

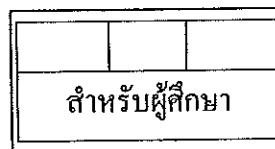


มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม
RAJABHAT MAHASARAKHAM UNIVERSITY

ภาคผนวก ก
แบบสอบถามเพื่อการศึกษา



มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม
RAJABHAT MAHASARAKHAM UNIVERSITY



แบบสอบถามการศึกษา

**เรื่อง ความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการงานทะเบียนราษฎรของ
สำนักทะเบียน ท้องถิ่น กรณีศึกษา : เทศบาลตำบลปอภาร
อำเภอเมืองร้อยเอ็ด จังหวัดร้อยเอ็ด**

คำชี้แจง

1. แบบสอบถามนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อทราบถึงระดับความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการงานทะเบียนราษฎรของสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลตำบลปอภาร อำเภอเมืองร้อยเอ็ด จังหวัดร้อยเอ็ด ข้อมูลที่ผู้ตอบแบบสอบถามตอบแบบสอบถามไม่มีผลกระทบต่อผู้ตอบแบบสอบถามแต่ประการใด

2. แบบสอบถามนี้ประกอบด้วย 3 ส่วน

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ เพศ อาชีพและระดับการศึกษา

ส่วนที่ 2 ระดับความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการงานทะเบียนราษฎรของสำนักทะเบียนท้องถิ่น กรณีศึกษา : เทศบาลตำบลปอภาร อำเภอเมืองร้อยเอ็ด จังหวัดร้อยเอ็ด 5 ด้านดังนี้

1. ด้านการให้บริการอย่างเท่าเทียมกัน
2. ด้านการให้บริการอย่างถูกต้องและรวดเร็ว
3. ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ
4. ด้านการให้บริการได้อย่างต่อเนื่อง
5. ด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า

ส่วนที่ 3 ข้อเสนอแนะที่มีต่อคุณภาพการให้บริการงานทะเบียนราษฎรของสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลตำบลปอภาร อำเภอเมืองร้อยเอ็ด จังหวัดร้อยเอ็ด

นางสุรางคณา สุรินทร์

นักศึกษาคณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่อง () ซึ่งตรงกับข้อมูลของท่าน

1.1 เพศ

- () ชาย () หญิง

1.2 อาชีพ

- () นักเรียน/นักศึกษา () เกษตรกร
 () ค้าขาย/ธุรกิจส่วนตัว () รับราชการ
 () รัฐวิสาหกิจ () พนักงานเอกชน
 () อื่นๆ(โปรดระบุ.....)

1.3 ระดับการศึกษา

- () ประถมศึกษา () มัธยมศึกษาตอนต้น
 () มัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช./เทียบเท่า () อนุปริญญา/ปวส.
 () ปริญญาตรี () สูงกว่าปริญญาตรี

ส่วนที่ 2 ระดับความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการงานทะเบียนราษฎรของสำนัก
ทะเบียนท้องถิ่น กรณีศึกษา : เทศบาลตำบลปอภาร อำเภอเมืองร้อยเอ็ด จังหวัด
ร้อยเอ็ด
คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องระดับคุณภาพการให้บริการตามความคิดเห็น
ของท่าน

ข้อ ที่	รายการ	ระดับความพึงพอใจต่อ คุณภาพการให้บริการ				
		น้อยที่สุด	น้อย	ปานกลาง	มาก	มากที่สุด
ด้านการให้บริการอย่างเท่าเทียมกัน						
1	เจ้าหน้าที่ให้บริการเป็นไปตามลำดับ					
2	เจ้าหน้าที่บริการเป็นกันเองกับผู้รับบริการทุกคน อย่างเท่าเทียมกัน					
3	เจ้าหน้าที่อำนวยความสะดวกกับผู้รับบริการทุกคน อย่างเท่าเทียมกัน					
4	เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำกับผู้รับบริการทุกคนอย่าง เท่าเทียมกัน					
5	เจ้าหน้าที่พูดจาสุภาพกับผู้รับบริการทุกคนอย่างเท่า เทียมกัน					
6	เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสุภาพกับผู้รับบริการ อย่างเท่าเทียมกัน					
7	การเรียกเก็บค่าธรรมเนียมในเรื่องเดียวกันเท่ากัน ทุกคน					
ด้านการให้บริการอย่างถูกต้องและรวดเร็ว						
8	มีการกำหนดขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการ และมีป้ายบอกชัดเจน					
9	เจ้าหน้าที่บริการตามขั้นตอนที่กำหนด					

