



ภาคผนวก

มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม
RAJABHAT MAHASARAKHAM UNIVERSITY

ภาคผนวก ก
แบบสอบถามเพื่อการศึกษา

มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม
RAJABHAT MAHASARAKHAM UNIVERSITY

เลขที่แบบสอบถาม.....

แบบสอบถาม

เรื่อง ความพึงพอใจของผู้มาใช้บริการต่อการบริการของสำนักงานการปฏิรูปที่ดินจังหวัด
มหาสารคาม

คำชี้แจง

1. การวิจัยครั้งนี้ มีวัตถุประสงค์เพื่อทราบถึงระดับความพึงพอใจของผู้มา
ใช้บริการต่อการบริการของสำนักงานการปฏิรูปที่ดินจังหวัดมหาสารคาม ข้อมูลที่ได้จาก
แบบสอบถามครั้งนี้ จะไม่มีผลกระทบต่อตัวท่านแต่อย่างใด

2. แบบสอบถามนี้ แบ่งออกเป็น 3 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 เป็นแบบสอบถามข้อมูลทั่วไป เป็นคำถามเกี่ยวกับข้อมูลส่วนบุคคล ประกอบด้วย เพศ อายุ ระดับการศึกษา และ ความถี่ของการมาใช้บริการ

ตอนที่ 2 เป็นแบบสอบถามที่เป็นคำถามเกี่ยวกับระดับความพึงพอใจของผู้มาใช้บริการต่อการบริการของสำนักงานการปฏิรูปที่ดินจังหวัดมหาสารคาม มี 3 ด้าน คือ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านอาคารสถานที่ และด้านกระบวนการให้บริการ

ตอนที่ 3 เป็นแบบสอบถามปลายเปิด (Open end) เป็นข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการบริการของสำนักงานการปฏิรูปที่ดินจังหวัดมหาสารคาม

นางสาวอังคณา ประพาศพงษ์
นักศึกษาระดับปริญญาโท รัฐศาสตรมหาบัณฑิต
มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่อง () ตรงกับข้อมูลของท่าน

1.1 เพศ

() ชาย () หญิง

1.2 อายุ

() ต่ำกว่า 20 ปี () 20 - 40 ปี
() 41 - 60 ปี () สูงกว่า 60 ปี

1.3 ระดับการศึกษา

() ต่ำกว่าปริญญาตรี
() ปริญญาตรี
() สูงกว่าปริญญาตรี

1.4 ความถี่ของการมาใช้บริการ


() 1-5 ครั้งต่อปี
() 6-10 ครั้งต่อปี
() มากกว่า 10 ครั้งต่อปี

ตอนที่ 2 ระดับความพึงพอใจของผู้มาใช้บริการต่อการบริการของสำนักงานการปฏิรูปที่ดิน
จังหวัดมหาสารคาม

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องระดับความพึงพอใจตามความคิดเห็น
ของท่านว่าแต่ละด้านอยู่ในระดับใด เพียงคำตอบเดียวในแต่ละข้อ

ที่	รายการ	ระดับความพึงพอใจ				
		มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
1	ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ					
2	เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการแต่งกายสุภาพ และสะอาดเรียบร้อย					
3	เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการต้อนรับด้วยอัธยาศัยดี					
4	เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการเอาใจใส่ในงานที่ให้บริการ					
5	เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีความรู้ความเข้าใจในงานที่ให้บริการ					
6	เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีกริยาสุภาพ					
7	เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการใช้วาจาสุภาพ					
8	เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีความกระตือรือร้นในงานที่ให้บริการ					
9	เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีจำนวนเพียงพอ					
10	เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการปฏิบัติหน้าที่ด้วยความซื่อสัตย์สุจริต					
11	เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการรับฟังและเต็มใจในการให้คำปรึกษา					
12	เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการตรงต่อเวลาในการให้บริการ					
13	เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการสามารถแก้ไขปัญหาในขณะรับบริการ ของผู้มาใช้บริการได้เป็นอย่างดี					
14	ด้านอาคารสถานที่					
	สถานที่ให้บริการ มีแผนผังรายชื่อ และรูปถ่ายของผู้บริหาร					

