



ภาคผนวก

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่

Copyright© by Chiang Mai University  
All rights reserved

## ภาคผนวก ก แบบสอบถาม

เรื่อง ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อคุณภาพบริการของสำนักงานพัฒนาธุรกิจการค้าจังหวัดลำพูน

แบบสอบถามฉบับนี้ จัดทำขึ้นเพื่อเป็นข้อมูลประกอบการค้นคว้าอิสระของนักศึกษาปริญญาโท คณะบริหารธุรกิจ(สำหรับผู้บริหาร) มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ การตอบแบบสอบถามของท่านถือว่ามีคุณค่าต่อการศึกษาอย่างยิ่ง จึงขอความกรุณาจากท่านได้ตอบแบบสอบถามและแสดงความคิดเห็นอันจะเป็นประโยชน์ต่อส่วนรวม คำตอบของท่านจะถือเป็นความลับ และขอขอบพระคุณทุกท่านที่ให้ความร่วมมือในการตอบแบบสอบถามมา ณ โอกาสนี้ด้วย

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับผู้ตอบแบบสอบถาม

คำชี้แจง กรุณาใส่เครื่องหมาย  ลงในช่อง ( ) ที่ตรงกับคำตอบของท่าน

1.เพศ

( ) ชาย

( ) หญิง

2.อายุ

( ) ต่ำกว่า 20 ปี

( ) 20-29 ปี

( ) 30-39 ปี

( ) 40-49 ปี

( ) 50-59 ปี

( ) 60 ปี ขึ้นไป

3. ระดับการศึกษา

( ) ต่ำกว่ามัธยมศึกษาตอนปลาย

( ) มัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช.

( ) ปวส./อนุปริญญา

( ) ปริญญาตรี

( ) สูงกว่าปริญญาตรี

4. ท่านมีความสัมพันธ์กับกิจการ (ห้างหุ้นส่วนหรือบริษัท) ที่มาติดต่อใช้บริการในวันนี้ อย่างไร

( ) เป็นเจ้าของกิจการ/ผู้บริหาร

( ) เป็นพนักงาน/ลูกจ้างของกิจการ

( ) เป็นสำนักงานรับจดทะเบียน

( ) เป็นสำนักงานรับทำบัญชี

( ) อื่น ๆ ระบุ.....

5. วันนี้ท่านติดต่องานสำนักงานพัฒนาธุรกิจการค้าจังหวัดลำพูน เกี่ยวกับเรื่องใด

1. ด้านบริการข้อมูลธุรกิจ

- ( ) ขอนหนังสือรับรอง ( ) ขอรับรองเอกสาร  
( ) ตรวจเอกสาร

2. ด้านจดทะเบียนธุรกิจ

- ( ) จดทะเบียนห้างหุ้นส่วนสามัญนิติบุคคล / ห้างหุ้นส่วนจำกัด  
( ) จดทะเบียนบริษัทจำกัด

6. ช่วงเวลาที่มาติดต่อขอรับบริการในครั้งนี้ คือ

- ( ) ระหว่างเวลา 08.30 น. ถึง 10.00 น. ( ) ระหว่างเวลา 10.01 น. ถึง 12.00 น.  
( ) ระหว่างเวลา 13.01 น. ถึง 14.00 น. ( ) ระหว่างเวลา 14.01 น. ถึง 16.30 น.

7. ท่านมาใช้บริการ ณ สำนักงานพัฒนาธุรกิจการค้าจังหวัดลำพูน บ่อยมากน้อยเพียงใด

- ( ) ใช้บริการครั้งแรก ( ) 1 ครั้ง/เดือน  
( ) 2-3 ครั้ง/เดือน ( ) 4-5 ครั้ง/เดือน  
( ) มากกว่า 5 ครั้ง/เดือน

ส่วนที่ 2 ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อคุณภาพบริการของสำนักงานพัฒนาธุรกิจการค้าจังหวัดลำพูน  
คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ในช่องที่ตรงกับความพึงพอใจของท่านมากที่สุด

องค์ประกอบของคุณภาพบริการ	ความพึงพอใจ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
<b>ความไว้วางใจหรือความน่าเชื่อถือ ( Reliability )</b>					
1. ความพร้อมในการให้บริการของอุปกรณ์เครื่องมือในสำนักงานฯ					
2. ระยะเวลาการให้บริการตรงตามที่แจ้งไว้					
3. ความถูกต้องในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ เช่น ออกเอกสารให้ถูกต้องตรงกับที่ยื่นขอ จดทะเบียนไม่ผิดพลาด					
4. ความสามารถแก้ไขปัญหาเมื่อเกิดข้อผิดพลาดได้อย่างรวดเร็ว					
5. ความเพียงพอของจำนวนเจ้าหน้าที่ ผู้ให้บริการ					

ส่วนที่ 2 ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อคุณภาพบริการของสำนักงานพัฒนาธุรกิจการค้าจังหวัดลำพูน (ต่อ)

องค์ประกอบของคุณภาพบริการ	ความพึงพอใจ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
<b>ด้านความมั่นใจ ( Assurance )</b>					
6. ความรู้ ความสามารถในการให้คำแนะนำและตอบข้อสงสัยอย่างชัดเจนและถูกต้อง ของเจ้าหน้าที่					
7. ความถูกต้องของข้อมูลที่ได้รับ					
8. ความสุภาพ ของเจ้าหน้าที่ให้บริการ					
9. ความน่าเชื่อถือ ของเจ้าหน้าที่ ผู้ให้บริการ					
<b>ด้านรูปลักษณ์( Tangibles )</b>					
10.ความทันสมัยของอุปกรณ์เครื่องมือในสำนักงานฯ					
11.ความสะอาด สวยงาม ของสภาพแวดล้อมในสำนักงานฯ					
12. ความสะอาด เรียบร้อย และสวยงาม ของเครื่องแต่งกายเจ้าหน้าที่					
13. ความน่าสนใจ ของข้อมูลเอกสารเผยแพร่แนะนำ เช่น แผ่นพับแนะนำการจดทะเบียน แผ่นพับการบริการข้อมูลธุรกิจ					
14. ความชัดเจน และเข้าใจง่าย ของข้อมูลเอกสารเผยแพร่แนะนำ					
<b>ด้านความใส่ใจ ( Empathy )</b>					
15. ความสนใจ และเอาใจใส่ ในการให้บริการของเจ้าหน้าที่					
16. ความสะดวกและเหมาะสมของเวลาในการให้บริการ (วันจันทร์ –ศุกร์ เวลา 8.30 – 16.30 น.)					
17. ความหลากหลายของช่องทางการเผยแพร่ข้อมูลข่าวสาร เช่น เว็บไซต์ วารสารกรมฯ สื่อวิทยุ					
18. มนุษยสัมพันธ์ของเจ้าหน้าที่ เช่น ให้บริการด้วยความยิ้มแย้มแจ่มใส พุดจาไพเราะ					
19. เจ้าหน้าที่เข้าใจในความต้องการของท่านอย่างถูกต้อง ชัดเจน					

องค์ประกอบของคุณภาพบริการ	ความพึงพอใจ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
<b>ด้านการสนองตอบลูกค้า ( Responsiveness )</b>					
20. ความเต็มใจในการให้บริการของเจ้าหน้าที่					
21. ความพร้อมของเจ้าหน้าที่ ที่สามารถให้บริการได้ทันที					
22. ความชัดเจนและเข้าใจง่าย ของขั้นตอนการรับบริการ					

ส่วนที่ 3 ข้อมูลเกี่ยวกับความสำคัญของคุณภาพการบริการของสำนักงานพัฒนาธุรกิจการค้าจังหวัดลำพูน ในแต่ละด้าน

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ในช่องที่ตรงกับความคิดเห็นของท่านมากที่สุด

องค์ประกอบของคุณภาพบริการ	ระดับความสำคัญ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
<b>1. ความไว้วางใจหรือความน่าเชื่อถือ ( Reliability )</b> - ความสามารถในการให้บริการอย่างถูกต้องและไว้วางใจได้					
<b>2. ด้านความมั่นใจ ( Assurance )</b> - เจ้าหน้าที่ที่มีความรู้ ความสามารถ และมีทักษะในการให้บริการที่ทำให้ผู้ใช้บริการรู้สึกไว้วางใจและมั่นใจในการใช้บริการ					
<b>3. ด้านรูปลักษณ์( Tangibles )</b> - ลักษณะภายนอกที่สามารถรับรู้ได้ เช่น ความสะอาด สวยงามของสำนักงานฯ บุคลิกภาพและการแต่งกายของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ					
<b>4. ด้านความใส่ใจ ( Empathy )</b> - เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความตั้งใจ สนใจและเอาใจใส่					
<b>5. ด้านการสนองตอบลูกค้า ( Responsiveness )</b> - เจ้าหน้าที่มีความพร้อมในการให้บริการ และเต็มใจให้บริการ					

ส่วนที่ 4 ข้อเสนอแนะในการปรับปรุงคุณภาพการบริการของสำนักงานพัฒนาธุรกิจการค้าจังหวัดลำพูน

.....

.....

.....

.....

ขอขอบพระคุณอย่างสูงที่ท่านกรุณาใช้เวลาอันมีค่าเพื่อตอบแบบสอบถาม  
นางสาวสุกัลยา ประทุมพันธ์ ผู้ศึกษา

## ภาคผนวก ข หนังสืออนุญาต

หนังสือยินยอมให้ข้อมูลเพื่อการศึกษา และเผยแพร่ผลการศึกษา

เขียนที่ สำนักงานพัฒนาธุรกิจการค้า  
จังหวัดลำพูน ตำบลเวียงยอง  
อำเภอเมืองลำพูน จังหวัดลำพูน

วันที่ ๑๘ เมษายน ๒๕๕๔

โดยหนังสือฉบับนี้ ข้าพเจ้า นางพิสมนต์ มงคลเทพ (ผู้มีอำนาจลงนาม) หัวหน้าสำนักงานพัฒนาธุรกิจการค้าจังหวัดลำพูน ตั้งอยู่เลขที่ อาคารพาณิชย์จังหวัดลำพูน ตำบลเวียงยอง อำเภอเมืองลำพูน จังหวัดลำพูน ขอทำหนังสือฉบับนี้เพื่อเป็นหลักฐานแสดงว่า ข้าพเจ้าได้รับทราบและยินยอมให้นางสาวสุกัลยา ประทุมนันท์ รหัสนักศึกษา ๕๒๑๕๓๒๒๑๔ นักศึกษาปริญญาโท คณะบริหารธุรกิจ (สำหรับผู้บริหาร) มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ ผู้ทำการค้นคว้าแบบอิสระ/วิทยานิพนธ์ เรื่อง ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อคุณภาพบริการของสำนักงานพัฒนาธุรกิจการค้าจังหวัดลำพูน เข้ามาศึกษาและเก็บข้อมูล ณ หน่วยงานของข้าพเจ้า ตามคำชี้แจงของผู้ศึกษา และอนุญาตให้นำผลการศึกษาเผยแพร่สู่สาธารณะได้

ทั้งนี้หากผู้ศึกษาได้กระทำภายในขอบเขตอำนาจของหนังสือยินยอมฉบับนี้ ให้มีผลสมบูรณ์และชอบด้วยกฎหมายทุกประการ และหากมีผลกระทบหรือเกิดความเสียหายขึ้น จะไม่มีการเรียกร้องแต่อย่างใด เพื่อเป็นหลักฐานแห่งความยินยอมนี้ ข้าพเจ้าได้ลงลายมือชื่อและประทับตรา (ถ้ามี) ไว้ต่อหน้าพยาน

ลงชื่อ ..... (นางพิสมนต์ มงคลเทพ) หัวหน้าสำนักงานพัฒนาธุรกิจการค้าจังหวัดลำพูน	ลงชื่อ ..... (นางสาวสุกัลยา ประทุมนันท์) (ผู้ศึกษา)
ลงชื่อ ..... (นางสาวอ้อยใจ ต้นหนองตุ) (พยาน)	ลงชื่อ ..... (นายสุทัศน์ ปาลี) (พยาน)

## ประวัติผู้เขียน

ชื่อ – สกุล

นางสาวสุกัลยา ประทุมนันท์

วัน เดือน ปีเกิด

30 มีนาคม 2522

ประวัติการศึกษา

สำเร็จการศึกษาระดับปริญญาตรีศิลปศาสตรบัณฑิต  
(บริหารธุรกิจการตลาด) สถาบันราชภัฏอุดรธานี ปีการศึกษา  
2543

ประวัติการทำงาน

- พ.ศ. 2546 ตำแหน่ง นักวิชาการพาณิชย์ 3  
สำนักงานพัฒนาธุรกิจการค้าจังหวัดน่าน
- พ.ศ. 2551 ตำแหน่ง นักวิชาการพาณิชย์ 5  
สำนักงานพัฒนาธุรกิจการค้าจังหวัดเชียงใหม่
- พ.ศ. 2553 ถึงปัจจุบัน ตำแหน่ง นักวิชาการพาณิชย์ชำนาญการ  
สำนักงานพัฒนาธุรกิจการค้าจังหวัดลำพูน