

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

ต่ำกว่า 20 ปี
 ตั้งแต่ 21-35 ปี
 ตั้งแต่ 36-45 ปี
 ตั้งแต่ 46 ปี ขึ้นไป

3. ระดับการศึกษา

ประถมศึกษา
 มัธยมศึกษา/ปวช.
 อนุปริญญา/ปวส.
ปริญญาตรีขึ้นไป

ตอนที่ 2 แบบสอบถามเกี่ยวกับความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของสำนักงานที่ดิน
จังหวัดมหาสารคาม 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 ระยะเวลาค่าธรรมเนียม และหลักฐานในการขอรับ บริการ					

คุณภาพการให้บริการของสำนักงานที่ดิน จังหวัดมหาสารคาม สาขาบรบือ	ระดับคุณภาพการให้บริการ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
5. มีเครื่องพิมพ์ หนังสือพิมพ์ สำหรับบริการประชาชน					
ด้านความเข้าใจและเห็นอกเห็นใจในผู้รับบริการ (Empathy)					
1. เจ้าหน้าที่มีความกระตือรือร้นในการให้บริการ					
2. เจ้าหน้าที่สนใจไปตามความต้องการของ ประชาชน					
3. เจ้าหน้าที่ให้ความช่วยเหลือตามที่ประชาชน ร้องขออย่างรวดเร็ว					
4. ความสุภาพ ยิ้มแย้มแจ่มใสกิจกรรมรยาทของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ 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. เจ้าหน้าที่สามารถแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นได้อย่างทันท่วงที					
4. เจ้าหน้าที่มีความตรงต่อเวลาในการให้บริการ					
5. เจ้าหน้าที่ให้บริการอย่างต่อเนื่องตลอดเวลาที่เปิดทำการ					

ตอนที่ 3 ขอเสนอแนะเพิ่มเติมเกี่ยวกับการพัฒนาคุณภาพการให้บริการ

.....

.....

.....

.....

“ขอขอบพระคุณทุกท่านในความอนุเคราะห์ตอบแบบสอบถาม”

แบบสัมภาษณ์

เรื่อง คุณภาพการให้บริการของสำนักงานที่ดินจังหวัดมหาสารคาม สาขาบรบือ

คำชี้แจง

1. แบบสัมภาษณ์นี้ใช้สำหรับเก็บข้อมูลเพื่อการศึกษาวิจัยเท่านั้น จะไม่มีผลต่อการปฏิบัติหน้าที่และด้านส่วนตัวของผู้ตอบแต่ประการใด
2. ความเห็นและข้อเสนอแนะทั้งหมดในแบบสัมภาษณ์ฉบับนี้ ผู้วิจัยถือเป็นความลับขอความกรุณาให้ความเห็นและข้อเสนอแนะเพื่อจะได้นำไปปรับปรุงแก้ไขต่อไป
3. แบบสัมภาษณ์ฉบับนี้แบ่งออกเป็น 2 ตอน ดังนี้
 - ตอนที่ 1 ข้อมูลผู้ให้สัมภาษณ์
 - ตอนที่ 2 แบบสัมภาษณ์รายบุคคลเกี่ยวกับความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อ คุณภาพการให้บริการของสำนักงานที่ดินจังหวัดมหาสารคาม สาขาบรบือ

ผู้วิจัยขอขอบพระคุณเป็นอย่างสูงที่ท่านให้ความอนุเคราะห์ตอบแบบสัมภาษณ์

นายอิทธิศักดิ์ อักษรเวช

นักศึกษาระดับปริญญาโท 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. งานที่ปฏิบัติหรืองานที่ได้รับมอบหมาย.....

ตอนที่ 2 ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อ คุณภาพการให้บริการของสำนักงานที่ดิน
จังหวัดมหาสารคาม สาขาบรบือ

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

ขอขอบคุณทุกท่านเป็นอย่างสูง ในการให้ความร่วมมือในการให้สัมภาษณ์ครั้งนี้