



ภาคผนวก

มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม
RAJABHAT MAHASARAKHAM UNIVERSITY



ภาคผนวก ก
เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม
RAJABHAT MAHASARAKHAM UNIVERSITY

แบบสอบถามการวิจัย

เรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของสำนักทะเบียน
อำเภอเลิงนกา จังหวัดยโสธร

คำชี้แจง

- แบบสอบถามฉบับนี้สร้างขึ้นเพื่อประกอบการศึกษาวิจัยตามหลักสูตร
รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม
- แบบสอบถามฉบับนี้ มีวัตถุประสงค์เพื่อทราบระดับความพึงพอใจของประชาชน
ที่มีต่อการให้บริการของสำนักทะเบียนอำเภอเลิงนกา จังหวัดยโสธร
- แบบสอบถามฉบับนี้มี 3 ส่วน ประกอบด้วย
ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม
ตอนที่ 2 ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของสำนักทะเบียน
อำเภอเลิงนกา จังหวัดยโสธร จำนวน 5 ด้าน
ตอนที่ 3 ข้อเสนอแนะของประชาชนเพื่อปรับปรุงการให้บริการของสำนัก
ทะเบียนอำเภอเลิงนกา จังหวัดยโสธร 5 ด้าน
- แบบสอบถามนี้จะนำไปอภิปรายผลทางวิชาการ คำตอบเป็นความคิดเห็นของแต่ละ
บุคคล จึงไม่มีผลกระทบต่อตัวท่านหรือบุคคลอื่นแต่ประการใด
ขอขอบคุณในความอนุเคราะห์ตอบแบบสอบถามครั้งนี้เป็นอย่างสูง

นายอาทิตย์ ยังก

นักศึกษาระดับปริญญาโท สาขารัฐประศาสนศาสตร์
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.
() 3.4 ปริญญาตรี ขึ้นไป

4. ช่วงเวลาที่ได้รับบริการ

- () 4.1 เช้า
() 4.2 บ่าย

ตอนที่ 2 ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานทะเบียนอำเภอ
สิงหนคร จังหวัดยโสธร ในด้านต่าง ๆ ดังนี้

คำชี้แจง โปรดอ่านข้อความในแบบสอบถามแต่ละข้อ แล้วทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่อง
ระดับความพึงพอใจของท่าน เพียงช่องเดียวในแต่ละข้อ

ลำดับ ที่	ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการ ของสำนักงานทะเบียนอำเภอ	ระดับความพึงพอใจ				
		มาก ที่สุด	มาก	ปาน กลาง	น้อย	น้อย ที่สุด
	1. ด้านการให้บริการอย่างเท่าเทียมกัน					
1.	เจ้าหน้าที่ให้บริการตามลำดับก่อน-หลัง					
2.	เจ้าหน้าที่เป็นกันเองกับทุกคน					
3.	เจ้าหน้าที่อำนวยความสะดวก อย่างเท่าเทียมกัน					
4.	เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำกับผู้อยู่รับบริการอย่าง เท่าเทียมกัน					
5.	เจ้าหน้าที่พูดจาสุภาพกับทุกคน					
6.	การเรียกเก็บค่าธรรมเนียมเป็นไปตามระเบียบ ที่กระทรวงมหาดไทยกำหนด					
	2. ด้านการให้บริการอย่างรวดเร็วทันเวลา					
7.	เจ้าหน้าที่บริการด้วยความรวดเร็วและทันเวลา					
8.	เจ้าหน้าที่ให้บริการตรงตามเวลา					
9.	มีป้ายบอกขั้นตอนในการบริการอย่างชัดเจน					
10.	ระยะเวลาในการบริการมีความเหมาะสม					
11.	เจ้าหน้าที่ให้บริการเป็นขั้นตอน					
12.	การบริการเป็นระบบชัดเจน					
	3. ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ					
13.	สถานที่นั่งรอรับบริการมีจำนวนเพียงพอกับ ผู้มาติดต่อขอรับบริการ					
14.	ห้องน้ำเพียงพอแก่ผู้มาติดต่อขอรับบริการ					
15.	มีจำนวนเจ้าหน้าที่ให้บริการเพียงพอ					

