

ภาคผนวก



มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม
RAJABHAT MAHASARAKHAM UNIVERSITY

ภาคผนวก ก
แบบสอบถามเพื่อการศึกษาค้นคว้า



มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม
RAJABHAT MAHASARAKHAM UNIVERSITY

แบบสอบถามความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของหน่วยกู้ชีพฉุกเฉิน
เทศบาลตำบลสาละโว้ อำเภอเมืองขอนแก่น จังหวัดขอนแก่น

คำชี้แจง

1. แบบสำรวจนี้มีเนื้อหาเกี่ยวกับการให้บริการประชาชน โปรดตอบคำถามให้ตรงกับสภาพความเป็นจริงและความคิดเห็นของท่านมากที่สุด เพื่อเป็นประโยชน์ในการปรับปรุงการบริการที่ท่านได้รับให้ดียิ่งขึ้น

2. แบบสำรวจนี้มีทั้งหมด 3 ตอน ประกอบด้วย

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ใช้บริการ

ตอนที่ 2 ความพึงพอใจต่อการให้บริการของหน่วยกู้ชีพฉุกเฉินเทศบาลตำบล
สาละโว้ อำเภอเมือง จังหวัดขอนแก่น

ตอนที่ 3 ข้อเสนอแนะเพิ่มเติม

3. ในการนี้ขอความร่วมมือจากท่านกรุณาตอบคำถามทุกข้อ โดยทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องที่ตรงกับข้อเท็จจริงหรือระดับความคิดเห็นของท่าน ซึ่งแบ่งออกเป็น 5 ระดับ ดังนี้

พอใจมากที่สุด	หมายถึง	ท่านคิดว่าลักษณะการให้บริการนั้นดีทุกครั้ง
พอใจมาก	หมายถึง	ท่านคิดว่าลักษณะการให้บริการนั้นส่วนใหญ่ดี
พอใจปานกลาง	หมายถึง	ท่านคิดว่าลักษณะการให้บริการนั้นบางครั้งดี บางครั้งไม่ดีบ้างพอ ๆ กัน
พอใจน้อย	หมายถึง	ท่านคิดว่าลักษณะการให้บริการนั้นส่วนใหญ่ ไม่ค่อยดี
พอใจน้อยที่สุด	หมายถึง	ท่านคิดว่าลักษณะการให้บริการนั้นไม่ดีเลย หรือยังใช้ไม่ได้เลย

มหาวิทยาลัยราชภัฏรำไพพรรณี
RAJABHAT MAHASARAKHAM UNIVERSITY

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ใช้บริการ

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่อง ที่ตรงกับสถานภาพปัจจุบันของท่าน

1. หมู่ที่.....บ้าน.....
2. เพศ ชาย หญิง
3. อายุ ไม่เกิน 20 ปี 21-30 ปี
 31-40 ปี 41-50 ปี
 ตั้งแต่ 51 ปีขึ้นไป
4. รายได้ ต่ำกว่า 5,000 บาท/เดือน 5,001-10,000 บาท/เดือน
 10,001-15,000 บาท/เดือน 15,001-20,000 บาท/เดือน
 สูงกว่า 20,000 บาท/เดือน
5. อาชีพ รับราชการ / พนักงานของรัฐ เกษตร รับจ้าง
 ค้าขาย / ธุรกิจ อื่น ๆ (ระบุ)
6. ระดับการศึกษา ประถมศึกษา มัธยมศึกษา ปริญญาตรีขึ้นไป



มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม
RAJABHAT MAHASARAKHAM UNIVERSITY

ตอนที่ 2 ความพึงพอใจต่อการให้บริการของหน่วยกู้ชีพฉุกเฉินเทศบาลตำบลสาวะถี อำเภอเมือง
จังหวัดขอนแก่น

