



มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม
RAJABHAT MAHASARAKHAM UNIVERSITY

ภาคผนวก ก
แบบสอบถามเพื่อการวิจัย



มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม
RAJABHAT MAHASARAKHAM UNIVERSITY

แบบสอบถามเพื่อการวิจัย

เรื่อง ทักษะคติของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานที่ดินจังหวัดขอนแก่น

คำชี้แจง

1. แบบสอบถามเพื่อการศึกษานี้เป็นแบบสอบถามที่สร้างขึ้นเพื่อประโยชน์ในการวิจัยตามหลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม
2. โปรดตอบแบบสอบถามตามความคิดเห็นของท่านอย่างแท้จริงให้ครบถ้วนทุกข้อคำถาม เพื่อความสมบูรณ์ครบถ้วนของข้อมูล คำตอบของท่านผู้วิจัยจะรักษาไว้เป็นความลับและจะไม่มีผลกระทบต่อการใช้บริการที่สำนักงานที่ดินจังหวัดขอนแก่นของท่านเนื่องจากผู้วิจัยจะนำคำตอบของท่านไปใช้วิเคราะห์ในภาพรวมเท่านั้น
3. แบบสอบถามชุดนี้แบ่งออกเป็น 3 ตอน ดังนี้
 - ตอนที่ 1 แบบสอบถามข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา และอาชีพ จำนวน 4 ข้อ
 - ตอนที่ 2 แบบสอบถามเกี่ยวกับทัศนคติของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานที่ดินจังหวัดขอนแก่นทั้ง 5 ด้าน ได้แก่ ด้านความสอดคล้องกับความต้องการของบุคคล ด้านความสม่ำเสมอ ด้านความเสมอภาค ด้านความประหยัด และ ด้านความสะดวก จำนวน 30 ข้อ
 - ตอนที่ 3 ข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการให้บริการของสำนักงานที่ดินจังหวัดขอนแก่น
4. ผู้วิจัยขอขอบพระคุณเป็นอย่างสูงที่ท่าน ได้ให้ความอนุเคราะห์ตอบแบบสอบถามในครั้งนี้

นายธนกฤต ศรีอ่อน

นักศึกษาระดับปริญญาโท หลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต

สาขารัฐประศาสนศาสตร์

มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

คำชี้แจง กรุณาตอบคำถามโดยทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่อง ตรงตามสภาพความเป็นจริงของท่าน

1. เพศ

V1

1. ชาย
 2. หญิง

2. อายุ

V2

1. ต่ำกว่า 20 ปี
 2. 21 – 40 ปี
 3. 41 – 60 ปี
 4. ตั้งแต่ 60 ปีขึ้นไป

3. ระดับการศึกษา

V3

1. ไม่เคยเข้าศึกษา
 2. ประถมศึกษา
 3. มัธยมศึกษาตอนต้น
 4. มัธยมศึกษาตอนปลาย / ปวช.
 5. อนุปริญญาขึ้นไป

4. อาชีพ

V4

1. เกษตรกรรม
 2. ค้าขาย / ธุรกิจส่วนตัว / รับจ้าง
 3. รับราชการ / พนักงานรัฐวิสาหกิจ / ลูกจ้าง
 4. พนักงานบริษัท เอกชน
 5. นักเรียน / นักศึกษา
 6. อื่นๆ (โปรดระบุ).....

ตอนที่ 2 แบบสอบถามเกี่ยวกับทัศนคติของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานที่ดินจังหวัด
ขอนแก่น

คำชี้แจง โปรดอ่านคำถามให้เข้าใจ แล้วพิจารณาคำตอบในช่องด้านขวามือของท่าน ซึ่งแต่ละข้อมีให้
เลือก 5 ระดับ คือ เห็นด้วยอย่างยิ่ง เห็นด้วย ไม่แน่ใจ ไม่เห็นด้วย ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง แล้วตัดสินใจ
เลือกคำตอบโดยทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องที่ท่านเลือกเพียงข้อเดียว

