

ภาคผนวก

ภาคผนวก ก
เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา

แบบสอบถามเพื่อการศึกษา

เรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของสำนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค
อำเภอเมือง จังหวัดมหาสารคาม

คำชี้แจง

- แบบสอบถามฉบับนี้เป็นแบบสอบถามที่สร้างขึ้นเพื่อประโยชน์ในการศึกษาตามหลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม
- คำตอบทุกคำตอบข้อมูลทุกอย่างในแบบสอบถามฉบับนี้ผู้ศึกษาถือเป็นความลับ
- ขอความกรุณาให้ตอบคำถามทุกข้อ
- แบบสอบถามฉบับนี้แบ่งออกเป็น 3 ส่วน ดังนี้
ส่วนที่ 1 เป็นคำถามเกี่ยวกับข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม
ส่วนที่ 2 เป็นคำถามเกี่ยวกับระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของสำนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค อำเภอเมือง จังหวัดมหาสารคาม
ส่วนที่ 3 เป็นข้อเสนอแนะในการให้บริการ
ผู้ศึกษาขอขอบพระคุณเป็นอย่างสูงที่ท่านให้ความอนุเคราะห์ตอบแบบสอบถาม

นางสาวโสภิตา พินิจมนตรี
นักศึกษาระดับปริญญาโท รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต
มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงใน () หน้าข้อความที่ตรงตามความเป็นจริงเพียง 1 ช่อง

1. ระดับการศึกษา

- () ประถมศึกษา () มัธยมศึกษา
 () ปวช. - ปวส. () ปริญญาตรี
 () สูงกว่าปริญญาตรี

2. อาชีพ

- () นักเรียน/นักศึกษา () ข้าราชการ/รัฐวิสาหกิจ
 () พนักงานบริษัทเอกชน () ธุรกิจส่วนตัว
 () เกษตรกร

ส่วนที่ 2 เป็นคำถามเกี่ยวกับระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการของสำนักงานการไฟฟ้า

ส่วนภูมิภาค อำเภอเมือง จังหวัดมหาสารคาม โดยแบ่งระดับความพึงพอใจออกเป็น

5 ระดับ ประกอบด้วย มากที่สุด มาก ปานกลาง น้อย น้อยที่สุด

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องคำตอบให้ตรงกับความเป็นจริงเพียง 1 ช่อง

การให้บริการของสำนักงานการไฟฟ้า ส่วนภูมิภาค อำเภอเมือง จังหวัดมหาสารคาม	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
(1) ด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค					
1. ความตรงไป - ตรงมาของการให้บริการ					
2. ความเท่าเทียมกันของการให้บริการ					
3. ลำดับขั้นตอนของการให้บริการก่อน - หลัง					
4. ความเสมอภาคกับผู้รับบริการของเจ้าหน้าที่					
5. ความเป็นธรรมในการให้บริการของเจ้าหน้าที่					
6. ระเบียบการปฏิบัติสำหรับการให้บริการ					
7. ค่าธรรมเนียมสำหรับการให้บริการ					
(2) ด้านการให้บริการทันเวลา					
8. ป้ายระยะเวลาการปฏิบัติแต่ละงาน					
9. ป้ายประชาสัมพันธ์ขั้นตอนการปฏิบัติงาน					
10. การกำหนดระยะเวลาการให้บริการ					

