

## ภาคผนวก แบบสอบถามเพื่อการวิจัย

เรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนในการให้บริการของเทศบาลเมืองมหาสารคาม  
ศึกษาเฉพาะกรณี : ด้านการโยธาสาธารณะ ด้านการสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม

หมายเลขแบบสอบถาม

□□□

### คำชี้แจง

1. แบบสอบถามชุดนี้สำหรับประชาชนผู้มาใช้บริการของเทศบาลเมืองมหาสารคาม  
ในด้านการโยธาสาธารณะและด้านการสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม จำนวน 3 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ส่วนที่ 2 ความพึงพอใจของประชาชนในการให้บริการของเทศบาล  
เมืองมหาสารคาม

ส่วนที่ 3 ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการปรับปรุงการให้บริการของเทศบาล  
เมืองมหาสารคาม

2. แบบสอบถามนี้ มีวัตถุประสงค์เพื่อต้องการทราบถึงระดับความพึงพอใจของ  
ประชาชนในการได้ให้บริการของเทศบาลเมืองมหาสารคาม ในด้านการโยธาสาธารณะและ  
ด้านการสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อมและข้อเสนอแนะการให้บริการ เพื่อนำมาปรับปรุง  
การให้บริการของเทศบาลเมืองมหาสารคามให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

3. การกรอกแบบสอบถามของท่านที่เป็นจริงจะไม่มีผลกระทบต่อการมารับบริการ  
จากทางเทศบาลเมืองมหาสารคามแต่อย่างใด ผู้วิจัยจะรักษาไว้เป็นความลับ ฉะนั้นเพื่อ  
ให้การวิจัยในครั้งนี้เกิดประโยชน์สูงสุด ขอให้ท่านตอบแบบสอบถามตามความรู้สึกที่แท้จริง

4. เมื่อท่านตอบแบบสอบถามแล้ว กรุณาตรวจสอบอีกครั้งว่าท่านได้ตอบ  
แบบสอบถามครบทุกข้อแล้วหรือยัง แบบสอบถามที่ตอบครบทุกข้อท่านนั้นจะเป็น  
แบบสอบถามที่สมบูรณ์แล้วใช้ได้ ข้าพเจ้าในนามผู้ศึกษาขอขอบพระคุณทุกท่านที่ได้  
ให้ความกรุณาตอบ แบบสอบถามมา ณ โอกาสนี้

นายศิริชัย ศิริไปล์

นักศึกษาระดับปริญญาโท สาขาสังคมศาสตร์เพื่อการพัฒนา

บัณฑิตวิทยาลัย สถาบันราชภัฏมหาสารคาม

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

คำชี้แจง

ในการทำเครื่องหมาย  ลงในช่องว่าง  หน้าข้อความที่ตรงกับสภาพที่เป็นจริงของท่าน หรือเติมข้อความลงในช่องว่างในข้อคำถามนั้น ๆ

1. เพศ

ชาย

หญิง

2. อาชีพ

รับราชการ

อื่น ๆ ระบุ.....

ส่วนที่ 2 ความพึงพอใจของประชาชนในการให้บริการของเทศบาลเมืองมหาสารคาม

คำชี้แจง โปรดใส่เครื่องหมาย  ลงในช่องที่ตรงกับความเป็นจริง  
มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม

คำถาม ท่านมีความพึงพอใจในการได้รับบริการของเทศบาลเมืองมหาสารคามในด้านต่าง ๆ  
ต่อไปนี้ มากน้อยเพียงใด

ข้อ คำ ถาม	การให้บริการของ เทศบาลเมืองมหาสารคาม	ระดับความพึงพอใจ				
		มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
1.	การให้บริการด้านโยธาสาธารณะ การสร้างและบำรุงรักษาถนนทางเดิน เมื่อประชาชนร้องขอให้เทศบาลสร้างหรือ ซ่อมแซมถนน ทางเดิน เทศบาลได้ ดำเนินการอย่างรวดเร็ว					
2.	ในเขตเทศบาลมีถนนทางเดิน มากเพียงพอต่อความต้องการ ของประชาชน					

