บทที่ 3

วิธีดำเนินการวิจัย

ในการศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลลุ่มสุ่ม อำเภอไทรโยค จังหวัดกาญจนบุรี ผู้วิจัยได้ดำเนินการในรายละเอียดตามลำดับหัวข้อต่อไปนี้

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

ตัวแปรที่ศึกษา

ตัวแปรที่ศึกษาในการประเมินครั้งนี้ คือ ความพึงพอใจของประชาชนในเขตพื้นที่บริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลลุ่มสุ่มใน 4 งานบริการ 1) งานพัฒนาด้านโครงสร้างพื้นฐาน 2) งานส่งเสริมพัฒนาด้านคุณภาพชีวิต 3) งานส่งเสริมและรณรงค์ป้องกันควบคุมโรคไข้เลือดออก และ 4) งานด้านการบริหารจัดการขยะมูลฝอย โดยศึกษาในประเด็นต่อไปนี้ คือ

1.1 ความพึงพอใจด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ

1.2 ความพึงพอใจด้านช่องทางการให้บริการ

1.3 ความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

1.4 ความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

1. ประชากรในการศึกษา ได้แก่ ประชาชนในเขตพื้นที่บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลลุ่มสุ่ม จำแนกตามงานบริการดังต่อไปนี้

1) งานพัฒนาด้านโครงสร้างพื้นฐาน จำนวน 130 คน

2) งานส่งเสริมพัฒนาด้านคุณภาพชีวิต จำนวน 130 คน

3) งานส่งเสริมและรณรงค์ป้องกันควบคุมโรคไข้เลือดออก จำนวน 130 คน

4) งานด้านการบริหารจัดการขยะมูลฝอย ประเพณี จำนวน 130 คน

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

1) งานพัฒนาด้านโครงสร้างพื้นฐาน จำนวน 100 คน

2) งานส่งเสริมพัฒนาด้านคุณภาพชีวิต จำนวน 100 คน

3) งานส่งเสริมและรณรงค์ป้องกันควบคุมโรคไข้เลือดออก จำนวน 100 คน

4) งานด้านการบริหารจัดการขยะมูลฝอย ประเพณี จำนวน 100 คน

วิธีการสุ่มตัวอย่าง

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาในครั้งนี้ได้มาโดยใช้การสุ่มตัวอย่างแบบง่าย (simple random sampling) โดยดำเนินการดังต่อไปนี้

1. พิจารณาวัตถุประสงค์ของการศึกษาเพื่อกำหนดประชากรในการเก็บรวบรวมข้อมูลตามตัวแปรที่ศึกษา

2. กำหนดกรอบของประชากร (population frame) โดยกำหนดบัญชีประชากรที่เป็นกลุ่มเป้าหมายคือ ผู้รับบริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในงานบริการที่สำรวจ

3. กำหนดขนาดของกลุ่มตัวอย่างโดยใช้โดยใช้ตารางเครจซี่ และมอร์เก็น (Krejcie and Morgan) (มาเรียม นิลพันธุ์, 2553)

4. ดำเนินการสุ่มโดยใช้ตารางเลขสุ่มจนได้จำนวนกลุ่มตัวอย่างตามสัดส่วนประชากรในแต่ละชุมชน

เครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล

ลักษณะของเครื่องมือ

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลความพึงพอใจของผู้ใช้บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น คือ แบบสอบถามแบบมาตราส่วนประมาณค่า (rating scale) โดยใช้เกณฑ์น้ำหนักคะแนนจัดอันดับ 5 ระดับ ของลิเคิร์ท (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 สอบถามความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจำแนกตามงานที่สำรวจ โดยแบ่งเป็นความพึงพอใจด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ความพึงพอใจด้านช่องทางการให้บริการ ความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก และตอนท้ายของแบบสอบถามเป็นข้อคำถามปลายเปิดสอบถามความคิดเห็นเกี่ยวกับการให้บริการและข้อเสนอแนะในการให้บริการ

การสร้างและพัฒนาเครื่องมือ

1. ศึกษาเอกสารและทฤษฎีที่เกี่ยวข้องเกี่ยวกับความพึงพอใจในงานบริการ และลักษณะการให้บริการในงานที่ต้องการประเมินขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

2. กำหนดโครงสร้างของแบบสอบถามจากการทวนเอกสารในข้อที่ 1

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

4. สร้างแบบสอบถามตามขอบข่ายของเนื้อหาและจำนวนตามที่กำหนด และนำเสนอผู้ทรงคุณวุฒิเพื่อพิจารณาความถูกต้อง ความครอบคลุมและความเหมาะสมของภาษาแต่ละข้อคำถามและปรับปรุงแก้ไขตามข้อแนะนำ

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

รายนามผู้ทรงคุณวุฒิตรวจคุณภาพของเครื่องมือด้านความตรงเชิงเนื้อหา 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 ฤทธิ์จรูญ, 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

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลการศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลลุ่มสุ่ม อำเภอไทรโยค จังหวัดกาญจนบุรี นำเสนอตามลำดับต่อไปนี้

1. ข้อมูลพื้นฐานของผู้ตอบแบบสอบถาม
2. ความพึงพอใจที่มีต่องานพัฒนาด้านโครงสร้างพื้นฐาน
3. ความพึงพอใจที่มีต่องานส่งเสริมพัฒนาด้านคุณภาพชีวิต
4. ความพึงพอใจที่มีต่องานส่งเสริมและรณรงค์ป้องกันควบคุมโรคไข้เลือดออก
5. ความพึงพอใจที่มีต่องานด้านการบริหารจัดการขยะมูลฝอย
6. ความพึงพอใจของผู้รับบริการในภาพรวม

1. ข้อมูลพื้นฐานของผู้ให้ข้อมูล

ข้อมูลพื้นฐานของผู้ให้ข้อมูลในการศึกษาครั้งนี้ประกอบด้วยเพศ และระดับการศึกษาของผู้ให้ข้อมูล ซึ่งแสดงรายละเอียดในตารางที่ 1 และตารางที่ 2 ดังต่อไปนี้

ตารางที่ 1 ผู้ให้ข้อมูล จำแนกตามเพศ

เพศ	งานบริการ							
	งานพัฒนาด้านโครงสร้างพื้นฐาน		งานส่งเสริมพัฒนาด้านคุณภาพชีวิต		งานส่งเสริมและรณรงค์ป้องกันควบคุมโรคไข้เลือดออก		งานด้านการบริหารจัดการขยะมูลฝอย	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
ชาย	45	45.00	37	37.00	36	36.00	26	26.00
หญิง	55	55.00	63	63.00	64	64.00	74	74.00
รวม	**100**	**100**	**100**	**100**	**100**	**100**	**100**	**100**

ข้อมูลจากตารางที่ 1 พบว่า

1. ผู้ให้ข้อมูลในการสำรวจความพึงพอใจที่มีต่องานพัฒนาด้านโครงสร้างพื้นฐาน เป็นเพศชาย จำนวน 45 คน คิดเป็นร้อยละ 45.00 และเป็นเพศหญิง จำนวน 55 คน คิดเป็นร้อยละ 55.00

2. ผู้ให้ข้อมูลในการสำรวจความพึงพอใจที่มีต่องานส่งเสริมพัฒนาด้านคุณภาพชีวิต เป็นเพศชาย จำนวน 37คน คิดเป็นร้อยละ 37.00 และเป็นเพศหญิงจำนวน 63 คน คิดเป็นร้อยละ 63.00

3. ผู้ให้ข้อมูลในการสำรวจความพึงพอใจที่มีต่องานส่งเสริมและรณรงค์ป้องกันควบคุมโรคไข้เลือดออก เป็นเพศชายจำนวน 36 คน คิดเป็นร้อยละ 36.00 และเป็นเพศหญิงจำนวน 64 คน คิดเป็นร้อยละ 64.00

4. ผู้ให้ข้อมูลในการสำรวจความพึงพอใจที่มีต่องานด้านการบริหารจัดการขยะมูลฝอย เป็นเพศชายจำนวน 26 คน คิดเป็นร้อยละ 26.00 และเป็นเพศหญิง จำนวน 74 คน คิดเป็นร้อยละ 74.00