ลำดับ ที่	ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการ ของสำนักงานทะเบียนอำเภอ	ระดับความพึงพอใจ				
		มาก ที่สุด	มาก	ปาน กลาง	น้อย	น้อย ที่สุด
16.	สถานที่จอดรถเพียงพอต่อผู้มาติดต่อขอรับบริการ					
17.	มีอุปกรณ์เครื่องเขียนสำหรับใช้ในการกรอก ข้อมูลในการขอรับบริการเพียงพอ					
18.	มีเครื่องมือสารสนเทศในการให้บริการอย่าง เพียงพอ					
	4. ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง					
19.	เจ้าหน้าที่รับผิดชอบงานอย่างต่อเนื่อง					
20.	เจ้าหน้าที่ติดตามงานของผู้มารับบริการจน แล้วเสร็จ					
21.	เจ้าหน้าที่สามารถทำงานแทนกันได้เพื่อให้งาน ต่อเนื่อง					
22.	ขั้นตอนการให้บริการมีความต่อเนื่องกัน					
23.	มีการบริการต่อเนื่องในช่วงเวลากลางวัน กรณี งานไม่แล้วเสร็จ					
24.	มีการติดตามผลการให้บริการอย่างต่อเนื่อง					
	5. ด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า					
25.	มีการให้บริการที่ถูกต้อง ตามระเบียบ					
26.	มีคู่มือการให้บริการ เช่น แผ่นพับไว้บริการ					
27.	มีการจัดบริการรับฟังความคิดเห็น เช่น จัดกล่อง รับฟังความคิดเห็น					
28.	มีเจ้าหน้าที่ประชาสัมพันธ์คอยให้คำแนะนำ					
29.	มีการใช้เทคโนโลยีในการให้บริการ เช่น อินเทอร์เน็ต					
30.	มีการประชาสัมพันธ์ทางเสียงตามสายเกี่ยวกับ งานทะเบียนโดยเฉพาะ					

ตอนที่ 3 ข้อเสนอแนะเพื่อปรับปรุงการให้บริการของสำนักงานทะเบียนอำเภอสิงหนคร
จังหวัดยโสธร

คำชี้แจง : โปรดให้ข้อเสนอแนะเพื่อปรับปรุงการให้บริการของสำนัก ทะเบียนอำเภอสิงหนคร
จังหวัดยโสธร

1. ด้านการให้บริการอย่างเท่าเทียมกัน

.....
.....

2. ด้านการให้บริการอย่างรวดเร็วทันเวลา

.....
.....

3. ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ

.....
.....

4. ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง

.....
.....

5. ด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า

.....
.....

ขอขอบพระคุณที่กรุณาตอบแบบสอบถาม

อาทิตย์ ยังกง

ภาคผนวก ข

ผลการวิเคราะห์ค่า IOC ของเครื่องมือ



มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม
RAJABHAT MAHASARAKHAM UNIVERSITY

ตารางภาคผนวกที่ 1 ค่าความสอดคล้องของแบบสอบถาม

ข้อคำถาม	คะแนนของผู้เชี่ยวชาญ			รวมค่า IOC	ค่า IOC เฉลี่ย
	ท่านที่ 1	ท่านที่ 2	ท่านที่ 3		
ข้อ 1	+1	+1	+1	3	1
ข้อ 2	+1	+1	+1	3	1
ข้อ 3	+1	+1	+1	3	1
ข้อ 4	+1	+1	+1	3	1
ข้อ 5	+1	+1	+1	3	1
ข้อ 6	+1	+1	+1	3	1
ข้อ 7	+1	+1	+1	3	1
ข้อ 8	+1	+1	+1	3	1
ข้อ 9	+1	+1	+1	3	1
ข้อ 10	+1	+1	+1	3	1
ข้อ 11	+1	+1	+1	3	1
ข้อ 12	+1	+1	+1	3	1
ข้อ 13	+1	+1	+1	3	1
ข้อ 14	+1	+1	+1	3	1
ข้อ 15	+1	+1	+1	3	1
ข้อ 16	+1	+1	+1	3	1
ข้อ 17	+1	+1	+1	3	1
ข้อ 18	+1	+1	+1	3	1
ข้อ 19	+1	+1	+1	3	1
ข้อ 20	+1	+1	+1	3	1
ข้อ 21	+1	+1	+1	3	1
ข้อ 22	+1	+1	+1	3	1
ข้อ 23	+1	+1	+1	3	1
ข้อ 24	+1	+1	+1	3	1

