

ภาคผนวก



มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม
RAJABHAT MAHASARAKHAM UNIVERSITY

ภาคผนวก ก

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล



มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม
RAJABHAT MAHASARAKHAM UNIVERSITY

แบบสอบถามการวิจัย

เรื่อง เจตคติของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลนิคมคำสร้อย อำเภอนิคมคำสร้อย จังหวัดมุกดาหาร

คำชี้แจง

แบบสอบถามนี้ ผู้ทำการวิจัยมีวัตถุประสงค์เพื่อรับทราบ เรื่อง เจตคติของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลนิคมคำสร้อย อำเภอนิคมคำสร้อย จังหวัดมุกดาหารแก่ประชาชนในเขตพื้นที่องค์การบริหารส่วนตำบลนิคมคำสร้อย โดยผู้ทำการวิจัยจะนำข้อมูลดังกล่าว ไปดำเนินการวิจัยตามหลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม ลักษณะของแบบสอบถามแบ่งออกเป็น 3 ตอน คือ

ตอนที่ 1 เป็นคำถามเกี่ยวกับข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตอนที่ 2 เป็นคำถามที่เกี่ยวกับเจตคติของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลนิคมคำสร้อย อำเภอนิคมคำสร้อย จังหวัดมุกดาหาร

ตอนที่ 3 ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับเกี่ยวกับความคิดเห็นและแนวทางการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลนิคมคำสร้อย อำเภอนิคมคำสร้อย จังหวัดมุกดาหาร

ขอให้ท่าน ได้โปรดตอบแบบสอบถามให้ครบทุกข้อตามความเป็นจริงและความคิดเห็นของท่านโดยอิสระ ผู้ทำการวิจัยหวังเป็นอย่างยิ่งว่า คงได้รับความอนุเคราะห์ในการตอบแบบสอบถามจากท่านด้วยดี และขอขอบพระคุณมา ณ โอกาสนี้

ภavana คณະวงค์

นักศึกษาระดับปริญญาโท สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร

มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่อง หน้าข้อความที่เป็นจริงและโปรดตอบคำถามทุกข้อ

1. ระดับการศึกษา

- ประถมศึกษา
 สูงกว่าประถมศึกษา

2. อายุ

- ไม่เกิน 30 ปี
 31 - 45 ปี
 46 ปี ขึ้นไป

3. หมู่บ้านที่อาศัยอยู่

- หมู่ที่ 4 บ้านดำนมน หมู่ที่ 10 บ้านภูแฝงม้า
 หมู่ที่ 6 บ้านเดชจำนงค์ หมู่ที่ 11 บ้านสุขสำราญ
 หมู่ที่ 7 บ้านคำกั้ง หมู่ที่ 13 บ้านคำแสนสุข
 หมู่ที่ 8 บ้านโนนเกษม หมู่ที่ 14 บ้านเหล่าสามัคคี
 หมู่ที่ 9 บ้านโนนสว่าง

ตอนที่ 2 เรื่อง เจตคติของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลนิคมคำสร้อย
อำเภอนิคมคำสร้อย จังหวัดมุกดาหาร

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่อง แต่ละข้อเพียงคำตอบเดียวตามความรู้สึกหรือความเป็นจริง

ลำดับ	เจตคติต่อการบริการ	ดีมาก	ดี	ปานกลาง	ไม่ค่อยดี	ไม่ดีเลย
1.ด้านกระบวนการขั้นตอนการบริการ						
1.1	มีช่องทางการให้บริการที่หลากหลาย					
1.2	กำหนดขั้นตอนแต่ละงานและผู้รับผิดชอบได้อย่างชัดเจนทำให้ได้รับการบริการถูกต้อง					
1.3	ขั้นตอนในการให้บริการมีความสะดวกรวดเร็ว					

