

ภาคผนวก

ภาคผนวก ก
แบบสอบถามการวิจัย

แบบสอบถามเพื่อการวิจัย
เรื่อง การเข้าถึงการให้บริการสาธารณะของผู้พิการในองค์การบริหารส่วนตำบลชานนา
อำเภอเสนา จังหวัดพระนครศรีอยุธยา

คำชี้แจง

แบบสอบถามชุดนี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาในระดับปริญญาโท หลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา จึงขอความกรุณาท่านในการตอบแบบสอบถามตามความคิดเห็นที่เป็นจริง เพื่อให้คำตอบของท่านสามารถใช้เป็นข้อมูลที่สมบูรณ์ที่สุดในการศึกษาครั้งนี้

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

คำชี้แจง โปรดพิจารณาและใส่เครื่องหมาย ✓ ลงในช่อง ☐ ที่ท่านเห็นว่าตรงกับข้อมูลของท่าน

1. ผู้ตอบแบบสอบถาม

- | | |
|--|--|
| ☐ ผู้พิการ | |
| ☐ ผู้อุปการะคนพิการ | |
| ☐ คู่สมรส | ☐ พ่อแม่ |
| ☐ พี่น้อง | ☐ บุตร |
| ☐ ญาติ | ☐ อื่นๆ โปรดระบุ..... |

2. ประเภทความพิการของคนพิการ

- ☐ พิการทางการเห็น
- ☐ พิการทางการได้ยินหรือสื่อความหมาย
- ☐ พิการทางการเคลื่อนไหวหรือทางร่างกาย
- ☐ พิการจิตใจหรือพฤติกรรม
- ☐ พิการทางสติปัญญา
- ☐ พิการทางการเรียนรู้
- ☐ พิการทางการออทิสติก

3. สาเหตุความพิการของคนพิการ

☐ แต่กำเนิด☐ เจ็บป่วย☐ อุบัติเหตุ

4. เพศของคนพิการ

☐ ชาย☐ หญิง

5. อายุของคนพิการ

☐ 20-30 ปี☐ 31-40 ปี☐ 41-50 ปี☐ 51-60 ปี ขึ้นไป☐ 61 ปี ขึ้นไป

6. สถานภาพสมรสของคนพิการ

☐ โสด☐ สมรส☐ หม้าย / หย่าร้าง

7. ระดับการศึกษาของคนพิการ

☐ ประถมศึกษา☐ มัธยมศึกษาตอนต้น☐ มัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช.☐ อนุปริญญา/ปวส.☐ ปริญญาตรี☐ สูงกว่าปริญญาตรี

8. การประกอบอาชีพของคนพิการ

☐ ไม่ได้ประกอบอาชีพ☐ รับจ้างทั่วไป☐ ประกอบธุรกิจส่วนตัว/ค้าขาย☐ ลูกจ้าง/พนักงานบริษัทเอกชน☐ รับราชการ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ☐ อื่นๆ โปรดระบุ.....

9. รายได้เฉลี่ยต่อครัวเรือนของคนพิการ

☐ ไม่เกิน 10,000 บาท☐ 10,001-20,000 บาท☐ 20,001-30,000 บาท☐ 30,001 บาทขึ้นไป

10. ที่พักอาศัยของคนพิการ

☐ บ้านเช่า

☐ บ้านตนเอง / บ้านพ่อแม่

☐ อาศัยอยู่กับญาติ

☐ อื่นๆ โปรดระบุ.....

ส่วนที่ 2 คำถามเกี่ยวกับการเข้าถึงการบริการสาธารณะของผู้พิการในองค์การบริหารส่วนตำบล
 ชายนา อำเภอเสนา จังหวัดพระนครศรีอยุธยา

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ในช่องที่ตรงกับความเป็นจริง 5 ระดับ มีความหมายดังนี้

- 5 หมายถึง มีการเข้าถึงอยู่ในระดับมากที่สุด
 4 หมายถึง มีการเข้าถึงอยู่ในระดับมาก
 3 หมายถึง มีการเข้าถึงอยู่ในระดับปานกลาง
 2 หมายถึง มีการเข้าถึงอยู่ในระดับน้อย
 1 หมายถึง มีการเข้าถึงอยู่ในระดับน้อยที่สุด

การเข้าถึงการบริการสาธารณะของผู้พิการในองค์การบริหารส่วนตำบลชายนา อำเภอเสนา จังหวัดพระนครศรีอยุธยา		ระดับการเข้าถึง				
		(5) มาก ที่สุด	(4) มาก	(3) ปาน กลาง	(2) น้อย	(1) น้อย ที่สุด
1. การจัดระบบ ในการให้บริการที่มีคุณภาพ						
1.1	องค์การบริหารส่วนตำบลมีการใช้สิ่งอำนวยความสะดวกสำหรับผู้พิการและผู้อุปการะ ที่จอดรถ ห้องน้ำสำหรับคนพิการ					
1.2	องค์การบริหารส่วนตำบล จัดอบรมพัฒนาศักยภาพผู้ดูแลผู้ป่วยและผู้สูงอายุที่ได้รับการดูแลต่อเนื่องให้กับ (Caregiver) ผู้ช่วยคนพิการ เพื่อดูแลคนพิการ					
1.3	องค์การบริหารส่วนตำบล มีเจ้าหน้าที่เข้ามาดูแลเป็นพิเศษ สำหรับผู้พิการและผู้อุปการะ					

