

ภาคผนวก ก

แบบสอบถาม

เรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการสาธารณะของเทศบาลเมืองหนองคาย
อำเภอเมือง จังหวัดหนองคาย

หมายเลขแบบสอบถาม

คำชี้แจง

□□□

1. แบบสอบถามแบ่งออกเป็น 3 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับข้อมูลพื้นฐานทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ส่วนที่ 2 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับความพึงพอใจต่อการให้บริการสาธารณะของเทศบาลเมืองหนองคาย อำเภอเมือง จังหวัดหนองคาย

ส่วนที่ 3 ข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะทั่วไป

2. ข้อมูลที่ได้จากแบบสอบถามนี้ใช้สำหรับการศึกษาค้นคว้า เพื่อเป็นข้อมูลนำไปปรับปรุงแก้ไขการดำเนินงานต่อการให้บริการสาธารณะของเทศบาลเมืองหนองคาย อำเภอเมือง จังหวัดหนองคาย การตอบแบบสอบถามของท่าน จะไม่กระทบกระเทือนต่อท่านแต่ประการใด

3. ผู้วิจัยขอความอนุเคราะห์มายังท่านผู้ตอบแบบสอบถาม กรุณาตอบแบบสอบถามให้ครบทุกข้อ เพื่อให้การศึกษาค้นคว้าในครั้งนี้เป็นไปอย่างสมบูรณ์ครบถ้วน

ขอขอบพระคุณทุกท่านในความอนุเคราะห์ตอบแบบสอบถามในครั้งนี้เป็นอย่างสูง

นายพร ภูมิภักดิ์

ผู้วิจัย

ส่วนที่ 1 ข้อมูลเกี่ยวกับสถานภาพทั่วไปของท่าน

โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงใน หน้าข้อที่ตรงกับสถานภาพที่เป็นจริงของท่าน และเติมข้อความให้สมบูรณ์

1. เพศ หญิง
 ชาย
2. อาชีพ
 เกษตรกรหรือรับจ้าง
 ค้าขาย หรือประกอบธุรกิจส่วนตัว
 รับราชการหรือรัฐวิสาหกิจ

ส่วนที่ 2 แบบสอบถามความคิดเห็นเกี่ยวกับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการ สาธารณะของเทศบาลเมืองหนองคาย อำเภอเมือง จังหวัดหนองคาย ตามพระราชบัญญัติ เทศบาล พ.ศ. 2496 (ฉบับที่ 12) พ.ศ. 2546 มาตรา 53 อำนาจหน้าที่ที่ต้องทำในเขตเทศบาลเมือง จำนวน 15 ข้อ ในด้านต่าง ๆ จำนวน 5 ด้าน คือ

1. ด้านการให้บริการอย่างเท่าเทียม
2. ด้านการให้บริการรวดเร็ว ทันต่อเวลา
3. ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ
4. ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง
5. ด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า

คำแนะนำ กรุณาแสดงความคิดเห็นของท่าน โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องคำตอบที่ตรงกับความเป็นจริงให้มากที่สุด เพียงข้อละ 1 ช่อง โดยกำหนดระดับความพึงพอใจไว้ดังนี้

- 5 หมายถึง มีระดับความพึงพอใจต่อการบริการของเทศบาลมากที่สุด
- 4 หมายถึง มีระดับความพึงพอใจต่อการบริการของเทศบาลมาก
- 3 หมายถึง มีระดับความพึงพอใจต่อการบริการของเทศบาลปานกลาง
- 2 หมายถึง มีระดับความพึงพอใจต่อการบริการของเทศบาลน้อย
- 1 หมายถึง มีระดับความพึงพอใจต่อการบริการของเทศบาลน้อยที่สุด

