



ภาคผนวก

มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม
RAJABHAT MAHASARAKHAM UNIVERSITY



แบบสอบถามเพื่อการศึกษา

เรื่อง ความพึงพอใจผู้ใช้น้ำประปาขององค์การบริหารส่วนตำบลภายในเขต
อำเภอโพธิ์ชัย จังหวัดหนองคาย

คำชี้แจง

1. แบบสอบถามฉบับนี้เป็นแบบสอบถามที่สร้างขึ้นเพื่อประโยชน์ในการศึกษา
ตามหลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม
2. คำตอบทุกคำตอบ ข้อมูลทุกอย่างในแบบสอบถามฉบับนี้ผู้ศึกษาถือเป็นความลับ
3. ขอความกรุณาให้ตอบคำถามทุกข้อ
4. แบบสอบถามฉบับนี้แบ่งออกเป็น 3 ตอน ดังนี้
ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม
ตอนที่ 2 ข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจผู้ใช้น้ำประปาขององค์การบริหารส่วนตำบลใน
เขตอำเภอโพธิ์ชัย จังหวัดหนองคาย
ตอนที่ 3 ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับแนวทางการบริการน้ำประปาขององค์การบริหารส่วน
ตำบลในเขตอำเภอโพธิ์ชัย จังหวัดหนองคาย
5. ผลที่ได้จากแบบสอบถามนี้ จะเป็นข้อมูลเสนอประกอบการพิจารณาของเจ้าหน้าที่ใน
การบริการน้ำประปาขององค์การบริหารส่วนตำบลในเขตอำเภอโพธิ์ชัย จังหวัดหนองคาย
ให้มีประสิทธิภาพต่อไป

ผู้ศึกษาหวังเป็นอย่างยิ่งว่าจะได้รับความอนุเคราะห์จากท่านด้วยดี ขอขอบพระคุณมา
ณ โอกาสนี้

นางรักชนก รุณโอภาส
นักศึกษา หลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต
มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่อง () หน้าข้อความที่ตรงกับความเป็นจริง ของ ท่านเพียงข้อเดียวและเติมคำในช่องว่างตามความเป็นจริง

1. เพศ

- ชาย
 หญิง

2. ตำบล

- กุดบง
 จุมพล
 ชุมช้าง
 เจริญ
 หุ่นหลวง
 นาหนัง
 บ้านฝื่อ
 บ้านโพธิ์
 วัดหลวง
 เหล่าต่างคำ



ตอนที่ 2 คำถามเกี่ยวกับความพึงพอใจผู้ใช้น้ำประปาขององค์การบริหารส่วนตำบลในเขตอำเภอ
โพธิ์พิสัย จังหวัดหนองคาย แบ่งระดับความพึงพอใจในการรับบริการ เป็น 5 ระดับ คือ

ระดับความพึงพอใจมากที่สุด	กำหนดให้	5	คะแนน
ระดับความพึงพอใจมาก	กำหนดให้	4	คะแนน
ระดับความพึงพอใจปานกลาง	กำหนดให้	3	คะแนน
ระดับความพึงพอใจน้อย	กำหนดให้	2	คะแนน
ระดับความพึงพอใจน้อยที่สุด	กำหนดให้	1	คะแนน

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ในช่องคำตอบให้ตรงกับความเป็นจริงมากที่สุดเพียงข้อเดียว

