

เอกสารอ้างอิง

- กรมควบคุมโรค กระทรวงสาธารณสุข. (2559). **คู่มือการประเมินความพึงพอใจและไม่พึงพอใจของผู้รับบริการและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย กรมควบคุมโรค**. กรุงเทพฯ: อักษรกราฟฟิกแอนด์ดีไซน์. กลางเดือน โพนนา. (2563). **ขั้นตอนการปฏิบัติงาน เรื่องการประเมินความพึงพอใจ**. ค้นเมื่อ กันยายน 1, 2557, จาก <http://share.psu.ac.th/blog/eng-vd-acaser/12129>
- กาญจนา อรุณสอนศรี. (2546). **ความพึงพอใจของสมาชิกสหกรณ์ต่อการดำเนินงานของสหกรณ์การเกษตรไชยปราการ จำกัด อำเภอชัยปราการ จังหวัดเชียงใหม่**. วิทยานิพนธ์วิทยาศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาส่งเสริมการเกษตร มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.
- กุลندا ไซติมุทตะ. (2538). **ความพึงพอใจของประชาชนต่อระบบและกระบวนการให้บริการของกรุงเทพมหานคร: ศึกษากรณีสำนักงานเขตบางซื่อ**. กรุงเทพฯ: สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.
- เกรียงไกร ทองศรี. (2557). **การประเมินความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองลู อำเภอสังขละบุรี จังหวัดกาญจนบุรี**. กาญจนบุรี: มหาวิทยาลัยราชภัฏกาญจนบุรี.
- โกวิทย์ พวงงาม. (2559). **การปกครองท้องถิ่นไทย: หลักการและมิติใหม่ในอนาคต (พิมพ์ครั้งที่ 9)**. กรุงเทพฯ: วิญญูชน.
- กรมการปกครอง กระทรวงมหาดไทย. (2563). **บทบาทหน้าที่ของเทศบาล**. ค้นจาก http://www.wiangsacity.go.th/product_images/13บทบาท.pdf
- คณะกรรมการมาตรฐานการบริหารงานบุคคลส่วนท้องถิ่น. (2563). **การกระจายอำนาจการปกครองท้องถิ่นของประเทศไทย**. ค้นจาก <http://local.moi.go.th/webst/decon.htm>
- คณะรัฐศาสตร์และนิติศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา. (2561). **รายงานผลการสำรวจความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลห้วยกะปิ อำเภอเมืองชลบุรีจังหวัดชลบุรี ประจำปี 2561**. ชลบุรี: มหาวิทยาลัยบูรพา.
- คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏลำปาง. (2563). **การประเมินความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลทาสบเส้า อำเภอแม่ทา จังหวัดลำพูน**. ลำปาง: คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏลำปาง
- คณะสังคมศาสตร์และมนุษยศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหิดล. (2561). **การประเมินผลความพึงพอใจของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลเมืองนครปฐม**. นครปฐม: มหาวิทยาลัยมหิดล.

- คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏกาญจนบุรี. (2564). **การประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการจากองค์การบริหารส่วนตำบลบึงอ้อ อำเภอนายูง จังหวัดกาฬสินธุ์**. กาฬสินธุ์: มหาวิทยาลัยราชภัฏกาญจนบุรี.
- จิตตินันท์ เดชคุปต์, วีระวัฒน์ ปันติตามัย และสุรกุล เจนอบรม . (2549). **ผลผลิตและความพึงพอใจในบริการ**. นนทบุรี: สำนักพิมพ์มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช.
- จุมพจน์ วนิชกุล. (2544). **องค์ประกอบของงานบริการ**. กาฬสินธุ์: โปรแกรมวิชาบรรณารักษศาสตร์และสารนิเทศศาสตร์ คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ สถาบันราชภัฏกาญจนบุรี.
- ฉัตยาพร เสมอใจ. (2549). **การจัดการและการตลาดบริการ**. กรุงเทพฯ: ซีเอ็ดดูเคชั่น.
- ชัยสมพล ชาวประเสริฐ. (2547). **การตลาดบริการ**. กรุงเทพฯ: ซีเอ็ดดูเคชั่น.
- ชำนาญ ภูเอี่ยม. (2548). **Service Mind: การมีจิตมุ่งบริการ**. เทศาภิบาล 100, 2 (ก.พ. 2548) 35-38.
- เทพศักดิ์ บุญรัตพันธุ์. (2548). **แนวคิดทฤษฎีและหลักการรัฐประศาสนศาสตร์ในการให้บริการสาธารณะ**. นนทบุรี: มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช.
- ธีรกิติ นวรัตน์ ณ อยู่ธยา. (2547). **การตลาดสำหรับการบริการ: แนวคิดและกลยุทธ์**. กรุงเทพฯ: สำนักพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- เนตรนิภา เขียมศักดิ์ และคณะ. (2561). **การสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลอุทัย อำเภอบึงสามพัน จังหวัดพระนครศรีอยุธยา**. พระนครศรีอยุธยา: มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา.
- บรรจบ กาญจนกุล. (2546). **ความต้องการของประชาชนในการใช้บริการของรัฐ**. กรุงเทพฯ: cursaการตลาดพร้าว.
- ปรียาพร วงศ์อนุตรโรจน์. (2547). **จิตวิทยาการบริหารงานบุคคล (พิมพ์ครั้งที่ 7)**. กรุงเทพฯ: พิมพ์ดี.
- พิบูล ทีปะปาล. (2549). **หลักการตลาด: ยุคใหม่ในศตวรรษที่ 21 = Principles of marketing in the 21st century** (พิมพ์ครั้งที่ 3). ปทุมธานี: มหาวิทยาลัยกรุงเทพ.
- พงศ์สัมพันธ์ ศรีสมทรัพย์ และปิยะนุช เงินคล้าย. (2546). **องค์การและการจัดการ**. กรุงเทพฯ: คณะรัฐศาสตร์ มหาวิทยาลัยรามคำแหง.
- มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์. (2562). **การสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการของเทศบาลนครปากเกร็ด ประจำปี 2562**. กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.
- มหาวิทยาลัยราชภัฏเทพสตรี. (2563). **ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนจังหวัดสระบุรี อำเภอมืองสระบุรี จังหวัดสระบุรี**. สระบุรี: มหาวิทยาลัยราชภัฏเทพสตรี.

- มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช. (2539). **ประมวลสาระชุดวิชาทฤษฎีและแนวปฏิบัติในการบริหารการศึกษา หน่วยที่ 5-8**. นนทบุรี: มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช.
- _____. (2563) **รายงานผลการสำรวจความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลท่าตูม อำเภอแก่งคอย จังหวัดสระบุรีประจำปีงบประมาณ 2563**. นนทบุรี: มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช.
- ราชัน นาสมพงษ์. (2563). **การบริการที่ดี**. ค้นจาก <https://www.gotoknow.org/posts/355352>
- ลัดดาวัลย์ เพชรโรจน์, สุภมาศ อังศุโชติ และอัจฉรา ชำนิประศาสน์. (2550). **สถิติสำหรับการวิจัยและเทคนิคการใช้ SPSS = Statistics for research and SPSS application techniques**. กรุงเทพฯ: มิซันมีเดีย.
- วิวัฒน์ หล่อพัฒนเกษม. (2550). **ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการด้านสาธารณสุขปโภคกิจการประปาของเทศบาลโคกกรวด อำเภอเมืองนครราชสีมา จังหวัดนครราชสีมา**. การศึกษาอิสระรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการปกครองท้องถิ่น มหาวิทยาลัยขอนแก่น.
- ศูนย์พัฒนาทรัพยากรการศึกษา มหาวิทยาลัยมหาสารคาม. (2557). **องค์ประกอบของความพึงพอใจในการบริการ**. ค้นเมื่อ กันยายน 1, 2557, จาก http://www.elearning.msu.ac.th/opencourse/1010311/unit09_2_2.html
- สมคิด พรหมจ้อย. (2542). **เทคนิคการประเมินโครงการ**. นนทบุรี: มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช.
- สมวงศ์ พงศ์สถาพร. (2550). **เคล็ดไม่ลับการตลาดบริการ (พิมพ์ครั้งที่ 2)**. กรุงเทพฯ: ยูบีซีแอล บุ๊คส์.
- สมศักดิ์ คงเทียน และอัญชลี โพธิ์ทอง. (2542). **การบริหารบุคคลและทรัพยากรมนุษย์**. กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยรามคำแหง.
- สถาบันพระปกเกล้า. (2561). **สถานการณ์การกระจายอำนาจ ปี 2560**. กรุงเทพฯ: สถาบันพระปกเกล้า.
- สถาบันวิจัยและพัฒนา มหาวิทยาลัยราชภัฏอุดรธานี. (2560). **การประเมินความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลเมืองหนองสำโรง อำเภอเมืองอุดรธานี จังหวัดอุดรธานี**. อุดรธานี: มหาวิทยาลัยราชภัฏอุดรธานี.
- สมิต สัจฉกร. (2542). **การต้อนรับและบริการที่เป็นเลิศ**. กรุงเทพฯ: วิญญูชน.
- _____. (2546). **การต้อนรับและบริการที่เป็นเลิศ**. กรุงเทพฯ: สายธาร.
- สาโรจน์ เผ่าวงศ์กุล. (2560). **การประเมินความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริหารราชการงาน อบต. เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการปฏิบัติราชการการบริหารงาน อบต. สำหรับปี 2560**. กาญจนบุรี: มหาวิทยาลัยราชภัฏกาญจนบุรี.

- สาโรช ไสยสมบัติ. (2534). **ความพึงพอใจในการทำงานของครูอาจารย์โรงเรียนมัธยมศึกษา สังกัด กรมสามัญศึกษา จังหวัดร้อยเอ็ด**. วิทยานิพนธ์การศึกษามหาบัณฑิต สาขาวิชาการบริหาร การศึกษา มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ มหาสารคาม.
- สุชาติ ประสิทธิ์รัฐสินธ์. (2541). **การประเมินผลโครงการ: หลักการและการประยุกต์**. กรุงเทพฯ: เลียงเชียง.
- สุธรรม ขนาศักดิ์. (2562). **ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการงานบริการสาธารณะ ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2560**. อินทนิลทักษิณสาร, **14(2)**, 153-173.
- สำนักงานสถิติแห่งชาติ และสำนักงาน ก.พ.ร. (2551). **รายงานผลการสำรวจความพึงพอใจใน คุณภาพการให้บริการ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2551 จัดหวัดภูเก็ต**. กรุงเทพฯ: สำนักงานสถิติแห่งชาติ.
- สำนักนโยบายและแผนกรุงเทพมหานคร. (2548). **องค์การและการจัดการ**. กรุงเทพฯ: โอเดียนสโตร์.
- สำนักบริการวิชาการ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม. (2561). **การประเมินความพึงพอใจของประชาชน ต่อคุณภาพการดำเนินงานตามแผนพัฒนาเทศบาลตำบลเมืองแก อำเภอท่าตูม จังหวัด สุรินทร์**. มหาสารคาม: มหาวิทยาลัยมหาสารคาม.
- _____. (2562) **โครงการสำรวจความพึงพอใจในคุณภาพการบริการขององค์การบริหารส่วน ตำบลนาอุดม อำเภอนิคมน้ำอ้อย จังหวัดมุกดาหาร ประจำปี 2562**. มหาสารคาม: มหาวิทยาลัยมหาสารคาม.
- อรุณ ไชยนิติก. (2564). **การประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของเทศบาล เมืองบางคูรัด อำเภอบางบัวทอง จังหวัดนนทบุรี**. วารสารมหาจุฬานาครทรรศน์, **8(6)**, 147-163.
- อเนก สุวรรณบัณฑิต และภาสกร อุดลพัฒน์กิจ. (2548). **จิตวิทยาบริการ: Service Psychology**. กรุงเทพฯ: อุดลพัฒน์กิจ.
- องค์การบริหารส่วนตำบลท่าเสา. (2564). **แผนการดำเนินงานประจำปีงบประมาณ 2564**. กาญจนบุรี: ผู้แต่ง
- Best, J. W. (1981). **Research in education** (4th ed.). Cliff: Prentice Hall.
- Good, C. V. (1973). **Dictionary of education**. New York: Mcgraw – Hill. Book.
- Kotler, P. (2000). **Marketing Management, Millenium Edition**. New Jersey: Prentice-Hall.
- Kotler, P., & Keller, K. L. (2006). **Identifying market segments and targets, marketing management** (12th ed.). New Jersey: Pearson Education.
- Mullins, L. J. (1969). **Management and Organizational behaviour**. London: Pitman Publishing.

