

ภาคผนวก

ภาคผนวก ก

แบบสอบถามเพื่อการวิจัย



แบบสอบถามเพื่อการวิจัย
เรื่อง การบริหารจัดการตามหลักธรรมาภิบาลในการบริการน้ำประปา
ของเทศบาลนครนครปฐม

คำชี้แจง

แบบสอบถามฉบับนี้จัดทำขึ้นเพื่อสอบถามความคิดเห็นของประชาชนในเขตเทศบาลนครนครปฐม และพื้นที่บางส่วนของตำบลนครปฐม ตำบลห้วยจรเข้ม ตำบลสนามจันทร์ ตำบลลำพญา ตำบลพระประโทนที่ใช้บริการน้ำประปาของเทศบาลนครนครปฐม โดยแบบสอบถามฉบับนี้ มีทั้งหมด 4 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 แบบสอบถามข้อมูลทั่วไป

ตอนที่ 2 แบบสอบถามเกี่ยวกับความคิดเห็นของประชาชนผู้ใช้น้ำในเขตเทศบาลนครนครปฐมที่มีต่อการบริหารจัดการตามหลักธรรมาภิบาลของเทศบาลนครนครปฐม

ตอนที่ 3 แบบสอบถามเกี่ยวกับความคิดเห็นของประชาชนผู้ใช้น้ำในเขตเทศบาลนครนครปฐมที่มีต่อประสิทธิภาพการให้บริการน้ำประปาของเทศบาลนครนครปฐม

ตอนที่ 4 ข้อเสนอแนะในการให้บริการน้ำประปาของเทศบาลนครนครปฐม

คำตอบของท่านจะเป็นประโยชน์ต่อการบริหารจัดการตามหลักธรรมาภิบาล และประสิทธิภาพการให้บริการน้ำประปาของเทศบาลนครนครปฐม โดยไม่มีผลกระทบกระเทือนต่อท่านแต่ประการใด ผู้วิจัยจะนำผลการศึกษาในภาพรวม ขอให้ท่านตอบคำถามให้ครบทุกตอนและทุกข้อ โดยไม่ต้องกรอกชื่อ สกุล ลงในแบบสอบถาม

ขอขอบคุณทุกท่านที่ให้ความร่วมมือในการตอบแบบสอบถามด้วยดี

วาสนา คงสกุลทรัพย์ : ผู้วิจัย

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไป

1. เพศ

() ชาย

() หญิง

2. อายุ

() ต่ำกว่า 20 ปี

() 41 – 50 ปี

() 20 – 30 ปี

() 51 – 60 ปี

() 31 – 40 ปี

() 60 ปีขึ้นไป

3. วุฒิการศึกษา

() ประถมศึกษา

() ปริญญาตรีหรือเทียบเท่า

() มัธยมศึกษา

() สูงกว่าปริญญาตรี

() ปวช./ปวส./หรือเทียบเท่า

4. รายได้ต่อเดือน

() น้อยกว่า 3,000 บาท

() 10,001 – 20,000 บาท

() 3,000 – 5,000 บาท

() 20,001 – 30,000 บาท

() 5,001 – 10,000 บาท

() มากกว่า 30,000 บาท

5. อาชีพ

() เกษตรกรรม

() รับราชการ

() รับจ้าง

() ค้าขาย

() เจ้าของกิจการ

() อื่น ๆ ระบุ.....

6. ประเภทผู้ใช้น้ำ

() โรงงานอุตสาหกรรม

() สถานที่ราชการ

() บ้านพักอาศัย

() ธุรกิจโรงแรม

() หอพัก

() อื่น ๆ

**ตอนที่ 2 แบบสอบถามเกี่ยวกับความคิดเห็นของประชาชนผู้ใช้น้ำในเขตเทศบาลนครนครปฐม
ที่มีต่อการบริหารจัดการตามหลักธรรมาภิบาลของเทศบาลนครนครปฐม**

คำแนะนำ โปรดเขียนเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องที่ตรงกับระดับความเป็นจริงตามความคิดเห็น
ของท่าน

เกณฑ์การแปลความหมาย

- | | | |
|---|---------|---------------------------------------|
| 5 | หมายถึง | ระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับมากที่สุด |
| 4 | หมายถึง | ระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก |
| 3 | หมายถึง | ระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับปานกลาง |
| 2 | หมายถึง | ระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับน้อย |
| 1 | หมายถึง | ระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับน้อยที่สุด |

