

ภาคผนวก ค
แบบสอบถามเพื่อการวิจัย

บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยราชภัฏสุราษฎร์



แบบสัมภาษณ์แบบมีโครงสร้าง

ปัญหาและความต้องการในการพัฒนาคุณภาพการให้บริการ ของสำนักงานทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม จังหวัดสกลนคร

คำชี้แจง

1. แบบสัมภาษณ์ชุดนี้ มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาปัญหาและความต้องการในการพัฒนาคุณภาพการให้บริการของสำนักงานทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม จังหวัดสกลนคร
2. แบบสัมภาษณ์มีจำนวน 2 ตอน
 - ตอนที่ 1 ข้อมูลเบื้องต้น
 - ตอนที่ 2 รายการสัมภาษณ์
3. โปรดตอบคำถามที่ตรงกับความเป็นจริงมากที่สุด
ผู้วิจัยหวังเป็นอย่างยิ่งว่า คงได้รับความอนุเคราะห์จากท่านเป็นอย่างดี
จึงขอขอบคุณมาก ณ โอกาสนี้

นายยงยุทธ สำรองพันธ์

นักศึกษาระดับปริญญาโท สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์

มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร

แบบสัมภาษณ์แบบมีโครงสร้าง
ปัญหาและความต้องการในการพัฒนาคุณภาพการให้บริการ
ของสำนักงานทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม จังหวัดสกลนคร

ข้อมูลเบื้องต้น

1. ชื่อผู้ให้สัมภาษณ์.....
2. ชื่อผู้สัมภาษณ์.....
3. วัน เดือน ปี ที่สัมภาษณ์.....
4. สถานที่.....

รายการสัมภาษณ์

1. ท่านมีความรู้และความเข้าใจเกี่ยวกับหลักเกณฑ์การให้บริการของสำนักงานทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม จังหวัดสกลนคร อย่างไร

.....

.....

.....

.....

2. ท่านคิดว่าปัญหาสำคัญการให้บริการของสำนักงานทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม จังหวัดสกลนคร มีอะไรบ้าง

.....

.....

.....

.....

3. ท่านต้องการมีส่วนร่วมในการแก้ไขปัญหาการให้บริการของสำนักงานทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม จังหวัดสกลนคร อย่างไรบ้าง

.....

.....

.....

.....

4. ท่านคิดว่าแนวทางการพัฒนาคุณภาพการให้บริการของสำนักงาน
ทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม จังหวัดสกลนคร ควรเป็นอย่างไร

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

ลงชื่อ.....ผู้สัมภาษณ์
(.....)
...../...../.....

บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร



แบบสัมภาษณ์แบบมีโครงสร้าง

ผลการดำเนินการตามแผนปฏิบัติการในการพัฒนาคุณภาพการให้บริการ
ของสำนักงานทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม จังหวัดสกลนคร

คำชี้แจง

1. แบบสัมภาษณ์ชุดนี้ มีวัตถุประสงค์เพื่อรวบรวมข้อมูลผลการดำเนินการตามแผนปฏิบัติการในการพัฒนาคุณภาพการให้บริการของสำนักงานทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม จังหวัดสกลนคร
2. แบบสัมภาษณ์มีจำนวน 2 ตอน
 - ตอนที่ 1 ข้อมูลเบื้องต้น
 - ตอนที่ 2 รายการสัมภาษณ์
3. โปรดตอบคำถามที่ตรงกับความเป็นจริงมากที่สุด
ผู้วิจัยหวังเป็นอย่างยิ่งว่า คงได้รับความอนุเคราะห์จากท่านเป็นอย่างดี
จึงขอขอบคุณมา ณ โอกาสนี้

นายยงยุทธ สำรองพันธ์

นักศึกษาปริญญาโท สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์

มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร

แบบสัมภาษณ์แบบมีโครงสร้าง

ผลการดำเนินการตามแผนปฏิบัติการในการพัฒนาคุณภาพการให้บริการ
ของสำนักงานทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม จังหวัดสกลนคร

ข้อมูลเบื้องต้น

1. ชื่อผู้ให้สัมภาษณ์.....
2. ชื่อผู้สัมภาษณ์.....
3. วัน เดือน ปี ที่สัมภาษณ์.....
4. สถานที่.....

รายการสัมภาษณ์

1. ท่านมีส่วนร่วมในกิจกรรมตามแผนปฏิบัติการในการพัฒนาคุณภาพการให้บริการของสำนักงานทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม จังหวัดสกลนครอย่างไร

.....

.....

.....

.....

2. จากการดำเนินการตามแผนปฏิบัติการพัฒนาคุณภาพการให้บริการของสำนักงานทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม จังหวัดสกลนคร ได้ผลตามวัตถุประสงค์อย่างไร

.....

.....

.....

.....

3. ท่านคิดว่าการดำเนินการตามแผนปฏิบัติการพัฒนาคุณภาพการให้บริการ
ของสำนักงานทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม จังหวัดสกลนคร ดีอย่างไร

.....

.....

.....

.....

4. ข้อเสนอแนะเพิ่มเติม

.....

.....

.....

.....