ที่	รายการ	ระดับความพึงพอใจ				
		มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
15	สถานที่ให้บริการมีบอร์ดประกาศ / ประชาสัมพันธ์ ข่าวสารต่าง ๆ					
16	สถานที่ให้บริการมีป้ายบอกแผนผังจุดบริการ					
17	สถานที่ให้บริการมีจุดบริการน้ำดื่มเพียงพอ					
18	สถานที่ให้บริการมีคอมพิวเตอร์รองรับในการให้บริการ					
19	สถานที่ให้บริการมีการจัดเก้าอี้นั่งรอให้แก่ผู้มาใช้บริการเพียงพอ					
20	สถานที่ให้บริการ มีผู้รับฟังความคิดเห็นของผู้มาใช้บริการ					
21	สถานที่ให้บริการ มีที่จอดรถปลอดภัยและเพียงพอ					
22	การจัดสถานที่ให้บริการมีความเป็นสัดส่วน สะดวกในการรองรับการให้บริการ					
23	สถานที่ตั้งสำนักงานฯ การคมนาคมสะดวกต่อการเดินทางมาใช้บริการ					
24	ด้านกระบวนการให้บริการ ท่านได้รับบริการด้วยความสะดวก รวดเร็ว					
25	ท่านได้รับบริการด้วยความเสมอภาคเท่าเทียมกัน ตามลำดับก่อนหลัง					
26	ท่านได้รับบริการด้วยความโปร่งใส ตรวจสอบได้					
27	การให้บริการเป็นไปตามลำดับขั้นตอนตามที่กำหนดไว้					
28	การให้บริการมีความต่อเนื่องจนแล้วเสร็จ แม้อัตราเวลาบริการ					
29	ขั้นตอนการบริการไม่ยุ่งยาก หรือซับซ้อนมากเกินไป					
30	ในกรณีที่เจ้าหน้าที่ไม่อยู่ เจ้าหน้าที่ท่านอื่นสามารถดำเนินการทดแทนกันได้					



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



มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม
RAJABHAT MAHASARAKHAM UNIVERSITY

ภาคผนวก ค

ผลการหาค่าอำนาจจำแนกและค่าความเชื่อมั่นของเครื่องมือ



มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม
RAJABHAT MAHASARAKHAM UNIVERSITY

ตารางภาคผนวกที่ 2 ผลการหาค่าอำนาจจำแนกและค่าความเชื่อมั่นของเครื่องมือ

ข้อที่	ค่าอำนาจจำแนก	ค่าความเชื่อมั่น
1	.28	
2	.50	
3	.26	
4	.26	
5	.66	
6	.59	
7	.68	
8	.66	
9	.72	
10	.69	
11	.65	
12	.54	
13	.67	
14	.54	
15	.58	
16	.41	
17	.70	
18	.47	
19	.78	
20	.51	
21	.61	
22	.66	
23	.59	
24	.56	
25	.69	

ข้อที่	ค่าอำนาจจำแนก	ค่าความเชื่อมั่น
26	.70	
27	.63	
28	.73	
29	.60	
30	.59	
		.93

หมายเหตุ

1. N of Cases = 30
2. N of Items = 30
3. Alpha = .93



มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม
RAJABHAT MAHASARAKHAM UNIVERSITY

ภาคผนวก ง
หนังสือขอความอนุเคราะห์



มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม
RAJABHAT MAHASARAKHAM UNIVERSITY



ที่ ศธ ๐๕๔๐.๑๕/ว ๐๐๗๙

วิทยาลัยกฎหมายและการปกครอง
มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม
อ.เมือง จ.มหาสารคาม ๔๕๐๐๐

๑๑ มิถุนายน ๒๕๕๗

เรื่อง ขอเรียนเชิญเป็นผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบเครื่องมือแบบสอบถามการค้นคว้าอิสระ

เรียน นายธีร์ สิทธิหาโคตร

สิ่งที่ส่งมาด้วย แบบสอบถามการค้นคว้าอิสระ จำนวน.....ชุด

ด้วย นางสาวอังคณา ประพาศพงษ์ รหัสประจำตัว M ๕๔๘๒๖๐๑๔๐๑๐๙ นักศึกษาปริญญาโท สาขารัฐศาสตร์ ภาควิชาสังคมศาสตร์ ศูนย์มหาสารคาม กำลังทำการค้นคว้าอิสระ เรื่อง “ความพึงพอใจของผู้มาใช้บริการต่อการบริการของสำนักงานการปฏิบัติรูปที่ดิน จังหวัดมหาสารคาม” เพื่อให้การค้นคว้าอิสระดำเนินไปด้วยความเรียบร้อย บรรลุตามวัตถุประสงค์

วิทยาลัยกฎหมายและการปกครอง มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม จึงใคร่ขอเรียนเชิญท่านเป็นผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบเครื่องมือแบบสอบถามการค้นคว้าอิสระ โดยตรวจสอบความถูกต้อง เหมาะสมด้านเนื้อหา ดังเอกสารที่แนบมาพร้อมนี้

