

ภาคผนวก ก  
แบบสอบถามการวิจัย



## แบบสอบถาม

เรื่อง ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของ  
องค์การบริหารส่วนตำบลนาเกลือ อำเภอพระสมุทรเจดีย์ จังหวัดสมุทรปราการ

ส่วนที่ 1 : ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

คำชี้แจง : ให้ท่านทำเครื่องหมาย ✓ หน้าข้อความในช่อง  ที่ตรงกับข้อมูลความเป็นจริง  
ของท่าน

### 1. เพศ

ชาย  หญิง

### 2. อายุ

ต่ำกว่า 20 ปี  21 – 30 ปี  
 31 – 40 ปี  41 – 50 ปี  
 51 – 60 ปี  60 ปีขึ้นไป

### 3. ระดับการศึกษาที่สำเร็จสูงสุด

ประถมศึกษา  มัธยมศึกษา/ปวช./หรือเทียบเท่า  
 อนุปริญญา/ ปวส./หรือเทียบเท่า  ปริญญาตรี  
 สูงกว่าปริญญาตรี

### 4. อาชีพประจำ

รับราชการ/รัฐวิสาหกิจ  พนักงานบริษัท/ลูกจ้าง  
 ค้าขาย/อาชีพอิสระ  นักเรียน/นักศึกษา  
 เกษตรกรรม/ประมง  ผู้ประกอบการ/เจ้าของกิจการ  
 รับจ้างทั่วไป  อื่นๆ ระบุ.....

### 5. ท่านมาติดต่อขอรับบริการงานด้านใด

งานด้านการขออนุญาตปลูกสร้างอาคาร  
 งานด้านการขออนุญาตจัดตั้งสถานที่จำหน่ายอาหารและสถานที่สะสมอาหาร  
 งานด้านการรับนักเรียนระดับก่อนประถมศึกษา  
 งานด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย  
 งานด้านการจัดเก็บและพัฒนารายได้

ส่วนที่ 2 : แบบสอบถามเพื่อวัดระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลนาเกลือ อำเภอพระสมุทรเจดีย์ จังหวัดสมุทรปราการ

คำชี้แจง : โปรดพิจารณาข้อความแต่ละข้อและทำเครื่องหมาย ✓ ในช่องคำตอบที่สอดคล้องกับความพึงพอใจของท่านมากที่สุดเพียงช่องเดียว โดยมีเกณฑ์ในการให้คะแนน ดังนี้

- 5 คะแนน หมายถึง มีความพึงพอใจมากที่สุด  
 4 คะแนน หมายถึง มีความพึงพอใจมาก  
 3 คะแนน หมายถึง มีความพึงพอใจปานกลาง  
 2 คะแนน หมายถึง มีความพึงพอใจน้อย  
 1 คะแนน หมายถึง มีความพึงพอใจน้อยมาก

ความพึงพอใจต่อการให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด (5)	มาก (4)	ปานกลาง (3)	น้อย (2)	น้อยที่สุด (1)
<b>1. ด้านขั้นตอนการให้บริการ</b>					
1.1 ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อนเข้าใจง่าย					
1.2 มีป้ายหรือเอกสารแสดงขั้นตอนการให้บริการอย่างชัดเจน เข้าใจง่าย					
1.3 ระยะเวลาในการให้บริการของหน่วยงานเหมาะสมกับสภาพงาน					
1.4 มีการให้บริการตามลำดับก่อน-หลังอย่างเสมอภาคเท่าเทียม					
1.5 การติดต่อประสานงานระหว่างหน่วยงานมีความสะดวกรวดเร็ว					
<b>2. ด้านช่องทางการให้บริการ</b>					
2.1 มีการให้บริการหลายช่องทาง เช่น โทรศัพท์ อีเมล เว็บไซต์ โทรสาร Line และFacebook					
2.2 มีการประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารผ่านเสียงตามสาย เว็บไซต์ Line Facebook และสื่อสิ่งพิมพ์					
2.3 มีกล่องเพื่อรับฟังความเห็นและปัญหาของผู้รับบริการ					
2.4 มีช่องทางการให้บริการเพียงพอต่อผู้ใช้บริการ					
2.5 มีการจัดโครงการออกให้บริการนอกสถานที่					

