



ภาคผนวก

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่

Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

ภาคผนวก ก

แบบสอบถามสำหรับเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

แบบสอบถามประกอบการวิจัยเพื่อทำการค้นคว้าแบบอิสระ เรื่อง ปัญหาการบริหารจัดการศูนย์บริการร่วมรูปแบบเคาน์เตอร์บริการประชาชน (GCS) ณ ศูนย์การค้าเซ็นทรัลแอร์พอร์ต พลาซ่าจังหวัดเชียงใหม่

คำชี้แจง โปรดใส่เครื่องหมาย / ลงในช่อง ☐ หรือเติมข้อความในแบบสอบถามให้ตรงกับคำตอบที่ท่านต้องการมากที่สุด

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

1.เพศ

☐ ชาย ☐ หญิง

2.อายุ

☐ 20 – 30 ปี ☐ 31 – 40 ปี
☐ 41 ปี ขึ้นไป

3.สถานภาพการสมรส

☐ โสด ☐ สมรส
☐ หม้าย หย่า แยกกันอยู่

4.ระดับการศึกษา

☐ มัธยมศึกษาตอนต้น ☐ มัธยมศึกษาตอนปลาย
☐ ปวช.หรือเทียบเท่า ☐ ปวส.หรือเทียบเท่า
☐ อนุปริญญา ☐ ปริญญาตรี
☐ สูงกว่าปริญญาตรี

5.ตำแหน่งในองค์กร / หน่วยงานที่สังกัด

☐ คณะผู้บริหาร(หัวหน้า,รอง) ☐ ข้าราชการ
☐ พนักงานของรัฐ ☐ ลูกจ้างประจำ/พนักงานจ้าง
☐ ลูกจ้างชั่วคราวรายปี ☐ อื่น ๆ ระบุ

6.ท่านเคยมีประสบการณ์ในการทำงานที่เกี่ยวกับการบริการประชาชนหรือไม่

☐ ไม่เคยมีประสบการณ์มาก่อน ☐ เคยมีประสบการณ์มาก่อน

7. ตั้งแต่ท่านได้เข้ามาเกี่ยวข้องหรือมีหน้าที่ในศูนย์บริการประชาชนท่านเคยได้รับการอบรมหรือเข้าร่วมการสัมมนาเพื่อพัฒนาทักษะในการทำงานด้านบริการประชาชนหรือไม่

