

ภาคผนวก ก  
แบบสอบถามการค้นคว้าอิสระ



มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม  
RAJABHAT MAHASARAKHAM UNIVERSITY

## แบบสอบถามการค้นคว้าอิสระ

เรื่อง ความพึงพอใจเกี่ยวกับการให้บริการของประชาชนที่มีต่อสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาล  
ตำบลเกษตรวิสัย อำเภอเกษตรวิสัย จังหวัดร้อยเอ็ด  
ปริญญารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม

---

### คำชี้แจง

1. แบบสอบถามฉบับนี้ มีวัตถุประสงค์เพื่อทราบความพึงพอใจเกี่ยวกับการให้บริการของประชาชนที่มีต่อสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลตำบลเกษตรวิสัย อำเภอเกษตรวิสัย จังหวัดร้อยเอ็ด

2. แบบสอบถามฉบับนี้มี 3 ส่วน ประกอบด้วย

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ส่วนที่ 2 ข้อมูล ความพึงพอใจเกี่ยวกับการให้บริการของประชาชนที่มีต่อสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลตำบลเกษตรวิสัย อำเภอเกษตรวิสัย จังหวัดร้อยเอ็ด 5 ด้าน ดังนี้

1. ด้านการให้บริการอย่างเท่าเทียมกัน
2. ด้านการให้บริการอย่างรวดเร็วทันเวลา
3. ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ
4. ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง
5. ด้านการให้บริการที่มีความก้าวหน้า

ส่วนที่ 3 ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการให้บริการของประชาชนที่มีต่อสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลตำบลเกษตรวิสัย อำเภอเกษตรวิสัย จังหวัดร้อยเอ็ด จำนวน 5 ด้าน

3. แบบสอบถามนี้ไม่มีคำตอบที่ถูกต้องหรือผิด คำตอบเป็นความคิดเห็นตามความรู้สึกรับของแต่ละบุคคลซึ่งย่อมแตกต่างกันได้ จึงไม่มีผลกระทบต่อบุคคลหรือองค์กร

4. ท่านตอบแบบสอบถามแล้วกรุณาตรวจสอบอีกครั้งว่าท่านได้ตอบแบบสอบถามครบทุกข้อแล้ว เพราะแบบสอบถามฉบับที่ตอบไม่สมบูรณ์จะไม่สามารถใช้ประโยชน์ในการ ศึกษาครั้งนี้

ขอขอบคุณในความอนุเคราะห์ตอบแบบสอบถามครั้งนี้เป็นอย่างสูง

จ.อ. พงพันธ์ ชนะดี

นักศึกษาปริญญาโท สาขารัฐประศาสนศาสตร์

มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม



มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม  
RAJABHAT MAHASARAKHAM UNIVERSITY

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

คำแนะนำ โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงใน ( ) หน้าข้อที่ตรงกับสถานภาพ  
ที่เป็นจริงของท่าน

1. เพศ

- ( ) 1.1 ชาย  
( ) 1.2 หญิง

2. อาชีพ

- ( ) 2.1 นักเรียน/นักศึกษา  
( ) 2.2 รับราชการ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ  
( ) 2.3 ค้าขาย/ประกอบอาชีพส่วนตัว  
( ) 2.4 เกษตรกร/รับจ้าง

3. ระดับการศึกษา

- ( ) 3.1 ประถมศึกษา  
( ) 3.2 มัธยมศึกษาหรือ ปวช.  
( ) 3.3 อนุปริญญาหรือ ปวส. ขึ้นไป

ส่วนที่ 2 ความพึงพอใจเกี่ยวกับการให้บริการของประชาชนที่มีต่อสำนักทะเบียนท้องถิ่น เทศบาลตำบลเกษตรวิสัย อำเภอเกษตรวิสัย จังหวัดร้อยเอ็ด ในด้านต่าง ๆ ดังนี้

คำชี้แจง โปรดอ่านข้อความในแบบสอบถามแต่ละข้อ แล้วทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่อง ระดับความพึงพอใจของท่าน