ความพึงพอใจต่อการให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด (5)	มาก (4)	ปานกลาง (3)	น้อย (2)	น้อยที่สุด (1)
<b>3.ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ</b>					
3.1 เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำและสามารถตอบข้อซักถามได้อย่างชัดเจน ถูกต้อง					
3.2 เจ้าหน้าที่มีความรู้ความสามารถในงานที่ให้บริการ					
3.3 ให้บริการด้วยความยิ้มแย้มแจ่มใส สุภาพและมีอัธยาศัยดี					
3.4 ให้บริการด้วยความเต็มใจและมีความพร้อมในการให้บริการ					
3.5 ให้บริการด้วยความถูกต้องและรวดเร็ว					
3.6 ให้บริการด้วยความเสมอภาคตามลำดับก่อน-หลัง โดยไม่เลือกปฏิบัติ					
3.7 มีความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ ให้บริการโดยไม่ขอสิ่งตอบแทน					
<b>4.ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก</b>					
4.1 สถานที่ตั้งของหน่วยงานมีความสะดวกในการเดินทางมารับบริการ					
4.2 สิ่งอำนวยความสะดวกมีความเพียงพอ เช่น ห้องน้ำ ที่จอดรถ ที่นั่งคอยรับบริการ					
4.3 มีป้ายบอกจุดบริการอย่างชัดเจนและเข้าใจง่าย					
4.4 สถานที่ให้บริการโดยรวม, ความสะอาดเรียบร้อย					
4.5 มีจุดบริการเครื่องถ่ายเอกสารเพื่อให้บริการประชาชน					

### ส่วนที่ 3 ข้อเสนอแนะ

#### 3.1 ข้อเสนอแนะด้านขั้นตอนการให้บริการ

---

---

---

---

#### 3.2 ข้อเสนอแนะด้านช่องทางการให้บริการ

---

---

---

---

#### 3.3 ข้อเสนอแนะด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

---

---

---

---

#### 3.4 ข้อเสนอแนะด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

---

---

---

---

#### 3.5 ข้อเสนอแนะอื่นๆ

---

---

---

---

ขอขอบพระคุณเป็นอย่างสูง  
คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์  
มหาวิทยาลัยราชภัฏธนบุรี

ภาคผนวก ข  
การวิเคราะห์ข้อมูล  
ด้วยโปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติ

Report Case Processing Summary						
ท่านมาติดต่อขอรับบริการด้านใด		ด้านขั้นตอนการให้บริการ	ด้านช่องทางการให้บริการ	ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	รวม
งานด้านการขออนุญาตปลูกสร้างอาคาร	Mean	4.8880	4.6640	4.4880	4.8880	4.7320
	N	50	50	50	50	50
	Std. Deviation	.25923	.41491	.43361	.28330	.23206
งานด้านการขออนุญาตจัดตั้งสถานที่จำหน่ายอาหารและสถานที่สะสมอาหาร	Mean	4.9210	4.7136	4.5481	4.9432	4.7815
	N	81	81	81	81	81
	Std. Deviation	.18622	.41586	.47831	.20059	.21729
งานด้านการรับนักเรียนระดับก่อนประถมศึกษา	Mean	4.9175	4.6762	4.5619	4.9524	4.7770
	N	63	63	63	63	63
	Std. Deviation	.18539	.42416	.40298	.15949	.18488
งานด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย	Mean	4.9333	4.6080	4.5440	4.9173	4.7507
	N	75	75	75	75	75
	Std. Deviation	.21139	.42673	.39395	.25909	.20591
งานด้านการจัดเก็บและพัฒนารายได้	Mean	4.8397	4.7527	4.4962	4.8947	4.7458
	N	131	131	131	131	131
	Std. Deviation	.28761	.38096	.43772	.31411	.21150
Total	Mean	4.8920	4.6945	4.5250	4.9170	4.7571
	N	400	400	400	400	400
	Std. Deviation	.23933	.40938	.43156	.25900	.21010

