



ภาคผนวก

มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม
RAJABHAT MAHASARAKHAM UNIVERSITY



ภาคผนวก ก

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล

มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม
RAJABHAT MAHASARAKHAM UNIVERSITY

แบบสอบถามเพื่อการศึกษา
ปริญญารัฐศาสตรมหาบัณฑิต
เรื่อง ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการของ
สำนักทะเบียนอำเภอธวัชบุรี จังหวัดร้อยเอ็ด

คำชี้แจง

1. แบบสอบถามนี้จัดทำขึ้นเพื่อเป็นการเก็บรวบรวมข้อมูลในการศึกษา เพื่อนำผลการศึกษาที่ได้ นำไปเป็นประโยชน์ต่อการให้บริการประชาชน โดยทั่วไปให้ดีที่สุดและนอกจากเป็นประโยชน์ต่อประชาชนโดยตรงแล้ว ยังเป็นประโยชน์ต่อราชการด้วย ผู้ศึกษาจึงขอความกรุณาจากท่านได้โปรดตอบตามข้อเท็จจริง

2. ถ้าตอบทุกคำตอบข้อมูลทุกอย่างในแบบสอบถามฉบับนี้ผู้ศึกษาถือเป็นความลับ
3. ขอความกรุณาให้ตอบคำถามทุกข้อ
4. แบบสอบถามฉบับนี้แบ่งออกเป็น 3 ส่วนดังนี้

ส่วนที่ 1 คำถามเกี่ยวกับข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ส่วนที่ 2 คำถามเกี่ยวกับระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการของสำนักทะเบียนอำเภอธวัชบุรี จังหวัดร้อยเอ็ด

ส่วนที่ 3 ข้อเสนอแนะในการให้บริการของสำนักทะเบียนอำเภอธวัชบุรี จังหวัดร้อยเอ็ด

ผลที่ได้จากแบบสอบถามนี้ จะเป็นข้อมูลประกอบการพิจารณาวางแผนปรับปรุงการให้บริการของสำนักทะเบียนอำเภอธวัชบุรี จังหวัดร้อยเอ็ด

ขอขอบพระคุณเป็นอย่างสูงที่ท่านได้อนุเคราะห์ตอบแบบสอบถาม

นุชลดดา วงศ์คำจันทร์

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

คำชี้แจง ให้ท่านตอบคำถามโดยทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่อง ตามความเป็นจริงของท่านเพียงคำตอบเดียว

1. เพศ

ชาย

หญิง

2. อายุ

ไม่เกิน 20 ปี

21 – 35 ปี

36 - 50 ปี

51 ปี ขึ้นไป

3. ระดับการศึกษา

ต่ำกว่าระดับประถมศึกษา

ประถมศึกษา

มัธยมศึกษา

ปวช. - ปวศ.

ปริญญาตรี

สูงกว่าปริญญาตรี

4. อาชีพ

ค้าขาย/รับจ้าง

เกษตรกร

รับราชการ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ

พนักงานขององค์กรเอกชน

อื่นๆ

ส่วนที่ 2 เป็นคำถามเกี่ยวกับระดับความพึงพอใจต่อการบริการของสำนักทะเบียนอำเภอ
ธวัชบุรี จังหวัดร้อยเอ็ด

คำชี้แจง คำถามแบ่งระดับความพึงพอใจออกเป็น 5 ระดับ ประกอบด้วย มากที่สุด มาก
ปานกลาง น้อย น้อยที่สุด โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องคำตอบให้ตรงสภาพ
ความเป็นจริงเพียง 1 ช่อง

