

ภาคผนวก ค

หนังสือขอความอนุเคราะห์เก็บข้อมูลเพื่อการวิจัย
และแบบสอบถามเพื่อการวิจัย

หนังสือขอความอนุเคราะห์เก็บข้อมูลเพื่อการวิจัย

สฟ (นามสกุล)
อ. ๑๘ พ.ย. ๒๕๕๘

ส.บ.ปลัดเทศบาล
๑๗๓๑ ๕๕
วันที่ ๑๘ พ.ย. ๕๕
๑๘.๑๑

เทศบาลเมืองชุมแสง
ที่ ๕๐๗๖
วันที่ ๑๘ พ.ย. ๕๕
เวลา ๑๕.๑๐

ที่ ศธ ๖๑๑๕.๒(๔)/๓๕๗

หลักสูตรพุทธศาสตรมหาบัณฑิต
สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์
ศูนย์บัณฑิตศึกษา
วิทยาลัยสงฆ์นครสวรรค์
จังหวัดนครสวรรค์ ๖๐๐๐๐

๑ พฤศจิกายน ๒๕๕๘

เรื่อง ขอความอนุเคราะห์เก็บข้อมูลเพื่อการศึกษาวิจัย

เรียน นายศรชัย อธิปภิเวชช นายกเทศมนตรีเทศบาลเมืองชุมแสง

สิ่งที่ส่งมาด้วย แบบสอบถาม จำนวน ๓๐ ชุด

ด้วย นางวิภาวรรณ สุริยจักร์ เลขประจำตัว ๕๗๒๓๔๐๔๐๗๗ นิสิตปริญญาโท หลักสูตรพุทธศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์ ศูนย์บัณฑิตศึกษา มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย วิทยาลัยสงฆ์นครสวรรค์ จะทำการศึกษาวิจัยเรื่อง "คุณภาพการให้บริการงานทะเบียนราษฎรและบัตรประจำตัวประชาชนของเทศบาลเมืองชุมแสง จังหวัดนครสวรรค์" เพื่อเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามแนวหลักสูตรดังกล่าว

ในการศึกษาวิจัยเกี่ยวกับเรื่องนี้ นิสิตมีความประสงค์จะเก็บข้อมูลเพื่อการศึกษาวิจัยจากหน่วยงานของท่าน จึงขอความอนุเคราะห์จากท่านได้โปรดพิจารณาอนุญาตให้นิสิตดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลตัวอย่างซึ่งจะเป็นประโยชน์ทางวิชาการ ทางหลักสูตรพุทธศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์ ศูนย์บัณฑิตศึกษา วิทยาลัยสงฆ์นครสวรรค์ มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย หวังเป็นอย่างยิ่งว่าจะได้รับความอนุเคราะห์จากท่านด้วยดี จึงขอขอบคุณในความเอื้อเฟื้อทางวิชาการมา ณ โอกาสนี้

เรียน หัวหน้าฝ่ายปกครอง

ขอแสดงความนับถือ

- ผจก. นว (วิทยาลัยสงฆ์) ขอความอนุเคราะห์

ให้ นิสิตดำเนินการเก็บข้อมูล ตามแบบสอบถาม (นายรุ่งอรุณ ออบเชย)

เนื่องการศึกษาวิจัย รองผู้อำนวยการฝ่ายวิชาการ

- เห็นควรให้ความอนุเคราะห์ต่อ ๑๒ เลขานุการคณะกรรมการบริหารศูนย์บัณฑิตศึกษา

- เพื่อโปรดทราบและแจ้งให้มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย วิทยาลัยสงฆ์นครสวรรค์

ผู้ประสานงาน : เรียน หัวหน้าสำนักงานปลัดเทศบาล/ปลัดเทศบาล

นางวิภาวรรณ สุริยจักร์ - อธิปภิเวชช

โทร. ๐๙๑-๐๓๑๗๑๖๘ ๑๗ พ.ย. ๒๕๕๘ - เห็นควรให้ความอนุเคราะห์ ต่อไป

(นายสุตร ทิพย์วงศ์)

