

มหาวิทยาลัยบูรพา
Burapha University

ภาคผนวก

แบบสอบถาม

เรื่อง ความคิดเห็นของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการงานสวัสดิการสังคม
ของเทศบาลตำบลท่าหลวง อำเภอมะขาม จังหวัดจันทบุรี

คำชี้แจง: แบบสอบถามชุดนี้แบ่งออกเป็น 2 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 ข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ รายได้ ระดับการศึกษา และอาชีพ
ผู้รับบริการ

ตอนที่ 2 ความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการงานสวัสดิการสังคมของเทศบาล
ตำบลท่าหลวง

ตอนที่ 1 ข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคล

คำชี้แจง: โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องว่าง ☐ ที่เป็นคำตอบที่ถูกต้องสำหรับท่านเพียงข้อ
เดียวเท่านั้น

1. เพศ

☐ ชาย

☐ หญิง

2. อายุ

☐ น้อยกว่า 20 ปี

☐ อายุระหว่าง 21 - 30 ปี

☐ อายุระหว่าง 31 - 40 ปี

☐ อายุระหว่าง 41 - 50 ปี

☐ อายุระหว่าง 51- 60 ปี

☐ อายุ 61 ปีขึ้นไป

3. รายได้

☐ ต่ำกว่า 5,000 บาท

☐ 5,000 - 10,000 บาท

☐ 10,001 - 15,000 บาท

☐ 15,001 - 20,000 บาท

☐ 20,001 - 25,000 บาท

☐ มากกว่า 25,000 บาท

4. ระดับการศึกษา

☐ ชั้นประถมศึกษา/ ต่ำกว่า

☐ 2 มัธยมศึกษาตอนต้น

☐ มัธยมศึกษาตอนปลาย/ ปวช.

☐ 4 อนุปริญญา/ ปวส.

☐ ปริญญาตรี

☐ 6 สูงกว่าปริญญาตรี

☐ อื่น ๆ (ระบุ).....

5. อาชีพผู้รับบริการ

- ☐ 1 เกษตรกรรม
 ☐ 2 รับจ้าง
☐ 3 ค้าขาย/ ธุรกิจส่วนตัว
 ☐ 4 รับราชการ/ รัฐวิสาหกิจ
☐ 5 พนักงานบริษัท/ องค์กรธุรกิจ
 ☐ 6 อื่น ๆ.....

ตอนที่ 2 ความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการงานสวัสดิการสังคมของเทศบาลตำบลท่าหลวง อำเภอมะขาม จังหวัดจันทบุรี

คำชี้แจง: โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องว่าง ☐ ที่ตรงกับความคิดเห็นมากที่สุด

ประเด็น/ ข้อความ	ความคิดเห็น				
	มากที่สุด (5)	มาก (4)	ปานกลาง (3)	น้อย (2)	น้อยที่สุด (1)
1. ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ					
1.1 มีเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการงานสวัสดิการสังคมเพียงพอกับผู้รับบริการ					
1.2 เทศบาลมีการจัดเตรียมอุปกรณ์ เครื่องมือเครื่องใช้เพื่ออำนวยความสะดวกแก่ประชาชนที่มาใช้บริการงานสวัสดิการสังคมอย่างเพียงพอ					
1.3 ความเหมาะสมในการแต่งกาย บุคลิก ลักษณะท่าทางของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการงานสวัสดิการสังคม					
1.4 เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการงานสวัสดิการสังคมมีความรู้ความสามารถในการให้บริการ เช่น การตอบข้อสงสัย ให้คำแนะนำ ช่วยแก้ไขปัญหาได้					
2. ด้านความเชื่อถือไว้วางใจในการบริการ					
2.1 เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำ ชี้แจงเกี่ยวกับขั้นตอนการปฏิบัติงานสวัสดิการสังคมแก่ท่านเป็นอย่างดี					
2.2 การจัดเตรียมเอกสารและแบบพิมพ์ต่าง ๆ ของงานสวัสดิการสังคมมีความสะดวกในการปฏิบัติงาน					
2.3 ความเป็นธรรมของขั้นตอน/ วิธีการให้บริการงานสวัสดิการสังคม (ตามลำดับก่อน - หลัง)					

ประเด็น/ ข้อความ	ความคิดเห็น				
	มากที่สุด (5)	มาก (4)	ปานกลาง (3)	น้อย (2)	น้อยที่สุด (1)
2.4 การปฏิบัติงานสวัสดิการสังคมของเจ้าหน้าที่ได้ลดขั้นตอนการปฏิบัติตามระเบียบกฎหมายที่ไม่ใช่สาระสำคัญลงไปบ้าง ทำให้การบริการเป็นไปอย่างรวดเร็ว					
3. ด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ					
3.1 ท่านมาติดต่องานสวัสดิการสังคมของเทศบาลแล้วได้รับความสำเร็จตรงกับความต้องการ					
3.2 งานสวัสดิการสังคมที่ท่านมาติดต่อรับบริการจากเจ้าหน้าที่ ทำงานได้ถูกต้อง เรียบร้อย					
3.3 เทศบาลได้จัดทำป้ายประชาสัมพันธ์งานสวัสดิการสังคม ทำให้มีความเข้าใจขั้นตอนให้บริการ ได้ถูกต้อง					
3.4 เอกสารที่เทศบาลเตรียมไว้บริการงานสวัสดิการสังคม มีตัวอย่างคำแนะนำประเภทบริการอย่างชัดเจน เข้าใจได้ถูกต้องมากขึ้น					
4. ด้านการให้ความมั่นใจต่อผู้รับบริการ					
4.1 มีการประชาสัมพันธ์ข้อมูลที่เป็นให้ท่านทราบอย่างทั่วถึง เช่น ขึ้นทะเบียนรับเบี้ยยังชีพ วันรับเบี้ยยังชีพ					
4.2 มีการแจ้งเบอร์โทรศัพท์ที่สามารถติดต่องานด้านสวัสดิการสังคมได้ตลอดเวลา					
4.3 มีการแจ้งสถานที่และบุคคลที่สามารถร้องทุกข์หรือร้องเรียนงานด้านสวัสดิการสังคมได้					
4.4 มีการประชาสัมพันธ์ข่าวสารงานสวัสดิการสังคมในช่องทางต่าง ๆ เช่น เสียงตามสาย เว็บไซต์ วิทยุชุมชน ฯลฯ					
5. ด้านความเข้าใจและเห็นอกเห็นใจผู้รับบริการ					
5.1 เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานสวัสดิการสังคมเอาใจใส่เอื้อเฟื้อ ยิ้มแย้มแจ่มใส ทำให้อยากมาติดต่ออีก					
5.2 เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานสวัสดิการสังคมช่วยเหลือให้ความสะดวกอย่างเต็มความสามารถ					

ประเด็น/ ข้อความ	ความคิดเห็น				
	มากที่สุด (5)	มาก (4)	ปานกลาง (3)	น้อย (2)	น้อยที่สุด (1)
5.3 เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานสวัสดิการสังคมตั้งใจฟัง ประชาชนผู้มาติดต่อ เมื่อมีเหตุการณ์ชี้แจงด้วยเหตุผล เสมอ					
5.4 เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานสวัสดิการสังคมยอมรับคำ ตำหนิตติชมและสำรวจมกิริยาทำทาง					

ขอขอบคุณท่านที่กรุณาใช้เวลาตอบแบบสอบถาม