ลงชื่อ.....ผู้สัมภาษณ์
(.....)
...../...../.....

บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร

รหัสของแบบสอบถาม

| | | |
|--|--|--|
| | | |
|--|--|--|

**แบบสอบถามความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการ
ของสำนักงานทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อมจังหวัดสกลนคร**

คำชี้แจง

1. แบบสอบถามฉบับนี้จัดทำขึ้นเพื่อประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการของสำนักงานทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อมจังหวัดสกลนคร ซึ่งไม่มีผลใด ๆ ต่อท่าน ผู้วิจัยหวังเป็นอย่างยิ่งว่าจะได้รับความร่วมมือเป็นอย่างดีในการตอบแบบสอบถามด้วยความเป็นจริงมากที่สุดเพื่อว่าข้อมูลนี้จะเป็นประโยชน์ต่อการปรับปรุงคุณภาพการให้บริการ และขอขอบพระคุณที่ท่านได้สละเวลาในการตอบแบบสอบถาม

2. แบบสอบถามฉบับนี้แบ่งออกเป็น 3 ตอน ได้แก่

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับผู้ตอบแบบสอบถาม

ตอนที่ 2 ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการของสำนักงานทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อมจังหวัดสกลนคร

ตอนที่ 3 ข้อเสนอแนะทั่วไป

ข้อมูลที่ได้รับจากท่านจะเป็นข้อมูลเฉพาะบุคคล และจะนำไปเป็นประโยชน์เฉพาะทางวิชาการเท่านั้น โดยจะไม่เปิดเผยให้ผู้อื่นได้ทราบ ผู้วิจัยขอขอบคุณอย่างสูงที่ท่านได้กรุณาให้ความร่วมมือในการทำวิจัยครั้งนี้

นายยงยุทธ สำรองพันธ์

นักศึกษาปริญญาโท สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์ รุ่นที่ 8

คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับผู้ตอบแบบสอบถาม

โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงใน หรือข้อความลงในช่องว่างตามความเป็นจริง
ของท่านมากที่สุด

1. เพศ

1. ชาย
 2. หญิง

2. อายุ

1. ต่ำกว่า 30 ปี
 2. 30-39 ปี
 3. 40-49 ปี
 4. 50 ปีขึ้นไป

3. ระดับการศึกษา

1. ประถมศึกษา
 2. มัธยมศึกษาตอนต้น
 3. มัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช.
 4. อนุปริญญาหรือปวส.
 5. ปริญญาตรี
 6. สูงกว่าปริญญาตรีขึ้นไป

4. อาชีพ

1. รับราชการ/รัฐวิสาหกิจ/พนักงานของรัฐ
 2. เกษตรกร
 3. ค้าขาย
 4. เกษตรกรรม
 5. รับจ้าง
 6. อื่น ๆ ระบุ.....

5. รายได้เฉลี่ยต่อเดือน

- 1. ต่ำกว่า 5,000 บาท
- 2. 5,000–10,000 บาท
- 3. 10,001–15,000 บาท
- 4. มากกว่า 15,000 บาท

บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยราชภัฏสุพรรณบุรี

**ตอนที่ 2 ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการ
ของสำนักงานทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อมจังหวัดสกลนคร**

คำชี้แจง ท่านมีความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการ
ของสำนักงานทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อมจังหวัดสกลนครมากน้อยเพียงใดโดยให้
ท่านทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องที่ตรงกับความคิดเห็นของท่านมากที่สุด ซึ่งกำหนดระดับ
ความพึงพอใจ ดังนี้

| | | |
|---------|---------|--------------------------------|
| ระดับ 5 | หมายถึง | มีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด |
| ระดับ 4 | หมายถึง | มีความพึงพอใจในระดับมาก |
| ระดับ 3 | หมายถึง | มีความพึงพอใจในระดับปานกลาง |
| ระดับ 2 | หมายถึง | มีความพึงพอใจในระดับน้อย |
| ระดับ 1 | หมายถึง | มีความพึงพอใจในระดับน้อยที่สุด |

| ความพึงพอใจต่อการให้บริการของสำนักงาน ทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม จังหวัดสกลนคร | | ระดับความพึงพอใจ | | | | |
|--|--|------------------|---|---|---|---|
| | | 5 | 4 | 3 | 2 | 1 |
| | ด้านบุคลากร | | | | | |
| 1 | จำนวนเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีไม่เพียงพอ | | | | | |
| 2 | เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการขาดความรู้ ความเข้าใจและ ประสบการณ์เกี่ยวกับระเบียบและกฎหมาย ที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการ | | | | | |
| 3 | เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการให้บริการด้วยความล่าช้า | | | | | |
| 4 | เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการขาดความกระตือรือร้น ในการให้บริการ | | | | | |
| 5 | เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการพูดจาไม่สุภาพ แสดงกิริยา ไม่เหมาะสม | | | | | |
| 6 | เมื่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการไม่อยู่ไม่มีเจ้าหน้าที่คน อื่นที่สามารถให้บริการแทนกันได้ | | | | | |

