

ภาคผนวก

แบบสอบถาม

เรื่องภาพลักษณ์ศูนย์บริการข้อมูลภาครัฐเพื่อประชาชน โทร. 1111 (สายด่วนของรัฐบาล)

คำชี้แจง แบบสอบถามชุดนี้เป็นส่วนหนึ่งของ รายงานโครงการเฉพาะบุคคล สาขาการจัดการ การสื่อสารภาครัฐและเอกชน คณะวารสารศาสตร์และสื่อสารมวลชน มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์

ตอนที่ 1 : ข้อมูลลักษณะทางประชากรศาสตร์

กรุณา กากบาท หรือ วงกลม ในช่องที่ตรงกับความเป็นจริง

1. เพศ
 - (1) ชาย
 - (2) หญิง
2. อายุ
 - (1) ต่ำกว่าหรือเท่ากับ 20 ปี
 - (2) 21-30 ปี
 - (3) 31-40 ปี
 - (4) 41-50 ปี
 - (5) 50 ปีขึ้นไป
3. ระดับการศึกษา
 - (1) ต่ำกว่าหรือเท่ากับประถมศึกษา
 - (2) มัธยมศึกษา/ปวช.
 - (3) อนุปริญญา/ปวส.
 - (4) ปริญญาตรีหรือเทียบเท่า
 - (5) สูงกว่าปริญญาตรี
4. อาชีพ
 - (1) ข้าราชการ/พนักงานของรัฐ
 - (2) พนักงานของรัฐวิสาหกิจ
 - (3) พนักงาน/ลูกจ้างบริษัทเอกชน
 - (4) ประกอบวิชาชีพอิสระ
 - (5) ค้าขาย/ธุรกิจส่วนตัว
 - (6) แม่บ้าน/พ่อบ้าน/เกษียณ
 - (7) นักเรียน นิสิต/นักศึกษา
 - (8)ว่างงาน/กำลังหางาน
 - (9) อื่น ๆ (โปรดระบุ).....

5. รายได้ส่วนตัวเฉลี่ยต่อเดือน
- | | |
|-----------------------------------|-----------------------|
| (1) ต่ำกว่าหรือเท่ากับ 10,000 บาท | (2) 10,001-20,000 บาท |
| (3) 20,001-30,000 บาท | (4) 30,001-40,000 บาท |
| (5) 40,001 บาทขึ้นไป | |

ตอนที่ 2 : ข้อมูลการรับรู้เกี่ยวกับศูนย์บริการข้อมูลภาครัฐเพื่อประชาชน โทร. 1111 (สายด่วนของรัฐบาล)

6. ท่านรู้จักศูนย์บริการข้อมูลภาครัฐเพื่อประชาชน โทร. 1111 (สายด่วนของรัฐบาล) หรือไม่
- (1) รู้จัก
 - (2) ไม่รู้จัก (ยุติการทำแบบสอบถาม)
7. ท่านรู้จักศูนย์ฯ ผ่านช่องทางใดบ้าง (เลือกได้มากกว่า 1 ข้อ)
- (1) บุคคล (เพื่อน ญาติพี่น้อง คนรู้จัก)
 - (2) สื่อโทรทัศน์
 - (3) สื่อวิทยุ
 - (4) สื่ออินเทอร์เน็ต
 - (5) สื่อสิ่งพิมพ์ (หนังสือพิมพ์ นิตยสาร)
 - (6) เอกสารประชาสัมพันธ์ (ใบปลิว แผ่นพับ สติกเกอร์)
 - (7) ออกร้าน/จัดนิทรรศการ
 - (8) สื่อกลางแจ้ง/สื่อเคลื่อนที่ (บิลบอร์ด รถประจำทาง)
 - (9) อื่น ๆ (โปรดระบุ).....
8. ความถี่ในการรับรู้ข้อมูลผ่านช่องทางต่าง ๆ ในระยะเวลา 6 เดือน
- | | |
|--|---------------|
| (1) ไม่เคยรับรู้ข้อมูลในระยะเวลา 6 เดือน | (2) 1 ครั้ง |
| (3) 2-3 ครั้ง | (4) 4-5 ครั้ง |
| (5) มากกว่าหรือเท่ากับ 6 ครั้ง | |
9. งานบริการของศูนย์ฯ ที่ท่านรู้จัก (เลือกได้มากกว่า 1 ข้อ)
- (1) บริการข้อมูลภาครัฐ (บัตรประชาชน ใบขับขี่ ประกันสังคม เสียภาษี หนังสือเดินทาง สภาพอากาศ ราคาอาหารสด ราคาน้ำมัน ฯ)
 - (2) บริการข้อมูลเพื่อการติดต่อหน่วยงานภาครัฐ (โทรศัพท์ ที่ตั้ง เว็บไซต์ อีเมล)
 - (3) บริการแบบฟอร์มเอกสาร (แบบคำร้องต่าง ๆ หนังสือมอบอำนาจ ฯ)

- (4) บริการรับเรื่องร้องเรียน เสนอแนะ ตีชม หน่วยงานภาครัฐและเบาะแส แจ้งเหตุต่าง ๆ
- (5) บริการข้อมูลจัดหางาน (Job matching)
- (6) บริการอื่น ๆ (โปรดระบุ).....