คำถาม	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
ด้านสถานที่ให้บริการ					
1. ห้องปฏิบัติงานมีความเป็นระเบียบ สะอาด เรียบร้อย					
2. มีป้ายแสดงช่องทางการให้บริการ					
3. สถานที่ให้บริการจัดไว้เหมาะสม สะดวกในการติดต่อขอรับบริการ					
4. การจัดช่องบริการมีไว้เพียงพอ					
5. จัดสัดส่วนพื้นที่นั่งพักรอ มีมุม น.ส.พ./วารสาร โทรทัศน์ บริการน้ำดื่ม/น้ำชา/กาแฟ					
6. ภายในสำนักงานมีลักษณะโปร่ง อากาศถ่ายเทดี แสงสว่างเพียงพอ เปิดเครื่องปรับอากาศ					
ด้านการส่งเสริมแนะนำการบริการ					
1. มีการจัดเจ้าหน้าที่บริการส่วนหน้า เพื่อให้คำแนะนำ และตรวจสอบเอกสาร					
2. มีการประยุกต์นำเทคโนโลยี มาใช้ในการให้บริการ					
3. มีป้ายประชาสัมพันธ์แต่ละจุดบริการไว้ชัดเจน					
4. มีป้ายประชาสัมพันธ์ค่าธรรมเนียม ระยะเวลาการติดต่อ งาน และการเปรียบเทียบปรับไว้ชัดเจน					
5. มีแผ่นพับประชาสัมพันธ์คู่มือการติดต่องานแจกฟรี					

คำถาม	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
ด้านสภาพแวดล้อมการบริการ					
1. สถานที่ตั้งของสำนักทะเบียนตั้งอยู่ในที่เหมาะสมสะดวกในการเข้า - ออก					
2. มีที่จอดรถอย่างเพียงพอและเป็นระเบียบเรียบร้อย					
3. บริเวณรอบๆ สำนักทะเบียนมีความสะอาดบรรยากาศร่มรื่นสวยงาม					
4. การจัดให้มีน้ำดื่มสะอาดไว้บริการ					
5. สิ่งอำนวยความสะดวก เช่น เก้าอี้นั่ง น้ำดื่ม พัดลม โทรทัศน์ นิตยสาร ฯ ล ฯ จัดไว้เหมาะสม					
6. การจัดห้องน้ำที่สะอาด แยกชาย-หญิง ไว้บริการ					
7. การจัดให้มีโทรศัพท์สาธารณะไว้บริการ					
8. การจัดให้มีผู้แสดงความคิดเห็นและรับแบบประเมินการบริการ					
ด้านกระบวนการบริการ					
1. ขั้นตอนการให้บริการประกาศไว้ชัดเจนเข้าใจง่าย					
2. การจัดให้มีเจ้าหน้าที่คอยแนะนำอย่างใกล้ชิด					
3. มีการจัดลำดับ(บัตรคิว) ในการให้บริการ					
4. การชี้แจงลำดับการให้บริการมีความชัดเจน					
5. การบริการรวดเร็วตามเวลาอันควร					
6. การบริการด้วยความเป็นธรรม ไม่มีการลัดคิว					
7. การนำคอมพิวเตอร์มาใช้ในงานบริการ					
8. การใช้ระบบคอมพิวเตอร์ออนไลน์ช่วยให้ประชาชนได้รับความสะดวกมากขึ้น					
9. ระบบการนัดหมายล่วงหน้าเพื่อความสะดวกรวดเร็วในการขอรับบริการของประชาชน					

ภาคผนวก ข
ค่าความสอดคล้อง (IOC) ของแบบสอบถาม

มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม
RAJABHAT MAHASARAKHAM UNIVERSITY

การวิเคราะห์ค่าความสอดคล้อง (IOC) ของแบบสอบถาม

คำถามข้อ	คะแนนของผู้เชี่ยวชาญ			รวมค่า IOC	ค่า IOC เฉลี่ย
	คนที่ 1	คนที่ 2	คนที่ 3		
1	1	1	0	2	0.6
2	1	1	1	3	1
3	1	1	1	3	1
4	1	1	1	3	1
5	1	1	1	3	1
6	1	0	1	2	0.6
7	1	1	1	3	1
8	1	1	1	3	1
9	1	1	1	3	1
10	1	1	0	2	0.6
11	1	1	1	3	1
12	1	1	1	3	1
13	1	1	1	3	1
14	1	1	1	3	1
15	0	1	1	2	0.6
16	1	1	1	3	1
17	1	1	0	2	0.6
18	1	1	1	3	1
19	1	1	1	3	1
20	1	0	1	2	0.6
21	1	1	1	3	1

