

มหาวิทยาลัยบูรพา
Burapha University

ภาคผนวก

หมายเลขแบบสอบถาม

☐ ☐ ☐

แบบสอบถาม

เรื่อง คุณภาพการให้บริการประชาชนหน่วยงานกองช่าง

เทศบาลเมืองจันทบุรี จ.จันทบุรี

แบบสอบถามนี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาเรื่อง คุณภาพการให้บริการประชาชน หน่วยงานกองช่าง เทศบาลเมืองจันทบุรี จังหวัดจันทบุรี ตามหลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขาการจัดการภาครัฐและภาคเอกชน มหาวิทยาลัยบูรพา

ข้อมูลที่ได้รับจากท่านจะเป็นประโยชน์อย่างยิ่งต่อการศึกษาวิจัย และสามารถนำข้อมูลจากการวิจัยนี้เป็นแนวทางในการพัฒนาคุณภาพการให้บริการประชาชนหน่วยงานกองช่าง เทศบาลเมืองจันทบุรี จังหวัดจันทบุรี ดังนั้น จึงขอความกรุณาจากท่านได้แสดงความคิดเห็นอย่างเต็มที่ จริงใจ และตรงไปตรงมาอย่างเป็นอิสระ เพื่อความสมบูรณ์ของผลการศึกษา คำตอบของท่านจะถือเป็นความลับไม่นำไปเปิดเผยหรือใช้ในทางที่เสียประโยชน์ของท่านเป็นอันขาด จะใช้เป็นประโยชน์เพื่อผลการศึกษาเท่านั้น

ขอขอบคุณอย่างยิ่งที่ให้ความร่วมมือ

นางสาวดวงพร สุริยะโชติ

ผู้วิจัย

ชี้แจง แบบสอบถามมี 2 ตอน โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงใน ☐ หน้าข้อที่ตรงกับระดับคุณภาพการให้บริการของท่านมากที่สุด

ตอนที่ 1 แบบสอบถามเกี่ยวกับข้อมูลส่วนตัวของผู้รับบริการ ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา รายได้ต่อเดือน และอาชีพ จำนวน 5 ข้อ

ตอนที่ 2 แบบสอบถามระดับคุณภาพการให้บริการ จำนวน 25 ข้อ

ตอนที่ 1 ข้อมูลส่วนบุคคล

สำหรับผู้วิจัย

1. เพศ

☐ 1. ชาย

☐ 2. หญิง

☐

2. อายุ

☐ 1. ต่ำกว่า 20 ปี

☐ 4. 40 ปีขึ้นไป - 50 ปี

☐ 2. 20 ปีขึ้นไป - 30 ปี

☐ 5. 50 ปีขึ้นไป

☒ 3. 30 ปีขึ้นไป - 40 ปี

☐

3. ระดับการศึกษา

☐ 1. ประถมศึกษา

☐ 4. ปริญญาตรีขึ้นไป

☐ 2. มัธยมศึกษา/ ปวช.

☐ 3. อนุปริญญา/ ปวส.

☐

4. รายได้ต่อเดือน

☐ 1. ต่ำกว่า 10,000 บาท

☐ 3. 20,001 - 30,000 บาท

☐ 2. 10,000 - 20,000 บาท

☐ 4. มากกว่า 30,000 บาท

☐

5. อาชีพ

☐ 1. เกษตรกร

☐ 4. เจ้าของกิจการ/ ประกอบวิชาชีพอิสระ

☐ 2. รับจ้างทั่วไป

☐ 5. พนักงานบริษัท

☐ 3. รับราชการ/ รัฐวิสาหกิจ

☐

ตอนที่ 2 แบบสอบถามเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการประชาชนของหน่วยงานกองช่าง
เทศบาลเมืองจันทบุรี อำเภอเมือง จังหวัดจันทบุรี
คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องว่างที่ตรงกับคุณภาพการให้บริการของท่าน
เพียงข้อเดียว

