



ภาคผนวก

มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม
RAJABHAT MAHASARAKHAM UNIVERSITY



ภาคผนวก ก
แบบสอบถามเพื่อวิจัย

มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม
RAJABHAT MAHASARAKHAM UNIVERSITY

แบบสอบถามเพื่อวิจัย

เรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่สำนักงานทะเบียนท้องถิ่น
เทศบาลตำบลเวียงน้ำ อำเภอเมืองมหาสารคาม จังหวัดมหาสารคาม

คำชี้แจง

1. แบบสอบถามฉบับนี้สร้างขึ้น เพื่อประโยชน์ในการวิจัยตามหลักสูตร
รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม
2. คำตอบทุกคำตอบข้อมูลทุกอย่างในแบบสอบถามฉบับนี้ผู้วิจัยถือเป็นความลับ
3. ขอความกรุณาตอบคำถามทุกข้อตรงกับความจริงหรือความคิดเห็นของท่าน
4. แบบสอบถามฉบับนี้แบ่งออกเป็น 3 ตอน ดังนี้
ตอนที่ 1 เป็นคำถามเกี่ยวกับข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม
ตอนที่ 2 เป็นคำถามเกี่ยวกับระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้
บริการของเจ้าหน้าที่สำนักงานทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลตำบลเวียงน้ำ อำเภอเมืองมหาสารคาม
จังหวัดมหาสารคาม
ตอนที่ 3 เป็นข้อเสนอแนะในการให้บริการของเจ้าหน้าที่สำนักงาน
ทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลตำบลเวียงน้ำ อำเภอเมืองมหาสารคาม จังหวัดมหาสารคาม
ผู้วิจัยขอขอบพระคุณท่านเป็นอย่างสูงที่ให้ความอนุเคราะห์ตอบแบบสอบถาม

นางสาวประทุมพร เรืองศักดิ์

นักศึกษาระดับปริญญาโท สาขารัฐประศาสนศาสตร

มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงใน () หน้าข้อความที่ตรงตามความเป็นจริงเพียง

1 ช่อง

1. เพศ

() ชาย () หญิง

2. อายุ

() 20 ปี ลงไป () 21 - 40 ปี

() 41 - 60 ปี () 61 ปีขึ้นไป

3. ระดับการศึกษา

() ประถมศึกษา () มัธยมศึกษา

() ปวช./ปวส./เทียบเท่า () ปริญญาตรี/สูงกว่าปริญญาตรี

4. อาชีพ

() ข้าราชการ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ () นักเรียน/นักศึกษา

() ผู้ค้าขาย/ประกอบธุรกิจส่วนตัว () ผู้รับจ้างทั่วไป/เกษตรกร

ตอนที่ 2 เป็นคำถามเกี่ยวกับระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของ
เจ้าหน้าที่สำนักงานทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลตำบลเวียง อำเภอเมืองมหาสารคาม
จังหวัดมหาสารคาม โดยแบ่งระดับความพึงพอใจออกเป็น 5 ระดับ
ประกอบด้วย มากที่สุด มาก ปานกลาง น้อย และ น้อยที่สุด

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องคำตอบเพียงช่องเดียวให้ตรงกับความคิดเห็น
ของท่าน

ความพึงพอใจของประชาชนต่อการ ให้บริการของเจ้าหน้าที่สำนักงาน ท้องถิ่นเทศบาลตำบลเวียง อำเภอเมือง มหาสารคาม จังหวัดมหาสารคาม	ระดับความพึงพอใจ				
	มาก ที่สุด	มาก	ปาน กลาง	น้อย	น้อย ที่สุด
(1) ด้านการให้บริการอย่างเท่าเทียมกัน					
1. เจ้าหน้าที่ให้บริการตามลำดับ ก่อน-หลัง					
2. เจ้าหน้าที่ให้บริการท่านด้วยความ ยุติธรรม					
3. เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำกับผู้มารับบริการ อย่างเสมอภาคโดยไม่เลือกปฏิบัติ					
4. เจ้าหน้าที่อำนวยความสะดวกให้กับผู้มา รับบริการอย่างเท่าเทียมกัน					
5. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสุภาพกับทุก คนที่มาใช้บริการ					
(2) ด้านการให้บริการอย่างรวดเร็วทันเวลา					
1. มีป้ายบอกขั้นตอนการให้บริการชัดเจน ง่ายต่อการปฏิบัติ					
2. ระยะเวลาการให้บริการเหมาะสมกับงาน					
3. เจ้าหน้าที่มีความกระตือรือร้นในการ ให้บริการ					
4. การให้บริการเป็นไปตามระยะเวลาที่ กำหนด					

ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่สำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลตำบลเวียงเวียง อำเภอเมืองมหาสารคาม จังหวัดมหาสารคาม	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
(2) ด้านการให้บริการอย่างรวดเร็วทันเวลา 5. เอกสารอ่านเข้าใจง่ายชัดเจน					
(3) ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ 1. มีเก้าอี้นั่งสำหรับผู้มาติดต่ออย่างเพียงพอ					
2. เจ้าหน้าที่ที่มีจำนวนเพียงพอต่อการให้บริการ					
3. เจ้าหน้าที่มีอุปกรณ์เครื่องเขียนเพียงพอต่อการให้บริการ					
4. มีห้องน้ำให้บริการเพียงพอ					
5. มีโต๊ะเขียนคำร้องเพียงพอ					
(4) ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง 1. เจ้าหน้าที่ให้บริการจนเสร็จงาน					
2. เจ้าหน้าที่ให้บริการแทนกันได้					
3. มีการให้บริการในวันหยุดราชการ					
4. เจ้าหน้าที่ให้คำปรึกษาเกี่ยวกับการให้บริการชัดเจนเข้าใจง่าย					
5. เจ้าหน้าที่แนะนำขั้นตอนต่าง ๆ ทำให้ปฏิบัติง่ายขึ้น					
(5) ด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า 1. มีการให้บริการแล้วเสร็จ ณ จุดเดียว					
2. มีคู่มือไว้บริการผู้มาติดต่อขอรับบริการได้อ่าน					

ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่สำนักงานทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลตำบลเวียงน้ำ อำเภอเมืองมหาสารคาม จังหวัดมหาสารคาม	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
(5) ด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า					
3. มีผู้รับเรื่องให้ประชาชนแสดงความคิดเห็นและเสนอแนะการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ได้					
4. มีการให้บริการติดต่อสอบถามหรือขอรับบริการได้หลายช่องทาง เช่น ทางโทรศัพท์ โทรสาร ไปรษณีย์					
5. มีเจ้าหน้าที่ที่มีความรู้ในการให้ข้อมูลเกี่ยวกับการให้บริการ					

ตอนที่ 3 เป็นข้อเสนอแนะเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการให้บริการของเจ้าหน้าที่สำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลตำบลเวียงน้าง อำเภอเมืองมหาสารคาม จังหวัดมหาสารคาม

คำชี้แจง โปรดให้ข้อเสนอแนะโดยเขียนข้อความในช่องว่างแต่ละข้อ

1. ด้านการให้บริการอย่างเท่าเทียมกัน

.....

.....

.....

2. ด้านการให้บริการอย่างรวดเร็วทันเวลา

.....

.....

.....

3. ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ

.....

.....

.....

4. ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง

.....

.....

.....

5. ด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า

.....

.....

.....

