



ภาคผนวก

มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม
RAJABHAT MAHASARAKHAM UNIVERSITY



ภาคผนวก ก

แบบสอบถามเพื่อการค้นคว้าอิสระ

มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม
RAJABHAT MAHASARAKHAM UNIVERSITY

แบบสอบถามเพื่อการค้นคว้าอิสระ
เรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของศูนย์บริการร่วมอำเภออรัญ
สาขาห้างสรรพสินค้าบิ๊กซีขอนแก่น

.....

คำชี้แจง

1. แบบสอบถามฉบับนี้ เป็นแบบสอบถามสำหรับการค้นคว้าอิสระ หลักสูตร รัฐศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชารัฐศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม
 2. คำตอบที่ท่าน ได้แสดงลงไป ในแบบสอบถามจะไม่มีผลใด ๆ ต่อท่านทั้งสิ้น และจะเก็บรักษาเป็นความลับตามระเบียบวิธีวิจัยทุกประการ
 3. แบบสอบถามฉบับนี้แบ่งออกเป็น 3 ส่วน ดังนี้
ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม
ส่วนที่ 2 ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของศูนย์บริการร่วม อำเภออรัญ สาขาห้างสรรพสินค้าบิ๊กซีขอนแก่น
ส่วนที่ 3 ข้อเสนอแนะต่อการให้บริการของศูนย์บริการร่วมอำเภออรัญ สาขาห้างสรรพสินค้าบิ๊กซีขอนแก่น
- ผลที่ได้จากแบบสอบถามนี้ จะเป็นข้อมูลประกอบการพิจารณาวางแผน ปรับปรุงการให้บริการของศูนย์บริการร่วมอำเภออรัญ สาขาห้างสรรพสินค้าบิ๊กซีขอนแก่น ผู้ศึกษาขอขอบพระคุณเป็นอย่างสูงที่ท่าน ได้อนุเคราะห์ตอบแบบสอบถาม

นายสง่า แวนแคว้น
นักศึกษา สาขา รัฐศาสตรมหาบัณฑิต
มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงใน หน้าข้อที่ตรงกับข้อมูลที่เป็นจริงของท่าน

1. เพศ

ชาย

หญิง

2. อาชีพ

รับจ้าง

ข้าราชการ/รัฐวิสาหกิจ

ก้าขาย/ธุรกิจส่วนตัว

นักเรียน/นักศึกษา

ส่วนที่ 2 ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของศูนย์บริการร่วมอำเภอยิ้ม
สาขาห้างสรรพสินค้าบิกซีขอนแก่น

คำชี้แจง ให้ผู้ตอบแบบสอบถามทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่อง ตามแบบประเมินระดับ
ความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถาม ในข้อที่ตรงตามความคิดเห็นของท่าน

5 = มากที่สุด , 4 = มาก , 3 = ปานกลาง , 2 = น้อย , 1 = น้อยที่สุด

ที่	ประเด็น	ระดับความพึงพอใจ				
		มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
2.1 ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ						
1	มีการติดป้ายประชาสัมพันธ์ขั้นตอนและ ระยะเวลาการให้บริการอย่างชัดเจน					
2	การให้บริการเป็นระบบและเป็นขั้นตอน					
3	ขั้นตอนในการให้บริการไม่ยุ่งยากหรือ ซับซ้อนเกินไป					
4	การให้บริการเป็นไปตามลำดับก่อน-หลัง					
5	การให้บริการถูกต้อง รวดเร็วเสร็จภายใน เวลาที่กำหนด					
6	การให้บริการมีความต่อเนื่องจนแล้วเสร็จ					

ที่	ประเด็น	ระดับความพึงพอใจ				
		มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
7	ระยะเวลาการให้บริการที่กำหนดไว้มีความเหมาะสม					
2.2 ด้านการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่						
1	เจ้าหน้าที่มีเพียงพอ					
2	เจ้าหน้าที่แต่งกายเหมาะสม					
3	เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยรอยยิ้ม					
4	เจ้าหน้าที่ใช้วาจาสุภาพ มีมนุษยสัมพันธ์ดี					
5	เจ้าหน้าที่ให้บริการอย่างกระตือรือร้น					
6	เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำอย่างใกล้ชิด					
7	เจ้าหน้าที่มีความรู้ สามารถแนะนำชี้แจงตอบข้อซักถามได้เป็นอย่างดี					
8	เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเสมอภาค					
9	เจ้าหน้าที่ให้บริการเป็นไปตามระเบียบขั้นตอน และตามกำหนดเวลา					
10	เจ้าหน้าที่ปฏิบัติหน้าที่ด้วยความซื่อสัตย์สุจริต					
2.3 ด้านการอำนวยความสะดวก						
1	สถานที่ตั้ง/จุดให้บริการ มีความสะดวกในการติดต่อ					
2	บริเวณภายในจุดให้บริการกว้างขวาง และมีแสงสว่างเพียงพอ					
3	มีเก้าอี้นั่งรอรับบริการอย่างเพียงพอ					
4	จุดให้บริการมีความสะอาดสวยงาม					
5	มีป้ายประชาสัมพันธ์แจ้งสถานที่ตั้ง/จุดให้บริการชัดเจน					

