



ภาคผนวก ก

แบบสอบถามเพื่อการวิจัย

มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม
RAJABHAT MAHASARAKHAM UNIVERSITY

แบบสอบถามเพื่อการวิจัย

เรื่อง ความคิดเห็นของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหาร
ส่วนตำบลดงขวาง อำเภอเมือง จังหวัดนครพนม

คำชี้แจง

- แบบสอบถามฉบับนี้ สร้างขึ้นเพื่อประโยชน์ในการทำวิทยานิพนธ์ ตามหลักสูตร
รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขารัฐประศาสนศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม
- คำตอบทุกคำตอบ ข้อมูลทุกอย่างในแบบสอบถามฉบับนี้ผู้วิจัยถือเป็นความลับ
- ขอความกรุณาให้ตอบคำถามทุกข้อ
- แบบสอบถามฉบับนี้แบ่งออกเป็น 3 ตอนดังนี้
ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของประชาชน ประกอบด้วย เพศ อายุ สถานภาพ รายได้
ตอนที่ 2 คำถามเกี่ยวกับความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อคุณภาพการให้บริการ
ขององค์การบริหารส่วนตำบลดงขวาง อำเภอเมือง จังหวัดนครพนม
ตอนที่ 3 ข้อเสนอแนะของประชาชนที่มารับบริการจากองค์การบริหารส่วนตำบล
ดงขวาง อำเภอเมือง จังหวัดนครพนม
- ผลที่ได้จากการวิจัยนี้ จะนำเสนอผู้บริหารเพื่อใช้ในการปรับปรุงการพัฒนาการ
ให้บริการประชาชนจากองค์การบริหารส่วนตำบลดงขวาง อำเภอเมือง จังหวัดนครพนมต่อไป
ผู้วิจัย ขอขอบพระคุณเป็นอย่างสูงที่ท่านกรุณาตอบแบบสอบถาม

ณรงค์ชัย บุรชาติ

นักศึกษาหลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต

มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับผู้รับบริการ/ผู้ตอบแบบสอบถาม

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย (✓) ลงในช่อง หน้าข้อตัวเลือกตามที่เป็นจริง

1. เพศ

1. ชาย

2. หญิง

2. อายุ

1. ไม่เกิน 30 ปี

2. 31 – 50 ปี

เกิน 50 ปี

3. สถานภาพ

1. โสด

2. สมรส

3. หม้าย/หย่า/แยกกันอยู่

3. รายได้

1. ไม่เกิน 5,000 บาท

2. 5,000 บาทขึ้นไป – 10,000 บาท

3. 10,000 บาทขึ้นไป – 15,000 บาท

4. 15,000 บาท ขึ้นไป

ตอนที่ 2 แบบสอบถามเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลลงขวาง
อำเภอเมือง จังหวัดนครพนมคำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่อง ()
หน้าคำเลือกที่ตรงกับความเป็นจริง

คุณภาพการให้บริการ	ระดับความคิดเห็น			
	เห็น ด้วย อย่างยิ่ง (4)	เห็น ด้วย (3)	ไม่เห็น ด้วย (2)	ไม่เห็น ด้วย อย่างยิ่ง (1)
ด้านรูปธรรมของการบริการ				
1. ป้ายประชาสัมพันธ์บอกจุดบริการชัดเจน				
2. แผนผังแสดงขั้นตอนและระยะเวลาปฏิบัติงานชัดเจน				
3. อุปกรณ์เครื่องมือในการปฏิบัติงานและให้บริการ ทันสมัย				
4. สิ่งอำนวยความสะดวกเพียงพอ เช่น ที่นั่งคอยบริการ โทรศัพท์สาธารณะ น้ำดื่ม เครื่องดื่ม ห้องน้ำ				
5. อาคารสถานที่ที่ใช้ในการให้บริการสะอาดสวยงาม				
ด้านความเชื่อถือไว้วางใจได้				
6. เจ้าหน้าที่มีความรู้ความสามารถในการให้บริการ เช่น สามารถตอบคำถามชี้แจงข้อสงสัยให้คำแนะนำ ช่วย แก้ไขปัญหาได้อย่างถูกต้อง				
7. การปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่มีความเป็นธรรมไม่เลือก ปฏิบัติ เช่น ให้บริการตามลำดับ ก่อน - หลัง				
8. เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานด้วยความโปร่งใสตรงไปตรงมา เช่น ไม่เรียกรับเงิน ไม่รับสินบน				
9. มีการเปิดเผยหลักเกณฑ์วิธีการปฏิบัติเกี่ยวกับการ ให้บริการให้ผู้รับบริการทราบ				
10. การให้บริการตรงตามเวลาที่กำหนด				

