



ภาคผนวก

มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม
Rajabhat Mahasarakham University

แบบสอบถามระดับความพึงพอใจของผู้มารับบริการด้านทะเบียนราษฎรจาก
 สำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลตำบลโคกพระอำเภอกันทรวิชัย จังหวัดมหาสารคาม

แบบสอบถามนี้เป็นส่วนหนึ่งของงานวิจัยประกอบวิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต
 สาขา สังคมศาสตร์เพื่อการพัฒนา สถาบันราชภัฏมหาสารคาม

คำชี้แจง

1. แบบสอบถามนี้แบ่งออกเป็น 3 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับข้อมูลพื้นฐานทั่วไป มี 4 ข้อ

ส่วนที่ 2 เป็นแบบสอบถามความพึงพอใจต่อการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ที่
 ปฏิบัติงาน ณ สำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลตำบลโคกพระ อำเภอกันทรวิชัย จังหวัดมหาสารคาม
 ในด้าน ต่าง ๆ ดังนี้

1. ด้านความสะดวกรวดเร็วในการให้บริการ มี 5 ข้อ
2. การให้บริการของเจ้าหน้าที่ มี 5 ข้อ
3. ความเสมอภาคของการบริการ มี 5 ข้อ
4. ความสะดวกของอาคารสถานที่ มี 5 ข้อ

ส่วนที่ 3 เป็นความคิดเห็นและข้อเสนอแนะทั่วไป มี 5 ข้อ

2.แบบสอบถามนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อสำรวจความพึงพอใจต่อการบริการด้านทะเบียนราษฎร
 ของสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลตำบลโคกพระ อำเภอกันทรวิชัย จังหวัดมหาสารคาม จึงไม่มี
 คำตอบที่ถูกหรือผิดแต่เป็นความคิดเห็นตามความรู้สึกของผู้มารับบริการที่อาจแตกต่างกันได้
 ข้อมูลที่ท่านตอบตามความรู้สึกที่แท้จริงจะเป็นข้อมูลที่เป็นประโยชน์แก่สำนักทะเบียนท้องถิ่น
 เทศบาลตำบลโคกพระ อำเภอกันทรวิชัย จังหวัดมหาสารคาม เพื่อให้ได้สารสนเทศที่จะนำไปใช้
 ประโยชน์ในการปฏิบัติงานให้สอดคล้องกับความต้องการของผู้มารับบริการด้านทะเบียนราษฎร

3.ข้อมูลที่ได้จากแบบสอบถามครั้งนี้จะสรุปในลักษณะภาพรวม และจะนำผลมาใช้ในการ
 ทำวิจัยเท่านั้น คำตอบของท่านจึงไม่กระทบกระเทือนต่อตัวท่าน หน่วยงาน หรือกิจการของท่านแต่
 อย่างไม่ใด จึงขอความกรุณาท่านตอบแบบสอบถามให้ครบถ้วนทุกข้อเพราะแบบสอบถามฉบับที่
 ตอบไม่สมบูรณ์จะไม่สามารถใช้ประโยชน์ในการทำวิจัยครั้งนี้ได้

ขอขอบพระคุณเป็นอย่างสูงที่ท่านให้ความร่วมมือในการตอบแบบสอบถาม

(นายเชษฐชัย จตุชัย)

ผู้วิจัย

แบบสอบถามผู้มารับบริการด้านทะเบียนราษฎร

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

โปรดกาเครื่องหมาย ลงใน หน้าคำตอบให้ตรงกับความจริงมากที่สุด

1. เพศ	<input type="checkbox"/> 1. ชาย <input type="checkbox"/> 2. หญิง	สำหรับผู้วิจัย <input type="checkbox"/> KP-1
2. อายุ	<input type="checkbox"/> 1. ต่ำกว่า 20 ปี	<input type="checkbox"/> KP-2
	<input type="checkbox"/> 2. อายุ 21 – 30 ปี	
	<input type="checkbox"/> 3. อายุ 31 – 40 ปี	
	<input type="checkbox"/> 4. อายุ 41 – 50 ปี	
	<input type="checkbox"/> 5. อายุ 60 ปีขึ้นไป	
3. การศึกษา	1. ประถมศึกษา 2. มัธยมศึกษาตอนต้น/มัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช. 3. อนุปริญญา / ปวส. / หรือเทียบเท่า 4. ปริญญาตรี หรือสูงกว่า	<input type="checkbox"/> KP-3
4. อาชีพ	1. รับราชการหรือรัฐวิสาหกิจ 2. ค้าขายหรือประกอบธุรกิจส่วนตัว 3. เกษตรกร	<input type="checkbox"/> KP-4

ส่วนที่ 2 ข้อมูลระดับความพึงพอใจผู้มารับบริการด้านทะเบียนราษฎรสำนักทะเบียนท้องถิ่น
เทศบาลตำบลโลกพระ อำเภอกันทรวิชัย จังหวัดมหาสารคาม

คำชี้แจง

แบบสอบถามส่วนนี้ได้แก่ความพึงพอใจของท่านที่มาติดต่องานด้านทะเบียนราษฎรสำนักทะเบียน
ท้องถิ่นเทศบาลตำบลโลกพระ อำเภอกันทรวิชัย จังหวัดมหาสารคาม โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องระดับ
ความพึงพอใจของท่านให้เลือกตอบได้ 5 ระดับ ดังนี้

