

ภาคผนวก จ

แบบสอบถามเพื่อการวิจัย



แบบสอบถามเพื่อการวิจัย

เรื่อง คุณภาพการให้บริการประชาชนของสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลนครนครสวรรค์
จังหวัดนครสวรรค์

คำชี้แจง แบบสอบถามฉบับนี้ เป็นแบบสอบถามเพื่อการวิจัย เรื่อง คุณภาพการให้บริการประชาชนของสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลนครนครสวรรค์ จังหวัดนครสวรรค์ เป็นการวิจัยระดับมหัพัตติวิทยาลัยสงฆ์นครสวรรค์ มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย

แบบสอบถามฉบับนี้ ใช้สำหรับเก็บข้อมูลในการศึกษาวิจัยเท่านั้น และการตอบแบบสอบถามจะไม่มีผลกระทบใด ๆ ต่อผู้ตอบ โปรดตอบคำถามทุกข้อตามความเป็นจริง

ผลการวิจัยครั้งนี้ จะเป็นประโยชน์โดยตรงต่อสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลนครสวรรค์ที่จะนำไปใช้ในการพิจารณาปรับปรุงและพัฒนาองค์การเพื่อให้เกิดประสิทธิภาพและประสิทธิผลมากยิ่งขึ้น

แบบสอบถามฉบับนี้ มี ๓ ตอน คือ

ตอนที่ ๑ แบบสอบถามเกี่ยวกับข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตอนที่ ๒ แบบสอบถามเกี่ยวกับระดับคุณภาพการให้บริการประชาชนของสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลนครนครสวรรค์ จังหวัดนครสวรรค์

๕ หมายถึง ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการบริการในระดับมากที่สุด

๔ หมายถึง ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการบริการในระดับมาก

๓ หมายถึง ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการบริการในระดับปานกลาง

๒ หมายถึง ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการบริการในระดับน้อย

๑ หมายถึง ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการบริการในระดับน้อยที่สุด

ตอนที่ ๓ แบบสอบถามเกี่ยวกับปัญหาและข้อเสนอแนะ ซึ่งเป็นคำถามที่เปิดโอกาสให้ผู้ตอบได้แสดงความคิดเห็นอย่างอิสระ

ขอขอบคุณที่ให้ความร่วมมือ

ปรีชา ศรีสุข

นิสิตหลักสูตรปริญญาพุทธศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์

วิทยาลัยสงฆ์นครสวรรค์ มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย

ส่วนที่ ๑ ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

คำชี้แจง : โปรดใส่เครื่องหมาย ✓ ลงในช่องที่ตรงกับท่านมากที่สุดเพียงช่องเดียว

๑. เพศ

- ☐ ชาย
☐ หญิง

๒. อายุ

- ☐ ๑๕ – ๓๐ ปี
☐ ๓๑ – ๔๐ ปี
☐ ๔๑ – ๕๐ ปี
☐ มากกว่า ๕๐ ปีขึ้นไป

๓. ระดับการศึกษาขั้นสูงสุด

- ☐ ไม่ได้รับการศึกษา/ประถมศึกษา
☐ มัธยมศึกษา/ปวช.
☐ ปวส./ปริญญาตรี
☐ สูงกว่าปริญญาตรี

๔. อาชีพ

- ☐ ข้าราชการ
☐ ค้าขาย/ธุรกิจส่วนตัว
☐ รับจ้าง/ลูกจ้าง
☐ อื่น ๆ (โปรดระบุ).....

๕. รายได้ต่อเดือน

- ☐ ๑๐,๐๐๐ บาทหรือต่ำกว่า
☐ ๑๐,๐๐๑ – ๒๐,๐๐๐ บาท
☐ ๒๐,๐๐๑ – ๓๐,๐๐๐ บาท
☐ ๓๐,๐๐๑ บาทขึ้นไป

ตอนที่ ๒ แบบสอบถามเกี่ยวกับระดับความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการประชาชนของ
 สำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลนครนครสวรรค์ จังหวัดนครสวรรค์
 คำชี้แจง โปรดใส่เครื่องหมาย ✓ ลงในช่องที่ตรงกับความเป็นจริงของท่านมากที่สุดเพียงข้อเดียว

