

บทที่ 3

วิธีดำเนินการวิจัย

ในการศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลกลุ่มสุขุม อำเภอไทรโยค จังหวัดกาญจนบุรี ผู้วิจัยได้ดำเนินการในรายละเอียดตามลำดับหัวข้อต่อไปนี้

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

ตัวแปรที่ศึกษา

ตัวแปรที่ศึกษาในการประเมินครั้งนี้ คือ ความพึงพอใจของประชาชนในเขตพื้นที่บริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลกลุ่มสุขุม อำเภอไทรโยค จังหวัดกาญจนบุรี ใน 4 งาน คือ 1) การบริหารจัดการขยะมูลฝอยและการมีส่วนร่วมของประชาชน 2) การพัฒนาเศรษฐกิจชุมชน โดยใช้หลักปรัชญาของเศรษฐกิจพอเพียง 3) การพัฒนาโครงสร้างพื้นฐานยั่งยืนและ 4) การส่งเสริมการท่องเที่ยววิถีชุมชนและแหล่งท่องเที่ยวทางประวัติศาสตร์ โดยศึกษาในประเด็นต่อไปนี้ คือ

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

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

1. ประชากรในการศึกษา ได้แก่ ประชาชนในเขตพื้นที่บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลกลุ่มสุขุม อำเภอไทรโยค จังหวัดกาญจนบุรี จำแนกตามงานบริการดังต่อไปนี้

- 1) การบริหารจัดการขยะมูลฝอยและการมีส่วนร่วมของประชาชน จำนวน 135 คน
- 2) การพัฒนาเศรษฐกิจชุมชนโดยใช้หลักปรัชญาของเศรษฐกิจพอเพียง จำนวน 135 คน
- 3) การพัฒนาโครงสร้างพื้นฐานยั่งยืน จำนวน 135 คน
- 4) การส่งเสริมการท่องเที่ยววิถีชุมชนและแหล่งท่องเที่ยวทางประวัติศาสตร์ จำนวน 135 คน

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

- 1) การบริหารจัดการขยะมูลฝอยและการมีส่วนร่วมของประชาชน จำนวน 100 คน
- 2) การพัฒนาเศรษฐกิจชุมชนโดยใช้หลักปรัชญาของเศรษฐกิจพอเพียง จำนวน 100 คน
- 3) การพัฒนาโครงสร้างพื้นฐานยั่งยืน จำนวน 100 คน
- 4) การส่งเสริมการท่องเที่ยววิถีชุมชนและแหล่งท่องเที่ยวทางประวัติศาสตร์ จำนวน 100 คน

วิธีการสุ่มตัวอย่าง

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาในครั้งนี้ได้มาโดยใช้การสุ่มตัวอย่างแบบง่าย (simple random sampling) โดยดำเนินการดังต่อไปนี้

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

เครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล

ลักษณะของเครื่องมือ

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลความพึงพอใจของผู้ใช้บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น คือ แบบสอบถามแบบมาตราส่วนประมาณค่า (rating scale) โดยใช้เกณฑ์น้ำหนักคะแนนจัดอันดับ 5 ระดับ ของลิเคิร์ต (Likert's scale) (พิชิต ฤทธิจรรุญ, 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 ตามแบบของลิเคิร์ต (Likert's Scale)

4. สร้างแบบสอบถามตามข้อบ่งชี้ของเนื้อหาและจำนวนตามที่กำหนด 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.ณัฐพรภัทร์ อินทร์ศิริพงษ์ รองอธิการบดี รักราราชการแทน

ผู้อำนวยการสถาบันวิจัยและพัฒนา

5.2) ผศ.ดร.กฤตกาล ชาร์ลีย์ ทปภุฒา รองผู้อำนวยการสถาบันวิจัยและพัฒนา

5.3) อ.ว่าที่ร้อยโทศุภกฤต สุขเจริญ รองผู้อำนวยการสถาบันวิจัยและพัฒนา

ผู้วิจัยเลือกใช้ข้อความในแบบสอบถามที่ได้ค่าดัชนีความสอดคล้องของข้อคำถามกับวัตถุประสงค์ (IOC) ตั้งแต่ 0.67 – 1.00

6. หาค่าความเชื่อมั่น (reliability) โดยนำแบบสอบถามไปทดลองใช้กับประชาชนในเขตพื้นที่บริการอื่น จำนวน 40 คน จากนั้นนำมาหาค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาของครอนบาค (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 การหาค่าดัชนีความสอดคล้องของข้อความกับจุดประสงค์ (Index of Item – Objective Congruence : IOC) (พิชิต ฤทธิจรูญ, 2547, หน้า 242)

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

IOC แทน ดัชนีความสอดคล้องระหว่างข้อความกับวัตถุประสงค์

$\sum R$ 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

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลการศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลกลุ่มสุขุม อำเภอไทรโยค จังหวัดกาญจนบุรี นำเสนอตามลำดับต่อไปนี้

1. ข้อมูลพื้นฐานของผู้ตอบแบบสอบถาม
2. ความพึงพอใจที่มีต่อการบริหารจัดการขยะมูลฝอยและการมีส่วนร่วมของประชาชน
3. ความพึงพอใจที่มีต่อการพัฒนาเศรษฐกิจชุมชนโดยใช้หลักปรัชญาของเศรษฐกิจพอเพียง
4. ความพึงพอใจที่มีต่อการพัฒนาโครงสร้างพื้นฐานยั่งยืน
5. ความพึงพอใจที่มีต่อการส่งเสริมการท่องเที่ยววิถีชุมชนและแหล่งท่องเที่ยวทางประวัติศาสตร์
6. ความพึงพอใจของผู้รับบริการในภาพรวม

1. ข้อมูลพื้นฐานของผู้ให้ข้อมูล

ข้อมูลพื้นฐานของผู้ให้ข้อมูลในการศึกษาค้นคว้าครั้งนี้ประกอบด้วยเพศ และระดับการศึกษาของผู้ให้ข้อมูล ซึ่งแสดงรายละเอียดในตารางที่ 1 และตารางที่ 2 ดังต่อไปนี้

ตารางที่ 1 ผู้ให้ข้อมูล จำแนกตามเพศ

เพศ	งานบริการ							
	การบริหารจัดการขยะมูลฝอยและการมีส่วนร่วมของประชาชน		การพัฒนาเศรษฐกิจชุมชนโดยใช้หลักปรัชญาของเศรษฐกิจพอเพียง		การพัฒนาโครงสร้างพื้นฐานยั่งยืน		การส่งเสริมการท่องเที่ยววิถีชุมชนและแหล่งท่องเที่ยวทางประวัติศาสตร์	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
ชาย	37	37.00	41	41.00	47	47.00	43	43.00
หญิง	63	63.00	59	59.00	53	53.00	57	57.00
รวม	100	100	100	100	100	100	100	100

ข้อมูลจากตารางที่ 1 พบว่า

1. ผู้ให้ข้อมูลในการสำรวจความพึงพอใจที่มีต่อการบริหารจัดการขยะมูลฝอยและการมีส่วนร่วมของประชาชน เป็นเพศชาย จำนวน 37 คน คิดเป็นร้อยละ 37.00 และเป็นเพศหญิง จำนวน 63 คน คิดเป็นร้อยละ 63.00

2. ผู้ให้ข้อมูลในการสำรวจความพึงพอใจที่มีต่อการพัฒนาเศรษฐกิจชุมชนโดยใช้หลักปรัชญาของเศรษฐกิจพอเพียง เป็นเพศชาย จำนวน 41 คน คิดเป็นร้อยละ 41.00 และเป็นเพศหญิงจำนวน 59 คน คิดเป็นร้อยละ 59.00

3. ผู้ให้ข้อมูลในการสำรวจความพึงพอใจที่มีต่อการพัฒนาโครงสร้างพื้นฐานยั่งยืน เป็นเพศชาย จำนวน 47 คน คิดเป็นร้อยละ 47.00 และเป็นเพศหญิงจำนวน 53 คน คิดเป็นร้อยละ 53.00

4. ผู้ให้ข้อมูลในการสำรวจความพึงพอใจที่มีต่อการส่งเสริมการท่องเที่ยววิถีชุมชนและแหล่งท่องเที่ยวทางประวัติศาสตร์ เป็นเพศชายจำนวน 43 คน คิดเป็นร้อยละ 43.00 และเป็นเพศหญิง จำนวน 57 คน คิดเป็นร้อยละ 57.00