ภาคผนวก ค  
คณะที่ปรึกษางานวิจัย



## คณะที่ปรึกษางานวิจัย

### ที่ปรึกษาโครงการ

- |  |  |
|--|--|
| 1. ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. ยุวลักษณ์ เวชวิทยาคลัง | อธิการบดี<br>มหาวิทยาลัยราชภัฏธนบุรี                         |
| 2. รองศาสตราจารย์ ดร. ปนัดดา ยิ้มสกุล            | รองอธิการบดี<br>มหาวิทยาลัยราชภัฏธนบุรี                      |
| 3. ดร. พิมพงา เพ็ญนาเรนทร์                       | คณบดีคณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์<br>มหาวิทยาลัยราชภัฏธนบุรี |
| 4. ดร. วีระชัย คำธร                              | ผู้อำนวยการสถาบันวิจัยและพัฒนา<br>มหาวิทยาลัยราชภัฏธนบุรี    |

### คณะผู้วิจัย

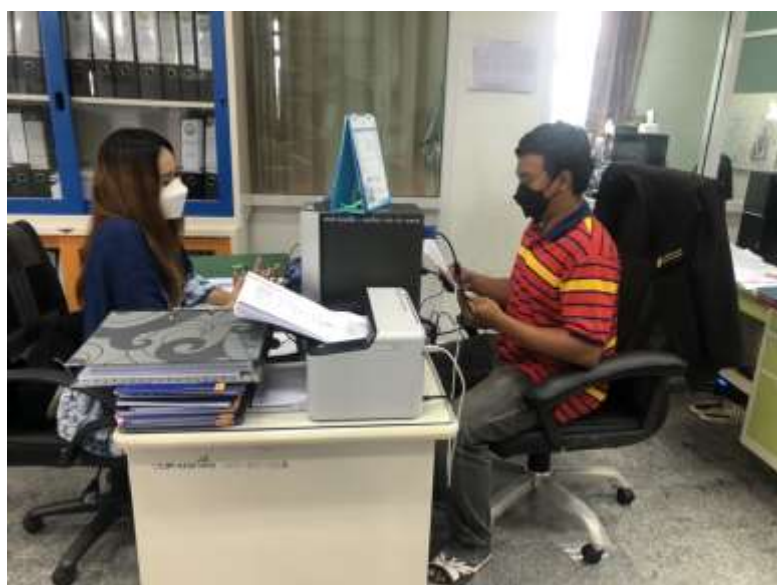
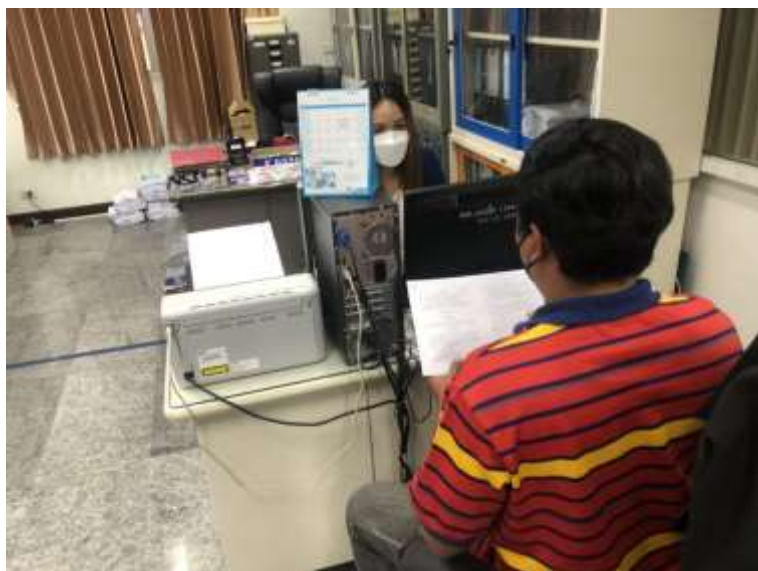
- |                    |  |
|--------------------|--|
| 1. ชื่อ – ชื่อสกุล | ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.จันทนา อินทนิม   |
| ที่อยู่ปัจจุบัน    | 99/384 บ.เพอร์เฟคเพลส.ราชพฤกษ์ ต.บางรักน้อย<br>อ.เมืองนนทบุรี จ.นนทบุรี  |
| ตำแหน่งปัจจุบัน    | อาจารย์ประจำสาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์ คณะมนุษยศาสตร์<br>และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏธนบุรี  |
| ประวัติการศึกษา    | <p>พ.ศ. 2533     บริหารธุรกิจบัณฑิต สาขาวิชาการบัญชี<br/>มหาวิทยาลัยศรีปทุม</p> <p>พ.ศ.2539     รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชานโยบายสาธารณะ<br/>และการบริหารงานบุคคล มหาวิทยาลัยศรีปทุม</p> <p>พ.ศ.2555     ปรัชญาดุษฎีบัณฑิต สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์<br/>วิชาเอกการจัดการภาครัฐและเอกชน<br/>มหาวิทยาลัยรามคำแหง</p> |