ขอขอบพระคุณทุกท่านที่กรุณาตอบแบบสอบถาม

ภาคผนวก ข
ถ้าความเชื่อมั่นของเครื่องมือวิจัย



มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม
RAJABHAT MAHASARAKHAM UNIVERSITY

ค่าความเชื่อมั่นของเครื่องมือวิจัย

*****Method 1 (space saver) will be used for this analysis*****

Scale Statistics

Mean	Variance	Std. Deviation	N of Items
100.00	151.179	12.296	25

Item-Total Statistics

ข้อ คำถาม	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
ข้อ 1	95.87	140.420	.722	.970
ข้อ 2	96.07	139.969	.744	.970
ข้อ 3	95.90	139.221	.774	.969
ข้อ 4	95.92	139.866	.812	.969
ข้อ 5	96.00	140.154	.752	.970
ข้อ 6	95.90	141.067	.696	.970
ข้อ 7	96.00	139.590	.739	.970
ข้อ 8	96.00	138.667	.802	.969
ข้อ 9	96.10	139.015	.739	.970
ข้อ 10	95.97	139.307	.785	.969
ข้อ 11	95.85	141.567	.623	.970
ข้อ 12	96.03	141.512	.680	.970
ข้อ 13	96.00	139.795	.844	.969
ข้อ 14	96.00	138.821	.666	.970

ข้อ คำถาม	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
ข้อ 15	95.95	138.562	.762	.969
ข้อ 16	95.90	138.913	.796	.969
ข้อ 17	96.03	137.871	.783	.969
ข้อ 18	96.20	139.138	.675	.970
ข้อ 19	95.92	140.328	.849	.969
ข้อ 20	95.92	138.840	.825	.969
ข้อ 21	96.05	139.587	.695	.970
ข้อ 22	96.20	139.908	.665	.970
ข้อ 23	96.00	139.077	.774	.969
ข้อ 24	96.17	138.148	.677	.970
ข้อ 25	96.03	138.076	.873	.969

Reliability	Cronbach's Alpha	N of Items	Statistics
	.971	25	



ภาคผนวก ก

หนังสือขอความอนุเคราะห์

มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม
RAJABHAT MAHASARAKHAM UNIVERSITY



ที่ ศร ๐๕๔๐.๐๑/ว ๔๔๖

บัณฑิตวิทยาลัย

มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม

อ.เมือง จ.มหาสารคาม ๔๔๐๐๑

๒๑ สิงหาคม ๒๕๕๑

เรื่อง ขอเรียนเชิญเป็นผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบเครื่องมือแบบสอบถามการวิจัย

เรียน คุณกมล ทราย

สิ่งที่ส่งมาด้วย แบบสอบถาม จำนวนชุด

ด้วยนางสาวประทุมพร เรื่องศักดิ์ เลขประจำตัว M๕๐๒๓๓๔๑๔๗ นักศึกษาปริญญาโท สาขา
ประสาทศาสตร์ ภาควิชาจิตวิทยา มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม กำลังทำวิทยานิพนธ์ เรื่อง "ความพึงพอใจ
ของประชาชนต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่สำนักงานทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลตำบลเวียง อำเภอเมือง
มหาสารคาม จังหวัดมหาสารคาม" เพื่อให้การวิจัยดำเนินไปด้วยความเรียบร้อย บรรลุตามวัตถุประสงค์

บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม จึงใคร่ขอเรียนเชิญท่านเป็นผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบ
เครื่องมือแบบสอบถามการวิจัย ตรวจสอบความถูกต้อง เหมาะสมด้านเนื้อหา ภาษาการวิจัยการศึกษา
ดังเอกสารที่แนบมาพร้อมนี้

จึงเรียนมาเพื่อ โปรดพิจารณา และหวังเป็นอย่างยิ่งว่าจะได้รับความร่วมมือจากท่านด้วยดี ขอขอบคุณ
มา ณ โอกาสนี้

ขอแสดงความนับถือ

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.เกรียงศักดิ์ ไพรวรรณ)

คณบดีบัณฑิตวิทยาลัย

บัณฑิตวิทยาลัย

โทรศัพท์, โทรสาร ๐ - ๔๓๗๒ - ๕๔๓๘



ที่ ศธ ๐๕๔๐.๐๑/ว ๔๔๖

บัณฑิตวิทยาลัย

มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม

อ.เมือง จ.มหาสารคาม ๔๔๐๐๑

๒๑ สิงหาคม ๒๕๕๑

เรื่อง ขอเรียนเชิญเป็นผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบเครื่องมือแบบสอบถามการวิจัย

