

ภาคผนวก ค

แบบสอบถามเพื่อการวิจัย

บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยราชภัฏสุราษฎร์ธานี

บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยราชภัฏสุพรรณบุรี



แบบสัมภาษณ์เชิงลึก

รูปแบบการพัฒนาภาวะผู้นำใ้บริการของบุคลากร
สังกัดองค์การบริหารส่วนตำบล ในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ

ผู้สัมภาษณ์

นางสาวสิริพรรณ จิ่งสุทธิวงษ์

นักศึกษาปริญญาเอก

สาขาวิชาการบริหารการศึกษาและภาวะผู้นำ

มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร

ความคิดเห็นเกี่ยวกับองค์ประกอบภาวะผู้นำใ้บริการของบุคลากร
สังกัดองค์การบริหารส่วนตำบลในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ

1. การตระหนักรู้เห็นด้วยหรือไม่อย่างไร

.....

.....

.....

.....

2. การพึงเห็นด้วยหรือไม่อย่างไร

.....

.....

.....

.....

3. การโน้มน้าวใจเห็นด้วยหรือไม่อย่างไร

.....

.....

.....

.....

4. การกระตุ้นและให้กำลังใจผู้อื่นเห็นด้วยหรือไม่อย่างไร

.....

.....

.....

.....

5. การมุ่งมั่นพัฒนาบุคคลเห็นด้วยหรือไม่อย่างไร

.....

.....

.....

.....

6. การรับผิดชอบดูแลเห็นด้วยหรือไม่อย่างไร

.....

.....

.....

.....

7. การมองการณ์ไกลเห็นด้วยหรือไม่อย่างไร

.....

.....

.....

.....

8. การสร้างชุมชนเห็นด้วยหรือไม่อย่างไร

.....

.....

.....

.....

บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยราชภัฏสุราษฎร์ธานี



แบบสอบถามเพื่อการวิจัย

เรื่อง รูปแบบการพัฒนาภาวะผู้นำใ้บริการของบุคลากร
สังกัดองค์การบริหารส่วนตำบล ในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ

ผู้วิจัย

นางสาวสิริพรรณ จิ่งสุทธิวงษ์

นักศึกษาปริญญาเอก สาขาวิชาการบริหารการศึกษาและภาวะผู้นำ
มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร

แบบสอบถามเพื่อการวิจัย

เรื่อง รูปแบบการพัฒนาภาวะผู้นำใ้บริการของบุคลากร
สังกัดองค์การบริหารส่วนตำบล ในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ

คำชี้แจง 1. แบบสอบถามนี้สำหรับบุคลากร สังกัดองค์การบริหารส่วนตำบล
ในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ

2. แบบสอบถามนี้มี 2 ตอน คือ

ตอนที่ 1 สอบถามเกี่ยวกับตำแหน่ง เพศ อายุ ประสบการณ์ในการ
ปฏิบัติงานและวุฒิทางการศึกษา ของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตอนที่ 2 สอบถามเกี่ยวกับความต้องการพัฒนาภาวะผู้นำใ้บริการของ
บุคลากรสังกัดองค์การบริหารส่วนตำบล ในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ

ผู้วิจัยขอความกรุณาจากท่านโปรดตอบแบบสอบถามให้ครบถ้วนและตรงกับสภาพความเป็นจริงมากที่สุด เพื่อให้ได้ข้อมูลเกี่ยวกับรูปแบบการพัฒนาภาวะผู้นำใ้บริการของบุคลากรสังกัดองค์การบริหารส่วนตำบล ในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ ข้อมูลที่ได้จากแบบสอบถามจะเป็นประโยชน์ในการสร้างรูปแบบการพัฒนาภาวะผู้นำใ้บริการของบุคลากรสังกัดองค์การบริหารส่วนตำบล ในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ คำตอบของท่านจะถูกเก็บไว้เป็นความลับ การนำเสนอข้อมูลจากแบบสอบถาม จะวิเคราะห์ข้อมูลโดยการนำเสนอภาพรวมไม่พาดพิงถึงผู้ตอบแบบสอบถามบุคคลใดบุคคลหนึ่งโดยเฉพาะ และคำตอบของท่านจะไม่มีผลกระทบต่อตำแหน่งหน้าที่และหน่วยงานของท่าน แต่ประการใด หวังว่าคงได้รับความอนุเคราะห์จากท่านด้วยดี

ขอขอบพระคุณที่ให้ความร่วมมือในการตอบแบบสอบถาม

นางสาวสิริพรรณ จิ่งสุทธิวงษ์

นักศึกษาปริญญาเอก สาขาวิชาการบริหารการศึกษาและภาวะผู้นำ

มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร

โทรศัพท์มือถือ 089 – 6255747

ตอนที่ 1

สอบถามเกี่ยวกับตำแหน่ง เพศ อายุ ประสบการณ์ในการทำงาน และวุฒิทางการศึกษา ของผู้ตอบแบบสอบถาม

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย / ลงใน () หน้าข้อความหรือช่องว่างที่ตรงกับตำแหน่ง
เพศ อายุ ประสบการณ์ในการทำงาน และวุฒิทางการศึกษาของท่าน

1. ตำแหน่ง

.....

2. เพศ

() ชาย

() หญิง

3. อายุ

() 20 – 29 ปี

() 30 – 39 ปี

() 40 – 49 ปี

() 50 ปีขึ้นไป

4. ประสบการณ์ในการปฏิบัติงาน

() 1 – 5 ปี

() 6 – 10 ปี

() 11 ปีขึ้นไป

5. วุฒิการศึกษา

() ต่ำกว่าปริญญาตรี

() ปริญญาตรี

() ปริญญาโท

() ปริญญาเอก

ตอนที่ 2

สอบถามเกี่ยวกับความต้องการพัฒนาภาวะผู้นำใ้บริการของบุคลากร

สังกัดองค์การบริหารส่วนตำบล ในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ

.....

คำชี้แจง โปรดกาเครื่องหมาย / ลงในช่องที่ตรงกับความต้องการพัฒนาภาวะผู้นำใ้บริการของบุคลากร สังกัดองค์การบริหารส่วนตำบล ในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ ที่ตรงกับสภาพความเป็นจริงมากที่สุดเพียงข้อเดียวลงในช่อง มากที่สุด มาก ปานกลาง น้อยและน้อยที่สุด ดังตัวอย่างต่อไปนี้

ตัวอย่าง

ข้อที่	ภาวะผู้นำใ้บริการ	ระดับความต้องการพัฒนา				
		มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
0	มีความมุ่งมั่นในการทำงาน	/				
00	มีการประชาสัมพันธ์ในทุกด้าน			/		

จากตัวอย่างแสดงว่า

ข้อ 0 ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นว่า ความต้องการพัฒนาภาวะผู้นำใ้บริการของบุคลากร สังกัดองค์การบริหารส่วนตำบล ในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ มีความมุ่งมั่นในการทำงาน อยู่ในระดับมากที่สุด

ข้อ 00 ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นว่า ความต้องการพัฒนาภาวะผู้นำใ้บริการของบุคลากร สังกัดองค์การบริหารส่วนตำบล ในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ มีการประชาสัมพันธ์ในทุกด้าน อยู่ในระดับปานกลาง

ข้อ ที่	ภาวะผู้นำให้บริการ	ระดับความต้องการพัฒนา				
		มาก ที่สุด	มาก	ปาน กลาง	น้อย	น้อย ที่สุด
การโน้มน้าวใจ						
1	ความน่าเชื่อถือ สร้างความเชื่อมั่นในการให้บริการ					
2	สร้างความประทับใจในการให้บริการอยู่เสมอ					
3	มีพฤติกรรมเป็นแบบอย่างที่ดีในการให้บริการ					
4	มีการแก้ไขสถานการณ์ให้เข้าสู่สภาวะปกติโดยเร็ว เมื่อเกิดปัญหาในการให้บริการ					
ความไว้วางใจ						
5	เป็นกันเองกับผู้รับบริการ					
6	มีมนุษยสัมพันธ์ที่ดีในการบริการ					
7	สร้างบรรยากาศของความไว้วางใจให้เกิดขึ้นแก่ ผู้รับบริการ					
การพูดจูงใจ						
8	มีความสามารถในการพูดจูงใจในการให้บริการ					
9	มีกริยาอ่อนน้อมถ่อมตนและใช้วาจาที่สุภาพในการ ให้บริการ					
10	มีความคิดริเริ่มสร้างสรรค์นอกเหนือจากการ ให้บริการประจำวัน					
การให้กำลังใจผู้อื่น						
การแสดงความสนใจและความปรารถนาดี ต่อผู้อื่น						
11	มีความสนใจและความปรารถนาดีต่อผู้รับบริการ					
12	ให้ความสำคัญกับประโยชน์ที่เกิดต่อผู้รับบริการ					
13	มีการประสานผู้รับบริการอย่างต่อเนื่อง					
14	มีการให้บริการโดยไม่คำนึงถึงผลประโยชน์ของ ตัวเอง					
ยินดีให้คำปรึกษาและคำแนะนำ						
15	ให้คำปรึกษาในการให้บริการแก่ผู้รับบริการ					

ข้อ ที่	ภาวะผู้นำให้บริการ	ระดับความต้องการพัฒนา				
		มาก ที่สุด	มาก	ปาน กลาง	น้อย	น้อย ที่สุด
16	แนะนำสิ่งที่คุณรับบริการยังไม่เข้าใจหรือต้องการทราบข้อมูลเพิ่มเติมด้วยความเต็มใจ					
17	ให้คำปรึกษาแก่เพื่อนร่วมงานและผู้รับบริการเมื่อพบเจอปัญหาด้านการปฏิบัติงานและปัญหาส่วนตัว					
18	ส่งเสริมและให้กำลังใจในการปฏิบัติงาน มีการให้กำลังใจแก่ผู้รับบริการเมื่อพบเจอปัญหา					
19	มีการส่งเสริมการเข้าถึงบริการได้ทันทีตามความต้องการของผู้รับบริการ					
20	มีการจัดพื้นที่เพื่ออำนวยความสะดวกในการให้บริการ					
การมองการณ์ไกล						
21	การวิเคราะห์สภาพปัจจุบันและอนาคต วิเคราะห์สภาพปัจจุบันและอนาคตถึงแนวทางการให้บริการ					
22	มองเห็นสถานการณ์ที่เป็นปัญหาในการให้บริการ					
23	มีการให้บริการโดยคำนึงถึงการเปลี่ยนแปลงและผลกระทบที่จะเกิดขึ้นในอนาคต					
24	การวางแผน มีเป้าหมายและนโยบายที่ชัดเจนในการให้บริการ					
25	มีการวางแผนเพื่อเป็นแนวทางในการให้บริการ					
26	การกำหนดแนวทางการปฏิบัติงานที่เหมาะสม มีการกำหนดแนวทางการให้บริการที่เหมาะสม					
27	มีการให้บริการครอบคลุมทุกด้าน ณ จุดเดียว					
28	การสร้างกระบวนทัศน์ในการปฏิบัติงาน มีการกำหนดวิสัยทัศน์ร่วมกันของบุคลากรในการให้บริการ					
29	มีการมอบอำนาจหน้าที่ในการให้บริการแก่เพื่อนร่วมงาน					

