



แบบสอบถามเพื่อการวิจัย
เรื่อง การให้บริการตามหลักสังคหัตถุธรรมของสำนักทะเบียนท้องถิ่น
เทศบาลเมืองลำพูน อำเภอเมือง จังหวัดลำพูน

คำชี้แจง

๑. แบบสอบถามชุดนี้มีวัตถุประสงค์ เพื่อศึกษาเกี่ยวกับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการตามหลักสังคหัตถุธรรมของสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลเมือง อำเภอเมือง จังหวัดลำพูน

๒. แบบสอบถามมีทั้งหมด ๓ ส่วน

ส่วนที่ ๑ ข้อมูลพื้นฐานทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ส่วนที่ ๒ ข้อมูลเกี่ยวกับการให้บริการตามหลักสังคหัตถุธรรมของสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลเมืองลำพูน อำเภอเมือง จังหวัดลำพูน ทั้ง ๔ ด้านๆ ละ ๕ ข้อ รวม ๒๐ ข้อ

๑) ด้านทาน

๒) ด้านปิยวาจา

๓) ด้านอัตถจริยา

๔) ด้านสมานัตตตา

ส่วนที่ ๓ แบบสอบถามแบบปลายเปิดเพื่อให้ผู้ตอบแบบสอบถามได้โปรดระบุปัญหาอุปสรรค และข้อเสนอแนะอื่นๆ ต่อการให้บริการตามหลักสังคหัตถุธรรมของสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลเมืองลำพูน อำเภอเมือง จังหวัดลำพูน

๓. แบบสอบถามฉบับนี้จะใช้สำหรับเก็บข้อมูลตามทัศนะของท่าน ผู้วิจัยจะนำข้อมูลที่ได้ไปวิเคราะห์เพื่อให้ได้ข้อสารสนเทศที่เป็นประโยชน์ต่อการพิจารณาปรับปรุงและพัฒนาการให้บริการตามหลักสังคหัตถุธรรมของสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลเมืองลำพูน อำเภอเมือง จังหวัดลำพูน ให้เกิดประสิทธิภาพ และประสิทธิผลมากยิ่งขึ้น

๔. กรุณาตอบแบบสอบถามตามความเป็นจริง ผู้วิจัยจะเก็บข้อมูลของท่านเป็นความลับ และนำเสนอเป็นภาพรวมเท่านั้นไม่มีผลกระทบใดๆ ต่อสถานภาพของท่านแต่อย่างใด ผู้วิจัยจึงใคร่ขอความร่วมมือจากท่านได้กรุณาตอบแบบสอบถามชุดนี้ให้ครบถ้วน

ผู้วิจัยหวังเป็นอย่างยิ่งว่าจะได้รับความร่วมมือจากท่านเป็นอย่างดี จึงขอขอบคุณทุกท่านที่ตอบแบบสอบถามมา ณ โอกาสนี้

นางสาวกมลวรรณ แสนคำลือ
 นิสิตปริญญาโท หลักสูตรพุทธศาสตรมหาบัณฑิต
 สาขารัฐประศาสนศาสตร์
 มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย

ส่วนที่ ๑ แบบสอบถามเกี่ยวกับปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงใน () หน้าข้อความที่ตรงกับความเป็นจริงลงในช่องว่างที่กำหนด

๑. เพศ

- () ชาย () หญิง

๒. อายุ

- () ต่ำกว่า ๒๐ ปี () อายุ ๒๐ – ๓๕ ปี
() อายุ ๓๖ – ๕๐ ปี () มากกว่า ๕๐ ปีขึ้นไป

๓. ระดับการศึกษา

- () ประถมศึกษา () มัธยมศึกษาหรือ ปวช.
() อนุปริญญา(ปวส.)-ปริญญาตรี () สูงกว่าปริญญาตรี

๔. อาชีพ

- () รับจ้าง () เกษตรกร
() รับราชการ/รัฐวิสาหกิจ () ค้าขาย/ธุรกิจส่วนตัว
() นักเรียน/นักศึกษา () อื่นๆ