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณา วิทยาลัยฯ หวังเป็นอย่างยิ่งว่าจะได้รับความร่วมมือจากท่านด้วยดี และขอขอบคุณมา ณ โอกาสนี้

ขอแสดงความนับถือ

(นายธีร์ปักษ์ ปัทมนัดชาพงศ์)

รักษาราชการแทน คณบดีวิทยาลัยกฎหมายและการปกครอง



ที่ ศธ ๐๕๔๐.๑๕/ว ๐๐๓๙

วิทยาลัยกฎหมายและการปกครอง
มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม
อ.เมือง จ.มหาสารคาม ๔๔๐๐๐

๑๑ มิถุนายน ๒๕๕๗

เรื่อง ขอเรียนเชิญเป็นผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบเครื่องมือแบบสอบถามการค้นคว้าอิสระ

เรียน นายพร้อมพันธ์ สุวรรณแสน

สิ่งที่ส่งมาด้วย แบบสอบถามการค้นคว้าอิสระ จำนวน.....ชุด

ด้วย นางสาวอังคณา ประพาตพงษ์ รหัสประจำตัว M ๕๔๘๒๖๐๑๔๐๑๐๙ นักศึกษาปริญญาโท สาขารัฐศาสตร์ ภาควิชาสังคมศาสตร์ ศูนย์มหาสารคาม กำลังทำการค้นคว้าอิสระ เรื่อง “ความพึงพอใจของผู้มาใช้บริการต่อกรบริการของสำนักงานการปฏิบัติรูปที่ดิน จังหวัดมหาสารคาม” เพื่อให้การค้นคว้าอิสระดำเนินไปด้วยความเรียบร้อย บรรลุตามวัตถุประสงค์

วิทยาลัยกฎหมายและการปกครอง มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม จึงใคร่ขอเรียนเชิญท่านเป็นผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบเครื่องมือแบบสอบถามการค้นคว้าอิสระ โดยตรวจสอบความถูกต้อง เหมาะสมด้านการวัดผลและประเมินผล สถิติ ดังเอกสารที่แนบมาพร้อมนี้

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณา วิทยาลัยฯ หวังเป็นอย่างยิ่งว่าจะได้รับความร่วมมือจากท่านด้วยดี และขอขอบคุณมา ณ โอกาสนี้

ขอแสดงความนับถือ

(นายธีรปภัทร์ ปพัฒนเดชาพงศ์)

รักษาราชการแทน คณบดีวิทยาลัยกฎหมายและการปกครอง



ที่ ศธ ๐๕๔๐.๑๕/ว ๐๐๗๙

วิทยาลัยกฎหมายและการปกครอง
มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม
อ.เมือง จ.มหาสารคาม ๔๔๐๐๐

๑๑ มิถุนายน ๒๕๕๗

เรื่อง ขอเรียนเชิญเป็นผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบเครื่องมือแบบสอบถามการค้นคว้าอิสระ

เรียน นางจันทร์เพ็ญ ศักดิ์ดีวงษ์

สิ่งที่ส่งมาด้วย แบบสอบถามการค้นคว้าอิสระ จำนวน.....ชุด

ด้วย นางสาวอังคณา ประพาศพงษ์ รหัสประจำตัว M ๕๕๘๒๖๐๑๔๐๑๐๙ นักศึกษาปริญญาโท สาขารัฐศาสตร์ ภาควิชาสังคมศาสตร์ ศูนย์มหาสารคาม กำลังทำการค้นคว้าอิสระ เรื่อง “ความพึงพอใจของผู้มาใช้บริการต่อการบริการของสำนักงานการปฏิบัติรูปที่ดิน จังหวัดมหาสารคาม” เพื่อให้การค้นคว้าอิสระดำเนินไปด้วยความเรียบร้อย บรรลุตามวัตถุประสงค์

วิทยาลัยกฎหมายและการปกครอง มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม จึงใคร่ขอเรียนเชิญท่านเป็นผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบเครื่องมือแบบสอบถามการค้นคว้าอิสระ โดยตรวจสอบความถูกต้อง เหมาะสมด้านเนื้อหาภาษา ดังเอกสารที่แนบมาพร้อมนี้

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณา วิทยาลัยฯ หวังเป็นอย่างยิ่งว่าจะได้รับความร่วมมือจากท่านด้วยดี และขอขอบคุณมา ณ โอกาสนี้

