



มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม
RAJABHAT MAHASARAKHAM UNIVERSITY

ภาคผนวก ก

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

แบบสอบถามระดับความพึงพอใจของผู้มารับบริการด้านทะเบียนราษฎรจากสำนักทะเบียนท้องถิ่น
เทศบาลตำบลเวียงจุก อำเภอเมือง จังหวัดหนองคาย

คำชี้แจง

แบบสอบถามนี้เป็นส่วนหนึ่งของงานวิจัยประกอบวิทยานิพนธ์ ระดับมหาบัณฑิต
สาขารัฐประศาสนศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม

1. แบบสอบถามนี้แบ่งออกเป็น 3 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับข้อมูลพื้นฐานทั่วไป มี 5 ข้อ

ส่วนที่ 2 เป็นแบบสอบถามความพึงพอใจต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่
ที่ปฏิบัติงาน ณ สำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลตำบลเวียงจุก อำเภอเมือง จังหวัดหนองคาย
ในด้านต่าง ๆ ดังนี้

- | | | | |
|--|----|---|-----|
| 1) ด้านการให้บริการอย่างเท่าเทียมกัน | มี | 5 | ข้อ |
| 2) ด้านการให้บริการอย่างรวดเร็วทันเวลา | มี | 5 | ข้อ |
| 3) ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ | มี | 5 | ข้อ |
| 4) ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง | มี | 5 | ข้อ |
| 5) ด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า | มี | 5 | ข้อ |

ส่วนที่ 3 เป็นความคิดเห็นและข้อเสนอแนะทั่วไป มี 5 ข้อ

2. แบบสอบถามนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อสำรวจความพึงพอใจต่อการบริการด้านทะเบียน
ราษฎรจากสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลตำบลเวียงจุก อำเภอเมือง จังหวัดหนองคาย จึงไม่มี
คำตอบที่ถูกหรือผิดแต่เป็นความคิดเห็นตามความรู้สึของผู้มารับบริการที่อาจแตกต่างกันได้
ข้อมูลที่ท่านตอบตามความรู้สึกที่แท้จริงจะเป็นข้อมูลที่เป็นประโยชน์แก่สำนักทะเบียนท้องถิ่น
เทศบาลตำบลเวียงจุก อำเภอเมือง จังหวัดหนองคาย เพื่อให้ได้สารสนเทศที่จะนำไปใช้
ประโยชน์ในการปฏิบัติงานให้สอดคล้องกับความต้องการของผู้มารับบริการด้านทะเบียนราษฎร

3. ข้อมูลที่ได้จากแบบสอบถามครั้งนี้จะสรุปในลักษณะภาพรวม และจะนำผลมาใช้
ในการทำวิจัยเท่านั้น คำตอบของท่านจึงไม่กระทบกระเทือนต่อตัวท่าน หน่วยงาน หรือกิจการ
ของท่านแต่อย่างใด

จึงขอความกรุณาท่านตอบแบบสอบถามให้ครบถ้วนทุกข้อเพราะแบบสอบถามฉบับ
ที่ตอบไม่สมบูรณ์จะไม่สามารถใช้ประโยชน์ในการทำวิจัยครั้งนี้ได้

ขอขอบพระคุณเป็นอย่างสูงที่ท่านให้ความร่วมมือในการตอบแบบสอบถาม

นายอุทิศย์ กุลสอน

นักศึกษาระดับปริญญาโท สาขารัฐประศาสนศาสตร์
มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม



มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม
RAJABHAT MAHASARAKHAM UNIVERSITY

แบบสอบถามผู้มารับบริการด้านทะเบียนราษฎร

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

โปรดกาเครื่องหมาย ลงใน หน้าคำตอบให้ตรงกับความจริงมากที่สุด

1. เพศ	<input type="checkbox"/> 1. ชาย <input type="checkbox"/> 2. หญิง
3. อาชีพ	<input type="checkbox"/> 1. รับราชการ รัฐวิสาหกิจ หรือพนักงานส่วนท้องถิ่น
	<input type="checkbox"/> 2. ค้าขายหรือประกอบธุรกิจส่วนตัว
	<input type="checkbox"/> 3. เกษตรกรหรือรับจ้าง

