

มหาวิทยาลัยบูรพา
Burapha University

ภาคผนวก

คำชี้แจงแบบสอบถาม

เรื่อง ความคิดเห็นของผู้ประกอบการต่อการให้บริการของสำนักงานศุลกากร เขตปลอดอากรอมตะนคร จังหวัดชลบุรี

วัตถุประสงค์

1. เพื่อศึกษาความคิดเห็นของผู้ประกอบการต่อการให้บริการของสำนักงานศุลกากรเขตปลอดอากรอมตะนคร จังหวัดชลบุรี
2. เพื่อเปรียบเทียบความคิดเห็นของผู้ประกอบการต่อการให้บริการของสำนักงานศุลกากรเขตปลอดอากรอมตะนคร จังหวัดชลบุรี จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล

คำชี้แจง

1. แบบสอบถามชุดนี้เป็นเครื่องมือใช้เก็บข้อมูลเกี่ยวกับการประเมินผลการให้บริการของสำนักงานศุลกากรเขตปลอดอากรอมตะนคร จังหวัดชลบุรี ในการจัดทำปัญหาพิเศษเรื่อง “ความคิดเห็นของผู้ประกอบการต่อการให้บริการของสำนักงานศุลกากรเขตปลอดอากรอมตะนคร จังหวัดชลบุรี” เพื่อประกอบการศึกษาตามหลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการบริหารทั่วไป วิทยาลัยการบริหารรัฐกิจ มหาวิทยาลัยบูรพา
2. ก่อนตอบแบบสอบถามในแต่ละส่วน พนักงานหรือตัวแทนของผู้ประกอบการที่มารับบริการในการนำสินค้าเข้า และออกจากเขตปลอดอากรอมตะนคร จังหวัดชลบุรี ควรอ่านแบบสอบถามให้เข้าใจชัดเจน แบบสอบถามนี้แบ่งออกเป็น 2 ตอนดังนี้
 - ตอนที่ 1 แบบสอบถามข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม
 - ตอนที่ 2 แบบสอบถามความคิดเห็นเกี่ยวกับขอบเขตด้านเนื้อหาของผู้ประกอบการที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานศุลกากรเขตปลอดอากรอมตะนคร จังหวัดชลบุรี ในด้าน
 - การให้บริการอย่างเท่าเทียมกัน
 - การให้บริการอย่างรวดเร็วทันเวลา
 - การให้บริการอย่างเพียงพอ
 - การให้บริการอย่างต่อเนื่อง
 - การให้บริการอย่างก้าวหน้า
3. ข้อมูลที่ได้จากแบบสอบถามนี้ ****จะเก็บเป็นความลับ**** เพื่อใช้ในการศึกษาเท่านั้น ไม่มีผลต่อผู้ประกอบการแต่อย่างใด

แบบสำรวจความคิดเห็นของบริษัทผู้ประกอบการให้การให้บริการของ
สำนักงานศุลกากรเขตปลอดอากรอมตะนคร จังหวัดชลบุรี