ข้อ ที่	ภาวะผู้นำใ้บริการ	ระดับความต้องการพัฒนา				
		มาก ที่สุด	มาก	ปาน กลาง	น้อย	น้อย ที่สุด
30	มีการพัฒนาการให้บริการและคิดนอกเหนือจากกรอบงานที่ได้รับมอบหมาย					
การฟัง						
31	การมีทักษะในการสื่อสารและตัดสินใจ มีทักษะในการสื่อสารและการให้บริการที่ดี					
32	มีการจัดระบบการติดต่อสื่อสารเพื่อความสะดวกรวดเร็วในการให้บริการ					
33	มีการตัดสินใจที่ดีในการแก้ไขปัญหาในการให้บริการ					
34	มีการประชาสัมพันธ์ในการให้บริการที่หลากหลาย					
35	มีความคิดหรือทัศนคติใหม่ๆ ในการให้บริการ					
36	การรับฟังความคิดเห็นของผู้อื่น การรับฟังความคิดเห็นของผู้รับบริการ					
37	เปิดโอกาสให้ผู้รับบริการได้ปรึกษาหารือหรือแสดงความคิดเห็นโดยเสรี					
38	มีการรับรู้ถึงความแตกต่างของผู้รับบริการแต่ละคน					
39	มีการแสดงความเคารพและยกย่องให้เกียรติผู้รับบริการเสมอ					
40	ยอมรับและรับฟังความคิดเห็นของเพื่อนร่วมงานทุกคนเพื่อนำไปสู่การปฏิบัติ					
การรับผิดชอบดูแล						
41	การอุทิศตนเพื่อบริการผู้อื่น มีความมุ่งมั่นอุทิศตนในการให้บริการ					
42	ส่งเสริมการให้บริการที่สร้างความพึงพอใจแก่ผู้รับบริการ					
43	มีความคิดสร้างสรรค์ในการให้บริการ					
44	การให้บริการอย่างเท่าเทียมกัน การให้บริการผู้มารับบริการอย่างเท่าเทียมกัน					
45	มีความรู้ความเข้าใจงานการบริการเป็นอย่างดี					

ข้อ ที่	ภาวะผู้นำใ้บริการ	ระดับความต้องการพัฒนา				
		มาก ที่สุด	มาก	ปาน กลาง	น้อย	น้อย ที่สุด
46	มีการรับรองความปลอดภัยในการบริการ					
47	ปฏิบัติงานด้วยความจริงใจ มีการให้บริการด้วยความจริงใจ เปิดเผย					
48	มีทัศนคติที่ดีต่อผู้รับบริการทุกคน					
49	มีสิ่งอำนวยความสะดวกเพื่อความพร้อมในการปฏิบัติงาน มีสิ่งอำนวยความสะดวกเพื่อความพร้อมในการให้บริการ					
50	มีการจัดสรรทรัพยากรเพื่อการบริการที่เหมาะสม					
การมุ่งมั่นพัฒนา						
51	การมีความรับผิดชอบในการปฏิบัติงาน มีความรับผิดชอบในการให้บริการ					
52	มีการมอบหมายงานการให้บริการที่ชัดเจน					
53	มาปฏิบัติงานก่อนเวลาเสมอ					
54	การพัฒนาตนเองในการปฏิบัติงาน มีการพัฒนาตนเองในการให้บริการอย่างต่อเนื่อง โดยวิธีการที่หลากหลาย					
55	มีความกระตือรือร้นที่จะเรียนรู้สิ่งแปลกใหม่ในการให้บริการ					
56	ให้ข้อเสนอแนะและความรู้การให้บริการแก่เพื่อนร่วมงานในงานที่ตนได้รับมอบหมาย					
57	การพัฒนาคุณภาพในการปฏิบัติงาน มุ่งมั่นพัฒนาคุณภาพในการบริการตลอดเวลา					
58	มุ่งเน้นความเป็นเลิศในการให้บริการ					
59	มีความมุ่งมั่นในการพัฒนาหน่วยงานกับผู้รับบริการ					
60	นำเสนอเทคนิคและวิธีการให้บริการใหม่ๆ อยู่เสมอ					
การสร้างชุมชน						
61	การมุ่งเน้นการทำงานเป็นทีม การทำงานเป็นทีมในการให้บริการ					

ข้อ ที่	ภาวะผู้นำใ้บริการ	ระดับความต้องการพัฒนา				
		มาก ที่สุด	มาก	ปาน กลาง	น้อย	น้อย ที่สุด
46	มีการรับรองความปลอดภัยในการบริการ					
47	ปฏิบัติงานด้วยความจริงใจ มีการให้บริการด้วยความจริงใจ เปิดเผย					
62	การมีส่วนร่วมของบุคลากรในการให้บริการอย่าง เท่าเทียมกัน					
63	เมื่อเกิดปัญหาในการให้บริการสามารถร่วมกัน แก้ปัญหาได้เป็นอย่างดี					
64	นำความคิดเห็นมาปรับปรุงและพัฒนาการให้บริการ					
65	การให้บริการที่ไม่จำกัดกลุ่ม ให้บริการผู้รับบริการเป็นรายบุคคลโดยไม่เลือก ปฏิบัติ					
66	ตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการด้วยความ สะดวกและรวดเร็ว					
67	แสดงผลงานอย่างมีจุดหมายที่เป็นประโยชน์ต่อ ส่วนรวม					
68	บุคลากรมีสัมพันธภาพที่ดีกับผู้อื่น บุคลากรมีการพัฒนาสัมพันธภาพที่ดีกับผู้รับบริการ					
69	ส่งเสริมการจัดกิจกรรมการให้บริการร่วมกับชุมชน และท้องถิ่น					
70	มีการติดตาม สอบถามผลการให้บริการทั้งก่อน ระหว่างและหลังการให้บริการ					
การตระหนักรู้						
71	ความเข้าใจในบทบาทหน้าที่ของตนเอง ตระหนักในบทบาทของตนเองในการให้บริการ					
72	มีความชำนาญในเรื่องที่ตนให้บริการ					
73	กล้ายอมรับข้อจำกัดและข้อผิดพลาดของตนในการ ให้บริการ					
74	ไม่ใช้อำนาจหน้าที่ในการแสวงหาผลประโยชน์ให้กับ ตนเอง					
	การตื่นตัว รับผิดชอบต่อเวลาในการปฏิบัติงาน					

ข้อ ที่	ภาวะผู้นำใ้บริการ	ระดับความต้องการพัฒนา				
		มาก ที่สุด	มาก	ปาน กลาง	น้อย	น้อย ที่สุด
46	มีการรับรองความปลอดภัยในการบริการ					
	ปฏิบัติงานด้วยความจริงใจ					
47	มีการให้บริการด้วยความจริงใจ เปิดเผย					
75	ชี้แจงเป้าหมายการให้บริการได้อย่างชัดเจน					
76	สามารถให้บริการงานที่ไม่ใช่งานในหน้าที่ของตนได้					
77	ปฏิบัติตามระเบียบ ข้อบังคับ ขององค์การอย่าง เคร่งครัด					
	การตระหนักถึงคุณค่าของผู้อื่น					
78	เข้าใจความต้องการของผู้รับบริการแต่ละคน					
79	สามารถตอบสนองต่อความต้องการของผู้รับบริการ ได้เป็นอย่างดี					
80	ตระหนักถึงคุณค่าในการเป็นผู้ให้บริการที่ดี					

ความคิดเห็นเพิ่มเติม

.....

.....

.....



แบบประเมินความสอดคล้องข้อคำถามการวิจัย

เรื่องรูปแบบการพัฒนาภาวะผู้นำใ้บริการของบุคลากร
สังกัดองค์การบริหารส่วนตำบล ในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ

ผู้วิจัย

นางสาวสิริพรรณ จิ่งสุทธีวงษ์

นักศึกษาปริญญาเอก สาขาวิชาการบริหารการศึกษาและภาวะผู้นำ
มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร

แบบประเมินความสอดคล้องข้อคำถามการวิจัย

เรื่อง รูปแบบการพัฒนาภาวะผู้นำใ้บริการของบุคลากร สังกัดองค์การบริหารส่วนตำบล ในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ

ผู้ประเมิน.....

ตำแหน่ง.....

สถานที่ทำงาน.....

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย / ลงในช่องที่ตรงกับความคิดเห็นของท่านซึ่งมีระดับ
คะแนนดังนี้

- ได้คะแนน + 1 เมื่อแน่ใจว่าข้อคำถามนั้นวัดได้ตรงกับเนื้อหาเรื่องที่วิจัย
- ได้คะแนน 0 เมื่อไม่แน่ใจว่าข้อคำถามนั้นวัดได้ตรงกับเนื้อหาเรื่องที่วิจัย
- ได้คะแนน - 1 เมื่อแน่ใจว่าข้อคำถามนั้นวัดไม่ตรงกับเนื้อหาเรื่องที่วิจัย

บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยราชภัฏสุรินทร์

ข้อที่	ตอนที่ 2 ความต้องการพัฒนาภาวะผู้นำใ้บริการ ของบุคลากร สังกัดองค์การบริหารส่วนตำบล ในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ	ระดับคะแนน		
		+1	0	-1
การโน้มน้าวใจ				
1	ความน่าเชื่อถือ สร้างความเชื่อมั่นในการให้บริการ			
2	สร้างความประทับใจในการให้บริการอยู่เสมอ			
3	มีพฤติกรรมเป็นแบบอย่างที่ดีในการให้บริการ			
4	มีการแก้ไขสถานการณ์ให้เข้าสู่สภาวะปกติโดยเร็วเมื่อเกิด ปัญหาในการให้บริการ			
5	ความไว้วางใจ เป็นกันเองกับผู้รับบริการ			
6	มีมนุษยสัมพันธ์ที่ดีในการบริการ			
7	สร้างบรรยากาศของความไว้วางใจให้เกิดขึ้นแก่ผู้รับบริการ			
8	การพูดจูงใจ มีความสามารถในการพูดจูงใจในการให้บริการ			
9	มีกิริยาอ่อนน้อมถ่อมตนและใช้วาจาที่สุภาพในการ ให้บริการ			
10	มีความคิดริเริ่มสร้างสรรค์นอกเหนือจากการให้บริการ ประจำวัน			
การให้กำลังใจผู้อื่น				
11	การแสดงความสนใจและความปรารถนาดีต่อผู้อื่น มีความสนใจและความปรารถนาดีต่อผู้รับบริการ			
12	ให้ความสำคัญกับประโยชน์ที่เกิดต่อผู้รับบริการ			
13	มีการประสานผู้รับบริการอย่างต่อเนื่อง			
14	มีการให้บริการโดยไม่คำนึงถึงผลประโยชน์ของตัวเอง			
15	ยินดีให้คำปรึกษาและคำแนะนำ ให้คำปรึกษาในการให้บริการแก่ผู้รับบริการ			
16	แนะนำสิ่งที่คุณรับบริการยังไม่เข้าใจหรือต้องการทราบข้อมูล เพิ่มเติมด้วยความเต็มใจ			
17	ให้คำปรึกษาแก่เพื่อนร่วมงานและผู้รับบริการเมื่อพบเจอ ปัญหาด้านการปฏิบัติงานและปัญหาส่วนตัว			