ข้อ ที่	รายการ	ระดับความพึงพอใจต่อคุณภาพ การให้บริการ				
		น้อย ที่สุด	น้อย	ปานกลาง	มาก	มากที่สุด
10	การให้บริการเป็นระบบชัดเจน					
11	เจ้าหน้าที่ให้บริการตรงตามเวลาที่กำหนด					
12	เจ้าหน้าที่บริการด้วยความรวดเร็วและทันเวลาตามที่กำหนด					
13	ระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสม					
ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ						
14	มีเจ้าหน้าที่ให้บริการเพียงพอกับจำนวนผู้ขอรับบริการ					
15	สถานที่นั่งรอรับบริการมีเพียงพอกับจำนวนผู้ขอรับบริการ					
16	มีห้องน้ำเพียงพอกับจำนวนผู้รับบริการ					
17	มีบริการเครื่องดื่มไว้บริการอย่างเพียงพอ เช่น น้ำดื่ม ชา กาแฟ เป็นต้น					
18	มีวัสดุอุปกรณ์ เช่น โต๊ะ เก้าอี้ เครื่องเขียน ไว้บริการผู้รับบริการอย่างเพียงพอต่อจำนวนผู้ขอรับบริการ					
19	มีแบบฟอร์มต่าง ๆ ในการบริการอย่างเพียงพอ					
20	สถานที่จอดรถเพียงพอต่อจำนวนผู้มารับบริการ					
ด้านการให้บริการได้อย่างต่อเนื่อง						
21	เจ้าหน้าที่ให้บริการอย่างต่อเนื่องโดยไม่หยุดพักเที่ยง					

ที่	รายการ	ระดับความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการ				
		น้อยที่สุด	น้อย	ปานกลาง	มาก	มากที่สุด
22	เจ้าหน้าที่ให้บริการผู้มารับบริการจนแล้วเสร็จ ถึงแม้เลยเวลาราชการ					
23	เจ้าหน้าที่สามารถทำงานแทนกันได้กรณีที่ เจ้าหน้าที่คนหนึ่งไม่อยู่ หรือลา เพื่อการให้บริการ ได้อย่างต่อเนื่อง					
24	ขั้นตอนการให้บริการมีความต่อเนื่องและเป็น ระบบ					
ด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า						
25	เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ					
26	การให้บริการด้วยความถูกต้องตามระเบียบ กฎหมาย					
27	มีเอกสารประชาสัมพันธ์ในการให้บริการ เช่น คู่มือ แผ่นพับ ที่มีเนื้อหาถูกต้องและเป็นปัจจุบัน					
28	มีระบบรับฟังความคิดเห็นเช่นกล่องรับฟังความ คิดเห็น หรือแสดงความคิดเห็นผ่านเว็บไซต์ของ เทศบาลตำบลปอภาร					
29	เจ้าหน้าที่ประชาสัมพันธ์การให้บริการอย่าง สม่ำเสมอ					
30	มีการใช้เทคโนโลยีในการให้บริการ เช่น ตู้ให้บัตร คิว และเรียกผู้รับบริการโดยระบบอัตโนมัติ					
31	ประชาสัมพันธ์งานทะเบียนราษฎรตามเสียงตาม สายของเทศบาล					

ภาคผนวก ข
ผลการวิเคราะห์ค่า IOC ของเครื่องมือ



มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม
RAJABHAT MAHASARAKHAM UNIVERSITY

ตารางภาคผนวกที่ 1 ผลการวิเคราะห์ค่า (IOC) ของเครื่องมือ

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	+1	+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

คำถามข้อ	คะแนนของผู้เชี่ยวชาญ			รวมค่า IOC	ค่า IOC เฉลี่ย
	คนที่ 1	คนที่ 2	คนที่ 3		
25	+1	+1	+1	3	1
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
31	+1	+1	+1	3	1



มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม
RAJABHAT MAHASARAKHAM UNIVERSITY

