

บทที่ 3

วิธีดำเนินการวิจัย

ในการศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลดอนขมิ้น อำเภอท่ามะกา จังหวัดกาญจนบุรี ผู้วิจัยได้ดำเนินการในรายละเอียดตามลำดับหัวข้อต่อไปนี้

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

ตัวแปรที่ศึกษา

ตัวแปรที่ศึกษาในการประเมินครั้งนี้ คือ ความพึงพอใจของประชาชนในเขตพื้นที่บริการที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลดอนขมิ้นใน 4 งานบริการ คือ 1)งานด้านคุณภาพชีวิต 2) งานด้านสาธารณสุข 3) งานด้านการจัดกิจกรรมขยะมูลฝอยและสิ่งปฏิกูล และ 4) งานด้านถนนไฟฟ้าสาธารณะ โดยศึกษาในประเด็นต่อไปนี้ คือ

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

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

1. ประชากรในการศึกษา ได้แก่ ประชาชนในเขตพื้นที่บริการของเทศบาลตำบลดอนขมิ้น จำแนกตามงานบริการดังต่อไปนี้

- 1) งานด้านคุณภาพชีวิต จำนวน 4,198 คน
- 2) งานด้านสาธารณสุข จำนวน 4,198 คน
- 3) งานด้านการจัดกิจกรรมขยะมูลฝอยและสิ่งปฏิกูล จำนวน 4,198 คน
- 4) งานด้านถนนไฟฟ้าสาธารณะ จำนวน 4,198 คน

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

- 1) งานด้านคุณภาพชีวิต จำนวน 352 คน
- 2) งานด้านสาธารณสุข จำนวน 352 คน
- 3) งานด้านการจัดกิจกรรมขยะมูลฝอยและสิ่งปฏิกูล จำนวน 352 คน
- 4) งานด้านถนนไฟฟ้าสาธารณะ จำนวน 352 คน

วิธีการสุ่มตัวอย่าง

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาในครั้งนี้ได้มาโดยใช้การสุ่มตัวอย่างแบบง่าย (simple random sampling) โดยดำเนินการดังต่อไปนี้

1. พิจารณาวัตถุประสงค์ของการศึกษาเพื่อกำหนดประชากรในการเก็บรวบรวมข้อมูลตามตัวแปรที่ศึกษา
2. กำหนดกรอบของประชากร (population frame) โดยกำหนดบัญชีประชากรที่เป็นกลุ่มเป้าหมายคือ 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 ความพึงพอใจด้านช่องทางการให้บริการ ความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก และตอนท้ายของแบบสอบถามเป็นข้อคำถามปลายเปิดสอบถามความคิดเห็นเกี่ยวกับการให้บริการและข้อเสนอแนะในการให้บริการ

การสร้างและพัฒนาเครื่องมือ

1. ศึกษาเอกสารและทฤษฎีที่เกี่ยวข้องเกี่ยวกับความพึงพอใจในงานบริการ และลักษณะการให้บริการในงานที่ต้องการประเมินขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น
2. กำหนดโครงสร้างของแบบสอบถามจากการทวนเอกสารในข้อที่ 1
3. ศึกษาวิธีการสร้างแบบสอบถามมาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับ ตามแบบของลิเคิร์ต (Likert's Scale)

4. สร้างแบบสอบถามตามขอบข่ายของเนื้อหาและจำนวนตามที่กำหนด และนำเสนอผู้ทรงคุณวุฒิเพื่อพิจารณาความถูกต้อง ความครอบคลุมและความเหมาะสมของภาษาแต่ละข้อคำถามและปรับปรุงแก้ไขตามข้อเสนอแนะ

5. นำแบบสอบถามแบบมีโครงสร้างไปให้ผู้เชี่ยวชาญ จำนวน 3 ท่าน ตรวจสอบความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหา (content validity) โดยวิธีการหาค่าดัชนีความสอดคล้องของข้อคำถามกับวัตถุประสงค์ (Index of Item – Objective Congruence : IOC) เลือกข้อคำถามโดยพิจารณาจากค่า IOC ที่มีค่ามากกว่าหรือเท่ากับ 0.5 ขึ้นไป ซึ่งแสดงว่าข้อคำถามนั้นวัดได้ตรงกับจุดประสงค์

รายนามผู้ทรงคุณวุฒิตรวจสอบคุณภาพของเครื่องมือด้านความตรงเชิงเนื้อหา มีต่อไปนี้

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

ผู้วิจัยเลือกใช้ข้อความในแบบสอบถามที่ได้ค่าดัชนีความสอดคล้องของข้อคำถามกับวัตถุประสงค์ (IOC) ตั้งแต่ 0.67 – 1.00

6. หาค่าความเชื่อมั่น (reliability) โดยนำแบบสอบถามไปทดลองใช้กับประชาชนในเขตพื้นที่บริการอื่น 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 ฤทธิ์จรรยา, 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

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลการศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการของเทศบาลตำบล
ดอนขมิ้น อำเภอท่ามะกา จังหวัดกาญจนบุรี นำเสนอตามลำดับต่อไปนี้

1. ข้อมูลพื้นฐานของผู้ตอบแบบสอบถาม
2. ความพึงพอใจที่มีต่อกิจการด้านคุณภาพชีวิต
3. ความพึงพอใจที่มีต่อกิจการด้านสาธารณสุข
4. ความพึงพอใจที่มีต่อกิจการด้านการจัดกิจกรรมขยะมูลฝอยและสิ่งปฏิกูล
5. ความพึงพอใจที่มีต่อกิจการด้านถนนไฟฟ้าสาธารณะ
6. ความพึงพอใจของผู้รับบริการในภาพรวม

1. ข้อมูลพื้นฐานของผู้ให้ข้อมูล

ข้อมูลพื้นฐานของผู้ให้ข้อมูลในการศึกษาค้นคว้าครั้งนี้ประกอบด้วยเพศ และระดับการศึกษาของผู้ให้ข้อมูล ซึ่งแสดงรายละเอียดในตารางที่ 1 และตารางที่ 2 ดังต่อไปนี้

ตารางที่ 1 ผู้ให้ข้อมูล จำแนกตามเพศ

เพศ	งานบริการ							
	งานด้านคุณภาพชีวิต		งานด้านสาธารณสุข		งานด้านการจัดกิจกรรม ขยะมูลฝอยและ สิ่งปฏิกูล		งานด้านถนนไฟฟ้า สาธารณะ	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
ชาย	118	33.52	125	35.51	104	29.55	162	46.02
หญิง	234	66.48	227	64.49	248	70.45	190	53.98
รวม	352	100	352	100	352	100	352	100

ข้อมูลจากตารางที่ 1 พบว่า

1. ผู้ให้ข้อมูลในการสำรวจความพึงพอใจที่มีต่อกิจการด้านคุณภาพชีวิต เป็นเพศชาย จำนวน 118 คน คิดเป็นร้อยละ 33.52 และเป็นเพศหญิง จำนวน 234 คน คิดเป็นร้อยละ 66.48
2. ผู้ให้ข้อมูลในการสำรวจความพึงพอใจที่มีต่อกิจการด้านสาธารณสุข เป็นเพศชาย จำนวน 125 คน คิดเป็นร้อยละ 35.51 และเป็นเพศหญิง จำนวน 227 คน คิดเป็นร้อยละ 64.49
3. ผู้ให้ข้อมูลในการสำรวจความพึงพอใจที่มีต่อกิจการด้านการจัดกิจกรรมขยะมูลฝอยและสิ่งปฏิกูล เป็นเพศชาย จำนวน 104 คน คิดเป็นร้อยละ 29.55 และเป็นเพศหญิง จำนวน 248 คน คิดเป็นร้อยละ 70.45

4. ผู้ให้ข้อมูลในการสำรวจความพึงพอใจที่มีต่องานด้านถนนไฟฟ้าสาธารณะ เป็นเพศชาย จำนวน 162 คน คิดเป็นร้อยละ 46.02 และเป็นเพศหญิง จำนวน 190 คน คิดเป็นร้อยละ 53.98

