

**ภาคผนวก**

## แบบสอบถามเพื่อการวิจัย

### เรื่อง ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อศูนย์บริการแบบจุดเดียวเบ็ดเสร็จ ของสำนักงานเขตทุ่งครุ กรุงเทพมหานคร

.....

คำชี้แจง :

1. แบบสอบถามที่ใช้ 1 ฉบับ ต่อ 1 คน
2. การศึกษาวิจัยในครั้งนี้ มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อศูนย์บริการแบบจุดเดียวเบ็ดเสร็จของสำนักงานเขตทุ่งครุ กรุงเทพมหานคร ผลของการศึกษาจะนำไปใช้ในการปรับปรุงพัฒนาการให้บริการประชาชนที่มีประสิทธิภาพมากขึ้น และจะนำไปใช้เฉพาะในเชิงวิชาการเท่านั้น
3. แบบสอบถามนี้แบ่งออกเป็น 3 ตอน ดังนี้
  - ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ใช้บริการ
  - ตอนที่ 2 ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ
  - ตอนที่ 3 ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะเพิ่มเติมเกี่ยวกับการให้บริการ

## ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ใช้บริการ

คำชี้แจง โปรดเติมข้อความลงในช่องว่างหรือกาเครื่องหมาย ✓ ลงใน ( ) หน้าข้อความ  
ที่ตรงกับความเป็นจริงสำหรับตัวท่านมากที่สุดเพียงข้อเดียว

### 1. เพศ

- ( ) เพศชาย  
( ) เพศหญิง

### 2. อายุ..... ปี

### 3. อาชีพ

- |                           |                              |
|---------------------------|------------------------------|
| ( ) ค้าขาย/รับจ้างทั่วไป  | ( ) ธุรกิจส่วนตัว            |
| ( ) รับราชการ/รัฐวิสาหกิจ | ( ) พนักงานบริษัทเอกชน       |
| ( ) นักเรียน/นักศึกษา     | ( ) อื่น ๆ (พ่อบ้าน/แม่บ้าน) |

### 4. ระดับการศึกษา

- |                      |                |
|----------------------|----------------|
| ( ) ประถมศึกษา       | ( ) มัธยมศึกษา |
| ( ) อนุปริญญา        | ( ) ปริญญาตรี  |
| ( ) สูงกว่าปริญญาตรี |                |

### 5. รายได้ต่อเดือน

- |                         |                              |
|-------------------------|------------------------------|
| ( ) น้อยกว่า 5,000 บาท  | ( ) 5,000 – 10,000 บาท       |
| ( ) 10,001 – 15,000 บาท | ( ) 15,000 – 20,000 บาท      |
| ( ) 20,000 – 25,000 บาท | ( ) มากกว่า 25,001 บาทขึ้นไป |

### 6. ประเภทของบริการที่มาใช้บริการ

- |                                     |                              |
|-------------------------------------|------------------------------|
| ( ) งานยื่นและรับเรื่องราวร้องทุกข์ | ( ) งานยื่นแบบและประเมินภาษี |
| ( ) งานบริการชำระเงิน               | ( ) งานทะเบียนราษฎร          |
| ( ) งานบัตรประชาชน                  |                              |

### 7. จำนวนครั้งที่มาใช้บริการ/ปี

- |                      |                 |
|----------------------|-----------------|
| ( ) น้อยกว่า 3 ครั้ง | ( ) 3 – 5 ครั้ง |
| ( ) มากกว่า 5 ครั้ง  |                 |

## ตอนที่ 2 ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ

คำชี้แจง โปรดเติมเครื่องหมาย ✓ ลงใน □ ที่ตรงกับความคิดเห็นของท่านมากที่สุด  
เพียงช่องเดียว

ค่าคะแนนแต่ละช่องมีความหมาย ดังนี้

- |   |         |                   |
|---|---------|-------------------|
| 5 | หมายถึง | พึงพอใจมากที่สุด  |
| 4 | หมายถึง | พึงพอใจมาก        |
| 3 | หมายถึง | พึงพอใจปานกลาง    |
| 2 | หมายถึง | พึงพอใจน้อย       |
| 1 | หมายถึง | พึงพอใจน้อยที่สุด |

ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ	คะแนน				
	5	4	3	2	1
<b>ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ</b>					
1. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยอัธยาศัยไมตรีเป็นกันเอง					
2. เจ้าหน้าที่บริการด้วยถ้อยคำสุภาพและยิ้มแย้ม					
3. เจ้าหน้าที่มีความเอาใจใส่กระตือรือร้นในการให้บริการ					
4. เจ้าหน้าที่ให้บริการแก่ผู้ใช้อย่างเท่าเทียมกัน					
5. ผู้ใช้บริการได้รับความสะดวกในการติดต่อกับเจ้าหน้าที่					
6. เจ้าหน้าที่มีความรู้ความสามารถเหมาะสมกับงาน					
7. เจ้าหน้าที่ติดตามเรื่องที่มาใช้บริการ โดยไม่ปล่อยให้ ผู้บริการรอนาน					
8. เจ้าหน้าที่มีการตรวจสอบเอกสารก่อนส่งมอบให้กับ ผู้บริการ					
9. เมื่อมีปัญหาในการใช้บริการ สามารถได้รับคำแนะนำ จากเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ					
<b>ด้านสถานที่ให้บริการ</b>					
1. สถานที่ตั้งของสำนักงานเขตสามารถเดินทางไปได้สะดวก					
2. สถานที่มีความกว้างขวางเพียงพอต่อการให้บริการ					
3. สถานที่มีความสะอาดเป็นระเบียบเรียบร้อย					

ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ	คะแนน				
	5	4	3	2	1
<b>ด้านสถานที่ให้บริการ</b>					
4. สถานที่จอดรถเพียงพอและเหมาะสม					
5. สถานที่พักเพียงพอระหว่างรอติดต่อกับเจ้าหน้าที่					
6. มีแผนผังขั้นตอนการขอใช้บริการด้านต่าง ๆ ให้เห็น และอ่านได้ชัดเจน					
7. สภาพแวดล้อมโดยรวมของสถานที่มีความร่มรื่น					
8. จัดสถานที่แบ่งประเภทการให้บริการ และจัด ช่องบริการเป็นระเบียบสะดวกในการใช้บริการ					
9. สถานที่ที่มาใช้บริการมีสิ่งอำนวยความสะดวกต่าง ๆ เช่น ห้องน้ำ					
<b>ด้านขั้นตอนการให้บริการ</b>					
1. ขั้นตอนการให้บริการ ไม่ยุ่งยากและซับซ้อน					
2. การได้รับความสะดวกในการติดต่อขอใช้บริการ					
3. มีการแจ้งระยะเวลาที่จะใช้การดำเนินงานให้ ผู้บริการทราบ					
4. ความรวดเร็วของขั้นตอนการให้บริการต่าง ๆ					
5. เอกสารและหลักฐานที่ใช้ประกอบในการให้บริการ มีความเหมาะสม					
6. การให้บริการมีการจัดลำดับของผู้มาใช้บริการ					
7. การให้บริการเป็นไปตามลำดับขั้นตอนและต่อเนื่อง จนแล้วเสร็จภายในระยะเวลาที่กำหนด					
<b>ด้านระบบสารสนเทศ</b>					
1. ให้บริการด้วยระบบเทคโนโลยีทันสมัยด้วย เครื่องคอมพิวเตอร์อย่างเพียงพอ					
2. อุปกรณ์ เครื่องมือในการให้บริการ มีความทันสมัย กับสภาพการณ์ปัจจุบัน					
3. บ้ายแสดงลำดับผู้ให้บริการ					

ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ	คะแนน				
	5	4	3	2	1
ด้านสถานที่ให้บริการ					
4. ป้ายประกาศ กฎ ระเบียบที่เกี่ยวกับกิจกรรมการบริการ ด้านต่าง ๆ ชัดเจนเข้าใจง่าย					
5. ป้ายชื่อเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบงานมีครบถ้วนทุกคน					
6. มีเอกสารเพื่อการประชาสัมพันธ์ต่าง ๆ เช่น วารสาร/ แผ่นพับ เผยแพร่ข่าวสารเกี่ยวกับข้อมูล ของการบริการแต่ละประเภทอย่างเพียงพอ					
7. มีป้ายแสดงสถานที่ต่าง ๆ เช่น ห้องน้ำ สถานที่จอดรถ ให้เห็นชัดเจน					

### ตอนที่ 3 ความคิดเห็นเพิ่มเติมของประชาชน

#### 1. พฤติกรรมในการให้บริการของเจ้าหน้าที่

.....

.....

.....

#### 2. ด้านอาคารสถานที่

.....

.....

.....

#### 3. ด้านระบบในการให้บริการ

.....

.....

.....