



ภาคผนวก ก

แบบสอบถามเพื่อการค้นคว้า

มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม  
RAJABHAT MAHASARAKHAM UNIVERSITY



สำหรับผู้วิจัย

## แบบสอบถามการค้นคว้าอิสระ

เรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของสำนักทะเบียนท้องถิ่น  
เทศบาลตำบลปอภารอำเภอเมือง จังหวัดร้อยเอ็ด  
ปริญญา รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขารัฐประศาสนศาสตร์  
มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม

### คำชี้แจง

1. แบบสอบถามนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อสำรวจความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการบริการสาธารณะของเทศบาลตำบลปอภาร อำเภอเมือง จังหวัดร้อยเอ็ด จึงไม่มีคำตอบที่ถูกหรือผิดแต่เป็นความคิดเห็นตามความรู้สึของผู้ตอบแบบสอบถาม

2. แบบสอบถามนี้แบ่งออกเป็น 3 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตอนที่ 2 เป็นแบบสอบถามความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการบริการของสำนักทะเบียนท้องถิ่น เทศบาลปอภาร อำเภอเมือง จังหวัดร้อยเอ็ด 5 ด้าน ดังนี้

1. ด้านการให้บริการอย่างเท่าเทียมกัน

2. ด้านการให้บริการอย่างรวดเร็วทันเวลา

3. ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ

4. ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง

5. ด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า

ตอนที่ 3 เป็นข้อเสนอแนะของประชาชนเกี่ยวกับการให้บริการ ของสำนักทะเบียนท้องถิ่น เทศบาลตำบลปอภาร อำเภอเมือง จังหวัดร้อยเอ็ด จำนวน 5 ข้อ

3. คำตอบของท่านจะไม่มีผลเสียหายต่อตัวท่าน หน่วยงานของท่าน จึงขอความกรุณาท่านตอบแบบสอบถามให้ครบถ้วนทุกข้อ ขอขอบคุณอย่างสูงมา ณ โอกาสนี้

นายอิสรา พันทะนาภูมิ

นักศึกษารัฐประศาสนศาสตร์มหาบัณฑิต

มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

คำชี้แจง โปรดกาเครื่องหมาย  ลงใน  หน้าคำตอบให้ตรงกับความเป็นจริงของท่าน

1. เพศ

- ชาย  
 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. และสูงกว่าขึ้นไป.

ส่วนที่ 2 ข้อคำถามระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานทะเบียน  
ท้องถิ่น เทศบาลตำบลปอภาร อำเภอเมือง จังหวัดร้อยเอ็ด  
คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องระดับความพึงพอใจของท่าน

ข้อ	ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของสำนัก ทะเบียนท้องถิ่น	ระดับความพึงพอใจ				
		มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
(1)	การให้บริการอย่างเท่าเทียมกัน					
1.	เจ้าหน้าที่ให้บริการเป็นไปตามลำดับ					
2.	เจ้าหน้าที่บริการเป็นกันเองกับประชาชนทุกคน					
3.	เจ้าหน้าที่อำนวยความสะดวกกับประชาชนอย่างเท่าเทียมกัน					
4.	เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำกับประชาชนทุกคนเท่าเทียมกัน					
5.	เจ้าหน้าที่พูดจาสุภาพกับทุก ๆ คน					
6.	เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสุภาพ					
7.	การเรียกเก็บค่าธรรมเนียมมีความเท่าเทียมกัน					
(2)	การให้บริการอย่างรวดเร็วทันเวลา					
1.	เจ้าหน้าที่ให้บริการตรงตามเวลา					
2.	เจ้าหน้าที่บริการด้วยความรวดเร็วและทันเวลา					
3.	มีป้ายบอกขั้นตอนในการบริการอย่างชัดเจน					
4.	เจ้าหน้าที่ให้บริการเป็นขั้นตอน					
5.	ระยะเวลาในการบริการมีความเหมาะสม					
6.	การบริการเป็นระบบชัดเจน					
7.	มีการกำหนดเวลาแต่ละขั้นตอนการให้บริการ					
(3)	การให้บริการอย่างเพียงพอ					
1.	มีจำนวนเจ้าหน้าที่ให้บริการเพียงพอกับผู้มาขอรับบริการ					