ตารางที่ 2 ผู้ให้ข้อมูล จำแนกตามระดับการศึกษา

เพศ	งานบริการ							
	การบริหารจัดการ ขยะมูลฝอยและการ มีส่วนร่วมของ ประชาชน		การพัฒนาเศรษฐกิจ ชุมชนโดยใช้หลัก ปรัชญาของ เศรษฐกิจพอเพียง		การพัฒนา โครงสร้างพื้นฐาน ยั่งยืน		การส่งเสริมการ ท่องเที่ยววิถีชุมชน และแหล่งท่องเที่ยว ทางประวัติศาสตร์	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
ไม่ได้เรียน	0	0.00	0	0.00	0	0.00	0	0.00
ประถมศึกษา	38	38.00	40	40.0	52	52.00	57	57.00
มัธยมศึกษา ตอนต้น	32	32.00	33	33.00	28	28.00	23	23.00
มัธยมศึกษา ตอนปลาย/ ปวช.	18	18.00	15	15.00	10	10.00	20	20.00
อนุปริญญา/ ปวส.	10	10.00	7	7.00	8	8.00	0	0.00
ปริญญาตรี	2	2.00	5	5.00	2	2.00	0	0.00
รวม	100	100.0	100	100.0	100	100.0	100	100.0

ข้อมูลตารางที่ 2 พบว่า

1. ผู้ให้ข้อมูลในการบริหารจัดการขยะมูลฝอยและการมีส่วนร่วมของประชาชน สำเร็จการศึกษาระดับประถมศึกษา คิดเป็นร้อยละ 38.00 รองลงมาคือ ระดับมัธยมศึกษาตอนต้น คิดเป็นร้อยละ 32.00 ระดับมัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช. คิดเป็นร้อยละ 18.00 ระดับอนุปริญญา/ปวส. คิดเป็นร้อยละ 10.00 และระดับปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ 2.00 ตามลำดับ

2. ผู้ให้ข้อมูลในการพัฒนาเศรษฐกิจชุมชนโดยใช้หลักปรัชญาของเศรษฐกิจพอเพียง สำเร็จการศึกษาระดับประถมศึกษา คิดเป็นร้อยละ 40.00 รองลงมาคือ ระดับมัธยมศึกษาตอนต้น คิดเป็นร้อยละ 33.00 ระดับมัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช. คิดเป็นร้อยละ 15.00 ระดับอนุปริญญา/ปวส. คิดเป็นร้อยละ 7.00 และระดับปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ 5.00 ตามลำดับ

3. ผู้ให้ข้อมูลในการพัฒนาโครงสร้างพื้นฐานยั่งยืน สำเร็จการศึกษาระดับประถมศึกษา คิดเป็นร้อยละ 52.00 รองลงมาคือ ระดับมัธยมศึกษาตอนต้น คิดเป็นร้อยละ 28.00 ระดับมัธยมศึกษาตอน

ปลาย/ปวช. คิดเป็นร้อยละ 10.00 ระดับอนุปริญญา/ปวส. คิดเป็นร้อยละ 8.00 และระดับปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ 2.00 ตามลำดับ

4. ผู้ให้ข้อมูลในการส่งเสริมการท่องเที่ยววิถีชุมชนและแหล่งท่องเที่ยวทางประวัติศาสตร์ สำเร็จการศึกษาระดับประถมศึกษา คิดเป็นร้อยละ 57.00 รองลงมาคือ ระดับมัธยมศึกษาตอนต้น คิดเป็นร้อยละ 23.00 และระดับมัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช. คิดเป็นร้อยละ 20.00 ตามลำดับ

2. ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการบริหารจัดการขยะมูลฝอยและการมีส่วนร่วม ของประชาชน

ผลการศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการบริหารจัดการขยะมูลฝอยและการมีส่วนร่วมของประชาชน แสดงในตารางที่ 3 ดังต่อไปนี้

ตารางที่ 3 ค่าเฉลี่ยและค่าร้อยละของความพึงพอใจที่มีต่อการบริหารจัดการขยะมูลฝอยและการมีส่วนร่วมของประชาชน

รายการสำรวจ	ค่าเฉลี่ย ความ พึงพอใจ	ส่วนเบี่ยงเบน มาตรฐาน	ค่าร้อยละ ของค่าเฉลี่ย ความพึงพอใจ	ระดับ ความ พึงพอใจ
ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ				
1. ขั้นตอนการให้บริการสะดวก คล่องตัว	4.84	0.35	96.80	มากที่สุด
2. การให้บริการรวดเร็ว ทันเวลา ทันเหตุการณ์	4.84	0.40	96.80	มากที่สุด
3. การให้บริการเป็นไปตามมาตรฐานที่กำหนด	4.84	0.37	96.80	มากที่สุด
4. การให้บริการมีความเสมอภาคเท่าเทียมกัน	4.70	0.46	94.00	มากที่สุด
5. ความร่วมมือของชุมชนในการดำเนินการ	4.78	0.42	95.60	มากที่สุด
6. การให้บริการครอบคลุมทุกงานที่เกี่ยวข้อง	4.84	0.37	96.80	มากที่สุด
ความพึงพอใจด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ	4.81	0.39	96.13	มากที่สุด
ด้านช่องทางการให้บริการ				
7. มีการประชาสัมพันธ์การให้บริการ เช่น บอร์ด ประชาสัมพันธ์ เสียงตามสาย	4.80	0.40	96.00	มากที่สุด
8. มีช่องทางการรับฟังความคิดเห็นต่อการให้บริการ เช่น ตู้รับฟังความคิดเห็น เว็บไซต์	4.82	0.39	96.40	มากที่สุด
9. การจัดให้มีสายด่วนนายกฯ หรือสายด่วนปลัดฯ	4.82	0.39	96.40	มากที่สุด
10. มีการให้บริการในช่องทางอื่น ๆ เช่น การบริการ นอกสถานที่	4.74	0.44	94.80	มากที่สุด
11. มีการประชาสัมพันธ์การให้บริการ เช่น บอร์ด ประชาสัมพันธ์ เสียงตามสาย	4.80	0.41	95.90	มากที่สุด
ความพึงพอใจด้านช่องทางการให้บริการ	4.80	0.40	96.00	มากที่สุด
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ				
12. เจ้าหน้าที่มีความรู้ความสามารถเหมาะกับงาน ช่วยแก้ปัญหาได้	4.80	0.40	96.00	มากที่สุด
13. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสุภาพ มีกิริยามารยาทที่ดี	4.78	0.42	95.60	มากที่สุด
14. เจ้าหน้าที่มีความเอาใจใส่ กระตือรือร้น และความ เต็มใจในการให้บริการ	4.82	0.39	96.40	มากที่สุด
15. เจ้าหน้าที่ให้บริการต่อผู้รับบริการเหมือนกันทุก ราย โดยไม่เลือกปฏิบัติ	4.80	0.40	96.00	มากที่สุด

รายการสำรวจ	ค่าเฉลี่ย ความ พึงพอใจ	ส่วนเบี่ยงเบน มาตรฐาน	ค่าร้อยละ ของค่าเฉลี่ย ความพึงพอใจ	ระดับ ความ พึงพอใจ
16. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความซื่อสัตย์สุจริต ไม่รับ สินบน ไม่หาประโยชน์ส่วนตัว	4.76	0.43	95.20	มากที่สุด
ความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.80	0.41	95.92	มากที่สุด
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก				
17. เครื่องมืออุปกรณ์ในการให้บริการมีจำนวนเพียงพอ	4.80	0.45	96.00	มากที่สุด
18. เครื่องมือหรืออุปกรณ์ในการให้บริการมีคุณภาพ มาตรฐาน	4.72	0.50	94.40	มากที่สุด
19. ช่องการแจ้งขอรับบริการมีความสะดวก	4.80	0.40	96.00	มากที่สุด
20. เครื่องมืออุปกรณ์เหมาะสมกับงาน	4.76	0.43	95.20	มากที่สุด
ความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	4.77	0.45	95.40	มากที่สุด
สรุปความพึงพอใจที่มีต่องานบริการ	4.80	0.41	95.86	มากที่สุด

ข้อมูลจากตารางที่ 3 พบว่า ผู้รับบริการในการบริหารจัดการขยะมูลฝอยและการมีส่วนร่วมของประชาชนมีความพึงพอใจต่อการบริการในด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก คิดเป็นค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.80 จากคะแนนเต็ม 5.00 หรือคิดเป็นร้อยละ 95.86 ซึ่งเป็นความพึงพอใจในระดับมากที่สุด

ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการแต่ละด้าน มีดังต่อไปนี้

1. ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ พบว่า ผู้รับบริการมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 4.81 จากคะแนนเต็ม 5.00 หรือคิดเป็นร้อยละ 96.13 ซึ่งเป็นความพึงพอใจในระดับมากที่สุดโดยเรียงลำดับความพึงพอใจจากมากไปหาน้อยได้ดังนี้

1) ขั้นตอนการให้บริการสะดวก คล่องตัว รวมทั้งการให้บริการรวดเร็ว ทันเวลา ทันเหตุการณ์ การให้บริการเป็นไปตามมาตรฐานที่กำหนด และการให้บริการครอบคลุมทุกงานที่เกี่ยวข้อง เช่น งานกู้ชีพ กู้ภัย งานป้องกันภัย

2) ความร่วมมือของชุมชนในการดำเนินการ

3) การให้บริการมีความเสมอภาคเท่าเทียมกัน

2. ด้านช่องทางการให้บริการ พบว่า ผู้รับบริการมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 4.80 จากคะแนนเต็ม 5.00 หรือคิดเป็นร้อยละ 96.00 ซึ่งเป็นความพึงพอใจในระดับมากที่สุด โดยเรียงลำดับความพึงพอใจจากมากไปหาน้อยได้ดังนี้

1) มีช่องทางการรับฟังความคิดเห็นต่อการให้บริการ เช่น ผู้รับฟังความคิดเห็น เว็บไซต์ และการจัดให้มีสายด่วนนายกฯ หรือสายด่วนปลัดฯ

2) มีการประชาสัมพันธ์การให้บริการ เช่น บอร์ดประชาสัมพันธ์ เสียงตามสาย และมีการประชาสัมพันธ์การให้บริการ เช่น บอร์ดประชาสัมพันธ์ เสียงตามสาย

3) มีการให้บริการในช่องทางอื่น ๆ เช่น การบริการนอกสถานที่

3. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ พบว่า ผู้รับบริการมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 4.80 จากคะแนนเต็ม 5.00 หรือคิดเป็นร้อยละ 95.92 ซึ่งเป็นความพึงพอใจในระดับมากที่สุด โดยเรียงลำดับความพึงพอใจจากมากไปหาน้อยได้ดังนี้

- 1) เจ้าหน้าที่ที่มีความเอาใจใส่ กระตือรือร้น และความเต็มใจในการให้บริการ
- 2) เจ้าหน้าที่ที่มีความรู้ความสามารถเหมาะกับงาน ช่วยแก้ปัญหาได้ และเจ้าหน้าที่ให้บริการต่อผู้รับบริการเหมือนกันทุกราย โดยไม่เลือกปฏิบัติ
- 3) เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสุภาพ มีกิริยามารยาทที่ดี
- 4) เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความซื่อสัตย์สุจริต ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ส่วนตัว

4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก พบว่า ผู้รับบริการมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 4.77 จากคะแนนเต็ม 5.00 หรือคิดเป็นร้อยละ 95.40 ซึ่งเป็นความพึงพอใจในระดับมากที่สุด โดยเรียงลำดับความพึงพอใจจากมากไปหาน้อยได้ดังนี้

- 1) เครื่องมืออุปกรณ์ในการให้บริการมีจำนวนเพียงพอ และช่องการแจ้งขอรับบริการมีความสะดวก
- 2) เครื่องมืออุปกรณ์เหมาะสมกับงาน
- 3) เครื่องมือหรืออุปกรณ์ในการให้บริการมีคุณภาพมาตรฐาน

3. ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการพัฒนาเศรษฐกิจชุมชนโดยใช้หลักปรัชญาของเศรษฐกิจพอเพียง

ผลการศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการพัฒนาเศรษฐกิจชุมชนโดยใช้หลักปรัชญาของเศรษฐกิจพอเพียง แสดงในตารางที่ 4 ดังต่อไปนี้

ตารางที่ 4 ค่าเฉลี่ยและค่าร้อยละของความพึงพอใจที่มีต่อการพัฒนาเศรษฐกิจชุมชนโดยใช้หลักปรัชญาของเศรษฐกิจพอเพียง

รายการสำรวจ	ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	ค่าร้อยละของความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ
ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ				
1. ขั้นตอนการให้บริการมีความคล่องตัว สะดวก รวดเร็ว	4.78	0.42	95.60	มากที่สุด
2. การให้บริการเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด	4.80	0.40	96.00	มากที่สุด
3. การให้บริการเป็นไปตามระเบียบที่กำหนด	4.88	0.33	97.60	มากที่สุด
4. การแจ้งแผนผังขั้นตอนและผู้รับผิดชอบในการให้บริการ	4.82	0.39	96.40	มากที่สุด
5. แบบฟอร์มมีความชัดเจน และมีตัวอย่างการกรอกแบบฟอร์มหรือคำร้อง	4.76	0.43	95.20	มากที่สุด
6. ความเป็นธรรมของการบริการ เช่น เรียงตามลำดับก่อนหลัง มีความเสมอภาคเท่าเทียมกัน	4.78	0.42	95.60	มากที่สุด
7. ความครบถ้วนถูกต้องของการให้บริการ	4.88	0.33	97.60	มากที่สุด
ความพึงพอใจด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ	4.81	0.39	96.29	มากที่สุด
ด้านช่องทางการให้บริการ				
8. มีการประชาสัมพันธ์การให้บริการ เช่น บอร์ดประชาสัมพันธ์ เสียงตามสาย เว็บไซต์	4.84	0.37	96.80	มากที่สุด
9. มีช่องทางการรับฟังความคิดเห็นต่อการให้บริการ เช่น ตู้รับฟังความคิดเห็น เว็บไซต์	4.80	0.40	96.00	มากที่สุด
10. การจัดให้มีสายด่วนนายกฯ หรือสายด่วนปลัดฯ	4.80	0.40	96.00	มากที่สุด
11. มีการให้บริการในช่องทางอื่น ๆ เช่น การบริการนอกสถานที่ การให้บริการนอกเวลา	4.74	0.44	94.80	มากที่สุด
ความพึงพอใจด้านช่องทางการให้บริการ	4.80	0.41	95.90	มากที่สุด
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ				
12. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสุภาพ มีริยามารยาทที่ดี	4.74	0.44	94.80	มากที่สุด
13. ความเหมาะสมในการแต่งกาย บุคลิกลักษณะของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.82	0.39	96.40	มากที่สุด
14. ความเอาใจใส่ กระตือรือร้น และความพร้อมในการให้บริการ	4.82	0.39	96.40	มากที่สุด

รายการสำรวจ	ค่าเฉลี่ย ความ พึงพอใจ	ส่วนเบี่ยงเบน มาตรฐาน	ค่าร้อยละ ของค่าเฉลี่ย ความพึงพอใจ	ระดับ ความ พึงพอใจ
15. เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เช่น การตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำ ช่วยแก้ปัญหาได้	4.80	0.40	96.00	มากที่สุด
16. เจ้าหน้าที่ให้บริการต่อผู้รับบริการเหมือนกันทุกราย โดยไม่เลือกปฏิบัติ	4.74	0.44	94.80	มากที่สุด
17. ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ส่วนตัว ฯลฯ	4.82	0.39	96.40	มากที่สุด
ความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.79	0.41	95.80	มากที่สุด
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก				
18. ความสะดวกของสถานที่ตั้งในการเดินทางมารับบริการ	4.78	0.42	95.60	มากที่สุด
19. ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น น้ำดื่ม ที่จอดรถ ห้องน้ำ ที่นั่งคอยรับบริการ	4.84	0.37	96.80	มากที่สุด
20. ความสะอาดและความเป็นระเบียบของสถานที่ให้บริการ	4.82	0.39	96.40	มากที่สุด
21. ความเพียงพอของอุปกรณ์ เครื่องมือในการให้บริการ	4.84	0.37	96.80	มากที่สุด
22. สถานที่มีความเป็นระเบียบ สะดวกต่อการติดต่อขอรับบริการ	4.80	0.40	96.00	มากที่สุด
23. ป้ายข้อความ ป้ายประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับการให้บริการมีความชัดเจน เข้าใจง่าย	4.82	0.39	96.40	มากที่สุด
24. มีสื่อประชาสัมพันธ์/คู่มือและเอกสารให้ความรู้	4.80	0.40	96.00	มากที่สุด
25. จุดหรือช่องทางการให้บริการมีความเหมาะสมและเข้าถึงได้สะดวก	4.84	0.37	96.80	มากที่สุด
ความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	4.82	0.39	96.35	มากที่สุด
สรุปความพึงพอใจที่มีต่องานบริการ	4.81	0.40	96.09	มากที่สุด