- Naumann, E., & Giel, K. (1995). **Customer satisfaction measurement and management and management**. Ohio: Executive Press Cincinnati.
- Parasuraman, A., & et al. (1991). Refinement and reassessment of the SERVQUAL scale. **Journal of Retailing**, 67(4), 420-450.
- Rossi, P. H., & Freeman, H. E. (1982). **Evaluation: A System approach**. California: Sage.
- Rutman, L. (1982). **Planning useful evaluation: Evaluability assessment**. Calif: Sage.
- Spechler, J. W. (1988). **When America Does It Right: Case Studies in Service Quality**, Institute of Industrial Engineer. Georgia: Norcross.
- Stufflebeam, D. L., & Shinkfield, A. J. (1990). **Systematic Evaluation**. Boston: Kluwer – Nijhoff Publishing.
- Yamane, T. (1973). **Statistics: An Introductory Analysis**. Tokyo: Harper International Edition.
- Wisher, J. D., & Corney, W. J. (2001). Comparing practices for capturing bank customer feedback–Internet versus traditional banking. **Benchmarking : An International Journal**, 8(3), pp.240-250.
- Wolman, B. B. (1973). **Dictionary of Behavioral Science**. Van Nostrand: Reinheld Company.
- Zeithaml, V. A., Parasuraman, A., & Berry, L. L. (1990). **Delivering Quality Service: Balancing Customer Perceptions**. New York: The Free Press.
- Zineldin, M. (1996). Bank Strategy Portioning and Some Determinants of Bank Selection. **International Journal of Bank Marketing**, 14 (6), pp. 12-22.
- Best, J. W. (1981). **Research in education** (4th ed.). Cliff: Prentice Hall.
- Good, C. V. (1973). **Dictionary of education**. New York: Mcgraw – Hill.Book.
- Kotler, P. (2000). **Marketing Management, Millenium Edition**. New Jersey: Prentice-Hall.
- Kotler, P., & Keller, K. L. (2006). **Identifying market segments and targets, marketing management** (12th ed.). New Jersey: Pearson Education.
- Mccormic, E. J. (1979). **Job analysis: Methods and applications**. New York: American Management Association.
- Mullins, L. J. (1969). **Management and Organizational behaviour**. London: Pitman Publishing.