ตารางที่ 2 ผู้ให้ข้อมูลจำแนกตามระดับการศึกษา

ระดับการศึกษา	งานบริการ							
	งานด้านคุณภาพชีวิต		งานด้านสาธารณสุข		งานด้านการจัดกิจกรรมขยะมูลฝอยและสิ่งปฏิกูล		งานด้านถนนไฟฟ้าสาธารณะ	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
ประถมศึกษา	186	52.84	208	59.09	207	58.81	152	43.18
มัธยมศึกษาตอนต้น	68	19.32	54	15.34	61	17.33	76	21.59
มัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช.	56	15.91	51	14.49	53	15.06	66	18.75
อนุปริญญา/ปวส.	27	7.67	25	7.10	17	4.83	49	13.92
ปริญญาตรี	15	4.26	14	3.98	14	3.98	9	2.56
รวม	352	100	352	100	352	100	352	100

ข้อมูลจากตารางที่ 2 พบว่า

1. ผู้ให้ข้อมูลในงานด้านการดำเนินงานด้านคุณภาพชีวิต ส่วนใหญ่สำเร็จการศึกษาระดับประถมศึกษา คิดเป็นร้อยละ 58.84 รองลงมาคือ ระดับมัธยมศึกษาตอนต้น คิดเป็นร้อยละ 19.32 และระดับมัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช. คิดเป็นร้อยละ 15.91 ตามลำดับ

2. ผู้ให้ข้อมูลในงานด้านสาธารณสุข ส่วนใหญ่สำเร็จการศึกษาระดับประถมศึกษา คิดเป็นร้อยละ 59.09 รองลงมาคือ ระดับมัธยมศึกษาตอนต้น คิดเป็นร้อยละ 15.34 และระดับมัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช. คิดเป็นร้อยละ 14.49 ตามลำดับ

3. ผู้ให้ข้อมูลในงานด้านการจัดกิจกรรมขยะมูลฝอยและสิ่งปฏิกูล ส่วนใหญ่สำเร็จการศึกษาระดับประถมศึกษา คิดเป็นร้อยละ 58.81 รองลงมาคือ ระดับมัธยมศึกษาตอนต้น คิดเป็นร้อยละ 17.33 และระดับมัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช. คิดเป็นร้อยละ 15.06 ตามลำดับ

4. ผู้ให้ข้อมูลในงานด้านถนนไฟฟ้าสาธารณะ ส่วนใหญ่สำเร็จการศึกษาระดับประถมศึกษา คิดเป็นร้อยละ 43.18 รองลงมาคือ ระดับมัธยมศึกษาตอนต้น คิดเป็นร้อยละ 21.59 และระดับมัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช. คิดเป็นร้อยละ 18.75 ตามลำดับ

2. ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่องานด้านคุณภาพชีวิต

ผลการศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่องานด้านคุณภาพชีวิต แสดงในตารางที่ 3 ดังต่อไปนี้

ตารางที่ 3 ค่าเฉลี่ยและค่าร้อยละของความพึงพอใจที่มีต่องานด้านคุณภาพชีวิต

รายการสำรวจ	ค่าเฉลี่ย ความ พึงพอใจ	ส่วน เบี่ยงเบน มาตรฐาน	ค่าร้อยละ ของค่าเฉลี่ย ความพึงพอใจ	ระดับ ความ พึงพอใจ
ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ				
1. ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยาก สะดวก คล่องตัว	4.78	0.42	95.57	มากที่สุด
2. การให้บริการเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด	4.65	0.48	93.01	มากที่สุด
3. การให้บริการเป็นไปตามระเบียบที่กำหนด	4.81	0.40	96.14	มากที่สุด
4. การแจ้งแผนผังขั้นตอนการให้บริการ	4.80	0.40	96.08	มากที่สุด
5. แบบฟอร์มมีความชัดเจน และมีตัวอย่างการกรอก แบบฟอร์มหรือคำร้อง	4.82	0.39	96.36	มากที่สุด
6. ความเป็นธรรมของการบริการ เช่น เรียงตามลำดับ	4.68	0.47	93.64	มากที่สุด
7. ความครบถ้วนถูกต้องของการให้บริการ	4.84	0.37	96.70	มากที่สุด
ความพึงพอใจด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ	4.77	0.42	95.36	มากที่สุด
ด้านช่องทางการให้บริการ				
8. มีการประชาสัมพันธ์การให้บริการ เช่น บอร์ด ประชาสัมพันธ์ เสียงตามสาย เว็บไซต์	4.83	0.37	96.65	มากที่สุด
9. มีช่องทางการรับฟังความคิดเห็นต่อการให้บริการ เช่น ตู้รับฟังความคิดเห็น เว็บไซต์	4.73	0.44	94.60	มากที่สุด
10. การจัดให้มีสายด่วนนายกฯ หรือสายด่วนปลัดฯ	4.70	0.46	94.09	มากที่สุด
ความพึงพอใจด้านช่องทางการให้บริการ	4.76	0.43	95.11	มากที่สุด
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ				
11. ความสุภาพ กิริยามารยาทของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.80	0.40	95.91	มากที่สุด
12. ความเหมาะสมในการแต่งกาย บุคลิกลักษณะของ เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.76	0.45	95.23	มากที่สุด
13. ความเอาใจใส่ กระตือรือร้น และความพร้อมในการ ให้บริการ	4.81	0.40	96.14	มากที่สุด
14. เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เช่น การตอบคำถาม	4.81	0.40	96.14	มากที่สุด
15. เจ้าหน้าที่ให้บริการต่อผู้รับบริการเหมือนกันทุกราย โดยไม่เลือกปฏิบัติ	4.80	0.40	95.97	มากที่สุด
16. ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่รับ สินบน ไม่หาประโยชน์ส่วนตัว ฯลฯ	4.79	0.42	95.74	มากที่สุด
ความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.79	0.41	95.85	มากที่สุด
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก				
17. ความสะดวกของสถานที่ตั้งในการเดินทางมารับ	4.80	0.40	96.02	มากที่สุด

รายการสำรวจ	ค่าเฉลี่ย ความ พึงพอใจ	ส่วน เบี่ยงเบน มาตรฐาน	ค่าร้อยละ ของค่าเฉลี่ย ความพึงพอใจ	ระดับ ความ พึงพอใจ
บริการ				
18. ความพึงพอใจของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น น้ำ ดื่ม ที่จอดรถ ห้องน้ำ	4.74	0.44	94.83	มากที่สุด
19. ความสะอาดของสถานที่ให้บริการโดยรวม	4.68	0.47	93.64	มากที่สุด
20. ความพึงพอใจของอุปกรณ์ เครื่องมือในการ ให้บริการ	4.77	0.42	95.40	มากที่สุด
21. สถานที่ที่มีความเป็นระเบียบ สะดวกต่อการติดต่อ ขอรับบริการ	4.80	0.40	95.91	มากที่สุด
22. มีสื่อประชาสัมพันธ์/คู่มือและเอกสารให้ความรู้	4.76	0.43	95.28	มากที่สุด
23. จุดหรือช่องทางการให้บริการมีความเหมาะสมและ เข้าถึงได้สะดวก	4.82	0.39	96.31	มากที่สุด
ความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	4.77	0.42	95.34	มากที่สุด
สรุปความพึงพอใจที่มีต่องานบริการ	4.77	0.42	95.42	มากที่สุด

ข้อมูลจากตารางที่ 3 พบว่า ผู้รับบริการในงานด้านการดำเนินงานด้านคุณภาพชีวิต มีความพึงพอใจต่อการบริการในด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวกคิดเป็นค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.77 จากคะแนนเต็ม 5.00 หรือคิดเป็นร้อยละ 95.42 ซึ่งเป็นความพึงพอใจในระดับมากที่สุด

ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการแต่ละด้าน มีดังต่อไปนี้

1. ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ พบว่า ผู้รับบริการมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 4.77 จากคะแนนเต็ม 5.00 หรือคิดเป็นร้อยละ 95.36 ซึ่งเป็นความพึงพอใจในระดับมากที่สุด โดยเรียงลำดับความพึงพอใจจากมากไปหาน้อยได้ดังนี้

- 1) ความครบถ้วนถูกต้องของการให้บริการ
- 2) แบบฟอร์มมีความชัดเจน และมีตัวอย่างการกรอกแบบฟอร์มหรือคำร้อง

