



มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม
RAJABHAT MAHASARAKHAM UNIVERSITY

แบบสอบถามเพื่อการวิจัย

เรื่อง ความพึงพอใจของผู้สูงอายุต่อการบริการเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ
ของเทศบาลตำบลหาดคำ อำเภอเมือง จังหวัดหนองคาย

คำชี้แจง

1.แบบสอบถามนี้แบ่งเป็น 3 ตอน คือ

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม มีลักษณะเป็นแบบสำรวจรายการ (Check-list) จำนวน 2 ข้อ ได้แก่ เพศ ชุมชนที่อาศัยอยู่

ตอนที่ 2 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับความพึงพอใจของผู้สูงอายุต่อการบริการเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ ของเทศบาลตำบลหาดคำ อำเภอเมือง จังหวัดหนองคาย มีลักษณะเป็นมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) 5 ระดับ

ตอนที่ 3 แบบสอบถามชนิดปลายเปิด (Open-ended) เพื่อให้ผู้ตอบ แสดงความคิดเห็นหรือ ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับความพึงพอใจของผู้สูงอายุต่อการบริการเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุของเทศบาลตำบลหาดคำ อำเภอเมือง จังหวัดหนองคาย จำนวน 7 คำ

2. โปรดตอบแบบสอบถามตามความเป็นจริง ครบทุกขั้นตอน ทุกข้อ ข้อมูลที่สมบูรณ์จะช่วยให้ผลสรุปน่าเชื่อถือ และนำไปใช้ประโยชน์ได้

3. ข้อมูลจากการตอบแบบสอบถามจะเก็บเป็นความลับ และใช้เฉพาะการวิจัยครั้งนี้เท่านั้น ไม่มีส่วนใดที่เกี่ยวข้องกับการประเมินบุคคล หรือหน่วยงาน และจะไม่มีผลกระทบหรือก่อให้เกิดความเสียหายใด ๆ ต่อตำแหน่งหน้าที่การงานของผู้ตอบแบบสอบถาม ผลการวิจัยจะนำเสนอในภาพรวม และผู้วิจัยค้ำคว้าขอขอบพระคุณมา ณ โอกาสนี้

นายสักรินทร์ บุรีดี

นักศึกษาหลักสูตร รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต

มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม

ตอนที่ 1 ข้อมูลพื้นฐานของผู้ตอบแบบสอบถาม

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย \checkmark ลงใน หน้าข้อความที่ตรงกับข้อมูลของท่าน

1. เพศ

ชาย หญิง

2. ชุมชนที่อาศัยอยู่

ม.2 บ้านหาดคำ

ม.3 บ้านหาดคำน้อย

ม.4 บ้านบอน

ม.5 บ้านสามัคคี

ม.6 บ้านเหล่า

ม.7 บ้านฝ้าย

ม.8 บ้านคอนซูด

ม.11 บ้านจอมเสด็จ

ม.12 บ้านวัดธาตุใต้

ม.13 บ้านหนองไผ่

ม.14 บ้านหาดทรายทอง

ม.15 บ้านจอมเสด็จน้อย

ม.16 บ้านยูงทอง

ตอนที่ 2 ความพึงพอใจของผู้สูงอายุต่อการบริการเบี้ยยังชีพ ของเทศบาลตำบล

หาคำ อำเภอเมือง จังหวัดหนองคาย

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องระดับความพึงพอใจ ได้แก่ มากที่สุด มาก ปาน

