



แบบสอบถามเพื่อการวิจัย

เรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของส่วนโยธา
องค์การบริหารส่วนตำบลบางป่า อำเภอมือง จังหวัดราชบุรี

คำชี้แจง ในการตอบแบบสอบถามเรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของ
ส่วนโยธา องค์การบริหารส่วนตำบลบางป่า อำเภอมือง จังหวัดราชบุรี ประกอบด้วย 3 ตอนคือ

ตอนที่ 1 แบบสอบถามเกี่ยวกับสถานภาพส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ เพศ อายุ
รายได้ และระดับการศึกษา

ตอนที่ 2 แบบสอบถามเกี่ยวกับความพึงพอใจของการบริการของส่วนโยธา ได้แก่

- | | |
|---------------------------------|--------------------------|
| 2.1 ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ | 2.3 ด้านสถานที่ให้บริการ |
| 2.2 ด้านการให้บริการ | 2.4 ด้านข้อมูลข่าวสาร |

ตอนที่ 3 เป็นแบบสอบถามแบบปลายเปิดให้ผู้ตอบแบบสอบถามแสดงความคิดเห็น ปัญหา
และข้อเสนอแนะเกี่ยวกับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของส่วนโยธา องค์การบริหาร
ส่วนตำบลบางป่า อำเภอมือง จังหวัดราชบุรี

ขอขอบพระคุณในความอนุเคราะห์

(นายสงัด กรรณสังข์)

นักศึกษาปริญญาโทวิทยาศาสตร์มหาบัณฑิต

สาขาวิชาเทคโนโลยีอุตสาหกรรม กลุ่มการจัดการงานก่อสร้าง

มหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบุรี

ที่ทำงาน องค์การบริหารส่วนตำบลบางป่า (ส่วนโยธา)

โทรศัพท์ 087-0053849

E- mail c14sangad@hotmail.com

แบบสอบถามเพื่อการวิจัย

- คำชี้แจง 1. แบบสอบถามนี้มีคำถาม 3 ส่วน
2. โปรดใส่เครื่องหมาย / ลงใน ☐ หน้าข้อความที่ท่านเห็นว่าตรงกับความคิดเห็นของท่านมากที่สุดเพียงคำตอบเดียว

ส่วนที่ 1 ข้อมูลสถานภาพส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม

1. เพศ

☐ 1. ชาย

☐ 2. หญิง

2. อายุ

☐ 1. ต่ำกว่า 30 ปี

☐ 2. 31-40 ปี

☐ 3. 41-50 ปี

☐ 4. 51 ปีขึ้นไป

3. รายได้ต่อเดือน

☐ 1. ต่ำกว่า 5,000 บาท

☐ 2. 5,001-10,000 บาท

☐ 3. 10,001-15,000 บาท

☐ 3. สูงกว่า 15,000 บาท

4. ระดับการศึกษา

☐ 1. ประถมศึกษา

☐ 2. มัธยมศึกษา

☐ 3. อนุปริญญาหรือเทียบเท่า

☐ 4. ปริญญาตรีและสูงกว่าปริญญาตรี

ตอนที่ 2 ปัจจัยด้านการให้บริการของส่วนโยธา

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย / ลงในช่องระดับความพึงพอใจในการบริการที่ตรงกับความคิดเห็นของท่าน โดยตัวเลขที่กำหนดมีความหมายดังนี้

- 5 หมายถึง ความพึงพอใจระดับมากที่สุด
- 4 หมายถึง ความพึงพอใจระดับมาก
- 3 หมายถึง ความพึงพอใจระดับปานกลาง
- 2 หมายถึง ความพึงพอใจระดับน้อย
- 1 หมายถึง ความพึงพอใจระดับน้อยที่สุด

ปัจจัยด้านบริการ	ระดับความพึงพอใจ				
	5	4	3	2	1
1. ด้านเจ้าหน้าที่					
1.1 เจ้าหน้าที่พุดจาสุภาพ อธิบายดี วางตัวเรียบร้อยเหมาะสม					
1.2 เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความยิ้มแย้ม แจ่มใสในการบริการ					
1.3 เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความรวดเร็ว					
1.4 เจ้าหน้าที่ดูแลเอาใจใส่ กระตือรือร้น เต็มใจบริการ					
1.5 เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำ ตอบข้อซักถามได้อย่างชัดเจนถูกต้องน่าเชื่อถือ					
1.6 เจ้าหน้าที่สามารถแก้ไขปัญหา ที่เกิดขึ้นได้อย่างเหมาะสม					
2. ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ					
2.1 มีช่องทางการให้บริการที่หลากหลาย					
2.2 ขั้นตอนการให้บริการอย่างมีระบบ					
2.3 ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากและไม่ซับซ้อน					
2.4 การให้บริการอย่างยุติธรรมและเท่าเทียมกัน					
2.5 การให้บริการแต่ละขั้นตอนรวดเร็ว					
2.6 ป้ายสัญลักษณ์บอกทางติดต่อการให้บริการ					
3. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก					
3.1 การจัดบริการน้ำดื่มที่สะอาด					
3.2 คอมพิวเตอร์บริการข้อมูลข่าวสารและสารสนเทศ					
3.3 การจัดผังการให้บริการไว้อย่างชัดเจน					
3.4 สถานที่ให้บริการไว้อย่างชัดเจน					
3.5 อาคารสถานที่มีความปลอดภัย					
3.6 มีวารสารหนังสือพิมพ์ไว้บริการสำหรับผู้มารับบริการ					
3.7 ห้องน้ำที่สะอาดและเพียงพอต่อจำนวนผู้มารับบริการ					
3.8 ที่จอดรถอย่างเพียงพอสำหรับผู้มาติดต่อ					
4. ด้านข้อมูลข่าวสาร					
4.1 การให้บริการด้านข้อมูลข่าวสาร					
4.2 การแจ้งเรื่องราวร้องทุกข์					
4.3 การแจ้งเรื่องร้องเรียน					
4.4 การขอใช้บริการอินเทอร์เน็ตตำบล					
4.5 การให้คำปรึกษาต่างๆ					

ตอนที่ 3 แบบสอบถามแบบปลายเปิด (Open-end Question) เพื่อให้แสดงความคิดเห็นและข้อเสนอแนะเพิ่มเติม

3.1 จุดเด่นของการบริการที่ท่านประทับใจ คือ

.....

.....

.....

.....

.....

3.2 จุดที่ควรปรับปรุง คือ

.....

.....

.....

.....

.....

3.3 ข้อเสนอแนะเพิ่มเติมอื่นๆ

.....

.....

.....

.....

.....

ขอขอบพระคุณในความร่วมมือนการตอบแบบสอบถามในครั้งนี้