

มหาวิทยาลัยบูรพา

Burapha University

ภาคผนวก

### แบบสอบถาม

## เรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลเขาสมิง อำเภอสุมิง จังหวัดตราด

แบบสอบถามฉบับนี้เป็นแบบสอบถามที่สร้างขึ้นเพื่อประโยชน์ในการศึกษาระดับปริญญาโท สาขาวิชาการจัดการภาครัฐและเอกชน โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลเขาสมิง อำเภอสุมิง จังหวัดตราด ผลที่ได้รับจากแบบสอบถามนี้จะเป็นประโยชน์ของเทศบาลตำบลเขาสมิง อำเภอสุมิง จังหวัดตราด ผลที่ได้รับจากแบบสอบถามนี้จะเป็นประโยชน์อย่างยิ่งต่อการพัฒนาการให้บริการของเทศบาลตำบลเขาสมิง อำเภอสุมิง จังหวัดตราด

**คำชี้แจง** คำถามทั้งหมดไม่ต้องระบุชื่อและที่อยู่ของท่าน ผู้วิจัยจะนำคำตอบไปใช้ใน งานวิจัยเท่านั้นคำตอบของท่านมีประโยชน์ต่อส่วนรวม จึงใคร่ขอให้ท่านตอบตามความเป็นจริง โปรดกรอกข้อมูลของท่าน หรือทำเครื่องหมาย / ลงในช่องว่าง ( ) ที่ตรงกับความเป็นจริง

### ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

โปรดกรอกข้อมูล หรือทำเครื่องหมาย ✓ ลงใน ( ) หน้าข้อความที่ตรงกับความเป็นจริงของท่าน

#### 1. เพศ

( ) ชาย

( ) หญิง

#### 2. อายุ

( ) ต่ำกว่า 30 ปี

( ) 30 ปีขึ้นไป-40 ปี

( ) 40 ปีขึ้นไป-50 ปี

( ) สูงกว่า 50 ปีขึ้นไป

#### 3. ระดับการศึกษา

( ) ประถมศึกษา

( ) มัธยมศึกษา/ อนุปริญญา

( ) ปริญญาตรี

( ) สูงกว่าปริญญาตรี

#### 4. อาชีพ

( ) รับข้าราชการ/ รัฐวิสาหกิจ

( ) ลูกจ้าง/ พนักงานบริษัท

( ) เกษตรกร/ ประมง

( ) ค้าขาย/ ประกอบธุรกิจส่วนตัว

( ) รับจ้างทั่วไป

( ) อื่น ๆ

ตอนที่ 2 ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลเขาสมิง อำเภอเขาสมิง จังหวัดตราด

ความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริการของเทศบาล ตำบลเขาสมิง	ระดับความพึงพอใจ			
	พอใจ มาก ที่สุด	พอใจ มาก	พอใจ น้อย	พอใจ น้อย ที่สุด
	4	3	2	1
<b>ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ</b>				
1. จำนวนเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีจำนวนเพียงพอสำหรับผู้มารับบริการ				
2. เทศบาลมีการจัดเตรียมอุปกรณ์ เครื่องมือเครื่องใช้เพื่ออำนวยความสะดวกแก่ประชาชนอย่างเพียงพอ				
3. ความเหมาะสมในการแต่งกาย บุคลิก ลักษณะท่าทางของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ				
4. เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีความรู้ความสามารถในการให้บริการ เช่น การตอบข้อสงสัย				
<b>ด้านความน่าเชื่อถือไว้วางใจในการบริการ</b>				
1. เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานให้คำแนะนำ ชี้แจงเกี่ยวกับขั้นตอนการปฏิบัติงานแก่ท่านเป็นอย่างดี				
2. การจัดเตรียมเอกสารและแบบพิมพ์ต่าง ๆ ของเจ้าหน้าที่ไม่เกิดปัญหาในด้านการปฏิบัติ				
3. ความเป็นธรรมของขั้นตอน/วิธีการให้บริการเรียงตามลำดับก่อน-หลัง				
4. การปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ได้ลดขั้นตอนการปฏิบัติตามระเบียบกฎหมาย ทำให้การบริการรวดเร็ว				
<b>ด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ</b>				
1. ท่านมาติดต่องานที่เทศบาลแล้ว งานสำเร็จตามวัตถุประสงค์				

ความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริการของเทศบาล ตำบลเขาสมิง	ระดับความพึงพอใจ			
	พอใจ มาก ที่สุด	พอใจ มาก	พอใจ น้อย	พอใจ น้อย ที่สุด
	4	3	2	1
2. งานที่ท่านมาติดต่อรับบริการจากเจ้าหน้าที่เจ้าหน้าที่ ทำงานได้ถูกต้องเรียบร้อย				
3. เทศบาลได้จัดทำป้ายประชาสัมพันธ์ ทำให้มีความเข้าใจ ขั้นตอนการให้บริการ				
4. เอกสารที่เทศบาลเตรียมไว้บริการ มีตัวอย่างคำแนะนำ การบริการอย่างชัดเจน เข้าใจมากขึ้น				
<b>ด้านการให้ความมั่นใจแก่ผู้รับบริการ</b>				
1. มีการประชาสัมพันธ์ข้อมูลที่เป็นให้ท่านทราบเช่น กิจการที่ต้องเสียภาษี ระยะเวลาการเสียภาษี				
2. มีการแจ้งเบอร์โทรศัพท์ที่สามารถติดต่อได้				
3. มีการแจ้งสถานที่และบุคคลที่สามารถร้องทุกข์หรือ ร้องเรียนได้				
4. มีการประชาสัมพันธ์ข่าวสารในช่องทางต่าง ๆ เช่น เสียงตามสาย, เว็บไซต์, วิทยุชุมชน				
<b>ด้านความเข้าใจและเห็นอกเห็นใจผู้รับบริการ</b>				
1. พนักงานเอาใจใส่ ยิ้มแย้มแจ่มใส				
2. พนักงานให้ความช่วยเหลือให้ความสะดวกอย่างดี				
3. พนักงานรับฟังปัญหาผู้มาติดต่อ และชี้แจงด้วยเหตุผล เสมอ				
4. พนักงานยอมรับคำติชมและสำรวมกิริยาทาทาง				