

ภาคผนวก

ภาคผนวก ก

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

แบบสอบถาม

เรื่อง ยุทธศาสตร์การพัฒนาระสิทธิภาพงานจัดเก็บรายได้ของเทศบาล ตำบลหนองปล้อง อำเภอวังทรายพูน จังหวัดพิจิตร

คำชี้แจง

แบบสอบถามนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อสำรวจระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการงานจัดเก็บรายได้ของเทศบาลตำบลหนองปล้อง โดยต้องการทราบความพึงพอใจของท่านตามสภาพความเป็นจริง ขอให้ท่านตอบแบบสอบถามตามความคิดเห็นที่เป็นความจริงมากที่สุด คำตอบที่ได้จะเก็บเป็นความลับและสรุปข้อมูลเป็นภาพรวมจึงไม่มีผลกระทบต่อผู้ตอบแบบสอบถาม แต่กลับเป็นประโยชน์ต่อผู้ใช้บริการงานจัดเก็บรายได้ของเทศบาลตำบลหนองปล้อง ที่จะได้รับบริการที่ดีและมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

แบบสอบถามนี้แบ่งออกเป็น 3 ตอน

ตอนที่ 1 แบบสอบถามข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยส่วนบุคคล

ตอนที่ 2 แบบสอบถามข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการงานจัดเก็บรายได้

ตอนที่ 3 แบบสอบถามเกี่ยวกับข้อเสนอแนะของผู้ใช้บริการงานจัดเก็บรายได้

ขอขอบคุณทุกท่านที่ให้ความร่วมมือเป็นอย่างดีในการตอบแบบสอบถามครั้งนี้

นางสาวเบญจพร จันทะเรือง

นักศึกษาลัทธิศาสตร์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต
สาขายุทธศาสตร์การพัฒนาระสิทธิภาพงานจัดเก็บรายได้
มหาวิทยาลัยราชภัฏพิบูลสงคราม

ตอนที่ 1 แบบสอบถามข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยส่วนบุคคล

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงใน ให้ตรงกับความเป็นจริงของท่านมากที่สุด

1. เพศ

1. ชาย

2. หญิง

2. อายุ ปี

3. อาชีพ

1. เกษตรกร

2. รับจ้าง

3. ธุรกิจส่วนตัว/ค้าขาย

4. รับราชการ/รัฐวิสาหกิจ

5. พนักงานเอกชน

6. อื่นๆ โปรดระบุ.....

4. รายได้บาท ต่อเดือน

5. ระดับการศึกษา

1. ประถมศึกษา

2. มัธยมศึกษา/ปวช.

3. อนุปริญญา/ปวส.

4. ปริญญาตรี

5. สูงกว่าปริญญาตรี

6. ประเภทของงานจัดเก็บรายได้ที่มาใช้บริการ (เลือกได้มากกว่า 1 คำตอบ)

1. ภาษีป้าย

2. ภาษีโรงเรือนและที่ดิน

3. ภาษีบำรุงท้องที่

ตอนที่ 2 แบบสอบถามข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการงานจัดเก็บรายได้
คำชี้แจง โปรดใส่เครื่องหมาย ✓ ลงในช่องที่ตรงกับความพึงพอใจของท่านมากที่สุด
พอใจมากที่สุด = 5 พอใจมาก = 4 พอใจปานกลาง = 3 พอใจน้อย = 2 พอใจน้อยที่สุด = 1

