



ภาคผนวก

มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม  
RAJABHAT MAHASARAKHAM UNIVERSITY

---



ภาคผนวก ก  
แบบสอบถามเพื่อการวิจัย

มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม  
RAJABHAT MAHASARAKHAM UNIVERSITY

---

## แบบสอบถามเพื่อวิจัย

เรื่อง “ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของสำนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค  
อำเภอโกสุมพิสัย จังหวัดมหาสารคาม”

### คำชี้แจง

- แบบสอบถามฉบับนี้สร้างขึ้น เพื่อประโยชน์ในการวิจัยตามหลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม
- คำตอบทุกคำตอบข้อมูลทุกอย่างในแบบสอบถามฉบับนี้ผู้วิจัยถือเป็นความลับ
- ขอความกรุณาให้ตอบคำถามทุกข้อ
- แบบสอบถามฉบับนี้แบ่งออกเป็น 3 ตอน ดังนี้  
ตอนที่ 1 เป็นคำถามเกี่ยวกับข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม  
ตอนที่ 2 เป็นคำถามเกี่ยวกับระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของสำนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค อำเภอโกสุมพิสัย จังหวัดมหาสารคาม  
ตอนที่ 3 เป็นข้อเสนอแนะเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการให้บริการของสำนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค อำเภอโกสุมพิสัย จังหวัดมหาสารคาม

ผู้วิจัยขอขอบพระคุณท่านเป็นอย่างสูงที่ให้ความอนุเคราะห์ตอบแบบสอบถาม

มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม  
RAJABHAT MAHASARAKHAM UNIVERSITY

นางนภวัลย์ สีมหามงคลกุล

นักศึกษาระดับปริญญาโท สาขารัฐประศาสนศาสตร

มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงใน ( ) หน้าข้อความที่ตรงตามความเป็นจริงเพียง 1 ช่อง

6. ระดับการศึกษา

- ( ) ประถมศึกษา  
 ( ) มัธยมศึกษา  
 ( ) อนุปริญญาหรือเทียบเท่าขึ้นไป

6. อาชีพ

- ( ) ข้าราชการหรือพนักงานรัฐวิสาหกิจ  
 ( ) นักเรียนหรือนักศึกษา  
 ( ) ผู้ค้าขาย/หรือประกอบธุรกิจส่วนตัว  
 ( ) ผู้รับจ้างทั่วไป หรือ เกษตรกร

ตอนที่ 2 เป็นคำถามเกี่ยวกับระดับความพึงพอใจต่อบริการของ สำนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค อำเภอ โกลุมพิสัย จังหวัดมหาสารคาม โดยแบ่งระดับความพึงพอใจออกเป็น 5 ระดับ ประกอบด้วย มากที่สุด มาก ปานกลาง น้อย และ น้อยที่สุด

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องคำตอบให้ตรงกับความเป็นจริงของท่าน

ความพึงพอใจต่อการบริการของ สำนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค อำเภอ โกลุมพิสัย จังหวัดมหาสารคาม	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
(1) ด้านความสะดวกที่ได้รับ					
1. สถานที่ตั้งของสำนักงานสะดวกในการติดต่อ					
2. สถานที่จอดรถสำหรับผู้มาติดต่อมีเพียงพอ					
3. สถานที่จอดรถจัดไว้อย่างเป็นระเบียบ					
4. เส้นทางเข้าออกมีความสะดวก					
5. ที่นั่งรอรับบริการอยู่ในสภาพดี					
6. ที่นั่งรอรับบริการมีเพียงพอ					
7. สถานที่ให้บริการจัดไว้ตามลำดับขั้นตอนของ การบริการ					
8. มีป้ายประชาสัมพันธ์ชัดเจน					

ความพึงพอใจต่อการบริการของ สำนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค อำเภอ โกสุม พิสัย จังหวัดมหาสารคาม	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
<b>(2) ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ</b>					
1. เจ้าหน้าที่มีจำนวนเพียงพอ					
2. เจ้าหน้าที่แต่งกายเหมาะสม					
3. เจ้าหน้าที่บริการอย่างกระตือรือร้น					
4. เจ้าหน้าที่บริการอย่างเสมอภาค					
5. เจ้าหน้าที่บริการตามขั้นตอนทุกครั้ง					
6. เจ้าหน้าที่ใช้วาจาอย่างสุภาพ					
7. เจ้าหน้าที่บริการอย่างยิ้มแย้มแจ่มใส					
8. เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำอย่างใกล้ชิด					
9. เจ้าหน้าที่ตามระเบียบ โดยเคร่งครัด					
10. เจ้าหน้าที่จัดวัสดุอุปกรณ์สำนักงานไว้บริการ อย่างเพียงพอ					
<b>(3) ด้านระยะเวลาในการให้บริการ</b>					
1. มีการประชาสัมพันธ์ขั้นตอนการให้บริการ อย่างชัดเจน					
2. มีป้ายกำหนดระยะเวลาการให้บริการทุกงาน					
3. การให้บริการเป็นไปตามเวลาที่ระบุไว้ ทุกครั้ง					
4. ระยะเวลาการบริการกำหนดไว้อย่าง เหมาะสม					
5. กรณีมีข้อบกพร่องเจ้าหน้าที่แก้ไขอย่าง รวดเร็ว					
6. การให้บริการมีความต่อเนื่องจนแล้วเสร็จ ทุกครั้ง					