หัวหน้าฝ่ายปกครอง

๑๘ พ.ย. ๕๕

๑๘ พ.ย. ๕๕

(นายศรชัย อธิปภิเวชช)

นายกเทศมนตรีเทศบาลเมืองชุมแสง

(นายประทีป พัทธเดช)

ปลัดเทศบาล

๑๘ พ.ย. ๒๕๕๘



แบบสอบถามเพื่อการวิจัย

**เรื่อง คุณภาพการให้บริการงานทะเบียนราษฎร และบัตรประจำตัวประชาชน
ของเทศบาลเมืองชุมแสง อำเภอลำลูกเกด จังหวัดนครสวรรค์**

คำชี้แจง

แบบสอบถามนี้ เป็นแบบสอบถามเพื่อการวิจัย เรื่อง คุณภาพการให้บริการงานทะเบียนราษฎร และบัตรประจำตัวประชาชนของเทศบาลเมืองชุมแสง อำเภอลำลูกเกด จังหวัดนครสวรรค์ ซึ่งเป็นการวิจัยระดับมหัพภาค มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย วิทยาลัยสงฆ์นครสวรรค์

แบบสอบถามฉบับนี้ ใช้สำหรับข้อมูลในการศึกษาวิจัยเท่านั้น และการตอบแบบสอบถามจะไม่กระทบใดๆ ต่อผู้ตอบ โปรดตอบคำถามทุกข้อตามความจริง

ผลการวิจัยครั้งนี้ จะเป็นประโยชน์โดยตรงกับสำนักทะเบียนท้องถิ่น เทศบาลเมืองชุมแสง อำเภอลำลูกเกด จังหวัดนครสวรรค์ ที่จะนำไปใช้ในการพิจารณาปรับปรุงและพัฒนาเพื่อให้เกิดประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

แบบสอบถามนี้แบ่งเป็น ๓ ตอน ดังนี้

ตอนที่ ๑ ข้อมูลทั่วไป

ตอนที่ ๒ แบบสอบถาม เรื่อง คุณภาพการให้บริการงานทะเบียนราษฎร และบัตรประจำตัวประชาชนของเทศบาลเมืองชุมแสง อำเภอลำลูกเกด จังหวัดนครสวรรค์

ตอนที่ ๓ ปัญหา และแนวทางการพัฒนาคุณภาพการให้บริการงานทะเบียนราษฎร และบัตรประจำตัวประชาชนของเทศบาลเมืองชุมแสง อำเภอลำลูกเกด จังหวัดนครสวรรค์

ขอขอบพระคุณเป็นอย่างยิ่ง ที่กรุณาตอบแบบสอบถาม

นางวิภาวรรณ สุริยะจักร์

สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์

วิทยาลัยสงฆ์นครสวรรค์

มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย

ตอนที่ ๑ ข้อมูลส่วนบุคคล

คำชี้แจง : โปรดเขียนเครื่องหมาย ✓ ลงในช่อง ☐ ที่ตรงกับความเป็นจริงของท่าน

๑. เพศ

☐ ๑. ชาย

☐ ๒. หญิง

๒. อายุ

☐ ๑. ๑๘ - ๓๐ ปี

☐ ๒. ๓๑ - ๔๐ ปี

☐ ๓. ๔๑ - ๕๐ ปี

☐ ๔. ๕๑ ปีขึ้นไป

๓. ระดับการศึกษา

☐ ๑. ประถมศึกษา

☐ ๒. มัธยมศึกษา

☐ ๓. ปริญญาตรี

☐ ๔. สูงกว่าปริญญาตรี

๔. อาชีพ

☐ ๑. รับจ้าง

☐ ๒. เกษตรกร

☐ ๓. ค้าขาย/ธุรกิจส่วนตัว

☐ ๔. ข้าราชการ/รัฐวิสาหกิจ

๕. รายได้

☐ ๑. ต่ำกว่า ๑๐,๐๐๐ บาท

☐ ๒. ๑๐,๐๐๐ - ๑๕,๐๐๐ บาท

☐ ๓. ๑๕,๐๐๑ - ๒๐,๐๐๐ บาท

☐ ๔. ๒๐,๐๐๑ บาทขึ้นไป

ตอนที่ ๒ แบบสอบถามเรื่อง คุณภาพการให้บริการงานทะเบียนราษฎร และบัตรประจำตัวประชาชน
ของเทศบาลเมืองชุมแสง อำเภอชุมแสง จังหวัดนครสวรรค์