ข้อ คำ ถาม	การให้บริการของ เทศบาลเมืองมหาสารคาม	ระดับความพึงพอใจ				
		มากที่สุด	มาก	ปาน กลาง	น้อย	น้อย ที่สุด
3.	เทศบาลจัดให้มีถนนทางเดินกระจาย อย่างเท่าเทียมกันทุกชุมชน					
4.	เทศบาลมีอุปกรณ์เครื่องมือที่เหมาะสม และทันสมัยในการซ่อมแซมถนน ทางเดิน					
5.	เจ้าหน้าที่ของเทศบาล ที่ปฏิบัติงานสร้าง หรือซ่อมแซมถนน ทางเดินให้บริการ อย่างสุภาพอ่อนน้อม					
6.	เทศบาลมีการให้ซ่อมแซมถนน ทางเดินอย่างต่อเนื่อง สม่ำเสมอ					
7.	สภาพแวดล้อมของถนนทางเดิน สวยงามเรียบร้อยเหมาะสม					
8.	<b>การไฟฟ้าสาธารณะ</b> เมื่อประชาชนได้ขอให้เทศบาลสร้างหรือ ซ่อมแซมไฟฟ้าสาธารณะเทศบาลได้ ดำเนินการอย่างรวดเร็ว					
9.	ในเขตเทศบาลมีไฟฟ้าสาธารณะ มากน้อยเพียงใด					
10.	ทุกชุมชนย่อยของเทศบาลมีไฟฟ้า สาธารณะกระจายอย่างเท่าเทียมกัน					
11.	เทศบาลมีอุปกรณ์ เครื่องใช้ในการ ซ่อมแซมไฟฟ้าสาธารณะอย่างเหมาะสม ทันสมัย					
12.	เจ้าหน้าที่ให้บริการไฟฟ้าสาธารณะ ให้บริการอย่างสุภาพอ่อนโยน					

ข้อ คำ ถาม	การให้บริการของ เทศบาลเมืองมหาสารคาม	ระดับความพึงพอใจ				
		มากที่สุด	มาก	ปาน กลาง	น้อย	น้อย ที่สุด
13.	เทศบาลมีการติดตั้ง ซ่อมแซมไฟฟ้า สาธารณะอย่างต่อเนื่อง สม่ำเสมอ					
14.	การติดตั้งซ่อมแซมไฟฟ้าสาธารณะทำให้ สภาพแวดล้อม สวยงาม เหมาะสม					
15.	<b>การสวนสาธารณะ</b> เมื่อต้นไม้ตามถนนหนทางและ สวนสาธารณะ รกเกะกะ เทศบาล ได้ตัดตกแต่ง ดูแลรักษาอย่างรวดเร็ว					
16.	เทศบาลได้จัดให้มีสวนสาธารณะให้ ประชาชนใช้บริการอย่างเพียงพอ					
17.	เทศบาลได้เปิดให้ประชาชนใช้บริการ สวนสาธารณะอย่างเท่าเทียมกัน เสมอภาคกัน					
18.	เจ้าหน้าที่ ที่ปฏิบัติงานในสวนสาธารณะ ให้บริการแก่ประชาชนอย่างสุภาพ อ่อนโยน					
19.	เทศบาลมีเครื่องมือ อุปกรณ์ เครื่องใช้ ในการดูแลรักษา สวนสาธารณะ ที่เหมาะสมทันสมัย					
20.	เทศบาลได้ดูแลรักษา ตกแต่งต้นไม้ตาม ถนนหนทาง สวนสาธารณะอย่างต่อเนื่อง สม่ำเสมอ					
21.	ต้นไม้ตามถนนหนทาง สวนสาธารณะทำ ให้สภาพแวดล้อมสวยงาม					