การเข้าถึงการบริการสาธารณะของผู้พิการในองค์การบริหารส่วนตำบลขายนา อำเภอสวน จังหวัด พระนครศรีอยุธยา		ระดับการเข้าถึง				
		(5) มาก ที่สุด	(4) มาก	(3) ปาน กลาง	(2) น้อย	(1) น้อย ที่สุด
1. การจัดระบบ ในการให้บริการที่มีคุณภาพ (ต่อ)						
1.4	องค์การบริหารส่วนตำบล มีเจ้าหน้าที่คอยให้คำแนะนำปรึกษาเมื่อเข้ารับบริการสำหรับผู้พิการและผู้อุปการะ					
1.5	องค์การบริหารส่วนตำบล ให้บริการอย่างเป็นระบบในกรณีที่มีผู้พิการและผู้อุปการะเข้ารับบริการใน องค์การบริหารส่วนตำบล					
2. การอำนวยความสะดวกผู้พิการได้รับความสะดวกในการเข้ารับบริการ						
2.1	มีการหาอุปกรณ์เสริม (รถเข็น ไม้เท้า) เพื่อเข้ารับบริการใน องค์การบริหารส่วนตำบล เมื่อผู้พิการและผู้อุปการะใช้ระยะเวลาในการเข้ารับบริการเป็นเวลานานกว่าปกติ					
2.2	องค์การบริหารส่วนตำบล มีอาคารสถานที่ที่ให้บริการมีความเหมาะสม มีทางลาดสำหรับผู้ใช้วีลแชร์หรือรถเข็น					
2.3	องค์การบริหารส่วนตำบล มีการจัดหน่วยงานพิเศษเพื่อลดปัญหาการเข้ารับบริการ ในกรณีที่ผู้พิการและผู้อุปการะไม่สะดวกเดินทางมารับบริการที่ องค์การบริหารส่วนตำบลโดยมีหน่วยงานจัดบริการพิเศษถึงที่พักอาศัย					
2.4	องค์การบริหารส่วนตำบล มีสถานที่สำหรับผู้พิการและผู้อุปการะในกรณีที่มิคนพิการที่ไม่สามารถช่วยเหลือตนเองได้เข้ารับบริการ					

การเข้าถึงการบริการสาธารณะของผู้พิการในองค์การบริหารส่วนตำบลขายนา อำเภอสวน จังหวัด พระนครศรีอยุธยา		ระดับการเข้าถึง				
		(5) มาก ที่สุด	(4) มาก	(3) ปาน กลาง	(2) น้อย	(1) น้อย ที่สุด
2. การอำนวยความสะดวกผู้พิการได้รับความสะดวกในการเข้ารับบริการ (ต่อ)						
2.5	องค์การบริหารส่วนตำบล มีหน่วยงานที่เกี่ยวข้องและมีผู้มีความรู้ความสามารถในการแก้ปัญหาให้กับผู้พิการและผู้อุปการะที่เข้ารับบริการ					
3. การใช้เทคโนโลยียุคสมัยใหม่						
3.1	ผู้พิการและผู้อุปการะได้รับข้อมูลข่าวสารขององค์การบริหารส่วนตำบล จากอินเทอร์เน็ต โทรศัพท์ และหนังสือพิมพ์					
3.2	ผู้พิการและผู้อุปการะทราบข่าวสารจากการบอกกล่าวจากทาง เจ้าหน้าที่องค์การบริหารส่วนตำบล เมื่อมีข่าวสารที่เป็นประโยชน์					
3.3	ผู้พิการและผู้อุปการะสามารถรับรู้ข้อมูลได้จากเสียงตามสาย วารสารของ องค์การบริหารส่วนตำบล และวิทยุชุมชน					
3.4	ผู้พิการและผู้อุปการะได้รับข่าวสารจากเพื่อนผู้พิการหรือเพื่อนบ้านหรือผู้นำชุมชน					
3.5	ผู้พิการและผู้อุปการะมีการเข้าร่วมกิจกรรมกับ องค์การบริหารส่วนตำบล เพื่อเรียนรู้ในการใช้เทคโนโลยีเบื้องต้น					

ส่วนที่ 3 คำถามเกี่ยวกับการให้บริการสาธารณะของผู้พิการในองค์การบริหารส่วนตำบลชานนา
อำเภอเสนา จังหวัดพระนครศรีอยุธยา

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ในช่องที่ตรงกับความเป็นจริง 5 ระดับ มีความหมายดังนี้

- 5 หมายถึง มีการให้บริการอยู่ในระดับมากที่สุด
- 4 หมายถึง มีการให้บริการอยู่ในระดับมาก
- 3 หมายถึง มีการให้บริการอยู่ในระดับปานกลาง
- 2 หมายถึง มีการให้บริการอยู่ในระดับน้อย
- 1 หมายถึง มีการให้บริการอยู่ในระดับน้อยที่สุด

