

## แบบสอบถามเพื่อการวิจัย

เรื่อง ปัญหาของประชาชนผู้มารับบริการงานทะเบียนราษฎรของ  
สำนักทะเบียนอำเภอห้วยผึ้ง จังหวัดกาฬสินธุ์

หมายเลขแบบสอบถาม

□□□

### คำชี้แจง

1. แบบสอบถามฉบับนี้มี 3 ตอน ประกอบด้วย  
ตอนที่ 1 แบบสอบถามเกี่ยวกับข้อมูลพื้นฐานทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม  
ตอนที่ 2 ปัญหาของประชาชนผู้มารับบริการงานทะเบียนราษฎรของ  
สำนักทะเบียนอำเภอห้วยผึ้ง จังหวัดกาฬสินธุ์  
ตอนที่ 3 ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการให้บริการงานทะเบียนราษฎร  
ของสำนักทะเบียนอำเภอห้วยผึ้ง จังหวัดกาฬสินธุ์
2. แบบแบบสอบถามฉบับนี้ มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาปัญหาของประชาชน  
ผู้มารับบริการงานทะเบียนราษฎรของสำนักทะเบียนอำเภอห้วยผึ้ง จังหวัดกาฬสินธุ์ ข้อมูล  
จากการตอบแบบสอบถามจะใช้เพื่อการวิจัยและอภิปรายผลในภาพรวมเท่านั้น ซึ่งไม่มีผล  
กระทบต่อผู้ตอบแบบสอบถามแต่ประการใด และการตอบแบบสอบถามกรุณาตอบให้ครบ  
ทุกตอน ทุกข้อตามสภาพความเป็นจริง เพราะข้อมูลที่เป็นจริงจากท่านเท่านั้น ที่จะช่วยให้  
ผลการวิจัยมีความเชื่อถือได้ และสามารถนำไปใช้เป็นข้อเสนอแนะในการพัฒนาการปฏิบัติงาน  
ให้สอดคล้องกับความต้องการของประชาชนผู้มารับบริการงานทะเบียนราษฎร
3. หลังจากที่ท่านตอบแบบสอบถามเสร็จเรียบร้อยแล้ว ขอความกรุณาท่านจัดส่ง  
แบบสอบถามใส่ซองกลับคืนไปยังผู้วิจัย เพื่อจะได้ดำเนินการต่อไป

ขอขอบพระคุณเป็นอย่างสูงที่ท่านให้ความร่วมมือในการตอบแบบสอบถาม

วันเพ็ญ สุวรรณโชติ

นักศึกษาระดับปริญญาโท สาขายุทธศาสตร์การพัฒน

มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม

ตอนที่ 1 แบบสอบถามเกี่ยวกับข้อมูลพื้นฐานทั่วไป

คำชี้แจง โปรดกาเครื่องหมาย ✓ ลงใน  หน้าคำตอบให้ตรงกับความจริงมากที่สุด

1. เพศ  V1
- 1. ชาย
  - 2. หญิง
2. อาชีพ  V2
- 1. รับราชการ พนักงานส่วนท้องถิ่น  
และพนักงานรัฐวิสาหกิจ
  - 2. ค้าขาย ประกอบธุรกิจส่วนตัว
  - 3. เกษตรกรรม / รับจ้าง
3. วุฒิกการศึกษา  V3
- 1. ประถมศึกษา
  - 2. มัธยมศึกษาตอนต้น
  - 3. มัธยมศึกษาตอนปลาย / ปวช.
  - 4. ปวส. / อนุปริญญาขึ้นไป
4. อายุ  V4
- 1. ต่ำกว่า 40 ปี
  - 2. 40 - 50 ปี
  - 3. 51 ปีขึ้นไป

ตอนที่ 2 ปัญหาของประชาชนผู้มารับบริการงานทะเบียนราษฎรของสำนักทะเบียนอำเภอ  
ห้วยผึ้ง จังหวัดกาฬสินธุ์

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องระดับปัญหา

- 5 หมายถึง มีปัญหามากที่สุด  
4 หมายถึง มีปัญหามาก  
3 หมายถึง มีปัญหาปานกลาง  
2 หมายถึง มีปัญหาน้อย  
1 หมายถึง มีปัญหาน้อยที่สุด

