**ภาคผนวก**

**ภาคผนวก ก**

**แบบสอบถามเพื่อการวิจัยและแบบสัมภาษณ์**

**แบบสอบถามเพื่อการวิจัย**

**การวิจัยเรื่อง คุณภาพการให้บริการของสำนักงานที่ดินจังหวัดมหาสารคาม สาขาบรบือ**

**คำชี้แจง**

แบบสำรวจฉบับนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อนำความคิดเห็นของผู้รับบริการ ไปใช้ในการปรับปรุงและพัฒนาการทำงานของสำนักงานที่ดินจังหวัดมหาสารคาม สาขาบรบือ จึงขอความร่วมมือให้ท่านตอบแบบสำรวจตามความเป็นจริง ทั้งนี้ ขอขอบพระคุณในความร่วมมือเป็นอย่างสูง และจะเก็บรักษาความคิดเห็นที่ท่านให้เป็นความลับ โดยจะไม่เปิดเผยข้อมูลดังกล่าวต่อสาธารณะในลักษณะหนึ่งลักษณะใดที่อาจทวนสอบกลับไประบุผู้ให้ข้อมูลได้

นายอิทธิศักดิ์ อักษรเวช

นักศึกษาหลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์

มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม

**ตอนที่ 1** แบบสอบถามเกี่ยวกับข้อมูลพื้นฐานทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามเป็นแบบสอบถามรายการ (Check Lists) ได้แก่ เพศ อายุ และระดับการศึกษา

**คำชี้แจง:** โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงใน 🞏 หน้าข้อความที่ตรงกับข้อมูลของท่าน

 1. เพศ

 🞏 ชาย 🞏 หญิง

 2. อายุ

 🞏 ตำกว่า 20 ปี

 🞏 ตั้งแต่ 21-35 ปี

 🞏 ตั้งแต่ 36-45 ปี

 🞏 ตั้งแต่ 46 ปี ขึ้นไป

 3. ระดับการศึกษา

 🞏 ประถมศึกษา

 🞏 มัธยมศึกษา/ปวช.

 🞏 อนุปริญญา/ปวส.

 🞏 ปริญญาตรีขึ้นไป

**ตอนที่ 2 แบบสอบถามเกี่ยวกับความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของสำนักงานที่ดินจังหวัดมหาสารคาม สาขาบรบือ**

**คำชี้แจง** โปรดกาเครื่องหมาย ลงในช่อง 🞏 ที่กำหนดไว้ ซึ่งท่านเห็นว่าตรงกับความคิดเห็นของท่านมากที่สุดเพียงช่องเดียว

| **คุณภาพการให้บริการของสำนักงานที่ดิน****จังหวัดมหาสารคาม สาขาบรบือ** | **ระดับคุณภาพการให้บริการ** |
| --- | --- |
| **มากที่สุด** | **มาก** | **ปานกลาง** | **น้อย** | **น้อยที่สุด** |
| **ด้านความเชื่อถือไว้วางใจ (Reliability)** |
| 1. เจ้าหน้าที่ให้บริการได้อย่างถูกต้อง แม่นยำ  |  |  |  |  |  |
| 2. เจ้าหน้าที่ให้บริการเสร็จภายในระยะเวลาที่กำหนด  |  |  |  |  |  |
| 3. เจ้าหน้าที่ไม่เรียกร้องผลประโยชน์ตอบแทน  |  |  |  |  |  |
| 4. มีระบบขั้นตอนการให้บริการที่ชัดเจน  |  |  |  |  |  |
| 5. มีระบบการให้บริการแบบเบ็ดเสร็จครบวงจร ณ จุดเดียว |  |  |  |  |  |
| **ด้านการให้ความมั่นใจแก่ผู้รับบริการ (Assurance)** |
| 1. เจ้าหน้าที่มีทักษะความรู้สามารถตอบข้อซักถาม ของประชาชนได้อย่างถูกต้อง  |  |  |  |  |  |
| 2. เจ้าหน้าที่แต่งกายสุภาพเรียบร้อย  |  |  |  |  |  |
| 3. เจ้าหน้าที่ให้บริการอย่างเสมอภาคเท่าเทียม  |  |  |  |  |  |
| 4. เจ้าหน้าที่ให้คำปรึกษาแนะนำที่ดี  |  |  |  |  |  |
| 5. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสุภาพ อ่อนโยน |  |  |  |  |  |
| **ด้านความเป็นรูปธรรม (Tangibles)** |
| 1. มีเครื่องมือ และอุปกรณ์ที่พร้อมสำหรับให้บริการแก่ประชาชน  |  |  |  |  |  |
| 2. สถานที่ให้บริการกว้างขวาง ไม่คับแคบ สามารถรองรับประชาชนได้อย่างเพียงพอ  |  |  |  |  |  |
| 3. สถานที่ให้บริการมีความสะอาดเป็นระเบียบ เรียบร้อย  |  |  |  |  |  |
| 4. มีบอร์ดประชาสัมพันธ์ที่แสดงให้ทราบถึง ระยะเวลา ค่าธรรมเนียม และหลักฐานในการขอรับ บริการ  |  |  |  |  |  |
| 5. มีเครื่องดื่ม หนังสือพิมพ์ สำหรับบริการประชาชน |  |  |  |  |  |
| **ด้านความเข้าใจและเห็นอกเห็นใจในผู้รับบริการ (Empathy)** |
| 1. เจ้าหน้าที่มีความกระตือรือร้นในการให้บริการ  |  |  |  |  |  |
| 2. เจ้าหน้าที่สนใจไต่ถามความต้องการของ ประชาชน  |  |  |  |  |  |
| 3. เจ้าหน้าที่ให้ความช่วยเหลือตามที่ประชาชน ร้องขออย่างรวดเร็ว |  |  |  |  |  |
| 4. ความสุภาพ ยิ้มแย้มแจ่มใสกิริยามารยาทของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ หรือการพูดจาด้วยถ้อยคำและน้ำเสียงสุภาพ |  |  |  |  |  |
| 5. ความเอาใจใส่ กระตือรือร้น และความพร้อมในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ |  |  |  |  |  |
| 6. เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เช่น สามารถตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำ ช่วยแก้ปัญหาได้อย่างถูกต้อง น่าเชื่อถือ |  |  |  |  |  |
| 7. ความมีน้ำใจ มีความเอื้อเฟื้อเผื่อแผ่  |  |  |  |  |  |
| 8. ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่ขอสิ่งตอบแทน ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบ ฯลฯ |  |  |  |  |  |
| **ด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ (Responsiveness)** |
| 1. เจ้าหน้าที่มีความพร้อมในการให้บริการแก่ ประชาชน  |  |  |  |  |  |
| 2. เจ้าหน้าที่ไม่ปฏิเสธก่อนที่จะพยายามทำตาม ความต้องการของประชาชน  |  |  |  |  |  |
| 3. เจ้าหน้าที่สามารถแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นได้อย่าง ทันท่วงที  |  |  |  |  |  |
| 4. เจ้าหน้าที่มีความตรงต่อเวลาในการให้บริการ  |  |  |  |  |  |
| 5. เจ้าหน้าที่ให้บริการอย่างต่อเนื่องตลอดเวลาที่เปิดทำการ |  |  |  |  |  |