เรียน คุณอมร มะลาศรี

สิ่งที่ส่งมาด้วย แบบสอบถาม จำนวนชุด

ด้วยนางสาวประทุมพร เรืองศักดิ์ เลขประจำตัว M๕๐๒๓๓๔๑๔๗ นักศึกษาปริญญาโท สาขา
ประศาสนศาสตร์ ภาควิชาบริหาร มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม กำลังทำวิทยานิพนธ์ เรื่อง "ความพึงพอใจ
ของประชาชนต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่สำนักงานทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลตำบลเวียง อำเภอเมือง
มหาสารคาม จังหวัดมหาสารคาม" เพื่อให้การวิจัยดำเนินไปด้วยความเรียบร้อย บรรลุตามวัตถุประสงค์

บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม จึงใคร่ขอเรียนเชิญท่านเป็นผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบ
เครื่องมือแบบสอบถามการวิจัย ตรวจสอบความถูกต้อง เหมาะสมด้านการวัดและประเมินผลการวิจัย
การศึกษา ดังเอกสารที่แนบมาพร้อมนี้

จึงเรียนมาเพื่อ โปรดพิจารณา และหวังเป็นอย่างยิ่งว่าจะได้รับความร่วมมือจากท่านด้วยดี ขอขอบคุณ
มา ณ โอกาสนี้

ขอแสดงความนับถือ

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.เกรียงศักดิ์ ไพโรรรอม)

คณบดีบัณฑิตวิทยาลัย

บัณฑิตวิทยาลัย

โทรศัพท์, โทรสาร ๐ - ๔๓๗๒ - ๕๔๓๘



ที่ ศธ ๐๕๔๐.๐๑/ว ๔๔๖

บัณฑิตวิทยาลัย

มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม

อ.เมือง จ.มหาสารคาม ๔๔๐๐๑

๒๑ สิงหาคม ๒๕๕๑

เรื่อง ขอเรียนเชิญเป็นผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบเครื่องมือแบบสอบถามการวิจัย

เรียน คุณธวัช ไชยเทพ

สิ่งที่ส่งมาด้วย แบบสอบถาม จำนวนชุด

ด้วยนางสาวประทุมพร เรืองศักดิ์ เลขประจำตัว M๕๐๒๓๓๔๑๔๗ นักศึกษาปริญญาโท สาขา
ประวัติศาสตร์ ภาควิชาศิลป มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม กำลังทำวิทยานิพนธ์ เรื่อง "ความพึงพอใจ
ของประชาชนต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่สำนักงานทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลตำบลเวียงนาง อำเภอเมือง
มหาสารคาม จังหวัดมหาสารคาม" เพื่อให้การวิจัยดำเนินไปด้วยความเรียบร้อย บรรลุตามวัตถุประสงค์

บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม จึงใคร่ขอเรียนเชิญท่านเป็นผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบ
เครื่องมือแบบสอบถามการวิจัย ตรวจสอบความถูกต้อง เหมาะสมด้านเนื้อหา ภาษา สถิติ การวัดและ
ประเมินผลการวิจัยการศึกษา ดังเอกสารที่แนบมาพร้อมนี้

จึงเรียนมาเพื่อ โปรดพิจารณา และหวังเป็นอย่างยิ่งว่าจะได้รับความร่วมมือจากท่านด้วยดี ขอขอบคุณ
มา ณ โอกาสนี้

ขอแสดงความนับถือ

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.เกรียงศักดิ์ ไพโรวรรณ)

คณบดีบัณฑิตวิทยาลัย

บัณฑิตวิทยาลัย

โทรศัพท์, โทรสาร ๐-๔๓๗๒-๕๕๓๘



ที่ ศธ ๐๕๔๐.๐๑/ว ๔๔๗

บัณฑิตวิทยาลัย

มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม

อ.เมือง จ.มหาสารคาม ๔๔๐๐๑

๒๑ สิงหาคม ๒๕๕๑

เรื่อง ขออนุญาตให้ผู้วิจัยเข้าทดลองใช้เครื่องมือและเก็บรวบรวมข้อมูลแบบสอบถามการวิจัย

