

บทที่ 3

วิธีดำเนินการวิจัย

ในการศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลดอนขมิ้น อำเภอกำแพงจังหวัดกาญจนบุรี ผู้วิจัยได้ดำเนินการในรายละเอียดตามลำดับหัวข้อต่อไปนี้

1. ตัวแปรที่ศึกษา
2. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง
3. เครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล
4. การเก็บรวบรวมข้อมูล
5. การวิเคราะห์ข้อมูลและสถิติที่ใช้

ตัวแปรที่ศึกษา

ตัวแปรที่ศึกษาในการประเมินครั้งนี้ คือ ความพึงพอใจของประชาชนในเขตพื้นที่บริการที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลดอนขมิ้นใน 4 งานบริการ คือ 1) ความพึงพอใจต่อการให้บริการงานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง 2) ความพึงพอใจต่อการให้บริการงานด้านการศึกษา 3) ความพึงพอใจต่อการให้บริการงานด้านรายได้หรือภาษี และ 4) ความพึงพอใจต่อการให้บริการงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม โดยศึกษาในประเด็นต่อไปนี้ คือ

- 1.1 ความพึงพอใจด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ
- 1.2 ความพึงพอใจด้านช่องทางการให้บริการ
- 1.3 ความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ
- 1.4 ความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

1. ประชากรในการศึกษา ได้แก่ ประชาชนในเขตพื้นที่บริการของเทศบาลตำบลดอนขมิ้น จำแนกตามงานบริการดังต่อไปนี้

- 1) งานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง จำนวน 420 คน
- 2) งานด้านการศึกษา จำนวน 420 คน
- 3) งานด้านรายได้หรือภาษี จำนวน 420 คน
- 4) งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม จำนวน 420 คน

2. ขนาดของกลุ่มตัวอย่างกำหนดโดยใช้ตารางของเครจซี่ และมอร์แกน (Krejcie and Morgan) (มาเรียม นิลพันธุ์, 2553) โดยจำแนกตามประเภทงานบริการดังต่อไปนี้

- 1) งานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง จำนวน 201 คน
- 2) งานด้านการศึกษา จำนวน 201 คน
- 3) งานด้านรายได้หรือภาษี จำนวน 201 คน
- 4) งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม จำนวน 201 คน

วิธีการสุ่มตัวอย่าง

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาในครั้งนี้ได้มาโดยใช้การสุ่มตัวอย่างแบบง่าย (simple random sampling) โดยดำเนินการดังต่อไปนี้

1. พิจารณาวัตถุประสงค์ของการศึกษาเพื่อกำหนดประชากรในการเก็บรวบรวมข้อมูลตามตัวแปรที่ศึกษา
2. กำหนดกรอบของประชากร (population frame) โดยกำหนดบัญชีประชากรที่เป็นกลุ่มเป้าหมาย คือ ผู้รับบริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในงานบริการที่สำรวจ
3. กำหนดขนาดของกลุ่มตัวอย่างโดยใช้โดยใช้ตารางเครจซี่ และมอร์แกน (Krejcie and Morgan) (มาเรียม นิลพันธุ์, 2553)
4. ดำเนินการสุ่มโดยใช้ตารางเลขสุ่มจนได้จำนวนกลุ่มตัวอย่างตามสัดส่วนประชากรในแต่ละชุมชน

เครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล

ลักษณะของเครื่องมือ

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลความพึงพอใจของผู้ใช้บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น คือ แบบสอบถามแบบมาตราส่วนประมาณค่า (rating scale) โดยใช้เกณฑ์น้ำหนักคะแนนจัดอันดับ 5 ระดับ ของลิเคิร์ต (Likert's scale) (พิชิต ฤทธิ์จรูญ, 2547, หน้า 224) ดังนี้

มีความพึงพอใจมากที่สุด	5	คะแนน
มีความพึงพอใจมาก	4	คะแนน
มีความพึงพอใจปานกลาง	3	คะแนน
มีความพึงพอใจน้อย	2	คะแนน
มีความพึงพอใจน้อยที่สุด	1	คะแนน

แบบสอบถามแบ่งออกเป็น 2 ตอน ดังต่อไปนี้

ตอนที่ 1 สอบถามข้อมูลทั่วไปของผู้ให้ข้อมูล ประกอบด้วย เพศ และระดับการศึกษา

ตอนที่ 2 สอบถามความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น
จำแนกตามงานที่สำรวจ โดยแบ่งเป็นความพึงพอใจด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ความพึงพอใจ
ด้านช่องทางการให้บริการ ความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก และตอนท้ายของแบบสอบถามเป็นข้อคำถามปลายเปิดสอบถามความคิดเห็นเกี่ยวกับการให้บริการและข้อเสนอแนะในการให้บริการ

การสร้างและพัฒนาเครื่องมือ

1. ศึกษาเอกสารและทฤษฎีที่เกี่ยวข้องเกี่ยวกับความพึงพอใจในงานบริการ และลักษณะ
การให้บริการในงานที่ต้องการประเมินขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

2. กำหนดโครงสร้างของแบบสอบถามจากการทวนเอกสารในข้อที่ 1

3. ศึกษาวิธีการสร้างแบบสอบถามมาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับ ตามแบบของลิเคิร์ท
(Likert's Scale)

4. สร้างแบบสอบถามตามขอบข่ายของเนื้อหาและจำนวนตามที่กำหนด และนำเสนอผู้ทรง
คุณวุฒิเพื่อพิจารณาความถูกต้อง ความครอบคลุมและความเหมาะสมของภาษาแต่ละข้อคำถามและ
ปรับปรุงแก้ไขตามข้อเสนอแนะ

5. นำแบบสอบถามแบบมีโครงสร้างไปให้ผู้เชี่ยวชาญ จำนวน 3 ท่าน ตรวจสอบความเที่ยงตรง
เชิงเนื้อหา (content validity) โดยวิธีการหาค่าดัชนีความสอดคล้องของข้อคำถามกับวัตถุประสงค์
(Index of Item – Objective Congruence : IOC) เลือกข้อคำถามโดยพิจารณาจากค่า IOC ที่มีค่า
มากกว่าหรือเท่ากับ 0.5 ขึ้นไป ซึ่งแสดงว่าข้อคำถามนั้นวัดได้ตรงกับจุดประสงค์

รายนามผู้ทรงคุณวุฒิตรวจสอบคุณภาพของเครื่องมือด้านความตรงเชิงเนื้อหา มีต่อไปนี้

- | | |
|------------------------------------|-----------------------------------|
| 5.1) ผศ.ดร.นฤมล ชูเมือง | ผู้อำนวยการสถาบันวิจัยและพัฒนา |
| 5.2) อ.ดร.สันติ รักษาวงศ์ | รองผู้อำนวยการสถาบันวิจัยและพัฒนา |
| 5.3) อ.ว่าที่ร้อยโทศุภกฤต สุขเจริญ | รองผู้อำนวยการสถาบันวิจัยและพัฒนา |

ผู้วิจัยเลือกใช้ข้อความในแบบสอบถามที่ได้ค่าดัชนีความสอดคล้องของข้อคำถามกับ
วัตถุประสงค์ (IOC) ตั้งแต่ 0.67 – 1.00

6. หาค่าความเชื่อมั่น (reliability) โดยนำแบบสอบถามไปทดลองใช้กับประชาชนในเขตพื้นที่
บริการอื่น จำนวน 40 คน จากนั้นนำมาหาค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาของคอนบาค (Cronbach's Alpha
Coefficient) (พิชิต ฤทธิ์จรรยา, 2547, หน้า 248) ซึ่งได้ค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ 0.87

7. ดำเนินการจัดพิมพ์แบบสอบถามฉบับจริง

การเก็บรวบรวมข้อมูล

การเก็บรวบรวมข้อมูลเพื่อสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการตามประเด็นที่ศึกษา ผู้วิจัยดำเนินการดังต่อไปนี้

1. ผู้วิจัยลงพื้นที่ทุกชุมชนในเขตบริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น
2. ผู้วิจัยแจกแบบสอบถาม อธิบายแนะนำวัตถุประสงค์ วิธีการตอบ และรับข้อมูลคืนด้วยตนเอง
3. จัดแยกแบบสอบถามตามงานบริการและตรวจสอบความครบถ้วนของข้อมูลในขั้นต้น
4. เก็บรวบรวมข้อมูลเพิ่มเติมในกรณีที่ข้อมูลไม่ครบถ้วน หรือไม่สมบูรณ์

การวิเคราะห์ข้อมูล

1. สถิติที่ใช้ในการตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือ

1.1 การหาค่าดัชนีความสอดคล้องของข้อคำถามกับจุดประสงค์ (Index of Item – Objective Congruence : IOC) (พิชิต ฤทธิ์จรูญ, 2547, หน้า 242)

$$IOC = \frac{\sum R}{N}$$

IOC แทน ดัชนีความสอดคล้องระหว่างข้อคำถามกับวัตถุประสงค์

$\sum R$ แทน ผลรวมของคะแนนความคิดเห็นของผู้เชี่ยวชาญ

N แทน จำนวนผู้เชี่ยวชาญ

1.2 การหาค่าความเชื่อมั่น (reliability) ของแบบสอบถามดำเนินการโดยใช้ค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาของครอนบาค (Cronbach Alpha Coefficient)

2. สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

2.1 ใช้การวิเคราะห์เนื้อหา (content analysis) โดยพิจารณาความเหมือนและจำแนกประเภทของข้อมูลสำหรับข้อมูลเชิงคุณภาพจากคำถามปลายเปิด

2.2 วิเคราะห์ข้อมูลเชิงปริมาณดังต่อไปนี้คำนวณค่าเฉลี่ย (M) และค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) ในแต่ละงานบริการโดยประยุกต์ใช้เกณฑ์ของเบสท์ (Best, 1978; อ้างถึงใน บุญชม ศรีสะอาด, 2532, หน้า 100) ในการกำหนดระดับความพึงพอใจจากค่าเฉลี่ย ดังต่อไปนี้

4.50 - 5.00	หมายถึง	มีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด
3.50 - 4.49	หมายถึง	มีความพึงพอใจในระดับมาก
2.50 - 3.49	หมายถึง	มีความพึงพอใจในระดับปานกลาง
1.50 - 2.49	หมายถึง	มีความพึงพอใจในระดับน้อย
1.00 - 1.49	หมายถึง	มีความพึงพอใจในระดับน้อยที่สุด

