



ภาคผนวก

มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม  
RAJABHAT MAHASARAKHAM UNIVERSITY



ภาคผนวก ก  
แบบสอบถามเพื่อการศึกษา

มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม  
RAJABHAT MAHASARAKHAM UNIVERSITY

## แบบสอบถามเพื่อการศึกษา

เรื่อง การให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านกลาง อำเภอเมือง จังหวัดนครพนม  
ตามความคิดเห็นของประชาชน

### คำชี้แจง

1. แบบสอบถามนี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านกลาง อำเภอเมือง จังหวัดนครพนม ตามความคิดเห็นของประชาชน
  2. การศึกษาครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความคิดเห็นของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านกลาง อำเภอเมือง จังหวัดนครพนม
  3. แบบสอบถามมีทั้งหมด 3 ตอน คือ  
ตอนที่ 1 เป็นการสอบถามแบบเลือกตอบ (Checklist) เพื่อสอบถามข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบ แบบสอบถาม  
ตอนที่ 2 เป็นแบบสอบถาม เพื่อสอบถามความคิดเห็นของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านกลาง อำเภอเมือง จังหวัดนครพนม  
ตอนที่ 3 ข้อเสนอแนะของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านกลาง อำเภอเมือง จังหวัดนครพนม
  4. แบบสอบถามนี้ใช้รวบรวมข้อมูลเพื่อทำการศึกษาเท่านั้น ข้อมูลที่ได้จากแบบสอบถามผู้ศึกษาจะนำเสนอผลการวิเคราะห์และอภิปรายผลในภาพรวม ซึ่งจะไม่กระทบต่อการปฏิบัติงานและสถานภาพของผู้ตอบแบบสอบถามแต่ประการใด แต่จะเกิดคุณค่ายิ่งต่อองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในการใช้เป็นแนวทางในการบริหารงานขององค์การบริหารส่วนตำบลในอนาคต และผู้ศึกษาจะเก็บข้อมูลส่วนตัวของท่านไว้เป็นความลับ
- ผู้ศึกษาจึงขอความร่วมมือท่านกรุณาตอบแบบสอบถามให้ครบทุกข้อตามความคิดเห็นของท่านอย่างแท้จริง เพื่อความสมบูรณ์ของแบบสอบถามที่จะนำไปวิเคราะห์ต่อไป

ขอขอบพระคุณท่านเป็นอย่างสูงมา ณ โอกาสนี้

นายภาคภูมิ ศรีอ้อสา

นักศึกษาลัทธิสุตร รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต

วิทยาลัยกฎหมายและการปกครอง มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม

ตอนที่ 1 ข้อมูลส่วนตัว

คำชี้แจง โปรดเขียนเครื่องหมาย / ใน  ตามความเป็นจริง

1. เพศ

ชาย  หญิง

2. ระดับการศึกษา

ประถมศึกษา  มัธยมศึกษา/ปวช.

ปวส./อนุปริญญา ปริญญาตรี

3. อาชีพ

รับราชการ  เกษตรกรรม

ค้าขาย  รับจ้าง

ตอนที่ 2 ความคิดเห็นของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบล  
บ้านกลาง อำเภอเมือง จังหวัดนครพนม

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย/ในช่องตามระดับความคิดเห็นของท่านเพียงช่องเดียว

ที่	ข้อความ	ระดับความคิดเห็น				
		5 มากที่สุด	4 มาก	3 ปานกลาง	2 น้อย	1 น้อยที่สุด
มาตรฐานของการบริการ						
1	เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความรวดเร็ว และทันต่อเวลา					
2	เจ้าหน้าที่มีการให้บริการอย่างสม่ำเสมอ					
3	เจ้าหน้าที่มาปฏิบัติงานตรงต่อเวลา					
4	ระยะเวลาที่ได้รับบริการจนแล้วเสร็จมี ความเหมาะสม					
5	มีการลดขั้นตอนในการทำงาน					
ข้อมูลข่าวสารและการเปิดเผย						
6	เอกสารที่ได้รับมีความสมบูรณ์ ถูกต้อง ครบถ้วน					

