




ภาคผนวก

มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม
RAJABHAT MAHASARAKHAM UNIVERSITY

The logo of Rajabhat Mahasarakham University is a circular emblem. It features a central white stupa (a traditional Thai Buddhist monument) with a flame-like sunburst radiating from its base. The emblem is set against a light blue background and is enclosed within a circular border with a greenish-grey outer ring.

ภาคผนวก ก

แบบสอบถามเพื่อการวิจัย

มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม
RAJABHAT MAHASARAKHAM UNIVERSITY

แบบสอบถามการวิจัย

เรื่อง คุณภาพการให้บริการสาธารณะ ด้านงานก่อสร้างและซ่อมบำรุงถนนของกองช่าง
องค์การบริหารส่วนจังหวัดมหาสารคาม

คำชี้แจง

1. แบบสอบถามฉบับนี้เป็นส่วนหนึ่งของวิทยานิพนธ์ ตามหลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาคุณภาพการให้บริการสาธารณะของกองช่าง องค์การบริหารส่วนจังหวัดมหาสารคาม ผู้วิจัยจึงขอความร่วมมือจากท่านในการตอบแบบสอบถามฉบับนี้
2. โปรดตอบแบบสอบถามทุกข้อในแต่ละส่วนตามความคิดเห็นของท่านที่เป็นจริง เพราะข้อมูลที่ถูกต้อง สมบูรณ์และตรงตามความเป็นจริง จะช่วยให้การวิจัยในครั้งนี้ มีคุณค่าและเป็นประโยชน์ต่อการพัฒนาคุณภาพการให้บริการสาธารณะของกองช่าง องค์การบริหารส่วนจังหวัดมหาสารคาม โดยภาพรวม
3. ข้อมูลที่ได้จากการตอบแบบสอบถามของท่าน จะนำมาวิเคราะห์เป็นภาพรวมของการวิจัยครั้งนี้ ซึ่งไม่มีผลกระทบต่อผู้ตอบแบบสอบถามแต่อย่างใด
4. แบบสอบถามฉบับนี้ แบ่งคำถามออกเป็น 3 ส่วน ได้แก่
 - ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม
 - ส่วนที่ 2 คุณภาพการให้บริการสาธารณะของกองช่าง องค์การบริหารส่วนจังหวัดมหาสารคาม
 - ส่วนที่ 3 ข้อเสนอแนะเพิ่มเติม

ชาญยุทธ อายา

ปริญญารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต
คณะรัฐศาสตร์และรัฐประศาสนศาสตร์
มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย ลงในช่อง ที่ตรงกับความเป็นจริงของท่าน

เลขที่แบบสอบถาม XXX

1. สถานภาพทางสังคม

- ผู้นำชุมชน ประชาชนทั่วไป

2. เพศ

- เพศชาย เพศหญิง

3. ระดับการศึกษา

- ประถมศึกษา มัธยมศึกษาและ ปวช.
 อนุปริญญาและปวส. ปริญญาตรี สูงกว่าปริญญาตรี

4. เขตพื้นที่อยู่อาศัย

- | | |
|--|--|
| <input type="checkbox"/> อำเภอเมืองมหาสารคาม | <input type="checkbox"/> อำเภอพยัคฆภูมิพิสัย |
| <input type="checkbox"/> อำเภอแกดำ | <input type="checkbox"/> อำเภอวาปีปทุม |
| <input type="checkbox"/> อำเภอโกสุมพิสัย | <input type="checkbox"/> อำเภอนาดูน |
| <input type="checkbox"/> อำเภอกันทรวิชัย | <input type="checkbox"/> อำเภอยางสีสุราช |
| <input type="checkbox"/> อำเภอเชียงยืน | <input type="checkbox"/> อำเภอกุฉินชัย |
| <input type="checkbox"/> อำเภอบรบือ | <input type="checkbox"/> อำเภอชื่นชม |
| <input type="checkbox"/> อำเภอนาเชือก | |