บทที่ 4

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลการศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลดอนขมิ้น อำเภอลำทะเมนชัย จังหวัดกาฬสินธุ์ นำเสนอตามลำดับต่อไปนี้

1. ข้อมูลพื้นฐานของผู้ตอบแบบสอบถาม
2. งานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง
3. งานด้านการศึกษา
4. งานด้านรายได้หรือภาษี
5. งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม
6. ความพึงพอใจของผู้รับบริการในภาพรวม

1. ข้อมูลพื้นฐานของผู้ให้ข้อมูล

ข้อมูลพื้นฐานของผู้ให้ข้อมูลในการศึกษาค้นคว้าครั้งนี้ประกอบด้วยเพศ และระดับการศึกษาของผู้ให้ข้อมูล ซึ่งแสดงรายละเอียดในตารางที่ 1 และตารางที่ 2 ดังต่อไปนี้

ตารางที่ 1 ผู้ให้ข้อมูล จำแนกตามเพศ

เพศ	งานบริการ							
	งานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง		งานด้านการศึกษา		งานด้านรายได้หรือภาษี		งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
ชาย	99	49.25	99	49.25	99	49.25	99	49.25
หญิง	102	50.75	102	50.75	102	50.75	102	50.75
รวม	201	100	201	100	201	100	201	100

ข้อมูลจากตารางที่ 1 พบว่า

1. ผู้ให้ข้อมูลในการสำรวจความพึงพอใจที่มีต่องานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง เป็นเพศชาย จำนวน 99 คน คิดเป็นร้อยละ 49.25 และเป็นเพศหญิง จำนวน 102 คน คิดเป็นร้อยละ 50.75
2. ผู้ให้ข้อมูลในการสำรวจความพึงพอใจที่มีต่องานด้านการศึกษา เป็นเพศชาย จำนวน 99 คน คิดเป็นร้อยละ 49.25 และเป็นเพศหญิง จำนวน 102 คน คิดเป็น ร้อยละ 50.75
3. ผู้ให้ข้อมูลในการสำรวจความพึงพอใจที่มีต่องานด้านรายได้หรือภาษีเป็นเพศชาย จำนวน 99 คน คิดเป็นร้อยละ 49.25 และเป็นเพศหญิง จำนวน 102 คน คิดเป็น ร้อยละ 50.75
4. ผู้ให้ข้อมูลในการสำรวจความพึงพอใจที่มีต่องานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม เป็นเพศชาย จำนวน 99 คน คิดเป็นร้อยละ 49.25 และเป็นเพศหญิง จำนวน 102 คน คิดเป็น ร้อยละ 50.75

ตารางที่ 2 ผู้ให้ข้อมูลจำแนกตามระดับการศึกษา

ระดับการศึกษา	งานบริการ							
	งานด้านโยธา การ ขออนุญาตปลูก สิ่งก่อสร้าง		งานด้าน การศึกษา		งานด้านรายได้ หรือภาษี		งานด้านพัฒนา ชุมชนและ สวัสดิการสังคม	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
ไม่ได้เรียนหนังสือ	-	-	-	-	-	-	-	-
ประถมศึกษา	50	24.88	50	24.88	50	24.88	50	24.88
มัธยมศึกษาตอนต้น	45	22.39	45	22.39	45	22.39	45	22.39
มัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช.	65	32.34	65	32.34	65	32.34	65	32.34
อนุปริญญา/ปวส.	19	9.45	19	9.45	19	9.45	19	9.45
ปริญญาตรี	22	10.95	22	10.95	22	10.95	22	10.95
สูงกว่าปริญญาตรี	-	-	-	-	-	-	-	-
รวม	201	100	201	100	201	100	201	100

ข้อมูลจากตารางที่ 2 พบว่า

1. ผู้ให้ข้อมูลในงานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง ส่วนใหญ่สำเร็จการศึกษาระดับมัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช. คิดเป็นร้อยละ 32.34 รองลงมาคือ ระดับประถมศึกษา คิดเป็นร้อยละ 24.88 ระดับมัธยมศึกษาตอนต้น คิดเป็นร้อยละ 22.39 ระดับปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ 10.95 และระดับอนุปริญญา คิดเป็นร้อยละ 9.45 ตามลำดับ

2. ผู้ให้ข้อมูลในงานด้านการศึกษา ส่วนใหญ่สำเร็จการศึกษาระดับมัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช. คิดเป็นร้อยละ 32.34 รองลงมาคือ ระดับประถมศึกษา คิดเป็นร้อยละ 24.88 ระดับมัธยมศึกษาตอนต้น คิดเป็นร้อยละ 22.39 ระดับปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ 10.95 และระดับอนุปริญญา คิดเป็นร้อยละ 9.45 ตามลำดับ

3. ผู้ให้ข้อมูลในงานด้านรายได้หรืออาชีพ ส่วนใหญ่สำเร็จการศึกษาระดับมัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช. คิดเป็นร้อยละ 32.34 รองลงมาคือ ระดับประถมศึกษา คิดเป็นร้อยละ 24.88 ระดับมัธยมศึกษาตอนต้น คิดเป็นร้อยละ 22.39 ระดับปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ 10.95 และระดับอนุปริญญา คิดเป็นร้อยละ 9.45 ตามลำดับ

4. ผู้ให้ข้อมูลในงานด้านการให้บริการต่องานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม ส่วนใหญ่สำเร็จการศึกษาระดับมัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช. คิดเป็นร้อยละ 32.34 รองลงมาคือ ระดับประถมศึกษา คิดเป็นร้อยละ 24.88 ระดับมัธยมศึกษาตอนต้น คิดเป็นร้อยละ 22.39 ระดับปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ 10.95 และระดับอนุปริญญา คิดเป็นร้อยละ 9.45 ตามลำดับ

2. ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่องานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง

ผลการศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่องานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้างแสดงในตารางที่ 3 ดังต่อไปนี้

ตารางที่ 3 ค่าเฉลี่ยและค่าร้อยละของความพึงพอใจที่มีต่องานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง

รายการสำรวจ	ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	ค่าร้อยละของค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ
ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ				
1. ขั้นตอนเป็นไปตามที่ระเบียบกำหนด	4.91	0.29	98.20	มากที่สุด
2. การให้บริการเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด	4.94	0.24	98.80	มากที่สุด
3. การแจ้งแผนผังขั้นตอนและผู้ให้บริการ	4.92	0.27	98.40	มากที่สุด
4. แบบฟอร์มมีความชัดเจน และมีตัวอย่างการกรอกแบบฟอร์มหรือคำร้อง	4.93	0.26	98.60	มากที่สุด
5. ความเป็นธรรมของการบริการ เช่น เรียงตามลำดับก่อนหลัง มีความเสมอภาคเท่าเทียมกัน	4.94	0.25	98.80	มากที่สุด
6. ความสะดวกรวดเร็วในการให้บริการแต่ละขั้นตอน	4.93	0.26	98.60	มากที่สุด
ความพึงพอใจด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ	4.93	0.26	98.60	มากที่สุด
ด้านช่องทางการให้บริการ				
7. มีการประชาสัมพันธ์การให้บริการ เช่น บอร์ดประชาสัมพันธ์ เสียงตามสาย เว็บไซต์	4.94	0.25	98.80	มากที่สุด
8. มีช่องทางการรับฟังความคิดเห็นต่อการให้บริการ เช่น ตู้รับฟังความคิดเห็น เว็บไซต์ ไลน์	4.93	0.26	98.60	มากที่สุด
9. การจัดให้มีสายด่วนนายกฯ หรือสายด่วนปลัดฯ	4.91	0.29	98.20	มากที่สุด
ความพึงพอใจด้านช่องทางการให้บริการ	4.93	0.26	98.60	มากที่สุด
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ				
10. ความสุภาพ กิริยามารยาทของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.93	0.26	98.60	มากที่สุด
11. ความเหมาะสมในการแต่งกาย บุคลิกลักษณะของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.91	0.29	98.20	มากที่สุด
12. ความเอาใจใส่ กระตือรือร้น และความพร้อมในการให้บริการ	4.93	0.26	98.60	มากที่สุด
13. เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เช่น การตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำ ช่วยแก้ปัญหาได้	4.90	0.31	98.00	มากที่สุด

รายการสำรวจ	ค่าเฉลี่ย ความ พึงพอใจ	ส่วน เบี่ยงเบน มาตรฐาน	ค่าร้อยละ ของค่าเฉลี่ย ความพึงพอใจ	ระดับความ พึงพอใจ
14. เจ้าหน้าที่ให้บริการต่อผู้รับบริการเหมือนกันทุกราย โดยไม่เลือกปฏิบัติ	4.94	0.24	98.80	มากที่สุด
15. ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ส่วนตัว ฯลฯ	4.93	0.26	98.60	มากที่สุด
ความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.92	0.27	98.40	มากที่สุด
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก				
16. ความสะดวกของสถานที่ตั้งในการเดินทางมารับบริการ	4.90	0.31	98.00	มากที่สุด
17. ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น น้ำดื่ม ที่จอดรถ ห้องน้ำ ที่นั่งคอยรับบริการ	4.91	0.29	98.20	มากที่สุด
18. ความสะอาด และความเป็นระเบียบเรียบร้อยของสถานที่ให้บริการ	4.94	0.24	98.80	มากที่สุด
19. ความเพียงพอของอุปกรณ์ เครื่องมือในการให้บริการ	4.91	0.29	98.20	มากที่สุด
20. ป้ายข้อความ ป้ายประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับการให้บริการมีความชัดเจน เข้าใจง่าย	4.93	0.26	98.60	มากที่สุด
21. มีสื่อประชาสัมพันธ์/คู่มือและเอกสารให้ความรู้	4.90	0.30	98.00	มากที่สุด
22. วัสดุ อุปกรณ์สำหรับการให้บริการมีความทันสมัย	4.93	0.26	98.60	มากที่สุด
ความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	4.92	0.28	98.40	มากที่สุด
สรุปความพึงพอใจที่มีต่องานบริการ	4.92	0.27	98.40	มากที่สุด

ข้อมูลจากตารางที่ 3 พบว่า ผู้รับบริการในงานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้างมีความพึงพอใจต่อการบริการในด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการด้านช่องทางการให้บริการด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวกคิดเป็นค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.92 จากคะแนนเต็ม 5.00 หรือคิดเป็นร้อยละ 98.40 ซึ่งเป็นความพึงพอใจในระดับมากที่สุด

ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการแต่ละด้าน มีดังต่อไปนี้

1. ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ พบว่า ผู้รับบริการมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 4.93 จากคะแนนเต็ม 5.00 หรือคิดเป็นร้อยละ 98.60 ซึ่งเป็นความพึงพอใจในระดับมากที่สุด โดยมีความพึงพอใจในการให้บริการเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนดและความเป็นธรรมของการบริการ เช่น เรียงตามลำดับ ก่อนหลัง มีความเสมอภาคเท่าเทียมกันมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 4.94 จากคะแนนเต็ม 5.00 หรือคิดเป็นร้อยละ 98.80 ซึ่งเป็นความพึงพอใจในระดับมากที่สุด

2. ด้านช่องทางการให้บริการ พบว่า ผู้รับบริการมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 4.93 จากคะแนนเต็ม 5.00 หรือคิดเป็นร้อยละ 98.60 ซึ่งเป็นความพึงพอใจในระดับมากที่สุด โดยมีความพึงพอใจการประชาสัมพันธ์การให้บริการ เช่น บอร์ดประชาสัมพันธ์ เสียงตามสาย มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 4.94 จากคะแนนเต็ม 5.00 หรือคิดเป็นร้อยละ 98.80 ซึ่งเป็นความพึงพอใจในระดับมากที่สุด

3. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ พบว่า ผู้รับบริการมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 4.92 จากคะแนนเต็ม 5.00 หรือคิดเป็นร้อยละ 98.40 ซึ่งเป็นความพึงพอใจในระดับมากที่สุด โดยมีความพึงพอใจเจ้าหน้าที่ให้บริการต่อผู้รับบริการเหมือนกันทุกราย โดยไม่เลือกปฏิบัติ มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 4.94 จากคะแนนเต็ม 5.00 หรือคิดเป็นร้อยละ 98.80 ซึ่งเป็นความพึงพอใจในระดับมากที่สุด

4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก พบว่า ผู้รับบริการมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 4.92 จากคะแนนเต็ม 5.00 หรือคิดเป็นร้อยละ 98.40 ซึ่งเป็นความพึงพอใจในระดับมากที่สุด โดยมีความพึงพอใจความสะอาด และความเป็นระเบียบเรียบร้อยของสถานที่ให้บริการมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 4.94 จากคะแนนเต็ม 5.00 หรือคิดเป็นร้อยละ 98.80 ซึ่งเป็นความพึงพอใจในระดับมากที่สุด

3. ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่องานด้านการศึกษา

ผลการศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่องานด้านการศึกษา แสดงในตารางที่ 4 ดังต่อไปนี้

ตารางที่ 4 ค่าเฉลี่ยและค่าร้อยละของความพึงพอใจที่มีต่องานด้านการศึกษา

รายการสำรวจ	ค่าเฉลี่ย ความ พึงพอใจ	ส่วน เบี่ยงเบน มาตรฐาน	ค่าร้อยละ ของค่าเฉลี่ย ความพึงพอใจ	ระดับความ พึงพอใจ
ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ				
1. ขั้นตอนการขอรับบริการสะดวก ไม่ยุ่งยาก	4.90	0.30	98.00	มากที่สุด
2. การให้บริการครอบคลุมพื้นที่รับผิดชอบ	4.92	0.27	98.40	มากที่สุด
3. การให้บริการมีความเป็นธรรม เสมอภาคเท่าเทียมกัน	4.92	0.28	98.40	มากที่สุด
4. การให้บริการเป็นไปตามกำหนดเวลา เช่น การรับสมัคร การดำเนินการจัดการเรียนการสอน	4.88	0.33	97.60	มากที่สุด
5. การมีส่วนร่วมของผู้ปกครองในการจัดการเรียนการสอน และกิจกรรมอื่น ๆ	4.89	0.31	97.80	มากที่สุด
6. การจัดการเรียนการสอนเน้นพัฒนาเด็กครบทุกด้าน ได้แก่ ร่างกาย สติปัญญา ศิลธรรม อารมณ์สังคม	4.91	0.29	98.20	มากที่สุด
7. กิจกรรมที่จัดมีความเหมาะสมสำหรับการเรียนรู้ของเด็ก	4.93	0.26	98.60	มากที่สุด
ความพึงพอใจด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ	4.91	0.29	98.20	มากที่สุด
ด้านช่องทางการให้บริการ				
8. มีการประชาสัมพันธ์การให้บริการ เช่น บอร์ดประชาสัมพันธ์ เสียงตามสาย เว็บไซต์	4.91	0.29	98.20	มากที่สุด
9. มีช่องทางการรับฟังความคิดเห็นต่อการให้บริการ เช่น ตู้รับฟังความคิดเห็น เว็บไซต์ ไลน์	4.94	0.24	98.80	มากที่สุด
10. มีการจัดตั้งไลน์กลุ่มสำหรับ ครู และผู้ปกครองในการบริการและให้ข้อมูลข่าวสาร	4.93	0.26	98.60	มากที่สุด
11. มีการให้บริการในช่องทางอื่น ๆ เช่น การบริการนอกเวลา และสถานที่	4.95	0.22	99.00	มากที่สุด
ความพึงพอใจด้านช่องทางการให้บริการ	4.93	0.25	98.60	มากที่สุด
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ				
12. ความสุภาพ กิริยามารยาทของครูและผู้ดูแลเด็ก	4.93	0.26	98.60	มากที่สุด

รายการสำรวจ	ค่าเฉลี่ย ความ พึงพอใจ	ส่วน เบี่ยงเบน มาตรฐาน	ค่าร้อยละ ของค่าเฉลี่ย ความพึงพอใจ	ระดับความ พึงพอใจ
13. ความเหมาะสมในการแต่งกาย บุคลิกลักษณะ ของครูและผู้ดูแลเด็ก	4.94	0.25	98.80	มากที่สุด
14. ครูมีความรู้ ความเข้าใจในเนื้อหาและวิธีการจัด การศึกษาให้แก่เด็กเล็ก	4.93	0.26	98.60	มากที่สุด
15. ครู ผู้ดูแลเด็กมีความรักเด็ก มีความสัมพันธ์ที่ดี กับเด็ก	4.91	0.29	98.20	มากที่สุด
16. ครู ผู้ดูแลเด็กมีความสัมพันธ์ที่ดีกับผู้ปกครอง	4.92	0.28	98.40	มากที่สุด
17. ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่รับ สินบน ไม่หาประโยชน์ส่วนตัว ฯลฯ	4.92	0.28	98.40	มากที่สุด
ความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.92	0.27	98.40	มากที่สุด
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก				
18. ความสะดวกของสถานที่ตั้งของศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก	4.90	0.31	98.00	มากที่สุด
19. ห้องเรียนเหมาะสมกับการจัดการเรียนการสอน	4.91	0.29	98.20	มากที่สุด
20. ห้องน้ำสะอาด เหมาะสมกับวัยของเด็ก	4.91	0.29	98.20	มากที่สุด
21. ห้องอาหารมีความสะอาด ถูกสุขอนามัย	4.93	0.26	98.60	มากที่สุด
22. สนามเด็กเล่นและเครื่องเล่นเด็กมีความปลอดภัย	4.94	0.25	98.80	มากที่สุด
23. ความเพียงพอของอุปกรณ์ สื่อสำหรับจัดการเรียน การสอน	4.95	0.22	99.00	มากที่สุด
24. สถานที่มีความสะอาด เป็นระเบียบ เรียบร้อย	4.93	0.26	98.60	มากที่สุด
25. มีการจัดการเรียนระบบออนไลน์ การจัดทำใบงาน	4.92	0.28	98.40	มากที่สุด
ความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	4.92	0.27	98.40	มากที่สุด
สรุปความพึงพอใจที่มีต่องานบริการ	4.92	0.27	98.40	มากที่สุด

ข้อมูลจากตารางที่ 4 พบว่า ผู้รับบริการในงานด้านการศึกษามีความพึงพอใจต่อการบริการ
ในด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และ
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกคิดเป็นค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.92 จากคะแนนเต็ม 5.00 หรือคิดเป็นร้อยละ
98.40 ซึ่งเป็นความพึงพอใจในระดับมากที่สุด

ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการแต่ละด้าน มีดังต่อไปนี้

1. ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ พบว่า ผู้รับบริการมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ
เท่ากับ 4.91 จากคะแนนเต็ม 5.00 หรือคิดเป็นร้อยละ 98.20 ซึ่งเป็นความพึงพอใจในระดับมากที่สุด
โดยมีความพึงพอใจกิจกรรมที่จัดมีความเหมาะสมสำหรับการเรียนรู้ของเด็ก มีความเสมอภาคเท่า

เทียมกันมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 4.93 จากคะแนนเต็ม 5.00 หรือคิดเป็นร้อยละ 98.60 ซึ่งเป็นความพึงพอใจในระดับมากที่สุด

2. ด้านช่องทางการให้บริการ พบว่า ผู้รับบริการมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 4.93 จากคะแนนเต็ม 5.00 หรือคิดเป็นร้อยละ 98.60 ซึ่งเป็นความพึงพอใจในระดับมากที่สุด โดยมีความพึงพอใจมีการให้บริการในช่องทางอื่น ๆ เช่น การบริการนอกเวลา และสถานที่ มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 4.95 จากคะแนนเต็ม 5.00 หรือคิดเป็นร้อยละ 99.00 ซึ่งเป็นความพึงพอใจในระดับมากที่สุด

3. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ พบว่า ผู้รับบริการมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 4.92 จากคะแนนเต็ม 5.00 หรือคิดเป็นร้อยละ 98.40 ซึ่งเป็นความพึงพอใจในระดับมากที่สุด โดยมีความพึงพอใจความเหมาะสมในการแต่งกาย บุคลิกลักษณะของครูและผู้ดูแลเด็ก มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 4.94 จากคะแนนเต็ม 5.00 หรือคิดเป็นร้อยละ 98.80 ซึ่งเป็นความพึงพอใจในระดับมากที่สุด

4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก พบว่า ผู้รับบริการมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 4.92 จากคะแนนเต็ม 5.00 หรือคิดเป็นร้อยละ 98.40 ซึ่งเป็นความพึงพอใจในระดับมากที่สุด โดยมีความพึงพอใจสนามเด็กเล่นและเครื่องเล่นเด็กมีความปลอดภัย มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 4.94 จากคะแนนเต็ม 5.00 หรือคิดเป็นร้อยละ 98.80 ซึ่งเป็นความพึงพอใจในระดับมากที่สุด

4. ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่องานด้านรายได้หรือภาษี

ผลการศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่องานด้านรายได้หรือภาษี แสดงในตารางที่ 5 ดังต่อไปนี้

ตารางที่ 5 ค่าเฉลี่ยและค่าร้อยละของความพึงพอใจที่มีต่องานด้านรายได้หรือภาษี

รายการสำรวจ	ค่าเฉลี่ย ความ พึงพอใจ	ส่วน เบี่ยงเบน มาตรฐาน	ค่าร้อยละ ของค่าเฉลี่ย ของความพึงพอใจ	ระดับความ พึงพอใจ
ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ				
1. ขั้นตอนการให้บริการมีความคล่องตัว สะดวกรวดเร็ว	4.92	0.28	98.40	มากที่สุด
2. การให้บริการเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด	4.94	0.24	98.80	มากที่สุด
3. การให้บริการเป็นไปตามระเบียบที่กำหนด	4.91	0.29	98.20	มากที่สุด
4. การแจ้งแผนผังขั้นตอนและผู้รับผิดชอบในการให้บริการ	4.90	0.30	98.00	มากที่สุด
5. แบบฟอร์มการยื่นภาษีมีความชัดเจน และมีตัวอย่าง การกรอกแบบฟอร์มหรือคำร้อง	4.93	0.26	98.60	มากที่สุด
6. ความเป็นธรรมชาติของการบริการ เช่น เรียงตามลำดับ ก่อนหลัง มีความเสมอภาคเท่าเทียมกัน	4.92	0.27	98.40	มากที่สุด
7. ความครบถ้วนถูกต้องของการให้บริการ	4.90	0.30	98.00	มากที่สุด
ความพึงพอใจด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ	4.92	0.28	98.40	มากที่สุด
ด้านช่องทางการให้บริการ				
8. มีการประชาสัมพันธ์การให้บริการ เช่น บอร์ด ประชาสัมพันธ์ เสียงตามสาย เว็บไซต์	4.92	0.27	98.40	มากที่สุด
9. มีช่องทางการรับฟังความคิดเห็นต่อการให้บริการ เช่น ตู้รับฟังความคิดเห็น เว็บไซต์ ไลน์	4.89	0.31	97.80	มากที่สุด
10. การจัดให้มีสายด่วนนายกฯ หรือสายด่วนปลัดฯ	4.90	0.31	98.00	มากที่สุด
11. มีการให้บริการในช่องทางอื่น ๆ เช่น การบริการนอก สถานที่ การให้บริการนอกเวลา	4.88	0.33	97.60	มากที่สุด
ความพึงพอใจด้านช่องทางการให้บริการ	4.90	0.30	98.00	มากที่สุด
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ				
12. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสุภาพ มีกิริยา มารยาทที่ดี	4.91	0.29	98.20	มากที่สุด
13. ความเหมาะสมในการแต่งกาย บุคลิกลักษณะของ เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.94	0.24	98.80	มากที่สุด
14. ความเอาใจใส่ กระตือรือร้น และความพร้อมในการ ให้บริการ	4.92	0.28	98.40	มากที่สุด

รายการสำรวจ	ค่าเฉลี่ย ความ พึงพอใจ	ส่วน เบี่ยงเบน มาตรฐาน	ค่าร้อยละ ของค่าเฉลี่ย ของความพึงพอใจ	ระดับความ พึงพอใจ
15. เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เช่น การตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำ ช่วยแก้ปัญหาได้	4.88	0.33	97.60	มากที่สุด
16. เจ้าหน้าที่ให้บริการต่อผู้รับบริการเหมือนกันทุกราย โดยไม่เลือกปฏิบัติ	4.92	0.28	98.40	มากที่สุด
17. ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่รับสินบนไม่หาประโยชน์ส่วนตัว ฯลฯ	4.89	0.31	97.80	มากที่สุด
ความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.91	0.00	98.20	มากที่สุด
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก				
18. ความสะดวกของสถานที่ตั้งในการเดินทางมารับบริการ	4.92	0.27	98.40	มากที่สุด
19. ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น น้ำดื่ม ที่จอดรถ ห้องน้ำ ที่นั่งคอยรับบริการ	4.91	0.29	98.20	มากที่สุด
20. ความสะอาดและความเป็นระเบียบของสถานที่ให้บริการ	4.95	0.23	99.00	มากที่สุด
21. ความเพียงพอของอุปกรณ์ เครื่องมือในการให้บริการ	4.90	0.30	98.00	มากที่สุด
22. สถานที่ที่มีความเป็นระเบียบ สะดวกต่อการติดต่อขอรับบริการ	4.92	0.28	98.40	มากที่สุด
23. ป้ายข้อความ ป้ายประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับการให้บริการ มีความชัดเจน เข้าใจง่าย	4.95	0.23	99.00	มากที่สุด
24. มีสื่อประชาสัมพันธ์/คู่มือและเอกสารให้ความรู้	4.93	0.26	98.60	มากที่สุด
25. จุดหรือช่องทางการให้บริการมีความเหมาะสมและเข้าถึงได้สะดวก	4.94	0.24	98.80	มากที่สุด
ความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	4.92	0.26	98.60	มากที่สุด
สรุปความพึงพอใจที่มีต่องานบริการ	4.91	0.21	98.20	มากที่สุด

ข้อมูลจากตารางที่ 5 พบว่า ผู้รับบริการในงานด้านรายได้หรือภาษี มีความพึงพอใจต่อการบริการในด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก คิดเป็นค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.91 จากคะแนนเต็ม 5.00 หรือคิดเป็นร้อยละ 98.20 ซึ่งเป็นความพึงพอใจในระดับมากที่สุด

ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการแต่ละด้าน มีดังต่อไปนี้

1. ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ พบว่า ผู้รับบริการมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 4.92 จากคะแนนเต็ม 5.00 หรือคิดเป็นร้อยละ 98.40 ซึ่งเป็นความพึงพอใจในระดับมากที่สุด โดยมีความพึงพอใจการให้บริการเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด มีความเสมอภาคเท่าเทียมกันมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 4.94 จากคะแนนเต็ม 5.00 หรือคิดเป็นร้อยละ 98.80 ซึ่งเป็นความพึงพอใจในระดับมากที่สุด

2. ด้านช่องทางการให้บริการ พบว่า ผู้รับบริการมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 4.90 จากคะแนนเต็ม 5.00 หรือคิดเป็นร้อยละ 98.00 ซึ่งเป็นความพึงพอใจในระดับมากที่สุด โดยมีความพึงพอใจมีการประชาสัมพันธ์การให้บริการ เช่น บอร์ดประชาสัมพันธ์ เสียงตามสาย เว็บไซต์ มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 4.92 จากคะแนนเต็ม 5.00 หรือคิดเป็นร้อยละ 98.40 ซึ่งเป็นความพึงพอใจในระดับมากที่สุด

3. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ พบว่า ผู้รับบริการมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 4.91 จากคะแนนเต็ม 5.00 หรือคิดเป็นร้อยละ 98.20 ซึ่งเป็นความพึงพอใจในระดับมากที่สุด โดยมีความพึงพอใจความเหมาะสมในการแต่งกาย บุคลิกลักษณะของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 4.94 จากคะแนนเต็ม 5.00 หรือคิดเป็นร้อยละ 98.80 ซึ่งเป็นความพึงพอใจในระดับมากที่สุด

4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก พบว่า ผู้รับบริการมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 4.92 จากคะแนนเต็ม 5.00 หรือคิดเป็นร้อยละ 98.40 ซึ่งเป็นความพึงพอใจในระดับมากที่สุด โดยมีความพึงพอใจความสะอาดและความเป็นระเบียบของสถานที่ให้บริการ และป้ายข้อความ ป้ายประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับการให้บริการมีความชัดเจน เข้าใจง่าย มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 4.95 จากคะแนนเต็ม 5.00 หรือคิดเป็นร้อยละ 99.00 ซึ่งเป็นความพึงพอใจในระดับมากที่สุด

5. ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่องานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม

ผลการศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่องานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม แสดงในตารางที่ 6 ดังต่อไปนี้

ตารางที่ 6 ค่าเฉลี่ยและค่าร้อยละของความพึงพอใจที่มีต่องานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม

รายการสำรวจ	ค่าเฉลี่ย ความ พึงพอใจ	ส่วน เบี่ยงเบน มาตรฐาน	ค่าร้อยละ ของค่าเฉลี่ย ของความพึงพอใจ	ระดับ ความ พึงพอใจ
ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ				
1. ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยาก สะดวก คล่องตัว	4.89	0.32	97.80	มากที่สุด
2. การให้บริการเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด	4.90	0.30	98.00	มากที่สุด
3. การให้บริการเป็นไปตามระเบียบที่กำหนด	4.93	0.26	98.60	มากที่สุด
4. การแจ้งแผนผังขั้นตอนการให้บริการ	4.92	0.27	98.40	มากที่สุด
5. แบบฟอร์มมีความชัดเจน และมีตัวอย่างการกรอกแบบฟอร์มหรือคำร้อง	4.93	0.26	98.60	มากที่สุด
6. ความเป็นธรรมของการบริการ เช่น เรียงตามลำดับก่อนหลัง มีความเสมอภาคเท่าเทียมกัน	4.92	0.28	98.40	มากที่สุด
7. ความครบถ้วนถูกต้องของการให้บริการ	4.90	0.31	98.00	มากที่สุด
ความพึงพอใจด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ	4.91	0.28	98.20	มากที่สุด
ด้านช่องทางการให้บริการ				
8. มีการประชาสัมพันธ์การให้บริการ เช่น บอร์ดประชาสัมพันธ์ เสียงตามสาย เว็บไซต์	4.93	0.26	98.60	มากที่สุด
9. มีช่องทางการรับฟังความคิดเห็นต่อการให้บริการ เช่น ตู้รับฟังความคิดเห็น เว็บไซต์ ไลน์	4.89	0.31	97.80	มากที่สุด
10. การจัดให้มีสายด่วนนายกฯ หรือสายด่วนปลัดฯ	4.92	0.28	98.40	มากที่สุด
11. มีการให้บริการในช่องทางอื่น ๆ เช่น การบริการนอกสถานที่ การให้บริการนอกเวลา	4.90	0.30	98.00	มากที่สุด
ความพึงพอใจด้านช่องทางการให้บริการ	4.91	0.29	98.20	มากที่สุด
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ				
12. ความสุภาพ กิริยามารยาทของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.90	0.30	98.04	มากที่สุด
13. ความเหมาะสมในการแต่งกาย บุคลิกลักษณะของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.92	0.27	98.40	มากที่สุด
14. ความเอาใจใส่ กระตือรือร้น และความพร้อมในการให้บริการ	4.93	0.26	98.60	มากที่สุด
15. เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เช่น การตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัยให้คำแนะนำ ช่วยแก้ปัญหาได้	4.92	0.28	98.40	มากที่สุด