ข้อที่	ความคิดเห็น ผู้ใช้น้ำประปาขององค์การบริหาร ส่วนตำบลในเขตอำเภอโพธิ์พิสัย จังหวัดหนองคาย	ระดับความพึงพอใจ				
		มาก ที่สุด	มาก	ปาน กลาง	น้อย	น้อย ที่สุด
1.	1. ด้านการให้บริการอย่างเท่าเทียมกัน เจ้าหน้าที่ให้บริการอย่างข้มเข้มแข็งใส					
2.	เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำด้วยความสุภาพอ่อนโยน					
3.	เจ้าหน้าที่ให้บริการอย่างเสมอภาค					
4.	เจ้าหน้าที่ให้บริการตามลำดับก่อน-หลัง					
5.	2. ด้านการให้บริการอย่างรวดเร็วทันเวลา เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความกระตือรือร้น					
6.	ระยะเวลาการให้บริการของเจ้าหน้าที่เหมาะสม					
7.	เจ้าหน้าที่ให้บริการอย่างรวดเร็ว					
8.	เจ้าหน้าที่บริการอย่างถูกต้อง					
9.	3. ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ เจ้าหน้าที่เพียงพอในการให้บริการ					
10.	มีวัสดุอุปกรณ์เพียงพอในการให้บริการ					
11.	สถานที่เพียงพอในการให้บริการ					
12.	มีที่นั่ง- น้ำดื่มไว้คอยบริการอย่างเพียงพอ					

ข้อที่	ความคิดเห็น ผู้ใช้น้ำประปาขององค์การบริหาร ส่วนตำบลในเขตอำเภอโพธิ์พิสัย จังหวัดหนองคาย	ระดับความพึงพอใจ				
		มาก ที่สุด	มาก	ปาน กลาง	น้อย	น้อย ที่สุด
13.	4. ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง เจ้าหน้าที่คอยติดตามการบริการน้ำประปา					
14.	เจ้าหน้าที่คอยบริการทุกขั้นตอน					
15.	เจ้าหน้าที่แจ้งการบริการทุกเดือน					
16.	เจ้าหน้าที่แจ้งล่วงหน้าในการบริการน้ำประปา					
17.	5. ด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า เจ้าหน้าที่ประชาสัมพันธ์การบริการน้ำประปาทุก ครั้งที่ประสบปัญหา					
18.	เจ้าหน้าที่ให้บริการแบบเบ็ดเสร็จ					
19.	มีผู้รับแสดงความคิดเห็น					
20.	เจ้าหน้าที่ให้บริการตรงตามความต้องการ					

ส่วนที่ 3 ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับความพึงพอใจผู้ใช้น้ำประปาขององค์การบริหารส่วนตำบลในเขต
อำเภอโพธิ์ชัย จังหวัดหนองคาย

1. ด้านการให้บริการอย่างเท่าเทียมกัน

.....

2. ด้านการให้บริการอย่างรวดเร็วทันเวลา

.....

3. ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ

.....

4. ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง

.....

5. ด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า

.....

ขอขอบพระคุณเป็นอย่างยิ่ง ที่กรุณาให้ความร่วมมือในการตอบแบบสอบถามในครั้งนี้

คุณภาพเครื่องมือ

ความพึงพอใจของผู้ใช้น้ำประปา ขององค์การบริหารส่วนตำบล
ในเขตอำเภอโพธาราม จังหวัดหนองคาย

ตารางภาคผนวกที่ 1 ข้อมูลประมวลผลอย่างย่อ (Case Processing Summary)

		N	%
Cases	Valid	30	100.0
	Excluded ^a	0	.0
	Total	30	100.0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

ตารางภาคผนวกที่ 2 ความเชื่อมั่นของแบบสอบถามทั้งฉบับ (Reliability Statistics)

Cronbach's Alpha	N of Items
.944	30

มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม
RAJABHAT MAHASARAKHAM UNIVERSITY

ตารางภาคผนวกที่ 3 ค่าอำนาจจำแนกรายข้อและค่าความเชื่อมั่นรายข้อของแบบสอบถาม

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item- Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
x1.1	75.20	129.752	.714	.941
x1.2	75.07	136.961	.648	.941
x1.3	75.40	128.248	.781	.939
x1.4	75.27	137.582	.593	.942
x2.1	74.93	137.444	.679	.941
x2.2	75.00	135.379	.702	.941
x2.3	75.07	136.961	.648	.941
x2.4	75.40	128.248	.781	.939
x3.1	75.23	136.668	.695	.941
x3.2	75.07	136.961	.648	.941
x3.3	74.93	137.444	.679	.941
x3.4	75.27	137.582	.593	.942
x4.1	75.23	136.668	.695	.941
x4.2	74.93	145.237	.227	.947
x4.3	75.27	137.582	.593	.942
x4.4	74.93	137.444	.679	.941
x5.1	75.00	135.379	.702	.941
x5.2	75.07	136.961	.648	.941
x5.3	75.40	128.248	.781	.939
x5.4	75.23	136.668	.695	.941