ภาคผนวก

ภาคผนวก ก
แบบสอบถามเพื่อการวิจัย

แบบสอบถามเพื่อการวิจัย

เรื่อง การประเมินคุณภาพและความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการ
ขององค์การบริหารส่วนตำบลท่าเสา อำเภอไทรโยค จังหวัดกาญจนบุรี

คำชี้แจง

1. แบบสอบถามฉบับนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อประเมินคุณภาพการให้บริการและความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการ 4 ด้าน ดังนี้ งานด้านบริหารงานทั่วไปเกี่ยวกับการรักษาความสงบภายใน (กิจกรรมของศูนย์ช่วยเหลือประชาชน) งานด้านบริการสาธารณสุขและงานสาธารณสุขอื่น ๆ (โครงการสำรวจข้อมูลสัตว์และขึ้นทะเบียนสัตว์ตามโครงการสัตว์ปลอดโรค คนปลอดภัยจากโรคพิษสุนัขบ้า) งานด้านการพัฒนาโครงสร้างพื้นฐาน (งานก่อสร้างสิ่งสาธารณูปโภค) และงานบริการด้านการจัดเก็บรายได้งานบริการด้านสาธารณสุข (โครงการคัดแยกขยะ ธนาคารขยะ) งานบริการด้านสร้างความเข้มแข็งของชุมชน (โครงการส่งเสริมอาชีพ) งานบริการด้านสวัสดิการและสังคม (พัฒนาคุณภาพชีวิต) และงานบริการด้านการศึกษา แต่ละด้านจำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล ผู้วิจัยขอความร่วมมือจากท่านได้โปรดช่วยให้ข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจในการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลท่าเสา ตามความเป็นจริง เพื่อนำเอาข้อมูลที่ได้ไปใช้ประโยชน์ในทางวิชาการ โดยผู้วิจัยขอรับรองว่าข้อมูลทั้งหมดจะไม่มีผลกระทบต่อท่านและครอบครัวแต่อย่างใด

2. แบบสอบถามแบ่งเป็น 4 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตอนที่ 2 คุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลท่าเสา อำเภอไทรโยค จังหวัดกาญจนบุรี แบบสอบถามเป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) มี 5 ระดับ

ตอนที่ 3 ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลท่าเสา อำเภอไทรโยค จังหวัดกาญจนบุรี แบบสอบถามเป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) มี 5 ระดับ

ตอนที่ 4 ข้อเสนอแนะ

ผู้วิจัยหวังว่าคงจะได้รับความร่วมมือในการตอบแบบสอบถามจากท่านเป็นอย่างดี และจะนำข้อมูลที่ได้นี้ไปปรับปรุงและพัฒนาการให้บริการของ องค์การบริหารส่วนตำบลท่าเสา อำเภอไทรโยค จังหวัดกาญจนบุรี ให้เกิดประสิทธิภาพสูงสุดต่อไป

สาโรจน์ เฝ่าวงศากุล

นักวิจัย

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ในช่อง หน้าตัวเลือกในข้อต่างๆ ให้ตรงกับความเป็นจริง

1. เพศ ชาย หญิง

2. อายุ น้อยกว่า 31 ปี 51 – 60 ปี
 31 – 40 ปี มากกว่า 60 ปีขึ้นไป
 41 – 50 ปี

3. ระดับการศึกษา

- ประถมศึกษา หรือต่ำกว่า/ไม่ได้เรียน
- มัธยมศึกษาตอนต้น
- มัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช./หรือเทียบเท่า
- อนุปริญญา/ปวส./ปวท./หรือเทียบเท่า
- ปริญญาตรีหรือเทียบเท่า
- สูงกว่าปริญญาตรี

4. อาชีพ

- รับราชการ/รัฐวิสาหกิจ
- พนักงานบริษัท
- เกษตรกร
- ผู้ประกอบการธุรกิจ
- รับจ้างทั่วไป
- อื่นๆ โปรดระบุ

5. ระยะเวลาที่อาศัยในพื้นที่

- น้อยกว่า 10 ปี 10 – 15 ปี 15 – 20 ปี 20 ปีขึ้นไป

6. เรื่องที่ขอรับบริการ

- งานด้านบริหารงานทั่วไปเกี่ยวกับการรักษาความสงบภายใน (กิจกรรมของศูนย์ช่วยเหลือประชาชน)
- งานด้านบริการสาธารณสุขและงานสาธารณสุขอื่นๆ (โครงการสำรวจข้อมูลสัตว์และขึ้นทะเบียนสัตว์ตามโครงการสัตว์ปลอดโรค คนปลอดภัยจากโรคพิษสุนัขบ้า)
- งานด้านการพัฒนาโครงสร้างพื้นฐาน (งานก่อสร้างสิ่งสาธารณูปโภค)
- งานบริการด้านการจัดเก็บรายได้

