

## บรรณานุกรม

- กนกทิพย์ พัฒนาพัฑฒ์. (2543). สถิติอ้างอิงเพื่อการวิจัยทางการศึกษา (พิมพ์ครั้งที่ 2).  
ภาควิชาประเมินผลและวิจัยการศึกษา คณะศึกษาศาสตร์ : มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
- กัลยา วานิชย์บัญชา. (2545). การใช้ SPSS for Windows ในการวิเคราะห์ข้อมูล  
(พิมพ์ครั้งที่5). กรุงเทพฯ: จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- กาญจนา อรุณสุขรุจี. (2546). ความพึงพอใจของสมาชิกสหกรณ์ต่อการดำเนินงานของ  
สหกรณ์การเกษตรไชยปราการจำกัด อำเภอไชยปราการ จังหวัดเชียงใหม่ .  
วิทยานิพนธ์ปริญญาโทมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.
- กำพล เกียรติปฐมชัย. (2552, มกราคม 4). ความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริการของ  
สำนักทะเบียนอำเภอ : ศึกษาเฉพาะกรณีจังหวัดสกลนคร [ออนไลน์].  
เข้าถึงได้จาก : [http://ssde.nida.ac.th/ResearchSD/Ex.SD\\_Research/37/  
KumpKiet.pdf](http://ssde.nida.ac.th/ResearchSD/Ex.SD_Research/37/KumpKiet.pdf).
- เกรียงไกร ภมรพล. (2552, มกราคม 4). ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของ  
กรุงเทพมหานคร : ศึกษากรณีสำนักงานเขตดินแดง [ออนไลน์]. เข้าถึงได้จาก :  
[http://www.tkc.go.th/thesis/abstract.asp?item\\_id=6445](http://www.tkc.go.th/thesis/abstract.asp?item_id=6445).
- โกวิทย์ พวงงาม. (2546). การกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นตาม  
รัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย. กรุงเทพฯ : วิทยุชน.
- คณิตคณะเภสัชศาสตร์ มหาวิทยาลัยขอนแก่น, สำนักงาน. (2552, มกราคม 4). ความพึง  
พอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของสำนักงานคณิต คณะเภสัช  
ศาสตร์ มหาวิทยาลัยขอนแก่น [ออนไลน์]. เข้าถึงได้จาก :  
[http://pharm.kku.ac.th/km/data/2008-01-06\\_km2/app.doc](http://pharm.kku.ac.th/km/data/2008-01-06_km2/app.doc).
- แคทริยา เดชบุรัมย์. (2549). ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการงานทะเบียน  
ราษฎรของเทศบาลเมืองมหาสารคาม จังหวัดมหาสารคาม. วิทยานิพนธ์  
ปริญญาโทมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม.
- ฉัตยาพร เสมอใจ. (2549). การจัดการและการตลาดบริการ. กรุงเทพฯ : ซีเอ็ดดูเคชั่น.
- ชัยสมพล ชาวประเสริฐ. (2547). การตลาดบริการ. กรุงเทพฯ : ซีเอ็ดดูเคชั่น.
- ชูโชค ทิพย์โสทธิ. (2545). การสำรวจทัศนคติต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการด้านงาน  
ทะเบียนราษฎรและบัตรประจำตัวประชาชนของสำนักงานเขตบางนา.  
วิทยานิพนธ์ปริญญาโทมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยบูรพา.
- ชูศรี วงศ์รัตนะ. (2541). สถิติเพื่อการวิจัย (พิมพ์ครั้งที่5). กรุงเทพฯ: จุฬาลงกรณ์  
มหาวิทยาลัย.