การบริหารจัดการตามหลักธรรมาภิบาล		ระดับความคิดเห็น				
		มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
	ด้านหลักนิติธรรม					
1.	ในการออกข้อบังคับและระเบียบการใช้น้ำประปาของเทศบาลนครนครปฐม เปิดโอกาสให้ประชาชนเข้ามามีส่วนร่วมในการเสนอความคิดเห็น					
2.	การออกข้อบังคับและระเบียบการใช้น้ำหรือการออกข้อบัญญัติขึ้นค่าน้ำประปาของเทศบาลนครนครปฐมได้มีการเผยแพร่ประชาสัมพันธ์ให้ประชาชนทราบอย่างสม่ำเสมอ					
3.	ในการออกระเบียบข้อบังคับการใช้น้ำประปา เช่น การขอใช้น้ำประปา การโอนกรรมสิทธิ์ได้คำนึงถึงความยุติธรรมต่อผู้ใช้น้ำประปา					
4.	การบังคับใช้กฎหมาย ระเบียบ ข้อบังคับ ในการใช้น้ำประปาเป็นไปโดยเสมอภาคเท่าเทียมกัน					
5.	การออกระเบียบ ข้อบังคับ การใช้น้ำประปา และข้อบัญญัติการปรับอัตราค่าน้ำประปาของเทศบาลนครนครปฐม ผู้ให้บริการให้ การยอมรับ					

การบริหารจัดการตามหลักธรรมาภิบาล		ระดับความคิดเห็น				
		มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
	ด้านหลักคุณธรรม					
6.	ผู้บริหารและพนักงานของการประปาเทศบาลนครนครปฐม ประพฤติและปฏิบัติตนตามประมวลจริยธรรมของข้าราชการเทศบาลนครนครปฐม					
7.	ในการอนุมัติการเบิกจ่ายงบประมาณต่างๆ ผู้บริหารและพนักงาน การประปาหลักความถูกต้องให้เป็นไปตามระเบียบกฎหมายที่กำหนดไว้					
8.	ผู้บริหารและพนักงานของการประปาเทศบาลนครนครปฐม <u>ไม่</u> มีความซื่อสัตย์ สุจริต จริงใจในการให้บริการ					
9.	การปฏิบัติงานของพนักงานคำนึงถึงผลประโยชน์ของผู้รับบริการเป็นสำคัญ ไม่มุ่งหางาน การให้รางวัลหรือผลประโยชน์ตอบแทน					
10.	การประปา เทศบาลนครนครปฐม มีการออกแบบสำรวจความต้องการของประชาชน ด้านการให้บริการน้ำประปาอย่างจริงจัง					
	ด้านหลักความโปร่งใส					
11.	การประปาเทศบาลนครนครปฐมมีการประชาสัมพันธ์ การปฏิบัติงาน การจัดทำโครงการในการพัฒนาระบบประปาให้ประชาชนได้รับทราบและตรวจสอบได้					
12.	การประปาเทศบาลนครนครปฐมมีการจัดระบบการจัดเก็บน้ำประปา การอ่านเลขมาตรวัดน้ำได้อย่างถูกต้องชัดเจน สามารถตรวจสอบได้					
13.	การประปาเทศบาลนครนครปฐมเปิดโอกาสให้ประชาชนเข้ามามีส่วนร่วมในการตรวจสอบการเจ้าหน้าที่ดินเก็บสำรองน้ำดิบและก่อสร้างโรงผลิตน้ำประปา					