เรียน นายกเทศมนตรีตำบลเวียงน้ำ

สิ่งที่ส่งมาด้วย แบบสอบถามจำนวน ชุด

ด้วยนางสาวประทุมพร เรืองศักดิ์ เลขประจำตัว M๕๐๒๓๓๔๑๔๗ นักศึกษาปริญญาโท สาขาวิชา
ประวัติศาสตร์ ภาควิชาศิลป มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม กำลังทำวิทยานิพนธ์ เรื่อง "ความพึงพอใจ
ของประชาชนต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่สำนักงานทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลตำบลเวียงน้ำ อำเภอเมือง
มหาสารคาม จังหวัดมหาสารคาม"

บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม จึงขออนุญาตให้ผู้วิจัยเข้าทดลองใช้เครื่องมือและ
เก็บรวบรวมข้อมูลแบบสอบถามเพื่อการวิจัยกับกลุ่มตัวอย่าง คือ ประชาชนที่มาใช้บริการจำนวน ๔๐ คน
เพื่อนำข้อมูลไปทำการวิจัยให้บรรลุตามวัตถุประสงค์ต่อไป

จึงเรียนมาเพื่อ โปรดพิจารณา และหวังเป็นอย่างยิ่งว่าจะได้รับความร่วมมือจากท่านด้วยดี
ขอขอบคุณมา ณ โอกาสนี้

ขอแสดงความนับถือ

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.เกรียงศักดิ์ ไพรรพรณ)

คณบดีบัณฑิตวิทยาลัย

บัณฑิตวิทยาลัย

โทรศัพท์, โทรสาร ๐ - ๔๓๗๒ - ๕๔๓๘



ที่ ศร ๐๕๔๐.๐๑/ว ๔๔๘

บัณฑิตวิทยาลัย

มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม

อ.เมือง จ.มหาสารคาม ๔๔๐๐๑

๒๑ สิงหาคม ๒๕๕๑

เรื่อง ขออนุญาตให้ผู้วิจัยเข้าเก็บรวบรวมข้อมูลแบบสอบถามการวิจัย

เรียน นายกเทศมนตรีตำบลแวงน่าง

สิ่งที่ส่งมาด้วย แบบทดสอบ จำนวน ชุด

ด้วยนางสาวประทุมพร เรืองศักดิ์ เลขประจำตัว M๕๐๒๓๓๔๑๔๗ นักศึกษาปริญญาโท สาขา
ประวัติศาสตร์ ภาควิชาศิลป มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม กำลังทำวิทยานิพนธ์ เรื่อง "ความพึงพอใจ
ของประชาชนต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่สำนักงานทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลตำบลแวงน่าง อำเภอเมือง
มหาสารคาม จังหวัดมหาสารคาม" เพื่อให้การวิจัยดำเนินไปด้วยความเรียบร้อย บรรลุตามวัตถุประสงค์

บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม จึงใคร่ขออนุญาตให้ผู้วิจัยเข้าเก็บรวบรวมข้อมูล
แบบสอบถามการวิจัยกับกลุ่มตัวอย่าง คือ ประชาชนที่มาใช้บริการจำนวน ๓๓๗ คน เพื่อนำข้อมูลไปทำ
การวิจัยให้บรรลุวัตถุประสงค์ต่อไป

จึงเรียนมาเพื่อ โปรดพิจารณา และหวังเป็นอย่างยิ่งว่าจะได้รับความร่วมมือจากท่านด้วยดี
ขอขอบคุณมา ณ โอกาสนี้

ขอแสดงความนับถือ

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.เกรียงศักดิ์ ไพรวรรณ)

คณบดีบัณฑิตวิทยาลัย

บัณฑิตวิทยาลัย

โทรศัพท์, โทรสาร ๐ - ๔๓๗๒ - ๕๔๓๘