การวิเคราะห์ค่าความสอดคล้อง (IOC) ของแบบสอบถาม

คำถามข้อ	คะแนนของผู้เชี่ยวชาญ			รวมค่า IOC	ค่า IOC เฉลี่ย
	คนที่ 1	คนที่ 2	คนที่ 3		
22	1	1	1	3	1
23	1	1	1	3	1
24	0	1	1	2	0.6
25	1	1	1	3	1
26	1	1	1	3	1
27	1	1	1	3	1
28	1	0	1	2	0.6
29	1	1	1	3	1
30	1	1	1	3	1
31	1	1	1	3	1
32	1	1	1	3	1
33	1	1	1	3	1
34	1	1	1	3	1
35	1	1	1	3	1
36	1	1	1	3	1
37	1	1	1	3	1
38	1	1	1	3	1
39	1	1	0	2	0.6
40	1	1	1	3	1
41	1	1	1	3	1



ภาคผนวก ก

ค่าความเชื่อมั่นของเครื่องมือที่ใช้การวิจัย

มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม
RAJABHAT MAHASARAKHAM UNIVERSITY

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	40	100.0
	Excluded(a)	0	.0
	Total	40	100.0

a Listwise deletion based on all variables in the procedure.

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.928	41

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
ห้องปฏิบัติงานมีความเป็นระเบียบ สะอาด เรียบร้อย	150.75	155.628	.382	.927
มีป้ายแสดงช่องทางการให้บริการ	151.03	156.076	.362	.927
สถานที่ให้บริการจัดไว้อย่างเหมาะสม สะดวกในการติดต่อขอรับบริการ	150.98	156.230	.322	.928
การจัดช่องบริการมีไว้อย่างเพียงพอ	150.83	157.071	.302	.928
จัดสัดส่วนพื้นที่นั่งพักรอ มีมุม น.ส.พ./วารสาร โทรทัศน์ บริการน้ำดื่ม/น้ำชา/กาแฟ	150.63	159.369	.108	.929
ภายในสำนักงานมีลักษณะโปร่ง อากาศถ่ายเทดีแสงสว่างเพียงพอ เปิดเครื่องปรับอากาศ	150.63	156.497	.320	.928

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
มีการจัดเคาน์เตอร์บริการส่วนหน้า เพื่อให้คำแนะนำและตรวจสอบเอกสาร	150.88	159.856	.068	.929
มีการประยุกต์นำเทคโนโลยี มาใช้ในการ ให้บริการ	150.85	145.259	.773	.923
มีป้ายประชาสัมพันธ์แต่ละจุดบริการไว้ ชัดเจน	150.88	155.856	.343	.928
มีป้ายประชาสัมพันธ์ค่าธรรมเนียม ระยะเวลาการติดต่องาน และการ เปรียบเทียบปรับไว้ชัดเจน	151.13	150.215	.574	.925
มีแผ่นพับประชาสัมพันธ์คู่มือการติดต่อ งานแจกฟรี	151.25	154.705	.365	.928
การจัดเวรบริการของก้านัน ผู้ใหญ่บ้าน หรือบุคคลอื่นใดที่เกี่ยวข้อง เพื่อแนะนำ การบริการ	151.23	158.897	.066	.931
ขั้นตอนการขอรับบริการไม่ซับซ้อน เสร็จภายในระยะเวลาที่กำหนด	150.78	158.333	.257	.928
การประชาสัมพันธ์เผยแพร่ข้อมูลข่าวสาร ของสำนักทะเบียนอำเภอผ่านหอกระจาย ข่าวหมู่บ้านให้ประชาชนทราบ	151.20	156.677	.254	.928
การติดสัญลักษณ์ “อำเภอยิ้ม” ที่อกซ้าย ของผู้ให้บริการ เพื่อแสดงถึงความพร้อม ในการให้บริการ	150.78	153.410	.455	.927
กรณีงานที่มาขอรับบริการไม่สามารถทำ สำเร็จในคราวเดียว ได้รับการนัดหมายที่ ชัดเจนจากเจ้าหน้าที่ให้มาติดต่อใหม่	150.80	160.728	-.007	.930
เจ้าหน้าที่พูดจาไพเราะ ยิ้มแย้ม แจ่มใส	150.68	152.892	.512	.926
เจ้าหน้าที่บริการด้วยความสุภาพ	150.85	145.105	.817	.922