2. ด้านช่องทางการให้บริการ พบว่า ผู้รับบริการมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 4.76 จากคะแนนเต็ม 5.00 หรือคิดเป็นร้อยละ 95.11 ซึ่งเป็นความพึงพอใจในระดับมากที่สุด โดยเรียงลำดับความพึงพอใจจากมากไปหาน้อยได้ดังนี้

- 1) มีการประชาสัมพันธ์การให้บริการ เช่น บอร์ดประชาสัมพันธ์ เสียงตามสาย เว็บไซต์
- 2) มีช่องทางการรับฟังความคิดเห็นต่อการให้บริการ เช่น ตู้รับฟังความคิดเห็น เว็บไซต์

3. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ พบว่า ผู้รับบริการมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 4.79 จากคะแนนเต็ม 5.00 หรือคิดเป็นร้อยละ 95.85 ซึ่งเป็นความพึงพอใจในระดับมากที่สุด โดยเรียงลำดับความพึงพอใจจากมากไปหาน้อยได้ดังนี้

1) ความเอาใจใส่ กระตือรือร้น และความพร้อมในการให้บริการ และเจ้าหน้าที่ที่มีความรู้ความสามารถในการให้บริการ เช่น การตอบคำถาม

2) ความสุภาพ กิริยามารยาทของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และเจ้าหน้าที่ให้บริการต่อผู้รับบริการเหมือนกันทุกราย โดยไม่เลือกปฏิบัติ

4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก พบว่า ผู้รับบริการมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 4.77 จากคะแนนเต็ม 5.00 หรือคิดเป็นร้อยละ 95.34 ซึ่งเป็นความพึงพอใจในระดับมากที่สุด โดยเรียงลำดับความพึงพอใจจากมากไปหาน้อยได้ดังนี้

1) จุดหรือช่องทางการให้บริการมีความเหมาะสมและเข้าถึงได้สะดวก

2) ความสะดวกของสถานที่ตั้งในการเดินทางมารับบริการ และสถานที่มีความเป็นระเบียบ สะดวกต่อการติดต่อขอรับบริการ

3. ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่องานด้านสาธารณสุข

ผลการศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่องานด้านสาธารณสุข แสดงในตารางที่ 4 ดังต่อไปนี้

ตารางที่ 4 ค่าเฉลี่ยและค่าร้อยละของความพึงพอใจที่มีต่องานด้านสาธารณสุข

รายการสำรวจ	ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	ค่าร้อยละของค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ
ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ				
1. การให้ความรู้แก่ประชาชนเรื่องโรคพิษสุนัขบ้า โดยใช้วิธีการและช่องทางที่หลากหลาย	4.77	0.42	95.34	มากที่สุด
2. มีการฉีดวัคซีนป้องกันโรคพิษสุนัขบ้าสำหรับสุนัขและแมว	4.63	0.48	92.61	มากที่สุด
3. การดำเนินการเป็นไปตามมาตรฐานทางสาธารณสุข	4.85	0.36	96.93	มากที่สุด
4. การให้บริการเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด	4.80	0.40	95.91	มากที่สุด
5. การบริการครอบคลุมทุกพื้นที่	4.82	0.39	96.36	มากที่สุด
6. ขั้นตอนการดำเนินการมีความสะดวก รวดเร็ว	4.73	0.45	94.55	มากที่สุด
ความพึงพอใจด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ	4.76	0.42	95.28	มากที่สุด
ด้านช่องทางการให้บริการ				
7. มีการประชาสัมพันธ์การให้บริการ เช่น บอร์ดประชาสัมพันธ์	4.84	0.37	96.76	มากที่สุด
8. มีช่องทางการรับฟังความคิดเห็นต่อการให้บริการ เช่น ตู้รับฟังความคิดเห็น เว็บไซต์	4.65	0.48	93.01	มากที่สุด
9. การจัดให้มีสายด่วนนายกฯ หรือสายด่วนปลัดฯ	4.80	0.40	96.08	มากที่สุด
10. ช่องการขอรับบริการมีความเหมาะสมและเข้าถึงได้สะดวก	4.79	0.41	95.85	มากที่สุด
ความพึงพอใจด้านช่องทางการให้บริการ	4.77	0.41	95.43	มากที่สุด
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ				
11. เจ้าหน้าที่ให้บริการอย่างมีกิริยามารยาทที่ดี	4.77	0.42	95.34	มากที่สุด
12. เจ้าหน้าที่มีความเอาใจใส่ กระตือรือร้น และความพร้อมในการให้บริการ	4.74	0.44	94.77	มากที่สุด
13. เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เช่น การตอบคำถาม	4.81	0.39	96.19	มากที่สุด
14. เจ้าหน้าที่ให้บริการโดยไม่เลือกปฏิบัติ	4.84	0.37	96.76	มากที่สุด
15. เจ้าหน้าที่มีความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่รับสินบน	4.68	0.47	93.69	มากที่สุด
ความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.77	0.42	95.35	มากที่สุด
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก				
16. วัคซีนป้องกันโรคพิษสุนัขบ้ามีคุณภาพได้มาตรฐาน	4.80	0.40	96.02	มากที่สุด
17. วัสดุอุปกรณ์มีเพียงพอต่อการใช้งาน	4.63	0.48	92.56	มากที่สุด

รายการสำรวจ	ค่าเฉลี่ย ความ พึงพอใจ	ส่วนเบี่ยงเบน มาตรฐาน	ค่าร้อยละ ของค่าเฉลี่ย ความพึงพอใจ	ระดับ ความ พึงพอใจ
18. มีการอำนวยความสะดวกสำหรับประชาชน เช่น การฉีดวัคซีนตามบ้าน	4.82	0.38	96.48	มากที่สุด
ความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	4.75	0.42	95.02	มากที่สุด
สรุปความพึงพอใจที่มีต่องานบริการ	4.76	0.42	95.27	มากที่สุด

ข้อมูลจากตารางที่ 4 พบว่า ผู้รับบริการในงานด้านสาธารณสุข มีความพึงพอใจต่อการบริการในด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวกคิดเป็นค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.76 จากคะแนนเต็ม 5.00 หรือคิดเป็นร้อยละ 95.27 ซึ่งเป็นความพึงพอใจในระดับมากที่สุด

ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการแต่ละด้าน มีดังต่อไปนี้

1. ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ พบว่า ผู้รับบริการมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 4.76 จากคะแนนเต็ม 5.00 หรือคิดเป็นร้อยละ 95.28 ซึ่งเป็นความพึงพอใจในระดับมากที่สุด โดยเรียงลำดับความพึงพอใจจากมากไปหาน้อยได้ดังนี้

- 1) การดำเนินการเป็นไปตามมาตรฐานทางสาธารณสุข
- 2) การบริการครอบคลุมทุกพื้นที่

2. ด้านช่องทางการให้บริการ พบว่า ผู้รับบริการมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 4.77 จากคะแนนเต็ม 5.00 หรือคิดเป็นร้อยละ 95.43 ซึ่งเป็นความพึงพอใจในระดับมากที่สุด โดยเรียงลำดับความพึงพอใจจากมากไปหาน้อยได้ดังนี้

- 1) มีการประชาสัมพันธ์การให้บริการ เช่น บอร์ดประชาสัมพันธ์
- 2) การจัดให้มีสายด่วนนายกฯ หรือสายด่วนปลัดฯ

3. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ พบว่า ผู้รับบริการมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 4.77 จากคะแนนเต็ม 5.00 หรือคิดเป็นร้อยละ 95.35 ซึ่งเป็นความพึงพอใจในระดับมากที่สุด โดยเรียงลำดับความพึงพอใจจากมากไปหาน้อยได้ดังนี้

- 1) เจ้าหน้าที่ให้บริการโดยไม่เลือกปฏิบัติ
- 2) เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เช่น การตอบคำถาม

4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก พบว่า ผู้รับบริการมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 4.75 จากคะแนนเต็ม 5.00 หรือคิดเป็นร้อยละ 95.02 ซึ่งเป็นความพึงพอใจในระดับมากที่สุด โดยเรียงลำดับความพึงพอใจจากมากไปหาน้อยได้ดังนี้