ระดับคะแนนความน่าเชื่อถือของแบบสอบถาม (IOC)

ตารางภาคผนวกที่ 4 ระดับคะแนนความน่าเชื่อถือของแบบสอบถาม (IOC)

รายละเอียดหัวข้อแบบสอบถาม	ผู้เชี่ยวชาญ			รวม	IOC	ความหมาย
	1	2	3			
ตอนที่ 1						
ข้อมูลทั่วไป						
1. เพศ	+1	+1	+1	+3	1.00	สอดคล้อง
2. ตำบล	+1	+1	+1	+3	1.00	สอดคล้อง
ตอนที่ 2						
ด้านการให้บริการอย่างเท่าเทียมกัน						
1. เจ้าหน้าที่ให้บริการอย่างยิ้มแย้ม แจ่มใส	+1	+1	+1	+3	1.00	สอดคล้อง
2. เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำด้วยความสุภาพ อ่อนโยน	+1	+1	+1	+3	1.00	สอดคล้อง
3. เจ้าหน้าที่ให้บริการอย่างเสมอภาค	0	+1	+1	+2	0.67	สอดคล้อง
4. เจ้าหน้าที่ให้บริการตามลำดับก่อน- หลัง	+1	0	+1	+2	0.67	สอดคล้อง
ด้านการให้บริการอย่างรวดเร็วทันเวลา						
5. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความ กระตือรือร้น	+1	+1	+1	+3	1.00	สอดคล้อง
6. ระยะเวลาการให้บริการของเจ้าหน้าที่ เหมาะสม	+1	+1	+1	+3	1.00	สอดคล้อง
7. เจ้าหน้าที่ให้บริการอย่างรวดเร็ว	+1	+1	0	+2	0.67	สอดคล้อง
8. เจ้าหน้าที่บริการอย่างถูกต้อง	+1	+1	+1	+3	1.00	สอดคล้อง
ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ						
9. เจ้าหน้าที่เพียงพอในการให้บริการ	+1	+1	+1	+3	1.00	สอดคล้อง
10. มีวัสดุอุปกรณ์เพียงพอในการบริการ	0	+1	+1	+2	0.67	สอดคล้อง

รายละเอียดหัวข้อแบบสอบถาม	ผู้เชี่ยวชาญ			รวม	IOC	ความหมาย
	1	2	3			
11. สถานที่เพียงพอในการให้บริการ	+1	+1	+1	+3	1.00	สอดคล้อง
12. มีที่นั่ง- น้ำดื่ม ไว้คอยบริการอย่างเพียงพอ	+1	+1	+1	+3	1.00	สอดคล้อง
ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง						
13. เจ้าหน้าที่คอยติดตามการบริการน้ำประปา	0	+1	+1	+2	0.67	สอดคล้อง
14. เจ้าหน้าที่คอยบริการทุกชั้นตอน	+1	+1	+1	+3	1.00	สอดคล้อง
15. เจ้าหน้าที่แจ้งการบริการทุกเดือน	+1	+1	0	+2	0.67	สอดคล้อง
16. เจ้าหน้าที่แจ้งล่วงหน้าในการบริการน้ำประปา	+1	+1	+1	+3	1.00	สอดคล้อง
ด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า						
17. เจ้าหน้าที่ประชาสัมพันธ์การบริการน้ำประปาทุกครั้งที่ประสบปัญหา	+1	+1	+1	+3	1.00	สอดคล้อง
18. เจ้าหน้าที่ให้บริการแบบเบ็ดเสร็จ	+1	+1	+1	+3	1.00	สอดคล้อง
19. มีผู้รับแสดงความคิดเห็น	+1	+1	+1	+3	1.00	สอดคล้อง
20. เจ้าหน้าที่ให้บริการตรงตามความต้องการ	+1	+1	+1	+3	1.00	สอดคล้อง