การบริหารจัดการตามหลักธรรมาภิบาล		ระดับความคิดเห็น				
		มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
14.	การประปาเทศบาลนครนครปฐมเปิดโอกาสให้ประชาชนสอบถาม และได้รับคำชี้แจงหรือการแก้ไขปัญหากรณีที่มีการร้องเรียนเกี่ยวกับการปฏิบัติที่ไม่ถูกต้องได้อย่างเป็นธรรม					
15.	การประปาเทศบาลนครนครปฐม <u>ไม่</u> มีการชี้แจงและทำความเข้าใจเกี่ยวกับประชาชนทุกครั้งที่มีการปรับปรุงระเบียบข้อบังคับที่มีผลกระทบต่อประชาชน					
	ด้านหลักการมีส่วนร่วม					
16.	ในการบริหารจัดการกิจการประปา มีช่องทางที่ประชาชนสามารถเข้าถึงข้อมูลข่าวสารของหน่วยงานได้อย่างสะดวก					
17.	การประปาเทศบาลนครนครปฐมเปิดโอกาสและมีการรับฟังความคิดเห็นจากบุคคลภายนอก					
18.	การประปาเทศบาลนครนครปฐมมีการปรับปรุงการทำงานเพื่อตอบสนองข้อคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะของประชาชนที่มาใช้บริการ					
19.	การประปาเทศบาลนครนครปฐมเปิดโอกาสให้ประชาชนมีส่วนร่วมรับรู้การบริหารจัดการของการประปาเทศบาลนครนครปฐม					
20.	การประปาเทศบาลนครนครปฐมให้โอกาสประชาชนร่วมทำกิจกรรมต่างๆ ของการประปาเทศบาลนครนครปฐม เช่น จัดเก็บค่าน้ำประปา หรือตรวจสอบการอ่านเลขมาตรวัดน้ำ					
	ด้านหลักความรับผิดชอบ					
21.	การประปาเทศบาลนครนครปฐมมีความตระหนักในหน้าที่ความรับผิดชอบด้านการให้บริการน้ำประปา					
22.	เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานเต็มเวลาราชการด้วยความรับผิดชอบ โดยคำนึงถึงการให้บริการประชาชนเป็นหลัก					

การบริหารจัดการตามหลักธรรมาภิบาล		ระดับความคิดเห็น				
		มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
23.	เจ้าหน้าที่ที่มีความรับผิดชอบต่อน้ำที่ทำงาน เช่น การจดหน่วยอ่านมาตรน้ำสามารถชี้แจงได้หากหน่วยน้ำมากผิดปกติ					
24.	มีการเปิดเผยหลักเกณฑ์วิธีการปฏิบัติเกี่ยวกับการให้บริการให้ผู้รับบริการทราบ					
25.	เมื่อเกิดปัญหาในการให้บริการน้ำประปา เจ้าหน้าที่ <u>ไม่</u> แสดงความรับผิดชอบแก้ไขได้ทันทั่วถึง					
	ด้านหลักความคุ้มค่า					
26.	เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถ ความชำนาญเหมาะสมกับงานที่รับผิดชอบ					
27.	การประปาเทศบาลนครนครปฐมมีการใช้เทคโนโลยี และอุปกรณ์ต่าง ๆ ที่ทันสมัย เพื่อลดค่าใช้จ่ายหรือต้นทุนการให้บริการ					
28.	การประปาเทศบาลนครนครปฐมบริหารจัดการโดยใช้ทรัพยากรที่มีอย่างจำกัด เช่น น้ำดิบที่ใช้ผลิตน้ำประปา เพื่อให้เกิดประโยชน์สูงสุดแก่ประชาชน					
29.	การประปาเทศบาลนครนครปฐมใช้งบประมาณในการปรับปรุงท่อเมนจ่ายน้ำประปาให้มีประสิทธิภาพได้เหมาะสม รัศมี ค่าและเกิดประโยชน์สูงสุด					
30.	การประปาเทศบาลนครนครปฐม ปรับปรุงการให้บริการน้ำประปาในเขตบริเวณชุมชนหนาแน่น เพื่อให้เกิดความเพียงพอและคุ้มค่าต้นทุนการผลิตน้ำประปา					

ตอนที่ 3 แบบสอบถามเกี่ยวกับความคิดเห็นของประชาชนผู้ใช้น้ำในเขตเทศบาลนครนครปฐมที่มีต่อ
ประสิทธิภาพการให้บริการน้ำประปาของเทศบาลนครนครปฐม

คำแนะนำ โปรดเขียนเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องที่ตรงกับระดับความเป็นจริงตามความคิดเห็น
ของท่าน

เกณฑ์การแปลความหมาย

- | | | |
|---|---------|------------------------------------|
| 5 | หมายถึง | มีประสิทธิภาพอยู่ในระดับมากที่สุด |
| 4 | หมายถึง | มีประสิทธิภาพอยู่ในระดับมาก |
| 3 | หมายถึง | มีประสิทธิภาพอยู่ในระดับปานกลาง |
| 2 | หมายถึง | มีประสิทธิภาพอยู่ในระดับน้อย |
| 1 | หมายถึง | มีประสิทธิภาพอยู่ในระดับน้อยที่สุด |

