



ลิขสิทธิ์ของมหาวิทยาลัยราชภัฏรำไพพรรณี



ลิขสิทธิ์ของมหาวิทยาลัยราชภัฏรำไพพรรณี

รายนามผู้ทรงคุณวุฒิ

- | | |
|---|--|
| 1. รองศาสตราจารย์บรรจบ วงษ์พิพัฒน์พงษ์ | อาจารย์ประจำคณะมนุษยศาสตร์
และสังคมศาสตร์
มหาวิทยาลัยราชภัฏรำไพพรรณี |
| 2. รองศาสตราจารย์ ดร.สมศักดิ์ สวมักกีธรรม | คณบดีคณะศิลปศาสตร์
มหาวิทยาลัยเกริก |
| 3. นายธีรภาพ งามระเบียบ | ปลัดเทศบาลตำบลเนินสูง |

ลิขสิทธิ์ของมหาวิทยาลัยราชภัฏรำไพพรรณี



ภาคผนวก ข
หนังสือขอความร่วมมือในการวิจัย

ลิขสิทธิ์ของมหาวิทยาลัยราชภัฏรำไพพรรณี



ที่ ศธ ๐๕๕๒.๐๕/ว ๓๗๕

บัณฑิตวิทยาลัย

มหาวิทยาลัยราชภัฏรำไพพรรณี

ตำบลท่าช้าง อำเภอเมือง

จังหวัดจันทบุรี ๒๒๐๐๐

๒๗ ธันวาคม ๒๕๕๕

เรื่อง ขอเชิญเป็นผู้ทรงคุณวุฒิ

เรียน รองศาสตราจารย์บรรจบ วงษ์พิพัฒน์พงษ์

เนื่องด้วยว่าที่ร้อยตรีชาญณรงค์ ธนะมูล นักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษา หลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการปกครองท้องถิ่น คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏรำไพพรรณี ได้รับอนุมัติให้ทำวิทยานิพนธ์เรื่อง “ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลเนินสูง อำเภอท่าใหม่ จังหวัดจันทบุรี” ในการนี้ หลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการปกครองท้องถิ่น คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏรำไพพรรณี พิจารณาเห็นว่าท่านเป็นผู้ที่มีความเชี่ยวชาญในเรื่องดังกล่าวเป็นอย่างดี จึงขอเรียนเชิญท่านเป็นผู้ทรงคุณวุฒิตรวจสอบความเที่ยงตรงของเครื่องมือที่นักศึกษาสร้างขึ้นเพื่อใช้ในการวิจัย

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณาให้ความอนุเคราะห์ด้วย จักเป็นพระคุณยิ่ง

ขอแสดงความนับถือ

(รองศาสตราจารย์บรรจบ วงษ์พิพัฒน์พงษ์)

คณบดีคณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์

สำนักงานคณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์

โทร. ๐ ๓๕๔๗ ๑๐๗๕

โทรสาร ๐ ๓๕๔๗ ๑๐๗๕



ที่ ศธ ๐๕๕๒.๐๕/ว ๓๓๕

บัณฑิตวิทยาลัย

มหาวิทยาลัยราชภัฏรำไพพรรณี
ตำบลท่าช้าง อำเภอเมือง
จังหวัดจันทบุรี ๒๒๐๐๐

๒๓ ธันวาคม ๒๕๕๕

เรื่อง ขอเชิญเป็นผู้ทรงคุณวุฒิ

เรียน รองศาสตราจารย์ ดร.สมศักดิ์ สามัคคีธรรม

เนื่องด้วยที่ร้อยตรีชาญณรงค์ ธนะมุล นักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษา หลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการปกครองท้องถิ่น คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏรำไพพรรณี ได้รับอนุมัติให้ทำวิทยานิพนธ์เรื่อง “ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลเนินสูง อำเภอท่าใหม่ จังหวัดจันทบุรี” ในการนี้ หลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการปกครองท้องถิ่น คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏรำไพพรรณี พิจารณเห็นว่าท่านเป็นผู้ที่มีความเชี่ยวชาญในเรื่องดังกล่าวเป็นอย่างดี จึงขอเรียนเชิญท่านเป็นผู้ทรงคุณวุฒิตรวจสอบความเที่ยงตรงของเครื่องมือที่นักศึกษาสร้างขึ้นเพื่อใช้ในการวิจัย