ภาคผนวก ค

ผลการหาค่าอำนาจจำแนกและค่าความเชื่อมั่นของเครื่องมือ



มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม
RAJABHAT MAHASARAKHAM UNIVERSITY

ตารางภาคผนวกที่ 2 ผลการหาค่าอำนาจจำแนกและค่าความเชื่อมั่นของเครื่องมือ

ข้อที่	ค่าอำนาจจำแนก	ค่าความเชื่อมั่น
1	.50	.92
2	.49	.90
3	.48	.91
4	.51	.93
5	.44	.91
6	.42	.90
7	.39	.90
8	.52	.91
9	.47	.92
10	.47	.89
11	.54	.87
12	.50	.93
13	.51	.93
14	.32	.93
15	.56	.92
16	.46	.91
17	.53	.92
18	.56	.87
19	.36	.93
20	.41	.92
21	.45	.92
22	.59	.95
23	.53	.91
24	.48	.92
25	.44	.92

ข้อที่	ค่าอำนาจจำแนก	ค่าความเชื่อมั่น
26	.50	.92
27	.25	.92
28	.54	.92
29	.33	.92
30	.55	.93
31	.35	.93

หมายเหตุ

1. N of Cases = 30
2. N of Items = 31
3. Alpha = .92



มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม
RAJABHAT MAHASARAKHAM UNIVERSITY

ภาคผนวก ง
หนังสือขอความอนุเคราะห์

มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม
RAJABHAT MAHASARAKHAM UNIVERSITY



ที่ ศธ ๐๕๔๐.๑๕/ว ๐๐๑๙

วิทยาลัยกฎหมายและการปกครอง
มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม
อ.เมือง จ.มหาสารคาม ๔๔๐๐๐

๑ มีนาคม ๒๕๕๖

เรื่อง ขอเรียนเชิญเป็นผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบเครื่องมือแบบสอบถามการค้นคว้าอิสระ

เรียน นายเกียงไกร สุราอามาตย์

สิ่งที่ส่งมาด้วย แบบสอบถามการค้นคว้าอิสระ จำนวน...๕...ชุด

ด้วย นางสาวศรณดา สุริหาร รหัสประจำตัว M ๕๔๘๒๖๐๑๔๐๑๐๘ นักศึกษาปริญญาโท สาขารัฐศาสตร์ ภาควิชาสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม กำลังทำการค้นคว้าอิสระ เรื่อง “ความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการงานทะเบียนราษฎรของสำนักทะเบียนท้องถิ่น กรณีศึกษา : เทศบาลตำบลปอภาร อำเภอเมืองร้อยเอ็ด จังหวัดร้อยเอ็ด ” เพื่อให้การค้นคว้าอิสระดำเนินไปด้วยความเรียบร้อย บรรลุตามวัตถุประสงค์

วิทยาลัยกฎหมายและการปกครอง มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม จึงใคร่ขอเรียนเชิญท่านเป็นผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบเครื่องมือแบบสอบถามการค้นคว้าอิสระ โดยตรวจสอบความถูกต้อง เหมาะสมด้านเนื้อหา ดังเอกสารที่แนบมาพร้อมนี้

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณา วิทยาลัยฯ หวังเป็นอย่างยิ่งว่าจะได้รับความร่วมมือจากท่านด้วยดี และขอขอบคุณมา ณ โอกาสนี้

มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม
RAJABHAT MAHASARAKHAM UNIVERSITY

ขอแสดงความนับถือ

(นายวิทยา เจริญศิริ)

คณบดีวิทยาลัยกฎหมายและการปกครอง



ที่ ศธ ๐๕๔๐.๑๕/ว ๐๐๑๙

วิทยาลัยกฎหมายและการปกครอง
มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม
อ.เมือง จ.มหาสารคาม ๔๔๐๐๐

๑ มีนาคม ๒๕๕๖

เรื่อง ขอเรียนเชิญเป็นผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบเครื่องมือแบบสอบถามการค้นคว้าอิสระ

