

ภาคผนวก

ภาคผนวก ก

แบบสอบถาม

เรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการของ สำนักงานที่ดินกรุงเทพมหานคร สาขาธนบุรี

คำชี้แจง

1. แบบสอบถามฉบับนี้เป็นแบบสอบถามที่สร้างขึ้นเพื่อประโยชน์ในการศึกษาตามหลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยศรีปทุม
 2. คำตอบทุกคำตอบ ข้อมูลทุกอย่างในแบบสอบถามฉบับนี้ผู้ศึกษาถือเป็นความลับ
 3. ขอความกรุณาให้ตอบคำถามทุกข้อ
 4. แบบสอบถามฉบับนี้แบ่งออกเป็น 3 ตอน ดังนี้
 - ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม
 - ตอนที่ 2 คำถามเกี่ยวกับความพึงพอใจของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการของสำนักงานที่ดินกรุงเทพมหานคร สาขาธนบุรี
 - ตอนที่ 3 ข้อเสนอแนะในการให้บริการของสำนักงานที่ดินกรุงเทพมหานคร สาขาธนบุรี
 5. ผลที่ได้จากแบบสอบถามนี้ จะเป็นข้อมูลเพื่อใช้ในการพัฒนาคุณภาพการให้บริการของสำนักงานที่ดินกรุงเทพมหานคร สาขาธนบุรี
- ผู้ศึกษาหวังเป็นอย่างยิ่งว่าจะได้รับความอนุเคราะห์จากท่านด้วยดี ขอขอบพระคุณมา ณ โอกาสนี้

นายวัชรพงษ์ คำอุ่น

รหัส 62501555

มหาวิทยาลัยศรีปทุม

หลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่อง () หน้าข้อความที่ตรงกับความเป็นจริง ของท่าน
เพียงข้อเดียวและเติมคำในช่องว่างตามความเป็นจริง

1. เพศ

() หญิง

() ชาย

2. อายุ

() 20-30 ปี

() 31-40 ปี

() 41-50 ปี

() 51 ปีขึ้นไป

3. ระดับการศึกษา

() ประถมศึกษา

() มัธยมศึกษา/ปวช.

() อนุปริญญา/ปวส.

() ปริญญาตรี

() สูงกว่าปริญญาตรี

4. อาชีพ

() รับราชการ

() เอกชน , รัฐวิสาหกิจ

() รับจ้างทั่วไป

() ค้าขาย

ตอนที่ 2 เป็นคำถามเกี่ยวกับความพึงพอใจของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการของสำนักงาน
ที่ดินกรุงเทพมหานคร สาขานนทบุรี แบ่งระดับความพึงพอใจในการรับบริการเป็น 5 ระดับ คือ

ระดับความพึงพอใจมากที่สุด	กำหนดให้	5	คะแนน
ระดับความพึงพอใจมาก	กำหนดให้	4	คะแนน
ระดับความพึงพอใจปานกลาง	กำหนดให้	3	คะแนน
ระดับความพึงพอใจน้อย	กำหนดให้	2	คะแนน
ระดับความพึงพอใจน้อยที่สุด	กำหนดให้	1	คะแนน

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ในช่องคำตอบให้ตรงกับความเป็นจริงมากที่สุดเพียงข้อเดียว