ส่วนที่ 2 คุณภาพบริการ จากที่ท่านได้รับบริการ ก่อสร้างและซ่อมบำรุงถนน จากกองช่าง
องค์การบริหารส่วนจังหวัดมหาสารคาม ท่านมีความคิดเห็นอย่างไรต่อประเด็น
ดังต่อไปนี้

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องว่าง ที่ตรงกับความคิดเห็นของท่าน และตรงกับสภาพ
ความเป็นจริง จากการที่ท่านได้รับบริการสาธารณะของกองช่าง องค์การบริหารส่วน
จังหวัดมหาสารคาม

- | | | |
|-----------|---------------------|------------|
| 5 หมายถึง | มีคุณภาพอยู่ในระดับ | มากที่สุด |
| 4 หมายถึง | มีคุณภาพอยู่ในระดับ | มาก |
| 3 หมายถึง | มีคุณภาพอยู่ในระดับ | ปานกลาง |
| 2 หมายถึง | มีคุณภาพอยู่ในระดับ | น้อย |
| 1 หมายถึง | มีคุณภาพอยู่ในระดับ | น้อยที่สุด |

การดำเนินงาน	ระดับคุณภาพ				
	5	4	3	2	1
ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่					
1. เจ้าหน้าที่กองช่างแต่งกายสุภาพเรียบร้อยในขณะที่ให้บริการ					
2. เจ้าหน้าที่กองช่างมีความเอาใจใส่และกระตือรือร้นในการให้บริการ					
3. เจ้าหน้าที่กองช่างมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดีต่อผู้ใช้บริการ					
4. เจ้าหน้าที่กองช่างให้บริการด้วยความสะดวกรวดเร็ว					
5. เจ้าหน้าที่กองช่างมีความรู้ความสามารถในการให้บริการที่ดี เช่น การตอบคำถาม ให้คำแนะนำ เป็นต้น					
ด้านความซื่อสัตย์ในการให้บริการของเจ้าหน้าที่					
6. เจ้าหน้าที่กองช่างปฏิบัติงานด้วยความซื่อสัตย์สุจริต ไม่หาผลประโยชน์					
7. เจ้าหน้าที่กองช่างปฏิบัติงานด้วยความโปร่งใสและเป็นธรรม					

การดำเนินงาน	ระดับคุณภาพ				
	5	4	3	2	1
8. เจ้าหน้าที่กองช่างให้บริการกับทุกคนเหมือนกัน ไม่เลือกปฏิบัติ					
9. เจ้าหน้าที่กองช่างปฏิบัติงานด้วยความเป็นธรรมตามขั้นตอน วิธีการให้บริการ (เรียงลำดับก่อน-หลัง ด้วยความเสมอภาคเท่ากัน)					
10. เจ้าหน้าที่กองช่างให้บริการที่ตรงตามความต้องการและถูกต้อง					
ด้านความปลอดภัยของประชาชนในระหว่างการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่					
11. เจ้าหน้าที่กองช่างได้ส่งเจ้าหน้าที่ออกสำรวจพื้นที่ก่อนการก่อสร้าง ปรับปรุง และซ่อมแซมถนนก่อนเสมอ					
12. เจ้าหน้าที่กองช่างได้จัดเตรียมป้ายแสดงเตือนภัยอันตรายต่าง ๆ ในขณะที่เครื่องจักรกลทำงานอย่างชัดเจนและเพียงพอ					
13. เจ้าหน้าที่กองช่างมีการควบคุมดูแลเครื่องจักรกล เครื่องมือและอุปกรณ์ต่าง ๆ ไม่รบกวนต่อชุมชน เช่น เสียง กลิ่น ฝุ่นละออง					
14. เจ้าหน้าที่กองช่างมีการควบคุมดูแลการขนย้ายวัสดุ อุปกรณ์สำหรับใช้ในการก่อสร้างด้วยความปลอดภัย					
15. เจ้าหน้าที่กองช่างได้มีการจัดเก็บเครื่องมือและอุปกรณ์ไว้ในที่ปลอดภัยหลังจากเลิกทำงาน					
ด้านความสำเร็จหลังจากให้บริการก่อสร้างและซ่อมบำรุงถนนของกองช่าง					
16. การให้บริการของเจ้าหน้าที่กองช่างเป็นไปด้วยดีและเหมาะสม					

