



ภาคผนวก

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่

Copyright © by Chiang Mai University

All rights reserved

ภาคผนวก ก

เลขที่แบบสอบถาม.....

สำหรับเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงาน

แบบสอบถาม

เรื่องการประเมินผลการปรับการให้บริการของเทศบาลนครเชียงใหม่

สำนักงานเทศบาลนครเชียงใหม่

งานบัตรประจำตัวประชาชน

คำชี้แจง แบบสอบถามนี้แบ่งออกเป็น ตอน คือ

ตอนที่ 1 ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตอนที่ 2 ข้อมูลความคิดเห็นในประเด็นต่างๆ เกี่ยวกับการให้บริการแก่ประชาชน

ตอนที่ 3 การแสดงความคิดเห็นและข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการให้บริการแก่ประชาชน

ตอนที่ 1 ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมายถูก(/) ลงใน หรือเติมข้อความตามความเป็นจริงลงในช่องว่าง

จำนวน 1 ข้อเท่านั้น

ข้อคำถาม

1. เพศ 1. ชาย 2. หญิง

2. อายุ 1. ต่ำกว่า 20 ปี 2. 20 – 30 ปี
 3. 31 – 40 ปี 4. 41 – 50 ปี
 5. มากกว่า 50 ปี

3. ระดับการศึกษา 1. ต่ำกว่าปริญญาตรี 2. ปริญญาตรี
 3. มากกว่าปริญญาตรี

4. รายได้ต่อเดือน 1. ต่ำกว่า 5,000 บาท 2. 5,000 – 9,999 บาท
 3. 10,000 – 19,999 บาท 4. 20,000 – 29,999 บาท
 5. มากกว่า 29,999 บาท

5. อายุราชการ 1. 1-5 ปี 2. 6-10 ปี 3. 11 – 15 ปี 4. มากกว่า 15 ปี

ตอนที่ 2 ข้อมูลความคิดเห็นในประเด็นต่าง ๆ เกี่ยวกับการให้บริการประชาชนของเจ้าหน้าที่ปฏิบัติงาน
คำชี้แจง โปรดพิจารณาข้อความแต่ละข้อโดยละเอียดและคำเครื่องหมาย (/) ลงในช่องที่ท่านเห็นว่า
 สอดคล้องกับสภาพความเป็นจริงที่สุด

ข้อความ	ระดับความคิดเห็น				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
1. ความเต็มใจในการให้บริการ					
1.1 ท่านยิ้มแย้ม แจ่มใส พร้อมให้ความช่วยเหลือ					
1.2 ท่านไม่ให้เกิดิผู้ใช้บริการโดยกล่าวคำทักทาย การเรียกชื่อ การสบตาผู้รับบริการ					
1.3 ท่านให้บริการด้วยความรวดเร็ว					
1.4 ท่านได้ให้ความเข้าใจและความเห็นใจแก่ผู้มาใช้บริการ					
1.5 ท่านให้ความสำคัญกับตนเองแก่ผู้มาใช้บริการ					
2. การเสียสละเวลา					
2.1 ท่านพร้อมที่จะให้บริการอย่างเต็มที่แก่ผู้มาใช้บริการ					
2.2 ท่านไม่ย่อท้อต่ออุปสรรคที่เกิดขึ้นจากการปฏิบัติ					
2.3 ท่านยินดีรับฟังความคิดเห็นจากผู้ใช้บริการอย่างตรงไปตรงมาด้วยความสนใจและใส่ใจ					
2.4 ท่านท่านมีความตั้งใจจริงในการทำงานที่ตนได้รับมอบหมายโดยไม่บิดพลิ้วหรือหลีกเลี่ยงแม้แต่อย่างไร					

