

ภาคผนวก

ภาคผนวก ก. แบบสอบถาม

PAYAP UNIVERSITY

แบบสอบถาม

แบบสอบถามฉบับนี้จัดทำขึ้นเพื่อสำรวจความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลสุเทพ อำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ โดยข้อมูลที่ได้จากแบบสอบถาม จะเป็นประโยชน์ต่อเทศบาลตำบลสุเทพ เพื่อใช้เป็นแนวทางในการปรับปรุงระบบการบริการด้านต่าง ๆ ของหน่วยงาน จึงขอความร่วมมือจากท่าน กรุณาสะดวกกรอกแบบสอบถามนี้ตามความเป็นจริง และขอขอบพระคุณท่านไว้ ณ โอกาสนี้

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปและพฤติกรรมการใช้บริการ

โปรดกรอกข้อความ หรือทำเครื่องหมาย ✓ ที่ตรงกับความเป็นจริงสำหรับตัวท่าน

- เพศ
 1) ชาย 2) หญิง
- อายุปัจจุบัน
 1) ต่ำกว่า 20 ปี 2) 21 – 30 ปี 3) 31 - 40 ปี 4) 41 – 50 ปี
 5) 51 – 60 ปี 6) มากกว่า 60 ปีขึ้นไป
- ระดับการศึกษา
 1) ต่ำกว่า ม.3 หรือเทียบเท่า 2) ม.6 หรือปวช.หรือเทียบเท่า
 3) ปวส.หรืออนุปริญญา 4) ปริญญาตรีหรือเทียบเท่า
 5) สูงกว่าปริญญาตรี
- อาชีพ
 1) นักเรียน นักศึกษา 2) ลำชาข 3) รับจ้าง 4) เกษตรกรรม
 5) ข้าราชการ 6) พนักงานรัฐวิสาหกิจ 7) แม่บ้าน/พ่อบ้าน
 8) ไม่ได้ประกอบอาชีพ 9) อื่นๆ.....
- รายได้ต่อเดือน
 1) น้อยกว่า 5,000 บาท 2) 5,001 – 10,000 บาท 3) 10,001 – 15,000 บาท
 4) 15,001 – 20,000 บาท 5) มากกว่า 20,000 บาทขึ้นไป
- โดยเฉลี่ยท่านมาติดต่อทางเทศบาลตำบลสุเทพบ่อยแค่ไหน
 1) สัปดาห์ละ 1 ครั้ง 2) เดือนละ 1 ครั้ง
 3) ปีละ 1 ครั้ง 4) น้อยกว่า 1 ครั้งต่อปี 5) อื่นๆ.....
- ช่วงเวลาที่ท่านใช้เวลาในการรับบริการจากเทศบาลตำบลสุเทพแต่ละครั้งนานเท่าใด
 1) น้อยกว่า 30 นาที 2) 30 – 60 นาที 3) 1 – 2 ชั่วโมง
 4) 2 – 3 ชั่วโมง 5) 3 – 4 ชั่วโมง 6) อื่นๆ

8. ท่านได้รับข้อมูลข่าวสารของเทศบาลตำบลสุเทพจากสื่อใดมากที่สุด(ตอบเพียง 1 ข้อ)
- 1) หนังสือพิมพ์ 2) วิทยุ 3) ป้ายลัทธิเอชท์
- 4) แผ่นพับ ใบปลิว 5) ผู้นำชุมชน 6) รถแห่ประชาสัมพันธ์
- 7) บริการจากหมู่บ้านผ่านหอกระจายข่าว หรือเสียงตามสายประจำหมู่บ้าน
- 8) เว็บไซต์ <http://www.suithcp.go.th/> 9) อื่นๆ
9. แผนงานใดในเทศบาลตำบลสุเทพที่ท่านมาใช้บริการ ในครั้งนี้(ตอบเพียง 1 ข้อ)
- 1) งานบริการของสำนักปลัดเทศบาล(ที่ท่านมาติดต่อ)
- งานบริหารทั่วไป
 - งานทะเบียนราษฎร
 - งานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย
- 2) กองคลัง
- งานพัฒนารายได้
 - งานการเงิน
 - งานภาษี อากร ค่าธรรมเนียม
- 3) กองช่าง
- งานควบคุมอาคารและผังเมือง
 - งานสถานที่และไฟฟ้า
- 4) กองการศึกษา ศาสนาและวัฒนธรรม
- งาน โรงเรียนและการศึกษาปฐมวัย(ศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก)
- 5) กองสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม
- งานบริการสาธารณสุข(สถานีอนามัย ทต.สุเทพ)
- 6) กองสวัสดิการสังคม
- งานพัฒนาชุมชน
 - งานสวัสดิการสังคมและสังคมสงเคราะห์
- 7) อื่นๆ
10. ท่านรู้จักนายกเทศมนตรีตำบลสุเทพหรือไม่
- 1) รู้จัก 2) ไม่รู้จัก