☐ ไม่เคย

☐ เคย

8. หน่วยงานราชการที่ท่านสังกัด

ส่วนที่ 2 ปัญหาการบริหารจัดการศูนย์บริการร่วมฯ (GCS) จังหวัดเชียงใหม่

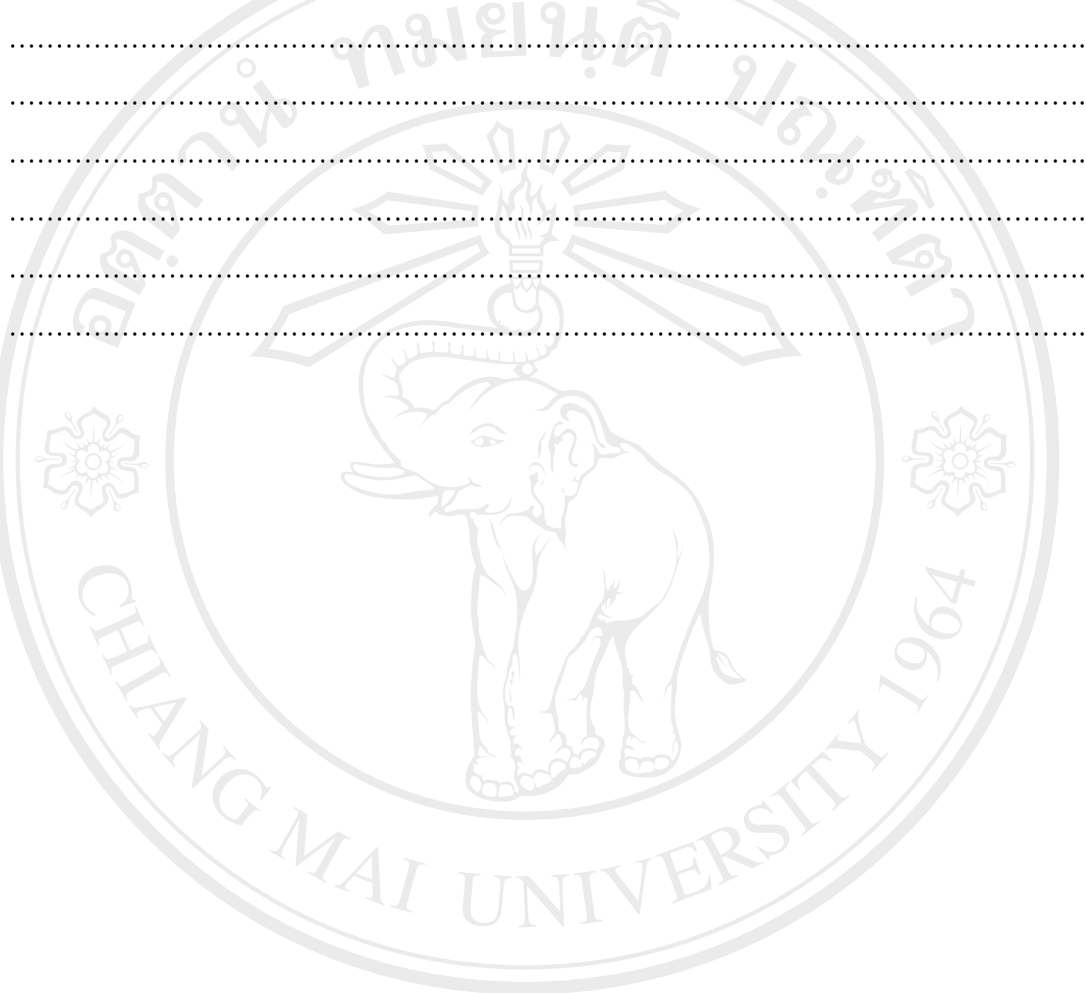
คำชี้แจง ขอให้ท่านทำเครื่องหมาย / ลงในช่องทางขวามือแต่ละข้อที่ตรงกับความคิดเห็นของท่าน

ปัญหาการบริหารจัดการศูนย์บริการแบบ เคาน์เตอร์บริการประชาชน	ระดับปัญหา				ไม่มีปัญหา
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	
ด้านการบริหารจัดการ					
1. การกำหนดอำนาจหน้าที่ของแต่ละส่วนราชการที่ให้บริการ					
2. การประสานงานร่วมมือระหว่างส่วนราชการ เพื่อแลกเปลี่ยนข้อมูลในการให้บริการประชาชน					
3. การกำหนดแผนการให้บริการประชาชนของศูนย์บริการประชาชน					
4. การแต่งตั้งคณะกรรมการผู้ดูแลบริหารจัดการศูนย์ฯ					
5. การเปิดโอกาสให้ประชาชนเข้ามามีส่วนร่วมในการแสดงความคิดเห็น ความต้องการผ่านตู้แสดงความคิดเห็น เว็บไซต์					
6. การประชาสัมพันธ์ เผยแพร่ข้อมูล ข่าวสารในการให้บริการต่างๆ ของศูนย์ให้ประชาชนได้รับทราบ					
7. การจัดระบบงานให้แต่ละหน่วยงานสามารถรองรับงานให้บริการแทนกันได้					

ปัญหาการบริหารจัดการศูนย์บริการแบบ เคาน์เตอร์บริการประชาชน	ระดับปัญหา				ไม่มีปัญหา
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	
8. การอำนวยความสะดวกและรวดเร็วแก่ ประชาชนที่มาใช้บริการ					
9. การบริการของศูนย์ตอบสนองความ ต้องการของประชาชน					
10. การบริการได้หลากหลาย ณ จุดบริการ เดียว					
11. การออกแบบและพัฒนากระบวนการ บริการ จนถึงขั้นตอนการส่งมอบบริการ					
12. การติดตามประเมินผลการให้บริการ ประชาชนในแต่ปีงบประมาณ					
<u>ด้านวัสดุอุปกรณ์ เครื่องมือเครื่องใช้</u>					
1. ความทันสมัย ความพร้อมในการใช้งาน ของวัสดุ อุปกรณ์ เครื่องมือเครื่องใช้ เทคโนโลยีสารสนเทศ					
2. ความคงทน แข็งแรงของวัสดุ อุปกรณ์ เครื่องมือเครื่องใช้ เทคโนโลยีสารสนเทศ					
3. จำนวนหรือปริมาณของวัสดุ อุปกรณ์ เครื่องมือเครื่องใช้ เทคโนโลยีสารสนเทศใน เพียงพอต่อการให้บริการประชาชน					
<u>ด้านอาคารสถานที่/สภาพแวดล้อม</u>					
1. อาคารหรือสถานที่ที่มีความเหมาะสม รองรับการให้บริการประชาชน					
2. สภาพแวดล้อมโดยรอบศูนย์มีความ เหมาะสม					

