

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่

Copyright© by Chiang Mai University

All rights reserved

ภาคผนวก ก แบบสอบถาม

เลขที่

ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของที่ทำการปกครองอำเภอ
อำเภอสันป่าตอง จังหวัดเชียงใหม่

คำชี้แจง แบบสอบถามนี้จัดทำขึ้นเพื่อเป็นการเก็บรวบรวมข้อมูลในการศึกษาเพื่อนำผลการศึกษา
ที่ได้ นำไปเป็นประโยชน์ต่อการให้บริการแก่ประชาชนโดยทั่วไปให้ดีที่สุด และ
นอกจากเป็นประโยชน์ต่อประชาชนโดยตรงแล้ว ยังเป็นประโยชน์ต่อทางราชการด้วย ผู้
ศึกษาจึงขอความกรุณาจากทุกท่านที่ผู้ศึกษาได้แจกแบบสอบถาม ให้ได้โปรดตอบตาม
ข้อเท็จจริงที่ท่านได้ประสบ หรือมีทัศนะเกี่ยวกับเรื่องต่างๆในคำถาม โดยทำเครื่องหมาย
✓ ลงใน และเติมคำลงในช่องว่างในบางข้อ

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

1. เพศ

1. ชาย 2. หญิง

2. สถานภาพ

1. โสด 2. สมรส 3. หย่าร้าง / หม้าย

3. อายุ

1. ไม่เกิน 20 ปี 2. 21-35 ปี 3. 36-50 ปี 4. 51 ปีขึ้นไป

4. การศึกษา

1. ประถมศึกษา 2. มัธยมศึกษา 3. ปวช.-ปวส.
 4.ปริญญาตรี 5. สูงกว่าปริญญาตรี

5. อาชีพ

1. นักเรียน นักศึกษา 2. ค้าขาย 3. รับจ้าง
 4. เกษตรกร 4. รับราชการ 5. พนักงานรัฐวิสาหกิจ
 6. เจ้าของกิจการ 7. อื่นๆโปรดระบุ

6. รายได้ต่อเดือน

1. น้อยกว่า 5,000 บาท 2. 5,001 – 10,000 บาท 3. 10,001 – 15,000 บาท
4. 15,001 – 20,000 บาท 5. 20,001 – 25,000 บาท 6. มากกว่า 25,000 บาท

ท่านรู้จัก เคยใช้บริการ และมีความพึงพอใจต่อโครงการริเริ่มของอำเภอสันป่าตอง หรือไม่

โครงการริเริ่มที่สำคัญของอำเภอสันป่าตอง	รู้จัก	ไม่เคย ใช้ บริการ	เคยใช้ บริการ	พอใจ	ไม่ พอใจ
7. โครงการทนายความอาสาทุกข์ (ทนาย นายอำเภอ)					
8. โครงการกริ่งคลายทุกข์					
9. โครงการจัดหาที่อยู่อาศัยเพื่อแก้ไขปัญหาคความ ยากจน “บ้านสานฝัน ปันรัก”					
10. โครงการภาคีนัดนายอำเภอแก้จน					

ส่วนที่ 2 ข้อมูลความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของ ที่ทำการปกครองอำเภอ

อำเภอสันป่าตอง จังหวัดเชียงใหม่

กรณาระดับความพึงพอใจของท่านต่อการรับบริการ

ด้านผลิตภัณฑ์/บริการ	การใช้บริการ		ระดับความพึงพอใจ				ไม่พอใจ
	เคย	ไม่เคย	มากที่สุด	มาก	น้อย	น้อยที่สุด	
1. งานด้านทะเบียนราษฎร							
2. งานด้านทะเบียนบัตรประจำตัวประชาชน							
3. งานด้านทะเบียนทั่วไป							
3.1 ด้านทะเบียนครอบครัว							
3.1.1 ด้านจดทะเบียนสมรส							
3.1.2 ด้านจดทะเบียนหย่า							
3.1.3 ด้านจดทะเบียนรับบุตรบุญธรรม							
3.1.4 ด้านจดทะเบียนเลิกรับบุตรบุญธรรม							
3.1.5 ด้านจดทะเบียนบันทึกฐานะภริยา							
3.2 ด้านทะเบียนพินัยกรรม							
3.3 ด้านทะเบียนชื่อบุคคล							
3.4 ด้านทะเบียนนิติกรรม							
3.5 ด้านทะเบียนมรดก							
3.6 ด้านทะเบียนศาลเจ้า							
3.7 ด้านทะเบียนสุสานและฌาปนกิจสถาน							
3.8 ด้านทะเบียนสมาคม							
3.9 ด้านทะเบียนการขายทอดตลาดและค้าของเก่า							
3.10 ด้านทะเบียนสัตว์พาหนะ							
3.11 ด้านทะเบียนอาวุธปืน							