รายการ	ระดับความพึงพอใจ				
	5	4	3	2	1
1. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ					
1.1 เจ้าหน้าที่ที่มีการต้อนรับและสอบถามผู้รับบริการ					
1.2 เจ้าหน้าที่ที่มีการอธิบายรายละเอียดของภาษี					
1.3 เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำ/ตอบข้อซักถามได้เป็นอย่างดี					
1.4 เจ้าหน้าที่มีจำนวนเพียงพอให้บริการ					
1.5 เจ้าหน้าที่มีความพร้อมให้บริการ					
1.6 เจ้าหน้าที่ออกใบเสร็จได้ถูกต้อง					
1.7 เจ้าหน้าที่ออกใบเสร็จได้ ครบถ้วน					
1.8 เจ้าหน้าที่มีธรรมาจริยดี พูดจาสุภาพ เป็นมิตร					
1.9 เจ้าหน้าที่ดูแลเอาใจใส่ และเต็มใจให้บริการ					
1.10 เจ้าหน้าที่บริการอย่างเสมอภาค เท่าเทียม					
1.11 เจ้าหน้าที่มีความยุติธรรม และบริการด้วยความสุจริตใจ					
1.12 เจ้าหน้าที่แต่งกายสะอาด สุภาพเรียบร้อย					
2. ด้านขั้นตอนในการให้บริการ					
2.1 มีการประชาสัมพันธ์เสียงไร้สาย/หอกระจายข่าว					
2.2 แบบฟอร์มในการยื่นเพื่อรับบริการมีความชัดเจน					
2.3 มีการให้บริการอย่างต่อเนื่องไม่พักเที่ยง					
2.4 มีการให้ความสะดวกและรวดเร็วในการให้บริการ					
2.5 การให้บริการเป็นไปตามขั้นตอนและเวลาที่กำหนดไว้					
2.6 การให้บริการมีการเรียงลำดับก่อน – หลังอย่างยุติธรรม					
2.7 ระยะเวลาให้บริการมีความเหมาะสมต่อความต้องการ					
2.8 มีการเปิดให้บริการในวันหยุดเสาร์ – อาทิตย์					
3. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก					
3.1 มีป้ายบอกทางหรือจุดต่างๆของการให้บริการที่ชัดเจน					
3.2 มีป้ายแสดงขั้นตอนและเวลาให้บริการชัดเจนและเข้าใจง่าย					
3.3 ที่นั่งรอรับบริการมีจำนวนเพียงพอ					

รายการ	ระดับความพึงพอใจ				
	5	4	3	2	1
3.4 มีความทันสมัยของอุปกรณ์และเครื่องมือ					
3.5 ความเป็นระเบียบเรียบร้อย ความสะอาด สวยงามของสถานที่ให้บริการ					
3.6 แสงสว่างของสถานที่ให้บริการมีความเพียงพอ					
3.7 สถานที่จอดรถมีเพียงพอ					
3.8 สถานที่จอดรถมีความปลอดภัย					
3.9 มีการบริการน้ำดื่ม/บริการหนังสือพิมพ์มีความเหมาะสม					
3.10 สภาพห้องน้ำ/ห้องสุขามีความสะอาด เหมาะสม					

ตอนที่ 3 แบบสอบถามเกี่ยวกับข้อเสนอแนะของผู้ใช้บริการงานจัดเก็บรายได้

ข้อเสนอแนะ ของผู้ให้บริการงานจัดเก็บรายได้

1. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

.....

.....

2. ด้านขั้นตอนในการให้บริการ

.....

.....

3. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

.....

.....

แบบสัมภาษณ์

คำอธิบาย จากการสำรวจความพึงพอใจผู้มาใช้บริการงานจัดเก็บรายได้ของเทศบาลตำบลหนองปล้องเกี่ยวกับการให้บริการโดยพิจารณาจากองค์ประกอบ 3 ด้าน คือ 1. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ 2. ด้านขั้นตอนในการให้บริการ และ 3. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ซึ่งในแต่ละด้านพบว่า มีข้อที่ผู้เสียภาษีมีความพึงพอใจน้อยที่สุด 3 ลำดับ ดังนี้

1. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ผู้เสียภาษีมีความพึงพอใจน้อยที่สุดคือ เจ้าหน้าที่ออกไปเสร็จได้ครบถ้วน / เจ้าหน้าที่มีการอธิบายรายละเอียดของภาษี / เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำ ตอบข้อซักถามได้เป็นอย่างดี จากประเด็นดังกล่าวท่านมีข้อเสนอแนะ แนวทางแก้ไข ปรับปรุงที่จะนำไปสู่การกำหนดยุทธศาสตร์เพื่อให้มีประสิทธิภาพอย่างไร

.....

.....

.....

.....

.....

2. ด้านขั้นตอนในการให้บริการ ผู้เสียภาษีมีความพึงพอใจน้อยที่สุดคือ แบบฟอร์มในการยื่นเพื่อรับบริการมีความชัดเจน / มีการประชาสัมพันธ์เสียงไร้สาย หอกระจายข่าว / มีการเปิดให้บริการในวันหยุดเสาร์ – อาทิตย์ จากประเด็นดังกล่าวท่านมีข้อเสนอแนะ แนวทางแก้ไข ปรับปรุง ที่จะนำไปสู่การกำหนดยุทธศาสตร์เพื่อให้มีประสิทธิภาพอย่างไร

.....

