

มหาวิทยาลัยบูรพา
Burapha University

ภาคผนวก

แบบสอบถามเพื่อการวิจัย
เรื่อง ความคิดเห็นของผู้ใช้บริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของงานยานพาหนะ
คณะพยาบาลศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา

คำชี้แจง

แบบสอบถามฉบับนี้จัดทำขึ้นเพื่อเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาระดับปริญญาโท หลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการบริหารทั่วไป วิทยาลัยการบริหารรัฐกิจ มหาวิทยาลัยบูรพา เพื่อศึกษาความคิดเห็นของผู้ใช้บริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของงานยานพาหนะ คณะพยาบาลศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา

1. แบบสอบถามฉบับนี้ประกอบด้วย 2 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 แบบสอบถามข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตอนที่ 2 แบบสอบถามความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการของงานยานพาหนะ คณะพยาบาลศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา

2. แบบสอบถามนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาระดับความคิดเห็นของผู้ใช้บริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของงานยานพาหนะ คณะพยาบาลศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา และเปรียบเทียบความคิดเห็นของผู้ใช้บริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของงานยานพาหนะ คณะพยาบาลศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา จำแนกตามเพศ อายุ สถานภาพ ความถี่ของการรับบริการ และระยะที่เดินทางของผู้ใช้บริการ

3. ข้อมูลที่ได้จากการสอบถามครั้งนี้จะสรุปในลักษณะภาพรวมและจะนำผลมาใช้ในการวิจัยเท่านั้นและไม่มีผลใดใดต่อท่าน โดยข้อมูลที่ได้ ผู้วิจัยจะจัดเก็บไว้เป็นความลับ และนำไปใช้ประโยชน์ในการศึกษาทางวิชาการเท่านั้น จึงขอความกรุณาท่านตอบข้อคำถามให้ครบถ้วนทุกข้อ

ขอขอบพระคุณเป็นอย่างสูงที่ท่านสละเวลาอันมีค่าของท่านในการตอบแบบสอบถามครั้งนี้

นิรัช แซ่มโซสง

นิสิตปริญญาโท สาขาวิชาการบริหารทั่วไป
 วิทยาลัยการบริหารรัฐกิจ มหาวิทยาลัยบูรพา

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

คำชี้แจง กรุณากรอกเครื่องหมาย ✓ ลงใน () ที่สอดคล้องกับข้อเท็จจริงมากที่สุด

1. เพศ

() 1. ชาย

() 2. หญิง

2. อายุ

() 1. ไม่เกิน 20 ปี

() 2. 21 ปีขึ้นไป - 30 ปี

() 3. 31 ปีขึ้นไป - 40 ปี

() 4. 41 ปีขึ้นไป - 50 ปี

() 5. 51 ปีขึ้นไป

3. สถานภาพ

() 1. นิสิตระดับปริญญาตรี ชั้นปีที่ 2

() 2. นิสิตระดับปริญญาตรี ชั้นปีที่ 3

() 3. นิสิตระดับปริญญาตรี ชั้นปีที่ 4

() 4. บุคลากรสายสนับสนุน

() 5. บุคลากรสายสอน

4. ความถี่ของการรับบริการ

() 1. สัปดาห์ละ 1 - 2 ครั้ง

() 2. สัปดาห์ละ 3 - 4 ครั้ง

() 3. สัปดาห์ละ 5 - 6 ครั้ง

5. ระยะทางที่เดินทาง

() 1. ไม่เกิน 50 กิโลเมตร

() 2. 51 - 100 กิโลเมตร

() 3. มากกว่า 100 กิโลเมตร

**ตอนที่ 2 ความคิดเห็นของผู้ใช้บริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของงานยานพาหนะ
คณะพยาบาลศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา**

คำชี้แจง กรุณากรอกเครื่องหมาย✓ ลงในช่องที่ตรงกับความคิดเห็นของท่านมากที่สุด

ข้อพิจารณา	ระดับความคิดเห็น			
	มากที่สุด (4)	มาก (3)	น้อย (2)	น้อย ที่สุด (1)
ด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ				
1. การแต่งกายของพนักงานขับรถ สะอาด เรียบร้อย				
2. พนักงานขับรถมีความพร้อมที่จะให้บริการ				
3. มีจำนวนรถยนต์เพียงพอสำหรับการให้บริการ				
4. รถที่ให้บริการ มีความพร้อมสำหรับการให้บริการ (ไม่พบปัญหาขัดข้องระหว่างเดินทางไป - กลับ)				
5. มีการสื่อสารชัดเจนว่ารถคันไหนไปยังจุดหมายใด				
ด้านความเชื่อถือไว้วางใจได้				
1. มีการกำหนดระยะเวลาในการออกเดินทางตรงเวลา				
2. มีการกำหนดระยะเวลาในการกลับที่หมายตรงเวลา				
3. พนักงานขับรถสามารถส่งผู้รับบริการถึงจุดหมาย ที่ต้องการ				
4. พนักงานขับรถให้บริการได้ตรงตามระยะเวลา ของงานที่กำหนด				
5. พนักงานขับรถสามารถส่งผู้รับบริการถึงที่หมายด้วย ความปลอดภัย				
ด้านการตอบสนองผู้รับบริการ				
1. มีการแจ้งผลการขอใช้รถให้ผู้ขอรับบริการทราบทันที				
2. สามารถจัดให้บริการรถ ตลอดเวลา 24 ชั่วโมง				
3. สามารถจัดรถให้บริการตามที่ผู้ขอใช้ได้อย่าง เหมาะสม				

ข้อพิจารณา	ระดับความคิดเห็น			
	มากที่สุด (4)	มาก (3)	น้อย (2)	น้อย ที่สุด (1)
4. สามารถจัดรถได้ยืดหยุ่นตามสถานการณ์				
5. พนักงานขับรถใช้ระยะเวลาในการเดินทางไป - กลับตามที่กำหนด				
ด้านการให้ความมั่นใจแก่ผู้รับบริการ				
1. พนักงานขับรถมีความตรงต่อเวลาในการรับ-ส่ง				
2. พนักงานมีความชำนาญเส้นทางในการขับรถ				
3. พนักงานขับรถด้วยความสุภาพ				
4. พนักงานขับรถปฏิบัติตามกฎจราจรอย่างเคร่งครัด				
5. พนักงานขับรถสามารถแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้าได้อย่างมีประสิทธิภาพ				
ด้านความเห็นอกเห็นใจผู้รับบริการ				
1. มีการสอบถามความต้องการของผู้ใช้บริการเกี่ยวกับการใช้อุปกรณ์ในรถอยู่เสมอ				
2. พนักงานขับรถมีความกระตือรือร้นในการให้บริการ				
3. พนักงานขับรถ มีอริยาบถที่เป็นไมตรีต่อผู้รับบริการ				
4. พนักงานขับรถให้บริการด้วยความเต็มใจ				
5. พนักงานขับรถ ให้ความสำคัญกับผู้โดยสารในด้านความปลอดภัย เช่น มีการสำรวจจำนวนผู้โดยสารก่อนออกเดินทาง				
6. พนักงานมีความใส่ใจต่อผู้รับบริการเสมอ เช่น ต้องการเข้าห้องน้ำในระหว่างการเดินทาง เป็นต้น				