



มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา

ภาคผนวก



มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา

121

ภาคผนวก ก

รายนามผู้ทรงคุณวุฒิตรวจสอบความตรงตามเนื้อหาของเครื่องมือวิจัย



มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา

122

รายนามผู้ทรงคุณวุฒิตรวจสอบความตรงตามเนื้อหาของเครื่องมือวิจัย

1. นางสาวจุฑามาศ ศรีจามร นักพัฒนาสังคม 8
พัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์
จังหวัดพระนครศรีอยุธยา
2. นางสาวผดุงศรี ธรรมกมล นักพัฒนาสังคม 8ว
หัวหน้ากลุ่มนโยบายและวิชาการ
สำนักงานพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์
จังหวัดพระนครศรีอยุธยา
3. นางสาวญาดา อ่อนน้อม นักสังคมสงเคราะห์ 7ว
หัวหน้ากลุ่มสวัสดิการสังคมและพิทักษ์คุ้มครองสิทธิ
สำนักงานพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์
จังหวัดพระนครศรีอยุธยา



มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา

ภาคผนวก ข

หนังสือเชิญผู้ทรงคุณวุฒิในการตรวจสอบความตรงตามเนื้อหาของเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย



มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา



ที่ ศร.๐๕๕๐.๑๕/๖๐๐๓

สำนักงานคณะกรรมการบัณฑิตศึกษา

มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา

อ. พระนครศรีอยุธยา จ.พระนครศรีอยุธยา ๑๓๐๐๐

๗ มกราคม ๒๕๕๑

เรื่อง ขอเรียนเชิญเป็นผู้ทรงคุณวุฒิ/ผู้เชี่ยวชาญในการวิจัย และขอความอนุเคราะห์ในการตรวจสอบความตรง
เชิงเนื้อหาและความเหมาะสมของเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เรียน ท่านอธิการบดีมหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา (นายวิฑูรย์ นามะ)

สิ่งที่ส่งมาด้วย ๑. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย และแบบแสดงความเห็นของผู้ทรงคุณวุฒิ จำนวน ๑ ชุด

ด้วย นายสยาม ตริพิช นักศึกษาระดับปริญญาโท หลักสูตรศิลปศาสตรมหาบัณฑิต โปรแกรม
วิชาอุตสาหกรรมพัฒนา ของมหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา ได้รับอนุมัติให้ทำการวิจัยเพื่อเป็นการค้นคว้า
อิสระ เรื่อง "แนวทางการพัฒนาการให้บริการประชาชนของสำนักงานพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์จังหวัด
พระนครศรีอยุธยา" โดยมี รศ.ดร.นพวรรณ ชีระพันธ์เจริญ เป็นอาจารย์ที่ปรึกษา และขณะนี้อยู่ระหว่างการสร้าง
และพัฒนาเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย ซึ่งจำเป็นต้องได้รับการตรวจสอบคุณภาพด้านความตรงเชิงเนื้อหาและความ
เหมาะสมของเครื่องมือจากผู้ทรงคุณวุฒิ/ผู้เชี่ยวชาญในเรื่องดังกล่าว

สำนักงานคณะกรรมการบัณฑิตศึกษา พิจารณาแล้วเห็นว่าท่านเป็นผู้ที่มีความรู้และความเชี่ยวชาญ
ด้านเนื้อหาเกี่ยวกับการวิจัยข้างต้น จึงขอเรียนเชิญท่านเป็นผู้ทรงคุณวุฒิ/ผู้เชี่ยวชาญในการวิจัย และขอความ
อนุเคราะห์ในการตรวจสอบคุณภาพด้านความตรงเชิงเนื้อหาและความเหมาะสมของเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย
ดังมีรายละเอียดตามสิ่งที่ส่งมาด้วยนี้

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณา หวังเป็นอย่างยิ่งว่าจะได้รับความอนุเคราะห์จากท่าน และ
ขอขอบพระคุณมา ณ โอกาสนี้

ขอแสดงความนับถือ

(ดร.อมรรัตน์ สมนั่งเสียง)

ผู้อำนวยการสำนักงานคณะกรรมการบัณฑิตศึกษา

สำนักงานคณะกรรมการบัณฑิตศึกษา

โทร. ๐-๓๕๓๒-๒๐๘๓ Fax: ๐-๓๕๓๒-๒๐๘๓



มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา

125



ที่ ศธ.๐๕๕๐.๑๕/ว๐๐๓

สำนักงานคณะกรรมการบัณฑิตศึกษา

มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา

อ. พระนครศรีอยุธยา จ.พระนครศรีอยุธยา ๑๓๐๐๐

๓ มกราคม ๒๕๕๑

เรื่อง ขอเรียนเชิญเป็นผู้ทรงคุณวุฒิ/ผู้เชี่ยวชาญในการวิจัย และขอความอนุเคราะห์ในการตรวจสอบความตรง
เชิงเนื้อหาและความเหมาะสมของเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เรียน ว่าที่นายคุณโรจน์ วัฒนกิจ (นางสาวคุณสุวิมล - กรรมการ)

สิ่งที่ส่งมาด้วย ๑. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย และแบบแสดงความเห็นของผู้ทรงคุณวุฒิ จำนวน ๑ ชุด

ด้วย นายสยาม ศรีพิช นักศึกษาระดับปริญญาโท หลักสูตรศิลปศาสตรมหาบัณฑิต โปรแกรม
วิชาพุทธศาสตร์การพัฒนาศาสตร์ของมหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา ได้รับอนุมัติให้ทำการวิจัยเพื่อเป็นการค้นคว้า
อิสระ เรื่อง "แนวทางการพัฒนาการให้บริการประชาชนของสำนักงานพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์จังหวัด
พระนครศรีอยุธยา" โดยมี รศ.ดร.นพวรรณ ธีระพันธ์เจริญ เป็นอาจารย์ที่ปรึกษา และขณะนี้อยู่ระหว่างการสร้าง
และพัฒนาเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย ซึ่งจำเป็นต้องได้รับการตรวจสอบคุณภาพด้านความตรงเชิงเนื้อหาและความ
เหมาะสมของเครื่องมือจากผู้ทรงคุณวุฒิ/ผู้เชี่ยวชาญในเรื่องดังกล่าว

สำนักงานคณะกรรมการบัณฑิตศึกษา พิจารณาแล้วเห็นว่าท่านเป็นผู้ที่มีความรู้และความเชี่ยวชาญ
ด้านเนื้อหาเกี่ยวกับการวิจัยข้างต้น จึงขอเรียนเชิญท่านเป็นผู้ทรงคุณวุฒิ/ผู้เชี่ยวชาญในการวิจัย และขอความ
อนุเคราะห์ในการตรวจสอบคุณภาพด้านความตรงเชิงเนื้อหาและความเหมาะสมของเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย
ดังมีรายละเอียดตามสิ่งที่ส่งมาด้วยนี้

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณา หวังเป็นอย่างยิ่งว่าจะได้รับความอนุเคราะห์จากท่าน และ
ขอขอบพระคุณมา ณ โอกาสนี้

ขอแสดงความนับถือ

(ดร.อมรรัตน์ สนั่นเสียง)

ผู้อำนวยการสำนักงานคณะกรรมการบัณฑิตศึกษา

สำนักงานคณะกรรมการบัณฑิตศึกษา

โทร. ๐-๓๕๓๒-๒๐๘๓ Fax: ๐-๓๕๓๒-๒๐๘๓



มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา

126



ที่ ศธ.๐๕๕๐.๑๕/ว๐๐๓

สำนักงานคณะกรรมการบัณฑิตศึกษา

มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา

อ. พระนครศรีอยุธยา จ.พระนครศรีอยุธยา ๑๓๐๐๐

๗ มกราคม ๒๕๕๑

เรื่อง ขอเรียนเชิญเป็นผู้ทรงคุณวุฒิ/ผู้เชี่ยวชาญในการวิจัย และขอความอนุเคราะห์ในการตรวจสอบความตรง
เชิงเนื้อหาและความเหมาะสมของเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เรียน **ศาสตราจารย์ ดร. อรรถวิวัฒน์ บุญชูธรรม** (รองอธิการบดี อำนวยการ)

สิ่งที่ส่งมาด้วย ๑. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย และแบบแสดงความเห็นของผู้ทรงคุณวุฒิ จำนวน ๑ ชุด

ด้วย นายสยาม ศรีพีช นักศึกษาระดับปริญญาโท หลักสูตรศิลปศาสตรมหาบัณฑิต โปรแกรม
วิทยาศาสตร์การพัฒนาศาสตร์ของมหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา ได้รับอนุมัติให้ทำการวิจัยเพื่อเป็นการค้นคว้า
อิสระ เรื่อง "แนวทางการพัฒนาการให้บริการประชาชนของสำนักงานพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์จังหวัด
พระนครศรีอยุธยา" โดยมี รศ.ดร.นพวรรณ ธีระพันธ์เจริญ เป็นอาจารย์ที่ปรึกษา และขณะนี้อยู่ระหว่างการสร้าง
และพัฒนาเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย ซึ่งจำเป็นต้องได้รับการตรวจสอบคุณภาพด้านความตรงเชิงเนื้อหาและความ
เหมาะสมของเครื่องมือจากผู้ทรงคุณวุฒิ/ผู้เชี่ยวชาญในเรื่องดังกล่าว

สำนักงานคณะกรรมการบัณฑิตศึกษา พิจารณาแล้วเห็นว่าท่านเป็นผู้ที่มีความรู้และความเชี่ยวชาญ
ด้านเนื้อหาเกี่ยวกับการวิจัยข้างต้น จึงขอเรียนเชิญท่านเป็นผู้ทรงคุณวุฒิ/ผู้เชี่ยวชาญในการวิจัย และขอความ
อนุเคราะห์ในการตรวจสอบคุณภาพด้านความตรงเชิงเนื้อหาและความเหมาะสมของเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย
ดังมีรายละเอียดตามสิ่งที่ส่งมาด้วยนี้

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณา หวังเป็นอย่างยิ่งว่าจะได้รับความอนุเคราะห์จากท่าน และ
ขอขอบพระคุณมา ณ โอกาสนี้

ขอแสดงความนับถือ

(ดร.อมรรัตน์ สนั่นเสียง)

ผู้อำนวยการสำนักงานคณะกรรมการบัณฑิตศึกษา

สำนักงานคณะกรรมการบัณฑิตศึกษา

โทร. ๐-๓๕๓๒-๒๐๘๓ Fax: ๐-๓๕๓๒-๒๐๘๓



มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา

ภาคผนวก ค

หนังสือขอความอนุเคราะห์ในการเก็บรวบรวมข้อมูลเพื่อหาคุณภาพของเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย



มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา

128



ที่ ศร. ๐๕๕๐.๑๕/๐๑๖๗

สำนักงานคณะกรรมการบัณฑิตศึกษา
มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา
ถนนโรจนะ ตำบลประตู่ชัย
อำเภอพระนครศรีอยุธยา
จังหวัดพระนครศรีอยุธยา ๑๓๐๐๐

๑๕ มกราคม ๒๕๕๑

เรื่อง ขอบความอนุเคราะห์ในการเก็บรวบรวมข้อมูลเพื่อการวิจัย

เรียน พัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์จังหวัดพระนครศรีอยุธยา

ด้วย นายสยาม ศรีพิช นักศึกษาปริญญาโท หลักสูตรศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาพุทธศาสตร์การพัฒน มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา กำลังทำการศึกษาค้นคว้าอิสระ เรื่อง “แนวทางการพัฒนาการให้บริการประชาชนของสำนักงานพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์ จังหวัดพระนครศรีอยุธยา” โดยมี รศ.ดร.นพวรรณ วีระพันธ์เจริญ เป็นอาจารย์ที่ปรึกษา ซึ่งขณะนี้ นักศึกษาอยู่ระหว่างการเก็บรวบรวมข้อมูลในการวิจัย และจำเป็นต้องขอเก็บข้อมูลจากประชาชนผู้มารับบริการที่สำนักงานพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์ ที่อยู่ในเขตพื้นที่ที่ท่านรับผิดชอบ ในระหว่างวันที่ ๑ - ๑๒ กุมภาพันธ์ ๒๕๕๑ สำนักงานคณะกรรมการบัณฑิตศึกษา จึงใคร่ขอความอนุเคราะห์จากท่าน โปรดอนุญาตให้นักศึกษาเก็บรวบรวมข้อมูลการวิจัย

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณาอนุเคราะห์ หวังเป็นอย่างยิ่งว่าจะได้รับความกรุณาจากท่าน และขอขอบพระคุณมา ณ โอกาสนี้

ขอแสดงความนับถือ

(ดร.อมรรัตน์ สนั่นเสียง)

ผู้อำนวยการสำนักงานคณะกรรมการบัณฑิตศึกษา

สำนักงานคณะกรรมการบัณฑิตศึกษา

โทร/โทรสาร ๐-๓๕๓๒-๒๐๘๓



มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา

ภาคผนวก ง
แบบสอบถามที่ใช้ในการวิจัย



มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา

130

แบบสอบถามเพื่อการวิจัย

เรื่อง แนวทางการพัฒนา การให้บริการประชาชนของสำนักงานพัฒนาสังคมและความมั่นคง
ของมนุษย์ จังหวัดพระนครศรีอยุธยา

คำชี้แจง แบบสอบถามฉบับนี้ มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาแนวทางการพัฒนาการให้บริการประชาชน
ของสำนักงานพัฒนาสังคม และความมั่นคงของมนุษย์จังหวัดพระนครศรีอยุธยา ผู้วิจัย
รับรองว่าข้อมูลทุกอย่างในแบบสอบถามจะไม่มีผลต่อท่านแต่ประการใดทั้งสิ้น จึงใคร่ขอ
ความกรุณาจาก ท่านตอบแบบสอบถามให้ครบทุกข้อ โดยตอบตามความคิดและความรู้สึก
ที่เป็นจริง คำตอบของท่านจะเป็นประโยชน์เพื่อหาแนวทางในการวางแผน และปรับปรุง
การให้บริการของสำนักงานพัฒนาสังคม และความมั่นคงของมนุษย์ จังหวัดพระนครศรีอยุธยา
ลักษณะแบบสอบถาม แบ่งเป็น 3 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 แบบสอบถามข้อมูลทั่วไป

ตอนที่ 2 แบบสอบถามความพึงพอใจในการรับบริการ

ตอนที่ 3 แบบสอบถามข้อเสนอแนะ

ข้อมูลที่ได้จากการตอบแบบสอบถามนี้ จะนำไปใช้เพื่อประกอบการวิจัยเท่านั้นผู้วิจัย
จะเก็บข้อมูลของท่านไว้เป็นความลับ โดยไม่มีผลต่อผู้ตอบแบบสอบถามแต่อย่างใด

ผู้วิจัยหวังเป็นอย่างยิ่งว่า จะได้รับความร่วมมือจากท่านเป็นอย่างดี และขอขอบพระคุณ
ในความร่วมมือมา ณ โอกาสนี้ด้วย

นายสยาม ตรีพีช

นิติศิปริญญาโท สาขายุทธศาสตร์การพัฒนา
มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา



มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา

131

แบบสอบถามเพื่อการวิจัย

แนวทางการพัฒนา การให้บริการประชาชนของสำนักงานพัฒนาสังคม และความมั่นคงของมนุษย์
จังหวัดพระนครศรีอยุธยา

คำชี้แจง แบบสอบถามประกอบด้วย 3 ส่วน คือ

- ส่วนที่ 1 ข้อมูลเกี่ยวกับสถานภาพส่วนบุคคล
- ส่วนที่ 2 ข้อมูลความพึงพอใจในการรับบริการ
- ส่วนที่ 3 ข้อเสนอแนะ

ส่วนที่ 1 ข้อมูลเกี่ยวกับสถานภาพส่วนบุคคล

คำชี้แจง : กรุณาใส่เครื่องหมาย / หรือเติมข้อความลงในช่องว่างตามความจริง

1. เพศ

- () 1. ชาย () 2. หญิง

2. สถานภาพ

- () 1. โสด () 2. สมรส
() 3. หม้าย () 4. หย่าร้าง

3. อายุปี

4. ระดับการศึกษา

- () 1. ประถมศึกษา () 2. มัธยมศึกษา
() 3. ปวช. หรือ ปวส. () 4. ปริญญาตรี
() 5. สูงกว่าปริญญาตรี () 6. อื่น ๆ โปรดระบุ.....

5. อาชีพ

- () 1. เกษตรกร(ทำนา ทำไร่ ทำสวน เลี้ยงสัตว์) () 2. รับจ้างแรงงาน
() 3. ค้าขาย () 4. รับราชการ
() 5. ลูกจ้างบริษัท () 6. นักเรียน นักศึกษา
() 7. แม่บ้าน () 8. อื่นๆ โปรดระบุ.....



มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา

132

6. ท่านมาขอรับบริการทางด้านใด

- | | |
|--|--|
| <input type="checkbox"/> 1. เด็ก - เยาวชน | <input type="checkbox"/> 2. สตรี |
| <input type="checkbox"/> 3. คนพิการ | <input type="checkbox"/> 4. ผู้สูงอายุ |
| <input type="checkbox"/> 5. ครอบครัวยากจน | <input type="checkbox"/> 6. ภูมิคุ้มกันบกพร่อง |
| <input type="checkbox"/> 7. อื่น ๆ โปรดระบุ..... | |

7. ท่านมาติดต่อขอรับบริการในเรื่องใด (สามารถตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)

