

ภาคผนวก

มหาวิทยาลัยราชภัฏเทพสตรี

ภาคผนวก ก
แบบสอบถามเพื่อการวิจัย

มหาวิทยาลัยราชภัฏเทพสตรี

แบบสอบถามเพื่อการวิจัย
เรื่อง
ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลโคกคูม
อำเภอเมือง จังหวัดลพบุรี

คำชี้แจง

1. แบบสอบถามนี้ประกอบด้วยเนื้อหา 2 ตอน ดังนี้
ตอนที่ 1 แบบสอบถามสถานภาพส่วนบุคคล
ตอนที่ 2 แบบสอบถามความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของ
เทศบาลตำบลโคกคูม อำเภอเมือง จังหวัดลพบุรี
 2. ในการตอบแบบสอบถาม ขอความกรุณาให้ท่านตอบแบบสอบถามทุกข้อตามสภาพ
ความเป็นจริง ทั้งนี้เพื่อให้การประเมินผล การวิเคราะห์ความพึงพอใจของประชาชนต่อการ
ให้บริการของเทศบาลตำบลโคกคูม อำเภอเมือง จังหวัดลพบุรี มีผลกับสภาพความเป็นจริง
มากที่สุด
- ขอขอบพระคุณในความกรุณาของท่านมา ณ โอกาสนี้

นายอุดม อิ่มอรชร
นักศึกษาระดับปริญญาตรี สาขาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต
สาขาวิชาการจัดการทั่วไป
มหาวิทยาลัยราชภัฏเทพสตรี

ตอนที่ 1 สถานภาพส่วนบุคคล

คำชี้แจง โปรดเขียนเครื่องหมาย ✓ ลงใน หน้าข้อความที่เป็นจริงเกี่ยวกับตัวท่าน

1. เพศ

- 1) ชาย 2) หญิง

2. อายุ

- 1) ต่ำกว่า 20 ปี 2) 20 – 30 ปี
 3) 31 – 40 ปี 4) 41 – 50 ปี
 5) มากกว่า 50 ปี

3. สถานภาพสมรส

- 1) โสด 2) สมรส
 3) หย่าร้าง/หม้าย

4. รายได้เฉลี่ยต่อเดือน

- 1) ต่ำกว่า 5,000 บาท 2) 5,000 – 10,000 บาท
 3) 10,001 – 20,000 บาท 4) มากกว่า 20,000 บาท

5. ระดับการศึกษา

- 1) ต่ำกว่ามัธยมศึกษาตอนต้น 2) มัธยมศึกษาตอนต้น/เทียบเท่า
 3) มัธยมศึกษาตอนปลาย/เทียบเท่า 4) อนุปริญญา/เทียบเท่า
 5) ปริญญาตรี 6) สูงกว่าปริญญาตรี

6. อาชีพ

- 1) นักเรียน/นักศึกษา 2) ข้าราชการ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ
 3) พนักงานบริษัทเอกชน 4) ค้าขาย/ธุรกิจส่วนตัว/เจ้าของกิจการ
 5) เกษตรกร

ตอนที่ 2 ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลโคกคูม อำเภอเมือง จังหวัดลพบุรี

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. ด้านความเชื่อถือ					
1.1 เสนอบริการที่ดีที่สุดในแก่ลูกค้า					
1.2 ผู้ให้บริการแสดงออกถึงความเป็นมิตร					
1.3 สำนักงานมีเครื่องใช้สำนักงานมีความทันสมัย					
1.4 คุณภาพของงานบริการมีความเที่ยงตรงน่าเชื่อถือ					
1.5 พนักงานมีความพร้อมในการให้บริการ					
1.6 มีอุปกรณ์ที่พร้อมอำนวยความสะดวก					
1.7 ผู้ให้บริการมีความซื่อสัตย์และตรงต่อเวลา					
1.8 ผู้ให้บริการมีน้ำใจและความเสียสละ					
2. ด้านความเสมอภาค					
2.1 มีโอกาสที่เท่ากันในการรับบริการ					
2.2 ผู้ให้บริการมีความเคารพศักดิ์ศรีและคุณค่าความเป็นคนของคนทุกคนที่มาใช้บริการ					
3. ด้านการดูแลเอาใจใส่					
3.1 มีการดูแลเอาใจใส่ต่อผู้รับบริการอย่างเต็มที่					
3.2 สามารถแก้ปัญหาต่าง ๆ ให้แก่ผู้รับบริการได้เป็นรายบุคคล					
3.3 ใส่ใจทั่วถึงการบริการและกล้าบริการ					
3.4 ถือประโยชน์สูงสุดของผู้รับบริการเป็นสำคัญ					
3.5 เข้าใจถึงความต้องการของผู้รับบริการ					

ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ				
	5	4	3	2	1
4. ด้านความรวดเร็ว					
4.1 บริการต้อนรับทันทีที่ประชาชนมาถึงสถานที่บริการ					
4.2 ขั้นตอนการบริการใช้เวลาสั้น/ไม่ยุ่งยาก					
4.3 ความเหมาะสมช่วงเวลาให้บริการ					
4.4 สามารถเข้ารับบริการได้ทันที					
4.5 มีลำดับขั้นตอนการบริการ/บัตรคิว					
4.6 มีการชี้แจงเหตุผลหากไม่สามารถแก้ปัญหาได้ทันที					
5. ด้านคุณธรรม					
5.1 ผู้ให้บริการมีความประพฤติ ปฏิบัติดี					
5.2 มีความขยันขันแข็ง อดทน อดกลั้น					
5.3 ผู้ให้บริการมีความยุติธรรมและแก้ปัญหาความขัดแย้งด้วยสันติวิธี					
5.4 ไม่มัวเมาในอบายมุข					

ขอขอบคุณที่ให้ความร่วมมือในการตอบแบบสอบถาม

ภาคผนวก ข
รายนามผู้เชี่ยวชาญตรวจเครื่องมือในการวิจัย

มหาวิทยาลัยราชภัฏเทพสตรี

รายนามผู้เชี่ยวชาญตรวจเครื่องมือในการวิจัย

- | | |
|--|---|
| 1. รองศาสตราจารย์สาคร กล้าหาญ | อาจารย์ประจำคณะวิทยาการจัดการ
มหาวิทยาลัยราชภัฏเทพสตรี |
| 2. ผู้ช่วยศาสตราจารย์ภัสสรศศิรี อภิยาหอม | อาจารย์ประจำคณะวิทยาการจัดการ
มหาวิทยาลัยราชภัฏเทพสตรี |
| 3. ดร. จิรวรรณ สมหวัง | อาจารย์ประจำคณะวิทยาการจัดการ
มหาวิทยาลัยราชภัฏเทพสตรี |
| 4. นายชิตี ฤทธิ์นาคา | ปลัดเทศบาลตำบลโคกตูม |
| 5. นายวุฒิชัย นัทธี | ผู้อำนวยการกองการศึกษา |

มหาวิทยาลัยราชภัฏเทพสตรี

ภาคผนวก ค

หนังสือขอความอนุเคราะห์เป็นผู้เชี่ยวชาญตรวจเครื่องมือ



ที่ ศธ. ๐๕๔๙.๐๕/๑๕๑๘

มหาวิทยาลัยราชภัฏเทพสตรี
ถนนนารายณ์มหาราช
อ.เมือง จ.ลพบุรี ๑๕๐๐๐

๒๙ สิงหาคม ๒๕๕๒

เรื่อง ขอเชิญเป็นผู้เชี่ยวชาญในการตรวจแบบสอบถาม

เรียน นายธิตี ฤทธิ์นาคา (ปลัดเทศบาลตำบลโคกตูม)

ด้วย นายอุดม อิ่มอรชร รหัส ๔๗๖๒๐๕๓๔๕ นักศึกษาหลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏเทพสตรี จังหวัดลพบุรี ได้จัดทำแบบสอบถาม เรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนต่อการใช้บริการของเทศบาลตำบลโคกตูม อำเภอเมือง จังหวัดลพบุรี โดยมี ผศ.ดร.สุชาสินี ศิริโกคาภิรมย์ เป็นประธานผู้ควบคุมวิทยานิพนธ์ เพื่อเป็นข้อมูลในการจัดทำวิทยานิพนธ์ คณะวิทยาการจัดการเห็นว่าท่านเป็นผู้มีความรู้ความสามารถในเรื่องดังกล่าวเป็นอย่างดี จึงใคร่ขอเรียนเชิญท่านเป็นผู้เชี่ยวชาญในการตรวจแบบสอบถามของ นายอุดม อิ่มอรชร 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. ๐๕๔๙.๐๕/๑๕๑๙

มหาวิทยาลัยราชภัฏเทพสตรี
ถนนนารายณ์มหาราช
อ.เมือง จ.ลพบุรี ๑๕๐๐๐

๒๙ สิงหาคม ๒๕๕๒

เรื่อง ขอเชิญเป็นผู้เชี่ยวชาญในการตรวจแบบสอบถาม

เรียน นายวุฒิชัย นัทธี (ผู้อำนวยการกองการศึกษา)