ลักษณะการบริการ	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
1. ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ					
1. ขั้นตอนการให้บริการชัดเจน รวดเร็ว					
2. หน่วยงานได้แจ้งขั้นตอนและเงื่อนไขการบริการ ให้ผู้มาติดต่อทราบอย่างชัดเจน					
3. ผู้รับบริการสามารถติดต่อสื่อสารกับหน่วยงานได้สะดวกโดยทางโทรศัพท์ โทรสาร อินเทอร์เน็ต หรือด้วยวิธีการอื่น ๆ					
4. หน่วยงานมีการประชาสัมพันธ์สร้างความเข้าใจให้แก่ผู้รับบริการอย่างทั่วถึง					
5. มีระบบการบริการที่มีความถูกต้อง แม่นยำ ตรงตามความต้องการของผู้รับบริการ					
6. มีการใช้ทรัพยากรของหน่วยงานอย่างคุ้มค่ามีประสิทธิภาพไม่ฟุ่มเฟือย					
7. มีป้ายประชาสัมพันธ์ ให้ประชาชนสามารถตรวจสอบเรื่องราวต่าง ๆ เกี่ยวกับการปฏิบัติงานได้					
2. ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่					
1. เจ้าหน้าที่ให้การต้อนรับด้วยอัธยาศัยที่ดี สุภาพ อิมยิ้ม แจ่มใส มีมนุษยสัมพันธ์					
2. เจ้าหน้าที่ให้บริการให้บริการด้วยความเต็มใจ อำนวยความสะดวก รวดเร็วและทั่วถึง					
3. เจ้าหน้าที่ให้คำปรึกษาและข้อเสนอแนะที่ถูกต้องชัดเจนตรงตามความต้องการของผู้รับบริการ					

ลักษณะการบริการ	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
4. เจ้าหน้าที่สร้างความประทับใจและความเข้าใจที่ดีแก่ผู้รับบริการ					
5. เจ้าหน้าที่ที่มีความรับผิดชอบ มุ่งมั่นและมีความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ในการปฏิบัติงาน					
6. เจ้าหน้าที่ที่มีความรู้ความเข้าใจและการปฏิบัติงานถูกต้องแม่นยำไม่ผิดพลาด					
7. เจ้าหน้าที่ที่มีความตรงต่อเวลาที่นัดหมาย แต่งกายสะอาดเรียบร้อย					
8. เจ้าหน้าที่ที่มีความเสมอภาคเป็นธรรมในการให้บริการต่อผู้รับบริการเหมือนกันทุกราย					
9. เจ้าหน้าที่ที่มีความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบ					
3. ด้านอุปกรณ์ เครื่องมือ และสิ่งอำนวยความสะดวก					
1. มีการจัดหาเครื่องมือและอุปกรณ์ไว้อย่างพอเพียงพร้อมให้บริการ					
2. เครื่องมือ อุปกรณ์ และเวชภัณฑ์ สนับสนุนที่มีคุณภาพ เพียงพอต่อการใช้งานทุกครั้ง					
3. มีการดูแล ทำความสะอาด เครื่องมือและอุปกรณ์ให้พร้อมใ้ใช้อยู่เสมอ					
4. มีการจัดเตรียมรถกู้ชีพฉุกเฉินให้พร้อมใช้ในการบริการ ตลอด 24 ชั่วโมง					
5. อุปกรณ์ เครื่องมือสื่อสารเพียงพอและพร้อมใช้งาน					

ตอนที่ 3 ข้อเสนอแนะเพิ่มเติมในการให้บริการของหน่วยกู้ชีพฉุกเฉิน

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

ขอขอบคุณที่กรุณาตอบแบบสอบถาม



มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม
RAJABHAT MAHASARAKHAM UNIVERSITY

ภาคผนวก ข
การหาคุณภาพเครื่องมือเพื่อการศึกษา



มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม
RAJABHAT MAHASARAKHAM UNIVERSITY

ตารางภาคผนวกที่ 1 ค่าอำนาจจำแนกแบบสอบถามและค่าความเชื่อมั่น

Item-total Statistics	Scale Mean If Item Deleted	Scale Variance If Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Alpha If Item Deleted
ด้าน 1.1	83.9963	184.5985	.7448	.9749
ด้าน 1.2	84.1111	181.3185	.8319	.9741
ด้าน 1.3	84.0667	180.5755	.8138	.9743
ด้าน 1.4	84.1667	181.0019	.8321	.9741
ด้าน 1.5	84.1704	183.7404	.8426	.9741
ด้าน 1.6	84.1111	181.3185	.8319	.9741
ด้าน 1.7	84.2704	180.3244	.8199	.9743
ด้าน 2.1	83.9407	182.4500	.8603	.9739
ด้าน 2.2	84.0074	181.2193	.8480	.9740
ด้าน 2.3	83.9370	182.1261	.8271	.9742
ด้าน 2.4	83.8963	181.8554	.7998	.9744
ด้าน 2.5	83.9074	182.7386	.7624	.9748
ด้าน 2.6	83.8667	183.6773	.7619	.9748
ด้าน 2.7	83.8963	181.8554	.7998	.9744
ด้าน 2.8	83.9074	182.7386	.7624	.9748
ด้าน 2.9	83.8667	183.6773	.7619	.9748
ด้าน 3.1	83.9667	183.5565	.7339	.9750
ด้าน 3.2	84.0481	182.5962	.8015	.9744
ด้าน 3.3	83.9333	182.3673	.8048	.9744
ด้าน 3.4	83.8000	184.8223	.8078	.9744
ด้าน 3.5	83.7630	185.6090	.7779	.9747