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณาให้ความอนุเคราะห์ด้วย จักเป็นพระคุณยิ่ง

ขอแสดงความนับถือ

(รองศาสตราจารย์บรรจบ วงษ์พิพัฒน์พงษ์)

คณบดีคณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์

สำนักงานคณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์

โทร. ๐ ๓๕๔๓ ๑๐๓๕

โทรสาร ๐ ๓๕๔๓ ๑๐๓๕



ที่ ศธ ๐๕๕๒.๐๕/ว ๓๓๕

บัณฑิตวิทยาลัย

มหาวิทยาลัยราชภัฏรำไพพรรณี

ตำบลท่าช้าง อำเภอเมือง

จังหวัดจันทบุรี ๒๒๐๐๐

๒๓ ธันวาคม ๒๕๕๕

เรื่อง ขอเชิญเป็นผู้ทรงคุณวุฒิ

เรียน นายธีรภาพ งามระเบียบ

เนื่องด้วยว่าที่ร้อยตรีชาญณรงค์ ธนะมุล นักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษา หลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการปกครองท้องถิ่น คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏรำไพพรรณี ได้รับอนุมัติให้ทำวิทยานิพนธ์เรื่อง “ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลเนินสูง อำเภอท่าใหม่ จังหวัดจันทบุรี” ในการนี้ หลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการปกครองท้องถิ่น คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏรำไพพรรณี พิจารณเห็นว่าท่านเป็นผู้ที่มีความเชี่ยวชาญในเรื่องดังกล่าวเป็นอย่างดี จึงขอเรียนเชิญท่านเป็นผู้ทรงคุณวุฒิตรวจสอบความเที่ยงตรงของเครื่องมือที่นักศึกษาสร้างขึ้นเพื่อใช้ในการวิจัย

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณาให้ความอนุเคราะห์ด้วย จักเป็นพระคุณยิ่ง

ขอแสดงความนับถือ

(รองศาสตราจารย์บรรจบ วงษ์พิพัฒน์พงษ์)

คณบดีคณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์

สำนักงานคณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์

โทร. ๐ ๓๕๔๓ ๑๐๓๕

โทรสาร ๐ ๓๕๔๓ ๑๐๓๕



ที่ ศธ ๐๕๕๒.๐๕/๔๐๕

บัณฑิตวิทยาลัย

มหาวิทยาลัยราชภัฏรำไพพรรณี

ตำบลท่าช้าง อำเภอเมือง

จังหวัดจันทบุรี ๒๒๐๐๐

๑๓ ธันวาคม ๒๕๕๕

เรื่อง ขอความร่วมมือในการทำวิจัย

เรียน นายกเทศมนตรีเทศบาลตำบลเนินสูง

สิ่งที่ส่งมาด้วย แบบสอบถาม

เนื่องด้วยว่าที่ร้อยตรีชาญณรงค์ ฐนะมูล นักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษา หลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการปกครองท้องถิ่น คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏรำไพพรรณี ได้รับอนุมัติให้ทำวิทยานิพนธ์เรื่อง “ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลเนินสูง อำเภอท่าใหม่ จังหวัดจันทบุรี” การนี้นักศึกษาขอแบบสอบถามไปทดลองใช้ (Try Out) กับประชาชนในเขตเทศบาลตำบลเนินสูง เพื่อตรวจสอบเครื่องมือที่นักศึกษาส่งขึ้น

ขอแสดงความนับถือ

(รองศาสตราจารย์บรรจบ วงษ์พิพัฒน์พงษ์)

คณบดีคณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์

สำนักงานคณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์

โทร. ๐ ๓๕๔๓ ๑๐๓๕

โทรสาร ๐ ๓๕๔๓ ๑๐๓๕

ลิขสิทธิ์ของมหาวิทยาลัยราชภัฏรำไพพรรณี



ที่ ศธ ๐๕๕๒.๐๕/๓๔๓

บัณฑิตวิทยาลัย

มหาวิทยาลัยราชภัฏรำไพพรรณี

ตำบลท่าช้าง อำเภอเมือง

จังหวัดจันทบุรี ๒๒๐๐๐

๑๗ ธันวาคม ๒๕๕๕

เรื่อง ขอความร่วมมือในการทำวิจัย

เรียน นายกเทศมนตรีเทศบาลตำบลเนินสูง

สิ่งที่ส่งมาด้วย แบบสอบถาม

เนื่องด้วยว่าที่ร้อยตรีชาญณรงค์ ธนะมูล นักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษา หลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการปกครองท้องถิ่น คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏรำไพพรรณี ได้รับอนุมัติให้ทำวิทยานิพนธ์เรื่อง “ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลเนินสูง อำเภอท่าใหม่ จังหวัดจันทบุรี” ซึ่งผู้วิจัยได้เลือกหน่วยงานของท่านเป็นกลุ่มตัวอย่าง และจำเป็นต้องนำเครื่องมือในการวิจัยมาเก็บรวบรวมข้อมูลกับบุคลากรในเขตพื้นที่ของท่าน คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏรำไพพรรณี จึงขออนุญาตให้ว่าที่ร้อยตรีชาญณรงค์ ธนะมูล เข้าเก็บรวบรวมข้อมูลกับบุคลากรดังกล่าว

ขอแสดงความนับถือ

(รองศาสตราจารย์บรรจบ วงษ์พิพัฒน์พงษ์)

คณบดีคณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์

สำนักงานคณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์

โทร. ๐ ๓๕๔๓ ๑๐๗๕

โทรสาร ๐ ๓๕๔๓ ๑๐๗๕

ลิขสิทธิ์ของมหาวิทยาลัยราชภัฏรำไพพรรณี



ภาคผนวก ค
แบบสัมภาษณ์เพื่อการวิจัย

ลิขสิทธิ์ของมหาวิทยาลัยราชภัฏรำไพพรรณี

แบบสัมภาษณ์
ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการบริการของเทศบาลตำบลเนินสูง
อำเภอท่าใหม่ จังหวัดจันทบุรี

คำชี้แจง

แบบสัมภาษณ์ชุดนี้ทางนิสิตหลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการปกครองส่วนท้องถิ่น คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏรำไพพรรณี จัดทำขึ้นเพื่อนำข้อมูลที่ได้ไปใช้ประกอบการทำภาคนิพนธ์หลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการปกครองส่วนท้องถิ่น ข้อมูลที่ได้ทั้งหมดนี้ผู้วิจัยจะเก็บเป็นความลับ

ตอนที่ 1 ข้อมูลพื้นฐานของผู้ตอบแบบสัมภาษณ์

คำชี้แจง กรุณาใส่เครื่องหมาย ✓ ใน ☐ และเติมข้อความที่เป็นจริงลงในช่องว่าง

1. เพศ ☐ ชาย ☐ หญิง
2. อายุ.....ปีเต็ม
3. การศึกษา

☐ ไม่ได้ศึกษา	☐ ปวส./อนุปริญญา
☐ ประถมศึกษา	☐ ปริญญาตรี
☐ มัธยมศึกษา/ปวช.	☐ สูงกว่าปริญญาตรี
4. อาชีพ

☐ รับจ้างทั่วไป	☐ เกษตรกรรม (โปรดระบุ).....
☐ ค้าขาย	☐ รับราชการ/ลูกจ้างของราชการ/รัฐวิสาหกิจ
☐ พนักงานเอกชน	☐ ธุรกิจส่วนตัว
☐ แม่บ้าน	☐ อื่น ๆ (โปรดระบุ).....
5. ท่านเคยได้รับการบริการจากเทศบาลตำบลเนินสูงหรือไม่