ข้อ คำ ถาม	การให้บริการของ เทศบาลเมืองมหาสารคาม	ระดับความพึงพอใจ				
		มากที่สุด	มาก	ปาน กลาง	น้อย	น้อย ที่สุด
22.	<b>การขออนุญาตก่อสร้าง ดัดแปลง ต่อเติมอาคาร</b> เมื่อมีผู้มาขออนุญาตก่อสร้าง ดัดแปลง ต่อเติมอาคาร เทศบาลได้ให้บริการอย่าง รวดเร็ว ถูกต้องแม่นยำ					
23.	เทศบาลมีเจ้าหน้าที่และเอกสารต่าง ๆ ให้บริการแก่ประชาชนอย่างเพียงพอ					
24.	เทศบาลมีเจ้าหน้าที่ให้บริการแก่ ประชาชนอย่างเท่าเทียมกัน เสมอภาคกัน					
25.	เทศบาลมีวัสดุอุปกรณ์ เครื่องมือ เครื่อง ใช้ในการบริการแก่ประชาชนผู้มาติดต่อ ที่ทันสมัย					
26.	เทศบาลมีเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการแก่ ประชาชนอย่างสุภาพอ่อนโยน					
27.	เทศบาลได้ให้บริการอย่างต่อเนื่อง ทุกขั้นตอนประชาชนไม่ต้องมา ติดต่อบ่อยครั้ง					
28.	สภาพแวดล้อมภายใน สถานที่ให้บริการ สะอาด สะดวก สบาย					
29.	<b>การสร้างและบำรุงทางระบายน้ำ</b> เมื่อประชาชนขอใช้เทศบาล สร้าง ซ่อมแซมและบำรุงทาง หรือ ท่อระบายน้ำ เทศบาลได้ดำเนินการ ให้อย่างรวดเร็ว					

ข้อ คำ ถาม	การให้บริการของ เทศบาลเมืองมหาสารคาม	ระดับความพึงพอใจ				
		มากที่สุด	มาก	ปาน กลาง	น้อย	น้อย ที่สุด
30.	ในเขตเทศบาลมีทางหรือท่อระบายน้ำ อย่างเพียงพอ					
31.	เทศบาลได้จัดให้มีการสร้างซ่อมแซม และบำรุงทางหรือท่อระบายน้ำให้แก่ ประชาชนอย่างเท่าเทียมกัน					
32.	เทศบาลมีการสร้าง บำรุงทางหรือท่อ ระบายน้ำอย่างทันสมัย ถูกหลักอนามัย					
33.	เทศบาลมีเจ้าหน้าที่ให้บริการ การสร้าง บำรุงทางหรือท่อระบายน้ำแก่ ประชาชนอย่างสุภาพอ่อนโยน					
34.	เทศบาลได้มีการสร้างซ่อมแซมและบำรุง ทางระบายน้ำอย่างต่อเนื่องสม่ำเสมอ					
35.	การสร้างซ่อมแซมและบำรุงทางระบาย น้ำทำให้สภาพแวดล้อมของเทศบาล เหมาะสมสวยงาม					
36.	<b>การให้บริการด้านสาธารณสุข และสิ่งแวดล้อม</b> <b>การรักษาความสะอาด ถนนทางเดิน</b> เทศบาลมีการจัดเก็บขยะตามถนน ทางเดินอย่างสะอาด รวดเร็ว					
37.	เทศบาลมีถังรองรับขยะให้เขตเทศบาล อย่างเพียงพอ					
38.	เทศบาลมีการให้บริการเก็บขยะ ตามตรอก ซอย อย่างเท่าเทียมกัน					