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ในช่องระดับให้ตรงกับสภาพความเป็นจริง ตามเกณฑ์ดังนี้

- ๕ หมายถึงมากที่สุด
๔ หมายถึงมาก
๓ หมายถึงปานกลาง
๒ หมายถึงน้อย
๑ หมายถึงน้อยที่สุด

คุณภาพการให้บริการงานทะเบียนราษฎร และบัตร ประจำตัวประชาชนของเทศบาลเมืองชุมแสง อำเภอชุมแสง จังหวัดนครสวรรค์		ระดับการให้บริการ				
		มาก ที่สุด	มาก	ปาน กลาง	น้อย	น้อย ที่สุด
๑. ด้านกระบวนการบริการ						
๑.	ขั้นตอนการปฏิบัติเข้าใจง่ายไม่ยุ่งยากซับซ้อน					
๒.	แจ้งขั้นตอนเอกสารที่ต้องใช้แต่ละเรื่องเพื่อให้ ชาวบ้านจัดเตรียมได้ถูกต้อง					
๓.	กำหนดขั้นตอนแต่ละงานและผู้รับผิดชอบได้อย่าง ชัดเจนเป็นไปตามลำดับของงานทำให้ได้รับการ บริการได้ถูกต้อง					
๔.	มีระยะเวลาที่ให้บริการจนแล้วเสร็จมีความเหมาะสม					
๕.	การบริการมีความต่อเนื่อง ไม่หยุดชะงักหรือติดขัด					
๖.	เอกสารหลักฐานที่ใช้ในการรับบริการมีความ เหมาะสม ไม่มากเกินไป					
๗.	อุปกรณ์ เครื่องมือที่ให้บริการมีความทันสมัย					
๘.	การให้บริการถูกต้องรวดเร็วเสร็จภายในเวลาที่ กำหนด					
๙.	มีกระบวนการบริหารจัดการที่ดี					
๑๐.	มีระบบการบริหารที่เป็นขั้นตอน					
๒. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงาน						
๑.	ให้การบริการด้วยความเรียบร้อย และรวดเร็ว					
๒.	สามารถอธิบายหรือให้คำแนะนำเกี่ยวกับงาน เอกสารที่ต้องใช้ได้เป็นอย่างดี					
๓.	เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำเกี่ยวกับระเบียบกฎหมาย กับ ผู้มารับบริการอย่างชัดเจน					

