



ภาคผนวก

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่

Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

เลขที่แบบสอบถาม.....

แบบสอบถาม

เรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนต่อคุณภาพการบริการงานทะเบียน สำนักงานเขตบางแค

กรุงเทพมหานคร

แบบสอบถามฉบับนี้ จัดทำขึ้นเพื่อเป็นข้อมูลประกอบการค้นคว้าอิสระของนักศึกษาปริญญาโท คณะบริหารธุรกิจ(สำหรับผู้บริหาร) มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ การตอบแบบสอบถามของท่านถือว่ามีคุณค่าต่อการศึกษาอย่างยิ่ง จึงขอความกรุณาจากท่านได้ตอบแบบสอบถามและแสดงความคิดเห็นอันจะเป็นประโยชน์ต่อส่วนรวม คำตอบของท่านจะถือเป็นความลับไม่มีการเปิดเผยตัวบุคคลในแบบสอบถาม และขอขอบพระคุณทุกท่านที่ให้ความร่วมมือในการตอบแบบสอบถามมา ณ โอกาสนี้ด้วย

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับผู้ตอบแบบสอบถาม

คำชี้แจง กรุณาใส่เครื่องหมาย \surd ลงในช่อง () ที่ตรงกับความคิดเห็นของท่าน

1.เพศ

 ชาย หญิง

2.อายุ

 ต่ำกว่า 20 ปี 20-29 ปี 30-39 ปี 40-49 ปี 50-59 ปี 60 ปี ขึ้นไป

3.สถานภาพ

 โสด สมรส หม้าย หย่าร้าง

4.ระดับการศึกษา

 ประถมศึกษา มัธยมศึกษาตอนต้น มัธยมศึกษาตอนปลาย / ปวช. ปวส. / อนุปริญญา ปริญญาตรี สูงกว่าปริญญาตรี

5.รายได้เฉลี่ยต่อเดือน

 ต่ำกว่า 5,000 บาท 5,001 – 10,000 บาท 10,001 -15,000 บาท 15,001 บาท ขึ้นไป

6. อาชีพ

- () นักเรียน / นักศึกษา () รับราชการ / รัฐวิสาหกิจ
 () รับจ้าง / พนักงานบริษัท () ค้าขาย / ธุรกิจส่วนตัว
 () เกษตรกรรม () พ่อบ้าน / แม่บ้าน
 () อื่น ๆ ระบุ.....

7. วันนี้ท่านติดต่องานทะเบียน เกี่ยวกับเรื่องใด (ตอบเพียงข้อเดียว)

- () แจ้งเกิด () แจ้งตาย
 () ย้ายที่อยู่ () งานบัตรประจำตัวประชาชน
 () เปลี่ยนชื่อตัว-ชื่อสกุล () จดทะเบียนสมรส-หย่า
 () อื่น ๆ ระบุ.....

8. ช่วงเวลาที่มาติดต่อขอรับบริการในครั้งนี้ คือ

- () ระหว่างเวลา 08.00 น. ถึง 10.00 น.
 () ระหว่างเวลา 10.01 น. ถึง 12.00 น.
 () ระหว่างเวลา 12.01 น. ถึง 14.00 น.
 () ระหว่างเวลา 14.01 น. ถึง 16.00 น.

9. ในช่วง 3 เดือน ที่ผ่านมา ท่านได้มาติดต่อ ณ สำนักงานเขตบางแค เป็นจำนวนกี่ครั้ง (รวมครั้งนี้)

- () 1 ครั้ง () 2 ครั้ง
 () 3 ครั้ง () 4 ครั้ง
 () 5 ครั้ง () มากกว่า 5 ครั้ง

10. ที่อยู่อาศัยตามทะเบียนบ้านของท่าน

- () อยู่ในพื้นที่เขตบางแค ()อยู่นอกพื้นที่เขตบางแค

ส่วนที่ 2 คำถามเกี่ยวกับความพึงพอใจของประชาชนต่อคุณภาพการบริการงานทะเบียน สำนักงาน

เขตบางแค กรุงเทพมหานคร

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ในช่องที่ตรงกับความพึงพอใจของท่านมากที่สุด

องค์ประกอบของคุณภาพบริการ	ความพึงพอใจ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
ด้านความน่าไว้วางใจ (Reliability)					
1. เจ้าหน้าที่ให้บริการตรงตามเวลา					
2. มีการเอาใจใส่ในการแก้ปัญหาเป็นอย่างดี					
3. เจ้าหน้าที่ให้ข้อมูล ข่าวสารที่ถูกต้อง ตรงตามข้อเท็จจริงแก่ท่าน					
4. สำนักงานเขตมีความพร้อมในด้านทรัพยากรที่จะสามารถให้บริการได้อย่างรวดเร็ว					
5. เมื่อข้อผิดพลาดเจ้าหน้าที่สามารถแก้ปัญหาให้ท่านได้เป็นอย่างดี					
ด้านความมั่นใจ (Assurance)					
6. พฤติกรรมของเจ้าหน้าที่สร้างความประทับใจแก่ท่าน					
7. ท่านรู้สึกปลอดภัยในการใช้บริการที่สำนักงานเขตแห่งนี้					
8. เจ้าหน้าที่มีอัธยาศัยไมตรี ให้ความเอื้อเฟื้อเป็นอย่างดี					
9. เจ้าหน้าที่มีความรู้สามารถตอบคำถามของท่านได้เป็นอย่างดี					