หน้าที่เทศบาลเมืองหนองคาย อำเภอเมือง จังหวัดหนองคาย		ระดับความพึงพอใจ				
		มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
		(5)	(4)	(3)	(2)	(1)
1.	<p>ด้านการให้บริการอย่างเท่าเทียม</p> <p>1.1 รักษาความสงบเรียบร้อยของประชาชน</p> <p>1.2 ให้มีและบำรุงทางบกและทางน้ำ</p> <p>1.3 รักษาความสะอาดของถนนหรือทางเดินและที่สาธารณะรวมทั้งการกำจัดขยะมูลฝอยและสิ่งปฏิกูล</p> <p>1.4 ป้องกันและระงับโรคติดต่อ</p> <p>1.5 ให้มีเครื่องใช้ในการดับเพลิง</p> <p>1.6 ให้ราษฎรได้รับการศึกษาอบรม</p> <p>1.7 ส่งเสริมการพัฒนาสตรี เด็ก เยาวชน ผู้สูงอายุ และผู้พิการ</p> <p>1.8 บำรุงศิลปะ จารีตประเพณี ภูมิปัญญาท้องถิ่น และวัฒนธรรมอันดีของท้องถิ่น</p> <p>1.9 ให้มีน้ำสะอาดหรือการประปา</p> <p>1.10 ให้มีโรงฆ่าสัตว์</p> <p>1.11 ให้มีและบำรุงสถานที่ทำการพิทักษ์และรักษาคนเจ็บไข้</p> <p>1.12 ให้มีและบำรุงทางระบายน้ำ</p> <p>1.13 ให้มีและบำรุงส้วมสาธารณะ</p> <p>1.14 ให้มีและบำรุงการไฟฟ้า หรือแสงสว่าง โดยวิธีอื่น</p>					

หน้าที่เทศบาลเมืองหนองคาย อำเภอเมือง จังหวัดหนองคาย		ระดับความพึงพอใจ				
		มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
		(5)	(4)	(3)	(2)	(1)
	1.15 ให้มีการดำเนินกิจการ โรงรับจำนำหรือสถาน สินเชื่อท้องถิ่น					
2.	<p>ด้านการให้บริการรวดเร็ว ทันต่อเวลา</p> <p>2.1 รักษาความสงบเรียบร้อยของประชาชน</p> <p>2.2 ให้มีและบำรุงทางบกและทางน้ำ</p> <p>2.3 รักษาความสะอาดของถนนหรือทางเดินและที่ สาธารณะรวมทั้งการกำจัดขยะมูลฝอยและสิ่งปฏิกูล</p> <p>2.4 ป้องกันและระงับโรคติดต่อ</p> <p>2.5 ให้มีเครื่องใช้ในการดับเพลิง</p> <p>2.6 ให้ราษฎรได้รับการศึกษาอบรม</p> <p>2.7 ส่งเสริมการพัฒนาสตรี เด็ก เยาวชน ผู้สูงอายุ และผู้พิการ</p> <p>2.8 บำรุงศิลปะ จารีตประเพณี ภูมิปัญญาท้องถิ่น และ วัฒนธรรมอันดีของท้องถิ่น</p> <p>2.9 ให้มีน้ำสะอาดหรือการประปา</p> <p>2.10 ให้มีโรงฆ่าสัตว์</p> <p>2.11 ให้มีและบำรุงสถานที่ทำการพิทักษ์และรักษา คนเจ็บไข้</p> <p>2.12 ให้มีและบำรุงทางระบายน้ำ</p> <p>2.13 ให้มีและบำรุงส้วมสาธารณะ</p> <p>2.14 ให้มีและบำรุงการ ไฟฟ้า หรือแสงสว่างโดยวิธี อื่น</p>					

