



มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม  
RAJABHAT MAHASARAKHAM UNIVERSITY



เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล

มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม  
RAJABHAT MAHASARAKHAM UNIVERSITY

**แบบสอบถามเพื่อการวิจัย**  
**ปริญญารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต**  
**เรื่อง ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการของ**  
**สำนักทะเบียนอำเภอหนองพอก จังหวัดร้อยเอ็ด**

N  สำหรับผู้วิจัย

**คำชี้แจง**

1. แบบสอบถามฉบับนี้เป็นแบบสอบถามที่สร้างขึ้นเพื่อประโยชน์ในการเสนอวิทยานิพนธ์ ตามหลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม
  2. คำตอบทุกคำตอบข้อมูลทุกอย่างในแบบสอบถามฉบับนี้ผู้ศึกษาถือเป็นความลับ
  3. ขอความกรุณาให้ตอบคำถามทุกข้อ
  4. แบบสอบถามฉบับนี้แบ่งออกเป็น 3 ส่วนดังนี้
    - ส่วนที่ 1 คำถามเกี่ยวกับข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม
    - ส่วนที่ 2 คำถามเกี่ยวกับระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการของสำนักทะเบียนอำเภอหนองพอก จังหวัดร้อยเอ็ด
    - ส่วนที่ 3 ข้อเสนอแนะในการของสำนักทะเบียนอำเภอหนองพอก จังหวัดร้อยเอ็ด
- ผลที่ได้จากแบบสอบถามนี้ จะเป็นข้อมูลประกอบการพิจารณาวางแผนปรับปรุงการให้บริการของสำนักทะเบียนอำเภอหนองพอก จังหวัดร้อยเอ็ด
- ผู้วิจัยขอขอบพระคุณเป็นอย่างสูงที่ท่านได้อนุเคราะห์ตอบแบบสอบถาม

นายเนติพัฒน์ รุ้ยรัมย์

นักศึกษาปริญญาโท สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต  
 มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

คำชี้แจง ให้ท่านตอบคำถามโดยทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่อง  ตามความเป็นจริง  
ของท่านเพียงคำตอบเดียว

- |   |  |
|---|--|
| 1. เพศ  | สำหรับผู้วิจัย                                       |
| <input type="checkbox"/> ชาย                          | S <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>  |
| <input type="checkbox"/> หญิง                         | S <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>  |
| 2. ระดับการศึกษา                                      |  |
| <input type="checkbox"/> ประถมศึกษาหรือเทียบเท่า      | E <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>  |
| <input type="checkbox"/> มัธยมศึกษาหรือเทียบเท่า      | E <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>  |
| <input type="checkbox"/> สูงกว่ามัธยมศึกษา            | E <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>  |
| 3. อาชีพ  |  |
| <input type="checkbox"/> ค้าขาย                       | Oc <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> |
| <input type="checkbox"/> เกษตรกร                      | Oc <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> |
| <input type="checkbox"/> รับราชการ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ | Oc <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> |
| <input type="checkbox"/> พนักงานขององค์กรเอกชน        | Oc <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> |
| <input type="checkbox"/> อื่นๆ                        | Oc <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/> |

ส่วนที่ 2 เป็นคำถามเกี่ยวกับระดับความพึงพอใจต่อการบริการของสำนักทะเบียนอำเภอ  
หนองพอก จังหวัดร้อยเอ็ด

คำชี้แจง คำถามแบ่งระดับความพึงพอใจออกเป็น 5 ระดับ ประกอบด้วย มากที่สุด มาก  
ปานกลาง น้อย น้อยที่สุด โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องคำตอบให้ตรงสภาพความเป็นจริง  
เพียง 1 ช่อง