- ณัฐวุฒิ พิริยะจีระอนันต์. (2544). การตลาดธุรกิจบริการ. กรุงเทพฯ : ซีเอ็ดดูเคชั่น.
- ทิพย์อักษร จันท์ศิริ. (2552, มกราคม 4). ความพึงพอใจของลูกค้าต่อการให้บริการของ  
ธนาคารออมสินสาขาขอนแก่น (ภาคคำ) [ออนไลน์]. เข้าถึงได้จาก:  
[http://www.tkc.go.th/thesis/abstract.asp?item\\_id=3040](http://www.tkc.go.th/thesis/abstract.asp?item_id=3040).
- เทศบาลตำบลหนองแคว. (2551, กันยายน 16). ข้อมูลเทศบาลตำบลหนองแคว [ออนไลน์]. เข้าถึง  
ได้จาก : [http://www.nongkhae.go.th/nk/index2.php?option=com\\_content&task=view&id=1&Itemid=8&pop=1&page=1](http://www.nongkhae.go.th/nk/index2.php?option=com_content&task=view&id=1&Itemid=8&pop=1&page=1).
- \_\_\_\_\_. (2551, กันยายน 16). ผลการติดตามและประเมินผล การปฏิบัติตามแผนพัฒนา  
สามปี (พ.ศ.2550) และแผนฉบับเพิ่มเติมของเทศบาลตำบลหนองแคว[ออนไลน์].  
เข้าถึงได้จาก : [http://www.nongkhae.go.th/nk/index2.php?Option=comcontent  
&task=view&id=33&Itemid=19&pop=1&page=0](http://www.nongkhae.go.th/nk/index2.php?Option=comcontent&task=view&id=33&Itemid=19&pop=1&page=0).
- ธีรกิติ นวรัตน์ ณ อยุธยา. (2549). การตลาดบริการ แนวคิดและกลยุทธ์ (พิมพ์ครั้งที่ 2).  
กรุงเทพฯ : จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- บุญธรรม กิจปริดาบริสุทธิ์. (2542). เทคนิคการสร้างเครื่องมือรวบรวมข้อมูลสำหรับวิจัย  
(พิมพ์ครั้งที่ 5). กรุงเทพฯ: บีแอนด์บีพับลิชชิ่ง.
- ประทุมพร พลายเมือง. (2552, มกราคม 4). ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการ  
ของเทศบาลนครอุบลราชธานี [ออนไลน์]. เข้าถึงได้จาก : [http://202.28.18.231/  
dcms/browse.php?option=show&browse\\_type=title&titleid=6514&query=ความ  
พึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการ&s\\_mode=all&date\\_field=&date\\_start  
&date\\_end=&limit\\_lang=&limited\\_lang\\_code=&order=&order\\_by=&order  
type=&result\\_id=2&maxid=47](http://202.28.18.231/dcms/browse.php?option=show&browse_type=title&titleid=6514&query=ความ<br/>พึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการ&s_mode=all&date_field=&date_start<br/>&date_end=&limit_lang=&limited_lang_code=&order=&order_by=&order<br/>type=&result_id=2&maxid=47)
- ปริญญา จเรวัชต์, วิโรจน์ ฤทธิ์ฤทัย, อาณาภพ เสี่ยงสาย, และ แพรวพรรณ ชูช่วย. (2551,  
พฤษภาคม 3). ความพึงพอใจของเกษตรกรผู้ผลิตและผู้ใช้หญ้าแพงโกล่า ต่อ  
กิจกรรมหาหญ้าและพัฒนาอาชีพผลิตเสบียงสัตว์เพื่อการจำหน่าย [ออนไลน์].  
เข้าถึงได้จาก : <http://www.dld.go.th/person/training/satisfy.doc>.
- พงษ์ศักดิ์ บัวหยาด. (2543). การพัฒนาคนเข้าสู่อาชีพ. กรุงเทพฯ : เอ็มพันธ์.
- พรนพ พุกกะพันธ์. (2544). ภาวะผู้นำและการจูงใจ. กรุงเทพฯ: จามจุรีโปรดักท์.
- เพิ่มผลผลิตแห่งชาติ, สถาบัน. (2545). กรณีศึกษา best practices TQA winner 2002 Thai  
acrylic fiber Co.,Ltd. กรุงเทพฯ
- พิชิต สุขเจริญพงษ์. (2548). การตลาดเพื่อสร้างกำไร : กุญแจแห่งความสำเร็จของธุรกิจ.  
กรุงเทพฯ : จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