ที่	ประเด็น	ระดับความพึงพอใจ				
		มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
6	มีกีดกันรับฟังความคิดเห็นของประชาชน ติดตั้งไว้เห็นชัดเจน					
7	มีอุปกรณ์สำหรับผู้รับบริการ เช่น ปากกา น้ำยาลบคำผิด แบบพิมพ์ เพียงพอ					
8	มีสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ห้องสุขา น้ำดื่ม ที่จอดรถ เพียงพอ					
2.4 ด้านคุณภาพการให้บริการ						
1	ประเภทของงานที่เปิดให้บริการตรงตาม ความต้องการ					
2	ขั้นตอนการให้บริการแต่ละงานบริการมี ความเหมาะสม					
3	ช่วงเวลาในการให้บริการมีความเหมาะสม					
4	ได้รับบริการที่เป็นประโยชน์ ถูกต้อง สะดวก รวดเร็ว					
5	มีการประชาสัมพันธ์งานบริการอย่าง ทั่วถึง เช่น คู่มือ แผ่นพับ					

ส่วนที่ 3 ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะต่อการให้บริการของของศูนย์บริการร่วมอำเภออรัญ
สาขาห้างสรรพสินค้าบิ๊กซีขอนแก่น
คำชี้แจง โปรดแสดงความคิดเห็น

.....

.....

.....

.....

ขอขอบคุณที่กรุณาตอบแบบสอบถาม



ภาคผนวก ข

การหาคุณภาพเครื่องมือเพื่อการศึกษา

มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม
RAJABHAT MAHASARAKHAM UNIVERSITY

ตารางภาคผนวกที่ 1 คำอำนาจจำแนกแบบสอบถามและค่าความเชื่อมั่น

ข้อ	คำอำนาจจำแนก
1. ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ	
ข้อ 1	0.59
ข้อ 2	0.65
ข้อ 3	0.61
ข้อ 4	0.59
ข้อ 5	0.72
ข้อ 6	0.71
ข้อ 7	0.72
2. ด้านการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่	
ข้อ 1	0.69
ข้อ 2	0.64
ข้อ 3	0.70
ข้อ 4	0.72
ข้อ 5	0.77
ข้อ 6	0.73
ข้อ 7	0.72
ข้อ 8	0.70
ข้อ 9	0.75
ข้อ 10	0.69
3. ด้านการอำนวยความสะดวก	
ข้อ 1	0.58
ข้อ 2	0.59
ข้อ 3	0.61
ข้อ 4	0.65
ข้อ 5	0.66

ตารางภาคผนวกที่ 1 (ต่อ)

ข้อ	ค่าอำนาจจำแนก
ข้อ 6	0.55
ข้อ 7	0.63
ข้อ 8	0.58
4. ด้านคุณภาพการให้บริการ	
ข้อ 1	0.72
ข้อ 2	0.74
ข้อ 3	0.78
ข้อ 4	0.75
ข้อ 5	0.68
รวม	0.870

ตารางภาคผนวกที่ 2 ผลการวิเคราะห์ความสอดคล้องระหว่างข้อคำถามกับวัตถุประสงค์ของ
การศึกษาโดยวิธีหาค่า IOC

ความพึงพอใจของประชาชน/ ข้อที่	ผู้เชี่ยวชาญ			คะแนน		สรุปผล
	ท่านที่ 1	ท่านที่ 2	ท่านที่ 3	รวม	ค่าเฉลี่ย	
1) ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการ ให้บริการ						
1	+1	+1	+1	3	1	ใช้ได้
2	+1	+1	+1	3	1	ใช้ได้
3	+1	+1	+1	3	1	ใช้ได้
4	+1	+1	+1	3	1	ใช้ได้
5	+1	+1	+1	3	1	ใช้ได้
6	+1	+1	+1	3	1	ใช้ได้
7	+1	+1	+1	3	1	ใช้ได้
2) ด้านการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่						
1	+1	+1	+1	3	1	ใช้ได้
2	+1	+1	+1	3	1	ใช้ได้
3	+1	+1	0	2	0.66	ใช้ได้
4	+1	+1	+1	3	1	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
3) ด้านการอำนวยความสะดวก						
1	+1	+1	+1	3	1	ใช้ได้
2	+1	+1	+1	3	1	ใช้ได้
3	+1	+1	+1	3	1	ใช้ได้

ตารางภาคผนวกที่ 2 (ต่อ)

ความพึงพอใจของประชาชน / ข้อที่	ผู้เชี่ยวชาญ			คะแนน		สรุปผล
	ท่านที่ 1	ท่านที่ 2	ท่านที่ 3	รวม	ค่าเฉลี่ย	
4	+1	+1	+1	3	1	ใช้ได้
5	0	+1	+1	2	0.66	ใช้ได้
6	+1	+1	+1	3	1	ใช้ได้
7	+1	+1	+1	3	1	ใช้ได้
8	+1	+1	+1	3	1	ใช้ได้
4) ด้านคุณภาพการให้บริการ						
1	+1	+1	+1	3	1	ใช้ได้
2	+1	+1	+1	3	1	ใช้ได้
3	+1	+1	+1	3	1	ใช้ได้
4	+1	+1	+1	3	1	ใช้ได้
5	+1	+1	+1	3	1	ใช้ได้



ประวัติผู้ศึกษา

มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม
RAJABHAT MAHASARAKHAM UNIVERSITY