ด้านผลิตภัณฑ์/บริการ(ต่อ)	การใช้บริการ		ระดับความพึงพอใจ				
	เคย	ไม่เคย	มากที่สุด	มาก	น้อย	น้อยที่สุด	ไม่พอใจ
4. ด้านใกล้เกลี่ยข้อพิพาทและเรื่องราวลูกทุกข							
5. ด้านงานการเงินและบัญชี							
6. ด้านก้านัน ผู้ใหญ่บ้าน ฯลฯ							
7. ความเหมาะสมของค่าธรรมเนียมที่เรียกเก็บ							
7.1 งานด้านทะเบียนราษฎร							
7.2 งานด้านทะเบียนบัตรประจำตัวประชาชน							
7.3 งานด้านทะเบียนทั่วไป							
7.4 งานด้านใกล้เกลี่ยข้อพิพาทและเรื่องราวลูกทุกข							
7.5 งานด้านงานการเงินและบัญชี							
7.6 งานด้านก้านัน ผู้ใหญ่บ้าน ฯลฯ							
8. อื่นๆ.....							

ด้านสถานที่	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด	มาก	น้อย	น้อยที่สุด	ไม่พอใจ
9. ความกว้างขวางของสถานที่ให้บริการ					
10. จำนวนของสถานที่จอดรถเพียงพอ					
11. เส้นทางเข้าออกของหน่วยงาน					
12. ความชัดเจนของป้ายแสดงที่ตั้งของแต่ละหน่วยงาน					
13. ความสะดวกเมื่อติดต่อผ่านทางโทรศัพท์					
14. อื่นๆ.....					

ด้านส่งเสริมการตลาด	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด	มาก	น้อย	น้อยที่สุด	ไม่พอใจ
15. การประชาสัมพันธ์ เผยแพร่ข่าวสาร การเปิด ประกาศตามที่ตั้งต่างๆ					
16. ความทันสมัยของข้อมูลข่าวสารที่เปิดเผย					
17. อื่นๆ.....					

ด้านบุคลากรที่ให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด	มาก	น้อย	น้อยที่สุด	ไม่พอใจ
18. การแต่งกายของเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการ					
19. จำนวนเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการ					
20. การตรงต่อเวลาของเจ้าหน้าที่					
21. ความรู้ความชำนาญของเจ้าหน้าที่					
22. ความรวดเร็วในการให้บริการของเจ้าหน้าที่					
23. ความซื่อสัตย์ เชื่อถือได้ของเจ้าหน้าที่					
24. ความสุภาพของการให้บริการของเจ้าหน้าที่					
25. ความเข้าใจในความต้องการใช้บริการ					
26. ความสามารถในการแก้ปัญหาของเจ้าหน้าที่					
27. การสื่อสารที่ใช้คำพูดเข้าใจง่าย					
28. การให้บริการที่เสมอภาค					
29. การรับฟังความคิดเห็นของท่าน					
30. การมีเจ้าหน้าที่ประชาสัมพันธ์คอยให้คำแนะนำ					
31. อื่นๆ.....					

ด้านการสร้างและนำเสนอทางกายภาพ	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด	มาก	น้อย	น้อยที่สุด	ไม่พอใจ
32. ความสะอาดของสถานที่ให้บริการ					
33. จำนวนที่นั่งรอในห้องที่ติดต่อ					
34. จำนวนของห้องน้ำที่ให้บริการ					
35. ความสะอาดของห้องน้ำ					
36. อื่นๆ.....					