- ภนิดา ชัยปัญญา. (2541). ความพึงพอใจของเกษตรกรต่อกิจกรรมไร่นาสวนผสมภายใต้  
โครงการปรับโครงสร้างและระบบการผลิตการเกษตรของจังหวัดเชียงราย.  
วิทยานิพนธ์ปริญญาโทมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.
- ยงยุทธ เกษสาคร. (2544). ภาวะผู้นำและการจูงใจ. กรุงเทพฯ : ศูนย์เอกสารและตำรา  
สถาบันราชภัฏสวนดุสิต.
- ยุทธ ไทยวรรณ. (2546). สถิติเพื่อการวิจัย. กรุงเทพฯ: เพลท สุนด์รีฟิล์ม.
- ยุพาวรรณ วรณวณิชย์. (2548). การจัดการการตลาดบริการ. กรุงเทพฯ : แสงดาว.
- เลขานุการคณะสหเวชศาสตร์ มหาวิทยาลัยนเรศวร, สำนักงาน. (2552, มกราคม 4). ความพึง  
พอใจการให้บริการของงานธุรการ คณะสหเวชศาสตร์ มหาวิทยาลัยนเรศวร  
[ออนไลน์]. เข้าถึงได้จาก : <http://www.ahs.nu.ac.th/branch/secretaryprogram.htm>.
- วรเดช จันทรศร. (2545). การพัฒนาต้นแบบการบริการสาธารณะที่เป็นเลิศ : กรณีศึกษา  
จากต่างประเทศ. กรุงเทพฯ : สถาบันมาตรฐานภาครัฐแห่งประเทศไทย.
- วีรพจน์ ลือประสิทธิ์สกุล. (2541). TQM living handbook : Hoshin kanri and strategic  
planning. กรุงเทพฯ : บีพีอาร์แอนด์ทีควเอ็มคอนซัลแทนท์.
- วิทย์ เทียงบูรณธรรม. (2541). พจนานุกรมอังกฤษ-ไทย. กรุงเทพฯ : ซีเอ็ดยูเคชั่น.
- วิรุฬ พรรณเทวี. (2542). ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของหน่วยงาน  
กระทรวงมหาดไทยในอำเภอเมือง จังหวัดแม่ฮ่องสอน. วิทยานิพนธ์ปริญญา  
มหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.
- วีระรัตน์ กิจเลิศไพโรจน์. (2547). การตลาดธุรกิจบริการ. กรุงเทพฯ : ซีเอ็ดยูเคชั่น.
- ศิรินารถ บัวสอน. (2548). ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการสาธารณะของ  
เทศบาลตำบลจตุรพักตรพิมาน อำเภอจตุรพักตรพิมาน จังหวัดร้อยเอ็ด.  
วิทยานิพนธ์ปริญญาโทมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม.
- ศิวฤทธิ์ พงศกรรังศิลป์. (2547). หลักการตลาด. กรุงเทพฯ : ท็อป.
- ศุภรา จิตภักดีรัตน์. (2547). การออกแบบกระบวนการจัดการเรียนรู้วิชาภาษาอังกฤษ  
ระดับการศึกษาขั้นพื้นฐาน. กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา.
- สมิต สัชฌุกร. (2546). การต้อนรับและบริการที่เป็นเลิศ. กรุงเทพฯ : สายธาร.
- หลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี. (2551, กันยายน 16). แบบรายงานผลการ  
สำรวจสถานภาพของระบบการอำนวยความสะดวกประชาชน [ออนไลน์].  
เข้าถึงได้จาก : [http://209.85.175.104/search?q=cache:097JGXEV5mEJ:oldweb.  
opdc.go.th/NewsInfo/Upload/1094984027.doc](http://209.85.175.104/search?q=cache:097JGXEV5mEJ:oldweb.opdc.go.th/NewsInfo/Upload/1094984027.doc).
- สายหยุด ใจสำราญ, และสุภาพร พิศาลบุตร. (2547). การพัฒนาองค์การ(พิมพ์ครั้งที่5).  
กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต.

สุธี นาทวรทัต. (2540). การบริหารธุรกิจขนาดย่อมและการค้าปลีก. นนทบุรี :

มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช.

สุพัฒนา ทิพกนก. (2549). ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการปฏิบัติงานของเทศบาล

เมืองกาฬสินธุ์. วิทยานิพนธ์ปริญญาโทมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม.

สุรเชษฐ ปิตะวาสนา. (2544). ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาล

ตำบลศรีดอนไผ่. กรุงเทพฯ : สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.

สุวรีย์ ศิริโกคาภิรมย์. (2546). วิธีวิจัยทางธุรกิจ. ลพบุรี: สถาบันราชภัฏเทพสตรี.

องค์การบริหารส่วนตำบลแม่สา. (2552, มกราคม 4). โครงการเพิ่มประสิทธิภาพการ

ให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลแม่สา [ออนไลน์]. เข้าถึงได้จาก :

[http://www.maesa.org/page/typ\\_detail.php?text\\_typ\\_id=6](http://www.maesa.org/page/typ_detail.php?text_typ_id=6).

อดุลย์ จาตุรงค์กุล, ดลยา จาตุรงค์กุล, และพิมพ์เดือน จาตุรงค์กุล. (2546). การตลาดบริการ.

กรุงเทพฯ : เพียร์สัน เอ็ดดูเคชั่น อินโดไชน่า.

อภิชาติ พจนจิราภรณ์. (2547). มนุษย์สัมพันธ์ในการทำงาน. กรุงเทพฯ : เอ็มพันธ์

อำนาจ ชีรวณิช. (2547). การจัดการ. กรุงเทพฯ: ซี.วี.แอล. การพิมพ์.

อิทธิรัตน์ อุสาร์. (2545). ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจซื้อประกันชีวิตในเขตเทศบาล

นครขอนแก่น. วิทยานิพนธ์ปริญญาโทมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยมหาสารคาม.

อุดร ดันดีสุนทร. (2546). สรุปสาระสำคัญของพระราชบัญญัติการเลือกตั้งสมาชิกสภาท้องถิ่น

หรือผู้บริหารท้องถิ่น พ.ศ. 2545 และโครงสร้างรวม และอำนาจหน้าที่ของ อบจ,

เทศบาล, อบต กฎหมายเลือกตั้งสภาท้องถิ่น : ปฏิรูปนักรการเมืองท้องถิ่น.

กรุงเทพฯ : บพิชก.

อุทัยพรรณ สุดใจ. (2545). ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การ

โทรศัพท์แห่งประเทศไทยจังหวัดชลบุรี. วิทยานิพนธ์ปริญญาโทมหาบัณฑิต

มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.

Cronbach, L.J. (1971). **Essentials of psychological testing**. New York: McGraw-Hill.