คุณภาพการให้บริการ	ระดับความคิดเห็น			
	เห็น ด้วย อย่างยิ่ง (4)	เห็น ด้วย (3)	ไม่เห็น ด้วย (2)	ไม่เห็น ด้วย อย่างยิ่ง (1)
ด้านการตอบสนองต่อประชาชน				
11. ระยะเวลาแล้วเสร็จของการให้บริการกำหนดไว้ชัดเจน				
12. เจ้าหน้าที่ที่มีความเต็มใจ และมีความพร้อมในการให้บริการ				
13. เจ้าหน้าที่ ที่ให้บริการมีความรับผิดชอบในการปฏิบัติหน้าที่				
14. ประชาชนได้รับบริการตรงตามความต้องการ คุ่มค่า คุ่มประโยชน์				
15. ประชาชนได้รับคำชี้แจงหรือการแก้ไขปัญหา กรณีมีการร้องเรียนเกี่ยวกับการปฏิบัติงานที่ไม่ถูกต้องเหมาะสมของเจ้าหน้าที่				
ด้านการให้ความเชื่อมั่นของประชาชน				
16. เจ้าหน้าที่มีทักษะ และความชำนาญในหน้าที่รับผิดชอบ				
17. เจ้าหน้าที่ให้บริการตามระเบียบและกฎหมาย				
18. เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำแก่ผู้รับบริการ อย่างถูกต้องชัดเจน				
19. เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงาน โดยคำนึงถึงประโยชน์ของประชาชนเป็นหลัก				
20. เจ้าหน้าที่เข้าใจและรับรู้ความต้องการของผู้รับบริการ				
ด้านการรู้จักและเข้าใจประชาชน				
21. เจ้าหน้าที่ให้บริการแต่ละรายอย่างเหมาะสม				

ภาคผนวก ข
ผลการวิเคราะห์ค่า IOC ของเครื่องมือ

มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม
RAJABHAT MAHASARAKHAM UNIVERSITY

ตารางภาคผนวกที่ 1 ค่าความสอดคล้องระหว่างข้อคำถามกับวัตถุประสงค์ของการศึกษาโดยวิธี
การหาค่า IOC (Index of Item – objective Congruence)

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	0	+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

ภาคผนวก ก

ผลการวิเคราะห์ค่าความเชื่อมั่นของเครื่องมือ



มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม
RAJABHAT MAHASARAKHAM UNIVERSITY

ตารางภาคผนวกที่ 2 ผลวิเคราะห์ค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Alpha if Item Deleted
ข้อ 1	96.90	462.322	.605	.930
ข้อ 2	94.44	489.355	.601	.935
ข้อ 3	97.32	441.445	.545	.925
ข้อ 4	93.40	414.335	.554	.902
ข้อ 5	92.55	460.732	.445	.951
ข้อ 6	94.44	462.567	.421	.942
ข้อ 7	91.55	424.655	.701	.933
ข้อ 8	91.40	441.721	.342	.908
ข้อ 9	97.40	434.252	.561	.944
ข้อ 10	93.24	440.144	.445	.930
ข้อ 11	94.43	441.734	.660	.912
ข้อ 12	92.21	434.765	.770	.931
ข้อ 13	92.12	422.355	.645	.920
ข้อ 14	91.50	432.345	.426	.924
ข้อ 15	93.45	430.209	.537	.926
ข้อ 16	95.21	432.105	.629	.935


	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Alpha if Item Deleted
ข้อ 17	91.43	441.241	.521	.922
ข้อ 18	92.44	433.446	.463	.942
ข้อ 19	97.10	422.665	.664	.940
ข้อ 20	95.13	433.356	.771	.931
ข้อ 21	98.26	444.544	.617	.930
ข้อ 22	91.34	441.092	.443	.942
ข้อ 23	93.40	454.769	.765	.925
ข้อ 24	95.15	422.291	.654	.921