การให้บริการสาธารณะของผู้พิการในองค์การบริหารส่วนตำบลชานนา อำเภอเสนา จังหวัดพระนครศรีอยุธยา		ระดับการให้บริการ				
		(5) มาก ที่สุด	(4) มาก	(3) ปาน กลาง	(2) น้อย	(1) น้อย ที่สุด
1. ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ						
1.1	องค์การบริหารส่วนตำบล มีระบบงานที่ให้บริการมีความโปร่งใสสำหรับผู้พิการและผู้อุปการะ					
1.2	องค์การบริหารส่วนตำบล มีการให้บริการเป็นไปตามลำดับ ก่อน - หลังสำหรับผู้พิการและผู้อุปการะ					
1.3	องค์การบริหารส่วนตำบล มีขั้นตอน/ระเบียบ/แบบฟอร์ม ในการให้บริการสำหรับผู้พิการและผู้อุปการะ					
1.4	องค์การบริหารส่วนตำบล การให้คำแนะนำ การแก้ไขปัญหา ความชัดเจนของข้อมูลในการให้บริการสำหรับผู้พิการและผู้อุปการะ					
1.5	องค์การบริหารส่วนตำบล มีระยะเวลาการให้บริการที่เหมาะสมสำหรับผู้พิการและผู้อุปการะ					

การให้บริการสาธารณะของผู้พิการในองค์การบริหาร ส่วนตำบลขายนา อำเภอเสนา จังหวัดพระนครศรีอยุธยา		ระดับการให้บริการ				
		(5) มาก ที่สุด	(4) มาก	(3) ปาน กลาง	(2) น้อย	(1) น้อย ที่สุด
2. ด้านความน่าเชื่อถือในการบริการ						
2.1	เจ้าหน้าที่ องค์การบริหารส่วนตำบล บริการด้วยความยิ้มแย้มแจ่มใส					
2.2	เจ้าหน้าที่ องค์การบริหารส่วนตำบล มีความกระตือรือร้นให้บริการด้วยการเอาใจใส่					
2.3	องค์การบริหารส่วนตำบล มีช่องทางสำหรับผู้พิการและผู้อุปการะอย่างเพียงพอ					
2.4	องค์การบริหารส่วนตำบล มีสิ่งอำนวยความสะดวกเพียงพอต่อการให้บริการ สำหรับผู้พิการและผู้อุปการะ					
2.5	องค์การบริหารส่วนตำบล มีบรรยากาศและแสงสว่างมีความเหมาะสมสำหรับผู้เข้ารับบริการ					
3. ด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ						
3.1	องค์การบริหารส่วนตำบล มีการให้บริการอย่างมีประสิทธิภาพและไม่ล่าช้า					
3.2	องค์การบริหารส่วนตำบล มีการประชาสัมพันธ์การให้บริการด้านต่าง ๆ					
3.3	องค์การบริหารส่วนตำบล มีเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีความรับผิดชอบและมุ่งมั่นในการปฏิบัติงาน					
3.4	องค์การบริหารส่วนตำบล มีเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการด้วยความถูกต้องและแม่นยำ					
3.5	องค์การบริหารส่วนตำบล มีการปฏิบัติด้วยความเท่าเทียมกันต่อผู้รับบริการที่เป็นประชาชนทั่วไป และผู้พิการและผู้อุปการะ					

การให้บริการสาธารณะของผู้พิการในองค์การบริหาร ส่วนตำบลขายนา อำเภอเสนา จังหวัดพระนครศรีอยุธยา		ระดับการให้บริการ				
		(5) มาก ที่สุด	(4) มาก	(3) ปาน กลาง	(2) น้อย	(1) น้อย ที่สุด
4. ด้านการให้ความมั่นใจแก่ผู้มารับบริการ						
4.1	องค์การบริหารส่วนตำบล มีอาคารสถานที่ที่ให้บริการมีความเหมาะสมสำหรับผู้พิการและผู้อุปการะ					
4.2	องค์การบริหารส่วนตำบล มีการใช้ทรัพยากรของหน่วยงานอย่างคุ้มค่าสำหรับผู้พิการและผู้อุปการะ					
4.3	องค์การบริหารส่วนตำบล มีผู้รับความคิดเห็น/ ร้องเรียน/ ร้องทุกข์สำหรับผู้พิการและผู้อุปการะ					
4.4	องค์การบริหารส่วนตำบล มีการปรับปรุงและพัฒนาการให้บริการตลอดเวลาสำหรับผู้พิการและผู้อุปการะ					
4.5	องค์การบริหารส่วนตำบล มีเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีการเรียนรู้อยู่ตลอดเวลาสำหรับผู้พิการและผู้อุปการะ					
5. ด้านความเข้าใจและเห็นอกเห็นใจผู้รับบริการ						
5.1	องค์การบริหารส่วนตำบล มีระบบสนับสนุนผู้ช่วยสำหรับผู้พิการและผู้อุปการะ					
5.2	องค์การบริหารส่วนตำบล มีช่องทางในการร้องเรียนให้สำหรับผู้พิการและผู้อุปการะ					
5.3	องค์การบริหารส่วนตำบล มีการจัดลำดับคิวสำหรับผู้พิการและผู้อุปการะเป็นการเฉพาะ					
5.4	องค์การบริหารส่วนตำบล มีอุปกรณ์/สิ่งอำนวยความสะดวกในการดำเนินชีวิตสำหรับผู้พิการและผู้อุปการะ					

