



ภาคผนวก

มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม
RAJABHAT MAHASARAKHAM UNIVERSITY



ภาคผนวก ก
แบบสอบถามเพื่อการวิจัย

มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม
RAJABHAT MAHASARAKHAM UNIVERSITY

แบบสอบถามเพื่อการวิจัย

เรื่อง ความสัมพันธ์ของภาพลักษณ์กับคุณภาพการให้บริการของเทศบาล ในเขตอำเภอชื่นชม
จังหวัดมหาสารคาม

คำชี้แจง

แบบสอบถามนี้ ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลเพื่อทำการวิจัย โดยผู้วิจัยจะขอความ
อนุเคราะห์จากท่านผู้ใช้บริการของเทศบาล ในเขตอำเภอชื่นชม จังหวัดมหาสารคาม ได้โปรดกรุณา
ตอบแบบสอบถามที่ตรงกับความเป็นจริง ข้อมูลต่าง ๆ ที่ได้จากท่านจะเป็นประโยชน์และมีคุณค่า
อย่างสูงยิ่ง ต่อการวิจัยในครั้งนี้ แบบสอบถามแบ่งออกเป็น 4 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 แบบสอบถามข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ใช้บริการเทศบาล ในเขตอำเภอชื่นชม
จังหวัดมหาสารคาม ข้อมูลเกี่ยวกับ เพศ อายุ ระดับการศึกษา สถานภาพ ลักษณะเป็นแบบตรวจเช็ค
รายการ (Check List) จำนวน 4 ข้อ

ตอนที่ 2 แบบสอบถามข้อมูลเกี่ยวกับภาพลักษณ์ของเทศบาล ในเขตอำเภอชื่นชม จังหวัด
มหาสารคาม ประกอบด้วย ด้านบุคลากร ด้านสถานที่ ด้านนโยบายการดำเนินงาน และด้าน
ความสัมพันธ์กับกลุ่มเป้าหมาย ลักษณะของแบบสอบถามเป็นแบบประมาณค่า (Rating Scale)
จำนวน 20 ข้อ

ตอนที่ 3 แบบสอบถามข้อมูลเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการของเทศบาล ในเขตอำเภอชื่น
ชม จังหวัดมหาสารคาม ประกอบด้วย ด้านความสะดวกที่ได้รับจากการบริการ ด้านบุคลิกภาพผู้
ให้บริการ ด้านการประสานงานในการบริการ และด้านการบริการ ลักษณะของแบบสอบถามเป็น
แบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) จำนวน 20 ข้อ

ตอนที่ 4 ข้อเสนอแนะของผู้ใช้บริการเทศบาล ในเขตอำเภอชื่นชม จังหวัดมหาสารคาม
ผู้วิจัยใคร่ขอขอบพระคุณที่ท่านกรุณาสละเวลาในการให้ข้อมูลตอบแบบสอบถาม มา ณ
โอกาสนี้

(นางธัญวลัย มาตรา)

นักศึกษาระดับปริญญาโท หลักสูตรปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต

มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม

ตอนที่ 1 แบบสอบถามข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ใช้บริการของเทศบาล ในเขตอำเภอชื่นชม
จังหวัดมหาสารคาม

คำชี้แจง กรุณาทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่อง () หน้าข้อความที่เป็นจริงมากที่สุด

1. เพศ

() ชาย

() หญิง

2. อายุ

() 20 - 30 ปี

() 31 - 40 ปี

() 41 - 50 ปี

() มากกว่า 50 ปี

3. การศึกษา

() มัธยมศึกษา

() ปวช./ปวส.

() ปริญญาตรี

() สูงกว่าปริญญาตรี

4. สถานภาพ

() โสด

() สมรส

() หม้าย/หย่า



มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม
RAJABHAT MAHASARAKHAM UNIVERSITY

ตอนที่ 2 แบบสอบถามข้อมูลความคิดเห็นเกี่ยวกับภาพลักษณ์ของเทศบาล ในเขตอำเภอชื่นชม
จังหวัดมหาสารคาม

คำชี้แจง กรุณาทำเครื่องหมาย ✓ เพียงหนึ่งข้อเท่านั้น ลงในช่องระดับความคิดเห็นที่สอดคล้อง
กับท่านมากที่สุด โดยแต่ละหมายเลขมีเกณฑ์ในการให้คะแนน ดังนี้

5	หมายถึง	ระดับความคิดเห็นมากที่สุด
4	หมายถึง	ระดับความคิดเห็นมาก
3	หมายถึง	ระดับความคิดเห็นปานกลาง
2	หมายถึง	ระดับความคิดเห็นน้อย
1	หมายถึง	ระดับความคิดเห็นน้อยที่สุด