เรียน นางสาวปิยะสุดา เพชรราเวช

สิ่งที่ส่งมาด้วย แบบสอบถามการค้นคว้าอิสระ จำนวน...๙.....ชุด

ด้วย นางสาวศุรางคณา สุริหาร รหัสประจำตัว M ๕๔๘๒๖๐๑๔๐๑๐๘ นักศึกษาปริญญาโท สาขา รัฐศาสตร์ ภาคสมทบ ศูนย์มหาสารคาม กำลังทำการค้นคว้าอิสระ เรื่อง “ความพึงพอใจต่อคุณภาพการ ให้บริการงานทะเบียนราษฎรของสำนักทะเบียนท้องถิ่น กรณีศึกษา : เทศบาลตำบลปอการ อำเภอเมือง ร้อยเอ็ด จังหวัดร้อยเอ็ด ” เพื่อให้การค้นคว้าอิสระดำเนินไปด้วยความเรียบร้อย บรรลุตามวัตถุประสงค์

วิทยาลัยกฎหมายและการปกครอง มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม จึงใคร่ขอเรียนเชิญท่านเป็น ผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบเครื่องมือแบบสอบถามการค้นคว้าอิสระ โดยตรวจสอบความถูกต้อง เหมาะสมด้าน เนื้อหาภาษา ดังเอกสารที่แนบมาพร้อมนี้

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณา วิทยาลัยฯ หวังเป็นอย่างยิ่งว่าจะได้รับความร่วมมือจากท่านด้วยดี และขอขอบคุณมา ณ โอกาสนี้

มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม
RAJABHAT MAHASARAKHAM UNIVERSITY

ขอแสดงความนับถือ

(นายวิทยา เจริญศิริ)

คณบดีวิทยาลัยกฎหมายและการปกครอง

ที่ ศธ ๐๕๔๐.๑๕/ว ๐๐๑๙



วิทยาลัยกฎหมายและการปกครอง
มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม
อ.เมือง จ.มหาสารคาม ๔๔๐๐๐

๑ มีนาคม ๒๕๕๖

เรื่อง ขอเรียนเชิญเป็นผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบเครื่องมือแบบสอบถามการค้นคว้าอิสระ

เรียน นางสาวกุสุมา สุ่มมาตย์

สิ่งที่ส่งมาด้วย แบบสอบถามการค้นคว้าอิสระ จำนวน.....ชุด

ด้วย นางสาวศุภางคณา สุริหาร รหัสประจำตัว M ๕๔๘๒๖๐๑๔๐๑๐๘ นักศึกษาปริญญาโท สาขา รัฐศาสตร์ ภาควิชาสังคมศาสตร์ ศูนย์มหาสารคาม กำลังทำการค้นคว้าอิสระ เรื่อง “ความพึงพอใจต่อคุณภาพการ ให้บริการงานทะเบียนราษฎรของสำนักทะเบียนท้องถิ่น กรณีศึกษา : เทศบาลตำบลปอภาร อำเภอเมือง ร้อยเอ็ด จังหวัดร้อยเอ็ด ” เพื่อให้การค้นคว้าอิสระดำเนินไปด้วยความเรียบร้อย บรรลุตามวัตถุประสงค์

วิทยาลัยกฎหมายและการปกครอง มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม จึงใคร่ขอเรียนเชิญท่านเป็น ผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบเครื่องมือแบบสอบถามการค้นคว้าอิสระ โดยตรวจสอบความถูกต้อง เหมาะสมด้านการ วัดผลและประเมินผล สถิติ ดังเอกสารที่แนบมาพร้อมนี้

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณา วิทยาลัยฯ หวังเป็นอย่างยิ่งว่าจะได้รับความร่วมมือจากท่านด้วยดี และ ขอขอบคุณมา ณ โอกาสนี้

มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม
RAJABHAT MAHASARAKHAM UNIVERSITY

ขอแสดงความนับถือ

(นายวิทยา เจริญศิริ)

คณบดีวิทยาลัยกฎหมายและการปกครอง



ที่ ศธ ๐๕๔๐.๑๕/๐๐๒๐

วิทยาลัยกฎหมายและการปกครอง
มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม
อ.เมือง จ.มหาสารคาม ๔๕๐๐๐