กลาง น้อย และน้อยที่สุด เพียงช่องเดียวเท่านั้น

ข้อที่	ความพึงพอใจของผู้สูงอายุต่อการบริการเบี้ยยังชีพ ของเทศบาลตำบลหาคำ อำเภอเมือง จังหวัดหนองคาย	ระดับความพึงพอใจ				
		มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
1. ด้านมาตรฐานของการบริการ						
1.	เจ้าหน้าที่ให้บริการอย่างยิ้มแย้มแจ่มใสอยู่เสมอ					
2.	เจ้าหน้าที่ให้บริการตามลำดับก่อน-หลัง เป็นประจำ					
3.	เจ้าหน้าที่ให้บริการอย่างเสมอภาค					
4.	เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความกระตือรือร้น					
5.	เจ้าหน้าที่ให้บริการอย่างรวดเร็ว					
2. ด้านกำหนดข้อมูลข่าวสารและการเปิดเผย						
6.	เจ้าหน้าที่ติดป้ายชื่อขณะปฏิบัติงานเป็นประจำ					
7.	เจ้าหน้าที่ชี้แจงขั้นตอนการขึ้นทะเบียนรับเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ					
8.	เจ้าหน้าที่ชี้แจงการรับเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุทุกครั้ง					
9.	เจ้าหน้าที่ประชาสัมพันธ์การจ่ายเบี้ยยังชีพอย่างทั่วถึง					
10.	เจ้าหน้าที่มีหนังสือแจ้งการจ่ายเบี้ยยังชีพให้ผู้สูงอายุทุกครั้ง					
3. ด้านทางเลือกในการปรึกษาหารือ						
11.	การให้บริการแนะนำทางเลือกในการขอรับบริการ					
12.	การให้บริการด้วยความเป็นกันเอง					
13.	ให้บริการ โดยไม่ได้เรียกร้องผลประโยชน์ตอบแทนใด ๆ					
14.	ให้บริการตามลำดับก่อนหลังตามความเร่งด่วน					
15.	มีผู้แสดงความความคิดเห็น					

ข้อที่	ความพึงพอใจของผู้สูงอายุต่อการบริการเบาะยังชีพผู้สูงอายุ ของเทศบาลตำบลหาดคำ อำเภอเมือง จังหวัดหนองคาย	ระดับความพึงพอใจ				
		มาก ที่สุด	มาก	ปาน กลาง	น้อย	น้อย ที่สุด
4. ด้านความสุภาพและการช่วยเหลือเกื้อกูลกัน						
16.	เจ้าหน้าที่คอยให้บริการทุกขั้นตอน					
17.	เจ้าหน้าที่คอยอำนวยความสะดวกทุกขั้นตอน					
18.	เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสุภาพอยู่เสมอ					
19.	เจ้าหน้าที่มีมนุษยสัมพันธ์					
20.	เจ้าหน้าที่คอยช่วยเหลือรับ-ส่ง ในการรับเบาะยังชีพ					
5. ด้านความเข้าใจในการแก้ไขข้อผิดพลาด						
21.	เจ้าหน้าที่คอยอธิบายทุกขั้นตอนอยู่เสมอ					
22.	เจ้าหน้าที่ขอโทษทุกครั้งเมื่อเกิดการผิดพลาด					
23.	ชี้แจงเหตุผลเมื่อบริการให้ไม่ตามระยะเวลา					
24.	เจ้าหน้าที่แก้ไขให้ถูกต้องเมื่อเกิดการผิดพลาด					
25.	เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเต็มใจอยู่เสมอ					
6. ด้านประสิทธิภาพและความคุ้มค่า						
26.	เจ้าหน้าที่ให้บริการอย่างถูกต้องแม่นยำ					
27.	เจ้าหน้าที่ให้บริการตรงตามความต้องการ					
28.	เจ้าหน้าที่ให้บริการอย่างถูกต้อง					
29.	เจ้าหน้าที่ให้บริการแบบเบ็ดเสร็จ					
30.	เจ้าหน้าที่คอยดูแลผู้สูงอายุอย่างใกล้ชิด					
7. ด้านสถานที่และสิ่งแวดล้อม						
31.	จัดบริการน้ำดื่มทุกจุดบริการ					
32.	จัดบริการห้องน้ำอย่างเพียงพอ					
33.	จัดบริการยาและนมเพื่อสุขภาพ					
34.	จัดบริการที่นั่งสำหรับผู้สูงอายุอย่างเพียงพอ					
35.	จัดบริการที่จอดรถอย่างเพียงพอ					

ตอนที่ 3 ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับความพึงพอใจของผู้สูงอายุต่อการบริการเบี้ยยังชีพ

ผู้สูงอายุ ของเทศบาลตำบลหาดคำ อำเภอเมือง จังหวัดหนองคาย

1. ด้านมาตรฐานของการบริการ

.....

.....

.....

.....