Reliability Coefficients

N of Cases = 40

N of Items = 24

Alpha = .91



ภาคผนวก ง

หนังสือขอความอนุเคราะห์

มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม
RAJABHAT MAHASARAKHAM UNIVERSITY

ที่ ศท ๐๕๔๐.๐๑/๑๐๓๑๐



บัณฑิตวิทยาลัย

มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม

อ.เมือง จ.มหาสารคาม ๔๕๐๐๑

๒๕ มกราคม ๒๕๕๗

เรื่อง ขอลเรียนเชิญเป็นผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบเครื่องมือการวิจัย

เรียน นางวิภา คำแก้ว ปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลคงขวาง

สิ่งที่ส่งมาด้วย แบบสอบถาม จำนวน ๑ ชุด

ด้วย นายเกรงชัย บุรชาติ รหัสประจำตัว ๕๕๘๔๖๐๐๑๐๓๒๑ นักศึกษาปริญญาโท สาขา รัฐประศาสนศาสตร์ รูปแบบการศึกษานอกเวลาราชการ มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม ศูนย์นครพนม กำลังทำวิทยานิพนธ์ เรื่อง “ความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหาร ส่วนตำบลคงขวาง อำเภอเมือง จังหวัดนครพนม” เพื่อให้การวิจัยดำเนินไปด้วยความเรียบร้อย และบรรลุ ตามวัตถุประสงค์

เพื่อ ตรวจสอบความถูกต้องด้านเนื้อหา ภาษา

ตรวจสอบด้านการวัดและประเมินผล

ตรวจสอบด้านสถิติการวิจัย

อื่น ๆ ระบุ

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณา และหวังเป็นอย่างยิ่งว่าจะได้รับความร่วมมือจากท่านด้วยดี
ขอขอบคุณมา ณ โอกาสนี้

ขอแสดงความนับถือ

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.เกรียงศักดิ์ ไพรวรรณ)

คณบดีบัณฑิตวิทยาลัย

บัณฑิตวิทยาลัย

โทรศัพท์, โทรสาร ๐ - ๔๓๗๒ - ๕๔๓๘

ที่ ศบ ๐๕๔๐.๐๑/ว ๐๓๑๐



บัณฑิตวิทยาลัย

มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม

อ.เมือง จ.มหาสารคาม ๔๔๐๐๑

๒๕ มกราคม ๒๕๕๗

เรื่อง ขอเรียนเชิญเป็นผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบเครื่องมือการวิจัย

เรียน นางปราณี พลสีลา ครูชำนาญการพิเศษ โรงเรียนสว่างแดนดิน

สิ่งที่ส่งมาด้วย แบบสอบถาม จำนวน ๑ ชุด

ด้วย นายณรงชัย บุรชาติ รหัสประจำตัว ๕๕๘๔๖๐๑๐๓๒๑ นักศึกษาปริญญาโท สาขา
รัฐประศาสนศาสตร์ รูปแบบการศึกษานอกเวลาราชการ มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม ศูนย์นครพนม
กำลังทำวิทยานิพนธ์ เรื่อง “ความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหาร
ส่วนตำบลดงขวาง อำเภอเมือง จังหวัดนครพนม” เพื่อให้การวิจัยดำเนินไปด้วยความเรียบร้อย และบรรลุ
ตามวัตถุประสงค์

เพื่อ ตรวจสอบความถูกต้องด้านเนื้อหา ภาษา

ตรวจสอบด้านการวัดและประเมินผล

ตรวจสอบด้านสถิติการวิจัย

อื่น ๆ ระบุ

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณา และหวังเป็นอย่างยิ่งว่าจะได้รับความร่วมมือจากท่านด้วยดี
ขอขอบคุณมา ณ โอกาสนี้

ขอแสดงความนับถือ

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.เกรียงศักดิ์ ไทวรรณ)