RELIABILITY ANALYSIS – SCALE (ALPHA)

Reliability Coefficients 21 Items

Alpha = .9756 Standardized item alpha = .9759

ตารางภาคผนวกที่ 2 ผลการวิเคราะห์ความสอดคล้องระหว่างข้อคำถามกับวัตถุประสงค์ของการศึกษา
โดยวิธีหาค่า IOC

	ผู้เชี่ยวชาญ			คะแนน		สรุปผล
	คนที่ 1	คนที่ 2	คนที่ 3	รวม	ค่าเฉลี่ย	
1. ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ						
ข้อที่ 1	+1	+1	+1	3	1	ใช้ได้
ข้อที่ 2	+1	+1	+1	3	1	ใช้ได้
ข้อที่ 3	+1	+1	+1	3	1	ใช้ได้
ข้อที่ 4	+1	+1	+1	3	1	ใช้ได้
ข้อที่ 5	+1	+1	+1	3	1	ใช้ได้
ข้อที่ 6	+1	+1	+1	3	1	ใช้ได้
ข้อที่ 7	+1	+1	+1	3	1	ใช้ได้
2. ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่						
ข้อที่ 1	+1	+1	+1	3	1	ใช้ได้
ข้อที่ 2	+1	+1	+1	3	1	ใช้ได้
ข้อที่ 3	+1	+1	+1	3	1	ใช้ได้
ข้อที่ 4	+1	+1	+1	3	1	ใช้ได้
ข้อที่ 5	+1	+1	+1	3	1	ใช้ได้
ข้อที่ 6	+1	+1	+1	3	1	ใช้ได้
ข้อที่ 7	+1	+1	+1	3	1	ใช้ได้
ข้อที่ 8	+1	+1	+1	3	1	ใช้ได้
ข้อที่ 9	+1	+1	+1	3	1	ใช้ได้
3. ด้านอุปกรณ์เครื่องมือและสิ่งอำนวยความสะดวก						
ข้อที่ 1	+1	+1	+1	3	1	ใช้ได้
ข้อที่ 2	+1	+1	+1	3	1	ใช้ได้
ข้อที่ 3	+1	+1	+1	3	1	ใช้ได้
ข้อที่ 4	+1	+1	+1	3	1	ใช้ได้
ข้อที่ 5	+1	+1	+1	3	1	ใช้ได้

รวมค่า IOC เท่ากับ 1

ภาคผนวก ค

หนังสือขอความอนุเคราะห์



มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม
RAJABHAT MAHASARAKHAM UNIVERSITY



ที่ ศธ ๐๕๔๐.๑๕/ว ๐๒๘๓

วิทยาลัยกฎหมายและการปกครอง
มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม
อ.เมือง จ.มหาสารคาม ๔๔๐๐๐

๒๑ พฤษภาคม ๒๕๕๕

เรื่อง ขอเรียนเชิญเป็นผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบเครื่องมือแบบสอบถามการคั่นคว่ำอิสระ

เรียน นางจรรุพร รุทเทวิน

สิ่งที่ส่งมาด้วย แบบสอบถามการคั่นคว่ำอิสระ จำนวน.....ชุด

ด้วย นายอุดม กุลกิ่ง รหัสประจำตัว M ๕๒๑๒๓๓๙๑๒๓ นักศึกษาปริญญาโท สาขารัฐศาสตร์ ภาควิชาสังคมศาสตร์ ศูนย์ขอนแก่น กำลังทำการคั่นคว่ำอิสระ เรื่อง “ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของหน่วยกู้ชีพฉุกเฉินเทศบาลตำบลสาวะถี อำเภอเมืองขอนแก่น จังหวัดขอนแก่น” เพื่อให้การคั่นคว่ำอิสระดำเนินไปด้วยความเรียบร้อย บรรลุตามวัตถุประสงค์

วิทยาลัยกฎหมายและการปกครอง มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม จึงใคร่ขอเรียนเชิญท่านเป็นผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบเครื่องมือแบบสอบถามการคั่นคว่ำอิสระ โดยตรวจสอบความถูกต้องเหมาะสมด้านการวัดผลและประเมินผล สถิติ ดังเอกสารที่แนบมาพร้อมนี้