2. ด้านกำหนดข้อมูลข่าวสารและการเปิดเผย

.....

.....

.....

.....

3. ด้านทางเลือกในการปรึกษาหารือ

.....

.....

.....

.....

4. ด้านความสุภาพและการช่วยเหลือเกื้อกูลกัน

.....

.....

.....

.....

5. ด้านความเข้าใจในการแก้ไขข้อผิดพลาด

.....

.....

6. ด้านประสิทธิภาพและความคุ้มค่า

.....

.....

.....

.....

7. ด้านสถานที่และสิ่งแวดล้อม

.....

.....

.....

.....



มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม
RAJABHAT MAHASARAKHAM UNIVERSITY

ภาคผนวก ข

ผลการวิเคราะห์ค่า IOC ของเครื่องมือ



มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม
RAJABHAT MAHASARAKHAM UNIVERSITY

ตารางภาคผนวกที่ 1 ผลการวิเคราะห์ความสอดคล้องระหว่างข้อคำถามกับ
วัตถุประสงค์ของการวิจัยโดยวิธีการหาค่า IOC

คำถามข้อ	คะแนนของผู้เชี่ยวชาญ			รวมค่า IOC	ค่า IOC เฉลี่ย
	คนที่ 1	คนที่ 2	คนที่ 3		
1	+1	+1	+1	3	1
2	+1	+1	+1	3	1
3	+1	+1	+1	3	1
4	+1	+1	+1	3	1
5	+1	+1	+1	3	1
6	+1	+1	+1	3	1
7	+1	+1	+1	3	1
8	+1	+1	+1	3	1
9	+1	+1	+1	3	1
10	+1	+1	+1	3	1
11	+1	+1	+1	3	1
12	+1	+1	+1	3	1
13	+1	+1	+1	3	1
14	+1	+1	+1	3	1
15	+1	+1	+1	3	1
16	+1	+1	+1	3	1
17	+1	+1	+1	3	1
18	+1	+1	+1	3	1
19	+1	+1	+1	3	1
20	+1	+1	+1	3	1
21	+1	+1	+1	3	1
22	+1	+1	+1	3	1
23	+1	+1	+1	3	1

คำถามข้อ	คะแนนของผู้เชี่ยวชาญ			รวมค่า IOC	ค่า IOC เฉลี่ย
	คนที่ 1	คนที่ 2	คนที่ 3		
24	+1	+1	+1	3	1
25	+1	+1	+1	3	1
26	+1	+1	+1	3	1
27	+1	+1	+1	3	1
28	+1	+1	+1	3	1
29	+1	+1	+1	3	1
30	+1	+1	+1	3	1
31	+1	+1	+1	3	1
32	+1	+1	+1	3	1
33	+1	+1	+1	3	1
34	+1	+1	+1	3	1
35	+1	+1	+1	3	1

ภาคผนวก ก
ค่าความเชื่อมั่นของเครื่องมือ



มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม
RAJABHAT MAHASARAKHAM UNIVERSITY

ตารางภาคผนวกที่ 2 ผลการวิเคราะห์ค่าความเชื่อมั่นของเครื่องมือ

Item	Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Scale Item-Total Correlation	Corrected Alpha if Item Deleted
A1	118.9750	141.0506	.2900	.8377
A2	118.6750	144.9942	.2004	.8398
A3	118.8500	138.6949	.4979	.8300
A4	118.8500	137.1051	.4849	.8300
A5	118.7000	143.3436	.3277	.8354
A6	118.7000	140.5744	.4155	.8327
A7	118.3500	148.6949	.1123	.8405
A8	118.6750	142.6353	.3242	.8356
A9	118.7750	144.9994	.2338	.8382
A10	118.6750	139.0968	.4527	.8314
A11	118.7250	141.9994	.3930	.8335
A12	118.4250	-154.3532	.1774	.8491
A13	118.3250	150.2250	.0008	.8458
A14	118.4250	149.7891	.0248	.8442
A15	118.2000	147.7538	.2270	.8378
A16	118.4000	144.4000	.3679	.8347
A17	118.2750	149.0250	.1681	.8388
A18	118.6000	143.3744	.3525	.8347
A19	118.5500	142.0487	.4611	.8321
A20	118.4500	142.1000	.4696	.8320
A21	118.8750	138.7788	.4828	.8304
A22	118.6250	141.8301	.4496	.8322
A23	118.6000	144.4513	.4469	.8336
A24	118.6000	142.2462	.4709	.8321
A25	118.5750	141.8917	.4922	.8316
A26	118.3000	148.1641	.2074	.8382
A27	118.4500	144.2538	.3903	.8342