.....

.....

.....

.....

3. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ผู้เสียภาษีมีความพึงพอใจน้อยที่สุดคือ สถานที่จอดรถมีเพียงพอ / ป้ายแสดงขั้นตอนและเวลาให้บริการชัดเจนและเข้าใจง่าย / มีป้ายบอกทางหรือจุดต่างๆของการให้บริการที่ชัดเจน จากประเด็นดังกล่าวท่านมีข้อเสนอแนะ แนวทางแก้ไข ปรับปรุง ที่จะนำไปสู่การกำหนดยุทธศาสตร์เพื่อให้มีประสิทธิภาพอย่างไร

.....

.....

.....

.....

.....

ภาคผนวก ข

รายนามผู้เชี่ยวชาญและหนังสือราชการ

รายนามผู้เชี่ยวชาญ

1. ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ชนันท์ กนกเทศ
ตำแหน่ง อาจารย์ประจำคณะสาธารณสุขศาสตร์ มหาวิทยาลัยนเรศวร
2. อาจารย์ ดร.กมลภพ ยอดบ่อพลับ
ตำแหน่ง ประธานสาขาวิชายุทธศาสตร์การพัฒนา มหาวิทยาลัยราชภัฏพิบูลสงคราม
3. อาจารย์ ดร.พัชรารัตน์ มีทรัพย์
ตำแหน่ง อาจารย์ประจำคณะครุศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏพิบูลสงคราม
4. นายยุทธการ ตุนก
ตำแหน่ง ปลัดเทศบาลตำบลหนองปล้อง สังกัดเทศบาลตำบลหนองปล้อง
กรมส่งเสริมการปกครองส่วนท้องถิ่น กระทรวงมหาดไทย
5. นางสาวถาวร สุทนต์
ตำแหน่ง เจ้าพนักงานการเงินและบัญชีชำนาญงาน สังกัดเทศบาลตำบลหนองปล้อง
กรมส่งเสริมการปกครองส่วนท้องถิ่น กระทรวงมหาดไทย



ที่ ศธ ๐๕๓๘.๑(๘)/ว๒๐๐

สำนักงานประสานการจัดบัณฑิตศึกษา
มหาวิทยาลัยราชภัฏพิบูลสงคราม
อำเภอเมือง จังหวัดพิษณุโลก ๖๕๐๐๐

๒๓ มิถุนายน ๒๕๕๗

เรื่อง ขอความอนุเคราะห์ตรวจสอบเครื่องมือ

เรียน ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ธวัช กนกเทศ

สิ่งที่ส่งมาด้วย ๑. เครื่องมือในการวิจัย จำนวน ๑ ชุด
๒. คำโครงการวิทยานิพนธ์ จำนวน ๑ ชุด

ด้วย นางสาวเบญพร จันตะเรือง นักศึกษาระดับปริญญาโท หลักสูตรศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชายุทธศาสตร์การพัฒนารุ่นที่ ๑๑ กำลังดำเนินการทำวิทยานิพนธ์ เรื่อง ยุทธศาสตร์การพัฒนาระบบบริหารงานจัดเก็บรายได้ของเทศบาลตำบลหนองปล้อง อำเภอวังทรายพูน จังหวัดพิจิตร โดยมี ดร.ทัศนีย์ ปัทมสนธิ์ และ ดร.อดุลย์ วังศรีคุณ เป็นคณะกรรมการที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์

ในการนี้ สำนักงานประสานการจัดบัณฑิตศึกษา มหาวิทยาลัยราชภัฏพิบูลสงคราม พิจารณาแล้ว เห็นว่าท่านเป็นผู้ที่มีความรู้ ความสามารถด้านการวิจัยเป็นอย่างดี จึงใคร่ขอความอนุเคราะห์จากท่าน ตรวจสอบเครื่องมือในครั้งนี้ เพื่อนักศึกษาจะได้นำไปปรับปรุงแก้ไขและดำเนินการต่อไป

