

## ภาคผนวก ก

### แบบสอบถามเพื่อการวิจัยและหนังสือขอความร่วมมือในการทำวิจัย

เรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการสาธารณะของเทศบาล  
ตำบลจตุรพักตรพิมาน อำเภอจตุรพักตรพิมาน จังหวัดร้อยเอ็ด

แบบสอบถามนี้จัดทำขึ้นเพื่อประกอบการทำวิทยานิพนธ์ระดับปริญญาโท  
สาขาสังคมศาสตร์เพื่อการพัฒนา มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม ของ  
นางสาวศรินารถ บัวสอน ผู้วิจัยขอความร่วมมือจากท่านในการตอบแบบสอบถามนี้ทุกข้อ  
ผลการวิจัยจะเป็นประโยชน์ต่อหน่วยงานในการแก้ไขเปลี่ยนแปลง ปรับปรุง พัฒนางาน  
ในการให้บริการสาธารณะของเทศบาลตำบลจตุรพักตรพิมาน อำเภอจตุรพักตรพิมาน  
จังหวัดร้อยเอ็ด ให้มีประสิทธิภาพ ประสิทธิผล และให้ประชาชนเกิดความพึงพอใจ  
ในการรับบริการให้มากที่สุด ขอกราบขอบพระคุณทุกท่านเป็นอย่างสูง

มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม

คำชี้แจงในแบบสอบถาม  Mahasarakham University

แบบสอบถามแบ่งออกเป็น 3 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 ข้อมูลพื้นฐานทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม มี 5 ข้อ

ส่วนที่ 2 ความพึงพอใจต่อการให้บริการสาธารณะของเทศบาล

ตำบลจตุรพักตรพิมาน อำเภอจตุรพักตรพิมาน จังหวัดร้อยเอ็ด ในด้านต่างๆ 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  
คำแนะนำ

ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับผู้ตอบแบบสอบถาม  
โปรดกาเครื่องหมาย ( / ) หรือเติมข้อความ  
ลงในช่องว่างให้ตรงกับความเป็นจริง

สำหรับผู้วิจัย

ชุดที่

1. เพศ

- ( ) 1. ชาย ( ) 2. หญิง

V 1

2. อายุ

- ( ) 1. ต่ำกว่า 20 ปี  
( ) 2. 21-30 ปี  
( ) 3. 31-40 ปี  
( ) 4. 41-50 ปี  
( ) 5. 51-60 ปี  
( ) 6. 60 ปีขึ้นไป

V 2

3. การศึกษา

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

V 3

4. อาชีพ

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

V 4

5. ที่อยู่อาศัย

- ( ) 1. หมู่ 1 (คุ่มไต้)  
( ) 2. หมู่ 2 (คุ่มตลาด)  
( ) 3. หมู่ 3 (คุ่มเหนือ)

V 5

**ส่วนที่ 2**                    **ความพึงพอใจต่อการให้บริการสาธารณะของเทศบาล**  
**ตำบลจตุรพักตรพิมาน อำเภอจตุรพักตรพิมาน จังหวัดร้อยเอ็ด ในด้านต่าง ๆ**  
**ดังนี้**

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

**คำแนะนำ**                    **กรุณาแสดงความคิดเห็นของท่านโดยกาเครื่องหมาย (/) ลงใน**  
**ช่องคำตอบด้านขวามือเพียงช่องเดียวโดยให้ตรงกับความคิดเห็นและทัศนคติของ**  
**ท่านมากที่สุด**

**โดยกำหนดระดับความพึงพอใจไว้ดังนี้**

<b>มากที่สุด</b>	หมายถึง มีระดับความพึงพอใจต่อการบริการของเทศบาลมากที่สุด
<b>มาก</b>	หมายถึง มีระดับความพึงพอใจต่อการบริการของเทศบาลมาก
<b>ปานกลาง</b>	หมายถึง มีระดับความพึงพอใจต่อการบริการของเทศบาลปานกลาง
<b>น้อย</b>	หมายถึง มีระดับความพึงพอใจต่อการบริการของเทศบาลน้อย
<b>น้อยที่สุด</b>	หมายถึง มีระดับความพึงพอใจต่อการบริการของเทศบาลน้อยที่สุด

