



ภาคผนวก

มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม  
RAJABHAT MAHASARAKHAM UNIVERSITY



ภาคผนวก ก

แบบสอบถามงานวิจัย

มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม  
RAJABHAT MAHASARAKHAM UNIVERSITY

## แบบสอบถามงานวิจัย

เรื่อง ปัญหาการปฏิบัติราชการเพื่อประชาชน ของสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลตำบลศรีสงคราม  
อำเภอศรีสงคราม จังหวัดนครพนม

### คำชี้แจง

แบบสอบถามฉบับนี้ผู้วิจัยได้จัดทำขึ้น เพื่อประโยชน์ในการวิจัยตามหลักสูตรรัฐ  
ประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม ลักษณะของคำถามแบ่งเป็น 3 ตอน  
คือ

ตอนที่ 1 เป็นคำถามปลายปิด เพื่อถามข้อมูลทั่วไปของผู้มาใช้บริการ ประกอบด้วย เพศ  
อายุ ช่วงเวลาบริการ ชุมชนที่อาศัยอยู่ และวัตถุประสงค์ในการมาใช้บริการ มีลักษณะเป็นแบบ  
สำรวจรายการ (Check list) 6 ข้อ

ตอนที่ 2 เป็นคำถามแบบปลายปิด เป็นการถามเพื่อให้ทราบถึงระดับปัญหาของ  
ประชาชนผู้มาใช้บริการสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลตำบลศรีสงคราม อำเภอศรีสงคราม  
จังหวัดนครพนม โดยแบ่งระดับของปัญหาแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) มาตรา  
ส่วนประมาณค่า (Likert Scale) 5 ระดับ ได้แก่ 5 = มากที่สุด 4 = มาก 3 = ปานกลาง 2 = น้อย  
และ 1 = น้อยที่สุด จำนวน 8 ข้อ

ตอนที่ 3 เป็นคำถามปลายเปิดเพื่อหาแนวทางการแก้ไขปัญหาการปฏิบัติราชการเพื่อ  
ประชาชน ของสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลตำบลศรีสงคราม อำเภอศรีสงคราม จังหวัดนครพนม  
ในการวิจัยครั้งนี้ ขอความอนุเคราะห์ได้โปรดตอบแบบสอบถามให้ครบทุกข้อตามความ  
เป็นจริง และแสดงความคิดเห็นได้อย่างอิสระ ผู้ทำการศึกษาวิจัยหวังเป็นอย่างยิ่งว่า คงได้รับความ  
อนุเคราะห์ในการตอบแบบสอบถามจากท่านด้วยดี และขอขอบพระคุณมา ณ โอกาสนี้

(สัมภาษณ์ แสนศรี)

นักศึกษาปริญญาโท รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต  
มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม เป็นคำถามปลายเปิด เพื่อถามข้อมูลทั่วไปของผู้  
มาใช้บริการ

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย / ลงใน ( ) หน้าข้อความที่ท่านเห็นว่าถูกต้อง ตรงตามความ  
คิดเห็นของท่านมากที่สุด

1. เพศ

( ) ชาย

( ) หญิง

2. อายุ ..... ปี

1. ( ) 18 – 30 ปี      3. ( ) 41 – 50 ปี

2. ( ) 31 – 40 ปี      4. ( ) 50 ปีขึ้นไป

3. อาชีพ

1 ( ) เกษตรกรรมและรับจ้างทั่วไป      2 ( ) ข้าราชการ/รัฐวิสาหกิจ/เจ้าหน้าที่รัฐ

3 ( ) เอกชน/ธุรกิจส่วนตัว/ค้าขาย      4 ( ) นักเรียน/นักศึกษา

5 ( ) อาชีพอื่นๆ

4. ช่วงเวลาบริการ

1 ( ) ภาคเช้า (08.30-12.00 น.)

2 ( ) ภาคนอกเวลาราชการ (12.00-13.00 น. และวันเสาร์)

3 ( ) ภาคบ่าย (14.00-16.30 น.)