การให้บริการของสำนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค อำเภอเมือง จังหวัดมหาสารคาม	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
11. ความรวดเร็วของขั้นตอนการให้บริการ					
12. ความสอดคล้องของระยะเวลาในการดำเนินงาน ที่ระบุกับงานบริการ					
13. ความรวดเร็วของการให้บริการ					
14. ความกระตือรือร้นในการให้บริการของ เจ้าหน้าที่					
(3) ด้านการบริการอย่างเพียงพอ					
15. สถานที่จอดรถของผู้มารับบริการ					
16. ความพอเพียงของสถานที่ให้บริการ					
17. ที่นั่งรอรับบริการ					
18. เจ้าหน้าที่ให้บริการในแต่ละแผนกงานบริการ					
19. เอกสารการเผยแพร่ข้อมูลการบริการ					
20. แบบฟอร์มไว้บริการ					
21. ช่องทางการให้บริการ					
(4) ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง					
22. ความต่อเนื่องของขั้นตอนการให้บริการ					
23. ความสมบูรณ์ของการให้บริการภายในช่วงเวลา กำหนด					
24. การแนะนำของเจ้าหน้าที่ในการให้บริการ					
25. ระบบการให้บริการของเจ้าหน้าที่					
26. การนัดหมายในกรณีบริการไม่แล้วเสร็จ					
(5) ด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า					
27. ความใกล้ชิดของเจ้าหน้าที่ที่คอยให้บริการ					
28. การประชาสัมพันธ์การให้บริการ					
29. ข้อมูลการบริการที่ได้รับ					
30. ข้อมูลการให้บริการทางอินเทอร์เน็ต					
31. ความถูกต้องสำหรับการให้บริการ					
32. การแจ้งผลการบริการให้ประชาชนทราบ					
33. การปรับปรุงการให้บริการ					
34. ความชัดเจนของแบบฟอร์มการให้บริการ					

ส่วนที่ 3 ข้อเสนอแนะในการให้บริการ

1. ด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค

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

2. ด้านการให้บริการทันเวลา

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

3. ด้านการบริการอย่างเพียงพอ

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

4. ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง

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

5. ด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า

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

ขอขอบคุณที่กรุณาตอบแบบสอบถาม
นางสาวโสภิตา พินิจมนตรี

ภาคผนวก ข
ผลการวิเคราะห์ค่า IOC ของเครื่องมือ

ตารางภาคผนวกที่ 1 ผลการวิเคราะห์ความสอดคล้องระหว่างข้อคำถามกับวัตถุประสงค์ของ
การศึกษา โดยวิธีหาค่า IOC

คำถามข้อ	คะแนนของผู้เชี่ยวชาญ			รวมค่า IOC	ค่า IOC เหลือ
	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

ตารางภาคผนวกที่ 1 (ต่อ)

คำถามข้อ	คะแนนของผู้เชี่ยวชาญ			รวมค่า IOC	ค่า IOC เฉลี่ย
	คนที่ 1	คนที่ 2	คนที่ 3		
25	+1	+1	+1	3	1
26	+1	+1	+1	3	1
27	+1	+1	+1	3	1
28	+1	+1	+1	3	1
29	+1	+1	+1	3	1
30	+1	+1	+1	3	1
31	+1	+1	+1	3	1
32	+1	+1	+1	3	1
33	+1	+1	+1	3	1
34	+1	+1	+1	3	1

ภาคผนวก ค
ผลการวิเคราะห์ค่าความเชื่อมั่นของเครื่องมือ

Reliability

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

RELIABILITY ANALYSIS - SCALE (ALPHA)

Item-total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item- Total Correlation	Alpha if Item Deleted
A1	121.2000	296.6769	.5772	.7585
A2	121.2500	294.5513	.5311	.7571
A3	121.1750	293.8404	.5346	.7565
A4	121.2750	293.0763	.5909	.7558
A5	121.2250	295.7686	.4441	.7583
A6	121.1750	294.3019	.4760	.7571
A7	121.4000	294.2974	.3484	.7582
B1	121.2250	298.4353	.2693	.7611
B2	121.3000	294.9333	.3965	.7581
B3	121.3500	298.4897	.2926	.7609
B4	121.6750	296.6865	.3936	.7592
B5	121.5250	297.0250	.4157	.7593
B6	121.6000	295.1179	.4698	.7577
B7	121.4750	294.5122	.4794	.7573
C1	121.0500	290.6128	.5937	.7539
C2	121.1000	293.6308	.4610	.7568
C3	119.9500	208.8179	.1443	.9549
C4	121.3750	289.7788	.6538	.7530
C5	121.4750	287.5891	.6496	.7514
C6	121.5500	288.5615	.7028	.7519
C7	121.3000	288.1641	.7207	.7515
D1	121.5500	291.0231	.7368	.7537
D2	121.5250	289.1788	.7233	.7523
D3	121.5250	290.3583	.6259	.7536
D4	121.5750	293.3276	.4382	.7568
D5	121.8000	291.8564	.5735	.7549
E1	121.7500	288.8077	.5978	.7526
E2	121.7750	284.6917	.7645	.7486
E3	121.6750	284.2250	.7369	.7484
E4	121.9000	287.8359	.5886	.7520
E5	121.8250	290.6096	.5680	.7541
E6	121.7750	289.8199	.5152	.7539
E7	121.8750	288.0609	.5983	.7521
E8	121.9250	288.3788	.6288	.7521