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณาให้ความอนุเคราะห์ และขอขอบพระคุณมา ณ โอกาสนี้

ขอแสดงความนับถือ

N. Oksanow

(ดร.สมหมาย อำดองกลอย)

ผู้อำนวยการสำนักงานประสานการจัดบัณฑิตศึกษา
มหาวิทยาลัยราชภัฏพิบูลสงคราม

สำนักงานประสานการจัดบัณฑิตศึกษา
มหาวิทยาลัยราชภัฏพิบูลสงคราม
โทร/โทรสาร ๐-๕๕๒๔-๑๗๑๑



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ สำนักงานประสานการจัดบัณฑิตศึกษา มหาวิทยาลัยราชภัฏพิบูลสงคราม (๙๗๐๒)

ที่ สบท. ว ๓๒๕/๒๕๕๗

วันที่ ๒๓ มิถุนายน ๒๕๕๗

เรื่อง ขอความอนุเคราะห์ตรวจเครื่องมือ

เรียน ดร.กมลภพ ยอดบ่อพลับ

ด้วย นางสาวเบญพร จันตะเรือง นักศึกษาระดับปริญญาโท หลักสูตรศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชายุทธศาสตร์การพัฒนารุ่นที่ ๑๑ กำลังดำเนินการทำวิทยานิพนธ์ เรื่อง ยุทธศาสตร์การพัฒนาประสิทธิภาพงานจัดเก็บรายได้ของเทศบาลตำบลหนองปล้อง อำเภอวังทรายพูน จังหวัดพิจิตร โดยมี ดร.ทัศนีย์ ปัทมสนธิ์ และ ดร.อดุลย์ วังศรีคุณ เป็นคณะกรรมการที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์

ในการนี้ สำนักงานประสานการจัดบัณฑิตศึกษา มหาวิทยาลัยราชภัฏพิบูลสงคราม พิจารณาแล้ว เห็นว่าท่านเป็นผู้ที่มีความรู้ ความสามารถด้านการวิจัยเป็นอย่างดี จึงใคร่ขอความอนุเคราะห์จากท่าน ตรวจสอบเครื่องมือในครั้งนี้ เพื่อนักศึกษาจะได้นำไปปรับปรุงแก้ไขและดำเนินการต่อไป

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณา

(ดร.สมหมาย อ้าตองกLOY)

ผู้อำนวยการสำนักงานประสานการจัดบัณฑิตศึกษา



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ สำนักงานประสานการจัดบัณฑิตศึกษา มหาวิทยาลัยราชภัฏพิบูลสงคราม (๕๗๐๖)

ที่ สบท.ว ๓๒๕/๒๕๕๗

วันที่ ๒๓ มิถุนายน ๒๕๕๗

เรื่อง ขอความอนุเคราะห์ตรวจเครื่องมือ

เรียน ดร.พัชราวลัย มีทรัพย์

ด้วย นางสาวเบญพร จันตะเรือง นักศึกษาระดับปริญญาโท หลักสูตรศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชายุทธศาสตร์การพัฒนา รุ่นที่ ๑๑ กำลังดำเนินการทำวิทยานิพนธ์ เรื่อง ยุทธศาสตร์การพัฒนา ประสิทธิภาพงานจัดเก็บรายได้ของเทศบาลตำบลหนองปล้อง อำเภอวังทรายพูน จังหวัดพิจิตร โดยมี ดร.ทักษิณ ปัทมสนธ์ และ ดร.อดุลย์ วังศรีคุณ เป็นคณะกรรมการที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์

ในการนี้ สำนักงานประสานการจัดบัณฑิตศึกษา มหาวิทยาลัยราชภัฏพิบูลสงคราม พิจารณาแล้ว เห็นว่าท่านเป็นผู้ที่มีความรู้ ความสามารถด้านการวิจัยเป็นอย่างดี จึงใคร่ขอความอนุเคราะห์จากท่าน ตรวจสอบเครื่องมือในครั้งนี้ เพื่อนักศึกษาจะได้นำไปปรับปรุงแก้ไขและดำเนินการต่อไป

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณา

(ดร.สมหมาย อ้าตองกLOY)