ข้อ	ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของสำนัก ทะเบียนท้องถิ่น	ระดับความพึงพอใจ				
		มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
2.	สถานที่นั่งรอรับบริการมีจำนวนเพียงพอกับผู้มาติดต่อขอรับบริการ					
3.	มีห้องน้ำเพียงพอกับผู้มาติดต่อขอรับบริการ					
4.	มีอุปกรณ์เครื่องเขียนสำหรับใช้ในการกรอกข้อมูลในการขอรับบริการอย่างเพียงพอ					
5.	มีแบบฟอร์มต่าง ๆ ในการบริการอย่างเพียงพอ					
6	สถานที่จอดรถเพียงพอต่อผู้มาติดต่อขอรับบริการ					
(4)	การให้บริการอย่างต่อเนื่อง					
1.	เจ้าหน้าที่ให้บริการอย่างต่อเนื่อง					
2.	เจ้าหน้าที่ให้บริการผู้มารับบริการจนแล้วเสร็จ					
3.	เจ้าหน้าที่สามารถทำงานแทนกันได้เพื่อให้การบริการมีความต่อเนื่อง					
4.	ขั้นตอนการให้บริการต่อเนื่องกันอย่างเป็นระบบ					
5.	มีการบริการในช่วงพักกลางวัน กรณีงานไม่แล้วเสร็จ					
(5)	ด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า					
1.	เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการบริการ					
2.	การให้บริการ ถูกต้อง ตามระเบียบ					
3.	คู่มือการให้บริการ เช่น แผ่นพับเป็นปัจจุบัน					
4.	มีการจัดบริการรับฟังความคิดเห็น เช่น จัดกล่องรับฟังความคิดเห็น					
5.	เจ้าหน้าที่ประชาสัมพันธ์คอยให้คำแนะนำอย่างสม่ำเสมอ					

ข้อ	ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของสำนัก ทะเบียนท้องถิ่น	ระดับความพึงพอใจ				
		มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
6.	มีการใช้เทคโนโลยีในการให้บริการ เช่น อินเทอร์เน็ต					
7.	มีการประชาสัมพันธ์ทางเสียงตามสายเกี่ยวกับงานทะเบียน					

ตอนที่ 3 ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการบริการของสำนักงานทะเบียนท้องถิ่น เทศบาลตำบลปอภาร อำเภอมือง จังหวัดร้อยเอ็ด

คำชี้แจง โปรดให้ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการให้บริการของสำนักงานทะเบียนท้องถิ่น เทศบาลตำบลปอภาร อำเภอมือง จังหวัดร้อยเอ็ด ในแต่ละด้าน

1. ด้านการให้บริการอย่างเท่าเทียมกัน

.....

.....

.....

.....

2. ด้านการให้บริการอย่างรวดเร็วทันเวลา

.....

.....

.....

3. ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ

.....

.....

.....

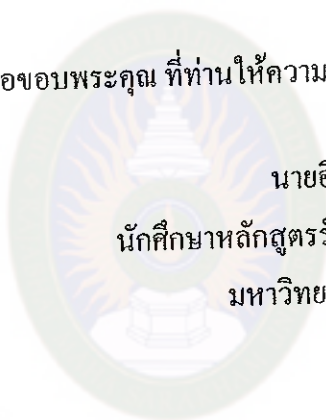
4. ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง

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

5. ด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า

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

ขอขอบพระคุณ ที่ท่านให้ความร่วมมือในการตอบแบบสอบถาม



นายอิสรา พันทะนาภูมิ

นักศึกษาหลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต

มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม

มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม  
RAJABHAT MAHASARAKHAM UNIVERSITY



ภาคผนวก ข

ผลการวิเคราะห์ค่า IOC ของเครื่องมือ

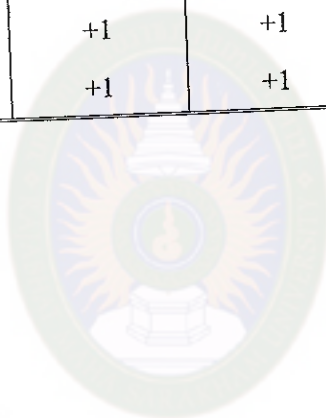
มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม  
RAJABHAT MAHASARAKHAM UNIVERSITY



ตารางภาคผนวกที่ 1 ผลการวิเคราะห์ความสอดคล้องระหว่างข้อคำถามกับวัตถุประสงค์ (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	+1	+1	+1	3	1
21	+1	+1	+1	3	1
22	+1	+1	+1	3	1
23	+1	+1	+1	3	1

คำถามข้อ	คะแนนของผู้เชี่ยวชาญ			รวมค่า IOC	ค่า IOC เดี่ยว
	คนที่ 1	คนที่ 2	คนที่ 3		
24	+1	+1	+1	3	1
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
32	+1	+1	+1	3	1



มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม  
RAJABHAT MAHASARAKHAM UNIVERSITY



ภาคผนวก ค

ผลการวิเคราะห์ค่าความเชื่อมั่นของเครื่องมือ

มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม  
RAJABHAT MAHASARAKHAM UNIVERSITY

