

มหาวิทยาลัยบูรพา

ภาคผนวก

Burapha University

แบบสอบถามเพื่อการวิจัย

เรื่อง คุณภาพในการให้บริการประชาชนของสำนักงานที่ดินจังหวัดระยอง สาขาแกลง

คำชี้แจง แบบสอบถามนี้จัดทำขึ้นเพื่อเก็บรวบรวมข้อมูลประกอบปัญหาพิเศษของการศึกษาดม
หลักสูตรปริญญารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการภาครัฐและเอกชน วิทยาลัย
บริหารรัฐกิจมหาวิทยาลัยบูรพา เรื่อง คุณภาพในการให้บริการประชาชนของสำนักงานที่ดินจังหวัด
ระยอง สาขาแกลง โดยแบบสอบถามนี้มี 2 ตอน

ตอนที่ 1 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับข้อมูลส่วนตัวของผู้ใช้บริการ ได้แก่ เพศ อายุ ระดับ
การศึกษา อาชีพ รายได้

ตอนที่ 2 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับคุณภาพในการให้บริการของสำนักงานที่ดินจังหวัด
ระยอง สาขาแกลง

คำตอบของท่านผู้วิจัยจะเก็บเป็นความลับ และนำข้อมูลไปวิเคราะห์เป็นภาพรวมเพื่อการวิจัย
และนำผลที่ได้ ไปเป็นแนวทางในการปรับปรุงคุณภาพการให้บริการของสำนักงานที่ดินจังหวัด
ระยอง สาขาแกลง ให้เหมาะสมยิ่งขึ้น

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไป

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงใน หน้าข้อความ ที่เป็นจริงเกี่ยวกับตัวท่าน

1. เพศ

1. ชาย

2. หญิง

2. อายุ

1. ต่ำกว่า 21 ปี

2. 21 ขึ้นไป - 40 ปี

3. 40 ขึ้นไป - 60 ปี

4. มากกว่า 60 ปี

3. ระดับการศึกษา

1. ไม่ได้ศึกษา

2. ประถมศึกษา

3. มัธยมศึกษา/ อาชีวศึกษา ระดับ ปวช.

4. อนุปริญญา/ ปวส. หรือ

เทียบเท่า

5. ปริญญาตรี

6. สูงกว่าปริญญาตรี

4. อาชีพหลัก

- | | |
|--|--|
| <input type="checkbox"/> 1. รับราชการ | <input type="checkbox"/> 2. รัฐวิสาหกิจ |
| <input type="checkbox"/> 3. พนักงานบริษัทเอกชน | <input type="checkbox"/> 4. ธุรกิจส่วนตัว |
| <input type="checkbox"/> 5. เกษตรกร | <input type="checkbox"/> 6. อื่น ๆ ระบุ..... |

5. รายได้ต่อเดือน

- | | |
|--|--|
| <input type="checkbox"/> 1. ต่ำกว่า 10,001 บาท/ เดือน | <input type="checkbox"/> 2. 10,001 - 20,000 บาท/ เดือน |
| <input type="checkbox"/> 3. 20,001 - 30,000 บาท/ เดือน | <input type="checkbox"/> 4. มากกว่า 30,000 บาท/ เดือน |

ตอนที่ 2 คุณภาพในการให้บริการของสำนักงานที่ดินจังหวัดระยอง สาขาแกลง

คำชี้แจง คำถามการให้บริการของสำนักงานที่ดินจังหวัดระยอง สาขาแกลง เป็นอย่างไร

- 4 หมายถึง คุณภาพการให้บริการ อยู่ในระดับดี
 3 หมายถึง คุณภาพการให้บริการ อยู่ในระดับค่อนข้างดี
 2 หมายถึง คุณภาพการให้บริการ อยู่ในระดับค่อนข้างไม่ดี
 1 หมายถึง คุณภาพการให้บริการ อยู่ในระดับไม่ดี

คุณภาพการให้บริการของสำนักงานที่ดินจังหวัดระยอง สาขาแกลง	ระดับคุณภาพการให้บริการ			
	4	3	2	1
ด้านบุคลากร				
1. การให้คำแนะนำเกี่ยวกับขั้นตอนการติดต่อราชการให้แก่ประชาชนผู้มาใช้บริการ				
2. ให้คำปรึกษาในการเขียนคำขอแบบฟอร์มต่าง ๆ				
3. ความชัดเจนในการให้คำแนะนำความรู้เกี่ยวกับเรื่องที่ดิน				
4. การต่อตรงเวลานัดหมายของเจ้าหน้าที่เกี่ยวกับงานที่ดิน				
5. ความกระตือรือร้นในการให้บริการ				
6. การมีมนุษยสัมพันธ์ของเจ้าหน้าที่ในการให้บริการ				
7. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความรวดเร็ว				
8. การแต่งกายของเจ้าหน้าที่สุภาพเรียบร้อย				
9. ความซื่อสัตย์สุจริตของเจ้าหน้าที่ในการให้บริการ				
10. ความจริงใจของเจ้าหน้าที่ในการให้บริการ				

คุณภาพการให้บริการ	ระดับคุณภาพการให้บริการ			
	4	3	2	1
ด้านการให้บริการและอำนวยความสะดวก				
1. แบบฟอร์มคำขอของสำนักงานมีความชัดเจนเข้าใจง่าย				
2. ได้รับบริการที่ถูกต้อง ตรงกับความต้องการ				
3. ความสะดวกรวดเร็วในการชำระเงินค่าใช้จ่าย				
4. ได้รับข้อเสนอแนะที่ดีจากเจ้าหน้าที่				
5. ความสะดวกรวดเร็วในการติดต่อเจ้าหน้าที่				
6. ความถูกต้องของโฉนดหลังจากสำนักงานที่ดินได้ดำเนินการให้แล้ว				
7. มีเจ้าหน้าที่ออกมารับคิวเพื่อไปเตรียมเรื่องล่วงหน้า				
8. มีกระบวนการ ขั้นตอน ระยะเวลาให้บริการ ที่รวดเร็ว				
9. เรียกเก็บค่าธรรมเนียม ถูกต้องตามระเบียบ กฎหมาย				
10. มีขั้นตอน ระยะเวลาการให้บริการที่ชัดเจนสามารถตรวจสอบได้				
ด้านอาคารสถานที่และอุปกรณ์				
1. ความเหมาะสมรูปแบบการตกแต่งภายในอาคารของสำนักงาน				
2. ความสะอาดและเรียบร้อยภายในอาคารของสำนักงาน				
3. ความชัดเจนเกี่ยวกับป้ายชื่อบริการต่าง ๆ ภายในสำนักงาน				
4. ความเหมาะสมและความสะดวกภายในสำนักงาน เช่น แก้อื้อนั่งรอการให้บริการ เครื่องดื่ม				
5. ความสะดวกของสถานที่จอดรถ				
6. ความสะอาดเรียบร้อยภายนอกอาคาร				
7. ความชัดเจนของป้ายบอกทางสำนักงานที่ดินจังหวัดระยอง สาขาแกลง				
8. สถานที่ตั้งของสำนักงานสะดวกต่อการเดินทางมาใช้บริการ				
9. ความเหมาะสม ของทำเลที่ตั้ง สำนักงานที่ดินจังหวัดระยอง สาขาแกลง				
10. ความเหมาะสมของการรักษาความปลอดภัย				