



ภาคผนวก

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่

Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

ภาคผนวก ก

แบบสอบถาม

วิจัยเรื่อง การประเมินคุณภาพการให้บริการของสำนักงานที่ดินจังหวัดลำพูน

แบบสอบถามชุดนี้จัดทำขึ้นเพื่อประกอบการทำการค้นคว้าแบบอิสระตามหลักสูตรปริญญาโท สาขารัฐประศาสนศาสตร์ คณะรัฐศาสตร์และรัฐประศาสนศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ ข้อมูลที่ได้จากแบบสอบถามทั้งหมดจะถูกเก็บไว้เป็นความลับและไม่ก่อให้เกิดผลเสียใดๆ ต่อท่าน ผู้วิจัยขอขอบพระคุณทุกท่านที่กรุณาสละเวลาตอบแบบสอบถามและให้ความร่วมมือเป็นอย่างดียิ่ง

คำชี้แจง แบบสอบถามนี้แบ่งออกเป็น 3 ส่วน คือ

ส่วนที่ 1 ข้อมูลพื้นฐานของผู้ตอบแบบสอบถาม

ส่วนที่ 2 ข้อมูลเกี่ยวกับผลการประเมินคุณภาพการให้บริการของสำนักงานที่ดินจังหวัดลำพูน

ส่วนที่ 3 ปัญหาและอุปสรรคในการบริการทั้งผู้รับบริการและผู้ให้บริการและข้อเสนอแนะในการให้บริการของสำนักงานที่ดินจังหวัดลำพูน

ส่วนที่ 1 ข้อมูลพื้นฐานของผู้ตอบแบบสอบถาม

คำชี้แจง โปรดกรอกข้อความลงในช่องว่างหรือทำเครื่องหมาย ✓ ลงใน หน้าข้อความตามความเป็นจริงมากที่สุด

1. อาชีพ

เกษตรกรรม

รับจ้าง

ธุรกิจส่วนตัว/ค้าขาย

รับราชการ/รัฐวิสาหกิจ

อื่นๆ ระบุ.....

2. ระดับการศึกษา

ประถมศึกษา

มัธยมศึกษา

ประกาศนียบัตร/อนุปริญญา

ปริญญาตรี

สูงกว่าปริญญาตรี

อื่นๆ ระบุ.....

ส่วนที่ 2 ข้อมูลเกี่ยวกับผลการประเมินคุณภาพการให้บริการของสำนักงานที่ดินจังหวัดลำพูน

คำชี้แจง จากการใช้ไปใช้บริการจากสำนักงานที่ดินจังหวัดลำพูนท่านพบหรือมีความคิดเห็นอย่างไร ต่อบริการที่ได้รับโปรดพิจารณาตามที่ท่านพบ

ลักษณะการให้บริการประชาชน	ระดับการให้บริการ				
	ดีมาก	ดี	พอใช้	ไม่ค่อยดี	ไม่ดีต้องปรับปรุง
ด้านประสิทธิภาพ					
1. การให้บริการเป็นไปอย่างเป็นระบบระเบียบ					
2. การจัดทำป้ายแสดงขั้นตอนการปฏิบัติงานให้ประชาชนทราบอย่างชัดเจน					
3. การจัดความสะดวกในการติดต่อกับเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการ					
4. ความรวดเร็วในการให้บริการ					
ด้านคุณภาพ					
5. เจ้าหน้าที่มีอุปกรณ์เครื่องมือที่ทันสมัยในการปฏิบัติงาน					
6. เจ้าหน้าที่สามารถให้คำแนะนำเกี่ยวกับบริการได้					
7. ความสามารถในการป้องกันความผิดพลาดในการให้บริการ					
ด้านความทั่วถึง					
8. หน่วยงานมีการจัดกิจกรรมร่วมกับประชาชน					
9. ความทั่วถึงในการอำนวยความสะดวกแก่ประชาชนทุกคน					
10. ความสามารถในการให้บริการประชาชนที่มาติดต่อราชการอย่างเรียบร้อย					

ลักษณะการให้บริการประชาชน	ระดับการให้บริการ				
	ดีมาก	ดี	พอใช้	ไม่ค่อยดี	ไม่ดีต้องปรับปรุง
11. การจัดหน่วยบริการเคลื่อนที่เข้าไปในชุมชน					
ด้านความเสมอภาค					
12. การให้บริการตามลำดับก่อนหลังของเจ้าหน้าที่					
13. การไม่เลือกปฏิบัติในการให้บริการของเจ้าหน้าที่					
14. เจ้าหน้าที่ไม่ให้สิทธิพิเศษแก่บุคคลใดเป็นกรณีพิเศษ					
ด้านความเป็นธรรม					
15. เจ้าหน้าที่สามารถรับเรื่องร้องเรียนและแก้ปัญหาได้					
16. การป้องกันไม่ให้มีการเรียกรับผลประโยชน์ใดๆจากประชาชนที่ไปใช้บริการ					
17. การทำงานมีความโปร่งใส ประชาชนผู้มาขอรับบริการสามารถตรวจสอบได้					
ด้านสนองตอบความต้องการ					
18. มีการสำรวจความต้องการและความคาดหวังของผู้รับบริการอย่างสม่ำเสมอ					
19. มีการให้บริการตามความสำคัญของปัญหาที่ผู้ให้บริการมีหรือต้องการ ได้รับการช่วยเหลือ					
20. เจ้าหน้าที่มีความกระตือรือร้นและเต็มใจให้บริการ					

