ภาคผนวก

แบบสอบถามความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริการของสำนักทะเบียน อำเภอกระนวน จังหวัดขอนแก่น

เป็นงานวิจัยประกอบวิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาสังคมศาสตร์เพื่อการพัฒนา สถาบันราชภัฏมหาสารคาม

คำชี้แจง แบบสอบถามนี้มีทั้งหมด 3 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไป มี 4 ข้อ

ส่วนที่ 2 ข้อมูลด้านความพึงพอใจ ดังนี้

2.1 ความสะดวกรวดเร็วในการให้บริการ มี 6 ข้อ

2.2 การให้บริการของเจ้าหน้าที่ มี 11 ข้อ

2.3 ความเสมอภาคของการบริการ มี 8 ข้อ

2.4 ความสะดวกของอาคารสถานที่ มี 11 ข้อ

ส่วนที่ 3 ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะทั่วไป มี 7 ข้อ

มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม
RAJABHAT MAHASARAKHAM UNIVERSITY

(ลงชื่อ) ผู้วิจัย

(นายชาญชัย ราชโคตร)

แบบสอบถามประชาชน

โปรดกาเครื่องหมาย ✓ ลงใน ☐ หน้าคำตอบให้ตรงกับความจริงมากที่สุด

สถานที่สัมภาษณ์

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ให้สัมภาษณ์ สำหรับผู้วิจัย

1. เพศ	☐	1. ชาย 2. หญิง	V1
2. อายุ	☐	ต่ำกว่า 20 ปี	☐ V2
	☐	21-30 ปี	☐
	☐	31-40 ปี	
	☐	41-50 ปี	
	☐	51-60 ปี	
	☐	60 ปีขึ้นไป	
3. การศึกษา	☐	1. ประถมศึกษา	☐ V3
	☐	2. มัธยมศึกษาตอนต้น	
	☐	3. มัธยมศึกษาตอนปลาย	
	☐	4. ปริญญาตรี	
	☐	5. ปริญญาโท	
	☐	6. ปริญญาเอก	
4. อาชีพ	☐	1. ข้าราชการ พนักงานส่วนท้องถิ่น และพนักงานรัฐวิสาหกิจ	☐ V4
	☐	2. ประกอบธุรกิจส่วนตัว	
	☐	3. ลูกจ้างหรือพนักงานบริษัทเอกชน	
	☐	4. รับจ้างอิสระ	
	☐	5. เกษตรกรรรม	
	☐	6. นักเรียน นักศึกษา	

มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม
RAJABHAT MAHASARAKHAM UNIVERSITY

ส่วนที่ 2 แบบสอบถามความพึงพอใจของประชาชนที่มารับบริการงานทะเบียนราษฎร ดังนี้

การประเมินผล

2.1	คำถามเกี่ยวกับความสะดวกรวดเร็วในการให้บริการ	เห็นด้วยอย่างยิ่ง (5)	เห็นด้วยมาก (4)	เห็นด้วยปานกลาง (3)	เห็นด้วยน้อย (2)	เห็นด้วยน้อยที่สุด (1)	สำหรับผู้วิจัย
1	เอกสารที่ท่านได้รับทำความเข้าใจได้ง่าย						☐ V5
2	ระยะเวลาในการติดต่องานทะเบียนราษฎรมีความเหมาะสม						☐ V6
3.	งานทะเบียนราษฎรแต่ละประเภทใช้เวลาในการบริการที่เหมาะสม						☐ V7
4.	ระยะเวลาที่เจ้าหน้าที่ชี้แจงแนะนำท่านมีความเหมาะสม						☐ V8
5.	ระยะเวลาที่เจ้าหน้าที่ให้บริการด่วน เช่น แจ้งเกิด แจ้งตาย แจ้งย้าย มีความเหมาะสม						☐ V9
6.	งานทะเบียนราษฎรมีป้ายประชาสัมพันธ์ แนะนำให้ท่านทราบถึงขั้นตอนของการบริการชัดเจนเข้าใจง่าย						☐ V10

มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม
RAJABHAT MAHASARAKHAM UNIVERSITY

การประเมินผล

2.2	คำถามเกี่ยวกับการให้บริการของเจ้าหน้าที่	เห็นด้วยอย่างยิ่ง (5)	เห็นด้วยมาก (4)	เห็นด้วยปานกลาง (3)	เห็นด้วยน้อย (2)	เห็นด้วยน้อยที่สุด (1)	สำหรับผู้วิจัย
1	รายการต่างๆในเอกสารที่ท่านได้รับจากเจ้าหน้าที่เขียนชื่อตัว - ชื่อสกุล ตัวสะกด การันต์ ได้ถูกต้อง						☐ V11
2	ปลัดเวรบริการให้คำแนะนำเมื่อท่านมาติดต่องานทะเบียนราษฎรอย่างน่าพึงพอใจ						☐ V12
3	เจ้าหน้าที่งานทะเบียนราษฎรมีมนุษยสัมพันธ์สร้างความประทับใจให้แก่ท่านในเวลาติดต่องาน						☐ V13
4	เจ้าหน้าที่งานทะเบียน พูดจาไพเราะต่อท่าน						☐ V14
5	เจ้าหน้าที่งานทะเบียนราษฎรเป็นผู้มีความซื่อสัตย์สุจริต ต่อหน้าที่						☐ V15
6	เจ้าหน้าที่งานทะเบียนราษฎร กระตือรือร้นและให้ความสำคัญต่องานที่ท่านมาติดต่อ						☐ V16
7	เจ้าหน้าที่ทะเบียนราษฎรใช้วาจาสุภาพกับท่าน						☐ V17
8	เอกสารที่ท่านได้รับจากงานทะเบียนราษฎร ท่านได้รับครบถ้วนถูกต้องตามที่ต้องการ						☐ V18
9	ถ้าเป็นกรณีพิเศษท่านจะได้รับการประชาสัมพันธ์ชี้แจงแนะนำอย่างถูกต้องชัดเจนเป็นพิเศษ						☐ V19
10	เมื่อเจ้าหน้าที่งานทะเบียนราษฎรลดขั้นตอนและอนุโลมให้ท่านบางกรณี ทำให้เวลาในการบริการรวดเร็วยิ่งขึ้น						☐ V20
11	ตัวอย่างคำร้องของงานทะเบียนราษฎร มีความชัดเจน สามารถอ่านและเข้าใจได้ง่าย						☐ V21

มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม
RAJABHAT MAHASARAKHAM UNIVERSITY

การประเมินผล

2.3	คำถามเกี่ยวกับความเสมอภาคของการบริการ	เห็นด้วยอย่างยิ่ง (5)	เห็นด้วยมาก (4)	เห็นด้วยปานกลาง (3)	เห็นด้วยน้อย (2)	เห็นด้วยน้อยที่สุด (1)	สำหรับผู้วิจัย
1	การจัดลำดับก่อน - หลัง(คิว) ในการบริการจัดได้เหมาะสม						☐ V22
2	เจ้าหน้าที่งานทะเบียนราษฎรให้ความเสมอภาคกับประชาชนทุกกลุ่มอาชีพ						☐ V23
3	เจ้าหน้าที่งานทะเบียนราษฎรให้คำแนะนำด่วนข้างละเอียดกับประชาชนทุกกลุ่มอาชีพ						☐ V24
4	เจ้าหน้าที่งานทะเบียนราษฎรมีอัธยาศัยดีกับประชาชนทุกกลุ่มอาชีพ						☐ V25
5	เจ้าหน้าที่งานทะเบียนราษฎรพูดจาสุภาพกับคนทุกกลุ่มอาชีพ						☐ V26
6	เจ้าหน้าที่งานทะเบียนราษฎรอำนวยความสะดวกให้กับบุคคลทุกกลุ่มอาชีพ						☐ V27
7	เจ้าหน้าที่งานทะเบียนราษฎรจะให้บริการเพศชายและเพศหญิงเท่าเทียมกัน						☐ V28
8	เจ้าหน้าที่งานทะเบียนราษฎรให้ความเป็นกันเองกับประชาชนทุกกลุ่มอาชีพ						☐ V29

มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม
RAJABHAT MAHASARAKHAM UNIVERSITY

การประเมินผล

2.4	คำถามเกี่ยวกับความสะดวกของอาคารสถานที่	เห็นด้วยอย่างยิ่ง (5)	เห็นด้วยมาก (4)	เห็นด้วยปานกลาง (3)	เห็นด้วยน้อย (2)	เห็นด้วยน้อยที่สุด (1)	สำหรับผู้วิจัย
1	อำเภอมีป้ายบอกทิศทาง สถานที่ติดต่องานทะเบียนราษฎรชัดเจน						☐ V30
2	สถานที่บริการงานทะเบียนราษฎร เช่น โต๊ะนั่งรอ โต๊ะเขียนคำร้อง โต๊ะวางเอกสารมีเพียงพอ						☐ V31
3	การจัดโต๊ะบริการงานทะเบียนราษฎรแต่ละโต๊ะจัดได้ดี มีความเป็นระเบียบเรียบร้อย						☐ V32
4	ช่องทางเดินระหว่างการติดต่องานในแต่ละขั้นตอนจัดได้ดี เดินไปมาสะดวก						☐ V33
5	ห้องบริการงานทะเบียนราษฎรสว่างไสว ปลอดโปร่งดี						☐ V34
6	ห้องสุขา(ส้วม) มีป้ายบอกชัดเจน						☐ V35
7	ห้องทะเบียนราษฎรมีบริการน้ำดื่มใสสะอาดน่าดื่ม						☐ V36
8	ความสะอาดของห้องทะเบียนน่าใช้บริการ						☐ V37
9	ห้องสุขา(ส้วม) มีเพียงพอ						☐ V38
10	ห้องทะเบียนราษฎรมีน้ำดื่มไว้บริการเพียงพอ						☐ V39
11	ความสะอาดของห้องสุขา(ส้วม)น่าใช้บริการ						☐ V40

มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม
RAJABHAT MAHASARAKHAM UNIVERSITY

ส่วนที่ 3 ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะทั่วไป

1. ท่านคิดว่า การแก้ไขเอกสารทะเบียนบ้าน สูติบัตร มรณบัตร และอื่นๆ เพื่อให้เอกสารของท่านถูกต้อง ควรจะทำอย่างไร หรือน่าจะทำอย่างไร

1.1 .....

1.2 .....

1.3 .....

2. ท่านคิดว่าสำนักทะเบียนอำเภอกระนวน ควรจะมีการประชาสัมพันธ์งานทะเบียนราษฎรให้ท่านทราบอย่างไรท่านจึงจะเข้าใจดี

2.1 .....

2.2 .....

2.3 .....

3. ท่านคิดว่า ห้องบริการงานทะเบียนราษฎร ควรจะปรับปรุงเปลี่ยนแปลง และแก้ไขอะไรบ้าง

3.1 .....

3.2 .....

3.3 .....

4. ท่านคิดว่า เจ้าหน้าที่ทะเบียนราษฎร ควรจะมีคุณสมบัติ และมีบุคลิกอย่างไร

4.1 .....

4.2 .....

4.3 .....

มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม
RAJABHAT MAHASARAKHAM UNIVERSITY

5. วิธีปฏิบัติงานทะเบียนราษฎร ท่านอยากให้เจ้าหน้าที่ปฏิบัติต่อท่านอย่างไร หรือควรจะทำอย่างไร

5.1 .....

5.2 .....

5.3 .....

6. ท่านคิดว่า ระยะเวลาในการติดต่องานทะเบียนราษฎรมีความเหมาะสมหรือไม่ ควรมีการปรับปรุงแก้ไขให้ดีขึ้นอย่างไร

6.1 .....

6.2 .....

6.3 .....

7. ข้อเสนอแนะอื่นๆ .....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม
RAJABHAT MAHASARAKHAM UNIVERSITY