



มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม  
RAJABHAT MAHASARAKHAM UNIVERSITY



ภาคนวค ก

เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา

มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม  
RAJABHAT MAHASARAKHAM UNIVERSITY

## แบบสอบถาม

เรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบล  
นาขาม อำเภอเรณูนคร จังหวัดนครพนม

---

### คำชี้แจง

1. แบบสอบถามฉบับนี้สร้างขึ้น เพื่อประโยชน์ในการค้นคว้าอิสระตามหลักสูตร  
รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม
2. คำตอบทุกคำตอบข้อมูลทุกอย่างในแบบสอบถามฉบับนี้ผู้ศึกษาถือเป็นความลับ
3. ขอความกรุณาให้ตอบคำถามทุกข้อ
4. แบบสอบถามฉบับนี้แบ่งออกเป็น 3 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 เป็นคำถามเกี่ยวกับข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ประกอบด้วย  
เพศ อายุ อาชีพ

ตอนที่ 2 เป็นคำถามเกี่ยวกับระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้  
บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลนาขาม อำเภอเรณูนคร จังหวัดนครพนม

ตอนที่ 3 เป็นข้อเสนอแนะเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการให้บริการขององค์การ  
บริหารส่วนตำบลนาขาม อำเภอเรณูนคร จังหวัดนครพนม เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการ  
ให้บริการประชาชนมากยิ่งขึ้น

ผู้ศึกษา ขอขอบพระคุณท่านเป็นอย่างสูงที่ให้ความอนุเคราะห์ตอบแบบสอบถาม  
ซึ่งจะเป็นประโยชน์ต่อการศึกษานำไปเสนอนายกองค์การบริหารส่วนตำบลนาขาม  
พิจารณาปรับปรุงการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลนาขาม อำเภอเรณูนคร จังหวัด  
นครพนม ต่อไป

มะลิวรรณ ธ.น.หล้า

นักศึกษาหลักสูตร รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต  
มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงใน ( ) หน้าข้อความที่ตรงตามความจริงเพียง 1 ช่อง

1. เพศ ( ) ชาย ( ) หญิง
2. อายุ ( ) ต่ำกว่า 21 ปี ( ) 21 – 30 ปี  
( ) 31 – 40 ปี ( ) 41 – 50 ปี  
( ) 51 – 60 ปี ( ) มากกว่า 60 ปี
3. อาชีพ  
( ) ข้าราชการหรือพนักงานรัฐวิสาหกิจ  
( ) ผู้ค้าขายหรือประกอบธุรกิจส่วนตัว  
( ) ผู้รับจ้างทั่วไป หรือ เกษตรกร  
( ) อื่น ๆ (โปรดระบุ.....)

ตอนที่ 2 เป็นคำถามเกี่ยวกับระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลนาขาม อำเภอเรณูนคร จังหวัดนครพนม โดยแบ่งระดับความพึงพอใจออกเป็น 5 ระดับประกอบด้วย มากที่สุด มาก ปานกลาง น้อย และน้อยที่สุด

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องคำตอบให้ตรงกับความเป็นจริงของท่าน

ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลนาขาม อำเภอเรณูนคร จังหวัดนครพนม	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
1. ด้านความสะดวกที่ได้รับ					
1. สถานที่ตั้งของสำนักงานสะดวกในการติดต่อ					
2. สถานที่จอดรถสำหรับผู้มาติดต่อมีเพียงพอ					
3. สถานที่จอดรถจัดไว้อย่างเป็นระเบียบ					
4. เส้นทางเข้าออกมีความสะดวก					
5. ที่นั่งรอรับบริการอยู่ในสภาพดี					
2. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ					
1. เจ้าหน้าที่ให้บริการแต่งกายเหมาะสม					

ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการ ขององค์การบริหารส่วนตำบลนาขาม อำเภอเรณูนคร จังหวัดนครพนม	ระดับความพึงพอใจ				
	มาก ที่สุด	มาก	ปาน กลาง	น้อย	น้อย ที่สุด
2. เจ้าหน้าที่บริการยิ้มแย้มแจ่มใส					
3. เจ้าหน้าที่ใช้วาจาอย่างสุภาพ					
4. เจ้าหน้าที่บริการอย่างกระตือรือร้น					
5. เจ้าหน้าที่บริการเป็นระบบมีขั้นตอนในการให้บริการ					
<b>3. ด้านคุณภาพของบริการ</b>					
1. เจ้าหน้าที่บริการถูกต้องตรงไปตรงมา					
2. มีวัสดุอุปกรณ์ทันสมัยไว้บริการเพียงพอ					
3. เจ้าหน้าที่คอยให้คำแนะนำและมีการแจ้งผลการบริการ					
4. เจ้าหน้าที่ให้ความสนใจเมื่อท่านสอบถามหรือขอรับบริการ					
5. เจ้าหน้าที่บริการตามขั้นตอนทุกครั้ง					
<b>4. ด้านระยะเวลาในการดำเนินการ</b>					
1. มีการประชาสัมพันธ์ขั้นตอนการให้บริการอย่างชัดเจน					
2. มีป้ายกำหนดระยะเวลาการให้บริการทุกงาน					
3. การให้บริการเป็นไปตามเวลาที่ระบุไว้ทุกครั้ง					
4. ระยะเวลาการบริการกำหนดไว้อย่างเหมาะสม					
5. กรณีมีข้อบกพร่องเจ้าหน้าที่แก้ไขอย่างรวดเร็ว					
<b>5. ด้านข้อมูลทั่วไป</b>					
1. มีการประชาสัมพันธ์เคลื่อนที่ประจำ					
2. มีบริการอินเทอร์เน็ตตำบลฟรี					
3. มีการจัดทำข้อมูลเกี่ยวกับการบริการประชาชนไว้อย่างเพียงพอ					
4. มีการประชาสัมพันธ์ข้อมูลสม่ำเสมอและเป็นปัจจุบัน					
5. ขั้นตอนการของข้อมูลมีความสะดวก					

ตอนที่ 3 ข้อเสนอแนะเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการให้บริการประชาชนที่มีต่อการให้บริการ  
ขององค์การบริหารส่วนตำบลนาขาม อำเภอเรณูนคร จังหวัดนครพนม

คำชี้แจง โปรดให้ข้อเสนอแนะโดยเขียนข้อความในช่องว่าง แต่ละข้อ

1. ด้านความสะดวกที่ได้รับ

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

2. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

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

3. ด้านคุณภาพของบริการ

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

4. ด้านระยะเวลาในการดำเนินการ

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

5. ด้านข้อมูลทั่วไป

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

ขอขอบพระคุณที่กรุณาตอบแบบสอบถาม

มะลิวรรณ ฐ.น.หล้า

นักศึกษาลัทธิศาสตร์ รัฐประศาสนศาสตร์มหาบัณฑิต

มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม



ภาคผนวก ข  
ค่าความสอดคล้องของเครื่องมือ

มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม  
RAJABHAT MAHASARAKHAM UNIVERSITY

ตารางภาคผนวกที่ 1 การวิเคราะห์ความสอดคล้องของแบบสอบถาม

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	+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
23	+1	+1	+1	3	1
24	+1	+1	+1	3	1
25	+1	+1	+1	3	1



ภาคผนวก ค  
ค่าความเชื่อมั่นของเครื่องมือ

มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม  
RAJABHAT MAHASARAKHAM UNIVERSITY