๕. รายได้ต่อเดือน

- () ต่ำกว่า ๕,๐๐๐ บาท () ๕,๐๐๐ บาท – ๑๐,๐๐๐ บาท
() ๑๐,๐๐๑ – ๑๕,๐๐๐ บาท () มากกว่า ๑๕,๐๐๐ บาทขึ้นไป

๖. ประสบการณ์ในการใช้บริการ

- () ๑ ครั้ง () ๒ – ๓ ครั้ง
() ๔ – ๕ ครั้ง () มากกว่า ๕ ครั้งขึ้นไป

ส่วนที่ ๒ แบบสอบถามเกี่ยวกับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการตามหลัก
 สัณคหัตถุรรรทของสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลเมืองลำพูน อำเภอเมือง จังหวัดลำพูน

คำชี้แจง จากข้อคำถามในแต่ละข้อ โปรดพิจารณาว่าความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการ
 ให้บริการตามหลักสัณคหัตถุรรรทของสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลเมืองลำพูน อำเภอเมือง
 จังหวัดลำพูน อยู่ระดับใด โดยทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องที่ตรงกับความเป็นจริงของท่านมากที่สุด
 เพียงข้อเดียว

ข้อ	รายการ	ระดับความพึงพอใจ				
		มากที่สุด (๕)	มาก (๔)	ปานกลาง (๓)	น้อย (๒)	น้อยที่สุด (๑)
ด้านทาน : การให้ความเอื้อเฟื้อเผื่อแผ่ เสียสละ ช่วยเหลือ แบ่งปัน ให้ความรู้และคำแนะนำ						
๑.	เจ้าหน้าที่จัดสิ่งอำนวยความสะดวกแก่ประชาชน ที่ไปติดต่อราชการเป็นอย่างดี เช่น ที่นั่งพักรอ ที่จอดรถ น้ำดื่ม หนังสือพิมพ์รายวัน เป็นต้น					
๒.	จัดเจ้าหน้าที่ไว้คอยช่วยเหลือให้คำปรึกษาแนะนำ ประชาชนผู้มารับบริการอย่างทั่วถึง					
๓.	เจ้าหน้าที่เอาใจใส่ให้บริการด้วยความถูกต้อง รวดเร็ว ทันต่อเวลา					
๔.	เจ้าหน้าที่มีความตั้งใจในการให้บริการประชาชน					
๕.	มีการจัดให้มีป้ายแสดงขั้นตอนระยะเวลาการ ให้บริการและอัตราค่าธรรมเนียมไว้ชัดเจน					
ด้านปียวาจา : พูดอย่างรักกัน วาจาสุภาพ ไพเราะ อ่อนหวาน น่ารัก						
๖.	เจ้าหน้าที่พูดจาทักทายกับประชาชนด้วยถ้อยคำที่ ไพเราะอ่อนหวาน น่ารัก					
๗.	เจ้าหน้าที่ ยิ้มแย้มแจ่มใสและพูดจาด้วยความเต็ม ใจและจริงใจ					
๘.	เจ้าหน้าที่พูดให้คำแนะนำด้วยถ้อยคำนุ่มนวลเป็น ประโยชน์และเป็นกันเอง					
๙.	ถ้าประชาชนไม่พอใจในการให้บริการเจ้าหน้าที่ได้ พูดชี้แจงให้เข้าใจด้วยความสุภาพอ่อนน้อม					

