

ภาคผนวก ข

แบบสัมภาษณ์สำหรับประชาชนทั่วไป

**แบบสัมภาษณ์คุณภาพการให้บริการงานทะเบียนราษฎรของ
สำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลตำบลป่าแดด
อำเภอเมืองเชียงใหม่ จังหวัดเชียงใหม่**

คำชี้แจง แบบสัมภาษณ์นี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาวิจัยการค้นคว้าอิสระ ปริญญารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการบริหารองค์การภาครัฐและเอกชน มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาคุณภาพการให้บริการของสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลตำบลป่าแดด อำเภอเมืองเชียงใหม่ จังหวัดเชียงใหม่ ผู้ศึกษาหวังว่าคงได้รับความอนุเคราะห์จากท่านด้วยการตอบแบบสัมภาษณ์นี้ตามความคิดเห็นที่เป็นจริงและข้อมูลที่คุณศึกษาได้รับมาจะถือเป็นความลับ โดยการสัมภาษณ์นี้แบ่งออกเป็น ๕ ส่วน ดังนี้

ตอนที่ ๑ ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบสัมภาษณ์(กรุณาใส่เครื่องหมาย ✓ ลงในช่อง □ หน้าคำตอบ)		
๑.๑ เพศ		
☐ ๑) ชาย	☐ ๒) หญิง	
๑.๒ อายุ		
☐ ๑) ๑๕ – ๑๙ ปี	☐ ๒) ๒๐ – ๒๔ ปี	☐ ๓) ๓๐ – ๓๔ ปี
☐ ๔) ๔๐ – ๔๔ ปี	☐ ๕) ๕๐ – ๕๔ ปี	☐ ๖) ๖๐ ปีขึ้นไป
๑.๓ ระดับการศึกษาสูงสุด		
☐ ๑) ไม่เคยเรียน	☐ ๒) ประถมศึกษา	☐ ๓) มัธยมศึกษาตอนต้น
☐ ๔) มัธยมศึกษาตอนปลาย	☐ ๕) ปวช.	☐ ๖) ปวส./ปวท./อนุปริญญา
☐ ๗) ปริญญาตรี	☐ ๘) ปริญญาโทหรือสูงกว่า	☐ ๙) อื่นๆ (ระบุ).....
๑.๔ สถานการณ์ทำงานในปัจจุบัน		
☐ ๑) ข้าราชการ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ	☐ ๒) พนักงาน/ลูกจ้างเอกชน	
☐ ๓) ค้าขาย/ประกอบธุรกิจส่วนตัว	☐ ๔) เกษตรกร	
☐ ๕) รับจ้างทั่วไป/กรรมกร	☐ ๖) นักเรียน/นักศึกษา	
☐ ๗) แม่บ้าน/พ่อบ้าน	☐ ๘) ว่างาน	
☐ ๙) อื่นๆ (ระบุ).....		

ตอนที่ ๒ ประเภทของงานทะเบียนราษฎร (กรุณาใส่เครื่องหมาย ✓ ลงในช่องงานที่มาให้บริการ)
งานทะเบียนราษฎร ☐ ๑) การรับแจ้งการเกิด การตาย ☐ ๒) การแจ้งย้ายที่อยู่ ☐ ๓) การแจ้งเกี่ยวกับบ้านและทะเบียนบ้าน ☐ ๔) การเพิ่มชื่อและรายการบุคคลเข้าในทะเบียนบ้าน ☐ ๕) การจำหน่ายชื่อและรายการบุคคลออกจากทะเบียนราษฎร ☐ ๖) การแก้ไขเปลี่ยนแปลงรายการเอกสารการทะเบียนราษฎร ☐ ๗) การขอตรวจคัดและรับรองสำเนารายการทะเบียนบ้าน ทะเบียนคนเกิดหรือทะเบียนคนตาย

ตอนที่ ๓ ผู้รับบริการ (กรุณาใส่เครื่องหมาย ✓ ลงในช่องที่ตรงกับความคิดเห็นมากที่สุด)					
ประเด็น	คุณภาพการรับบริการ				
	พอใจ มาก	พอใจ	พอใจ น้อย	ไม่ พอใจ	ไม่ พอใจ มาก
	(๕)	(๔)	(๓)	(๒)	(๑)
๑.๑ กระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ					
๑) การติดประกาศหรือแจ้งข้อมูลเกี่ยวกับขั้นตอนการให้บริการ					
๒) ลำดับขั้นตอนการให้บริการ เช่น มีความคล่องตัว เป็นต้น					
๓) การให้บริการตามลำดับก่อนหลัง เช่น ผู้ที่มาก่อนได้รับบริการก่อน					
๔) ระยะเวลาในการรอรับบริการ					
๕) ความรวดเร็วในการให้บริการ					

ประเด็น	คุณภาพการรับบริการ				
	พอใจ มาก (๕)	พอใจ (๔)	พอใจ น้อย (๓)	ไม่ พอใจ (๒)	ไม่ พอใจ มาก (๑)
๖) ความครบถ้วน ถูกต้อง ของการให้บริการ					
๑.๒ เจ้าหน้าที่หรือบุคลากรที่ให้บริการ					
๑) ความรู้ความสามารถ					
๒) ความเต็มใจ และความพร้อมในการให้บริการอย่างสุภาพ					
๓) ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่ขอสิ่งตอบแทน ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบ					
๔) ความเหมาะสมในการแต่งกาย บุคลิก ลักษณะท่าทางของผู้ให้บริการ					
๕) การให้บริการเหมือนกันทุกรายโดยไม่เลือกปฏิบัติ มีความเสมอภาค					
๑.๓ สิ่งอำนวยความสะดวก					
๑) ป้าย/สัญลักษณ์/ประชาสัมพันธ์ บอกจุดบริการ					
๒) ความเพียงพอของจุด/ช่องการให้บริการ					
๓) ความเพียงพอของอุปกรณ์สำหรับผู้รับบริการ เช่น เครื่องถ่ายเอกสาร เป็นต้น					
๔) การเปิดรับฟังข้อคิดเห็นต่อการให้บริการ เช่น ก่อร่างรับความคิดเห็นแบบสอบถาม เป็นต้น					