- 1) มีการอำนวยความสะดวกสำหรับประชาชน เช่น การฉีดวัคซีนตามบ้าน
- 2) วัคซีนป้องกันโรคพิษสุนัขบ้ามีคุณภาพได้มาตรฐาน

4. ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่องานด้านการจัดกิจกรรมขยะมูลฝอยและสิ่งปฏิกูล

ผลการศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่องานด้านการจัดกิจกรรมขยะมูลฝอยและสิ่งปฏิกูล แสดงในตารางที่ 5 ดังต่อไปนี้

ตารางที่ 5 ค่าเฉลี่ยและค่าร้อยละของความพึงพอใจที่มีต่องานด้านการจัดกิจกรรมขยะมูลฝอยและสิ่งปฏิกูล

รายการสำรวจ	ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	ค่าร้อยละของค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ
ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ				
1. ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยาก มีความคล่องตัว	4.80	0.40	96.02	มากที่สุด
2. การจัดเก็บขยะ สิ่งปฏิกูลในที่สาธารณะตรงตามกำหนดเวลา	4.72	0.45	94.32	มากที่สุด
3. ความเป็นธรรมของการบริการ เช่น เรียงตามลำดับก่อนหลัง มีความเสมอภาค	4.79	0.42	95.80	มากที่สุด
4. บริเวณที่ทิ้งขยะสะอาด ถูกสุขอนามัย	4.79	0.41	95.80	มากที่สุด
5. การให้บริการครอบคลุมพื้นที่	4.68	0.47	93.69	มากที่สุด
6. สถานที่สาธารณะมีความสะอาด ไม่มีสิ่งปฏิกูล	4.77	0.46	95.45	มากที่สุด
ความพึงพอใจด้านกระบวนการ	4.76	0.43	95.18	มากที่สุด
ด้านช่องทางการให้บริการ				
7. มีการประชาสัมพันธ์การให้บริการ เช่น บอร์ดประชาสัมพันธ์ เสียงตามสาย เว็บไซต์	4.84	0.36	96.88	มากที่สุด
8. มีช่องทางการรับฟังความคิดเห็นต่อการให้บริการ เช่น รับฟังความคิดเห็น เว็บไซต์	4.63	0.48	92.50	มากที่สุด
9. การจัดให้มีสายด่วนนายกฯ หรือสายด่วนปลัดฯ	4.81	0.39	96.25	มากที่สุด
ความพึงพอใจด้านช่องทาง	4.76	0.41	95.21	มากที่สุด
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ				
10. ความเอาใจใส่ กระตือรือร้น และความพร้อมในการให้บริการ	4.68	0.47	93.58	มากที่สุด
11. เจ้าหน้าที่สามารถตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำ ช่วยแก้ปัญหาได้	4.54	0.50	90.85	มากที่สุด
12. เจ้าหน้าที่ให้บริการต่อผู้รับบริการเหมือนกันทุกราย โดยไม่เลือกปฏิบัติ	4.78	0.42	95.57	มากที่สุด
13. ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ส่วนตัว	4.82	0.38	96.48	มากที่สุด
14. เจ้าหน้าที่มีเพียงพอต่อการดำเนินการ	4.73	0.44	94.66	มากที่สุด
ความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่	4.71	0.44	94.23	มากที่สุด
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก				
15. ความเหมาะสมของที่ว่างถึงหรือภาชนะรองรับขยะมูลฝอย	4.60	0.51	91.99	มากที่สุด

รายการสำรวจ	ค่าเฉลี่ย ความ พึงพอใจ	ส่วนเบี่ยงเบน มาตรฐาน	ค่าร้อยละ ของค่าเฉลี่ย ความพึงพอใจ	ระดับ ความ พึงพอใจ
16. ความเพียงพอของอุปกรณ์ เครื่องมือในการให้บริการ	4.78	0.43	95.63	มากที่สุด
17. รถเก็บขยะ เครื่องมืออุปกรณ์มีมาตรฐานในการปฏิบัติงาน	4.75	0.44	94.94	มากที่สุด
18. ถังขยะมีจำนวนเพียงพอ	4.77	0.42	95.34	มากที่สุด
ความพึงพอใจด้านสิ่งแวดล้อม	4.72	0.45	94.47	มากที่สุด
สรุปความพึงพอใจที่มีต่องานบริการ	4.74	0.43	94.77	มากที่สุด

ข้อมูลจากตารางที่ 5 พบว่า ผู้รับบริการในงานด้านการจัดกิจกรรมขยะมูลฝอยและสิ่งปฏิกูล มีความพึงพอใจต่อการบริการในด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านสิ่งแวดล้อม คิดเป็นค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.74 จากคะแนนเต็ม 5.00 หรือคิดเป็นร้อยละ 94.77 ซึ่งเป็นความพึงพอใจในระดับมากที่สุด

ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการแต่ละด้าน มีดังต่อไปนี้

1. ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ พบว่า ผู้รับบริการมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 4.76 จากคะแนนเต็ม 5.00 หรือคิดเป็นร้อยละ 95.18 ซึ่งเป็นความพึงพอใจในระดับมากที่สุด โดยเรียงลำดับความพึงพอใจจากมากไปหาน้อยได้ดังนี้

1) ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยาก มีความคล่องตัว

2) ความเป็นธรรมของการบริการ เช่น เรียงตามลำดับก่อนหลัง มีความเสมอภาค และบริเวณที่ทิ้งขยะสะอาด ถูกสุขอนามัย

2. ด้านช่องทางการให้บริการ พบว่า ผู้รับบริการมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 4.76 จากคะแนนเต็ม 5.00 หรือคิดเป็นร้อยละ 95.21 ซึ่งเป็นความพึงพอใจในระดับมากที่สุด โดยเรียงลำดับความพึงพอใจจากมากไปหาน้อยได้ดังนี้

1) มีการประชาสัมพันธ์การให้บริการ เช่น บอร์ดประชาสัมพันธ์ เสียงตามสาย เว็บไซต์

2) การจัดให้มีสายด่วนนายกฯ หรือสายด่วนปลัดฯ

3. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ พบว่า ผู้รับบริการมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 4.71 จากคะแนนเต็ม 5.00 หรือคิดเป็นร้อยละ 94.23 ซึ่งเป็นความพึงพอใจในระดับมากที่สุด โดยเรียงลำดับความพึงพอใจจากมากไปหาน้อยได้ดังนี้

1) ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ส่วนตัว

2) เจ้าหน้าที่ให้บริการต่อผู้รับบริการเหมือนกันทุกราย โดยไม่เลือกปฏิบัติ

4. ด้านสิ่งแวดล้อม พบว่า ผู้รับบริการมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 4.72 จากคะแนนเต็ม 5.00 หรือคิดเป็นร้อยละ 94.47 ซึ่งเป็นความพึงพอใจในระดับมากที่สุด โดยเรียงลำดับความพึงพอใจจากมากไปหาน้อยได้ดังนี้

1) ความเพียงพอของอุปกรณ์ เครื่องมือในการให้บริการ

2) ถังขยะมีจำนวนเพียงพอ

5. ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่องานด้านถนนไฟฟ้าสาธารณะ

ผลการศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่องานด้านถนนไฟฟ้าสาธารณะ แสดงในตารางที่ 6 ดังต่อไปนี้