ความพึงพอใจต่อการบริการของ สำนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค อำเภอ โกสุม พิสัย จังหวัดมหาสารคาม	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
7. กรณีการให้บริการไม่แล้วเสร็จตามเวลา มีการ อธิบายเหตุผลอย่างชัดเจน					
(4) ด้านข้อมูลทั่วไป					
1. มีการประชาสัมพันธ์ข้อมูลของสำนักงาน อย่างสม่ำเสมอ					
2. สำนักงานบริการข้อมูลอย่างเพียงพอ					
3. ข้อมูลของสำนักงานเป็นปัจจุบัน					
4. มีการจัดทำคู่มือเกี่ยวกับการบริการประชาชน ไว้เพียงพอ					
5. ขั้นตอนการขอข้อมูลมีความสะดวก					
6. มีการให้โอกาสประชาชนสอบถามข้อมูลได้ อย่างครอบคลุม					
7. มีการจัดนิทรรศการผลงานของสำนักงาน อย่างต่อเนื่อง					
8. มีการประชาสัมพันธ์เคลื่อนที่เป็นประจำ					

ตอนที่ 3 ข้อเสนอแนะเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการให้บริการประชาชนของสำนักงานการไฟฟ้า  
ส่วนภูมิภาค อำเภอโกสุมพิสัย จังหวัดมหาสารคาม  
คำชี้แจง โปรดให้ข้อเสนอแนะโดยเขียนข้อความในช่องว่าง แต่ละข้อ

1. ด้านความสะดวกที่ได้รับ .....

.....

2. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ .....

.....

3. ด้านระยะเวลาในการให้บริการ.....

.....

4. ด้านข้อมูลทั่วไป .....

.....

.....

มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม  
RAJABHAT MAHASARAKHAM UNIVERSITY

ขอขอบคุณที่กรุณาตอบแบบสอบถาม

ภาคผนวก ข

การวิเคราะห์ความสอดคล้องระหว่างข้อความกับวัตถุประสงค์ของการวิจัย

โดยการค้า IOC

มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม  
RAJABHAT MAHASARAKHAM UNIVERSITY



ตารางการวิเคราะห์ความสอดคล้องระหว่างข้อคำถามกับวัตถุประสงค์ของการวิจัย  
โดยการหาค่า IOC (Index of Item – Objective Congruence)

คำถาม ข้อที่	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

คำถาม ข้อที่	คะแนนของผู้เชี่ยวชาญ			รวมค่า IOC	ค่า IOC เฉลี่ย
	คนที่ 1	คนที่ 2	คนที่ 3		
23	1	1	1	3	1
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
33	1	1	1	3	1

มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม  
RAJABHAT MAHASARAKHAM UNIVERSITY



ภาคผนวก ก

หนังสือขอความอนุเคราะห์

มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม  
RAJABHAT MAHASARAKHAM UNIVERSITY

---



ที่ ศธ ๐๕๔๐.๐๑/ว ๑๗๕

บัณฑิตวิทยาลัย

มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม

อ.เมือง จ.มหาสารคาม ๔๕๐๐๑

๒ เมษายน ๒๕๕๑

เรื่อง ขออนุญาตให้ผู้วิจัยเข้าทดลองใช้เครื่องมือและเก็บรวบรวมข้อมูลแบบสอบถามการวิจัย

เรียน ผู้จัดการ การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค อำเภอโกสุมพิสัย

สิ่งที่ส่งมาด้วย แบบสอบถาม จำนวน.....ชุด

ด้วยนางนภวัลย์ ลีมหามงคลกุล เลขประจำตัว G๔๕๒๓๓๔๑๐๖ นักศึกษาปริญญาโท สาขารัฐประศาสนศาสตร์ ภาควิชาบริหาร มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม กำลังทำวิทยานิพนธ์ เรื่อง “ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของสำนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค อำเภอโกสุมพิสัย จังหวัดมหาสารคาม”

บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม จึงขออนุญาตให้ผู้วิจัยเข้าทดลองใช้เครื่องมือและเก็บรวบรวมข้อมูลแบบสอบถามเพื่อการวิจัยกับกลุ่มตัวอย่าง คือ ประชากรที่มาติดต่องานกับสำนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค อำเภอโกสุมพิสัย จังหวัดมหาสารคาม จำนวน ๓๓๗ คน เพื่อนำข้อมูลไปทำการวิจัยให้บรรลุตามวัตถุประสงค์ต่อไป