ตารางภาคผนวกที่ 2 ผลการวิเคราะห์ค่าความเชื่อมั่นของเครื่องมือ

ข้อที่	ค่าความเชื่อมั่น	ข้อที่	ค่าความเชื่อมั่น
1	.924	21	.922
2	.904	22	.947
3	.914	23	.913
4	.896	24	.894
5	.912	25	.918
6	.903	26	.872
7	.898	27	.917
8	.911	28	.916
9	.916	29	.923
10	.892	30	.889
11	.873	31	.898
12	.926	32	.914
13	.932		
14	.886		
15	.919		
16	.914		
17	.874		
18	.874		
19	.952		
20	.921		

ค่าเฉลี่ยของค่าความเชื่อมั่น = .916

ภาคผนวก ง  
หนังสือขอความอนุเคราะห์

มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม  
RAJABHAT MAHASARAKHAM UNIVERSITY

ที่ ศธ ๐๕๔๐.๑๕/ว ๐๔๑๕



วิทยาลัยกฎหมายและการปกครอง  
มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม  
อ.เมือง จ.มหาสารคาม ๔๔๐๐๐

๑๓ สิงหาคม ๒๕๕๓

เรื่อง ขอเรียนเชิญเป็นผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบเครื่องมือแบบสอบถามการค้นคว้าอิสระ

เรียน คุณพงษ์พันธ์ วงศ์อามาตย์

สิ่งที่ส่งมาด้วย แบบสอบถามการค้นคว้าอิสระ

จำนวน ๑ ชุด

ด้วย นายอิสรา พันทะนาภูมิ รหัสประจำตัว ๕๒๑๒๓๓๔๑๑๔ นักศึกษาปริญญาโท สาขารัฐประศาสนศาสตร์ ภาควิชาการศึกษาศาสตร์ ศูนย์มหาสารคาม เรื่อง “ความพึงพอใจของประชาชน ที่มีต่อการให้บริการของสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลตำบลปอการ อำเภอเมือง จังหวัดร้อยเอ็ด” เพื่อให้ การค้นคว้าอิสระดำเนินไปด้วยความเรียบร้อย บรรลุ ตามวัตถุประสงค์

วิทยาลัยกฎหมายและการปกครอง มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม จึงใคร่ขอเรียนเชิญท่าน เป็นผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบเครื่องมือแบบสอบถามการค้นคว้าอิสระ ตรวจสอบความถูกต้อง เหมาะสม ด้านเนื้อหา ภาษา ดังเอกสารที่แนบมาพร้อมนี้

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณา และหวังเป็นอย่างยิ่งว่าจะได้รับความร่วมมือจากท่านด้วยดี ขอขอบคุณมา ณ โอกาสนี้

ขอแสดงความนับถือ

(นายวิทยา เจริญศิริ)

คณบดีวิทยาลัยกฎหมายและการปกครอง

วิทยาลัยกฎหมายและการปกครอง

โทรศัพท์ ๐-๔๓๗๒-๒๑๑๘-๕ ต่อ ๔๕๓

โทรสาร ๐-๔๓๗๑-๓๕๘๘



ที่ ศธ ๐๕๔๐.๑๕/ว ๐๔๐๑๕

วิทยาลัยกฎหมายและการปกครอง  
มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม  
อ.เมือง จ.มหาสารคาม ๔๔๐๐๐

๑๓ สิงหาคม ๒๕๕๓

เรื่อง ขอเรียนเชิญเป็นผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบเครื่องมือแบบสอบถามการคั่นคว่ำอิสระ

เรียน คุณชุติมา สุรเสน

สิ่งที่ส่งมาด้วย แบบสอบถามการคั่นคว่ำอิสระ

จำนวน ๑ ชุด

ด้วย นายอิสร่า พันทะนาภูมิ รหัสประจำตัว ๕๒๑๒๓๓๔๑๑๔ นักศึกษาปริญญาโท สาขารัฐประศาสนศาสตร์ ภาควิชาการศึกษาศาสตร์ ศูนย์มหาสารคาม เรื่อง “ความพึงพอใจของประชาชน ที่มีต่อการให้บริการของสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลตำบลปอการ อำเภอเมือง จังหวัดร้อยเอ็ด” เพื่อให้การคั่นคว่ำอิสระดำเนินไปด้วยความเรียบร้อย บรรลุตามวัตถุประสงค์

วิทยาลัยกฎหมายและการปกครอง มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม จึงใคร่ขอเรียนเชิญท่านเป็นผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบเครื่องมือแบบสอบถามการคั่นคว่ำอิสระ ตรวจสอบความถูกต้อง เหมาะสม ด้านการวัดและประเมินผล ดังเอกสารที่แนบมาพร้อมนี้

จึงเรียนมาเพื่อ โปรดพิจารณา และหวังเป็นอย่างยิ่งว่าจะได้รับความร่วมมือจากท่านด้วยดี ขอขอบคุณมา ณ โอกาสนี้

ขอแสดงความนับถือ

(นายวิทยา เจริญศิริ)