คุณภาพการให้บริการงานทะเบียนราษฎร และบัตร ประจำตัวประชาชนของเทศบาลเมืองชุมแสง อำเภอชุมแสง จังหวัดนครสวรรค์		ระดับการให้บริการ				
		มาก ที่สุด	มาก	ปาน กลาง	น้อย	น้อย ที่สุด
๔.	เจ้าหน้าที่ยิ้มแย้มแจ่มใสเป็นมิตร มีความเสมอภาค ในการให้บริการ					
๕.	เจ้าหน้าที่ไม่เรียกร้องผลประโยชน์ใด ๆ ตอบแทน การให้บริการนอกจากค่าธรรมเนียมตามระเบียบ ของทางราชการ					
๖.	มีความรู้เกี่ยวกับงานที่ปฏิบัติเป็นอย่างดีและสามารถ ให้คำปรึกษา/ชี้แจงช่วยแก้ปัญหาตอบข้อขัดข้องใจ ได้					
๗.	เจ้าหน้าที่มีความตั้งใจและเอาใจใส่ในการทำงาน					
๘.	เจ้าหน้าที่มาปฏิบัติงานตรงเวลาไม่ทำให้รอานาน					
๙.	เจ้าหน้าที่มีความรู้ความสามารถในงานที่ปฏิบัติ					
๑๐.	เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานด้วยความซื่อสัตย์สุจริต					
๓. ด้านประชาสัมพันธ์						
๑.	มีการจัดทำเอกสารประชาสัมพันธ์เพื่อชี้แจงเกี่ยวกับ ขั้นตอนการให้บริการของเจ้าหน้าที่ในมิติต่างๆ					
๒.	เจ้าหน้าที่ลงพื้นที่ประชุมชี้แจงให้ทราบเกี่ยวกับ ขั้นตอนการให้บริการในมิติต่างๆ					
๓.	เจ้าหน้าที่มีการจัดหน่วยบริการออกไปให้บริการ เฉพาะจุดเป็นครั้งคราวตามคำร้องขอ					
๔.	เจ้าหน้าที่มีการประชาสัมพันธ์เสียงตามสาย หรือ ทางวิทยุชุมชนเพื่อเสริมสร้างความรู้ความเข้าใจ เกี่ยวกับงานบริการของรัฐ					
๕.	มีการติดป้ายประชาสัมพันธ์ขั้นตอนและระยะเวลา การให้บริการอย่างชัดเจน					
๖.	มีการประชาสัมพันธ์ระเบียบ กฎหมาย ข้อมูล หลักฐานเอกสาร ทำให้ผู้รับบริการเตรียมเอกสารได้ ถูกต้อง ครบถ้วน ส่งผลให้การบริการรวดเร็ว					
๗.	มีเจ้าหน้าที่คอยให้คำปรึกษาในเรื่องต่างๆ					
๘.	มีการจัดทำผังของสถานที่บริการ และเส้นทางแสดง ทางเดินไปยังจุดบริการ					
๙.	เทศบาลมีการประชาสัมพันธ์ข่าวสารให้ประชาชน รับรู้					

คุณภาพการให้บริการงานทะเบียนราษฎร และบัตร ประจำตัวประชาชนของเทศบาลเมืองชุมแสง อำเภอชุมแสง จังหวัดนครสวรรค์		ระดับการให้บริการ				
		มาก ที่สุด	มาก	ปาน กลาง	น้อย	น้อย ที่สุด
๑๐.	เทศบาลจัดส่งเจ้าหน้าที่ไปให้ความรู้กับประชาชนใน พื้นที่					
๔. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกและสถานที่						
๑.	ความเพียงพอของที่นั่งสำหรับผู้มาขอรับบริการ					
๒.	บริเวณภายในสำนักงานกว้างขวาง และมีแสงสว่าง เพียงพอ					
๓.	มีการจัดบริการเครื่องปรับอากาศ สื่อโทรทัศน์ หนังสือพิมพ์ สำหรับผู้มาขอรับบริการ					
๔.	มีห้องน้ำสะอาดพอเพียงกับจำนวนผู้มาใช้บริการ					
๕.	มีเครื่องมือ – ระบบคอมพิวเตอร์มีประสิทธิภาพ					
๖.	มีอุปกรณ์การบริการงานทะเบียนมีความทันสมัย					
๗.	มีเอกสาร แบบฟอร์มต่าง ๆ พอเพียง					
๘.	มีความสะอาด เรียบร้อย บริเวณในสำนักงาน					
๙.	เทศบาลมีสิ่งอำนวยความสะดวกต่างๆ พร้อมให้ ประชาชนเข้ามารับบริการ					
๑๐.	เทศบาลให้ความสำคัญกับสิ่งอำนวยความสะดวก และสถานที่					

ตอนที่ ๓ ปัญหา และแนวทางพัฒนาคุณภาพการให้บริการงานทะเบียนราษฎร และบัตรประจำตัว
ประชาชนของเทศบาลเมืองชุมแสง อำเภอชุมแสง จังหวัดนครสวรรค์

๑. ด้านกระบวนการบริการ

ปัญหา

.....

แนวทางพัฒนาการส่งเสริม

.....

๒. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงาน

ปัญหา

.....

.....

.....

แนวทางพัฒนาการส่งเสริม

.....

.....

.....

๓. ด้านประชาสัมพันธ์

ปัญหา

.....

.....

.....

แนวทางพัฒนาการส่งเสริม

.....

.....

.....

๔. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกและสถานที่

ปัญหา

.....

.....

.....

แนวทางพัฒนาการส่งเสริม

.....

.....

.....