



มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม
RAJABHAT MAHASARAKHAM UNIVERSITY

ภาคผนวก ก

แบบสอบถามเพื่อการวิจัยและหนังสือขอความร่วมมือในการทำวิจัย

เรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการสาธารณะของเทศบาลตำบลสงเปลือย อำเภอนามน จังหวัดกาฬสินธุ์

แบบสอบถามนี้จัดทำขึ้นเพื่อประกอบการทำวิทยานิพนธ์ระดับปริญญาโทสาขาสังคมศาสตร์เพื่อการพัฒนา มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม ของนายวรวิทย์ พัฒนชัย ผู้วิจัยขอความร่วมมือจากท่านในการตอบแบบสอบถามนี้ทุกข้อผลการวิจัยจะเป็นประโยชน์ต่อหน่วยงานในการแก้ไขเปลี่ยนแปลง ปรับปรุง พัฒนางาน ในการให้บริการสาธารณะของเทศบาลตำบลสงเปลือย อำเภอนามน จังหวัดกาฬสินธุ์ ให้มีประสิทธิภาพ ประสิทธิภาพ และให้ประชาชนเกิดความพึงพอใจในการรับบริการให้มากที่สุด ขอกราบขอพระคุณทุกท่านเป็นอย่างสูง

คำชี้แจงในแบบสอบถาม

แบบสอบถามแบ่งออกเป็น 3 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 ข้อมูลพื้นฐานทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม มี 5 ข้อ

ส่วนที่ 2 ความพึงพอใจต่อการให้บริการสาธารณะของเทศบาลตำบลสงเปลือย อำเภอนามน จังหวัดกาฬสินธุ์ ในด้านต่าง ๆ ดังนี้

- | | |
|-----------------------------------|-----------|
| 1. ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ | มี 20 ข้อ |
| 2. ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง | มี 20 ข้อ |
| 3. ด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค | มี 20 ข้อ |
| 4. ด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า | มี 20 ข้อ |

ส่วนที่ 3 ข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะทั่วไป

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับผู้ตอบแบบสอบถาม
 คำแนะนำ โปรดกาเครื่องหมาย (/) หรือเติมข้อความ
 ลงในช่องว่างให้ตรงกับความเป็นจริง

สำหรับผู้วิจัย

ชุดที่

1. เพศ

- () 1. ชาย () 2. หญิง

V 1

2. อายุ

- () 1. 18-20 ปี
 () 2. 21-30 ปี
 () 3. 31-40 ปี
 () 4. 41-50 ปี
 () 5. 51-60 ปี

V 2

- () 6. 60 ปีขึ้นไป

3. การศึกษา

- () 1. ประถมศึกษา
 () 2. มัธยมศึกษาตอนต้น
 () 3. มัธยมศึกษาตอนปลาย
 () 4. อนุปริญญาหรือเทียบเท่า
 () 5. ปริญญาตรี
 () 6. อื่นๆ

V 3

4. อาชีพ

- () 1. เกษตรกร
 () 2. ค้าขาย
 () 3. รับราชการ/รัฐวิสาหกิจ

V 4

5. ที่อยู่อาศัย

- () 1. หมู่ 1
 () 2. หมู่ 2
 () 3. หมู่ 3
 () 4. หมู่ 4
 () 5. หมู่ 5
 () 6. หมู่ 6

V 5

- () 7. หมู่ 7
- () 8. หมู่ 8
- () 9. หมู่ 9
- () 10. หมู่ 10
- () 11. หมู่ 11
- () 12. หมู่ 12
- () 13. หมู่ 13
- () 14. หมู่ 14
- () 15. หมู่ 15
- () 16. หมู่ 16

ตอนที่ 2 ความพึงพอใจต่อการให้บริการสาธารณะของเทศบาลตำบลสงเปลือย อำเภอนามน จังหวัด

กาฬสินธุ์ ในด้านต่าง ๆ

1. ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ
2. ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง
3. ด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค
4. ด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า