ข้อที่	ตอนที่ 2 ความต้องการพัฒนาภาวะผู้นำใ้บริการ ของบุคลากร สังกัดองค์การบริหารส่วนตำบล ในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ	ระดับคะแนน		
		+1	0	-1
18	ส่งเสริมและให้กำลังใจในการปฏิบัติงาน มีการให้กำลังใจแก่ผู้รับบริการเมื่อพบเจอปัญหา			
19	มีการส่งเสริมการเข้าถึงบริการได้ทันทีตามความต้องการ ของผู้รับบริการ			
20	มีการจัดพื้นที่เพื่ออำนวยความสะดวกในการให้บริการ			
การมองการณ์ไกล				
21	การวิเคราะห์สภาพปัจจุบันและอนาคต วิเคราะห์สภาพปัจจุบันและอนาคตถึงแนวทางการให้บริการ			
22	มองเห็นสถานการณ์ที่เป็นปัญหาในการให้บริการ			
23	มีการให้บริการโดยคำนึงถึงการเปลี่ยนแปลงและผลกระทบ ที่จะเกิดขึ้นในอนาคต			
24	การวางแผน มีเป้าหมายและนโยบายที่ชัดเจนในการให้บริการ			
25	มีการวางแผนเพื่อเป็นแนวทางในการให้บริการ			
26	การกำหนดแนวทางการปฏิบัติงานที่เหมาะสม มีการกำหนดแนวทางการให้บริการที่เหมาะสม			
27	มีการให้บริการครอบคลุมทุกด้าน ณ จุดเดียว			
28	การสร้างกระบวนการทัศนในการปฏิบัติงาน มีการกำหนดวิสัยทัศน์ร่วมกันของบุคลากรในการให้บริการ			
29	มีการมอบอำนาจหน้าที่ในการให้บริการแก่เพื่อนร่วมงาน			
30	มีการพัฒนาการให้บริการและคิดนอกเหนือจากกรอบงาน ที่ได้รับมอบหมาย			
การฟัง				
31	การมีทักษะในการสื่อสารและตัดสินใจ มีทักษะในการสื่อสารและการให้บริการที่ดี			
32	มีการจัดระบบการติดต่อสื่อสารเพื่อความสะดวกรวดเร็วใน การให้บริการ			
33	มีการตัดสินใจที่ดีในการแก้ไขปัญหาในการให้บริการ			
34	มีการประชาสัมพันธ์ในการให้บริการที่หลากหลาย			

ข้อที่	ตอนที่ 2 ความต้องการพัฒนาภาวะผู้นำให้บริการ ของบุคลากร สังกัดองค์การบริหารส่วนตำบล ในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ	ระดับคะแนน		
		+1	0	-1
35	มีความคิดหรือทัศนคติใหม่ๆ ในการให้บริการ			
36	การรับฟังความคิดเห็นของผู้อื่น การรับฟังความคิดเห็นของผู้รับบริการ			
37	เปิดโอกาสให้ผู้รับบริการได้ปรึกษาหารือหรือแสดงความคิดเห็นโดยเสรี			
38	มีการรับรู้ถึงความแตกต่างของผู้รับบริการแต่ละคน			
39	มีการแสดงความเคารพและยกย่องให้เกิดกับผู้รับบริการเสมอ			
40	ยอมรับและรับฟังความคิดเห็นของเพื่อนร่วมงานทุกคนเพื่อนำไปสู่การปฏิบัติ			
การรับผิดชอบดูแล				
41	การอุทิศตนเพื่อบริการผู้อื่น มีความมุ่งมั่นอุทิศตนในการให้บริการ			
42	ส่งเสริมการให้บริการที่สร้างความพึงพอใจแก่ผู้รับบริการ			
43	มีความคิดสร้างสรรค์ในการให้บริการ			
44	การให้บริการอย่างเท่าเทียมกัน การให้บริการผู้มารับบริการอย่างเท่าเทียมกัน			
45	มีความรู้ความเข้าใจงานบริการเป็นอย่างดี			
46	มีการรับรองความปลอดภัยในการบริการ			
47	ปฏิบัติงานด้วยความจริงใจ มีการให้บริการด้วยความจริงใจ เปิดเผย			
48	มีทัศนคติที่ดีต่อผู้รับบริการทุกคน			
49	มีสิ่งอำนวยความสะดวกเพื่อความพร้อมในการปฏิบัติงาน มีสิ่งอำนวยความสะดวกเพื่อความพร้อมในการให้บริการ			
50	มีการจัดสรรทรัพยากรเพื่อการบริการที่เหมาะสม			
การมุ่งมั่นพัฒนา				
51	การมีความรับผิดชอบในการปฏิบัติงาน มีความรับผิดชอบในการให้บริการ			

ข้อที่	ตอนที่ 2 ความต้องการพัฒนาภาวะผู้นำให้บริการ ของบุคลากร สังกัดองค์การบริหารส่วนตำบล ในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ	ระดับคะแนน		
		+1	0	-1
52	มีการมอบหมายงานการให้บริการที่ชัดเจน			
53	มาปฏิบัติงานก่อนเวลาเสมอ			
54	การพัฒนาตนเองในการปฏิบัติงาน มีการพัฒนาตนเองในการให้บริการอย่างต่อเนื่องโดย วิธีการที่หลากหลาย			
55	มีความกระตือรือร้นที่จะเรียนรู้สิ่งแปลกใหม่ในการ ให้บริการ			
56	ให้ข้อเสนอแนะและความรู้การให้บริการแก่เพื่อนร่วมงาน ในงานที่ตนได้รับมอบหมาย			
57	การพัฒนาคุณภาพในการปฏิบัติงาน มุ่งมั่นพัฒนาคุณภาพในการบริการตลอดเวลา			
58	มุ่งเน้นความเป็นเลิศในการให้บริการ			
59	มีความมุ่งมั่นในการพัฒนาหน่วยงานกับผู้รับบริการ			
60	นำเสนอเทคนิคและวิธีการให้บริการใหม่ๆ อยู่เสมอ			
การสร้างชุมชน				
61	การมุ่งเน้นการทำงานเป็นทีม ทำงานเป็นทีมในการให้บริการ			
62	มีส่วนร่วมของบุคลากรในการให้บริการอย่างเท่าเทียมกัน			
63	เมื่อเกิดปัญหาในการให้บริการสามารถร่วมกันแก้ปัญหา ได้เป็นอย่างดี			
64	นำความคิดเห็นมาปรับปรุงและพัฒนาการให้บริการ			
65	การให้บริการที่ไม่จำกัดกลุ่ม ให้บริการผู้รับบริการเป็นรายบุคคลโดยไม่เลือกปฏิบัติ			
66	ตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการด้วยความ สะดวกและรวดเร็ว			
67	แสดงผลงานอย่างมีจุดหมายที่เป็นประโยชน์ต่อส่วนรวม			
68	บุคลากรมีสัมพันธภาพที่ดีกับผู้อื่น บุคลากรมีการพัฒนาสัมพันธภาพที่ดีกับผู้รับบริการ			

ข้อที่	ตอนที่ 2 ความต้องการพัฒนาภาวะผู้นำใ้บริการ ของบุคลากร สังกัดองค์การบริหารส่วนตำบล ในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ	ระดับคะแนน		
		+1	0	-1
69	ส่งเสริมการจัดกิจกรรมการให้บริการร่วมกับชุมชนและ ท้องถิ่น			
70	มีการติดตาม สอบถามผลการให้บริการทั้งก่อน ระหว่าง และหลังการให้บริการ			
การตระหนักรู้				
71	ความเข้าใจในบทบาทหน้าที่ของตนเอง ตระหนักในบทบาทของตนเองในการให้บริการ			
72	มีความชำนาญในเรื่องที่ตนให้บริการ			
73	กล้ายอมรับข้อจำกัดและข้อผิดพลาดของตนในการ ให้บริการ			
74	ไม่ใช้อำนาจหน้าที่ในการแสวงหาผลประโยชน์ให้กับ ตนเอง			
75	การตื่นตัว รับผิดชอบต่อเวลาในการปฏิบัติงาน ชี้แจงเป้าหมายการให้บริการได้อย่างชัดเจน			
76	สามารถให้บริการงานที่ไม่ใช่งานในหน้าที่ของตนได้			
77	ปฏิบัติตามระเบียบ ข้อบังคับ ขององค์การอย่างเคร่งครัด			
78	การตระหนักถึงคุณค่าของผู้อื่น เข้าใจความต้องการของผู้รับบริการแต่ละคน			
79	สามารถตอบสนองต่อความต้องการของผู้รับบริการได้ เป็นอย่างดี			
80	ตระหนักถึงคุณค่าในการเป็นผู้ให้บริการที่ดี			

ข้อเสนอแนะ

.....

.....

.....

ลงชื่อ.....ผู้ประเมิน

(.....)

...../...../.....