ความพึงพอใจการให้บริการของ สำนักทะเบียนอำเภอหนองพอก จังหวัดร้อยเอ็ด	ระดับความพึงพอใจ					สำหรับ ผู้วิจัย
	มาก ที่สุด	มาก	ปาน กลาง	น้อย	น้อย ที่สุด	
<b>(1) ด้านสถานที่ให้บริการ</b>						
1. ป้ายประชาสัมพันธ์เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ						V1 <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>
2. ห้องปฏิบัติการและโต๊ะบริการแต่ละประเภท						V1 <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>
3. สถานที่ให้บริการจัดไว้อย่างชัดเจนสะดวกในการ ติดต่อขอรับบริการ						V1 <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>
4. การจัดช่องบริการมีไว้เพียงพอ						V1 <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>
5. การจัดช่องการให้บริการแต่ละงานมีเหมาะสม และสะดวกต่อการรับ						V1 <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>
6. การจัดให้มีเครื่องมือ-อุปกรณ์ที่ใช้ในการ ให้บริการทันสมัยและเหมาะสม						V1 <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>
<b>(2) ด้านการส่งเสริมแนะนำการบริการ</b>						
7. แบบฟอร์มคำร้องต่าง ๆ จัดเตรียมไว้สำหรับ ผู้รับบริการ						V2 <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>
8. การประชาสัมพันธ์ขั้นตอนการให้บริการ						V2 <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>
9. มีป้ายประชาสัมพันธ์แต่ละจุดบริการไว้ชัดเจน						V2 <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>
10. มีป้ายประชาสัมพันธ์ค่าธรรมเนียมและการ เปรียบเทียบปรับไว้ชัดเจน						V2 <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>
11. การจัดให้มีเอกสารแผ่นพับเผยแพร่ให้คำแนะนำ การขอรับบริการ						V2 <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>

ความพึงพอใจการให้บริการของ สำนักทะเบียนอำเภอหนองพอก จังหวัดร้อยเอ็ด	ระดับความพึงพอใจ					สำหรับ ผู้วิจัย
	มาก ที่สุด	มาก	ปาน กลาง	น้อย	น้อย ที่สุด	
12. การจัดเวรบริการของกำนัน ผู้ใหญ่บ้าน หรือ บุคคลอื่นใดที่เกี่ยวข้อง เพื่อแนะนำการบริการ						V2 <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>
13. การจัดแสดงตัวอย่างการเขียนคำร้องต่างๆ ไว้ อย่างถูกต้องชัดเจน						V2 <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>
14. การประชาสัมพันธ์เผยแพร่ข้อมูลข่าวสารของ สำนักทะเบียนอำเภอผ่านหอกระจายข่าว หมู่บ้านให้ประชาชนทราบ						V22 <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>
15. การติดสัญลักษณ์ “อำเภอยิ้ม” ที่อกซ้ายของผู้ ให้บริการ เพื่อแสดงถึงความพร้อมในการ ให้บริการ						V2 <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>
16. กรณีงานที่มาขอรับบริการไม่สามารถทำสำเร็จ ในคราวเดียวได้รับการนัดหมายที่ชัดเจนจาก เจ้าหน้าที่ให้มาติดต่ออีกได้						V 2 <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>
<b>(3) ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ</b>						
17. การปฏิบัติต่อผู้รับบริการของเจ้าหน้าที่						V3 <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>
18. การให้เกียรติผู้รับบริการของเจ้าหน้าที่						V3 <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>
19. ความเหมาะสมในการแต่งกายของเจ้าหน้าที่						V3 <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>
20. ความกระตือรือร้นในการให้บริการของ เจ้าหน้าที่						V3 <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>
21. ความรู้ความสามารถในการปฏิบัติงานของ เจ้าหน้าที่						V3 <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>
22. เจ้าหน้าที่ให้บริการเท่าเทียมกัน						V3 <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>
23. ความมุ่งมั่นในการให้บริการของเจ้าหน้าที่						V3 <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>
24. การใช้เวลาในการบริการของเจ้าหน้าที่						V3 <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>
25. ความตรงเวลาในการให้บริการของเจ้าหน้าที่						V3 <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>