5. ชุมชนอาศัยอยู่

1 ( ) ภายในเขตเทศบาลตำบลศรีสงคราม

2 ( ) นอกเขตเทศบาลแต่อยู่ในเขตอำเภอศรีสงคราม

3 ( ) นอกเขตอำเภอศรีสงคราม(ต่างอำเภอหรือต่างจังหวัด)

6. วัตถุประสงค์ในการมาใช้บริการ

1 ( ) แจ็งเกิด

5 ( ) แก้ไขรายการคนและบ้าน

2 ( ) แจ็งตาย

6 ( ) คัดรับรองเอกสารและคัดทะเบียนบ้าน

3 ( ) ย้ายที่อยู่

7 ( ) งานเลือกตั้ง

4 ( ) ปลุกสร้างบ้านใหม่

8 ( ) เพิ่มชื่อในทะเบียนบ้าน

ตอนที่ 2 เป็นคำถามเกี่ยวกับระดับของปัญหาในการให้บริการของสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาล  
ตำบลศรีสงครามอำเภอศรีสงคราม จังหวัดนครพนม  
คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย / ลงในคำตอบที่ตรงกับความเป็นจริง หรือตรงกับความคิดเห็นของท่าน

หลักการปฏิบัติราชการเพื่อประชาชนของสำนักทะเบียน ท้องถิ่นเทศบาลตำบลศรีสงครามอำเภอศรีสงคราม จังหวัดนครพนม	ระดับปัญหาในการบริการ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
<b>(1) ด้านมาตรฐานการบริการ</b>					
1. มีการกำหนดมาตรฐานการบริการที่ชัดเจน					
2. มีการตรวจสอบประเมินผลการบริการ					
3. การบริการสอดคล้องกับความต้องการของประชาชน					
4. มีการประกาศหรือแจ้งให้ผู้รับบริการทราบถึงมาตรฐาน					
<b>(2.) ด้านการกำหนดข้อมูลข่าวสารและการเปิดเผย</b>					
1. การให้ข้อมูลข่าวสารถูกต้อง					
2. มีขั้นตอนในการดำเนินการชัดเจน					
3. มีการกำหนดเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบที่ชัดเจน					
4. เจ้าหน้าที่มีป้ายแสดงการให้บริการและชื่อชัดเจน					
<b>(3.) ด้านความเท่าเทียมและความเป็นธรรม</b>					
1. ให้บริการประชาชนอย่างเท่าเทียมกัน เช่น ลำดับก่อนหลัง					
2. มีการให้บริการด้วยความเที่ยงธรรม					
3. มีการให้บริการด้วยความซื่อสัตย์					
4. มีการบริการด้วยความเสมอภาคไม่เลือกเพศ เชื้อชาติ อาชีพ					
<b>(4.) ด้านทางเลือกในการปรึกษาหารือ</b>					
1. มีทางเลือกให้ประชาชนได้เลือกบริการหลายช่องทาง					
2. เปิดโอกาสให้ประชาชนได้เสนอแนะในการให้บริการ					
3. เมื่อมีปัญหาหรือข้อสงสัยสามารถติดต่อสอบถามได้หลายวิธี					
4. จัดเจ้าหน้าที่เอาไว้บริการให้คำแนะนำหรือปรึกษา ตลอดเวลา					

<b>(5) ด้านประสิทธิภาพและความคุ้มค่า</b>					
1. การบริการมีความรวดเร็วเหมาะสมกับงาน					
2. มีการใช้ทรัพยากรที่มีผลลัพธ์สอดคล้องกับต้นทุน					
3. ให้บริการเบ็ดเสร็จในที่เดียว					
4. มีการกำหนดระยะเวลาในการให้บริการชัดเจน					
<b>(6.) ด้านความเข้าใจในการแก้ไขข้อผิดพลาด</b>					
1. ผู้ให้บริการสามารถอธิบายข้อผิดพลาดที่เกิดขึ้นได้					
2. เมื่อมีข้อผิดพลาดเกิดขึ้น มีการบริการทันทีและถูกต้อง					
3. ประชาชนสามารถร้องทุกข์ร้องเรียนได้					
4. มีการขอโทษในข้อผิดพลาดที่เกิดขึ้น					
<b>(7.) ด้านความสุภาพและช่วยเหลือเกื้อกูล</b>					
1. มีการเอาใจใส่ในการต้อนรับ					
2. อำนวยความสะดวกประชาชนในการให้บริการเสมอ					
3. มีการบริการด้วยความเต็มใจและเต็มที่					
4. เจ้าหน้าที่พูดจาสุภาพ อิมยิ้มแจ่มใส					
<b>(8.) ด้านสถานที่และสิ่งแวดล้อม</b>					
1. สถานที่ให้บริการมีความสะอาด					
2. ที่จอดรถมีจำนวนเพียงพอต่อการให้บริการ					
3. วัสดุอุปกรณ์มีจำนวนเพียงพอต่อการให้บริการ					
4. เจ้าหน้าที่มีจำนวนเพียงพอต่อการให้บริการ					

