



ภาคผนวก ก

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล

มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม
RAJABHAT MAHASARAKHAM UNIVERSITY

แบบสอบถาม

เรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของสำนักทะเบียนที่ว่าการ
อำเภอเมืองร้อยเอ็ด จังหวัดร้อยเอ็ด

คำชี้แจง แบบสอบถามเรื่องความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของสำนักทะเบียนที่ว่าการอำเภอเมืองร้อยเอ็ด จังหวัดร้อยเอ็ด มีวัตถุประสงค์ในการจัดขึ้นเพื่อประกอบการทำวิจัยของนักศึกษาปริญญาโท สาขาสังคมศาสตร์เพื่อการพัฒนา มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม

ผู้วิจัยใคร่ขอความกรุณาจากท่านในการกรอกข้อมูลแบบสอบถามนี้ทุกข้อ ทั้งนี้ ข้อมูลที่ได้จะวิเคราะห์ในภาพรวมและใช้ประโยชน์เพื่อการศึกษาเท่านั้น แบบสอบถามแบ่งออกเป็น 3 ตอน คือ

ตอนที่ 1 แบบสอบถามข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม จำนวน 4 ข้อ

ตอนที่ 2 แบบสอบถามข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของสำนักทะเบียนที่ว่าการอำเภอเมืองร้อยเอ็ด จังหวัดร้อยเอ็ด จำนวน 30 ข้อ

ตอนที่ 3 ข้อเสนอแนะหรือข้อคิดเห็นเพิ่มเติมเพื่อการปรับปรุงการให้บริการของสำนักทะเบียน

ที่ว่าการอำเภอเมืองร้อยเอ็ด จังหวัดร้อยเอ็ด

ตอนที่ 1 ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม

คำชี้แจง โปรดเขียนเครื่องหมาย / ลงใน หน้าข้อความที่เป็นจริงกับตัวท่าน

1. เพศ

1. ชาย

2. หญิง

2. อายุ

1. อายุต่ำกว่า 20 ปี

4. อายุ 41 - 50 ปี

2. อายุ 21 - 30 ปี

5. อายุ 51 - 60 ปี

3. อายุ 31 - 40 ปี

6. อายุมากกว่า 60 ปี

3. ระดับการศึกษา

- | | |
|---|---|
| <input type="checkbox"/> 1. ประถมศึกษา | <input type="checkbox"/> 4. อนุปริญญา/ปวส./ปวท. |
| <input type="checkbox"/> 2. มัธยมศึกษาตอนต้น | <input type="checkbox"/> 5. ปริญญาตรี |
| <input type="checkbox"/> 3. มัธยมศึกษาตอนปลาย | <input type="checkbox"/> 6. สูงกว่าปริญญาตรี |

4. อาชีพ

- | | |
|---|--|
| <input type="checkbox"/> 1. ไม่ได้ประกอบอาชีพ | <input type="checkbox"/> 5. ธุรกิจส่วนตัว |
| <input type="checkbox"/> 2. นักเรียน/นักศึกษา | <input type="checkbox"/> 6. รับราชการ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ |
| <input type="checkbox"/> 3. เกษตรกรรม | <input type="checkbox"/> 7. พนักงานบริษัทเอกชน |
| <input type="checkbox"/> 4. รับจ้างทั่วไป | <input type="checkbox"/> 8. อื่นๆ (โปรดระบุ) |

ตอนที่ 2 ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของสำนักทะเบียนที่ว่าการ

อำเภอเมืองร้อยเอ็ด จังหวัดร้อยเอ็ด

คำชี้แจง แบบสอบถามนี้จะเป็นความรู้สึกรวมทั้งความคิดเห็นต่อการให้บริการที่ท่านได้รับขณะที่ท่านมาใช้บริการสำนัก

ทะเบียนอำเภอเมืองร้อยเอ็ด จังหวัดร้อยเอ็ด โปรดทำเครื่องหมาย / ลงในช่องว่างโดยเลือกตอบ 1

คำตอบที่ตรงกับระดับความพึงพอใจของท่าน โดยกำหนดให้ 5 = มากที่สุด ไปจนถึง 1 = น้อยที่สุด