ตาราง 28 แสดงการวิเคราะห์ ตรวจสอบ ประเมินความสอดคล้อง (IOC)

ของแบบสอบถาม

ด้าน	ข้อที่	ความคิดเห็นของผู้เชี่ยวชาญ					สรุป
		คนที่ 1	คนที่ 2	คนที่ 3	คนที่ 4	คนที่ 5	
การโน้มน้าวใจ	1	+1	+1	+1	+1	+1	1
	2	+1	+1	+1	+1	+1	1
	3	+1	+1	+1	+1	+1	1
	4	+1	+1	+1	+1	+1	1
	5	+1	+1	+1	+1	+1	1
	6	+1	+1	+1	+1	+1	1
	7	+1	+1	+1	+1	+1	1
	8	+1	+1	0	+1	+1	.80
	9	+1	+1	+1	+1	+1	1
	10	+1	+1	0	+1	+1	.80
การให้กำลังใจผู้อื่น	11	+1	+1	+1	+1	+1	1
	12	+1	+1	+1	+1	+1	1
	13	+1	+1	+1	+1	+1	1
	14	+1	+1	+1	+1	+1	1
	15	+1	+1	+1	+1	+1	1
	16	+1	+1	+1	+1	+1	1
	17	+1	+1	+1	+1	+1	1
	18	+1	+1	+1	+1	+1	1
	19	+1	+1	+1	+1	+1	1
	20	+1	+1	+1	+1	+1	1

ตาราง 28 (ต่อ)

ด้าน	ข้อที่	ความคิดเห็นของผู้เชี่ยวชาญ					สรุป
		คนที่ 1	คนที่ 2	คนที่ 3	คนที่ 4	คนที่ 5	
การมองการณ์ไกล	21	+1	+1	+1	+1	+1	1
	22	+1	+1	+1	+1	+1	1
	23	+1	+1	+1	+1	+1	1
	24	+1	+1	+1	+1	+1	1
	25	+1	+1	+1	+1	+1	1
	26	+1	+1	+1	+1	+1	1
	27	+1	+1	+1	+1	+1	1
	28	+1	+1	+1	+1	+1	1
	29	+1	+1	+1	+1	+1	1
	30	+1	+1	+1	+1	+1	1
การฟัง	31	+1	+1	0	+1	+1	.80
	32	+1	+1	+1	+1	+1	1
	33	+1	+1	+1	+1	+1	1
	34	+1	+1	+1	+1	+1	1
	35	+1	+1	+1	+1	+1	1
	36	+1	+1	+1	+1	+1	1
	37	+1	+1	+1	+1	+1	1
	38	+1	+1	+1	+1	+1	1
	39	+1	+1	+1	+1	+1	1
	40	+1	+1	+1	+1	+1	1

ตาราง 28 (ต่อ)

ด้าน	ข้อที่	ความคิดเห็นของผู้เชี่ยวชาญ					สรุป
		คนที่ 1	คนที่ 2	คนที่ 3	คนที่ 4	คนที่ 5	
การรับผิดชอบดูแล	41	+1	+1	+1	+1	+1	1
	42	+1	+1	+1	+1	+1	1
	43	+1	+1	+1	+1	+1	1
	44	+1	+1	+1	+1	+1	1
	45	+1	+1	+1	+1	+1	1
	46	+1	+1	+1	+1	+1	1
	47	+1	+1	+1	+1	+1	1
	48	+1	+1	+1	+1	+1	1
	49	+1	+1	+1	+1	+1	1
	50	+1	+1	+1	+1	+1	1
การมุ่งมั่นพัฒนา	51	+1	+1	+1	+1	+1	1
	52	+1	+1	+1	+1	+1	1
	53	+1	+1	+1	+1	+1	1
	54	+1	+1	+1	+1	+1	1
	55	+1	+1	+1	+1	+1	1
	56	+1	+1	+1	+1	+1	1
	57	+1	+1	+1	+1	+1	1
	58	+1	+1	+1	+1	+1	1
	59	+1	+1	+1	+1	+1	1
	60	+1	+1	+1	+1	+1	1

ตาราง 28 (ต่อ)

ด้าน	ข้อที่	ความคิดเห็นของผู้เชี่ยวชาญ					สรุป
		คนที่ 1	คนที่ 2	คนที่ 3	คนที่ 4	คนที่ 5	
การสร้างชุมชน	61	+1	+1	+1	+1	+1	1
	62	+1	+1	+1	+1	+1	1
	63	+1	+1	+1	+1	+1	1
	64	+1	+1	+1	+1	+1	1
	65	+1	+1	+1	+1	+1	1
	66	+1	+1	+1	+1	+1	1
	67	+1	+1	+1	+1	+1	1
	68	+1	+1	+1	+1	+1	1
	69	+1	+1	+1	+1	+1	1
	70	+1	+1	+1	+1	+1	1
การตระหนักรู้	71	+1	+1	+1	+1	+1	1
	72	+1	+1	+1	+1	+1	1
	73	+1	+1	+1	+1	+1	1
	74	+1	+1	+1	+1	+1	1
	75	+1	+1	+1	+1	+1	1
	76	+1	+1	+1	+1	+1	1
	77	+1	+1	+1	+1	+1	1
	78	+1	+1	+1	+1	+1	1
	79	+1	+1	+1	+1	+1	1
	80	+1	+1	+1	+1	+1	1

ค่าอำนาจจำแนกและค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม

ตาราง 29 แสดงค่าอำนาจจำแนกของแบบสอบถามรายข้อ (r) ทั้งฉบับ
รูปแบบการพัฒนาภาวะผู้นำใฝ่บริการของบุคลากร
สังกัดองค์การบริหารส่วนตำบล ในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ

ข้อที่	ค่าอำนาจจำแนก (r)	ข้อที่	ค่าอำนาจจำแนก (r)	ข้อที่	ค่าอำนาจจำแนก (r)
1	.57	21	.77	41	.80
2	.72	22	.81	42	.83
3	.74	23	.74	43	.82
4	.57	24	.85	44	.84
5	.61	25	.83	45	.86
6	.72	26	.85	46	.85
7	.73	27	.84	47	.82
8	.66	28	.88	48	.80
9	.74	29	.86	49	.78
10	.63	30	.89	50	.76
11	.69	31	.83	51	.85
12	.78	32	.89	52	.83
13	.80	33	.87	53	.81
14	.74	34	.86	54	.81
15	.80	35	.81	55	.85
16	.78	36	.84	56	.86
17	.87	37	.79	57	.83
18	.84	38	.37	58	.85
19	.84	39	.85	59	.81
20	.82	40	.83	60	.82

ตาราง 29 (ต่อ)

ข้อที่	ค่าอำนาจจำแนก (r)	ข้อที่	ค่าอำนาจจำแนก (r)	ข้อที่	ค่าอำนาจจำแนก (r)
61	.83				
62	.86				
63	.82				
64	.85				
65	.81				
66	.76				
67	.77				
68	.85				
69	.80				
70	.84				
71	.83				
72	.76				
73	.75				
74	.85				
75	.88				
76	.81				
77	.80				
78	.75				
79	.82				
80	.83				

ค่าความเชื่อมั่นทั้งหมดเท่ากับ .99 ค่าอำนาจจำแนก (r) อยู่ระหว่าง .37 - .89



สำหรับผู้เชี่ยวชาญ

แบบประเมินรูปแบบและคู่มือการพัฒนา

เรื่อง

รูปแบบการพัฒนาภาวะผู้นำใ้บริการของบุคลากร
สังกัดองค์การบริหารส่วนตำบล ในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ

ผู้วิจัย

นางสาวสิริพรรณ จิ่งสุทธิวงษ์

นักศึกษาปริญญาเอก สาขาวิชาการบริหารการศึกษาและภาวะผู้นำ
มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร

แบบประเมินรูปแบบและคู่มือการพัฒนา

เรื่อง

รูปแบบการพัฒนาภาวะผู้นำใ้บริการของบุคลากร
สังกัดองค์การบริหารส่วนตำบล ในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ

ผู้ประเมิน

.....

ตำแหน่ง

.....

สถานที่ทำงาน

.....

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย / ลงในช่องที่ตรงกับความคิดเห็นของท่านมากที่สุด

เกณฑ์การประเมิน

เหมาะสมมากที่สุด	หมายถึง	5
เหมาะสมมาก	หมายถึง	4
เหมาะสมปานกลาง	หมายถึง	3
เหมาะสมน้อย	หมายถึง	2
เหมาะสมน้อยที่สุด	หมายถึง	1

ข้อ	รายการประเมิน	ระดับความเหมาะสม				
		มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
	รูปแบบการพัฒนาภาวะผู้นำใ้บริการของบุคลากร สังกัดองค์การบริหารส่วนตำบลในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ					
1	หลักการของรูปแบบ					
2	วัตถุประสงค์ของรูปแบบ					
3	เนื้อหาของรูปแบบ					
4	กระบวนการของรูปแบบ					
5	การวัดและประเมินผล					
6	เอกสารประกอบการพัฒนาในแต่ละองค์ประกอบ					
	ชุดที่ 1 การน้อมนำใจ					
	1. วัตถุประสงค์					
	2. เนื้อหา					
	2.1 การน้อมนำใจ					
	2.2 ความไว้วางใจ					
	2.3 การจูงใจ					
	3. สื่อประกอบกิจกรรม					
	4. ขั้นตอนการดำเนินกิจกรรม					
	5. การประเมินผล					
	6. กิจกรรมประกอบการพัฒนา					
	ชุดที่ 2 การให้กำลังใจผู้อื่น					
	1. วัตถุประสงค์					
	2. เนื้อหา					
	2.1 การให้กำลังใจผู้อื่น					
	2.2 การให้คำปรึกษา					

ข้อ	รายการประเมิน	ระดับความเหมาะสม				
		มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
	รูปแบบการพัฒนาภาวะผู้นำใ้บริการของบุคลากร สังกัดองค์การบริหารส่วนตำบล ในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ					
	3. สื่อประกอบกิจกรรม					
	4. ขั้นตอนการดำเนินกิจกรรม					
	5. การประเมินผล					
	6. กิจกรรมประกอบการพัฒนา					
	ชุดที่ 3 การมองการณ์ไกล					
	1. วัตถุประสงค์					
	2. เนื้อหา					
	2.1 การคิดเชิงอนาคต					
	2.2 การวางแผน					
	2.3 กระบวนทัศน์					
	3. สื่อประกอบกิจกรรม					
	4. ขั้นตอนการดำเนินกิจกรรม					
	5. การประเมินผล					
	6. กิจกรรมประกอบการพัฒนา					
	ชุดที่ 4 การฟัง					
	1. วัตถุประสงค์					
	2. เนื้อหา					
	2.1 การฟัง					
	2.2 การสื่อสาร					
	2.3 การตัดสินใจ					
	3. สื่อประกอบกิจกรรม					
	4. ขั้นตอนการดำเนินกิจกรรม					

ข้อ	รายการประเมิน	ระดับความเหมาะสม				
		มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
	รูปแบบการพัฒนาภาวะผู้นำใ้บริการของบุคลากร สังกัดองค์การบริหารส่วนตำบลในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ					
	5. การประเมินผล					
	6. กิจกรรมประกอบการพัฒนา					
	ชุดที่ 5 การรับผิดชอบดูแล					
	1. วัตถุประสงค์					
	2. เนื้อหา					
	2.1 การรับผิดชอบดูแล					
	2.2 การให้บริการ					
	2.3 ความเป็นเลิศในการบริการ					
	3. สื่อประกอบกิจกรรม					
	4. ขั้นตอนการดำเนินกิจกรรม					
	5. การประเมินผล					
	6. กิจกรรมประกอบการพัฒนา					
	ชุดที่ 6 การมุ่งมั่นพัฒนา					
	1. วัตถุประสงค์					
	2. เนื้อหา					
	2.1 การมุ่งมั่นพัฒนา					
	2.2 ความรับผิดชอบในการปฏิบัติงาน					
	2.3 การพัฒนาตนเอง					
	2.4 การพัฒนาคุณภาพงาน					
	3. สื่อประกอบกิจกรรม					
	4. ขั้นตอนการดำเนินกิจกรรม					
	5. การประเมินผล					

ข้อ	รายการประเมิน	ระดับความเหมาะสม				
		มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
	รูปแบบการพัฒนาภาวะผู้นำใ้บริการของบุคลากร สังกัดองค์การบริหารส่วนตำบลในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ					
	6. กิจกรรมประกอบการพัฒนา					
	ชุดที่ 7 การสร้างชุมชน					
	1. วัตถุประสงค์					
	2. เนื้อหา					
	2.1 การสร้างชุมชน					
	2.2 การทำงานเป็นทีม					
	2.3 การสร้างมนุษยสัมพันธ์					
	3. สื่อประกอบกิจกรรม					
	4. ขั้นตอนการดำเนินกิจกรรม					
	5. การประเมินผล					
	6. กิจกรรมประกอบการพัฒนา					
	ชุดที่ 8 การตระหนักรู้					
	1. วัตถุประสงค์					
	2. เนื้อหา					
	2.1 การตระหนักรู้ในตนเอง					
	2.2 การรับรู้ความสามารถของตนเอง					
	2.3 การเห็นคุณค่าของผู้อื่น					
	3. สื่อประกอบกิจกรรม					
	4. ขั้นตอนการดำเนินกิจกรรม					
	5. การประเมินผล					
	6. กิจกรรมประกอบการพัฒนา					

ข้อเสนอแนะ

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

ลงชื่อ.....ผู้ประเมิน
(.....)
...../...../.....

บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยราชภัฏสุพรรณบุรี

ตาราง 30 ผลการประเมินรูปแบบและคู่มือการพัฒนาภาวะผู้นำให้บริการของบุคลากร
สังกัดองค์การบริหารส่วนตำบล ในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ
ตามความคิดเห็นของผู้เชี่ยวชาญ จำนวน 10 คน

ข้อที่	ความคิดเห็นของผู้เชี่ยวชาญ										\bar{X}	S.D.
	คนที่ 1	คนที่ 2	คนที่ 3	คนที่ 4	คนที่ 5	คนที่ 6	คนที่ 7	คนที่ 8	คนที่ 9	คนที่ 10		
หลักการของรูปแบบ												
	5	4	5	5	5	5	5	5	5	4	4.80	.42
วัตถุประสงค์ของรูปแบบ												
	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4.90	.32
เนื้อหาของรูปแบบ												
	4	4	5	5	5	5	5	4	5	4	4.70	.48
กระบวนการของรูปแบบ												
	4	4	5	5	5	5	5	5	4	4	4.70	.48
การวัดและประเมินผล												
	4	4	5	5	5	5	5	5	4	4	4.70	.48
เอกสารประกอบการพัฒนาในแต่ละองค์ประกอบ												
	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4.90	3.2
ชุดที่ 1 การโน้มน้าวใจ												
1	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4.90	.32
2	5	4	5	5	5	5	5	5	5	4	4.80	.42
2.1	5	4	5	5	5	5	5	5	5	4	4.80	.42
2.2	5	4	5	5	5	5	5	5	5	4	4.80	.42
2.3	5	4	5	5	5	5	5	5	5	4	4.80	.42
3	4	4	5	5	5	5	5	5	5	4	4.70	.48
4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	4	4.70	.48
5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	4	4.70	.48

ตาราง 30 (ต่อ)

ข้อที่	ความคิดเห็นของผู้เชี่ยวชาญ										\bar{X}	S.D.
	คนที่ 1	คนที่ 2	คนที่ 3	คนที่ 4	คนที่ 5	คนที่ 6	คนที่ 7	คนที่ 8	คนที่ 9	คนที่ 10		
6	4	4	5	5	5	5	5	5	5	4	4.70	.48
ชุดที่ 2 การให้กำลังใจผู้อื่น												
1	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4.90	.32
2	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4.90	.32
2.1	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4.90	.32
2.2	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4.90	.32
3	4	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4.80	.42
4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4.80	.42
5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4.80	.42
6	4	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4.80	.42
ชุดที่ 3 การมองการณ์ไกล												
1	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4.90	.32
2	5	4	5	5	5	5	5	5	5	4	4.80	.42
2.1	5	4	5	5	5	5	5	5	5	4	4.80	.42
2.2	5	4	5	5	5	5	5	5	5	4	4.80	.42
2.3	5	4	5	5	5	5	5	5	5	4	4.80	.42
3	4	4	5	5	5	5	5	5	5	4	4.70	.48
4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	4	4.70	.48
5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	4	4.70	.48
6	4	4	5	5	5	5	5	5	5	4	4.70	.48
ชุดที่ 4 การฟัง												
1	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4.90	.32
2	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4.90	.32

ตาราง 30 (ต่อ)

ข้อที่	ความคิดเห็นของผู้เชี่ยวชาญ										\bar{X}	S.D.
	คนที่ 1	คนที่ 2	คนที่ 3	คนที่ 4	คนที่ 5	คนที่ 6	คนที่ 7	คนที่ 8	คนที่ 9	คนที่ 10		
2.1	4	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4.80	.42
2.2	4	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4.80	.42
2.3	4	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4.80	.42
3	4	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4.80	.42
4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4.80	.42
5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4.80	.42
6	4	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4.80	.42
ชุดที่ 5 การรับผิดชอบดูแล												
1	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4.90	.32
2	5	4	5	5	5	5	5	5	5	4	4.80	.42
2.1	5	4	5	5	5	5	5	5	5	4	4.80	.42
2.2	4	4	5	5	5	5	5	5	5	4	4.70	.48
2.3	5	4	5	5	5	5	5	5	5	4	4.80	.42
3	4	4	5	5	5	5	5	5	5	4	4.70	.48
4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	4.70	.48
5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	4	4.70	.48
6	4	4	5	5	5	5	5	5	5	4	4.70	.48
ชุดที่ 6 การมุ่งมั่นพัฒนา												
1	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4.90	.32
2	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4.90	.32
2.1	4	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4.80	.42
2.2	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4.90	.32
2.3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4.90	.32

ตาราง 30 (ต่อ)

ข้อที่	ความคิดเห็นของผู้เชี่ยวชาญ										\bar{X}	S.D.
	คนที่ 1	คนที่ 2	คนที่ 3	คนที่ 4	คนที่ 5	คนที่ 6	คนที่ 7	คนที่ 8	คนที่ 9	คนที่ 10		
2.4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4.90	.32
3	4	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4.80	.42
4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4.80	.42
5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4.80	.42
6	4	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4.80	.42
ชุดที่ 7 การสร้างชุมชน												
1	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4.90	.32
2	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4.80	.42
2.1	4	4	5	5	5	5	5	5	5	4	4.70	.48
2.2	5	4	5	5	5	5	5	5	5	4	4.80	.42
2.3	4	4	5	5	5	5	5	5	5	4	4.70	.48
3	4	4	5	5	5	5	5	5	5	4	4.70	.48
4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	4	4.70	.48
5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	4	4.70	.48
6	4	4	5	5	5	5	5	5	5	4	4.70	.48
ชุดที่ 8 การตระหนักรู้												
1	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4.90	.32
2	5	4	5	5	5	5	5	5	5	4	4.80	.42
2.1	5	4	5	5	5	5	5	5	5	4	4.80	.42
2.2	5	4	5	5	5	5	5	5	5	4	4.80	.42
2.3	5	4	5	5	5	5	5	5	5	4	4.80	.42
3	4	4	5	5	5	5	5	5	5	4	4.70	.48
4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	4	4.70	.48
5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	4	4.70	.48
6	4	4	5	5	5	5	5	5	5	4	4.70	.48



สำหรับบุคลากรในสำนักงาน
อบต.หนองซอน

แบบประเมิน

ภาวะผู้นำใ้บริการของบุคลากร สังกัดองค์การบริหารส่วนตำบล ในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ

คำชี้แจง แบบประเมินนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อประเมินพฤติกรรมภาวะผู้นำใ้บริการของบุคลากร สังกัดองค์การบริหารส่วนตำบล ในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ ก่อนทดลองใช้ และหลังสิ้นสุดการทดลองใช้รูปแบบ

ผู้ประเมิน.....
ตำแหน่ง.....
สถานที่ทำงาน.....
วัน เดือน ปี ที่ประเมิน.....

**แบบประเมินพฤติกรรมภาวะผู้นำใ้บริการของบุคลากร
สังกัดองค์การบริหารส่วนตำบล ในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ**

ข้อ ที่	ภาวะผู้นำใ้บริการ	ระดับภาวะผู้นำ				
		มาก ที่สุด	มาก	ปาน กลาง	น้อย	น้อย ที่สุด
	การโน้มน้าวใจ					
1	ความน่าเชื่อถือ สร้างความเชื่อมั่นในการให้บริการ					
2	สร้างความประทับใจในการให้บริการอยู่เสมอ					
3	มีพฤติกรรมเป็นแบบอย่างที่ดีในการให้บริการ					
4	มีการแก้ไขสถานการณ์ให้เข้าสู่สภาวะปกติโดยเร็ว เมื่อเกิดปัญหาในการให้บริการ					
	ความไว้วางใจ					
5	เป็นกันเองกับผู้รับบริการ					
6	มีมนุษยสัมพันธ์ที่ดีในการบริการ					
7	สร้างบรรยากาศของความไว้วางใจให้เกิดขึ้นแก่ ผู้รับบริการ					
	การพูดจูงใจ					
8	มีความสามารถในการพูดจูงใจในการให้บริการ					
9	มีกิริยาอ่อนน้อมถ่อมตนและใช้วาจาที่สุภาพในการ ให้บริการ					
10	มีความคิดริเริ่มสร้างสรรค์นอกเหนือจากการ ให้บริการประจำวัน					
	การให้กำลังใจผู้อื่น					
11	การแสดงความสนใจและความปรารถนาดีต่อ ผู้อื่น มีความสนใจและความปรารถนาดีต่อผู้รับบริการ					
12	ให้ความสำคัญกับประโยชน์ที่เกิดต่อผู้รับบริการ					
13	มีการประสานผู้รับบริการอย่างต่อเนื่อง					
14	มีการให้บริการโดยไม่คำนึงถึงผลประโยชน์ของ ตัวเอง					