ผู้อำนวยการสำนักงานประสานการจัดบัณฑิตศึกษา



ที่ ศธ ๐๕๓๘.๑(๘)/ว๒๐๐

สำนักงานประสานการจัดบัณฑิตศึกษา
มหาวิทยาลัยราชภัฏพิบูลสงคราม
อำเภอเมือง จังหวัดพิษณุโลก ๖๕๐๐๐

๒๓ มิถุนายน ๒๕๕๗

เรื่อง ขอความอนุเคราะห์ตรวจสอบเครื่องมือ

เรียน นายยุทธการ ตุนก

สิ่งที่ส่งมาด้วย ๑. เครื่องมือในการวิจัย จำนวน ๑ ชุด
๒. คำโครงวิทยานิพนธ์ จำนวน ๑ ชุด

ด้วย นางสาวเบญพร จันตะเรียง นักศึกษาระดับปริญญาโท หลักสูตรศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชายุทธศาสตร์การพัฒนารุ่นที่ ๑๑ กำลังดำเนินการทำวิทยานิพนธ์ เรื่อง ยุทธศาสตร์การพัฒนาระสิทธิภาพงานจัดเก็บรายได้ของเทศบาลตำบลหนองปล้อง อำเภอวังทรายพูน จังหวัดพิจิตร โดยมี ดร.ทัศนีย์ ปัทมสนธิ์ และ ดร.อดุลย์ วังศรีคุณ เป็นคณะกรรมการที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์

ในการนี้ สำนักงานประสานการจัดบัณฑิตศึกษา มหาวิทยาลัยราชภัฏพิบูลสงคราม พิจารณาแล้ว เห็นว่าท่านเป็นผู้ที่มีความรู้ ความสามารถด้านการวิจัยเป็นอย่างดี จึงใคร่ขอความอนุเคราะห์จากท่าน ตรวจสอบเครื่องมือในครั้งนี้ เพื่อนักศึกษาจะได้นำไปปรับปรุงแก้ไขและดำเนินการต่อไป

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณาให้ความอนุเคราะห์ และขอขอบพระคุณมา ณ โอกาสนี้

ขอแสดงความนับถือ

(ดร.สมหมาย อำตองลอย)

ผู้อำนวยการสำนักงานประสานการจัดบัณฑิตศึกษา
มหาวิทยาลัยราชภัฏพิบูลสงคราม

สำนักงานประสานการจัดบัณฑิตศึกษา
มหาวิทยาลัยราชภัฏพิบูลสงคราม
โทร/โทรสาร ๐-๕๕๒๔-๑๗๑๑



ที่ ศธ ๐๕๓๘.๑(๘)/ว๒๐๐

สำนักงานประสานการจัดบัณฑิตศึกษา
มหาวิทยาลัยราชภัฏพิบูลสงคราม
อำเภอเมือง จังหวัดพิษณุโลก ๖๕๐๐๐

๒๓ มิถุนายน ๒๕๕๗

เรื่อง ขอความอนุเคราะห์ตรวจสอบเครื่องมือ

เรียน นางสาวถาวร สุทนต์

สิ่งที่ส่งมาด้วย ๑. เครื่องมือในการวิจัย จำนวน ๑ ชุด
๒. คำโครงวิทยานิพนธ์ จำนวน ๑ ชุด

ด้วย นางสาวเบญพร จันตะเรือง นักศึกษาระดับปริญญาโท หลักสูตรศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชายุทธศาสตร์การพัฒนา รุ่นที่ ๑๑ กำลังดำเนินการทำวิทยานิพนธ์ เรื่อง ยุทธศาสตร์การพัฒนา ประสิทธิภาพงานจัดเก็บรายได้ของเทศบาลตำบลหนองปล้อง อำเภอวังทรายพูน จังหวัดพิจิตร โดยมี ดร.ทัศนีย์ ปัทมสนธิ์ และ ดร.อดุลย์ วังศรีคุณ เป็นคณะกรรมการที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์

ในการนี้ สำนักงานประสานการจัดบัณฑิตศึกษา มหาวิทยาลัยราชภัฏพิบูลสงคราม พิจารณาแล้ว เห็นว่าท่านเป็นผู้ที่มีความรู้ ความสามารถด้านการวิจัยเป็นอย่างดี จึงใคร่ขอความอนุเคราะห์จากท่าน ตรวจสอบเครื่องมือในครั้งนี้ เพื่อนักศึกษาจะได้นำไปปรับปรุงแก้ไขและดำเนินการต่อไป