ประสิทธิภาพการให้บริการน้ำประปา		ระดับประสิทธิภาพ				
		มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
	ด้านคุณภาพน้ำประปา					
1.	เทศบาลนครนครปฐม ผลิตน้ำประปาและจ่ายน้ำประปาให้กับผู้ใช้น้ำประปาในเขตเทศบาลนครนครปฐมได้อย่างต่อเนื่อง					
2.	น้ำประปาในเขตเทศบาลนครนครปฐมมีความปลอดภัยในระดับน้ำประปาที่ดื่มได้					
	ด้านพฤติกรรมกรให้บริการของพนักงาน					
3.	เจ้าหน้าที่มีความสุภาพ ยิ้มแย้ม แจ่มใส มีกิริยามารยาทหรือพูดจาด้วยถ้อยคำและน้ำเสียงสุภาพ					
4.	เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เช่น การตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำ ช่วยแก้ปัญหาได้อย่างถูกต้อง น่าเชื่อถือ					
	ด้านความสะดวกทั่วถึงและเสมอภาค					
5.	ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยาก มีความคล่องตัว รวดเร็ว ครบถ้วน ถูกต้อง					

ประสิทธิภาพการให้บริการน้ำประปา		ระดับประสิทธิภาพ				
		มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
6.	การบริการน้ำประปาในเขตเทศบาลนครนครปฐมสามารถตอบสนองความต้องการได้อย่างทั่วถึง (เขตพื้นที่การบริการ) ทุกเวลา					
	ด้านความพึงพอใจของประชาชน					
7.	การตีประกาศป้ายข้อความประชาสัมพันธ์แจ้งข้อมูลเกี่ยวกับการให้บริการ เช่น ขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการ มีความชัดเจน และเข้าใจง่าย					
8.	สถานที่ให้บริการและอุปกรณ์มีความสะอาด เป็นระเบียบ สะดวกต่อการใช้บริการ					
9.	ความเพียงพอของอุปกรณ์/เครื่องมือในการให้บริการ มีคุณภาพ ทนสมัย					
10.	ระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสมตรงต่อความต้องการของผู้รับบริการ					
11.	ความสามารถในการแก้ไขปัญหาข้อขัดข้องในการให้บริการการใช้น้ำได้อย่างรวดเร็ว มีประสิทธิภาพ					
12.	เจ้าหน้าที่มีความเอาใจใส่ กระตือรือร้น และพร้อมในการให้บริการ					
13.	เจ้าหน้าที่มีความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่เรียกร้อยสิ่งตอบแทน ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบ ฯลฯ					
14.	ค่าใช้จ่ายในการให้บริการมีความเป็นธรรม					
15.	การเปิดรับฟังข้อคิดเห็นต่อการให้บริการ เช่น กล่องรับฟังความคิดเห็น เป็นต้น					
16.	ได้รับบริการที่ตรงตามความต้องการ					

ตอนที่ 4 ข้อเสนอแนะในการให้บริการน้ำประปาของการประปาเทศบาลนครนครปฐม

ข้อเสนอแนะในการให้บริการน้ำประปา

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

ขอขอบพระคุณอย่างสูงที่กรุณาให้ความร่วมมือในครั้งนี้

ภาคผนวก ข

แบบตอบรับการตีพิมพ์เผยแพร่

ประวัติผู้วิจัย

ชื่อ	นางวาสนา คงสกุลทรัพย์
วัน เดือน ปีเกิด	8 กันยายน 2504
สถานที่เกิด	อำเภอท่ามะกา จังหวัดกาญจนบุรี
สถานที่อยู่ปัจจุบัน	483 ถนนทางรถไฟตะวันตก ตำบลนครปฐม อำเภอเมือง จังหวัดนครปฐม 73000
ตำแหน่งหน้าที่การงาน	หัวหน้าฝ่ายพัสดุและทรัพย์สิน
สถานที่ทำงานปัจจุบัน	กองการประปา เทศบาลนครนครปฐม
ประวัติการศึกษา	ปริญญาตรีศิลปศาสตร์ สาขานิเทศศาสตร์ สถาบันราชภัฏนครปฐม