

มหาวิทยาลัยบูรพา
Burapha University

ภาคผนวก

แบบสอบถามเพื่อการวิจัย

เรื่อง ความคิดเห็นของผู้สูงอายุต่อคุณภาพการให้บริการของ องค์การบริหารส่วนตำบลบางชัน อำเภอลำลูกเกด จังหวัดจันทบุรี

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับผู้รับบริการ/ผู้ตอบแบบสอบถาม

ตอนที่ 2 คุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบางชัน อำเภอลำลูกเกด จังหวัดจันทบุรี

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับผู้รับบริการ/ผู้ตอบแบบสอบถาม

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย (✓) ลงในช่อง ☐ หน้าข้อตัวเลือกตามที่จริง

1. เพศ

☐ 1. ชาย

☐ 2. หญิง

2. สถานภาพ

☐ 1. โสด

☐ 2. สมรส

☐ 3. หม้าย/หย่า/แยกกันอยู่

3. รายได้

☐ 1. ไม่เกิน 5,000 บาท

☐ 2. 5,000 บาทขึ้นไป - 10,000 บาท

☐ 3. 10,000 บาทขึ้นไป - 15,000 บาท

☐ 4. 15,000 บาท ขึ้นไป

ตอนที่ 2 แบบสอบถามเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบางชัน

อำเภอขลุง จังหวัดจันทบุรี

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่อง () หน้าตัวเลือกที่ตรงกับความเป็นจริง

คุณภาพการให้บริการ	ระดับความคิดเห็น			
	เห็นด้วย อย่างยิ่ง (4)	เห็นด้วย (3)	ไม่เห็นด้วย (2)	ไม่เห็นด้วย อย่างยิ่ง (1)
การให้บริการด้านรูปธรรมของการบริการ				
1. มีป้ายประชาสัมพันธ์บอกจุดบริการ				
2. มีแผนผังแสดงขั้นตอนและระยะเวลาปฏิบัติงาน				
3. มีอุปกรณ์เครื่องมือในการปฏิบัติงานและ ให้บริการที่ทันสมัย เพื่อความคล่องตัวในการบริการ ประชาชน เช่น คอมพิวเตอร์ เครื่องถ่ายเอกสาร เป็นต้น				
4. มีสิ่งอำนวยความสะดวกเพียงพอ เช่น ที่นั่งคอย บริการ โทรศัพท์สาธารณะ น้ำดื่ม เครื่องดื่ม ห้องน้ำ เป็นต้น				
5. อาคารสถานที่ให้บริการในภาพรวมมีความ สะอาดภูมิทัศน์ภายใน ภายนอกสวยงาม				
การให้บริการด้านความเชื่อถือไว้วางใจได้				
6. เจ้าหน้าที่มีความรู้ความสามารถในการให้บริการ สามารถตอบคำถามชี้แจงข้อสงสัยให้คำแนะนำ ช่วย แก้ไขปัญหาได้อย่างถูกต้อง				
7. การปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่มีความเป็นธรรมไม่ เลือกปฏิบัติให้บริการตามลำดับ ก่อน – หลัง				
8. เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานด้วยความโปร่งใส ตรงไปตรงมาไม่ทุจริตไม่เรียกรับเงิน ไม่รับสินบน				
9. มีการเปิดเผยหลักเกณฑ์วิธีการปฏิบัติเกี่ยวกับการ ให้บริการให้ผู้รับบริการทราบ				
10. การให้บริการตามเวลาที่กำหนด				

คุณภาพการให้บริการ	ระดับความคิดเห็น			
	เห็นด้วย อย่างยิ่ง (4)	เห็น ด้วย (3)	ไม่เห็น ด้วย (2)	ไม่เห็น ด้วยอย่าง ยิ่ง (1)
การให้บริการด้านการตอบสนองต่อผู้สูงอายุ				
11. มีการกำหนดระยะเวลาแล้วเสร็จของการให้บริการ				
12. เจ้าหน้าที่มีความเต็มใจ และมีความพร้อมในการให้บริการ				
13. เจ้าหน้าที่ ที่ให้บริการมีความรับผิดชอบในการปฏิบัติหน้าที่ เป็นอย่างดี				
14. ประชาชน ได้รับการตรงตามความต้องการ คำนึงถึง ประโยชน์				
15. ประชาชนได้รับคำชี้แจงหรือการแก้ไขปัญหากรณีมีการ ร้องเรียนเกี่ยวกับการปฏิบัติงานที่ไม่ถูกต้องเหมาะสมของ เจ้าหน้าที่				
การให้บริการด้านการให้ความเชื่อมั่นต่อผู้สูงอายุ				
16. เจ้าหน้าที่มีทักษะ ความรู้ ความสามารถความชำนาญใน หน้าที่รับผิดชอบ				
17. ให้คำแนะนำข้อมูลและความรู้แก่ผู้รับบริการ อย่างถูกต้อง ชัดเจน เข้าใจง่าย				
18. เจ้าหน้าที่มีกิริยามารยาทดี				
19. เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงาน โดยคำนึงถึงประโยชน์ของประชาชน เป็นหลัก				
20. เจ้าหน้าที่เข้าใจและรับรู้ความต้องการของผู้รับบริการ				
การให้บริการด้านการรู้จักและเข้าใจผู้สูงอายุ				
21. เจ้าหน้าที่กระตือรือร้น และตั้งใจในการให้บริการ				
22. เจ้าหน้าที่มีมนุษยสัมพันธ์ในการให้บริการอย่างเป็นกันเอง				
23. เจ้าหน้าที่เอาใจใส่ผู้รับบริการรายบุคคลตามความ ต้องการที่แตกต่างกัน เช่น ผู้ป่วย หรือผู้พิการ เป็นต้น				
24. เจ้าหน้าที่รับฟังความคิดเห็นและคำแนะนำของ ผู้รับบริการ				