ข้อ	ข้อความ	ระดับความพึงพอใจ				สำหรับผู้วิจัย	
		5	4	3	2	1	
	ด้านเจ้าหน้าที่หรือบุคลากรที่ให้บริการ						
1	ความเหมาะสมในการแต่งกายของเจ้าหน้าที่						
2	เจ้าหน้าที่มีกิริยามารยาท พุดจาไพเราะ ยิ้มแย้มแจ่มใส						
3	เจ้าหน้าที่กระตือรือร้น ขยันขันแข็งเอาใจใส่ในการให้บริการ						

ข้อ	ข้อความ	ระดับความพึงพอใจ				สำหรับผู้วิจัย	
		5	4	3	2	1	
4	เจ้าหน้าที่ให้บริการเสมอภาค						
5	เจ้าหน้าที่คอยให้คำแนะนำและมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี						
	ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ						
6	การติดประกาศหรือแจ้งข้อมูลเกี่ยวกับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการ						
7	การให้บริการเป็นไปตามลำดับ ก่อน – หลัง						
8	การให้บริการมีความรวดเร็ว						
9	ให้บริการอย่างต่อเนื่อง ไม่มีการหยุดชะงัก						
10	ความเหมาะสมของช่วงเวลาเปิด – ปิด การให้บริการ						
	ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก						
11	ป้าย/สัญลักษณ์/ประชาสัมพันธ์บอกจุดบริการชัดเจน						
12	มีจุด/ช่องทางการให้บริการที่เหมาะสมและเข้าถึงได้สะดวก						
13	มีปากกาน้ำยาลบคำผิดไว้บริการอย่างเพียงพอ						
14	มีน้ำดื่มไว้บริการขณะรอรับบริการ						
15	มีสิ่งพิมพ์หรือเอกสารให้อ่านขณะรอรับบริการ						
	ด้านสถานที่และสภาพแวดล้อม						
16	สถานที่มีความสะดวกแก่การเดินทาง						
17	มีที่จอดรถสำหรับผู้มาติดต่ออย่างเพียงพอ						
18	สถานที่มีห้องน้ำไว้บริการขณะรอรับบริการ						
19	สถานที่มีความสะอาดและร่มรื่น						
20	สถานที่มีความเหมาะสมแก่ผู้มาติดต่อและเป็นสัดส่วน						

ข้อ	ข้อความ	ระดับความพึงพอใจ				สำหรับผู้วิจัย	
		5	4	3	2	1	
	ด้านคุณภาพการให้บริการ						
21	ได้รับบริการที่ตรงตามความต้องการ						
22	ความครบถ้วน/ถูกต้องของการให้บริการ						
23	การให้บริการที่ประหยัดทรัพยากร เช่น เงิน เวลา ค่าใช้จ่าย						
24	การให้บริการเป็นไปตามที่คาดหวัง						
25	เอกสารเกี่ยวกับการขอรับบริการในงานต่างๆ ที่ได้รับมีความถูกต้องชัดเจนและเข้าใจได้ง่าย						
	ด้านข้อมูลข่าวสาร						
26	มีการแจ้งข้อมูลข่าวสาร เพียงพอ เข้าใจง่าย						
27	มีเบอร์โทรศัพท์ไว้ติดต่อสอบถามข้อสงสัยต่างๆ						
28	มีการนำเทคโนโลยีมาใช้ในการให้บริการข้อมูลข่าวสาร เช่น อินเทอร์เน็ต						
28	มีการแนะนำและชี้แจงรายละเอียดการให้บริการแต่ละขั้นตอนอย่างชัดเจนทุกขั้นตอน						
30	มีป้ายบอกจุดบริการต่างๆ ที่เห็นได้อย่างชัดเจน						

ตอนที่ 3 ข้อเสนอแนะเพิ่มเติมในการแก้ปัญหาการให้บริการของสำนักเขียนที่ว่าการอำเภอ
เมืองร้อยเอ็ด จังหวัดร้อยเอ็ด

คำชี้แจง โปรดกรอกข้อมูลที่ต้องการเสนอแนะเพิ่มเติม

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

ขอขอบพระคุณท่านเป็นอย่างสูงที่กรุณาให้ความร่วมมือในการตอบแบบสอบถามในครั้งนี้



ภาคผนวก ข

คุณภาพของเครื่องมือ

มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม
RAJABHAT MAHASARAKHAM UNIVERSITY

ตารางที่ 18 แสดงการหาผลรวมและค่าความสอดคล้องระหว่างข้อคำถามกับความหมายของแบบสอบถาม