ข้อ	รายการ	ระดับความพึงพอใจ				
		มากที่สุด (๕)	มาก (๔)	ปานกลาง (๓)	น้อย (๒)	น้อยที่สุด (๑)
๑๐.	เจ้าหน้าที่ตอบคำถามของประชาชนที่มาใช้บริการอย่างตรงไปตรงมาและสุภาพอ่อนน้อม					
ด้านอัตถจริยา : การทำประโยชน์ ขวนขวายช่วยเหลือ แก้ไขปัญหาต่าง ๆ ให้อย่างมีประสิทธิภาพ						
๑๑.	เจ้าหน้าที่ มีความเต็มใจที่จะให้บริการแก่ประชาชนอย่างสุดความสามารถ					
๑๒.	เจ้าหน้าที่คอยดูแลเอาใจใส่ต่อการให้บริการประชาชนตลอดเวลา					
๑๓.	เจ้าหน้าที่มีความพึงพอใจเมื่อได้ช่วยเหลือหรือให้บริการแก่ประชาชน					
๑๔.	เจ้าหน้าที่มีความกระตือรือร้นที่จะช่วยเหลือประชาชนทุกครั้งที่มีโอกาส					
๑๕.	เจ้าหน้าที่ให้บริการแก่ประชาชนที่มาใช้บริการโดยไม่หวังสิ่งตอบแทน					
สมานัตตตา : การวางตนเหมาะสมและปฏิบัติหน้าที่ต่อคนทั้งหลายอย่างเท่าเทียมกัน						
๑๖.	เจ้าหน้าที่แต่งกายด้วยเครื่องแบบที่สุภาพ สะอาดเรียบร้อย และ เหมาะสม					
๑๗.	เจ้าหน้าที่ปฏิบัติต่อประชาชนที่มาติดต่อราชการทุกคนอย่างเหมาะสมทำให้ไม่รู้สึกอึดอัด					
๑๘.	ได้รับการบริการอย่างเสมอภาค และเท่าเทียมกันโดยไม่มีการเลือกปฏิบัติ					
๑๙.	ท่านได้รับความสะดวกในการรับบริการจากเจ้าหน้าที่เป็นอย่างดี					
๒๐.	เจ้าหน้าที่ให้บริการแก่ประชาชนด้วยความยืดหยุ่นเพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชนผู้มารับบริการ					

ตอนที่ ๓ แบบสอบถามปลายเปิดเพื่อให้ผู้ตอบแบบสอบถามได้โปรดระบุปัญหา อุปสรรค และข้อเสนอแนะอื่นๆ ต่อการให้บริการตามหลักสังกัดวัฒนธรรมของสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลเมืองลำพูน อำเภอเมือง จังหวัดลำพูน

คำชี้แจง

โปรดให้ข้อเสนอแนะในการบริการประชาชนของสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลเมืองลำพูน ในด้านต่าง ๆ ดังนี้

๓.๑ ปัญหา อุปสรรคและข้อเสนอแนะในการให้บริการด้านทาน : การให้ความเอื้อเฟื้อเผื่อแผ่ เสียสละ ช่วยเหลือ แบ่งปัน ให้ความรู้ และคำแนะนำ

ปัญหา อุปสรรค

.....

.....

.....

.....

.....

ข้อเสนอแนะ

.....

.....

.....

.....

.....

๓.๒ ปัญหา อุปสรรคและข้อเสนอแนะในการให้บริการด้านด้านปียาจา : พุดอย่างรักกัน วาจาสุภาพ ไพเราะอ่อนหวาน น่ารัก

ปัญหา อุปสรรค

.....

.....

.....

.....

.....

ข้อเสนอแนะ

.....

.....

.....

.....

.....

๓.๓ ปัญหา อุปสรรคและข้อเสนอแนะในการให้บริการด้านอัตถจริยา : การทำประโยชน์ ขวนขวาย
ช่วยเหลือ แก้ไขปัญหาต่าง ๆ ไปด้วยร่างกาย

ปัญหา อุปสรรค

.....

.....

.....

.....

ข้อเสนอแนะ

.....

.....

.....

.....

๓.๔ ปัญหา อุปสรรคและข้อเสนอแนะในการให้บริการด้านสมานัตตตา : การวางตน
เหมาะสมในการปฏิบัติ และปฏิบัติหน้าที่ต่อคนทั้งหลายอย่างเท่าเทียมกัน

ปัญหา อุปสรรค

.....

.....

.....

.....

.....

ข้อเสนอแนะ

.....

.....

.....

.....

.....

นางสาวกมลวรรณ แสนคำลือ
นิสิตปริญญาโท หลักสูตรพุทธศาสตรมหาบัณฑิต
สาขารัฐประศาสนศาสตร์
ศูนย์บัณฑิตศึกษา มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย วิทยาลัยสงฆ์ลำพูน