คณบดีบัณฑิตวิทยาลัย

บัณฑิตวิทยาลัย

โทรศัพท์, โทรสาร ๐ - ๔๓๗๒ - ๕๔๓๘

ที่ ศษ ๐๕๔๐.๐๑/ว ๐๓๑๐



บัณฑิตวิทยาลัย

มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม

อ.เมือง จ.มหาสารคาม ๔๕๐๐๑

๒๕ มกราคม ๒๕๕๗

เรื่อง ขอเรียนเชิญเป็นผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบเครื่องมือการวิจัย

เรียน นายประจวบ คีพรหม ผู้อำนวยการ โรงเรียนบ้านคงดี

สิ่งที่ส่งมาด้วย แบบสอบถาม จำนวน ๑ ชุด

ด้วย นายทรงชัย บุรชาติ รหัสประจำตัว ๕๕๘๔๖๐๑๐๓๒๑ นักศึกษาปริญญาโท สาขา
รัฐประศาสนศาสตร์ รูปแบบการศึกษานอกเวลาราชการ มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม ศูนย์นครพนม
กำลังทำวิทยานิพนธ์ เรื่อง “ความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหาร
ส่วนตำบลคงขวาง อำเภอเมือง จังหวัดนครพนม” เพื่อให้การวิจัยดำเนินไปด้วยความเรียบร้อย และบรรลุ
ตามวัตถุประสงค์

- เพื่อ ตรวจสอบความถูกต้องด้านเนื้อหา ภาษา
- ตรวจสอบด้านการวัดและประเมินผล
- ตรวจสอบด้านสถิติการวิจัย
- อื่น ๆ ระบุ

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณา และหวังเป็นอย่างยิ่งว่าจะได้รับความร่วมมือจากท่านด้วยดี
ขอขอบคุณมา ณ โอกาสนี้

ขอแสดงความนับถือ

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.เกรียงศักดิ์ ไพรวรรณ)

คณบดีบัณฑิตวิทยาลัย

บัณฑิตวิทยาลัย

โทรศัพท์, โทรสาร ๐ - ๔๓๓๒ - ๕๔๓๘

ที่ ศธ ๐๕๔๐.๐๑/ว ๐๑๑๒



บัณฑิตวิทยาลัย

มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม

อ.เมือง จ.มหาสารคาม ๔๔๐๐๑

๒๕ มกราคม ๒๕๕๖

เรื่อง ขออนุญาตให้ผู้วิจัยเข้าทดลองใช้เครื่องมือและเก็บรวบรวมข้อมูลการวิจัย

เรียน นายกองจัดการบริหารส่วนตำบลคงขวาง อำเภอเมือง จังหวัดนครพนม

สิ่งที่ส่งมาด้วย แบบสอบถาม จำนวน ๑ ชุด

ด้วย นายณรงค์ชัย บุรชาติ รหัสประจำตัว ๕๕๘๔๖๐๑๐๑๐๓๒๑ นักศึกษาปริญญาโท สาขา รัฐประศาสนศาสตร์ รูปแบบการศึกษานอกเวลาราชการ มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม ศูนย์นครพนม กำลังทำวิทยานิพนธ์ เรื่อง “ความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหาร ส่วนตำบลคงขวาง อำเภอเมือง จังหวัดนครพนม” เพื่อให้การวิจัยดำเนินไปด้วยความเรียบร้อย และบรรลุ ความวัตถุประสงค์

บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม จึงขออนุญาตให้ผู้วิจัยเข้าทดลองใช้เครื่องมือ การวิจัยและเก็บรวบรวมข้อมูลการวิจัยกับประชากร และกลุ่มตัวอย่าง คือ ประชาชนที่อยู่ในเขตองค์การ บริหารส่วนตำบลคงขวาง อำเภอเมือง จังหวัดนครพนม เพื่อให้งานวิจัยสำเร็จตามวัตถุประสงค์ต่อไป

จึงเรียนมาเพื่อ โปรดพิจารณา และหวังเป็นอย่างยิ่งว่าจะได้รับความร่วมมือจากท่านด้วยดี ขอขอบคุณมา ณ โอกาสนี้

ขอแสดงความนับถือ

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.เกรียงศักดิ์ ไพรวรรณ)

คณบดีบัณฑิตวิทยาลัย

บัณฑิตวิทยาลัย

โทรศัพท์, โทรสาร ๐ - ๔๓๗๒ - ๕๔๓๘