ตารางที่ 2 ผู้ให้ข้อมูล จำแนกตามระดับการศึกษา

เพศ	งานบริการ							
	งานพัฒนาด้านโครงสร้างพื้นฐาน		งานส่งเสริมพัฒนาด้านคุณภาพชีวิต		งานส่งเสริมและรณรงค์ป้องกันควบคุมโรคไข้เลือดออก		งานด้านการบริหารจัดการขยะมูลฝอย	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
ประถมศึกษา	22	22.00	34	34.00	31	31.00	37	37.00
มัธยมศึกษาตอนต้น	45	45.00	32	32.00	26	26.00	28	28.00
มัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช.	15	15.00	18	18.00	21	21.00	15	15.00
อนุปริญญา/ปวส.	11	11.00	11	11.00	17	17.00	10	10.00
ปริญญาตรี	7	7.00	5	5.00	5	5.00	10	10.00
รวม	**100**	**100**	**100**	**100**	**100**	**100**	**100**	**100**

ข้อมูลตารางที่ 2 พบว่า

1. ผู้ให้ข้อมูลในงานพัฒนาด้านโครงสร้างพื้นฐาน ส่วนใหญ่สำเร็จการศึกษาระดับมัธยมศึกษาตอนต้น คิดเป็นร้อยละ 45.00 รองลงมาคือ ระดับประถมศึกษา คิดเป็นร้อยละ 22.00 และระดับมัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช. คิดเป็นร้อยละ 15.00 ตามลำดับ

2. ผู้ให้ข้อมูลในงานส่งเสริมพัฒนาด้านคุณภาพชีวิต ส่วนใหญ่สำเร็จการศึกษาระดับประถมศึกษา คิดเป็นร้อยละ 34.00 รองลงมาคือ ระดับมัธยมศึกษาตอนต้น คิดเป็นร้อยละ 32.00 ระดับมัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช. คิดเป็นร้อยละ 18.00 ระดับอนุปริญญา/ปวส. คิดเป็นร้อยละ 11.00 และระดับปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ 5.00 ตามลำดับ

3. ผู้ให้ข้อมูลในงานส่งเสริมและรณรงค์ป้องกันควบคุมโรคไข้เลือดออก ส่วนใหญ่สำเร็จการศึกษาระดับประถม ศึกษา คิดเป็นร้อยละ 31.00 รองลงมาคือ ระดับมัธยมศึกษาตอนต้น คิดเป็นร้อยละ 26.00 ระดับมัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช. คิดเป็นร้อยละ 21.00 ระดับอนุปริญญา/ปวส. คิดเป็นร้อยละ 17.00 และระดับปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ 5.00 ตามลำดับ

4. ผู้ให้ข้อมูลในงานด้านการบริหารจัดการขยะมูลฝอย ส่วนใหญ่สำเร็จการศึกษาระดับประถมศึกษา คิดเป็นร้อยละ 37.00 รองลงมาคือ ระดับมัธยม ศึกษาตอนต้น คิดเป็นร้อยละ 28.00 ระดับมัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช. คิดเป็นร้อยละ 15.00 ตามลำดับ

2. ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่องานพัฒนาด้านโครงสร้างพื้นฐาน

ผลการศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่องานพัฒนาด้านโครงสร้างพื้นฐาน แสดงในตารางที่ 3 ดังต่อไปนี้

ตารางที่ 3 ค่าเฉลี่ยและค่าร้อยละของความพึงพอใจที่มีต่องานพัฒนาด้านโครงสร้างพื้นฐาน

รายการสำรวจ	ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	ค่าร้อยละของค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ
ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ				
1. การแจ้งแผนผังขั้นตอน และผู้รับผิดชอบการให้บริการ	4.81	0.39	96.20	มากที่สุด
2. การให้บริการครอบคลุมทุกพื้นที่	4.79	0.41	95.80	มากที่สุด
3. ถนนในชุมชนมีสภาพดี เป็นไปตามมาตรฐาน	4.75	0.44	95.00	มากที่สุด
4. มีเครือข่ายถนนครอบคลุมทุกพื้นที่	4.67	0.47	93.40	มากที่สุด
5. มีไฟฟ้าส่องสว่างบริเวณถนน	4.81	0.39	96.20	มากที่สุด
6. ทางเท้าได้มาตรฐานและอยู่ในสภาพดี	4.83	0.38	96.60	มากที่สุด
7. คุณภาพการให้บริการไฟฟ้า เช่น ไฟไม่ตก ไฟไม่ดับบ่อย	4.79	0.41	95.80	มากที่สุด
8. การมีไฟส่องสว่างครอบคลุมพื้นที่สาธารณะ	4.80	0.40	96.00	มากที่สุด
9. น้ำประปามีความสะอาด ปลอดภัย	4.84	0.37	96.80	มากที่สุด
10. น้ำประปามีเพียงพอต่อการอุปโภค บริโภค	4.76	0.43	95.20	มากที่สุด
11. ความรวดเร็วในการซ่อมแซมหรือแก้ไขอุปกรณ์ที่ชำรุด	4.79	0.41	95.80	มากที่สุด
ความพึงพอใจด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ	**4.79**	**0.41**	**95.71**	**มากที่สุด**
ด้านช่องทางการให้บริการ				
12. มีการประชาสัมพันธ์การให้บริการ เช่น บอร์ดประชาสัมพันธ์ เสียงตามสาย เว็บไซต์	4.74	0.44	94.80	มากที่สุด
13. มีช่องทางการรับฟังความคิดเห็นต่อการให้บริการ เช่น ตู้รับฟังความคิดเห็น เว็บไซต์	4.82	0.39	96.40	มากที่สุด
14. การจัดให้มีสายด่วนนายกฯ หรือสายด่วนปลัดฯ	4.79	0.41	95.80	มากที่สุด
15. มีการให้บริการในช่องทางอื่น ๆ เช่น ทางไปรษณีย์ การบริการนอกสถานที่	4.66	0.48	93.20	มากที่สุด
ความพึงพอใจด้านช่องทางการให้บริการ	**4.75**	**0.43**	**95.05**	**มากที่สุด**
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ				
16. ความสุภาพ กิริยามารยาทของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.77	0.42	95.40	มากที่สุด
17. ความเหมาะสมในการแต่งกาย บุคลิกลักษณะของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.81	0.39	96.20	มากที่สุด
18. ความเอาใจใส่ กระตือรือร้น และความพร้อมในการให้บริการ	4.83	0.38	96.60	มากที่สุด

รายการสำรวจ	ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	ค่าร้อยละของค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ
19. เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เช่น การตอบคำถาม	4.80	0.40	96.00	มากที่สุด
20. เจ้าหน้าที่ให้บริการต่อผู้รับบริการเหมือนกันทุกราย โดยไม่เลือกปฏิบัติ	4.76	0.43	95.20	มากที่สุด
21. ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ส่วนตัว ฯลฯ	4.79	0.48	95.80	มากที่สุด
ความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	**4.79**	**0.42**	**95.87**	**มากที่สุด**
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก				
22. ความสะดวกของสถานที่ตั้งในการเดินทางมารับบริการ	4.81	0.39	96.20	มากที่สุด
23. ความเพียงพอของอุปกรณ์ เครื่องมือในการให้บริการ	4.83	0.38	96.60	มากที่สุด
24. เครื่องมืออุปกรณ์ที่ใช้มีคุณภาพเหมาะสมกับงาน	4.72	0.45	94.40	มากที่สุด
25. จุดหรือช่องการให้บริการมีความเหมาะสมและสะดวก	4.79	0.41	95.80	มากที่สุด
ความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	**4.79**	**0.41**	**95.75**	**มากที่สุด**
สรุปความพึงพอใจที่มีต่องานบริการ	**4.78**	**0.42**	**95.59**	**มากที่สุด**

ข้อมูลจากตารางที่ 3 พบว่า ผู้รับบริการในงานพัฒนาด้านโครงสร้างพื้นฐานมีความพึงพอใจต่อการบริการในด้านกระบวนการขั้นตอนการให้ บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก คิดเป็นค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.78 จากคะแนนเต็ม 5.00 หรือคิดเป็นร้อยละ 95.59 ซึ่งเป็นความพึงพอใจในระดับมากที่สุด

ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการแต่ละด้าน มีดังต่อไปนี้

1. ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ พบว่า ผู้รับบริการมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 4.79 จากคะแนนเต็ม 5.00 หรือคิดเป็นร้อยละ 95.71 ซึ่งเป็นความพึงพอใจในระดับมากที่สุด โดยมีความพึงพอใจด้านน้ำประปามีความสะอาด ปลอดภัย ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 4.84 จากคะแนนเต็ม 5.00 หรือคิดเป็นร้อยละ 96.80 ซึ่งเป็นความพึงพอใจในระดับมากที่สุด

