



ภาคผนวก ก

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล

มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม
RAJABHAT MAHASARAKHAM UNIVERSITY

แบบสอบถาม

เรื่อง ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการ
ของกองการประชาสัมพันธ์ตำบลบ้านนิเวศน์ อำเภอธวัชบุรี จังหวัดร้อยเอ็ด

.....

วัตถุประสงค์ในการศึกษา

การศึกษานี้กำหนดวัตถุประสงค์ไว้ 2 ประการ คือ

- (1) เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของกองการประชาสัมพันธ์ตำบลบ้านนิเวศน์ อำเภอธวัชบุรี จังหวัดร้อยเอ็ด
- (2) เพื่อศึกษาข้อเสนอแนะของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของกองการประชาสัมพันธ์ตำบลบ้านนิเวศน์ อำเภอธวัชบุรี จังหวัดร้อยเอ็ด

แบบสอบถามแบ่งออกเป็น 3 ส่วน ดังนี้

- ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม
- ส่วนที่ 2 ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของกองการประชาสัมพันธ์ตำบลบ้านนิเวศน์ อำเภอธวัชบุรี จังหวัดร้อยเอ็ด
- ส่วนที่ 3 ข้อเสนอแนะของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของกองการประชาสัมพันธ์ตำบลบ้านนิเวศน์ อำเภอธวัชบุรี จังหวัดร้อยเอ็ด

นายชวลิต เสาร์วิบูลย์
รัฐศาสตรมหาบัณฑิต (รัฐศาสตร์)
มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม

แบบสอบถาม**เรื่อง**

**“ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของ
กองการประปาเทศบาลตำบลบ้านนิเวศน์”**

โปรดทำเครื่องหมาย ✓ หน้าข้อความที่ท่านต้องการ และโปรดระบุความคิดเห็นเสนอแนะ
ลงในช่องว่างที่เว้นว่างไว้

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม**1. ลักษณะของบ้านพักอาศัย**

- | | |
|--|--|
| <input type="checkbox"/> บ้านเดี่ยวชั้นเดียว | <input type="checkbox"/> บ้านเดี่ยว 2 ชั้น |
| <input type="checkbox"/> ตึกแถวอาคารพาณิชย์ | <input type="checkbox"/> ทาวน์เฮาส์ |
| <input type="checkbox"/> คอนโดมิเนียม | <input type="checkbox"/> ห้องพักแบ่งเช่า/หอพัก |
| <input type="checkbox"/> อื่น ๆ (โปรดระบุ) | |

2. ระยะเวลาที่ใช้น้ำประปา.....ปี**3. ลักษณะการใช้น้ำประปาเพื่อ (สามารถเลือกได้มากกว่า 1 ข้อ)**

- | | |
|------------------------------------|---|
| <input type="checkbox"/> คั้ม | <input type="checkbox"/> ใช้อาบและการซักล้าง |
| <input type="checkbox"/> หุงต้ม | <input type="checkbox"/> ใช้รดน้ำต้นไม้สนามหญ้า |
| <input type="checkbox"/> ใช้ล้างรถ | <input type="checkbox"/> อื่นๆ โปรดระบุ)..... |

4. ระดับความรู้

- สูงกว่าปริญญาตรี
- ปริญญาตรี
- ปวช., ปวส.
- มัธยมศึกษาหรือต่ำกว่า

ส่วนที่ 2 ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของกองประปาเทศบาลตำบลบ้านนิเวศน์

ให้เลือกตอบเฉพาะที่เคยติดต่อหรือรับบริการ จากกองการประปาเทศบาลตำบลบ้านนิเวศน์เท่านั้น ข้อใดที่ท่าน ไม่เคยติดต่อหรือรับบริการไม่ต้องตอบ และ โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ในช่อง ซึ่งแสดงถึงระดับความพึงพอใจในการบริการที่ท่านได้รับ

ความพึงพอใจของผู้รับบริการ	ระดับความพึงพอใจในการบริการที่ได้รับ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
1. ด้านกระบวนการผลิตน้ำประปา					
1.1 ความสม่ำเสมอของปริมาณน้ำประปา					
1.2 แรงดันน้ำประปา					
1.3 ความใสของน้ำประปา					
1.4 กลิ่น (นอกจากคลอรีน)					
1.5 ความสะอาด (สิ่งแปลกปลอม)					
1.6 รสจืด					
1.7 ไม่มีสารตกค้าง					
1.8 การตกตะกอนของน้ำ					
1.9 ทำการจ่ายน้ำตลอด 24 ชั่วโมง					
1.10 เหมาะแก่การอุปโภค					