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณา วิทยาลัยฯ หวังเป็นอย่างยิ่งว่าจะได้รับความร่วมมือจากท่านด้วยดี และขอขอบคุณมา ณ โอกาสนี้

ขอแสดงความนับถือ

(นายวิทยา เจริญศิริ)

คณบดีวิทยาลัยกฎหมายและการปกครอง



ที่ ศธ ๐๕๔๐.๑๕/ว ๐๒๘๗

วิทยาลัยกฎหมายและการปกครอง
มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม
อ.เมือง จ.มหาสารคาม ๔๔๐๐๐

๒๑ พฤษภาคม ๒๕๕๔

เรื่อง ขอเรียนเชิญเป็นผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบเครื่องมือแบบสอบถามการคั่นคว่ำอิสระ

เรียน จำเอกพุทธพงศ์ ผางจันทร์คำ

สิ่งที่ส่งมาด้วย แบบสอบถามการคั่นคว่ำอิสระ จำนวน.....ชุด

ด้วย นายอุดม กุลกั้ง รหัสประจำตัว M ๕๒๑๒๓๓๕๑๒๓ นักศึกษาปริญญาโท สาขารัฐศาสตร์ ภาควิชาสังคมศาสตร์ ศูนย์ขอนแก่น กำลังทำการคั่นคว่ำอิสระ เรื่อง “ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของหน่วยกู้ชีพฉุกเฉินเทศบาลตำบลสาวะถี อำเภอเมืองขอนแก่น จังหวัดขอนแก่น” เพื่อให้การคั่นคว่ำอิสระดำเนินไปด้วยความเรียบร้อย บรรลุตามวัตถุประสงค์

วิทยาลัยกฎหมายและการปกครอง มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม จึงใคร่ขอเรียนเชิญท่านเป็นผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบเครื่องมือแบบสอบถามการคั่นคว่ำอิสระ โดยตรวจสอบความถูกต้องเหมาะสมด้านเนื้อหา ดังเอกสารที่แนบมาพร้อมนี้

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณา วิทยาลัยฯ หวังเป็นอย่างยิ่งว่าจะได้รับความร่วมมือจากท่านด้วยดี และขอขอบคุณมา ณ โอกาสนี้

ขอแสดงความนับถือ

(นายวิทยา เจริญศิริ)

คณบดีวิทยาลัยกฎหมายและการปกครอง



ที่ ศธ ๐๕๔๐.๑๕/ว ๐๒๘๗

วิทยาลัยกฎหมายและการปกครอง
มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม
อ.เมือง จ.มหาสารคาม ๔๕๐๐๐

๒๑ พฤษภาคม ๒๕๕๔

เรื่อง ขอเรียนเชิญเป็นผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบเครื่องมือแบบสอบถามการคั่นคว่ำอิสระ

เรียน คร.ปรีดา นิลสาธุ

สิ่งที่ส่งมาด้วย แบบสอบถามการคั่นคว่ำอิสระ จำนวน.....ชุด

ด้วย นายอุดม กุลกั๊ว รหัสประจำตัว M ๕๒๑๒๓๗๕๑๒๓ นักศึกษาปริญญาโท สาขารัฐศาสตร์ ภาควิชาสังคมศาสตร์ ศูนย์ขอนแก่น กำลังทำการคั่นคว่ำอิสระ เรื่อง “ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของหน่วยกู้ชีพฉุกเฉินเทศบาลตำบลสาวะถี อำเภอเมืองขอนแก่น จังหวัดขอนแก่น” เพื่อให้การคั่นคว่ำอิสระดำเนินไปด้วยความเรียบร้อย บรรลุตามวัตถุประสงค์

วิทยาลัยกฎหมายและการปกครอง มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม จึงใคร่ขอเรียนเชิญท่านเป็นผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบเครื่องมือแบบสอบถามการคั่นคว่ำอิสระ โดยตรวจสอบความถูกต้องเหมาะสมด้านเนื้อหาภาษา ดังเอกสารที่แนบมาพร้อมนี้

จึงเรียนมาเพื่อ โปรดพิจารณา วิทยาลัยฯ หวังเป็นอย่างยิ่งว่าจะได้รับความร่วมมือจากท่านด้วยดี และขอขอบคุณมา ณ โอกาสนี้

ขอแสดงความนับถือ

(นายวิทยา เจริญศิริ)