ตารางที่ 6 ค่าเฉลี่ยและค่าร้อยละของความพึงพอใจที่มีต่องานด้านถนนไฟฟ้าสาธารณะ

รายการสำรวจ	ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	ค่าร้อยละของค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ
ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ				
1. ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยาก มีความคล่องตัว	4.78	0.41	95.68	มากที่สุด
2. การให้บริการเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด	4.70	0.46	93.92	มากที่สุด
3. การแจ้งแผนผังขั้นตอน และผู้รับผิดชอบการให้บริการ	4.80	0.40	95.97	มากที่สุด
4. ความเป็นธรรมของการบริการ เช่น เรียงตามลำดับก่อนหลัง มีความเสมอภาค เท่าเทียมกัน	4.81	0.40	96.14	มากที่สุด
5. การให้บริการครอบคลุมทุกพื้นที่	4.71	0.47	94.20	มากที่สุด
6. ความรวดเร็วในการซ่อมแซมหรือปรับปรุงอุปกรณ์ที่ชำรุด	4.70	0.46	93.92	มากที่สุด
7. คุณภาพของการให้บริการ เช่น ไฟไม่ตก ไฟไม่ดับบ่อย	4.76	0.43	95.17	มากที่สุด
ความพึงพอใจด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ	4.75	0.43	95.00	มากที่สุด
ด้านช่องทางการให้บริการ				
8. มีการประชาสัมพันธ์การให้บริการ เช่น บอร์ดประชาสัมพันธ์ เสียงตามสาย เว็บไซต์	4.70	0.46	93.98	มากที่สุด
9. มีช่องทางการรับฟังความคิดเห็นต่อการให้บริการ เช่น ตู้รับฟังความคิดเห็น เว็บไซต์	4.67	0.47	93.35	มากที่สุด
10. การจัดให้มีสายด่วนนายกฯ หรือสายด่วนปลัดฯ	4.78	0.42	95.57	มากที่สุด
11. มีการให้บริการในช่องทางอื่น ๆ เช่น ทางไปรษณีย์ การบริการนอกสถานที่	4.74	0.44	94.72	มากที่สุด
ความพึงพอใจด้านช่องทางการให้บริการ	4.72	0.45	94.40	มากที่สุด
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ				
12. ความสุภาพ กิริยามารยาทของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.78	0.41	95.63	มากที่สุด
13. ความเหมาะสมในการแต่งกาย บุคลิกลักษณะของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.72	0.45	94.43	มากที่สุด
14. ความเอาใจใส่ กระตือรือร้น และความพร้อมในการให้บริการ	4.74	0.44	94.72	มากที่สุด
15. เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เช่น การตอบคำถาม ชี้แจง	4.86	0.35	97.10	มากที่สุด
16. เจ้าหน้าที่บริการต่อผู้รับบริการเหมือนกันทุกราย	4.65	0.48	92.95	มากที่สุด

รายการสำรวจ	ค่าเฉลี่ย ความ พึงพอใจ	ส่วนเบี่ยงเบน มาตรฐาน	ค่าร้อยละ ของค่าเฉลี่ย ความพึงพอใจ	ระดับความ พึงพอใจ
17. ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่รับ สินบน ไม่หาประโยชน์ส่วนตัว ฯลฯ	4.51	0.50	90.23	มากที่สุด
ความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.71	0.44	94.18	มากที่สุด
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก				
18. ความสะดวกของสถานที่ตั้งในการเดินทางมารับ บริการ	4.77	0.42	95.40	มากที่สุด
19. ความเพียงพอของอุปกรณ์ เครื่องมือในการ ให้บริการ	4.86	0.34	97.27	มากที่สุด
20. เครื่องมืออุปกรณ์ที่ใช้มีคุณภาพเหมาะสมกับงาน	4.74	0.46	94.83	มากที่สุด
21. จุดหรือช่องทางการให้บริการมีความเหมาะสมและ เข้าถึงได้สะดวก	4.73	0.44	94.66	มากที่สุด
ความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	4.78	0.42	95.54	มากที่สุด
สรุปความพึงพอใจที่มีต่องานบริการ	4.74	0.43	94.78	มากที่สุด

ข้อมูลจากตารางที่ 6 พบว่า ผู้รับบริการในงานด้านถนนไฟฟ้าสาธารณะ มีความพึงพอใจต่อการบริการในด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ด้านช่องทาง การให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก คิดเป็นค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.74 จากคะแนนเต็ม 5.00 หรือคิดเป็นร้อยละ 94.78 ซึ่งเป็นความพึงพอใจในระดับมากที่สุด

ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการแต่ละด้าน มีดังต่อไปนี้

1. ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ พบว่า ผู้รับบริการมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 4.75 จากคะแนนเต็ม 5.00 หรือคิดเป็นร้อยละ 95.00 ซึ่งเป็นความพึงพอใจในระดับมากที่สุด โดยเรียงลำดับความพึงพอใจจากมากไปหาน้อยได้ดังนี้

1) ความเป็นธรรมของการบริการ เช่น เรียงตามลำดับก่อนหลัง มีความเสมอภาค เท่าเทียมกัน

2) การแจ้งแผนผังขั้นตอน และผู้รับผิดชอบการให้บริการ

2. ด้านช่องทางการให้บริการ พบว่า ผู้รับบริการมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 4.72 จากคะแนนเต็ม 5.00 หรือคิดเป็นร้อยละ 94.40 ซึ่งเป็นความพึงพอใจในระดับมากที่สุด โดยเรียงลำดับความพึงพอใจจากมากไปหาน้อยได้ดังนี้

1) การจัดให้มีสายด่วนนายกฯ หรือสายด่วนปลัดฯ

2) การให้บริการในช่องทางอื่น ๆ เช่น ทางไปรษณีย์ การบริการนอกสถานที่

3. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ พบว่า ผู้รับบริการมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 4.71 จากคะแนนเต็ม 5.00 หรือคิดเป็นร้อยละ 94.18 ซึ่งเป็นความพึงพอใจในระดับมากที่สุด โดยเรียงลำดับความพึงพอใจจากมากไปหาน้อยได้ดังนี้

- 1) เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เช่น การตอบคำถาม ชี้แจง
- 2) ความสุภาพ กิริยามารยาทของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก พบว่า ผู้รับบริการมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 4.78 จากคะแนนเต็ม 5.00 หรือคิดเป็นร้อยละ 95.54 ซึ่งเป็นความพึงพอใจในระดับมากที่สุด โดยเรียงลำดับความพึงพอใจจากมากไปหาน้อยได้ดังนี้

- 1) ความเพียงพอของอุปกรณ์ เครื่องมือในการให้บริการ
- 2) ความสะดวกของสถานที่ตั้งในการเดินทางมารับบริการ

6. ระดับความพึงพอใจในภาพรวม

ผลการศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลคอนขมิ้น อำเภอนาทม จังหวัดกาฬสินธุ์ ในงานที่สำรวจ 4 งาน พบว่า มีระดับความพึงพอใจในภาพรวมตามประเด็นของการให้บริการและความพึงพอใจในแต่ละงานในตารางที่ 7 และตารางที่ 8 ดังต่อไปนี้

ตารางที่ 7 สรุประดับความพึงพอใจตามประเด็นของการให้บริการ

งานที่ให้บริการ	ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการ	ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการ	ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก
1. งานด้านคุณภาพชีวิต	4.77	4.76	4.79	4.77
2. งานด้านสาธารณสุข	4.76	4.77	4.77	4.75
3. งานด้านการจัดกิจกรรมขยะมูลฝอยและสิ่งปฏิกูล	4.76	4.76	4.71	4.72
4. งานด้านถนนไฟฟ้าสาธารณะ	4.75	4.72	4.71	4.78
ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ	4.76	4.75	4.75	4.75
ค่าร้อยละของความพึงพอใจ	95.21	95.04	94.90	95.09
ระดับความพึงพอใจ	มากที่สุด	มากที่สุด	มากที่สุด	มากที่สุด

ข้อมูลจากตารางที่ 7 พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการในงานที่สำรวจทั้ง 4 งาน โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจในด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ดังต่อไปนี้

1. ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ พบว่า ผู้รับบริการมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 4.76 หรือคิดเป็นร้อยละ 95.21 ซึ่งเป็นความพึงพอใจในระดับมากที่สุด
2. ด้านช่องทางการให้บริการ พบว่า ผู้รับบริการมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 4.75 หรือคิดเป็นร้อยละ 95.04 ซึ่งเป็นความพึงพอใจในระดับมากที่สุด
3. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ พบว่า ผู้รับบริการมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 4.75 หรือคิดเป็นร้อยละ 94.90 ซึ่งเป็นความพึงพอใจในระดับมากที่สุด
4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก พบว่า ผู้รับบริการมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 4.75 หรือคิดเป็นร้อยละ 95.09 ซึ่งเป็นความพึงพอใจในระดับมากที่สุด