Item	Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Scale Item- Total Correlation	Corrected Alpha if Item Deleted
A28	118.4000	146.3487	.3420	.8358
A29	118.7000	144.5231	.2960	.8362
A30	118.8250	139.5840	.4855	.8306
A31	118.6750	137.6096	.5473	.8284
A32	119.0000	137.8974	.4872	.8301
A33	118.9750	137.7173	.4657	.8307
A34	118.9250	143.7635	.2825	.8368
A35	119.1250	143.5481	.2660	.8375

หมายเหตุ

1. N of Cases = 40

2. N of Items = 35

3. Alpha = .8393

มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม
RAJABHAT MAHASARAKHAM UNIVERSITY

ภาคผนวก ง
หนังสือขอความอนุเคราะห์

มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม
RAJABHAT MAHASARAKHAM UNIVERSITY



ที่ ศธ 1520.02/ว1245

บัณฑิตวิทยาลัย

มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม

อ.เมือง จ.มหาสารคาม 44000

10 กันยายน 2556

เรื่อง ขอรียนเชิญเป็นผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบเครื่องมือการวิจัย เพื่อทำวิทยานิพนธ์

เรียน นายไชยโชติ เร่งศิริกุล

ด้วย นายสักรินทร์ ชูริดี นักศึกษาปริญญาโท หลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขารัฐประศาสนศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม อำเภอเมือง จังหวัดมหาสารคาม กำลังศึกษาวิจัยและทำวิทยานิพนธ์ เรื่อง “ความพึงพอใจของผู้สูงอายุต่อการบริการเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ ของเทศบาลตำบลหาดคำ อำเภอเมือง จังหวัดหนองคาย” ซึ่งเป็นส่วนหนึ่งของหลักสูตรมหาบัณฑิตฯ

ดังนั้นจึงใคร่ขอความอนุเคราะห์ท่านเป็นผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบความถูกต้องด้านเนื้อหาเพื่อผู้วิจัยจะได้นำไปใช้ในการศึกษาวิจัยให้มีความสมบูรณ์ต่อไป

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณาและหวังเป็นอย่างยิ่งว่าจะได้รับความร่วมมือจากท่านด้วยดีขอขอบคุณมา ณ โอกาสนี้

มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม
RAJABHAT MAHASARAKHAM UNIVERSITY

ขอแสดงความนับถือ

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.เกรียงศักดิ์ ไพพรรณ)

คณบดีบัณฑิตวิทยาลัย

บัณฑิตวิทยาลัย

โทรศัพท์, โทรสาร 0 - 4372 - 5438



ที่ ศธ 1520.02/ว 1245

บัณฑิตวิทยาลัย

มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม

อ.เมือง จ.มหาสารคาม 44000

10 กันยายน 2556

เรื่อง ขอเรียนเชิญเป็นผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบเครื่องมือการวิจัย เพื่อทำวิทยานิพนธ์

เรียน นางกิติพร พระนุรักษ์

ด้วย นายสักรินทร์ บุรีดี นักศึกษาปริญญาโท หลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขารัฐประศาสนศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม อำเภอเมือง จังหวัดมหาสารคาม กำลังศึกษาวิจัยและทำวิทยานิพนธ์ เรื่อง “ความพึงพอใจของผู้สูงอายุต่อการบริการเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ ของเทศบาลตำบลหาดคำ อำเภอเมือง จังหวัดหนองคาย” ซึ่งเป็นส่วนหนึ่งของ หลักสูตรมหาวิทยาลัยฯ

ดังนั้นจึงใคร่ขอความอนุเคราะห์ท่านเป็นผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบความถูกต้อง ด้านสถิติ เพื่อผู้วิจัยจะได้นำไปใช้ในการศึกษาวิจัยให้มีความสมบูรณ์ต่อไป

