



มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม
RAJABHAT MAHASARAKHAM UNIVERSITY



ภาคผนวก ก

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม
RAJABHAT MAHASARAKHAM UNIVERSITY

แบบสอบถามการวิจัย

เรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการด้านสาธารณสุขและ สิ่งแวดล้อมของเทศบาลตำบลสังคม อำเภอสังคม จังหวัดหนองคาย

คำชี้แจง

ส่วนที่ 1 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับข้อมูลพื้นฐานทั่วไป มี 5 ข้อ

ส่วนที่ 2 เป็นแบบสอบถามความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการด้านสาธารณสุข ของสำนักงานเทศบาลตำบลสังคม อำเภอสังคม จังหวัดหนองคาย ในด้านต่างๆ ดังนี้

1. ด้านการให้บริการอย่างเท่าเทียมกัน มี 10 ข้อ
2. ด้านการให้บริการอย่างรวดเร็วทันเวลา มี 10 ข้อ
3. ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ มี 10 ข้อ
4. ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง มี 10 ข้อ
5. ด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า มี 10 ข้อ

ส่วนที่ 3 เป็นข้อเสนอแนะทั่วไป มี 5 ข้อ

2. แบบสอบถามนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อสำรวจความพึงพอใจของประชาชน ต่อการให้บริการด้านสาธารณสุข ของเทศบาลตำบลสังคม อำเภอสังคม จังหวัดหนองคาย จึงไม่มีคำตอบที่ถูกต้องหรือผิดแต่เป็นความคิดเห็นตามความรู้สึของผู้มารับบริการที่อาจแตกต่างกันได้ ข้อมูลที่ท่านตอบตามความรู้สึกที่แท้จริงจะเป็นข้อมูลที่เป็นประโยชน์แก่ทางด้านสาธารณสุข กองสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม สำนักงานเทศบาลตำบลสังคม อำเภอสังคม จังหวัดหนองคาย เพื่อให้ได้สารสนเทศที่จะนำไปใช้ประโยชน์ในการปฏิบัติงาน เพื่อตอบสนองความพึงพอใจของผู้มารับบริการด้านสาธารณสุขและเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการให้บริการ

3. ข้อมูลที่ได้จากแบบสอบถามครั้งนี้จะสรุปในลักษณะภาพรวม และจะนำผลมาใช้ในการทำวิจัยเท่านั้น คำตอบของท่านจึงไม่กระทบกระเทือนต่อตัวท่าน หน่วยงาน หรือกิจกรรมของท่านแต่อย่างใด จึงขอความกรุณาท่านตอบแบบสอบถามให้ครบถ้วนทุกข้อ เพราะแบบสอบถามฉบับที่ตอบไม่สมบูรณ์จะไม่สามารถใช้ประโยชน์ในการทำวิจัยครั้งนี้ได้

ขอขอบพระคุณเป็นอย่างสูงที่ท่านให้ความร่วมมือในการตอบแบบสอบถาม

นางเขวลักษณ์ บุญประกอบ

นักศึกษาระดับปริญญาโท สาขารัฐประศาสนศาสตร์

มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม

แบบสอบถามประชาชนผู้มารับบริการด้านสาธารณสุข

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

โปรดกาเครื่องหมาย ลงใน หน้าคำตอบให้ตรงกับความจริงมากที่สุด

1. เพศ	<input type="checkbox"/> 1. ชาย <input type="checkbox"/> 2. หญิง
2. การศึกษา	<input type="checkbox"/> 1. ประถมศึกษา
	<input type="checkbox"/> 2. มัธยมศึกษาตอนต้น/มัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช.หรือเทียบเท่า
	<input type="checkbox"/> 3. อนุปริญญา/ปวส./หรือเทียบเท่าขึ้นไป
3. อาชีพ	<input type="checkbox"/> 1. รับราชการ รัฐวิสาหกิจ หรือพนักงานส่วนท้องถิ่น
	<input type="checkbox"/> 2. ค้าขายหรือประกอบธุรกิจส่วนตัว
	<input type="checkbox"/> 3. เกษตรกรหรือรับจ้าง
	<input type="checkbox"/> 4. อื่น ๆ