2. ด้านช่องทางการให้บริการ พบว่า ผู้รับบริการมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 4.75 จากคะแนนเต็ม 5.00 หรือคิดเป็นร้อยละ 95.05 ซึ่งเป็นความพึงพอใจในระดับมากที่สุด โดยมีความพึงพอใจด้านมีช่องทางการรับฟังความคิดเห็นต่อการให้บริการ เช่น ตู้รับฟังความคิดเห็น เว็บไซต์ ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 4.82 จากคะแนนเต็ม 5.00 หรือคิดเป็นร้อยละ 96.40 ซึ่งเป็นความพึงพอใจในระดับมากที่สุด

3. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ พบว่า ผู้รับบริการมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 4.79 จากคะแนนเต็ม 5.00 หรือคิดเป็นร้อยละ 95.87 ซึ่งเป็นความพึงพอใจในระดับมากที่สุด โดยมีความพึงพอใจด้านความเอาใจใส่ กระตือรือร้น และความพร้อมในการให้บริการ ค่าเฉลี่ยความพึง

พอใจเท่ากับ 4.83 จากคะแนนเต็ม 5.00 หรือคิดเป็นร้อยละ 96.60 ซึ่งเป็นความพึงพอใจในระดับมากที่สุด

4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก พบว่า ผู้รับบริการมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 4.79 จากคะแนนเต็ม 5.00 หรือคิดเป็นร้อยละ 95.75 ซึ่งเป็นความพึงพอใจในระดับมากที่สุด โดยมีความพึงพอใจด้านความเพียงพอของอุปกรณ์ เครื่องมือในการให้บริการ ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 4.83 จากคะแนนเต็ม 5.00 หรือคิดเป็นร้อยละ 96.60 ซึ่งเป็นความพึงพอใจในระดับมากที่สุด

3. ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่องานส่งเสริมพัฒนาด้านคุณภาพชีวิต

ผลการศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่องานส่งเสริมพัฒนาด้านคุณภาพชีวิต แสดงในตารางที่ 4 ดังต่อไปนี้

ตารางที่ 4 ค่าเฉลี่ยและค่าร้อยละของความพึงพอใจที่มีต่องานส่งเสริมพัฒนาด้านคุณภาพชีวิต

รายการสำรวจ	ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	ค่าร้อยละของค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ
ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ				
1. ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยาก สะดวก คล่องตัว	4.76	0.43	95.20	มากที่สุด
2. การให้บริการเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด	4.80	0.40	96.00	มากที่สุด
3. การให้บริการเป็นไปตามระเบียบที่กำหนด	4.79	0.41	95.80	มากที่สุด
4. การจัดสวัสดิการสังคมที่ดีและทั่วถึง เช่น ความตรงเวลาของการจ่าย	4.81	0.39	96.20	มากที่สุด
5. ความเป็นธรรมของการบริการ เช่น เรียงตามลำดับก่อนหลัง มีความเสมอภาค	4.76	0.43	95.20	มากที่สุด
6. คุณภาพของการบริการด้านสาธารณูปโภคพื้นฐาน เช่น จัดระบบไฟฟ้า	4.83	0.38	96.60	มากที่สุด
7. การจัดบริการด้านการศึกษา เช่น ศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก กิจกรรมทาง	4.76	0.43	95.20	มากที่สุด
ความพึงพอใจด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ	**4.79**	**0.41**	**95.74**	**มากที่สุด**
ด้านช่องทางการให้บริการ				
8. มีการประชาสัมพันธ์การให้บริการ เช่น บอร์ดประชาสัมพันธ์ เสียงตามสาย เว็บไซต์	4.80	0.40	96.00	มากที่สุด
9. มีช่องทางการรับฟังความคิดเห็นต่อการให้บริการ เช่น ตู้รับฟังความคิดเห็น เว็บไซต์	4.82	0.39	96.40	มากที่สุด
10. การจัดให้มีสายด่วนนายกฯ หรือสายด่วนปลัดฯ	4.77	0.42	95.40	มากที่สุด
ความพึงพอใจด้านช่องทางการให้บริการ	**4.80**	**0.40**	**95.93**	**มากที่สุด**
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ				
11. ความสุภาพ กิริยามารยาทของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.76	0.43	95.20	มากที่สุด
12. ความเหมาะสมในการแต่งกาย บุคลิกลักษณะของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.80	0.40	96.00	มากที่สุด
13. ความเอาใจใส่ กระตือรือร้น และความพร้อมในการให้บริการ	4.77	0.42	95.40	มากที่สุด
14. เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เช่น การตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัย	4.78	0.42	95.60	มากที่สุด
15. เจ้าหน้าที่ให้บริการต่อผู้รับบริการเหมือนกันทุกราย โดยไม่เลือกปฏิบัติ	4.83	0.38	96.60	มากที่สุด

รายการสำรวจ	ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	ค่าร้อยละของค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ
16. ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ส่วนตัว ฯลฯ	4.78	0.42	95.60	มากที่สุด
ความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	**4.79**	**0.41**	**95.73**	**มากที่สุด**
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก				
17. ความสะดวกของสถานที่ตั้งในการเดินทางมารับบริการ	4.80	0.40	96.00	มากที่สุด
18. ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น น้ำดื่ม ที่จอดรถ ห้องน้ำ ที่นั่งคอยรับ	4.78	0.42	95.60	มากที่สุด
19. ความสะอาดของสถานที่ให้บริการโดยรวม	4.79	0.41	95.80	มากที่สุด
20. ความเพียงพอของอุปกรณ์ เครื่องมือในการให้บริการ	4.79	0.41	95.80	มากที่สุด
21. สถานที่มีความเป็นระเบียบ สะดวกต่อการติดต่อขอรับบริการ	4.78	0.42	95.60	มากที่สุด
22. ป้ายข้อความ ป้ายประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับการให้บริการมีความชัดเจน เข้าใจง่าย	4.71	0.46	94.20	มากที่สุด
23. มีสื่อประชาสัมพันธ์/คู่มือและเอกสารให้ความรู้	4.81	0.39	96.20	มากที่สุด
24. จุดหรือช่องการให้บริการมีความเหมาะสมและเข้าถึงได้สะดวก	4.85	0.36	97.00	มากที่สุด
ความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	**4.79**	**0.41**	**95.78**	**มากที่สุด**
สรุปความพึงพอใจที่มีต่องานบริการ	**4.79**	**0.41**	**95.80**	**มากที่สุด**

ข้อมูลจากตารางที่ 4 พบว่า ผู้รับบริการในงานส่งเสริมพัฒนาด้านคุณภาพชีวิตมีความพึงพอใจต่อการบริการในด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้ บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก คิดเป็นค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.79 จากคะแนนเต็ม 5.00 หรือคิดเป็นร้อยละ 95.80 ซึ่งเป็นความพึงพอใจในระดับมากที่สุด

ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการแต่ละด้าน มีดังต่อไปนี้

1. ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ พบว่า ผู้รับบริการมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 4.79 จากคะแนนเต็ม 5.00 หรือคิดเป็นร้อยละ 95.74 ซึ่งเป็นความพึงพอใจในระดับมากที่สุด โดยเรียงลำดับความพึงพอใจจากมากไปหาน้อยได้ดังนี้

1) คุณภาพของการบริการด้านสาธารณูปโภคพื้นฐาน เช่น จัดระบบไฟฟ้า

2) การจัดสวัสดิการสังคมที่ดีและทั่วถึง เช่น ความตรงเวลาของการจ่าย

2. ด้านช่องทางการให้บริการ พบว่า ผู้รับบริการมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 4.80 จากคะแนนเต็ม 5.00 หรือคิดเป็นร้อยละ 95.93 ซึ่งเป็นความพึงพอใจในระดับมากที่สุด โดยเรียงลำดับความพึงพอใจจากมากไปหาน้อยได้ดังนี้

1) มีช่องทางการรับฟังความคิดเห็นต่อการให้บริการ เช่น ตู้รับฟังความคิดเห็น เว็บไซต์

2) มีการประชาสัมพันธ์การให้บริการ เช่น บอร์ดประชาสัมพันธ์ เสียงตามสาย เว็บไซต์

3. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ พบว่า ผู้รับบริการมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 4.79 จากคะแนนเต็ม 5.00 หรือคิดเป็นร้อยละ 95.73 ซึ่งเป็นความพึงพอใจในระดับมากที่สุด โดยเรียงลำดับความพึงพอใจจากมากไปหาน้อยได้ดังนี้