คณบดีวิทยาลัยกฎหมายและการปกครอง

วิทยาลัยกฎหมายและการปกครอง

โทรศัพท์ ๐-๔๓๗๒-๒๑๑๙-๕ ต่อ ๔๕๓

โทรสาร ๐-๔๓๗๑-๓๕๙๘

ที่ ศธ ๐๕๔๐.๑๕/ว ๐๔๑๕



วิทยาลัยกฎหมายและการปกครอง  
มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม  
อ.เมือง จ.มหาสารคาม ๔๔๐๐๐

๑๓ สิงหาคม ๒๕๕๓

เรื่อง ขอเรียนเชิญเป็นผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบเครื่องมือแบบสอบถามการค้นคว้าอิสระ

เรียน คุณเฉลียว นครไพโร

สิ่งที่ส่งมาด้วย แบบสอบถามการค้นคว้าอิสระ

จำนวน ๑ ชุด

ด้วย นายอิสรา พันทะนาภูมิ รหัสประจำตัว ๕๒๑๒๓๓๔๑๑๔ นักศึกษาปริญญาโท สาขารัฐประศาสนศาสตร์ ภาคสมทบ ศูนย์มหาสารคาม เรื่อง “ความพึงพอใจของประชาชน ที่มีต่อการให้บริการของสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลตำบลปอภาร อำเภอเมือง จังหวัดร้อยเอ็ด” เพื่อให้การค้นคว้าอิสระดำเนินไปด้วยความเรียบร้อย บรรลุตามวัตถุประสงค์

วิทยาลัยกฎหมายและการปกครอง มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม จึงใคร่ขอเรียนเชิญท่านเป็นผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบเครื่องมือแบบสอบถามการค้นคว้าอิสระ ตรวจสอบความถูกต้อง เหมาะสม ด้านเนื้อหา ภาษา สถิติ การวัดและประเมินผล ดังเอกสารที่แนบมาพร้อมนี้

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณา และหวังเป็นอย่างยิ่งว่าจะได้รับความร่วมมือจากท่านด้วยดี ขอขอบคุณมา ณ โอกาสนี้

ขอแสดงความนับถือ

(นายวิชา เจริญศิริ)

คณบดีวิทยาลัยกฎหมายและการปกครอง

วิทยาลัยกฎหมายและการปกครอง

โทรศัพท์ ๐-๔๓๗๒-๒๑๑๙-๕ ต่อ ๔๕๗

โทรสาร ๐-๔๓๗๑-๓๕๘๘



ที่ ศธ ๐๕๔๐.๑๕/๐๔๑๖



วิทยาลัยกฎหมายและการปกครอง  
มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม  
อ.เมือง จ.มหาสารคาม ๔๔๐๐๐

๑๓ สิงหาคม ๒๕๕๓

เรื่อง ขออนุญาตให้ผู้ศึกษาค้นคว้าอิสระเข้าทดลองใช้เครื่องมือและเก็บรวบรวมข้อมูลแบบสอบถาม  
การค้นคว้าอิสระ

เรียน นายกเทศมนตรีตำบลปอภาร

ด้วย นายอิสรา พันทะนาภูมิ รหัสประจำตัว ๕๒๑๒๓๓๔๑๑๔ นักศึกษาปริญญาโท  
สาขารัฐประศาสนศาสตร์ ภาคสมทบ ศูนย์มหาสารคาม เรื่อง “ความพึงพอใจของประชาชน ที่มีต่อการ  
ให้บริการของสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลตำบลปอภาร อำเภอเมือง จังหวัดร้อยเอ็ด”

วิทยาลัยกฎหมายและการปกครอง มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม จึงขออนุญาตให้ผู้  
ศึกษาค้นคว้าอิสระเข้าทดลองใช้เครื่องมือและเก็บรวบรวมข้อมูลแบบสอบถามเพื่อการค้นคว้าอิสระกับกลุ่ม  
ตัวอย่าง คือ ประชาชนผู้มาขอรับบริการจากสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลตำบลปอภาร ที่ไม่ใช่กลุ่มตัวอย่าง  
เพื่อนำข้อมูลไปทำการวิจัยให้บรรลุตามวัตถุประสงค์ต่อไป

จึงเรียนมาเพื่อ โปรดพิจารณา และหวังเป็นอย่างยิ่งว่าจะได้รับความร่วมมือจากท่านด้วยดี  
ขอขอบคุณมา ณ โอกาสนี้

วิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม  
RAJABHAT MAHASARAKHAM UNIVERSITY

ขอแสดงความนับถือ

(นายวิชา เจริญศิริ)

คณบดีวิทยาลัยกฎหมายและการปกครอง

วิทยาลัยกฎหมายและการปกครอง

โทรศัพท์ ๐-๔๓๗๒-๒๑๑๘-๕ ต่อ ๔๕๗

โทรสาร ๐-๔๓๗๑-๓๕๘๘