ส่วนที่ 2 ข้อมูลระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการด้านสาธารณสุขและ
สิ่งแวดล้อมของเทศบาลตำบลสังคม อำเภอสังคม จังหวัดหนองคาย

คำชี้แจง

แบบสอบถามส่วนนี้ ได้แก่ความพึงพอใจของท่านที่มาติดต่องานสาธารณสุข
กองสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม เทศบาลตำบลสังคม อำเภอสังคม จังหวัดหนองคาย โปรด
ทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องระดับความพึงพอใจของท่านให้เลือกตอบได้ 5 ระดับ ดังนี้

มีระดับความพึงพอใจมากที่สุด	ให้	5	คะแนน
มีระดับความพึงพอใจมาก	ให้	4	คะแนน
มีระดับความพึงพอใจปานกลาง	ให้	3	คะแนน
มีระดับความพึงพอใจน้อย	ให้	2	คะแนน
มีระดับความพึงพอใจน้อยที่สุด	ให้	1	คะแนน

ลำดับ ที่	ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการด้าน สาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม อำเภอสังคม	ระดับการดำเนินงาน				
		มาก ที่สุด	มาก	ปาน กลาง	น้อย	น้อย ที่สุด
1.	1 คำถามเกี่ยวกับการให้บริการอย่างเท่าเทียมกัน ให้บริการเป็นไปตามลำดับก่อนหลังและยุติธรรม					
2.	เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำกับผู้มารับบริการทุก กลุ่มอาชีพเท่าเทียมกัน					
3.	เจ้าหน้าที่อำนวยความสะดวกให้กับบุคคลทุก กลุ่มอาชีพเท่าเทียมกัน					
4.	เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสุภาพและเป็นมิตร กับผู้มารับบริการอย่างเท่าเทียมกัน					
5.	การเรียกเก็บค่าธรรมเนียมมีการแจกแจง รายละเอียดชัดเจนเป็นธรรมกับผู้มารับบริการ ทุกกลุ่มอาชีพ					
6.	เจ้าหน้าที่ให้การต้อนรับด้วยความสุ่มเสี่ยง เป็นกันเองกับผู้มารับบริการทุกกลุ่มอาชีพ					

ลำดับ ที่	ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการด้าน สาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม อำเภอสังขม	ระดับการดำเนินงาน				
		มาก ที่สุด	มาก	ปาน กลาง	น้อย	น้อย ที่สุด
7.	เจ้าหน้าที่ต้อนรับด้วยความเอาใจใส่กับผู้มารับ บริการทุกกลุ่มอาชีพ					
8.	เจ้าหน้าที่มีความกระตือรือร้นที่จะบริการ ประชาชนทุกกลุ่มอาชีพอย่างเท่าเทียมกัน					
9.	มีการจัดระบบบริการเพื่อให้ความรู้แก่ผู้มารับ บริการอย่างเท่าเทียมกัน					
10.	แจ้งผลดำเนินการให้ผู้มารับบริการได้ทราบทุก กลุ่มอาชีพอย่างเท่าเทียมกัน					
1.	2. คำถามเกี่ยวกับการให้บริการอย่างรวดเร็วทันเวลา เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความรวดเร็วและตรงต่อเวลา					
2.	ระยะเวลาในการให้บริการมีความเหมาะสม					
3.	มีป้ายบอกขั้นตอนการรับบริการชัดเจนเข้าใจง่าย					
4.	การให้บริการเป็นระบบชัดเจนไม่ยุ่งยาก					
5.	ขั้นตอนต่างๆ ในการให้บริการมีความสะดวกและ รวดเร็ว					
6.	จัดทำแผนผังกำหนดผู้รับผิดชอบแต่ละขั้นตอนและ ประกาศให้ประชาชนทราบ					
7.	จัดจุดประชาสัมพันธ์และมีเจ้าหน้าที่ประจำ ตลอดเวลาทำการ					
8.	จัดให้มีประกาศ/ประชาสัมพันธ์เสียงตามสาย					
9.	มีช่องทางการติดต่อสอบถามเรื่องบริการได้หลาย ทาง เช่น โทรศัพท์ โทรสาร ฯลฯ					
10.	มีบอร์ดเพื่อติดประกาศข่าวสารที่ทันต่อเหตุการณ์					
1.	3. คำถามเกี่ยวกับการให้บริการอย่างเพียงพอ สถานที่นั่งรอรับบริการมีจำนวนเพียงพอกับผู้มา ติดต่อขอรับบริการ					

