



มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม
RAJABHAT MAHASARAKHAM UNIVERSITY

แบบสอบถามเพื่อการศึกษา

เรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของข้าราชการฝ่ายปกครอง
ในอำเภอกมลาไสย จังหวัดกาฬสินธุ์

คำชี้แจงในการตอบแบบสอบถาม

1. แบบสอบถามนี้แบ่งเป็น 3 ตอน คือ

ตอนที่ 1 ข้อมูลพื้นฐานทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตอนที่ 2 ข้อมูลระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของ
ข้าราชการฝ่ายปกครอง ในอำเภอกมลาไสย จังหวัดกาฬสินธุ์

ตอนที่ 3 ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการให้บริการของข้าราชการฝ่ายปกครอง
ในอำเภอกมลาไสย จังหวัดกาฬสินธุ์

2. ในการตอบแบบสอบถามทั้ง 3 ตอน ขอได้โปรดตอบตรงตามความเป็นจริงและ
ตอบ ให้ครบทุกข้อ จึงจะทำให้ผลการศึกษานี้ มีความสมบูรณ์และมีคุณค่าต่อการนำไป
เป็นแนวทางในการวางแผนและปรับปรุง การให้บริการประชาชนให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

3. คำตอบของท่าน ผู้ศึกษาจะเก็บรักษาไว้เป็นความลับ และจะใช้สำหรับการศึกษาใน
ครั้งนี้เท่านั้น โดยนำเสนอผลการศึกษาในภาพรวมซึ่งจะไม่ส่งผลกระทบต่อสิทธิ และไม่
ก่อให้เกิดความเสียหายแก่ท่านแต่อย่างใด

ขอขอบพระคุณท่านเป็นอย่างสูงที่กรุณาให้ความอนุเคราะห์ร่วมมือในการศึกษาครั้งนี้
เป็นอย่างดียิ่ง

พงษ์ศิริ มีศิริ

(นายพงษ์ศิริ มีศิริ)

นักศึกษาระดับปริญญาโท สาขารัฐประศาสนศาสตร์

หลักสูตร รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต

มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม

ตอนที่ 1 แบบสอบถาม เกี่ยวกับข้อมูลพื้นฐานทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

คำชี้แจง กรุณาทำเครื่องหมาย ✓ ลงใน () หน้าคำตอบที่ท่านเลือก

1. เพศ

- () 1. ชาย () 2. หญิง

2. อายุ

- () 1. 18–33 ปี
() 2. 34–49 ปี
() 3. 50 ปี ขึ้นไป

3. ระดับการศึกษา

- () 1. ประถมศึกษา
() 2. มัธยมศึกษา
() 3. อนุปริญญา ขึ้นไป

ตอนที่ 2 แบบสอบถามเกี่ยวกับ ระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการ
ให้บริการ

ของข้าราชการฝ่ายปกครอง ในอำเภอกมลาไสย จังหวัดกาฬสินธุ์

คำชี้แจง กรุณาทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่อง ที่ตรงกับความคิดเห็นของท่านเพียงคำตอบเดียว

| ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการ ให้บริการของข้าราชการฝ่ายปกครอง | ระดับความพึงพอใจ | | | | |
|---|------------------|-------|-------------|-------|----------------|
| | มาก ที่สุด | มาก | ปาน กลาง | น้อย | น้อย ที่สุด |
| ด้านความเชื่อถือได้ (Reliability) | | | | | |
| 1. มีระบบการให้บริการที่เป็นมาตรฐาน | | | | | |
| 2. ความรวดเร็วในการให้บริการ | | | | | |
| 3. มีจำนวนห้องน้ำเพียงพอต่อการให้บริการ | | | | | |
| ด้านการสนองตอบต่อความต้องการ (Responsiveness) | | | | | |
| 4. บริการด้วยความเต็มใจเสมอ | | | | | |
| 5. อนุเคราะห์ช่วยเหลือบุคคลที่เดือดร้อน | | | | | |
| 6. เสียสละเวลาส่วนตัวให้กับชุมชนหรือ ส่วนรวมได้เสมอ | | | | | |
| ด้านมีความสามารถมีสมรรถนะ (Competence) | | | | | |
| 7. ให้บริการอย่างรอบรู้ในเรื่องที่ไปติดต่อ เป็นอย่างดี | | | | | |
| 8. ความสมบูรณ์ถูกต้องของเอกสาร | | | | | |
| 9. การให้บริการโปร่งใสตรวจสอบได้ | | | | | |
| ด้านการเข้าถึงง่าย (Access) | | | | | |
| 10. การจัดลำดับก่อน-หลังในการให้บริการ | | | | | |
| 11. การให้บริการไม่ยุ่งยาก | | | | | |
| 12. ให้บริการอย่างเท่าเทียมกัน | | | | | |

| ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการ ให้บริการของข้าราชการฝ่ายปกครอง | ระดับความพึงพอใจ | | | | |
|---|------------------|-------|-------------|-------|----------------|
| | มาก ที่สุด | มาก | ปาน กลาง | น้อย | น้อย ที่สุด |
| ด้านบุคลิกภาพ (Personality) | | | | | |
| 13. มีความสุภาพอ่อนน้อม | | | | | |
| 14. ให้ความเป็นกันเองผู้รับบริการเสมอ | | | | | |
| ด้านความสมบูรณ์ในการสื่อข้อความและ สัมพันธ์กับผู้รับบริการ (Communication) | | | | | |
| 16. มีบริการด้านการประชาสัมพันธ์และให้ คำแนะนำต่างๆ | | | | | |
| 17. มีป้ายข้อความบอกจุดบริการชัดเจน | | | | | |
| 18. ป้ายประชาสัมพันธ์เข้าใจได้ง่าย | | | | | |
| ด้านความเชื่อถือได้ (Creditability) | | | | | |
| 19. มีความรับผิดชอบเอาใจใส่ต่อหน้าที่ | | | | | |
| 20. น่าเชื่อถือเป็นที่ไว้วางใจของประชาชน | | | | | |
| 21. พึงพาได้เมื่อประชาชนเกิดความ เดือดร้อน | | | | | |
| ด้านความมั่นคงปลอดภัย (Security) | | | | | |
| 22. ให้เกียรติประชาชนที่มาติดต่อขอรับ บริการ | | | | | |
| 23. ผู้ให้บริการมีความสบายใจในขณะที่รับ บริการ | | | | | |
| 24. มีความอบอุ่นใจเมื่อได้รับการปฏิบัติ ด้วยดีจากเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ | | | | | |
| ด้านความเข้าใจประชาชนผู้มารับบริการ (Customer Understanding) | | | | | |
| 25. พுகและปฏิบัติต่อผู้รับบริการด้วยความ จริงใจ | | | | | |
| 26. ยอมรับฟังความคิดเห็นของผู้รับบริการ | | | | | |

| ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของข้าราชการฝ่ายปกครอง | ระดับความพึงพอใจ | | | | |
|---|------------------|-------|---------|-------|------------|
| | มากที่สุด | มาก | ปานกลาง | น้อย | น้อยที่สุด |
| 27. ทำความเข้าใจกับประชาชนเสมอเมื่อมีข้อขัดแย้งเกิดขึ้น | | | | | |
| ด้านส่วนที่สัมผัสได้ (Tangibles) | | | | | |
| 28. สถานที่ตั้งของที่ว่าการอำเภออมลาลัยสะดวกในการเดินทางมารับบริการ | | | | | |
| 29. มีอุปกรณ์เครื่องมือเครื่องใช้ที่ทันสมัย | | | | | |
| 30. สถานที่ให้บริการเป็นระเบียบเรียบร้อย | | | | | |

ตอนที่ 3 ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการให้บริการประชาชนของข้าราชการฝ่ายปกครอง
ในอำเภออมลาลัย จังหวัดกาฬสินธุ์

คำชี้แจง โปรดแสดงข้อเสนอแนะในการให้บริการประชาชนของข้าราชการฝ่ายปกครอง

1. ด้านความเชื่อถือได้

.....
 RAJABHAT MAHASARAKHAM UNIVERSITY

2. ด้านสนองตอบต่อความต้องการ

.....

3. ด้านมีความสามารถมีสมรรถนะ

.....

4. ด้านการเข้าถึงง่าย

.....
.....
.....

5. ด้านบุคลิกภาพ

.....
.....
.....

6. ด้านความสมบูรณ์ในการสื่อข้อความและสัมพันธ์กับผู้รับบริการ

.....
.....
.....

7. ด้านความเชื่อถือได้

.....
.....
.....

8. ด้านความมั่นคงปลอดภัย

.....
.....
.....

9. ด้านความเข้าใจประชาชนผู้มารับบริการ

.....
.....
.....

10. ด้านส่วนที่สัมผัสได้

.....
.....
.....

11. ข้อเสนอแนะอื่นๆ

.....

.....

.....

.....

ขอขอบพระคุณที่กรุณาใช้เวลาตอบแบบสอบถามในครั้งนี้



มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม
RAJABHAT MAHASARAKHAM UNIVERSITY