ลักษณะการให้บริการประชาชน	ระดับการให้บริการ				
	ดีมาก	ดี	พอใช้	ไม่ค่อยดี	ไม่ดีต้องปรับปรุง
ด้านสนองตอบความพึงพอใจ					
21. หน่วยงานมีการสำรวจความพึงพอใจของผู้มารับบริการอยู่เสมอ					
22. หน่วยงานมีการนำผลการสำรวจมาปรับปรุงข้อบกพร่องที่พบ					
23. มีเจ้าหน้าที่ให้ความช่วยเหลือให้คำแนะนำแก่ประชาชนผู้มาขอรับบริการ					
ด้านความต่อเนื่อง					
24. มีการจัดเจ้าหน้าที่ให้บริการประชาชนได้อย่างต่อเนื่องโดยไม่หยุดพักเที่ยงได้					
25. มีการเพิ่มเวลาในการให้บริการตามความเหมาะสมกับผู้มาใช้บริการได้					
ด้านความสะดวกสบาย					
26. หน่วยงานได้มีการจัดจุดบริการและขั้นตอนการให้บริการที่ชัดเจน เข้าใจง่าย					
27. มีการจัดระบบบริการแบบเสร็จสิ้น ณ จุดเดียว เพื่อให้ได้รับความสะดวก					
28. มีการจัดสถานที่ในการรอรับบริการที่เพียงพอ ไม่แออัดไว้รองรับ					
29. มีการจัดสวัสดิการน้ำดื่ม และมุมพักผ่อนให้แก่ผู้มารับบริการ					
ด้านความพร้อมให้บริการ					
30. มีการจัดช่องทางให้บริการที่หลากหลายเพื่อความสะดวกรวดเร็วแก่ประชาชนผู้มาใช้บริการแต่ละประเภท					

ลักษณะการให้บริการประชาชน	ระดับการให้บริการ				
	ดีมาก	ดี	พอใช้	ไม่ค่อยดี	ไม่ดีต้องปรับปรุง
31. การจัดบุคลากรอย่างเพียงพอต่อการให้บริการกับประชาชนผู้มาใช้บริการ					
32. หน่วยงานมีเครื่องมือและอุปกรณ์ในการบริการที่เพียงพอกับผู้มาใช้บริการ					
33. หน่วยงานมีการจัดสรรงบประมาณเพียงพอสำหรับการให้บริการแก่ประชาชน					

ส่วนที่ 3 ปัญหาและอุปสรรคในการบริการทั้งผู้รับบริการและผู้ให้บริการและข้อเสนอแนะในการให้บริการของสำนักงานที่ดินจังหวัดลำพูน

1. ปัญหาและอุปสรรคในการรับบริการ

.....

.....

.....

.....

.....

.....

2. ข้อเสนอแนะในการปรับปรุงการให้บริการของสำนักงานที่ดินจังหวัดลำพูน

.....

.....

.....

.....

.....

.....

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright © by Chiang Mai University
All rights reserved

ประวัติผู้เขียน

ชื่อ - สกุล	นางสาวศิริชล สมพันธ์	
วัน เดือน ปีเกิด	5 ธันวาคม พ.ศ. 2520	
ประวัติการศึกษา	ระดับประถมศึกษา โรงเรียนอนุบาลเชียงใหม่ ระดับมัธยมศึกษา โรงเรียนวัดโนนทัยพายัพ ระดับอุดมศึกษา นิติศาสตรบัณฑิต มหาวิทยาลัยเชียงใหม่	
ประวัติการทำงาน	ปี 2545 - 2548	สำนักงานคุมประพฤติจังหวัดเชียงใหม่
	ปี 2548 - 2549	สำนักงานที่ดินจังหวัดร้อยเอ็ด
	ปี 2549 - 2550	สำนักงานที่ดินจังหวัดลำพูน สาขาบ้านโอง ช่วยราชการศูนย์อำนวยการเดินสำรวจออก โฉนดที่ดินจังหวัดตาก
	ปี 2550 - ถึงปัจจุบัน	สำนักงานที่ดินจังหวัดลำพูน

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved