

ภาคผนวก ก
เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

แบบสอบถามเพื่อการศึกษา

เรื่อง ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการของสำนักงานเจ้าท่าภูมิภาคสาขายโสธร

.....

คำชี้แจง

1. แบบสอบถามฉบับนี้เป็นแบบสอบถามที่สร้างขึ้นเพื่อประโยชน์ในการศึกษาตามหลักสูตรรัฐศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม
 2. คำตอบทุกคำตอบ ข้อมูลทุกอย่างในแบบสอบถามฉบับนี้ผู้ศึกษาจะถือเป็นความลับ
 3. ขอความกรุณาตอบแบบสอบถามทุกข้อ
 4. แบบสอบถามเพื่อการศึกษา แบ่งออกเป็น 3 ตอนคือ
 - ตอนที่ 1 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับข้อมูลทั่วไป
 - ตอนที่ 2 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการของสำนักงานเจ้าท่าภูมิภาคสาขายโสธร
 - ตอนที่ 3 เป็นข้อเสนอแนะเกี่ยวกับความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการของสำนักงานเจ้าท่าภูมิภาคสาขายโสธร
 5. ผลที่ได้จากแบบสอบถามนี้ จะใช้เป็นข้อเสนอแนะในการปรับปรุง พัฒนาการให้บริการในการบริการประชาชนต่อไป
- ผู้ศึกษาหวังเป็นอย่างยิ่งว่าจะได้รับความอนุเคราะห์จากท่าน จึงขอขอบพระคุณมา ณ โอกาสนี้

แทน รอเสนา

นักศึกษาหลักสูตรรัฐศาสตรมหาบัณฑิต

มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย / ลงใน () ที่ตรงกับความเป็นจริงของท่าน

1) จังหวัด ร้อยเอ็ด ยโสธร

2) ประเภทของงาน

- งานขนส่ง
- งานตรวจเรือ
- งานทะเบียนเรือ

ตอนที่ 2 ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการของสำนักงานเจ้าท่าภูมิภาคสาขา
ยโสธร

คำชี้แจง โปรดพิจารณาข้อความและเขียนเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องของระดับความ
พึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการของสำนักงานเจ้าท่าภูมิภาคสาขา ยโสธร ตามความ
คิดเห็นของท่าน ระดับความพึงพอใจ 5 ระดับ ดังนี้ มากที่สุด มาก ปานกลาง น้อย น้อย
ที่สุด

ลำดับที่	ความพึงพอใจของผู้รับบริการ ต่อการให้บริการของสำนักงานเจ้าท่าภูมิภาค สาขา ยโสธร	ระดับความพึงพอใจ				
		มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
ด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค						
1.	การให้บริการยุติธรรมเป็นไปตามลำดับก่อนหลัง					
2.	เจ้าหน้าที่อำนวยความสะดวกให้กับประชาชนที่มา ติดต่อเสมอภาคกัน					
3.	เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำกับประชาชนที่มาติดต่อเสมอ ภาคกัน					
4.	เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสุภาพอ่อนโยนกับ ประชาชนที่มาติดต่อทุกคน					
5.	เจ้าหน้าที่ให้ความเป็นกันเองกับทุกคนที่มาติดต่อรับ บริการ					
6.	เจ้าหน้าที่ยิ้มแย้มแจ่มใสกับผู้ที่มาติดต่อ ทุกคน					
7.	เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความเข้าใจสามารถชี้แจงเมื่อ ผู้รับบริการมีปัญหา					
ด้านการให้บริการอย่างทันเวลา						
8.	เจ้าหน้าที่ให้บริการตรงต่อเวลา					
9.	เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความรวดเร็ว					
10.	มีป้ายระบุ ขั้นตอนการขอรับบริการ					
11.	ขั้นตอนในการให้บริการชัดเจนเข้าใจง่าย					
12.	การให้บริการเป็นระบบชัดเจน					
13.	มีการให้บริการตามลำดับก่อน-หลัง					
ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ						
14.	มีสถานที่จอดรถสำหรับประชาชนผู้มาติดต่อเพียงพอ					