## ค่าความเชื่อมั่นของเครื่องมือ

\*\*\*\*\* Method 1 (space saver) will be used for this analysis \*\*\*\*\*

### RELIABILITY ANALYSIS - SCALE (ALPHA)

N of

Statistics for Mean Variance Std Dev Variables

### RELIABILITY ANALYSIS - SCALE (ALPHA)

#### Item-total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Item- Total Correlation	Corrected Alpha if Item Deleted
A1	78.8750	91.0865	.5921	.9115
A2	79.1500	89.4128	.5986	.9113
A3	79.1250	95.8045	.3192	.9158
A4	78.9000	89.2718	.7390	.9088
A5	79.2000	89.2923	.6531	.9102
B1	78.9000	94.7077	.3895	.9149
B2	78.8750	92.8814	.4492	.9141
B3	78.8500	92.4897	.5149	.9129
B4	79.2500	93.2692	.5016	.9132
B5	79.0750	94.5327	.4838	.9137
C1	79.1500	94.0282	.5170	.9132
C2	79.3750	95.1122	.4145	.9146
C3	79.0750	91.3019	.5609	.9121
C4	79.0250	85.4096	.7845	.9069
C5	78.9750	90.3840	.6973	.9098
D1	79.0750	89.9173	.6704	.9100
D2	79.0500	93.9462	.3767	.9153
D3	79.1000	91.8872	.5211	.9128
D4	79.1500	91.1051	.6413	.9108
D5	79.1750	89.5840	.6227	.9108
E1	79.2750	90.4096	.4983	.9136
E2	79.1750	91.4301	.3806	.9170
E3	79.2250	89.7173	.5742	.9118
E4	79.3750	90.7019	.5713	.9118
E5	79.2000	96.3692	.1764	.9189

#### Reliability Coefficients

N of Cases = 40.0 N of Items = 25

Alpha = .9159



มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม  
RAJABHAT MAHASARAKHAM UNIVERSITY



ที่ ศธ ๐๕๔๐.๑๕/ว ๐๕๑๘

วิทยาลัยกฎหมายและการปกครอง  
มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม  
อ.เมือง จ.มหาสารคาม ๔๔๐๐๐

๑ กันยายน ๒๕๕๒

เรื่อง ขอเรียนเชิญเป็นผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบเครื่องมือแบบสอบถามการค้นคว้าอิสระ

เรียน คุณธีรยุทธ บัวสาย

สิ่งที่ส่งมาด้วย แบบสอบถามการค้นคว้าอิสระ

จำนวน ๑ ชุด

ด้วย นางมะลิวรรณ ธ.น.หล้า รหัสประจำตัว ๕๒๑๒๓๓๔๔๐๘ นักศึกษาปริญญาโท สาขารัฐประศาสนศาสตร์ ภาคสมทบ ศูนย์นครพนม กำลังทำการค้นคว้าอิสระ เรื่อง “ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลนาขาม อำเภอเรณูนคร จังหวัดนครพนม” เพื่อให้การค้นคว้าอิสระดำเนินไปด้วยความเรียบร้อย บรรลุตามวัตถุประสงค์

วิทยาลัยกฎหมายและการปกครอง มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม จึงใคร่ขอเรียนเชิญท่านเป็นผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบเครื่องมือแบบสอบถามการค้นคว้าอิสระ ตรวจสอบความถูกต้อง เหมาะสม ด้านเนื้อหา ภาษา สติติ การวัดและประเมินผล ดังเอกสารที่แนบมาพร้อมนี้

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณา และหวังเป็นอย่างยิ่งว่าจะได้รับความร่วมมือจากท่านด้วยดี  
ขอขอบคุณมา ณ โอกาสนี้

ขอแสดงความนับถือ

(นายวิชา เจริญศิริ)

คณบดีวิทยาลัยกฎหมายและการปกครอง

วิทยาลัยกฎหมายและการปกครอง

โทรศัพท์ ๐-๔๓๗๒-๒๑๑๘-๕ ต่อ ๔๕๖

โทรสาร ๐-๔๓๗๑-๓๕๘๘

ที่ ศธ ๐๕๔๐.๑๕/ว ๐๕๑๘



วิทยาลัยกฎหมายและการปกครอง  
มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม  
อ.เมือง จ.มหาสารคาม ๔๔๐๐๐

๑ กันยายน ๒๕๕๒

เรื่อง ขอเรียนเชิญเป็นผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบเครื่องมือแบบสอบถามการคั่นคว่ำอิสระ