ด้านขั้นตอนการให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด	มาก	น้อย	น้อยที่สุด	ไม่พอใจ
37. ขั้นตอนในการขอรับบริการที่ไม่ซับซ้อน					
38. ความรวดเร็วของขั้นตอนในการให้บริการ					
39. ขั้นตอนการทำงานไม่ซ้ำซ้อน					
40. ความถูกต้องของขั้นตอนในการให้บริการ					
41. การนัดหมายให้มารับบริการ					
42. ระบบการให้บริการแบบมีบัตรคิว					
43. อื่นๆ.....					

ส่วนที่ 3 ข้อมูลเกี่ยวกับปัญหาในการใช้บริการและข้อเสนอแนะของผู้ตอบแบบสอบถาม

จากการใช้บริการของที่ทำกรปกครองอำเภอ อำเภอสันป่าตอง จังหวัดเชียงใหม่

1. สิ่งที่ท่านต้องการให้ที่ทำกรปกครองอำเภอสันป่าตอง ปรับปรุงงานให้บริการแก่ประชาชน (เลือกตอบได้หลายข้อ)

1. () ให้มีการจัดทำคู่มือหรือคำแนะนำให้บริการแก่ท่านเพื่อประโยชน์ในการติดต่อกิจการที่รวดเร็วขึ้น
 2. () ให้มีการจัดทำบัตรนัดหมายและกำหนดวัน เวลา ที่ดำเนินการให้แล้วเสร็จ เพื่อที่จะได้ไม่เป็นการเสียเวลาของผู้ไปติดต่อ
 3. () ให้มีการบริการจัดส่งเอกสารทางไปรษณีย์ ให้แก่ผู้รับบริการ
 4. () ให้มีการให้ความเสมอภาค ความเป็นธรรมในการให้บริการ
 5. () ให้เพิ่มจำนวนบุคลากรในการให้บริการตามจุดต่างๆ
- โปรดระบุ.....

6. () ให้เพิ่มอุปกรณ์อำนวยความสะดวกที่รวดเร็วประจำสำนักงาน
 คอมพิวเตอร์ เครื่องถ่ายเอกสาร โทรศัพท์ โทรสาร
7. () จัดสถานที่ / สำนักงาน ให้สะอาด และเป็นระเบียบง่ายต่อการติดต่อ
8. () ให้มีช่องทางการติดต่อผ่านทางระบบอินเทอร์เน็ต (Web Site) หรือ E – Mail
9. () ให้มีการเปิดให้บริการประชาชนในวันเสาร์
10. () อื่นๆ (โปรดระบุ)

2. ปัญหาที่ท่านพบจากการมารับบริการของที่ทำการปกครองอำเภอสันป่าตอง (เลือกตอบได้หลายข้อ)