ลำดับที่	ความพึงพอใจของผู้รับบริการ ต่อการให้บริการของสำนักงานเจ้าท่าภูมิภาค สาขาโยธธร	ระดับความพึงพอใจ				
		มาก ที่สุด	มาก	ปาน กลาง	น้อย	น้อย ที่สุด
15.	สถานที่นั่งรอรับบริการมีเพียงพอ					
16.	แบบฟอร์มแสดงรายการต่างๆมีจำนวนเพียงพอ					
17.	มีเจ้าหน้าที่ที่คอยให้บริการเพียงพอ					
18.	มีอุปกรณ์เครื่องเขียนสำหรับใช้ในการกรอกข้อมูล อย่างเพียงพอ					
19.	มีการจัดน้ำดื่มสำหรับผู้มาติดต่อขอรับบริการอย่าง เพียงพอ					
20.	มีห้องน้ำที่สะอาดไว้สำหรับผู้มาติดต่อขอรับบริการ อย่างเพียงพอ					
21.	มีการจัดมุมกาแฟไว้บริการให้กับผู้มารับบริการ					
ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง						
22.	เจ้าหน้าที่บริการอย่างต่อเนื่อง					
23.	มีการให้บริการนอกเวลาทำการทุกวัน					
24.	มีการบริการในวันหยุดราชการทุกวัน					
25.	เจ้าหน้าที่มีความรับผิดชอบติดตามงานให้แล้วเสร็จ ทุกงาน					
ด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า						
26.	เอกสารคำร้องขอรับบริการชัดเจนเข้าใจง่าย					
27.	มีการประชาสัมพันธ์ทางสื่อวิทยุชุมชนอย่างต่อเนื่อง					
28.	มีเจ้าหน้าที่ที่มีความชำนาญในด้านต่างๆในการ ให้บริการ					
29.	มีการให้บริการติดต่อสอบถามได้หลายทาง เช่น โทรศัพท์ ไปรษณีย์และอินเทอร์เน็ต					
30.	สำนักงานมีแผนปฏิบัติการประจำปีไว้อย่างชัดเจน					

ภาคผนวก ข

การวิเคราะห์ค่าความสอดคล้อง (IOC) ของแบบสอบถาม

ตารางภาคผนวกที่ 1 ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการของสำนักงานเจ้าท่า
ภูมิภาค สาขา ยโสธร

ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการ ให้บริการของสำนักงานเจ้าท่าภูมิภาค สาขา ยโสธร	ข้อที่	คะแนนของ ผู้เชี่ยวชาญ (คนที่)			รวม	ค่า IOC	สรุปผล
		1	2	3			
1. ด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค	1	1	1	1	3	1.00	ใช้ได้
	2	1	1	1	3	1.00	ใช้ได้
	3	1	1	1	3	1.00	ใช้ได้
	4	1	1	1	3	1.00	ใช้ได้
	5	1	1	1	3	1.00	ใช้ได้
	6	1	1	1	3	1.00	ใช้ได้
	7	1	1	1	3	1.00	ใช้ได้
2. ด้านการให้บริการอย่างทันเวลา	8	1	1	1	3	1.00	ใช้ได้
	9	1	1	1	3	1.00	ใช้ได้
	10	1	1	1	3	1.00	ใช้ได้
	11	1	1	1	3	1.00	ใช้ได้
	12	1	1	1	3	1.00	ใช้ได้
	13	1	1	1	3	1.00	ใช้ได้

ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการ ให้บริการของสำนักงานเจ้าท่าภูมิภาค สาขาโคราช	ข้อที่	คะแนนของ ผู้เชี่ยวชาญ (คนที่)			รวม	ค่า IOC	สรุปผล
		1	2	3			
		3. ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ	14	1			
	15	1	1	1	3	1.00	ใช้ได้
	16	1	1	1	3	1.00	ใช้ได้
	17	1	1	1	3	1.00	ใช้ได้
	18	1	1	1	3	1.00	ใช้ได้
	19	1	1	1	3	1.00	ใช้ได้
	20	1	1	1	3	1.00	ใช้ได้
	21	1	1	1	3	1.00	ใช้ได้
4. ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง	22	1	1	1	3	1.00	ใช้ได้
	23	1	1	1	3	1.00	ใช้ได้
	24	1	1	1	3	1.00	ใช้ได้
	25	1	1	1	3	1.00	ใช้ได้
5. ด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า	26	1	1	1	3	1.00	ใช้ได้
	27	1	1	1	3	1.00	ใช้ได้

ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการ ให้บริการของสำนักงานเจ้าท่าภูมิภาค สาขายโสธร	ข้อที่	คะแนนของ ผู้เชี่ยวชาญ (คนที่)			รวม	ค่า IOC	สรุปผล
		1	2	3			
	28	1	1	1	3	1.00	ใช้ได้
	29	1	1	1	3	1.00	ใช้ได้
	30	1	1	1	3	1.00	ใช้ได้

ภาคผนวก ค

คำอำนาจจำแนกรายชื่อและความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม

ค่าอำนาจจำแนกรายข้อและความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม

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	111.5000	99.2931	.2828	.8035
A2	111.6000	97.8345	.4221	.7996
A3	111.6333	99.2057	.2245	.8055
A4	111.7667	98.3920	.2355	.8054
A5	111.7333	97.1678	.2464	.8058
A6	111.9000	95.4724	.3841	.7991
A7	111.7667	99.2195	.5727	.8037
B1	112.1333	99.4299	.3316	.8051
B2	112.1000	94.7828	.4230	.7974
B3	111.9333	94.2023	.4689	.7955
B4	112.1333	94.7402	.4024	.7982
B5	112.3000	93.8724	.4049	.7980
B6	112.0667	94.9609	.4636	.7962
C1	111.7000	100.0793	.3649	.8077
C2	111.9000	97.1276	.4291	.7988
C3	112.2000	94.6483	.5930	.7930
C4	112.2000	98.2345	.3510	.8047
C5	111.9667	100.7230	.4657	.8071
C6	111.7333	100.6161	.3253	.8094

C7	111.8000	97.9586	.4523	.8048
C8	112.0333	97.6195	.3494	.8010
D1	112.4000	96.8000	.3723	.8044
D2	112.4333	103.1506	.5345	.8179
D3	111.9000	93.8862	.4531	.7959
D4	112.1000	95.2655	.3958	.7986
E1	112.1333	97.3609	.3760	.8039
E2	111.8667	96.5333	.3709	.7999
E3	112.3000	91.0448	.8572	.7883
E4	111.9667	98.1713	.4840	.8033
E5	111.9667	101.6195	.5997	.8091

Reliability Coefficients

N of Cases = 30.0

N of Items = 30

Alpha = .8975

ภาคผนวก ง
หนังสือขอความอนุเคราะห์



ที่ ศธ ๐๕๔๐.๑๖/๐๐๖๘

คณะรัฐศาสตร์และรัฐประศาสนศาสตร์
มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม
อ.เมือง จ.มหาสารคาม ๔๔๐๐๐

๓ พฤศจิกายน ๒๕๕๗

เรื่อง ขออนุญาตให้นักศึกษาเข้าเก็บรวบรวมข้อมูลแบบสอบถามการค้นคว้าอิสระ

เรียน ผู้อำนวยการสำนักงานเจ้าท่าภูมิภาคสาขาโสธร.....

ด้วย นายแทน รอสเนา รหัสประจำตัว M ๕๕๘๖๐๑๒๐๒๑๐ นักศึกษาปริญญาโท สาขารัฐศาสตร์ ภาควิชาสังคมศาสตร์ ศูนย์มหาสารคาม กำลังทำการค้นคว้าอิสระ เรื่อง “ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการของสำนักงานเจ้าท่าภูมิภาค สาขาโสธร” เพื่อให้การค้นคว้าอิสระดำเนินไปด้วยความเรียบร้อย บรรลุตามวัตถุประสงค์

คณะรัฐศาสตร์และรัฐประศาสนศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม จึงขออนุญาตให้นักศึกษาเข้าเก็บรวบรวมข้อมูลแบบสอบถามการค้นคว้าอิสระกับกลุ่มตัวอย่าง คือ ผู้รับบริการต่อการให้บริการของสำนักงานเจ้าท่าภูมิภาคสาขาโสธร จำนวน ๘๐ คน เพื่อนำข้อมูลไปทำการวิจัยให้บรรลุตามวัตถุประสงค์ต่อไป

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณา คณะฯ หวังเป็นอย่างยิ่งว่าจะได้รับความร่วมมือจากท่านด้วยดี และขอขอบคุณมา ณ โอกาสนี้

ขอแสดงความนับถือ

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ยุภาพร ยุภาศ)
คณบดีคณะรัฐศาสตร์และรัฐประศาสนศาสตร์



ที่ ศธ ๐๕๔๐.๑๖/๐๐๖๙

คณะรัฐมนตรีและรัฐประศาสนศาสตร์
มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม
อ.เมือง จ.มหาสารคาม ๔๕๐๐๐

๓ พฤศจิกายน ๒๕๕๗

เรื่อง ขออนุญาตให้นักศึกษาเข้าทดลองใช้เครื่องมือและเก็บรวบรวมข้อมูลแบบสอบถามการค้นคว้าอิสระ
เรียน ผู้อำนวยการสำนักงานเจ้าท่าภูมิภาคสาขาโสธร.....

ด้วย นายแทน รอสเนา รหัสประจำตัว M ๕๕๘๖๐๑๒๐๒๑๐ นักศึกษาปริญญาโท สาขารัฐศาสตร์ ภาควิชาสังคมศาสตร์ ศูนย์มหาสารคาม กำลังทำการค้นคว้าอิสระ เรื่อง “ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการของสำนักงานเจ้าท่าภูมิภาค สาขาโสธร” เพื่อให้การค้นคว้าอิสระดำเนินไปด้วยความเรียบร้อย บรรลุตามวัตถุประสงค์

คณะรัฐมนตรีและรัฐประศาสนศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม จึงขออนุญาตให้นักศึกษาเข้าทดลองใช้เครื่องมือและเก็บรวบรวมข้อมูลแบบสอบถามการค้นคว้าอิสระกับกลุ่มตัวอย่าง คือ ผู้รับบริการต่อการให้บริการของสำนักงานเจ้าท่าภูมิภาคสาขาโสธร ที่ไม่ใช่กลุ่มตัวอย่าง จำนวน ๓๐ คน เพื่อนำข้อมูลไปทำการวิจัยให้บรรลุตามวัตถุประสงค์ต่อไป

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณา คณะฯ หวังเป็นอย่างยิ่งว่าจะได้รับความร่วมมือจากท่านด้วยดี และขอขอบคุณมา ณ โอกาสนี้

ขอแสดงความนับถือ

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ยุภาทร ยุภาทร)
คณบดีคณะรัฐศาสตร์และรัฐประศาสนศาสตร์



ที่ ศธ ๐๕๔๐.๑๖/ว ๐๐๖๗

คณะรัฐศาสตร์และรัฐประศาสนศาสตร์
มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม
อ.เมือง จ.มหาสารคาม ๔๕๐๐๐

๓ พฤศจิกายน ๒๕๕๗

เรื่อง ขอเรียนเชิญเป็นผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบเครื่องมือแบบสอบถามการค้นคว้าอิสระ

เรียน นายปริศา ลำมะนา

สิ่งที่ส่งมาด้วย แบบสอบถามการค้นคว้าอิสระ จำนวน.....ชุด

ด้วย นายแทน รอดเสนา รหัสประจำตัว M ๕๕๕๖๖๐๑๖๐๒๑๐ นักศึกษาปริญญาโท สาขารัฐศาสตร์ ภาควิชาสังคมศาสตร์ ศูนย์มหาสารคาม กำลังทำการค้นคว้าอิสระ เรื่อง “ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการของสำนักงานเจ้าท่าภูมิภาค สาขาอโยธยา” เพื่อให้การค้นคว้าอิสระดำเนินไปด้วยความเรียบร้อย บรรลุตามวัตถุประสงค์

คณะรัฐศาสตร์และรัฐประศาสนศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม จึงใคร่ขอเรียนเชิญท่านเป็นผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบเครื่องมือแบบสอบถามการค้นคว้าอิสระ โดยตรวจสอบความถูกต้อง เหมาะสมด้านเนื้อหาภาษา ดังเอกสารที่แนบมาพร้อมนี้