ลำดับ ที่	ความพึงพอใจเกี่ยวกับการให้บริการของ ประชาชนที่มีต่อสำนักทะเบียนท้องถิ่น เทศบาลตำบลเกษตรวิสัย	ระดับความพึงพอใจ				
		มาก ที่สุด	มาก	ปาน กลาง	น้อย	น้อย ที่สุด
	<b>ด้านการให้บริการอย่างเท่าเทียมกัน</b>					
1.	เจ้าหน้าที่ให้บริการเป็นไปตามลำดับ					
2.	เจ้าหน้าที่เป็นกันเองกับประชาชนทุกคน					
3.	เจ้าหน้าที่อำนวยความสะดวกกับประชาชน อย่างเท่าเทียมกัน					
4.	เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำกับประชาชนอย่าง เท่าเทียมกัน					
5.	เจ้าหน้าที่พูดจาสุภาพกับทุก ๆ คน					
6.	เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสุภาพ					
7.	การเรียกเก็บค่าธรรมเนียมมีความเสมอภาค เท่าเทียมกัน					
	<b>ด้านการให้บริการอย่างรวดเร็วทันเวลา</b>					
1.	เจ้าหน้าที่บริการด้วยความรวดเร็วและทันเวลา					
2.	เจ้าหน้าที่ให้บริการตรงตามเวลา					
3.	มีป้ายบอกขั้นตอนในการบริการอย่างชัดเจน					
4.	ระยะเวลาในการบริการมีความเหมาะสม					
5.	เจ้าหน้าที่ให้บริการเป็นขั้นตอน					
6.	การบริการเป็นระบบชัดเจน					
7.	มีการประชาสัมพันธ์ขั้นตอนการให้บริการ					

ลำดับ ที่	ความพึงพอใจเกี่ยวกับการให้บริการของ ประชาชนที่มีต่อสำนักทะเบียนท้องถิ่น เทศบาลตำบลเกษตรวิสัย	ระดับความพึงพอใจ				
		มาก ที่สุด	มาก	ปาน กลาง	น้อย	น้อย ที่สุด
1.	ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ สถานที่นั่งรอรับบริการมีจำนวนเพียงพอกับ ผู้มาติดต่อขอรับบริการ					
2.	ห้องน้ำเพียงพอแก่ผู้มาติดต่อขอรับบริการ					
3.	มีอุปกรณ์เครื่องเขียนสำหรับใช้ในการกรอก ข้อมูลในการขอรับบริการอย่างเพียงพอ					
4.	มีจำนวนเจ้าหน้าที่ให้บริการเพียงพอต่อผู้มาขอ รับบริการ					
5.	สถานที่จอดรถเพียงพอต่อผู้มาติดต่อขอรับบริการ					
6.	มีแบบฟอร์มต่าง ๆ ในการบริการอย่างเพียงพอ					
7.	มีเครื่องมือ เช่น คอมพิวเตอร์เพียงพอในการให้ บริการ					
1.	ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง เจ้าหน้าที่รับผิดชอบงานอย่างต่อเนื่อง					
2.	เจ้าหน้าที่ติดตามงานของผู้มารับบริการจน แล้วเสร็จ					
3.	เจ้าหน้าที่สามารถทำงานแทนกันได้เพื่อให้งาน ต่อเนื่อง					
4.	ขั้นตอนการให้บริการมีความต่อเนื่องกัน					
5.	มีการบริการในช่วงเวลากลางวัน ครบถ้วน ไม่แล้วเสร็จ					
6.	มีการบริการในวันหยุดราชการ					
7.	มีการติดตามผลการให้บริการอย่างต่อเนื่อง					

ลำดับ ที่	ความพึงพอใจเกี่ยวกับการให้บริการของ ประชาชนที่มีต่อสำนักทะเบียนท้องถิ่น เทศบาลตำบลเกษตรวิสัย	ระดับความพึงพอใจ				
		มาก ที่สุด	มาก	ปาน กลาง	น้อย	น้อย ที่สุด
1.	ด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า					
2.	เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการบริการ					
3.	มีการให้บริการที่ถูกต้อง ตามระเบียบ					
4.	มีคู่มือการให้บริการ เช่น แผ่นพับ ใ้บริการ					
5.	มีการจัดบริการรับฟังความคิดเห็น เช่น จัดกล่อง รับฟังความคิดเห็น					
6.	มีเจ้าหน้าที่ประชาสัมพันธ์คอยให้คำแนะนำ					
7.	มีการใช้เทคโนโลยีในการให้บริการ เช่น อินเทอร์เน็ต					
	มีการประชาสัมพันธ์ทางเสียงตามสายเกี่ยวกับ งานทะเบียน โดยเฉพาะ					