ความพึงพอใจของผู้รับบริการ	ระดับความพึงพอใจในการบริการที่ได้รับ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
2. ด้านเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการ					
2.1 ในด้านความเต็มใจของพนักงานในการให้บริการ แก่ผู้ใช้น้ำ					
2.2 ในการแนะนำขั้นตอนการบริการต่างๆ เข้าใจง่าย					
2.3 ในการช่วยแก้ปัญหาทุกด้าน					
2.4 ความรู้ความชำนาญของพนักงาน					
2.5 ในด้านมนุษยสัมพันธ์ ความเอาใจใส่และเป็นกันเอง					
2.6 ในด้านความสม่ำเสมอของการให้บริการ					
2.7 ในด้านความน่าเชื่อถือในการอ่านมาตรวัดน้ำของพนักงานอ่านมาตร					
2.8 ในด้านกิริยา มารยาท และวาจาสุภาพของพนักงานประจำสำนักงาน					
2.9 ในด้านกิริยา มารยาท และวาจาสุภาพของพนักงานเก็บเงิน					
2.10 ในด้านกิริยา มารยาท และวาจาสุภาพของพนักงานติดตั้ง และแก้ปัญหาระบบประปา					

ความพึงพอใจของผู้รับบริการ	ระดับความพึงพอใจในการบริการที่ได้รับ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
3. ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ					
3.1 อัตราค่าน้ำประปา					
3.2 ค่าธรรมเนียมการขอติดตั้งมาตรวัดน้ำ					
3.3 ในการที่พนักงานหรือตัวแทนไปเรียกเก็บเงินค่าน้ำประปา จากผู้ใช้ที่บ้าน					
3.4 ในการที่พนักงานหรือตัวแทนไปเรียกเก็บเงินค่าน้ำประปา จากผู้ใช้ที่บ้าน					
3.5 สถานที่นั่งรอการชำระเงินหรือการติดต่อประสานงาน					
3.6 ในการแก้ไขท่อแตก ท่อรั่ว					
3.7 การหยุดจ่ายน้ำเพื่อปรับปรุง					
3.8 ในการขอติดตั้งมาตรวัดน้ำใหม่					
3.9 การแจ้งเตือนการค้างชำระค่าน้ำ					
3.10 ขั้นตอนการยื่นเอกสารต่างๆ					
3.11 เกี่ยวกับองค์กร และการดำเนินการให้บริการต่างๆ (เช่น การลดค่าน้ำประปาตามนโยบายรัฐบาล เป็นต้น)					

ส่วนที่ 3 ข้อเสนอแนะของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของกองการประปา เทศบาลตำบล
บ้านนิเวศน์ อำเภอร้อยบุรี จังหวัดร้อยเอ็ด

ท่านมีข้อเสนอแนะในการปรับปรุงบริการของกองการประปาเทศบาลตำบลบ้าน
นิเวศน์ เป็นอย่างไร (โปรดระบุ)

3.1 ด้านกระบวนการผลิตน้ำประปา

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

3.2 ด้านเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการ

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

3.3 ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ

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



ภาคผนวก ข

ผลการประเมินของผู้เชี่ยวชาญเกี่ยวกับค่าดัชนีความสอดคล้อง

มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม
RAJABHAT MAHASARAKHAM UNIVERSITY

ตารางภาคผนวกที่ 1 ผลการประเมินของผู้เชี่ยวชาญเกี่ยวกับค่าดัชนีความสอดคล้อง (IOC)

แบบสอบถาม	ผลการประเมินของผู้เชี่ยวชาญ			รวม	IOC	แปลผล
	คนที่ 1	คนที่ 2	คนที่ 3			
ข้อ 1.1	+1	+1	+1	3	1	ใช้ได้
ข้อ 1.2	+1	0	+1	2	0.66	ใช้ได้
ข้อ 1.3	+1	+1	+1	3	1	ใช้ได้
ข้อ 1.4	+1	+1	+1	3	1	ใช้ได้
ข้อ 1.5	+1	+1	0	2	0.66	ใช้ได้
ข้อ 1.6	+1	+1	+1	3	1	ใช้ได้
ข้อ 1.7	+1	+1	+1	3	1	ใช้ได้
ข้อ 1.8	+1	+1	+1	3	1	ใช้ได้
ข้อ 1.9	+1	0	+1	2	0.66	ใช้ได้
ข้อ 1.10	+1	+1	0	2	0.66	ใช้ได้
ข้อ 2.1	+1	+1	+1	3	1	ใช้ได้
ข้อ 2.2	+1	+1	+1	3	1	ใช้ได้
ข้อ 2.3	+1	+1	+1	3	1	ใช้ได้
ข้อ 2.4	0	+1	+1	2	0.66	ใช้ได้
ข้อ 2.5	+1	+1	+1	3	1	ใช้ได้
ข้อ 2.6	+1	+1	+1	3	1	ใช้ได้
ข้อ 2.7	0	+1	+1	2	0.66	ใช้ได้
ข้อ 2.8	+1	0	+1	2	0.66	ใช้ได้
ข้อ 2.9	+1	+1	+1	3	1	ใช้ได้
ข้อ 2.10	+1	+1	0	2	0.66	ใช้ได้
ข้อ 3.1	+1	+1	+1	3	1	ใช้ได้
ข้อ 3.2	+1	+1	+1	3	1	ใช้ได้
ข้อ 3.3	+1	+1	+1	3	1	ใช้ได้
ข้อ 3.4	+1	+1	+1	3	1	ใช้ได้
ข้อ 3.5	+1	+1	+1	3	1	ใช้ได้