ส่วนที่ 2 ท่านมีความพึงพอใจต่อการบริการของเทศบาลตำบลสุเทพในปัจจุบันมากน้อยเพียงใด

โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ในช่องที่เหลี่ยมหน้าคำตอบ

การให้บริการของเทศบาลตำบลสุเทพ	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
ด้านข้อมูลข่าวสารที่ได้รับจากการให้บริการ					
1. ข้อมูลข่าวสารที่ได้รับมีความชัดเจนและถูกต้อง					
2. ข้อมูลข่าวสารที่ได้รับมีความรวดเร็ว					
3. ข้อมูลข่าวสารที่ได้รับมีความทันสมัย ทันต่อเหตุการณ์					
4. ข้อมูลข่าวสารที่ได้รับมีความเพียงพอต่อการดำเนินเรื่อง					
5. การเผยแพร่ข่าวสารข้อมูลผ่านทางป้ายลัทเอาท์					
6. การเผยแพร่ข่าวสารข้อมูลผ่านทางวิทยุ					
7. การเผยแพร่ข่าวสารข้อมูลผ่านทางใบปลิว					
8. การเผยแพร่ข่าวสารข้อมูลผ่านบริการจากหมู่บ้าน โดยผ่านหอกระจายข่าว หรือเสียงตามสายประจำหมู่บ้าน					
9. การเผยแพร่ข่าวสารข้อมูลผ่านทางหนังสือพิมพ์					
10. การเผยแพร่ข่าวสารข้อมูลผ่านทางเว็บไซต์					
11. ความสะดวกในการติดต่อผ่านทางโทรศัพท์					
ด้านความสะดวกของสถานที่ให้บริการ					
1. ความสะดวกของสถานที่ในการติดต่องานในหน่วยงานต่างๆภายในเทศบาลตำบลสุเทพ					
2. ป้ายหรือแผนผังที่บอกถึงจุดบริการด้านต่างๆภายในเทศบาลตำบลสุเทพมีความชัดเจน เข้าใจง่าย					
3. ความสะดวกของหน่วยงานต่างๆที่ท่านมารับบริการ					

การให้บริการของเทศบาลตำบลสุเทพ	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
4. ความเพียงพอของจำนวนที่นั่งสำหรับการติดต่อ รอรับบริการ					
5. ความสะอาดของห้องน้ำ					
6. ความเพียงพอของสถานที่จอดรถ					
ด้านพนักงานผู้ให้บริการ					
1. การแต่งกายของเจ้าหน้าที่					
2. ความเต็มใจในการให้บริการ					
3. จำนวนเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการ					
4. ความรวดเร็วในการให้บริการ					
5. การเอาใจใส่ท่านของเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการ					
6. ความรับผิดชอบของเจ้าหน้าที่ในการติดตามงาน ให้บริการ					
7. ความสุภาพเรียบร้อยอ่อนน้อมถ่อมตนของเจ้าหน้าที่ ที่ให้บริการ					
8. การสื่อสารที่ใช้คำพูดเข้าใจง่าย					
9. การรับฟังความคิดเห็นของท่าน					
10. ความน่าเชื่อถือของเจ้าหน้าที่ในการให้บริการ					
11. เจ้าหน้าที่ที่มีความเป็นกันเองและมีมิตรไมตรี					
ด้านความรู้ของพนักงานผู้ให้บริการ					
1. ความรู้ความชำนาญในการให้บริการของเจ้าหน้าที่					
2. เจ้าหน้าที่ที่มีความเข้าใจและสามารถสรุปปัญหาหรือ ความต้องการของท่านได้					
3. เจ้าหน้าที่สามารถแก้ปัญหาของท่านได้ตามที่ท่านมี ความต้องการ					
4. เจ้าหน้าที่สามารถตอบคำถามได้อย่างชัดเจนและรอบ รู้ในภารกิจของเทศบาลตำบลสุเทพ					

การให้บริการของเทศบาลตำบลสุเทพ	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
ด้านความรู้ของพนักงานผู้ให้บริการ(ต่อ)					
5. เจ้าหน้าที่มีความรู้เกี่ยวกับกฎ ระเบียบต่างๆของเทศบาลตำบลสุเทพ					
6. เจ้าหน้าที่สามารถให้คำแนะนำและช่วยเหลือในการขอให้บริการ					
7. เจ้าหน้าที่มีความรู้ในการถ่ายทอดให้กับผู้มาใช้บริการได้อย่างมีประสิทธิภาพ					
ด้านคุณภาพของงานบริการ					
1. ความถูกต้องของการให้บริการ					
2. ความรวดเร็วของการให้บริการ					
3. ความตรงต่อเวลาของการให้บริการ					
4. ความยืดหยุ่นในการให้บริการ					
5. ความเสมอภาคในการให้บริการ					
6. ความโปร่งใสในการให้บริการ					