ข้อ คำ ถาม	การให้บริการของ เทศบาลเมืองมหาสารคาม	ระดับความพึงพอใจ				
		มากที่สุด	มาก	ปาน กลาง	น้อย	น้อย ที่สุด
39.	เทศบาลมีเครื่องมือ เครื่องใช้และ อุปกรณ์ในการจัดเก็บขยะอย่าง ทันสมัย					
40.	เทศบาลมีเจ้าหน้าที่ ที่จัดเก็บขยะ ให้บริการอย่างสุภาพอ่อนโยน					
41.	เทศบาลมีการจัดเก็บขยะอย่าง ต่อเนื่อง สม่ำเสมอ					
42.	การจัดเก็บขยะทำให้สภาพแวดล้อมของ เทศบาล สะอาด สวยงาม					
43.	<b>การกำจัดขยะมูลฝอยและสิ่งปฏิกูล</b> เทศบาลมีการกำจัดขยะมูลฝอยและ สิ่งปฏิกูลอย่างรวดเร็วทำให้ขยะ ไม่ตกค้าง					
44.	เทศบาลมีสถานที่กำจัดขยะมูลฝอยและ สิ่งปฏิกูลอย่างเพียงพอ					
45.	เทศบาลได้เก็บค่าธรรมเนียมการบริการ เก็บขยะมูลฝอยและสิ่งปฏิกูลอย่าง เป็นธรรมและเท่าเทียมกัน					
46.	เทศบาลมีสถานที่กำจัดขยะมูลฝอยและ สิ่งปฏิกูลที่ทันสมัยถูกหลักอนามัย					
47.	เทศบาลมีเจ้าหน้าที่ที่เก็บขยะมูลฝอย และสิ่งปฏิกูลให้บริการแก่ประชาชน อย่างสุภาพอ่อนโยน					

ข้อ คำ ถาม	การให้บริการของ เทศบาลเมืองมหาสารคาม	ระดับความพึงพอใจ				
		มากที่สุด	มาก	ปาน กลาง	น้อย	น้อย ที่สุด
48.	เทศบาลมีการจัดเก็บขยะมูลฝอย และสิ่งปฏิกูลอย่างต่อเนื่องเป็นประจำ สม่ำเสมอ					
49.	สถานที่เก็บกองขยะมูลฝอยและ สิ่งปฏิกูลของเทศบาลไม่ได้ทำให้ สภาพ แวดล้อมบริเวณโดยรอบเสียไป					
50.	<b>การป้องกันและระงับโรคติดต่อ</b> เทศบาลได้ให้บริการเกี่ยวกับการ ป้องกันการแพร่ระบาดของโรคติดต่อ ได้อย่างรวดเร็วทันต่อเหตุการณ์					
51.	เทศบาลได้ให้บริการกำจัดยุงหรือ พญาหรือแจกทรายอะเบตให้ กับประชาชนอย่างเพียงพอ					
52.	เทศบาลได้จัดให้มีการรักษาโรคแก่ ประชาชนอย่างเท่าเทียมกัน					
53.	ศูนย์แพทย์ชุมชนของเทศบาลมี เครื่องมือ อุปกรณ์เครื่องใช้ที่ทันสมัย					
54.	เทศบาลมีเจ้าหน้าที่ให้บริการเกี่ยวกับ การป้องกันและระงับโรคติดต่ออย่าง สุภาพ อ่อนโยน					
55.	เทศบาลมีการจัดให้มีการบริการ ป้องกันและระงับโรคติดต่อ อย่างต่อเนื่อง สม่ำเสมอ					
56.	สภาพแวดล้อม การให้บริการศูนย์แพทย์ ชุมชน เหมาะสม สะอาดและสะดวก					



ข้อ คำ ถาม	การให้บริการของ เทศบาลเมืองมหาสารคาม	ระดับความพึงพอใจ				
		มากที่สุด	มาก	ปาน กลาง	น้อย	น้อย ที่สุด
56.	สภาพแวดล้อม การให้บริการศูนย์ แพทย์ชุมชน เหมาะสม สะอาดและ สะดวก					

**ส่วนที่ 3** ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการปรับปรุงการให้บริการของเทศบาลเมืองมหาสารคาม

1. การสร้างและบำรุงรักษาถนนทางเดิน.....  
.....  
.....
2. ไฟฟ้าสาธารณะของเทศบาล.....  
.....  
.....  
มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม
3. สวนสาธารณะของเทศบาล.....  
Rajabhat Mahasarakham University
4. การขออนุญาตก่อสร้าง ดัดแปลงต่อเติมอาคาร.....  
.....
5. การสร้างและบำรุงทางระบายน้ำ.....  
.....
6. การรักษาความสะอาด ถนนทางเดิน.....  
.....
7. การกำจัดขยะมูลฝอยและสิ่งปฏิกูล.....  
.....
8. การป้องกันและระงับโรคติดต่อ.....  
.....

ขอขอบพระคุณที่กรุณาตอบแบบสอบถาม