ตอนที่ 3 : พฤติกรรมการใช้บริการของศูนย์บริการข้อมูลภาครัฐเพื่อประชาชน โทร. 1111 (สายด่วนของรัฐบาล)

- 10. ความถี่ในการใช้บริการในระยะเวลา 6 เดือน
 - (1) ไม่เคยใช้บริการในระยะเวลา 6 เดือน
 - (2) 1 ครั้ง
 - (3) 2-3 ครั้ง
 - (4) 4-5 ครั้ง
 - (5) มากกว่าหรือเท่ากับ 6 ครั้ง
- 11. ช่วงเวลาที่สะดวกใช้บริการ
 - (1) ช่วงเวลา 08.01-12.00 น.
 - (2) ช่วงเวลา 12.01-16.00 น.
 - (3) ช่วงเวลา 16.01-20.00 น.
 - (4) ช่วงเวลา 20.01-24.00 น.
 - (5) ช่วงเวลา 00.01-04.00 น.
 - (6) ช่วงเวลา 04.01-08.00 น.
- 12. บริการที่ท่านต้องการใช้บริการ (เลือกได้มากกว่า 1 ข้อ)
 - (1) สอบถามข้อมูลภาครัฐ (บัตรประชาชน ใบขับขี่ ประกันสังคม เสียภาษี หนังสือเดินทาง สภาพอากาศ ราคาอาหารสด ราคาน้ำมัน)
 - (2) สอบถามข้อมูลเพื่อการติดต่อหน่วยงานภาครัฐ (โทรศัพท์ ที่ตั้ง เว็บไซต์ อีเมล)
 - (3) ขอแบบฟอร์มเอกสาร (แบบคำร้องต่าง ๆ หนังสือมอบอำนาจ)
 - (4) ร้องเรียน เสนอแนะ ตีชม หน่วยงานภาครัฐและเบาะแส แจ้งเหตุต่าง ๆ
 - (5) ใช้บริการจัดหางาน (Job matching)
 - (6) บริการอื่น ๆ (โปรดระบุ).....

ตอนที่ 4 : ภาพลักษณ์ศูนย์บริการข้อมูลภาครัฐเพื่อประชาชน โทร. 1111 (สายด่วนของรัฐบาล)

ข้อ	ภาพลักษณ์ศูนย์บริการข้อมูลภาครัฐ เพื่อประชาชน โทร. 1111 (สายด่วนของรัฐบาล)	เห็น ด้วย อย่างยิ่ง	เห็น ด้วย	ปาน กลาง	ไม่เห็น ด้วย	ไม่เห็น ด้วย อย่างยิ่ง
	ด้านองค์กร					
13	มีหมายเลขที่จดจำง่ายและสามารถสอบถามข้อมูลภาครัฐได้ทุกหน่วยงาน					
14	เป็นองค์กรที่ทำให้ท่านคิดว่าการติดต่อกับหน่วยงานภาครัฐเป็นเรื่องง่าย					
15	เป็นองค์กรที่ให้บริการด้านความรู้แก่ประชาชน					
16	เป็นองค์กรที่ทันสมัย มีการพัฒนาเทคโนโลยีต่าง ๆ ไม่หยุดนิ่ง					
17	ช่วยประหยัดเวลาและค่าใช้จ่ายในการติดต่อกับหน่วยงานภาครัฐ					
18	เป็นประโยชน์ต่อการพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมของประเทศ					
19	เป็นบริการสาธารณะที่เป็นประโยชน์แก่ประชาชน					
	ด้านประชาสัมพันธ์					
20	มีการเผยแพร่ข่าวสารเป็นไปอย่างต่อเนื่องและสม่ำเสมอ					
21	มีการประชาสัมพันธ์การให้บริการต่าง ๆ อยู่เสมอ					

ข้อ	ภาพลักษณ์ศูนย์บริการข้อมูลภาครัฐ เพื่อประชาชน โทร. 1111 (สายด่วนของรัฐบาล)	เห็น ด้วย อย่างยิ่ง	เห็น ด้วย	ปาน กลาง	ไม่เห็น ด้วย	ไม่เห็น ด้วย อย่างยิ่ง
	<u>ด้านบริการ</u>					
22	มีการพัฒนาบริการใหม่ ๆ ที่เป็นประโยชน์					
23	สามารถติดต่อกับเจ้าหน้าที่ได้ง่าย ไม่ยุ่งยากซับซ้อน					
24	ให้บริการโดยไม่คิดค่าใช้จ่าย (free of charge) จากทุกเครือข่าย					
25	การให้บริการรวดเร็ว ทันสมัยเทียบเท่าบริษัทเอกชน					
26	สามารถติดต่อได้ทุกวัน ตลอด 24 ชั่วโมง					
	<u>ด้านเจ้าหน้าที่</u>					
27	เจ้าหน้าที่มีน้ำเสียงเหมาะสมและใช้คำพูดสุภาพ					
28	เจ้าหน้าที่สามารถให้ข้อมูลได้อย่างมีประสิทธิภาพ					
29	เจ้าหน้าที่สามารถแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้าได้					
	<u>ด้านข้อมูล</u>					
30	ข้อมูลมีการเปลี่ยนแปลงให้ทันสมัยอยู่เสมอ					
31	ข้อมูลถูกต้อง น่าเชื่อถือ สามารถนำไปอ้างอิงได้					
32	ข้อมูลมีหลากหลาย					

33. ข้อคิดเห็นและเสนอแนะด้านภาพลักษณ์ศูนย์บริการข้อมูลภาครัฐเพื่อประชาชน

.....

.....

.....

.....

.....

.....