ส่วนที่ 2 ข้อมูลระดับความพึงพอใจผู้มารับบริการด้านทะเบียนราษฎรสำนักทะเบียนท้องถิ่น
เทศบาลตำบลเวียงจุก อำเภอเมือง จังหวัดหนองคาย

คำชี้แจง

แบบสอบถามส่วนนี้ ได้แก่ ความพึงพอใจของท่านที่มาติดต่องานด้านทะเบียนราษฎร
สำนักทะเบียนท้องถิ่น เทศบาลตำบลเวียงจุก อำเภอเมือง จังหวัดหนองคาย 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

ข้อที่	คำถามเกี่ยวกับการให้บริการ	ระดับความพึงพอใจของผู้มารับบริการ				
		มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
2.1	ด้านการให้บริการอย่างเท่าเทียมกัน					
1.	มีบัตรคิว หรือให้บริการเป็นไปตามลำดับ ก่อนหลังและยุติธรรม					
2.	เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำกับผู้มารับบริการทุกกลุ่ม อาชีพเท่าเทียมกัน					
3.	เจ้าหน้าที่อำนวยความสะดวกให้กับบุคคลทุก กลุ่มอาชีพเท่าเทียมกัน					
4.	เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสุภาพและเป็น มิตรกับทุกคนที่มาติดต่อ					
5.	การเรียกเก็บค่าธรรมเนียมมีการแจกแจง รายละเอียดชัดเจนเป็นธรรมกับทุกคนที่มา ติดต่อ					

ข้อที่	คำถามเกี่ยวกับการให้บริการ	ระดับความพึงพอใจของผู้มารับบริการ				
		มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
2.2	ด้านการให้บริการอย่างรวดเร็ว					
1.	เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสะดวกรวดเร็วและตรงต่อเวลา					
2.	ระยะเวลาในการให้บริการแต่ละขั้นตอนมีความเหมาะสมกับสภาพงาน					
3.	มีป้ายบอกขั้นตอนการรับบริการชัดเจนเข้าใจง่าย					
4.	การให้บริการเป็นระบบและขั้นตอนชัดเจนไม่ยุ่งยาก					
5.	ขั้นตอนต่างๆในการให้บริการมีความสะดวกและรวดเร็ว					
2.3	ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ					
1.	สถานที่นั่งรอรับบริการมีจำนวนเพียงพอกับผู้มาติดต่อขอรับบริการ					
2.	มีห้องน้ำที่สะอาดและเพียงพอบริการแก่ผู้มาติดต่อขอรับบริการ					
3.	มีจำนวนเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการเพียงพอต่อผู้มารับบริการ					
4.	มีอุปกรณ์เครื่องเขียนสำหรับใช้ในการกรอกข้อมูลในการบริการอย่างเพียงพอ					
5.	มีสถานที่จอดรถของผู้มาติดต่อขอรับบริการอย่างเพียงพอ					
2.4	ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง					
1.	เจ้าหน้าที่มีความรับผิดชอบและติดตามงานของผู้มารับบริการจนแล้วเสร็จ					

ข้อที่	คำถามเกี่ยวกับการให้บริการ	ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ				
		มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
2.	มีการจัดการแบบเบ็ดเสร็จสำหรับงานที่เชื่อมโยงต่อเนื่องกัน					
3.	มีการให้บริการนอกเวลาทำการและวันหยุดราชการ					
4.	เจ้าหน้าที่ให้บริการเป็นไปอย่างสม่ำเสมอสามารถทำงานทดแทนกันได้					
5.	งานที่เจ้าหน้าที่ให้บริการไปแล้วมีการติดตามปรับปรุงแก้ไขรายการให้เป็นปัจจุบันอยู่เสมอ					
2.5	ด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า					
1.	เอกสารคำร้องขอรับบริการถูกต้องชัดเจนและเข้าใจง่าย					
2.	มีการจัดทำคู่มือหรือแผ่นพับไว้บริการผู้มาติดต่อขอรับบริการ ได้อ่าน					
3.	มีการจัดให้มีระบบการฟังข้อเสนอแนะหรือข้อร้องเรียน เช่น กล่องรับความคิดเห็น					
4.	มีการให้บริการติดต่อสอบถามและขอรับบริการได้หลายช่องทาง เช่น ทางโทรศัพท์ โทรสาร ไปรษณีย์ หรือทางอินเทอร์เน็ต					
5.	มีเจ้าหน้าที่ที่มีความรู้ความสามารถและความชำนาญในการให้บริการ					

