

ภาคผนวก

มหาวิทยาลัยราชภัฏเทพสตรี

ภาคผนวก ก
แบบสอบถามเพื่อการวิจัย

มหาวิทยาลัยราชภัฏเทพสตรี

แบบสอบถามเพื่อการวิจัย
เรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบล
ในเขตอำเภอโคกสำโรง จังหวัดลพบุรี

คำชี้แจง

1. แบบสอบถามนี้ประกอบด้วยเนื้อหา 2 ตอน ดังนี้
ตอนที่ 1 แบบสอบถามสถานภาพทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม
ตอนที่ 2 แบบสอบถามความพึงพอใจในการให้บริการขององค์การบริหารส่วน

ตำบล

2. ในการตอบแบบสอบถาม ขอความกรุณาให้ท่านตอบแบบสอบถามทุกข้อตามสภาพความเป็นจริง ทั้งนี้เพื่อให้การประเมินผล การวิเคราะห์ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลในเขตอำเภอโคกสำโรง จังหวัดลพบุรี มีผลกับสภาพความเป็นจริงมากที่สุด

ขอขอบพระคุณในความกรุณาของท่านมา ณ โอกาสนี้

นายรินทร์ คลังผา

นักศึกษาลัทธิสุตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต

สาขาวิชาการจัดการทั่วไป

มหาวิทยาลัยราชภัฏเทพสตรี

ตอนที่ 1 สถานภาพทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

คำชี้แจง โปรดเขียนเครื่องหมาย ✓ ลงใน หน้าข้อความที่เป็นจริงเกี่ยวกับตัวท่าน

1. เพศ

ชาย

หญิง

2. อายุ

ต่ำกว่า 20 ปี

20 – 30 ปี

31 – 40 ปี

41 – 50 ปี

มากกว่า 50 ปีขึ้นไป

3. สถานภาพสมรส

โสด

สมรส

หย่าร้าง/หม้าย

4. รายได้เฉลี่ยต่อเดือน

ต่ำกว่า 5,000 บาท

5,000 – 10,000 บาท

10,001 – 20,000 บาท

20,001 – 30,000 บาท

มากกว่า 30,000 บาท

5. ระดับการศึกษา

ต่ำกว่าประถมศึกษา

ประถมศึกษา

มัธยมศึกษาตอนต้น/เทียบเท่า

มัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช.

อนุปริญญา/ปวส.

ปริญญาตรี

สูงกว่าปริญญาตรี

6. อาชีพ

นักเรียน/นักศึกษา

ข้าราชการ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ

พนักงานบริษัทเอกชน

ค้าขาย/ธุรกิจส่วนตัว/เจ้าของกิจการ

เกษตรกร

อื่น ๆ ระบุ.....

7. ประเภทของงานบริการที่ใช้

- | | |
|---|---|
| <input type="checkbox"/> สำนักปลัด อบต. | <input type="checkbox"/> ส่วนการคลัง |
| <input type="checkbox"/> ส่วนโยธา | <input type="checkbox"/> ส่วนการศึกษา |
| <input type="checkbox"/> ส่วนสาธารณสุข | <input type="checkbox"/> ส่วนสวัสดิการสังคม |
| <input type="checkbox"/> ส่วนส่งเสริมการเกษตร | |

ตอนที่ 2 ความพึงพอใจในการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบล

คำชี้แจง ให้ทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องที่ตรงกับความรู้สึกหรือตรงกับความคิดเห็นของท่านมากที่สุด

- | | | |
|---|---------|---|
| 5 | หมายถึง | ระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการมากที่สุด |
| 4 | หมายถึง | ระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการมาก |
| 3 | หมายถึง | ระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการปานกลาง |
| 2 | หมายถึง | ระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการน้อย |
| 1 | หมายถึง | ระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการน้อยที่สุด |

ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ				
	5	4	3	2	1
1. ความเชื่อถือ					
1.1 พนักงานต้อนรับให้การต้อนรับเหมาะสม					
1.2 ผู้ให้บริการ บริการอย่างมีคุณภาพ					
1.3 เครื่องใช้สำนักงานมีความทันสมัย					
1.4 คุณภาพของงานบริการมีความเที่ยงตรงน่าเชื่อถือ					
1.5 พนักงานมีความรู้ตรงกับงานที่บริการ					
1.6 เอาใจใส่ต่อการให้บริการ					
1.7 ผู้ให้บริการมีความซื่อสัตย์					
1.8 ผู้ให้บริการมีน้ำใจ					
1.9 ทำตามสัญญาที่ให้ไว้					
1.10 ระบุกำหนดเวลาในการให้บริการชัดเจน					
2. ความสามารถ					
2.1 มีความชำนาญในการบริการ					
2.2 ความสามารถในความรู้วิชาการที่จะให้บริการ					

ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ				
	5	4	3	2	1
2.3 การให้คำแนะนำแก้ไขชัดเจน					
2.4 การอธิบายขั้นตอนการให้บริการ					
2.5 สื่อสารคำพูดให้ผู้รับบริการเข้าใจง่าย					
2.6 แก้ไขปัญหาเกี่ยวกับการบริการได้					
3. ความเต็มใจ					
3.1 ความเต็มใจที่จะให้บริการ					
3.2 ความพร้อมที่จะให้บริการ					
3.3 กล่าวคำทักทายอย่างสุภาพ					
3.4 ยิ้มแย้มหน้าตาแจ่มใสตลอดเวลา					
3.5 กล่าวประชาสัมพันธ์เชิญชวนเกี่ยวกับการให้บริการ					
3.6 รับฟังปัญหาอย่างตั้งใจ					
3.7 การให้ความสนใจต่อผู้รับบริการ					
3.8 ปฏิบัติต่อผู้รับบริการเป็นอย่างดี					
3.9 การเรียนรู้และเข้าใจผู้รับบริการ					
3.10 การอุทิศเวลาในการบริการ					
3.11 มีมนุษยสัมพันธ์เป็นกันเอง					
3.12 มีความตั้งใจให้บริการ					
3.13 มีการให้บริการติดต่ออย่างต่อเนื่อง					
4. ความรวดเร็ว					
4.1 บริการต้อนรับทันทีที่ประชาชนมาถึงสถานที่บริการ					
4.2 ขั้นตอนการบริการใช้เวลาน้อย/ไม่ยุ่งยาก					
4.3 ความเหมาะสมช่วงเวลาให้บริการ					
4.4 สามารถเข้ารับบริการได้ทันที					
4.5 มีลำดับขั้นตอนการบริการ/บัตรคิว					
4.6 มีการชี้แจงเหตุผลหากไม่สามารถแก้ปัญหาได้ทันที					

ขอขอบคุณทุกท่านที่ให้ความร่วมมือ

ภาคผนวก ข

รายนามผู้เชี่ยวชาญตรวจเครื่องมือในการวิจัย

มหาวิทยาลัยราชภัฏเทพสตรี

รายนามผู้เชี่ยวชาญตรวจเครื่องมือในการวิจัย

- | | |
|---|--|
| 1. ผู้ช่วยศาสตราจารย์ธนิดา ภู่แดง | อาจารย์ประจำมหาวิทยาลัยราชภัฏเทพสตรี |
| 2. ผู้ช่วยศาสตราจารย์ภัตสรศรี อภียาหอม | อาจารย์ประจำมหาวิทยาลัยราชภัฏเทพสตรี |
| 3. ผู้ช่วยศาสตราจารย์ดร.พนิตสุภา ธรรมประมวล | อาจารย์ประจำมหาวิทยาลัยราชภัฏเทพสตรี |
| 4. นายมาลี มาลีหอม | นายอำเภอโคกสำโรง จังหวัดลพบุรี |
| 5. นายวันชัย สนธิสัญญา | ปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลโคกสำโรง
จังหวัดลพบุรี |