ข้อที่	ทัศนคติของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของสำนักงาน ที่ดินจังหวัดขอนแก่น	ระดับทัศนคติ				
		เห็น ด้วย อย่าง ยิ่ง	เห็น ด้วย	ไม่ แน่ใจ	ไม่ เห็น ด้วย	ไม่ เห็น ด้วย อย่าง ยิ่ง
ด้านความสอดคล้องกับความต้องการของบุคคล						
1.	เจ้าหน้าที่ให้บริการตรงตามความต้องการของท่าน					
2.	เจ้าหน้าที่ให้บริการท่านด้วยความสุภาพอ่อนน้อม					
3.	เจ้าหน้าที่สามารถแก้ไขปัญหาหรือชี้แจงข้อสงสัยท่านได้					
4.	ท่านได้รับการบริการด้วยความรวดเร็ว					
5.	มีเจ้าหน้าที่เพียงพอในการให้บริการ					
6.	เจ้าหน้าที่รับฟังความคิดเห็นข้อเสนอแนะของท่าน					
ด้านความสม่ำเสมอ						
7.	เจ้าหน้าที่มีความยินดีที่ท่านมาติดต่อขอรับบริการ					
8.	เจ้าหน้าที่มีความพร้อมในการให้บริการ					
9.	เจ้าหน้าที่ให้บริการท่านอย่างต่อเนื่องจนเสร็จเรียบร้อย					
10.	เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำในการเข้ารับบริการของท่าน					
11.	เจ้าหน้าที่มีการติดตามการบริการอย่างใกล้ชิด					
12.	เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความกระตือรือร้น					
ด้านความเสมอภาค						
13.	การให้บริการมีการจัดคิวตามลำดับก่อน-หลัง					
14.	เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเสมอภาคไม่เลือกปฏิบัติ					
15.	เจ้าหน้าที่ปฏิบัติหน้าที่ด้วยความยุติธรรม					
16.	เจ้าหน้าที่ปฏิบัติตามระเบียบและกฎหมาย					

17.	เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานด้วยความโปร่งใส ตรวจสอบได้					
18.	เจ้าหน้าที่ให้บริการ โดยไม่เลือกปฏิบัติประเภทงาน					
ด้านความประหยัด						
19.	มีการกำหนดเวลาในการให้บริการในแต่ละขั้นตอนอย่างชัดเจน					
20.	การให้บริการเสร็จภายในเวลาที่กำหนดไว้					
21.	มีการกำหนดอัตราค่าธรรมเนียมไว้ชัดเจน					
22.	การเรียกเก็บค่าธรรมเนียมตรงตามอัตราที่กำหนด					
23.	มีเครื่องมือ / อุปกรณ์ที่ทันสมัยในการให้บริการ					
ด้านความสะดวก						
24.	มีป้าย / สัญญาลักษณ์ / จุดประชาสัมพันธ์ ชัดเจน					
25.	มีการจัดเตรียมอุปกรณ์สำหรับผู้รับบริการ เช่น ปากกา					
26.	สำนักงานมีความสะอาด เรียบร้อย บรรยากาศดี					
27.	มีการจัดที่พักรับการบริการอย่างเพียงพอ					
28.	สำนักงานมีสิ่งอำนวยความสะดวกเพียงพอเช่น น้ำดื่ม ห้องสุขา โทรศัพท์สาธารณะ เป็นต้น					
29.	มีสถานที่ให้จอดรถอย่างเพียงพอ					
30.	สถานที่ตั้งเหมาะสม สะดวกต่อการคมนาคม					

ตอนที่ 3 ข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานที่ดินจังหวัด
ขอนแก่น

ท่านมีข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการให้บริการของสำนักงานที่ดินจังหวัดขอนแก่น
อย่างไร ?

.....

.....

.....

.....

.....

.....

ขอบขอบพระคุณเป็นอย่างสูง ที่ให้ความร่วมมือในการตอบแบบสอบถามครั้งนี้

แบบสัมภาษณ์

เรื่อง ทักษะคติของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานที่ดินจังหวัดขอนแก่น

สัมภาษณ์วันที่.....เดือน.....พ.ศ. 2556

ผู้ให้สัมภาษณ์ อายุ.....ปี เพศ.....ชาย /หญิง

ระดับการศึกษา.....อาชีพ.....

