

มหาวิทยาลัยบูรพา
Burapha University

ภาคผนวก

แบบสอบถามเพื่อการวิจัย

เรื่อง ความคิดเห็นของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลมะขามเมืองใหม่
อำเภอมะขาม จังหวัดจันทบุรี

คำชี้แจง

แบบสอบถามนี้เป็นส่วนหนึ่งของการวิจัย เพื่อการรวบรวมข้อมูลประกอบการเขียน
ปัญหาพิเศษ ซึ่งเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรปริญญาบริหารรัฐกิจมหาบัณฑิต
วิทยาลัยบริหารรัฐกิจ ศูนย์การศึกษาจันทบุรี มหาวิทยาลัยบูรพา

แบบสอบถามชุดนี้แบ่งออกเป็น 2 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 เป็นข้อมูลทั่วไปของผู้กรอกแบบสอบถาม

ตอนที่ 2 ความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบล
มะขามเมืองใหม่ อำเภอมะขาม จังหวัดจันทบุรี

โปรดตอบแบบสอบถามชุดนี้ทุกข้อตามสภาพที่เป็นจริงในความคิดเห็นของท่าน
ซึ่งคำตอบทุกข้อของท่านจะถือเป็นความลับ และใช้เป็นข้อมูลเฉพาะในการวิจัยครั้งนี้เท่านั้น
ซึ่งผู้ศึกษาหวังเป็นอย่างยิ่งว่าจะได้รับความร่วมมือจากท่านด้วยดี ขอขอบพระคุณสำหรับความ
ร่วมมือในการตอบแบบสอบถามชุดนี้

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้กรอกแบบสอบถาม

กรุณาใส่เครื่องหมาย ✓ ลงใน ☐ ที่สอดคล้องกับข้อเท็จจริงมากที่สุด

1. เพศ

☐ 1) ชาย

☐ 2) หญิง

2. อายุ

☐ 1) อายุไม่เกิน 20 ปี

☐ 2) 21 - 30 ปี

☐ 3) 31 - 40 ปี

☐ 4) 41 - 50 ปี

☐ 5) 51 - 60 ปี

☐ 6) มากกว่า 61 ปี

3. ระดับการศึกษา

☐ 1) ประถมศึกษา

☐ 2) มัธยมศึกษาตอนต้น

☐ 3) มัธยมศึกษาตอนปลาย

☐ 4) อนุปริญญา (ปวส.)

☐ 5) ปริญญาตรี

☐ 6) สูงกว่าปริญญาตรี

4. อาชีพ

☐ 1) รับราชการ/ รัฐวิสาหกิจ

☐ 2) ธุรกิจส่วนตัว

☐ 3) รับจ้าง

☐ 4) ค้าขาย

☐ 5) เกษตรกร

☐ 6) อื่น ๆ (โปรดระบุ).....

5. รายได้เฉลี่ยต่อเดือน

☐ 1) ไม่เกิน 5,000 บาท

☐ 2) 5,001 - 10,000 บาท

☐ 3) 10,001 - 15,000 บาท

☐ 4) 15,001 - 20,000 บาท

☐ 5) 20,001 - 25,000 บาท

☐ 6) 25,001 - 30,000 บาท

☐ 7) มากกว่า 30,001 บาท

ตอนที่ 2 ความคิดเห็นของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลมะขาม เมืองใหม่ อำเภอมะขาม จังหวัดจันทบุรี

โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงใน ☐ ที่ตรงกับระดับความคิดเห็นของท่านมากที่สุด

การบริการของเจ้าหน้าที่เทศบาลตำบลมะขาม เมืองใหม่อำเภอมะขาม จังหวัดจันทบุรี	ระดับความคิดเห็น			
	เห็นด้วย มากที่สุด	เห็นด้วย มาก	เห็นด้วย น้อย	เห็นด้วย น้อยที่สุด
	(4)	(3)	(2)	(1)
ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ				
1. เจ้าหน้าที่ยิ้มแย้ม แจ่มใสเป็นกันเอง				
2. เจ้าหน้าที่มีความพร้อมฉับไวในการให้บริการ				
3. เจ้าหน้าที่แนะนำและตอบข้อสงสัยในการมาติดต่อได้อย่างเข้าใจชัดเจน				
4. มีความสะอาดเรียบร้อยในหน่วยงานที่มาใช้บริการ				
5. มีอุปกรณ์เครื่องมือเครื่องใช้ที่มีความทันสมัยและเหมาะสม				
ด้านความน่าเชื่อถือไว้วางใจในการบริการ				
1. เจ้าหน้าที่มีความชัดเจนในการให้คำแนะนำที่เป็นประโยชน์ถูกต้อง รวดเร็ว				
2. เจ้าหน้าที่ตอบคำถามเกี่ยวกับงานที่มาติดต่อด้วยความถูกต้องเหมาะสม ทุกครั้งที่มาใช้บริการ				
3. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความรวดเร็วสม่ำเสมอ				
4. มีการติดตามผลการบริการหลังจากให้บริการแล้ว				
ด้านการสนองตอบต่อผู้รับบริการ				
1. ประชาชนไม่ต้องรอนานเมื่อมาติดต่อกับเทศบาล				

การบริการของเจ้าหน้าที่เทศบาลตำบลมะขาม เมืองใหม่อำเภอมะขาม จังหวัดจันทบุรี	ระดับความคิดเห็น			
	เห็นด้วย มากที่สุด	เห็นด้วย มาก	เห็นด้วย น้อย	เห็นด้วย น้อยที่สุด
	(4)	(3)	(2)	(1)
2. เจ้าหน้าที่เต็มใจอำนวยความสะดวกในด้าน ต่าง ๆ เช่น การเขียนคำร้องการกรอกรายละเอียด				
3. เจ้าหน้าที่ยินดีและเต็มใจที่จะบริการ				
4. เจ้าหน้าที่ให้ความสำคัญกับประชาชนทุกราย อย่างเป็นกันเอง				
ด้านการให้ความมั่นใจแก่ผู้รับบริการ				
1. เจ้าหน้าที่มีความรู้ความเข้าใจในระเบียบเป็น อย่างดี				
2. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยกิจกรรมรยาทเรียบร้อย				
3. เจ้าหน้าที่ตอบข้อสงสัยด้วยน้ำเสียงที่ไพเราะ สุภาพ				
4. ประชาชนสามารถที่จะซักถามถึงสิ่งที่สงสัย หรือมีความเห็นได้แจ้งกับการบริการของเทศบาล				
ด้านความเอาใจใส่ผู้รับบริการ				
1. เจ้าหน้าที่สอบถามความต้องการของ ประชาชนด้วยความเอาใจใส่				
2. เจ้าหน้าที่ให้ความช่วยเหลือ เพื่อประสานงาน ติดต่อกับส่วนราชการของหน่วยงานอื่นที่ เกี่ยวข้อง				
3. เจ้าหน้าที่บริการเขียนคำร้องเอกสารต่าง ๆ ให้กับผู้พิการหรือผู้ด้อยโอกาส				
4. มีเจ้าหน้าที่ หรือสถานที่ หรือผู้รับความคิก เห็นคอยรับการร้องเรียน คำร้องทุกข์หรือ คำแนะนำจากประชาชน				