ข้อมูลจากตารางที่ 4 พบว่า ผู้รับบริการในการพัฒนาเศรษฐกิจชุมชนโดยใช้หลักปรัชญาของเศรษฐกิจพอเพียง มีความพึงพอใจต่อการบริการในด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก คิดเป็นค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.81 จากคะแนนเต็ม 5.00 หรือคิดเป็นร้อยละ 96.09 ซึ่งเป็นความพึงพอใจในระดับมากที่สุด

ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการแต่ละด้าน มีดังต่อไปนี้

1. ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ พบว่า ผู้รับบริการมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 4.81 จากคะแนนเต็ม 5.00 หรือคิดเป็นร้อยละ 96.29 ซึ่งเป็นความพึงพอใจในระดับมากที่สุด โดยเรียง ลำดับความพึงพอใจจากมากไปหาน้อยได้ดังนี้

- 1) การให้บริการเป็นไปตามระเบียบที่กำหนด และความครบถ้วนถูกต้องของการให้บริการ
- 2) การแจ้งแผนผังขั้นตอนและผู้รับผิดชอบในการให้บริการ

2. ด้านช่องทางการให้บริการ พบว่า ผู้รับบริการมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 4.80 จากคะแนนเต็ม 5.00 หรือคิดเป็นร้อยละ 95.90 ซึ่งเป็นความพึงพอใจในระดับมากที่สุด โดยเรียงลำดับความพึงพอใจจากมากไปหาน้อยได้ดังนี้

- 1) มีการประชาสัมพันธ์การให้บริการ เช่น บอร์ดประชาสัมพันธ์ เสียงตามสาย เว็บไซต์
- 2) มีช่องทางการรับฟังความคิดเห็นต่อการให้บริการ เช่น ผู้รับฟังความคิดเห็น เว็บไซต์ และการจัดให้มีสายด่วนนายกฯ หรือสายด่วนปลัดฯ

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

- 1) ความเหมาะสมในการแต่งกาย บุคลิกลักษณะของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ รวมทั้งความเอาใจใส่ กระตือรือร้น และความพร้อมในการให้บริการ และความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ส่วนตัว ฯลฯ
- 2) เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสุภาพ มีริยามารยาทที่ดี และเจ้าหน้าที่ให้บริการต่อผู้รับบริการเหมือนกันทุกราย โดยไม่เลือกปฏิบัติ

4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก พบว่า ผู้รับบริการมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 4.82 จากคะแนนเต็ม 5.00 หรือคิดเป็นร้อยละ 96.35 ซึ่งเป็นความพึงพอใจในระดับมากที่สุด โดยเรียงลำดับความพึงพอใจจากมากไปหาน้อยได้ดังนี้

- 1) ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น น้ำดื่ม ที่จอดรถ ห้องน้ำ ที่นั่งคอยรับบริการ รวมทั้งความเพียงพอของอุปกรณ์ เครื่องมือในการให้บริการ และจุดหรือช่องทางการให้บริการมีความเหมาะสมและเข้าถึงได้สะดวก
- 2) ความสะอาดและความเป็นระเบียบของสถานที่ให้บริการ และป้ายข้อความ ป้ายประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับการให้บริการมีความชัดเจน เข้าใจง่าย

4. ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการพัฒนาโครงสร้างพื้นฐานยั่งยืน

ผลการศึกษาค่าความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการพัฒนาโครงสร้างพื้นฐานยั่งยืน แสดงในตารางที่ 5 ดังต่อไปนี้

ตารางที่ 5 ค่าเฉลี่ยและค่าร้อยละของความพึงพอใจที่มีต่อการพัฒนาโครงสร้างพื้นฐานยั่งยืน

รายการสำรวจ	ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	ค่าร้อยละของค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ
ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ				
1. การแจ้งแผนผังขั้นตอน และผู้รับผิดชอบการให้บริการ	4.86	0.35	97.17	มากที่สุด
2. การให้บริการครอบคลุมทุกพื้นที่	4.80	0.40	96.07	มากที่สุด
3. ถนนในชุมชนมีสภาพดี เป็นไปตามมาตรฐาน	4.81	0.39	96.21	มากที่สุด
4. มีเครือข่ายถนนครอบคลุมทุกพื้นที่	4.77	0.42	95.38	มากที่สุด
5. มีไฟฟ้าส่องสว่างบริเวณถนน	4.83	0.37	96.69	มากที่สุด
6. ทางเท้าได้มาตรฐานและอยู่ในสภาพดี	4.86	0.35	97.17	มากที่สุด
7. คุณภาพการให้บริการไฟฟ้า เช่น ไฟไม่ตก ไฟไม่ดับบ่อย	4.82	0.38	96.41	มากที่สุด
8. การมีไฟส่องสว่างครอบคลุมพื้นที่สาธารณะ	4.83	0.38	96.55	มากที่สุด
9. น้ำประปามีความสะอาด ปลอดภัย	4.85	0.36	97.03	มากที่สุด
10. น้ำประปามีเพียงพอต่อการอุปโภค บริโภค	4.79	0.41	95.86	มากที่สุด
11. ความรวดเร็วในการซ่อมแซมหรือแก้ไขอุปกรณ์ที่ชำรุด	4.83	0.38	96.55	มากที่สุด
ความพึงพอใจด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ	4.82	0.38	96.46	มากที่สุด
ด้านช่องทางการให้บริการ				
12. มีการประชาสัมพันธ์การให้บริการ เช่น บอร์ดประชาสัมพันธ์ เสียงตามสาย เว็บไซต์	4.82	0.38	96.41	มากที่สุด
13. มีช่องทางการรับฟังความคิดเห็นต่อการให้บริการ เช่น ตู้รับฟังความคิดเห็น เว็บไซต์	4.81	0.39	96.28	มากที่สุด
14. การจัดให้มีสายด่วนนายกฯ หรือสายด่วนปลัดฯ	4.83	0.38	96.55	มากที่สุด
15. มีการให้บริการในช่องทางอื่น ๆ เช่น ทางไปรษณีย์ การบริการนอกสถานที่	4.79	0.41	95.72	มากที่สุด
ความพึงพอใจด้านช่องทางการให้บริการ	4.81	0.39	96.24	มากที่สุด
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ				
16. ความสุภาพ กิริยามารยาทของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.85	0.36	96.97	มากที่สุด
17. ความเหมาะสมในการแต่งกาย บุคลิกลักษณะของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.80	0.40	96.07	มากที่สุด
18. ความเอาใจใส่ กระตือรือร้น และความพร้อมในการให้บริการ	4.85	0.36	97.03	มากที่สุด

รายการสำรวจ	ค่าเฉลี่ย ความ พึงพอใจ	ส่วนเบี่ยงเบน มาตรฐาน	ค่าร้อยละ ของค่าเฉลี่ย ความพึงพอใจ	ระดับ ความ พึงพอใจ
19. เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เช่น การตอบคำถาม	4.86	0.35	97.10	มากที่สุด
20. เจ้าหน้าที่ให้บริการต่อผู้รับบริการเหมือนกันทุกราย โดยไม่เลือกปฏิบัติ	4.81	0.39	96.28	มากที่สุด
21. ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ส่วนตัว ฯลฯ	4.82	0.40	96.48	มากที่สุด
ความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.83	0.38	96.66	มากที่สุด
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก				
22. ความสะดวกของสถานที่ตั้งในการเดินทางมารับบริการ	4.84	0.36	96.90	มากที่สุด
23. ความเพียงพอของอุปกรณ์ เครื่องมือในการให้บริการ	4.81	0.39	96.21	มากที่สุด
24. เครื่องมืออุปกรณ์ที่ใช้มีคุณภาพเหมาะสมกับงาน	4.81	0.39	96.21	มากที่สุด
25. จุดหรือช่องทางการให้บริการมีความเหมาะสมและสะดวก	4.85	0.36	97.03	มากที่สุด
ความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	4.83	0.38	96.59	มากที่สุด
สรุปความพึงพอใจที่มีต่องานบริการ	4.82	0.38	96.49	มากที่สุด

ข้อมูลจากตารางที่ 5 พบว่า ผู้รับบริการในการพัฒนาโครงสร้างพื้นฐานยั่งยืน มีความพึงพอใจต่อการบริการในด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก คิดเป็นค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.82 จากคะแนนเต็ม 5.00 หรือคิดเป็นร้อยละ 96.49 ซึ่งเป็นความพึงพอใจในระดับมากที่สุด

ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการแต่ละด้าน มีดังต่อไปนี้

1. ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ พบว่า ผู้รับบริการมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 4.82 จากคะแนนเต็ม 5.00 หรือคิดเป็นร้อยละ 96.46 ซึ่งเป็นความพึงพอใจในระดับมากที่สุด โดยเรียงลำดับความพึงพอใจจากมากไปหาน้อยได้ดังนี้

- 1) การแจ้งแผนผังขั้นตอน และผู้รับผิดชอบการให้บริการ และทางเข้าได้มาตรฐานและอยู่ในสภาพดี
- 2) น้ำประปามีความสะอาด ปลอดภัย

2. ด้านช่องทางการให้บริการ พบว่า ผู้รับบริการมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 4.81 จากคะแนนเต็ม 5.00 หรือคิดเป็นร้อยละ 96.24 ซึ่งเป็นความพึงพอใจในระดับมากที่สุด โดยเรียงลำดับความพึงพอใจจากมากไปหาน้อยได้ดังนี้

- 1) การจัดให้มีสายด่วนนายกฯ หรือสายด่วนปลัดฯ
- 2) มีการประชาสัมพันธ์การให้บริการ เช่น บอร์ดประชาสัมพันธ์ เสียงตามสาย เว็บไซต์

3. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ พบว่า ผู้รับบริการมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 4.83 จากคะแนนเต็ม 5.00 หรือคิดเป็นร้อยละ 96.66 ซึ่งเป็นความพึงพอใจในระดับมากที่สุด โดยเรียงลำดับความพึงพอใจจากมากไปหาน้อยได้ดังนี้

- 1) เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เช่น การตอบคำถาม
- 2) ความสุภาพ กิริยามารยาทของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และความเอาใจใส่ กระตือรือร้น และความพร้อมในการให้บริการ

4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก พบว่า ผู้รับบริการมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 4.83 จากคะแนนเต็ม 5.00 หรือคิดเป็นร้อยละ 96.59 ซึ่งเป็นความพึงพอใจในระดับมากที่สุด โดยเรียงลำดับความพึงพอใจจากมากไปหาน้อยได้ดังนี้

- 1) จุดหรือช่องทางการให้บริการมีความเหมาะสมและสะดวก
- 2) ความสะดวกของสถานที่ตั้งในการเดินทางมารับบริการ

5. ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการส่งเสริมการท่องเที่ยววิถีชุมชนและแหล่งท่องเที่ยวทางประวัติศาสตร์

ผลการศึกษาค่าความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการส่งเสริมการท่องเที่ยววิถีชุมชนและแหล่งท่องเที่ยวทางประวัติศาสตร์ แสดงในตารางที่ 6 ดังต่อไปนี้

ตารางที่ 6 ค่าเฉลี่ยและค่าร้อยละของความพึงพอใจที่มีต่อการส่งเสริมการท่องเที่ยววิถีชุมชนและแหล่งท่องเที่ยวทางประวัติศาสตร์

รายการสำรวจ	ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	ค่าร้อยละของค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ
ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ				
1. ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยาก สะดวก คล่องตัว	4.81	0.39	96.25	มากที่สุด
2. การให้บริการเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด	4.80	0.40	95.92	มากที่สุด
3. การให้บริการเป็นไปตามระเบียบที่กำหนด	4.77	0.44	95.33	มากที่สุด
4. การแจ้งแผนผังขั้นตอนการให้บริการ	4.79	0.41	95.75	มากที่สุด
5. แบบฟอร์มมีความชัดเจน และมีตัวอย่างการกรอกแบบฟอร์มหรือคำร้อง	4.76	0.45	95.17	มากที่สุด
6. ความเป็นธรรมของการบริการ เช่น เรียงตามลำดับก่อนหลัง มีความเสมอภาคเท่าเทียมกัน	4.80	0.40	96.00	มากที่สุด
7. ความครบถ้วนถูกต้องของการให้บริการ	4.78	0.42	95.58	มากที่สุด
ความพึงพอใจด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ	4.79	0.42	95.71	มากที่สุด
ด้านช่องทางการให้บริการ				
8. มีการประชาสัมพันธ์การให้บริการ เช่น บอร์ดประชาสัมพันธ์ เสียงตามสาย เว็บไซต์	4.79	0.41	95.75	มากที่สุด
9. มีช่องทางการรับฟังความคิดเห็นต่อการให้บริการ เช่น ตู้รับฟังความคิดเห็น เว็บไซต์	4.75	0.44	94.92	มากที่สุด
10. การจัดให้มีสายด่วนนายกฯ หรือสายด่วนปลัดฯ	4.80	0.40	96.08	มากที่สุด
11. มีการให้บริการในช่องทางอื่น ๆ เช่น ทางไปรษณีย์ การบริการนอกสถานที่ การให้บริการนอกเวลา หรือ การให้บริการล่วงหน้า	4.80	0.40	96.08	มากที่สุด
ความพึงพอใจด้านช่องทางการให้บริการ	4.78	0.41	95.58	มากที่สุด
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ				
12. ความสุภาพ กิริยามารยาทของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.77	0.42	95.33	มากที่สุด
13. ความเหมาะสมในการแต่งกาย บุคลิกลักษณะของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.71	0.45	94.25	มากที่สุด
14. ความเอาใจใส่ กระตือรือร้น และความพร้อมในการให้บริการ	4.77	0.42	95.42	มากที่สุด

รายการสำรวจ	ค่าเฉลี่ย ความ พึงพอใจ	ส่วนเบี่ยงเบน มาตรฐาน	ค่าร้อยละ ของค่าเฉลี่ย ความพึงพอใจ	ระดับ ความ พึงพอใจ
15. เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เช่น การตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำ ช่วยแก้ปัญหาได้	4.74	0.44	94.83	มากที่สุด
16. เจ้าหน้าที่ให้บริการต่อผู้รับบริการเหมือนกันทุกราย โดยไม่เลือกปฏิบัติ	4.76	0.43	95.25	มากที่สุด
17. ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ส่วนตัว ฯลฯ	4.76	0.43	95.25	มากที่สุด
ความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.75	0.43	95.06	มากที่สุด
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก				
18. ความสะดวกของสถานที่ตั้งในการเดินทางมารับบริการ	4.86	0.36	97.17	มากที่สุด
19. ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น น้ำดื่ม ที่จอดรถ ห้องน้ำ ที่นั่งคอยรับบริการ	4.85	0.36	96.92	มากที่สุด
20. ความสะอาดของสถานที่ให้บริการโดยรวม	4.83	0.38	96.50	มากที่สุด
21. ความเพียงพอของอุปกรณ์ เครื่องมือในการให้บริการ	4.80	0.40	95.92	มากที่สุด
22. สถานที่มีความเป็นระเบียบ สะดวกต่อการติดต่อขอรับบริการ	4.81	0.39	96.25	มากที่สุด
23. ป้ายข้อความ ป้ายประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับการให้บริการมีความชัดเจน เข้าใจง่าย	4.83	0.38	96.50	มากที่สุด
24. มีสื่อประชาสัมพันธ์/คู่มือและเอกสารให้ความรู้	4.83	0.38	96.50	มากที่สุด
25. จุดหรือช่องการให้บริการมีความเหมาะสมและเข้าถึงได้สะดวก	4.83	0.38	96.50	มากที่สุด
ความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	4.83	0.38	96.53	มากที่สุด
สรุปความพึงพอใจที่มีต่องานบริการ	4.79	0.41	95.72	มากที่สุด

ข้อมูลจากตารางที่ 6 พบว่า ผู้รับบริการในการส่งเสริมการท่องเที่ยววิถีชุมชนและแหล่งท่องเที่ยวทางประวัติศาสตร์ มีความพึงพอใจต่อการบริการในด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก คิดเป็นค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.79 จากคะแนนเต็ม 5.00 หรือคิดเป็นร้อยละ 95.72 ซึ่งเป็นความพึงพอใจในระดับมากที่สุด

ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการแต่ละด้าน มีดังต่อไปนี้

1. ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ พบว่า ผู้รับบริการมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 4.79 จากคะแนนเต็ม 5.00 หรือคิดเป็นร้อยละ 95.71 ซึ่งเป็นความพึงพอใจในระดับมากที่สุด โดยเรียงลำดับความพึงพอใจจากมากไปหาน้อยได้ดังนี้

1) ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยาก สะดวก คล่องตัว

2) การให้บริการเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด และความเป็นธรรมของการบริการ เช่น เรียงตามลำดับก่อนหลัง มีความเสมอภาคเท่าเทียมกัน