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณา และหวังเป็นอย่างยิ่งว่าจะได้รับความร่วมมือจากท่านด้วยดี ขอขอบคุณมา ณ โอกาสนี้

ขอแสดงความนับถือ

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.เกรียงศักดิ์ ไพรรณ)

คณบดีบัณฑิตวิทยาลัย

บัณฑิตวิทยาลัย

โทรศัพท์, โทรสาร ๐ - ๔๓๗๒ - ๕๔๓๘



ที่ ศธ ๐๕๔๐.๐๑/ว ๑๗๘

บัณฑิตวิทยาลัย

มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม

อ.เมือง จ.มหาสารคาม ๔๔๐๐๑

๒ เมษายน ๒๕๕๑

เรื่อง ขอเรียนเชิญเป็นผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบเครื่องมือแบบสอบถามการวิจัย

เรียน อาจารย์ณรงค์ นิสาทิ

สิ่งที่ส่งมาด้วย แบบสอบถาม จำนวน .....ชุด

ด้วยนางนงนวลย์ สีมหามงคลกุล เลขประจำตัว G๔๕๒๓๓๔๑๐๖ นักศึกษาปริญญาโท สาขารัฐ  
ประศาสนศาสตร์ ภาควิชาบริหาร มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม กำลังทำวิทยานิพนธ์ เรื่อง “ความพึงพอใจ  
ของประชาชนต่อการให้บริการของสำนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค อำเภอโกสุมพิสัย จังหวัดมหาสารคาม”  
เพื่อให้การวิจัยดำเนินไปด้วยความเรียบร้อย บรรลุตามวัตถุประสงค์

บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม จึงใคร่ขอเรียนเชิญท่านเป็นผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบ  
เครื่องมือแบบสอบถามการวิจัย ตรวจสอบเครื่องมือของรูปแบบกิจกรรมการเรียนรู้ ความเหมาะสมด้านการ  
วัดและประเมินผลการศึกษา ดังเอกสารที่แนบมาพร้อมนี้

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณา และหวังเป็นอย่างยิ่งว่าจะได้รับความร่วมมือจากท่านด้วยดี ขอขอบคุณ  
มา ณ โอกาสนี้

ขอแสดงความนับถือ

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.เกรียงศักดิ์ ไพรรณ)

คณบดีบัณฑิตวิทยาลัย

บัณฑิตวิทยาลัย

โทรศัพท์, โทรสาร ๐ - ๔๓๗๒ - ๕๔๓๘



ที่ ศธ ๐๕๔๐.๐๑/ว ๑๗๘

บัณฑิตวิทยาลัย

มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม

อ.เมือง จ.มหาสารคาม ๔๔๐๐๑

๒ เมษายน ๒๕๕๑

เรื่อง ขอเรียนเชิญเป็นผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบเครื่องมือแบบสอบถามการวิจัย

เรียน อาจารย์สุรพันธุ์ พันธุ์มณี

สิ่งที่ส่งมาด้วย แบบสอบถาม จำนวน .....ชุด

ด้วยนางนภวัลย์ สีมหามงคลกุล เลขประจำตัว G๔๕๒๓๓๔๑๐๖ นักศึกษาปริญญาโท สาขารัฐ  
ประศาสนศาสตร์ ภาควิชาบริหาร มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม กำลังทำวิทยานิพนธ์ เรื่อง “ความพึงพอใจ  
ของประชาชนต่อการให้บริการของสำนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค อำเภอโกสุมพิสัย จังหวัดมหาสารคาม”  
เพื่อให้การวิจัยดำเนินไปด้วยความเรียบร้อย บรรลุตามวัตถุประสงค์

บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม จึงใคร่ขอเรียนเชิญท่านเป็นผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบ  
เครื่องมือแบบสอบถามการวิจัย ตรวจสอบเครื่องมือของรูปแบบกิจกรรมการเรียนรู้ ความเหมาะสมด้าน  
เนื้อหา ภาษา สติติ การวัดและประเมินผลการวิจัยการศึกษา ดังเอกสารที่แนบมาพร้อมนี้

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณา และหวังเป็นอย่างยิ่งว่าจะได้รับความร่วมมือจากท่านด้วยดี ขอขอบคุณ  
มา ณ โอกาสนี้

ขอแสดงความนับถือ

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.เกรียงศักดิ์ ไพรวรรณ)

คณบดีบัณฑิตวิทยาลัย

บัณฑิตวิทยาลัย

โทรศัพท์, โทรสาร ๐-๔๓๗๒-๕๔๓๘