

ภาคผนวก



ภาคผนวก ก

แบบสอบถามการวิจัย

แบบสอบถามเพื่อการวิจัย

เรื่อง คุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลลำพาน อำเภอเมือง จังหวัดกาฬสินธุ์

.....

คำชี้แจงเกี่ยวกับแบบสอบถาม

1. แบบสอบถามนี้แบ่งออกเป็น 2 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตอนที่ 2 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลลำพาน ซึ่ง
สอบถามระดับคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลลำพาน จำนวน 3 ด้าน

2. การตอบแบบสอบถาม

2.1 กรุณาตอบแบบสอบถามตามความเป็นจริง คำตอบของท่านจะถือเป็นความลับและไม่มี
ผลกระทบต่อท่านแต่อย่างใด และจะนำมาใช้ในการศึกษาเชิงวิชาการระดับปริญญาโท หลักสูตรรัฐ
ประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม เท่านั้น

2.2 กรุณาตอบคำถามทุกข้อ เพื่อให้ได้ข้อมูลที่ครบถ้วน และสามารถนำไปใช้ประโยชน์ต่อ
ส่วนรวมมากที่สุด

ขอขอบพระคุณที่กรุณาให้ความร่วมมือในการตอบแบบสอบถาม

นายจักรพันธ์ ฉายสถิตย์

นักศึกษาระดับปริญญาโท รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต

มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

คำชี้แจง กรุณาทำเครื่องหมาย ✓ ลงใน และตอบคำถามโดยเลือกข้อที่ถูกต้องที่สุดเพียงข้อเดียว

1. เพศ

ชาย

หญิง

2. อายุ

18 – 25 ปี

26 – 33 ปี

34 – 41 ปี

42 – 49 ปี

50 ปี ขึ้นไป

3. ระดับการศึกษา

ประถมศึกษา

มัธยมศึกษาตอนต้น

มัธยมศึกษาตอนปลายหรือ ปวช.

อนุปริญญาหรือ ปวส.

ปริญญาตรีขึ้นไป

4. อาชีพ

เกษตรกร

รับจ้าง

ค้าขาย

รับราชการ

5. หมู่บ้านที่อาศัยอยู่

หมู่ที่ 1 บ้านท่าอุดม

หมู่ที่ 9 บ้านท่าลีดา

หมู่ที่ 2 บ้านวังเกาะเหล็ก

หมู่ที่ 10 บ้านดงเมือง

หมู่ที่ 3 บ้านฝายแตก

หมู่ที่ 11 บ้านหนองทุ่ม

หมู่ที่ 4 บ้านกุดอ้อ

หมู่ที่ 12 บ้านโคกคอน

หมู่ที่ 5 บ้านวังยูง

หมู่ที่ 13 บ้านดงเมือง

หมู่ที่ 6 บ้านโนนแพง

หมู่ที่ 14 บ้านน้อยคอนกระต่าย

หมู่ที่ 7 บ้านท่าแสง

หมู่ที่ 14 บ้านโนนยาง

หมู่ที่ 8 บ้านท่าสินธุ์

หมู่ที่ 14 บ้านทุ่งสว่าง

ตอนที่ 2 คุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลลำพาน อำเภอเมือง จังหวัดกาฬสินธุ์
คำชี้แจง กรณทำเครื่องหมาย ✓ ในช่องที่ตรงกับข้อที่ท่านเห็นด้วยที่สุด โดยกำหนดคะแนนของ
ช่วงน้ำหนักเป็น 5 ระดับ ซึ่งมีความหมายดังนี้

ระดับคุณภาพการให้บริการมากที่สุด	หมายถึง 5
ระดับคุณภาพการให้บริการมาก	หมายถึง 4
ระดับคุณภาพการให้บริการปานกลาง	หมายถึง 3
ระดับคุณภาพการให้บริการน้อย	หมายถึง 2
ระดับคุณภาพการให้บริการน้อยที่สุด	หมายถึง 1