การให้บริการของเทศบาลตำบลสุเทพ	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
7. ในภาพรวมท่านพึงพอใจต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลสุเทพในระดับใด					
8. ในภาพรวมท่านพึงพอใจต่อการบริหารงานของนายกเทศมนตรีตำบลสุเทพในระดับใด					

ส่วนที่ 3 ปัญหาและข้อเสนอแนะ

1. ปัญหาที่ท่านได้รับจากการให้บริการในครั้งนี้คือ

.....
.....
.....

2. ปัญหาที่ท่านเคยพบจากการให้บริการของเทศบาลคือ

.....
.....
.....

ข้อเสนอแนะในการทำงานของเทศบาล

1. ท่านมีข้อเสนอแนะอย่างไรต่อการได้รับบริการจากเทศบาลในครั้งนี้

.....
.....
.....

2. ท่านมีข้อเสนอแนะอย่างไรต่อการได้รับบริการของเทศบาลที่ผ่านมา

.....
.....
.....

PAYAP UNIVERSITY

ภาคผนวก ข. รายนามผู้เชี่ยวชาญและผู้ตรวจสอบเครื่องมือวิจัย

PAYAP UNIVERSITY

รายนามผู้เชี่ยวชาญและผู้ตรวจสอบเครื่องมือวิจัย

รายชื่อ	ตำแหน่งและสถานที่ทำงาน
รองศาสตราจารย์ อรรถ มณีสงฆ์	หัวหน้าสาขาวิชาการตลาด คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ จังหวัดเชียงใหม่
ดร. ศรีสุภา แซ่ลี	อาจารย์ประจำสาขาวิชาการตลาด คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยพายัพ จังหวัดเชียงใหม่
ผู้ช่วยศาสตราจารย์ เอนก ชิตเกษร	ผู้ช่วยคณบดีฝ่ายพัฒนาคุณภาพนักศึกษา คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยพายัพ จังหวัดเชียงใหม่

PAYAP UNIVERSITY

ภาคผนวก ค. หนังสือขอความอนุเคราะห์เพื่อการวิจัย

PAYAP UNIVERSITY



ที่ ชม 64801.3.12.7

3 ก.ค. 2553
16.00

สำนักงานเทศบาลตำบลสุเทพ
98 หมู่ที่ 5 ถนนคันคลองชลประทาน
ตำบลสุเทพ อำเภอเมืองฯ ชม 50200

17 สิงหาคม 2553

เรื่อง ขออนุญาตออกหนังสือยืนยัน

เรียน อธิการบดีฝ่ายวิจัยและวิทยบริการ

อ้างถึง หนังสือ ที่ มพช 0502'016 ลงวันที่ 29 กรกฎาคม 2553

ตามหนังสือที่อ้างถึง คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยพายัพ ได้ยื่นข้อเสนอโครงการวิจัย เรื่อง "ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลสุเทพ อำเภอเมือง จังหวัด เชียงใหม่" เพื่อขอรับทุนอุดหนุนการวิจัยมหาวิทยาลัยพายัพ ประจำปีการศึกษา 2553 โดยมีข้อแม้ว่าผู้วิจัย จำเป็นต้องได้รับหนังสือยืนยันเป็นลายลักษณ์อักษรจากหน่วยงาน นั้น

เทศบาลตำบลสุเทพได้พิจารณาแล้ว ขออนุญาตให้คณะผู้วิจัยสามารถดำเนินการวิจัยดังกล่าว ได้ และ ผู้วิจัยสามารถนำผลข้อมูลที่ได้รับจากการวิจัยในครั้งนี้ออกเผยแพร่สู่สาธารณะเพื่อนำไปใช้ ประโยชน์อย่างแท้จริง และตรงตามข้อวัตถุประสงค์ที่ระบุไว้

จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบ

ขอแสดงความนับถือ

(นายทวีพงษ์ ทินคำ)

นายกเทศมนตรีตำบลสุเทพ

สำนักปลัดเทศบาล

ฝ่ายอำนวยการ

โทรศัพท์ 0-5327-7429 , 0-5327-7704 ต่อ 114

โทรสาร ต่อ 106

โดย
ระดมทุน
ผู้บง.สายงานวิจัย ตำบล
แล้วได้กล่าวไว้ ทน
และ เป็นหลักฐานให้เรียบร้อย
3 ก.ค. 53