คำแนะนำ กรุณาแสดงความคิดเห็นของท่านโดยกาเครื่องหมาย (/) ลงในช่องคำตอบด้านขวามือเพียงช่องเดียวโดยให้ตรงกับความคิดเห็นและทักษะของท่านมากที่สุด

RAJABHAT MAHASARAKHAM UNIVERSITY

1. ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ

โปรดพิจารณาว่าการให้บริการต่างๆ ของเทศบาลเทศบาลตำบลสงเปลือย อำเภอนามน จังหวัดกาฬสินธุ์ ที่กระทำอยู่ในปัจจุบันเพียงพอกับความต้องการของท่านหรือไม่

ร.น.	ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ	ระดับความพึงพอใจ				
		มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
1	การดับเพลิง การป้องกันและระงับอัคคีภัย					
2	การจัดการด้านสาธารณสุขสถานที่พิทักษ์รักษาคนเจ็บไข้ป้องกันและระงับโรคติดต่อ					
3	บุคลากรที่ทำหน้าที่รักษาความสะอาดถนนหรือทางเดินและที่สาธารณะ					
4	ถังรองรับขยะมูลฝอยในบริเวณที่ท่านอยู่อาศัย					
5	การบริการสี่ล้อสาธารณะ					
6	การจัดให้มีสุสานและฌาปนสถาน					
7	การสงเคราะห์มารดาและเด็ก คนชรา คนอนาถา เด็กกำพร้า					
8	ถนนในการสัญจรไปมาในบริเวณที่อยู่อาศัย					
9	การจัดให้มีและบำรุงสวนสาธารณะที่พักผ่อนหย่อนใจของราษฎร					
10	การจัดตั้งและบำรุงโรงเรียนหรือสถานศึกษา					
11	การจัดให้มีและบำรุงสถานที่ออกกำลังกายและกีฬา					
12	การบริการน้ำประปา					
13	การบริการด้านไฟฟ้าในที่สาธารณะ					
14	การจัดให้มีโรงฆ่าสัตว์					
15	การจัดให้มีที่พักผู้โดยสารประจำทาง					
16	การจัดให้มีตลาดสดและตลาดโต้รุ่ง					
17	การจัดให้มีและดำเนินการโรงรับจำนำ					
18	การบริการทะเบียนราษฎร					
19	การบำรุงส่งเสริมการทำมาหากิน					
20	การระบายน้ำเสียในบริเวณที่อยู่อาศัย					

2. ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง

โปรดพิจารณาว่าการให้บริการต่าง ๆ ของเทศบาลเทศบาลตำบลสงเปลือย อำเภอสงเปลือย จังหวัดกาฬสินธุ์ มีการจัดการดูแล พัฒนา ปรับปรุงให้เกิดความเป็นไปอย่างต่อเนื่อง หรือมีการบริการอย่างต่อเนื่องตลอดเวลาไม่ติดขัดหรือไม่

ที่	การให้บริการสาธารณะ	ระดับความพึงพอใจ				
		มาก	มาก	ปาน	น้อย	น้อย
1	การดับเพลิง การป้องกันและระงับอัคคีภัย					
2	การจัดการด้านสาธารณสุขสถานที่พิทักษ์รักษากน เจ็บไข้ป้องกันและระงับโรคติดต่อ					
3	บุคลากรที่ทำหน้าที่รักษาความสะอาดถนนหรือ ทางเดินและที่สาธารณะ					
4	ถังรองรับขยะมูลฝอยในบริเวณที่ท่านอยู่อาศัย					
5	การบริการสวมสาธารณะ					
6	การจัดให้มีสุสานและฌาปนสถาน					
7	การสงเคราะห์มารดาและเด็ก คนชรา คนอนาถา เด็กกำพร้า					
8	ถนนในการสัญจร ไปมาในบริเวณที่อยู่อาศัย					
9	การจัดให้มีและบำรุงสวนสาธารณะที่พักผ่อน หย่อนใจของราษฎร					
10	การจัดตั้งและบำรุง โรงเรียนหรือสถานศึกษา					
11	การจัดให้มีและบำรุงสถานที่ออกกำลังกายและกีฬา					
12	การบริการน้ำประปา					
13	การบริการด้านไฟฟ้าในที่สาธารณะ					
14	การจัดให้มีโรงพยาบาล					
15	การจัดให้มีที่พักผู้โดยสารประจำทาง					
16	การจัดให้มีตลาดสดและตลาด ไร่รุ่ง					
17	การจัดให้มีและดำเนินการ โรงรับจำนำ					
18	การบริการทะเบียนราษฎร					
19	การบำรุงส่งเสริมการทำมาหากิน					
20	การระบายน้ำเสียในบริเวณที่อยู่อาศัย					