ลำดับ	การให้บริการ	ระดับคุณภาพการให้บริการ				สำหรับ ผู้วิจัย
		ดี (4)	ค่อนข้างดี (3)	ค่อนข้าง ไม่ดี (2)	ไม่ดี เลย (1)	
1	ด้านการให้ความรู้และข้อมูลข่าวสาร มีแผ่นพับและโปสเตอร์ให้ความรู้ การให้บริการของกองช่าง					☐ A1
2	มีการประชาสัมพันธ์ข้อมูลผ่านทาง เว็บไซต์อย่างรวดเร็ว ตรงตาม ความต้องการ					☐ A2
3	มีการประชาสัมพันธ์กิจกรรมและ การบริการให้กับหน่วยงานและ ประชาชนทั่วไป ผ่านทางสื่อต่าง ๆ อย่างต่อเนื่อง เช่น ทางสถานีวิทยุ เคเบิลทีวี เสียงตามสายหรือไร้สาย เป็นต้น					☐ A3
4	มีเจ้าหน้าที่คอยให้คำแนะนำข้อมูล ความรู้การให้บริการ					☐ A4
5	เจ้าหน้าที่ตอบข้อสงสัยในด้าน การบริการได้อย่างถูกต้อง แม่นยำ					☐ A5
6	มีเจ้าหน้าที่คอยดูแลแก้ไขเมื่อท่าน ประสบปัญหาในขั้นตอนการบริการ					☐ A6

ลำดับ	การให้บริการ	ระดับคุณภาพการให้บริการ				สำหรับ ผู้วิจัย
		ดี (4)	ค่อนข้างดี (3)	ค่อนข้าง ไม่ดี (2)	ไม่ดี เลย (1)	
1	ด้านขั้นตอนในการให้บริการ ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยาก ซับซ้อนและมีความคล่องตัว					☐ B1
2	ความรวดเร็วในการให้บริการ					☐ B2
3	ความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจง แนะนำ ขั้นตอนในการให้บริการ					☐ B3
4	ความเป็นธรรมของขั้นตอน วิธีการ ให้บริการ (เรียงลำดับก่อนหลังมีความ เสมอภาคเท่าเทียมกัน)					☐ B4
5	ความสะดวกที่ได้รับการบริการ แต่ละขั้นตอน					☐ B5
6	ระยะเวลาการให้บริการมีความ เหมาะสมตรงต่อความต้องการของ ผู้รับบริการ					☐ B6
1	ด้านความสะดวกในการใช้บริการ สถานที่ตั้งของหน่วยงาน สะดวกใน การเดินทางมารับบริการ					☐ C1
2	ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ ที่นั่งคอย รับบริการ					☐ C2
3	มีการจัดบริการน้ำดื่ม หนังสือพิมพ์ โทรทัศน์ สำหรับผู้มาใช้บริการ					☐ C3
4	คุณภาพและความทันสมัยของอุปกรณ์/ เครื่องมือ					☐ C4

ลำดับ	การให้บริการ	ระดับคุณภาพการให้บริการ				สำหรับ ผู้วิจัย
		ดี (4)	ค่อนข้างดี (3)	ค่อนข้างไม่ดี (2)	ไม่ดี เลย (1)	
5	ด้านความสะดวกในการใช้บริการ (ต่อ) มีการจัดพื้นที่สำหรับการกรอกเอกสาร สำหรับผู้มาใช้บริการ					☐ C5
6	ป้ายข้อความบอกจุดบริการ/ บอก ขั้นตอนการให้บริการมีความชัดเจน และเข้าใจง่าย					☐ C6
7	มีการให้บริการนอกเวลาราชการและ หรือช่วงพักกลางวันอย่างเหมาะสม					☐ C7
1	ด้านอธยาศัยไมตรี เจ้าหน้าที่มีความกระตือรือร้น และ เอาใจใส่ต่อผู้มาใช้บริการ					☐ D1
2	เจ้าหน้าที่มีอธยาศัยไมตรี พุดจาสุภาพ นั้มนวล และมีความเป็นกันเอง					☐ D2
3	เจ้าหน้าที่มีบุคลิกภาพที่น่าเชื่อถือ เช่น การแต่งกายสุภาพเหมาะสม					☐ D3
4	เจ้าหน้าที่แสดงออกถึงความพร้อมและ เต็มใจให้บริการ					☐ D4
5	เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการต่อผู้รับบริการ เหมือนกันทุกราย โดยไม่เลือกปฏิบัติ					☐ D5
6	ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ ฯ					☐ D6