



มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม  
RAJABHAT MAHASARAKHAM UNIVERSITY

## แบบสอบถามเพื่อการวิจัย

เรื่อง ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการปฏิบัติงานฝ่ายบริการลูกค้า  
ของด้านลูกค้ารหนองคาย จังหวัดหนองคาย

### คำชี้แจง

1. แบบสอบถามนี้มีทั้งหมด 3 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับข้อมูลพื้นฐานทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ส่วนที่ 2 เป็นแบบสอบถามความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการปฏิบัติงาน  
ฝ่ายบริการลูกค้าของด้านลูกค้ารหนองคาย จังหวัดหนองคาย ในด้านต่าง ๆ จำนวน 25 ข้อ  
ดังนี้

2.1 ด้านความสะดวกที่ได้รับ มี 5 ข้อ

2.2 ด้านตัวเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มี 5 ข้อ

2.3 ด้านคุณภาพของบริการที่ได้รับ มี 5 ข้อ

2.4 ด้านระยะเวลาของการบริการ มี 5 ข้อ

2.5 ด้านข้อมูลทั่วไป มี 5 ข้อ

ส่วนที่ 3 ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะทั่วไป

2. ข้อมูลที่ได้จากแบบสอบถามนี้ใช้สำหรับการศึกษาค้นคว้า เพื่อเป็นข้อมูลนำไป

ปรับปรุงแก้ไขการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ฝ่ายบริการลูกค้าของด้านลูกค้ารหนองคาย

จังหวัดหนองคาย ผู้วิจัยจึงถือเป็นการลับอย่างยิ่ง การตอบแบบสอบถามของท่าน จะไม่

กระทบกระเทือนต่อท่านแต่ประการใด

3. ผู้วิจัยขอความอนุเคราะห์มายังท่านผู้ตอบแบบสอบถาม กรุณาตอบแบบสอบถาม  
ให้ครบทุกข้อ เพื่อให้การศึกษาค้นคว้าในครั้งนี้เป็นไปอย่างสมบูรณ์ครบถ้วน

ขอขอบพระคุณทุกท่านในความอนุเคราะห์ตอบแบบสอบถาม

กนิษฐา กาละปัดย์

ผู้วิจัย

## ส่วนที่ 1 ข้อมูลพื้นฐานทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

โปรดกาเครื่องหมาย ✓ ลงใน  หน้าคำตอบให้ตรงกับความจริงมากที่สุด

## ข้อมูลพื้นฐานทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

1. เพศ <input type="checkbox"/> 1. ชาย <input type="checkbox"/> 2. หญิง	<input type="checkbox"/> A1
2. อายุ <input type="checkbox"/> อายุ 30 ปี ลงมา <input type="checkbox"/> อายุ 31 - 40 ปี <input type="checkbox"/> อายุ 41 - 50 ปี <input type="checkbox"/> อายุ 51 ปี ขึ้นไป	<input type="checkbox"/> A2
3. การศึกษา <input type="checkbox"/> 1. ประถมศึกษา <input type="checkbox"/> 2. มัธยมศึกษาหรือเทียบเท่า <input type="checkbox"/> 3. อนุปริญญาหรือเทียบเท่าขึ้นไป	<input type="checkbox"/> A3

**ส่วนที่ 2** ข้อมูลความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการปฏิบัติงานฝ่ายบริการศุลกากร  
ของด่านศุลกากรหนองคาย จังหวัดหนองคาย

**คำชี้แจง**

แบบสอบถามตอนนี้ สอบถามความพึงพอใจของท่านที่มีต่อการปฏิบัติงานฝ่ายบริการศุลกากรของด่านศุลกากรหนองคาย จังหวัดหนองคาย ในด้านต่าง ๆ 5 ด้าน คือ ด้านความสะดวกที่ได้รับ ด้านตัวเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านคุณภาพของบริการที่ได้รับ ด้านระยะเวลาของการบริการ และด้านข้อมูลทั่วไป ซึ่งในแต่ละด้านจะมีคำถามย่อย ๆ อีกหลายข้อ โปรดอ่านและพิจารณาความพึงพอใจของท่านที่มีต่อการปฏิบัติงานฝ่ายบริการศุลกากรของด่านศุลกากรหนองคาย จังหวัดหนองคาย ตามความคิดเห็นและทัศนคติของท่าน

โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องระดับความพึงพอใจของท่าน ซึ่งกำหนดระดับความพึงพอใจไว้ ดังนี้

มากที่สุด หมายถึง มีระดับความพึงพอใจต่อการปฏิบัติงานฝ่ายบริการศุลกากร  
มากที่สุด

มาก หมายถึง มีระดับความพึงพอใจต่อการปฏิบัติงานฝ่ายบริการศุลกากร  
มาก

ปานกลาง หมายถึง มีระดับความพึงพอใจต่อการปฏิบัติงานฝ่ายบริการศุลกากร  
ปานกลาง

น้อย หมายถึง มีระดับความพึงพอใจต่อการปฏิบัติงานฝ่ายบริการศุลกากร  
น้อย

น้อยที่สุด หมายถึง มีระดับความพึงพอใจต่อการปฏิบัติงาน  
ฝ่ายบริการศุลกากรน้อยที่สุด

ข้อ	ประเด็นเกี่ยวกับการให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ					สำหรับ ผู้วิจัย
		มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	
1.	1. ด้านความสะดวกที่ได้รับ สถานที่ตั้งของด่านศุลกากรหนองคาย ตั้งอยู่ในที่เหมาะสมสะดวกในการติดต่อ ขอรับบริการ						<input type="checkbox"/> A1
2.	ฝ่ายบริการศุลกากรหนองคายจัดให้มี ห้องทำงานสำหรับงานที่เกี่ยวข้องกัน ไว้ใกล้กันเพื่อให้เกิดความง่ายและสะดวก รวดเร็วในการติดต่องาน						<input type="checkbox"/> A2
3.	ห้องทำงานในแต่ละงานของฝ่ายบริการ ศุลกากรมีความสะอาดดูแล้วยสบายตา นำเข้าไปติดต่อกันและมีแสงสว่าง เพียงพอ						<input type="checkbox"/> A3
4.	ช่องทางเดินระหว่างการติดต่อกัน ในแต่ละงานของฝ่ายบริการศุลกากร จัดได้อย่างเหมาะสมและสะดวกต่อการ ติดต่อ						<input type="checkbox"/> A4
5.	ฝ่ายบริการศุลกากร มีโต๊ะเก้าอี้รองรับ การบริการหรือติดต่อกันไว้อย่างเพียงพอ มีความเหมาะสมต่อการเข้าไปติดต่อ						<input type="checkbox"/> A5

ข้อ	ประเด็นเกี่ยวกับการให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ					สำหรับ ผู้วิจัย
		มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	
6.	2. ด้านตัวเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ เจ้าหน้าที่ฝ่ายบริการลูกค้า แต่งกาย สุภาพเรียบร้อยขณะกำลังปฏิบัติหน้าที่						<input type="checkbox"/> A6
7.	เจ้าหน้าที่ฝ่ายบริการลูกค้า ใจกว้าง สุภาพอ่อน โยงกับประชาชนที่มาติดต่อ ขอรับบริการ						<input type="checkbox"/> A7
8.	เจ้าหน้าที่ฝ่ายบริการลูกค้า ให้ ความสำคัญต่อผู้รับบริการและมีความ กระตือรือร้นในการให้บริการ						<input type="checkbox"/> A8
9.	เจ้าหน้าที่ฝ่ายบริการลูกค้า ให้ คำแนะนำและเป็นผู้มีมนุษยสัมพันธ์ ที่ดีต่อผู้รับบริการ						<input type="checkbox"/> A9
10.	เจ้าหน้าที่ฝ่ายบริการลูกค้า มีความ อดทน อดกลั้น หลีกเลี่ยงการปะทะคารม หรือ ได้เถียงกับผู้รับบริการที่มาติดต่องาน						<input type="checkbox"/> A10