- | | |
|--|---|
| <input type="checkbox"/> 1. ขอรับความช่วยเหลือทั่วไป | <input type="checkbox"/> 2. กู้ยืมเงินทุนประกอบอาชีพ |
| <input type="checkbox"/> 3. ชำระเงินกู้ | <input type="checkbox"/> 4. รับเงินสงเคราะห์/เงินกู้ยืม |
| <input type="checkbox"/> 5. จดทะเบียนคนพิการ | <input type="checkbox"/> 6. เบี้ยยังชีพ |
| <input type="checkbox"/> 7. บุตรบุญธรรม | <input type="checkbox"/> 8. ฝึกอาชีพเยาวชนสตรี |
| <input type="checkbox"/> 9. ฝึกอาชีพคนพิการ | <input type="checkbox"/> 10. อื่นๆ โปรดระบุ..... |



มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา

133

ส่วนที่ 2 ข้อมูลความพึงพอใจในการรับบริการ

คำชี้แจง : กรุณาใส่เครื่องหมาย / ในช่องว่างตามความพึงพอใจของท่าน

ข้อความ	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด (5)	มาก (4)	ปานกลาง (3)	น้อย (2)	น้อยที่สุด (1)
ความพึงพอใจด้านอรรถยาศัยและการเอาใจใส่ของผู้ให้บริการ					
1. เจ้าหน้าที่เอาใจใส่ต่อปัญหา หรือความต้องการของท่าน					
2. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความกระตือรือร้นที่จะช่วยแก้ปัญหาของท่าน					
3. เจ้าหน้าที่ให้การต้อนรับและให้บริการอย่างยิ้มแย้มแจ่มใส					
4. เจ้าหน้าที่อำนวยความสะดวกในการติดต่อของท่าน					
5. เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานด้วยความรวดเร็ว					
6. เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำด้วยความสุภาพอ่อนโยน					
7. เจ้าหน้าที่สามารถให้คำแนะนำได้เข้าใจชัดเจน					
8. เจ้าหน้าที่แต่งกายเหมาะสมกับหน้าที่และกาลเทศะ					
9. มีเจ้าหน้าที่ให้บริการอย่างเพียงพอทั่วถึง					
ความพึงพอใจด้านสถานที่ให้บริการ					
10. สำนักงานพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์จังหวัด มีความสะอาดและเป็นระเบียบ					
11. สถานที่ตั้งของสำนักงานพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์จังหวัด หาง่าย และมาติดต่อได้สะดวก					
12. สำนักงานจัดเก้าอี้ / ที่พักสำหรับผู้มาติดต่อขอรับบริการ					



มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา

134

ข้อความ	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด (5)	มาก (4)	ปานกลาง (3)	น้อย (2)	น้อยที่สุด (1)
13. สำนักงานมีห้องสุขาที่สะอาด และเพียงพอแก่ผู้มาติดต่อ					
14. สำนักงานมีการจัดน้ำดื่มไว้บริการแก่ผู้มาติดต่อ					
15. สำนักงานมีป้ายประชาสัมพันธ์บอกจุดบริการต่าง ๆ ที่ชัดเจน					
16. สำนักงานมีเจ้าหน้าที่ประชาสัมพันธ์ / เจ้าหน้าที่คอยให้คำแนะนำในการติดต่อ					
17. สำนักงานกว้างขวาง และเหมาะสมในการให้คำปรึกษาแนะนำ					
18. สำนักงานมีตัวอย่างคำร้อง แบบฟอร์มการยื่นเรื่องเพื่อขอรับบริการต่างๆ คัดประกาศให้เห็นชัดเจน					
19. สำนักงานมีตู้ / กล่อง รับความคิดเห็นของผู้รับบริการ					
ความพึงพอใจด้านการประชาสัมพันธ์					
20. ได้รับแจ้งข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับการช่วยเหลือของสำนักงานพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์จังหวัดอย่างสม่ำเสมอ					
21. ข้อมูลที่ได้รับคำแนะนำจากเจ้าหน้าที่ ชัดเจนละเอียด และเข้าใจง่าย					
22. ข้อมูลที่ได้รับจากแผ่นพับ ประกาศต่าง ๆ ชัดเจนและเข้าใจง่าย					
23. ความสะดวก รวดเร็วในการติดต่อสอบถามข้อมูลทั้งด้วยตนเอง หรือทางโทรศัพท์					



มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา

ข้อความ	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด (5)	มาก (4)	ปานกลาง (3)	น้อย (2)	น้อยที่สุด (1)
ความพึงพอใจด้านกระบวนการให้บริการ					
24. ระยะเวลาในการรอคอยการให้บริการของเจ้าหน้าที่					
25. เจ้าหน้าที่ให้บริการตามลำดับก่อนหลัง					
26. ความสะดวกรวดเร็วในการให้บริการของเจ้าหน้าที่					
27. ได้รับคำแนะนำ หรือข่าวสารเกี่ยวกับการให้บริการ สงเคราะห์ด้านต่างๆ อย่างครบถ้วน					
28. ขั้นตอนการรับเรื่องและการให้คำแนะนำ					
29. ขั้นตอนการสอบถามรายละเอียด					
30. ขั้นตอนการแจ้งผลการให้ความช่วยเหลือ					
31. ความสม่ำเสมอในการติดตามผลการช่วยเหลือ					
32. ท่านได้รับการช่วยเหลือตรงตามความต้องการของท่าน					

ส่วนที่ 3 ข้อเสนอแนะ

ท่านมีข้อเสนอแนะ ประการใดเกี่ยวกับการติดต่อขอรับบริการจากสำนักงานพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์จังหวัดพระนครศรีอยุธยา

ด้านอรรถาศัยและเอาใจใส่ของผู้ให้บริการ

.....
.....

ด้านสถานที่ให้บริการ

.....
.....



มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา

136

ด้านการประชาสัมพันธ์

.....
.....

ด้านกระบวนการให้บริการ

.....
.....

ผู้วิจัยขอขอบพระคุณที่ท่านสละเวลาอันมีค่าของท่านตอบแบบสอบถามนี้



มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา

ภาคผนวก จ

คำวิเคราะห์ IOC ความตรงของเนื้อหา และหลักวิชาการของการศึกษาแนวทางการพัฒนาการ
ให้บริการประชาชนของสำนักงานพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์
จังหวัดพระนครศรีอยุธยา



มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา

ดัชนีความสอดคล้องของข้อคำถามกับจุดมุ่งหมาย (Index of Item – objective Congruence : IOC)

แนวทางการพัฒนาการให้บริการประชาชนของสำนักงานพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์
จังหวัดพระนครศรีอยุธยา

ข้อมูลเกี่ยวกับสถานภาพส่วนบุคคล

ข้อที่	ค่าคะแนน ผู้ทรงคุณวุฒิคนที่ 1	ค่าคะแนน ผู้ทรงคุณวุฒิคนที่ 2	ค่าคะแนน ผู้ทรงคุณวุฒิคนที่ 3	รวม
1	1	1	1	1
2	0	1	1	0.66
3	1	1	1	1
4	1	1	1	1
5	1	1	0	0.66
6	1	1	1	1
7	1	0	1	0.66



มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา

ข้อมูลความพึงพอใจในการรับบริการ

ข้อที่	ค่าคะแนน ผู้ทรงคุณวุฒิคนที่ 1	ค่าคะแนน ผู้ทรงคุณวุฒิคนที่ 2	ค่าคะแนน ผู้ทรงคุณวุฒิคนที่ 3	รวม
1	1	1	1	1
2	1	1	1	1
3	1	1	1	1
4	1	1	1	1
5	1	1	1	1
6	1	1	1	1
7	1	1	1	1
8	1	1	1	1
9	1	1	0	0.66
10	1	1	1	1
11	1	1	1	1
12	1	1	0	0.66
13	1	1	1	1
14	1	1	1	1
15	1	1	1	1
16	1	1	1	1
17	1	1	1	1
18	1	1	1	1
19	1	1	1	1
20	1	1	0	0.66
21	1	1	0	0.66
22	1	1	1	1
23	1	1	1	1
24	1	1	1	1



มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา

140

ข้อมูลความพึงพอใจในการรับบริการ (ต่อ)

ข้อที่	ค่าคะแนน ผู้ทรงคุณวุฒิคนที่ 1	ค่าคะแนน ผู้ทรงคุณวุฒิคนที่ 2	ค่าคะแนน ผู้ทรงคุณวุฒิคนที่ 3	รวม
25	1	1	1	1
26	1	1	1	1
27	1	1	1	1
28	1	1	1	1
29	1	1	1	1
30	1	1	1	1
31	1	1	1	1
32	1	1	1	1

แนวทางการพัฒนาการให้บริการประชาชนของสำนักงานพัฒนาสังคมและความมั่นคง
ของมนุษย์ จังหวัดพระนครศรีอยุธยา ได้ค่าดัชนีความสอดคล้องของข้อคำถามกับจุดมุ่งหมาย
ระหว่าง 0.66 - 1



มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา

141

คำวิเคราะห์ความตรงของเนื้อหา และหลักวิชาการของการศึกษาแนวทางการพัฒนาการ
ให้บริการประชาชนของสำนักงานพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์จังหวัดพระนครศรีอยุธยา