ข้อ ที่	คะแนนความคิดเห็น ของผู้เชี่ยวชาญ			Σ R	ค่า ความ สอดคล้อง	ข้อ ที่	คะแนนความคิดเห็น ของผู้เชี่ยวชาญ			Σ R	ค่า ความ สอดคล้อง
	คนที่ 1	คนที่ 2	คนที่ 3				คนที่ 1	คนที่ 2	คนที่ 3		
1	1	1	1	3	1	16	1	1	1	3	1
2	1	1	1	3	1	17	1	1	1	3	1
3	1	1	1	3	1	18	1	1	1	3	1
4	1	1	1	3	1	19	1	1	1	3	1
5	1	1	1	3	1	20	1	1	1	3	1
6	1	1	1	3	1	21	1	1	1	3	1
7	1	1	1	3	1	22	1	1	1	3	1
8	1	1	1	3	1	23	1	1	1	3	1
9	1	1	1	3	1	24	1	1	1	3	1
10	1	0	1	2	0.67	25	1	1	1	3	1
11	1	1	1	3	1	26	1	1	1	3	1
12	1	1	1	3	1	27	1	1	1	3	1
13	1	1	0	2	0.67	28	1	1	1	3	1
14	1	1	1	3	1	29	1	1	1	3	1
15	1	1	1	3	1	30	1	1	1	3	1

ตารางที่ 19 ค่าอำนาจจำแนก และค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม

ข้อที่	r	ผลการพิจารณา	ข้อที่	r	ผลการพิจารณา
1	.70	คัดเลือกไว้เป็นข้อที่ 1	16	.66	คัดเลือกไว้เป็นข้อที่ 16
2	.53	คัดเลือกไว้เป็นข้อที่ 2	17	.62	คัดเลือกไว้เป็นข้อที่ 17
3	.66	คัดเลือกไว้เป็นข้อที่ 3	18	.79	คัดเลือกไว้เป็นข้อที่ 18
4	.67	คัดเลือกไว้เป็นข้อที่ 4	19	.68	คัดเลือกไว้เป็นข้อที่ 19
5	.65	คัดเลือกไว้เป็นข้อที่ 5	20	.75	คัดเลือกไว้เป็นข้อที่ 20
6	.67	คัดเลือกไว้เป็นข้อที่ 6	21	.60	คัดเลือกไว้เป็นข้อที่ 21
7	.64	คัดเลือกไว้เป็นข้อที่ 7	22	.69	คัดเลือกไว้เป็นข้อที่ 22
8	.64	คัดเลือกไว้เป็นข้อที่ 8	23	.81	คัดเลือกไว้เป็นข้อที่ 23
9	.63	คัดเลือกไว้เป็นข้อที่ 9	24	.64	คัดเลือกไว้เป็นข้อที่ 24
10	.70	คัดเลือกไว้เป็นข้อที่ 10	25	.76	คัดเลือกไว้เป็นข้อที่ 25
11	.70	คัดเลือกไว้เป็นข้อที่ 11	26	.60	คัดเลือกไว้เป็นข้อที่ 26
12	.77	คัดเลือกไว้เป็นข้อที่ 12	27	.73	คัดเลือกไว้เป็นข้อที่ 27
13	.78	คัดเลือกไว้เป็นข้อที่ 13	28	.73	คัดเลือกไว้เป็นข้อที่ 28
14	.75	คัดเลือกไว้เป็นข้อที่ 14	29	.78	คัดเลือกไว้เป็นข้อที่ 29
15	.76	คัดเลือกไว้เป็นข้อที่ 15	30	.82	คัดเลือกไว้เป็นข้อที่ 30

ค่าอำนาจจำแนกของแบบทดสอบมีค่าอยู่ระหว่าง .53 - .82

ค่าความเชื่อมั่นของแบบทดสอบทั้งฉบับมีค่า .97



ภาคผนวก ก

หนังสือเชิญเป็นผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบเครื่องมือวิจัย

และขออนุญาตเก็บข้อมูล

มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม
RAJABHAT MAHASARAKHAM UNIVERSITY

ที่ บว. ๖๐๕๔๕/๒๕๕๘



บัณฑิตวิทยาลัย
มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม
อ.เมือง จ.มหาสารคาม ๕๔๐๐๑