มหาวิทยาลัยราชภัฏเทพสตรี

ภาคผนวก ค
หนังสือขอความอนุเคราะห์เป็นผู้เชี่ยวชาญตรวจเครื่องมือ



ที่ ศธ. ๐๕๔๙.๐๕/๕๐๙

มหาวิทยาลัยราชภัฏเทพสตรี
ถนนราชนครินทร์
อ.เมือง จ.ลพบุรี ๑๕๐๐๐

๔ เมษายน ๒๕๕๒

เรื่อง ขอเชิญเป็นผู้เชี่ยวชาญในการตรวจแบบสอบถาม

เรียน ผศ.ธนิดา ภูแดง

ด้วย นายนรินทร์ คลังผา รหัส ๔๗๖๒๐๕๓๒๒ นักศึกษาหลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏเทพสตรี จังหวัดลพบุรี ได้จัดทำแบบสอบถาม เรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลในเขตอำเภอโคกสำโรง จังหวัดลพบุรี โดยมี ผศ.ดร.สุชาสินี ศิริโกภาภิรมย์ เป็นประธานผู้ควบคุมวิทยานิพนธ์ เพื่อเป็นข้อมูลในการจัดทำวิทยานิพนธ์ คณะวิทยาการจัดการเห็นว่าท่านเป็นผู้มีความรู้ความสามารถในเรื่องดังกล่าวเป็นอย่างดี จึงใคร่ขอเรียนเชิญท่านเป็นผู้เชี่ยวชาญในการตรวจแบบสอบถามของ นายนรินทร์ คลังผา ในครั้งนี้

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณาอนุเคราะห์ และขอขอบพระคุณมา ณ โอกาสนี้

ขอแสดงความนับถือ

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. สุชาสินี ศิริโกภาภิรมย์)
คณบดีคณะวิทยาการจัดการ ปฏิบัติราชการแทน
อธิการบดีมหาวิทยาลัยราชภัฏเทพสตรี

คณะวิทยาการจัดการ

โทร. ๐ ๓๖๔๒ ๒๖๐๗-๙ ต่อ ๖๑๓

โทรสาร. ๐ ๓๖๔๒ ๑๔๔๘

Email : thepsatri@tru.ac.th



ที่ ศธ. ๐๕๔๙.๐๕/๕๑๐

มหาวิทยาลัยราชภัฏเทพสตรี
ถนนนารายณ์มหาราช
อ.เมือง จ.ลพบุรี ๑๕๐๐๐

๔ เมษายน ๒๕๕๒

เรื่อง ขอเชิญเป็นผู้เชี่ยวชาญในการตรวจแบบสอบถาม

เรียน ผศ.ภัสสรศศิริ อภียาหอม

ด้วย นายรินทร์ คลังผา รหัส ๔๗๖๒๐๕๓๒๒ นักศึกษาหลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏเทพสตรี จังหวัดลพบุรี ได้จัดทำแบบสอบถาม เรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลในเขตอำเภอโคกสำโรง จังหวัดลพบุรี โดยมี ผศ.ดร.สุชาสนี ศิริโกคาภิรมย์ เป็นประธานผู้ควบคุมวิทยานิพนธ์ เพื่อเป็นข้อมูลในการจัดทำวิทยานิพนธ์ คณะวิทยาการจัดการเห็นว่าท่านเป็นผู้มีความรู้ความสามารถในเรื่องดังกล่าวเป็นอย่างดี จึงใคร่ขอเรียนเชิญท่านเป็นผู้เชี่ยวชาญในการตรวจแบบสอบถามของ นายรินทร์ คลังผา ในครั้งนี้

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณาอนุเคราะห์ และขอขอบพระคุณมา ณ โอกาสนี้

ขอแสดงความนับถือ

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. สุชาสนี ศิริโกคาภิรมย์)
คณบดีคณะวิทยาการจัดการ ปฏิบัติราชการแทน
อธิการบดีมหาวิทยาลัยราชภัฏเทพสตรี