Greene, C.N. & Craft,R.E. (1979). **Motivation and work behavior**. New York :

McGraw-Hill.

Kotler, P. (2000). **Marketing management : Analysis, planning, implementation and**

**control** (9<sup>th</sup> ed.). Englewood Cliffs : Prentice Hall.

Lovelock, L. & Wright, K. (1999). **Principles of service marketing and management**.

(2<sup>nd</sup> ed.). New Jersey: Pearson Education.

Manning, R.C. (1997). **Motivation and behavior**. New York : McGraw-Hill.

**ภาคผนวก**

**ภาคผนวก ก**  
**แบบสอบถามเพื่อการวิจัย**

## แบบสอบถามเพื่อการวิจัย

### เรื่อง

ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลหนองแค  
อำเภอหนองแค จังหวัดสระบุรี

---

#### คำชี้แจงในการตอบแบบสอบถาม

1. แบบสอบถามในการวิจัยฉบับนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลหนองแค อำเภอหนองแค จังหวัดสระบุรี

2. แบบสอบถามชุดนี้แบ่งออกเป็น 2 ตอน คือ

ตอนที่ 1 เป็นแบบสอบถามสถานภาพของผู้ตอบแบบสอบถาม เป็นแบบตรวจสอบรายการ (check list)

ตอนที่ 2 เป็นแบบสอบถามที่สอบถามเกี่ยวกับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลหนองแค อำเภอหนองแค จังหวัดสระบุรี ซึ่งแบ่งออกเป็น 5 ด้าน ได้แก่ 1) ด้านกระบวนการในการให้บริการ 2) ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ 3) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก 4) ด้านความสะดวกรวดเร็วในการบริการ และ 5) ด้านการให้บริการด้วยความเสมอภาค คำถามเป็นแบบประเมินค่า (rating scale) 5 ระดับ ได้แก่ มากที่สุด มาก ปานกลาง น้อย และน้อยที่สุด

3. โปรดตอบแบบสอบถามให้ครบ ทุกข้อ ทุกตอน ตามสภาพความเป็นจริงหรือตามความเห็นของท่านลงในช่องว่างที่กำหนด ความเห็นของท่านมีความสำคัญอย่างยิ่ง เพื่อผลของการวิจัยครั้งนี้จะได้มีคุณค่าต่อการศึกษาต่อไป

4. ผู้วิจัยจะใช้คำตอบที่ได้จากแบบสอบถามนี้เพื่อการวิจัยเรื่องนี้เท่านั้น จะไม่มีผลกระทบต่อผู้ตอบแบบสอบถามแต่ประการใด

ขอขอบพระคุณเป็นอย่างสูงที่กรุณาให้ความอนุเคราะห์ตอบแบบสอบถามในครั้งนี้

ผู้วิจัยขอขอบพระคุณผู้ตอบแบบสอบถามเป็นอย่างสูง

นาย ศรารุช สัจจาสิทธิ์

นักศึกษาระดับปริญญาโท สาขาวิชาการจัดการทั่วไป  
มหาวิทยาลัยราชภัฏเทพสตรี



ตอนที่ 1 สถานภาพของผู้ตอบแบบสอบถาม

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงใน  หน้าข้อความที่ตรงกับความเป็นจริง

1. เพศ

ชาย

หญิง

2. สถานภาพสมรส

โสด

สมรส

หม้าย/หย่าร้าง

แยกกันอยู่

3. อายุ

15 - 25 ปี

26 - 35 ปี

36 - 45 ปี

46 - 55 ปี

56 ปี ขึ้นไป

4. ระดับการศึกษา

ต่ำกว่ามัธยมศึกษาตอนปลาย

มัธยมศึกษาตอนปลาย / ปวช.

อนุปริญญา / ปวส.

ปริญญาตรี

สูงกว่าปริญญาตรี

5. อาชีพ

ข้าราชการ / พนักงานรัฐวิสาหกิจ

พนักงานบริษัทเอกชน

ค้าขาย / ธุรกิจส่วนตัว

รับจ้าง / แม่บ้าน

อื่น ๆ โปรดระบุ.....

6. รายได้เฉลี่ยต่อเดือน

น้อยกว่า 5,000 บาท

5,000 - 10,000 บาท

10,001 - 15,000 บาท

15,001 - 20,000 บาท

มากกว่า 20,000 บาท

## 7. งานที่มาติดต่อขอรับบริการ

- การสนับสนุนน้ำอุปโภคบริโภคให้ประชาชน
- การแจ้งเกิด แจ้งตาย ของงานทะเบียนราษฎร
- การขออนุญาตประกอบกิจการที่เป็นอันตรายต่อสุขภาพ
- การจัดเก็บภาษีโรงเรือนและที่ดิน
- การขอรับเบี้ยยังชีพ
- อื่น ๆ โปรดระบุ.....