การให้บริการสาธารณะของผู้พิการในองค์การบริหาร ส่วนตำบลขายนา อำเภอสนา จังหวัดพระนครศรีอยุธยา		ระดับการให้บริการ				
		(5) มาก ที่สุด	(4) มาก	(3) ปาน กลาง	(2) น้อย	(1) น้อย ที่สุด
5.5	องค์การบริหารส่วนตำบล มีเจ้าหน้าที่ หน่วยงานที่บริการ ในการบริการสำหรับผู้ พิการและผู้อุปการะโดยเฉพาะ					

ส่วนที่ 4 ข้อเสนอแนะและความคิดเห็น

.....

.....

.....

ขอขอบคุณที่ท่านเสียสละเวลาตอบแบบสอบถามเพื่อการวิจัยครบทุกข้อไว้ ณ โอกาสนี้ด้วย

ภาคผนวก ข

แบบประเมินค่าความเที่ยงตรงของแบบสอบถาม หรือ IOC ของผู้ทรงคุณวุฒิ

แบบประเมินค่าความเที่ยงตรงของแบบสอบถาม หรือ IOC ของผู้ทรงคุณวุฒิ

แบบสอบถามเรื่อง การเข้าถึงการให้บริการสาธารณะของผู้พิการใน
องค์การบริหารส่วนตำบลชานา อำเภอสนา จังหวัดพระนครศรีอยุธยา

ผู้ศึกษา นางสาวนุชสรา รักษาดี นักศึกษาหลักสูตรบริหารธุรกิจ
สาขาบริหารธุรกิจ รุ่นที่ 13 มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา

ประเมินผลเครื่องมือ (แบบสอบถาม)

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ส่วนที่ 2 คำถามเกี่ยวกับการเข้าถึงการให้บริการสาธารณะของผู้พิการในองค์การบริหาร
ส่วนตำบล ชานา อำเภอสนา จังหวัดพระนครศรีอยุธยา

1. ด้านการจัดระบบ ในการให้บริการที่มีคุณภาพ
2. ด้านการอำนวยความสะดวกผู้พิการได้รับความสะดวกในการเข้ารับบริการ
3. ด้านการใช้เทคโนโลยียุคสมัยใหม่

ส่วนที่ 3 คำถามเกี่ยวกับการให้บริการสาธารณะของผู้พิการในองค์การบริหารส่วน
ตำบลชานา อำเภอสนา จังหวัดพระนครศรีอยุธยา

1. ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ
2. ด้านความน่าเชื่อถือในการบริการ
3. ด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ
4. ด้านการให้ความมั่นใจแก่ผู้มารับบริการ
5. ด้านความเข้าใจและเห็นอกเห็นใจผู้รับบริการ

ส่วนที่ 4 ข้อเสนอแนะและความคิดเห็น

ผู้ทรงคุณวุฒิในการประเมินค่าความเที่ยงตรงของแบบสอบถาม หรือ IOC

1. รองศาสตราจารย์ปราณี ตันประยูร ประธานหลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต
มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา
2. ดร.กิติมา ทามาลี อาจารย์ประจำหลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต
มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา
3. ดร.แสงจิตต์ ไต้แสง อาจารย์ประจำหลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต
มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา

หลักเกณฑ์การตรวจสอบค่า IOC

การวิเคราะห์เครื่องมือ (แบบสอบถาม) ให้ผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบแบบสอบถามการวิจัย IOC คือ ค่าความเที่ยงตรงของแบบสอบถาม หรือ ค่าสอดคล้องระหว่างข้อคำถามกับวัตถุประสงค์ หรือเนื้อหา (IOC : Index of item objective congruence) แล้วประเมินผลเครื่องมือ ดังนี้

- ให้คะแนน +1 ถ้าแน่ใจว่าข้อคำถามวัดได้ตรงตามวัตถุประสงค์
 ให้คะแนน 0 ถ้าไม่แน่ใจว่าข้อคำถามวัดได้ตรงตามวัตถุประสงค์
 ให้คะแนน -1 ถ้าแน่ใจว่าข้อคำถามวัดได้ตรงตามวัตถุประสงค์

ให้นำผลคะแนนที่ได้จากผู้เชี่ยวชาญ มาคำนวณหาค่า IOC ตามสูตร

$$\text{สูตรการหาค่า IOC} = \frac{\sum R}{N}$$

โดยกำหนดให้

- IOC = ความสอดคล้องระหว่างวัตถุประสงค์กับแบบทดสอบ
 $\sum R$ = ผลรวมของคะแนนการพิจารณาจากผู้เชี่ยวชาญ
 N = จำนวนกรรมการผู้เชี่ยวชาญ

เกณฑ์

1. ข้อคำถามที่มีค่า IOC ตั้งแต่ 0.50-1.00 มีค่าความเที่ยงตรงใช้ได้
2. ข้อคำถามที่มีค่า IOC ต่ำกว่า 0.50 ต้องปรับปรุง ยังใช้ไม่ได้