- 3) การแจ้งแผนผังขั้นตอนการให้บริการ
- 4) ความครบถ้วนถูกต้องของการให้บริการ
- 5) การให้บริการเป็นไปตามระเบียบที่กำหนด
- 6) แบบฟอร์มมีความชัดเจน และมีตัวอย่างการกรอกแบบฟอร์มหรือคำร้อง

2. ด้านช่องทางการให้บริการ พบว่า ผู้รับบริการมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 4.78 จากคะแนนเต็ม 5.00 หรือคิดเป็นร้อยละ 95.58 ซึ่งเป็นความพึงพอใจในระดับมากที่สุด โดยเรียงลำดับความพึงพอใจจากมากไปหาน้อยได้ดังนี้

- 1) การจัดให้มีสายด่วนนายกฯ หรือสายด่วนปลัดฯ และมีการให้บริการในช่องทางอื่น ๆ เช่น ทางไปรษณีย์ การบริการนอกสถานที่ การให้บริการนอกเวลา หรือการให้บริการล่วงหน้า
- 2) มีการประชาสัมพันธ์การให้บริการ เช่น บอร์ดประชาสัมพันธ์ เสียงตามสาย เว็บไซต์
- 3) มีช่องทางการรับฟังความคิดเห็นต่อการให้บริการ เช่น ตู้รับฟังความคิดเห็น เว็บไซต์

3. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ พบว่า ผู้รับบริการมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 4.75 จากคะแนนเต็ม 5.00 หรือคิดเป็นร้อยละ 95.06 ซึ่งเป็นความพึงพอใจในระดับมากที่สุด โดยเรียงลำดับความพึงพอใจจากมากไปหาน้อยได้ดังนี้

- 1) ความสุภาพ กิริยามารยาทของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และความเอาใจใส่ กระตือรือร้น และความพร้อมในการให้บริการ
- 2) เจ้าหน้าที่ให้บริการต่อผู้รับบริการเหมือนกันทุกราย โดยไม่เลือกปฏิบัติ และความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ส่วนตัว ฯลฯ
- 3) เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เช่น การตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำ ช่วยแก้ปัญหาได้
- 4) ความเหมาะสมในการแต่งกาย บุคลิกลักษณะของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก พบว่า ผู้รับบริการมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 4.83 จากคะแนนเต็ม 5.00 หรือคิดเป็นร้อยละ 96.53 ซึ่งเป็นความพึงพอใจในระดับมากที่สุด โดยเรียงลำดับความพึงพอใจจากมากไปหาน้อยได้ดังนี้

- 1) ความสะดวกของสถานที่ตั้งในการเดินทางมารับบริการ
- 2) ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น น้ำดื่ม ที่จอดรถ ห้องน้ำ ที่นั่งคอยรับบริการ
- 3) ความสะอาดของสถานที่ให้บริการโดยรวม รวมทั้งป้ายข้อความ ป้ายประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับการให้บริการมีความชัดเจน เข้าใจง่าย ยังมีสื่อประชาสัมพันธ์/คู่มือและเอกสารให้ความรู้ และจุดหรือช่องทางการให้บริการมีความเหมาะสมและเข้าถึงได้สะดวก
- 4) สถานที่มีความเป็นระเบียบ สะดวกต่อการติดต่อขอรับบริการ
- 5) ความเพียงพอของอุปกรณ์ เครื่องมือในการให้บริการ

6. ระดับความพึงพอใจในภาพรวม

ผลการศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบล ลุ่มสุ่ม อำเภอไทรโยค จังหวัดกาญจนบุรี ในงานที่สำรวจ 4 งาน พบว่า มีระดับความพึงพอใจในภาพรวม ตามประเด็นของการให้บริการและความพึงพอใจในแต่ละงานในตารางที่ 7 และตารางที่ 8 ดังต่อไปนี้

ตารางที่ 7 สรุประดับความพึงพอใจตามประเด็นของการให้บริการ

งานที่ให้บริการ	ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการ	ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการ	ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก
1. การบริหารจัดการขยะมูลฝอยและการมีส่วนร่วมของประชาชน	4.81	4.80	4.80	4.77
2. การพัฒนาเศรษฐกิจชุมชนโดยใช้หลักปรัชญาของเศรษฐกิจพอเพียง	4.81	4.80	4.80	4.82
3. การพัฒนาโครงสร้างพื้นฐานยั่งยืน	4.82	4.81	4.83	4.83
4. การส่งเสริมการท่องเที่ยววิถีชุมชนและแหล่งท่องเที่ยวทางประวัติศาสตร์	4.79	4.78	4.75	4.83
ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ	4.81	4.80	4.79	4.81
ค่าร้อยละของความพึงพอใจ	96.15	95.93	95.86	96.22
ระดับความพึงพอใจ	มากที่สุด	มากที่สุด	มากที่สุด	มากที่สุด

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

1. ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ พบว่า ผู้รับบริการมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 4.81 หรือคิดเป็นร้อยละ 96.15 ซึ่งเป็นความพึงพอใจในระดับมากที่สุด
2. ด้านช่องทางการให้บริการ พบว่า ผู้รับบริการมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 4.80 หรือคิดเป็นร้อยละ 95.93 ซึ่งเป็นความพึงพอใจในระดับมากที่สุด
3. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ พบว่า ผู้รับบริการมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 4.79 หรือคิดเป็นร้อยละ 95.86 ซึ่งเป็นความพึงพอใจในระดับมากที่สุด
4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก พบว่า ผู้รับบริการมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 4.81 หรือคิดเป็นร้อยละ 96.22 ซึ่งเป็นความพึงพอใจในระดับมากที่สุด

ตารางที่ 8 สรุประดับความพึงพอใจในภาพรวม

รายการ	ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ	ค่าร้อยละของค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ
1. การบริหารจัดการขยะมูลฝอยและการมีส่วนร่วมของประชาชน	4.80	95.86	มากที่สุด
2. การพัฒนาเศรษฐกิจชุมชนโดยใช้หลักปรัชญาของเศรษฐกิจพอเพียง	4.81	96.09	มากที่สุด
3. การพัฒนาโครงสร้างพื้นฐานยั่งยืน	4.82	96.49	มากที่สุด
4. การส่งเสริมการท่องเที่ยววิถีชุมชนและแหล่งท่องเที่ยวทางประวัติศาสตร์	4.79	95.72	มากที่สุด
สรุปความพึงพอใจในภาพรวม	4.81	96.04	มากที่สุด

ข้อมูลจากตารางที่ 8 พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการในงานที่สำรวจจำนวน 4 งาน ดังนี้

1. ภาพรวมของงานที่ให้บริการทั้ง 4 งาน พบว่า ผู้รับบริการมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 4.81 จากคะแนนเต็ม 5.00 หรือคิดเป็นร้อยละ 96.04 ซึ่งเป็นความพึงพอใจในระดับมากที่สุด
2. การบริหารจัดการขยะมูลฝอยและการมีส่วนร่วมของประชาชน พบว่า ผู้รับบริการมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 4.80 จากคะแนนเต็ม 5.00 หรือคิดเป็นร้อยละ 95.86 ซึ่งเป็นความพึงพอใจในระดับมากที่สุด
3. การพัฒนาเศรษฐกิจชุมชนโดยใช้หลักปรัชญาของเศรษฐกิจพอเพียง พบว่า ผู้รับบริการมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 4.81 จากคะแนนเต็ม 5.00 หรือคิดเป็นร้อยละ 96.09 ซึ่งเป็นความพึงพอใจในระดับมากที่สุด
4. การพัฒนาโครงสร้างพื้นฐานยั่งยืน พบว่า ผู้รับบริการมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 4.82 จากคะแนนเต็ม 5.00 หรือคิดเป็น ร้อยละ 96.49 ซึ่งเป็นความพึงพอใจในระดับมากที่สุด
5. การส่งเสริมการท่องเที่ยววิถีชุมชนและแหล่งท่องเที่ยวทางประวัติศาสตร์ พบว่า ผู้รับบริการมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 4.79 จากคะแนนเต็ม 5.00 หรือคิดเป็นร้อยละ 95.72 ซึ่งเป็นความพึงพอใจในระดับมากที่สุด

บทที่ 5

สรุปผลการศึกษาและข้อเสนอแนะ

สรุปผลการศึกษา

วัตถุประสงค์ของการศึกษาในครั้งนี้ คือ เพื่อศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลกลุ่มสุขุม อำเภอไทรโยค จังหวัดกาญจนบุรี ในงานบริการที่สำรวจ 4 งาน คือ