2. ชื่อ – ชื่อสกุล อาจารย์ ดร.ชัยมงคล สุพรมอินทร์
- ที่อยู่ปัจจุบัน 48 ถ.แปลงนาม เขตสัมพันธวงศ์ กรุงเทพฯ
- ตำแหน่งปัจจุบัน อาจารย์ประจำ สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์ คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏธนบุรี
- ประวัติการศึกษา
- พ.ศ. 2543 Bachelor of Art (Major in Political Sciences)  
University of Delhi, India
- พ.ศ.2550 รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการบริหารการจัดการ  
มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา
- พ.ศ.2560 รัฐประศาสนศาสตรดุษฎีบัณฑิต สาขาวิชานโยบายสาธารณะและการจัดการภาครัฐ มหาวิทยาลัยมหิดล
3. ชื่อสกุล อาจารย์ ดร.พิมพ์ภา เพ็จนารินทร์
- ที่อยู่ปัจจุบัน 168/17 ม. 4 หมู่บ้านเพชรทิว ตำบลท่าตลาด อำเภอสามพราน  
จ.นครปฐม
- ตำแหน่งปัจจุบัน รองคณบดีคณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์  
มหาวิทยาลัยราชภัฏธนบุรี
- ประวัติการศึกษา
- พ. ศ. 2546 ศิลปศาสตรบัณฑิต สาขาวิชาบริหารรัฐกิจ มหาวิทยาลัยรามคำแหง
- พ. ศ. 2550 รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขานโยบายสาธารณะและการจัดการ  
สาธารณะ มหาวิทยาลัยเอเชียอาคเนย์
- พ. ศ. 2563 ปรัชญาดุษฎีบัณฑิตทางสังคมศาสตร์ สาขารัฐศาสตร์  
มหาวิทยาลัยรามคำแหง

4. ชื่อ – ชื่อสกุล อาจารย์ศิริกุล บัวแก้ว
- ที่อยู่ปัจจุบัน 95/555 ม.บัวทอง ซ.ร่วมใจ ถ.ตลิ่งชัน-สุพรรณบุรี ต.บางรักพัฒนา  
อ.บางบัวทอง จ.นนทบุรี
- ตำแหน่งปัจจุบัน อาจารย์ประจำ สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์ คณะมนุษยศาสตร์และ  
สังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏธนบุรี
- ประวัติการศึกษา
- พ.ศ. 2540 รัฐศาสตรบัณฑิต สาขาวิชาบริหารรัฐกิจ  
มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์
- พ.ศ. 2543 รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต วิชาเอกการบริหารงานคลัง  
สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์
- พ.ศ. 2552 ประกาศนียบัตรบัณฑิต สาขาวิชาการวิจัยทางสังคม  
มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์

ภาคผนวก ง  
ภาพประกอบ

## 1) งานด้านการขออนุญาตปลูกสร้างอาคาร



2) งานด้านการขออนุญาตจัดตั้งสถานที่จำหน่ายอาหารและสถานที่สะสมอาหาร





### 3) งานด้านการรับนักเรียนระดับก่อนประถมศึกษา



## 4) งานด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย





## 5) ด้านการจัดเก็บและพัฒนารายได้



## ลงพื้นที่เก็บข้อมูล





## ลงพื้นที่เก็บข้อมูล

