



ภาคผนวก

มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม
RAJABHAT MAHASARAKHAM UNIVERSITY

ภาคผนวก ก
แบบสอบถามเพื่อการค้นคว้า

มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม
RAJABHAT MAHASARAKHAM UNIVERSITY

แบบสอบถามการค้นคว้าอิสระ

เรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของสำนักทะเบียนท้องถิ่น

เทศบาลตำบลท่าขอนยาง อำเภอกันทรวิชัย จังหวัดมหาสารคาม

ปริญญา รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม

คำชี้แจง

1. แบบสอบถามฉบับนี้สร้างขึ้นเพื่อประกอบการศึกษาหลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม

2. แบบสอบถามฉบับนี้ มีวัตถุประสงค์เพื่อทราบระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานทะเบียนท้องถิ่น เทศบาลตำบลท่าขอนยาง อำเภอกันทรวิชัย จังหวัดมหาสารคาม

3. แบบสอบถามฉบับนี้มี 3 ส่วน ประกอบด้วย

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตอนที่ 2 ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของสำนักทะเบียนท้องถิ่น เทศบาลตำบลท่าขอนยาง อำเภอกันทรวิชัย จังหวัดมหาสารคาม จำนวน 5 ด้าน

ตอนที่ 3 ข้อเสนอแนะของประชาชนเพื่อปรับปรุงการให้บริการของสำนักทะเบียนท้องถิ่น เทศบาลตำบลท่าขอนยาง อำเภอกันทรวิชัย จังหวัดมหาสารคาม 5 ด้าน

4. แบบสอบถามนี้ไม่มีคำตอบที่ถูกหรือผิด คำตอบเป็นความคิดเห็นของแต่ละบุคคล จึงไม่มีผลกระทบต่อบุคคลหรือองค์กรของท่านแต่ประการใด

5. กรุณาตรวจสอบอีกครั้งว่าท่านได้ตอบแบบสอบถามครบถ้วนแล้ว เพราะแบบสอบถามฉบับที่ตอบไม่สมบูรณ์จะไม่สามารถใช้ประโยชน์ในการ ศึกษาครั้งนี้

ขอขอบคุณในความอนุเคราะห์ตอบแบบสอบถามครั้งนี้เป็นอย่างสูง

มงคล สีมหามงคลกุล

นักศึกษาระดับปริญญาโท สาขารัฐประศาสนศาสตร

มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

คำแนะนำ โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงใน () หน้าข้อที่ตรงกับข้อมูลทั่วไป
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

ตอนที่ 2 ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานทะเบียนท้องถิ่น
เทศบาลตำบลท่าขอนยาง อำเภอกันทรวิชัย จังหวัดมหาสารคาม ในด้านต่าง ๆ ดังนี้
คำชี้แจง โปรดอ่านข้อความในแบบสอบถามแต่ละข้อ แล้วทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่อง
ระดับความพึงพอใจของท่าน เพียงช่องเดียวในแต่ละข้อ

ลำดับ ที่	ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการ ของสำนักงานทะเบียนท้องถิ่น เทศบาลตำบลท่าขอนยาง	ระดับความพึงพอใจ				
		มาก ที่สุด	มาก	ปาน กลาง	น้อย	น้อย ที่สุด
	1. ด้านการให้บริการอย่างเท่าเทียมกัน					
1.	เจ้าหน้าที่ให้บริการตามลำดับก่อน-หลัง					
2.	เจ้าหน้าที่เป็นกันเองกับผู้ใช้ทุกคน					
3.	เจ้าหน้าที่อำนวยความสะดวก อย่างเท่าเทียมกัน					
4.	เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำกับผู้ใช้บริการอย่าง เท่าเทียมกัน					
5.	เจ้าหน้าที่พูดจาสุภาพกับทุก คน					
6.	การไม่เลือกปฏิบัติเกี่ยวกับการเรียกเก็บ ค่าธรรมเนียม					
	2. ด้านการให้บริการอย่างรวดเร็วทันเวลา					
1.	เจ้าหน้าที่บริการด้วยความรวดเร็วและทันเวลา					
2.	เจ้าหน้าที่ให้บริการตรงตามเวลา					
3.	มีป้ายบอกขั้นตอนในการบริการอย่างชัดเจน					
4.	ระยะเวลาในการบริการมีความเหมาะสม					
5.	เจ้าหน้าที่ให้บริการเป็นขั้นตอน					
6.	การบริการเป็นระบบชัดเจน					
	3. ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ					
1.	สถานที่นั่งรอรับบริการมีจำนวนเพียงพอกับ ผู้มาติดต่อขอรับบริการ					
2.	ห้องนั่งเพียงพอแก่ผู้มาติดต่อขอรับบริการ					
4.	มีจำนวนเจ้าหน้าที่ให้บริการเพียงพอ					

