

มหาวิทยาลัยบูรพา
Burapha University

ภาคผนวก

แบบสอบถามเพื่อการวิจัย

โครงการวิจัยเรื่อง

คุณภาพการให้บริการของฝ่ายตรวจสภาพรถ สำนักงานขนส่งจังหวัดชลบุรี

คำชี้แจง

1. แบบสอบถามนี้ใช้เพื่อศึกษาปัญหาพิเศษนี้ เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรบัณฑิต สาขาการบริหารทั่วไป วิทยาลัยการบริหารรัฐกิจ มหาวิทยาลัยบูรพา

2. วัตถุประสงค์เพื่อศึกษาคุณภาพการให้บริการของฝ่ายตรวจสภาพรถยนต์ สำนักงานขนส่งจังหวัดชลบุรีที่มีต่อประชาชนผู้ใช้บริการ

3. ข้อมูลที่ได้จากการตอบแบบสอบถาม ผู้วิจัยจะเก็บไว้เป็นความลับและจะนำไปใช้ประโยชน์เพื่อการวิจัยในทางวิชาการเท่านั้น

แบบสอบถามแบ่งเป็น 3 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตอนที่ 2 ข้อมูลเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการตามความเห็นของประชาชนผู้ใช้บริการที่มีต่อฝ่ายตรวจสภาพรถ สำนักงานขนส่งจังหวัดชลบุรี

ตอนที่ 3 ข้อมูลเกี่ยวกับข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะของประชาชนผู้ใช้บริการฝ่ายตรวจสภาพรถ สำนักงานขนส่งจังหวัดชลบุรี

ขอขอบพระคุณทุกท่านที่ให้ความกรุณาในการตอบแบบสอบถามมา ณ โอกาสนี้

ประวร ไชยอ้าย

ผู้ทำการวิจัย

แบบสอบถามเพื่อการวิจัย

โครงการวิจัยเรื่อง

คุณภาพการให้บริการของฝ่ายตรวจสภาพรถ สำนักงานขนส่งจังหวัดชลบุรี

คำชี้แจง โปรดใส่เครื่องหมาย ✓ ลงใน ☐ ที่ตรงกับข้อเท็จจริงมากที่สุด หรือเติมคำ หรือข้อความตามข้อเท็จจริง

ส่วนที่ 1 ข้อมูลส่วนบุคคล

1. เพศ

☐ ชาย

☐ หญิง

2. อายุ

☐ ต่ำกว่า 30 ปี

☐ 31-40 ปี

☐ 41-50 ปี

☐ ตั้งแต่ 51 ปีขึ้นไป

3. ระดับการศึกษา

☐ ต่ำกว่ามัธยมศึกษาปีที่ 6

☐ มัธยมศึกษาปีที่ 6/ ปวช.

☐ นุปริญญา/ ปวส.

☐ ปริญญาตรีหรือสูงกว่า

4. อาชีพ

☐ ประกอบธุรกิจส่วนตัว

☐ รับราชการ

☐ พนักงานรัฐวิสาหกิจ

☐ พนักงาน/ ลูกจ้างบริษัทเอกชน

☐ รับจ้างทั่วไป

☐ นักเรียน/ นักศึกษา

☐ อื่น ๆ (โปรดระบุ).....

5. ประเภทการรับบริการ

5.1 ตรวจสภาพรถ

☐ จัดทะเบียนใหม่

☐ ต่อภาษี

☐ เปลี่ยนเครื่องยนต์

☐ เปลี่ยนชนิดเชื้อเพลิง

☐ เปลี่ยนลักษณะรถ

5.2 ตรวจสอบรถ

☐ โอนกรรมสิทธิ์

☐ ย้ายเข้า

☐ เปลี่ยนสี

ส่วนที่ 2 คุณภาพการให้บริการของฝ่ายตรวจสอบสภาพรถที่ท่านคาดหวัง และที่ได้รับ

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องที่ตรงกับความคิดเห็นของท่านมากที่สุด