ตอนที่ 2 คุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลท่าเสา อำเภอไทรโยค จังหวัดกาญจนบุรี

คำชี้แจง: โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องที่แสดงถึงระดับคุณภาพของการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลท่าเสา อำเภอไทรโยค จังหวัดกาญจนบุรี

ข้อ	ประเด็นพิจารณา คุณภาพการให้บริการ	คุณภาพการให้บริการ				
		5	4	3	2	1
		มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
งานด้านบริหารงานทั่วไปเกี่ยวกับการรักษาความสงบภายใน (กิจกรรมของศูนย์ช่วยเหลือประชาชน)						
1.	ขั้นตอนการให้บริการ					
2.	ช่องทางการให้บริการ					
3.	เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ					
4.	สิ่งอำนวยความสะดวก					
งานด้านบริการสาธารณสุขและงานสาธารณสุขอื่นๆ (โครงการสำรวจข้อมูลสัตว์และขึ้นทะเบียนสัตว์ตามโครงการสัตว์ปลอดโรค คนปลอดภัยจากโรคพิษสุนัขบ้า)						
1.	ขั้นตอนการให้บริการ					
2.	ช่องทางการให้บริการ					
3.	เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ					
4.	สิ่งอำนวยความสะดวก					
งานด้านการพัฒนาโครงสร้างพื้นฐาน (งานก่อสร้างสิ่งสาธารณูปโภค)						
1.	ขั้นตอนการให้บริการ					
2.	ช่องทางการให้บริการ					
3.	เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ					
4.	สิ่งอำนวยความสะดวก					
งานบริการด้านการจัดเก็บรายได้						
1.	ขั้นตอนการให้บริการ					
2.	ช่องทางการให้บริการ					
3.	เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ					
4.	สิ่งอำนวยความสะดวก					

ตอนที่ 3 ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลท่าเสา
อำเภอไทรโยค จังหวัดกาญจนบุรี

คำชี้แจง: โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องที่แสดงถึงระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการของ
องค์การบริหารส่วนตำบลท่าเสา อำเภอไทรโยค จังหวัดกาญจนบุรี

ข้อ	ประเด็นความพึงพอใจในการให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ				
		5	4	3	2	1
		มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
ด้านขั้นตอนการให้บริการ						
1.	ขั้นตอนการขอรับบริการมีระบบ ไม่ซับซ้อน มีความชัดเจน					
2.	ขั้นตอนการให้บริการแต่ละขั้นตอนมีความสะดวก รวดเร็ว					
3.	การให้บริการเป็นไปอย่างมีมาตรฐาน เป็นที่น่าไว้วางใจ					
ด้านช่องทางการให้บริการ						
1.	มีหมายเลขโทรศัพท์สายด่วนสำหรับการติดต่อขอรับบริการ					
2.	มีแผ่นป้ายบอกช่องทางการให้บริการที่ชัดเจน					
3.	มีสถานที่ติดต่อขอรับบริการที่ชัดเจน					
4.	มีระบบการรับเรื่องบริการผ่านระบบอินเทอร์เน็ต					
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ						
1.	เจ้าหน้าที่มีบุคลิกภาพที่ดี แต่งกายเหมาะสมต่อการบริการ					
2.	เจ้าหน้าที่ใช้ถ้อยคำสุภาพ มีอัธยาศัยไมตรี					
3.	เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเต็มใจ รวดเร็ว และเอาใจใส่					
4.	เจ้าหน้าที่มีการสื่อสารและอธิบายขั้นตอนการให้บริการชัดเจน					
5.	เจ้าหน้าที่ตอบข้อซักถามได้อย่างชัดเจน ถูกต้อง					
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก งานด้านบริหารงานทั่วไปเกี่ยวกับการรักษาความสงบภายใน (กิจกรรมของศูนย์ช่วยเหลือประชาชน)						
1.	การจัดสิ่งอำนวยความสะดวกในสถานที่ให้บริการ เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ ที่นั่งพักของผู้รับบริการ และป้ายบอกช่องทางการบริการ					
2.	มีการเตรียมอุปกรณ์อำนวยความสะดวก อาทิ ปากกา กระดาษ น้ำดื่ม					
3.	มีกระดานประชาสัมพันธ์ข้อมูลเกี่ยวกับการรักษาความสงบภายใน (กิจกรรมของศูนย์ช่วยเหลือประชาชน)					