หน้าที่เทศบาลเมืองหนองคาย อำเภอเมือง จังหวัดหนองคาย		ระดับความพึงพอใจ				
		มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
		(5)	(4)	(3)	(2)	(1)
	2.15 ให้มีการดำเนินกิจการ โรงรับจำนำหรือสถาน สินเชื่อกู้ยืม					
3.	<p>ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ</p> <p>3.1 รักษาความสงบเรียบร้อยของประชาชน</p> <p>3.2 ให้มีและบำรุงทางบกและทางน้ำ</p> <p>3.3 รักษาความสะอาดของถนนหรือทางเดินและที่ สาธารณะรวมทั้งการกำจัดขยะมูลฝอยและสิ่งปฏิกูล</p> <p>3.4 ป้องกันและระงับโรคติดต่อ</p> <p>3.5 ให้มีเครื่องใช้ในการดับเพลิง</p> <p>3.6 ให้ราษฎรได้รับการศึกษาอบรม</p> <p>3.7 ส่งเสริมการพัฒนาสตรี เด็ก เยาวชน ผู้สูงอายุ และผู้พิการ</p> <p>3.8 บำรุงศิลปะ จารีตประเพณี ภูมิปัญญาท้องถิ่น และวัฒนธรรมอันดีของท้องถิ่น</p> <p>3.9 ให้มีน้ำสะอาดหรือการประปา</p> <p>3.10 ให้มีโรงฆ่าสัตว์</p> <p>3.11 ให้มีและบำรุงสถานที่ทำการพิทักษ์และรักษา คนเจ็บไข้</p> <p>3.12 ให้มีและบำรุงทางระบายน้ำ</p> <p>3.13 ให้มีและบำรุงส้วมสาธารณะ</p> <p>3.14 ให้มีและบำรุงการไฟฟ้า หรือแสงสว่างโดยวิธี อื่น</p>					

หน้าที่เทศบาลเมืองหนองคาย อำเภอเมือง จังหวัดหนองคาย		ระดับความพึงพอใจ				
		มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
		(5)	(4)	(3)	(2)	(1)
	3.15 ให้มีการดำเนินกิจการ โรงรับจำนำหรือสถาน สินเชื่อท้องถิ่น					
4.	<p>ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง</p> <p>4.1 รักษาความสงบเรียบร้อยของประชาชน</p> <p>4.2 ให้มีและบำรุงทางบกและทางน้ำ</p> <p>4.3 รักษาความสะอาดของถนนหรือทางเดินและที่ สาธารณะรวมทั้งการกำจัดขยะมูลฝอยและสิ่งปฏิกูล</p> <p>4.4 ป้องกันและระงับโรคติดต่อ</p> <p>4.5 ให้มีเครื่องใช้ในการดับเพลิง</p> <p>4.6 ให้ราษฎรได้รับการศึกษาอบรม</p> <p>4.7 ส่งเสริมการพัฒนาสตรี เด็ก เยาวชน ผู้สูงอายุ และผู้พิการ</p> <p>4.8 บำรุงศิลปะ จารีตประเพณี ภูมิปัญญาท้องถิ่น และ วัฒนธรรมอันดีของท้องถิ่น</p> <p>4.9 ให้มีน้ำสะอาดหรือการประปา</p> <p>4.10 ให้มีโรงฆ่าสัตว์</p> <p>4.11 ให้มีและบำรุงสถานที่ทำการพิทักษ์และรักษา คนเจ็บไข้</p> <p>4.12 ให้มีและบำรุงทางระบายน้ำ</p> <p>4.13 ให้มีและบำรุงส้วมสาธารณะ</p> <p>4.14 ให้มีและบำรุงการไฟฟ้า หรือแสงสว่างโดยวิธี อื่น</p>					

หน้าที่เทศบาลเมืองหนองคาย อำเภอเมือง จังหวัดหนองคาย		ระดับความพึงพอใจ				
		มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
		(5)	(4)	(3)	(2)	(1)
	4.15 ให้มีการดำเนินงานโครงการ ไร่รับจำนำหรือสถาน สินเชื่อกองถิ่น					
5.	<p>ด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า</p> <p>5.1 รักษาความสงบเรียบร้อยของประชาชน</p> <p>5.2 ให้มีและบำรุงทางบกและทางน้ำ</p> <p>5.3 รักษาความสะอาดของถนนหรือทางเดินและที่ สาธารณะรวมทั้งการกำจัดขยะมูลฝอยและสิ่งปฏิกูล</p> <p>5.4 ป้องกันและระงับโรคติดต่อ</p> <p>5.5 ให้มีเครื่องใช้ในการดับเพลิง</p> <p>5.6 ให้ราษฎรได้รับการศึกษาอบรม</p> <p>5.7 ส่งเสริมการพัฒนาสตรี เด็ก เยาวชน ผู้สูงอายุ และผู้พิการ</p> <p>5.8 บำรุงศิลปะ จารีตประเพณี ภูมิปัญญาท้องถิ่น และ วัฒนธรรมอันดีของท้องถิ่น</p> <p>5.9 ให้มีน้ำสะอาดหรือการประปา</p> <p>5.10 ให้มีโรงฆ่าสัตว์</p> <p>5.11 ให้มีและบำรุงสถานที่ทำการพิทักษ์และรักษา คนเจ็บไข้</p> <p>5.12 ให้มีและบำรุงทางระบายน้ำ</p> <p>5.13 ให้มีและบำรุงส้วมสาธารณะ</p> <p>5.14 ให้มีและบำรุงการไฟฟ้า หรือแสงสว่างโดยวิธี อื่น</p>					