ข้อ ที่	ปัญหาการรับบริการ	ระดับปัญหา					สำหรับ ผู้วิจัย
		5	4	3	2	1	
	<b>1. ด้านผู้รับบริการ</b>						
1	ไม่เข้าใจภารกิจบทบาทหน้าที่ของสำนักทะเบียน						<input type="checkbox"/> V5
2	ยุ่งยากต้องมีบุคคลมาขึ้นชั้นรับรอง						<input type="checkbox"/> V6
3	ไม่ได้รับการยอมรับจากเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงาน						<input type="checkbox"/> V7
4	ขาดความรู้ความเข้าใจในการติดต่อขอรับบริการจากสำนักทะเบียน						<input type="checkbox"/> V8
5	นำเอกสารหลักฐานมาไม่ครบ						<input type="checkbox"/> V9
6	มาดำเนินการ ใกล้เคียงเวลาปิดทำการ						<input type="checkbox"/> V10
7	ผู้มารับบริการมีจำนวนมากในวันที่มาติดต่อ						<input type="checkbox"/> V11
	<b>2. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ</b>						
8	ความล่าช้าในการทำงานของเจ้าหน้าที่						<input type="checkbox"/> V12
9	ความไม่กระตือรือร้นในการให้บริการของเจ้าหน้าที่						<input type="checkbox"/> V13
10	กิริยามารยาทในการให้บริการไม่สุภาพ เช่น พุดจาไม่สุภาพ						<input type="checkbox"/> V14
11	ให้บริการไม่เสมอภาคเท่าเทียมกัน						<input type="checkbox"/> V15
12	การแต่งกายไม่สุภาพเรียบร้อย						<input type="checkbox"/> V16
13	การรักษาความลับของผู้ใช้บริการ						<input type="checkbox"/> V17
14	ความคิดพลาดของเจ้าหน้าที่เกี่ยวกับการพิมพ์ชื่อหรือรายการต่าง ๆ ผิดพลาด						<input type="checkbox"/> V18

ข้อ ที่	ปัญหาการรับบริการ	ระดับปัญหา					สำหรับ ผู้วิจัย
		5	4	3	2	1	
	<b>3. ด้านงานบริการ</b>						
15	ขั้นตอนการให้บริการไม่ชัดเจน						<input type="checkbox"/> V19
16	ไม่บริการตามลำดับผู้มาก่อน-หลัง						<input type="checkbox"/> V20
17	บุคลากรมีน้อยไม่เพียงพอต่อการบริการประชาชน						<input type="checkbox"/> V21
18	ไม่มีการจัดหมวดหมู่ของงานไว้ขั้นตอนเดียวกัน						<input type="checkbox"/> V22
19	ไม่ทราบว่าต้องใช้เอกสารใดบ้างประกอบการยื่นคำร้อง						<input type="checkbox"/> V23
20	ไม่มีการอนุโลมให้ผู้ใช้บริการในบางกรณี						<input type="checkbox"/> V24
21	กฎ ระเบียบ ข้อบังคับยุ่งยาก						<input type="checkbox"/> V25
	<b>4. ด้านการประชาสัมพันธ์</b>						
22	ไม่มีการจัดนิทรรศการ กิจกรรมสาธารณะประโยชน์						<input type="checkbox"/> V26
23	ไม่มีการจัดบริการระบบข้อมูลข่าวสารทางโทรศัพท์หรือวิดีโอ						<input type="checkbox"/> V27
24	ไม่มีการจัดทำคู่มือประชาชนเพื่อความสะดวกในการ ไปติดต่อกับสำนักทะเบียน						<input type="checkbox"/> V28
25	ไม่มีป้ายบอกหมายเลขโทรศัพท์และสถานที่ตั้งของ สำนักทะเบียนไม่ชัดเจน						<input type="checkbox"/> V29
26	ไม่มีการประชาสัมพันธ์ถึงการปฏิบัติงานให้ประชาชนทราบ						<input type="checkbox"/> V30
27	ไม่การติดประกาศชี้แจงเกี่ยวกับขั้นตอน ระยะเวลาในการ บริการแต่ละเรื่อง						<input type="checkbox"/> V31
	<b>5. ด้านอาคารสถานที่</b>						
28	ไม่มีน้ำดื่มไว้บริการ						<input type="checkbox"/> V32
29	ไม่มีแผนผังแสดงขั้นตอนในการทำงาน						<input type="checkbox"/> V33
30	ไม่มีแผนผังแสดงห้องทำงาน						<input type="checkbox"/> V34
31	วัสดุอุปกรณ์ที่ใช้ในสำนักทะเบียนไม่ทันสมัย และเพียงพอกับ ปริมาณงาน						<input type="checkbox"/> V35
32	สถานที่คับแคบไม่สะดวก						<input type="checkbox"/> V36
33	ที่จอดรถผู้มาติดต่อคับแคบไม่สะดวก						<input type="checkbox"/> V37
34	มีที่นั่งรอไม่เพียงพอในขณะที่ติดต่อขอรับบริการ						<input type="checkbox"/> V38
35	ความเป็นสัดส่วนของสำนักทะเบียน						<input type="checkbox"/> V39

ส่วนที่ 3 ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการให้บริการงานทะเบียนราษฎรของ  
สำนักงานทะเบียนอำเภอห้วยผึ้ง จังหวัดกาฬสินธุ์

1. ด้านผู้รับบริการ.....

.....

.....

.....

2. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ.....

.....

.....

.....

3. ด้านงานการบริการ.....

.....

.....

.....

4. ด้านการประชาสัมพันธ์.....

.....

.....

.....

5. ด้านอาคารสถานที่.....

.....

.....

.....

ขอขอบพระคุณ