๑. ด้านความเสมอภาค

ข้อที่	ประเด็น	ระดับความคิดเห็น				
		มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
		๕	๔	๓	๒	๑
๑.๑	ท่านคิดว่าสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลนครนครสวรรค์บริการต่อผู้มารับบริการโดยไม่เลือกเพศว่าเป็นหญิงหรือชาย					
๑.๒	ท่านคิดว่าสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลนครนครสวรรค์บริการต่อผู้มารับบริการโดยไม่เลือกอายุ					
๑.๓	ท่านคิดว่าสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลนครนครสวรรค์บริการต่อผู้มารับบริการโดยไม่เลือกการศึกษาว่าอยู่ในระดับใด					
๑.๔	ท่านคิดว่าสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลนครนครสวรรค์บริการต่อผู้มารับบริการโดยไม่เลือกว่าจะประกอบอาชีพใด					
๑.๕	ท่านคิดว่าสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลนครนครสวรรค์บริการต่อผู้มารับบริการโดยไม่เลือกว่ามีรายได้มากน้อยเพียงใด					
๑.๖	ท่านคิดว่าสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลนครนครสวรรค์บริการต่อผู้มารับบริการโดยไม่เลือกเวลาแม้ในวันหยุดราชการ					
๑.๗	ท่านคิดว่าสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลนครนครสวรรค์บริการต่อผู้มารับบริการโดยไม่เลือกสถานะว่าจะยากดีมีจน					
๑.๘	ท่านคิดว่าสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลนครนครสวรรค์บริการต่อผู้มารับบริการโดยไม่เลือกบุคลิกภาพว่าจะสูงต่ำ ดำขาว					

๒. ด้านความทันต่อเวลา

ข้อที่	ประเด็น	ระดับความคิดเห็น				
		มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
		๕	๔	๓	๒	๑
๒.๑	ท่านคิดว่าสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลนครนครสวรรค์มีเจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานเต็มเวลาราชการ(ไม่นำเวลาไปทำธุระส่วนตัว)					
๒.๒	ท่านคิดว่าสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลนครนครสวรรค์มีช่องทางพิเศษ บริการสำหรับผู้สูงอายุหรือคนพิการหรือหญิงมีครรภ์					
๒.๓	ท่านคิดว่าสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลนครนครสวรรค์มีเจ้าหน้าที่ให้ความช่วยเหลือผู้มารับบริการกรณีเร่งด่วนได้ทันเวลา					
๒.๔	ท่านคิดว่าสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลนครนครสวรรค์มีป้ายแสดงขั้นตอนและอัตราค่าธรรมเนียมไว้อย่างชัดเจน					
๒.๕	ท่านคิดว่าสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลนครนครสวรรค์มีเจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำ แก้ปัญหาและตอบข้อซักถามอย่างถูกต้อง น่าเชื่อถือต่อผู้มารับบริการ					
๒.๖	ท่านคิดว่าสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลนครนครสวรรค์มีเจ้าหน้าที่ที่มีความรู้ความสามารถ ความชำนาญเหมาะสมกับงานที่ได้รับมอบ					
๒.๗	ท่านคิดว่าสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลนครนครสวรรค์มีเทคโนโลยีและอุปกรณ์ต่างๆที่ทันสมัยเพื่อลดค่าใช้จ่ายหรือต้นทุนการบริการ					
๒.๘	ท่านคิดว่าสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลนครนครสวรรค์มีการกำหนดขั้นตอนที่ง่ายและไม่ซับซ้อนต่อผู้มาขอรับบริการ					

๓. ด้านความเพียงพอ

ข้อที่	ประเด็น	ระดับความคิดเห็น				
		มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
		๕	๔	๓	๒	๑
๓.๑	ท่านคิดว่าสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลนครนครสวรรค์ มีอาคาร/สถานที่ที่เหมาะสมต่อผู้มารับบริการ					
๓.๒	ท่านคิดว่าสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลนครนครสวรรค์ ได้จัดสถานที่จอดรถให้ผู้มารับบริการอย่างเป็นสัดส่วนและเพียงพอ					
๓.๓	ท่านคิดว่าสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลนครนครสวรรค์ มีจุดบริการน้ำดื่มที่สะอาดเพียงพอสำหรับผู้มารับบริการ					
๓.๔	ท่านคิดว่าสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลนครนครสวรรค์ มีเก้าอี้/ที่นั่งไว้เพียงพอต่อผู้มารับบริการ					
๓.๕	ท่านคิดว่าสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลนครนครสวรรค์ มีจำนวนเจ้าหน้าที่อย่างเพียงพอต่อผู้มารับบริการ					
๓.๖	ท่านคิดว่าสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลนครนครสวรรค์ มีช่องบริการไว้เพียงพอต่อผู้มารับบริการ					
๓.๗	ท่านคิดว่าสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลนครนครสวรรค์ มีอุปกรณ์หรือเครื่องอำนวยความสะดวกที่เพียงพอต่อผู้มารับบริการ					
๓.๘	ท่านคิดว่าสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลนครนครสวรรค์ จัดเจ้าหน้าที่บริการส่วนหน้าไว้คัดกรองก่อนเข้ารับบริการ					