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณา คณะฯ หวังเป็นอย่างยิ่งว่าจะได้รับความร่วมมือจากท่านด้วยดี และขอขอบคุณมา ณ โอกาสนี้

ขอแสดงความนับถือ

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ยุภาพร ยุภาค)
คณบดีคณะรัฐศาสตร์และรัฐประศาสนศาสตร์



ที่ ศธ ๐๕๕๐.๑๖/ว ๐๐๖๗

คณะรัฐศาสตร์และรัฐประศาสนศาสตร์
มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม
อ.เมือง จ.มหาสารคาม ๕๔๐๐๐

๓ พฤศจิกายน ๒๕๕๗

เรื่อง ขอเรียนเชิญเป็นผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบเครื่องมือแบบสอบถามการค้นคว้าอิสระ

เรียน นายวงศกร นราธาวา

สิ่งที่ส่งมาด้วย แบบสอบถามการค้นคว้าอิสระ จำนวน.....ชุด

ด้วย นายแทน รอดเสนา รหัสประจำตัว M ๕๕๘๖๐๑๒๐๒๑๐ นักศึกษาปริญญาโท สาขารัฐศาสตร์ ภาควิชาสังคมศาสตร์ ศูนย์มหาสารคาม กำลังทำการค้นคว้าอิสระ เรื่อง “ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการของสำนักงานเจ้าท่าภูมิภาค สาขาไชยสาร” เพื่อให้การค้นคว้าอิสระดำเนินไปด้วยความเรียบร้อย บรรลุตามวัตถุประสงค์

คณะรัฐศาสตร์และรัฐประศาสนศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม จึงใคร่ขอเรียนเชิญท่านเป็นผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบเครื่องมือแบบสอบถามการค้นคว้าอิสระ โดยตรวจสอบความถูกต้อง เหมาะสมด้านเนื้อหา คัดเอกสารที่แนบมาพร้อมนี้

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณา คณะฯ หวังเป็นอย่างยิ่งว่าจะได้รับความร่วมมือจากท่านด้วยดี และขอขอบคุณมา ณ โอกาสนี้

ขอแสดงความนับถือ

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ยุภาพร ยุภาค)
คณบดีคณะรัฐศาสตร์และรัฐประศาสนศาสตร์



ที่ ศธ ๐๕๔๐.๑๖/ว ๐๐๖๗

คณะรัฐศาสตร์และรัฐประศาสนศาสตร์
มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม
อ.เมือง จ.มหาสารคาม ๔๕๐๐๐

๓ พฤศจิกายน ๒๕๕๗

เรื่อง ขอเรียนเชิญเป็นผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบเครื่องมือแบบสอบถามการค้นคว้าอิสระ

เรียน นายวินัย แสนมณี

สิ่งที่ส่งมาด้วย แบบสอบถามการค้นคว้าอิสระ จำนวน.....ชุด

ด้วย นายหนน รอสเนา รหัสประจำตัว M ๕๕๕๒๖๐๑๒๐๒๑๐ นักศึกษาปริญญาโท สาขารัฐศาสตร์ ภาควิชาสังคมศาสตร์ ศูนย์มหาสารคาม กำลังทำการค้นคว้าอิสระ เรื่อง “ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการของสำนักงานเจ้าท่าภูมิภาค สาขาโสธร” เพื่อให้การค้นคว้าอิสระดำเนินไปด้วยความเรียบร้อย บรรลุตามวัตถุประสงค์

คณะรัฐศาสตร์และรัฐประศาสนศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม จึงใคร่ขอเรียนเชิญท่านเป็นผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบเครื่องมือแบบสอบถามการค้นคว้าอิสระ โดยตรวจสอบความถูกต้อง เหมาะสมด้านการวัดผลและประเมินผล สถิติ ดังเอกสารที่แนบมาพร้อมนี้

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณา คณะฯ หวังเป็นอย่างยิ่งว่าจะได้รับความร่วมมือจากท่านด้วยดี และขอขอบคุณมา ณ โอกาสนี้

ขอแสดงความนับถือ

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ยุภาพร ยุภาศ)
คณบดีคณะรัฐศาสตร์และรัฐประศาสนศาสตร์