๒๕ เมษายน ๒๕๕๘

เรื่อง เรียนเชิญเป็นผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบเครื่องมือการวิจัย

เรียน คุณ นี งาม เวชภัณฑ์

ด้วย นางกฤติณา พลเชื้อ รหัสประจำตัว ๕๑๑๒๓๒๒๐๐๑ นักศึกษาปริญญาโท สาขาวิชา
สังคมศาสตร์เพื่อการพัฒนา รูปแบบการศึกษานอกเวลาราชการ ศูนย์มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม
กำลังทำวิทยานิพนธ์ เรื่อง “ความพึงพอใจของประชาชนผู้ใช้บริการของสำนักทะเบียนที่ว่าการอำเภอเมือง
ร้อยเอ็ด จังหวัดร้อยเอ็ด” เพื่อให้การวิจัยดำเนินไปด้วยความเรียบร้อย บรรลุตามวัตถุประสงค์

บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม จึงใคร่ขอเรียนเชิญท่านเป็นผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบ
ความถูกต้องของเนื้อหาการวิจัย

- เพื่อ ตรวจสอบความถูกต้องด้านเนื้อหา ภาษา
 ตรวจสอบด้านการวัดและประเมินผล
 ตรวจสอบด้านสถิติ การวิจัย
 อื่นๆ ระบุ.....

มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม
จึงเรียนมาเพื่อ โปรดพิจารณา และหวังเป็นอย่างยิ่งว่าจะได้รับความร่วมมือจากท่านด้วยดี
ขอขอบคุณมา ณ โอกาสนี้
RAJABHAT MAHASARAKHAM UNIVERSITY

ขอแสดงความนับถือ

(รองศาสตราจารย์ ดร.ทัศนีย์ นาคูณทรง)
รองคณบดีฝ่ายบริหาร รักษาการแทน
คณบดีบัณฑิตวิทยาลัย

บัณฑิตวิทยาลัย

โทรศัพท์, โทรสาร ๐ - ๔๓๗๒ - ๕๕๓๘

ที่ บว. ๖๐๕๔๕/๒๕๕๘



บัณฑิตวิทยาลัย
มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม
อ.เมือง จ.มหาสารคาม ๔๔๐๐๑

๒๕ เมษายน ๒๕๕๘

เรื่อง เรียนเชิญเป็นผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบเครื่องมือการวิจัย

เรียน คุณนพดล พลซื่อ

ด้วย นางกฤติณา พลซื่อ รหัสประจำตัว ๕๑๑๒๓๒๒๑๐๑ นักศึกษาปริญญาโท สาขาวิชา
สังคมศาสตร์เพื่อการพัฒนา รูปแบบการศึกษานอกเวลาราชการ ศูนย์มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม
กำลังทำวิทยานิพนธ์ เรื่อง “ความพึงพอใจของประชาชนผู้ใช้บริการของสำนักทะเบียนที่ว่าการอำเภอเมือง
ร้อยเอ็ด จังหวัดร้อยเอ็ด” เพื่อให้การวิจัยดำเนินไปด้วยความเรียบร้อย บรรลุตามวัตถุประสงค์

บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม จึงใคร่ขอเรียนเชิญท่านเป็นผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบ
ความถูกต้องของเนื้อหาการวิจัย

- เพื่อ ตรวจสอบความถูกต้องด้านเนื้อหา ภาษา
 ตรวจสอบด้านการวัดและประเมินผล
 ตรวจสอบด้านสถิติ การวิจัย
 อื่นๆ ระบุ.....

จึงเรียนมาเพื่อ โปรดพิจารณา และหวังเป็นอย่างยิ่งว่าจะได้รับความร่วมมือจากท่านด้วยดี
ขอขอบคุณมา ณ โอกาสนี้

ขอแสดงความนับถือ

(รองศาสตราจารย์ ดร.ทศนีย์ นาขุนทอง)
รองคณบดีฝ่ายบริหาร รักษาราชการแทน
คณบดีบัณฑิตวิทยาลัย

บัณฑิตวิทยาลัย

โทรศัพท์, โทรสาร ๐ - ๔๓๗๒ - ๕๕๓๘

ที่ บว. ๖๐๕๔๕/๒๕๕๘



บัณฑิตวิทยาลัย
มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม
อ.เมือง จ.มหาสารคาม ๕๔๐๐๑