ตอนที่ 3 ข้อเสนอแนะแนวทางในการแก้ปัญหาการปฏิบัติราชการเพื่อประชาชนของสำนัก

ทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลตำบลศรีสงคราม อำเภอศรีสงคราม จังหวัดนครพนม

คำชี้แจง โปรดให้ข้อเสนอแนะ โดยเขียนข้อความลงในช่องนี้แต่ละข้อตามความเป็นจริงของท่าน

1.ปัญหาในการให้บริการของสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลตำบลศรีสงคราม อำเภอ  
ศรีสงคราม จังหวัดนครพนม

.....

.....

.....

.....

.....

2.แนวทางแก้ไขปัญหาในการให้บริการของสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลตำบลศรีสงคราม อำเภอ  
ศรีสงคราม จังหวัดนครพนม

.....

.....

.....

.....

.....

มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม  
RAJABHAT MAHASARAKHAM UNIVERSITY



ภาคผนวก ข

ความสอดคล้องของแบบสอบถาม

มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม  
RAJABHAT MAHASARAKHAM UNIVERSITY



ตารางภาคผนวกที่ 1 ผลการวิเคราะห์ความสอดคล้องระหว่างข้อคำถามกับวัตถุประสงค์ของ  
การวิจัย (ค่า 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	0	2	0.67
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	0	+1	2	0.67
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	2	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
32	+1	+1	+1	3	1



มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม  
RAJABHAT MAHASARAKHAM UNIVERSITY



ภาคผนวก ค

ความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม

มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม  
RAJABHAT MAHASARAKHAM UNIVERSITY

ตารางภาคผนวกที่ 2 ความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม

Item	Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Scale Item- Total Correlation	Corrected Alpha if Item Deleted
ด้านมาตรฐานการบริการ				
1	100.536	70.376	.073	.670
2	100.473	70.186	.128	.667
3	100.593	70.407	.072	.670
4	100.701	68.216	.239	.660
ด้านการกำหนดข้อมูลข่าวสารและการเปิดเผย				
1	103.168	71.458	-.037	.678
2	101.527	67.231	.187	.664
3	101.422	65.340	.302	.653
4	101.387	64.320	.376	.646
ด้านความเท่าเทียมและความเป็นธรรม				
1	103.206	72.189	-.098	.680
2	103.196	70.623	.074	.669
3	103.133	70.886	.047	.670
4	102.971	70.798	.007	.676
ด้านทางเลือกในการปรึกษาหารือ				
1	100.222	73.154	-.177	.685
2	100.615	70.912	.065	.670
3	100.631	69.813	.236	.664
4	100.666	68.178	.347	.657

Item	Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Scale Item- Total Correlation	Corrected Alpha if Item Deleted
ด้านประสิทธิภาพและความคุ้มค่า				
1	100.892	64.446	.317	.651
2	101.006	65.171	.423	.646
3	100.987	66.171	.348	.652
4	100.857	65.772	.336	.651
ด้านความเข้าใจในการแก้ไขข้อผิดพลาด				
1	102.117	62.358	.162	.683
2	101.888	61.748	.428	.638
3	101.441	59.387	.624	.618
4	101.523	60.294	.481	.631
ด้านความสุภาพและช่วยเหลือเกื้อกูล				
1	103.082	65.356	.285	.655
2	103.101	67.231	.279	.657
3	103.092	66.994	.335	.654
4	102.860	68.413	.144	.667
ด้านสถานที่และสิ่งแวดล้อม				
1	100.542	72.682	-.126	.693
2	100.612	69.582	.193	.664
3	100.631	71.176	.004	.673
4	100.396	69.889	.138	.667