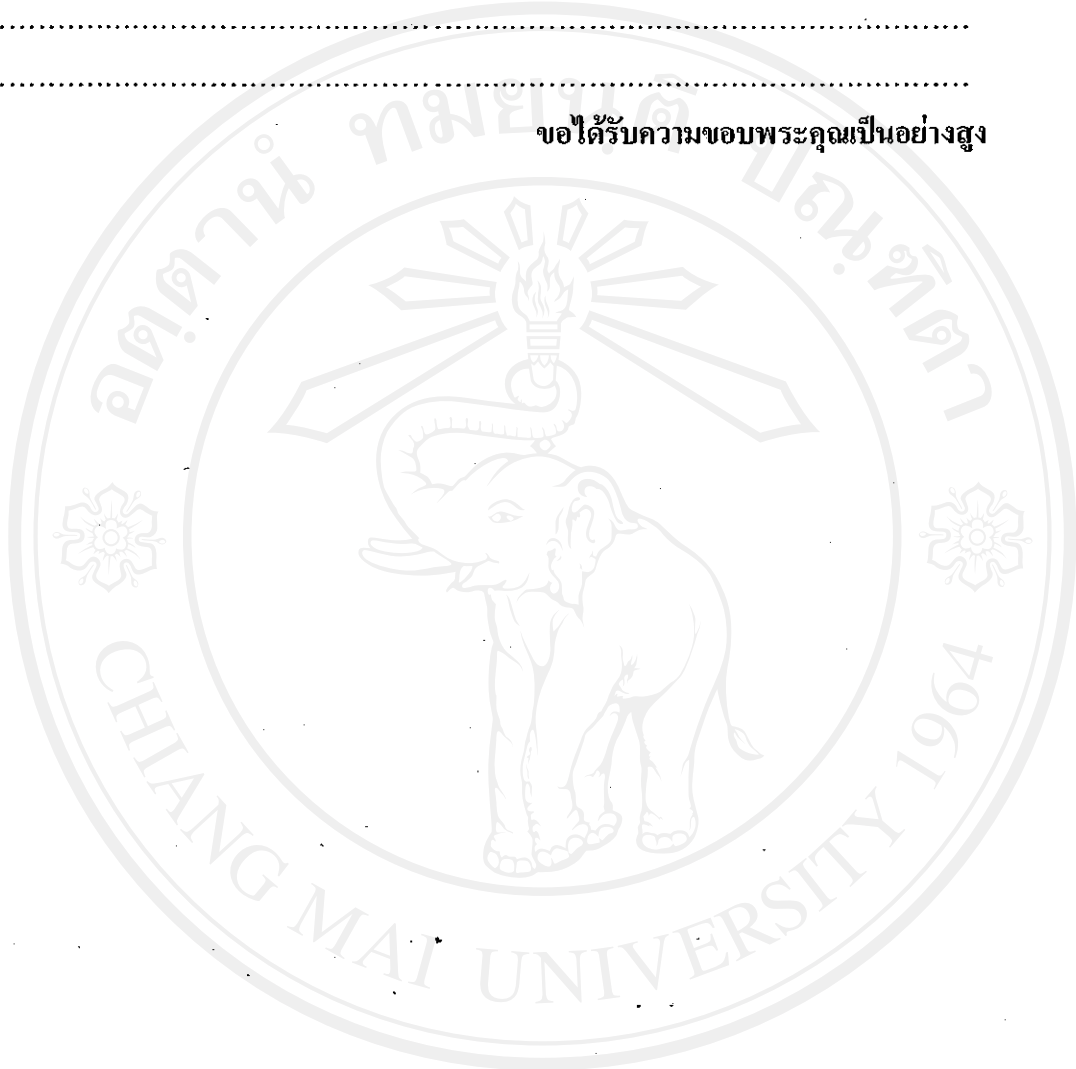
1. () ไม่ทราบขั้นตอนของการรับบริการ
2. () ระบบคอมพิวเตอร์มีปัญหาไม่สามารถออนไลน์ได้
3. () มีเสียงดังรบกวน
4. () ได้รับการรบกวนจากผู้ที่มาขายของ / หวญ
5. () ใช้เวลาในการรอรับบริการนาน
6. () เอกสารยุ่งยากในการกรอก
7. () ไม่มีจุดให้บริการถ่ายเอกสารในที่ทำการ
8. () มีขั้นตอนการติดต่อยุ่งยากหลายขั้นตอน
9. () มีที่นั่งพักคอยไม่เพียงพอ
10. () ห้องน้ำไม่สะอาด / เสี่ย
11. () สำนักงานปิดการรับชำระเงินเร็ว
12. () การรับบริการไม่แล้วเสร็จภายในวันเดียว
13. () เจ้าหน้าที่ไม่อยู่
14. () เจ้าหน้าที่ใช้เวลาในการหาข้อมูลนาน
15. () เจ้าหน้าที่มาไม่ตรงเวลา
16. () เจ้าหน้าที่ผู้เซ็นอนุมัติไม่อยู่
17. () ไม่มีเจ้าหน้าที่คอยอธิบายขั้นตอน หรือแก้ปัญหา
18. () ไม่มีเจ้าหน้าที่ทำงานแทนในกรณีที่เจ้าหน้าที่ๆทำในเรื่องนั้นๆไม่อยู่
19. () เจ้าหน้าที่ทำงานไม่เสร็จตามเวลาที่นัดหมาย
20. () อื่นๆ (โปรดระบุ)

3. ข้อเสนอแนะในการทำงานของที่ทำการปกครองอำเภอ

1. ท่านมีข้อเสนอแนะอย่างไรต่อการมารับบริการในครั้งนี้ และที่ผ่านๆมา

.....
.....
.....