ตารางวิเคราะห์ความคิดเห็นของผู้ทรงคุณวุฒิต่อแบบสอบถามในการหาประสิทธิภาพ (รวม 3 คน)

แบบสอบถามเรื่อง การเข้าถึงการให้บริการสาธารณะของผู้พิการใน
องค์การบริหารส่วนตำบลชานนา อำเภอสวน จังหวัดพระนครศรีอยุธยา

ผู้ศึกษา นางสาวนุชศรา รักษาติ นักศึกษาหลักสูตรบริหารธุรกิจ
สาขาบริหารธุรกิจ รุ่นที่ 13 มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา

รายการขอความคิดเห็น		ประมาณค่าความ			ค่า IOC	แปลผล
		คิดเห็นของ				
		ผู้ทรงคุณวุฒิ				
		-1	0	+1		
ส่วนที่ 2 การบริการสาธารณะของผู้พิการในองค์การบริหารส่วนตำบล ชานนา อำเภอสวนา จังหวัดพระนครศรีอยุธยา						
1. การจัดระบบ ในการให้บริการที่มีคุณภาพ						
1.1	อบต. มีการใช้สิ่งอำนวยความสะดวกสำหรับผู้พิการและผู้อุปการะ	+1	+1	+1	1	สอดคล้อง
1.2	อบต. มีระบบสนับสนุนผู้ช่วยคนพิการ เพื่อดูแลคนพิการ	+1	+1	+1	1	สอดคล้อง
1.3	อบต. ส่งเจ้าหน้าที่เข้ามาดูแลเป็นพิเศษ กรณีมีการติดต่อหรือดำเนินงานใน อบต. สำหรับผู้พิการและผู้อุปการะ	+1	+1	+1	1	สอดคล้อง
1.4	อบต. มีเจ้าหน้าที่คอยให้คำแนะนำปรึกษาเมื่อเข้ารับบริการสำหรับผู้พิการและผู้อุปการะ	+1	+1	+1	1	สอดคล้อง
1.5	อบต. มีกระบวนการปฏิบัติงานที่เคร่งครัดและรัดกุม ในกรณีที่มีผู้พิการและผู้อุปการะเข้ารับบริการใน อบต.	+1	+1	+1	1	สอดคล้อง

รายการขอความคิดเห็น		ประมาณค่าความ คิดเห็นของ ผู้ทรงคุณวุฒิ			ค่า IOC	แปลผล
		-1	0	+1		
2. การอำนวยความสะดวกผู้พิการได้รับความสะดวกในการเข้ารับบริการ						
2.1	มีการหาอุปกรณ์เสริมเพื่อเข้ารับบริการใน อบต. เมื่อผู้พิการและผู้อุปการะใช้ระยะเวลา ในการเข้ารับบริการเป็นเวลานานกว่าปกติ	+1	+1	+1	1	สอดคล้อง
2.2	อบต. มีอาคารสถานที่ที่ให้บริการมีความ เหมาะสม มีทางลาดสำหรับผู้ใช้วีลแชร์หรือ รถเข็น	+1	+1	+1	1	สอดคล้อง
2.3	อบต. จัดหน่วยงานพิเศษเพื่อลดปัญหาการเข้า รับบริการใน อบต. ในกรณีที่ผู้พิการและผู้ อุปการะไม่สะดวกเดินทางมารับบริการที่ อบต. โดยมีหน่วยงานจัดบริการพิเศษถึงที่พัก อาศัย	+1	+1	+1	1	สอดคล้อง
2.4	อบต. มีสถานที่สำหรับผู้พิการและผู้อุปการะ ในกรณีที่มิคนพิการที่ไม่สามารถช่วยเหลือ ตนเองได้เข้ารับบริการ	+1	+1	+1	1	สอดคล้อง
2.5	อบต. มีหน่วยงานที่เกี่ยวข้องและมีผู้ความรู้ ความสามารถในการแก้ปัญหาให้กับผู้พิการ และผู้อุปการะที่เข้ารับบริการ	+1	+1	+1	1	สอดคล้อง
3. การใช้เทคโนโลยียุคสมัยใหม่						
3.1	ผู้พิการและผู้อุปการะได้รับข้อมูลข่าวสารของ อบต. จากอินเทอร์เน็ต โทรศัพท์ และ หนังสือพิมพ์	+1	+1	+1	1	สอดคล้อง
3.2	ผู้พิการและผู้อุปการะทราบข่าวสารจากการ บอกกล่าวจากทาง อบต. เมื่อมีข่าวสารที่เป็น ประโยชน์	+1	+1	+1	1	สอดคล้อง

