



ภาคผนวก

มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม
RAJABHAT MAHASARAKHAM UNIVERSITY

แบบสอบถามระดับความพึงพอใจของผู้มารับบริการต่อการให้บริการ
ของสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลตำบลคำตากกล้า อำเภอคำตากกล้า จังหวัดสกลนคร

คำชี้แจง 1. แบบสอบถามนี้แบ่งออกเป็น 3 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับข้อมูลพื้นฐานทั่วไป มี 3 ข้อ

ส่วนที่ 2 เป็นแบบสอบถามความพึงพอใจต่อการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่และ
บริการด้านต่างๆ ของสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลตำบลคำตากกล้า อำเภอคำตากกล้า จังหวัด
สกลนคร

1. ด้านความสะดวกรวดเร็วในการให้บริการ มี 3 ข้อ
2. ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่ มี 5 ข้อ
3. ด้านความเสมอภาคของการบริการ มี 3 ข้อ
4. ด้านความสะอาดของอาคารสถานที่ มี 5 ข้อ

ส่วนที่ 3 เป็นความคิดเห็นและข้อเสนอแนะทั่วไป มี 5 ข้อ

2. แบบสอบถามนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อสำรวจความพึงพอใจต่อการบริการด้านทะเบียน
ราษฎร ของสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลตำบลคำตากกล้า อำเภอคำตากกล้า จังหวัดสกลนคร
จึงไม่มีคำตอบที่ถูกหรือผิด แต่เป็นความคิดเห็นตามความรู้สึของผู้มารับบริการที่อาจแตกต่าง
กันได้ ข้อมูลที่ท่านตอบตามความรู้สึกที่แท้จริงจะเป็นข้อมูลที่เป็นประโยชน์แก่สำนักทะเบียน
ท้องถิ่นเทศบาลตำบลคำตากกล้า อำเภอคำตากกล้า จังหวัดสกลนคร เพื่อให้ได้สารสนเทศที่จะ
นำไปใช้ประโยชน์ในการปฏิบัติงานให้สอดคล้องกับความต้องการของผู้มารับบริการด้าน
ทะเบียนราษฎร

3. ข้อมูลที่ได้จากแบบสอบถามครั้งนี้จะสรุปในลักษณะภาพรวม และจะนำผลมาใช้
ในการทำวิจัยเท่านั้น คำตอบของท่านจึงไม่กระทบกระเทือนต่อตัวท่าน หน่วยงาน หรือกิจการ
ของท่านแต่อย่างใด จึงขอความกรุณาท่านตอบแบบสอบถามให้ครบถ้วนทุกข้อเพราะแบบสอบถาม
ฉบับที่ตอบไม่สมบูรณ์จะไม่สามารถให้ประโยชน์ในการทำวิจัยครั้งนี้ได้

ขอขอบพระคุณท่านเป็นอย่างสูงที่ให้ความกรุณาตอบแบบสอบถาม

นายไพฑพพัฒน์ มีบาง

ผู้วิจัย

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

โปรดกาเครื่องหมาย ลงใน หน้าคำตอบให้ตรงกับความจริงมากที่สุด

เพศ	<input type="checkbox"/> ชาย <input type="checkbox"/> หญิง	สำหรับผู้วิจัย <input type="checkbox"/> PM - 1
อาชีพ	<input type="checkbox"/> รับราชการหรือรัฐวิสาหกิจ <input type="checkbox"/> ค้าขายหรือประกอบธุรกิจส่วนตัว <input type="checkbox"/> เกษตรกรหรือรับจ้าง	<input type="checkbox"/> PM - 2
การศึกษา	<input type="checkbox"/> ประถมศึกษาหรือต่ำกว่า <input type="checkbox"/> มัธยมศึกษา/ปวช./ปวท./ปวส.หรือ อนุปริญญา <input type="checkbox"/> ปริญญาตรีหรือสูงกว่า	<input type="checkbox"/> PM - 3

มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม
RAJABHAT MAHASARAKHAM UNIVERSITY

ส่วนที่ 2 ข้อมูลระดับความพึงพอใจผู้มารับบริการต่อการให้บริการของสำนักทะเบียน
ท้องถิ่นเทศบาลตำบลคำตากกล้า อำเภอคำตากกล้า จังหวัดสกลนคร