ลำดับ	ภาพลักษณ์ของเทศบาล ในเขตอำเภอชื่นชม จังหวัด มหาสารคาม	ระดับ ความคิดเห็น				
		5	4	3	2	1
ด้านบุคลากร						
1.	เจ้าหน้าที่มีความกระตือรือร้นในการให้บริการผู้ใช้บริการ					
2.	เจ้าหน้าที่ทำหน้าที่ทดแทนกันได้ เพื่อให้ผู้ใช้บริการได้รับการ บริการอย่างต่อเนื่อง					
3.	เจ้าหน้าที่มีกิจกรรมรยาทในการต้อนรับดี					
4.	เจ้าหน้าที่มีความตั้งใจ ดูแลเอาใจใส่ และเต็มใจที่จะให้การ บริการแก่ผู้มาใช้บริการ					
5.	เจ้าหน้าที่มีมนุษยสัมพันธ์ที่ดีมีความเป็นกันเอง					
ด้านสถานที่						
1.	เทศบาลตั้งอยู่ในทำเลที่มีการเดินทางไปมาสะดวก					
2.	ป้ายชื่อเทศบาลมีความชัดเจนทำให้สังเกตได้ง่าย					
3.	มีการตกแต่งภายในสำนักงานเทศบาล ได้เหมาะสม สวยงาม สะอาด					
4.	เทศบาลมีป้ายแสดงแผนงานที่ชัด					

ลำดับ	ภาพลักษณ์ของเทศบาล ในเขตอำเภอชื่นชม จังหวัด มหาสารคาม	ระดับ ความคิดเห็น				
		5	4	3	2	1
5.	เทศบาลมีที่จอดรถกว้างขวางเพียงพอ					
ด้านนโยบายการดำเนินการของเทศบาล						
1.	เทศบาลพัฒนาปรับปรุงกระบวนการปฏิบัติงาน โดยยึดถือ ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการเป็นหลัก					
2.	เทศบาลดำเนินงานตามอำนาจหน้าที่ของเทศบาลเป็นไปเพื่อ ประโยชน์สุขของประชาชน					
3.	เทศบาลให้บริการทุกคนอย่างเสมอภาคเท่าเทียมกัน					
4.	เทศบาลมีศักยภาพของบุคลากรด้านการให้บริการที่รวดเร็ว					
5.	เทศบาลมีการนำคอมพิวเตอร์และเทคโนโลยีเข้ามาใช้ระบบ การทำงานเพื่อความทันสมัย					
ด้านความสัมพันธ์กับกลุ่มเป้าหมาย						
1.	มีการประชาสัมพันธ์ข้อมูลให้กับผู้ใช้บริการและประชาชน ทราบ					
2.	มีเจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำและตอบข้อซักถามสำหรับ ผู้ใช้บริการ					
3.	มีการรับฟังความคิดเห็นของผู้ใช้บริการและนำมาพัฒนา ปรับปรุงคุณภาพการให้บริการ					
4.	มีการดูแล เอาใจใส่ เต็มใจให้บริการ					
5.	ให้บริการด้วยความสุภาพและเป็นมิตร					

ตอนที่ 3 แบบสอบถามข้อมูลเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการของเทศบาลในเขตอำเภอชื่นชม

จังหวัดมหาสารคาม

คำชี้แจง กรุณาทำเครื่องหมาย ✓ เพียงหนึ่งข้อเท่านั้น ลงในช่องระดับความคิดเห็นการให้บริการ
ที่สอดคล้องกับท่านมากที่สุด โดยแต่ละหมายเลขมีเกณฑ์ในการให้คะแนน ดังนี้

- | | | |
|---|---------|----------------------------|
| 5 | หมายถึง | ระดับความคิดเห็นมากที่สุด |
| 4 | หมายถึง | ระดับความคิดเห็นมาก |
| 3 | หมายถึง | ระดับความคิดเห็นปานกลาง |
| 2 | หมายถึง | ระดับความคิดเห็นน้อย |
| 1 | หมายถึง | ระดับความคิดเห็นน้อยที่สุด |

ลำดับ	คุณภาพการให้บริการ	ระดับ ความคิดเห็น				
		5	4	3	2	1
ด้านความสะดวกที่ได้รับจากการบริการ						
1.	มีอุปกรณ์และเครื่องมือในการให้บริการที่ทันสมัย					
2.	มีเอกสาร แผ่นพับ ประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารต่าง ๆ					
3.	มีความสะดวกสถานที่นั่งพักรอรับการติดต่อ					
4.	มีความพร้อมของแบบฟอร์มต่าง ๆ					
5.	มีเจ้าหน้าที่ให้บริการล่วงเวลาหรือช่วงพักเที่ยง					
ด้านบุคลิกภาพผู้ให้บริการ						
1.	ความน่าเชื่อถือของเจ้าหน้าที่					
2.	เจ้าหน้าที่แต่งกายสุภาพ เรียบร้อย สะอาดและมีความเหมาะสมกับตำแหน่ง					
3.	ความเป็นกันเองของเจ้าหน้าที่					
4.	ความอดทน มุ่งมั่น ในการให้บริการของเจ้าหน้าที่					
5.	เจ้าหน้าที่ที่มีความพร้อม กระฉับกระเฉง คล่องแคล่ว กระตือรือร้น และเอาใจใส่ในการให้บริการ					