ลำดับ ที่	ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการ ของสำนักงานทะเบียนท้องถิ่น เทศบาลตำบลท่าขอนยาง	ระดับความพึงพอใจ				
		มาก ที่สุด	มาก	ปาน กลาง	น้อย	น้อย ที่สุด
5.	สถานที่จอดรถเพียงพอต่อผู้มาติดต่อขอรับบริการ					
6.	มีอุปกรณ์เครื่องเขียนสำหรับใช้ในการกรอก ข้อมูลในการขอรับบริการเพียงพอ					
	4. ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง					
1.	เจ้าหน้าที่รับผิดชอบงานอย่างต่อเนื่อง					
2.	เจ้าหน้าที่ติดตามงานของผู้มารับบริการจน แล้วเสร็จ					
3.	เจ้าหน้าที่สามารถทำงานแทนกันได้เพื่อให้งาน ต่อเนื่อง					
4.	ขั้นตอนการให้บริการมีความต่อเนื่องกัน					
5.	มีการบริการต่อเนื่องในช่วงเวลากลางวัน กรณี งานไม่แล้วเสร็จ					
6.	มีการติดตามผลการให้บริการอย่างต่อเนื่อง					
	5. ด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า					
1.	มีการให้บริการที่ถูกต้อง ตามระเบียบ					
2.	มีคู่มือการให้บริการ เช่น แผ่นพับ ใ้บริการ					
3.	มีการจัดบริการรับฟังความคิดเห็น เช่น จัดกล่อง รับฟังความคิดเห็น					
4.	มีเจ้าหน้าที่ประชาสัมพันธ์คอยให้คำแนะนำ					
5.	มีการใช้เทคโนโลยีในการให้บริการ เช่น อินเทอร์เน็ต					
6.	มีการประชาสัมพันธ์ทางเสียงตามสายเกี่ยวกับ งานทะเบียน โดยเฉพาะ					

ตอนที่ 3 ข้อเสนอแนะเพื่อปรับปรุงการให้บริการของสำนักงานทะเบียนท้องถิ่น เทศบาลตำบล
ท่าขออนยาง อำเภอกันทรวิชัย จังหวัดมหาสารคาม

คำชี้แจง : โปรดให้ข้อเสนอแนะเพื่อปรับปรุงการให้บริการของสำนักงานทะเบียนท้องถิ่น
เทศบาลตำบล ท่าขออนยาง อำเภอกันทรวิชัย จังหวัดมหาสารคาม

1. ด้านการให้บริการอย่างเท่าเทียมกัน

.....

.....

.....

2. ด้านการให้บริการอย่างรวดเร็วทันเวลา

.....

.....

.....

3. ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ

.....

.....

.....

4. ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง

.....

.....

.....

5. ด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า

.....

.....

.....

ขอขอบพระคุณที่กรุณาตอบแบบสอบถาม
มณฑล สิมหามงคลกุล



ภาคผนวก ข

ผลการวิเคราะห์ค่าความเชื่อมั่นของเครื่องมือ

มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม
RAJABHAT MAHASARAKHAM UNIVERSITY


ตารางภาคผนวกที่ 1 ผลการวิเคราะห์ความสอดคล้องระหว่างข้อกำหนดกับวัตถุประสงค์ (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