คณะวิทยาการจัดการ

โทร. ๐ ๓๖๔๒ ๒๖๐๗-๙ ต่อ ๖๑๓

โทรสาร. ๐ ๓๖๔๒ ๑๔๔๘

Email : theptsatri@tru.ac.th



ที่ ศธ. ๐๕๔๙.๐๕/๕๐๘

มหาวิทยาลัยราชภัฏเทพสตรี
ถนนนารายณ์มหาราช
อ.เมือง จ.ลพบุรี ๑๕๐๐๐

๔ เมษายน ๒๕๕๒

เรื่อง ขอเชิญเป็นผู้เชี่ยวชาญในการตรวจแบบสอบถาม

เรียน ผศ.ดร.พนิตสุภา ธรรมประมวล

ด้วย นายนรินทร์ คลังผา รหัส ๕๗๖๒๐๕๓๒๒ นักศึกษาหลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏเทพสตรี จังหวัดลพบุรี ได้จัดทำแบบสอบถาม เรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลในเขตอำเภอโคกสำโรง จังหวัดลพบุรี โดยมี ผศ.ดร.สุชาสินี ศิริโกคาภิรมย์ เป็นประธานผู้ควบคุมวิทยานิพนธ์ เพื่อเป็นข้อมูลในการจัดทำวิทยานิพนธ์ คณะวิทยาการจัดการเห็นว่าท่านเป็นผู้มีความรู้ความสามารถในเรื่องดังกล่าวเป็นอย่างดี จึงใคร่ขอเรียนเชิญท่านเป็นผู้เชี่ยวชาญในการตรวจแบบสอบถามของ นายนรินทร์ คลังผา ในครั้งนี้

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณาอนุเคราะห์ และขอขอบพระคุณมา ณ โอกาสนี้

ขอแสดงความนับถือ

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. สุชาสินี ศิริโกคาภิรมย์)
คณบดีคณะวิทยาการจัดการ ปฏิบัติราชการแทน
อธิการบดีมหาวิทยาลัยราชภัฏเทพสตรี

คณะวิทยาการจัดการ

โทร. ๐ ๓๖๔๒ ๒๖๐๗-๙ ต่อ ๖๑๓

โทรสาร. ๐ ๓๖๔๒ ๑๔๔๘

Email : thepsatri@tru.ac.th



ที่ ศธ. ๐๕๔๗.๐๕/๕๐๗

มหาวิทยาลัยราชภัฏเทพสตรี
ถนนนารายณ์มหาราช
อ.เมือง จ.ลพบุรี ๑๕๐๐๐

๕ เมษายน ๒๕๕๒

เรื่อง ขอเชิญเป็นผู้เชี่ยวชาญในการตรวจแบบสอบถาม

เรียน นายอำเภอโคกสำโรง

ด้วย นายนรินทร์ คลังผา รหัส ๔๗๖๒๐๕๓๒๒ นักศึกษาหลักสูตรบริหารธุรกิจ
มหาบัณฑิต คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏเทพสตรี จังหวัดลพบุรี ได้จัดทำ
แบบสอบถาม เรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบล
ในเขตอำเภอโคกสำโรง จังหวัดลพบุรี โดยมี ผศ.ดร.สุชาสินี ศิริโกคาภิรมย์ เป็นประธานผู้ควบคุม
วิทยานิพนธ์ เพื่อเป็นข้อมูลในการจัดทำวิทยานิพนธ์ คณะวิทยาการจัดการเห็นว่าท่านเป็นผู้มี
ความรู้ความสามารถในเรื่องดังกล่าวเป็นอย่างดี จึงใคร่ขอเรียนเชิญท่านเป็นผู้เชี่ยวชาญในการตรวจ
แบบสอบถามของ นายนรินทร์ คลังผา ในครั้งนี้

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณาอนุเคราะห์ และขอขอบพระคุณมา ณ โอกาสนี้

ขอแสดงความนับถือ

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. สุชาสินี ศิริโกคาภิรมย์)
คณบดีคณะวิทยาการจัดการ ปฏิบัติราชการแทน
อธิการบดีมหาวิทยาลัยราชภัฏเทพสตรี