ตารางที่ 8 สรุประดับความพึงพอใจในภาพรวม

รายการ	ค่าเฉลี่ย ความพึงพอใจ	ค่าร้อยละ ของค่าเฉลี่ย ความพึงพอใจ	ระดับ ความพึงพอใจ
1. งานด้านคุณภาพชีวิต	4.77	95.42	มากที่สุด
2. งานด้านสาธารณสุข	4.76	95.27	มากที่สุด
3. งานด้านการจัดกิจกรรมขยะมูลฝอยและสิ่งปฏิกูล	4.74	94.77	มากที่สุด
4. งานด้านถนนไฟฟ้าสาธารณะ	4.74	94.78	มากที่สุด
สรุปความพึงพอใจในภาพรวม	4.75	95.06	มากที่สุด

ข้อมูลจากตารางที่ 8 พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการในงานที่สำรวจจำนวน 4 งาน ดังนี้

1. ภาพรวมของงานที่ให้บริการทั้ง 4 งาน พบว่า ผู้รับบริการมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 4.75 จากคะแนนเต็ม 5.00 หรือคิดเป็นร้อยละ 95.06 ซึ่งเป็นความพึงพอใจในระดับมากที่สุด

2. งานด้านการดำเนินงานด้านคุณภาพชีวิตพบว่า ผู้รับบริการมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 4.77 จากคะแนนเต็ม 5.00 หรือคิดเป็นร้อยละ 95.42 ซึ่งเป็นความพึงพอใจในระดับมากที่สุด

3. งานด้านสาธารณสุข พบว่า ผู้รับบริการมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 4.76 จากคะแนนเต็ม 5.00 หรือคิดเป็นร้อยละ 95.27 ซึ่งเป็นความพึงพอใจในระดับมากที่สุด

4. งานด้านการจัดกิจกรรมขยะมูลฝอยและสิ่งปฏิกูลพบว่า ผู้รับบริการมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 4.74 จากคะแนนเต็ม 5.00 หรือคิดเป็นร้อยละ 94.77 ซึ่งเป็นความพึงพอใจในระดับมากที่สุด

5. งานด้านถนนไฟฟ้าสาธารณะ พบว่า ผู้รับบริการมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 4.74 จากคะแนนเต็ม 5.00 หรือคิดเป็นร้อยละ 94.78 ซึ่งเป็นความพึงพอใจในระดับมากที่สุด

บทที่ 5

สรุปผลการศึกษาและข้อเสนอแนะ

สรุปผลการศึกษา

วัตถุประสงค์ของการศึกษาในครั้งนี้ คือ เพื่อศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลดอนขมิ้น อำเภอท่ามะกา จังหวัดกาญจนบุรี ในงานบริการที่สำรวจ 4 งาน คือ 1) งานด้านคุณภาพชีวิต 2) งานด้านสาธารณสุข 3) งานด้านการจัดกิจกรรมขยะมูลฝอยและสิ่งปฏิกูล และ 4) งานด้านถนนไฟฟ้าสาธารณะ โดยศึกษาความพึงพอใจ ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

กลุ่มตัวอย่างในการศึกษาครั้งนี้ ได้แก่ ผู้รับบริการในงานบริการ 4 งาน คือ 1) งานด้านการดำเนินงานด้านคุณภาพชีวิต จำนวน 352 คน 2) งานด้านสาธารณสุข จำนวน 352 คน 3) งานด้านการจัดกิจกรรมขยะมูลฝอยและสิ่งปฏิกูล จำนวน 352 คน และ 4) งานด้านถนนไฟฟ้าสาธารณะ จำนวน 352 คน

พื้นที่ในการศึกษา ได้แก่ พื้นที่ให้บริการของเทศบาลตำบลดอนขมิ้น อำเภอท่ามะกา จังหวัดกาญจนบุรี ดำเนินการสำรวจในเดือนสิงหาคม พ.ศ. 2563

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 อำเภอท่ามะกา จังหวัดกาญจนบุรี มีดังต่อไปนี้

1. คุณภาพการให้บริการในภาพรวม พบว่า ผู้รับบริการมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 4.75 จากคะแนนเต็ม 5.00 หรือคิดเป็นร้อยละ 95.06 ซึ่งเป็นความพึงพอใจในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจในแต่ละด้านดังต่อไปนี้

- 1.1 ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการในระดับ 4.76 คิดเป็นร้อยละ 95.21
- 1.2 ด้านช่องทางการให้บริการในระดับ 4.75 คิดเป็นร้อยละ 95.04
- 1.3 ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการในระดับ 4.75 คิดเป็นร้อยละ 94.90
- 1.4 ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกในระดับ 4.75 คิดเป็นร้อยละ 95.09

2. การให้บริการในงานด้านการดำเนินงานด้านคุณภาพชีวิตพบว่า ผู้รับบริการมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 4.77 จากคะแนนเต็ม 5.00 หรือคิดเป็นร้อยละ 95.42 ซึ่งเป็นความพึงพอใจในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจในแต่ละด้านดังต่อไปนี้

- 2.1 ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการในระดับ 4.77 คิดเป็นร้อยละ 95.36
- 2.2 ด้านช่องทางการให้บริการในระดับ 4.76 คิดเป็นร้อยละ 95.11
- 2.3 ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการในระดับ 4.79 คิดเป็นร้อยละ 95.85
- 2.4 ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกในระดับ 4.77 คิดเป็นร้อยละ 95.4
3. การให้บริการในงานด้านสาธารณสุข พบว่า ผู้รับบริการมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 4.76 จากคะแนนเต็ม 5.00 หรือคิดเป็นร้อยละ 95.27 ซึ่งเป็นความพึงพอใจในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจในแต่ละด้านดังต่อไปนี้
 - 3.1 ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการในระดับ 4.76 คิดเป็นร้อยละ 95.28
 - 3.2 ด้านช่องทางการให้บริการในระดับ 4.77 คิดเป็นร้อยละ 95.43
 - 3.3 ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการในระดับ 4.77 คิดเป็นร้อยละ 95.35
 - 3.4 ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกในระดับ 4.75 คิดเป็นร้อยละ 95.02
4. การให้บริการในงานด้านการจัดกิจกรรมชมและสิ่งปฏิถัมภ์พบว่า ผู้รับบริการมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 4.74 จากคะแนนเต็ม 5.00 หรือคิดเป็นร้อยละ 94.77 ซึ่งเป็นความพึงพอใจในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจในแต่ละด้านดังต่อไปนี้
 - 4.1 ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการในระดับ 4.76 คิดเป็นร้อยละ 95.18
 - 4.2 ด้านช่องทางการให้บริการในระดับ 4.76 คิดเป็นร้อยละ 95.21
 - 4.3 ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการในระดับ 4.71 คิดเป็นร้อยละ 94.23
 - 4.4 ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกในระดับ 4.72 คิดเป็นร้อยละ 94.47
5. การให้บริการในงานด้านถนนไฟฟ้าสาธารณะ พบว่า ผู้รับ บริการมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 4.74 จากคะแนนเต็ม 5.00 หรือคิดเป็นร้อยละ 94.78 ซึ่งเป็นความพึงพอใจในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจในแต่ละด้านดังต่อไปนี้
 - 5.1 ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการในระดับ 4.75 คิดเป็นร้อยละ 95.00
 - 5.2 ด้านช่องทางการให้บริการในระดับ 4.72 คิดเป็นร้อยละ 94.40
 - 5.3 ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการในระดับ 4.71 คิดเป็นร้อยละ 94.18
 - 5.4 ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกในระดับ 4.78 คิดเป็นร้อยละ 95.54

ข้อเสนอแนะในการนำผลการศึกษาไปใช้

1. ผู้บริหารของเทศบาลตำบลดอนขมิ้นควรนำผลการประเมินในครั้งนี้เพื่อศึกษาแนวทางการเพิ่มคุณภาพการให้บริการตามความต้องการและความคาดหวังของประชาชนผู้รับบริการ โดยจัดทำเป็นแผนการพัฒนายอย่างเป็นรูปธรรม
2. ควรรายงานผลและเสนอความเห็นซึ่งได้จากการติดตามและประเมินผลคุณภาพของการให้บริการต่อสภาท้องถิ่น ผู้บริหารท้องถิ่น คณะกรรมการพัฒนาท้องถิ่น และประกาศผลการประเมินให้ประชาชนในท้องถิ่นทราบโดยทั่วกัน
3. ควรใช้ผลประเมินในการพิจารณาแนวทางการนำนโยบายไปปฏิบัติ และความสามารถในการตอบสนองวัตถุประสงค์ที่ได้กำหนดไว้ในแผนพัฒนาหรือแผนปฏิบัติการของหน่วยงาน