## 8. จำนวนครั้งของการมาขอรับบริการต่อปี

- น้อยกว่า 3 ครั้ง
- 3 - 5 ครั้ง
- มากกว่า 5 ครั้ง

**ตอนที่ 2** เป็นแบบสอบถามที่สอบถามเกี่ยวกับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลหนองแค อำเภอหนองแค จังหวัดสระบุรี ดังนี้

**คำชี้แจง** โปรดอ่านข้อความในแต่ละข้อแล้วใส่เครื่องหมายลงใน  ลงในช่องของตัวเลขที่ท่านเห็นว่าตรงกับความเห็นของท่านเกี่ยวกับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลหนองแค อำเภอหนองแค จังหวัดสระบุรี ซึ่งกำหนดเกณฑ์ไว้ดังนี้

- |         |         |  |
|---------|---------|--|
| คะแนน 5 | หมายถึง | ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลมากที่สุด  |
| คะแนน 4 | หมายถึง | ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลมาก        |
| คะแนน 3 | หมายถึง | ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลปานกลาง    |
| คะแนน 2 | หมายถึง | ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลน้อย       |
| คะแนน 1 | หมายถึง | ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลน้อยที่สุด |

## ตัวอย่าง

| ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลหนองแค | ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการ |     |         |      |            |
|---|---|-----|---------|------|------------|
|   | มากที่สุด   | มาก | ปานกลาง | น้อย | น้อยที่สุด |
| 1. การให้บริการเป็นระบบและขั้นตอน                                 | ✓   |     |         |      |            |

## คำอธิบาย

ข้อ 1 ท่านเขียนเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องที่ตรงกับระดับความเห็น เลข 5 แสดงว่าท่านมีความเห็นว่า การให้บริการเป็นระบบและขั้นตอน เป็นรายข้อที่มีความพึงพอใจต่อการเข้ารับบริการที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลหนองแค อำเภอหนองแค จังหวัดสระบุรี ที่ท่านต้องการในระดับมากที่สุด

| ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลหนองแค        | ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการ |     |         |      |            |
|--|---|-----|---------|------|------------|
|  | มากที่สุด   | มาก | ปานกลาง | น้อย | น้อยที่สุด |
| <b>ด้านกระบวนการในการให้บริการ</b>                                       |   |     |         |      |            |
| 1. การให้บริการเป็นระบบและขั้นตอน  |   |     |         |      |            |
| 2. มีสัญลักษณ์หรือป้าย อธิบายขั้นตอนในการรับบริการชัดเจน เข้าใจง่าย      |   |     |         |      |            |
| 3. มีอุปกรณ์และเครื่องมือเครื่องใช้ที่ทันสมัยสำหรับให้บริการ             |   |     |         |      |            |
| 4. มีคำแนะนำ/เอกสาร/เจ้าหน้าที่/ป้ายประกาศ อย่างเหมาะสม                  |   |     |         |      |            |
| 5. มีตัวอย่างแบบฟอร์มการกรอกข้อมูล เมื่อมารับบริการ และมีแบบฟอร์มเพียงพอ |   |     |         |      |            |
| 6. มีตู้รับความคิดเห็น/รับแบบประเมินการให้บริการ                         |   |     |         |      |            |

| ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลหนองแค | ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการ |     |         |      |            |
|---|---|-----|---------|------|------------|
|   | มากที่สุด   | มาก | ปานกลาง | น้อย | น้อยที่สุด |
| <b>ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ</b>                                |   |     |         |      |            |
| 1. เจ้าหน้าที่ให้บริการมีความรู้ในงานที่บริการเป็นอย่างดี         |   |     |         |      |            |
| 2. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความยิ้มแย้ม แจ่มใส                    |   |     |         |      |            |
| 3. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความกระตือรือร้นและเอาใจใส่            |   |     |         |      |            |
| 4. เจ้าหน้าที่ให้บริการมีการแต่งกาย สุภาพสะอาดเรียบร้อย           |   |     |         |      |            |
| 5. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความถูกต้องและรวดเร็ว                  |   |     |         |      |            |
| 6. เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำหรือช่วยตอบข้อซักถามได้เป็นอย่างดี        |   |     |         |      |            |
| 7. เจ้าหน้าที่ให้บริการอย่างจริงใจไม่มีการเรียกรับอามิสสินจ้าง    |   |     |         |      |            |
| <b>ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก</b>                                     |   |     |         |      |            |
| 1. มีป้ายบอกทางหรือป้ายแสดงจุดให้บริการ                           |   |     |         |      |            |
| 2. สถานที่ให้บริการมีบรรยากาศที่เหมาะสม โปร่ง โล่ง สะอาด          |   |     |         |      |            |
| 3. มีสื่อต่างๆ เพื่อบริการ เช่น หนังสือพิมพ์ วารสาร โทรทัศน์      |   |     |         |      |            |
| 4. มีที่นั่ง/บริเวณรอรับบริการเหมาะสมและเพียงพอ                   |   |     |         |      |            |
| 5. มีเครื่องถ่ายเอกสาร น้ำดื่ม หนังสือพิมพ์ ไว้บริการ             |   |     |         |      |            |
| 6. มีห้องน้ำสะอาดและเพียงพอต่อการให้บริการ                        |   |     |         |      |            |
| 7. มีที่จอดรถเพียงพอต่อการให้บริการ                               |   |     |         |      |            |

| ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลหนองแค                   | ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการ |     |         |      |            |
|---|---|-----|---------|------|------------|
|   | มากที่สุด   | มาก | ปานกลาง | น้อย | น้อยที่สุด |
| <b>ด้านความสะดวกรวดเร็วในการให้บริการ</b>   |   |     |         |      |            |
| 1. มีระยะเวลาการให้บริการที่เหมาะสมกับกิจกรรม/สภาพงาน                               |   |     |         |      |            |
| 2. การจัดเก็บเอกสาร เครื่องมือ เครื่องใช้สำนักงาน สะดวกสำหรับการใช้งาน              |   |     |         |      |            |
| 3. ช่วงระยะเวลาในการบริการ ประสานงาน การติดต่อขอรับบริการในทุกขั้นตอน สะดวกรวดเร็ว  |   |     |         |      |            |
| 4. มีขั้นตอนของการให้บริการ โดยมีแผนผังแสดงขั้นตอนที่ไม่ซ้ำซ้อน                     |   |     |         |      |            |
| 5. มีการดำเนินงานตามขั้นตอน และเสร็จสิ้นตามกำหนดเวลาได้ตามมาตรฐาน                   |   |     |         |      |            |
| <b>ด้านการให้บริการด้วยความเสมอภาค</b>  |   |     |         |      |            |
| 1. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเสมอภาค ตามลำดับก่อน-หลัง                            |   |     |         |      |            |
| 2. มีการให้บริการต่อประชาชนผู้รับบริการอย่างเท่าเทียม                               |   |     |         |      |            |
| 3. มีการจัดทำบัตรคิวในการขอรับบริการ  |   |     |         |      |            |
| 4. มีการให้บริการภายใต้ระเบียบแบบแผนเดียวกัน  |   |     |         |      |            |
| 5. มีการให้บริการที่ไม่คำนึงถึงตัวบุคคล หรือเป็นการให้บริการที่ปราศจากอารมณ์และอคติ |   |     |         |      |            |

ขอขอบคุณทุกท่านที่ให้ความร่วมมือ

นาย ศราวุฑ์ สัจจาสิทธิ์

ภาคผนวก ข

รายนามผู้เชี่ยวชาญที่ตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือ

## รายนามผู้เชี่ยวชาญตรวจเครื่องมือในการวิจัย

- |                                  |             |   |
|----------------------------------|-------------|---|
| 1. รองศาสตราจารย์ สมพร           | พวงเพ็ชร    | อาจารย์คณะวิทยาการจัดการ<br>มหาวิทยาลัยราชภัฏเทพสตรี  |
| 2. รองศาสตราจารย์ ดร.กุลชลี      | พวงเพ็ชร    | อาจารย์คณะวิทยาการจัดการ<br>มหาวิทยาลัยราชภัฏเทพสตรี  |
| 3. ผู้ช่วยศาสตราจารย์วันิดา      | เพ็ญศิริ    | รองคณบดีคณะวิทยาการจัดการ<br>มหาวิทยาลัยราชภัฏเทพสตรี |
| 4. ผู้ช่วยศาสตราจารย์ภััสสรศศิริ | อภิยาหอม    | อาจารย์คณะวิทยาการจัดการ<br>มหาวิทยาลัยราชภัฏเทพสตรี  |
| 5. รองศาสตราจารย์สาคร            | สุขุมลินทร์ | อาจารย์คณะวิทยาการจัดการ<br>มหาวิทยาลัยราชภัฏเทพสตรี  |

ภาคผนวก ค

หนังสือขอความอนุเคราะห์เป็นผู้เชี่ยวชาญ



ที่ ศธ ๐๕๔๙.๐๕/๑๑๐

มหาวิทยาลัยราชภัฏเทพสตรี  
ถนนนารายณ์มหาราช  
อ.เมือง จ.ลพบุรี ๑๕๐๐๐

๑๙ มกราคม ๒๕๕๒

เรื่อง ขอเชิญเป็นผู้เชี่ยวชาญในการตรวจแบบสอบถาม

เรียน รองศาสตราจารย์ สมพร พวงเพชร

ด้วย นายศราวุธ สัจจาสิทธิ์ รหัส ๔๗๖๒๐๕๒๐๕ นักศึกษาหลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏเทพสตรี จังหวัดลพบุรี ได้จัดทำแบบสอบถาม เรื่อง ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลหนองแค อำเภอหนองแค จังหวัดสระบุรี เพื่อเป็นข้อมูลในการจัดทำวิทยานิพนธ์ คณะวิทยาการจัดการเห็นว่าท่านเป็นผู้มีความรู้ความสามารถในเรื่องดังกล่าวเป็นอย่างดี จึงใคร่ขอเรียนเชิญท่านเป็นผู้เชี่ยวชาญในการตรวจแบบสอบถาม ของ นายศราวุธ สัจจาสิทธิ์ ในครั้งนี้