ลำดับ	คุณภาพการให้บริการ	ระดับ ความคิดเห็น				
		5	4	3	2	1
ด้านประสานงานในการบริการ						
1.	มีการให้คำแนะนำช่วยเหลือในการขอใช้บริการ					
2.	มีการประชาสัมพันธ์ขั้นตอนในการขอใช้บริการ					
3.	มีการจัดลำดับก่อนหลังในการขอใช้บริการ					
4.	มีการจัดระบบการให้บริการที่ดีมีมาตรฐาน เหมาะสมในการให้บริการสำหรับผู้รับบริการ					
5.	เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการติดต่อสื่อสารการให้บริการตรงกับความต้องการของผู้รับบริการ					
ด้านการบริการ						
1.	ความเสมอภาคในการให้บริการ					
2.	ความถูกต้องของงานที่ให้บริการ					
3.	ความรวดเร็วของการให้บริการ					
4.	ความตรงต่อเวลาในการให้บริการ					
5.	ความยืดหยุ่นในการให้บริการ					

ตอนที่ 4 ข้อเสนอแนะของประชาชนต่อภาพลักษณ์และคุณภาพการให้บริการของเทศบาล
ในเขตอำเภอชื่นชม จังหวัดมหาสารคาม

4.1 ภาพลักษณ์ของเทศบาล ในเขตอำเภอชื่นชม จังหวัดมหาสารคาม

4.1.1 ด้านบุคลากร

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

4.1.1 ด้านสถานที่

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

4.1.3 ด้านนโยบายการดำเนินงาน

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



มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม
RAJABHAT MAHASARAKHAM UNIVERSITY

4.1.4 ด้านความสัมพันธ์กับกลุ่มเป้าหมาย

.....

.....

.....

.....

.....

.....

4.2 คุณภาพการให้บริการของเทศบาล ในเขตอำเภอชื่นชม จังหวัดมหาสารคาม

4.2.1 ด้านความสะดวกที่ได้รับจากการบริการ

.....

.....

.....

.....

.....

.....



4.2.2 ด้านบุคลิกภาพผู้ให้บริการ

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

4.2.3 ด้านประสานงานในการบริการ

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

4.2.4 ด้านการบริการ

.....

.....

.....

.....

.....

.....



มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม
RAJABHAT MAHASARAKHAM UNIVERSITY



ภาคผนวก ข

ค่า IOC และค่าอำนาจจำแนกรายชื่อของแบบสอบถาม

มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม
RAJABHAT MAHASARAKHAM UNIVERSITY

ตารางภาคผนวกที่ 1 ระดับคะแนนความน่าเชื่อถือของแบบสอบถาม (IOC)

รายละเอียดหัวข้อแบบสอบถาม	ระดับคะแนนความน่าเชื่อถือของแบบสอบถาม			รวม	IOC	ความหมาย
	ผู้เชี่ยวชาญ					
	1	2	3			
ภาพลักษณ์ของเทศบาล						
1. ด้านบุคลากร						
1.1 เจ้าหน้าที่ที่มีความกระตือรือร้นในการให้บริการผู้ใช้บริการ	+1	+1	+1	+3	1.00	สอดคล้อง
1.2 เจ้าหน้าที่ทำหน้าที่ทดแทนกันได้ เพื่อให้ผู้ใช้บริการได้รับการบริการอย่างต่อเนื่อง	+1	+1	+1	+3	1.00	สอดคล้อง
1.3 เจ้าหน้าที่มีกิจกรรมารยาทในการต้อนรับดี	+1	+1	+1	+3	1.00	สอดคล้อง
1.4 เจ้าหน้าที่มีความตั้งใจ ดูแลเอาใจใส่ และเต็มใจที่จะให้การบริการแก่ผู้มาใช้บริการ	+1	+1	+1	+3	1.00	สอดคล้อง
1.5 เจ้าหน้าที่มีมนุษยสัมพันธ์ที่ดีมีความเป็นกันเอง	+1	+1	+1	+3	1.00	สอดคล้อง
2. ด้านสถานที่						
2.1 เทศบาลตั้งอยู่ในทำเลที่มีการเดินทางไปมาสะดวก	+1	+1	+1	+3	1.00	สอดคล้อง
2.2 ป้ายชื่อเทศบาลมีความชัดเจนทำให้สังเกตได้ง่าย	+1	+1	+1	+3	1.00	สอดคล้อง
2.3 มีการตกแต่งภายในสำนักงานเทศบาลได้เหมาะสม สวยงาม สะอาด	+1	+1	+1	+3	1.00	สอดคล้อง
2.4 เทศบาลมีป้ายแสดงแผนงานที่ชัดเจน	+1	+1	+1	+3	1.00	สอดคล้อง
2.5 เทศบาลมีที่จอดรถกว้างขวางเพียงพอ	+1	+1	+1	+3	1.00	สอดคล้อง