มีระดับความพึงพอใจมากที่สุด	ให้	5	คะแนน
มีระดับความพึงพอใจมาก	ให้	4	คะแนน
มีระดับความพึงพอใจปานกลาง	ให้	3	คะแนน
มีระดับความพึงพอใจน้อย	ให้	2	คะแนน
มีระดับความพึงพอใจน้อยที่สุด	ให้	1	คะแนน

2.1	คำถามเกี่ยวกับความรวดเร็วในการให้บริการ	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	สำหรับผู้วิจัย
		(5)	(4)	(3)	(2)	(1)	
1.	เอกสารที่ท่านได้รับถูกต้องชัดเจนและเข้าใจได้ง่าย						KP-5 <input type="checkbox"/>
2.	ระยะเวลาในการให้บริการมีความเหมาะสม						KP-6 <input type="checkbox"/>
3.	มีเจ้าหน้าที่ให้บริการและคอยให้คำแนะนำอย่างเพียงพอ						KP-7 <input type="checkbox"/>
4.	มีป้ายบอกขั้นตอนขั้นตอนการรับบริการชัดเจนเข้าใจง่าย						KP-8 <input type="checkbox"/>
5.	ท่านมีความรู้สึกว่าได้รับบริการที่รวดเร็วดี						KP-9 <input type="checkbox"/>

2.2	คำถามเกี่ยวกับการให้บริการของเจ้าหน้าที่	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	สำหรับผู้วิจัย
		(5)	(4)	(3)	(2)	(1)	
1.	เจ้าหน้าที่พูดคุยกับท่านด้วยวาจาที่สุภาพ						KP- 10 <input type="checkbox"/>
2.	เจ้าหน้าที่มีท่าทีเป็นกันเองและให้ความสำคัญต่อท่าน						KP- 11 <input type="checkbox"/>
3.	เจ้าหน้าที่คอยให้คำแนะนำและมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดีต่อท่าน						KP- 12 <input type="checkbox"/>
4.	เจ้าหน้าที่ได้อธิบายเกี่ยวกับระเบียบขั้นตอนปฏิบัติเป็นอย่างดีและง่ายแก่การเข้าใจ						KP- 13 <input type="checkbox"/>
5.	เจ้าหน้าที่มีความตรงต่อเวลาในการปฏิบัติงาน						KP-14 <input type="checkbox"/>

มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม

2.3	คำถามเกี่ยวกับความเสมอภาคของการบริการ	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	สำหรับผู้วิจัย
		(5)	(4)	(3)	(2)	(1)	
1	การจัดลำดับการบริการ (คิว) จัดได้เหมาะสม						KP- 15 <input type="checkbox"/>
2.	เจ้าหน้าที่ได้ให้ความเสมอภาคกับทุกกลุ่มอาชีพเท่าเทียมกัน						KP- 16 <input type="checkbox"/>
3.	เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำกับประชาชนทุกกลุ่มอาชีพเท่าเทียมกัน						KP- 17 <input type="checkbox"/>
4.	เจ้าหน้าที่มีอัธยาศัยดีกับประชาชนทุกกลุ่มอาชีพเท่าเทียมกัน						KP- 18 <input type="checkbox"/>
5.	เจ้าหน้าที่อำนวยความสะดวกให้กับบุคคลทุกกลุ่มอาชีพเท่าเทียมกัน						KP- 19 <input type="checkbox"/>

2.4	คำถามเกี่ยวกับความสะอาดของอาคารสถานที่	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	สำหรับผู้วิจัย
		(5)	(4)	(3)	(2)	(1)	
1	สถานที่ที่มีป้ายบอกทิศทางสถานที่ติดต่องานทะเบียนราษฎรชัดเจน						KP- 20 <input type="checkbox"/>
2.	สถานที่ที่บริการงานทะเบียนราษฎร มีเก้าอี้นั่งโต๊ะเขียนคำร้อง โต๊ะวางเอกสารเพียงพอ						KP- 21 <input type="checkbox"/>
3.	การจัดโต๊ะบริการงานทะเบียนราษฎรจัดได้มีความเป็นระเบียบเรียบร้อย						KP- 22 <input type="checkbox"/>
4.	ห้องบริการงานทะเบียนราษฎรมีแสงสว่างเพียงพอและปลอดโปร่งดี						KP- 23 <input type="checkbox"/>
5.	ห้องสุขา (ส้วม) มีเพียงพอและมีป้ายบอกชัดเจน						KP-24 <input type="checkbox"/>

มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม
Rajabhat Mahasarakham University

ส่วนที่ 3 ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะทั่วไป

1. ความรวดเร็วในการให้บริการ

1.1.....

1.2.....

2. การให้บริการของเจ้าหน้าที่

2.1.....

2.2.....

3. ความเสมอภาคของการบริการ

3.1.....

3.2.....

4. ความสะอาดของอาคารสถานที่

4.1.....

4.2.....

5. ข้อเสนอแนะอื่นๆ

5.1.....

5.2.....