รายการขอความคิดเห็น		ประมาณค่าความ คิดเห็นของ ผู้ทรงคุณวุฒิ			ค่า IOC	แปลผล
		-1	0	+1		
3. การใช้เทคโนโลยียุคสมัยใหม่ (ต่อ)						
3.3	ผู้พิการและผู้อุปการะสามารถรับรู้ข้อมูลได้จากเสียงตามสาย วารสารของ อบต. และวิทยุชุมชน	+1	+1	+1	1	สอดคล้อง
3.4	ผู้พิการและผู้อุปการะได้รับข่าวสารจากเพื่อนผู้พิการหรือเพื่อนบ้านหรือผู้นำชุมชน	+1	+1	+1	1	สอดคล้อง
3.5	ผู้พิการและผู้อุปการะมีการเข้าร่วมกิจกรรมกับ อบต. เพื่อเรียนรู้ในการใช้เทคโนโลยีเบื้องต้น	+1	+1	+1	1	สอดคล้อง

รายการขอความคิดเห็น		ประมาณค่าความ คิดเห็นของ ผู้ทรงคุณวุฒิ			ค่า IOC	แปลผล
		-1	0	+1		
ส่วนที่ 3 การให้บริการสาธารณะของผู้พิการในองค์การบริหารส่วนตำบลชานนา อำเภอสนา จังหวัด พระนครศรีอยุธยา						
1. ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ						
1.1	อบต. มีระบบงานที่ให้บริการมีความโปร่งใส สำหรับผู้พิการและผู้อุปการะ	+1	+1	+1	1	สอดคล้อง
1.2	อบต. มีการให้บริการเป็นไปตามลำดับ ก่อน - หลังสำหรับผู้พิการและผู้อุปการะ	+1	+1	+1	1	สอดคล้อง
1.3	อบต. มีขั้นตอน/ ระเบียบ/ แบบฟอร์ม ในการ ให้บริการสำหรับผู้พิการและผู้อุปการะ	+1	+1	+1	1	สอดคล้อง
1.4	อบต. การให้คำแนะนำ การแก้ไขปัญหา ความชัดเจนของข้อมูลในการให้บริการ สำหรับผู้พิการและผู้อุปการะ	+1	+1	+1	1	สอดคล้อง
1.5	อบต. มีระยะเวลาการให้บริการที่เหมาะสม สำหรับผู้พิการและผู้อุปการะ	+1	+1	+1	1	สอดคล้อง
2. ด้านความน่าเชื่อถือในการบริการ						
2.1	เจ้าหน้าที่ อบต. บริการด้วยความยิ้มแย้ม แจ่มใส	+1	+1	+1	1	สอดคล้อง
2.2	เจ้าหน้าที่ อบต. มีความกระตือรือร้น ให้บริการด้วยการเอาใจใส่	+1	+1	+1	1	สอดคล้อง
2.3	อบต. มีช่องทางสำหรับผู้พิการและผู้อุปการะ อย่างเพียงพอ	+1	+1	+1	1	สอดคล้อง
2.4	อบต. มีสิ่งอำนวยความสะดวกเพียงพอต่อการ ให้บริการ สำหรับผู้พิการและผู้อุปการะ	+1	+1	+1	1	สอดคล้อง
2.5	อบต. มีบรรยากาศและแสงสว่างมีความ เหมาะสมสำหรับผู้เข้ารับบริการ	+1	+1	+1	1	สอดคล้อง

รายการขอความคิดเห็น		ประมาณค่าความ คิดเห็นของ ผู้ทรงคุณวุฒิ			ค่า IOC	แปลผล
		-1	0	+1		
3. ด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ						
3.1	อบต. มีการให้บริการอย่างมีประสิทธิภาพและไม่ซ้ำซ้อน	+1	+1	+1	1	สอดคล้อง
3.2	อบต. มีการประชาสัมพันธ์การให้บริการด้านต่าง ๆ	+1	+1	+1	1	สอดคล้อง
3.3	อบต. มีเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีความรับผิดชอบและมุ่งมั่นในการปฏิบัติงาน	+1	+1	+1	1	สอดคล้อง
3.4	อบต. มีเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการด้วยความถูกต้องและแม่นยำ	+1	+1	+1	1	สอดคล้อง
3.5	อบต. มีการปฏิบัติด้วยความเท่าเทียมกันต่อผู้รับบริการที่เป็นประชาชนทั่วไป และผู้พิการและผู้สูงอายุ	+1	+1	+1	1	สอดคล้อง
4. ด้านการให้ความมั่นใจแก่ผู้มารับบริการ						
4.1	อบต. มีอาคารสถานที่ที่ให้บริการมีความเหมาะสมสำหรับผู้พิการและผู้สูงอายุ	+1	+1	+1	1	สอดคล้อง
4.2	อบต. มีการใช้ทรัพยากรของหน่วยงานอย่างคุ้มค่าสำหรับผู้พิการและผู้สูงอายุ	+1	+1	+1	1	สอดคล้อง
4.3	อบต. มีผู้รับความคิดเห็น/ ร้องเรียน/ ร้องทุกข์สำหรับผู้พิการและผู้สูงอายุ	+1	+1	+1	1	สอดคล้อง
4.4	อบต. มีการปรับปรุงและพัฒนาการให้บริการตลอดเวลาสำหรับผู้พิการและผู้สูงอายุ	+1	+1	+1	1	สอดคล้อง
4.5	อบต. มีเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีการเรียนรู้ตลอดเวลาสำหรับผู้พิการและผู้สูงอายุ	+1	+1	+1	1	สอดคล้อง