ข้อคำถาม	คะแนนของผู้เชี่ยวชาญ			รวมค่า IOC	ค่า IOC
	ท่านที่ 1	ท่านที่ 2	ท่านที่ 3		
ข้อ 25	+1	+1	+1	3	1
ข้อ 26	+1	+1	+1	3	1
ข้อ 27	+1	+1	+1	3	1
ข้อ 28	+1	+1	+1	3	1
ข้อ 29	+1	+1	+1	3	1
ข้อ 30	+1	+1	+1	3	1



มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม
RAJABHAT MAHASARAKHAM UNIVERSITY

ภาคผนวก ก

ผลการวิเคราะห์ค่าความเชื่อมั่นของเครื่องมือ

มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม
RAJABHAT MAHASARAKHAM UNIVERSITY

ตารางภาคผนวกที่ 2 ค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม

***** Method 1 (space saver) will be used for this analysis *****

RELIABILITY ANALYSIS - SCALE (ALPHA)

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item- Total Correlation	Alpha if Item Deleted
ข้อ1	144.4500	146.3564	.3586	.9284
ข้อ2	144.4500	141.6897	.6125	.9259
ข้อ3	144.4500	145.1256	.4507	.9275
ข้อ4	144.4500	146.3564	.3586	.9284
ข้อ5	144.4500	141.6897	.6125	.9259
ข้อ6	144.4500	145.1256	.4507	.9275
ข้อ7	144.4500	146.3564	.3586	.9284
ข้อ8	144.4500	141.6897	.6125	.9259
ข้อ9	144.4500	145.1256	.4507	.9275
ข้อ10	144.4500	146.3564	.3586	.9284
ข้อ11	144.4500	141.6897	.6125	.9259
ข้อ12	144.4500	146.3564	.3586	.9284
ข้อ13	144.4500	145.1256	.4507	.9275
ข้อ14	144.4500	146.3564	.3586	.9284
ข้อ15	144.4500	141.6897	.6125	.9259
ข้อ16	144.4500	145.1256	.4507	.9275
ข้อ17	144.4500	146.3564	.3586	.9284
ข้อ18	144.4500	141.6897	.6125	.9259
ข้อ19	144.4500	145.1256	.4507	.9275
ข้อ20	144.4500	146.3564	.3586	.9284
ข้อ21	144.4500	141.6897	.6125	.9259

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item- Total Correlation	Alpha if Item Deleted
ข้อ22	144.4500	146.3564	.3586	.9284
ข้อ23	144.4500	145.1256	.4507	.9275
ข้อ24	144.3750	145.5737	.3751	.9283
ข้อ25	144.4500	141.6897	.6125	.9259
ข้อ26	144.4500	145.1256	.4507	.9275
ข้อ27	144.4500	146.3564	.3586	.9284
ข้อ28	144.4500	141.6897	.6125	.9259
ข้อ29	144.4500	145.1256	.4507	.9275
ข้อ30	144.3750	145.5737	.3751	.9283

N of Cases = 40.0

N of Items = 30

Alpha = .9290

มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม
RAJABHAT MAHASARAKHAM UNIVERSITY



ภาคผนวก ง
หนังสือราชการ

มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม
RAJABHAT MAHASARAKHAM UNIVERSITY