เรียน คุณพนมพร โถตันคำ

สิ่งที่ส่งมาด้วย แบบสอบถามการคั่นคว่ำอิสระ

จำนวน ๑ ชุด

นางมะลิวรรณ ธ.น.หล้า รหัสประจำตัว ๕๒๑๒๓๓๔๔๐๘ นักศึกษาปริญญาโท  
สาขารัฐประศาสนศาสตร์ ภาควิชาสังคมศาสตร์ ศูนย์นครพนม กำลังทำการคั่นคว่ำอิสระ เรื่อง “ความพึงพอใจของ  
ประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลนาขาม อำเภอเรณูนคร จังหวัดนครพนม”  
เพื่อให้การคั่นคว่ำอิสระดำเนินไป ด้วยความเรียบร้อย บรรลุตามวัตถุประสงค์

วิทยาลัยกฎหมายและการปกครอง มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม จึงใคร่ขอเรียนเชิญท่าน  
เป็นผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบเครื่องมือแบบสอบถามการคั่นคว่ำอิสระ ตรวจสอบความถูกต้อง เหมาะสม  
ด้านเนื้อหา ภาษา ดังเอกสารที่แนบมาพร้อมนี้

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณา และหวังเป็นอย่างยิ่งว่าจะได้รับความร่วมมือจากท่านด้วยดี  
ขอขอบคุณมา ณ โอกาสนี้

ขอแสดงความนับถือ

(นายวิชา เจริญศิริ)

คณบดีวิทยาลัยกฎหมายและการปกครอง

วิทยาลัยกฎหมายและการปกครอง

โทรศัพท์ ๐-๔๓๗๒-๒๑๑๘-๕ ต่อ ๔๕๗

โทรสาร ๐-๔๓๗๑-๓๕๘๘



ที่ ศธ ๐๕๔๐.๑๕/ว ๐๕๑๘

วิทยาลัยกฎหมายและการปกครอง  
มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม  
อ.เมือง จ.มหาสารคาม ๔๔๐๐๐

๑ กันยายน ๒๕๕๒

เรื่อง ขอเรียนเชิญเป็นผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบเครื่องมือแบบสอบถามการกั้นคว่ำอิศระ

เรียน คุณเนตรดาว จำคม

สิ่งที่ส่งมาด้วย แบบสอบถามการกั้นคว่ำอิศระ

จำนวน ๑ ชุด

ด้วย นางมะลิวรรณ ธ.น.หล้า รหัสประจำตัว ๕๒๑๒๓๓๔๔๐๘ นักศึกษาปริญญาโท สาขารัฐประศาสนศาสตร์ ภาควิชาสังคมศาสตร์ ศูนย์นครพนม กำลังทำการกั้นคว่ำอิศระ เรื่อง “ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลนาขาม อำเภอเรณูนคร จังหวัดนครพนม” เพื่อให้การกั้นคว่ำอิศระดำเนินไปด้วยความเรียบร้อย บรรลุตามวัตถุประสงค์

วิทยาลัยกฎหมายและการปกครอง มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม จึงใคร่ขอเรียนเชิญท่านเป็นผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบเครื่องมือแบบสอบถามการกั้นคว่ำอิศระ ตรวจสอบความถูกต้อง เหมาะสม ด้านการวัดและประเมินผล ดังเอกสารที่แนบมาพร้อมนี้

จึงเรียนมาเพื่อ โปรดพิจารณา และหวังเป็นอย่างยิ่งว่าจะได้รับความร่วมมือจากท่านด้วยดี  
ขอขอบคุณมา ณ โอกาสนี้

ขอแสดงความนับถือ

(นายวิชา เจริญศิริ)

คณบดีวิทยาลัยกฎหมายและการปกครอง

วิทยาลัยกฎหมายและการปกครอง

โทรศัพท์ ๐-๔๓๗๒-๒๑๑๘-๕ ต่อ ๔๕๗

โทรสาร ๐-๔๓๗๑-๓๕๘๘

ที่ ศธ ๐๕๔๐.๑๕/๐๕๑๕



วิทยาลัยกฎหมายและการปกครอง  
มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม  
อ.เมือง จ.มหาสารคาม ๔๔๐๐๐