ข้อความ	ระดับความคิดเห็น				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
3. ผลกระทบต่อครอบครัว					
3.1 การปฏิบัติงานของท่านทำให้ท่านสูญเสียความเป็นส่วนตัว					
3.2 ท่านมีเวลาสำหรับครอบครัวน้อยลง					
3.3 ครอบครัวได้รับความเดือดร้อนจากการปฏิบัติงานของท่าน					
3.4 การปฏิบัติงานของท่านทำให้ครอบครัวไม่มีความสุข					
3.5 ครอบครัวของท่านมีความรู้สึกที่ไม่ดีต่อท่าน					
3.6 ครอบครัวเกิดความไม่เข้าใจและเกิดความแตกแยกในครอบครัว					
4. ค่าตอบแทนจากการให้บริการ					
4.1 ค่าตอบแทนที่ได้รับจากการให้บริการคุ้มค่ากับเวลาส่วนตัวที่สูญเสียไป					
4.2 ค่าตอบแทน เหมาะสมกับภาวะการณ์ในปัจจุบัน					
4.3 ค่าตอบแทนมีความเพียงพอต่อการปฏิบัติงาน					
4.4 ค่าตอบแทนที่ได้รับสอดคล้องกับลักษณะงานที่ปฏิบัติ					
4.5 ค่าตอบแทนเป็นขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงาน					
4.6 ค่าตอบแทนสามารถจูงใจให้ปฏิบัติงานดีขึ้น					

ภาคผนวก ข

เลขที่แบบสอบถาม.....

สำหรับประชาชนผู้รับบริการ

แบบสอบถาม

เรื่องการประเมินผลการปรับการให้บริการของเทศบาลนครเชียงใหม่

สำนักงานเทศบาลนครเชียงใหม่

งานบัตรประจำตัวประชาชน

คำชี้แจง แบบสอบถามนี้แบ่งออกเป็น 3 ตอน คือ

ตอนที่ 1 ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตอนที่ 2 ข้อมูลความคิดเห็นในประเด็นต่างๆ เกี่ยวกับการให้บริการแก่ประชาชน

ตอนที่ 3 การแสดงความคิดเห็นและข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการให้บริการแก่ประชาชน

ตอนที่ 1 ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมายถูก(/) ลงใน หรือเติมข้อความตามความเป็นจริงลงในช่องว่าง

จำนวน 1 ข้อเท่านั้น

ข้อคำถาม

1. เพศ 1. ชาย 2. หญิง

2. อายุ 1. ต่ำกว่า 20 ปี 2. 20 – 30 ปี

3. 31 – 40 ปี 4. 41 – 50 ปี

5. มากกว่า 50 ปี

3. ระดับการศึกษา

1. ไม่ได้เรียน 2. ประถมศึกษา

3. มัธยมศึกษาตอนต้น 4. มัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช./ปวส.

5. ปริญญาตรีหรือเทียบเท่า 6. สูงกว่าปริญญาตรี

4. รายได้ต่อเดือน

1. ต่ำกว่า 5,000 บาท 2. 5,000 – 9,999 บาท

3. 10,000 – 19,999 บาท 4. 20,000 – 29,999 บาท

5. มากกว่า 29,999 บาท

5. อาชีพ

1. เกษตรกรรม
3. ค้าขาย
5. รับจ้าง

2. แม่บ้าน พ่อบ้าน
4. รับราชการ
6. อื่น ๆ (ระบุ)

.....

ตอนที่ 2 ข้อมูลความคิดเห็นในประเด็นต่าง ๆ เกี่ยวกับการให้บริการประชาชน
คำชี้แจง โปรดพิจารณาข้อความแต่ละข้อโดยละเอียดและคำเครื่องหมาย (/) ลงในช่องที่ท่านเห็นว่า
สอดคล้องกับสภาพความเป็นจริงที่สุด