ความพึงพอใจการให้บริการของ สำนักทะเบียนอำเภอหนองพอก จังหวัดร้อยเอ็ด	ระดับความพึงพอใจ					สำหรับ ผู้วิจัย
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	
26. การให้คำแนะนำหรือตอบข้อซักถามของ เจ้าหน้าที่						V3 <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>
27. เมื่อผู้รับบริการพบว่าการบริการของเจ้าหน้าที่ เป็นไปอย่างไม่ถูกต้องหรือไม่เป็นธรรมสามารถ เข้าพบผู้บังคับบัญชาของผู้ให้บริการได้โดยง่าย						V3 <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>
<b>(4) ด้านสภาพแวดล้อมการบริการ</b>						
28. สถานที่ตั้งของสำนักทะเบียนตั้งอยู่ในที่ เหมาะสมสะดวกในการเข้า - ออก						V4 <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>
29. ที่จอดรถมีอย่างเพียงพอและเป็นระเบียบ เรียบร้อย						V4 <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>
30. บริเวณรอบๆสำนักทะเบียนมีความสะอาดมี แสงสว่างชัดเจนเพียงพอ บรรยากาศร่มรื่น สวยงาม						V4 <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>
32. การจัดให้มีน้ำดื่มสะอาดไว้บริการ						V4 <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>
33. สิ่งอำนวยความสะดวก เช่น เก้าอี้นั่ง น้ำดื่ม พัดลม ห้องน้ำ โทรศัพท์ ฯลฯ จัดไว้เหมาะสม						V4 <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>
34. การจัดให้ห้องน้ำที่สะอาด แยกชาย-หญิง ไว้บริการ						V4 <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>
35. การจัดสถานที่ภายในห้องบริการแต่ละงานมี ความสะอาด สวยงาม อากาศถ่ายเทได้สะดวก						V4 <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>
36. การจัดให้มีโทรศัพท์สาธารณะไว้บริการ						V4 <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>
37. การจัดให้มีตู้แสดงความคิดเห็นและรับแบบ ประเมินการบริการ						V4 <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>
<b>(5) ด้านกระบวนการบริการ</b>						V5 <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>
38. ขั้นตอนการให้บริการประกาศไว้ชัดเจน เข้าใจง่าย						V5 <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>

ความพึงพอใจการให้บริการของ สำนักทะเบียนอำเภอหนองพอก จังหวัดร้อยเอ็ด	ระดับความพึงพอใจ					สำหรับ ผู้วิจัย
	มากที่สุด	มาก	ปาน กลาง	น้อย	น้อย ที่สุด	
39. ระยะเวลาในการให้บริการเหมาะสม						V5 <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>
40. การจัดลำดับ(บัตรคิว)การให้บริการเหมาะสม						V5 <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>
41. การชี้แจงลำดับการให้บริการมีความชัดเจน						V5 <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>
42. การบริการข้อมูลรวดเร็วตามเวลาอันควร						V5 <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>
43. การจัดลำดับความสำคัญของงานเหมาะสม						V5 <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>
44. การนำคอมพิวเตอร์มาใช้ในการงานทะเบียนและ บัตรประชาชน						V5 <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>
45. การใช้ระบบออนไลน์ช่วยให้ประชาชนได้รับ ความสะดวกมากขึ้น						V5 <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>
46. ระบบการนัดหมายล่วงหน้าเพื่อความสะดวก รวดเร็วในการขอรับบริการของประชาชน						V5 <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>
47. การจัดให้มีเจ้าหน้าที่คอยแนะนำอย่างใกล้ชิด						V5 <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>
48. การแจ้งผลการบริการให้ผู้รับบริการทราบ						V5 <input type="checkbox"/> <input type="checkbox"/>

ส่วนที่ 3 ข้อเสนอแนะในการให้บริการของสำนักทะเบียนอำเภอหนองพอก จังหวัดร้อยเอ็ด  
คำชี้แจง โปรดแสดงความคิดเห็น

### 1. ด้านสถานที่ให้บริการ

.....

.....

.....

### 2. ด้านการส่งเสริมแนะนำการบริการ

.....

.....

.....



3. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

.....

.....

.....

4. ด้านสภาพแวดล้อมการบริการ

.....

.....

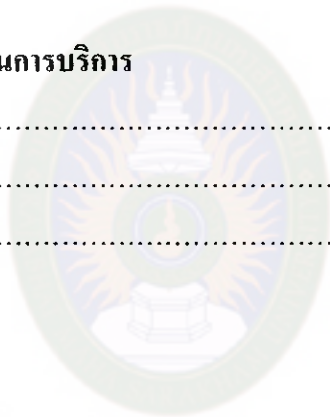
.....

5. ด้านกระบวนการบริการ

.....

.....

.....



ขอขอบคุณที่กรุณาตอบแบบสอบถาม  
เนติพัฒน์ ฐิ์นยง

มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม  
RAJABHAT MAHASARAKHAM UNIVERSITY