รายละเอียดหัวข้อแบบสอบถาม	ระดับคะแนน ความน่าเชื่อถือ ของแบบสอบถาม			รวม	IOC	ความหมาย
	ผู้เชี่ยวชาญ					
	1	2	3			
3. ด้านนโยบายการดำเนินการของเทศบาล						
3.1 เทศบาลพัฒนาปรับปรุงกระบวนการปฏิบัติงานโดยยึดถือความพึงพอใจของผู้ใช้บริการเป็นหลัก	+1	+1	+1	+3	1.00	สอดคล้อง
3.2 เทศบาลดำเนินงานตามอำนาจหน้าที่ของเทศบาลเป็นไปเพื่อประโยชน์สุขของประชาชน	+1	+1	+1	+3	1.00	สอดคล้อง
3.3 เทศบาลให้บริการทุกคนอย่างเสมอภาคเท่าเทียมกัน	+1	+1	+1	+3	1.00	สอดคล้อง
3.4 เทศบาลมีศักยภาพของบุคลากรด้านการให้บริการที่รวดเร็ว	+1	+1	+1	+3	1.00	สอดคล้อง
3.5 เทศบาลมีการนำคอมพิวเตอร์และเทคโนโลยีเข้ามาใช้ระบบการทำงานเพื่อความทันสมัย	+1	+1	+1	+3	1.00	สอดคล้อง
4. ด้านความสัมพันธ์กับกลุ่มเป้าหมาย						
4.1 มีการประชาสัมพันธ์ข้อมูลให้กับผู้ใช้บริการและประชาชนทราบ	+1	+1	+1	+3	1.00	สอดคล้อง
4.2 มีเจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำและตอบข้อซักถามสำหรับผู้ใช้บริการ	+1	+1	+1	+3	1.00	สอดคล้อง
4.3 มีการรับฟังความคิดเห็นของผู้ใช้บริการและนำมาพัฒนาปรับปรุงคุณภาพการให้บริการ	+1	+1	+1	+3	1.00	สอดคล้อง
4.4 มีการดูแล เอาใจใส่ เต็มใจให้บริการ	+1	+1	+1	+3	1.00	สอดคล้อง

รายละเอียดหัวข้อแบบสอบถาม	ระดับคะแนน ความน่าเชื่อถือ ของแบบสอบถาม			รวม	IOC	ความหมาย
	ผู้เชี่ยวชาญ					
	1	2	3			
5.5 ให้บริการด้วยความสุภาพและเป็นมิตร คุณภาพการให้บริการ	+1	+1	+1	+3	1.00	สอดคล้อง
1. ด้านความสะดวกที่ได้รับจากการบริการ						
1.1 มีอุปกรณ์และเครื่องมือในการให้บริการ ที่ทันสมัย	+1	+1	+1	+3	1.00	สอดคล้อง
1.2 มีเอกสาร แผ่นพับ ประชาสัมพันธ์ข้อมูล ข่าวสารต่าง ๆ	+1	+1	+1	+3	1.00	สอดคล้อง
1.3 มีความสะดวกสถานที่นั่งพักรอรับบริการ ติดต่อ	+1	+1	+1	+3	1.00	สอดคล้อง
1.4 มีความพร้อมของแบบฟอร์มต่าง ๆ	+0	+1	+1	+2	0.67	สอดคล้อง
1.5 มีเจ้าหน้าที่ให้บริการล่วงเวลาหรือช่วง พักเที่ยง	+1	+1	+1	+3	1.00	สอดคล้อง
2. ด้านบุคลิกภาพผู้ให้บริการ						
2.1 ความน่าเชื่อถือของเจ้าหน้าที่	+1	+1	+1	+3	1.00	สอดคล้อง
2.2 เจ้าหน้าที่แต่งกายสุภาพ เรียบร้อย สะอาดและมีความเหมาะสมกับตำแหน่ง	+1	+1	+1	+3	1.00	สอดคล้อง
2.3 ความเป็นกันเองของเจ้าหน้าที่	+1	+1	+1	+3	1.00	สอดคล้อง
2.4 ความอดทน มุ่งมั่น ในการให้บริการของ เจ้าหน้าที่	+1	+1	+1	+3	1.00	สอดคล้อง
2.5 เจ้าหน้าที่ที่มีความพร้อม กระฉับกระเฉง คล่องแคล่ว กระตือรือร้น และเอาใจใส่ ในการให้บริการ	+1	+1	+1	+3	1.00	สอดคล้อง