ส่วนที่ 2 คำถามเกี่ยวกับความพึงพอใจของประชาชนต่อคุณภาพการบริการงานทะเบียน สำนักงาน
เขตบางแค กรุงเทพมหานคร (ต่อ)

องค์ประกอบของคุณภาพบริการ	ความพึงพอใจ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
<u>ด้านสิ่งที่สามารถจับต้องได้ (Tangibles)</u>					
10. ความความทันสมัยของอุปกรณ์ที่ใช้ในฝ่ายทะเบียน					
11. สิ่งอำนวยความสะดวกต่างๆ มีความน่าสนใจ					
12. กิริยา มารยาทและการแต่งกายของเจ้าหน้าที่ในฝ่ายทะเบียน					
13. ข้อมูล เนื้อหา สาระ ด้านการบริการมีความน่าสนใจ					
<u>ด้านความใส่ใจและการเข้าใจลูกค้า (Empathy)</u>					
14. เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำแก่ท่านเป็นอย่างดี					
15. ระยะเวลาในการปฏิบัติงานมีความเหมาะสม					
16. เจ้าหน้าที่แสดงความเอาใจใส่และเป็นกันเอง					
17. สำนักงานเขตแห่งนี้บริการท่านจากใจ					
18. เจ้าหน้าที่เข้าใจในความต้องการของท่านเป็นอย่างดี					
<u>ด้านการสนองตอบลูกค้า (Responsiveness)</u>					
19. เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำชัดเจน แน่นนอน ในการให้บริการของฝ่ายทะเบียน					
20. เจ้าหน้าที่มีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี มีความพร้อมในการให้บริการเสมอ					
21. เจ้าหน้าที่ให้ความช่วยเหลือท่านด้วยความเต็มใจ					
22. เจ้าหน้าที่ไม่เคยปฏิเสธคำร้องขอของท่านเลย					

**ส่วนที่ 3 ความคิดเห็น และข้อเสนอแนะที่มีต่อคุณภาพการบริการงานทะเบียน สำนักงานเขตบาง
แค กรุงเทพมหานคร**

ท่านมีความคิดเห็นเกี่ยวกับปัญหา อุปสรรค และข้อเสนอแนะเกี่ยวกับคุณภาพการบริการงาน
ทะเบียนของสำนักงานเขตบางแคอย่างไรบ้าง (โปรดให้คำแนะนำปัญหาและข้อเสนอแนะ)

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

ขอขอบพระคุณอย่างสูงที่ท่านกรุณาสละเวลาอันมีค่าเพื่อตอบแบบสอบถาม
นางสาวกรรณิการ์ สุขสวัสดิ์ ผู้ศึกษา

ประวัติผู้เขียน

- ชื่อ สกุล นางสาวกรรณิการ์ สุขสวัสดิ์
- วัน เดือน ปีเกิด 8 ตุลาคม 2518
- ประวัติการศึกษา ปริญญาตรี คณะศิลปศาสตร์ มหาวิทยาลัยสยาม
- ประสบการณ์ในการทำงาน
- ปี 2539 - 2541 เจ้าหน้าที่ฝ่ายขายบริษัทคาสเซอร์ฟิค เร็ลเอสเตท จำกัด
 - ปี 2541 - 2543 เจ้าหน้าที่ฝ่ายสินเชื่อบริษัทคาสเซอร์ฟิค เร็ลเอสเตท จำกัด
 - ปี 2544 - 2548 ผู้ช่วยดำเนินงาน ลำดับที่ 3 สมาชิกสภาผู้แทนราษฎร
เขตบางแค กรุงเทพมหานคร นายสุธา ชันแสง
 - ปี 2548 - 2551 ผู้ช่วยดำเนินงาน ลำดับที่ 1 สมาชิกสภาผู้แทนราษฎร
เขตบางแค กรุงเทพมหานครและรัฐมนตรีว่าการ
กระทรวงการพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์
นายสุธา ชันแสง
 - ปี 2550 - ปัจจุบัน กรรมการผู้จัดการ บริษัท บ้านกรศรี จำกัด
กรรมการผู้จัดการ บริษัท เค อาร์ เอ็นเตอร์ไพรส์ จำกัด