ด้วย นายอุดม อิ่มอรชร รหัส ๔๗๖๒๐๕๓๔๕ นักศึกษาหลักสูตรบริหารธุรกิจ
มหาบัณฑิต คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏเทพสตรี จังหวัดลพบุรี ได้จัดทำ
แบบสอบถาม เรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนต่อการใช้บริการของเทศบาลตำบลโคกตูม
อำเภอเมือง จังหวัดลพบุรี โดยมี ผศ.ดร.สุชาสินี ศิริโกคาภิรมย์ เป็นประธานผู้ควบคุมวิทยานิพนธ์
เพื่อเป็นข้อมูลในการจัดทำวิทยานิพนธ์ คณะวิทยาการจัดการเห็นว่าท่านเป็นผู้มีความรู้
ความสามารถในเรื่องดังกล่าวเป็นอย่างดี จึงใคร่ขอเรียนเชิญท่านเป็นผู้เชี่ยวชาญในการตรวจ
แบบสอบถามของ นายอุดม อิ่มอรชร 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. ๐๕๔๙.๐๕/๑๕๒๐

มหาวิทยาลัยราชภัฏเทพสตรี
ถนนนารายณ์มหาราช
อ.เมือง จ.ลพบุรี ๑๕๐๐๐

๒๙ สิงหาคม ๒๕๕๒

เรื่อง ขอเชิญเป็นผู้เชี่ยวชาญในการตรวจแบบสอบถาม

เรียน รศ.สาคร กล้าหาญ

ด้วย นายอุดม อิ่มอรชร รหัส ๔๗๖๒๐๕๓๔๕ นักศึกษาหลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏเทพสตรี จังหวัดลพบุรี ได้จัดทำแบบสอบถาม เรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลโคกตูม อำเภอเมือง จังหวัดลพบุรี โดยมี ผศ.ดร.สุธาสนี ศิริโกคาภิรมย์ เป็นประธานผู้ควบคุมวิทยานิพนธ์ เพื่อเป็นข้อมูลในการจัดทำวิทยานิพนธ์ คณะวิทยาการจัดการเห็นว่าท่านเป็นผู้มีความรู้ความสามารถในเรื่องดังกล่าวเป็นอย่างดี จึงใคร่ขอเรียนเชิญท่านเป็นผู้เชี่ยวชาญในการตรวจแบบสอบถามของ นายอุดม อิ่มอรชร ในครั้งนี้

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณาอนุเคราะห์ และขอขอบพระคุณมา ณ โอกาสนี้

ขอแสดงความนับถือ

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. สุธาสนี ศิริโกคาภิรมย์)
คณบดีคณะวิทยาการจัดการ ปฏิบัติราชการแทน
อธิการบดีมหาวิทยาลัยราชภัฏเทพสตรี

คณะวิทยาการจัดการ

โทร. ๐ ๓๖๔๒ ๒๖๐๗-๙ ต่อ ๖๑๓

โทรสาร. ๐ ๓๖๔๒ ๑๔๔๘

Email : thepsatri@tru.ac.th



ที่ ศธ. ๐๕๔๙.๐๕/๑๕๒๑

มหาวิทยาลัยราชภัฏเทพสตรี
ถนนนารายณ์มหาราช
อ.เมือง จ.ลพบุรี ๑๕๐๐๐

๒๙ สิงหาคม ๒๕๕๒

เรื่อง ขอเชิญเป็นผู้เชี่ยวชาญในการตรวจแบบสอบถาม

เรียน ดร.จิราวรรณ สมหวัง

ด้วย นายอุดม อิมอรชร รหัส ๔๗๖๒๐๕๓๔๕ นักศึกษาหลักสูตรบริหารธุรกิจ
มหาบัณฑิต คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏเทพสตรี จังหวัดลพบุรี ได้จัดทำ
แบบสอบถาม เรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนต่อการใช้บริการของเทศบาลตำบลโคกตูม
อำเภอเมือง จังหวัดลพบุรี โดยมี ผศ.ดร.สุชาสินี ศิริโกคาภิรมย์ เป็นประธานผู้ควบคุมวิทยานิพนธ์
เพื่อเป็นข้อมูลในการจัดทำวิทยานิพนธ์ คณะวิทยาการจัดการเห็นว่าท่านเป็นผู้มีความรู้
ความสามารถในเรื่องดังกล่าวเป็นอย่างดี จึงใคร่ขอเรียนเชิญท่านเป็นผู้เชี่ยวชาญในการตรวจ
แบบสอบถามของ นายอุดม อิมอรชร ในครั้งนี้