ภาคผนวก ข
ผลการวิเคราะห์ค่า IOC ของเครื่องมือ

มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม
RAJABHAT MAHASARAKHAM UNIVERSITY

ตารางภาคผนวกที่ 1 ผลการวิเคราะห์ความสอดคล้องระหว่างข้อคำถามกับวัตถุประสงค์ (IOC)

ข้อคำถาม	คะแนนของผู้เชี่ยวชาญ			รวมค่า IOC	ค่า IOC เฉลี่ย	สรุป
	คนที่ 1	คนที่ 2	คนที่ 3			
1	+1	+1	+1	3	1	ใช้ได้
2	+1	+1	+1	3	1	ใช้ได้
3	+1	+1	+1	3	1	ใช้ได้
4	+1	+1	0	2	0.67	ใช้ได้
5	+1	+1	+1	3	1	ใช้ได้
6	+1	+1	+1	3	1	ใช้ได้
7	+1	+1	+1	3	1	ใช้ได้
8	+1	+1	+1	3	1	ใช้ได้
9	+1	+1	+1	3	1	ใช้ได้
10	+1	+1	+1	3	1	ใช้ได้
11	+1	0	+1	2	0.67	ใช้ได้
12	+1	+1	+1	3	1	ใช้ได้
13	+1	+1	+1	3	1	ใช้ได้
14	+1	+1	0	2	0.67	ใช้ได้
15	0	+1	+1	2	0.67	ใช้ได้
16	+1	+1	0	2	0.67	ใช้ได้
17	+1	+1	+1	3	1	ใช้ได้
18	+1	+1	0	2	0.67	ใช้ได้
19	+1	+1	+1	3	1	ใช้ได้
20	+1	+1	+1	3	1	ใช้ได้

หมายเหตุ

พิจารณาคัดเลือกในข้อที่มีคะแนนความสอดคล้องระหว่างข้อคำถามกับวัตถุประสงค์ เฉลี่ยตั้งแต่ 0.67 – 1.00 ซึ่งแสดงว่าข้อคำถามมีความสอดคล้องตามวัตถุประสงค์การวิจัยและสามารถนำไปใช้ได้



มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม
RAJABHAT MAHASARAKHAM UNIVERSITY

ภาคผนวก ค

ผลการวิเคราะห์ค่าความเชื่อมั่นของเครื่องมือการวิจัย



มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม
RAJABHAT MAHASARAKHAM UNIVERSITY

ตารางภาคผนวก ที่ 2 ผลวิเคราะห์ค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม

ข้อคำถาม	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Delete	Corrected Item-Total Correlation	Alpha if Item Deleted
A1	75.8388	40.062	.266	.701
A2	75.9707	36.940	.559	.672
A3	76.1026	35.291	.659	.658
A4	75.8315	40.376	.246	.703
A5	75.8864	40.550	.224	.705
B1	75.8022	42.667	.043	.720
B2	75.7216	42.224	.084	.716
B3	75.6996	41.189	.178	.709
B4	75.6923	43.604	-.052	.730
B5	75.6300	42.241	.077	.718
C1	76.2930	37.186	.507	.676
C2	76.2674	35.572	.611	.663
C3	76.2637	37.048	.524	.675
C4	76.2454	36.781	.511	.675
C5	76.2125	36.580	.555	.671
D1	75.4322	42.055	.131	.711
D2	75.4176	43.303	-.002	.720
D3	75.3919	42.048	.135	.711
D4	75.3883	42.849	.054	.716
D5	75.3626	43.247	.005	.720