คณบดีวิทยาลัยกฎหมายและการปกครอง



ที่ ศธ ๐๕๔๐.๑๕/๐๒๘๘

วิทยาลัยกฎหมายและการปกครอง
มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม
อ.เมือง จ.มหาสารคาม ๔๔๐๐๐

๒๑ พฤษภาคม ๒๕๕๔

เรื่อง ขออนุญาตให้นักศึกษาเข้าเก็บรวบรวมข้อมูลแบบสอบถามการคั่นคว้อิสระ

เรียน นายกเทศมนตรีตำบลสาวะถี

ด้วย นายอุดม กุลกิ่ง รหัสประจำตัว M ๕๒๑๒๓๓๕๑๒๓ นักศึกษาปริญญาโท สาขารัฐศาสตร์ ภาควิชาสังคมศาสตร์ ศูนย์ขอนแก่น กำลังทำการคั่นคว้อิสระ เรื่อง “ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของหน่วยกู้ชีพฉุกเฉินเทศบาลตำบลสาวะถี อำเภอเมืองขอนแก่น จังหวัดขอนแก่น” เพื่อให้การคั่นคว้อิสระดำเนินไปด้วยความเรียบร้อย บรรลุตามวัตถุประสงค์

วิทยาลัยกฎหมายและการปกครอง มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม จึงขออนุญาตให้นักศึกษาเข้าเก็บรวบรวมข้อมูลแบบสอบถามการคั่นคว้อิสระกับกลุ่มตัวอย่าง คือ ประชาชนที่เคยใช้บริการหน่วยกู้ชีพฉุกเฉินเทศบาลตำบลสาวะถี ระหว่าง วันที่ ๑ มกราคม – ๓๑ ธันวาคม ๒๕๕๓ จำนวน ๒๗๐ คน เพื่อนำข้อมูลไปทำการวิจัยให้บรรลุตามวัตถุประสงค์ต่อไป

จึงเรียนมาเพื่อ โปรดพิจารณา วิทยาลัยฯ หวังเป็นอย่างยิ่งว่าจะได้รับความร่วมมือจากท่านด้วยดี และขอขอบคุณมา ณ โอกาสนี้

มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม
RAJABHAT MAHASARAKHAM UNIVERSITY

ขอแสดงความนับถือ

(นายวิทยา เจริญศิริ)

คณบดีวิทยาลัยกฎหมายและการปกครอง



ที่ ศธ ๐๕๔๐.๑๕/๐๒๘๕

วิทยาลัยกฎหมายและการปกครอง
มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม
อ.เมือง จ.มหาสารคาม ๔๔๐๐๐

๒๑ พฤษภาคม ๒๕๕๔

เรื่อง ขออนุญาตให้นักศึกษาเข้าทดลองใช้เครื่องมือและเก็บรวบรวมข้อมูลแบบสอบถามการคืนคว่ำอิสระ
เรียน นายกเทศมนตรีตำบลบ้านค้อ

ด้วย นายอุดม กุลกั้ง รหัสประจำตัว M ๕๒๑๒๓๓๘๑๒๓ นักศึกษาปริญญาโท สาขารัฐศาสตร์
ภาคสมทบ ศูนย์ขอนแก่น กำลังทำการคืนคว่ำอิสระ เรื่อง “ความพึงพอใจของประชาชนต่อการ
ให้บริการของหน่วยกู้ชีพฉุกเฉินเทศบาลตำบลสาวะถี อำเภอเมืองขอนแก่น จังหวัดขอนแก่น” เพื่อให้
การคืนคว่ำอิสระดำเนินไปด้วยความเรียบร้อย บรรลุตามวัตถุประสงค์

วิทยาลัยกฎหมายและการปกครอง มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม จึงขออนุญาตให้นักศึกษา
เข้าทดลองใช้เครื่องมือและเก็บรวบรวมข้อมูลแบบสอบถามการคืนคว่ำอิสระกับกลุ่มตัวอย่าง คือ ที่
ไม่ใช่ประชากรกลุ่มตัวอย่าง จำนวน ๓๐ คน เพื่อนำข้อมูลไปทำการวิจัยให้บรรลุตามวัตถุประสงค์ต่อไป

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณา วิทยาลัยฯ หวังเป็นอย่างยิ่งว่าจะได้รับความร่วมมือจากท่านด้วยดี
และขอขอบคุณมา ณ โอกาสนี้

มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม
RAJABHAT MAHASARAKHAM UNIVERSITY
ขอแสดงความนับถือ

(นายวิทยา เจริญศิริ)

คณบดีวิทยาลัยกฎหมายและการปกครอง