ข้อที่	ความคิดเห็นของผู้ที่มารับบริการของ สำนักงานที่ดินกรุงเทพมหานคร สาขานบุรี	ระดับความพึงพอใจ				
		มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
1. การให้บริการอย่างเสมอภาค (Equitable service)						
1.	ไม่เลือกปฏิบัติต่อผู้รับบริการ					
2.	ให้บริการอย่างเท่าเทียมกัน					
3.	ให้บริการตามลำดับ ก่อน-หลัง					
4.	บริการด้วยความเต็มใจ สุภาพ และเป็นกันเอง					
5.	เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานด้วยความซื่อสัตย์สุจริต และโปร่งใส					
2. การบริการอย่างรวดเร็ว ทันเวลา (Timely service)						
6.	คุณภาพและความทันสมัยของอุปกรณ์/เครื่องมือ					
7.	ป้ายข้อความบอกจุดบริการ/ป้ายประชาสัมพันธ์ มีความชัดเจนและเข้าใจง่าย					
8.	มีความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจง และแนะนำ ขั้นตอนการให้บริการ					
9.	รับชำระเงินค่าธรรมเนียมภายในเวลาไม่เกิน 5 นาที					
10.	ร้องเรียนทางเว็บไซต์กรมที่ดิน					
3. การให้บริการอย่างเพียงพอ (Amply service)						
11.	เวลาทำงานตั้งแต่ 08.00 - 16.30 น. โดยไม่พักเที่ยง					
12.	จำนวนผู้รับบริการ เป็น กลุ่มทั่วไป กลุ่มช่องทางด่วน และ กลุ่มผู้สูงอายุ/พิการ					
13.	จัดสถานที่จอดรถให้อย่างเพียงพอ					
14.	มีเจ้าหน้าที่คอยบริการแบบตัวต่อตัว					
15.	บริการที่นั่ง น้ำดื่ม อย่างเพียงพอ					
4. การให้บริการอย่างต่อเนื่อง (Continuous service)						
16.	คอยดูแลผู้รับบริการอย่างต่อเนื่อง					
17.	มีการรับฟังความคิดเห็นของผู้รับบริการ					
18.	มีการนัดจดทะเบียนสิทธิและนิติกรรมล่วงหน้า					
19.	ติดตามการออกเอกสารสิทธิ์					
20.	มีคลินิกให้คำปรึกษา 24 ชั่วโมง					

ข้อที่	ความคิดเห็นของผู้ที่มารับบริการของ สำนักงานที่ดินกรุงเทพมหานคร สาขาธนบุรี	ระดับความพึงพอใจ				
		มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
5. การให้บริการอย่างก้าวหน้า (Progressive service)						
21.	ใช้เครื่องมือที่ทันสมัยคำนวณภาษีด้วยระบบอัตโนมัติ					
22.	การรับชำระค่าธรรมเนียมผ่านบัตรเดบิต/เครดิต					
23.	ให้คะแนนคุณภาพการให้บริการผ่านเครื่องแท็บเล็ต					
24.	ระบบการติดตามคิวบริการด้วย คิวอาร์โค้ด					
25.	มีการค้นหาข้อมูลที่ดิน ด้วยระบบอัตโนมัติ					

ตอนที่ 3 ข้อเสนอแนะในการให้บริการของสำนักงานที่ดินกรุงเทพมหานคร สาขาธนบุรี

1. การให้บริการอย่างเสมอภาค (Equitable service)

.....

.....

2. การบริการอย่างรวดเร็ว ทันเวลา (Timely service)

.....

.....

3. การให้บริการอย่างเพียงพอ (Ample service)

.....

.....

4. การให้บริการอย่างต่อเนื่อง (Continuous service)

.....

.....

5. การให้บริการอย่างก้าวหน้า (Progressive service)

.....

.....

ขอขอบพระคุณเป็นอย่างยิ่ง ที่กรุณาให้ความร่วมมือในการตอบแบบสอบถามในครั้งนี้

ภาคผนวก ข

ผลการวิเคราะห์ ค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม

ข้อ	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item- Total Correlation	Cranach's Alpha if Item Deleted
1	88.77	213.307	.302	.911
2	88.77	213.307	.302	.911
3	88.85	204.028	.521	.907
4	88.77	213.307	.302	.911
5	87.98	218.230	.240	.911
6	88.85	199.669	.651	.904
7	88.48	212.204	.447	.908
8	88.85	199.669	.651	.904
9	88.48	212.204	.447	.908
10	88.85	199.669	.651	.904
11	88.48	212.204	.447	.908
12	88.85	199.669	.651	.904
13	88.48	212.204	.447	.908
14	88.85	199.669	.651	.904
15	88.48	212.204	.447	.908
16	88.85	199.669	.651	.904
17	88.48	212.204	.447	.908
18	88.85	199.669	.651	.904
19	88.48	212.204	.447	.908
20	88.85	199.669	.651	.904
21	88.48	212.204	.447	.908
22	88.85	199.669	.651	.904
23	88.48	212.204	.447	.908
24	88.85	199.669	.651	.904
25	88.48	212.204	.447	.908

Reliability Statistics

Cranach's Alpha	N of Items
.910	25