

ภาคผนวก ก  
แบบสอบถาม

มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม  
RAJABHAT MAHASARAKHAM UNIVERSITY

### แบบสอบถาม

เรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนผู้มารับบริการด้านงานทะเบียนพาณิชย์ ขององค์การบริหาร  
ส่วนจังหวัดมหาสารคาม

---

#### คำชี้แจง

1. แบบสอบถามฉบับนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อสำรวจ ความพึงพอใจของประชาชนผู้มารับบริการด้านงานทะเบียนพาณิชย์ขององค์การบริหารส่วนจังหวัดมหาสารคาม

2. ข้อมูลที่ได้จะนำไปใช้ในการศึกษาครั้งนี้เท่านั้น คำตอบของท่านจะไม่มีผลกระทบต่อการทำงาน หรือหน่วยงานของท่านแต่ประการใด ผู้ศึกษาจะรักษาไว้เป็นความลับ กรุณาตอบแบบสอบถามนี้ให้ตรงกับความคิดเห็นของท่านมากที่สุด

3. แบบสอบถามฉบับนี้มี 3 ตอน ประกอบด้วย

ตอนที่ 1 ปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม ลักษณะเป็นแบบสอบถามแบบตรวจสอบรายการ (Checklist) จำนวน 3 ข้อ ได้แก่ เพศ และอายุ และประเภทของร้านค้าที่ขอจดทะเบียนพาณิชย์

ตอนที่ 2 ความพึงพอใจของประชาชนผู้มารับบริการ ด้านงานทะเบียนพาณิชย์ขององค์การบริหารส่วนจังหวัดมหาสารคาม จำนวน 15 ข้อ แบ่งออกเป็น 3 ด้าน ได้แก่ ด้านกระบวนการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ลักษณะเป็นแบบสอบถามแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) ของลิเคิร์ต (Likert scale) แบ่งออกเป็น 5 ระดับ ได้แก่ มากที่สุด มาก ปานกลาง น้อย และน้อยที่สุด

ตอนที่ 3 ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับ แนวทางการให้บริการงาน ด้านทะเบียนพาณิชย์ขององค์การบริหารส่วนจังหวัดมหาสารคาม ลักษณะเป็นแบบสอบถามแบบปลายเปิด (Open – Ended) เพื่อให้ผู้ตอบแบบสอบถาม แสดงแนวทางการให้บริการงานด้านทะเบียนพาณิชย์ขององค์การบริหารส่วนจังหวัดมหาสารคาม

ขอขอบคุณ ทุกท่าน ที่ให้ความร่วมมือในการตอบแบบสอบถาม

(นางสาวมินา ราสุวรรณ)

นักศึกษาระดับปริญญาโท รัฐศาสตรมหาบัณฑิต

สาขาวิชารัฐศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม

ตอนที่ 1 ปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่อง  ให้ตรงกับความเป็นจริงของท่าน

1. เพศ

ชาย

หญิง

2. อายุ

20 - 30 ปี

31 - 40 ปี

41 - 50 ปี

ตั้งแต่ 51 ปีขึ้นไป

3. ประเภทของร้านค้าที่ขอจดทะเบียนพาณิชย์

ร้านค้าขายปลีก

ร้านบริการอินเทอร์เน็ต

ร้านเช่า CD เพื่อความบันเทิง

ร้านประกอบหัตถกรรมหรือร้านอุตสาหกรรม

มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม  
RAJABHAT MAHASARAKHAM UNIVERSITY

ตอนที่ 2 ความพึงพอใจของประชาชนผู้มารับบริการ ด้านงานทะเบียนพาณิชย์ขององค์การบริหารส่วนจังหวัดมหาสารคาม

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องระดับความพึงพอใจ ได้แก่ มากที่สุด มาก ปานกลาง น้อย และน้อยที่สุด เพียงช่องใดช่องหนึ่งเท่านั้น