4. ควรใช้ผลการประเมินในครั้งนี้เพื่อกำหนดมาตรการเชิงยุทธศาสตร์ในการแก้ปัญหา หรือแนวทางการพัฒนาคุณภาพการให้บริการ และการริเริ่มบริการใหม่ ๆ ที่ตอบสนองความต้องการ ของประชาชนทั้งมาตรการระยะสั้นและระยะยาว

5. ควรกำหนดแนวทางที่เป็นรูปธรรมอย่างชัดเจนในการเปิดช่องทางให้สาธารณชนได้รับทราบ และมีส่วนร่วมในการตรวจสอบประสิทธิภาพและประสิทธิผลในการแก้ปัญหา และการตรวจสอบ เพื่อให้แน่ใจว่ามีการดำเนินการที่ใส่ใจต่อปัญหาของประชาชนอย่างต่อเนื่อง

ข้อเสนอแนะในการศึกษาครั้งต่อไป

1. ควรมีการศึกษาเกี่ยวกับเกณฑ์การตอบสนองความต้องการของประชาชนในด้านการกำหนด ประเด็นปัญหา แนวทางที่ได้ผลในการรับฟังความคิดเห็นและข้อเสนอแนะของประชาชนผู้รับบริการ

2. ควรมีการศึกษาด้านปัจจัยที่ส่งผลต่อคุณภาพของการให้บริการ เพื่อใช้ประกอบการ ดำเนินการยกระดับคุณภาพการให้บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

3. ควรมีการศึกษาแนวทางการให้ความรู้และการสร้างความตระหนักในการมีส่วนร่วมของ ประชาชนในกิจการสาธารณะ เพื่อให้เกิดการดำเนินการที่เป็นรูปธรรมในการสร้างการมีส่วนร่วม ในการบริหารราชการของประชาชน

4. ควรมีการศึกษาเกี่ยวกับเกณฑ์ประสิทธิภาพ (Efficiency) ในด้านสัดส่วนผลผลิตต่อ ค่าใช้จ่าย ผลผลิตต่อกำลังคน ผลผลิตต่อหน่วยเวลา และการประหยัดทรัพยากรการจัดการ

5. ควรมีการศึกษาเกณฑ์ประสิทธิผลอื่น ๆ นอกเหนือจากการศึกษาความพึงพอใจของ ผู้รับบริการ เช่น ระดับการบรรลุเป้าหมาย ระดับการมีส่วนร่วม ระดับความพึงพอใจ และความเสี่ยง ของการดำเนินงานตามโครงการ

บรรณานุกรม

- กาพนก 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). สุขภาพจิตกับความพึงพอใจในงานของข้าราชการตำรวจชั้นประทวนในเขตเมืองและเขตชนบทของจังหวัดขอนแก่น. *วิทยานิพนธ์ศึกษาศาสตรมหาบัณฑิต สาขาจิตวิทยาการศึกษา, บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยขอนแก่น*.
- จรัส สุวรรณมาลา. (2539). สภาพัฒนและองค์การบริหารส่วนตำบลศักยภาพและทางเลือกสู่อนาคต. กรุงเทพฯ: คณะรัฐศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- นารินทร์ ชูอัชฌา. (2559). ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบางยอ อำเภอพระประแดง จังหวัดสมุทรปราการ. *ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาการจัดการทรัพยากรมนุษย์ บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยสยาม*.
- บุญชม ศรีสะอาด. (2532). วิธีการทางสถิติสำหรับการวิจัย. (พิมพ์ครั้งที่ 6). กรุงเทพฯ: สุริยาสาสนการพิมพ์.
- ประยูร กาญจนกุล. (2549). คำบรรยายกฎหมายปกครอง. (พิมพ์ครั้งที่ 2). กรุงเทพฯ: จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- ปรัชญา เวสารัชช์. (2540). บริการประชาชนทำได้ไม่ยาก (ถ้าอยากทำ). กรุงเทพฯ: สำนักนายกรัฐมนตรี.
- ปรัชญากร คีสาลัง. (2557). ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการบริหารงานก่อสร้างและสาธารณูปโภคขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในเขตอำเภอหนองแค จังหวัดสระบุรี. *ปริญญาวิทยาศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการบริหารงานก่อสร้างและสาธารณูปโภค มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีสุรนารี*.
- ปรียาพร วงศ์อนุตรโรจน์. (2547). จิตวิทยาการบริหารงานบุคคล. (พิมพ์ครั้งที่ 7). กรุงเทพฯ: พิมพ์ดีจำกัด.
- พิชิต ฤทธิ์จรูญ. (2547). ระเบียบวิธีการวิจัยทางสังคมศาสตร์. กรุงเทพฯ: เฮาสออฟ เคอร์มัส.
- มาเรียม นิลพันธุ์. (2553). วิจัยทางการศึกษา. (พิมพ์ครั้งที่ 5). นครปฐม: โรงพิมพ์มหาวิทยาลัยศิลปากร.
- เลื่อมใส ใจแจ้ง. (2546). สมาคมสันติบาลเทศบาลแห่งประเทศไทย. กรุงเทพฯ: บพิธการพิมพ์.

- วิฑูรย์ ขาวดี กนกวรรณ แสนเมือง และ โสรัตน์ มงคลมะไฟ. (2563). ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลยี่สาร อำเภอมโนรมย์ จังหวัดสมุทรสงคราม. วารสารวิชาการสังคมศาสตร์ เครือข่ายวิจัยประจักษ์, 2(1).
- สมิต สัมฤทธิ์. (2542). การต้อนรับและบริการที่เป็นเลิศ. กรุงเทพฯ: วิทยุชน.
- สาทิพย์ จินาภักดิ์. (2550). ความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวที่มีต่อการท่องเที่ยวในเขตอำเภอมโนรมย์ ราชบุรี. ปรินญาณพนธ์ วท.ม. (การจัดการนันทนาการ), กรุงเทพฯ: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. ถ่ายเอกสาร.
- สุคนธ์ธาร สุระเดชพิภพ. (2549). ความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวชาวไทยในการท่องเที่ยวเมืองประวัติศาสตร์เชียงใหม่ อำเภอเชียงใหม่ จังหวัดเชียงใหม่. เศรษฐศาสตร์มหาบัณฑิต, บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.
- สุธรรม ขนาบศักดิ์. (2558). ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นปีงบประมาณ พ.ศ. 2558. สงขลา: มหาวิทยาลัยทักษิณ.
- สุนันทา ทวีผล. (2550). ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการด้านให้คำปรึกษาแนะนำปัญหาด้านกฎหมายของสำนักงานอัยการพิเศษฝ่ายช่วยเหลือทางกฎหมาย 3 (สคช.). สาขาวิชาการบริหารทั่วไป, วิทยาลัยการบริหารรัฐกิจ มหาวิทยาลัยบูรพา.
- สุวัฒน์ บุญเรือง. (2545). ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลสุนทรภู. 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 นภาพองกุล. (2559). ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบางโปรง อำเภอเมือง 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

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องที่ตรงกับความเป็นจริง ตามความคิดเห็นของท่าน เพื่อนำข้อมูลที่ได้มา
ปรับปรุงการให้บริการและแก้ไขข้อบกพร่องในการให้บริการด้านต่าง 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 ความพึงพอใจในการให้บริการของเทศบาลตำบลคอนขมิ้น อ.ท่ามะกา จังหวัดกาญจนบุรี

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					
10. การจัดให้มีสายด่วนนายกฯ หรือสายด่วนปลัดฯ					
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ					
11. ความสุภาพ กิริยามารยาทของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ					
12. ความเหมาะสมในการแต่งกาย บุคลิกลักษณะของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ					
13. ความเอาใจใส่ กระตือรือร้น และความพร้อมในการให้บริการ					
14. เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เช่น การตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำ 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 สะอาดต่อการติดต่อขอรับบริการ					
22. มีสื่อประชาสัมพันธ์/คู่มือและเอกสารให้ความรู้					
23. จุดหรือช่องทางการให้บริการมีความเหมาะสมและเข้าถึงได้สะดวก					

ตอนที่ 3 ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะในการให้บริการ

.....

