

มหาวิทยาลัยบูรพา
Burapha University

ภาคผนวก

แบบสอบถาม

เรื่อง

ความคิดเห็นของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลคลองใหญ่

อำเภอคลองใหญ่ จังหวัดตราด

แบบสอบถามฉบับนี้เป็นข้อมูลเพื่อประกอบการศึกษา เรื่อง ความคิดเห็นของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลคลองใหญ่ อำเภอคลองใหญ่ จังหวัดตราด การตอบแบบสอบถามของท่าน ถือว่ามีคุณค่าต่อการศึกษาอย่างยิ่ง จึงขอความกรุณาจากท่านได้ตอบแบบสอบถามและแสดงความคิดเห็นอันจะเป็นประโยชน์ต่อส่วนรวมคำตอบของท่านจะถือเป็นความลับ ไม่มีการเปิดเผยตัวบุคคลในแบบสอบถาม ขอขอบคุณทุกท่านที่ให้ความร่วมมือในการตอบแบบสอบถามมา ณ ที่นี้

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม (โปรดขีดเครื่องหมาย / ใน ☐ ที่ตรงกับความเป็นจริง)

1. เพศ

1. ☐ ชาย

2. ☐ หญิง

2. อายุ

1. ☐ อายุ 15 ปีขึ้นไป – 20 ปี

2. ☐ อายุ 21 ปีขึ้นไป – 30 ปี

3. ☐ อายุ 31 ปีขึ้นไป – 40 ปี

4. ☐ อายุ 41 ปีขึ้นไป – 50 ปี

5. ☐ อายุ 51 ปีขึ้นไป – 60 ปี

6. ☐ อายุ 61 ปีขึ้นไป

3. ระดับการศึกษา

1. ☐ ไม่เกินประถมศึกษา

2. ☐ ชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 3

3. ☐ ชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 6 หรือ ปวช.

4. ☐ อนุปริญญา หรือ ปวส.

5. ☐ ปริญญาตรี

6. ☐ สูงกว่าปริญญาตรี

4. อาชีพ

1. ☐ รับราชการ/รัฐวิสาหกิจ

2. ☐ ลูกจ้าง/พนักงานบริษัท

3. ☐ ผู้ประกอบการเจ้าของธุรกิจ

4. ☐ ค้าขาย/ประกอบธุรกิจส่วนตัว

5. ☐ นักเรียน/นักศึกษา

6. ☐ รับจ้างทั่วไป

7. ☐ เกษตร/ประมง

ตอนที่ 2 ความเห็นของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลคลองใหญ่

ความคิดเห็นของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการ ของเทศบาลตำบลคลองใหญ่ อำเภอคลองใหญ่ จังหวัดตราด	ระดับความคิดเห็น			
	เห็นด้วยมากที่สุด (4)	เห็นด้วยมาก (3)	เห็นด้วยน้อย (2)	เห็นด้วยน้อยที่สุด (1)
ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ				
1.จำนวนเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีจำนวนเพียงพอสำหรับผู้มารับบริการ				
2.เทศบาลมีการจัดเตรียมอุปกรณ์ เครื่องมือเครื่องใช้ ป้ายประชาสัมพันธ์ขั้นตอนการบริการ เพื่ออำนวยความสะดวกแก่ประชาชนอย่างเพียงพอ				
3.ความเหมาะสมในการแต่งกาย บุคลิก ลักษณะท่าทาง วาจาสุภาพ ของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ				
4.เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีความรู้ความสามารถในการให้บริการ เช่น การตอบข้อสงสัย ให้คำแนะนำช่วยเหลือปัญหาได้				
ด้านความน่าเชื่อถือไว้วางใจในการบริการ				
1.เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานให้คำแนะนำ ชี้แจงเกี่ยวกับขั้นตอนการปฏิบัติงานแก่ท่านเป็นอย่างดี				
2.การจัดเตรียมเอกสารและแบบพิมพ์ต่างๆ ของเจ้าหน้าที่ ไม่เกิดปัญหาในด้านการปฏิบัติ				
3.ให้ความสำคัญของแต่ละปัญหาของผู้รับบริการ (เรียงตามลำดับความสำคัญก่อนหลัง)				
4.การปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ได้ปฏิบัติตามระเบียบกฎหมาย ทำให้การบริการเป็นไปอย่างรวดเร็ว ถูกต้อง สม่าเสมอ				

ความคิดเห็นของประชาชนต่อคุณภาพ การให้บริการ ของเทศบาลตำบลคลองใหญ่ อำเภอคลองใหญ่ จังหวัดตราด	ระดับความคิดเห็น			
	เห็นด้วย มากที่สุด (4)	เห็นด้วย มาก (3)	เห็นด้วย น้อย (2)	เห็นด้วย น้อยที่สุด (1)
ด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ				
1.ผู้รับบริการมาติดต่องานที่เทศบาลนี้แล้ว ได้รับความสำเร็จตรงกับความต้องการในเรื่อง ที่มาติดต่อ				
2.งานที่ผู้รับบริการมาติดต่อรับบริการจาก เจ้าหน้าที่ ทำงานได้ถูกต้องเรียบร้อย				
3.เทศบาลได้มีการให้บริการที่รวดเร็ว จับใจ มี ความกระตือรือร้นพร้อมให้บริการเสมอ				
4.เอกสารที่เทศบาลเตรียมไว้บริการ มีตัวอย่าง คำแนะนำประเภทบริการอย่างชัดเจน เข้าใจได้ ถูกต้องมากขึ้น				
ด้านการให้ความมั่นใจแก่ผู้มารับบริการ				
1.มีการประชาสัมพันธ์ข้อมูลที่จำเป็นให้ท่าน ทราบอย่างทั่วถึง เช่น กิจการที่ต้องเสียภาษี, ระยะเวลาในการเสียภาษี, บทลงโทษหรือข้อมูล ทะเบียนราษฎร				
2.มีการแจ้งเบอร์โทรศัพท์ที่สามารถติดต่อได้ ตลอดเวลา เพื่อให้ผู้ที่รับบริการเกิดข้อสงสัยได้ ติดต่อสอบถาม				
3.มีการแจ้งสถานที่และบุคคลที่สามารถร้อง ทุกข์หรือร้องเรียนได้โดยมีหน่วยงานที่รับเรื่อง ร้องทุกข์ที่ชัดเจน				
4.มีการประชาสัมพันธ์ข่าวสารในช่องทางต่างๆ เช่น เสียงตามสาย, เว็บไซต์, วิทยุชุมชน ฯลฯ				

ความคิดเห็นของประชาชนต่อคุณภาพ การให้บริการ ของเทศบาลตำบลคลองใหญ่ อำเภอคลองใหญ่ จังหวัดตราด	ระดับความคิดเห็น			
	เห็นด้วย มากที่สุด (4)	เห็นด้วย มาก (3)	เห็นด้วย น้อย (2)	เห็นด้วย น้อยที่สุด (1)
ด้านความเข้าใจและเห็นออกเห็นใจผู้รับบริการ				
1.พนักงานเทศบาลเอาใจใส่ เอื้อเฟื้อ ยิ้มแย้ม แจ่มใส ทำให้อยากกลับมาติดต่ออีก				
2.ช่วยเหลือให้ความสะดวกอย่างเต็ม ความสามารถ				
3.ตั้งใจฟังประชาชนผู้มาติดต่อ เมื่อมีเหตุการณ์ ชี้แจงด้วยเหตุผลเสมอ				
4.พนักงานเทศบาลยอมรับคำตำหนิตติชมและ สำรวจกริยาทำทาง				