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณาให้ความอนุเคราะห์ และขอขอบพระคุณมา ณ โอกาสนี้

ขอแสดงความนับถือ

(ดร.สมหมาย อำตองกลอย)

ผู้อำนวยการสำนักงานประสานการจัดบัณฑิตศึกษา
มหาวิทยาลัยราชภัฏพิบูลสงคราม

สำนักงานประสานการจัดบัณฑิตศึกษา
มหาวิทยาลัยราชภัฏพิบูลสงคราม
โทร/โทรสาร ๐-๕๕๒๔-๑๗๑๑



ที่ ศธ ๐๕๓๘.๑(๘)/ว.๒๓๖

สำนักงานประสานการจัดบัณฑิตศึกษา
มหาวิทยาลัยราชภัฏพิบูลสงคราม
อำเภอเมือง จังหวัดพิษณุโลก ๖๕๐๐๐

๕ สิงหาคม ๒๕๕๗

เรื่อง ขอความอนุเคราะห์ในการเก็บข้อมูล

เรียน

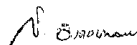
สิ่งที่ส่งมาด้วย แบบสอบถาม จำนวน ชุด

ด้วย นางสาวเบญจพร จันตะเรียง นักศึกษาปริญญาโท หลักสูตรศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชายุทธศาสตร์การพัฒนา รุ่นที่ ๑๑ มหาวิทยาลัยราชภัฏพิบูลสงคราม อยู่ระหว่างดำเนินการทำวิทยานิพนธ์ เรื่อง ยุทธศาสตร์การพัฒนาประสิทธิภาพงานจัดเก็บรายได้ของเทศบาลตำบลหนองปล้อง อำเภอวังทรายพูน จังหวัดพิจิตร โดยมี ดร.ทัศนีย์ ปัทมสนธิ์ และ ดร. อุดลย์ วังศรีคุณ เป็นคณะกรรมการที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ ในการทำวิทยานิพนธ์ดังกล่าว นักศึกษาจะต้องเข้าเก็บข้อมูลจากสถานที่จริง เพื่อนำมาประกอบงานวิจัย โดยใช้แบบสอบถาม

ในการนี้ สำนักงานประสานการจัดบัณฑิตศึกษา มหาวิทยาลัยราชภัฏพิบูลสงคราม จึงใคร่ขอความอนุเคราะห์จากท่านอนุญาตให้นักศึกษาผู้นี้ได้เข้าเก็บข้อมูลในครั้งนี้

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณาให้ความอนุเคราะห์ และขอขอบพระคุณมา ณ โอกาสนี้

ขอแสดงความนับถือ



(ดร.สมหมาย อ้าตองกLOY)

ผู้อำนวยการสำนักงานประสานการจัดบัณฑิตศึกษา
มหาวิทยาลัยราชภัฏพิบูลสงคราม

สำนักงานประสานการจัดบัณฑิตศึกษา
มหาวิทยาลัยราชภัฏพิบูลสงคราม
โทร/โทรสาร ๐-๕๕๒๔-๑๗๑๑

ภาคผนวก ค

การตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือ (ค่า IOC)

ผลการหาค่าดัชนีความสอดคล้อง (IOC)
ของแบบสอบถามเกี่ยวกับระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการงานจัดเก็บรายได้
ของเทศบาลตำบลหนองปล้อง อำเภอวังทรายพูน จังหวัดพิจิตร