ข้อ	ประเด็นเกี่ยวกับการให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ					สำหรับผู้วิจัย
		มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	
11.	3. ด้านคุณภาพของบริการที่ได้รับ การตรวจสอบข้อมูลและการแจ้งข้อมูล ของการผ่านพิธีการศุลกากรมีความถูกต้อง ไม่ผิดพลาด						<input type="checkbox"/> A11
12.	ด้านศุลกากรหนองคายจัดให้มีผู้ชี้แจง แนะนำให้ผู้รับบริการได้ทราบถึงขั้นตอน และวิธีการต่าง ๆ ในการติดต่อขอรับ บริการหรือติดต่อราชการ เพื่อให้เกิด ความมั่นใจ						<input type="checkbox"/> A12
13.	เจ้าหน้าที่ฝ่ายบริการศุลกากร ได้ให้บริการ แก่ผู้มาติดต่องานอย่างถูกต้องครบถ้วน						<input type="checkbox"/> A13
14.	เจ้าหน้าที่ฝ่ายบริการศุลกากร ให้บริการแก่ ผู้รับบริการอย่างเป็นธรรม ตรงตามคํวบท กฎหมาย						<input type="checkbox"/> A14
15.	เมื่อผู้รับบริการพบว่าการบริการของ เจ้าหน้าที่ฝ่ายบริการศุลกากรเป็นไป อย่างไม่ถูกต้อง ไม่เป็นธรรม สามารถ เข้าพบผู้บังคับบัญชาได้โดยง่าย						<input type="checkbox"/> A15

ข้อ	ประเด็นเกี่ยวกับการให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ					สำหรับผู้วิจัย
		มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	
16.	4. ด้านระยะเวลาของการบริการ ระยะเวลาในการปฏิบัติงานของฝ่ายบริการลูกค้าผ่านระบบคอมพิวเตอร์ไปยังกรมศุลกากรมีความสะดวกและรวดเร็ว						<input type="checkbox"/> A16
17.	การให้บริการของฝ่ายบริการลูกค้าช่วยลดขั้นตอนและใช้ระยะเวลาสั้นลง						<input type="checkbox"/> A17
18.	การติดต่อกับเจ้าหน้าที่ฝ่ายบริการลูกค้าเป็นแบบจุดเดียวเบ็ดเสร็จไม่ต้องติดต่อหลายจุด						<input type="checkbox"/> A18
19.	ในแต่ละขั้นตอนมีเอกสาร ป้าย หรือเจ้าหน้าที่คอยให้คำแนะนำขั้นตอนการผ่านเอกสารอย่างเข้าใจง่ายและชัดเจน						<input type="checkbox"/> A19
20.	ขั้นตอนต่าง ๆ ของฝ่ายบริการลูกค้าทุกขั้นตอนให้บริการโดยความสะดวกและรวดเร็ว						<input type="checkbox"/> A20



ข้อ	ประเด็นเกี่ยวกับการให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ					สำหรับ ผู้วิจัย
		มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	
21	5. ด้านข้อมูลทั่วไป ฝ่ายบริการลูกค้ากรมีแบบฟอร์มหรือตัวอย่างเอกสารหรือคำร้องต่าง ๆ ที่มีความชัดเจนอ่านเข้าใจง่ายไว้บริการ						<input type="checkbox"/> A21
22	ฝ่ายบริการลูกค้ากรจัดให้มีป้ายประชาสัมพันธ์แนะนำให้ผู้รับบริการทราบถึงขั้นตอนการของการบริการอย่างชัดเจนเข้าใจง่าย						<input type="checkbox"/> A22
23	เอกสารที่ผู้รับบริการได้รับจากการไปติดต่องานที่ฝ่ายบริการลูกค้ากรมีความถูกต้อง ครบถ้วน						<input type="checkbox"/> A23
24	ฝ่ายบริการลูกค้ากรบริการสืบค้นข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับการนำเข้า-ส่งออกสินค้า ตลอดจนข้อมูลกฎหมายที่เกี่ยวข้องทางอินเทอร์เน็ต						<input type="checkbox"/> A24
25	ฝ่ายบริการลูกค้ากรได้จัดให้มีอุปกรณ์เครื่องมือที่ทันสมัย และนำเทคโนโลยีที่มีประสิทธิภาพมาใช้ในการบริการอย่างเพียงพอ						<input type="checkbox"/> A25