รายการสำรวจ	ค่าเฉลี่ย ความ พึงพอใจ	ส่วน เบี่ยงเบน มาตรฐาน	ค่าร้อยละ ของค่าเฉลี่ย ความพึงพอใจ	ระดับ ความ พึงพอใจ
16. เจ้าหน้าที่ให้บริการต่อผู้รับบริการเหมือนกันทุกราย โดย ไม่เลือกปฏิบัติ	4.92	0.28	98.40	มากที่สุด
17. ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ส่วนตัว ฯลฯ	4.93	0.26	98.60	มากที่สุด
ความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.92	0.28	98.40	มากที่สุด
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก				
18. ความสะดวกของสถานที่ตั้งในการเดินทางมารับบริการ	4.92	0.27	98.40	มากที่สุด
19. ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น น้ำดื่ม ที่จอดรถ ห้องน้ำ ที่นั่งคอยรับบริการ	4.95	0.23	99.00	มากที่สุด
20. ความสะอาดของสถานที่ให้บริการโดยรวม	4.91	0.29	98.20	มากที่สุด
21. ความเพียงพอของอุปกรณ์ เครื่องมือในการให้บริการ	4.91	0.29	98.20	มากที่สุด
22. สถานที่มีความเป็นระเบียบ สะดวกต่อการติดต่อขอรับบริการ	4.90	0.30	98.00	มากที่สุด
23. ป้ายข้อความ ป้ายประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับการให้บริการมี ความชัดเจน เข้าใจง่าย	4.91	0.29	98.20	มากที่สุด
24. มีสื่อประชาสัมพันธ์/คู่มือและเอกสารให้ความรู้	4.92	0.27	98.40	มากที่สุด
25. จุดหรือช่องทางการให้บริการมีความเหมาะสมและเข้าถึงได้ สะดวก	4.90	0.30	98.00	มากที่สุด
ความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	4.91	0.28	98.20	มากที่สุด
สรุปความพึงพอใจที่มีต่องานบริการ	4.91	0.28	98.20	มากที่สุด

ข้อมูลจากตารางที่ 6 พบว่า ผู้รับบริการในงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคมมีความพึงพอใจต่อการบริการในด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก คิดเป็นค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.91 จากคะแนนเต็ม 5.00 หรือคิดเป็นร้อยละ 98.20 ซึ่งเป็นความพึงพอใจในระดับมากที่สุด

ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการแต่ละด้าน มีดังต่อไปนี้

1. ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ พบว่า ผู้รับบริการมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 4.91 จากคะแนนเต็ม 5.00 หรือคิดเป็นร้อยละ 98.20 ซึ่งเป็นความพึงพอใจในระดับมากที่สุด โดยมีความพึงพอใจการให้บริการเป็นไปตามระเบียบที่กำหนด และแบบฟอร์มมีความชัดเจน และมีตัวอย่างการกรอกแบบฟอร์มหรือคำร้องมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 4.93 จากคะแนนเต็ม 5.00 หรือคิดเป็นร้อยละ 98.60 ซึ่งเป็นความพึงพอใจในระดับมากที่สุด

2. ด้านช่องทางการให้บริการ พบว่า ผู้รับบริการมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 4.91 จากคะแนนเต็ม 5.00 หรือคิดเป็นร้อยละ 98.20 ซึ่งเป็นความพึงพอใจในระดับมากที่สุด โดยมีความพึงพอใจต่อการประชาสัมพันธ์การให้บริการ เช่น บอร์ดประชาสัมพันธ์เสียงตามสาย เว็บไซต์ มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 4.93 จากคะแนนเต็ม 5.00 หรือคิดเป็นร้อยละ 98.60 ซึ่งเป็นความพึงพอใจในระดับมากที่สุด

3. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ พบว่า ผู้รับบริการมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 4.92 จากคะแนนเต็ม 5.00 หรือคิดเป็นร้อยละ 98.40 ซึ่งเป็นความพึงพอใจในระดับมากที่สุด โดยมีความพึงพอใจความเอาใจใส่ กระตือรือร้น และความพร้อมในการให้บริการ และความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ส่วนตัว ฯลฯ มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 4.93 จากคะแนนเต็ม 5.00 หรือคิดเป็นร้อยละ 98.60 ซึ่งเป็นความพึงพอใจในระดับมากที่สุด

4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก พบว่า ผู้รับบริการมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 4.91 จากคะแนนเต็ม 5.00 หรือคิดเป็นร้อยละ 98.20 ซึ่งเป็นความพึงพอใจในระดับมากที่สุด โดยมีความพึงพอใจความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น น้ำดื่ม ที่จอดรถ ห้องน้ำ ที่นั่งคอยรับบริการ มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 4.95 จากคะแนนเต็ม 5.00 หรือคิดเป็นร้อยละ 99.00 ซึ่งเป็นความพึงพอใจในระดับมากที่สุด

6. ระดับความพึงพอใจในภาพรวม

ผลการศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลดอนขมิ้น อำเภอนาทม จังหวัดน่าน ในงานที่สำรวจ 4 งาน พบว่า มีระดับความพึงพอใจในภาพรวม ตามประเด็นของการให้บริการและความพึงพอใจในแต่ละงานในตารางที่ 7 และตารางที่ 8 ดังต่อไปนี้

ตารางที่ 7 สรุประดับความพึงพอใจตามประเด็นของการให้บริการ

งานที่ให้บริการ	ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ ต่อขั้นตอนการให้บริการ	ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ ต่อช่องทางการให้บริการ	ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ ต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ ต่อสิ่งอำนวยความสะดวก
1. งานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง	4.93	4.93	4.92	4.92
2. งานด้านการศึกษา	4.91	4.93	4.92	4.92
3. งานด้านรายได้หรือภาษี	4.92	4.90	4.91	4.92
4. งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม	4.91	4.91	4.92	4.91
ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ	4.91	4.92	4.92	4.92
ค่าร้อยละของความพึงพอใจ	98.20	98.40	98.40	98.40
ระดับความพึงพอใจ	มากที่สุด	มากที่สุด	มากที่สุด	มากที่สุด

ข้อมูลจากตารางที่ 7 พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการในงานที่สำรวจ ทั้ง 4 งาน โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจในด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ดังต่อไปนี้

1. ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ พบว่า ผู้รับบริการมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 4.91 หรือคิดเป็นร้อยละ 98.20 ซึ่งเป็นความพึงพอใจในระดับมากที่สุด
2. ด้านช่องทางการให้บริการ พบว่า ผู้รับบริการมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 4.92 หรือคิดเป็นร้อยละ 98.40 ซึ่งเป็นความพึงพอใจในระดับมากที่สุด
3. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ พบว่า ผู้รับบริการมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 4.92 หรือคิดเป็นร้อยละ 98.40 ซึ่งเป็นความพึงพอใจในระดับมากที่สุด
4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก พบว่า ผู้รับบริการมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 4.92 หรือคิดเป็นร้อยละ 98.40 ซึ่งเป็นความพึงพอใจในระดับมากที่สุด

ตารางที่ 8 สรุประดับความพึงพอใจในภาพรวม

รายการ	ค่าเฉลี่ย ความพึงพอใจ	ค่าร้อยละ ของค่าเฉลี่ย ความพึงพอใจ	ระดับ ความพึงพอใจ
1. งานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง	4.92	98.40	มากที่สุด
2. งานด้านการศึกษา	4.92	98.40	มากที่สุด
3. งานด้านรายได้หรือภาษี	4.91	98.20	มากที่สุด
4. งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม	4.91	98.20	มากที่สุด
สรุปความพึงพอใจในภาพรวม	4.92	98.40	มากที่สุด

ข้อมูลจากตารางที่ 8 พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการในงานที่สำรวจจำนวน 4 งาน ดังนี้

1. ภาพรวมของงานที่ให้บริการทั้ง 4 งาน พบว่า ผู้รับบริการมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 4.92 จากคะแนนเต็ม 5.00 หรือคิดเป็นร้อยละ 98.40 ซึ่งเป็นความพึงพอใจในระดับมากที่สุด

2. งานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง พบว่า ผู้รับบริการมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 4.92 จากคะแนนเต็ม 5.00 หรือคิดเป็นร้อยละ 98.40 ซึ่งเป็นความพึงพอใจในระดับมากที่สุด

3. งานด้านการศึกษา พบว่า ผู้รับบริการมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 4.92 จากคะแนนเต็ม 5.00 หรือคิดเป็นร้อยละ 98.40 ซึ่งเป็นความพึงพอใจในระดับมากที่สุด

4. งานด้านรายได้หรือภาษี พบว่า ผู้รับบริการมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 4.91 จากคะแนนเต็ม 5.00 หรือคิดเป็นร้อยละ 98.20 ซึ่งเป็นความพึงพอใจในระดับมากที่สุด

5. งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม พบว่า ผู้รับบริการมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 4.91 จากคะแนนเต็ม 5.00 หรือคิดเป็นร้อยละ 98.20 ซึ่งเป็นความพึงพอใจในระดับมากที่สุด

บทที่ 5

สรุปผลการศึกษาและข้อเสนอแนะ

สรุปผลการศึกษา

วัตถุประสงค์ของการศึกษาในครั้งนี้ คือ เพื่อศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลดอนขมิ้น อำเภอท่ามะกา จังหวัดกาญจนบุรี ในงานบริการที่สำรวจ 4 งาน คือ 1) ความพึงพอใจต่อการให้บริการงานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง 2) ความพึงพอใจต่อการให้บริการงานด้านการศึกษา 3) ความพึงพอใจต่อการให้บริการงานด้านรายได้หรือภาษี และ 4) ความพึงพอใจต่อการให้บริการงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม โดยศึกษาความพึงพอใจด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