3. ด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค

โปรดพิจารณาว่าการให้บริการต่าง ๆ ของเทศบาลตำบลสงเปลือย อำเภอนามน จังหวัดกาฬสินธุ์ มีการให้บริการแก่ทุกคน ทุกเพศ ทุกวัยและทุกอาชีพอย่างเสมอภาคไม่มีการเลือกปฏิบัติหรือไม่

ที่	การให้บริการสาธารณะ	ระดับความพึงพอใจ				
		มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
1	การดับเพลิง การป้องกันและระงับอัคคีภัย					
2	การจัดการด้านสาธารณสุขสถานที่พักรักษาคนเจ็บไข้ป้องกันและระงับโรคติดต่อ					
3	บุคลากรที่ทำหน้าที่รักษาความสะอาดถนนหรือทางเดินและที่สาธารณะ					
4	ถังรองรับขยะมูลฝอยในบริเวณที่ท่านอยู่อาศัย					
5	การบริการสวมสาธารณะ					
6	การจัดให้มีสุสานและฌาปนสถาน					
7	การสงเคราะห์มารดาและเด็ก คนชรา คนอนาถา เด็กกำพร้า					
8	ถนนในการสัญจรไปมาในบริเวณที่อยู่อาศัย					
9	การจัดให้มีและบำรุงสวนสาธารณะที่พักผ่อนหย่อนใจของราษฎร					
10	การจัดตั้งและบำรุงโรงเรียนหรือสถานศึกษา					
11	การจัดให้มีและบำรุงสถานที่ออกกำลังกายและกีฬา					
12	การบริการน้ำประปา					
13	การบริการด้านไฟฟ้าในที่สาธารณะ					
14	การจัดให้มีโรงฆ่าสัตว์					
15	การจัดให้มีที่พักผู้โดยสารประจำทาง					
16	การจัดให้มีตลาดสดและตลาดโต้รุ่ง					
17	การจัดให้มีและดำเนินการโรงรับจำนำ					
18	การบริการทะเบียนราษฎร					
19	การบำรุงส่งเสริมการทำมาหากิน					
20	การระบายน้ำเสียในบริเวณที่อาศัยอยู่					

4. ด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า

โปรดพิจารณาว่าการให้บริการต่าง ๆ ของเทศบาลตำบลสงเป็ลือ อำเภอนามน จังหวัดกาฬสินธุ์ มีการพัฒนา ปรับปรุงการบริการด้วยวิธีการใหม่ ๆ เพื่อให้การบริการมีความทันสมัย รวดเร็วกว่าเดิมหรือไม่

ที่	การให้บริการสาธารณะ	ระดับความพึงพอใจ				
		มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
1	การดับเพลิง การป้องกันและระงับอัคคีภัย					
2	การจัดการด้านสาธารณสุขสถานที่พิทักษ์รักษาคนเจ็บไข้ ป้องกันและระงับโรคติดต่อ					
3	บุคลากรที่ทำหน้าที่รักษาความสะอาดถนนหรือทางเดินและที่สาธารณะ					
4	ถังรองรับขยะมูลฝอยในบริเวณที่ทำนุอยู่อาศัย					
5	การบริการร่วมสาธารณะ					
6	การจัดให้มีสุสานและฌาปนสถาน					
7	การสงเคราะห์มารดาและเด็ก คนชรา คนอนาถา เด็กกำพร้า					
8	ถนนในการสัญจรไปมาในบริเวณที่อยู่อาศัย					
9	การจัดให้มีและบำรุงสวนสาธารณะที่พักผ่อนหย่อนใจของราษฎร					
10	การจัดตั้งและบำรุงโรงเรียนหรือสถานศึกษา					
11	การจัดให้มีและบำรุงสถานที่ออกกำลังกายและกีฬา					
12	การบริการน้ำประปา					
13	การบริการด้านไฟฟ้าในที่สาธารณะ					
14	การจัดให้มีโรงฆ่าสัตว์					
15	การจัดให้มีที่พักผู้โดยสารประจำทาง					
16	การจัดให้มีตลาดสดและตลาด ไร่รุ่ง					
17	การจัดให้มีและดำเนินการโรงรับจำนำ					
18	การบริการทะเบียนราษฎร					
19	การบำรุงส่งเสริมการทำมาหากิน					
20	การระบายน้ำเสียในบริเวณที่อยู่อาศัย					