RELIABILITY ANALYSIS - SCALE (ALPHA)

Reliability Coefficients

N of Cases = 40.0

N of Items = 34

Alpha = .7648

ภาคผนวก ง
หนังสือขอความอนุเคราะห์

ที่ ศธ ๐๕๔๐.๑๕/๐๑๑๕



วิทยาลัยกฎหมายและการปกครอง
มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม
อ.เมือง จ.มหาสารคาม ๔๔๐๐๐

๒๐ กุมภาพันธ์ ๒๕๕๓

เรื่อง ขออนุญาตให้ผู้ศึกษาค้นคว้าอิสระเข้าเก็บรวบรวมข้อมูลแบบสอบถามการค้นคว้าอิสระ

เรียน ผู้ว่าการการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค

ด้วย นางสาวโสภิตา พินิจมนตรี รหัสประจำตัว ๕๑๑๒๓๓๔๑๑๐ นักศึกษาปริญญาโท สาขารัฐประศาสนศาสตร์ ภาคสมทบ ศูนย์มหาสารคาม เรื่อง “ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของสำนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอเมือง จังหวัดมหาสารคาม”

วิทยาลัยกฎหมายและการปกครอง มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม จึงขออนุญาตให้ผู้ศึกษาค้นคว้าอิสระเข้าเก็บรวบรวมข้อมูลแบบสอบถามเพื่อการค้นคว้าอิสระกับกลุ่มตัวอย่าง คือ ประชาชนที่มาใช้บริการสำนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค อำเภอเมือง จังหวัดมหาสารคาม จำนวน ๓๗๒ คน เพื่อนำข้อมูลไปทำการวิจัยให้บรรลุตามวัตถุประสงค์ต่อไป

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณา และหวังเป็นอย่างยิ่งว่าจะได้รับความร่วมมือจากท่านด้วยดี ขอขอบคุณมา ณ โอกาสนี้

ขอแสดงความนับถือ

(นายวิฑูษา เจริญศิริ)

คณบดีวิทยาลัยกฎหมายและการปกครอง

วิทยาลัยกฎหมายและการปกครอง

โทรศัพท์ ๐-๔๓๗๒-๒๑๑๘-๕ ต่อ ๔๕๖

โทรสาร ๐-๔๓๗๑-๓๕๘๘

ที่ ศร ๐๕๔๐.๑๕/ว ๐๑๓๓



วิทยาลัยกฎหมายและการปกครอง
มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม
จ.เมือง จ.มหาสารคาม ๔๕๐๐๐

๒๐ กุมภาพันธ์ ๒๕๕๓

เรื่อง ขอรียนเชิญเป็นผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบเครื่องมือแบบสอบถามการค้นคว้าอิสระ

เรียน คุณสุพจน์ หาญวงษา

สิ่งที่ส่งมาด้วย แบบสอบถามการค้นคว้าอิสระ

จำนวน ๑ ชุด

ด้วย นางสาวโสภิตา พิณจินนตรี รหัสประจำตัว ๕๑๑๒๓๓๔๑๑๐ นักศึกษาปริญญาโท
สาขารัฐประศาสนศาสตร์ ภาคสมทบ ศูนย์มหาสารคาม เรื่อง “ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการ
ของสำนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอเมือง จังหวัดมหาสารคาม” เพื่อให้ การค้นคว้าอิสระดำเนินไปด้วย
ความเรียบร้อย บรรลุตามวัตถุประสงค์

วิทยาลัยกฎหมายและการปกครอง มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม จึงใคร่ขอรียนเชิญท่าน
เป็นผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบเครื่องมือแบบสอบถามการค้นคว้าอิสระ ตรวจสอบความถูกต้อง เหมาะสม
ด้านเนื้อหา ภาษา ดังเอกสารที่แนบมาพร้อมนี้