**Rajabhat Mahasarakham University**

### 1. ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ

โปรดพิจารณาว่าการให้บริการต่างๆ ของเทศบาลตำบลจตุรพักตรพิมาน อำเภอจตุรพักตรพิมาน จังหวัดร้อยเอ็ด ที่กระทำอยู่ในปัจจุบันเพียงพอกับความต้องการของท่านหรือไม่

ที่	การให้บริการสาธารณะของ เทศบาลตำบลจตุรพักตรพิมาน อำเภอจตุรพักตรพิมาน จังหวัดร้อยเอ็ด	ระดับความพึงพอใจ					สำหรับ ผู้วิจัย
		มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	
1	การดับเพลิง การป้องกัน และระงับอัคคีภัย						<input type="checkbox"/> V 1
2	การจัดการด้านสาธารณสุข สถานที่พิทักษ์รักษาคนเจ็บไข้ ป้องกันและระงับโรคติดต่อ						<input type="checkbox"/> V 2
3	บุคลากรที่ทำหน้าที่รักษาความสะอาด ถนนหรือทางเดินและที่สาธารณะ						<input type="checkbox"/> V 3
4	ถังรองรับขยะมูลฝอยในบริเวณ ที่ท่านอาศัยอยู่						<input type="checkbox"/> V 4
5	การบริการสวมสาธารณะ						<input type="checkbox"/> V 5
6	การจัดให้มีสุสานและฌาปนสถาน						<input type="checkbox"/> V 6
7	การสงเคราะห์มารดาและเด็ก คนชรา คนอนาถา เด็กกำพร้า						<input type="checkbox"/> V 7
8	ถนนในการสัญจรไปมาในบริเวณ ที่ท่านอาศัยอยู่						<input type="checkbox"/> V 8
9	การจัดให้มีและบำรุงสวนสาธารณะ ที่พักผ่อนหย่อนใจของราษฎร						<input type="checkbox"/> V 9
10	การจัดตั้งและบำรุงโรงเรียน หรือสถานศึกษา						<input type="checkbox"/> V 10
11	การจัดให้มีและบำรุงสถานที่ ออกกำลังกายและกีฬา						<input type="checkbox"/> V 11

ที่	การให้บริการสาธารณะของ เทศบาลตำบลจตุรพักตรพิมาน อำเภอจตุรพักตรพิมาน จังหวัดร้อยเอ็ด	ระดับความพึงพอใจ					สำหรับ ผู้วิจัย
		มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	
12	การบริการน้ำประปา						<input type="checkbox"/> V 12
13	การบริการด้านไฟฟ้าในที่สาธารณะ						<input type="checkbox"/> V 13
14	การจัดให้มีโรงฆ่าสัตว์						<input type="checkbox"/> V 14
15	การจัดให้มีที่พิักผู้โดยสารประจำทาง						<input type="checkbox"/> V 15
16	การจัดให้มีตลาดสดและตลาดโต้รุ่ง						<input type="checkbox"/> V 16
17	การจัดให้มีและดำเนินการโรงรับจำนำ						<input type="checkbox"/> V 17
18	การบริการทะเบียนราษฎร						<input type="checkbox"/> V 18
19	การบำรุงส่งเสริมการทำมาหากิน ของราษฎร						<input type="checkbox"/> V 19
20	การระบายน้ำเสียในบริเวณ ที่ท่านอาศัยอยู่						<input type="checkbox"/> V 20

## 2. ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง

โปรดพิจารณาว่าการให้บริการต่างๆ ของเทศบาลตำบลจตุรพักตรพิมาน อำเภอจตุรพักตรพิมาน จังหวัดร้อยเอ็ด มีการจัดการดูแล พัฒนา ปรับปรุงให้เกิดความเป็นไปอย่างต่อเนื่อง หรือมีการบริการอย่างต่อเนื่องตลอดเวลาไม่ติดขัดหรือไม่