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณาและหวังเป็นอย่างยิ่งว่าจะได้รับความร่วมมือจากท่าน ด้วยดี ขอขอบคุณมา ณ โอกาสนี้

ขอแสดงความนับถือ

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.เกรียงศักดิ์ ไพโรวรรณ)

คณบดีบัณฑิตวิทยาลัย ปฏิบัติราชการแทน

อธิการบดีมหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม

บัณฑิตวิทยาลัย

โทรศัพท์, โทรสาร 0 - 4372 - 5438



ที่ ศษ 1520.02/ ว 1245

บัณฑิตวิทยาลัย

มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม

อ.เมือง จ.มหาสารคาม 44000

10 กันยายน 2556

เรื่อง ขอเรียนเชิญเป็นผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบเครื่องมือการวิจัย เพื่อทำวิทยานิพนธ์

เรียน นางสาวาริณี เจียวคง

ด้วย นายสักรินทร์ ชูริดี นักศึกษาปริญญาโท หลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขารัฐประศาสนศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม อำเภอเมือง จังหวัดมหาสารคาม กำลังศึกษาวิจัยและทำวิทยานิพนธ์ เรื่อง “ความพึงพอใจของผู้สูงอายุต่อการบริการเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ ของเทศบาลตำบลหาดคำ อำเภอเมือง จังหวัดหนองคาย” ซึ่งเป็นส่วนหนึ่งของหลักสูตรมหาวิทยาลัยฯ

ดังนั้นจึงใคร่ขอความอนุเคราะห์พระคุณท่านเป็นผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบความถูกต้องด้านภาษา เพื่อผู้วิจัยจะได้นำไปใช้ในการศึกษาวิจัยให้มีความสมบูรณ์ต่อไป

จึงกราบนมัสการมาเพื่อ โปรดพิจารณาและหวังเป็นอย่างยิ่งว่าจะได้รับความร่วมมือจากพระคุณท่านด้วยดี กราบขอบพระคุณมา ณ โอกาสนี้

กราบนมัสการมาด้วยความเคารพ

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.เกรียงศักดิ์ ไพรวรรณ)

คณบดีบัณฑิตวิทยาลัย ปฏิบัติราชการแทน

อธิการบดีมหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม

บัณฑิตวิทยาลัย

โทรศัพท์, โทรสาร 0 - 4372 - 5438

ที่ ศธ 1520.02/1247



บัณฑิตวิทยาลัย
มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม
อ.เมือง จ.มหาสารคาม 44000

เรื่อง ขออนุญาตแจกแบบสอบถามเพื่อเก็บรวบรวมข้อมูลการวิจัย

เรียน นายกเทศมนตรีตำบลหาดคำ

ด้วย นายศักรินทร์ ชูริดี นักศึกษาปริญญาโท หลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขารัฐประศาสนศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม อำเภอเมือง จังหวัดมหาสารคาม กำลังศึกษาวิจัยและทำวิทยานิพนธ์ เรื่อง “ความพึงพอใจของผู้สูงอายุต่อการบริการเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ ของเทศบาลตำบลหาดคำ อำเภอเมือง จังหวัดหนองคาย” ซึ่งเป็นส่วนหนึ่งของ หลักสูตรมหาวิทยาลัยฯ

ดังนั้นจึงใคร่ขอความอนุเคราะห์ท่านได้โปรดอนุญาตให้ผู้วิจัยได้เข้าเก็บรวบรวมข้อมูล เพื่อจะได้นำข้อมูลไปทำการศึกษาวิจัยต่อไป

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณา หวังเป็นอย่างยิ่งว่าจะได้รับความร่วมมือจากท่านด้วยดี ขอขอบคุณมา ณ โอกาสนี้

ขอแสดงความนับถือ

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.เกรียงศักดิ์ ไพโรวรรณ)

คณบดีบัณฑิตวิทยาลัย ปฏิบัติราชการแทน
อธิการบดีมหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม

บัณฑิตวิทยาลัย

โทรศัพท์, โทรสาร 0-4372-5438