1) เจ้าหน้าที่ให้บริการต่อผู้รับบริการเหมือนกันทุกราย โดยไม่เลือกปฏิบัติ

2) ความเหมาะสมในการแต่งกาย บุคลิกลักษณะของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก พบว่า ผู้รับบริการมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 4.79 จากคะแนนเต็ม 5.00 หรือคิดเป็นร้อยละ 95.78 ซึ่งเป็นความพึงพอใจในระดับมากที่สุด โดยเรียงลำดับความพึงพอใจจากมากไปหาน้อยได้ดังนี้

1) จุดหรือช่องการให้บริการมีความเหมาะสมและเข้าถึงได้สะดวก

2) มีสื่อประชาสัมพันธ์/คู่มือและเอกสารให้ความรู้

4. ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่องานส่งเสริมและรณรงค์ป้องกันควบคุมโรคไข้เลือดออก

ผลการศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่องานส่งเสริมและรณรงค์ป้องกันควบคุมโรคไข้เลือดออก แสดงในตารางที่ 5 ดังต่อไปนี้

ตารางที่ 5 ค่าเฉลี่ยและค่าร้อยละของความพึงพอใจที่มีต่องานส่งเสริมและรณรงค์ป้องกันควบคุมโรคไข้เลือดออก

รายการสำรวจ	ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	ค่าร้อยละของค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ
ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ				
1. การให้ความรู้แก่ประชาชนเรื่องการกำจัดแหล่งเพาะพันธุ์ยุง	4.79	0.41	95.80	มากที่สุด
2. การให้ความรู้แก่ประชาชนเรื่องการปฏิบัติตนป้องกันไข้เลือดออก	4.82	0.39	96.40	มากที่สุด
3. การให้ความรู้แก่ประชาขนเรื่องการดูแลรักษาผู้ป่วยไข้เลือดออก	4.75	0.44	95.00	มากที่สุด
4. การให้บริการกำจัดแหล่งลูกน้ำยุงลาย	4.82	0.39	96.40	มากที่สุด
5. การให้บริการฉีดพ่นสารเคมีตามบ้านเรือนเพื่อฆ่ายุง	4.78	0.42	95.60	มากที่สุด
6. การให้บริการเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด	4.83	0.38	96.60	มากที่สุด
7. การบริการครอบคลุมทุกพื้นที่	4.83	0.38	96.60	มากที่สุด
ความพึงพอใจด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ	**4.80**	**0.40**	**96.06**	**มากที่สุด**
ด้านช่องทางการให้บริการ				
8. มีการประชาสัมพันธ์การให้บริการ เช่น บอร์ดประชาสัมพันธ์ เสียงตามสาย	4.80	0.40	96.00	มากที่สุด
9. มีช่องทางการรับฟังความคิดเห็นต่อการให้บริการ เช่น ตู้รับฟังความคิดเห็น	4.82	0.39	96.40	มากที่สุด
10. การจัดให้มีสายด่วนนายกฯ หรือสายด่วนปลัดฯ	4.75	0.44	95.00	มากที่สุด
ความพึงพอใจด้านช่องทางการให้บริการ	**4.79**	**0.41**	**95.80**	**มากที่สุด**
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ				
11. กิริยามารยาทของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.78	0.48	95.60	มากที่สุด
12. ความเอาใจใส่ กระตือรือร้น และความพร้อมในการให้บริการ	4.80	0.40	96.00	มากที่สุด
13. เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เช่น การตอบคำถาม ชี้แจง	4.79	0.41	95.80	มากที่สุด
14. เจ้าหน้าที่ให้บริการต่อผู้รับบริการเหมือนกันทุกราย โดยไม่เลือกปฏิบัติ	4.82	0.39	96.40	มากที่สุด
15. ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์	4.76	0.43	95.20	มากที่สุด
ความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	**4.79**	**0.42**	**95.80**	**มากที่สุด**

รายการสำรวจ	ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	ค่าร้อยละของค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก				
16. วัสดุอุปกรณ์ที่ใช้ดำเนินการ เช่น ยาพ่น ทรายเคมี มีคุณภาพได้มาตรฐาน	4.82	0.39	96.40	มากที่สุด
17. วัสดุอุปกรณ์มีเพียงพอต่อความต้องการ	4.80	0.40	96.00	มากที่สุด
18. ช่องการขอรับบริการมีความเหมาะสมและเข้าถึงได้สะดวก	4.79	0.41	95.80	มากที่สุด
19. เอกสาร แผ่นพับ หรือคู่มือป้องกันไข้เลือดออกมีประโยชน์ เข้าใจง่าย	4.79	0.41	95.80	มากที่สุด
ความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	**4.80**	**0.40**	**96.00**	**มากที่สุด**
สรุปความพึงพอใจที่มีต่องานบริการ	**4.80**	**0.41**	**95.91**	**มากที่สุด**

ข้อมูลจากตารางที่ 5 พบว่า ผู้รับบริการในงานส่งเสริมและรณรงค์ป้องกันควบคุมโรคไข้เลือดออก มีความพึงพอใจต่อการบริการในด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ด้านช่องทางการให้ บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก คิดเป็นค่าเฉลี่ยท่ากับ 4.80 จากคะแนนเต็ม 5.00 หรือคิดเป็นร้อยละ 95.91 ซึ่งเป็นความพึงพอใจในระดับมากที่สุด

ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการแต่ละด้าน มีดังต่อไปนี้

1. ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ พบว่า ผู้รับบริการมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 4.80 จากคะแนนเต็ม 5.00 หรือคิดเป็นร้อยละ 96.06 ซึ่งเป็นความพึงพอใจในระดับมากที่สุด โดยเรียงลำดับความพึงพอใจจากมากไปหาน้อยได้ดังนี้

1) การให้บริการเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด และการบริการครอบคลุมทุกพื้นที่

2) การให้ความรู้แก่ประชาชนเรื่องการปฏิบัติตนป้องกันไข้เลือดออก และการให้บริการกำจัดแหล่งลูกน้ำยุงลาย

2. ด้านช่องทางการให้บริการ พบว่า ผู้รับบริการมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 4.79 จากคะแนนเต็ม 5.00 หรือคิดเป็นร้อยละ 95.08 ซึ่งเป็นความพึงพอใจในระดับมากที่สุด โดยเรียงลำดับความพึงพอใจจากมากไปหาน้อยได้ดังนี้

1) มีช่องทางการรับฟังความคิดเห็นต่อการให้บริการ เช่น ตู้รับฟังความคิดเห็น เว็บไซต์

2) มีการประชาสัมพันธ์การให้บริการ เช่น บอร์ดประชาสัมพันธ์ เสียงตามสาย

3. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ พบว่า ผู้รับบริการมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 4.79 จากคะแนนเต็ม 5.00 หรือคิดเป็นร้อยละ 95.80 ซึ่งเป็นความพึงพอใจในระดับมากที่สุด โดยเรียงลำดับความพึงพอใจจากมากไปหาน้อยได้ดังนี้

1) เจ้าหน้าที่ให้บริการต่อผู้รับบริการเหมือนกันทุกราย โดยไม่เลือกปฏิบัติ

2) ความเอาใจใส่ กระตือรือร้น และความพร้อมในการให้บริการ

4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก พบว่า ผู้รับบริการมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 4.80 จากคะแนนเต็ม 5.00 หรือคิดเป็นร้อยละ 96.00 ซึ่งเป็นความพึงพอใจในระดับมากที่สุด โดยเรียงลำดับความพึงพอใจจากมากไปหาน้อยได้ดังนี้

1) วัสดุอุปกรณ์ที่ใช้ดำเนินการ เช่น ยาพ่น ทรายเคมี มีคุณภาพได้มาตรฐาน

2) วัสดุอุปกรณ์มีเพียงพอต่อความต้องการ

5. ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่องานด้านการบริหารจัดการขยะมูลฝอย

ผลการศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่องานด้านการบริหารจัดการขยะมูลฝอย แสดงในตารางที่ 6 ดังต่อไปนี้

ตารางที่ 6 ค่าเฉลี่ยและค่าร้อยละของความพึงพอใจที่มีต่องานด้านการบริหารจัดการขยะมูลฝอย