- 1) การบริหารจัดการขยะมูลฝอยและการมีส่วนร่วมของประชาชน
- 2) การพัฒนาเศรษฐกิจชุมชนโดยใช้หลักปรัชญาของเศรษฐกิจพอเพียง
- 3) การพัฒนาโครงสร้างพื้นฐานยั่งยืน
- 4) การส่งเสริมการท่องเที่ยววิถีชุมชนและแหล่งท่องเที่ยวทางประวัติศาสตร์

โดยศึกษาความพึงพอใจด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก กลุ่มตัวอย่างในการศึกษาครั้งนี้ ได้แก่ ผู้รับบริการในงานบริการ 4 งาน

- 1) การบริหารจัดการขยะมูลฝอยและการมีส่วนร่วมของประชาชน
จำนวน 100 คน
- 2) การพัฒนาเศรษฐกิจชุมชนโดยใช้หลักปรัชญาของเศรษฐกิจพอเพียง
จำนวน 100 คน
- 3) การพัฒนาโครงสร้างพื้นฐานยั่งยืน
จำนวน 100 คน
- 4) การส่งเสริมการท่องเที่ยววิถีชุมชนและแหล่งท่องเที่ยวทางประวัติศาสตร์
จำนวน 100 คน

พื้นที่ในการศึกษา ได้แก่ พื้นที่ให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลกลุ่มสุขุม อำเภอไทรโยค จังหวัดกาญจนบุรี ดำเนินการสำรวจในเดือนสิงหาคม พ.ศ. 2566

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 4.81 จากคะแนนเต็ม 5.00 หรือคิดเป็นร้อยละ 96.04 ซึ่งเป็นความพึงพอใจในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจในแต่ละด้านดังต่อไปนี้

- 1.1 ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการในระดับ 4.81 คิดเป็นร้อยละ 96.15
- 1.2 ด้านช่องทางการให้บริการในระดับ 4.80 คิดเป็นร้อยละ 95.93
- 1.3 ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการในระดับ 4.79 คิดเป็นร้อยละ 95.86
- 1.4 ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกในระดับ 4.81 คิดเป็นร้อยละ 96.22

2. การให้บริการในการบริหารจัดการขยะมูลฝอยและการมีส่วนร่วมของประชาชน พบว่าผู้รับบริการมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 4.80 จากคะแนนเต็ม 5.00 หรือคิดเป็น ร้อยละ 95.86 ซึ่งเป็นความพึงพอใจในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจในแต่ละด้านดังต่อไปนี้

- 2.1 ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการในระดับ 4.81 คิดเป็นร้อยละ 96.13
- 2.2 ด้านช่องทางการให้บริการในระดับ 4.80 คิดเป็นร้อยละ 96.00
- 2.3 ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการในระดับ 4.80 คิดเป็นร้อยละ 95.92
- 2.4 ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกในระดับ 4.77 คิดเป็นร้อยละ 95.40

3. การให้บริการในการพัฒนาเศรษฐกิจชุมชนโดยใช้หลักปรัชญาของเศรษฐกิจพอเพียง พบว่า ผู้รับบริการมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 4.81 จากคะแนนเต็ม 5.00 หรือคิดเป็นร้อยละ 96.09 ซึ่งเป็นความพึงพอใจในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจในแต่ละด้านดังต่อไปนี้

- 3.1 ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการในระดับ 4.81 คิดเป็นร้อยละ 96.29
- 3.2 ด้านช่องทางการให้บริการในระดับ 4.80 คิดเป็นร้อยละ 95.90
- 3.3 ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการในระดับ 4.79 คิดเป็นร้อยละ 95.80
- 3.4 ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกในระดับ 4.82 คิดเป็นร้อยละ 96.35

4. การให้บริการการพัฒนาโครงสร้างพื้นฐานยั่งยืน พบว่า ผู้รับบริการมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 4.82 จากคะแนนเต็ม 5.00 หรือคิดเป็น ร้อยละ 96.49 ซึ่งเป็นความพึงพอใจในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจในแต่ละด้านดังต่อไปนี้

- 4.1 ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการในระดับ 4.82 คิดเป็นร้อยละ 96.46
- 4.2 ด้านช่องทางการให้บริการในระดับ 4.81 คิดเป็นร้อยละ 96.24
- 4.3 ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการในระดับ 4.83 คิดเป็นร้อยละ 96.66
- 4.4 ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกในระดับ 4.83 คิดเป็นร้อยละ 96.59

5. การให้บริการในการส่งเสริมการท่องเที่ยววิถีชุมชนและแหล่งท่องเที่ยวทางประวัติศาสตร์ พบว่า ผู้รับบริการมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 4.79 จากคะแนนเต็ม 5.00 หรือคิดเป็นร้อยละ 95.72 ซึ่งเป็นความพึงพอใจในระดับมากที่สุด

- 5.1 ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการในระดับ 4.79 คิดเป็นร้อยละ 95.71
- 5.2 ด้านช่องทางการให้บริการในระดับ 4.78 คิดเป็นร้อยละ 95.58
- 5.3 ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการในระดับ 4.75 คิดเป็นร้อยละ 95.06
- 5.4 ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกในระดับ 4.83 คิดเป็นร้อยละ 96.53

ข้อเสนอแนะในการนำผลการศึกษาไปใช้

1. ควรใช้ผลการประเมินในครั้งนี้เพื่อกำหนดมาตรการเชิงยุทธศาสตร์ในการแก้ปัญหาหรือแนวทางการพัฒนาคุณภาพการให้บริการ และการริเริ่มบริการใหม่ๆ ที่ตอบสนองความต้องการของประชาชนทั้งมาตรการระยะสั้นและระยะยาว

2. ควรรายงานผลและเสนอความเห็นซึ่งได้จากการติดตามและประเมินผลคุณภาพของการให้บริการต่อสภาท้องถิ่น ผู้บริหารท้องถิ่น คณะกรรมการพัฒนาท้องถิ่น และประกาศผลการประเมินให้ประชาชนในท้องถิ่นทราบโดยทั่วกัน

3. ผู้บริหารขององค์การบริหารส่วนตำบลลุ่มสุม อำเภอยะโยค จังหวัดกาญจนบุรี ควรนำผลการประเมินในครั้งนี้เพื่อศึกษาแนวทางการเพิ่มคุณภาพการให้บริการตามความต้องการและความคาดหวังของประชาชนผู้รับบริการ โดยจัดทำเป็นแผนการพัฒนาอย่างเป็นรูปธรรม

4. ควรใช้ผลประเมินในการพิจารณาแนวทางการนำนโยบายไปปฏิบัติ และความสามารถในการตอบสนองวัตถุประสงค์ที่ได้กำหนดไว้ในแผนพัฒนาหรือแผนปฏิบัติการของหน่วยงาน

5. ควรกำหนดแนวทางที่เป็นรูปธรรมอย่างชัดเจนในการเปิดช่องทางให้สาธารณชนได้รับทราบ และมีส่วนร่วมในการตรวจสอบประสิทธิภาพและประสิทธิผลในการแก้ปัญหา และการตรวจสอบเพื่อให้แน่ใจว่ามีการดำเนินการที่ใส่ใจต่อปัญหาของประชาชนอย่างต่อเนื่อง

ข้อเสนอแนะในการศึกษาครั้งต่อไป

1. ควรมีการศึกษาเกี่ยวกับเกณฑ์ประสิทธิภาพ (Efficiency) ในด้านสัดส่วนผลผลิตต่อค่าใช้จ่าย ผลิตภาพต่อกำลังคน ผลิตภาพต่อหน่วยเวลา และการประหยัดทรัพยากรการจัดการ

2. ควรมีการศึกษาแนวทางการให้ความรู้และการสร้างความตระหนักในการมีส่วนร่วมของประชาชนในกิจการสาธารณะ เพื่อให้เกิดการดำเนินการที่เป็นรูปธรรมในการสร้างการมีส่วนร่วมในการบริหารราชการของประชาชน

3. ควรมีการศึกษาเกี่ยวกับเกณฑ์การตอบสนองความต้องการของประชาชนในด้านการกำหนดประเด็นปัญหา แนวทางที่ได้ผลในการรับฟังความคิดเห็นและข้อเสนอแนะของประชาชนผู้รับบริการ

4. ควรมีการศึกษาด้านปัจจัยที่ส่งผลต่อคุณภาพของการให้บริการ เพื่อใช้ประกอบการดำเนินการยกระดับคุณภาพการให้บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

5. ควรมีการศึกษาเกณฑ์ประสิทธิผลอื่น ๆ นอกเหนือจากการศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการ เช่น ระดับการบรรลุเป้าหมาย ระดับการมีส่วนร่วม ระดับความพึงพอใจ และความเสี่ยงของการดำเนินงานตามโครงการ