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณาอนุเคราะห์ และขอขอบพระคุณมา ณ โอกาสนี้

ขอแสดงความนับถือ

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. สุธาสินี ศิริโภคาภิรมย์)  
คณบดีคณะวิทยาการจัดการ ปฏิบัติราชการแทน  
อธิการบดีมหาวิทยาลัยราชภัฏเทพสตรี

คณะวิทยาการจัดการ

โทร. ๐ ๓๖๔๒ ๒๖๐๗-๙ ต่อ ๖๑๓

โทรสาร. ๐ ๓๖๔๒ ๑๔๔๘

Email : [www.thepsatri@tru.ac.th](http://www.thepsatri@tru.ac.th)



ที่ ศธ ๐๕๔๙.๐๕/๑๑๑

มหาวิทยาลัยราชภัฏเทพสตรี  
ถนนนารายณ์มหาราช  
อ.เมือง จ.ลพบุรี ๑๕๐๐๐

๑๙ มกราคม ๒๕๕๒

เรื่อง ขอเชิญเป็นผู้เชี่ยวชาญในการตรวจแบบสอบถาม

เรียน รองศาสตราจารย์ ดร.กุลชลี พวงเพชร

ด้วย นายศราวุธ สัจจาสิทธิ์ รหัส ๔๗๖๒๐๕๒๐๕ นักศึกษาหลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏเทพสตรี จังหวัดลพบุรี ได้จัดทำแบบสอบถาม เรื่อง ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลหนองแค อำเภอหนองแค จังหวัดสระบุรี เพื่อเป็นข้อมูลในการจัดทำวิทยานิพนธ์ คณะวิทยาการจัดการเห็นว่าท่านเป็นผู้มีความรู้ความสามารถในเรื่องดังกล่าวเป็นอย่างดี จึงใคร่ขอเรียนเชิญท่านเป็นผู้เชี่ยวชาญในการตรวจแบบสอบถาม ของ นายศราวุธ สัจจาสิทธิ์ 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 : [www.thepsatri@tru.ac.th](http://www.thepsatri@tru.ac.th)



ที่ ศธ ๐๕๔๙.๐๕/๑๑๒

มหาวิทยาลัยราชภัฏเทพสตรี  
ถนนนารายณ์มหาราช  
อ.เมือง จ.ลพบุรี ๑๕๐๐๐

๑๙ มกราคม ๒๕๕๒

เรื่อง ขอเชิญเป็นผู้เชี่ยวชาญในการตรวจแบบสอบถาม

เรียน ผู้ช่วยศาสตราจารย์วนิดา เพิ่มศิริ

ด้วย นายศราวุธ สัจจาสิทธิ์ รหัส ๔๗๖๒๐๕๒๐๕ นักศึกษาหลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏเทพสตรี จังหวัดลพบุรี ได้จัดทำแบบสอบถาม เรื่อง ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลหนองแค อำเภอหนองแค จังหวัดสระบุรี เพื่อเป็นข้อมูลในการจัดทำวิทยานิพนธ์ คณะวิทยาการจัดการเห็นว่าท่านเป็นผู้มีความรู้ความสามารถในเรื่องดังกล่าวเป็นอย่างดี จึงใคร่ขอเรียนเชิญท่านเป็นผู้เชี่ยวชาญในการตรวจแบบสอบถาม ของ นายศราวุธ สัจจาสิทธิ์ ในครั้งนี้

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณาอนุเคราะห์ และขอขอบพระคุณมา ณ โอกาสนี้

ขอแสดงความนับถือ

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. สุชาสินี ศิริโกภากริมย์)  
คณบดีคณะวิทยาการจัดการ ปฏิบัติราชการแทน  
อธิการบดีมหาวิทยาลัยราชภัฏเทพสตรี

คณะวิทยาการจัดการ

โทร. ๐ ๓๖๔๒ ๒๖๐๗-๙ ต่อ ๖๑๓

โทรสาร. ๐ ๓๖๔๒ ๑๔๔๘

Email : [www.thepsatri@tru.ac.th](http://www.thepsatri@tru.ac.th)