ประเด็น	คุณภาพการรับบริการ				
	พอใจ มาก (๕)	พอใจ (๔)	พอใจ น้อย (๓)	ไม่ พอใจ (๒)	ไม่ พอใจ มาก (๑)
๕) ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น โทรศัพท์สาธารณะ ห้องสุขา น้ำดื่ม ที่นั่งคอยรับบริการ เป็นต้น					
๖) ความสะอาดของสถานที่ให้บริการในภาพรวม					
๑.๔ ผลของการให้บริการ					
๑) ได้รับการที่ตรงตามความต้องการ					
๒) ได้รับการที่คุ้มค่า คำนึงประโยชน์					
๓) ผลการบริการโดยรวม					

ตอนที่ ๔ คุณภาพการให้บริการ (กรุณาใส่เครื่องหมาย ✓ ลงในช่องที่ตรงกับความคิดเห็นมากที่สุด)					
ประเด็น	คุณภาพการให้บริการ				
	พอใจ มาก (๕)	พอใจ (๔)	พอใจ น้อย (๓)	ไม่ พอใจ (๒)	ไม่ พอใจ มาก (๑)
๔.๑ ความเชื่อมั่นในหลักนิติธรรม					
๑) ประชาชนรับทราบข้อมูลเกี่ยวกับการให้บริการต่างๆของหน่วยงานที่ใช้บริการ					
๒) การปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ที่มีความเป็นธรรม – ไม่เลือกปฏิบัติ(ให้บริการตามลำดับ ก่อน-หลัง)ไม่ให้บริการเป็นพิเศษกับคนคุ้นเคย					
๔.๒ ความเชื่อมั่นในหลักคุณธรรม					
๑) เจ้าหน้าที่ที่มีการปฏิบัติงานด้วยความโปร่งใส ไม่ทุจริต ไม่เรียกรับเงินสินบน					
๒) เจ้าหน้าที่มีความประพฤติเหมาะสม น่านับถือ					
๓) เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานโดยคำนึงถึงผลประโยชน์ของประชาชนเป็นหลัก					
๔.๓ ความเชื่อมั่นในหลักความโปร่งใส					
๑) ประชาชนได้รับคำชี้แจงหรือการแก้ไขปัญหา กรณีมีการร้องเรียนเกี่ยวกับการปฏิบัติงานที่ไม่ถูกต้องเหมาะสมของเจ้าหน้าที่					

ประเด็น	คุณภาพการให้บริการ				
	พอใจ มาก (๕)	พอใจ (๔)	พอใจ น้อย (๓)	ไม่ พอใจ (๒)	ไม่ พอใจ มาก (๑)
๒) เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานอย่างตรงไปตรงมา (ไม่มีการขัดแย้งระหว่างประโยชน์ส่วน ตนและประโยชน์ส่วนรวม)					
๓) มีการกำหนดระยะเวลาแล้วเสร็จของ การให้บริการ					
๔) มีการเปิดเผยหลักเกณฑ์วิธีการปฏิบัติ ให้ผู้รับบริการทราบ					
๔.๔ ความเชื่อมั่นในหลักความมีส่วนร่วม					
๑) หน่วยงานมีการรับฟังความคิดเห็นและ ข้อเสนอแนะจากบุคคลภายนอก					
๒) มีการปรับปรุงการทำงาน กรณีที่ได้รับ ข้อคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะ					
๓) มีช่องทางสามารถเข้าถึงข้อมูลข่าวสาร ของหน่วยงานได้อย่างสะดวก					
๔.๕ ความเชื่อมั่นในหลักความรับผิดชอบ					
๑) เจ้าหน้าที่ที่ให้บริการมีความรับผิดชอบ ในการปฏิบัติหน้าที่ เป็นอย่างดี					
๒) เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานเต็มเวลาราชการ					
๓) มีช่องทางที่สามารถเข้าถึงข้อมูล ข่าวสารของหน่วยงานได้อย่างสะดวก					

ประเด็น	คุณภาพการให้บริการ				
	พอใจ มาก (๕)	พอใจ (๔)	พอใจ น้อย (๓)	ไม่ พอใจ (๒)	ไม่ พอใจ มาก (๑)
๔.๖ ความเชื่อมั่นในหลักความคุ้มค่า					
๑) เจ้าหน้าที่มีความรู้ความสามารถ ความ ชำนาญเหมาะสมกับงานที่รับผิดชอบ					
๒) มีการใช้เทคโนโลยี และอุปกรณ์ต่างๆ ที่ ทันสมัยเพื่อลดค่าใช้จ่ายหรือต้นทุนการ ให้บริการ					
๓) ผลการบริการโดยรวม					

ตอนที่ ๕ ข้อคิดเห็น ๑.จุดเด่นของการให้บริการ ๒. ข้อเสนอแนะเพื่อปรับปรุงการให้บริการ

ขอขอบพระคุณในความอนุเคราะห์ตอบแบบสอบถาม

นายณัฐพล สนใจ