



ภาคผนวก

มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม  
RAJABHAT MAHASARAKHAM UNIVERSITY

## ภาคผนวก ก

### แบบสอบถามเพื่อการวิจัย

### เรื่อง ความพึงพอใจของกำนันและผู้ใหญ่บ้านต่อการบริการของ หน่วยสวัสดิ์อำเภอบึงกาฬ จังหวัดหนองคาย

#### คำชี้แจง

1. แบบสอบถามนี้สอบถามกำนันและผู้ใหญ่บ้านที่เดินทางมารับบริการจากหน่วยสวัสดิ์อำเภอบึงกาฬ จังหวัดหนองคาย

2. ขอความร่วมมือทุกท่านกรุณาตอบแบบสอบถาม ตามความเป็นจริง ข้อมูลนี้จะถูกเก็บรักษาไว้เป็นความลับ และนำมาเพื่อใช้ประโยชน์ในการปรับปรุงการปฏิบัติงาน

3. แบบสอบถามชุดนี้ประกอบด้วย 3 ส่วน

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไป

ส่วนที่ 2 ความพึงพอใจต่อการรับบริการจากหน่วยสวัสดิ์

ส่วนที่ 3 ข้อเสนอแนะต่อการรับบริการจากหน่วยสวัสดิ์

4. การตอบแบบสอบถามกระทำโดย

แบบสอบถามส่วนที่ 1 ชี้เครื่องหมาย  ลงใน  ของหน้าข้อมูลที่ตรงกับข้อมูลของท่าน หรือเติมคำลงในช่องว่าง

แบบสอบถามส่วนที่ 2 ให้ท่านพิจารณาจากประสบการณ์ของท่าน ถึงความพอใจต่อการรับบริการจากหน่วยสวัสดิ์อำเภอบึงกาฬ จังหวัดหนองคาย โดยชี้เครื่องหมาย  ลงในช่องที่ตรงกับระดับความพึงพอใจของท่าน ซึ่งมีให้เลือก 5 ตัวเลือก คือ พึงพอใจมากที่สุด พึงพอใจมาก พึงพอใจปานกลาง พึงพอใจน้อย พึงพอใจน้อยที่สุด

แบบสอบถามส่วนที่ 3 เป็นการเปิด โอกาสให้ท่านได้เสนอแนะเกี่ยวกับการรับบริการจากหน่วยสวัสดิ์อำเภอบึงกาฬ ซึ่งให้อิสระอย่างเต็มที่ในการตอบ

ร.ท. ประภาส ไชยทุม

นักศึกษาปริญญาโท

หลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขาบริหารราชการ

มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม

ส่วนที่ 1  
ข้อมูลทั่วไป

คำชี้แจง โปรดกากบาทเครื่องหมาย  หรือเติมข้อความลงใน  หน้าข้อมูลที่ตรงกับ  
ข้อมูลที่เป็นจริงของท่าน

1. อายุ

1.1) 25 - 35 ปี

1.2) 36 - 45 ปี

1.3) 46 ปี ขึ้น

2) วุฒิการศึกษาที่ท่านเรียนจบ

2.1) ประถมศึกษา

2.2) มัธยมศึกษา

2.3) อนุปริญญา หรือสูงกว่า



มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม  
RAJABHAT MAHASARAKHAM UNIVERSITY

รายการ	ระดับความพึงพอใจ				
	5	4	3	2	1
<b>ด้านการให้บริการ</b>					
1. หน่วยสวัสดิการประชาชนอย่างเท่าเทียมกัน					
2. หน่วยสวัสดิการด้วยความยุติธรรม					
3. หน่วยสวัสดิการมีความเสมอภาคในการให้บริการประชาชนทุกคน					
4. หน่วยสวัสดิการให้บริการด้วยความลับไว					
5. หน่วยสวัสดิการให้บริการตามลักษณะงานที่เร่งด่วน					
6. มีบุคลากรเพียงพอต่อการบริการประชาชน					
7. วัสดุ อุปกรณ์มีเพียงพอต่อการบริการ					
8. ให้บริการอย่างต่อเนื่องจนบรรลุเสร็จสมบูรณ์					
9. วิธีการบริการประชาชนมีความทันสมัย					
10. หน่วยสวัสดิการพัฒนารูปแบบการให้บริการอย่างต่อเนื่อง					
<b>ด้านกระบวนการให้บริการ</b>					
11. ขั้นตอนการบริการประชาชนมีความรวดเร็ว					
12. ประชาชนได้รับความสะดวกในการให้บริการ					
13. ขั้นตอนการบริการมีความกระชับไม่ซับซ้อน					
14. พอใจในคุณภาพการบริการของหน่วยสวัสดิการ					
15. หน่วยสวัสดิการให้บริการอย่างมีประสิทธิภาพ					
16. สวัสดิการด้วยความถูกต้องแม่นยำ					
17. ได้รับความอบอุ่นใจจากการบริการ					
18. อาคาร สถานที่ที่มีความสะอาดสบาย					
19. อาคาร สถานที่ที่มีความสะอาด ร่มรื่น เรียบร้อย					
20. มีความสบายใจเมื่อรับบริการจากหน่วยสวัสดิการ					

รายการ	ระดับความพึงพอใจ				
	5	4	3	2	1
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ					
21. เจ้าหน้าที่เอาใจใส่ในการบริการประชาชน					
22. เจ้าหน้าที่ให้ความสนใจกับประชาชนที่มาติดต่อราชการ					
23. เจ้าหน้าที่มีความตั้งใจให้บริการประชาชน					
24. เจ้าหน้าที่บริการประชาชนโดยไม่เลือกปฏิบัติ					
25. เจ้าหน้าที่มีบุคลิกลักษณะที่ดี					
26. เจ้าหน้าที่พูดจาไพเราะ					
27. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยอารมณ์ที่ดี					
28. เจ้าหน้าที่มีคุณธรรมที่น่าเคารพ					
29. เจ้าหน้าที่บริการประชาชนด้วยความเป็นกันเอง					
30. เจ้าหน้าที่ให้ความเอื้อเฟื้อแก่ประชาชน					

ตารางภาคผนวกที่ 3 การวิเคราะห์ค่าความสอดคล้อง (IOC) ของแบบสอบถาม

ข้อที่	คะแนนของผู้เชี่ยวชาญคนที่			ค่า IOC
	1	2	3	
1	1	1	1	1.00
2	1	1	1	1.00
3	1	1	1	1.00
4	0	1	1	0.67
5	1	1	1	1.00
6	1	1	1	1.00
7	1	1	1	1.00
8	1	1	1	1.00
9	1	1	1	1.00
10	1	1	1	1.00
11	1	1	1	1.00
12	1	1	1	1.00
13	1	1	1	1.00
14	1	1	1	1.00
15	1	1	1	1.00
16	1	1	1	1.00
17	1	1	1	1.00
18	1	1	0	0.67
19	1	1	1	1.00
20	1	1	1	1.00
21	1	1	1	1.00
22	1	1	1	1.00
23	1	1	1	1.00
24	1	1	1	1.00

## ตารางภาคผนวกที่ 3 (ต่อ)

ข้อที่	คะแนนของผู้เชี่ยวชาญคนที			ค่า IOC
	1	2	3	
25	1	1	1	1.00
26	1	1	1	1.00
27	1	1	1	1.00
28	1	0	1	0.67
29	1	1	1	1.00
30	1	1	1	1.00



มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม  
RAJABHAT MAHASARAKHAM UNIVERSITY