รายละเอียดหัวข้อแบบสอบถาม	ระดับคะแนน ความน่าเชื่อถือ ของ แบบสอบถาม			รวม	IOC	ความหมาย
	ผู้เชี่ยวชาญ					
	1	2	3			
3. ด้านประสานงานในการบริการ						
3.1 มีการให้คำแนะนำช่วยเหลือในการขอใช้บริการ	+1	+1	+1	+3	1.00	สอดคล้อง
3.2 มีการประชาสัมพันธ์ขั้นตอนในการขอใช้บริการ	+1	+1	+1	+3	1.00	สอดคล้อง
3.3 มีการจัดลำดับก่อนหลังในการขอใช้บริการ	+1	+1	+1	+3	1.00	สอดคล้อง
3.4 มีการจัดระบบการให้บริการที่ดีมีมาตรฐานเหมาะสมในการให้บริการสำหรับผู้ขอรับบริการ	+1	0	+1	+2	0.67	สอดคล้อง
3.5 เจ้าหน้าที่มีความรู้ความสามารถในการติดต่อสื่อสารการให้บริการตรงกับความต้องการของผู้รับบริการ	+1	+1	+1	+3	1.00	สอดคล้อง
4. ด้านคุณภาพการให้บริการ						
4.1 ความเสมอภาคในการให้บริการ	+1	+1	+1	+3	1.00	สอดคล้อง
4.2 ความถูกต้องของงานที่ให้บริการ	+1	+1	+1	+3	1.00	สอดคล้อง
4.3 ความรวดเร็วของการให้บริการ	+1	+1	+1	+3	1.00	สอดคล้อง
4.4 ความตรงต่อเวลาในการให้บริการ	+1	+1	+1	+3	1.00	สอดคล้อง
4.5 ความยืดหยุ่นในการให้บริการ	+1	+1	+1	+3	1.00	สอดคล้อง

ตารางภาคผนวกที่ 2 ระดับคะแนนค่าอำนาจจำแนกรายข้อ โดยใช้เทคนิค Item-total Correlation

รายละเอียดหัวข้อแบบสอบถาม	ค่าอำนาจจำแนกรายข้อ
ภาพลักษณ์ของเทศบาล	
1. ด้านบุคลากร	.5968-.8673
1.1 เจ้าหน้าที่ที่มีความกระตือรือร้นในการให้บริการผู้ใช้บริการ	.6461
1.2 เจ้าหน้าที่ทำหน้าที่ทดแทนกันได้ เพื่อให้ผู้ใช้บริการได้รับการบริการอย่างต่อเนื่อง	.8673
1.3 เจ้าหน้าที่มีกิริยามารยาทในการต้อนรับดี	.6792
1.4 เจ้าหน้าที่มีความตั้งใจ ดูแลเอาใจใส่ และเต็มใจที่จะให้การบริการแก่ผู้มาใช้บริการ	.5968
1.5 เจ้าหน้าที่มีมนุษยสัมพันธ์ที่ดีมีความเป็นกันเอง	.7135
2 ด้านสถานที่	.2486-.6422
2.1 เทศบาลตั้งอยู่ในทำเลที่มีการเดินทางไปมาสะดวก	.6422
2.2 ป้ายชื่อเทศบาลมีความชัดเจนทำให้สังเกตได้ง่าย	.5975
2.3 มีการตกแต่งภายในสำนักงานเทศบาล ได้เหมาะสม สวยงาม สะอาด	.4747
2.4 เทศบาลมีป้ายแสดงแผนงานที่ชัด	.6285
2.5 เทศบาลมีที่จอดรถว่างขวางเพียงพอ	.2468
3 ด้านนโยบายการดำเนินการของเทศบาล	.2631-.3646
3.1 เทศบาลพัฒนาปรับปรุงกระบวนการปฏิบัติงานโดยยึดถือความพึงพอใจของผู้ใช้บริการเป็นหลัก	.3085
3.2 เทศบาลดำเนินงานตามอำนาจหน้าที่ของเทศบาลเป็นไปเพื่อประโยชน์สุขของประชาชน	.3004
3.3 เทศบาลให้บริการทุกคนอย่างเสมอภาคเท่าเทียมกัน	.3646
3.4 เทศบาลมีศักยภาพของบุคลากรด้านการให้บริการที่รวดเร็ว	.3039
3.5 เทศบาลมีการนำคอมพิวเตอร์และเทคโนโลยีเข้ามาใช้ระบบการทำงานเพื่อความทันสมัย	.2631

รายละเอียดหัวข้อแบบสอบถาม	ค่าอำนาจจำแนกรายข้อ
4 ด้านความสัมพันธ์กับกลุ่มเป้าหมาย	.3332-.4671
4.1 มีการประชาสัมพันธ์ข้อมูลให้กับผู้ใช้บริการและประชาชน ทราบ	.4527
4.2 มีเจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำและตอบข้อซักถามสำหรับ ผู้ใช้บริการ	.4412
4.3 มีการรับฟังความคิดเห็นของผู้ใช้บริการและนำมาพัฒนา ปรับปรุงคุณภาพการให้บริการ	.3332
4.4 มีการดูแล เอาใจใส่ เต็มใจให้บริการ	.4671
4.5 ให้บริการด้วยความสุภาพและเป็นมิตร	.3711
คุณภาพการให้บริการ	
1. ความสะดวกที่ได้รับจากการบริการ	.4539-.7813
1.1 มีอุปกรณ์และเครื่องมือในการให้บริการที่ทันสมัย	.4539
1.2 มีเอกสาร แผ่นพับ ประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารต่าง ๆ	.4821
1.3 มีความสะดวกสถานที่นั่งพักรอรับการติดต่อ	.7754
1.4 มีความพร้อมของแบบฟอร์มต่าง ๆ	.6631
1.5 มีเจ้าหน้าที่ให้บริการล่วงหน้าหรือช่วงพักเที่ยง	.7813
2. ด้านบุคลิกภาพผู้ให้บริการ	.7457-.8714
2.1 ความน่าเชื่อถือของเจ้าหน้าที่	.8714
2.2 เจ้าหน้าที่แต่งกายสุภาพ เรียบร้อย สะอาดและมีความ เหมาะสมกับตำแหน่ง	.7457
2.3 ความเป็นกันเองของเจ้าหน้าที่	.8461
2.4 ความอดทน มุ่งมั่น ในการให้บริการของเจ้าหน้าที่	.7840
2.5 เจ้าหน้าที่มีความพร้อม กระฉับกระเฉง คล่องแคล่ว กระตือรือร้น และเอาใจใส่ในการให้บริการ	.7971