กลุ่มตัวอย่างในการศึกษาครั้งนี้ ได้แก่ ผู้รับบริการในงานบริการ 4 งาน คือ 1) ความพึงพอใจต่อการให้บริการงานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง จำนวน 210 คน 2) ความพึงพอใจต่อการให้บริการงานด้านการศึกษา จำนวน 201 คน 3) ความพึงพอใจต่อการให้บริการงานด้านรายได้หรือภาษี จำนวน 201 คน และ 4) ความพึงพอใจต่อการให้บริการงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม จำนวน 201 คน พื้นที่ในการศึกษา ได้แก่ พื้นที่ให้บริการของเทศบาลตำบลดอนขมิ้น อำเภอท่ามะกา จังหวัดกาญจนบุรี ดำเนินการสำรวจในเดือนกันยายน พ.ศ. 2564

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล คือ แบบสอบถามแบบมาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับ โดยมีการตรวจสอบคุณภาพด้านความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหา (content validity) ได้ค่าดัชนีความสอดคล้องระหว่างข้อคำถามกับวัตถุประสงค์ที่ศึกษา (IOC) เท่ากับ 0.67 – 1.00 และมีค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ 0.87

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ค่าเฉลี่ย (M) ค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) และค่าร้อยละ (percentage) และใช้การวิเคราะห์เนื้อหาสำหรับข้อมูลเชิงคุณภาพ

ผลการศึกษา

ผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลดอนขมิ้น อำเภอลำทะเมนชัย จังหวัดกาญจนบุรี มีดังต่อไปนี้

1. คุณภาพการให้บริการในภาพรวม ผู้รับบริการมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 4.92 จากคะแนนเต็ม 5.00 หรือคิดเป็นร้อยละ 98.40 ซึ่งเป็นความพึงพอใจในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจในแต่ละด้านดังต่อไปนี้

- 1.1 ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการในระดับ 4.91 คิดเป็นร้อยละ 98.20
- 1.2 ด้านช่องทางการให้บริการในระดับ 4.92 คิดเป็นร้อยละ 98.40
- 1.3 ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการในระดับ 4.92 คิดเป็นร้อยละ 98.40
- 1.4 ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกในระดับ 4.92 คิดเป็นร้อยละ 98.40

2. การให้บริการในงานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง พบว่า ผู้รับบริการมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 4.92 จากคะแนนเต็ม 5.00 หรือคิดเป็นร้อยละ 98.40 ซึ่งเป็นความพึงพอใจในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจในแต่ละด้านดังต่อไปนี้

- 2.1 ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการในระดับ 4.93 คิดเป็นร้อยละ 98.60
- 2.2 ด้านช่องทางการให้บริการในระดับ 4.93 คิดเป็นร้อยละ 98.60
- 2.3 ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการในระดับ 4.92 คิดเป็นร้อยละ 98.40
- 2.4 ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกในระดับ 4.92 คิดเป็นร้อยละ 98.40

3. การให้บริการในงานด้านการศึกษา พบว่า ผู้รับบริการมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 4.92 จากคะแนนเต็ม 5.00 หรือคิดเป็นร้อยละ 98.40 ซึ่งเป็นความพึงพอใจในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจในแต่ละด้านดังต่อไปนี้

- 3.1 ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการในระดับ 4.91 คิดเป็นร้อยละ 98.20
- 3.2 ด้านช่องทางการให้บริการในระดับ 4.93 คิดเป็นร้อยละ 98.60
- 3.3 ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการในระดับ 4.92 คิดเป็นร้อยละ 98.40
- 3.4 ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกในระดับ 4.92 คิดเป็นร้อยละ 98.40

4. การให้บริการในงานด้านรายได้หรือภาษี พบว่า ผู้รับบริการมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 4.91 จากคะแนนเต็ม 5.00 หรือคิดเป็นร้อยละ 98.20 ซึ่งเป็นความพึงพอใจในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจในแต่ละด้านดังต่อไปนี้

- 4.1 ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการในระดับ 4.92 คิดเป็นร้อยละ 98.40
- 4.2 ด้านช่องทางการให้บริการในระดับ 4.90 คิดเป็นร้อยละ 98.00
- 4.3 ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการในระดับ 4.91 คิดเป็นร้อยละ 98.20
- 4.4 ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกในระดับ 4.92 คิดเป็นร้อยละ 98.40

5. การให้บริการในงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม พบว่า ผู้รับบริการมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 4.91 จากคะแนนเต็ม 5.00 หรือคิดเป็นร้อยละ 98.20 ซึ่งเป็นความพึงพอใจในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจในแต่ละด้านดังต่อไปนี้

- 5.1 ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการในระดับ 4.91 คิดเป็นร้อยละ 98.20
- 5.2 ด้านช่องทางการให้บริการในระดับ 4.91 คิดเป็นร้อยละ 98.20
- 5.3 ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการในระดับ 4.92 คิดเป็นร้อยละ 98.40
- 5.4 ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกในระดับ 4.91 คิดเป็นร้อยละ 98.20

ข้อเสนอแนะในการนำผลการศึกษาไปใช้

1. ผู้บริหารของเทศบาลตำบลดอนขมิ้นควรนำผลการประเมินในครั้งนี้ออกศึกษาแนวทางการเพิ่มคุณภาพการให้บริการตามความต้องการและความคาดหวังของประชาชนผู้รับบริการ โดยจัดทำเป็นแผนการพัฒนายอย่างเป็นรูปธรรม

2. ควรรายงานผลและเสนอความเห็นซึ่งได้จากการติดตามและประเมินผลคุณภาพของการให้บริการต่อสภาท้องถิ่น ผู้บริหารท้องถิ่น คณะกรรมการพัฒนาท้องถิ่น และประกาศผลการประเมินให้ประชาชนในท้องถิ่นทราบโดยทั่วกัน

3. ควรใช้ผลประเมินในการพิจารณาแนวทางการนำนโยบายไปปฏิบัติ และความสามารถในการตอบสนองวัตถุประสงค์ที่ได้กำหนดไว้ในแผนพัฒนาหรือแผนปฏิบัติการของหน่วยงาน

4. ควรใช้ผลการประเมินในครั้งนี้ออกกำหนดมาตรการเชิงยุทธศาสตร์ในการแก้ปัญหาหรือแนวทางการพัฒนาคุณภาพการให้บริการ และการริเริ่มบริการใหม่ ๆ ที่ตอบสนองความต้องการของประชาชนทั้งมาตรการระยะสั้นและระยะยาว

5. ควรกำหนดแนวทางที่เป็นรูปธรรมอย่างชัดเจนในการเปิดช่องทางให้สาธารณชนได้รับทราบและมีส่วนร่วมในการตรวจสอบประสิทธิภาพและประสิทธิผลในการแก้ปัญหา และการตรวจสอบเพื่อให้แน่ใจว่ามีการดำเนินการที่ใส่ใจต่อปัญหาของประชาชนอย่างต่อเนื่อง

ข้อเสนอแนะในการศึกษาครั้งต่อไป

1. ควรมีการศึกษาเกี่ยวกับเกณฑ์การตอบสนองความต้องการของประชาชนในด้านการกำหนดประเด็นปัญหา แนวทางที่ได้ผลในการรับฟังความคิดเห็นและข้อเสนอแนะของประชาชน ผู้รับบริการ
2. ควรมีการศึกษาด้านปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อคุณภาพของการให้บริการ เพื่อใช้ประกอบการดำเนินการยกระดับคุณภาพการให้บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น
3. ควรมีการศึกษาแนวทางการให้ความรู้และการสร้างความตระหนักในการมีส่วนร่วมของประชาชนในกิจการสาธารณะ เพื่อให้เกิดการดำเนินการที่เป็นรูปธรรมในการสร้างการมีส่วนร่วมในการบริหารราชการของประชาชน
4. ควรมีการศึกษาเกี่ยวกับเกณฑ์ประสิทธิภาพ (Efficiency) ในด้านสัดส่วนผลผลิตต่อค่าใช้จ่าย ผลผลิตต่อกำลังคน ผลผลิตต่อหน่วยเวลา และการประหยัดทรัพยากรการจัดการ
5. ควรมีการศึกษาเกณฑ์ประสิทธิผลอื่น ๆ นอกเหนือจากการศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการ เช่น ระดับการบรรลุเป้าหมาย ระดับการมีส่วนร่วม ระดับความพึงพอใจ และความเสี่ยงของการดำเนินงานตามโครงการ

บรรณานุกรม

- ภาพนก ช่วยชู. (2557). การประเมินความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น. *Walailak Abode of Culture Journal*, 14(1), 111-124.
- กัลยารัตน์ คงพิบูลย์กิจ. (2549). ปัจจัยที่กำหนดอุปสงค์และความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อสถานบริการ บ้านพักเยาวชนในประเทศไทย. *วิทยานิพนธ์เศรษฐศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยเชียงใหม่*.
- กุลธน ธนาพงศธร. (2528). การบริหารงานบุคคล. (พิมพ์ครั้งที่ 2). นนทบุรี: มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช.
- คณิต ดวงหัตถ์. (2537). สุขภาพจิตกับความพึงพอใจในงานของข้าราชการตำรวจชั้นประทวนในเขตท่ามะกาและเขตชนบทของจังหวัดขอนแก่น. *วิทยานิพนธ์ศึกษาศาสตรมหาบัณฑิต สาขาจิตวิทยาการศึกษา, บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยขอนแก่น*.
- จรัส สุวรรณมาลา. (2539). สภาพตำบลและองค์การบริหารส่วนตำบลศักยภาพและทางเลือกสู่อนาคต. กรุงเทพฯ: คณะรัฐศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- นาริรัตน์ ชูอัสมา. (2559). ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบางยอ อำเภอพระประแดง จังหวัดสมุทรปราการ. *ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาการจัดการทรัพยากรมนุษย์ บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยสยาม*.
- บุญชม ศรีสะอาด. (2532). วิธีการทางสถิติสำหรับการวิจัย. (พิมพ์ครั้งที่ 6). กรุงเทพฯ: สุริยาสาส์การพิมพ์.
- ประยูร กาญจนดุล. (2549). คำบรรยายกฎหมายปกครอง. (พิมพ์ครั้งที่ 2). กรุงเทพฯ: จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- ปรัชญา เวสารัชช์. (2540). บริการประชาชนทำได้ไม่ยาก (ถ้าอยากทำ). กรุงเทพฯ: สำนักนายกรัฐมนตรี.
- ปรัชญากร คีสาลัง. (2557). ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการบริหารงานก่อสร้างและสาธารณูปโภคขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในเขตอำเภอหนองแค จังหวัดสระบุรี. *ปริญญาวิศวกรรมศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการบริหารงานก่อสร้างและสาธารณูปโภค มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีสุรนารี*.
- ปรียาพร วงศ์อนุตรโรจน์. (2547). จิตวิทยาการบริหารงานบุคคล. (พิมพ์ครั้งที่ 7). กรุงเทพฯ: พิมพ์ดีจำกัด.
- พิชิต ฤทธิ์จรูญ. (2547). ระเบียบวิธีการวิจัยทางสังคมศาสตร์. กรุงเทพฯ: แฮสออฟ คอร์มีสท์.