รายการสำรวจ	ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	ค่าร้อยละของค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ
ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ				
1. ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยาก มีความคล่องตัว	4.79	0.41	95.80	มากที่สุด
2. การจัดเก็บขยะ สิ่งปฏิกูลในที่สาธารณะตรงตามกำหนดเวลา และจัดเก็บอย่าง	4.80	0.40	96.00	มากที่สุด
3. ความเป็นธรรมของการบริการ เช่น เรียงตามลำดับก่อนหลัง มีความเสมอภาค	4.81	0.39	96.20	มากที่สุด
4. บริเวณที่ทิ้งขยะสะอาด ถูกสุขอนามัย	4.76	0.43	95.20	มากที่สุด
5. การให้บริการครอบคลุมพื้นที่	4.83	0.38	96.60	มากที่สุด
6. สถานที่สาธารณะมีความสะอาด ไม่มีสิ่งปฏิกูล	4.78	0.42	95.60	มากที่สุด
ความพึงพอใจด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ	**4.80**	**0.40**	**95.90**	**มากที่สุด**
ด้านช่องทางการให้บริการ				
7. มีการประชาสัมพันธ์การให้บริการ เช่น บอร์ดประชาสัมพันธ์ เสียงตามสาย เว็บไซต์	4.81	0.39	96.20	มากที่สุด
8. มีช่องทางการรับฟังความคิดเห็นต่อการให้บริการ เช่น ตู้รับฟังความคิดเห็น เว็บไซต์	4.76	0.43	95.20	มากที่สุด
9. การจัดให้มีสายด่วนนายกฯ หรือสายด่วนปลัดฯ	4.79	0.41	95.80	มากที่สุด
ความพึงพอใจด้านช่องทางการให้บริการ	**4.79**	**0.41**	**95.73**	**มากที่สุด**
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ				
10. ความเอาใจใส่ กระตือรือร้น และความพร้อมในการให้บริการ	4.82	0.39	96.40	มากที่สุด
11. เจ้าหน้าที่สามารถตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำ ช่วยแก้ปัญหาได้	4.76	0.43	95.20	มากที่สุด
12. เจ้าหน้าที่ให้บริการต่อผู้รับบริการเหมือนกันทุกราย โดยไม่เลือกปฏิบัติ	4.83	0.38	96.60	มากที่สุด
13. ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ส่วนตัว ฯลฯ	4.80	0.40	96.00	มากที่สุด
14. เจ้าหน้าที่มีเพียงพอต่อการดำเนินการ	4.81	0.39	96.20	มากที่สุด
ความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	**4.80**	**0.40**	**96.08**	**มากที่สุด**
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก				
15. ความเหมาะสมของที่วางถังหรือภาชนะรองรับขยะมูลฝอย	4.83	0.38	96.60	มากที่สุด
16. ความเพียงพอของอุปกรณ์ เครื่องมือการให้บริการ	4.76	0.43	95.20	มากที่สุด

รายการสำรวจ	ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	ค่าร้อยละของค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ
17. รถเก็บขยะ เครื่องมืออุปกรณ์มีมาตรฐานในการปฏิบัติงาน	4.83	0.38	96.60	มากที่สุด
18. ถังขยะมีจำนวนเพียงพอ	4.78	0.42	95.60	มากที่สุด
ความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	**4.80**	**0.40**	**96.00**	**มากที่สุด**
สรุปความพึงพอใจที่มีต่องานบริการ	**4.80**	**0.40**	**95.93**	**มากที่สุด**

ข้อมูลจากตารางที่ 6 พบว่า ผู้รับบริการในงานด้านการบริหารจัดการขยะมูลฝอย มีความพึงพอใจต่อการบริการในด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก คิดเป็นค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.80 จากคะแนนเต็ม 5.00 หรือคิดเป็นร้อยละ 95.93 ซึ่งเป็นความพึงพอใจในระดับมากที่สุด

ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการแต่ละด้าน มีดังต่อไปนี้

1. ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ พบว่า ผู้รับบริการมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 4.80 จากคะแนนเต็ม 5.00 หรือคิดเป็นร้อยละ 95.90 ซึ่งเป็นความพึงพอใจในระดับมากที่สุด โดยเรียงลำดับความพึงพอใจจากมากไปหาน้อยได้ดังนี้

1) การให้บริการครอบคลุมพื้นที่

2) ความเป็นธรรมของการบริการ เช่น เรียงตามลำดับก่อนหลัง มีความเสมอภาค

2. ด้านช่องทางการให้บริการ พบว่า ผู้รับบริการมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 4.79 จากคะแนนเต็ม 5.00 หรือคิดเป็นร้อยละ 95.73ซึ่งเป็นความพึงพอใจในระดับมากที่สุด โดยเรียงลำดับความพึงพอใจจากมากไปหาน้อยได้ดังนี้

1) มีการประชาสัมพันธ์การให้บริการ เช่น บอร์ดประชาสัมพันธ์ เสียงตามสาย เว็บไซต์

2) การจัดให้มีสายด่วนนายกฯ หรือสายด่วนปลัดฯ

3. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ พบว่า ผู้รับบริการมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 4.80 จากคะแนนเต็ม 5.00 หรือคิดเป็นร้อยละ 96.08 ซึ่งเป็นความพึงพอใจในระดับมากที่สุด โดยเรียงลำดับความพึงพอใจจากมากไปหาน้อยได้ดังนี้

1) เจ้าหน้าที่ให้บริการต่อผู้รับบริการเหมือนกันทุกราย โดยไม่เลือกปฏิบัติ

2) ความเอาใจใส่ กระตือรือร้น และความพร้อมในการให้บริการ

4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก พบว่า ผู้รับบริการมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 4.80 จากคะแนนเต็ม 5.00 หรือคิดเป็นร้อยละ 96.00ซึ่งเป็นความพึงพอใจในระดับมากที่สุด โดยเรียงลำดับความพึงพอใจจากมากไปหาน้อยได้ดังนี้

1) ความเหมาะสมของที่วางถังหรือภาชนะรองรับขยะมูลฝอย และรถเก็บขยะ เครื่องมืออุปกรณ์มีมาตรฐานในการปฏิบัติงาน

2) ถังขยะมีจำนวนเพียงพอ

6. ระดับความพึงพอใจในภาพรวม

ผลการศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลลุ่มสุ่ม อำเภอไทรโยค จังหวัดกาญจนบุรี ในงานที่สำรวจ 4 งาน พบว่า มีระดับความพึงพอใจในภาพรวมตามประเด็นของการให้บริการและความพึงพอใจในแต่ละงานในตารางที่ 7 และตารางที่ 8 ดังต่อไปนี้

ตารางที่ 7 สรุประดับความพึงพอใจตามประเด็นของการให้บริการ

งานที่ให้บริการ	ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการ	ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการ	ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก
1. งานพัฒนาด้านโครงสร้างพื้นฐาน	4.79	4.75	4.79	4.79
2. งานส่งเสริมพัฒนาด้านคุณภาพชีวิต	4.79	4.80	4.79	4.79
3. งานส่งเสริมและรณรงค์ป้องกันควบคุมโรคไข้เลือดออก	4.80	4.79	4.79	4.80
4. งานด้านการบริหารจัดการขยะมูลฝอย	4.80	4.79	4.80	4.80
ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ	**4.79**	**4.78**	**4.79**	**4.79**
ค่าร้อยละของความพึงพอใจ	**95.85**	**95.63**	**95.87**	**95.88**
ระดับความพึงพอใจ	**มากที่สุด**	**มากที่สุด**	**มากที่สุด**	**มากที่สุด**

ข้อมูลจากตารางที่ 7 พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการในงานที่สำรวจทั้ง 4 งาน โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจในด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ดังต่อไปนี้

1. ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ พบว่า ผู้รับบริการมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 4.79 หรือคิดเป็นร้อยละ 95.85 ซึ่งเป็นความพึงพอใจในระดับมากที่สุด

2. ด้านช่องทางการให้บริการ พบว่า ผู้รับบริการมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 4.78 หรือคิดเป็นร้อยละ 95.63 ซึ่งเป็นความพึงพอใจในระดับมากที่สุด

3. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ พบว่า ผู้รับบริการมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 4.79 หรือคิดเป็นร้อยละ 95.87 ซึ่งเป็นความพึงพอใจในระดับมากที่สุด

4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก พบว่า ผู้รับบริการมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 4.79 หรือคิดเป็นร้อยละ 95.88 ซึ่งเป็นความพึงพอใจในระดับมากที่สุด

ตารางที่ 8 สรุประดับความพึงพอใจในภาพรวม

รายการ	ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ	ค่าร้อยละของค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ
1. งานพัฒนาด้านโครงสร้างพื้นฐาน	4.78	95.59	มากที่สุด
2. งานส่งเสริมพัฒนาด้านคุณภาพชีวิต	4.79	95.80	มากที่สุด
3. งานส่งเสริมและรณรงค์ป้องกันควบคุมโรคไข้เลือดออก	4.80	95.91	มากที่สุด
4. งานด้านการบริหารจัดการขยะมูลฝอย	4.80	95.93	มากที่สุด
สรุปความพึงพอใจในภาพรวม	**4.79**	**95.81**	**มากที่สุด**