จึงเรียนมาเพื่อ โปรดพิจารณา และหวังเป็นอย่างยิ่งว่าจะได้รับความร่วมมือจากท่านด้วยดี
ขอขอบคุณมา ณ โอกาสนี้

ขอแสดงความนับถือ

(นายวิทยา เจริญศิริ)

คณบดีวิทยาลัยกฎหมายและการปกครอง

วิทยาลัยกฎหมายและการปกครอง

โทรศัพท์ ๐-๔๓๗๒-๒๑๑๘-๕ ต่อ ๔๕๗

โทรสาร ๐-๔๓๗๑-๓๕๘๘

ที่ ศธ ๐๕๔๐.๑๕/ว ๐๑๓๓



วิทยาลัยกฎหมายและการปกครอง
มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม
อ.เมือง จ.มหาสารคาม ๔๔๐๐๐

๒๐ กุมภาพันธ์ ๒๕๕๓

เรื่อง ขอเรียนเชิญเป็นผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบเครื่องมือแบบสอบถามการคั่นคว้ออิสระ

เรียน คุณบุญยกา ชมศิริ

สิ่งที่ส่งมาด้วย แบบสอบถามการคั่นคว้ออิสระ

จำนวน ๑ ชุด

ด้วย นางสาวโสภิตา พินิจมนตรี รหัสประจำตัว ๕๑๑๒๓๓๔๑๑๐ นักศึกษาปริญญาโท สาขารัฐประศาสนศาสตร์ ภาควิชาบริหารงาน มหาวิทยาลัยมหาสารคาม เรื่อง “ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของสำนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอเมือง จังหวัดมหาสารคาม” เพื่อให้การคั่นคว้ออิสระ ดำเนินไปด้วยความเรียบร้อย บรรลุตามวัตถุประสงค์

วิทยาลัยกฎหมายและการปกครอง มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม จึงใคร่ขอเรียนเชิญท่าน เป็นผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบเครื่องมือแบบสอบถามการคั่นคว้ออิสระ ตรวจสอบความถูกต้อง เหมาะสม ด้านเนื้อหา ภาษา สถิติ การวัดและประเมินผล ดังเอกสารที่แนบมาพร้อมนี้

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/ว ๐๑๓๓



วิทยาลัยกฎหมายและการปกครอง
มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม
อ.เมือง จ.มหาสารคาม ๔๕๐๐๐

๒๐ กุมภาพันธ์ ๒๕๕๓

เรื่อง ขอเรียนเชิญเป็นผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบเครื่องมือแบบสอบถามการค้นคว้าอิสระ

เรียน คุณจันทราวดี กองเงิน

สิ่งที่ส่งมาด้วย แบบสอบถามการค้นคว้าอิสระ

จำนวน ๑ ชุด

ด้วย นางสาวโสภิตา พินิจมนตรี รหัสประจำตัว ๕๑๑๒๓๓๔๑๑๐ นักศึกษาปริญญาโท
สาขารัฐประศาสนศาสตร์ ภาคสมทบ ศูนย์มหาสารคาม เรื่อง “ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการ
ของสำนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอเมือง จังหวัดมหาสารคาม” เพื่อให้การค้นคว้าอิสระดำเนินไปด้วย
ความเรียบร้อย บรรลุตามวัตถุประสงค์

วิทยาลัยกฎหมายและการปกครอง มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม จึงใคร่ขอเรียนเชิญท่าน
เป็นผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบเครื่องมือแบบสอบถามการค้นคว้าอิสระ ตรวจสอบความถูกต้อง เหมาะสม
ด้านการวัดและประเมินผล ดังเอกสารที่แนบมาพร้อมนี้

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณา และหวังเป็นอย่างยิ่งว่าจะได้รับความร่วมมือจากท่านด้วยดี
ขอขอบคุณมา ณ โอกาสนี้

ขอแสดงความนับถือ

(นายวิชา เจริญศิริ)

คณบดีวิทยาลัยกฎหมายและการปกครอง

วิทยาลัยกฎหมายและการปกครอง

โทรศัพท์ ๐-๔๓๗๒-๒๑๑๘-๕ ต่อ ๔๕๗

โทรสาร ๐-๔๓๗๑-๓๕๘๘