๑ กันยายน ๒๕๕๒

เรื่อง ขออนุญาตให้ผู้ศึกษาค้นคว้าอิสระเข้าทดลองใช้เครื่องมือและเก็บรวบรวมข้อมูลแบบสอบถาม  
การค้นคว้าอิสระ

เรียน นายกองดีการบริหารส่วนตำบลนาขาม

ด้วย นางมะลิวรรณ ช.น.หล้า รหัสประจำตัว ๕๒๑๒๓๓๔๔๐๘ นักศึกษาปริญญาโท  
สาขารัฐประศาสนศาสตร์ ภาคสมทบ ศูนย์นครพนม กำลังทำการค้นคว้าอิสระ เรื่อง “ความพึงพอใจของ  
ประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลนาขาม อำเภอเรณูนคร จังหวัดนครพนม”

วิทยาลัยกฎหมายและการปกครอง มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม จึงขออนุญาตให้ผู้ศึกษาค้นคว้าอิสระเข้าทดลองใช้เครื่องมือและเก็บรวบรวมข้อมูลแบบสอบถามเพื่อการค้นคว้าอิสระกับกลุ่มตัวอย่าง  
คือ ผู้มารับบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลนาขาม จำนวน ๔๐ คน ที่ไม่ใช่กลุ่มตัวอย่าง เพื่อนำข้อมูล  
ไปทำการวิจัยให้บรรลุตามวัตถุประสงค์ต่อไป

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณา และหวังเป็นอย่างยิ่งว่าจะได้รับความร่วมมือจากท่านด้วยดี  
ขอขอบคุณมา ณ โอกาสนี้

ขอแสดงความนับถือ

(นายวิทยา เจริญศิริ)

คณบดีวิทยาลัยกฎหมายและการปกครอง

วิทยาลัยกฎหมายและการปกครอง

โทรศัพท์ ๐-๔๓๗๒-๒๑๑๘-๕ ต่อ ๔๕๗

โทรสาร ๐-๔๓๗๑-๓๕๘๘

ที่ ศธ ๐๕๔๐.๑๕/ ๐๕๒๐



วิทยาลัยกฎหมายและการปกครอง  
มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม  
อ.เมือง จ.มหาสารคาม ๔๔๐๐๐

๑ กันยายน ๒๕๕๒

เรื่อง ขออนุญาตให้ผู้ศึกษาค้นคว้าอิสระเข้าเก็บรวบรวมข้อมูลแบบสอบถามการค้นคว้าอิสระ

เรียน นายกองดีการบริหารส่วนตำบลนาขาม

ด้วย นางมะลิวรรณ ธ.น.เหล่า รหัสประจำตัว ๕๒๑๒๓๓๔๔๐๘ นักศึกษาปริญญาโท สาขารัฐประศาสนศาสตร์ ภาคสมทบ ศูนย์นครพนม กำลังทำการค้นคว้าอิสระ เรื่อง “ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลนาขาม อำเภอเรณูนคร จังหวัดนครพนม”

วิทยาลัยกฎหมายและการปกครอง มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม จึงขออนุญาตให้ผู้ศึกษาค้นคว้าอิสระเข้าเก็บรวบรวมข้อมูลแบบสอบถามเพื่อการค้นคว้าอิสระกับกลุ่มตัวอย่าง คือ ผู้มารับบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลนาขาม เพื่อนำข้อมูลไปทำการวิจัยให้บรรลุตามวัตถุประสงค์ต่อไป

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณา และหวังเป็นอย่างยิ่งว่าจะได้รับความร่วมมือจากท่านด้วยดี ขอขอบคุณมา ณ โอกาสนี้

ขอแสดงความนับถือ

(นายวิชา เจริญศิริ)

คณบดีวิทยาลัยกฎหมายและการปกครอง

วิทยาลัยกฎหมายและการปกครอง

โทรศัพท์ ๐-๔๓๗๒-๒๑๑๘-๕ ต่อ ๔๕๗

โทรสาร ๐-๔๓๗๑-๓๕๘๘