ขอขอบคุณในความความร่วมมือในการตอบแบบสอบถาม สถาบันวิจัยและพัฒนา มหาวิทยาลัยราชภัฏหมู่บ้านจอมบึง

งานด้านสาธารณสุข

ของเทศบาลตำบลดอนขมิ้น อ.ท่ามะกา จังหวัดกาญจนบุรี

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องที่ตรงกับความเป็นจริง ตามความคิดเห็นของท่าน เพื่อนำข้อมูลที่ได้มาปรับปรุงการให้บริการและแก้ไขข้อบกพร่องในการให้บริการด้านต่าง ๆ

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไป

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

ตอนที่ 2 ความพึงพอใจในการให้บริการของเทศบาลตำบลดอนขมิ้น อ.ท่ามะกา จังหวัดกาญจนบุรี

ประเด็น	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ					
1. การให้ความรู้แก่ประชาชนเรื่องโรคพิษสุนัขบ้า โดยใช้วิธีการและช่องทางที่หลากหลาย					
2. มีการฉีดวัคซีนป้องกันโรคพิษสุนัขบ้าสำหรับสุนัขและแมว					
3. การดำเนินการเป็นไปตามมาตรฐานทางสาธารณสุข					
4. การให้บริการเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด					
5. การบริการครอบคลุมทุกพื้นที่					
6. ขั้นตอนการดำเนินการมีความสะดวก รวดเร็ว					
ด้านช่องทางการให้บริการ					
7. มีการประชาสัมพันธ์การให้บริการ เช่น บอร์ดประชาสัมพันธ์ เสียงตามสาย เว็บไซต์					
8. มีช่องทางรับฟังความคิดเห็นต่อการให้บริการ เช่น ตู้รับฟังความคิดเห็น เว็บไซต์					
9. การจัดให้มีสายด่วนนายกฯ หรือสายด่วนปลัดฯ					
10. ช่องการขอรับบริการมีความเหมาะสมและเข้าถึงได้สะดวก					
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ					
11. เจ้าหน้าที่ให้บริการอย่างมีกิริยามารยาทที่ดี					
12. เจ้าหน้าที่มีความเอาใจใส่ กระตือรือร้น และความพร้อมในการให้บริการ					
13. เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เช่น การตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำ ช่วยแก้ปัญหาได้					
14. เจ้าหน้าที่ให้บริการโดยไม่เลือกปฏิบัติ					
15. เจ้าหน้าที่มีความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ส่วนตัว ฯลฯ					
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก					
16. วัคซีนป้องกันโรคพิษสุนัขบ้ามีคุณภาพได้มาตรฐาน					
17. วัสดุอุปกรณ์มีเพียงพอต่อการใช้งาน					
18. มีการอำนวยความสะดวกสำหรับประชาชน เช่น การฉีดวัคซีนตามบ้าน					

ตอนที่ 3 ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะในการให้บริการ.....

ขอขอบคุณในความร่วมมือในการตอบแบบสอบถาม สถาบันวิจัยและพัฒนา มหาวิทยาลัยราชภัฏหมู่บ้านจอมบึง

**แบบสอบถามความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการ
งานให้บริการจัดเก็บขยะมูลฝอยและสิ่งปฏิกูล
ของเทศบาลตำบลตอนขมิ้น อ.ท่ามะกา 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 ความพึงพอใจในการให้บริการของเทศบาลตำบลตอนขมิ้น อ.ท่ามะกา จังหวัดกาญจนบุรี

ประเด็น	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ					
1. ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยาก มีความคล่องตัว					
2. การจัดเก็บขยะ สิ่งปฏิกูลในที่สาธารณะตรงตามกำหนดเวลา และจัดเก็บอย่างสม่ำเสมอ					
3. ความเป็นธรรมของการบริการ เช่น เรียงตามลำดับก่อนหลัง มีความเสมอภาคเท่าเทียมกัน					
4. บริเวณที่ทิ้งขยะสะอาด ถูกสุขอนามัย					
5. การให้บริการครอบคลุมพื้นที่					
6. สถานที่สาธารณะมีความสะอาด ไม่มีสิ่งปฏิกูล					
ด้านช่องทางการให้บริการ					
7. มีการประชาสัมพันธ์การให้บริการ เช่น บอร์ดประชาสัมพันธ์ เสียงตามสาย เว็บไซต์					
8. มีช่องทางการรับฟังความคิดเห็นต่อการให้บริการ เช่น ตู้รับฟังความคิดเห็น เว็บไซต์					
9. การจัดให้มีสายด่วนนายกฯ หรือสายด่วนปลัดฯ					
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ					
10. ความเอาใจใส่ กระตือรือร้น และความพร้อมในการให้บริการ					
11. เจ้าหน้าที่สามารถตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำ ช่วยแก้ปัญหาได้					
12. เจ้าหน้าที่ให้บริการต่อผู้รับบริการเหมือนกันทุกราย โดยไม่เลือกปฏิบัติ					
13. ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่รับสินบน ไม่หยาบคายส่วนตัว ฯลฯ					
14. เจ้าหน้าที่มีเพียงพอต่อการดำเนินการ					
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก					
15. ความเหมาะสมของที่ว่างถึงหรือภาชนะรองรับขยะมูลฝอย					
16. ความเพียงพอของอุปกรณ์ เครื่องมือในการให้บริการ					
17. รถเก็บขยะ เครื่องมืออุปกรณ์มีมาตรฐานในการปฏิบัติงาน					
18. ถังขยะมีจำนวนเพียงพอ					

ตอนที่ 3 ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะในการให้บริการ

ขอขอบคุณในความความร่วมมือในการตอบแบบสอบถาม สถาบันวิจัยและพัฒนา มหาวิทยาลัยราชภัฏหมู่บ้านจอมบึง

**แบบสอบถามความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการ
งานด้านไฟฟ้าสาธารณะ
ของเทศบาลตำบลคอนขมิ้น อ.ท่ามะกา 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 ความพึงพอใจในการให้บริการของเทศบาลตำบลคอนขมิ้น อ.ท่ามะกา จังหวัดกาญจนบุรี

ประเด็น	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ					
1. ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยาก มีความคล่องตัว					
2. การให้บริการเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด					
3. การแจ้งแผนผังขั้นตอน และผู้รับผิดชอบการให้บริการ					
4. ความเป็นธรรมของการบริการ เช่น เรียงตามลำดับก่อนหลัง มีความเสมอภาค เท่าเทียมกัน					
5. การให้บริการครอบคลุมทุกพื้นที่					
6. ความรวดเร็วในการซ่อมแซมหรือปรับปรุงอุปกรณ์ที่ชำรุด					
7. คุณภาพของการให้บริการ เช่น ไฟไม่ตก ไฟไม่ดับบ่อย					
ด้านช่องทางการให้บริการ					
8. มีการประชาสัมพันธ์การให้บริการ เช่น บอร์ดประชาสัมพันธ์ เสียงตามสาย เว็บไซต์					
9. มีช่องทางการรับฟังความคิดเห็นต่อการให้บริการ เช่น ตู้รับฟังความคิดเห็น เว็บไซต์					
10. การจัดให้มีสายด่วนนายกฯ หรือสายด่วนปลัดฯ					
11. มีการให้บริการในช่องทางอื่น ๆ เช่น ทางไปรษณีย์ การบริการนอกสถานที่ การให้บริการนอกเวลา หรือการให้บริการล่วงหน้า					
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ					
12. ความสุภาพ กิริยามารยาทของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ					
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. ความเพียงพอของอุปกรณ์ เครื่องมือในการให้บริการ					
20. เครื่องมืออุปกรณ์ที่ใช้มีคุณภาพเหมาะสมกับงาน					
21. จุดหรือช่องทางการให้บริการมีความเหมาะสมและเข้าถึงได้สะดวก					

ตอนที่ 3 ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะในการให้บริการ

ขอขอบคุณในความความร่วมมือในการตอบแบบสอบถาม สถาบันวิจัยและพัฒนา มหาวิทยาลัยราชภัฏหมู่บ้านจอมบึง