ข้อ ที่	ภาวะผู้นำใ้บริการ	ระดับภาวะผู้นำ				
		มาก ที่สุด	มาก	ปาน กลาง	น้อย	น้อย ที่สุด
15	ยินดีให้คำปรึกษาและคำแนะนำ ให้คำปรึกษาในการให้บริการแก่ผู้รับบริการ					
16	แนะนำสิ่งที่คุณรับบริการยังไม่เข้าใจหรือต้องการ ทราบข้อมูล เพิ่มเติมด้วยความเต็มใจ					
17	ให้คำปรึกษาแก่เพื่อนร่วมงานและผู้รับบริการเมื่อ พบเจอปัญหาด้านการปฏิบัติงานและปัญหาส่วนตัว					
18	ส่งเสริมและให้กำลังใจในการปฏิบัติงาน มีการให้กำลังใจแก่ผู้รับบริการเมื่อพบเจอปัญหา					
19	มีการส่งเสริมการเข้าถึงบริการได้ทันทีตามความ ต้องการ ของผู้รับบริการ					
20	มีการจัดพื้นที่เพื่ออำนวยความสะดวกในการ ให้บริการ					
การมองการณ์ไกล						
21	การวิเคราะห์สภาพปัจจุบันและอนาคต วิเคราะห์สภาพปัจจุบันและอนาคตถึงแนวทางการ ให้บริการ					
22	มองเห็นสถานการณ์ที่เป็นปัญหาในการให้บริการ					
23	มีการให้บริการโดยคำนึงถึงการเปลี่ยนแปลงและ ผลกระทบที่จะเกิดขึ้นในอนาคต					
24	การวางแผน มีเป้าหมายและนโยบายที่ชัดเจนในการให้บริการ					
25	มีการวางแผนเพื่อเป็นแนวทางในการให้บริการ					
26	การกำหนดแนวทางการปฏิบัติงานที่เหมาะสม มีการกำหนดแนวทางการให้บริการที่เหมาะสม					
27	มีการให้บริการครอบคลุมทุกด้าน ณ จุดเดียว					
28	การสร้างกระบวนทัศน์ในการปฏิบัติงาน มีการกำหนดวิสัยทัศน์ร่วมกันของบุคลากรในการ ให้บริการ					

ข้อ ที่	ภาวะผู้นำใ้บริการ	ระดับภาวะผู้นำ				
		มาก ที่สุด	มาก	ปาน กลาง	น้อย	น้อย ที่สุด
29	มีการมอบอำนาจหน้าที่ในการให้บริการแก่เพื่อนร่วมงาน					
30	มีการพัฒนาการให้บริการและคิดนอกเหนือจากกรอบงานที่ได้รับมอบหมาย					
การฟัง						
31	การมีทักษะในการสื่อสารและตัดสินใจ มีทักษะในการสื่อสารและการให้บริการที่ดี					
32	มีการจัดระบบการติดต่อสื่อสารเพื่อความสะดวกรวดเร็วในการให้บริการ					
33	มีการตัดสินใจที่ดีในการแก้ไขปัญหาในการให้บริการ					
34	มีการประชาสัมพันธ์ในการให้บริการที่หลากหลาย					
35	มีความคิดหรือทัศนคติใหม่ๆ ในการให้บริการ					
การรับฟังความคิดเห็นของผู้อื่น						
36	การรับฟังความคิดเห็นของผู้รับบริการ					
37	เปิดโอกาสให้ผู้รับบริการได้ปรึกษาหารือหรือแสดงความคิดเห็นโดยเสรี					
38	มีการรับรู้ถึงความแตกต่างของผู้รับบริการแต่ละคน					
39	มีการแสดงความเคารพและยกย่องให้เกียรติผู้รับบริการเสมอ					
40	ยอมรับและรับฟังความคิดเห็นของเพื่อนร่วมงานทุกคนเพื่อนำไปสู่การปฏิบัติ					
การรับผิดชอบดูแล						
การอุทิศตนเพื่อบริการผู้อื่น						
41	มีความมุ่งมั่นอุทิศตนในการให้บริการ					
42	ส่งเสริมการให้บริการที่สร้างความพึงพอใจแก่ผู้รับบริการ					
43	มีความคิดสร้างสรรค์ในการให้บริการ					
44	การให้บริการอย่างเท่าเทียมกัน					

ข้อ ที่	ภาวะผู้นำใ้บริการ	ระดับภาวะผู้นำ				
		มาก ที่สุด	มาก	ปาน กลาง	น้อย	น้อย ที่สุด
	การให้บริการผู้มารับบริการอย่างเท่าเทียมกัน					
45	มีความรู้ความเข้าใจงานบริการเป็นอย่างดี					
46	มีการรับรองความปลอดภัยในการบริการ					
	ปฏิบัติงานด้วยความจริงใจ					
47	มีการให้บริการด้วยความจริงใจ เปิดเผย					
48	มีทัศนคติที่ดีต่อผู้รับบริการทุกคน					
49	มีสิ่งอำนวยความสะดวกเพื่อความพร้อมในการปฏิบัติงาน มีสิ่งอำนวยความสะดวกเพื่อความพร้อมในการให้บริการ					
50	มีการจัดสรรทรัพยากรเพื่อการบริการที่เหมาะสม					
	การมุ่งมั่นพัฒนา					
	การมีความรับผิดชอบในการปฏิบัติงาน					
51	มีความรับผิดชอบในการให้บริการ					
52	มีการมอบหมายงานการให้บริการที่ชัดเจน					
53	มาปฏิบัติงานก่อนเวลาเสมอ					
	การพัฒนาตนเองในการปฏิบัติงาน					
54	มีการพัฒนาตนเองในการให้บริการอย่างต่อเนื่อง โดยวิธีการที่หลากหลาย					
55	มีความกระตือรือร้นที่จะเรียนรู้สิ่งแปลกใหม่ในการ ให้บริการ					
56	ให้ข้อเสนอแนะและความรู้การให้บริการแก่เพื่อน ร่วมงานในงานที่ตนได้รับมอบหมาย					
	การพัฒนาคุณภาพในการปฏิบัติงาน					
57	มุ่งมั่นพัฒนาคุณภาพในการบริการตลอดเวลา					
58	มุ่งเน้นความเป็นเลิศในการให้บริการ					
59	มีความมุ่งมั่นในการพัฒนาหน่วยงานกับผู้รับบริการ					
60	นำเสนอเทคนิคและวิธีการให้บริการใหม่ๆ อยู่เสมอ					
	การสร้างชุมชน					

ข้อ ที่	ภาวะผู้นำใ้บริการ	ระดับภาวะผู้นำ				
		มาก ที่สุด	มาก	ปาน กลาง	น้อย	น้อย ที่สุด
61	การมุ่งเน้นการทำงานเป็นทีม การทำงานเป็นทีมในการให้บริการ					
62	การมีส่วนร่วมของบุคลากรในการให้บริการอย่าง เท่าเทียมกัน					
63	เมื่อเกิดปัญหาในการให้บริการสามารถร่วมกัน แก้ปัญหาได้เป็นอย่างดี					
64	นำความคิดเห็นมาปรับปรุงและพัฒนาการให้บริการ					
65	การให้บริการที่ไม่จำกัดกลุ่ม ให้บริการผู้รับบริการเป็นรายบุคคลโดยไม่เลือก ปฏิบัติ					
66	ตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการด้วยความ สะดวกและรวดเร็ว					
67	แสดงผลงานอย่างมีจุดหมายที่เป็นประโยชน์ต่อ ส่วนรวม					
68	บุคลากรมีสัมพันธภาพที่ดีกับผู้อื่น บุคลากรมีการพัฒนาสัมพันธภาพที่ดีกับผู้รับบริการ					
69	ส่งเสริมการจัดกิจกรรมการให้บริการร่วมกับชุมชน และท้องถิ่น					
70	มีการติดตาม สอบถามผลการให้บริการทั้งก่อน ระหว่าง และหลังการให้บริการ					
การตระหนักรู้						
71	ความเข้าใจในบทบาทหน้าที่ของตนเอง ตระหนักในบทบาทของตนเองในการให้บริการ					
72	มีความชำนาญในเรื่องที่ตนให้บริการ					
73	กล้ายอมรับข้อจำกัดและข้อผิดพลาดของตนในการ ให้บริการ					
74	ไม่ใช้อำนาจหน้าที่ในการแสวงหาผลประโยชน์ให้กับ ตนเอง					
75	การตื่นตัว รับผิดชอบต่อเวลาในการปฏิบัติงาน ชี้แจงเป้าหมายการให้บริการได้อย่างชัดเจน					

ข้อ ที่	ภาวะผู้นำใ้บริการ	ระดับภาวะผู้นำ				
		มาก ที่สุด	มาก	ปาน กลาง	น้อย	น้อย ที่สุด
76	สามารถให้บริการงานที่ไม่ใช้งานในหน้าที่ของตนได้					
77	ปฏิบัติตามระเบียบ ข้อบังคับ ขององค์การอย่าง เคร่งครัด					
78	การตระหนักถึงคุณค่าของผู้อื่น เข้าใจความต้องการของผู้รับบริการแต่ละคน					
79	สามารถตอบสนองต่อความต้องการของผู้รับบริการ ได้เป็นอย่างดี					
80	ตระหนักถึงคุณค่าในการเป็นผู้ให้บริการที่ดี					

บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยราชภัฏสุรินทร์



สำหรับผู้ให้บริการสำนักงาน
อบต.หนองซอน

แบบสอบถามความพึงพอใจในการให้บริการของบุคลากร
สังกัดองค์การบริหารส่วนตำบล ในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ

ผู้วิจัย

นางสาวสิริพรรณ จิ่งสุทธิวงษ์

นักศึกษาปริญญาเอก สาขาวิชาการบริหารการศึกษาและภาวะผู้นำ
มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร

แบบสอบถามความพึงพอใจในการให้บริการของบุคลากร

สังกัดองค์การบริหารส่วนตำบล ในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ

คำชี้แจง 1. แบบสอบถามนี้สำหรับผู้รับบริการของสำนักงานองค์การบริหารส่วนตำบล
หนองซอน อำเภอเมืองอุบลราชธานี จังหวัดอุบลราชธานี

2. แบบสอบถามนี้มี 2 ตอน คือ

ตอนที่ 1 สอบถามเกี่ยวกับอาชีพ และวุฒิการศึกษา ของผู้ตอบ

แบบสอบถาม

ตอนที่ 2 สอบถามเกี่ยวกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานด้านภาวะผู้นำ
ใ้บริการของบุคลากร สังกัดองค์การบริหารส่วนตำบล ในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ

ผู้วิจัยขอความกรุณาจากท่านโปรดตอบแบบสอบถามให้ครบถ้วนและตรงกับ
สภาพความเป็นจริงมากที่สุด เพื่อให้ได้ข้อมูลเกี่ยวกับภาวะผู้นำใ้บริการของบุคลากร
สังกัดองค์การบริหารส่วนตำบล ในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ ข้อมูลที่ได้จาก
แบบสอบถามจะเป็นประโยชน์ในการพัฒนาภาวะผู้นำใ้บริการของบุคลากร สังกัด
องค์การบริหารส่วนตำบล ในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ คำตอบของท่านจะถูกเก็บไว้เป็น
ความลับ การนำเสนอข้อมูลจากแบบสอบถามจะวิเคราะห์ข้อมูล โดยการนำเสนอ
ภาพรวมไม่พาดพิงถึงผู้ตอบแบบสอบถามบุคคลใดบุคคลหนึ่งโดยเฉพาะและคำตอบ
ของท่านจะไม่มีผลกระทบต่อตำแหน่งหน้าที่และหน่วยงานของท่านแต่ประการใด
หวังว่าคงได้รับความอนุเคราะห์จากท่านด้วยดี

ขอขอบพระคุณที่ให้ความร่วมมือในการตอบแบบสอบถาม

นางสาวสิริพรรณ จิ่งสุทธิวงษ์

นักศึกษาปริญญาเอก สาขาวิชาการบริหารการศึกษาและภาวะผู้นำ

มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร

โทรศัพท์มือถือ 089 – 6255747

ตอนที่ 1

สอบถามเกี่ยวกับอาชีพและวุฒิทางการศึกษาของผู้ตอบแบบสอบถาม

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย / ลงใน () หน้าข้อความหรือช่องว่างที่ตรงกับอาชีพ และวุฒิทางการศึกษาของท่าน

1. อาชีพ

- () ข้าราชการ
- () ค้าขาย
- () เกษตรกร
- () ประกอบธุรกิจส่วนตัว
- () อื่นๆ.....

2. วุฒิการศึกษา

- () ต่ำกว่าปริญญาตรี
- () ปริญญาตรี
- () ปริญญาโท
- () ปริญญาเอก

บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยราชภัฏสุพรรณบุรี

ตอนที่ 2 ความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการของบุคลากร

สังกัดองค์การบริหารส่วนตำบล ในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ

ข้อ ที่	ภาวะผู้นำเฝ้บริการ	ระดับความพึงพอใจ				
		มาก ที่สุด	มาก	ปาน กลาง	น้อย	น้อย ที่สุด
	การโน้มน้าวใจ					
1	ความน่าเชื่อถือ สร้างความเชื่อมั่นในการให้บริการ					
2	สร้างความประทับใจในการให้บริการอยู่เสมอ					
3	มีพฤติกรรมเป็นแบบอย่างที่ดีในการให้บริการ					
4	มีการแก้ไขสถานการณ์ให้เข้าสู่สภาวะปกติโดยเร็ว เมื่อเกิดปัญหาในการให้บริการ					
5	ความไว้วางใจ เป็นกันเองกับผู้รับบริการ					
6	มีมนุษยสัมพันธ์ที่ดีในการบริการ					
7	สร้างบรรยากาศของความไว้วางใจให้เกิดขึ้นแก่ ผู้รับบริการ					
8	การพูดจูงใจ มีความสามารถในการพูดจูงใจในการให้บริการ					
9	มีกริยาอ่อนน้อมถ่อมตนและใช้วาจาที่สุภาพในการ ให้บริการ					
10	มีความคิดริเริ่มสร้างสรรค์นอกเหนือจากการ ให้บริการประจำวัน					
	การให้กำลังใจผู้อื่น					
11	การแสดงความสนใจและความปรารถนาดี ต่อผู้อื่น มีความสนใจและความปรารถนาดีต่อผู้รับบริการ					
12	ให้ความสำคัญกับประโยชน์ที่เกิดต่อผู้รับบริการ					
13	มีการประสานผู้รับบริการอย่างต่อเนื่อง					
14	มีการให้บริการโดยไม่คำนึงถึงผลประโยชน์ของ ตัวเอง					

ข้อ ที่	ภาวะผู้นำไปบริการ	ระดับความพึงพอใจ				
		มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
15	ยินดีให้คำปรึกษาและคำแนะนำ ให้คำปรึกษาในการให้บริการแก่ผู้รับบริการ					
16	แนะนำสิ่งที่คุณรับบริการยังไม่เข้าใจหรือต้องการ ทราบข้อมูล เพิ่มเติมด้วยความเต็มใจ					
17	ให้คำปรึกษาแก่เพื่อนร่วมงานและผู้รับบริการเมื่อ พบเจอปัญหาด้านการปฏิบัติงานและปัญหาส่วนตัว					
18	ส่งเสริมและให้กำลังใจในการปฏิบัติงาน มีการให้กำลังใจแก่ผู้รับบริการเมื่อพบเจอปัญหา					
19	มีการส่งเสริมการเข้าถึงบริการได้ทันทีตามความ ต้องการ ของผู้รับบริการ					
20	มีการจัดพื้นที่เพื่ออำนวยความสะดวกในการ ให้บริการ					
การมองการณ์ไกล						
21	การวิเคราะห์สภาพปัจจุบันและอนาคต วิเคราะห์สภาพปัจจุบันและอนาคตถึงแนวทางการ ให้บริการ					
22	มองเห็นสถานการณ์ที่เป็นปัญหาในการให้บริการ					
23	มีการให้บริการโดยคำนึงถึงการเปลี่ยนแปลงและ ผลกระทบที่จะเกิดขึ้นในอนาคต					
การวางแผน						
24	มีเป้าหมายและนโยบายที่ชัดเจนในการให้บริการ					
25	มีการวางแผนเพื่อเป็นแนวทางในการให้บริการ					
การกำหนดแนวทางการปฏิบัติงานที่เหมาะสม						
26	มีการกำหนดแนวทางการให้บริการที่เหมาะสม					
27	มีการให้บริการครอบคลุมทุกด้าน ณ จุดเดียว					
การสร้างกระบวนการทัศนในการปฏิบัติงาน						
28	มีการกำหนดวิสัยทัศน์ร่วมกันของบุคลากรในการ ให้บริการ					

ข้อ ที่	ภาวะผู้นำให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ				
		มาก ที่สุด	มาก	ปาน กลาง	น้อย	น้อย ที่สุด
29	มีการมอบอำนาจหน้าที่ในการให้บริการแก่เพื่อนร่วมงาน					
30	มีการพัฒนาการให้บริการและคิดนอกเหนือจากกรอบงานที่ได้รับมอบหมาย					
การฟัง						
31	การมีทักษะในการสื่อสารและตัดสินใจ มีทักษะในการสื่อสารและการให้บริการที่ดี					
32	มีการจัดระบบการติดต่อสื่อสารเพื่อความสะดวกรวดเร็วในการให้บริการ					
33	มีการตัดสินใจที่ดีในการแก้ไขปัญหาในการให้บริการ					
34	มีการประชาสัมพันธ์ในการให้บริการที่หลากหลาย					
35	มีความคิดหรือทัศนคติใหม่ๆ ในการให้บริการ					
36	การรับฟังความคิดเห็นของผู้อื่น การรับฟังความคิดเห็นของผู้รับบริการ					
37	เปิดโอกาสให้ผู้รับบริการได้ปรึกษาหารือหรือแสดงความคิดเห็นโดยเสรี					
38	มีการรับรู้ถึงความแตกต่างของผู้รับบริการแต่ละคน					
39	มีการแสดงความเคารพและยกย่องให้เกียรติผู้รับบริการเสมอ					
40	ยอมรับและรับฟังความคิดเห็นของเพื่อนร่วมงานทุกคนเพื่อนำไปสู่การปฏิบัติ					
การรับผิดชอบดูแล						
41	การอุทิศตนเพื่อบริการผู้อื่น มีความมุ่งมั่นอุทิศตนในการให้บริการ					
42	ส่งเสริมการให้บริการที่สร้างความพึงพอใจแก่ผู้รับบริการ					
43	มีความคิดสร้างสรรค์ในการให้บริการ					

ข้อ ที่	ภาวะผู้นำไปบริการ	ระดับความพึงพอใจ				
		มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
44	การให้บริการอย่างเท่าเทียมกัน การให้บริการผู้มารับบริการอย่างเท่าเทียมกัน					
45	มีความรู้ความเข้าใจงานการบริการเป็นอย่างดี					
46	มีการรับรองความปลอดภัยในการบริการ					
47	ปฏิบัติงานด้วยความจริงใจ มีการให้บริการด้วยความจริงใจ เปิดเผย					
48	มีทัศนคติที่ดีต่อผู้รับบริการทุกคน					
49	มีสิ่งอำนวยความสะดวกเพื่อความพร้อมในการปฏิบัติงาน มีสิ่งอำนวยความสะดวกเพื่อความพร้อมในการให้บริการ					
50	มีการจัดสรรทรัพยากรเพื่อการบริการที่เหมาะสม					
การมุ่งมั่นพัฒนา						
51	การมีความรับผิดชอบในการปฏิบัติงาน มีความรับผิดชอบในการให้บริการ					
52	มีการมอบหมายงานการให้บริการที่ชัดเจน					
53	มาปฏิบัติงานก่อนเวลาเสมอ					
54	การพัฒนาตนเองในการปฏิบัติงาน มีการพัฒนาตนเองในการให้บริการอย่างต่อเนื่อง โดยวิธีการที่หลากหลาย					
55	มีความกระตือรือร้นที่จะเรียนรู้สิ่งแปลกใหม่ในการให้บริการ					
56	ให้ข้อเสนอแนะและความรู้การให้บริการแก่เพื่อนร่วมงานในงานที่ตนได้รับมอบหมาย					
57	การพัฒนาคุณภาพในการปฏิบัติงาน มุ่งมั่นพัฒนาคุณภาพในการบริการตลอดเวลา					
58	มุ่งเน้นความเป็นเลิศในการให้บริการ					
59	มีความมุ่งมั่นในการพัฒนาหน่วยงานกับผู้รับบริการ					
60	นำเสนอเทคนิคและวิธีการให้บริการใหม่ๆ อยู่เสมอ					

ข้อ ที่	ภาวะผู้นำใ้บริการ	ระดับความพึงพอใจ				
		มาก ที่สุด	มาก	ปาน กลาง	น้อย	น้อย ที่สุด
การสร้างชุมชน						
61	การมุ่งเน้นการทำงานเป็นทีม การทำงานเป็นทีมในการให้บริการ					
62	การมีส่วนร่วมของบุคลากรในการให้บริการอย่าง เท่าเทียมกัน					
63	เมื่อเกิดปัญหาในการให้บริการสามารถร่วมกัน แก้ปัญหาได้เป็นอย่างดี					
64	นำความคิดเห็นมาปรับปรุงและพัฒนาการ ให้บริการ					
65	การให้บริการที่ไม่จำกัดกลุ่ม ให้บริการผู้รับบริการเป็นรายบุคคลโดยไม่เลือก ปฏิบัติ					
66	ตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการด้วยความ สะดวกและรวดเร็ว					
67	แสดงผลงานอย่างมีจุดหมายที่เป็นประโยชน์ต่อ ส่วนรวม					
68	บุคลากรมีสัมพันธภาพที่ดีกับผู้อื่น บุคลากรมีการพัฒนาสัมพันธภาพที่ดีกับ ผู้รับบริการ					
69	ส่งเสริมการจัดกิจกรรมการให้บริการร่วมกับชุมชน และท้องถิ่น					
70	มีการติดตาม สอบถามผลการให้บริการทั้งก่อน ระหว่าง และหลังการให้บริการ					
การตระหนักรู้						
71	ความเข้าใจในบทบาทหน้าที่ของตนเอง ตระหนักในบทบาทของตนเองในการให้บริการ					
72	มีความชำนาญในเรื่องที่ตนให้บริการ					
73	กล้ายอมรับข้อจำกัดและข้อผิดพลาดของตนในการ ให้บริการ					