รายละเอียดหัวข้อแบบสอบถาม	ค่าอำนาจจำแนกรายข้อ
3. ด้านประสานงานในการบริการ	.7183-.8752
3.1 มีการให้คำแนะนำช่วยเหลือในการขอใช้บริการ	.7739
3.2 มีการประชาสัมพันธ์ขั้นตอนในการขอใช้บริการ	.8227
3.3 มีการจัดลำดับก่อนหลังในการขอใช้บริการ	.7338
3.4 มีการจัดระบบการให้บริการที่ดีมีมาตรฐาน เหมาะสมในการให้บริการสำหรับผู้รับบริการ	.7183
3.5 เจ้าหน้าที่มีความรู้ความสามารถในการติดต่อสื่อสารการให้บริการตรงกับความต้องการของผู้รับบริการ	.8752
4 ด้านคุณภาพการให้บริการ	.4833-.6765
4.1 ความเสมอภาคในการให้บริการ	.4833
4.2 ความถูกต้องของงานที่ให้บริการ	.6700
4.3 ความรวดเร็วของการให้บริการ	.6656
4.4 ความตรงต่อเวลาในการให้บริการ	.6090
4.5 ความยืดหยุ่นในการให้บริการ	.6765



ภาคผนวก ค

ค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม

มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม
RAJABHAT MAHASARAKHAM UNIVERSITY

คะแนนค่าความเชื่อมั่น โดยใช้วิธีคำนวณหาค่าสัมประสิทธิ์อัลฟา

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
X1	169.8750	276.1122	.6461	.9589
X2	169.9000	270.0923	.8673	.9578
X3	169.8750	270.0609	.6792	.9586
X4	170.1500	271.1051	.5968	.9592
X5	170.2000	267.4462	.7135	.9584
X6	169.7000	276.9333	.6422	.9590
X7	169.9000	273.7333	.5975	.9591
X8	169.9000	275.2718	.4747	.9598
X9	169.7250	277.2814	.6285	.9591
X10	169.8500	278.9513	.2486	.9619
X11	169.4750	282.4609	.3085	.9603
X12	169.3750	283.0096	.3004	.9603
X13	169.4000	281.8872	.3646	.9601
X14	169.4250	282.7122	.3039	.9603
X15	169.3750	283.5737	.2631	.9604
X16	169.5000	278.5128	.4527	.9598
X17	169.4000	280.7077	.4412	.9598
X18	169.5500	280.2538	.3332	.9604
X19	169.6000	278.0923	.4671	.9597
X20	169.4250	280.9686	.3711	.9601
X21	169.8000	278.2154	.4539	.9598

X22	169.8000	274.5231	.4821	.9598
X23	169.6750	270.1224	.7754	.9581
X24	169.8500	271.8231	.6631	.9587
X25	169.8500	269.1564	.7813	.9580
X26	169.8000	266.6769	.8714	.9575
X27	169.7500	270.1410	.7457	.9583
X28	169.7250	268.8199	.8461	.9577
X29	170.0000	261.2308	.7840	.9580
X30	169.9750	268.3840	.7971	.9579
X31	169.8250	267.3276	.7739	.9580
X32	169.7750	265.7686	.8227	.9577
X33	169.6000	270.9128	.7338	.9583
X34	169.9000	271.0667	.7183	.9584
X35	170.0250	265.4096	.8752	.9574
X36	169.6500	276.4385	.4833	.9597
X37	169.9000	273.9385	.6700	.9587
X38	169.7250	272.6660	.6656	.9587
X39	169.8250	275.3276	.6090	.9590
X40	169.8500	267.1051	.6765	.9587

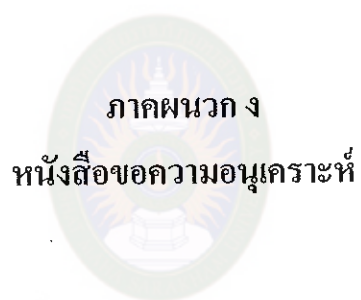
RELIABILITY ANALYSIS - SCALE (ALPHA)