| ความพึงพอใจต่อการให้บริการของสำนักงาน ทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม จังหวัดสกลนคร | | ระดับความพึงพอใจ | | | | |
|--|---|------------------|---|---|---|---|
| | | 5 | 4 | 3 | 2 | 1 |
| | ด้านบุคลากร | | | | | |
| 7 | เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการให้คำอธิบายชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำที่ทวกรวณเข้าใจยาก | | | | | |
| 8 | เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการไม่มีความเสมอภาค ในการให้บริการ | | | | | |
| 9 | เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการไม่ให้ความสำคัญกับ ประชาชนผู้รับบริการ | | | | | |
| 10 | เจ้าหน้าที่ ผู้ให้บริการขาดความชัดเจนในการชี้แจงและ แนะนำขั้นตอนในการให้บริการ | | | | | |
| 11 | เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการไม่มีความซื่อสัตย์ สุจริต ในการปฏิบัติหน้าที่มีการเรียกรับผลประโยชน์ หรือค่าตอบแทนในทางมิชอบ | | | | | |
| | ด้านวัสดุอุปกรณ์ | | | | | |
| 1 | วัสดุอุปกรณ์คอมพิวเตอร์ในการปฏิบัติงาน ไม่เพียงพอ | | | | | |
| 2 | วัสดุอุปกรณ์ในการปฏิบัติงานไม่มีคุณภาพ | | | | | |
| 3 | การจัดเตรียมวัสดุอุปกรณ์สำนักงานที่จำเป็น ไม่เพียงพอ | | | | | |
| 4 | ไม่มีเอกสารหรือแผ่นพับแนะนำเกี่ยวกับ การให้บริการ | | | | | |
| 5 | การให้บริการเครื่องถ่ายเอกสารไม่เพียงพอ | | | | | |
| 6 | ไม่มีการให้บริการสืบค้นข้อมูลทางอินเทอร์เน็ต | | | | | |
| 7 | ไม่มีโทรศัพท์สาธารณะให้บริการแก่ผู้มารับ บริการ | | | | | |

| ความพึงพอใจต่อการให้บริการของสำนักงาน ทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม จังหวัดสกลนคร | | ระดับความพึงพอใจ | | | | |
|--|---|------------------|---|---|---|---|
| | | 5 | 4 | 3 | 2 | 1 |
| | ด้านขั้นตอนการให้บริการ | | | | | |
| 1 | เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการไม่หาคำแนะนำเกี่ยวกับขั้นตอนการขอรับบริการ | | | | | |
| 2 | การประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับขั้นตอนการขอรับบริการไม่เพียงพอหรือไม่มีความชัดเจน | | | | | |
| 3 | การให้บริการนอกสถานที่ไม่เพียงพอ | | | | | |
| 4 | ไม่มีการจัดทำแบบสำรวจความพึงพอใจต่อการให้บริการ | | | | | |
| 5 | ระยะเวลาการให้บริการจริงล่าช้าเกินระยะเวลาที่ประกาศไว้ | | | | | |
| 6 | แบบฟอร์มการบริการรอกยาก เข้าใจยาก ตัวอย่างการกรอกแบบฟอร์มไม่ชัดเจน | | | | | |
| 7 | ขั้นตอนการขอรับบริการมีขั้นตอนมากยุ่งยาก ซับซ้อน ขาดความคล่องตัว | | | | | |
| | ด้านอาคารสถานที่ | | | | | |
| 1 | สถานที่ให้บริการคับแคบ | | | | | |
| 2 | สถานที่จอดรถ ไม่เพียงพอ | | | | | |
| 3 | ห้องน้ำไม่สะอาด | | | | | |
| 4 | ห้องน้ำไม่เพียงพอแก่ผู้มารับบริการ | | | | | |
| 5 | ที่นั่งคอยรับบริการไม่เพียงพอแก่ผู้มารับบริการ | | | | | |
| 6 | จุดบริการน้ำดื่มไม่เพียงพอ | | | | | |
| 7 | ไม่มีป้ายอธิบายแผนผังขั้นตอนกระบวนการจุดขอรับบริการหรือมีแต่ไม่ชัดเจน | | | | | |

| ความพึงพอใจต่อการให้บริการของสำนักงาน ทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม จังหวัดสกลนคร | | ระดับความพึงพอใจ | | | | |
|--|--|------------------|---|---|---|---|
| | | 5 | 4 | 3 | 2 | 1 |
| 8 | ด้านอาคารสถานที่ สถานที่ให้บริการไม่สะอาด | | | | | |
| 9 | การจัดสถานที่ไม่มีความเป็นระเบียบไม่สะดวก ต่อการรับบริการ | | | | | |
| 10 | ไม่มีหนังสือหรือสิ่งพิมพ์ให้อ่านขณะนั่งรอ | | | | | |
| 11 | ไม่มีห้องน้ำสำหรับผู้สูงอายุและผู้พิการ | | | | | |

ตอนที่ 3 ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะทั่วไปเกี่ยวกับความพึงพอใจ
ของผู้รับบริการต่อการให้บริการของสำนักงานทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม
จังหวัดสกลนคร

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

ขอขอบพระคุณท่านที่ให้ความร่วมมือด้วยดี