แบบสอบถาม	ผลการประเมินของผู้เชี่ยวชาญ			รวม	IOC	แปรผล
	คนที่ 1	คนที่ 2	คนที่ 3			
ข้อ 3.6	+1	+1	+1	3	1	ใช้ได้
ข้อ 3.7	+1	+1	0	2	0.66	ใช้ได้
ข้อ 3.8	+1	+1	+1	3	1	ใช้ได้
ข้อ 3.9	+1	+1	+1	3	1	ใช้ได้
ข้อ 3.10	+1	0	+1	2	0.66	ใช้ได้



มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม
RAJABHAT MAHASARAKHAM UNIVERSITY



ภาคผนวก ค

คำอำนาจจำแนกรายชื่อและค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม

มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม
RAJABHAT MAHASARAKHAM UNIVERSITY

ตารางภาคผนวกที่ 2 ค่าอำนาจจำแนกรายข้อและค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม

ข้อ	ค่าอำนาจจำแนก (r _{xy})	ค่าความเชื่อมั่น
1. ด้านกระบวนการผลิตน้ำประปา	.034 - .614	
1.1 ความสม่ำเสมอของปริมาณน้ำประปา	.034	.900
1.2 แรงดันน้ำประปา	.352	.895
1.3 ความใสของน้ำประปา	.530	.891
1.4 กลิ่น (นอกจากคลอรีน)	.162	.897
1.5 ความสะอาด (สิ่งแปลกปลอม)	.216	.897
1.6 รสชาติ	.501	.891
1.7 ไม่มีสารตกค้าง	.357	.894
1.8 การตกตะกอนของน้ำ	.473	.892
1.9 ทำการจ่ายน้ำตลอด 24 ชั่วโมง	.511	.891
1.10 เหมาะแก่การอุปโภค	.614	.889
2. ด้านเจ้าหน้าที่ให้บริการ	.364 - .731	
2.1 ในด้านความเต็มใจของพนักงานในการ ให้บริการแก่ผู้ใช้ น้ำ	.731	.886
2.2 ในการแนะนำขั้นตอนการบริการต่างๆ เข้าใจง่าย	.568	.890
2.3 ในการช่วยแก้ปัญหาทุกด้าน	.432	.893
2.4 ความรู้ความชำนาญของพนักงาน	.421	.893
2.5 ในด้านมนุษยสัมพันธ์ ความเอาใจใส่และเป็นกันเอง	.440	.892
2.6 ในด้านความสม่ำเสมอของการบริการ	.364	.894
2.7 ในด้านความน่าเชื่อถือในการอ่านมาตรวัดน้ำของพนักงาน อ่านมาตร	.428	.893
2.8 ในด้านกิริยา มารยาท และวาจาสุภาพของพนักงานประจำ สำนักงาน	.648	.888
2.9 ในด้านกิริยา มารยาท และวาจาสุภาพของพนักงานเก็บเงิน	.420	.893
2.10 ในด้านกิริยา มารยาท และวาจาสุภาพของพนักงานคิดคั้ง แก้ปัญหาาระบบประปา	.394	.893

ข้อ	ค่าอำนาจจำแนก (rxy)	ค่าความเชื่อมั่น
3. ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ	.182 - .663	
3.1 อัตราค่าน้ำประปา	.328	.895
3.2 ค่าธรรมเนียมการขอติดตั้งมาตรวัดน้ำ	.410	.893
3.3 ในการที่พนักงานหรือตัวแทนไปเรียกเก็บเงินค่าน้ำประปา จากผู้ใช้ที่บ้าน	.586	.890
3.4 สถานที่นั่งรอการชำระเงินหรือการติดต่อประสานงาน	.454	.892
3.5 ในการแก้ไขท่อแตก ท่อรั่ว	.611	.889
3.6 การหยุดจ่ายน้ำเพื่อปรับปรุง	.574	.890
3.7 ในการขอติดตั้งมาตรวัดน้ำใหม่	.638	.889
3.8 การแจ้งเดือนการค้างชำระค่าน้ำ	.182	.897
3.9 ขั้นตอนการยื่นเอกสารต่างๆ	.363	.894
3.10 เกี่ยวกับองค์กร และการดำเนินการให้บริการต่างๆ (เช่น การลดค่าน้ำประปาตามนโยบายรัฐบาล เป็นต้น)	.663	.888
รวม		.895