หมายเหตุ

1. N of Cases = 40

3. N of Items = 32

4. Alpha = .670



ภาคผนวก ง

หนังสือขอความอนุเคราะห์

มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม  
RAJABHAT MAHASARAKHAM UNIVERSITY



ที่ ศธ ๐๕๔๐.๐๑/๐๔๑๖

บัณฑิตวิทยาลัย

มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม

อ.เมือง จ.มหาสารคาม ๔๔๐๐๐

๑๕ กันยายน ๒๕๕๗

เรื่อง ขอเรียนเชิญเป็นผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบเครื่องมือการวิจัย

เรียน นางสาวนวิรัตน์ ลิขจัน

ด้วย พันจ่าเอกสัมพันธ์ แสนศรี รหัสนักศึกษา ๕๖๘๔๖๐๐๑๐๑๐๕ นักศึกษาปริญญาโท สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์ รูปแบบการศึกษานอกเวลาราชการ ศูนย์การศึกษาจังหวัดนครพนม กำลังทำวิทยานิพนธ์เรื่อง “ปัญหาการปฏิบัติราชการเพื่อประชาชน ของสำนักทะเบียนท้องถิ่น เทศบาลตำบลศรีสงคราม อำเภอศรีสงคราม จังหวัดนครพนม” เพื่อให้การวิจัยดำเนินไปด้วยความเรียบร้อย บรรลุตามวัตถุประสงค์

บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม จึงใคร่ขอเรียนเชิญท่านเป็นผู้เชี่ยวชาญ ตรวจสอบเครื่องมือการวิจัย ตรวจสอบความถูกต้อง เหมาะสมด้านเนื้อหา ดังเอกสารที่แนบมาพร้อมนี้

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณา และหวังเป็นอย่างยิ่งว่าจะได้รับความร่วมมือจากท่านด้วยดี ขอขอบคุณมา ณ โอกาสนี้

มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม  
RAJABHAT MAHASARAKHAM UNIVERSITY

ขอแสดงความนับถือ

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.เกรียงศักดิ์ ไพรรณ)

คณบดีบัณฑิตวิทยาลัย

บัณฑิตวิทยาลัย

โทรศัพท์, โทรสาร ๐-๔๓๗๒-๕๔๓๘



ที่ ศธ ๐๕๔๐.๐๑/๐๔๑๖

บัณฑิตวิทยาลัย

มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม

อ.เมือง จ.มหาสารคาม ๔๔๐๐๐

๑๕ กันยายน ๒๕๕๖

เรื่อง ขอเรียนเชิญเป็นผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบเครื่องมือการวิจัย

เรียน นายอภิรักษ์ เกนไชยวงศ์

ด้วย พันจ่าเอกสัณษายณ์ แสนศรี รหัสนักศึกษา ๕๖๘๔๖๐๐๑๐๑๐๕ นักศึกษาปริญญาโท สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์ รูปแบบการศึกษานอกเวลาราชการ ศูนย์การศึกษาจังหวัดนครพนม กำลังทำวิทยานิพนธ์เรื่อง “ปัญหาการปฏิบัติราชการเพื่อประชาชน ของสำนักงานทะเบียนท้องถิ่น เทศบาลตำบลศรีสงคราม อำเภอศรีสงคราม จังหวัดนครพนม” เพื่อให้การวิจัยดำเนินไปด้วยความเรียบร้อย บรรลุตามวัตถุประสงค์

บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม จึงใคร่ขอเรียนเชิญท่านเป็นผู้เชี่ยวชาญ ตรวจสอบเครื่องมือการวิจัย ตรวจสอบความถูกต้อง เหมาะสมด้านการวัดและประเมินผล ดังเอกสารที่แนบมาพร้อมนี้

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณา และหวังเป็นอย่างยิ่งว่าจะได้รับความร่วมมือจากท่านด้วยดี ขอขอบพระคุณมา ณ โอกาสนี้

มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม  
RAJABHAT MAHASARAKHAM UNIVERSITY

ขอแสดงความนับถือ

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.เกรียงศักดิ์ ไพโรวรรณ)