ลำดับ ที่	ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการด้าน สาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม อำเภอสังขม	ระดับการดำเนินงาน				
		มาก ที่สุด	มาก	ปาน กลาง	น้อย	น้อย ที่สุด
2.	มีน้ำดื่มที่สะอาด / ห้องน้ำที่สะอาดและเพียงพอ บริการแก่ผู้มาติดต่อขอรับบริการ					
3.	มีจำนวนเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการเพียงพอต่อผู้มารับ บริการ					
4.	มีอุปกรณ์เครื่องเขียนสำหรับใช้ในการกรอกข้อมูลใน การบริการอย่างเพียงพอ เช่น ปากกา กระดาษ ฯ					
5.	มีสถานที่จอดรถของผู้มาติดต่อขอรับบริการอย่าง เพียงพอ					
6.	มีแบบฟอร์มคำร้องต่าง ๆ ที่เพียงพอและตัวอย่าง การกรอกแบบฟอร์ม					
7.	มีหนังสือ แผ่นพับ หนังสือพิมพ์ ให้อ่านขณะนั่งรอ					
8.	มีบริการถ่ายเอกสาร สำหรับผู้มารับบริการ					
9.	จัดสถานที่ให้มีความสะอาดและมีบรรยากาศ สิ่งแวดล้อมที่ดี					
10.	มีแผนการสับเปลี่ยนเจ้าหน้าที่ให้บริการอย่าง เพียงพอ					
1.	4. คำถามเกี่ยวกับการให้บริการอย่างต่อเนื่อง เจ้าหน้าที่มีความรับผิดชอบและติดตามงานของผู้มา รับบริการจนแล้วเสร็จ					
2.	มีการจัดการแบบเบ็ดเสร็จสำหรับงานที่ต่อเนื่องกัน					
3.	มีการให้บริการนอกเวลาทำการแล้ววันหยุดราชการ สม่ำเสมอ					
4.	เจ้าหน้าที่ให้บริการเป็นไปอย่างสม่ำเสมอสามารถ ทำงานทดแทนกันได้					
5.	มีการติดตามปรับปรุงแก้ไขรายการให้เป็นปัจจุบันอยู่ เสมอ					

ลำดับ ที่	ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการด้าน สาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม อำเภอสังขม	ระดับการดำเนินงาน				
		มาก ที่สุด	มาก	ปาน กลาง	น้อย	น้อย ที่สุด
6.	มีการจัดให้มีหน่วยบริการเคลื่อนที่					
7.	มีการจัดบริการล่วงหน้าก่อนเวลาทำการหรือช่วงพัก เที่ยง					
8.	จัดทำแบบสอบถามความต้องการของผู้มารับบริการ					
9.	เจ้าหน้าที่มีการประสานงานในหน่วยงานเพื่อ การบริการอย่างต่อเนื่อง					
10.	เจ้าหน้าที่มีการพัฒนาปรับปรุงตัวเองอยู่เสมอทั้ง บุคลิกการพูดและความรู้					
5. คำถามเกี่ยวกับการให้บริการอย่างก้าวหน้า						
1.	เอกสารคำร้องขอรับบริการชัดเจนและเข้าใจง่าย					
2.	มีคู่มือหรือแผ่นพับไว้บริการผู้มาติดต่อมีพอเพียง					
3.	มีการจัดให้มีระบบการฟังข้อเสนอแนะอย่างต่อเนื่อง					
4.	มีการให้บริการติดต่อสอบถามและขอรับบริการได้ หลายช่องทาง เช่น ทางโทรศัพท์ โทรเลข ไปรษณีย์ หรือทางอินเทอร์เน็ต					
5.	มีเจ้าหน้าที่ที่มีความรู้ความสามารถและ ความชำนาญในการให้บริการ					
6.	เปิดช่องทางให้ประชาชนเลือกใช้บริการได้ หลายทาง เช่น โทรศัพท์ อินเทอร์เน็ต ฯลฯ					
7.	จัดให้มีห้องหรือศูนย์ข้อมูลข่าวสารที่ประชาชน เข้าไปดูได้					
8.	จัดทำแผนปรับปรุงการบริการที่สอดคล้องกับ ความต้องการของผู้มารับบริการ เช่น ผู้รับความคิดเห็น ฯลฯ					