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณาอนุเคราะห์ และขอขอบพระคุณมา ณ โอกาสนี้

ขอแสดงความนับถือ

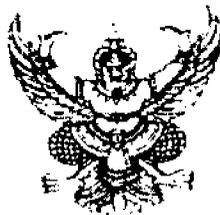
(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. สุชาสินี ศิริโกคาภิรมย์)
คณบดีคณะวิทยาการจัดการ ปฏิบัติราชการแทน
อธิการบดีมหาวิทยาลัยราชภัฏเทพสตรี

คณะวิทยาการจัดการ

โทร. ๐ ๓๖๔๒ ๒๖๐๗-๙ ต่อ ๖๑๓

โทรสาร. ๐ ๓๖๔๒ ๑๔๔๘

Email : thepsatri@tru.ac.th



ที่ ศษ. ๐๕๔๙.๐๕/๑๕๒๒

มหาวิทยาลัยราชภัฏเทพสตรี
ถนนราชมรรคา
อ.เมือง จ.ลพบุรี ๑๕๐๐๐

๒๙ สิงหาคม ๒๕๕๒

เรื่อง ขอเชิญเป็นผู้เชี่ยวชาญในการตรวจแบบสอบถาม

เรียน ผศ.ภัสสรศศิริ อภิยาหอม

ด้วย นายอุดม อัมอรชร รหัส ๔๗๖๒๐๕๓๔๕ นักศึกษาหลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏเทพสตรี จังหวัดลพบุรี ได้จัดทำแบบสอบถาม เรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนต่อการใช้บริการของเทศบาลตำบลโคกตูม อำเภอเมือง จังหวัดลพบุรี โดยมี ผศ.ดร.สุธาสนิ ศิริโกคาภิรมย์ เป็นประธานผู้ควบคุมวิทยานิพนธ์ เพื่อเป็นข้อมูลในการจัดทำวิทยานิพนธ์ คณะวิทยาการจัดการเห็นว่าท่านเป็นผู้มีความรู้ความสามารถในเรื่องดังกล่าวเป็นอย่างดี จึงใคร่ขอเรียนเชิญท่านเป็นผู้เชี่ยวชาญในการตรวจแบบสอบถามของ นายอุดม อัมอรชร ในครั้งนี้

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณาอนุเคราะห์ และขอขอบพระคุณมา ณ โอกาสนี้

ขอแสดงความนับถือ

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. สุธาสนิ ศิริโกคาภิรมย์)
คณบดีคณะวิทยาการจัดการ ปฏิบัติราชการแทน
อธิการบดีมหาวิทยาลัยราชภัฏเทพสตรี

คณะวิทยาการจัดการ

โทร. ๐ ๓๖๔๒ ๒๖๐๗-๙ ต่อ ๖๑๓

โทรสาร. ๐ ๓๖๔๒ ๑๔๔๘

Email : thepsatri@tru.ac.th

ประวัติผู้ทำวิทยานิพนธ์

ชื่อ ชื่อสกุล	นายอุดม อิ่มอรชร
วัน เดือน ปีเกิด	วันที่ 21 กรกฎาคม พ.ศ.2508
สถานที่เกิด	อำเภอเมือง จังหวัดลพบุรี
สถานที่อยู่ปัจจุบัน	บ้านเลขที่ 1/2 หมู่ 2 ตำบลโคกคูม อำเภอเมือง จังหวัดลพบุรี 15210
สถานที่ทำงานปัจจุบัน	เทศบาลตำบลโคกคูม อำเภอเมือง จังหวัดลพบุรี
ประวัติการศึกษา	พ.ศ. 2528 ประกาศนียบัตรวิชาชีพ สาขาการบัญชี โรงเรียนกรุงเทพการบัญชีวิทยาลัย พ.ศ. 2546 บริหารธุรกิจบัณฑิต (บธ.บ.) สาขาวิชาการจัดการทั่วไป สถาบันราชภัฏเทพสตรี อำเภอเมือง จังหวัดลพบุรี พ.ศ. 2553 บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต (บธ.ม.) สาขาวิชาการจัดการทั่วไป มหาวิทยาลัยราชภัฏเทพสตรี อำเภอเมือง จังหวัดลพบุรี