ลำดับ	เจตคติต่อการบริการ	ดีมาก	ดี	ปานกลาง	ไม่ค่อยดี	ไม่ดีเลย
1.4	มีการแจ้งระยะเวลาที่ใช้ในการดำเนินงานแต่ละเรื่องอย่างชัดเจน					
1.5	มีการจัดลำดับก่อนหลังในการให้บริการ					
1.6	มีแบบฟอร์มตัวอย่างชัดเจนและเข้าใจง่าย					
1.7	การให้บริการทั่วถึงครบทุกด้าน					
1.8	ระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสม					
1.9	มีผังลำดับขั้นตอนการให้บริการอย่างชัดเจน					
1.10	มีป้ายชื่อบอกงานบริการแต่ละส่วนที่ชัดเจน					
2. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ						
2.1	เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการบริการด้วยความรวดเร็วและเอาใจใส่					
2.2	มีเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีเพียงพอกับงาน					
2.3	เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการไม่เลือกปฏิบัติต่อผู้มารับบริการ					
2.4	เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีทัศนคติเป็นกันเอง					
2.5	เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีความรู้ในเรื่องที่ให้บริการเป็นอย่างดี					
2.6	เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการให้คำแนะนำ ตอบข้อซักถามได้อย่างชัดเจน					
2.7	เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีความกระตือรือร้นต่อผู้มารับบริการ					
2.8	เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการพูดจาสุภาพและเป็นกันเอง					
2.9	เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการแต่งกายสุภาพ เหมาะสม					
2.10	มีเจ้าหน้าที่อยู่ให้บริการช่วงพักเที่ยง					
3. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก						
3.1	สถานที่ตั้งของหน่วยงานมีความสะดวกในการเดินทางมาติดต่อราชการ					

ลำดับ	เจตคติต่อการบริการ	ดีมาก	ดี	ปานกลาง	ไม่ค่อยดี	ไม่ดีเลย
3.2	สถานที่ทำงานสะอาด เป็นระเบียบ					
3.3	สถานที่ทำงานมีที่จอดรถเพียงพอต่อผู้มารับบริการ					
3.4	มีการจัดที่พักรับรองสำหรับผู้มารับบริการอย่างเหมาะสม					
3.5	มีน้ำดื่มที่สะอาดบริการสำหรับผู้มารับบริการ					
3.6	สถานที่หน่วยงานมีป้ายบอกชัดเจน เข้าใจง่าย เพื่อสะดวกในการติดต่องาน					
3.7	อุปกรณ์เครื่องใช้สำนักงานมีความทันสมัย ทำให้ได้รับความสะดวกและรวดเร็วในการติดต่องาน					
3.8	มีห้องน้ำสะอาดเพียงพอสำหรับผู้มารับบริการ					
3.9	มีห้องอินเทอร์เน็ตไว้สำหรับผู้มารับบริการ					
3.10	มีห้องสมุดไว้สำหรับผู้มารับ					

ตอนที่ 3 ข้อคิดเห็นและเสนอแนะที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบล

นิคมคำสร้อย อำเภอนิคมคำสร้อย จังหวัดมุกดาหาร

คำชี้แจง โปรดเขียนข้อเสนอแนะของท่านในแต่ละด้าน

1. ด้านกระบวนการขั้นตอนการบริการ

.....

.....

.....

.....

2. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

.....

.....

.....

.....

3. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

.....

.....

.....

.....

ขอขอบคุณทุกท่านที่ให้ความร่วมมือตอบแบบสอบถามในครั้งนี้

ภavana คณະวงค์



ภาคผนวก ข

ค่าความเชื่อมั่นของเครื่องมือวิจัย

มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม
RAJABHAT MAHASARAKHAM UNIVERSITY