คณบดีบัณฑิตวิทยาลัย

บัณฑิตวิทยาลัย

โทรศัพท์, โทรสาร ๐-๔๓๗๒-๕๔๓๘





ที่ ศธ ๐๕๔๐.๐๑/๐๔๑๖

บัณฑิตวิทยาลัย

มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม

อ.เมือง จ.มหาสารคาม ๔๔๐๐๐

๑๕ กันยายน ๒๕๕๗

เรื่อง ขอเรียนเชิญเป็นผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบเครื่องมือการวิจัย

เรียน นางสาวสมมาตร อ่อนคำ

ด้วย พันจ่าเอกสัมพันธ์ แสนศรี รหัสนักศึกษา ๕๖๘๖๐๐๑๐๑๐๕ นักศึกษาปริญญาโท สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์ รูปแบบการศึกษานอกเวลาราชการ ศูนย์การศึกษาจังหวัดนครพนม กำลังทำวิทยานิพนธ์เรื่อง “ปัญหาการปฏิบัติราชการเพื่อประชาชน ของสำนักงานทะเบียนท้องถิ่น เทศบาลตำบลศรีสงคราม อำเภอศรีสงคราม จังหวัดนครพนม” เพื่อให้การวิจัยดำเนินไปด้วยความเรียบร้อย บรรลุตามวัตถุประสงค์

บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม จึงใคร่ขอเรียนเชิญท่านเป็นผู้เชี่ยวชาญ ตรวจสอบเครื่องมือการวิจัย ตรวจสอบความถูกต้อง เหมาะสมด้านภาษา ดังเอกสารที่แนบมาพร้อมนี้

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณา และหวังเป็นอย่างยิ่งว่าจะได้รับความร่วมมือจากท่านด้วยดี ขอขอบคุณมา ณ โอกาสนี้

RAJABHAT MAHASARAKHAM UNIVERSITY

ขอแสดงความนับถือ

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.เกรียงศักดิ์ ไพรวรรณ)

คณบดีบัณฑิตวิทยาลัย

บัณฑิตวิทยาลัย

โทรศัพท์, โทรสาร ๐-๔๓๗๒-๕๔๓๘



ที่ ศธ ๐๕๔๐.๐๑/๐๔๑๖

บัณฑิตวิทยาลัย

มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม

อ.เมือง จ.มหาสารคาม ๔๔๐๐๐

๑๕ กันยายน ๒๕๕๗

เรื่อง ขออนุญาตให้ผู้วิจัยเก็บรวบรวมข้อมูลการวิจัย

เรียน นายกเทศมนตรี.....

ด้วย พันจ่าเอกสัณษายณ์ แสสนศรี รหัสนักศึกษา ๕๖๘๔๖๐๐๑๐๑๐๕ นักศึกษาปริญญาโท สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์ รูปแบบการศึกษานอกเวลาราชการ ศูนย์การศึกษาจังหวัดนครพนม กำลังทำวิทยานิพนธ์เรื่อง “ปัญหาการปฏิบัติราชการเพื่อประชาชน ของสำนักทะเบียนท้องถิ่น เทศบาลตำบลศรีสงคราม อำเภอศรีสงคราม จังหวัดนครพนม” เพื่อให้การวิจัยดำเนินไปด้วยความเรียบร้อย บรรลุตามวัตถุประสงค์

บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม จึงใคร่ขออนุญาตให้ผู้วิจัยเก็บรวบรวมข้อมูลการวิจัยกับกลุ่มตัวอย่าง คือ ประชาชนผู้มาใช้บริการสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลตำบลศรีสงคราม อำเภอศรีสงคราม จังหวัดนครพนม จำนวน ๓๑๕ คน เพื่อนำข้อมูลไปทำการวิจัยให้บรรลุตามวัตถุประสงค์ต่อไป

จึงเรียนมาเพื่อ โปรดพิจารณา และหวังเป็นอย่างยิ่งว่าจะได้รับความร่วมมือจากท่านด้วยดี ขอขอบคุณมา ณ โอกาสนี้

ขอแสดงความนับถือ

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.เกรียงศักดิ์ ไพรรณ)

คณบดีบัณฑิตวิทยาลัย

บัณฑิตวิทยาลัย

โทรศัพท์, โทรสาร ๐-๔๓๗๒-๕๔๓๘