ส่วนที่ 3 ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะทั่วไป

1. ด้านการให้บริการอย่างเท่าเทียมกัน

.....

.....

.....

2. ด้านการให้บริการอย่างรวดเร็วทันเวลา

.....

.....

.....

3. ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ

.....

.....

.....

4. ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง

.....

.....

.....

5. ด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า

.....

.....

.....

6. ข้อเสนอแนะอื่น ๆ

.....

.....

.....

ขอขอบพระคุณที่กรุณาตอบแบบสอบถาม

ภาคผนวก ข
ตารางแสดงค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม

ตารางภาคผนวกที่ 1 แสดงผลการวิเคราะห์ค่าความเชื่อมั่นรายข้อ

ข้อที่	Alpha Coefficient	ข้อที่	Alpha Coefficient
1	.9145	14	.9079
2	.9125	15	.9077
3	.9117	16	.9076
4	.9089	17	.9084
5	.9120	18	.9077
6	.9082	19	.9079
7	.9074	20	.9077
8	.9097	21	.9084
9	.9088	22	.9089
10	.9078	23	.9746
11	.9076	24	.9080
12	.9085	25	.9091
13	.9096		

ตารางภาคผนวกที่ 2 แสดงผลการวิเคราะห์ค่าความเชื่อมั่นรายด้านและทั้งฉบับ

คุณลักษณะของผู้บริหาร	จำนวนข้อ	Alpha Coefficient
1. ด้านการบริการอย่างเท่าเทียมกัน	5	.9111
2. ด้านการให้บริการรวดเร็วทันเวลา	5	.9080
3. ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ	5	.9079
4. ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง	5	.9076
5. การให้บริการที่มีความก้าวหน้า	5	.9086
รวม		.9138



มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม
RAJABHAT MAHASARAKHAM UNIVERSITY

ภาคผนวก ก
หนังสือขอความร่วมมือ

ผู้เกี่ยวข้องประกอบด้วยบุคคล ตามรายชื่อต่อไปนี้

1. ดร. สุรศักดิ์ รักขพันธ์ วุฒิการศึกษา Ed.D (Doctor & Education) ผู้ช่วยบริหาร
การศึกษา และ D.P.A. (Doctor of Public Administration) ด้านนโยบายสาธารณะ ตำแหน่ง
ผู้อำนวยการโรงเรียนเวียงคำวิทยาคาร ตำบลเวียงคุก อำเภอเมือง จังหวัดหนองคาย
ผู้อำนวยการด้านเนื้อหา
2. นายวรรณพล ต่อผล วุฒิการศึกษา รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต ตำแหน่ง
เจ้าพนักงานปกครอง ระดับ 8 ป้องกันจังหวัดหนองคาย ผู้อำนวยการด้านโครงสร้าง
3. นายสถิตย์ กุลสอน วุฒิการศึกษา รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต ตำแหน่ง
รองผู้อำนวยการสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาเขต 1 จังหวัดหนองคาย ผู้อำนวยการด้านภาษา

มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม
RAJABHAT MAHASARAKHAM UNIVERSITY



ที่ ศธ ๑๕๔๐.๐๑/ว ๓๕๐

บัณฑิตวิทยาลัย
มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม
อำเภอเมือง จังหวัดมหาสารคาม ๔๔๐๐๐

๕ ธันวาคม ๒๕๕๕

เรื่อง ขอเรียนเชิญเป็นผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบเครื่องมือแบบสอบถามการวิจัย
เรียน ดร. สุรศักดิ์ รักขพันธ์ ผู้อำนวยการ โรงเรียนเวียงคำวิทยาคาร
สิ่งที่ส่งมาด้วย แบบสอบถามการวิจัย จำนวน ชุด