ข้อที่	คุณภาพการให้บริการ ของเทศบาล ตำบลลำพาน อำเภอเมือง จังหวัด กาฬสินธุ์	ระดับคุณภาพการให้บริการ				
		มากที่สุด (5)	มาก (4)	ปานกลาง (3)	น้อย (2)	น้อยที่สุด (1)
ด้านความพร้อมในการให้บริการ						
1	มีเจ้าหน้าที่เพียงพอสำหรับให้บริการ ประชาชน					
2.	มีการจัดเตรียมอุปกรณ์ เครื่องมือ พร้อมให้บริการ					
3.	มีป้ายประชาสัมพันธ์บอกขั้นตอนการ บริการ					
4.	มีการจัดสถานที่ในการให้บริการ					
5.	มีการจัดเตรียมเอกสารและแบบฟอร์ม ต่างๆ พร้อมให้บริการ					
ด้านความน่าเชื่อถือในการให้บริการ						
6.	เจ้าหน้าที่มีความสนใจในการ ให้บริการ					
7.	ขั้นตอนการให้บริการไม่เกิดปัญหา ยุ่งยาก					
8.	เจ้าหน้าที่ให้บริการอย่างเสมอภาคกัน					
9.	เจ้าหน้าที่ปฏิบัติตามกฎระเบียบ ข้อบังคับในการให้บริการ					
10.	เจ้าหน้าที่มีความเชี่ยวชาญในการ					

ข้อที่	คุณภาพการให้บริการ ของเทศบาล ตำบลลำพาน อำเภอเมือง จังหวัด กาฬสินธุ์	ระดับคุณภาพการให้บริการ				
		มากที่สุด (5)	มาก (4)	ปานกลาง (3)	น้อย (2)	น้อยที่สุด (1)
	ให้บริการ					
11	สามารถติดต่อสอบถามข้อมูลที่สงสัย ได้					
12	แจ้งปัญหาหรือร้องทุกข์หรือร้องเรียน ปัญหาต่างๆ ได้ตลอดเวลา					
13	ประชาสัมพันธ์ข้อมูลที่จำเป็นให้ ประชาชนรับรู้ได้อย่างทั่วถึง					
ด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ						
14	การให้บริการมีความโปร่งใส					
15	การบริการมีความถูกต้องเรียบร้อย					
16	การให้บริการมีความรวดเร็ว					
17	ความตรงต่อเวลาในการให้บริการ					
18	ความยืดหยุ่นในการให้บริการ					
19	เจ้าหน้าที่เอาใจใส่ต่อผู้รับบริการ					
20	เจ้าหน้าที่ยิ้มแย้มแจ่มใสขณะ ให้บริการ					
21	เจ้าหน้าที่มีความเป็นกันเองกับ ผู้รับบริการ					
22	เจ้าหน้าที่ยอมรับฟังคำตำหนิตชม					
23	เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำช่วยเหลือใน การใช้บริการ					

แบบสัมภาษณ์

เรื่อง คุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลลำพาน อำเภอเมือง จังหวัดกาฬสินธุ์

1. ด้านความพร้อมในการให้บริการ

1.1 ปัญหาและผลกระทบด้านความพร้อมในการให้บริการ

.....

1.2 แนวทางและกระบวนการแก้ไขด้านความพร้อมในการให้บริการ

.....

2. ด้านความน่าเชื่อถือในการให้บริการ

2.1 ปัญหาและผลกระทบด้านความน่าเชื่อถือในการให้บริการ

.....

2.2 แนวทางและกระบวนการแก้ไขด้านความน่าเชื่อถือในการให้บริการ

.....

3. ด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ

3.1 ปัญหาและผลกระทบด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ

.....

3.2 แนวทางและกระบวนการแก้ไขด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ

.....

ชื่อ – สกุล ผู้ให้สัมภาษณ์.....

ตำแหน่ง.....

วัน/เดือน/ปี ที่ให้สัมภาษณ์.....