ส่วนที่ 3 ข้อเสนอแนะต่อการให้บริการของสำนักงานทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลตำบลเกษตรวิสัย

อำเภอเกษตรวิสัย จังหวัดร้อยเอ็ด

คำชี้แจง โปรดให้ข้อเสนอแนะต่อการให้บริการของ สำนักทะเบียนท้องถิ่น เทศบาลตำบล

เกษตรวิสัย อำเภอเกษตรวิสัย จังหวัดร้อยเอ็ด

1. ด้านการให้บริการอย่างเท่าเทียมกัน

.....

.....

.....

2. ด้านการให้บริการอย่างรวดเร็วทันเวลา

.....

.....

.....

3. ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ

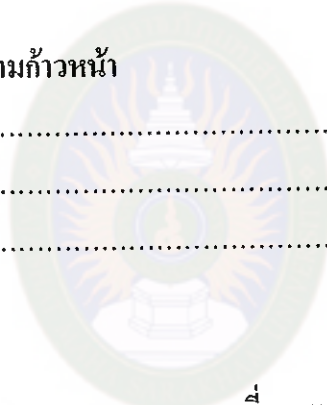
.....  
.....  
.....

4. ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง

.....  
.....  
.....

5. ด้านการให้บริการที่มีความก้าวหน้า

.....  
.....  
.....



ขอขอบพระคุณที่กรุณาตอบแบบสอบถาม  
จ.อ. พงพันธ์ ชนะดี  
มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม  
RAJABHAT MAHASARAKHAM UNIVERSITY




ภาคผนวก ข  
ผลการวิเคราะห์ค่า IOC ของเครื่องมือ

มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม  
RAJABHAT MAHASARAKHAM UNIVERSITY

ตารางภาคผนวกที่ 1 ผลการวิเคราะห์ความสอดคล้องระหว่างข้อความกับวัตถุประสงค์ (IOC)

คำถามข้อ	คะแนนของผู้เชี่ยวชาญ			รวมค่า IOC	ค่า IOC เฉลี่ย
	คนที่ 1	คนที่ 2	คนที่ 3		
1	+1	+1	+1	3	1
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	+1	+1	3	1
7	+1	+1	+1	3	1
8	+1	+1	+1	3	1
9	+1	+1	+1	3	1
10	+1	+1	+1	3	1
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	+1	+1	+1	3	1
16	+1	+1	+1	3	1
17	+1	+1	+1	3	1
18	+1	+1	+1	3	1
19	+1	+1	+1	3	1
20	0	+1	+1	3	1
21	+1	+1	+1	3	1
22	+1	+1	+1	3	1
23	+1	+1	+1	3	1
24	+1	+1	+1	3	1
25	+1	+1	+1	3	1



ภาคผนวก ค

ผลการวิเคราะห์ค่าความเชื่อมั่นของเครื่องมือ

มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม  
RAJABHAT MAHASARAKHAM UNIVERSITY

ตารางภาคผนวกที่ 2 ผลการวิเคราะห์ค่าความเชื่อมั่นของเครื่องมือ

ข้อที่	ค่าความเชื่อมั่น	ข้อที่	ค่าความเชื่อมั่น
1	.9432	21	.9448
2	.9244	22	.9447
3	.9480	23	.9432
4	.9453	24	.9446
5	.9481	25	.9431
6	.9441		
7	.9428		
8	.9451		
9	.9444		
10	.9427		
11	.9437		
12	.9445		
13	.9450		
14	.9458		
15	.9469		
16	.9435		
17	.9474		
18	.9447		
19	.9452		
20	.9481		

ค่าเฉลี่ยของค่าความเชื่อมั่น = .94