ตอนที่ 1 ข้อมูลเบื้องต้น

1. เพศ

☐

2. อายุ

☐

3. การศึกษา

☐

4. รายได้

☐

1. ชาย

☐

1. ไม่เกิน 25 ปี

☐

3. 36-45 ปี

☐

1. ต่ำกว่าปริญญาตรี

☐

3. สูงกว่าปริญญาตรี

☐

1. ไม่เกิน 10,000 บาท

☐

2. 10,001-20,000 บาท

☐

3. 20,001-30,000 บาท

☐

4. มากกว่า 30,000 บาท ขึ้นไป

☐

2. หญิง

☐

2. 26 -35 ปี

☐

4. มากกว่า 46 ปี

☐

2. ปริญญาตรี

☐

ตอนที่ 2 ความคิดเห็นของพนักงานหรือตัวแทนต่อต้านต่าง ๆ

ความคิดเห็นต่อการให้บริการ	ความคิดเห็น			
	เห็นด้วยมากที่สุด (4)	เห็นด้วยมาก (3)	เห็นด้วยน้อย (2)	เห็นด้วยน้อยที่สุด (1)
การให้บริการอย่างเท่าเทียมกัน				
1. เจ้าหน้าที่ให้บริการแก่บริษัทผู้ประกอบการ อย่างเท่าเทียมกัน โดยไม่เลือกปฏิบัติ				
2. เจ้าหน้าที่ให้บริการแก่บริษัทผู้ประกอบการ ตามลำดับก่อน-หลัง				
3. การพิจารณาความผิดในเรื่องต่าง ๆ เป็นไปตามกฎหมาย/ระเบียบอย่างยุติธรรม				
4. มีการเปิดโอกาสให้ผู้มาติดต่อที่คิดว่าไม่ได้รับความเป็นธรรมเสนอข้อร้องเรียนได้				

ความคิดเห็นต่อการให้บริการ	ความคิดเห็น			
	เห็นด้วยมากที่สุด (4)	เห็นด้วยมาก (3)	เห็นด้วยน้อย (2)	เห็นด้วยน้อยที่สุด (1)
การให้บริการอย่างรวดเร็วทันเวลา				
1. ระยะเวลาของการปฏิบัติพิธีการศุลกากร มีความเหมาะสมตรงต่อความต้องการของบริษัทผู้ประกอบการ				
2. ระยะเวลาการสุ่มตรวจสินค้าเป็นไปตามหลักเกณฑ์ของระเบียบวิธีปฏิบัติ				
3. ระยะเวลาในการนำสินค้าไปใช้ ทันต่อความต้องการของบริษัทผู้ประกอบการ				
4. เจ้าหน้าที่ให้บริการสอบถามทางโทรศัพท์ โทรสาร ในกรณีที่ไม่สามารถมาติดต่อได้ด้วยตนเอง				
การให้บริการอย่างเพียงพอ				
1. มีเจ้าหน้าที่ให้บริการอย่างเพียงพอแก่ผู้รับบริการ				
2. ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น สถานที่เปิดตรวจสินค้า เครื่องมือตัดชิด ตะกั่ว เครื่องชั่งน้ำหนักรถบรรทุก				
3. สถานที่ที่มีความเพียงพอของแสงสว่างในการปฏิบัติงานยามวิกาล				
4. ความเพียงพอของความปลอดภัยในการปฏิบัติงานโดยรวม				
5. ความเพียงพอต่อสื่อประชาสัมพันธ์/ คู่มือเอกสารให้ความรู้ และป้ายประชาสัมพันธ์บอกจุดบริการ				
การให้บริการอย่างต่อเนื่อง				
1. เจ้าหน้าที่ให้บริการในการปฏิบัติงานมีความต่อเนื่อง ไม่หยุดชะงัก หรือติดขัด				

ความคิดเห็นต่อการให้บริการ	ความคิดเห็น			
	เห็นด้วยมากที่สุด (4)	เห็นด้วยมาก (3)	เห็นด้วยน้อย (2)	เห็นด้วยน้อยที่สุด (1)
2. การให้บริการของเจ้าหน้าที่ที่มีความยืดหยุ่นของวิธีการปฏิบัติงาน				
3. เจ้าหน้าที่ให้บริการอย่างต่อเนื่องหลังเวลาราชการ รวมถึงวันหยุดราชการ				
4. เจ้าหน้าที่ให้บริการที่สะดวก ง่าย ไม่ยุ่งยากซับซ้อน				
การให้บริการอย่างก้าวหน้า				
1. มีการประชาสัมพันธ์ด้านข้อมูลข่าวสารต่าง ๆ และให้คำแนะนำเกี่ยวกับวิธีการปฏิบัติพิธีการศุลกากรอย่างสม่ำเสมอ				
2. มีการแจ้งข้อมูลข่าวสารต่าง ๆ ผ่านระบบอินเทอร์เน็ตให้ผู้รับบริการได้ทราบ				
3. การพัฒนาระบบ Paperless มาใช้ในการให้บริการ				
4. มีการกำหนดระยะเวลาแล้วเสร็จในแต่ละขั้นตอนการให้บริการ				
5. มีการจัดอบรมให้ความรู้แก่พนักงาน หรือตัวแทน ให้ทราบเกี่ยวกับประกาศหรือคำสั่งต่าง ๆ				