ที่	ข้อความ	ระดับความคิดเห็น				
		5 มากที่สุด	4 มาก	3 ปานกลาง	2 น้อย	1 น้อยที่สุด
7	มีการแจ้งให้ประชาชนผู้รับบริการทราบเกี่ยวกับเอกสารต่างๆที่ต้องใช้ในการขอรับบริการ					
8	ข้อมูลข่าวสารที่ประชาชนควรทราบ มีการจัดพิมพ์เผยแพร่ให้ประชาชนทุกกลุ่มทราบ					
9	มีการจัดเจ้าหน้าที่ประชาสัมพันธ์แนะนำการติดต่อเรื่องต่างๆอย่างเหมาะสม					
10	ประชาชนทุกคนสามารถเข้าถึงข้อมูลข่าวสารได้โดยเท่าเทียมกัน					
ทางเลือกและการปรึกษาหารือ						
11	มีการให้คำปรึกษาแก่ประชาชนอย่างเป็นระบบและสม่ำเสมอ					
12	มีการเปิดเวลาให้บริการนอกเวลาทำการ					
13	มีการให้บริการในวันหยุดราชการ					
14	มีการจัดหน่วยบริการเคลื่อนที่					
15	มีการจัดให้มีผู้รับความคิดเห็น					
เท่าเทียมและเป็นธรรม						
16	เจ้าหน้าที่ให้บริการตามลำดับก่อน-หลัง					
17	เจ้าหน้าที่ให้บริการต่อผู้รับบริการโดยไม่เลือกปฏิบัติ					
18	มีการบริการให้กับประชาชนทุกกลุ่มอย่างเป็นธรรม					
19	เจ้าหน้าที่ให้บริการต่อผู้รับบริการด้วยความเท่าเทียมกัน					

ที่	ข้อความ	ระดับความคิดเห็น				
		5 มากที่สุด	4 มาก	3 ปานกลาง	2 น้อย	1 น้อยที่สุด
<b>คุณภาพและช่วยเหลือเกื้อกูล</b>						
20	เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานบริการด้วยความ เต็มใจ อึดแน่นแจ่มใส					
21	เจ้าหน้าที่มีวาจาสุภาพ นุกูลทำทางเป็น กันเอง					
22	เจ้าหน้าที่มีเอาใจใส่ใจกับประชาชนผู้มา ติดต่อ					
<b>อธิบายและแก้ไขให้ถูกต้อง</b>						
23	เมื่อมีข้อผิดพลาดเจ้าหน้าที่ขอโทษและ อธิบายให้ประชาชนผู้มารับบริการทราบ					
24	เจ้าหน้าที่แก้ไขข้อผิดพลาดต่างๆที่ เกิดขึ้นอย่างรวดเร็ว					
25	มีการเปิดโอกาสให้ประชาชนแสดง ความคิดเห็นเกี่ยวกับการให้บริการ					
26	จัดให้มีกระบวนการร้องเรียนหรือร้อง ทุกข์ที่ง่ายและสะดวก					
27	มีการนำความคิดเห็นของประชาชน เกี่ยวกับการบริการไปพิจารณาปรับปรุง มาตรฐานการให้บริการ					
<b>ประสิทธิภาพและคุ้มค่า</b>						
28	มีการให้บริการที่มีประสิทธิภาพ					
29	มีการตรวจสอบความถูกต้องระหว่าง ผลงานกับมาตรฐานที่กำหนด					
30	การจัดระบบงานมีขั้นตอนที่สั้นและง่าย					
31	มีการปรับลดขั้นตอนการทำงานประจำ ทุกปี					
32	มีการนำเทคโนโลยีสารสนเทศมาปรับ ใช้เหมาะสม					

ที่	ข้อความ	ระดับความคิดเห็น				
		5 มากที่สุด	4 มาก	3 ปานกลาง	2 น้อย	1 น้อยที่สุด
	สถานที่และสภาพแวดล้อม					
33	มีสถานที่จอดรถไว้ให้บริการ อย่างเหมาะสม					
34	มีห้องน้ำที่สะอาดไว้บริการ อย่างเหมาะสม					
35	การจัดที่นั่งรอสำหรับประชาชนผู้มา ติดต่อราชการมีความเหมาะสม					
36	ภูมิทัศน์รอบๆสถานที่มีความสะอาด สวยงาม					
37	สถานที่ติดต่องานและบริเวณอื่นๆ มีความปลอดภัย					

ตอนที่ 3 ข้อเสนอแนะ

.....  
 .....  
 มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม  
 RAJABHAT MAHASARAKHAM UNIVERSITY  
 .....



ภาคผนวก ข  
ค่าความสอดคล้องของเครื่องมือ

มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม  
RAJABHAT MAHASARAKHAM UNIVERSITY



ตารางภาคผนวกที่ 1 ผลการวิเคราะห์ค่าความสอดคล้องของเครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา

คำถามข้อ	คะแนนของผู้เชี่ยวชาญ			รวมค่า IOC	ค่า IOC เดี่ยว
	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
25	+1	+1	+1	3	1

## ตารางภาคผนวกที่ 1 (ต่อ)

คำถามข้อ	คะแนนของผู้เชี่ยวชาญ			รวมค่า IOC	ค่า IOC เฉลี่ย
	คนที่ 1	คนที่ 2	คนที่ 3		
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
335	+1	+1	+1	3	1
36	+1	+1	+1	3	1
37	+1	+1	+1	3	1