- มาเรียม นิลพันธุ์. (2553). **วิธีวิจัยทางการศึกษา**. (พิมพ์ครั้งที่ 5). นครปฐม: โรงพิมพ์มหาวิทยาลัยศิลปากร.
- เลื่อมใส ใจแจ้ง. (2546). **สมาคมสันติบาตรเทศบาลแห่งประเทศไทย**. กรุงเทพฯ: บพิธการพิมพ์.
- วิฑูรย์ ขาวดี กนกวรรณ แสนท่ามะกา และ ไสรัตน์ มงคลมะไฟ. (2563). ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลยี่สาร อำเภอดำรงวิทยารุจิราคม จังหวัดสมุทรสงคราม. วารสารวิชาการสังคมศาสตร์ เครือข่ายวิจัยประจักษ์, 2(1).
- สมิต สัจฉกร. (2542). **การต้อนรับและบริการที่เป็นเลิศ**. กรุงเทพฯ: วิทยุชน.
- สาทิพย์ จินากักดี. (2550). **ความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวที่มีต่อการท่องเที่ยวในเขตอำเภอดำรงวิทยารุจิราคม**. ปริญญาโท วท.ม. (การจัดการนันทนาการ), กรุงเทพฯ: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. ถ่ายเอกสาร.
- สุคนธ์ธรร สุระเดชพิภพ. (2549). **ความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวชาวไทยในการท่องเที่ยวในเขตอำเภอดำรงวิทยารุจิราคม จังหวัดสมุทรสงคราม**. ปริญญาโท วท.ม. (การจัดการนันทนาการ), กรุงเทพฯ: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. ถ่ายเอกสาร.
- สุธรรม ขนาคักดี. (2558). **ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลยี่สาร ป.ศ. 2558**. สงขลา: มหาวิทยาลัยทักษิณ.
- สุนันทา ทวีผล. (2550). **ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการด้านให้คำปรึกษาแนะนำปัญหาตามกฎหมายของสำนักงานอัยการพิเศษฝ่ายช่วยเหลือทางกฎหมาย 3 (สคช.)**. สาขาวิชาการบริหารทั่วไป, วิทยาลัยการบริหารรัฐกิจ มหาวิทยาลัยบูรพา.
- สุวัฒน์ บุญเรือง. (2545). **ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลสุนทรภู่**. วิทยานิพนธ์ ร.บ. (นโยบายสาธารณะ). ชลบุรี: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยบูรพา.
- เสาวนารถ เล็กเลอสินธุ์. (2557). **การศึกษาความคิดเห็นต่อประสิทธิภาพในการให้บริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วน ตำบลบางขุน อำเภอบางกรวย จังหวัดนนทบุรี**. คณะศิลปศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชพฤกษ์.
- เสรี วรพงษ์. (2562). การประเมินผลโครงการส่งเสริมการศึกษาและงานบริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดสมุทรสาคร. *Journal of Social Work*, 27(1), 32-45.
- เอมอร พงษ์เกิดลาภ, และ สมาน กลิ่นเกสร. (2558). **ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเกาะเรียน อำเภอพระนครศรีอยุธยา จังหวัดพระนครศรีอยุธยา**. มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา.
- อัญชลี ดุสิตสุทธิรัตน์ ธรรมรัตน์ ศัลยวุฒิ และสุวิมล นาฬองกุล. (2559). **ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบางโปรง อำเภอดำรงวิทยารุจิราคม จังหวัดสมุทรปราการ**. สมุทรปราการ: มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลกรุงเทพ.

Millet, J. D. (1954). **Management in Public Science**. New York: McGraw - Hill.

Morse, N. C. (1955). **Satisfaction in the White Collar Job**. Michigan: University of Michigan Press.

Powell D.H. (1983). **Understanding Human Adjustment : Normal Adaptation through the Life Cycle**. Boston: MA.Little Brown.

Shelly Maynard W. (1975). **Responding to Social Change**. Pennsylvania: Dowden, Hutchison.

ภาคผนวก

ภาคผนวก ก
เครื่องมือเก็บรวบรวมข้อมูล

แบบสอบถามความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการ

งานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง

ของเทศบาลตำบลดอนขมิ้น อำเภอดำรงวิทยะ จ. จังหวัดกาญจนบุรี

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องที่ตรงกับความเป็นจริง ตามความคิดเห็นของท่าน เพื่อนำข้อมูลที่ได้มาปรับปรุงการให้บริการและแก้ไขข้อบกพร่องในการให้บริการด้านต่าง ๆ

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไป

1. เพศ ☐ 1. ชาย ☐ 2. หญิง
2. จบการศึกษาชั้นสูงสุด
- ☐ 1. ไม่ได้เรียนหนังสือ ☐ 2. ประถมศึกษา ☐ 3. มัธยมศึกษาตอนต้น
- ☐ 4. มัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช. ☐ 5. อนุปริญญา / ปวส. ☐ 6. ปริญญาตรี
- ☐ 7. สูงกว่าปริญญาตรี ☐ 8. อื่นๆ (โปรดระบุ).....

ตอนที่ 2 ความพึงพอใจในการให้บริการของเทศบาลตำบลดอนขมิ้น อำเภอดำรงวิทยะ จ. จังหวัดกาญจนบุรี

ประเด็น	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ					
1. ขั้นตอนเป็นไปตามที่ระเบียบกำหนด					
2. การให้บริการเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด					
3. การแจ้งแผนผังขั้นตอนและผู้ให้บริการ					
4. แบบฟอร์มมีความชัดเจน และมีตัวอย่างการกรอกแบบฟอร์มหรือคำร้อง					
5. ความเป็นธรรมของการบริการ เช่น เรียงตามลำดับก่อนหลัง มีความเสมอภาคเท่าเทียมกัน					
6. ความสะดวกรวดเร็วในการให้บริการแต่ละขั้นตอน					
ด้านช่องทางการให้บริการ					
7. มีการประชาสัมพันธ์การให้บริการ เช่น บอร์ดประชาสัมพันธ์ เสียงตามสาย เว็บไซต์					
8. มีช่องทางการรับฟังความคิดเห็นต่อการให้บริการ เช่น ตู้รับฟังความคิดเห็น เว็บไซต์ ไลน์					
9. การจัดให้มีสายด่วนนายกฯ หรือสายด่วนปลัดฯ					
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ					
10. ความสุภาพ กิริยามารยาทของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ					
11. ความเหมาะสมในการแต่งกาย บุคลิกลักษณะของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ					
12. ความเอาใจใส่ กระตือรือร้น และความพร้อมในการให้บริการ					

ประเด็น	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
13. เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เช่น การตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำ ช่วยแก้ปัญหาได้					
14. เจ้าหน้าที่ให้บริการต่อผู้รับบริการเหมือนกันทุกราย โดยไม่เลือกปฏิบัติ					
15. ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ส่วนตัว ฯลฯ					
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก					
16. ความสะดวกของสถานที่ตั้งในการเดินทางมารับบริการ					
17. ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น น้ำดื่ม ที่จอดรถ ห้องน้ำ ที่นั่งคอยรับบริการ					
18. ความสะอาด และความเป็นระเบียบเรียบร้อยของสถานที่ให้บริการ					
19. ความเพียงพอของอุปกรณ์ เครื่องมือในการให้บริการ					
20. ป้ายข้อความ ป้ายประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับการให้บริการมีความชัดเจน เข้าใจง่าย					
21. มีสื่อประชาสัมพันธ์/คู่มือและเอกสารให้ความรู้					
22. วัสดุ อุปกรณ์สำหรับการให้บริการมีความทันสมัย					

ตอนที่ 3 ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะในการให้บริการ.....

.....

.....

ขอขอบคุณในความความร่วมมือในการตอบแบบสอบถาม
สถาบันวิจัยและพัฒนา มหาวิทยาลัยราชภัฏหมู่บ้านจอมบึง

แบบสอบถามความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการ

งานด้านการศึกษา

ของเทศบาลตำบลดอนขมิ้น อำเภอดำรงวิทยะ จังหัดกาญจนบุรี

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องที่ตรงกับความเป็นจริง ตามความคิดเห็นของท่าน เพื่อนำข้อมูลที่ได้มาปรับปรุงการให้บริการและแก้ไขข้อบกพร่องในการให้บริการด้านต่าง ๆ

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไป

1. เพศ ☐ 1. ชาย ☐ 2. หญิง
2. จบการศึกษาชั้นสูงสุด
- ☐ 1. ไม่ได้เรียนหนังสือ ☐ 2. ประถมศึกษา ☐ 3. มัธยมศึกษาตอนต้น
- ☐ 4. มัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช. ☐ 5. อนุปริญญา / ปวส. ☐ 6. ปริญญาตรี
- ☐ 7. สูงกว่าปริญญาตรี ☐ 8. อื่นๆ (โปรดระบุ).....