ข้อความ	ระดับความคิดเห็น				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
1. ความพึงพอใจต่อการอำนวยความสะดวก					
1.1 เจ้าหน้าที่ยิ้มแย้ม แจ่มใส พร้อมให้ความช่วยเหลือ					
1.2 เจ้าหน้าที่ให้เกียรติผู้ใช้บริการ โดยกล่าวคำทักทาย การเรียกชื่อ การสบตาผู้รับบริการ					
1.3 เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความรวดเร็ว					
1.4 เจ้าหน้าที่ได้ให้ความเข้าใจและความเห็นใจแก่ผู้มาใช้บริการ					
1.5 เจ้าหน้าที่ให้ความเป็นกันเองแก่ผู้มาใช้บริการ					
1.6 เจ้าหน้าที่แสดงกิริยาสุภาพ					
1.7 เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสุภาพ อ่อนโยน มีมารยาท					
1.8 เจ้าหน้าที่มีความสนใจและใส่ใจในการปฏิบัติงาน					
1.9 เจ้าหน้าที่มีความน่าเชื่อถือ					
1.10 เจ้าหน้าที่มีความตรงต่อเวลา					
2. การตอบสนองจากประชาชนที่มารับบริการและการให้บริการของเจ้าหน้าที่					
2.1 เจ้าหน้าที่ปฏิบัติต่อท่านอย่างเสมอภาคเท่าเทียมกับผู้อื่น					

ข้อความ	ระดับความคิดเห็น				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
2.2 เจ้าหน้าที่พูดคุยให้กำลังใจท่าน					
2.3 เจ้าหน้าที่ปฏิบัติต่อท่านอย่างเป็นลำดับเท่าเทียมกันกับผู้อื่น					
2.4 เจ้าหน้าที่อธิบายให้ท่านเข้าใจเกี่ยวกับการให้บริการอย่างชัดเจน					
2.5 เจ้าหน้าที่ซักถามด้วยความเป็นกันเอง					
2.6 เจ้าหน้าที่รับฟังความคิดเห็นของท่าน					
2.7 เจ้าหน้าที่เต็มใจตอบคำถามของท่าน					
2.8 เจ้าหน้าที่ตอบคำถามหรือข้อสงสัยของท่านอย่างละเอียด					
2.9 เจ้าหน้าที่ใช้ภาษาที่เข้าใจง่าย					
2.10 เจ้าหน้าที่ใช้ถ้อยคำและวาจาที่สุภาพ					
3. สิ่งอำนวยความสะดวกในการรอรับบริการ					
3.1 มีความสะอาด สวยงามบริเวณภายในสำนักงาน					
3.2 การจัดสถานที่ภายในสำนักงานมีส่วน สะดวก ทำให้ท่านสามารถติดต่อเจ้าหน้าที่ได้ง่าย					
3.3 มีที่นั่งเพียงพอสำหรับท่านในการรอใช้บริการ					
3.4 มีการจัดบริการน้ำดื่ม หนังสือพิมพ์ สิ่งพิมพ์ต่าง ๆ สำหรับท่านที่มาติดต่อหรือรอรับบริการ					
3.5 มีป้ายสำหรับแนะนำทั้งบุคลากรและสถานที่อย่างชัดเจน					

ตอนที่ 3 การแสดงความคิดเห็นและข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการปรับเวลาการให้บริการของเทศบาลนคร เชียงใหม่ที่ให้บริการแก่ประชาชน

ข้อเสนอแนะ.....

.....

ขอบพระคุณที่ให้ความร่วมมือ

ประวัติผู้เขียน

ชื่อ	นายศุภพล จันทรภิรมย์
วัน เดือน ปี เกิด	6 มีนาคม 2489
ประวัติการศึกษา	สำเร็จการศึกษาระดับประถมศึกษา โรงเรียนเทศบาลวัดสุวรรณคีรีเวศน์ จังหวัดแพร่ สำเร็จการศึกษาระดับมัธยมศึกษา โรงเรียนพิริยาลัย จังหวัดแพร่ สำเร็จการศึกษาศาสตรบัณฑิต (ศน.บ.) สาขารัฐศาสตร์การปกครอง มหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย วิทยาเขตล้านนา
ประวัติการทำงาน	ปี พ.ศ. 2507 – 2546 รับราชการเทศบาลนครเชียงใหม่ ข้าราชการบำนาญส่วนท้องถิ่น ปัจจุบันดำรงตำแหน่งสมาชิกสภาเทศบาลนครเชียงใหม่

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright © by Chiang Mai University
All rights reserved