ข้อ	ประเด็นความพึงพอใจในการให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ				
		5	4	3	2	1
		มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
ด้านสิ่งแวดล้อมความสะดวก งานด้านบริการสาธารณสุขและงานสาธารณสุขอื่นๆ (โครงการสำรวจข้อมูลสัตว์และขึ้นทะเบียนสัตว์ตามโครงการสัตว์ปลอดโรค คนปลอดภัยจากโรคพิษสุนัขบ้า)						
1.	การจัดให้มีบุคคลากรสำหรับอำนวยความสะดวกด้านการให้บริการฉีดวัคซีนป้องกันโรคพิษสุนัขบ้าในสัตว์เลี้ยง					
2.	มีกระดานประชาสัมพันธ์แนะนำข้อมูลเกี่ยวกับโครงการสำรวจข้อมูลสัตว์และขึ้นทะเบียนสัตว์ตามโครงการสัตว์ปลอดโรค คนปลอดภัยจากโรคพิษสุนัขบ้า					
3.	มีสถานที่ไว้สำหรับติดต่อขอรับการบริการการฉีดวัคซีนป้องกันโรคพิษสุนัขบ้าในสัตว์เลี้ยง					
ด้านการอำนวยความสะดวก งานด้านการพัฒนาโครงสร้างพื้นฐาน (งานก่อสร้างสิ่งสาธารณูปโภค)						
1.	การจัดสิ่งอำนวยความสะดวกในสถานที่ให้บริการ เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ และป้ายบอกช่องทางการให้บริการประชาชนในการก่อสร้างสิ่งสาธารณูปโภค					
2.	มีการเตรียมอุปกรณ์อำนวยความสะดวก อาทิ ปากกา กระดาษ น้ำดื่ม					
3.	มีกระดานประชาสัมพันธ์ข้อมูลเกี่ยวกับงานให้บริการประชาชนในการขออนุญาตก่อสร้างสิ่งสาธารณูปโภค					
ด้านสิ่งแวดล้อมความสะดวก งานบริการด้านการจัดเก็บรายได้						
1.	การเตรียมวัสดุอุปกรณ์เพื่ออำนวยความสะดวก เช่น ปากกา กาว กรรไกร ที่เย็บกระดาษ					
2.	มีโปสเตอร์แสดง/ประกาศ แนะนำข้อมูลของเทศบาลด้านงานภาษีที่ประชาชนสนใจ					
3.	ความสะดวกที่ท่านได้รับจากการอำนวยความสะดวกต่าง ๆ					

ตอนที่ 4 ข้อเสนอแนะ

คำชี้แจง: ขอให้ท่านตอบแบบสอบถามโดยเขียนสภาพการได้รับบริการที่ท่านประสบอยู่ หรือข้อเสนอแนะ และแนวทางในการแก้ปัญหาเกี่ยวกับการให้บริการขององค์การบริหาร ส่วนตำบลท่าเสา อำเภอไทรโยค จังหวัดกาญจนบุรี เพื่อจะทำให้เกิดการพัฒนานำให้ ได้ผลยิ่งขึ้นตามความคิดเห็นของท่าน