ที่	การให้บริการสาธารณะของ เทศบาลตำบลจตุรพักตรพิมาน อำเภอจตุรพักตรพิมาน จังหวัดร้อยเอ็ด	ระดับความพึงพอใจ					สำหรับ ผู้วิจัย
		มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	
1	การดับเพลิง การป้องกัน และระงับอัคคีภัย						<input type="checkbox"/> V 21
2	การจัดการด้านสาธารณสุข สถานที่พิทักษ์รักษาคนเจ็บไข้ ป้องกันและระงับโรคติดต่อ						<input type="checkbox"/> V 22
3	บุคลากรที่ทำหน้าที่รักษาความสะอาด ถนนหรือทางเดินและที่สาธารณะ						<input type="checkbox"/> V 23
4	ถังรองรับขยะมูลฝอยในบริเวณ ที่ท่านอาศัยอยู่						<input type="checkbox"/> V 24
5	การบริการร่วมสาธารณะ						<input type="checkbox"/> V 25
6	การจัดให้มีสุสานและฌาปนสถาน						<input type="checkbox"/> V 26
7	การสงเคราะห์มารดาและเด็ก คนชรา คนอนาถา เด็กกำพร้า						<input type="checkbox"/> V 27
8	ถนนในการสัญจรไปมาในบริเวณ ที่ท่านอาศัยอยู่						<input type="checkbox"/> V 28
9	การจัดให้มีและบำรุงสวนสาธารณะ ที่พักผ่อนหย่อนใจของราษฎร						<input type="checkbox"/> V 29
10	การจัดตั้งและบำรุงโรงเรียน หรือสถานศึกษา						<input type="checkbox"/> V 30
11	การจัดให้มีและบำรุงสถานที่ ออกกำลังกายและกีฬา						<input type="checkbox"/> V 31

ที่	การให้บริการสาธารณะของ เทศบาลตำบลจตุรพักตรพิมาน อำเภอจตุรพักตรพิมาน จังหวัดร้อยเอ็ด	ระดับความพึงพอใจ					สำหรับ ผู้วิจัย
		มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	
12	การบริการน้ำประปา						<input type="checkbox"/> V 32
13	การบริการด้านไฟฟ้าในที่สาธารณะ						<input type="checkbox"/> V 33
14	การจัดให้มีโรงฆ่าสัตว์						<input type="checkbox"/> V 34
15	การจัดให้มีที่พักรถโดยสารรถประจำทาง						<input type="checkbox"/> V 35
16	การจัดให้มีตลาดสดและตลาดโต้รุ่ง						<input type="checkbox"/> V 36
17	การจัดให้มีและดำเนินการโรงรับจำนำ						<input type="checkbox"/> V 37
18	การบริการทะเบียนราษฎร						<input type="checkbox"/> V 38
19	การบำรุงส่งเสริมการทำมาหากิน ของราษฎร						<input type="checkbox"/> V 39
20	การระบายน้ำเสียในบริเวณ ที่ท่านอาศัยอยู่						<input type="checkbox"/> V 40

### 3. ด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค

โปรดพิจารณาว่าการให้บริการต่างๆ ของเทศบาลตำบลจตุรพักตรพิมาน อำเภอจตุรพักตรพิมาน จังหวัดร้อยเอ็ด มีการให้บริการแก่ทุกคน ทุกเพศ ทุกวัย และทุกอาชีพอย่างเสมอภาคไม่มีการเลือกปฏิบัติหรือไม่