ขอแสดงความนับถือ

(นายธีรภักดิ์ ปพัฒน์เดชาพงศ์)

รักษาราชการแทน คณบดีวิทยาลัยกฎหมายและการปกครอง

ที่ ศธ ๐๕๔๐.๑๕/๐๐๘๐



วิทยาลัยกฎหมายและการปกครอง
มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม
อ.เมือง จ.มหาสารคาม ๔๔๐๐๐

๑๑ มิถุนายน ๒๕๕๗

เรื่อง ขออนุญาตให้นักศึกษาเข้าเก็บรวบรวมข้อมูลแบบสอบถามการค้นคว้าอิสระ

เรียน

ด้วย นางสาวอังคณา ประพาศพงษ์ รหัสประจำตัว M ๕๔๘๒๖๐๑๔๐๑๐๙ นักศึกษาปริญญาโท สาขารัฐศาสตร์ ภาคสมทบ ศูนย์มหาสารคาม กำลังทำการค้นคว้าอิสระ เรื่อง “ความพึงพอใจของผู้มาใช้บริการต่อกรบริการของสำนักงานการปฏิบัติรูปที่ดิน จังหวัดมหาสารคาม” เพื่อให้การค้นคว้าอิสระดำเนินไปด้วยความเรียบร้อย บรรลุตามวัตถุประสงค์

วิทยาลัยกฎหมายและการปกครอง มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม จึงขออนุญาตให้นักศึกษาเข้าเก็บรวบรวมข้อมูลแบบสอบถามการค้นคว้าอิสระกับกลุ่มตัวอย่าง คือ ผู้ที่มาติดต่อขอรับบริการจากสำนักงานการปฏิบัติรูปที่ดิน จังหวัดมหาสารคาม จำนวน ๘๘๗ คน เพื่อนำข้อมูลไปทำการวิจัยให้บรรลุตามวัตถุประสงค์ต่อไป

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณา วิทยาลัยฯ หวังเป็นอย่างยิ่งว่าจะได้รับความร่วมมือจากท่านด้วยดี และขอขอบคุณมา ณ โอกาสนี้

ขอแสดงความนับถือ

(นายธีรปภัทร์ ปพัฒนาเตชาพงศ์)

รักษาราชการแทน คณบดีวิทยาลัยกฎหมายและการปกครอง



ที่ ศธ ๐๕๔๐.๑๕/๐๐๘๑

วิทยาลัยกฎหมายและการปกครอง
มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม
อ.เมือง จ.มหาสารคาม ๔๕๐๐๐

๑๑ มิถุนายน ๒๕๕๗

เรื่อง ขออนุญาตให้นักศึกษาเข้าทดลองใช้เครื่องมือและเก็บรวบรวมข้อมูลแบบสอบถามการค้นคว้าอิสระ

เรียน

ด้วย นางสาวอังคณา ประพาศพงษ์ รหัสประจำตัว M ๕๕๘๒๖๐๑๔๐๑๐๙ นักศึกษาปริญญาโท สาขารัฐศาสตร์ ภาควิชาสังคมศาสตร์ ศูนย์มหาสารคาม กำลังทำการค้นคว้าอิสระ เรื่อง “ความพึงพอใจของผู้มาใช้บริการต่อการบริการของสำนักงานการปฏิบัติรูปที่ดิน จังหวัดมหาสารคาม” เพื่อให้การค้นคว้าอิสระดำเนินไปด้วยความเรียบร้อย บรรลุตามวัตถุประสงค์

วิทยาลัยกฎหมายและการปกครอง มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม จึงขออนุญาตให้นักศึกษาเข้าทดลองใช้เครื่องมือและเก็บรวบรวมข้อมูลแบบสอบถามการค้นคว้าอิสระกับกลุ่มตัวอย่าง คือ ที่มาติดต่อขอรับบริการจากสำนักงานการปฏิบัติรูปที่ดิน จังหวัดมหาสารคาม ที่ไม่ใช่กลุ่มตัวอย่าง จำนวน ๓๐ คน เพื่อนำข้อมูลไปทำการวิจัยให้บรรลุตามวัตถุประสงค์ต่อไป

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณา วิทยาลัยฯ หวังเป็นอย่างยิ่งว่าจะได้รับความร่วมมือจากท่านด้วยดี และขอขอบคุณมา ณ โอกาสนี้

ขอแสดงความนับถือ

(นายธีรภัทร์ ปัทมน์เดชาพงศ์)

รักษาราชการแทน คณบดีวิทยาลัยกฎหมายและการปกครอง