ด้านขั้นตอนการให้บริการ

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

ด้านช่องทางการให้บริการ

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

ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

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

ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

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

ข้อเสนอแนะทั่วไป

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

ขอขอบคุณในความร่วมมือตอบ
แบบสอบถาม

ภาคผนวก ข
ประมวลภาพกิจกรรมการสำรวจข้อมูล

ประมวลภาพกิจกรรมการลงพื้นที่เก็บข้อมูล



ประมวลภาพกิจกรรมการลงพื้นที่เก็บข้อมูล



ประวัติผู้วิจัย

1. ชื่อ – นามสกุล (ภาษาไทย) **ผศ.ดร.สาโรจน์ เผ่าวงศากุล**
(ภาษาอังกฤษ) Asst. Prof. Saroch Pauwongsakul, Ph.D.
2. เลขหมายบัตรประจำตัวประชาชน 3-7306-00358-20-6
3. ตำแหน่งปัจจุบัน เลขานุการคณะกรรมการบริหารหลักสูตรครุศาสตรมหาบัณฑิต
สาขาวิชาการบริหารการศึกษา คณะครุศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏกาญจนบุรี
4. หน่วยงานและสถานที่อยู่ที่ติดต่อได้สะดวก
คณะครุศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏกาญจนบุรี 71190
โทรศัพท์ 034-534017 , e-mail : sengkru@hotmail.com
5. ประวัติการศึกษา
 - 2544 ค.บ. คอมพิวเตอร์ศึกษา มหาวิทยาลัยราชภัฏนครปฐม
 - 2549 ค.ม. บริหารการศึกษา จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
 - 2560 ปร.ด. การบริหารเพื่อการพัฒนาการศึกษา มหาวิทยาลัยราชภัฏกาญจนบุรี
6. ผลงานวิจัย
 - การประเมินหลักสูตร ครุศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการบริหารการศึกษา หลักสูตรปรับปรุง พ.ศ. 2554 สำนักงานบัณฑิตศึกษา มหาวิทยาลัยราชภัฏกาญจนบุรี (2559) ทุนวิจัยสาขาวิชาการบริหารการศึกษา มหาวิทยาลัยราชภัฏกาญจนบุรี
 - การพัฒนาหลักสูตรกิจกรรมลดเวลาเรียนเพิ่มเวลารู้ตามแนวสะเต็มศึกษา เพื่อพัฒนาทักษะชีวิตและอาชีพของผู้เรียน กรณีศึกษา: โรงเรียนบ้านหาดจิว อำเภอไทรโยค จังหวัดกาญจนบุรี (2560) ทุนวิจัยโครงการพัฒนาคณาภพการศึกษาและพัฒนาท้องถิ่น โดยมีสถาบันอุดมศึกษาเป็นพี่เลี้ยงเครือข่ายอุดมศึกษาภาคกลางตอนล่าง
 - การศึกษาแนวทางการฝึกประสบการณ์วิชาชีพบริหารการศึกษา หลักสูตรครุศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการบริหารการศึกษา มหาวิทยาลัยราชภัฏกาญจนบุรี (2561) ทุนวิจัยสาขาวิชาการบริหารการศึกษา มหาวิทยาลัยราชภัฏกาญจนบุรี
 - การประเมินความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริหารราชการงาน อบต. เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการปฏิบัติราชการ การบริหารงาน อบต. สำหรับปี 2563 (2563) ทุนวิจัยองค์การบริหารส่วนตำบลวังดั่ง อำเภอเมืองกาญจนบุรี จังหวัดกาญจนบุรี
 - แนวปฏิบัติที่ดีด้านการประกันคุณภาพการศึกษาของหลักสูตรครุศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการบริหารการศึกษา มหาวิทยาลัยราชภัฏกลุ่มภาคตะวันตก (2564) ทุนวิจัยสาขาวิชาการบริหารการศึกษา มหาวิทยาลัยราชภัฏกาญจนบุรี