รายการประเมิน	ความคิดเห็นของผู้เชี่ยวชาญ					รวม	ค่า IOC	สรุปผล
	คนที่ 1	คนที่ 2	คนที่ 3	คนที่ 4	คนที่ 5			
1. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ								
1. เจ้าหน้าที่ที่มีการต้อนรับและสอบถามผู้รับบริการ	+1	+1	+1	+1	+1	5	1.0	ใช้ได้
2. เจ้าหน้าที่ที่มีการอธิบายรายละเอียดของภาษีฯ	+1	+1	+1	0	+1	4	0.8	ใช้ได้
3. เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำ/ตอบข้อซักถามได้เป็นอย่างดี	0	+1	+1	+1	+1	4	0.8	ใช้ได้
4. เจ้าหน้าที่มีจำนวนเพียงพอให้บริการ	+1	+1	+1	+1	+1	5	1.0	ใช้ได้
5. เจ้าหน้าที่มีความพร้อมให้บริการ	+1	+1	+1	+1	0	4	0.8	ใช้ได้
6. เจ้าหน้าที่ออกไปเสร็จได้ถูกต้อง	+1	+1	+1	+1	+1	5	1.0	ใช้ได้
7. เจ้าหน้าที่ออกไปเสร็จได้ครบถ้วน	0	+1	+1	+1	+1	4	0.8	ใช้ได้
8. เจ้าหน้าที่มีธรรมาจริยธรรม พุดจาสุภาพ เป็นมิตร	0	+1	+1	+1	+1	4	0.8	ใช้ได้
9. เจ้าหน้าที่ดูแลเอาใจใส่ และเต็มใจให้บริการ	0	+1	+1	+1	+1	4	0.8	ใช้ได้
10. เจ้าหน้าที่บริการอย่างเสมอภาคเท่าเทียม	+1	+1	+1	+1	+1	5	1.0	ใช้ได้
11. เจ้าหน้าที่มีความยุติธรรม และบริการด้วยความสุจริตใจ	+1	+1	+1	+1	0	4	0.8	ใช้ได้
12. เจ้าหน้าที่แต่งกายสะอาด	+1	+1	+1	+1	-1	4	0.8	ใช้ได้

คุณภาพเรียบร้อย								
รายการประเมิน	ความคิดเห็นของผู้เชี่ยวชาญ					รวม	ค่า IOC	สรุปผล
	คนที่ 1	คนที่ 2	คนที่ 3	คนที่ 4	คนที่ 5			
2. ด้านขั้นตอนในการให้บริการ								
13. มีการประชาสัมพันธ์เสียงไร้สาย/หอกระจายข่าว	0	+1	+1	+1	+1	4	0.8	ใช้ได้
14. แบบฟอร์มในการยื่นเพื่อรับบริการมีความชัดเจน	+1	+1	+1	+1	+1	5	1.0	ใช้ได้
15. มีการให้บริการอย่างต่อเนื่องไม่พักเที่ยง	+1	+1	+1	+1	+1	5	1.0	ใช้ได้
16. มีการให้ความสะดวกและรวดเร็วในการให้บริการ	+1	+1	+1	+1	+1	5	1.0	ใช้ได้
17. การให้บริการเป็นไปตามขั้นตอนและเวลาที่กำหนดไว้	+1	+1	+1	+1	+1	5	1.0	ใช้ได้
18. การให้บริการมีการเรียงลำดับก่อน – หลังอย่างยุติธรรม	0	+1	+1	+1	+1	4	0.8	ใช้ได้
19. ระยะเวลาให้บริการมีความเหมาะสมต่อความต้องการ	+1	+1	+1	+1	+1	5	1.0	ใช้ได้
20. มีการเปิดให้บริการในวันหยุดเสาร์ – อาทิตย์	+1	+1	+1	+1	+1	5	1.0	ใช้ได้
3. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก								
21. มีป้ายบอกทางหรือจุดต่างๆของการให้บริการที่ชัดเจน	+1	+1	+1	+1	+1	5	1.0	ใช้ได้
22. มีป้ายแสดงขั้นตอนและเวลาให้บริการชัดเจนและเข้าใจง่าย	+1	+1	+1	+1	+1	5	1.0	ใช้ได้
23. ที่นั่งรอรับบริการมีจำนวนเพียงพอ	+1	+1	+1	+1	+1	5	1.0	ใช้ได้
24. มีความทันสมัยของอุปกรณ์และเครื่องมือ	0	+1	+1	+1	+1	4	0.8	ใช้ได้
25. ความเป็นระเบียบเรียบร้อย ความสะอาด สวยงามของสถานที่	0	+1	+1	+1	+1	4	0.8	ใช้ได้