๔. ด้านความต่อเนื่อง

ข้อที่	ประเด็น	ระดับความคิดเห็น				
		มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
		๕	๔	๓	๒	๑
๔.๑	ท่านคิดว่าสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลนครนครสวรรค์ได้เตรียมการใช้เทคโนโลยีที่ทันสมัยต่อผู้มารับบริการ					
๔.๒	ท่านคิดว่าสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลนครนครสวรรค์จัดระบบการเชื่อมต่อสัญญาณอินเทอร์เน็ตไว้บริการอย่างไม่สะดุดต่อการปฏิบัติงาน					
๔.๓	ท่านคิดว่าสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลนครนครสวรรค์มีระบบปฏิบัติการหรือระบบงานที่เอื้ออำนวยความสะดวกต่อผู้มารับบริการ					
๔.๔	ท่านคิดว่าสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลนครนครสวรรค์มีเจ้าหน้าที่บริการอย่างตรงไปตรงมาไม่มีการขัดแย้งระหว่างประโยชน์ส่วนตัวกับประโยชน์ส่วนรวม					
๔.๕	ท่านคิดว่าสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลนครนครสวรรค์มีเจ้าหน้าที่บริการโดยไม่เลือกเวลาต่อผู้มารับบริการ					
๔.๖	ท่านคิดว่าสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลนครนครสวรรค์มีเจ้าหน้าที่บริการโดยไม่เลือกสถานที่สำหรับคำแนะนำ/คำปรึกษาต่อผู้มารับบริการ					
๔.๗	ท่านคิดว่าสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลนครนครสวรรค์มีเจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานอย่างต่อเนื่องโดยไม่หยุดช่วงพักเที่ยงและบริการในวันหยุดราชการ					
๔.๘	ท่านคิดว่าสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลนครนครสวรรค์มีเจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานโดยเน้นความเป็นทีม/ทำแทนกันได้					

๕. ด้านความก้าวหน้า

ข้อที่	ประเด็น	ระดับความคิดเห็นต่อ				
		มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
		๕	๔	๓	๒	๑
๕.๑	ท่านคิดว่าสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลนครนครสวรรค์ มีระบบการปฏิบัติงานที่กระชับและรวดเร็ว					
๕.๒	ท่านคิดว่าสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลนครนครสวรรค์ มีประชาสัมพันธ์ขั้นตอน ระยะเวลาที่แน่นอนให้กับผู้มารับบริการ					
๕.๓	ท่านคิดว่าสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลนครนครสวรรค์ มีเจ้าหน้าที่แต่งกายสุภาพ สะอาด เรียบร้อยและเหมาะสม					
๕.๔	ท่านคิดว่าสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลนครนครสวรรค์ มีการให้บริการระบบ One Stop Service และขยายให้บริการไว้ ณ ศูนย์บริการร่วมจังหวัดนครสวรรค์ บิ๊กซี๑ สาขานครสวรรค์					
๕.๕	ท่านคิดว่าสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลนครนครสวรรค์ จัดสถานที่ที่สะอาดแก่ผู้มารับบริการ					
๕.๖	ท่านคิดว่าสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลนครนครสวรรค์ ได้จัดเตรียมอาคาร สถานที่ ไว้บริการผู้มารับบริการอย่างทั่วถึง					
๕.๗	ท่านคิดว่าสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลนครนครสวรรค์ จัดบริการเสริมต่อผู้มารับบริการ เช่น WIFI มุมอ่านหนังสือ ฯลฯ					
๕.๘	ท่านคิดว่าสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลนครนครสวรรค์ มีเจ้าหน้าที่ให้บริการต่อผู้มารับบริการด้วยความยิ้มแย้มแจ่มใส					

ตอนที่ ๓ แบบสอบถามเกี่ยวกับปัญหา อุปสรรคและข้อเสนอแนะต่อคุณภาพการให้บริการประชาชน
ของสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลนครนครสวรรค์ จังหวัดนครสวรรค์

คำชี้แจง โปรดให้ข้อเสนอแนะต่อคุณภาพการให้บริการประชาชนของสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาล
นครนครสวรรค์ ในด้านต่าง ๆ ดังนี้

๓.๑ ปัญหาอุปสรรคในการให้บริการด้านความเสมอภาค

.....

.....

.....

ข้อเสนอแนะในการให้บริการด้านความเสมอภาค

.....

.....

.....

๓.๒ ปัญหาอุปสรรคในการให้บริการด้านทันต่อเวลา

.....

.....

.....

ข้อเสนอแนะในการให้บริการด้านทันต่อเวลา

.....

.....

.....

๓.๓ ปัญหาอุปสรรคในการให้บริการด้านความเพียงพอ

.....

.....

.....

ข้อเสนอแนะในการให้บริการด้านความเพียงพอ

.....

.....

.....

๓.๔ ปัญหาอุปสรรคในการให้บริการด้านความต่อเนื่อง

.....

.....

.....

ข้อเสนอแนะในการให้บริการด้านความต่อเนื่อง

.....

.....

.....

๓.๕ ปัญหาอุปสรรคในการให้บริการด้านความก้าวหน้า

.....

.....

.....

ข้อเสนอแนะในการให้บริการด้านความก้าวหน้า

.....

.....

.....