รายการขอความคิดเห็น		ประมาณค่าความ คิดเห็นของ ผู้ทรงคุณวุฒิ			ค่า IOC	แปลผล
		-1	0	+1		
5. ด้านความเข้าใจและเห็นอกเห็นใจผู้รับบริการ						
5.1	อบต. มีระบบสนับสนุนผู้ช่วยสำหรับผู้พิการและผู้อุปการะ	+1	+1	+1	1	สอดคล้อง
5.2	อบต. มีช่องทางในการร้องเรียนให้สำหรับผู้พิการและผู้อุปการะ	+1	+1	+1	1	สอดคล้อง
5.3	อบต. มีการจัดลำดับคิวสำหรับผู้พิการและผู้อุปการะเป็นการเฉพาะ	+1	+1	+1	1	สอดคล้อง
5.4	อบต. มีอุปกรณ์/สิ่งอำนวยความสะดวกในการดำเนินชีวิตสำหรับผู้พิการและผู้อุปการะ	+1	+1	+1	1	สอดคล้อง
5.5	อบต. มีเจ้าหน้าที่ หน่วยงานที่บริการ ในการบริการสำหรับผู้พิการและผู้อุปการะโดยเฉพาะ	+1	+1	+1	1	สอดคล้อง

ภาคผนวก ค

ผลการวิเคราะห์ค่าความเชื่อมั่นของเครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	Cronbach's Alpha Based on Standardized Items	N of Items
.978	.978	40

Item Statistics

	Mean	Std. Deviation	N
องค์การบริหารส่วนตำบลมีการใช้สิ่งอำนวยความสะดวกสำหรับผู้พิการและผู้อุปการะ ที่จอดรถ หรือน้ำสำหรับคนพิการ	3.5667	.50401	30
องค์การบริหารส่วนตำบล จัดอบรมพัฒนาศักยภาพผู้ดูแลผู้ป่วยและผู้สูงอายุที่ได้รับการดูแลต่อเนื่องให้กับ (Caregiver) ผู้ช่วยคนพิการ เพื่อดูแลคนพิการ	3.6333	.49013	30
องค์การบริหารส่วนตำบล มีเจ้าหน้าที่เข้ามาดูแลเป็นพิเศษ สำหรับผู้พิการและผู้อุปการะ	3.6333	.55605	30
องค์การบริหารส่วนตำบล มีเจ้าหน้าที่คอยให้คำแนะนำปรึกษาเมื่อเข้ารับบริการสำหรับผู้พิการและผู้อุปการะ	3.7333	.52083	30
องค์การบริหารส่วนตำบล ให้บริการอย่างเป็นระบบในกรณีที่มีผู้พิการและผู้อุปการะเข้ารับบริการใน องค์การบริหารส่วนตำบล	3.7000	.53498	30
มีการหาอุปกรณ์เสริม (รถเข็น ไม้เท้า) เพื่อเข้ารับบริการใน องค์การบริหารส่วนตำบล เมื่อผู้พิการและผู้อุปการะใช้ระยะเวลาในการเข้ารับบริการเป็นเวลานานกว่าปกติ	3.6333	.49013	30
องค์การบริหารส่วนตำบล มีอาคารสถานที่ที่ให้บริการมีความเหมาะสม มีทางลาดสำหรับผู้ใช้วีลแชร์หรือรถเข็น	3.5000	.50855	30
องค์การบริหารส่วนตำบล มีการจัดหน่วยงานพิเศษเพื่อลดปัญหาการเข้ารับบริการ ในกรณีที่ผู้พิการและผู้อุปการะไม่สะดวกเดินทางมารับบริการที่ องค์การบริหารส่วนตำบล โดยมีหน่วยงานจัดบริการพิเศษถึงที่พักอาศัย	3.7333	.44978	30
องค์การบริหารส่วนตำบล มีสถานที่สำหรับผู้พิการและผู้อุปการะในกรณีที่มิคนพิการที่ไม่สามารถช่วยเหลือตนเองได้เข้ารับบริการ	3.6333	.49013	30
องค์การบริหารส่วนตำบล มีหน่วยงานที่เกี่ยวข้องและมีผู้มีความรู้ความสามารถในการแก้ปัญหาให้กับผู้พิการและผู้อุปการะที่เข้ารับบริการ	3.6667	.47946	30
ผู้พิการและผู้อุปการะได้รับข้อมูลข่าวสารของ องค์การบริหารส่วนตำบล จากอินเทอร์เน็ต โทรศัพท์ และหนังสือพิมพ์	3.6333	.55605	30