๑ มีนาคม ๒๕๕๖

เรื่อง ขออนุญาตให้นักศึกษาเข้าเก็บรวบรวมข้อมูลแบบสอบถามการค้นคว้าอิสระ

เรียน นายกเทศมนตรีตำบลปอการ

ด้วย นางสาวคนา สุริหาร รหัสประจำตัว M ๕๔๘๒๖๐๑๔๐๑๐๘ นักศึกษาปริญญาโท สาขา รัฐศาสตร์ ภาควิชาสังคมศาสตร์ ศูนย์มหาสารคาม กำลังทำการค้นคว้าอิสระ เรื่อง “ความพึงพอใจต่อคุณภาพการ ให้บริการงานทะเบียนราษฎรของสำนักงานทะเบียนท้องถิ่น กรณีศึกษา : เทศบาลตำบลปอการ อำเภอเมือง ร้อยเอ็ด จังหวัดร้อยเอ็ด ” เพื่อให้การค้นคว้าอิสระดำเนินไปด้วยความเรียบร้อย บรรลุตามวัตถุประสงค์

วิทยาลัยกฎหมายและการปกครอง มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม จึงขออนุญาตให้นักศึกษาเข้า เก็บรวบรวมข้อมูลแบบสอบถามการค้นคว้าอิสระกับกลุ่มตัวอย่าง คือ ประชาชนที่มาใช้บริการสำนักงานทะเบียน เทศบาลตำบลปอการ จำนวน ๒๕๐ คน เพื่อนำข้อมูลไปทำการวิจัยให้บรรลุตามวัตถุประสงค์ต่อไป

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณา วิทยาลัยฯ หวังเป็นอย่างยิ่งว่าจะได้รับความร่วมมือจากท่านด้วยดี และขอขอบคุณมา ณ โอกาสนี้

มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม
RAJABHAT MAHASARAKHAM UNIVERSITY

ขอแสดงความนับถือ

(นายวิทยา เจริญศิริ)

คณบดีวิทยาลัยกฎหมายและการปกครอง

ที่ ศธ ๐๕๔๐.๑๕/๐๐๒๑



วิทยาลัยกฎหมายและการปกครอง
มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม
อ.เมือง จ.มหาสารคาม ๔๔๐๐๐

๑ มีนาคม ๒๕๕๖

เรื่อง ขออนุญาตให้นักศึกษาเข้าทดลองใช้เครื่องมือและเก็บรวบรวมข้อมูลแบบสอบถามการค้นคว้าอิสระ

เรียน นายกเทศมนตรีตำบลปอภาร

ด้วย นางสาวศรณมา สุริหาร รหัสประจำตัว M ๕๔๘๒๖๐๑๔๐๑๐๘ นักศึกษาปริญญาโท สาขา รัฐศาสตร์ ภาควิชาสังคมศาสตร์ ศูนย์มหาสารคาม กำลังทำการค้นคว้าอิสระ เรื่อง “ความพึงพอใจต่อคุณภาพการ ให้บริการงานทะเบียนราษฎรของสำนักทะเบียนท้องถิ่น กรณีศึกษา : เทศบาลตำบลปอภาร อำเภอเมือง ร้อยเอ็ด จังหวัดร้อยเอ็ด ” เพื่อให้การค้นคว้าอิสระดำเนินไปด้วยความเรียบร้อย บรรลุตามวัตถุประสงค์

วิทยาลัยกฎหมายและการปกครอง มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม จึงขออนุญาตให้นักศึกษาเข้า ทดลองใช้เครื่องมือและเก็บรวบรวมข้อมูลแบบสอบถามการค้นคว้าอิสระกับกลุ่มตัวอย่าง คือ ประชาชนที่ใช้ บริการสำนักทะเบียนเทศบาลตำบลปอภาร จำนวน ๓๐ คน ที่ไม่ใช่กลุ่มตัวอย่าง เพื่อนำข้อมูลไปทำการวิจัยให้ บรรลุตามวัตถุประสงค์ต่อไป

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณา วิทยาลัยฯ หวังเป็นอย่างยิ่งว่าจะได้รับความร่วมมือจากท่านด้วยดี และขอขอบคุณมา ณ โอกาสนี้

มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม
RAJABHAT MAHASARAKHAM UNIVERSITY

ขอแสดงความนับถือ

(นายวิทยา เจริญศิริ)

คณบดีวิทยาลัยกฎหมายและการปกครอง