☐ เคย	☐ ไม่เคย
------------------------------	---------------------------------

ลิขสิทธิ์ของมหาวิทยาลัยราชภัฏรำไพพรรณี

ตอนที่ 2 ความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลเนินสูง อำเภอท่าใหม่ จังหวัดจันทบุรี
ท่านรู้สึกอย่างไรต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลเนินสูง ตั้งแต่นายกวิโรจน์ งามระเบียบ
เข้ามารับตำแหน่ง

คำชี้แจง กรุณาใส่เครื่องหมาย ✓ ลงในช่องว่างตามความเป็นจริง

ประเด็น	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
1. การทำประชาคมแม่บ้าน					
2. การก่อสร้างถนนคอนกรีตสายภายในหมู่บ้าน					
3. การซ่อมแซมบำรุงรักษาดูแลถนนสาธารณะ					
4. การซ่อมแซมไฟฟ้าสาธารณะ					
5. การขุดลอกคูคลองหนองน้ำสาธารณะ					
6. การพ่นหมอกกำจัดยุงลายร่วมกับอบสม.					
7. การฉีดวัคซีนเพื่อป้องกันโรคพิษสุนัขบ้า					
8. การจัดกิจกรรมวันเด็ก					
9. การรณรงค์ปลูกป่า เพื่อพัฒนาเป็นป่าชุมชน					
10. การจัดกิจกรรมเทิดพระเกียรติ 5 ธันวาคม					
11. การอนุญาตก่อสร้างและต่อเติมอาคาร					
12. การสนับสนุนอปพร. จัดตรวจเวรยามเพื่อรักษาความปลอดภัย					
13. การส่งเสริมและสนับสนุนอาชีพ					
14. การส่งเสริมการเล่นกีฬาแก่เด็กและเยาวชน					
15. การสงเคราะห์เบี้ยยังชีพคนชรา					
16. การสงเคราะห์เบี้ยยังชีพคนพิการ					
17. การสงเคราะห์เบี้ยยังชีพผู้ป่วยเอดส์					
18. การจัดกิจกรรมครอบครัวสัมพันธ์เพื่อต่อต้านยาเสพติด					
19. การให้บริการจัดเก็บขยะมูลฝอย					
20. การส่งเสริมการเล่นกีฬา (กีฬาตำบล)					
21. การจัดทำผู้รับความคิดเห็น					

ประเด็น	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
22. การให้บริการชำระภาษีประจำปี					
23. การเพิ่มพื้นที่การให้บริการไฟฟ้าสาธารณะ					
24. การเพิ่มพื้นที่การให้บริการน้ำประปา					
25. การทำป้ายชื่อซอย					
26. การจัดกิจกรรมวันผู้สูงอายุ					
27. การรณรงค์ลดอุบัติเหตุจราจรช่วงเทศกาล (ปีใหม่, สงกรานต์)					
28. การส่งเสริมให้ความรู้และป้องกันปัญหาเสพติด					
29. การส่งเสริมด้านเกษตรอินทรีย์					
30. การจัดป้ายหรือบอร์ดประชาสัมพันธ์					

ตอนที่ 3 ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในการให้บริการของเทศบาลตำบลเนินสูง

ท่านมีความเห็นอย่างไรต่อระบบการให้บริการของเทศบาลตำบลเนินสูงดังต่อไปนี้
คำชี้แจง กรุณาใส่เครื่องหมาย ✓ ลงในช่องว่างตามความเป็นจริง

ประเด็น	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
1. ความเพียงพอของการจัดบริการ					
1.1 เทศบาลมีบุคลากรเพียงพอในการจัดบริการ					
1.2 เทศบาลจัดที่นั่งให้เพียงพอต่อประชาชนที่มาใช้บริการ					
1.3 เทศบาลมีห้องสุขาที่สะอาดเพียงพอต่อการบริการ					
1.4 ที่จอดรถของเทศบาลกว้างขวางเพียงพอสำหรับผู้มาติดต่อ					