ท่านมีทัศนคติเกี่ยวกับการให้บริการของสำนักงานที่ดินจังหวัดขอนแก่นในแต่ละด้านต่อไปนี้อย่างไร

ด้านความสอดคล้องกับความต้องการของบุคคล

1. ท่านคิดว่าการให้บริการของสำนักงานที่ดินจังหวัดขอนแก่น มีความสอดคล้องกับความต้องการของท่านหรือไม่ อย่างไร

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

ด้านความสม่ำเสมอ

2. ท่านคิดว่าท่านได้รับการบริการที่สม่ำเสมอหรือไม่ อย่างไร

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

ด้านความเสมอภาค

3. ท่านคิดว่าท่านได้รับการบริการที่เท่าเทียม เสมอภาคกันหรือไม่ อย่างไร

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

ด้านความประหยัด

4. ท่านคิดว่ากรให้บริการของสำนักงานที่ดินจังหวัดขอนแก่น ทำให้เกิดความประหยัดได้อย่างไร

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

ด้านความสะดวก

5. ในการให้บริการของสำนักงานที่ดินจังหวัดขอนแก่น ท่านได้รับความสะดวกหรือไม่ อย่างไร

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

ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะอื่นๆ

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

ขอขอบพระคุณเป็นอย่างสูง ที่ให้ความร่วมมือในการสัมภาษณ์ครั้งนี้



มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม
RAJABHAT MAHASARAKHAM UNIVERSITY

ภาคผนวก ข
การหาคุณภาพเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย



มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม
RAJABHAT MAHASARAKHAM UNIVERSITY

การตรวจสอบคุณภาพของเครื่องมือในการวิจัย

1. เครื่องมือแบบสอบถาม
2. เครื่องมือแบบสัมภาษณ์

เกณฑ์การตรวจสอบความถูกต้องและความสอดคล้องระหว่างข้อความกับวัตถุประสงค์ ในด้านโครงสร้าง เนื้อหา และภาษาที่ใช้ โดยการหาค่าดัชนีความสอดคล้อง (Index of Item-Objective Congruency หรือ IOC) โดยกำหนดให้มีคะแนน ดังนี้ (ปรับปรุงจากรังสรรค์ สิงห์เลิศ. 2551 : 141-142)

เมื่อผู้เชี่ยวชาญแน่ใจว่าข้อความสอดคล้องกับวัตถุประสงค์ มีค่า = +1 คะแนน

เมื่อผู้เชี่ยวชาญไม่แน่ใจว่าข้อความสอดคล้องกับวัตถุประสงค์ มีค่า = 0 คะแนน

เมื่อผู้เชี่ยวชาญแน่ใจว่าข้อความไม่สอดคล้องกับวัตถุประสงค์ มีค่า = -1 คะแนน

ข้อความที่มีค่า IOC ตั้งแต่ .50 ขึ้นไป จึงถือว่าสามารถนำไปเป็นคำถามในการวิจัย

ผู้วิจัยขอขอบพระคุณเป็นอย่างสูงที่ท่านได้ให้ความอนุเคราะห์ในการการตรวจสอบ
คุณภาพของเครื่องมือการวิจัยในครั้งนี้

มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม
RAJABHAT MAHASARAKHAM UNIVERSITY

นายธนกฤต ศรีอ่อน

นักศึกษาปริญญาโท หลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต

สาขารัฐประศาสนศาสตร์

มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม

ตารางที่ 18 แสดงค่าดัชนีความสอดคล้อง (IOC) ระหว่างเนื้อหากับกรอบที่จะประเมิน

ข้อที่	คะแนนความคิดเห็นของผู้เชี่ยวชาญ			รวม	ค่าเฉลี่ย	สรุปผล
	คนที่ 1	คนที่ 2	คนที่ 3			
1	+1	+1	+1	3	1	ใช้ได้
2	+1	+1	+1	3	1	ใช้ได้
3	+1	+1	+1	3	1	ใช้ได้
4	+1	+1	+1	3	1	ใช้ได้
5	+1	+1	+1	3	1	ใช้ได้
6	+1	+1	+1	3	1	ใช้ได้
7	+1	+1	0	2	0.67	ใช้ได้
8	+1	+1	+1	3	1	ใช้ได้
9	+1	+1	+1	3	1	ใช้ได้
10	+1	+1	+1	3	1	ใช้ได้
11	0	+1	+1	2	0.67	ใช้ได้
12	+1	+1	+1	3	1	ใช้ได้
13	+1	+1	+1	3	1	ใช้ได้
14	+1	+1	+1	3	1	ใช้ได้
15	+1	+1	+1	3	1	ใช้ได้
16	0	+1	+1	2	0.67	ใช้ได้
17	+1	0	+1	2	0.67	ใช้ได้
18	+1	+1	+1	3	1	ใช้ได้
19	+1	0	+1	2	0.67	ใช้ได้
20	+1	+1	+1	3	1	ใช้ได้
21	+1	0	+1	2	0.67	ใช้ได้
22	+1	0	+1	2	0.67	ใช้ได้
23	+1	+1	+1	3	1	ใช้ได้
24	+1	+1	+1	3	1	ใช้ได้
25	+1	+1	+1	3	1	ใช้ได้
26	+1	+1	+1	3	1	ใช้ได้
27	+1	+1	+1	3	1	ใช้ได้
28	+1	+1	+1	3	1	ใช้ได้