ด้วย นายอุทิศย์ กุลสอน นักศึกษาปริญญาโท สาขารัฐประศาสนศาสตร์ ภาคสมทบ
ศูนย์ J-BAC จังหวัดหนองคาย กำลังศึกษาวิจัยและทำวิทยานิพนธ์เรื่อง “ความพึงพอใจของผู้มา
รับบริการด้านงานทะเบียนราษฎร ของสำนักทะเบียนท้องถิ่น เทศบาลตำบลเวียงคุก อำเภอเมือง
จังหวัดหนองคาย”

มหาวิทยาลัยฯ พิจารณาแล้ว เห็นว่าท่านเป็นผู้มีความรู้ ความสามารถ มีประสบการณ์
และเชี่ยวชาญเฉพาะด้านสูง จึงใคร่ขอเรียนเชิญท่านเป็นผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบเครื่องมือ
แบบสอบถามการวิจัย ด้านโครงสร้างเนื้อหา ดังเอกสารแบบสอบถามที่แนบมาพร้อมนี้

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณา และหวังเป็นอย่างยิ่งว่าจะได้รับความร่วมมือจากท่าน
ด้วยดี ขอขอบพระคุณมา ณ โอกาสนี้

ขอแสดงความนับถือ

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. เกรียงศักดิ์ ไพรวรรณ)

คณบดีบัณฑิตวิทยาลัย ปฏิบัติราชการแทน

อธิการบดี

บัณฑิตวิทยาลัย

โทรศัพท์-โทรสาร ๐-๔๓๗๒-๕๕๓๘



ที่ ศธ ๑๕๔๐.๐๑/ว ๓๕๐

บัณฑิตวิทยาลัย
มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม
อำเภอเมือง จังหวัดมหาสารคาม ๔๔๐๐๐

๕ ธันวาคม ๒๕๕๕

เรื่อง ขอเรียนเชิญเป็นผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบเครื่องมือแบบสอบถามการวิจัย

เรียน นายวรรณพล ต่อผล

สิ่งที่ส่งมาด้วย แบบสอบถามการวิจัย จำนวน ชุด

ด้วย นายอุทิศ กุลสอน นักศึกษาปริญญาโท สาขารัฐประศาสนศาสตร์ ภาควิชา
ศูนย์ J-BAC จังหวัดหนองคาย กำลังศึกษาวิจัยและทำวิทยานิพนธ์เรื่อง “ความพึงพอใจของผู้มา
รับบริการด้านงานทะเบียนราษฎร ของสำนักทะเบียนท้องถิ่น เทศบาลตำบลเวียงคุก อำเภอเมือง
จังหวัดหนองคาย”

มหาวิทยาลัยฯ พิจารณาแล้ว เห็นว่าท่านเป็นผู้มีความรู้ ความสามารถ มีประสบการณ์
และเชี่ยวชาญเฉพาะด้านสูง จึงใคร่ขอเรียนเชิญท่านเป็นผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบเครื่องมือ
แบบสอบถามการวิจัย ด้านสถิติการวิจัย ดังเอกสารแบบสอบถามที่แนบมาพร้อมนี้

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณา และหวังเป็นอย่างยิ่งว่าจะได้รับความร่วมมือจากท่าน
ด้วยดี ขอขอบพระคุณมา ณ โอกาสนี้

ขอแสดงความนับถือ

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. เกรียงศักดิ์ ไพโรวรรณ)

คณบดีบัณฑิตวิทยาลัย ปฏิบัติราชการแทน

อธิการบดี

บัณฑิตวิทยาลัย

โทรศัพท์-โทรสาร ๐-๔๓๗๒-๕๕๓๘



ที่ ศบ ๑๕๔๐.๐๑/ว ๓๕๐

บัณฑิตวิทยาลัย

มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม

อำเภอเมือง จังหวัดมหาสารคาม ๔๔๐๐๐

๘ ธันวาคม ๒๕๕๕

เรื่อง ขอเรียนเชิญเป็นผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบเครื่องมือแบบสอบถามการวิจัย
เรียน นายสถิต กุลสอน รองผู้อำนวยการสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา เขต 2 จังหวัดหนองคาย
สิ่งที่ส่งมาด้วย แบบสอบถามการวิจัย จำนวน ชุด