ข้อมูลจากตารางที่ 8 พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการในงานที่สำรวจ จำนวน 4 งาน ดังนี้

1. ภาพรวมของงานที่ให้บริการทั้ง 4 งาน พบว่า ผู้รับบริการมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 4.79 จากคะแนนเต็ม 5.00 หรือคิดเป็นร้อยละ 95.81 ซึ่งเป็นความพึงพอใจในระดับมากที่สุด

2. งานพัฒนาด้านโครงสร้างพื้นฐาน พบว่า ผู้รับบริการมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 4.78 จากคะแนนเต็ม 5.00 หรือคิดเป็นร้อยละ 95.59 ซึ่งเป็นความพึงพอใจในระดับมากที่สุด

3. งานส่งเสริมพัฒนาด้านคุณภาพชีวิต พบว่า ผู้รับบริการมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 4.79 จากคะแนนเต็ม 5.00 หรือคิดเป็นร้อยละ 95.80 ซึ่งเป็นความพึงพอใจในระดับมากที่สุด

4. งานส่งเสริมและรณรงค์ป้องกันควบคุมโรคไข้เลือดออก พบว่า ผู้รับบริการมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 4.80 จากคะแนนเต็ม 5.00 หรือคิดเป็น ร้อยละ 95.91 ซึ่งเป็นความพึงพอใจในระดับมากที่สุด

5. งานด้านการบริหารจัดการขยะมูลฝอย พบว่า ผู้รับบริการมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 4.80 จากคะแนนเต็ม 5.00 หรือคิดเป็นร้อยละ 95.93 ซึ่งเป็นความพึงพอใจในระดับมากที่สุด

บทที่ 5

สรุปผลการศึกษาและข้อเสนอแนะ

สรุปผลการศึกษา

วัตถุประสงค์ของการศึกษาในครั้งนี้ คือ เพื่อศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลลุ่มสุ่ม อำเภอไทรโยค จังหวัดกาญจนบุรี ในงานบริการที่สำรวจ 4 งาน คือ 1) งานพัฒนาด้านโครงสร้างพื้นฐาน

2) งานส่งเสริมพัฒนาด้านคุณภาพชีวิต

3) งานส่งเสริมและรณรงค์ป้องกันควบคุมโรคไข้เลือดออก

4) งานด้านการบริหารจัดการขยะมูลฝอย

โดยศึกษาความพึงพอใจด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

กลุ่มตัวอย่างในการศึกษาครั้งนี้ ได้แก่ ผู้รับบริการในงานบริการ 4 งาน 1) งานพัฒนาด้านโครงสร้างพื้นฐาน จำนวน 100 คน 2) งานส่งเสริมพัฒนาด้านคุณภาพชีวิต จำนวน 100 คน 3) งานส่งเสริมและรณรงค์ป้องกันควบคุมโรคไข้เลือดออก จำนวน 100 คน และ 4) งานด้านการบริหารจัดการขยะมูลฝอย จำนวน 100 คน

พื้นที่ในการศึกษา ได้แก่ พื้นที่ให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลลุ่มสุ่ม อำเภอไทรโยค 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

ผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลลุ่มสุ่ม อำเภอไทรโยค จังหวัดกาญจนบุรี มีดังต่อไปนี้

1. คุณภาพการให้บริการในภาพรวม พบว่า ภาพรวมของงานที่ให้บริการทั้ง 4 งาน พบว่าผู้รับบริการมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 4.79 จากคะแนนเต็ม 5.00 หรือคิดเป็นร้อยละ 95.81 ซึ่งเป็นความพึงพอใจในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจในแต่ละด้านดังต่อไปนี้

1.1 ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการในระดับ 4.79 คิดเป็นร้อยละ 95.85

1.2 ด้านช่องทางการให้บริการในระดับ 4.78 คิดเป็นร้อยละ 95.63

1.3 ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการในระดับ 4.79 คิดเป็นร้อยละ 95.87

1.4 ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกในระดับ 4.79 คิดเป็นร้อยละ 95.88

2. การให้บริการในงานพัฒนาด้านโครงสร้างพื้นฐาน พบว่า ผู้รับบริการมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 4.78 จากคะแนนเต็ม 5.00 หรือคิดเป็น ร้อยละ 95.59 ซึ่งเป็นความพึงพอใจในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจในแต่ละด้านดังต่อไปนี้

2.1 ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการในระดับ 4.79 คิดเป็นร้อยละ 95.71

2.2 ด้านช่องทางการให้บริการในระดับ 4.75 คิดเป็นร้อยละ 95.05

2.3 ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการในระดับ 4.79 คิดเป็นร้อยละ 95.87

2.4 ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกในระดับ 4.79 คิดเป็นร้อยละ 95.75

3. การให้บริการในงานส่งเสริมพัฒนาด้านคุณภาพชีวิต พบว่า ผู้รับบริการมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 4.79 จากคะแนนเต็ม 5.00 หรือคิดเป็นร้อยละ 95.80 ซึ่งเป็นความพึงพอใจในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจในแต่ละด้านดังต่อไปนี้

3.1 ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการในระดับ 4.79 คิดเป็นร้อยละ 95.74

3.2 ด้านช่องทางการให้บริการในระดับ 4.80 คิดเป็นร้อยละ 95.93

3.3 ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการในระดับ 4.79 คิดเป็นร้อยละ 95.73

3.4 ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกในระดับ 4.79 คิดเป็นร้อยละ 95.78

4. การให้บริการในงานส่งเสริมและรณรงค์ป้องกันควบคุมโรคไข้เลือดออก พบว่า ผู้รับบริการมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 4.80 จากคะแนนเต็ม 5.00 หรือคิดเป็น ร้อยละ 95.91 ซึ่งเป็นความพึงพอใจในระดับมากที่สุดโดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจในแต่ละด้านดังต่อไปนี้

4.1 ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการในระดับ 4.80 คิดเป็นร้อยละ 96.06

4.2 ด้านช่องทางการให้บริการในระดับ 4.79 คิดเป็นร้อยละ 95.80

4.3 ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการในระดับ 4.79 คิดเป็นร้อยละ 95.80

4.4 ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกในระดับ 4.80 คิดเป็นร้อยละ 96.00

5. การให้บริการในงานด้านการบริหารจัดการขยะมูลฝอย พบว่า ผู้รับบริการมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 4.80 จากคะแนนเต็ม 5.00 หรือคิดเป็นร้อยละ 95.93 ซึ่งเป็นความพึงพอใจในระดับมากที่สุด

5.1 ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการในระดับ 4.80 คิดเป็นร้อยละ 95.90

5.2 ด้านช่องทางการให้บริการในระดับ 4.79 คิดเป็นร้อยละ 95.73

5.3 ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการในระดับ 4.80 คิดเป็นร้อยละ 96.08

5.4 ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกในระดับ 4.80 คิดเป็นร้อยละ 96.00

ข้อเสนอแนะในการนำผลการศึกษาไปใช้

1. ผู้บริหารขององค์การบริหารส่วนตำบลลุ่มสุ่มควรนำผลการประเมินในครั้งนี้เพื่อศึกษาแนวทางการเพิ่มคุณภาพการให้บริการตามความต้องการและความคาดหวังของประชาชนผู้รับบริการ โดยจัดทำเป็นแผนการพัฒนาอย่างเป็นรูปธรรม

2. ควรรายงานผลและเสนอความเห็นซึ่งได้จากการติดตามและประเมินผลคุณภาพของการให้บริการต่อสภาท้องถิ่น ผู้บริหารท้องถิ่น คณะกรรมการพัฒนาท้องถิ่น และประกาศผลการประเมินให้ประชาชนในท้องถิ่นทราบโดยทั่วกัน

3. ควรใช้ผลประเมินในการพิจารณาแนวทางการนำนโยบายไปปฏิบัติ และความสามารถในการตอบสนองวัตถุประสงค์ที่ได้กำหนดไว้ในแผนพัฒนาหรือแผนปฏิบัติการของหน่วยงาน

4. ควรใช้ผลการประเมินในครั้งนี้เพื่อกำหนดมาตรการเชิงยุทธศาสตร์ในการแก้ปัญหาหรือแนวทางการพัฒนาคุณภาพการให้บริการ และการริเริ่มบริการใหม่ ๆ ที่ตอบสนองความต้องการของประชาชนทั้งมาตรการระยะสั้นและระยะยาว