ตารางภาคผนวกที่ 1 ค่าความเชื่อมั่นของเครื่องมือวิจัย

Items	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item Total Correlation	Alpha if Item Deleted
1	99.5532	83.1812	.3256	.8627
2	99.5612	82.3536	.4077	.8610
3	99.5266	82.0153	.4465	.8602
4	99.5532	82.1198	.4322	.8605
5	99.5293	82.0685	.4450	.8602
6	100.0824	81.7239	.3259	.8631
7	100.0133	83.3465	.2519	.8646
8	100.1170	82.2476	.2979	.8638
9	100.0399	83.4251	.2533	.8645
10	100.1702	84.5683	.2247	.8685
11	101.5851	77.3741	.6302	.8540
12	101.4016	78.1450	.5345	.8568
13	101.7447	80.0253	.6157	.8563
14	101.9122	78.6989	.6350	.8548
15	102.4043	82.4388	.2859	.8641
16	102.4601	82.3131	.2797	.8644
17	101.9947	80.8693	.3800	.8616
18	101.5585	78.7912	.4611	.8592
19	101.6729	81.7247	.3512	.8622
20	101.7074	80.7249	.3843	.8615
21	99.9495	79.8134	.6308	.8559
22	99.8777	80.0490	.6423	.8559

Items	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item Total Correlation	Alpha if Item Deleted
23	99.9149	80.0994	.6604	.8558
24	100.4867	82.7678	.2959	.8635
25	100.6888	82.7162	.3442	.8623
26	100.7234	83.8060	.2772	.8637
27	100.2926	81.0129	.4653	.8594
28	100.1915	80.8486	.4494	.8596
29	100.9707	83.7298	.2285	.8709
30	100.0186	82.3490	.3359	.8625

หมายเหตุ

1. N of Cases = 30
2. N of Items = 30
3. Alpha = .8652



มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม
RAJABHAT MAHASARAKHAM UNIVERSITY

ภาคผนวก ค

การวิเคราะห์ค่าความสอดคล้อง (IOC) ของแบบสอบถาม

มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม
RAJABHAT MAHASARAKHAM UNIVERSITY

ตารางภาคผนวกที่ 2 การวิเคราะห์ค่าความสอดคล้อง (IOC) ของแบบสอบถาม

คำถามข้อ	คะแนนของผู้เชี่ยวชาญ			รวมค่า IOC	ค่า IOC เฉลี่ย
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

คำถามข้อ	คะแนนของผู้เชี่ยวชาญ	รวมค่า IOC	ค่าIOC เฉลี่ย
26	1	1	1
27	1	1	1
28	1	1	1
29	1	1	1
30	1	1	1



มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม
RAJABHAT MAHASARAKHAM UNIVERSITY

ภาคผนวก ง
หนังสือขอความอนุเคราะห์

มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม
RAJABHAT MAHASARAKHAM UNIVERSITY



ที่ ศร ๐๕๐๔.๐๑ / ๖๐๒๘๕

บัณฑิตวิทยาลัย

มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม

อ.เมือง จ.มหาสารคาม ๔๔๐๐๐

๑๔ มกราคม ๒๕๕๗

เรื่อง ขอเรียนเชิญเป็นผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบเครื่องมือการวิจัย
เรียน

ด้วย นางภาวณา คณะวงศ์ รหัสประจำตัว ๕๖๘๗๖๐๐๑๐๑๐๔ นักศึกษาปริญญาโท สาขาวิชา
รัฐประศาสนศาสตร์ รูปแบบการศึกษานอกเวลาราชการ ศูนย์มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม กำลังทำ
วิทยานิพนธ์เรื่อง เรื่อง “เจตคติของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลนิคมคำ
สร้อย อำเภอนิคมน้ำคำสร้อย จังหวัดมุกดาหาร” เพื่อให้การทำวิจัยดำเนินไปด้วยความเรียบร้อย บรรลุตาม
วัตถุประสงค์

เพื่อ ตรวจสอบความถูกต้องด้านเนื้อหา ภาษา

ตรวจสอบการวัดและประเมินผล

ตรวจสอบด้านสถิติ การวิจัย

อื่น ๆ ระบุ

จึงเรียนมาเพื่อ โปรดพิจารณาและหวังเป็นอย่างยิ่งว่าจะได้รับความร่วมมือจากท่านด้วยดี
ขอขอบคุณมา ณ โอกาสนี้

ขอแสดงความนับถือ

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.เกรียงศักดิ์ ไพโรวรรณ)

คณบดีบัณฑิตวิทยาลัย

บัณฑิตวิทยาลัย

โทร. โทรสาร ๐-๔๓๗๒-๕๔๓