ด้วย นายอุทิศ กุลสอน นักศึกษาปริญญาโท สาขารัฐประศาสนศาสตร์ ภาควิชา
ศูนย์ J-BAC จังหวัดหนองคาย กำลังศึกษาวิจัยและทำวิทยานิพนธ์เรื่อง “ความพึงพอใจของผู้มา
รับบริการด้านงานทะเบียนราษฎร ของสำนักทะเบียนท้องถิ่น เทศบาลตำบลเวียงคุก อำเภอเมือง
จังหวัดหนองคาย”

มหาวิทยาลัยฯ พิจารณาแล้ว เห็นว่าท่านเป็นผู้มีความรู้ ความสามารถ มีประสบการณ์
และเชี่ยวชาญเฉพาะด้านสูง จึงใคร่ขอเรียนเชิญท่านเป็นผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบเครื่องมือ
แบบสอบถามการวิจัย ด้านภาษา ดังเอกสารแบบสอบถามที่แนบมาพร้อมนี้

จึงเรียนมาเพื่อ โปรดพิจารณา และหวังเป็นอย่างยิ่งว่าจะได้รับความร่วมมือจากท่าน
ด้วยดี ขอขอบพระคุณมา ณ โอกาสนี้

ขอแสดงความนับถือ

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. เกียรติศักดิ์ ไพรรณ)

คณบดีบัณฑิตวิทยาลัย ปฏิบัติราชการแทน

อธิการบดี

บัณฑิตวิทยาลัย

โทรศัพท์-โทรสาร ๐-๔๓๗๒-๕๕๓๘



ที่ ศร ๑๕๔๐.๐๑/ว ๓๔๒

บัณฑิตวิทยาลัย
มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม
อำเภอเมือง จังหวัดมหาสารคาม ๔๔๐๐๐

๕ ธันวาคม ๒๕๕๕

เรื่อง ขออนุญาตให้ผู้วิจัยเข้าเก็บข้อมูลแบบสอบถามการเพื่อวิจัย
เรียน

สิ่งที่ส่งมาด้วย แบบสอบถามเพื่อการวิจัย จำนวน ชุด

ด้วย นายอุทิศ กุลสอน นักศึกษาปริญญาโท สาขารัฐประศาสนศาสตร์ ภาคสมทบ
ศูนย์ J-BAC จังหวัดหนองคาย กำลังศึกษาวิจัยและทำวิทยานิพนธ์เรื่อง “ความพึงพอใจของผู้มา
รับบริการด้านงานทะเบียนราษฎร ของสำนักทะเบียนท้องถิ่น เทศบาลตำบลเวียงคุก อำเภอเมือง
จังหวัดหนองคาย” เพื่อให้การศึกษามีความดำเนินไปด้วยความเรียบร้อย มหาวิทยาลัยฯ จึงใคร่
ขออนุญาตให้ผู้วิจัยเข้าเก็บรวบรวมข้อมูลแบบสอบถามการวิจัยกับกลุ่มตัวอย่าง คือ ประชากร
เขตพื้นที่ เทศบาลตำบลเวียงคุก อำเภอเมือง จังหวัดหนองคาย เพื่อประกอบการวิจัยให้เสร็จ
สมบูรณ์ ตามวัตถุประสงค์ต่อไป

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณาและหวังเป็นอย่างยิ่งว่าจะได้รับความร่วมมือจากท่านด้วยดี
ขอขอบพระคุณมา ณ โอกาสนี้

ขอแสดงความนับถือ

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.เกรียงศักดิ์ ไพรรรรถ)

คณบดีบัณฑิตวิทยาลัย ปฏิบัติราชการแทน

อธิการบดี

บัณฑิตวิทยาลัย

โทรศัพท์-โทรสาร ๐-๔๓๗๒-๕๕๓๘