ประเด็น	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
1.4 ที่จอดรถของเทศบาลกว้างขวางเพียงพอสำหรับผู้มาติดต่อ					
1.5 การประชาสัมพันธ์งานบริการของเทศบาลไปทั่วถึงประชาชนผู้รับบริการ					
1.6 เทศบาลมีอุปกรณ์สำนักงานพร้อมต่อการให้บริการ					
2. อรรถาธิบายในการให้บริการ					
2.1 เจ้าหน้าที่ของเทศบาลแสดงพฤติกรรมต้อนรับประชาชนผู้มาใช้บริการ					
2.2 เจ้าหน้าที่ตอบคำถามให้เข้าใจโดยไม่แสดงความรำคาญ					
2.3 เจ้าหน้าที่พูดจาสุภาพกับชาวบ้านที่รับบริการ					
2.4 เจ้าหน้าที่พร้อมที่จะขอบคุณหรือขอโทษประชาชนผู้รับบริการ					
3. ความรวดเร็วในการให้บริการ					
3.1 เทศบาลมีป้ายแนะนำขั้นตอนในการบริการ					
3.2 เทศบาลระบุเวลาที่แน่นอนในการบริการแต่ละขั้นตอน					
3.3 เทศบาลแก้ปัญหาความเดือดร้อนได้ทันที					
3.4 การให้บริการของเทศบาลครบวงจรในตัวเอง					
4. ความเป็นธรรมในการบริการ					
4.1 การให้บริการของเทศบาลเป็นไปตามลำดับก่อนหลัง					

ประเด็น	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
4.2 การบริการของเทศบาลเน้นให้ความสำคัญช่วยเหลือแก่ผู้ด้อยโอกาสที่เดือดร้อนก่อน					
4.3 การให้บริการของเทศบาลตรงจุดกับปัญหาที่เกิดขึ้นจริง					
4.4 การให้บริการของเทศบาลโดยไม่คำนึงแก่เพียงฐานเสียงของผู้บริการ					

ตอนที่ 4 ข้อเสนอแนะในการปรับปรุงการให้บริการของเทศบาลตำบลเนินสูง

คำชี้แจง กรุณาใส่เครื่องหมาย✓ในช่อง ☐ ท่านคิดว่าเทศบาลควรทำเรื่องใดเป็นลำดับแรก (ตอบเพียงข้อเดียว)

- ☐ การประชาสัมพันธ์ข่าวสาร กิจกรรมของเทศบาลให้ทั่วถึง
- ☐ การจัดเก็บภาษีด้วยความเป็นธรรม
- ☐ การจัดเตรียมสถานที่และอุปกรณ์เพื่ออำนวยความสะดวกแก่ประชาชนผู้มาติดต่อราชการ
- ☐ การปรับปรุงอรัญศาสตร์ของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ
- ☐ การป้องกันและแก้ปัญหาภัยพิบัติ (น้ำท่วม/พายุ/ภัยแล้ง)
- ☐ การให้บริการรวดเร็วขึ้น
- ☐ การจัดเจ้าหน้าที่ให้เพียงพอต่อการให้บริการ
- ☐ การให้บริการลำดับก่อน หลัง
- ☐ การส่งเสริมการใช้ยูทิลิตี้
- ☐ การเพิ่มความสะดวกในการขออนุญาตก่อสร้างและต่อเติมอาคาร
- ☐ การจัดเก็บและกำจัดขยะมูลฝอย
- ☐ การจัดทำคู่มือเรียนและแสดงความคิดเห็นในการเข้ารับบริการ
- ☐ การแก้ปัญหาน้ำกินน้ำใช้ให้เพียงพอ
- ☐ การติดตั้ง ซ่อมแซม ไฟสาธารณะให้ทั่วถึง
- ☐ เรื่องอื่น ๆ (โปรดระบุ).....

ตอนที่ 5 ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะเพิ่มเติม

ท่านมีความเห็นและข้อเสนอแนะเพิ่มเติมอย่างไรบ้าง นอกเหนือไปจากแบบสัมภาษณ์

ข้างต้น

คำชี้แจง โปรดเติมข้อความลงในช่องว่าง

5.1 ความคิดเห็นเพิ่มเติม

5.2 ข้อเสนอแนะเพิ่มเติม

ขอขอบคุณสำหรับความเห็นของท่าน

ลิขสิทธิ์ของมหาวิทยาลัยราชภัฏรำไพพรรณี