หมายเหตุ

1. Reliability Coefficients

2. N of Cases = 40

N of Items = 20

Alpha = .71

3. สรุป เครื่องมือที่ใช้มีความเชื่อมั่นเท่ากับ .71 ผ่านเกณฑ์

ภาคผนวก ง
หนังสือขอความอนุเคราะห์



มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม
RAJABHAT MAHASARAKHAM UNIVERSITY



ที่ ศธ ๐๕๔๐.๐๑/ว๐๓๕๖

บัณฑิตวิทยาลัย
มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม
อ.เมือง จ.มหาสารคาม ๔๕๐๐๑

๕ เมษายน ๒๕๕๖

เรื่อง เรียนเชิญเป็นผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบเครื่องมือการวิจัย

เรียน นางนงนุช ทมอ้อม

ด้วย นายชาญบุท อายา รหัสประจำตัว ๕๕๘๒๖๐๐๑๐๘๐๕ นักศึกษาปริญญาโท สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์ รูปแบบการศึกษานอกเวลาราชการ ศูนย์มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม กำลังทำวิทยานิพนธ์ เรื่อง "คุณภาพการให้บริการสาธารณะ ด้านงานก่อสร้างและบำรุงถนน ของกองช่าง องค์การบริหารส่วนจังหวัดมหาสารคาม"

- เพื่อ
- ตรวจสอบความถูกต้องด้านเนื้อหาภาษา
 - ตรวจสอบด้านการวัดและประเมินผล
 - ตรวจสอบด้านสถิติ การวิจัย
 - อื่นๆ ระบุ.....

จึงเรียนมาเพื่อ โปรดพิจารณา และหวังเป็นอย่างยิ่งว่าจะได้รับความร่วมมือจากท่านด้วยดี ขอขอบคุณมา ณ โอกาสนี้

ขอแสดงความนับถือ

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.เกรียงศักดิ์ ไพรรวม)
คณบดีบัณฑิตวิทยาลัย

บัณฑิตวิทยาลัย

โทรศัพท์, โทรสาร ๐ - ๔๓๓๒ - ๕๔๓๘



ที่ ศษ ๐๕๔๐.๐๑/๖๐๓๕๖

บัณฑิตวิทยาลัย
มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม
อ.เมือง จ.มหาสารคาม ๔๕๐๐๑

๕ เมษายน ๒๕๕๖

เรื่อง เรียนเชิญเป็นผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบเครื่องมือการวิจัย

เรียน ผอ.สัมพันธ์ สอนดี หนองบัว

ด้วย นายชาญยุทธ อาษา รหัสประจำตัว ๕๔๘๒๖๐๐๑๐๘๐๕ นักศึกษาปริญญาโท สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์ รูปแบบการศึกษานอกเวลาราชการ ศูนย์มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม กำลังทำวิทยานิพนธ์ เรื่อง “คุณภาพการให้บริการสาธารณะ ด้านงานก่อสร้างและบำรุงถนน ของกองช่าง องค์การบริหารส่วนจังหวัดมหาสารคาม”

- เพื่อ
- ตรวจสอบความถูกต้องด้านเนื้อหา ภาษา
 - ตรวจสอบด้านการวัดและประเมินผล
 - ตรวจสอบด้านสถิติ การวิจัย
 - อื่นๆ ระบุ.....