5. ควรกำหนดแนวทางที่เป็นรูปธรรมอย่างชัดเจนในการเปิดช่องทางให้สาธารณชนได้รับทราบและมีส่วนร่วมในการตรวจสอบประสิทธิภาพและประสิทธิผลในการแก้ปัญหา และการตรวจสอบเพื่อให้แน่ใจว่ามีการดำเนินการที่ใส่ใจต่อปัญหาของประชาชนอย่างต่อเนื่อง

ข้อเสนอแนะในการศึกษาครั้งต่อไป

1. ควรมีการศึกษาเกี่ยวกับเกณฑ์การตอบสนองความต้องการของประชาชนในด้านการกำหนดประเด็นปัญหา แนวทางที่ได้ผลในการรับฟังความคิดเห็นและข้อเสนอแนะของประชาชนผู้รับบริการ

2. ควรมีการศึกษาด้านปัจจัยที่ส่งผลต่อคุณภาพของการให้บริการ เพื่อใช้ประกอบการดำเนินการยกระดับคุณภาพการให้บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

3. ควรมีการศึกษาแนวทางการให้ความรู้และการสร้างความตระหนักในการมีส่วนร่วมของประชาชนในกิจการสาธารณะ เพื่อให้เกิดการดำเนินการที่เป็นรูปธรรมในการสร้างการมีส่วนร่วมในการบริหารราชการของประชาชน

4. ควรมีการศึกษาเกี่ยวกับเกณฑ์ประสิทธิภาพ (Efficiency) ในด้านสัดส่วนผลผลิตต่อค่าใช้จ่าย ผลิตภาพต่อกำลังคน ผลิตภาพต่อหน่วยเวลา และการประหยัดทรัพยากรการจัดการ

5. ควรมีการศึกษาเกณฑ์ประสิทธิผลอื่น ๆ นอกเหนือจากการศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการ เช่น ระดับการบรรลุเป้าหมาย ระดับการมีส่วนร่วม ระดับความพึงพอใจ และความเสี่ยงของการดำเนินงานตามโครงการ

บรรณานุกรม

กาพกนก ช่วยชู. (2557). การประเมินความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น. Walailak Abode of Culture Journal, 14(1), 111-124.

กัลยารัตน์ คงพิบูลย์กิจ. (2549). **ปัจจัยที่กำหนดอุปสงค์และความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อสถานบริการ บ้านพักเยาวชนในประเทศไทย.** วิทยานิพนธ์เศรษฐศาสตร์มหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ .

กุลธน ธนาพงศธร. (2528). **การบริหารงานบุคคล.** (พิมพ์ครั้งที่ 2). นนทบุรี: มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช.

คณิต ดวงหัสดี. (2537). **สุขภาพจิตกับความพึงพอใจในงานของข้าราชการตำรวจชั้นประทวนในเขตเมืองและเขตชนบทของจังหวดขอนแกน.** วิทยานิพนธ์ศึกษาศาสตรมหาบัณฑิต สาขาจิตวิทยาการศึกษา, บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยขอนแกน.

จรัส สุวรรณมาลา. (2539). **สภาตำบลและองค์การบริหารส่วนตำบลศักยภาพและทางเลือกสู่อนาคต.** กรุงเทพฯ: คณะรัฐศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

นารีรัตน์ ชูอัชฌา. (2559). **ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบางยอ อำเภอพระประแดง จังหวัดสมุทรปราการ.** ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาการจัดการทรัพยากรมนุษย์ บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยสยาม.

บุญชม ศรีสะอาด. (2532). **วิธีการทางสถิติสำหรับการวิจัย.** (พิมพ์ครั้งที่ 6). กรุงเทพฯ: สุรีริยาสาสน์การพิมพ์.

ประยูร กาญจนดุล. (2549). **คำบรรยายกฎหมายปกครอง.** (พิมพ์ครั้งที่ 2). กรุงเทพฯ: จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

ปรัชญา เวสารัชช์. (2540). **บริการประชาชนทำได้ไม่ยาก (ถ้าอยากทำ).** กรุงเทพฯ: สำนักนายกรัฐมนตรี.

ปรัชญากร คิสาลัง. (2557). **ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการบริหารงานก่อสร้างและสาธารณูปโภคขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในเขตอำเภอหนองแค จังหวัดสระบุรี.** ปริญญาวิศวกรรมศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการบริหารงานก่อสร้างและสาธารณูปโภค มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีสุรนารี.

ปรียาพร วงศ์อนุตรโรจน์. (2547). **จิตวิทยาการบริหารงานบุคคล.** (พิมพ์ครั้งที่ 7). กรุงเทพฯ: พิมพ์ดี จำกัด.

พิชิต ฤทธิ์จรูญ. (2547). **ระเบียบวิธีการวิจัยทางสังคมศาสตร.** กรุงเทพฯ: เฮาสออฟ เคอรมีสท.

มาเรียม นิลพันธุ์. (2553). **วิธีวิจัยทางการศึกษา.** (พิมพ์ครั้งที่ 5). นครปฐม: โรงพิมพ์มหาวิทยาลัยศิลปากร.

เลื่อมใส ใจแจ้ง. (2546). **สมาคมสันติบาตรเทศบาลแห่งประเทศไทย**. กรุงเทพฯ: บพิธการพิมพ์.

วิฑูรย์ ขาวดี กนกวรรณ แสนเมือง และ โสรัตน์ มงคลมะไฟ. (2563). ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริหารขององค์การบริหารส่วนตำบลยี่สาร อำเภออัมพวา จังหวัดสมุทรสงคราม. วารสารวิชาการสังคมศาสตร์ เครือข่ายวิจัยประชื่น, 2(1).

สมิต สัชฌุกร. (2542). **การต้อนรับและบริการที่เป็นเลิศ**. กรุงเทพฯ: วิญญูชน.

สาทิตย์ จีนาภักดิ์. (2550). **ความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวที่มีต่อการล่องแพในเขตอำเภอเมืองกาญจนบุรี.** ปริญญานิพนธ์ วท.ม. (การจัดการนันทนาการ), กรุงเทพฯ: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. ถ่ายเอกสาร.

สุคนธ์ธาร สุรเดชพิภพ. (2549). **ความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวชาวไทยในการท่องเที่ยวเมืองประวัติศาสตร์เชียงแสน อำเภอเชียงแสน จังหวัดเชียงราย.** เศรษฐศาสตร์มหาบัณฑิต, บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.

สุธรรม ขนาบศักดิ์. (2558). **ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นปีงบประมาณ พ.ศ. 2558**. สงขลา: มหาวิทยาลับทักษิณ.

สุนันทา ทวีผล. (2550). **ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการด้านให้คำปรึกษาแนะนำปัญหาด้านกฎหมายของสำนักงานอัยการพิเศษฝ่ายช่วยเหลือทางกฎหมาย 3 (สคช.)**. สาขาวิชาการบริหารทั่วไป, วิทยาลัยการบริหารรัฐกิจ มหาวิทยาลัยบูรพา.

สุวัฒน์ บุญเรื่อง. (2545). **ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลสุนทรภู่.** วิทยานิพนธ์ รป.ม. (นโยบาบายสาธารณะ). ชลบุรี: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยบูรพา.