๒๕ เมษายน ๒๕๕๘

เรื่อง เรียนเชิญเป็นผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบเครื่องมือการวิจัย

เรียน คุณเสกดา พันธ์โอ

ด้วย นางกฤติณา พลเชื้อ รหัสประจำตัว ๕๑๑๒๑๒๒๑๐๑ นักศึกษามหาปริญญาโท สาขาวิชา
สังคมศาสตร์เพื่อการพัฒนา รูปแบบการศึกษานอกเวลาวิชาการ ศูนย์มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม
กำลังทำวิทยานิพนธ์ เรื่อง “ความพึงพอใจของประชาชนผู้ใช้บริการของสำนักทะเบียนที่ว่าการอำเภอเมือง
ร้อยเอ็ด จังหวัดร้อยเอ็ด” เพื่อให้การวิจัยดำเนินไปด้วยความเรียบร้อย บรรลุตามวัตถุประสงค์

บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม จึงใคร่ขอเรียนเชิญท่านเป็นผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบ
ความถูกต้องของเนื้อหาการวิจัย

- เพื่อ ตรวจสอบความถูกต้องด้านเนื้อหาภาษา
 ตรวจสอบด้านการวัดและประเมินผล
 ตรวจสอบด้านสถิติ การวิจัย
 อื่นๆ ระบุ.....

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณา และหวังเป็นอย่างยิ่งว่าจะได้รับความร่วมมือจากท่านด้วยดี
ขอขอบคุณมา ณ โอกาสนี้

MAHARAJABHAT MAHASARAKHAM UNIVERSITY

ขอแสดงความนับถือ

(รองศาสตราจารย์ ดร.พิศนีย์ นาคุนทร)

รองคณบดีฝ่ายบริหาร ศึกษาราชการแทน

คณบดีบัณฑิตวิทยาลัย

บัณฑิตวิทยาลัย

โทรศัพท์, โทรสาร ๐-๔๓๑๒-๕๔๓๘

ที่ บว. ๖๐๕๔๖/๒๕๕๘



บัณฑิตวิทยาลัย

มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม

อ.เมือง จ.มหาสารคาม ๕๕๐๐๑

๒๘ เมษายน ๒๕๕๘

เรื่อง ขออนุญาตให้ผู้วิจัยเข้าเก็บรวบรวมข้อมูลการวิจัย

เรียน นายอ. เกอ เมือว ร้อยเอ็ด

ด้วย นางกฤติณา พลเชื้อ รหัสประจำตัว ๕๑๑๒๓๒๒๑๐๑ นักศึกษาปริญญาโท สาขาวิชา สังคมศาสตร์เพื่อการพัฒนา รูปแบบการศึกษานอกเวลาราชการ ศูนย์มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม กำลังทำวิทยานิพนธ์ เรื่อง “ความพึงพอใจของประชาชนผู้ใช้บริการของสำนักทะเบียนที่ว่าการอำเภอเมืองร้อยเอ็ด จังหวัดร้อยเอ็ด” เพื่อให้การวิจัยดำเนินไปด้วยความเรียบร้อย บรรลุตามวัตถุประสงค์

บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม จึงขออนุญาตให้ผู้วิจัยเข้าเก็บรวบรวมข้อมูลเพื่อการวิจัยกับกลุ่มประชากร และกลุ่มตัวอย่าง คือ ประชาชนผู้มาใช้บริการของสำนักทะเบียนที่ว่าการอำเภอเมืองร้อยเอ็ด เพื่อนำข้อมูลไปทำการวิจัยให้บรรลุตามวัตถุประสงค์ต่อไป

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณา และหวังเป็นอย่างยิ่งว่าจะได้รับความร่วมมือจากท่านด้วยดี ขอขอบคุณมา ณ โอกาสนี้

มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม
 RAJABHAT MAHASARAKHAM UNIVERSITY

ขอแสดงความนับถือ

(รองศาสตราจารย์ ดร.ทัศนีย์ นาคุณทรง)

รองคณบดีฝ่ายบริหาร รักษาการแทน

คณบดีบัณฑิตวิทยาลัย

บัณฑิตวิทยาลัย

โทรศัพท์, โทรสาร ๐-๔๓๗๒-๕๕๓๘