ภาคผนวก ข
คุณภาพของแบบสอบถาม

ตารางภาคผนวกที่ 1 ค่าอำนาจจำแนกรายข้อของแบบสอบถามความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการสาธารณะของเทศบาลเทศบาลตำบลสงเปลือย อำเภอนามน จังหวัดกาฬสินธุ์

ข้อ	ค่าอำนาจจำแนก(ค่า t)
	ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ
1.	1.82
2.	2.26
3.	3.86
4.	2.55
5.	2.19
6.	1.89
7.	2.22
8.	1.73
9.	2.25
10.	2.58
11.	2.67
12.	2.36
13.	2.59
14.	3.54
15.	2.52
16.	2.53
17.	2.31
18.	1.76
19.	2.12
20.	1.78
	ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง
21.	2.38
22.	2.20

23.	3.97
24.	2.25
25.	2.66
26.	2.48
27.	1.78
28.	2.13
29.	2.13
30.	2.06
31.	1.96
32.	2.35
33.	2.45
34.	3.29
35.	2.13
36.	2.39
37.	2.69
38.	2.25
39.	2.13
40.	2.89
มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม ด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค RAJABHAT MAHASARAKHAM UNIVERSITY	
41.	2.07
42.	2.68
43.	2.60
44.	1.94
45.	2.06
46.	2.76
47.	2.97
48.	2.35
49.	2.61
50.	2.32
51.	2.19

52.	2.41
53.	2.07
54.	3.12
55.	2.06
56.	2.12
57.	3.11
58.	2.13
59.	2.07
60.	2.97

ด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า

61.	1.74
62.	2.22
63.	2.13
64.	2.20
65.	3.03
66.	3.81
67.	2.09
68.	1.87
69.	2.51
70.	2.33
71.	2.46
72.	2.41
73.	2.86
74.	3.40
75.	2.24
76.	2.72
77.	2.64
78.	2.19
79.	2.38
80.	2.57

หาอำนาจจำแนกรายชื่อของแบบสอบถาม โดยการหาค่า t (t-test) ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ .05 พบว่าทุกข้อมีค่าอำนาจจำแนกที่สูงอยู่ในเกณฑ์ใช้ได้ (ค่า t ตั้งแต่ 1.734 ขึ้นไป)

ตารางภาคผนวกที่ 2 ค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการ สาธารณะของเทศบาลเทศบาลตำบลสงเป็ลือย อำเภอสงเป็ลือย จังหวัดกาฬสินธุ์ รายด้านและรวมทั้งฉบับ

ด้าน	การให้บริการสาธารณะของเทศบาล	จำนวน(ข้อ)	ค่าความเชื่อมั่น
1	ด้านให้บริการอย่างเพียงพอ	20	0.87
2	ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง	20	0.84
3	ด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค	20	0.91
4	ด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า	20	0.89
รวมทั้งฉบับ		80	0.95

หาค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามรายด้านและรวมทั้งฉบับ โดยวิธีการหาค่าสัมประสิทธิ์ อัลฟ่า (Alpha Coefficient) ของครอนบาค (Lee J.Cronbach) ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ .05 พบว่าแบบสอบถามรายด้านและรวมทั้งฉบับมีค่าความเชื่อมั่นสูง (0.95)