เสาวนารถ เล็กเลอสินธุ์. (2557). **การศึกษาความคิดเห็นต่อประสิทธิภาพในการให้บริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วน ตำบลบางขนุน 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 นภาผ่องกุล. (2559). **ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบางโปรง อำเภอเมืองจังหวัดสมุทรปราการ.** 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
งานพัฒนาด้านโครงสร้างพื้นฐาน (การให้บริการด้านถนน, ด้านไฟฟ้าแสงสว่าง, การให้บริการด้านประปา)
ขององค์การบริหารส่วนตำบลลุ่มสุ่ม อำเภอไทรโยค 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 ความพึงพอใจในการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลลุ่มสุ่ม อำเภอไทรโยค จังหวัดกาญจนบุรี

ประเด็น	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ 1. การแจ้งแผนผังขั้นตอน และผู้รับผิดชอบการให้บริการ					
2. การให้บริการครอบคลุมทุกพื้นที่					
3. ถนนในชุมชนมีสภาพดี เป็นไปตามมาตรฐาน					
4. มีเครือข่ายถนนครอบคลุมทุกพื้นที่					
5. มีไฟฟ้าส่องสว่างบริเวณถนน					
6. ทางเท้าได้มาตรฐานและอยู่ในสภาพดี					
7. คุณภาพการให้บริการไฟฟ้า เช่น ไฟไม่ตก ไฟไม่ดับบ่อย					
8. การมีไฟส่องสว่างครอบคลุมพื้นที่สาธารณะ					
9. น้ำประปามีความสะอาด ปลอดภัย					
10. น้ำประปามีเพียงพอต่อการอุปโภค บริโภค					
11. ความรวดเร็วในการซ่อมแซมหรือแก้ไขอุปกรณ์ที่ชำรุด					
ด้านช่องทางการให้บริการ 12. มีการประชาสัมพันธ์การให้บริการ เช่น บอร์ดประชาสัมพันธ์ เสียงตามสาย เว็บไซต์					
13. มีช่องทางการรับฟังความคิดเห็นต่อการให้บริการ เช่น ตู้รับฟังความคิดเห็น เว็บไซต์					
14. การจัดให้มีสายด่วนนายกฯ หรือสายด่วนปลัดฯ					
15. มีการให้บริการในช่องทางอื่น ๆ เช่น ทางไปรษณีย์ การบริการนอกสถานที่ การให้บริการนอกเวลา หรือการให้บริการล่วงหน้า					
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ 16. ความสุภาพ กิริยามารยาทของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ					
17. ความเหมาะสมในการแต่งกาย บุคลิกลักษณะของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ					
18. ความเอาใจใส่ กระตือรือร้น และความพร้อมในการให้บริการ					
19. เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เช่น การตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำ ช่วยแก้ปัญหาได้					
20. เจ้าหน้าที่ให้บริการต่อผู้รับบริการเหมือนกันทุกราย โดยไม่เลือกปฏิบัติ					
21. ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ส่วนตัว ฯลฯ					
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก 22. ความสะดวกของสถานที่ตั้งในการเดินทางมารับบริการ					
23. ความเพียงพอของอุปกรณ์ เครื่องมือในการให้บริการ					
24. เครื่องมืออุปกรณ์ที่ใช้มีคุณภาพเหมาะสมกับงาน					
25. จุดหรือช่องการให้บริการมีความเหมาะสมและสะดวก					

ตอนที่ 3 ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะในการให้บริการ.....

ขอบคุณในความความร่วมมือในการตอบแบบสอบถาม สถาบันวิจัยและพัฒนา มหาวิทยาลัยราชภัฏหมู่บ้านจอมบึง

แบบสอบถามความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการจัดเก็บค่าธรรมเนียม
งานส่งเสริมและรณรงค์ป้องกันควบคุมโรคไข้เลือดออก
ขององค์การบริหารส่วนตำบลลุ่มสุ่ม อำเภอไทรโยค 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 ความพึงพอใจในการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลลุ่มสุ่ม อำเภอไทรโยค จังหวัดกาญจนบุรี

ประเด็น	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ 1. การให้ความรู้แก่ประชาชนเรื่องการกำจัดแหล่งเพาะพันธุ์ยุง					
2. การให้ความรู้แก่ประชาชนเรื่องการปฏิบัติตนป้องกันไข้เลือดออก					
3. การให้ความรู้แก่ประชาชนเรื่องการดูแลรักษาผู้ป่วยไข้เลือดออก					
4. การให้บริการกำจัดแหล่งลูกน้ำยุงลาย					
5. การให้บริการฉีดพ่นสารเคมีตามบ้านเรือนเพื่อฆ่ายุง					
6. การให้บริการเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด					
7. การบริการครอบคลุมทุกพื้นที่					
ด้านช่องทางการให้บริการ 8. มีการประชาสัมพันธ์การให้บริการ เช่น บอร์ดประชาสัมพันธ์ เสียงตามสาย เว็บไซต์					
9. มีช่องทางการรับฟังความคิดเห็นต่อการให้บริการ เช่น ตู้รับฟังความคิดเห็น เว็บไซต์					
10. การจัดให้มีสายด่วนนายกฯ หรือสายด่วนปลัดฯ					
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ 11. กิริยามารยาทของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ					
12. ความเอาใจใส่ กระตือรือร้น และความพร้อมในการให้บริการ					
13. เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เช่น การตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำ ช่วยแก้ปัญหาได้					
14. เจ้าหน้าที่ให้บริการต่อผู้รับบริการเหมือนกันทุกราย โดยไม่เลือกปฏิบัติ					
15. ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ส่วนตัว ฯลฯ					
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก 16. วัสดุอุปกรณ์ที่ใช้ดำเนินการ เช่น ยาพ่น ทรายเคมี มีคุณภาพได้มาตรฐาน					
17. วัสดุอุปกรณ์มีเพียงพอต่อความต้องการ					
18. ช่องการขอรับบริการมีความเหมาะสมและเข้าถึงได้สะดวก					
19. เอกสาร แผ่นพับ หรือคู่มือป้องกันไข้เลือดออกมีประโยชน์ เข้าใจง่าย					

ตอนที่ 3 ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะในการให้บริการ

.....

.....

ขอขอบคุณในความความร่วมมือในการตอบแบบสอบถาม สถาบันวิจัยและพัฒนา มหาวิทยาลัยราชภัฏหมู่บ้านจอมบึง

แบบสอบถามความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการ
งานด้านการบริหารจัดการขยะมูลฝอย
ขององค์การบริหารส่วนตำบลลุ่มสุ่ม อำเภอไทรโยค จังหวัดกาญจนบุรี

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องที่ตรงกับความเป็นจริง ตามความคิดเห็นของท่าน เพื่อนำข้อมูลที่ได้มาปรับปรงการให้บริการและแก้ไขข้อบกพร่องในการให้บริการด้านต่าง 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 ความพึงพอใจในการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลลุ่มสุ่ม อำเภอไทรโยค จังหวัด

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 ไม่หาประโยชน์ส่วนตัว ฯลฯ					
14. เจ้าหน้าที่มีเพียงพอต่อการดำเนินการ					
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก 15. ความเหมาะสมของที่วางถังหรือภาชนะรองรับขยะมูลฝอย					
16. ความเพียงพอของอุปกรณ์ เครื่องมือในการให้บริการ					
17. รถเก็บขยะ เครื่องมืออุปกรณ์มีมาตรฐานในการปฏิบัติงาน					
18. ถังขยะมีจำนวนเพียงพอ					

ตอนที่ 3 ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะในการให้บริการ

.....

.....

ขอขอบคุณในความความร่วมมือในการตอบแบบสอบถาม สถาบันวิจัยและพัฒนา มหาวิทยาลัยราชภัฏหมู่บ้านจอมบึง

แบบสอบถามความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการ
งานส่งเสริมพัฒนาด้านคุณภาพชีวิต
ขององค์การบริหารส่วนตำบลลุ่มสุ่ม อำเภอไทรโยค 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 ความพึงพอใจในการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลลุ่มสุ่ม อำเภอไทรโยค จังหวัดกาญจนบุรี

ประเด็น	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ 1. ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยาก สะดวก คล่องตัว					
2. การให้บริการเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด					
3. การให้บริการเป็นไปตามระเบียบที่กำหนด					
4. การจัดสวัสดิการสังคมที่ดีและทั่วถึง เช่น ความตรงเวลาของการจ่ายเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ ผู้พิการ หรือผู้ป่วย HIV					
5. ความเป็นธรรมของการบริการ เช่น เรียงตามลำดับก่อนหลัง มีความเสมอภาคเท่าเทียมกัน					
6. คุณภาพของการบริการด้านสาธารณูปโภคพื้นฐาน เช่น จัดระบบไฟฟ้าและแสงสว่าง มีการปรับปรุงถนน					
7. การจัดบริการด้านการศึกษา เช่น ศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก กิจกรรมทางศาสนาและกิจกรรมด้านวัฒนธรรม ตรงตามความต้องการของประชาชน					
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 สะดวกต่อการติดต่อขอรับบริการ					
22. ป้ายข้อความ ป้ายประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับการให้บริการมีความชัดเจน เข้าใจง่าย					
23. มีสื่อประชาสัมพันธ์/คู่มือและเอกสารให้ความรู้					
24. จุดหรือช่องการให้บริการมีความเหมาะสมและเข้าถึงได้สะดวก					

ตอนที่ 3 ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะในการให้บริการ.....

ขอขอบคุณในความความร่วมมือในการตอบแบบสอบถาม สถาบันวิจัยและพัฒนา มหาวิทยาลัยราชภัฏหมู่บ้านจอมบึง