คำชี้แจง

แบบสอบถามส่วนนี้ได้แก่ความพึงพอใจของท่านต่อการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่
และบริการด้านต่างๆของสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลตำบลคำตากกล้า อำเภอคำตากกล้า จังหวัด
สกลนคร โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องระดับความพึงพอใจของท่านให้เลือกตอบได้ 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	ระดับความพึงพอใจ					สำหรับ ผู้วิจัย
		มาก ที่สุด	มาก	ปาน กลาง	น้อย	น้อย ที่สุด	
		5	4	3	2	1	
1.	ท่านรู้สึกว่าได้รับบริการรวดเร็ว เหมาะสม และเอกสารถูกต้อง						<input type="checkbox"/> PM-4
2.	มีป้ายบอกขั้นตอนการรับบริการชัดเจนเข้าใจ ง่าย						<input type="checkbox"/> PM-5
3.	จำนวนผู้ให้บริการเพียงพอต่อผู้มารับบริการ						<input type="checkbox"/> PM-6

2.2	คำถามเกี่ยวกับการให้บริการของเจ้าหน้าที่	ระดับความพึงพอใจ					สำหรับ ผู้วิจัย
		มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	
		5	4	3	2	1	
1.	เจ้าหน้าที่พูดคุยกับท่านด้วยความสุภาพและเป็นมิตร						<input type="checkbox"/> PM-7
2.	เจ้าหน้าที่มีท่าทีเป็นกันเองและให้ความสำคัญต่อท่าน						<input type="checkbox"/> PM-8
3.	เจ้าหน้าที่มีอัธยาศัยดี ยิ้มแย้ม แจ่มใส						<input type="checkbox"/> PM-9
4.	เจ้าหน้าที่ได้ให้คำแนะนำเกี่ยวกับระเบียบขั้นตอนปฏิบัติเป็นอย่างดีและง่ายแก่การเข้าใจ						<input type="checkbox"/> PM-10
5.	เจ้าหน้าที่มีความกระตือรือร้นในการให้บริการ						<input type="checkbox"/> PM-11

2.3	คำถามเกี่ยวกับความเสมอภาคของการบริการ	ระดับความพึงพอใจ					สำหรับ ผู้วิจัย
		มากที่สุด	มาก	ปาน กลาง	น้อย	น้อย ที่สุด	
		5	4	3	2	1	
1.	การจัดลำดับการบริการ (คิว) ก่อน - หลัง จัด ได้เหมาะสม						<input type="checkbox"/> PM-12
2.	คนรวย คนจน ได้รับการดูแลเอาใจใส่เท่ากัน						<input type="checkbox"/> PM-13
3.	ผู้มารับบริการได้รับการอำนวยความสะดวก เท่ากัน						<input type="checkbox"/> PM-14

2.4	คำถามเกี่ยวกับความสะดวกของอาคารสถานที่	ระดับความพึงพอใจ					สำหรับ ผู้วิจัย
		มาก ที่สุด	มาก	ปาน กลาง	น้อย	น้อย ที่สุด	
		5	4	3	2	1	
1.	ที่จอดรถมีเพียงพอ สะดวก ปลอดภัย และอยู่ใกล้สำนักทะเบียน						<input type="checkbox"/> PM-15
2.	โต๊ะ เก้าอี้ สำหรับผู้มารับบริการจัดได้มีความเป็นระเบียบเรียบร้อย และเพียงพอ						<input type="checkbox"/> PM-16
3.	สำนักทะเบียนมีหนังสือพิมพ์และโทรทัศน์ให้ข่าวสาร ความบันเทิง ขณะรอรับบริการ						<input type="checkbox"/> PM-17
4.	สำนักทะเบียนมีน้ำดื่มสะอาดไว้บริการเพียงพอ						<input type="checkbox"/> PM-18
5.	ห้องสุขา(ตัวม)มีเพียงพอสะอาดน่าใช้และมีป้ายบอกชัดเจน						<input type="checkbox"/> PM-19

มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม
RAJABHAT MAHASARAKHAM UNIVERSITY

ส่วนที่ 3 ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะทั่วไป

1. ความรวดเร็วในการให้บริการ

.....

2. การให้บริการของเจ้าหน้าที่

.....

3. ความเสมอภาคของการบริการ

.....

4. ความสะอาดของอาคารสถานที่

.....

5. ข้อเสนอแนะอื่นๆ

.....

.....

มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม
 RAJABHAT MAHASARAKHAM UNIVERSITY

ขอขอบคุณที่ท่านให้ความกรุณาสละเวลาในการตอบแบบสอบถาม ณ โอกาสนี้ด้วย

นายไพฑิพัทธ์ มีบาง

ผู้วิจัย