ลำดับที่	ความพึงพอใจของประชาชนผู้มารับบริการ ด้านงานทะเบียนพาณิชย์ขององค์การบริหาร ส่วนจังหวัดมหาสารคาม	ระดับความพึงพอใจ				
		มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
<b>1. ด้านกระบวนการให้บริการ</b>						
1	การจัดลำดับการบริการ (คิว) จัดได้เหมาะสม					
2	การให้บริการรวดเร็ว					
3	การให้บริการสะดวกต่อเมือง					
4	การให้บริการเสร็จเรียบร้อยเป็นรายบุคคล จนเสร็จ					
5	การชี้แจงขั้นตอนการติดต่องาน					
<b>2. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ</b>						
6	เจ้าหน้าที่ให้บริการอย่างเสมอภาค					
7	เจ้าหน้าที่กระตือรือร้นในการให้บริการ					
8	เจ้าหน้าที่มีทัศนคติดีในการให้บริการ					
9	เจ้าหน้าที่มีความรู้ในเรื่องที่ให้บริการเพียงพอ					
10	เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำอย่างเต็มใจ					
<b>3. ด้านถึงอำนวยความสะดวก</b>						
11	มีเครื่องมือทันสมัยให้บริการ					
12	มีเครื่องมือในการให้บริการเพียงพอ					
13	มีสื่อ หรือแผ่นพับ หรือเอกสารอำนวยความสะดวกในการให้บริการ					
14	มีตัวอย่างการกรอกเอกสารหรือการติดต่อรับบริการ					
15	มีเอกสารประชาสัมพันธ์					

ตอนที่ 3 ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับ แนวทางการให้บริการงาน ด้านทะเบียนพาณิชย์ขององค์การบริหารส่วนจังหวัดมหาสารคาม

1. ด้านกระบวนการให้บริการ

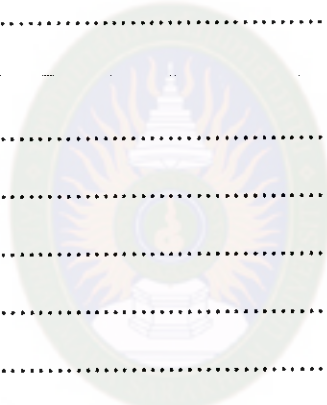
.....  
.....  
.....  
.....  
.....

2. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

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

3. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

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



มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม  
RAJABHAT MAHASARAKHAM UNIVERSITY



ภาคผนวก ข  
คุณภาพเครื่องมือ

มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม  
RAJABHAT MAHASARAKHAM UNIVERSITY

ตารางภาคผนวกที่ 1 ค่าอำนาจจำแนกรายข้อและค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม

ข้อ	ค่าอำนาจจำแนก ( $r_{xy}$ )	ค่าความเชื่อมั่น ( $\alpha$ )
1. ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ		0.95
ข้อ 1	0.59	
ข้อ 2	0.60	
ข้อ 3	0.61	
ข้อ 4	0.63	
ข้อ 5	0.62	
2. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ		0.95
ข้อ 6	0.64	
ข้อ 7	0.65	
ข้อ 8	0.66	
ข้อ 9	0.68	
ข้อ 10	0.67	
3. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก		0.95
ข้อ 11	0.58	
ข้อ 12	0.57	
ข้อ 13	0.55	
ข้อ 14	0.56	
ข้อ 15	0.54	
รวมทั้งฉบับ	0.54 - 0.68	0.95

ตารางภาคผนวกที่ 2 ผลการประเมินของผู้เชี่ยวชาญเกี่ยวกับค่าดัชนีความสอดคล้อง (IOC)

แบบสอบถาม	ผลการประเมินของ ผู้เชี่ยวชาญ			รวม	IOC	แปลผล
	คนที่ 1	คนที่ 2	คนที่ 3			
ข้อ 1	+1	+1	+1	3	1	ใช้ได้
ข้อ 2	+1	+1	+1	3	1	ใช้ได้
ข้อ 3	+1	+1	+0	2	0.66	ใช้ได้
ข้อ 4	+1	+1	+1	3	1	ใช้ได้
ข้อ 5	+1	+1	+1	3	1	ใช้ได้
ข้อ 6	+1	+1	+1	3	1	ใช้ได้
ข้อ 7	+1	+1	0	2	0.66	ใช้ได้
ข้อ 8	+1	+1	0	2	0.66	ใช้ได้
ข้อ 9	0	+1	+1	2	0.66	ใช้ได้
ข้อ 10	+1	+1	+1	3	1	ใช้ได้
ข้อ 11	+1	0	+1	2	0.66	ใช้ได้
ข้อ 12	0	+1	+1	2	0.66	ใช้ได้
ข้อ 13	+1	+1	+1	3	1	ใช้ได้
ข้อ 14	0	+1	+1	2	0.66	ใช้ได้
ข้อ 15	+1	+1	+1	3	1	ใช้ได้
รวม	0.80	0.93	0.80	2.53	0.84	ใช้ได้