ปัญหาการบริหารจัดการศูนย์บริการแบบ เคาน์เตอร์บริการประชาชน	ระดับปัญหา				ไม่มีปัญหา
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	
ด้านบุคลากร					
1. จำนวนเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการ					
2. ความรู้ความสามารถของเจ้าหน้าที่ ให้บริการ					
3. อธิษาศัย กิริยามารยาท และน้ำเสียงการ ให้บริการของเจ้าหน้าที่					
4. การแลกเปลี่ยนความคิดเห็น ข้อมูล ระหว่างเจ้าหน้าที่จากส่วนราชการต่าง ๆ ในศูนย์					
5. ความพร้อมในการให้บริการของเจ้าหน้าที่					
6. ความซื่อสัตย์ สุจริต และเป็นธรรมของ เจ้าหน้าที่					
ด้านงบประมาณ					
1. เงินอุดหนุนที่ได้รับจากรัฐบาลในการให้มา บริหารจัดการศูนย์บริการประชาชน					
2. งบประมาณในการจัดซื้อวัสดุอุปกรณ์ เครื่องมือ เครื่องใช้ในให้บริการประชาชน					
3. งบประมาณในการปรับปรุงอาคารสถานที่ ให้บริการประชาชน					
4. งบประมาณสนับสนุนการดำเนินการ ให้บริการประชาชนของจากหน่วยงาน					

ส่วนที่ 3 ข้อเสนอแนะสำหรับเป็นแนวทางในการพัฒนา ปรับปรุงคุณภาพในการให้บริการ
ประชาชนของศูนย์บริการร่วมรูปแบบเคาน์เตอร์บริการประชาชน (GCS) ที่ศูนย์การค้าเซ็นทรัล
แอร์พอร์ต พลาซ่า จังหวัดเชียงใหม่



ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

ภาคผนวก ข

แบบสอบถามประชาชนผู้ใช้บริการ

แบบสอบถามประกอบการวิจัยเพื่อทำการค้นคว้าแบบอิสระเรื่อง ปัญหาการบริหารจัดการศูนย์บริการร่วมรูปแบบเคาน์เตอร์บริการประชาชน (GCS) ณ ศูนย์การค้าเซ็นทรัล แอร์พอร์ต พลาซ่า จังหวัดเชียงใหม่

คำชี้แจง โปรดใส่เครื่องหมาย / ลงในช่อง ☐ หรือเติมข้อความในแบบสอบถามให้ตรงกับคำตอบที่ท่านต้องการมากที่สุด

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

1. เพศ

- ☐ ชาย ☐ หญิง

2. อายุ

- ☐ 20 – 30 ปี ☐ 31 – 40 ปี
☐ 41 – 50 ☐ 51 – 60 ปี
☐ 60 ปีขึ้นไป

4. ระดับการศึกษา

- ☐ มัธยมศึกษาตอนต้น ☐ มัธยมศึกษาตอนปลาย
☐ ปวช. หรือเทียบเท่า ☐ ปวส. หรือเทียบเท่า
☐ อนุปริญญา ☐ ปริญญาตรี
☐ สูงกว่าปริญญาตรี

5. อาชีพหลัก

- ☐ นักเรียน/นักศึกษา ☐ ข้าราชการ/รัฐวิสาหกิจ
☐ พนักงานบริษัทเอกชน ☐ รับจ้างทั่วไป
☐ ค้าขาย/ธุรกิจส่วนตัว ☐ อื่นๆ

6. ท่านมารับบริการจากศูนย์บริการร่วมรูปแบบเคาน์เตอร์บริการประชาชน (GSC) ประเภทใด
(ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