Reliability Coefficients

N of Cases = 40.0

N of Items = 40

Alpha = .9600



ภาคผนวก ง

หนังสือขอความอนุเคราะห์

มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม
RAJABHAT MAHASARAKHAM UNIVERSITY



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม โทร. ๓๐๐

ที่ บว.ว ๐๑๒๑/๒๕๕๗

วันที่ ๑๒ มกราคม ๒๕๕๗

เรื่อง เรียนเชิญเป็นผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบเครื่องมือการวิจัย

เรียน อาจารย์ ดร.กมลทิพย์ ศรีเดช

สิ่งที่ส่งมาด้วย เครื่องมือแบบสอบถามการวิจัย จำนวน ๑ ชุด

ด้วย นางสาวธัญวลัย มาตรา รหัสประจำตัว ๕๕๘๒๔๐๑๔๑๐๘ นักศึกษาปริญญาโท สาขาวิชาบริหารธุรกิจ รูปแบบการศึกษานอกเวลาราชการ ศูนย์มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม กำลังทำวิทยานิพนธ์ เรื่อง “ความสัมพันธ์ของภาพลักษณ์กับคุณภาพการให้บริการของเทศบาลในเขตอำเภอชนบท จังหวัดมหาสารคาม” เพื่อให้การวิจัยดำเนินไปด้วยความเรียบร้อย บรรลุตามวัตถุประสงค์

บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม จึงใคร่ขอเรียนเชิญท่านเป็นผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบความถูกต้องของเนื้อหาการวิจัย

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

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณา และหวังเป็นอย่างยิ่งว่าจะได้รับความร่วมมือจากท่านด้วยดี ขอขอบคุณมา ณ โอกาสนี้

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.เกรียงศักดิ์ ไพรวรรณ)

คณบดีบัณฑิตวิทยาลัย

ที่ ศธ ๐๕๔๐.๐๑/๐๒๕๐



บัณฑิตวิทยาลัย

มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม

อ.เมือง จ.มหาสารคาม ๔๔๐๐๑

๑๒ มกราคม ๒๕๕๗

เรื่อง เรียนเชิญเป็นผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบเครื่องมือการวิจัย

เรียน ดร.รัชนีเพ็ญ พลเยี่ยม

สิ่งที่ส่งมาด้วย เครื่องมือแบบสอบถามการวิจัย จำนวน ๑ ชุด

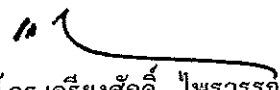
ด้วย นางสาวธัญวลัย มาตรา รหัสประจำตัว ๕๕๘๒๔๐๑๔๑๐๘ นักศึกษาปริญญาโท สาขาวิชาบริหารธุรกิจ รูปแบบการศึกษานอกเวลาราชการ ศูนย์มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม กำลังทำวิทยานิพนธ์ เรื่อง “ความสัมพันธ์ของภาพลักษณ์กับคุณภาพการให้บริการของเทศบาลในเขตอำเภอชื่นชม จังหวัดมหาสารคาม” เพื่อให้การวิจัยดำเนินไปด้วยความเรียบร้อย บรรลุตามวัตถุประสงค์

บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม จึงใคร่ขอเรียนเชิญท่านเป็นผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบความถูกต้องของเนื้อหาการวิจัย

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

จึงเรียนมาเพื่อ โปรดพิจารณา และหวังเป็นอย่างยิ่งว่าจะได้รับความร่วมมือจากท่านด้วยดี ขอขอบคุณมา ณ โอกาสนี้

ขอแสดงความนับถือ


(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.เกรียงศักดิ์ ไพรรวม)

คณบดีบัณฑิตวิทยาลัย

บัณฑิตวิทยาลัย

โทรศัพท์, โทรสาร ๐ - ๔๓๗๒ - ๕๔๓๘



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม โทร. ๓๐๐

ที่ บว.ว ๐๑๒๑/๒๕๕๗

วันที่ ๑๒ มกราคม ๒๕๕๗

เรื่อง เรียนเชิญเป็นผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบเครื่องมือการวิจัย

เรียน ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ว่าที่ ร.ท. ดร.ณัฐชัย จันทร์ชุม

สิ่งที่ส่งมาด้วย เครื่องมือแบบสอบถามการวิจัย จำนวน ๑ ชุด

ด้วย นางสาวธัญวลัย มาตรา รหัสประจำตัว ๕๕๕๒๔๐๑๔๑๐๘ นักศึกษาปริญญาโท สาขาวิชาบริหารธุรกิจ รูปแบบการศึกษานอกเวลาราชการ ศูนย์มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม กำลังทำวิทยานิพนธ์ เรื่อง “ความสัมพันธ์ของภาพลักษณ์กับคุณภาพการให้บริการของเทศบาลในเขตอำเภอชื่นชม จังหวัดมหาสารคาม” เพื่อให้การวิจัยดำเนินไปด้วยความเรียบร้อย บรรลุตามวัตถุประสงค์

บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม จึงใคร่ขอเรียนเชิญท่านเป็นผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบความถูกต้องของเนื้อหาการวิจัย

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

จึงเรียนมาเพื่อ โปรดพิจารณา และหวังเป็นอย่างยิ่งว่าจะได้รับความร่วมมือจากท่านด้วยดี ขอขอบคุณมา ณ โอกาสนี้

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.เกรียงศักดิ์ ไพพรรณ)

คณบดีบัณฑิตวิทยาลัย



ที่ ศธ ๐๕๔๐.๐๑/๐๒๕๖

บัณฑิตวิทยาลัย
มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม
อ.เมือง จ.มหาสารคาม ๔๔๐๐๑

๑๒ มกราคม ๒๕๕๗

เรื่อง ขออนุญาตให้ผู้วิจัยเข้าทดลองใช้เครื่องมือและเก็บรวบรวมข้อมูลแบบสอบถามการวิจัย
เรียน นางวงกตพร ๒๕๕๗ อำเภอ ผู้
สิ่งที่ส่งมาด้วย เครื่องมือแบบสอบถามการวิจัย จำนวน ชุด

ด้วย นางสาวธัญวลัย มาตรา รหัสประจำตัว ๕๕๘๒๔๐๑๔๑๐๘ นักศึกษาปริญญาโท สาขาวิชาบริหารธุรกิจ รูปแบบการศึกษานอกเวลาราชการ ศูนย์มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม กำลังทำวิทยานิพนธ์ เรื่อง “ความสัมพันธ์ของภาพลักษณ์กับคุณภาพการให้บริการของเทศบาลในเขตอำเภอชื่นชม จังหวัดมหาสารคาม” เพื่อให้การวิจัยดำเนินไปด้วยความเรียบร้อย บรรลุตามวัตถุประสงค์

บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม จึงขออนุญาตให้ผู้วิจัยเข้าทดลองใช้เครื่องมือ และเก็บรวบรวมข้อมูลแบบสอบถามเพื่อการวิจัยกับกลุ่มตัวอย่างผู้ใช้บริการในเขตเทศบาลชื่นชม จังหวัดมหาสารคาม เพื่อนำข้อมูลไปทำการวิจัยให้บรรลุตามวัตถุประสงค์ต่อไป

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณา และหวังเป็นอย่างยิ่งว่าจะได้รับความร่วมมือจากท่านด้วยดี ขอขอบคุณมา ณ โอกาสนี้

ขอแสดงความนับถือ

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.เกรียงศักดิ์ ไพรรวรรณ)

คณบดีบัณฑิตวิทยาลัย

บัณฑิตวิทยาลัย

โทรศัพท์, โทรสาร ๐ - ๔๓๗๒ - ๕๔๓๘

ที่ ศธ ๐๕๔๐.๐๑/๐๒๕๓



บัณฑิตวิทยาลัย
มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม
อ.เมือง จ.มหาสารคาม ๔๔๐๐๑

๑๒ มกราคม ๒๕๕๗

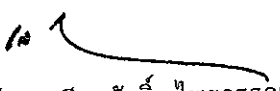
เรื่อง ขออนุญาตให้ผู้วิจัยเข้าเก็บรวบรวมข้อมูลการวิจัย
เรียน นางสาวกฤษณา งามศรี ชำนาญ ชัยพงษ์
สิ่งที่ส่งมาด้วย เครื่องมือแบบสอบถามการวิจัย จำนวน ชุด

ด้วย นางสาวกฤษณา งามศรี ศึกษานิเทศก์ ๕๕๘๒๔๐๑๔๑๐๘ นักศึกษาปริญญาโท สาขาวิชาบริหารธุรกิจ รูปแบบการศึกษานอกเวลาราชการ ศูนย์มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม กำลังทำวิทยานิพนธ์ เรื่อง “ความสัมพันธ์ของภาพลักษณ์กับคุณภาพการให้บริการของเทศบาลในเขตอำเภอชื่นชม จังหวัดมหาสารคาม” เพื่อให้การวิจัยดำเนินไปด้วยความเรียบร้อย บรรลุตามวัตถุประสงค์

บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม จึงขออนุญาตให้ผู้วิจัยเก็บรวบรวมข้อมูลเพื่อการวิจัยกับประชากร และกลุ่มตัวอย่างคือ ผู้ใช้บริการในเขตเทศบาลชื่นชม จังหวัดมหาสารคาม เพื่อนำข้อมูลไปทำการวิจัยให้บรรลุตามวัตถุประสงค์ต่อไป

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณา และหวังเป็นอย่างยิ่งว่าจะได้รับความร่วมมือจากท่านด้วยดี ขอขอบคุณมา ณ โอกาสนี้

ขอแสดงความนับถือ


(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.เกรียงศักดิ์ ไพรรวรรณ)
คณบดีบัณฑิตวิทยาลัย

บัณฑิตวิทยาลัย

โทรศัพท์, โทรสาร ๐ - ๔๓๗๒ - ๕๔๓๘