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
เจ้าหน้าที่แต่งกายเหมาะสม	150.93	145.507	.805	.923
เจ้าหน้าที่มีความรู้ความสามารถในงานที่ปฏิบัติ	150.83	146.917	.762	.923
เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานด้วยความกระตือรือร้น เต็มใจ	150.68	151.404	.616	.925
เจ้าหน้าที่ให้บริการผู้มาใช้บริการเท่าเทียมกันด้วยความเป็นธรรม	150.80	153.241	.490	.926
เจ้าหน้าที่บริการได้รวดเร็วและถูกต้อง	150.88	147.446	.710	.924
เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำขั้นตอนการติดต่อ งาน และตอบข้อซักถาม ด้วยความเต็มใจ	150.93	147.917	.703	.924
สถานที่ตั้งของสำนักทะเบียนตั้งอยู่ในที่ เหมาะสมสะดวกในการเข้า – ออก	150.75	153.269	.477	.926
มีที่จอดรถอย่างเพียงพอและเป็นระเบียบ เรียบร้อย	150.98	155.563	.416	.927
บริเวณรอบๆ สำนักทะเบียนมีความ สะอาดบรรยากาศร่มรื่นสวยงาม	150.68	157.866	.242	.928
การจัดให้มีน้ำดื่มสะอาดไว้บริการ	150.65	150.131	.678	.924
สิ่งอำนวยความสะดวก เช่น เก้าอี้นั่ง น้ำ ดื่ม พัดลม โทรทัศน์ นิตยสาร ฯ ลฯ จัดไว้เหมาะสม	150.75	155.115	.352	.928
การจัดห้องน้ำที่สะอาด แยกชาย-หญิง ไว้บริการ	150.80	148.267	.658	.924
การจัดให้มีโทรศัพท์สาธารณะไว้บริการ	151.03	154.025	.479	.926
การจัดให้มีตู้แสดงความคิดเห็นและรับ แบบประเมินการบริการ	151.13	156.471	.322	.928

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
ขั้นตอนการให้บริการประกาศไว้ชัดเจน เข้าใจง่าย	151.08	155.097	.393	.927
การจัดให้มีเจ้าหน้าที่คอยแนะนำอย่าง ใกล้ชิด	150.83	157.379	.276	.928
มีการจัดลำดับ(บัตรคิว) ในการให้บริการ	150.88	154.625	.399	.927
การชี้แจงลำดับการให้บริการมีความ ชัดเจน	150.73	150.410	.644	.925
การบริการรวดเร็วตามเวลาอันควร	150.85	147.259	.771	.923
การบริการด้วยความเป็นธรรม ไม่มีการ ลัดคิว	150.75	147.577	.723	.924
การนำคอมพิวเตอร์มาใช้ในงานบริการ	150.58	147.122	.688	.924
การใช้ระบบคอมพิวเตอร์ออนไลน์ช่วย ให้ประชาชนได้รับความสะดวกมากขึ้น	150.63	154.907	.344	.928
ระบบการนัดหมายล่วงหน้าเพื่อความ สะดวกรวดเร็วในการขอรับบริการของ ประชาชน	150.83	156.251	.332	.928