คณะวิทยาการจัดการ

โทร. ๐ ๓๖๔๒ ๒๖๐๗-๘ ต่อ ๖๑๓

โทรสาร. ๐ ๓๖๔๒ ๑๔๔๘

Email : thepsatri@tru.ac.th



ที่ ศธ. ๐๕๔๙.๐๕/๕๑๒

มหาวิทยาลัยราชภัฏเทพสตรี
ถนนนารายณ์มหาราช
อ.เมือง จ.ลพบุรี ๑๕๐๐๐

๕ เมษายน ๒๕๕๒

เรื่อง ขอเชิญเป็นผู้เชี่ยวชาญในการตรวจแบบสอบถาม

เรียน นักปกครองท้องถิ่นระดับ ๗ (นายวันชัย สันใจใหญ่)

ด้วย นายนรินทร์ คลังผา รหัส ๔๙๖๒๐๕๓๒๒ นักศึกษาหลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏเทพสตรี จังหวัดลพบุรี ได้จัดทำแบบสอบถาม เรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลในเขตอำเภอโคกสำโรง จังหวัดลพบุรี โดยมี ผศ.ดร.สุชาสินี ศิริโกคาภิรมย์ เป็นประธานผู้ควบคุมวิทยานิพนธ์ เพื่อเป็นข้อมูลในการจัดทำวิทยานิพนธ์ คณะวิทยาการจัดการเห็นว่าท่านเป็นผู้มีความรู้ความสามารถในเรื่องดังกล่าวเป็นอย่างดี จึงใคร่ขอเรียนเชิญท่านเป็นผู้เชี่ยวชาญในการตรวจแบบสอบถามของ นายนรินทร์ คลังผา ในครั้งนี้

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณาอนุเคราะห์ และขอขอบพระคุณมา ณ โอกาสนี้

ขอแสดงความนับถือ

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. สุชาสินี ศิริโกคาภิรมย์)
คณบดีคณะวิทยาการจัดการ ปฏิบัติราชการแทน
อธิการบดีมหาวิทยาลัยราชภัฏเทพสตรี

(ผศ.ดร.สุชาสินี ศิริโกคาภิรมย์)
คณบดีคณะวิทยาการจัดการ
ผศ.ดร. อดิสรณ์ ใจใหญ่, ทรบ

โทร. ๐ ๓๖๔๒ ๒๖๐๙-๕ ต่อ ๖๑๓

โทรสาร. ๐ ๓๖๔๒ ๑๔๔๘

Email : thepsatri@tru.ac.th

ประวัติผู้ทำวิทยานิพนธ์

ชื่อ ชื่อสกุล	นายนรินทร์ คลังผา
วัน เดือน ปีเกิด	วันที่ 5 กันยายน พ.ศ. 2511
สถานที่เกิด	อำเภอโคกสำโรง จังหวัดลพบุรี
สถานที่อยู่ปัจจุบัน	บ้านเลขที่ 199 หมู่ 5 ตำบลวังเพลิง อำเภอโคกสำโรง จังหวัดลพบุรี 15120
สถานที่ทำงานปัจจุบัน	องค์การบริหารส่วนตำบลวังเพลิง ตำบลวังเพลิง อำเภอโคกสำโรง จังหวัดลพบุรี
ประวัติการศึกษา	พ.ศ. 2530 มัธยมศึกษาปีที่ 6 โรงเรียนพิบูลวิทยาลัย จังหวัดลพบุรี พ.ศ. 2546 บริหารธุรกิจบัณฑิต (บธ.บ.) สาขาวิชาการจัดการทั่วไป มหาวิทยาลัยราชภัฏเทพสตรี อำเภอเมือง จังหวัดลพบุรี พ.ศ. 2552 บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต (บธ.ม.) สาขาวิชาการจัดการทั่วไป มหาวิทยาลัยราชภัฏเทพสตรี อำเภอเมือง จังหวัดลพบุรี