ข้อ ที่	ภาวะผู้นำไปบริการ	ระดับความพึงพอใจ				
		มาก ที่สุด	มาก	ปาน กลาง	น้อย	น้อย ที่สุด
74	ไม่ใช้อำนาจหน้าที่ในการแสวงหาผลประโยชน์ให้กับตนเอง					
75	การตื่นตัว รับผิดชอบต่อเวลาในการปฏิบัติงาน ชี้แจงเป้าหมายการให้บริการได้อย่างชัดเจน					
76	สามารถให้บริการงานที่ไม่ใช่งานในหน้าที่ของตนได้					
77	ปฏิบัติตามระเบียบ ข้อบังคับ ขององค์การอย่างเคร่งครัด					
78	การตระหนักถึงคุณค่าของผู้อื่น เข้าใจความต้องการของผู้รับบริการแต่ละคน					
79	สามารถตอบสนองต่อความต้องการของผู้รับบริการได้เป็นอย่างดี					
80	ตระหนักถึงคุณค่าในการเป็นผู้ให้บริการที่ดี					

แบบสัมภาษณ์การทดลองใช้
รูปแบบการพัฒนาภาวะผู้นำใ้บริการของบุคลากร
สังกัดองค์การบริหารส่วนตำบล ในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ
ระยะที่ 1 การอบรมเชิงปฏิบัติการ

คำชี้แจง แบบสัมภาษณ์นี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษารูปแบบการพัฒนาภาวะผู้นำใ้บริการของบุคลากร สังกัดองค์การบริหารส่วนตำบล ในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ ก่อนทดลองใช้ และหลังสิ้นสุดการทดลองใช้

ผู้สัมภาษณ์ นางสาวสิริพรรณ จิ่งสุทธิวงษ์

ผู้ถูกสัมภาษณ์

วัน เดือน ปี ที่สัมภาษณ์

1. ท่านมีแนวคิดในการพัฒนาภาวะผู้นำใ้บริการด้านการโน้มน้าวใจอย่างไร

2. ท่านมีแนวคิดในการพัฒนาภาวะผู้นำใ้บริการด้านการให้กำลังใจผู้อื่นอย่างไร

3. ท่านมีแนวคิดในการพัฒนาภาวะผู้นำใ้บริการด้านการมองการณ์ไกล
อย่างไร

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

4. ท่านมีแนวคิดในการพัฒนาภาวะผู้นำใ้บริการด้านการฟังอย่างไร

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

5. ท่านมีแนวคิดในการพัฒนาภาวะผู้นำใ้บริการด้านการรับผิดชอบดูแล
อย่างไร

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

6. ท่านมีแนวคิดในการพัฒนาภาวะผู้นำใ้บริการด้านการมุ่งมั่นพัฒนาอย่างไร

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

7. ท่านมีแนวคิดในการพัฒนาภาวะผู้นำไปบริการด้านการสร้างชุมชนอย่างไร

.....

.....

.....

.....

.....

.....

8. ท่านมีแนวคิดในการพัฒนาภาวะผู้นำไปบริการด้านการตระหนักรู้อย่างไร

.....

.....

.....

.....

.....

.....

บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยราชภัฏสุราษฎร์ธานี

แบบสัมภาษณ์การทดลองใช้

รูปแบบการพัฒนาภาวะผู้นำใ้บริการของบุคลากร
สังกัดองค์การบริหารส่วนตำบล ในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ
ระยะที่ 2 การฝึกปฏิบัติการ

คำชี้แจง แบบสัมภาษณ์นี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษารูปแบบการพัฒนาภาวะผู้นำใ้บริการ
ของบุคลากร สังกัดองค์การบริหารส่วนตำบล ในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ
ก่อนทดลองใช้ และหลังสิ้นสุดการทดลองใช้

ผู้สัมภาษณ์ นางสาวสิริพรรณ จิ่งสุทธิวงษ์

ผู้ถูกสัมภาษณ์

.....
วัน เดือน ปี ที่สัมภาษณ์

.....
1. ท่านมีแนวคิดในการพัฒนาภาวะผู้นำใ้บริการด้านการโน้มน้าวใจอย่างไร

.....
2. ท่านมีแนวคิดในการพัฒนาภาวะผู้นำใ้บริการด้านการให้กำลังใจผู้อื่น
อย่างไร

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

3. ท่านมีแนวคิดในการพัฒนาภาวะผู้นำใ้บริการด้านการมองการณ์ไกล
อย่างไร

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

4. ท่านมีแนวคิดในการพัฒนาภาวะผู้นำใ้บริการด้านการฟังอย่างไร

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

5. ท่านมีแนวคิดในการพัฒนาภาวะผู้นำใ้บริการด้านการรับผิดชอบดูแล
อย่างไร

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

6. ท่านมีแนวคิดในการพัฒนาภาวะผู้นำใ้บริการด้านการมุ่งมั่นพัฒนาอย่างไร

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

7. ท่านมีแนวคิดในการพัฒนาภาวะผู้นำไปบริการด้านการสร้างชุมชนอย่างไร

.....

.....

.....

.....

.....

.....

8. ท่านมีแนวคิดในการพัฒนาภาวะผู้นำไปบริการด้านการตระหนักรู้อย่างไร

.....

.....

.....

.....

.....

.....

บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยราชภัฏสุราษฎร์ธานี

แบบสัมภาษณ์การทดลองใช้
รูปแบบการพัฒนาภาวะผู้นำใ้บริการของบุคลากร
สังกัดองค์การบริหารส่วนตำบล ในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ
ระยะที่ 3 การศึกษาดูงาน

คำชี้แจง แบบสัมภาษณ์นี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษารูปแบบการพัฒนาภาวะผู้นำใ้บริการของบุคลากร สังกัดองค์การบริหารส่วนตำบล ในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ ก่อนทดลองใช้ และหลังสิ้นสุดการทดลองใช้

ผู้สัมภาษณ์ นางสาวสิริพรรณ จิ่งสุทธิวงษ์

ผู้ถูกสัมภาษณ์

.....
วัน เดือน ปี ที่สัมภาษณ์

1. ท่านมีแนวคิดในการพัฒนาภาวะผู้นำใ้บริการด้านการโน้มน้าวใจอย่างไร

.....
 2. ท่านมีแนวคิดในการพัฒนาภาวะผู้นำใ้บริการด้านการให้กำลังใจผู้อื่น
 อย่างไร

3. ท่านมีแนวคิดในการพัฒนาภาวะผู้นำใ้บริการด้านการมองการณ์ไกล
อย่างไร

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

4. ท่านมีแนวคิดในการพัฒนาภาวะผู้นำใ้บริการด้านการฟังอย่างไร

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

5. ท่านมีแนวคิดในการพัฒนาภาวะผู้นำใ้บริการด้านการรับผิดชอบดูแล
อย่างไร

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

6. ท่านมีแนวคิดในการพัฒนาภาวะผู้นำใ้บริการด้านการมุ่งมั่นพัฒนาอย่างไร

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

7. ท่านมีแนวคิดในการพัฒนาภาวะผู้นำไปบริการด้านการสร้างชุมชนอย่างไร

.....

.....

.....

.....

.....

.....

8. ท่านมีแนวคิดในการพัฒนาภาวะผู้นำไปบริการด้านการตระหนักรู้อย่างไร

.....

.....

.....

.....

.....

.....

บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยราชภัฏสุราษฎร์ธานี

แบบสัมภาษณ์การทดลองใช้

รูปแบบการพัฒนาภาวะผู้นำใ้บริการของบุคลากร
สังกัดองค์การบริหารส่วนตำบล ในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ

คำชี้แจง แบบสัมภาษณ์นี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษารูปแบบการพัฒนาภาวะผู้นำใ้บริการ
ของบุคลากร สังกัดองค์การบริหารส่วนตำบล ในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ
ก่อนทดลองใช้ และหลังสิ้นสุดการทดลองใช้

ผู้สัมภาษณ์ นางสาวสิริพรรณ จิ่งสุทธิวงษ์

ผู้ถูกสัมภาษณ์

.....
วัน เดือน ปี ที่สัมภาษณ์

1. ท่านมีความคิดเห็นเกี่ยวกับการพัฒนาภาวะผู้นำใ้บริการด้านการเ้าหน้า
ใจก่อนเข้าร่วมทดลองใช้รูปแบบและหลังสิ้นสุดการทดลองใช้อย่างไร

ก่อนทดลองใช้

.....
.....

หลังสิ้นสุดการทดลองใช้

.....
.....

2. ท่านมีความคิดเห็นเกี่ยวกับการพัฒนาภาวะผู้นำใ้บริการด้านการให้
กำลังใจผู้อื่นก่อนเข้าร่วมทดลองใช้รูปแบบและหลังสิ้นสุดการทดลองใช้อย่างไร

ก่อนทดลองใช้

.....
.....

หลังสิ้นสุดการทดลองใช้

.....
.....

3. ท่านมีความคิดเห็นเกี่ยวกับการพัฒนาภาวะผู้นำให้บริการด้านมองการณ์ไกลก่อนเข้าร่วมทดลองใช้รูปแบบและหลังสิ้นสุดการทดลองใช้อย่างไร

ก่อนทดลองใช้

.....

.....

หลังสิ้นสุดการทดลองใช้

.....

.....

4. ท่านมีความคิดเห็นเกี่ยวกับการพัฒนาภาวะผู้นำให้บริการด้านการฟังก่อนเข้าร่วมทดลองใช้รูปแบบและหลังสิ้นสุดการทดลองใช้อย่างไร

ก่อนทดลองใช้

.....

.....

หลังสิ้นสุดการทดลองใช้

.....

.....

5. ท่านมีความคิดเห็นเกี่ยวกับการพัฒนาภาวะผู้นำให้บริการด้านการรับผิดชอบดูแลก่อนเข้าร่วมทดลองใช้รูปแบบและหลังสิ้นสุดการทดลองใช้อย่างไร

ก่อนทดลองใช้

.....

.....

หลังสิ้นสุดการทดลองใช้

.....

.....

6. ท่านมีความคิดเห็นเกี่ยวกับการพัฒนาภาวะผู้นำให้บริการด้านการมุ่งมั่น
พัฒนาก่อนเข้าร่วมทดลองใช้รูปแบบและหลังสิ้นสุดการทดลองใช้อย่างไร

ก่อนทดลองใช้

.....
.....

หลังสิ้นสุดการทดลองใช้

.....
.....

7. ท่านมีความคิดเห็นเกี่ยวกับการพัฒนาภาวะผู้นำให้บริการด้านการสร้าง
ชุมชนก่อนเข้าร่วมทดลองใช้รูปแบบและหลังสิ้นสุดการทดลองใช้อย่างไร

ก่อนทดลองใช้

.....
.....

หลังสิ้นสุดการทดลองใช้

.....
.....

8. ท่านมีความคิดเห็นเกี่ยวกับการพัฒนาภาวะผู้นำให้บริการด้านการตระหนัก
รู้ก่อนเข้าร่วมทดลองใช้รูปแบบและหลังสิ้นสุดการทดลองใช้อย่างไร

ก่อนทดลองใช้

.....
.....

หลังสิ้นสุดการทดลองใช้

.....
.....