ลำดับ ที่	ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการด้าน สาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม อำเภอสังขม	ระดับการดำเนินงาน				
		มาก ที่สุด	มาก	ปาน กลาง	น้อย	น้อย ที่สุด
9.	มีช่องทางพิเศษในการบริการเขียนคำร้อง/ จัดเอกสารต่าง ๆ ให้กับผู้ไม่รู้หนังสือ เช่น คนชรา หรือผู้พิการ					
10.	มีการปรับเปลี่ยนรูปแบบในการให้บริการ อย่างก้าวหน้า					



มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม
RAJABHAT MAHASARAKHAM UNIVERSITY

ส่วนที่ 3 ข้อเสนอแนะทั่วไป

1. ด้านการให้บริการอย่างเท่าเทียมกัน

.....
.....

2. ด้านการให้บริการอย่างรวดเร็วทันเวลา

.....
.....

3. ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ

.....
.....

4. ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง

.....
.....

5. ด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า

.....
.....

มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม
RAJABHAT MAHASARAKHAM UNIVERSITY

ขอขอบพระคุณที่กรุณาตอบแบบสอบถาม

ภาคผนวก ข
หนังสือขอความอนุเคราะห์

มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม
RAJABHAT MAHASARAKHAM UNIVERSITY



ที่ ศธ ๐๕๔๐.๐๑.๐๑/ว ๒๒๕

บัณฑิตวิทยาลัย
มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม
อ.เมือง จ.มหาสารคาม ๔๔๐๐๑

๒๕ เมษายน ๒๕๕๑

เรื่อง ขอเรียนเชิญเป็นผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบเครื่องมือแบบสอบถามการวิจัย

เรียน คุณกัญญา พลศักดิ์

สิ่งที่ส่งมาด้วย แบบสอบถาม จำนวนชุด

ด้วยนางเขवालักษณ์ บุญประกอบ เลขประจำตัว G๔๕๒๓๓๔๒๐๖ นักศึกษาปริญญาโท สาขา
รัฐประศาสนศาสตร์ ภาควิชาบริหารธุรกิจ หนองคาย กำลังทำวิทยานิพนธ์ เรื่อง
“ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริหารด้านสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อมของเทศบาลตำบลสังค
อำเภอสังคม จังหวัดหนองคาย” เพื่อให้การวิจัยดำเนินไปด้วยความเรียบร้อย บรรลุตามวัตถุประสงค์

บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม จึงใคร่ขอเรียนเชิญท่านเป็นผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบ
เครื่องมือแบบสอบถามการวิจัย ตรวจสอบความถูกต้อง เหมาะสมด้านสถิติการวัดและการประเมิน
ผลการวิจัยการศึกษา ดังเอกสารที่แนบมาพร้อมนี้

จึงเรียนมาเพื่อ โปรดพิจารณา และหวังเป็นอย่างยิ่งว่าจะได้รับความร่วมมือจากท่านด้วยดี ขอขอบคุณ
มา ณ โอกาสนี้

ขอแสดงความนับถือ

๙

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.เกรียงศักดิ์ ไพรวรรณ)

คณบดีบัณฑิตวิทยาลัย

บัณฑิตวิทยาลัย

โทรศัพท์, โทรสาร ๐ - ๔๓๓๒ - ๕๔๓๘