ตอนที่ 2 ความพึงพอใจในการให้บริการของเทศบาลตำบลดอนขมิ้น อำเภอดำรงวิทยะ จังหัดกาญจนบุรี

ประเด็น	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ					
1. ขั้นตอนการขอรับบริการสะดวก ไม่ยุ่งยาก					
2. การให้บริการครอบคลุมพื้นที่รับผิดชอบ					
3. การให้บริการมีความเป็นธรรม เสมอภาคเท่าเทียมกัน					
4. การให้บริการเป็นไปตามกำหนดเวลา เช่น การรับสมัคร การดำเนินการจัดการเรียนการสอน					
5. การมีส่วนร่วมของผู้ปกครองในการจัดการเรียนการสอน และกิจกรรมอื่น ๆ					
6. การจัดการเรียนการสอนเน้นพัฒนาเด็กครบทุกด้าน ได้แก่ ร่างกาย สติปัญญา ศีลธรรม อารมณ์ สังคม					
7. กิจกรรมที่จัดมีความเหมาะสมสำหรับการเรียนรู้ของเด็ก					
ด้านช่องทางการให้บริการ					
8. มีการประชาสัมพันธ์การให้บริการ เช่น บอร์ดประชาสัมพันธ์ เสียงตามสาย เว็บไซต์					
9. มีช่องทางการรับฟังความคิดเห็นต่อการให้บริการ เช่น ตู้รับฟังความคิดเห็น เว็บไซต์ ไลน์					
10. มีการจัดตั้งไลน์กลุ่มสำหรับ ครู และผู้ปกครอง ในการบริการและให้ข้อมูลข่าวสาร					
11. มีการให้บริการในช่องทางอื่น ๆ เช่น การบริการนอกเวลา และสถานที่					

ประเด็น	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ					
12. ความสุภาพ กิริยามารยาทของครูและผู้ดูแลเด็ก					
13. ความเหมาะสมในการแต่งกาย บุคลิกลักษณะของครูและผู้ดูแลเด็ก					
14. ครูมีความรู้ ความเข้าใจในเนื้อหาและวิธีการจัดการศึกษาให้แก่เด็กเล็ก					
15. ครู ผู้ดูแลเด็กมีความรักเด็ก มีความสัมพันธ์ที่ดีกับเด็ก					
16. ครู ผู้ดูแลเด็กมีความสัมพันธ์ที่ดีกับผู้ปกครอง					
17. ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ส่วนตัว ฯลฯ					
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก					
18. ความสะดวกของสถานที่ตั้งของศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก					
19. ห้องเรียนเหมาะสมกับการจัดการเรียนการสอน					
20. ห้องน้ำสะอาด เหมาะสมกับวัยของเด็ก					
21. ห้องอาหารมีความสะอาด ถูกสุขอนามัย					
22. สนามเด็กเล่นและเครื่องเล่นเด็กมีความปลอดภัย					
23. ความเพียงพอของอุปกรณ์ สื่อสำหรับจัดการเรียนการสอน					
24. สถานที่มีความสะอาด เป็นระเบียบ เรียบร้อย					
25. มีการจัดการเรียนระบบออนไลน์ การจัดทำใบงาน					

ตอนที่ 3 ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะในการให้บริการ.....

.....

.....

ขอขอบคุณในความร่วมมือนในการตอบแบบสอบถาม
สถาบันวิจัยและพัฒนา มหาวิทยาลัยราชภัฏหมู่บ้านจอมบึง

**แบบสอบถามความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการ
งานด้านรายได้หรือภาษี
ของเทศบาลตำบลดอนขมิ้น อำเภอดงหลวง จังหวัดกาญจนบุรี**

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องที่ตรงกับความเป็นจริง ตามความคิดเห็นของท่าน เพื่อนำข้อมูลที่ได้มาปรับปรุงการให้บริการและแก้ไขข้อบกพร่องในการให้บริการด้านต่าง ๆ

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไป

1. เพศ ☐ 1. ชาย ☐ 2. หญิง
2. จบการศึกษาชั้นสูงสุด
- ☐ 1. ไม่ได้เรียนหนังสือ ☐ 2. ประถมศึกษา ☐ 3. มัธยมศึกษาตอนต้น
- ☐ 4. มัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช. ☐ 5. อนุปริญญา / ปวส. ☐ 6. ปริญญาตรี
- ☐ 7. สูงกว่าปริญญาตรี ☐ 8. อื่นๆ (โปรดระบุ).....

ตอนที่ 2 ความพึงพอใจในการให้บริการของเทศบาลตำบลดอนขมิ้น อำเภอดงหลวง จังหวัดกาญจนบุรี

ประเด็น	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ					
1. ขั้นตอนการให้บริการมีความคล่องตัว สะดวก รวดเร็ว					
2. การให้บริการเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด					
3. การให้บริการเป็นไปตามระเบียบที่กำหนด					
4. การแจ้งแผนผังขั้นตอนและได้รับผิดชอบในการให้บริการ					
5. แบบฟอร์มการยื่นภาษีมีความชัดเจน และมีตัวอย่างการกรอกแบบฟอร์มหรือคำร้อง					
6. ความเป็นธรรมของการบริการ เช่น เรียงตามลำดับก่อนหลัง มีความเสมอภาคเท่าเทียมกัน					
7. ความครบถ้วนถูกต้องของการให้บริการ					
ด้านช่องทางการให้บริการ					
8. มีการประชาสัมพันธ์การให้บริการ เช่น บอร์ดประชาสัมพันธ์ เสียงตามสาย เว็บไซต์					
9. มีช่องทางการรับฟังความคิดเห็นต่อการให้บริการ เช่น ตู้รับฟังความคิดเห็น เว็บไซต์ ไลน์					
10. การจัดให้มีสายด่วนนายกฯ หรือสายด่วนปลัดฯ					
11. มีการให้บริการในช่องทางอื่น ๆ เช่น การบริการนอกสถานที่ การให้บริการนอกเวลา					

ประเด็น	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ					
12. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสุภาพ มีกิริยามารยาทที่ดี					
13. ความเหมาะสมในการแต่งกาย บุคลิกลักษณะของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ					
14. ความเอาใจใส่ กระตือรือร้น และความพร้อมในการให้บริการ					
15. เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เช่น การตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำ ช่วยแก้ปัญหาได้					
16. เจ้าหน้าที่ให้บริการต่อผู้รับบริการเหมือนกันทุกราย โดยไม่เลือกปฏิบัติ					
17. ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ส่วนตัว ฯลฯ					
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก					
18. ความสะดวกของสถานที่ตั้งในการเดินทางมารับบริการ					
19. ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น น้ำดื่ม ที่จอดรถ ห้องน้ำ ที่นั่งคอยรับบริการ					
20. ความสะอาดและความเป็นระเบียบของสถานที่ให้บริการ					
21. ความเพียงพอของอุปกรณ์ เครื่องมือในการให้บริการ					
22. สถานที่มีความเป็นระเบียบ สะดวกต่อการติดต่อขอรับบริการ					
23. ป้ายข้อความ ป้ายประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับการให้บริการมีความชัดเจน เข้าใจง่าย					
24. มีสื่อประชาสัมพันธ์/คู่มือและเอกสารให้ความรู้					
25. จุดหรือช่องทางการให้บริการมีความเหมาะสมและเข้าถึงได้สะดวก					

ตอนที่ 3 ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะในการให้บริการ.....

.....

.....

ขอขอบคุณในความความร่วมมือในการตอบแบบสอบถาม
สถาบันวิจัยและพัฒนา มหาวิทยาลัยราชภัฏหมู่บ้านจอมบึง

แบบสอบถามความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการ

งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม

ของเทศบาลตำบลดอนขมิ้น อำเภอดำรงวิทยารัษฎา จังหวัดกาฬสินธุ์

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องที่ตรงกับความเป็นจริง ตามความคิดเห็นของท่าน เพื่อนำข้อมูลที่ได้มาปรับปรุงการให้บริการและแก้ไขข้อบกพร่องในการให้บริการด้านต่าง ๆ

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไป

1. เพศ ☐ 1. ชาย ☐ 2. หญิง
2. จบการศึกษาชั้นสูงสุด
- ☐ 1. ไม่ได้เรียนหนังสือ ☐ 2. ประถมศึกษา ☐ 3. มัธยมศึกษาตอนต้น
- ☐ 4. มัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช. ☐ 5. อนุปริญญา / ปวส. ☐ 6. ปริญญาตรี
- ☐ 7. สูงกว่าปริญญาตรี ☐ 8. อื่นๆ (โปรดระบุ).....

ตอนที่ 2 ความพึงพอใจในการให้บริการของเทศบาลตำบลดอนขมิ้น อำเภอดำรงวิทยารัษฎา จังหวัดกาฬสินธุ์

ประเด็น	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ					
1. ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยาก สะดวก คล่องตัว					
2. การให้บริการเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด					
3. การให้บริการเป็นไปตามระเบียบที่กำหนด					
4. การแจ้งแผนผังขั้นตอนการให้บริการ					
5. แบบฟอร์มมีความชัดเจน และมีตัวอย่างการกรอกแบบฟอร์มหรือคำร้อง					
6. ความเป็นธรรมของการบริการ เช่น เรียงตามลำดับก่อนหลัง มีความเสมอภาคเท่าเทียมกัน					
7. ความครบถ้วนถูกต้องของการให้บริการ					
ด้านช่องทางการให้บริการ					
8. มีการประชาสัมพันธ์การให้บริการ เช่น บอร์ดประชาสัมพันธ์ เสียงตามสาย เว็บไซต์					
9. มีช่องทางการรับฟังความคิดเห็นต่อการให้บริการ เช่น ตู้รับฟังความคิดเห็น เว็บไซต์ โลกออนไลน์					
10. การจัดให้มีสายด่วนนายกฯ หรือสายด่วนปลัดฯ					
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ					
11. ความสุภาพ กิริยามารยาทของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ					
12. ความเหมาะสมในการแต่งกาย บุคลิกลักษณะของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ					

ประเด็น	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
13. ความเอาใจใส่ กระตือรือร้น และความพร้อมในการให้บริการ					
14. เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เช่น การตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัยให้คำแนะนำ ช่วยแก้ปัญหาได้					
15. เจ้าหน้าที่ให้บริการต่อผู้รับบริการเหมือนกันทุกราย โดยไม่เลือกปฏิบัติ					
16. ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ส่วนตัว ฯลฯ					
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก					
17. ความสะดวกของสถานที่ตั้งในการเดินทางมารับบริการ					
18. ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น น้ำดื่ม ที่จอดรถ ห้องน้ำ ที่นั่งคอยรับบริการ					
19. ความสะอาดของสถานที่ให้บริการโดยรวม					
20. ความเพียงพอของอุปกรณ์ เครื่องมือในการให้บริการ					
21. สถานที่มีความเป็นระเบียบ สะดวกต่อการติดต่อขอรับบริการ					
22. ป้ายข้อความ ป้ายประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับการให้บริการมีความชัดเจน เข้าใจง่าย					
23. มีสื่อประชาสัมพันธ์/คู่มือและเอกสารให้ความรู้					
24. จุดหรือช่องทางการให้บริการมีความเหมาะสมและเข้าถึงได้สะดวก					

ตอนที่ 3 ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะในการให้บริการ.....

.....

.....

ขอขอบคุณในความความร่วมมือในการตอบแบบสอบถาม
สถาบันวิจัยและพัฒนา มหาวิทยาลัยราชภัฏหมู่บ้านจอมบึง