ประวัติผู้วิจัย

PAYAP UNIVERSITY

ประวัติผู้วิจัย

หัวหน้าโครงการวิจัย

ชื่อ – สกุล	นางศิริพร วิษณุมหิมาชัย	
วัน เดือน ปีเกิด	5 กุมภาพันธ์ 2505	
สถานที่เกิด	จังหวัดสุโขทัย	
ประวัติการศึกษา	ระดับอุดมศึกษา	<ul style="list-style-type: none"> ● ปริญญาตรี บริหารธุรกิจบัณฑิต สาขาการเลขานุการ (บธ.บ.) มหาวิทยาลัยพายัพ จังหวัดเชียงใหม่ ปี 2527 ● ปริญญาตรี สาขาวิชานิติศาสตร์ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช ปี 2534
ประวัติการทำงาน	ระดับบัณฑิตศึกษา	<ul style="list-style-type: none"> ● ปริญญาโท บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาบริหารธุรกิจ(บธ.ม.) มหาวิทยาลัยพายัพ ปี 2538
	ปี 2528 – 2537	เลขานุการประจำคณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยพายัพ
	ปี 2538 – 2543	อาจารย์ประจำภาควิชาการตลาด คณะบริหารธุรกิจ
	ปี 2544 - 2545	รักษาการหัวหน้าภาควิชาการตลาด
	ปี 2546 – 2548	หัวหน้าภาควิชาการตลาด
	ปี 2549 – 2551	หัวหน้าสาขาวิชาการตลาด
ผลงานทางวิชาการ	ปี 2552 – ปัจจุบัน	อาจารย์ประจำสาขาวิชาการตลาด คณะบริหารธุรกิจ
	ปี 2550	<ul style="list-style-type: none"> ● การสำรวจความพึงพอใจและความต้องการใช้บริการศูนย์อาหารภายในมหาวิทยาลัยพายัพ (วิจัยร่วม) <u>แหล่งทุน</u> มหาวิทยาลัยพายัพ

ผู้ร่วมโครงการวิจัย

ชื่อ - สกุล	ผศ. อัญชลี รักอธิษะธรรม	
วัน เดือน ปีเกิด	15 กุมภาพันธ์ 2509	
สถานที่เกิด	กรุงเทพมหานคร	
ประวัติการศึกษา	ระดับอุดมศึกษา	<ul style="list-style-type: none"> ปริญญาตรี บริหารธุรกิจบัณฑิต สาขาการจัดการ (บธ.บ.) มหาวิทยาลัยพายัพ จังหวัดเชียงใหม่ ปี 2533
	ระดับบัณฑิตศึกษา	<ul style="list-style-type: none"> ปริญญาโท บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาบริหารธุรกิจ(บธ.ม.) มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ ปี 2540
ประวัติการทำงาน	ปี 2534 – 2544	อาจารย์ประจำภาควิชาการจัดการ คณะบริหารธุรกิจ
	ปี 2545 - 2546	รักษาการหัวหน้าภาควิชาการจัดการ
	ปี 2546 – 2549	หัวหน้าภาควิชาการจัดการ
	ปี 2549 – 2552	อาจารย์ประจำสาขาวิชาการจัดการ คณะบริหารธุรกิจ
	ปี 2553	ผู้อำนวยการสำนักน โยบายและแผนสถาบัน มหาวิทยาลัยพายัพ
	ปี 2554	ผู้ช่วยรองอธิการบดีฝ่ายน โยบายและแผน มหาวิทยาลัยพายัพ
ผลงานทางวิชาการ	ปี 2548	<ul style="list-style-type: none"> โครงการจัดทำแผนที่เครือข่ายวิสาหกิจภาคเหนือ ตอนบน (เซรามิกและกระดาษสา) (ผู้ร่วมโครงการ) <u>แหล่งทุน</u> สถาบันลินันเอเซีย
	ปี 2548	<ul style="list-style-type: none"> ทัศนคติและความต้องการของนักศึกษา มหาวิทยาลัยพายัพต่อการเป็นผู้ประกอบการ <u>แหล่งทุน</u> มหาวิทยาลัยพายัพ

ผลงานทางวิชาการ (ต่อ)

ปี 2549

- การสำรวจความพึงพอใจในการทำงานของบุคลากรองค์การสวนพฤกษศาสตร์ แหล่งทุน องค์การสวนพฤกษศาสตร์ กระทรวงทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม

ปี 2552

- การประเมินผลการรับรู้/รู้จักตราสัญลักษณ์ผลิตภัณฑ์เมืองเชียงใหม่ (CHIANG MAI BRAND) แหล่งทุน สำนักงานประชาสัมพันธ์จังหวัดเชียงใหม่

ปี 2552

- การประเมินผลการรับรู้ด้านภาพลักษณ์จังหวัดเชียงใหม่ (CHIANG MAI IMAGE) แหล่งทุน สำนักงานประชาสัมพันธ์จังหวัดเชียงใหม่

PAYAP UNIVERSITY