ให้บริการ								
รายการประเมิน	ความคิดเห็นของผู้เชี่ยวชาญ					รวม	ค่า IOC	สรุปผล
	คนที่ 1	คนที่ 2	คนที่ 3	คนที่ 4	คนที่ 5			
26. แสงสว่างของสถานที่ให้บริการ มีความเพียงพอ	+1	+1	+1	+1	+1	5	1.0	ใช้ได้
27. สถานที่จอดรถมีเพียงพอ	+1	+1	+1	+1	+1	5	1.0	ใช้ได้
28. สถานที่จอดรถมีความปลอดภัย	0	+1	+1	+1	+1	4	0.8	ใช้ได้
29. มีการบริการน้ำดื่ม/บริการ หนังสือพิมพ์มีความเหมาะสม	+1	+1	+1	+1	+1	5	1.0	ใช้ได้
30. สภาพห้องน้ำ/ห้องสุขามีความ สะอาด เหมาะสม	+1	+1	+1	+1	+1	5	1.0	ใช้ได้

ภาคผนวก ง

การหาค่าความเที่ยง (Try out)

Reliability

***** Method 1 (space saver) will be used for this analysis *****

—

RELIABILITY ANALYSIS - SCALE (ALPHA)

Statistics for	Mean	Variance	Std Dev	N of Variables
SCALE	119.8333	141.5230	11.8963	30

Item-total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Alpha if Item Deleted
A1	115.5667	133.7713	.7256	.9432
A2	115.7667	134.8747	.6170	.9440
A3	115.7000	134.9069	.6373	.9439
A4	115.7000	131.3897	.7487	.9425
A5	115.7333	133.0299	.7452	.9429
A6	115.6333	135.0678	.6651	.9438
A7	115.6333	131.8264	.8509	.9421
A8	115.5333	135.7057	.5157	.9447
A9	115.5667	133.7713	.7256	.9432
A10	115.7333	133.3057	.6260	.9437
A11	115.6333	132.9989	.7422	.9429
A12	115.7000	136.7690	.4496	.9451
B1	116.4667	130.1195	.5506	.9448
B2	116.0000	133.7931	.5387	.9444
B3	116.0000	132.6207	.5227	.9447
B4	115.8333	133.3851	.7549	.9430
B5	115.7333	132.6851	.7773	.9427
B6	115.8667	136.2575	.5273	.9447
B7	115.7667	133.2195	.7803	.9428
B8	116.7000	124.5621	.4875	.9506
C1	116.2667	129.1678	.5660	.9448
C2	116.2000	128.5793	.7125	.9426
C3	115.9000	128.3000	.7565	.9421
C4	115.7333	132.9609	.7516	.9429
C5	115.7000	133.5276	.5808	.9440
C6	115.6333	134.3092	.5412	.9444
C7	116.2000	125.2690	.6819	.9435
C8	116.0000	127.9310	.6178	.9441
C9	115.6333	135.5506	.4420	.9452
C10	115.6333	135.1368	.5464	.9444

—

RELIABILITY ANALYSIS - SCALE (ALPHA)

Reliability Coefficients

N of Cases = 30.0

N of Items = 30

Alpha = .9457

ประวัติผู้วิจัย

ชื่อ-สกุล	นางสาวเบญจพร จันตะเรือง
วัน เดือน ปีเกิด	7 มกราคม 2531
สถานที่เกิด	กรุงเทพมหานคร
สถานที่อยู่ปัจจุบัน	81 หมู่1 ตำบลหนองปล้อง อำเภอวังทรายพูน จังหวัดพิจิตร
ตำแหน่ง	ผู้ช่วยเจ้าพนักงานทะเบียน
สถานที่ทำงาน	เทศบาลตำบลหนองปล้อง อำเภอวังทรายพูน จังหวัดพิจิตร

ประวัติการศึกษา

พ.ศ. 2543	ป.6 โรงเรียนวัดหนองปล้อง
พ.ศ. 2546	ม.3 โรงเรียนวังทรายพูนวิทยา
พ.ศ. 2549	ม.6 โรงเรียนตะพานหิน
พ.ศ. 2553	บริหารธุรกิจบัณฑิต (สาขาบริหารธุรกิจ) แขนงวิชาคอมพิวเตอร์ธุรกิจ มหาวิทยาลัยราชภัฏพิบูลสงคราม
พ.ศ. 2560	ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต (สาขายุทธศาสตร์การพัฒนา) มหาวิทยาลัยราชภัฏพิบูลสงคราม