ที่	การให้บริการสาธารณะของ เทศบาลตำบลจตุรพักตรพิมาน อำเภอจตุรพักตรพิมาน จังหวัดร้อยเอ็ด	ระดับความพึงพอใจ					สำหรับ ผู้วิจัย
		มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	
1	การดับเพลิง การป้องกัน และระงับอัคคีภัย						<input type="checkbox"/> V 41
2	การจัดการด้านสาธารณสุข สถานที่พิทักษ์รักษาคนเจ็บไข้ ป้องกันและระงับโรคติดต่อ						<input type="checkbox"/> V 42
3	บุคลากรที่ทำหน้าที่รักษาความสะอาด ถนนหรือทางเดินและที่สาธารณะ						<input type="checkbox"/> V 43
4	ถังรองรับขยะมูลฝอยในบริเวณ ที่ท่านอาศัยอยู่						<input type="checkbox"/> V 44
5	การบริการร่วมสาธารณะ						<input type="checkbox"/> V 45
6	การจัดให้มีสุสานและฌาปนสถาน						<input type="checkbox"/> V 46
7	การสงเคราะห์มารดาและเด็ก คนชรา คนอนาถา เด็กกำพร้า						<input type="checkbox"/> V 47
8	ถนนในการสัญจรไปมาในบริเวณ ที่ท่านอาศัยอยู่						<input type="checkbox"/> V 48
9	การจัดให้มีและบำรุงสวนสาธารณะ ที่พักผ่อนหย่อนใจของราษฎร						<input type="checkbox"/> V 49
10	การจัดตั้งและบำรุงโรงเรียน หรือสถานศึกษา						<input type="checkbox"/> V 50
11	การจัดให้มีและบำรุงสถานที่ ออกกำลังกายและกีฬา						<input type="checkbox"/> V 51



ที่	การให้บริการสาธารณะของ เทศบาลตำบลจตุรพักตรพิมาน อำเภอจตุรพักตรพิมาน จังหวัดร้อยเอ็ด	ระดับความพึงพอใจ					สำหรับ ผู้วิจัย
		มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	
12	การบริการน้ำประปา						<input type="checkbox"/> V 52
13	การบริการด้านไฟฟ้าในที่สาธารณะ						<input type="checkbox"/> V 53
14	การจัดให้มีโรงฆ่าสัตว์						<input type="checkbox"/> V 54
15	การจัดให้มีที่พิักผู้โดยสารรถประจำทาง						<input type="checkbox"/> V 55
16	การจัดให้มีตลาดสดและตลาดโต้รุ่ง						<input type="checkbox"/> V 56
17	การจัดให้มีและดำเนินการโรงรับจำนำ						<input type="checkbox"/> V 57
18	การบริการทะเบียนราษฎร						<input type="checkbox"/> V 58
19	การบำรุงส่งเสริมการทำมาหากิน ของราษฎร						<input type="checkbox"/> V 59
20	การระบายน้ำเสียในบริเวณ ที่ท่านอาศัยอยู่						<input type="checkbox"/> V 60

#### 4. ด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า

โปรดพิจารณาว่าการให้บริการต่างๆ ของเทศบาลตำบลจตุรพักตรพิมาน อำเภอจตุรพักตรพิมาน จังหวัดร้อยเอ็ด มีการพัฒนา ปรับปรุงการบริการ ด้วยวิธีการใหม่ๆ เพื่อให้การบริการมีความทันสมัย รวดเร็วกว่าเดิมหรือไม่

ที่	การให้บริการสาธารณะของ เทศบาลตำบลจตุรพักตรพิมาน อำเภอจตุรพักตรพิมาน จังหวัดร้อยเอ็ด	ระดับความพึงพอใจ					สำหรับ ผู้วิจัย
		มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	
1	การดับเพลิง การป้องกัน และระงับอัคคีภัย						<input type="checkbox"/> V 61
2	การจัดการด้านสาธารณสุข สถานที่พิทักษ์รักษาคนเจ็บไข้ ป้องกันและระงับโรคติดต่อ						<input type="checkbox"/> V 62
3	บุคลากรที่ทำหน้าที่รักษาความสะอาด ถนนหรือทางเดินและที่สาธารณะ						<input type="checkbox"/> V 63
4	ถังรองรับขยะมูลฝอยในบริเวณ ที่ท่านอาศัยอยู่						<input type="checkbox"/> V 64
5	การบริการร่วมสาธารณะ						<input type="checkbox"/> V 65
6	การจัดให้มีสุสานและฌาปนสถาน						<input type="checkbox"/> V 66
7	การสงเคราะห์มารดาและเด็ก คนชรา คนอนาถา เด็กกำพร้า						<input type="checkbox"/> V 67
8	ถนนในการสัญจรไปมาในบริเวณ ที่ท่านอาศัยอยู่						<input type="checkbox"/> V 68
9	การจัดให้มีและบำรุงสวนสาธารณะ ที่พักผ่อนหย่อนใจของราษฎร						<input type="checkbox"/> V 69
10	การจัดตั้งและบำรุงโรงเรียน หรือสถานศึกษา						<input type="checkbox"/> V 70
11	การจัดให้มีและบำรุงสถานที่ ออกกำลังกายและกีฬา						<input type="checkbox"/> V 71