รายการ	คุณภาพการให้บริการของฝ่ายตรวจสอบสภาพรถที่คาดหวัง				
	มากที่สุด (5)	มาก (4)	ปานกลาง (3)	น้อย (2)	น้อยที่สุด (1)
งานด้านบริการและอำนวยความสะดวก					
1. การให้บริการเป็นไปตามระเบียบ ขั้นตอนที่กำหนด					
2. ความสะดวกในการรับบริการ					
3. มีการประชาสัมพันธ์ขั้นตอนการให้บริการ					
4. การให้บริการเป็นไปตามลำดับก่อนหลัง					
5. ความรวดเร็วในการออกไปรับรองผล					
6. บริการด้านน้ำดื่มมีความเพียงพอ					
7. ความเพียงพอของที่นั่งรอรับบริการ					
ด้านบุคลากร					
1. เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีความเอาใจใส่ในการบริการ					
2. เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีความรู้ความชำนาญในงาน					
3. เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีมารยาทและมีความสุภาพ					
4. เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีความซื่อสัตย์					
5. เจ้าหน้าที่มีการให้คำแนะนำเกี่ยวกับการดูแลรักษารถ					
6. มีการดูแลกวาดชั้นในเรื่องความปลอดภัยในขณะที่ทำการให้บริการ					
ด้านอาคารสถานที่และอุปกรณ์					
1. ที่ตั้งของสถานที่มีความเหมาะสม และมีการคมนาคมสะดวก					
2. สถานที่จอดรถอยู่ไม่ไกลจากพื้นที่ให้บริการ					
3. มีป้ายบอกสถานที่ตั้งของฝ่ายตรวจสอบสภาพรถอย่างชัดเจน					
4. มีอุปกรณ์สำหรับการให้บริการตรวจสอบสภาพรถ และตรวจสอบรถคันสมัย และครบถ้วน					
5. สถานที่ให้บริการมีความสะอาดเรียบร้อย					

รายการ	คุณภาพการให้บริการของฝ่ายตรวจสภาพรถที่ได้รับ				
	มากที่สุด (5)	มาก (4)	ปานกลาง (3)	น้อย (2)	น้อยที่สุด (1)
งานด้านบริการและอำนวยความสะดวก					
1. การให้บริการเป็นไปตามระเบียบ ขั้นตอนที่กำหนด					
2. ความสะดวกในการรับบริการ					
3. มีการประชาสัมพันธ์ขั้นตอนการให้บริการ					
4. การให้บริการเป็นไปตามลำดับก่อนหลัง					
5. ความรวดเร็วในการออกไปรับรองผล					
6. บริการด้านน้ำดื่มมีความเพียงพอ					
7. ความเพียงพอของที่นั่งรอรับบริการ					
ด้านบุคลากร					
1. เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีความเอาใจใส่ในการบริการ					
2. เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีความรู้ความชำนาญในงาน					
3. เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีมารยาทและมีความสุภาพ					
4. เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีความซื่อสัตย์					
5. เจ้าหน้าที่ที่มีการให้คำแนะนำเกี่ยวกับการดูแลรักษารถ					
6. มีการดูแลความชื้นในเรื่องความปลอดภัยในขณะที่ทำการให้บริการ					
ด้านอาคารสถานที่และอุปกรณ์					
1. ที่ตั้งของสถานที่มีความเหมาะสม และมีการคมนาคมสะดวก					
2. สถานที่จอดรถอยู่ไม่ไกลจากพื้นที่ให้บริการ					
3. มีป้ายบอกสถานที่ตั้งของฝ่ายตรวจสภาพรถอย่างชัดเจน					
4. มีอุปกรณ์สำหรับการให้บริการตรวจสภาพรถ และตรวจสอบรถทันสมัย และครบถ้วน					
5. สถานที่ให้บริการมีความสะอาดเรียบร้อย					

ส่วนที่ 3 ข้อเสนอแนะจากผู้เข้ารับบริการในการให้บริการด้านต่าง ๆ

1. ข้อเสนอแนะ และการปรับปรุงแก้ไขในด้านการบริการและอำนวยความสะดวก

2. ข้อเสนอแนะ และการปรับปรุงแก้ไขในด้านบุคลากร

3. ข้อเสนอแนะ และการปรับปรุงแก้ไขในด้านอาคารสถานที่และอุปกรณ์