ขอได้รับความขอบพระคุณเป็นอย่างสูง



ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

ภาคผนวก ข หนังสืออนุญาต

ที่ ชม 1117/3559

ที่ว่าการอำเภอสันป่าตอง

ถนนเชียงใหม่ – สอด ชม

50120

2 ตุลาคม 2549

เรื่อง ขออนุญาตทำวิจัย ศึกษาความพึงพอใจต่อการให้บริการประชาชน

เรียน นายปิยะพงษ์ สวัสดิ์

ตามที่ท่านแจ้งขอความอนุเคราะห์ทำการศึกษา และประเมินผลความพึงพอใจของประชาชนที่มาติดต่อราชการของที่ทำการปกครองอำเภอสันป่าตอง จังหวัดเชียงใหม่ ซึ่งเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาในหลักสูตร ปริญญาโทบริหารธุรกิจสำหรับผู้บริหาร คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัย เชียงใหม่ เพื่อทราบถึงความพึงพอใจของผู้ที่มารับบริการในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่แต่ละฝ่ายมาน้อยเพียงใด เพื่อนำมาแก้ไข ปรับปรุง การให้บริการที่ดีขึ้น นั้น

อำเภอสันป่าตอง พิจารณาแล้วเห็นว่าการศึกษาดังกล่าว จะเป็นประโยชน์ต่อทางราชการ จึงอนุญาตให้ทำการวิจัย ศึกษาความพึงพอใจของประชาชน ที่มีต่อการให้บริการของอำเภอ สันป่าตอง

จึงเรียนมาเพื่อทราบ และดำเนินการ ผลเป็นประการใดขอความกรุณาแจ้งอำเภอทราบด้วย จักเป็นพระคุณยิ่ง

ขอแสดงความนับถือ

(นายนาวิน สินธุสอาด)

นายอำเภอสันป่าตอง

ที่ทำการปกครองอำเภอ

ฝ่ายบริหารงานปกครอง

โทร. 0-5331-1258

ประวัติผู้เขียน

ชื่อ	นายปิยะพงษ์ สวัสดิ์
วัน เดือน ปีเกิด	11 กุมภาพันธ์ 2505
ประวัติการศึกษา	สำเร็จการศึกษาระดับปริญญาตรี สาขา วิศวกรรมโทรคมนาคม สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้า วิทยาเขตเจ้าคุณทหารลาดกระบัง ปีการศึกษา 2527
ประวัติการทำงาน	ปี 2528 อาจารย์ประจำแผนกอิเล็กทรอนิกส์ วิทยาลัยเทคนิคเชียงใหม่ ปี 2528 – 2532 วิศวกรประจำแผนกอุปกรณ์รับ-ส่งข่าวสาร กองวิทยุบริการและสื่อสารข้อมูล ฝ่ายระบบสื่อสาร การไฟฟ้าฝ่ายผลิตแห่งประเทศไทย ปี 2532 – 2537 วิศวกรประจำแผนกบำรุงรักษาระบบสื่อสาร 2 กองบำรุงรักษาระบบสื่อสาร ฝ่ายปฏิบัติการภาคเหนือ การไฟฟ้าฝ่ายผลิตแห่งประเทศไทย ปี 2538 – 2544 หัวหน้าแผนกบำรุงรักษาระบบสื่อสาร 3 กองบำรุงรักษาระบบสื่อสาร ฝ่ายปฏิบัติการภาคเหนือ การไฟฟ้าฝ่ายผลิตแห่งประเทศไทย ปี 2545 – ปัจจุบัน วิศวกรระดับ 9 ทำหน้าที่หัวหน้าแผนกบำรุงรักษา ระบบสื่อสาร 3 กองบำรุงรักษาระบบสื่อสาร ฝ่ายปฏิบัติการภาคเหนือ การไฟฟ้าฝ่ายผลิตแห่งประเทศไทย