ที่	การให้บริการสาธารณะของ เทศบาลตำบลจตุรพักตรพิมาน อำเภอจตุรพักตรพิมาน จังหวัดร้อยเอ็ด	ระดับความพึงพอใจ					สำหรับ ผู้วิจัย
		มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	
12	การบริการน้ำประปา						<input type="checkbox"/> V 72
13	การบริการด้านไฟฟ้าในที่สาธารณะ						<input type="checkbox"/> V 73
14	การจัดให้มีโรงฆ่าสัตว์						<input type="checkbox"/> V 74
15	การจัดให้มีที่พักรถโดยสารรถประจำทาง						<input type="checkbox"/> V 75
16	การจัดให้มีตลาดสดและตลาดโต้รุ่ง						<input type="checkbox"/> V 76
17	การจัดให้มีและดำเนินการโรงรับจำนำ						<input type="checkbox"/> V 77
18	การบริการทะเบียนราษฎร						<input type="checkbox"/> V 78
19	การบำรุงส่งเสริมการทำมาหากิน ของราษฎร						<input type="checkbox"/> V 79
20	การระบายน้ำเสียในบริเวณ ที่ท่านอาศัยอยู่						<input type="checkbox"/> V 80

**ส่วนที่ 3**      **ข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะทั่วไปในการให้บริการสาธารณะ**  
**ของเทศบาลตำบลจตุรพักตรพิมาน อำเภอจตุรพักตรพิมาน จังหวัดร้อยเอ็ด**  
**โปรดแสดงข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะในการแก้ไข ปรับปรุง หรือข้อคิดเห็นและ**  
**ข้อเสนอแนะอื่น ๆ**



มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม

Rajabhat Mahasarakham University

ขอขอบพระคุณทุกท่านในความอนุเคราะห์ตอบแบบสอบถาม

ศรินทร์ดา บัวสอน

ผู้วิจัย

ภาคผนวก ข

คุณภาพของแบบสอบถาม

ตารางภาคผนวกที่ 1 ค่าอำนาจจำแนกรายข้อของแบบสอบถามความพึงพอใจ  
ของประชาชนที่มีต่อการให้บริการสาธารณะของเทศบาลตำบลจตุรพักตรพิมาน  
อำเภอจตุรพักตรพิมาน จังหวัดร้อยเอ็ด

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

ข้อ	ค่าอำนาจจำแนก (ค่า t)
	<b>ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง</b>
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
	<b>ด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค</b>
41.	2.07
42.	2.68
43.	2.60
44.	1.94



มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม  
Rajabhat Mahasarakham University

ข้อ	ค่าอำนาจจำแนก (ค่า t)
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



มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม

Rajabhat Mahasarakham University

ข้อ	ค่าอำนาจจำแนก (ค่า $t$ )
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

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

Rajabhat Mahasarakham University



ตารางภาคผนวกที่ 2 ค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามความพึงพอใจของประชาชน  
ที่มีต่อการให้บริการสาธารณะของเทศบาลตำบลจตุรพักตรพิมาน อำเภอจตุรพักตรพิมาน  
จังหวัดร้อยเอ็ด รายด้านและรวมทั้งฉบับ

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

หาค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามรายด้านและรวมทั้งฉบับ โดยวิธีการหาค่าสัมประสิทธิ์อัลฟา (Alpha Coefficient) ของครอนบาค (Lee J. Cronbach) ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ .05 พบว่า แบบสอบถามรายด้านและรวมทั้งฉบับมีค่าความเชื่อมั่นสูง (0.95)