

มหาวิทยาลัยบูรพา
Burapha University

ภาคผนวก

แบบสอบถาม

เรื่อง ความพึงพอใจของผู้ประสบภัยพิบัติ ต่อคุณภาพการให้ความช่วยเหลือ ของสำนักงานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยจังหวัดตราด

แบบสอบถามนี้สร้างขึ้นเพื่อใช้ในการเก็บข้อมูล ในการศึกษาปัญหาพิเศษ
หลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการภาครัฐและเอกชน วิทยาลัยบริหารรัฐกิจ
มหาวิทยาลัยบูรพา ข้อมูลที่ท่านตอบในแบบสอบถามนี้ถือเป็นความลับ โดยจะไม่วิเคราะห์เป็น
รายบุคคล แต่จะวิเคราะห์ในภาพรวมนำไปใช้เพื่อประโยชน์ในการศึกษาเท่านั้น

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับผู้ตอบแบบสอบถาม คำชี้แจง กรุณาทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่อง ☐ หรือเติมข้อความในช่องว่างตามความเป็นจริง	
1. เพศ	☐ ชาย ☐ หญิง
2. อายุ	☐ ไม่เกิน 20 ปี ☐ 20 ปีขึ้นไป-40 ปี ☐ 40 ปีขึ้นไป-60 ปี ☐ 60 ปีขึ้นไป
3. สถานภาพสมรส	☐ โสด ☐ สมรส ☐ หย่า/ หม้าย
4. ระดับการศึกษา	☐ ประถมศึกษา ☐ มัธยมศึกษา/ ปวช./ ปวส. ☐ ปริญญาตรี ☐ สูงกว่าปริญญาตรี

ตอนที่ 2 ระดับความพึงพอใจ

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่อง ตรงกับความคิดและความเป็นจริง

หัวข้อการประเมิน	ระดับความพึงพอใจ			
	มากที่สุด 4	มาก 3	น้อย 2	น้อยที่สุด 1
1. ด้านความเสมอภาค				
1.1 เจ้าหน้าที่ มีกิริยามารยาท สุภาพ เรียบร้อยเวลาปฏิบัติ ต่อผู้ประสบภัย				
1.2 เจ้าหน้าที่ปฏิบัติต่อผู้ประสบภัยพิบัติ มีความพร้อม และ กระตือรือร้น ในการให้ความช่วยเหลือเป็นอย่างดี				
1.3 เจ้าหน้าที่ปฏิบัติต่อผู้ประสบภัยพิบัติ ให้ความช่วยเหลือ เท่าเทียมกัน โดยไม่เลือกปฏิบัติ				
1.4 เจ้าหน้าที่ปฏิบัติต่อผู้ประสบภัยพิบัติ มีความซื่อตรง ไม่รับอามิสสินจ้างในการให้ความช่วยเหลือ ผู้ประสบภัย				
2. ด้านความรวดเร็ว				
2.1 มีขั้นตอนในการให้ความช่วยเหลือ รวดเร็วเหมาะสม กับเวลา				
2.2 เจ้าหน้าที่ ปฏิบัติงานได้อย่างรวดเร็ว ถูกต้อง				
2.3 การให้ความช่วยเหลือเป็นไปตามกำหนดเวลาที่ ประกาศ				
2.4 เจ้าหน้าที่ ให้ความช่วยเหลือตรงเวลานัดหมาย				
3. ด้านความเพียงพอ				
3.1 มีเจ้าหน้าที่เพียงพอต่อการให้ความช่วยเหลือ				
3.2 มีการจัดเตรียมเอกสาร และแบบพิมพ์ไว้อย่างเพียงพอ				
3.3 มีสิ่งรองรับและสิ่งอำนวยความสะดวกในการรองรับ บริการเพียงพอ (น้ำดื่ม ที่อ่านหนังสือพิมพ์ เก้าอี้ ห้องน้ำ และสถานที่จอดรถ)				
3.4 มีวัสดุ อุปกรณ์ เพียงพอ ต่อการให้ความช่วยเหลือ				

หัวข้อการประเมิน	ระดับความพึงพอใจ			
	มากที่สุด 4	มาก 3	น้อย 2	น้อยที่สุด 1
4. ด้านความต่อเนื่อง				
4.1 มีเจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานโดยไม่หยุดพักกลางวัน				
4.2 มีเจ้าหน้าที่ให้คำปรึกษาตลอด 24 ชั่วโมง				
4.3 เจ้าหน้าที่ที่มีพร้อม และความชำนาญ ในการใช้วัสดุอุปกรณ์ ในการให้ความช่วยเหลือ				
4.4 เจ้าหน้าที่ที่ออกปฏิบัติงานในพื้นที่ มีความพร้อม ในการปฏิบัติงาน				
5. ด้านความก้าวหน้า				
5.1 เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถ ในการปฏิบัติงาน				
5.2 เจ้าหน้าที่สามารถปฏิบัติงานทดแทนกันได้ (หมายถึงเคยมาติดต่อราชการแล้วไม่เคยถูกปฏิเสธว่าเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบไม่อยู่ หรือไม่สามารถให้ คำตอบและความชัดเจนได้)				
5.3 มีโทรศัพท์สายด่วน 1784 ไว้บริการประชาชน				
5.4 การให้ความช่วยเหลือสามารถปฏิบัติงานร่วมกับหน่วยงานอื่นได้				

ขอขอบพระคุณทุกท่านที่สละเวลาในการตอบแบบสอบถาม