212/126
2021/126



225

๒๐ มกราคม ๒๕๕๗

ที่ ศธ ๐๕๕๐.๐๑ / ๑๕๖

บัณฑิตวิทยาลัย

มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม

อ.เมือง จ.มหาสารคาม ๕๕๐๐๐

๑๐ มกราคม ๒๕๕๗

เรื่อง ขออนุญาตให้ผู้วิจัยเข้าเก็บรวบรวมแบบสอบถามการวิจัย

เรียน นายอำเภอเลิงนกทา จังหวัดยโสธร

สิ่งที่ส่งมาด้วย แบบสอบถาม

จำนวน ๓๕๔ ชุด

ด้วย นายอาทิตย์ ยังกง นักศึกษาปริญญาโท สาขาวิชา รัฐประศาสนศาสตร์ รูปแบบ การศึกษานอกเวลาราชการ มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม กำลังศึกษาวิจัยและทำวิทยานิพนธ์ เรื่อง "ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของสำนักทะเบียนอำเภอเลิงนกทา จังหวัดยโสธร" เพื่อให้การ วิจัยดำเนินไปด้วยความเรียบร้อยบรรลุตามวัตถุประสงค์

บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม จึงขออนุญาตให้ผู้วิจัยเข้าเก็บรวบรวม ข้อมูลการวิจัยกับกลุ่มตัวอย่าง คือ ประชาชนผู้มาขอรับบริการจากสำนักทะเบียนอำเภอเลิงนกทา จังหวัดยโสธร ทั้งช่วงเช้าและช่วงบ่าย ในเดือนมกราคม ๒๕๕๗ จำนวน ๓๕๔ คน เพื่อนำข้อมูลไป ดำเนินการวิจัยให้บรรลุวัตถุประสงค์ต่อไป

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณา และหวังเป็นอย่างยิ่งว่าจะได้รับความร่วมมือจากท่านด้วยดี ขอขอบคุณมา ณ โอกาสนี้

เรียน นายอำเภอเลิงนกทา
- เพื่อโปรดพิจารณา

ขอแสดงความนับถือ

๒๕๕๗

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.เกรียงศักดิ์ ไพรวรรณ)
คณบดีบัณฑิตวิทยาลัย

บัณฑิตวิทยาลัย

โทรศัพท์, โทรสาร ๐-๔๓๗๒-๕๕๓๘

๒๕๕๗
(นายธรรมาคม กองเกียรติ)

ปลัดอำเภอ (เจ้าพนักงานปกครองชำนาญการพิเศษ) ประจำอำเภอเลิงนกทา



ที่ ศธ ๐๕๔๐.๐๑ / ว ๐๘๖

บัณฑิตวิทยาลัย
มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม
อ.เมือง จ.มหาสารคาม ๔๔๐๐๐

๑๐ มกราคม ๒๕๕๗

เรื่อง ขอเรียนเชิญเป็นผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบเครื่องมือแบบสอบถามการวิจัย

เรียน คุณดุสิต สุทธิประภา

สิ่งที่ส่งมาด้วย แบบสอบถาม จำนวน ๑ ชุด

ด้วย นายอาทิตย์ ยังกง นักศึกษาปริญญาโท สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคามกำลังศึกษาวิจัยและทำวิทยานิพนธ์ เรื่อง “ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของสำนักทะเบียนอำเภอเลิงนกทา จังหวัดยโสธร”

มหาวิทยาลัยฯ พิจารณาแล้วเห็นว่าท่านเป็นผู้มีความรู้ ความสามารถ มีประสบการณ์และเชี่ยวชาญเฉพาะด้าน จึงใคร่ขอเรียนเชิญท่านเป็นผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบเครื่องมือการวิจัย ตรวจสอบความถูกต้องและความเหมาะสมด้านโครงสร้างเนื้อหาของเครื่องมือวิจัย ดังเอกสารที่แนบมาพร้อมนี้

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณา และหวังเป็นอย่างยิ่งว่าจะได้รับความร่วมมือจากท่านด้วยดี ขอขอบคุณมา ณ โอกาสนี้

มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม
RAJABHAT MAHASARAKHAM UNIVERSITY
ขอแสดงความนับถือ

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.เกรียงศักดิ์ ไพรรธรรม)
คณบดีบัณฑิตวิทยาลัย