☐ 6.1 การรับบริการข้อมูล/ข่าวสาร

☐ การรับบริการข้อมูลภายใน

☐ การรับบริการข้อมูลด้านสถิติการค้า

☐ การรับบริการอื่น ๆ

☐ 6.2 การรับบริการรับเรื่อง-ส่งต่อ

☐ การยื่นคำร้องขอเลขที่บ้าน

☐ การขอหนังสือมาตรฐานผลิตภัณฑ์

☐ การรับบริการอื่น ๆ

☐ 6.3 การรับบริการเบ็ดเสร็จ

☐ การจัดทำบัตรประจำตัวประชาชน

☐ การให้บริการไปรษณีย์

☐ การต่ออายุหนังสือเดินทาง

☐ การรับบริการอื่น ๆ

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่

Copyright© by Chiang Mai University

All rights reserved

ส่วนที่ 2 ความพึงพอใจของประชาชนผู้ให้บริการต่อการให้บริการของศูนย์บริการร่วมรูปแบบ
 เกล็ดเตอร์บริการประชาชน (GCS) ณ ศูนย์การค้าเซ็นทรัล แอร์พอร์ต พลาซ่า จังหวัดเชียงใหม่
 คำชี้แจง ขอให้ท่านทำเครื่องหมาย / ลงในช่องทางขวามือแต่ละข้อที่ตรงกับความคิดเห็นของท่าน

การให้บริการของศูนย์บริการร่วม รูปแบบเกล็ดเตอร์บริการประชาชน (GCS)	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
<u>ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่</u>					
1. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยรอยยิ้ม สุภาพ เป็นมิตรอัธยาศัยดี					
2. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความรวดเร็ว					
3. เจ้าหน้าที่ดูแลเอาใจใส่ กระตือรือร้น เต็มใจให้บริการ					
4. เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำหรือตอบข้อซักถามได้เป็นอย่างดี					
<u>ด้านสิ่งแวดล้อมความสะดวก</u>					
1. มีที่นั่งสำหรับผู้มาใช้บริการ					
2. สถานที่ให้บริการสะอาด เป็นระเบียบ เรียบร้อย					
3. มีความชัดเจนของป้ายต่าง ๆ (ป้ายประชาสัมพันธ์ บอกจุดบริการ)					
4. มีการจัดคิวลำดับก่อน – หลัง					
5. อุปกรณ์ แบบฟอร์ม ปากกาโต๊ะเขียน					
6. มีเอกสารแผ่นพับ/ เอกสารแนะนำสำหรับผู้มาติดต่อ					

การให้บริการของศูนย์บริการร่วม รูปแบบเคาน์เตอร์บริการประชาชน (GCS)	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ					
1. การให้บริการเป็นระบบและเป็นขั้นตอน					
2. มีการให้บริการเป็นไปตามลำดับก่อน – หลัง อย่างยุติธรรม					
3. มีระยะเวลาการให้บริการที่เหมาะสม					
4. มีการติดตามการให้บริการรับเรื่อง – ส่งต่อ ตามลำดับ					
5. การบริการที่มีอยู่ ณ ศูนย์บริการร่วมปัจจุบันเพียงพอต่อความต้องการ					

ส่วนที่ 3 ปัญหาและอุปสรรคด้านอื่น ๆ ที่ประชาชนผู้ใช้บริการพบเจอระหว่างที่มาใช้บริการที่ศูนย์บริการร่วมรูปแบบเคาน์เตอร์บริการประชาชน (GSC)

.....

.....

.....

ส่วนที่ 4 ข้อเสนอแนะของผู้ใช้บริการสำหรับการพัฒนา ปรับปรุงการให้บริการของศูนย์บริการร่วมรูปแบบเคาน์เตอร์บริการประชาชน (GSC)

.....

.....

.....

.....

ประวัติผู้เขียน

ชื่อ-นามสกุล	นายสกุลเพชร พิกุลประเสริฐ รหัสประจำตัว 4684132
วัน/เดือน/ปีเกิด	3 พฤศจิกายน 2509
ประวัติการศึกษา	ปีการศึกษา 2523 สำเร็จการศึกษามัธยมศึกษา โรงเรียนลาซาลโชติรวี ปีการศึกษา 2529 สำเร็จการศึกษามัธยมปลาย โรงเรียนนครสวรรค์ ปีการศึกษา 2532 สำเร็จการศึกษาปริญญาตรี รัฐศาสตรบัณฑิต มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
ประวัติการทำงาน	พ.ศ. 2532 – 2534 บริษัท ชุมิโตโม อีเล็กทริกส์ฯ พ.ศ. 2535 - 2536 ธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร พ.ศ. 2541 - 2543 สำนักงานจังหวัดตาก พ.ศ. 2543- ปัจจุบันสำนักงานจังหวัดเชียงใหม่