**ตอนที่ 3** ขอเสนอแนะเพิ่มเติมเกี่ยวกับการพัฒนาคุณภาพการให้บริการ

..........................................................................................................................................................................

..........................................................................................................................................................................

..........................................................................................................................................................................

..........................................................................................................................................................................

 “ขอขอบพระคุณทุกท่านในความอนุเคราะห์ตอบแบบสอบถาม”

**แบบสัมภาษณ์**

เรื่อง คุณภาพการให้บริการของสำนักงานที่ดินจังหวัดมหาสารคาม สาขาบรบือ

**คำชี้แจง**

 1. แบบสัมภาษณ์นี้ใช้สำหรับเก็บข้อมูลเพื่อการศึกษาวิจัยเท่านั้น จะไม่มีผลต่อการปฏิบัติหน้าที่และด้านส่วนตัวของผู้ตอบแต่ประการใด

 2. ความเห็นและข้อเสนอแนะทั้งหมดในแบบสัมภาษณ์ฉบับนี้ ผู้วิจัยถือเป็นความลับ ขอความกรุณาให้ความเห็นและข้อเสนอแนะเพื่อจะได้นำไปปรับปรุงแก้ไขต่อไป

 3. แบบสัมภาษณ์ฉบับนี้แบ่งออกเป็น 2 ตอน ดังนี้

 ตอนที่ 1 ข้อมูลผู้ให้สัมภาษณ์

 ตอนที่ 2 แบบสัมภาษณ์รายบุคคลเกี่ยวกับความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อ คุณภาพการให้บริการของสำนักงานที่ดินจังหวัดมหาสารคาม สาขาบรบือ

 ผู้วิจัยขอขอบพระคุณเป็นอย่างสูงที่ท่านให้ความอนุเคราะห์ตอบแบบสัมภาษณ์

นายอิทธิศักดิ์ อักษรเวช

นักศึกษาปริญญาโท สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์

มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม

**แบบสัมภาษณ์**

**เรื่อง คุณภาพการให้บริการของสำนักงานที่ดินจังหวัดมหาสารคาม สาขาบรบือ**

ผู้วิจัย นายอิทธิศักดิ์ อักษรเวช

นักศึกษาปริญญาโท สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์

มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม

ดำเนินการสัมภาษณ์ เมื่อวันที่…...........….เดือน………............................……..พ.ศ……........................….

ระหว่างเวลา…..................................................……………น. ถึงเวลา………...............................………น.

ณ. ……………………………...................................................................................………………………..

ตอนที่ 1 ข้อมูลผู้ให้สัมภาษณ์

1. ชื่อ…………………………….........................……..นามสกุล……….........................……....…………..

2. อาชีพ……………………………………………..................................................………………………..

3. สถานที่ทำงาน……………………………………...................................................……………...……….

4. งานที่ปฎิบัติหรืองานที่ได้รับมอบหมาย………………...................................................…………...……..

ตอนที่ 2 ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อ คุณภาพการให้บริการของสำนักงานที่ดินจังหวัดมหาสารคาม สาขาบรบือ

……………………………………………………………………………………….………………….……………………………………………………………………………………………………….….………………………………………………………………………….……………………………….………………………………………………………………………………….……………………….…………………………………………………………………………………………….…………….……………………………………………………………………………………………………..……………………………………………………………………………………………………………….……………………………………

ขอขอบคุณทุกท่านเป็นอย่างสูง ในการให้ความร่วมมือในการให้สัมภาษณ์ครั้งนี้