บัณฑิตวิทยาลัย
โทรศัพท์, โทรสาร ๐-๔๓๗๒-๕๕๓

(นายดุสิต สุทธิประภา)
ปลัดอำเภอ

13 ส.ค. 2557



ที่ ศธ ๐๕๔๐.๐๑ / ว ๐๘๖

บัณฑิตวิทยาลัย

มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม

อ.เมือง จ.มหาสารคาม ๔๕๐๐๐

๑๐ มกราคม ๒๕๕๗

เรื่อง ขอเรียนเชิญเป็นผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบเครื่องมือแบบสอบถามการวิจัย

เรียน คุณลดาวัลย์ ไชยสัจย์

สิ่งที่ส่งมาด้วย แบบสอบถาม จำนวน ๑ ชุด

ด้วย นายอาทิตย์ ยังกง นักศึกษาปริญญาโท สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคามกำลังศึกษาวิจัยและทำวิทยานิพนธ์ เรื่อง “ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของสำนักทะเบียนอำเภอเลิงนกทา จังหวัดยโสธร”

มหาวิทยาลัยฯ พิจารณาแล้วเห็นว่าท่านเป็นผู้มีความรู้ ความสามารถ มีประสบการณ์และเชี่ยวชาญเฉพาะด้าน จึงใคร่ขอเรียนเชิญท่านเป็นผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบเครื่องมือการวิจัย ตรวจสอบความถูกต้องความเหมาะสม ด้านการวัดผลและประเมินผลของเครื่องมือวิจัย ดังเอกสารที่แนบมาพร้อมนี้

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณา และหวังเป็นอย่างยิ่งว่าจะได้รับความร่วมมือจากท่านด้วยดี ขอขอบคุณมา ณ โอกาสนี้

มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม
RAJABHAT MAHASARAKHAM UNIVERSITY

ขอแสดงความนับถือ

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.เกรียงศักดิ์ ไพรวรรณ)

คณบดีบัณฑิตวิทยาลัย

รับทราบ

ลดาวัลย์ ไชยสัจย์

ลดาวัลย์ ไชยสัจย์

(ทบทวนโดย ลดาวัลย์ ไชยสัจย์)

บัณฑิตวิทยาลัย

โทรศัพท์, โทรสาร ๐-๔๓๗๒-๕๕๓



ที่ ศธ ๐๕๕๐.๐๑ / ว ๐๘๖

บัณฑิตวิทยาลัย
มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม
อ.เมือง จ.มหาสารคาม ๔๕๐๐๐

๑๐ มกราคม ๒๕๕๗

เรื่อง ขอเรียนเชิญเป็นผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบเครื่องมือแบบสอบถามการวิจัย

เรียน คุณศิริวรรณ วงศ์อนันต์

สิ่งที่ส่งมาด้วย แบบสอบถาม จำนวน ๑ ชุด

ด้วย นายอาทิตย์ ยังกง นักศึกษาปริญญาโท สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคามกำลังศึกษาวิจัยและทำวิทยานิพนธ์ เรื่อง “ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของสำนักทะเบียนอำเภอเลิงนกทา จังหวัดยโสธร”

มหาวิทยาลัยฯ พิจารณาแล้วเห็นว่าท่านเป็นผู้มีความรู้ ความสามารถ มีประสบการณ์และเชี่ยวชาญเฉพาะด้าน จึงใคร่ขอเรียนเชิญท่านเป็นผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบเครื่องมือการวิจัย ตรวจสอบความถูกต้องและความเหมาะสมด้านการใช้ภาษาของเครื่องมือวิจัย ดังเอกสารที่แนบมาพร้อมนี้

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณา และหวังเป็นอย่างยิ่งว่าจะได้รับความร่วมมือจากท่านด้วยดี ขอขอบคุณมา ณ โอกาสนี้

มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม
RAJABHAT MAHASARAKHAM UNIVERSITY

ขอแสดงความนับถือ

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.เกรียงศักดิ์ ไพรวรรณ)
คณบดีบัณฑิตวิทยาลัย

ศาสตราจารย์ ดร.วิเชียร วัฒนชัย
รองคณบดีบัณฑิตวิทยาลัย

(ดร.วิเชียร วัฒนชัย รองคณบดีบัณฑิตวิทยาลัย)

บัณฑิตวิทยาลัย
โทรศัพท์, โทรสาร ๐-๔๓๗๒-๕๕๓