มหาวิทยาลัยราชภัฏเทพสตรี  
ถนนนารายณ์มหาราช  
อ.เมือง จ.ลพบุรี ๑๕๐๐๐

ที่ ศธ ๐๕๔๙.๐๕/๑๑๓

๑๙ มกราคม ๒๕๕๒

เรื่อง ขอเชิญเป็นผู้เชี่ยวชาญในการตรวจแบบสอบถาม

เรียน ผู้ช่วยศาสตราจารย์ภัสสรศศิรี อภิยาหอม

ด้วย นายศราวุธ สัจจาสิทธิ์ รหัส ๔๗๖๒๐๕๒๐๕ นักศึกษาหลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏเทพสตรี จังหวัดลพบุรี ได้จัดทำแบบสอบถาม เรื่อง ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลหนองแค อำเภอหนองแค จังหวัดสระบุรี เพื่อเป็นข้อมูลในการจัดทำวิทยานิพนธ์ คณะวิทยาการจัดการเห็นว่าท่านเป็นผู้มีความรู้ความสามารถในเรื่องดังกล่าวเป็นอย่างดี จึงใคร่ขอเรียนเชิญท่านเป็นผู้เชี่ยวชาญในการตรวจแบบสอบถาม ของ นายศราวุธ สัจจาสิทธิ์ ในครั้งนี้

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณาอนุเคราะห์ และขอขอบพระคุณมา ณ โอกาสนี้

ขอแสดงความนับถือ

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. สุชาสินี ศิริโภคาภิรมย์)  
คณบดีคณะวิทยาการจัดการ ปฏิบัติราชการแทน  
อธิการบดีมหาวิทยาลัยราชภัฏเทพสตรี

คณะวิทยาการจัดการ

โทร. ๐ ๓๖๔๒ ๒๖๐๗-๙ ต่อ ๖๑๓

โทรสาร. ๐ ๓๖๔๒ ๑๔๔๘

Email : [www.thepsatri@tru.ac.th](http://www.thepsatri@tru.ac.th)



ที่ ศธ ๐๕๔๙.๐๕/๑๑๔

มหาวิทยาลัยราชภัฏเทพสตรี  
ถนนนารายณ์มหาราช  
อ.เมือง จ.ลพบุรี ๑๕๐๐๐

๑๙ มกราคม ๒๕๕๒

เรื่อง ขอเชิญเป็นผู้เชี่ยวชาญในการตรวจแบบสอบถาม

เรียน รองศาสตราจารย์สาคร สุขุมาลินทร์

ด้วย นายศราวุธ สัจจาสิทธิ์ รหัส ๔๗๖๒๐๕๒๐๕ นักศึกษาหลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏเทพสตรี จังหวัดลพบุรี ได้จัดทำแบบสอบถาม เรื่อง ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลหนองแค อำเภอหนองแค จังหวัดสระบุรี เพื่อเป็นข้อมูลในการจัดทำวิทยานิพนธ์ คณะวิทยาการจัดการเห็นว่าท่านเป็นผู้มีความรู้ความสามารถในเรื่องดังกล่าวเป็นอย่างดี จึงใคร่ขอเรียนเชิญท่านเป็นผู้เชี่ยวชาญในการตรวจแบบสอบถาม ของ นายศราวุธ สัจจาสิทธิ์ ในครั้งนี้

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณาอนุเคราะห์ และขอขอบพระคุณมา ณ โอกาสนี้

ขอแสดงความนับถือ

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. สุทธาสินี ศิริโรคาภิรมย์)  
คณบดีคณะวิทยาการจัดการ ปฏิบัติราชการแทน  
อธิการบดีมหาวิทยาลัยราชภัฏเทพสตรี

คณะวิทยาการจัดการ

โทร. ๐ ๓๖๔๒ ๒๖๐๗-๙ ต่อ ๖๑๓

โทรสาร. ๐ ๓๖๔๒ ๑๔๔๘

Email : [www.thepsatri@tru.ac.th](http://www.thepsatri@tru.ac.th)



## ประวัติผู้ทำวิทยานิพนธ์

ชื่อ ชื่อสกุล นายศราวุธ สัจจาสิทธิ์  
วัน เดือน ปีเกิด วันที่ 9 เดือน กุมภาพันธ์ พ.ศ.2510  
สถานที่อยู่ปัจจุบัน 95/7 หมู่บ้านสุภาภรณ์ ถนนรพีพัฒน์ ฝั่งซ้าย 4 ตำบลหนองแค  
อำเภอหนองแค จังหวัดสระบุรี 18140  
สถานที่ทำงานปัจจุบัน เทศบาลตำบลหนองแค ตำบลหนองแค อำเภอหนองแค จังหวัดสระบุรี  
18140  
ประวัติการศึกษา  
พ.ศ. 2529 มัธยมศึกษาตอนปลาย โรงเรียนหนองแคสรกิจพิทย  
ตำบลหนองแค อำเภอหนองแค จังหวัดสระบุรี  
พ.ศ. 2532 ประกาศนียบัตรวิชาการศึกษาระดับสูง (ป.กศ.สูง)  
วิทยาลัยพลศึกษา จังหวัดอ่างทอง  
พ.ศ. 2534 ครุศาสตรบัณฑิต (ค.บ.) เอกพลศึกษา  
วิทยาลัยครูสวนดุสิต กรุงเทพมหานคร  
พ.ศ. 2553 บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต (บธ.ม.)  
สาขาวิชาการจัดการทั่วไป มหาวิทยาลัยราชภัฏเทพสตรี  
จังหวัดลพบุรี

