

มหาวิทยาลัยบูรพา
Burapha University

ภาคผนวก

แบบสอบถาม

คุณภาพการให้บริการประชาชน ของหน่วยงานขออนุญาตอาคาร สำนักงานช่าง เมืองพัทยา

ตอนที่ 1 ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงใน ○ ที่ตรงกับความจริงมากที่สุด

1. เพศ

- ☐ 1) ชาย
- ☐ 2) หญิง

2. อายุ

- ☐ 1) ต่ำกว่า 30 ปี
- ☐ 2) 30-40 ปี
- ☐ 3) 41-50 ปี
- ☐ 4) 51-60 ปี
- ☐ 5) มากกว่า 60 ปีขึ้นไป

3. ระดับการศึกษา

- ☐ 1) ต่ำกว่าปริญญาตรี
- ☐ 2) ปริญญาตรี
- ☐ 3) ปริญญาโท
- ☐ 4) สูงกว่าปริญญาโท

4. อาชีพ

- ☐ 1) นักเรียน/นักศึกษา
- ☐ 2) ข้าราชการ
- ☐ 3) พนักงานบริษัท/รัฐวิสาหกิจ
- ☐ 4) ค้าขาย/ธุรกิจส่วนตัว
- ☐ 5) อื่น ๆ

5. รายได้

- ☐ 1) น้อยกว่า 10,000 บาท
- ☐ 2) 10,000-20,000 บาท
- ☐ 3) 20,001-30,000 บาท
- ☐ 4) มากกว่า 30,000 บาทขึ้นไป

ตอนที่ 2 คำถามเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการประชาชน ของหน่วยงานขออนุญาตอาคาร
สำนักงานช่าง เมืองพัทยา

คำชี้แจง : โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องว่างที่ตรงกับความคิดเห็นของท่านมากที่สุด

ประเด็น	ระดับคุณภาพการให้บริการ				
	ดีมาก (5)	ดี (4)	ปานกลาง (3)	ไม่ค่อยดี (2)	ไม่ดี (1)
ด้านความเชื่อถือไว้วางใจ					
1. เจ้าหน้าที่เอาใจใส่ กระตือรือร้น และมี ความมุ่งมั่นในการให้บริการ					
2. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสุภาพ ทั้งทักทายและวาจา					
3. เจ้าหน้าที่ไม่เรียกร้องผลประโยชน์ ตอบแทน					
4. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความแม่นยำ ครบถ้วน ไม่ผิดพลาด					
5. เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีความคิดเชิงบวก					
ด้านการให้ความมั่นใจแก่ผู้รับบริการ					
1. เจ้าหน้าที่ให้บริการอย่างเสมอภาคเท่าเทียม					
2. เจ้าหน้าที่แต่งกาย สะอาด เรียบร้อย					
3. เจ้าหน้าที่มีทักษะความรู้ สามารถตอบข้อ ซักถามของประชาชนได้อย่างถูกต้อง					
4. เจ้าหน้าที่ให้คำปรึกษาแนะนำที่ดี					
5. เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงาน ตามระเบียบ กฎหมาย และข้อบังคับ อย่างเคร่งครัด					

ประเด็น	ระดับคุณภาพการให้บริการ				
	ดีมาก (5)	ดี (4)	ปานกลาง (3)	ไม่ค่อยดี (2)	ไม่ดี (1)
ด้านความเป็นรูปธรรม					
1. มีสถานที่ทำงานสะอาด กว้างขวาง เชื้อต่อการให้บริการ					
2. มีสถานที่จอดรถสำหรับประชาชนที่มาใช้บริการอย่างเพียงพอ					
3. มีห้องนำสะอาดสำหรับผู้มารับบริการ					
4. มีการจัดทำป้ายบอกรายละเอียดขั้นตอนในการขอรับบริการด้านต่าง ๆ อย่างชัดเจน					
5. มีจำนวนที่นั่งสำหรับประชาชนที่มาขอรับบริการอย่างเพียงพอ					
6. มีอุปกรณ์สำนักงานที่มีคุณภาพ ทันสมัย และเพียงพอต่อการให้บริการ					
ด้านความเข้าใจและเห็นอกเห็นใจในผู้รับบริการ					
1. เจ้าหน้าที่มีการดูแล สนใจ เอาใจใส่ และได้ถามความต้องการของผู้มารับบริการ					
2. มีผู้แสดงความคิดเห็น พร้อมแบบประเมินความพึงพอใจ					
3. เจ้าหน้าที่สามารถจดจำความต้องการของประชาชนผู้มารับบริการ					
4. มีสิ่งอำนวยความสะดวกสำหรับผู้พิการและคนชรา					

ประเด็น	ระดับคุณภาพการให้บริการ				
	ดีมาก (5)	ดี (4)	ปานกลาง (3)	ไม่ค่อยดี (2)	ไม่ดี (1)
ด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ					
1. เจ้าหน้าที่มีความพร้อมในการให้บริการแก่ประชาชนได้ในทันที					
2. เจ้าหน้าที่มีจำนวนที่เพียงพอสำหรับให้บริการประชาชน					
3. มีความเสมอภาคในการให้บริการและบริการตามลำดับ					
4. ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน					
5. มีความต่อเนื่องของการให้บริการ ไม่หยุดชะงักหรือติดขัด					