ข้อที่	คะแนนความคิดเห็นของผู้เชี่ยวชาญ			รวม	ค่าเฉลี่ย	สรุปผล
	คนที่ 1	คนที่ 2	คนที่ 3			
29	+1	+1	+1	3	1	ใช้ได้
30	+1	+1	+1	3	1	ใช้ได้

หมายเหตุ	1. N of Cases	=	20.0
	2. N of Items	=	30
	3. Alpha	=	.9743



มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม
RAJABHAT MAHASARAKHAM UNIVERSITY



ภาคผนวก ก

สำเนาหนังสือขอความอนุเคราะห์

มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม
RAJABHAT MAHASARAKHAM UNIVERSITY



ที่ ศธ ๐๕๔๐.๐๑/๐๕๑๗

บัณฑิตวิทยาลัย

มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม

อ.เมือง จ.มหาสารคาม ๔๔๐๐๑

๑๘ พฤษภาคม ๒๕๕๖

เรื่อง ขออนุญาตให้ผู้วิจัยเข้าเก็บรวบรวมข้อมูลการวิจัย

เรียน เจ้าพนักงานที่ดินจังหวัดขอนแก่น

ด้วย นายธนภฤต ศรีอ่อน รหัสประจำตัว ๕๕๘๒๖๐๐๑๐๒๑๓ นักศึกษาปริญญาโท สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์ รูปแบบการศึกษานอกเวลาราชการ ศูนย์มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม กำลังทำวิทยานิพนธ์ เรื่อง “ทัศนคติของประชาชนผู้มาใช้บริการที่มีต่อสำนักงานที่ดินจังหวัดขอนแก่น”

บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม จึงขออนุญาตให้ผู้วิจัยเก็บรวบรวมข้อมูลเพื่อการวิจัยกับกลุ่มตัวอย่าง คือ ประชาชนผู้มาใช้บริการที่สำนักงานที่ดินจังหวัดขอนแก่น ตั้งแต่เดือน มิถุนายน- กรกฎาคม พ.ศ. ๒๕๕๖ เพื่อนำข้อมูลไปทำการวิจัยให้บรรลุตามวัตถุประสงค์ต่อไป

จึงเรียนมาเพื่อ โปรดพิจารณา และหวังเป็นอย่างยิ่งว่าจะได้รับความร่วมมือจากท่านด้วยดี ขอขอบคุณมา ณ โอกาสนี้

ขอแสดงความนับถือ

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.เกรียงศักดิ์ ไพรวรรณ)

คณบดีบัณฑิตวิทยาลัย

บัณฑิตวิทยาลัย

โทรศัพท์, โทรสาร ๐ - ๔๓๗๒ - ๕๕๓๘



ที่ ศธ ๐๕๔๐.๐๑/๐๕๑๘

บัณฑิตวิทยาลัย

มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม

อ.เมือง จ.มหาสารคาม ๔๔๐๐๑

๑๘ พฤษภาคม ๒๕๕๖

เรื่อง ขออนุญาตให้ผู้วิจัยเข้าทดลองใช้เครื่องมือและเก็บรวบรวมข้อมูลการวิจัย

เรียน เจ้าพนักงานที่ดินจังหวัดขอนแก่น สาขากระนวน

ด้วย นายชนกฤต ศรีอ่อน รหัสประจำตัว ๕๕๘๒๖๐๐๑๐๒๑๓ นักศึกษาปริญญาโท สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์ รูปแบบการศึกษานอกเวลาราชการ ศูนย์มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม กำลังทำวิทยานิพนธ์ เรื่อง “ทัศนคติของประชาชนผู้มาใช้บริการที่มีต่อสำนักงานที่ดินจังหวัดขอนแก่น”

บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม จึงขออนุญาตให้ผู้วิจัยเข้าทดลองใช้เครื่องมือและเก็บรวบรวมข้อมูลเพื่อการวิจัยกับกลุ่มตัวอย่าง คือ ประชาชนผู้มาใช้บริการที่สำนักงานที่ดินจังหวัดขอนแก่น สาขากระนวน จำนวน ๔๐ คน เพื่อนำข้อมูลไปทำการวิจัยให้บรรลุตามวัตถุประสงค์ต่อไป

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณา และหวังเป็นอย่างยิ่งว่าจะได้รับความร่วมมือจากท่านด้วยดี ขอขอบคุณมา ณ โอกาสนี้

ขอแสดงความนับถือ

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.เกรียงศักดิ์ ไพรรพรณ)

คณบดีบัณฑิตวิทยาลัย

บัณฑิตวิทยาลัย

โทรศัพท์, โทรสาร ๐-๔๓๗๒-๕๔๓๘

31 พ.ค. 2556



ที่ ศธ ๐๕๔๐.๐๑/ว ๐๕๑๖

บัณฑิตวิทยาลัย

มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม

อ.เมือง จ.มหาสารคาม ๔๔๐๐๑

๑๘ พฤษภาคม ๒๕๕๖

เรื่อง เรียนเชิญเป็นผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบเครื่องมือการวิจัย

เรียน คุณนทยา สิริคุณ

ด้วย นายธนภุต ศรีอ่อน รหัสประจำตัว ๕๕๘๒๖๐๐๑๐๒๑๓ นักศึกษาปริญญาโท สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์ รูปแบบการศึกษานอกเวลาราชการ ศูนย์มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม กำลังทำวิทยานิพนธ์ เรื่อง “ทัศนคติของประชาชนผู้มาใช้บริการที่มีต่อสำนักงานที่ดินจังหวัดขอนแก่น”

- เพื่อ ตรวจสอบความถูกต้องด้านเนื้อหา ภาษา
 ตรวจสอบด้านการวัดและประเมินผล
 ตรวจสอบด้านสถิติ การวิจัย
 อื่นๆ ระบุ.....

มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม
RAJABHAT MAHASARAKHAM UNIVERSITY

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณา และหวังเป็นอย่างยิ่งว่าจะได้รับความร่วมมือจากท่านด้วยดี ขอขอบคุณมา ณ โอกาสนี้

ขอแสดงความนับถือ

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.เกรียงศักดิ์ ไพโรวรรณ)

คณบดีบัณฑิตวิทยาลัย

บัณฑิตวิทยาลัย

โทรศัพท์, โทรสาร ๐ - ๔๓๗๒ - ๕๔๓๘



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม โทร. ๓๐๐

ที่ บว. ๖๐๔๕๖/๒๕๕๖

วันที่ ๑๘ พฤษภาคม ๒๕๕๖

เรื่อง ขอเรียนเชิญเป็นผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบเครื่องมือการวิจัย

เรียน อาจารย์ ดร. รังสรรค์ สิงห์เลิศ

ด้วย นายธนกฤต ศรีอ่อน รหัสประจำตัว ๕๕๘๒๖๐๐๑๐๒๑๓ นักศึกษาปริญญาโท สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์ รูปแบบการศึกษานอกเวลาราชการ ศูนย์มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม กำลังทำวิทยานิพนธ์ เรื่อง “ทัศนคติของประชาชนผู้มาใช้บริการที่มีต่อสำนักงานที่ดินจังหวัดขอนแก่น”

- เพื่อ ตรวจสอบความถูกต้องด้านเนื้อหา ภาษา
- ตรวจสอบด้านการวัดและประเมินผล
- ตรวจสอบด้านสถิติ การวิจัย
- อื่นๆ ระบุ.....

จึงเรียนมาเพื่อ โปรดพิจารณา และหวังเป็นอย่างยิ่งว่าจะได้รับความร่วมมือจากท่านด้วยดี ขอขอบคุณมา ณ โอกาสนี้

ขอแสดงความนับถือ

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.เกรียงศักดิ์ ไพรรรรถน)

คณบดีบัณฑิตวิทยาลัย