ข้อมูลเกี่ยวกับสถานภาพส่วนบุคคล

ข้อที่	ข้อความ	IOC
1	1	1
2	0	0.66
3	1	1
4	1	1
5	1	0.66
6	1	1
7	1	0.66



มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา

142

ข้อมูลความพึงพอใจในการรับบริการ

ข้อความ	IOC
ความพึงพอใจด้านอรรถยาศัยและการเอาใจใส่ของผู้ให้บริการ	
1. เจ้าหน้าที่เอาใจใส่ต่อปัญหา หรือความต้องการของท่าน	1
2. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความกระตือรือร้นที่จะช่วยแก้ปัญหาของท่าน	1
3. เจ้าหน้าที่ให้การต้อนรับและให้บริการอย่างยิ้มแย้มแจ่มใส	1
4. เจ้าหน้าที่อำนวยความสะดวกในการติดต่อของท่าน	1
5. เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานด้วยความรวดเร็ว	1
6. เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำด้วยความสุภาพอ่อนโยน	1
7. เจ้าหน้าที่สามารถให้คำแนะนำได้เข้าใจชัดเจน	1
8. เจ้าหน้าที่แต่งกายเหมาะสมกับหน้าที่และกาลเทศะ	1
9. มีเจ้าหน้าที่ให้บริการอย่างเพียงพอทั่วถึง	0.66
ความพึงพอใจด้านสถานที่ให้บริการ	
10. สำนักงานพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์จังหวัด มีความสะอาดและเป็นระเบียบ	1
11. สถานที่ตั้งของสำนักงานพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์จังหวัด หาง่าย และมาติดต่อได้สะดวก	1
12. สำนักงานจัดเก้าอี้ / ที่พักสำหรับผู้มาติดต่อขอรับบริการ	0.66
13. สำนักงานมีห้องสุขาที่สะอาด และเพียงพอแก่ผู้มาติดต่อ	1
14. สำนักงานมีการจัดน้ำดื่มไว้บริการแก่ผู้มาติดต่อ	1
15. สำนักงานมีป้ายประชาสัมพันธ์บอกจุดบริการต่างๆ ที่ชัดเจน	1
16. สำนักงานมีเจ้าหน้าที่ประชาสัมพันธ์ / เจ้าหน้าที่คอยให้คำแนะนำในการติดต่อ	1
17. สำนักงานกว้างขวาง และเหมาะสมในการให้คำปรึกษาแนะนำ	1
18. สำนักงานมีตัวอย่างคำร้อง แบบฟอร์มการยื่นเรื่องเพื่อขอรับบริการต่าง ๆ ติดประกาศให้เห็นชัดเจน	1
19. สำนักงานมีตู้ / กล่อง รับความคิดเห็นของผู้รับบริการ	1
ความพึงพอใจด้านการประชาสัมพันธ์	
20. ได้รับแจ้งข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับการช่วยเหลือของ สำนักงานพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์จังหวัดอย่างสม่ำเสมอ	0.66



มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา

143

ข้อความ	IOC
21. ข้อมูลที่ได้รับคำแนะนำจากเจ้าหน้าที่ ชัดเจน ละเอียดย และเข้าใจง่าย	0.66
22. ข้อมูลที่ได้รับจากแผ่นพับ ประกาศต่างๆ ชัดเจน และเข้าใจง่าย	1
23. ความสะดวก รวดเร็วในการติดต่อสอบถามข้อมูล ทั้งด้วยตนเอง หรือทางโทรศัพท์	1
ความพึงพอใจด้านกระบวนการให้บริการ	
24. ระยะเวลาในการรอคอยการให้บริการของเจ้าหน้าที่	1
25. เจ้าหน้าที่ให้บริการตามลำดับก่อนหลัง	1
26. ความสะดวกรวดเร็วในการให้บริการของเจ้าหน้าที่	1
27. ได้รับคำแนะนำ หรือข่าวสารเกี่ยวกับการให้บริการ สงเคราะห์ด้านต่างๆ อย่างครบถ้วน	1
28. ขั้นตอนการรับเรื่องและการให้คำแนะนำ	1
29. ขั้นตอนการสอบถามรายละเอียด	1
30. ขั้นตอนการแจ้งผลการให้ความช่วยเหลือ	1
31. ความสม่ำเสมอในการติดตามผลการช่วยเหลือ	1
32. ท่านได้รับการช่วยเหลือตรงตามความต้องการของท่าน	1



มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา

ภาคผนวก ฉ

ค่าความเชื่อมั่นแบบสอบถาม



มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา

ค่าความเชื่อมั่นแบบสอบถาม

RELIABILITY ANALYSIS – SCALE (ALPHA)

แนวทางการพัฒนาการให้บริการประชาชนของสำนักงานพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์
จังหวัดพระนครศรีอยุธยา

ข้อที่	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item Total Correlation	Alpha if Item Deleted
P1	134.7667	245.7713	.5644	.9079
P2	134.7333	251.2368	.3063	.9104
P3	134.6667	245.8851	.6450	.9076
P4	134.7333	246.4092	.5729	.9080
P5	134.9000	242.4379	.6448	.9067
P6	134.7333	246.2023	.4520	.9088
P7	134.7000	245.8724	.6606	.9075
P8	134.8000	245.2690	.5122	.9081
P9	134.8333	245.0402	.5353	.9079
P10	134.8333	245.9368	.4934	.9084
P11	134.7333	245.1678	.5823	.9077
P12	135.1000	243.1966	.6097	.9071
P13	135.1333	244.9471	.4290	.9090
P14	135.2667	245.7885	.4403	.9089
P15	135.0667	241.5126	.7096	.9061
P16	134.9000	245.4034	.6026	.9076
P17	135.0000	240.5517	.6575	.9062
P18	134.9667	246.0333	.5614	.9080
P19	135.2333	244.0471	.5209	.9079
P20	135.1333	240.7402	.6226	.9065
P21	134.8000	242.7172	.7442	.9063
P22	135.0333	239.9644	.7044	.9057



มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา

ค่าความเชื่อมั่นแบบสอบถาม

RELIABILITY ANALYSIS – SCALE (ALPHA)

แนวทางการพัฒนาการให้บริการประชาชนของสำนักงานพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์
จังหวัดพระนครศรีอยุธยา

ข้อที่	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item Total Correlation	Alpha if Item Deleted
P23	134.7333	239.9954	.7826	.9053
P24	135.2000	238.0276	.6735	.9056
P25	135.0333	239.9644	.7531	.9055
P26	134.8333	242.0747	.8042	.9058
P27	134.8667	246.1885	.6780	.9075
P28	134.9000	246.5759	.6912	.9076
P29	135.0667	235.6506	.7456	.9045
P30	135.0000	234.2069	.7639	.9040
P31	135.0000	234.4828	.7242	.9045
P32	135.0333	234.6540	.6567	.9053

RELIABILITY ANALYSIS - SCALE (ALPHA)

Reliability Coefficients

N of Cases = 30.0

N of Items = 34

Alpha = .9110

แบบสอบถามแนวทางการพัฒนาการให้บริการประชาชนของสำนักงานพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์จังหวัดพระนครศรีอยุธยา ได้ค่าความเชื่อมั่นแบบสอบถาม เท่ากับ .9110



มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา

147

ประวัติย่อผู้วิจัย



มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา

ประวัติย่อผู้วิจัย

ชื่อ – นามสกุล	นายสยาม ศรีพีช
วัน เดือน ปีเกิด	18 ธันวาคม 2523
สถานที่เกิด	อำเภออุทัย จังหวัดพระนครศรีอยุธยา
สถานที่อยู่	41/2 หมู่ที่ 2 ตำบลคานหาม อำเภออุทัย จังหวัดพระนครศรีอยุธยา
ตำแหน่ง	นักพัฒนาสังคม (พนักงานราชการ)
สถานที่ทำงาน	กลุ่มนโยบายและวิชาการ สำนักงานพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์ จังหวัดพระนครศรีอยุธยา
ประวัติการศึกษา	
พ.ศ. 2540	ประกาศนียบัตรวิชาชีพ (การบัญชี) โรงเรียนเทคนิคพิเศษการอยุธยา จังหวัดพระนครศรีอยุธยา
พ.ศ. 2544	ประกาศนียบัตรวิชาชีพชั้นสูง (คอมพิวเตอร์ธุรกิจ) โรงเรียนไทยอโยธยาบริหารธุรกิจ จังหวัดพระนครศรีอยุธยา
พ.ศ. 2547	บริหารธุรกิจบัณฑิต (การตลาด) มหาวิทยาลัยรังสิต จังหวัดปทุมธานี
พ.ศ. 2549	ประกาศนียบัตรบัณฑิต (วิชาชีพครู) มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา จังหวัดพระนครศรีอยุธยา
พ.ศ. 2555	ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต (ยุทธศาสตร์การพัฒนา) มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา