

ภาคผนวก



มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม  
RAJABHAT MAHASARAKHAM UNIVERSITY

ภาคผนวก ก

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล



มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม  
RAJABHAT MAHASARAKHAM UNIVERSITY

## แบบสอบถามเพื่อวิจัย

เรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของ  
สำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลตำบลหนองแสงอำเภอวาปีปทุม จังหวัดมหาสารคาม

---

คำชี้แจง

1. แบบสอบถามฉบับนี้เป็นแบบสอบถามที่สร้างขึ้นเพื่อประโยชน์ในการศึกษาตามหลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม
2. คำตอบทุกคำตอบข้อมูลทุกอย่างในแบบสอบถามฉบับนี้ผู้วิจัยถือเป็นความลับ
3. ขอความกรุณาให้ตอบคำถามทุกข้อ
4. แบบสอบถามฉบับนี้แบ่งออกเป็น 3 ส่วน ดังนี้  
ส่วนที่ 1 เป็นคำถามเกี่ยวกับข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม  
ส่วนที่ 2 เป็นคำถามเกี่ยวกับระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลตำบลหนองแสง อำเภอวาปีปทุม จังหวัดมหาสารคาม  
ส่วนที่ 3 เป็นข้อเสนอแนะในการให้บริการ  
ผู้วิจัยขอขอบพระคุณเป็นอย่างสูงที่ท่านให้ความอนุเคราะห์ตอบแบบสอบถาม

มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม  
RAJABHAT MAHASARAKHAM UNIVERSITY

นางสาวสุมาลย์ หอมดวง

นักศึกษาระดับปริญญาโท รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต

มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม

**ส่วนที่ 1** ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

**คำชี้แจง** โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงใน ( ) หน้าข้อความที่ตรงตามความเป็นจริงเพียง 1 ช่อง

1. อาชีพ

- ( ) เกษตรกร ( ) นักเรียน / นักศึกษา  
 ( ) ข้าราชการ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ ( ) พนักงานบริษัทเอกชน  
 ( ) ประกอบธุรกิจส่วนตัว  
 ( ) อื่น ๆ โปรดระบุ

**ส่วนที่ 2** เป็นคำถามเกี่ยวกับระดับความพึงพอใจต่อบริการของสำนักทะเบียนท้องถิ่น

เทศบาลตำบลหนองแสง อำเภอวาปีปทุม จังหวัดมหาสารคาม โดยแบ่งระดับความพึงพอใจออกเป็น 5 ระดับ ประกอบด้วย มากที่สุด มาก ปานกลาง น้อย น้อยที่สุด

**คำชี้แจง** โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องคำตอบให้ตรงกับความเป็นจริงเพียง 1 ช่อง

| การบริการของสำนักทะเบียนท้องถิ่น<br>เทศบาลตำบลหนองแสง                  | ระดับความพึงพอใจ |     |         |      |            |
|--|------------------|-----|---------|------|------------|
|  | มากที่สุด        | มาก | ปานกลาง | น้อย | น้อยที่สุด |
| (1) ด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค                                       |                  |     |         |      |            |
| 1. การให้บริการอย่างตรงไป-ตรงมา  |                  |     |         |      |            |
| 2. การให้บริการมีความเท่าเทียมกัน                                      |                  |     |         |      |            |
| 3. มีการจัดลำดับการให้บริการก่อน-หลัง                                  |                  |     |         |      |            |
| 4. เจ้าหน้าที่ให้ความเสมอภาค กับผู้รับบริการ<br>ทุกกลุ่มอาชีพ          |                  |     |         |      |            |
| 5. เจ้าหน้าที่ให้ความเป็นธรรมในการให้บริการ                            |                  |     |         |      |            |
| 6. เจ้าหน้าที่ยึดระเบียบการปฏิบัติต่อการ<br>ให้บริการอย่างเท่าเทียมกัน |                  |     |         |      |            |
| 7. เจ้าหน้าที่เรียบเก็บค่าธรรมเนียมถูกต้องตาม<br>ระเบียบกำหนดกับทุกคน  |                  |     |         |      |            |
| (2) ด้านการให้บริการทันเวลาและความต้องการ                              |                  |     |         |      |            |

| การบริการของสำนักทะเบียนท้องถิ่น<br>เทศบาลตำบลหนองแสง          | ระดับความพึงพอใจ |     |         |      |            |
|--|------------------|-----|---------|------|------------|
|  | มากที่สุด        | มาก | ปานกลาง | น้อย | น้อยที่สุด |
| 8. มีป้ายระบุเวลาการปฏิบัติแต่ละงาน                            |                  |     |         |      |            |
| 9. มีป้ายประชาสัมพันธ์ขั้นตอนการปฏิบัติงาน<br>ชัดเจน           |                  |     |         |      |            |
| 10. การบริการเป็นไปตามเวลาที่กำหนด                             |                  |     |         |      |            |
| 11. ขั้นตอนในการให้บริการมีความรวดเร็ว                         |                  |     |         |      |            |
| 12. ระยะเวลาในการดำเนินงานที่ระบุไว้<br>เหมาะสมกับงาน          |                  |     |         |      |            |
| 13. กรณีมีการแก้ไขข้อมูลได้การบริการอย่าง<br>รวดเร็ว           |                  |     |         |      |            |
| 14. เจ้าหน้าที่มีความกระตือรือร้นในการให้บริการ                |                  |     |         |      |            |
| (3) ด้าน การบริการอย่างพอเพียง                                 |                  |     |         |      |            |
| 15. มีสถานที่จอดรถของผู้มารับบริการพอเพียง                     |                  |     |         |      |            |
| 16. สถานที่ให้บริการพอเพียง                                    |                  |     |         |      |            |
| 17. มีที่นั่งรอรับบริการพอเพียง                                |                  |     |         |      |            |
| 18. มีเจ้าหน้าที่ให้บริการอย่างพอเพียงในแต่ละ<br>แผนกงานบริการ |                  |     |         |      |            |
| 19. มีเอกสารการเผยแพร่ข้อมูลการบริการ                          |                  |     |         |      |            |
| 20. มีแบบฟอร์มไว้บริการอย่างพอเพียง                            |                  |     |         |      |            |
| 21. มีช่องการให้บริการอย่างพอเพียง                             |                  |     |         |      |            |
| (4) ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง                             |                  |     |         |      |            |
| 22. มีการบริการต่อเนื่องทุกขั้นตอน                             |                  |     |         |      |            |
| 23. การให้บริการเสร็จสมบูรณ์ภายในช่วงเวลา<br>ที่กำหนด          |                  |     |         |      |            |
| 24. เจ้าหน้าที่คอยให้คำแนะนำการให้บริการ<br>แล้วเสร็จ          |                  |     |         |      |            |
| 25. เจ้าหน้าที่ให้บริการอย่างมีระบบที่ต่อเนื่อง                |                  |     |         |      |            |