ภาคผนวก ข
คุณภาพของแบบสอบถาม

ตารางภาคผนวกที่ 1 ค่าอำนาจจำแนกรายข้อของแบบสอบถามความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการสาธารณะของเทศบาลเมืองหนองคาย อำเภอเมือง จังหวัดหนองคาย

ข้อ	ค่าอำนาจจำแนก (ค่า t)
	ด้านการให้บริการอย่างเท่าเทียม
1	3.85
2	4.24
3	2.89
4	5.65
5	4.15
6	5.62
7	4.95
8	6.89
9	7.07
10	5.53
11	5.53
12	4.90
13	4.61
14	6.32
15	4.31

ข้อ	ค่าอำนาจจำแนก (ค่า t)
	ด้านการให้บริการรวดเร็ว ทันต่อเวลา
16	3.00
17	2.98
18	2.51
19	6.02
20	4.24
21	3.53
22	3.02
23	4.05
24	3.46
25	2.81
26	3.53
27	3.27
28	1.90
29	3.06
30	2.30
	ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ
31	3.00
32	3.37
33	2.01
34	2.67
35	4.46
36	5.96
37	4.43

ข้อ	ค่าอำนาจจำแนก (ค่า t)
38	5.22
39	4.30
40	2.86
41	1.86
42	1.89
43	3.09
44	4.46
45	2.30
	ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง
46	3.83
47	2.73
48	2.35
49	6.00
50	4.95
51	7.00
52	3.78
53	6.88
54	6.67
55	4.09
56	3.53
57	2.46
58	3.53
59	4.89
60	3.73

ข้อ	ค่าอำนาจจำแนก (ค่า t) ด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า
61	3.00
62	4.09
63	3.11
64	5.65
65	5.52
66	5.10
67	4.46
68	3.39
69	2.35
70	3.43
71	2.40
72	2.21
73	2.96
74	4.09
75	2.41

หาค่าอำนาจจำแนกรายข้อของแบบสอบถาม โดยการหาค่า t (t-test) ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ .05 พบว่า ทุกข้อมีค่าอำนาจจำแนกที่สูงอยู่ในเกณฑ์ใช้ได้ (ค่า t ตั้งแต่ 1.734 ขึ้นไป)

ตารางภาคผนวกที่ 2 ค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการสาธารณะของเทศบาลเมืองหนองคาย อำเภอเมือง จังหวัดหนองคาย รายด้านและรวมทั้งฉบับ

ด้าน	การบริการสาธารณะของเทศบาล	จำนวน (ข้อ)	ค่าความเชื่อมั่น
1	ด้านการให้บริการอย่างเท่าเทียม	15	0.89
2	ด้านการให้บริการรวดเร็ว ทันต่อเวลา	15	0.85
3	ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ	15	0.86
4	ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง	15	0.89
5	ด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า	15	0.81
	รวมทั้งฉบับ	75	0.86

หาค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามรายด้านและรวมทั้งฉบับ โดยวิธีการหาค่าสัมประสิทธิ์อัลฟา (Alpha Coefficient) ของครอนบาค (Lee J.Cronbach) ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ .05 แบบสอบถามรายด้านและรวมทั้งฉบับมีค่าความเชื่อมั่นสูง (0.86)

มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม
RAJABHAT MAHASARAKHAM UNIVERSITY