

มหาวิทยาลัยบูรพา
Burapha University

ภาคผนวก

แบบสอบถาม

เรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลเกาะขวาง อำเภอเมืองจันทบุรี จังหวัดจันทบุรี

แบบสอบถามฉบับนี้เป็นข้อมูลเพื่อประกอบการศึกษา เรื่องความพึงพอใจของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลเกาะขวาง อำเภอเมืองจันทบุรี จังหวัดจันทบุรี การตอบแบบสอบถามของท่านถือว่ามีความสำคัญต่อการศึกษายิ่ง จึงขอความกรุณาจากท่านได้ตอบแบบสอบถามและแสดงความคิดเห็น อันจะเป็นประโยชน์ต่อส่วนรวม คำตอบของท่านจะถือเป็นความลับ ไม่มีการเปิดเผยตัวบุคคลในแบบสอบถาม ขอขอบคุณทุกท่านที่ให้ความร่วมมือในการตอบแบบสอบถามมา ณ ที่นี้

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม (โปรดขีดเครื่องหมาย ✓ ใน ☐ ที่ตรงกับความเป็นจริง)

1. เพศ

1. ☐ ชาย

2. ☐ หญิง

2. อายุ

1. ☐ ต่ำกว่า 21 ปี

2. ☐ อายุ 21 ปีขึ้นไป-30 ปี

3. ☐ อายุ 30 ปีขึ้นไป-40 ปี

4. ☐ อายุ 40 ปีขึ้นไป-50 ปี

5. ☐ อายุ 50 ปีขึ้นไป-60 ปี

6. ☐ อายุ 60 ปีขึ้นไป

3. ระดับการศึกษา

1. ☐ ไม่เกินประถมศึกษา

2. ☐ มัธยมศึกษาปีที่ 3

3. ☐ มัธยมศึกษาปีที่ 6 หรือ ปวช

4. ☐ อนุปริญญาหรือ ปวส.

5. ☐ ปริญญาตรีขึ้นไป

4. อาชีพ

1. ☐ รับราชการ/ รัฐวิสาหกิจ

2. ☐ ลูกจ้าง/ พนักงานบริษัท

3. ☐ ผู้ประกอบการ/ เจ้าของธุรกิจ

4. ☐ ค้าขาย/ ประกอบธุรกิจส่วนตัว

5. ☐ นักเรียน/ นักศึกษา

6. ☐ รับจ้างทั่วไป

7. ☐ เกษตรกร/ ประมง

8. ☐ อื่น ๆ.....

ตอนที่ 2 ความพึงพอใจของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลเกาะขวาง

ความพึงพอใจของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลเกาะขวางอำเภอเมืองจันทบุรี จังหวัดจันทบุรี	ระดับความพึงพอใจ			
	พึงพอใจมากที่สุด (4)	พึงพอใจมาก (3)	พึงพอใจน้อย (2)	พึงพอใจน้อยที่สุด (1)
ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ	โปรดขีดเครื่องหมาย (✓) ในช่องที่ตรงกับความเห็นของท่านมากที่สุด			
1. จำนวนเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีจำนวนเพียงพอสำหรับผู้มารับบริการ				
2. เทศบาลมีการจัดเตรียมอุปกรณ์ เครื่องมือเครื่องใช้ เพื่ออำนวยความสะดวกแก่ประชาชนอย่างเพียงพอ				
3. ความเหมาะสมในการแต่งกาย บุคลิกลักษณะท่าทางของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ				
4. เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีความรู้ความสามารถในการให้บริการ เช่น การตอบข้อสงสัย ให้คำแนะนำ ช่วยแก้ปัญหาได้				
ด้านความน่าเชื่อถือไว้วางใจในการบริการ	โปรดขีดเครื่องหมาย (✓) ในช่องที่ตรงกับความเห็นของท่านมากที่สุด			
5. เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติให้คำแนะนำ ชี้แจงเกี่ยวกับขั้นตอนการปฏิบัติงานแก่ท่านเป็นอย่างดี				
6. การจัดเตรียมเอกสารและแบบพิมพ์ต่าง ๆ ของเจ้าหน้าที่ไม่เกิดปัญหาในด้านการปฏิบัติ				
7. ขั้นตอนการให้บริการ เรียงตามลำดับก่อนหลัง				
8. การปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ได้ลดขั้นตอนการปฏิบัติตามระเบียบกฎหมาย ทำให้การบริการเป็นไปอย่างรวดเร็ว				

ความพึงพอใจของประชาชนต่อคุณภาพ การให้บริการของเทศบาลตำบลเกาะขวาง อำเภอเมืองจันทบุรี จังหวัดจันทบุรี	ระดับความพึงพอใจ			
	พึงพอใจ มากที่สุด (4)	พึงพอใจ มาก (3)	พึงพอใจ น้อย (2)	พึงพอใจ น้อยที่สุด (1)
ด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ	โปรดขีดเครื่องหมาย (✓) ในช่องที่ตรงกับ ความเห็นของท่านมากที่สุด			
9. ท่านมาติดต่องานที่เทศบาลแล้ว ได้รับความสำเร็จตรงกับความต้องการ				
10. งานที่ท่านมาติดต่อรับบริการจาก เจ้าหน้าที่ ทำงานได้ถูกต้องเรียบร้อย				
11. เทศบาลได้จัดทำป้ายประชาสัมพันธ์ ทำให้มีความเข้าใจขั้นตอนให้บริการ ได้ถูกต้อง				
12. เอกสารที่เทศบาลเตรียมไว้บริการ มีตัวอย่างแนะนำประเภทบริการอย่างชัดเจน เข้าใจได้ถูกต้องมากขึ้น				
ด้านการให้ความมั่นใจแก่ผู้รับบริการ	โปรดขีดเครื่องหมาย (✓) ในช่องที่ตรงกับ ความเห็นของท่านมากที่สุด			
13. มีการประชาสัมพันธ์ข้อมูลที่จำเป็น ให้ท่านทราบอย่างทั่วถึง				
14. มีการแจ้งเบอร์โทรศัพท์ที่สามารถ ติดต่อได้ตลอดเวลา				
15. มีการแจ้งสถานที่และบุคคลที่สามารถ ร้องทุกข์หรือร้องเรียนได้				
16. มีการประชาสัมพันธ์ข่าวสารในช่องทาง ต่าง ๆ เช่น เสียงตามสาย เว็บไซต์ วิทยุชุมชน ฯลฯ				

ความพึงพอใจของประชาชนต่อคุณภาพ การให้บริการของเทศบาลตำบลเกาะขวาง อำเภอเมืองจันทบุรี จังหวัดจันทบุรี	ระดับความพึงพอใจ			
	พึงพอใจ มากที่สุด (4)	พึงพอใจ มาก (3)	พึงพอใจ น้อย (2)	พึงพอใจ น้อยที่สุด (1)
ด้านความเห็นอกเห็นใจผู้รับบริการ	โปรดขีดเครื่องหมาย (✓) ในช่องที่ตรงกับ ความเห็นของท่านมากที่สุด			
17. พนักงานเทศบาลเอาใจใส่ เอื้อเฟื้อ ยิ้มแย้มแจ่มใส ทำให้อยากกลับมาติดต่อ				
18. ช่วยเหลือให้ความสะดวกอย่างเต็ม ความสามารถ				
19. ตั้งใจฟังประชาชนผู้มาติดต่อ เมื่อมี เหตุการณ์ชี้แจงด้วยเหตุผลเสมอ				
20. พนักงานเทศบาลยอมรับคำตำหนิ ติชมและสำรวมกิริยาทำทาง				