Item Statistics			
	Mean	Std. Deviation	N
ผู้พิการและผู้อุปการะทราบข่าวสารจากการบอกกล่าวจากทาง เจ้าหน้าที่องค์การบริหารส่วนตำบล เมื่อมีข่าวสารที่เป็นประโยชน์	3.7333	.44978	30
ผู้พิการและผู้อุปการะสามารถรับรู้ข้อมูล ได้จากเสียงตามสาย วารสารของ องค์การบริหารส่วนตำบล และวิทยุชุมชน	3.7000	.46609	30
ผู้พิการและผู้อุปการะได้รับข่าวสารจากเพื่อนผู้พิการหรือเพื่อนบ้านหรือผู้นำชุมชน	3.7000	.46609	30
ผู้พิการและผู้อุปการะมีการเข้าร่วมกิจกรรมกับ องค์การบริหารส่วนตำบล เพื่อเรียนรู้ในการใช้เทคโนโลยีเบื้องต้น	3.5667	.50401	30
องค์การบริหารส่วนตำบล มีระบบงานที่ให้บริการมีความโปร่งใสสำหรับผู้พิการและผู้อุปการะ	3.6000	.49827	30
องค์การบริหารส่วนตำบล มีการให้บริการเป็นไปตามลำดับ ก่อน - หลังสำหรับผู้พิการและผู้อุปการะ	3.6667	.47946	30
องค์การบริหารส่วนตำบล มีขั้นตอน/ ระเบียบ/ แบบฟอร์ม ในการให้บริการสำหรับผู้พิการและผู้อุปการะ	3.7333	.44978	30
องค์การบริหารส่วนตำบล การให้คำแนะนำ การแก้ไขปัญหา ความชัดเจนของข้อมูลในการให้บริการสำหรับผู้พิการและผู้อุปการะ	3.6333	.55605	30
องค์การบริหารส่วนตำบล มีระยะเวลาการให้บริการที่เหมาะสมสำหรับผู้พิการและผู้อุปการะ	3.7000	.46609	30
เจ้าหน้าที่ องค์การบริหารส่วนตำบล บริการด้วยความยิ้มแย้มแจ่มใส	4.0000	.87099	30
เจ้าหน้าที่ องค์การบริหารส่วนตำบล มีความกระตือรือร้นให้บริการด้วยการเอาใจใส่	4.0000	.74278	30
องค์การบริหารส่วนตำบล มีช่องทางสำหรับผู้พิการและผู้อุปการะอย่างเพียงพอ	3.5667	.56832	30
องค์การบริหารส่วนตำบล มีสิ่งอำนวยความสะดวกเพียงพอต่อการให้บริการ สำหรับผู้พิการและผู้อุปการะ	3.6667	.54667	30
องค์การบริหารส่วนตำบล มีบรรยากาศและแสงสว่างมีความเหมาะสมสำหรับผู้เข้ารับบริการ	3.7000	.53498	30
องค์การบริหารส่วนตำบล มีการให้บริการอย่างมีประสิทธิภาพและไม่ซ้ำซ้อน	3.6333	.49013	30
องค์การบริหารส่วนตำบล มีการประชาสัมพันธ์การให้บริการด้านต่าง ๆ	3.6000	.49827	30
องค์การบริหารส่วนตำบล มีเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีความรับผิดชอบและมุ่งมั่นในการปฏิบัติงาน	3.6333	.49013	30
องค์การบริหารส่วนตำบล มีเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการด้วยความถูกต้องและแม่นยำ	3.6000	.56324	30
องค์การบริหารส่วนตำบล มีการปฏิบัติด้วยความเท่าเทียมกันต่อผู้รับบริการที่เป็นประชาชนทั่วไป และผู้พิการและผู้อุปการะ	3.6000	.49827	30

Item Statistics			
	Mean	Std. Deviation	N
องค์การบริหารส่วนตำบล มีอาคารสถานที่ให้บริการมีความเหมาะสมสำหรับผู้พิการและผู้ อุปการะ	3.5667	.50401	30
องค์การบริหารส่วนตำบล มีการใช้ทรัพยากรของหน่วยงานอย่างคุ้มค่าสำหรับผู้พิการและผู้ อุปการะ	3.7000	.53498	30
องค์การบริหารส่วนตำบล มีผู้รับความคิดเห็น/ ร้องเรียน/ ร้องทุกข์สำหรับผู้พิการและผู้ อุปการะ	3.6000	.49827	30
องค์การบริหารส่วนตำบล มีการปรับปรุงและพัฒนาการให้บริการตลอดเวลาสำหรับผู้พิการ และผู้อุปการะ	3.7333	.52083	30
องค์การบริหารส่วนตำบล มีเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีการเรียนรู้ตลอดเวลาสำหรับผู้พิการและ ผู้อุปการะ	3.6667	.54667	30
องค์การบริหารส่วนตำบล มีระบบสนับสนุนผู้ช่วยสำหรับผู้พิการและผู้อุปการะ	3.6667	.54667	30
องค์การบริหารส่วนตำบล มีช่องทางในการร้องเรียนสำหรับผู้พิการและผู้อุปการะ	3.5667	.56832	30
องค์การบริหารส่วนตำบล มีการจัดลำดับคิวสำหรับผู้พิการและผู้อุปการะเป็นการเฉพาะ	3.6333	.55605	30
องค์การบริหารส่วนตำบล มีอุปกรณ์/สิ่งอำนวยความสะดวกในการดำเนินชีวิตสำหรับผู้พิการ และผู้อุปการะ	3.6333	.55605	30
องค์การบริหารส่วนตำบล มีเจ้าหน้าที่ หน่วยงานที่บริการ ในการบริการสำหรับผู้พิการและผู้ อุปการะโดยเฉพาะ	3.5000	.57235	30