คำถามข้อ	คะแนนของผู้เชี่ยวชาญ			รวมค่า IOC	ค่า IOC เฉลี่ย
	คนที่ 1	คนที่ 2	คนที่ 3		
26	+1	+1	+1	3	1
27	+1	+1	+1	3	1
28	+1	+1	+1	3	1
29	+1	+1	+1	3	1
30	+1	+1	+1	3	1



มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม
RAJABHAT MAHASARAKHAM UNIVERSITY



ภาคผนวก ก
ผลการวิเคราะห์ค่าความเชื่อมั่นของเครื่องมือ

มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม
RAJABHAT MAHASARAKHAM UNIVERSITY

ตารางภาคผนวกที่ 2 ผลการวิเคราะห์ค่าความเชื่อมั่นของเครื่องมือ

ข้อที่	Item-Total Correlation	ข้อที่	Item-Total Correlation
1	.89	21	.93
2	.90	22	.92
3	.91	23	.92
4	.88	24	.89
5	.90	25	.90
6	.91	26	.93
7	.89	27	.92
8	.91	28	.91
9	.88	29	.91
10	.88	30	.93
11	.89		
12	.90		
13	.91		
14	.89		
15	.91		
16	.91		
17	.90		
18	.94		
19	.93		
20	.91		

Number Of Cases = 40 Number of Item = 30

Alpha=.91



ภาคผนวก ง

หนังสือขอความอนุเคราะห์

มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม
RAJABHAT MAHASARAKHAM UNIVERSITY

ที่ ศธ ๐๕๔๐.๑๕/ว ๐๖๘๗



วิทยาลัยกฎหมายและการปกครอง
มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม
อ.เมือง จ.มหาสารคาม ๔๔๐๐๐

๓๐ ธันวาคม ๒๕๕๓

เรื่อง ขอเรียนเชิญเป็นผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบเครื่องมือแบบสอบถามการค้นคว้าอิสระ

เรียน คุณนงนารถ มีสาโท

สิ่งที่ส่งมาด้วย แบบสอบถามการค้นคว้าอิสระ

จำนวน ๑ ชุด

ด้วย นายมงคล ถิ่นหาญมงคลกุล รหัสประจำตัว ๕๒๑๒๓๓๔๘๒๖ นักศึกษาปริญญาโท สาขารัฐประศาสนศาสตร์ ภาควิชาบริหารงาน ศูนย์มหาสารคาม เรื่อง “ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลตำบลท่าขอนยาง อำเภอกันทรวิชัย จังหวัดมหาสารคาม” เพื่อให้การค้นคว้าอิสระดำเนินไปด้วยความเรียบร้อย บรรลุ ตามวัตถุประสงค์

วิทยาลัยกฎหมายและการปกครอง มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม จึงใคร่ขอเรียนเชิญท่านเป็นผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบเครื่องมือแบบสอบถามการค้นคว้าอิสระ ตรวจสอบความถูกต้อง เหมาะสม ด้านภาษา ดังเอกสารที่แนบมาพร้อมนี้

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณา และหวังเป็นอย่างยิ่งว่าจะได้รับความร่วมมือจากท่านด้วยดี ขอขอบคุณมา ณ โอกาสนี้

ขอแสดงความนับถือ

(นายวิชา เจริญศิริ)

คณบดีวิทยาลัยกฎหมายและการปกครอง

วิทยาลัยกฎหมายและการปกครอง

โทรศัพท์ ๐-๔๓๗๒-๒๑๑๘-๕ ต่อ ๔๕๗

โทรสาร ๐-๔๓๗๑-๓๕๘๘

ที่ ศธ ๐๕๔๐.๑๕/ว ๐๖๘๗



วิทยาลัยกฎหมายและการปกครอง
มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม
อ.เมือง จ.มหาสารคาม ๔๔๐๐๐

๓๐ ธันวาคม ๒๕๕๓

เรื่อง ขอเรียนเชิญเป็นผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบเครื่องมือแบบสอบถามการค้นคว้าอิสระ

เรียน คุณสุรพันธ์ พันธุ์มณี

สิ่งที่ส่งมาด้วย แบบสอบถามการค้นคว้าอิสระ

จำนวน ๑ ชุด

ด้วย นายมงคล สีมหามงคลกุล รหัสประจำตัว ๕๒๑๒๓๓๔๘๒๖ นักศึกษาปริญญาโท สาขารัฐประศาสนศาสตร์ ภาควิชาบริหารงาน ศูนย์มหาสารคาม เรื่อง “ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลตำบลท่าขอนยาง อำเภอกันทรวิชัย จังหวัดมหาสารคาม” เพื่อให้การค้นคว้าอิสระดำเนินไปด้วยความเรียบร้อย บรรลุ ตามวัตถุประสงค์

วิทยาลัยกฎหมายและการปกครอง มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม จึงใคร่ขอเรียนเชิญท่านเป็นผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบเครื่องมือแบบสอบถามการค้นคว้าอิสระ ตรวจสอบความถูกต้อง เหมาะสม ด้านการวัดและประเมินผล ดังเอกสารที่แนบมาพร้อมนี้

จึงเรียนมาเพื่อ โปรดพิจารณา และหวังเป็นอย่างยิ่งว่าจะได้รับความร่วมมือจากท่านด้วยดี
ขอขอบคุณมา ณ โอกาสนี้

ขอแสดงความนับถือ

(นายวิทยา เจริญศิริ)

คณบดีวิทยาลัยกฎหมายและการปกครอง

วิทยาลัยกฎหมายและการปกครอง

โทรศัพท์ ๐-๔๓๗๒-๒๑๑๘-๕ ต่อ ๔๕๗

โทรสาร ๐-๔๓๗๑-๓๕๘๘

ที่ ศธ ๐๕๔๐.๑๕/๐๖๘๘



วิทยาลัยกฎหมายและการปกครอง
มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม
อ.เมือง จ.มหาสารคาม ๔๔๐๐๐

๔ มกราคม ๒๕๕๓

เรื่อง ขออนุญาตให้ผู้ศึกษาค้นคว้าอิสระเข้าทดลองใช้เครื่องมือและเก็บรวบรวมข้อมูลแบบสอบถาม
การค้นคว้าอิสระ

เรียน นายกเทศมนตรีตำบลท่าขอนยาง

ด้วย นายมงคล ลิ้มหมวงคตกุล รหัสประจำตัว ๕๒๑๒๓๓๔๘๘๒๖ นักศึกษาปริญญาโท
สาขารัฐประศาสนศาสตร์ ภาคสมทบ ศูนย์มหาสารคาม เรื่อง “ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการ
ให้บริการของสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลตำบลท่าขอนยาง อำเภอกันทรวิชัย จังหวัดมหาสารคาม”

วิทยาลัยกฎหมายและการปกครอง มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม จึงขออนุญาตให้ผู้
ศึกษาค้นคว้าอิสระเข้าทดลองใช้เครื่องมือและเก็บรวบรวมข้อมูลแบบสอบถามเพื่อการค้นคว้าอิสระกับกลุ่ม
ตัวอย่าง คือ ประชาชนผู้มาขอรับบริการจากสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลตำบลท่าขอนยาง ที่ไม่ใช่กลุ่ม
ตัวอย่าง จำนวน ๔๐ คน เพื่อนำข้อมูลไปทำการวิจัยให้บรรลุตามวัตถุประสงค์ต่อไป

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณา และหวังเป็นอย่างยิ่งว่าจะได้รับความร่วมมือจากท่านด้วยดี
ขอขอบคุณมา ณ โอกาสนี้

ขอแสดงความนับถือ

(นายวิชา เจริญศิริ)

คณบดีวิทยาลัยกฎหมายและการปกครอง

วิทยาลัยกฎหมายและการปกครอง

โทรศัพท์ ๐-๔๓๗๒-๒๑๑๘-๕ ต่อ ๔๕๗

โทรสาร ๐-๔๓๗๑-๓๕๘๘

ที่ ศธ ๐๕๔๐.๑๕/ ๐๖๘๕



วิทยาลัยกฎหมายและการปกครอง

มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม

อ.เมือง จ.มหาสารคาม ๔๔๐๐๐

๔ มกราคม ๒๕๕๓

เรื่อง ขออนุญาตให้ผู้ศึกษาค้นคว้าอิสระเข้าเก็บรวบรวมข้อมูลแบบสอบถามการค้นคว้าอิสระ

เรียน นายกเทศมนตรีตำบลท่าขอนยาง

ด้วย นายมงคล ลีมหามงคลกุล รหัสประจำตัว ๕๒๑๒๓๓๔๘๒๖ นักศึกษาปริญญาโท สาขารัฐประศาสนศาสตร์ ภาคสมทบ ศูนย์มหาสารคาม เรื่อง “ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลตำบลท่าขอนยาง อำเภอกันทรวิชัย จังหวัดมหาสารคาม”

วิทยาลัยกฎหมายและการปกครอง มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม จึงขออนุญาตให้ผู้ศึกษาค้นคว้าอิสระเข้าเก็บรวบรวมข้อมูลแบบสอบถามเพื่อการค้นคว้าอิสระกับกลุ่มตัวอย่าง คือ ประชาชนผู้มาขอรับบริการจากสำนักงานทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลตำบลท่าขอนยาง อำเภอกันทรวิชัย จังหวัดมหาสารคาม จำนวน ๓๓๒ คน เพื่อนำข้อมูลไปทำการวิจัยให้บรรลุตามวัตถุประสงค์ต่อไป

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณา และหวังเป็นอย่างยิ่งว่าจะได้รับความร่วมมือจากท่านด้วยดี ขอขอบพระคุณมา ณ โอกาสนี้

มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม
RAJABHAT MAHASARAKHAM UNIVERSITY

ขอแสดงความนับถือ

(นายวิทยา เจริญศิริ)

คณบดีวิทยาลัยกฎหมายและการปกครอง

วิทยาลัยกฎหมายและการปกครอง

โทรศัพท์ ๐-๔๓๗๒-๒๑๑๘-๕ ต่อ ๔๕๗

โทรสาร ๐-๔๓๗๑-๓๕๘๘

ที่ ศธ ๐๕๔๐.๑๕/ว ๐๖๘๗



วิทยาลัยกฎหมายและการปกครอง
มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม
อ.เมือง จ.มหาสารคาม ๔๔๐๐๐

๓๐ ธันวาคม ๒๕๕๗

เรื่อง ขอเรียนเชิญเป็นผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบเครื่องมือแบบสอบถามการค้นคว้าอิสระ

เรียน พ.อ.อ.พรเทพ คันทะพรหม

สิ่งที่ส่งมาด้วย แบบสอบถามการค้นคว้าอิสระ

จำนวน ๑ ชุด

ด้วย นายมงคล สัมหามงคลกุล รหัสประจำตัว ๕๒๑๒๓๓๔๘๒๖ นักศึกษาปริญญาโท สาขารัฐประศาสนศาสตร์ ภาคสมทบ ศูนย์มหาสารคาม เรื่อง “ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลตำบลท่าขอนยาง อำเภอกันทรวิชัย จังหวัดมหาสารคาม” เพื่อให้การค้นคว้าอิสระดำเนินไปด้วยความเรียบร้อย บรรลุ ตามวัตถุประสงค์

วิทยาลัยกฎหมายและการปกครอง มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม จึงใคร่ขอเรียนเชิญท่านเป็นผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบเครื่องมือแบบสอบถามการค้นคว้าอิสระ ตรวจสอบความถูกต้อง เหมาะสม ด้านเนื้อหา ดังเอกสารที่แนบมาพร้อมนี้

จึงเรียนมาเพื่อ โปรดพิจารณา และหวังเป็นอย่างยิ่งว่าจะได้รับความร่วมมือจากท่านด้วยดี ขอขอบคุณมา ณ โอกาสนี้

ขอแสดงความนับถือ

(นายวิชา เจริญศิริ)

คณบดีวิทยาลัยกฎหมายและการปกครอง

วิทยาลัยกฎหมายและการปกครอง

โทรศัพท์ ๐-๔๓๗๒-๒๑๑๘-๕ ต่อ ๔๕๗

โทรสาร ๐-๔๓๗๑-๓๕๘๘