จึงเรียนมาเพื่อ โปรดพิจารณา และหวังเป็นอย่างยิ่งว่าจะได้รับความร่วมมือจากท่านด้วยดี ขอขอบคุณมา ณ โอกาสนี้

ขอแสดงความนับถือ

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.เกรียงศักดิ์ ไพรรวณ)

คณบดีบัณฑิตวิทยาลัย

บัณฑิตวิทยาลัย

โทรศัพท์, โทรสาร ๐ - ๔๓๗๒ - ๕๔๓๘



ที่ ศธ ๐๕๔๐.๐๑/๖๐๓๕๖

บัณฑิตวิทยาลัย
มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม
อ.เมือง จ.มหาสารคาม ๔๔๐๐๑

๙ เมษายน ๒๕๕๖

เรื่อง เรียนเชิญเป็นผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบเครื่องมือการวิจัย

เรียน ทอง/ศรียก มือขงหนท

ด้วย นายชาญบุทร อาษา รหัสประจำตัว ๕๔๘๒๖๐๐๑๐๘๐๕ นักศึกษาปริญญาโท สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์ รูปแบบการศึกษานอกเวลาราชการ ศูนย์มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม กำลังทำวิทยานิพนธ์ เรื่อง “คุณภาพการให้บริการสาธารณะ ด้านงานก่อสร้างและบำรุงถนน ของกองช่าง องค์การบริหารส่วนจังหวัดมหาสารคาม”

- เพื่อ
- ตรวจสอบความถูกต้องด้านเนื้อหา ภาษา
 - ตรวจสอบด้านการวัดและประเมินผล
 - ตรวจสอบด้านสถิติ การวิจัย
 - อื่นๆ ระบุ.....

จึงเรียนมาเพื่อ โปรดพิจารณา และหวังเป็นอย่างยิ่งว่าจะได้รับความร่วมมือจากท่านด้วยดี ขอขอบคุณมา ณ โอกาสนี้

ขอแสดงความนับถือ

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.เกรียงศักดิ์ ไพรวรรณ)

คณบดีบัณฑิตวิทยาลัย

บัณฑิตวิทยาลัย

โทรศัพท์, โทรสาร ๐ - ๔๓๗๒ - ๕๔๓๘

ที่ ศธ ๐๕๔๐.๐๑/ว๐๓๕๘



บัณฑิตวิทยาลัย

มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม

อ.เมือง จ.มหาสารคาม ๔๔๐๐๑

๕ เมษายน ๒๕๕๖

เรื่อง ขออนุญาตให้ผู้วิจัยเข้าทดลองใช้เครื่องมือและเก็บรวบรวมข้อมูลการวิจัย

เรียน คณบดีบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม

ด้วย นายชาญยุทธ อาษา รหัสประจำตัว ๕๔๘๒๖๐๐๑๐๘๐๕ นักศึกษาปริญญาโท สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์ รูปแบบการศึกษานอกเวลาราชการ ศูนย์มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม กำลังทำวิทยานิพนธ์ เรื่อง “คุณภาพการให้บริการสาธารณะ ด้านงานก่อสร้างและบำรุงถนน ของกองช่าง องค์การบริหารส่วนจังหวัดมหาสารคาม”

บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม จึงขออนุญาตให้ผู้วิจัยเข้าทดลองใช้เครื่องมือ และเก็บรวบรวมข้อมูลเพื่อการวิจัยกับกลุ่มตัวอย่าง คือ ประชาชนและผู้นำชุมชน ที่อาศัยอยู่ในบริเวณ ถนนที่ทำการก่อสร้างและซ่อมบำรุง ใน ๑๓ อำเภอ ในจังหวัดมหาสารคาม เพื่อนำข้อมูลไปทำการวิจัย ให้บรรลุตามวัตถุประสงค์ต่อไป

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณา และหวังเป็นอย่างยิ่งว่าจะได้รับความร่วมมือจากท่านด้วยดี ขอขอบคุณมา ณ โอกาสนี้

ขอแสดงความนับถือ

/// _____

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.เกรียงศักดิ์ ไพรรพรณ)

คณบดีบัณฑิตวิทยาลัย

บัณฑิตวิทยาลัย

โทรศัพท์, โทรสาร ๐ - ๔๓๗๒ - ๕๔๓๘

