

มหาวิทยาลัยบูรพา
Burapha University

ภาคผนวก

แบบสอบถามเพื่อการวิจัย

เรื่อง ความคิดเห็นของประชาชนผู้สูงอายุต่อคุณภาพการให้บริการด้านสวัสดิการผู้สูงอายุ
ของเทศบาลตำบลเกวียนหัก อำเภอขลุง จังหวัดจันทบุรี

คำชี้แจง

1. การวิจัยครั้งนี้แบบสอบถามฉบับนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความความคิดเห็นของประชาชนผู้สูงอายุต่อคุณภาพการให้บริการด้านสวัสดิการผู้สูงอายุของเทศบาลตำบลเกวียนหัก
2. กรุณาตอบแบบสอบถามทุกข้อ เพราะความคิดเห็นของท่านจะเป็นประโยชน์อย่างยิ่งต่อคุณภาพการให้บริการด้านสวัสดิการผู้สูงอายุของเทศบาลตำบลเกวียนหัก

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ใน ☐ ที่ตรงกับท่าน

1. เพศ

☐ 1. ชาย

☐ 2. หญิง

2. อายุ

☐ 1. อายุ 60-65 ปี

☐ 4. อายุ 75 ปีขึ้นไป-80 ปี

☐ 2. อายุ 65 ปีขึ้นไป-70 ปี

☐ 5. อายุ 80 ปีขึ้นไป

☐ 3. อายุ 70 ปีขึ้นไป-75 ปี

3. ระดับการศึกษา

☐ 1. ไม่ได้ศึกษา

☐ 4. มัธยมศึกษาปีที่ 6/ ปวช.

☐ 2. ประถมศึกษา

☐ 5. อนุปริญญา/ ปวส.

☐ 3. มัธยมศึกษาปีที่ 3

☐ 6.ปริญญาตรีขึ้นไป

4. อาชีพ

☐ 1. เกษตรกร

☐ 4. ประมง

☐ 2. แม่บ้าน

☐ 5. ค้าขาย/ ธุรกิจส่วนตัว

☐ 3. รับจ้างทั่วไป

☐ 6. ไม่ได้ประกอบอาชีพ

ตอนที่ 2 ข้อมูลเกี่ยวกับความคิดเห็น

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องที่ตรงกับความคิดเห็นของท่านมากที่สุด

- 4 หมายถึง ความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการ ระดับดีมากที่สุด
 3 หมายถึง ความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการ ระดับดีมาก
 2 หมายถึง ความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการ ระดับดีน้อย
 1 หมายถึง ความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการ ระดับดีน้อยที่สุด

ข้อที่	การบริการ	ระดับความคิดเห็นของประชาชน ผู้สูงอายุต่อคุณภาพการให้บริการด้าน สวัสดิการผู้สูงอายุ				สำหรับ ผู้วิจัย
		4	3	2	1	
1. ด้านลักษณะทางกายภาพที่สัมผัสได้ของปัจจัยการบริการ (Tangibility)						
1	จำนวนเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีจำนวนเพียงพอ สำหรับผู้สูงอายุที่มารับบริการ					
2	สถานที่และสิ่งแวดล้อมเหมาะสม สะอาด และ เป็นระเบียบเรียบร้อย					
3	สถานที่ให้บริการมีป้ายสัญลักษณ์บอกทิศทาง ชัดเจน สะดวกต่อการติดต่อ					
4	เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีความรู้ความสามารถใน การให้บริการ เช่น ตอบข้อสงสัย ให้คำแนะนำ ช่วยแก้ไขปัญหาได้					
2. ด้านความเชื่อถือได้ของคุณลักษณะหรือมาตรฐานการบริการ (Reliability)						
5	เจ้าหน้าที่มีความรอบรู้ในงานที่ให้บริการเป็น อย่างดี					
6	ความเป็นธรรมเสมอภาค ของขั้นตอน/ วิธีการ ให้บริการ (เรียงลำดับก่อน-หลัง)					
7	เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานให้คำแนะนำ ชี้แจง เกี่ยวกับขั้นตอนการปฏิบัติงานแก่ท่านเป็นอย่างดี					
8	การปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ได้ลดขั้นตอน การ ปฏิบัติตามระเบียบกฎหมายที่ไม่ใช่สาระสำคัญ ลงไปบ้าง ทำให้การบริการเป็นไปอย่างรวดเร็ว					

ข้อที่	การบริการ	ระดับความคิดเห็นของประชาชน ผู้สูงอายุต่อคุณภาพการให้บริการด้าน สวัสดิการผู้สูงอายุ				สำหรับ ผู้วิจัย
		4	3	2	1	
3. ด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ (Responsiveness)						
9	เจ้าหน้าที่มีความกระตือรือร้นและรวดเร็วในการให้บริการท่าน					
10	เจ้าหน้าที่แสดงความรู้สึก (Feeling) ที่ดีขณะให้บริการ เต็มใจที่จะช่วยเหลือ					
11	ท่านมาติดต่องานที่เทศบาลตำบลเกวียนหักแล้วได้รับความสำเร็จตรงกับความต้องการ					
12	เจ้าหน้าที่สามารถให้ข้อมูล ให้คำแนะนำในการรับบริการ ถูกต้องครบถ้วน					
4. ด้านความเชื่อมั่นไว้วางใจได้ (Assurance)						
13	เจ้าหน้าที่สามารถอธิบายให้ท่านเข้าใจจนเกิดความมั่นใจในการใช้บริการ					
14	มีการประชาสัมพันธ์ข้อมูลที่เป็นให้ท่านทราบอย่างทั่วถึงถูกต้องและทันเหตุการณ์ เช่น วันลงทะเบียนรับเบี้ย วันรับเงินเบี้ยยังชีพ					
15	เจ้าหน้าที่มีความซื่อสัตย์และจริงใจในการให้บริการ					
16	เจ้าหน้าที่เปิดโอกาสให้ซักถามข้อข้องใจตลอดเวลา					
5. ด้านการเอาใจใส่ผู้รับบริการ (Empathy)						
17	เจ้าหน้าที่สนใจเอาใจใส่ตั้งใจรับฟังความต้องการและปัญหาของผู้มาติดต่อ					
18	ท่านได้รับการให้เกียรติและเคารพในศักดิ์ศรี เมื่อเข้ามารับบริการทุกครั้ง					
19	เจ้าหน้าที่มีความตั้งใจที่จะให้บริการที่ดีที่สุดแก่ผู้รับบริการ					
20	เจ้าหน้าที่มีความเอาใจใส่ เอื้อเฟื้อ ยิ้มแย้มแจ่มใส ทำให้อยากกลับมาติดต่ออีก					

ขอขอบคุณในความร่วมมือ

สุชาดา สุขโพธิเงิน