บรรณานุกรม

- กัลยารัตน์ คงพิบูลย์กิจ. (2549). **ปัจจัยที่กำหนดอุปสงค์และความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อสถานบริการ บ้านพักเยาวชนในประเทศไทย. วิทยานิพนธ์เศรษฐศาสตร์มหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.**
- กุลธน ธนาพงศธร. (2528). **การบริหารงานบุคคล. (พิมพ์ครั้งที่ 2). นนทบุรี: มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช.**
- คณิต ดวงหัตถ์. (2537). **สุขภาพจิตกับความพึงพอใจในงานของข้าราชการตำรวจชั้นประทวนในเขตเมืองและเขตชนบทของจังหวัดขอนแก่น. วิทยานิพนธ์ศึกษาศาสตร์มหาบัณฑิต สาขาจิตวิทยาการศึกษา, บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยขอนแก่น.**
- จรัส สุวรรณมาลา. (2539). **สภาพัฒนและองค์การบริหารส่วนตำบลศักยภาพและทางเลือกสู่นาคต. กรุงเทพฯ: คณะรัฐศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.**
- นาริรัตน์ ชูอัฐมา. (2559). **ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบางยอ อำเภอพระประแดง จังหวัดสมุทรปราการ. ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาการจัดการทรัพยากรมนุษย์ บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยสยาม.**
- บุญชม ศรีสะอาด. (2532). **วิธีการทางสถิติสำหรับการวิจัย. (พิมพ์ครั้งที่ 6). กรุงเทพฯ: สุวีริยาสาสน์การพิมพ์.**
- 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: พิมพ์ดีจำกัด.**
- พิชิต ฤทธิจรูญ. (2547). **ระเบียบวิธีการวิจัยทางสังคมศาสตร์. กรุงเทพฯ: เฮาส์ออฟ เคอร์มีสท.**
- มาเรียม นิลพันธุ์. (2553). **วิธีวิจัยทางการศึกษา. (พิมพ์ครั้งที่ 5). นครปฐม: โรงพิมพ์มหาวิทยาลัยศิลปากร.**
- เลื่อมใส ใจแจ้ง. (2546). **สมาคมสันติบาลเทศบาลแห่งประเทศไทย. กรุงเทพฯ: บพิธการพิมพ์.**
- วิฑูรย์ ขาวดี กนกวรรณ แสนเมือง และ โสรรัตน์ มงคลมะไฟ. (2563). **ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลยี่สาร อำเภออัมพวา จังหวัดสมุทรสงคราม. วารสารวิชาการสังคมศาสตร์ เครือข่ายวิจัยประจักษ์, 2(1).**
- สมิต สัชฌุกร. (2542). **การต้อนรับและบริการที่เป็นเลิศ. กรุงเทพฯ: วิทยูชน.**

- สาทิพย์ จีนาภักดิ์. (2550). **ความพึงพอใจของนักท่องเที่ยงที่มีต่อการล่องแพในเขตอำเภอเมืองกาญจนบุรี**. ปรินญาณิพนธ์ วท.ม. (การจัดการนันทนาการ), กรุงเทพฯ: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. ถ่ายเอกสาร.
- สุคนธ์ธาร สุระเดชพิภพ. (2549). **ความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวชาวไทยในการท่องเที่ยวเมืองประวัติศาสตร์เชียงใหม่ อำเภอเชียงใหม่ จังหวัดเชียงใหม่**. เศรษฐศาสตร์มหาบัณฑิต, บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.
- สุธรรม ฆนาบศักดิ์. (2558). **ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นปีงบประมาณ พ.ศ. 2558**. สงขลา: มหาวิทยาลัยทักษิณ.
- สุนันทา ทวีผล. (2550). **ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการด้านให้คำปรึกษาแนะนำปัญหาด้านกฎหมายของสำนักงานอัยการพิเศษฝ่ายช่วยเหลือทางกฎหมาย 3 (สคช.)**. สาขาวิชาการบริหารทั่วไป, วิทยาลัยการบริหารรัฐกิจ มหาวิทยาลัยบูรพา.
- สุวัฒน์ บุญเรือง. (2545). **ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลสุนทรภู่**. วิทยานิพนธ์ รป.ม. (นโยบายสาธารณะ). ชลบุรี: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยบูรพา.
- เสาวนารถ เล็กเลอสินธุ์. (2557). **การศึกษาความคิดเห็นต่อประสิทธิภาพในการให้บริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลบางขุน 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 นภาพ่องกุล. (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
การบริหารจัดการขยะมูลฝอยและการมีส่วนร่วมของประชาชน
ขององค์การบริหารส่วนตำบลกลุ่ม อำเภอยะโยค จังหวัดกาญจนบุรี

90

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 ความพึงพอใจในการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลกลุ่ม อำเภอยะโยค จังหวัดกาญจนบุรี

ประเด็น	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ					
1. ขั้นตอนการให้บริการสะดวก คล่องตัว					
2. การให้บริการรวดเร็ว ทันเวลา ทันเหตุการณ์					
3. การให้บริการเป็นไปตามมาตรฐานที่กำหนด					
4. การให้บริการมีความเสมอภาคเท่าเทียมกัน					
5. ความร่วมมือของชุมชนในการดำเนินการ					
6. การให้บริการครอบคลุมทุกงานที่เกี่ยวข้อง					
ด้านช่องทางการให้บริการ					
7. มีการประชาสัมพันธ์การให้บริการ เช่น บอร์ดประชาสัมพันธ์ เสียงตามสาย					
8. มีช่องทางการรับฟังความคิดเห็นต่อการให้บริการ เช่น ตู้รับฟังความคิดเห็น					
9. การจัดให้มีสายด่วนนายกฯ หรือสายด่วนปลัดฯ					
10. มีการให้บริการในช่องทางอื่น ๆ เช่น การบริการนอกสถานที่					
11. มีการประชาสัมพันธ์การให้บริการ เช่น บอร์ดประชาสัมพันธ์					
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ					
12. เจ้าหน้าที่มีความรู้ความสามารถเหมาะกับงาน ช่วยแก้ปัญหาได้					
13. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสุภาพ มีกิริยามารยาทที่ดี					
14. เจ้าหน้าที่มีความเอาใจใส่ กระตือรือร้น และความเต็มใจในการให้บริการ					
15. เจ้าหน้าที่ให้บริการต่อผู้รับบริการเหมือนกันทุกราย โดยไม่เลือกปฏิบัติ					
16. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความซื่อสัตย์สุจริต ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ส่วนตัว					
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก					
17. เครื่องมืออุปกรณ์ในการให้บริการมีจำนวนเพียงพอ					
18. เครื่องมือหรืออุปกรณ์ในการให้บริการมีคุณภาพมาตรฐาน					
19. ช่องการแจ้งขอรับบริการมีความสะดวก					
20. เครื่องมืออุปกรณ์เหมาะสมกับงาน					

ตอนที่ 3 ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะในการให้บริการ

.....
 ขอขอบคุณในความร่วมมือในการตอบแบบสอบถาม สถาบันวิจัยและพัฒนา มหาวิทยาลัยราชภัฏหมู่บ้านจอมบึง

แบบสอบถามความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการ
การพัฒนาเศรษฐกิจชุมชนโดยใช้หลักปรัชญาของเศรษฐกิจพอเพียง
ขององค์การบริหารส่วนตำบลลุ่มสุ่ม อำเภอไทรโยค จังหวัดกาญจนบุรี

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 ความพึงพอใจในการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลลุ่มสุ่ม อำเภอไทรโยค จังหวัดกาญจนบุรี

ประเด็น	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ					
1. ขั้นตอนการให้บริการมีความคล่องตัว สะดวก รวดเร็ว					
2. การให้บริการเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด					
3. การให้บริการเป็นไปตามระเบียบที่กำหนด					
4. การแจ้งแผนผังขั้นตอนและผู้รับผิดชอบในการให้บริการ					
5. แบบฟอร์มมีความชัดเจน และมีตัวอย่างการกรอกแบบฟอร์มหรือคำร้อง					
6. ความเป็นธรรมของการบริการ เช่น เรียงตามลำดับก่อนหลัง					
7. ความครบถ้วนถูกต้องของการให้บริการ					
ด้านช่องทางการให้บริการ					
8. มีการประชาสัมพันธ์การให้บริการ เช่น บอร์ดประชาสัมพันธ์ เสียงตามสาย เว็บไซต์					
9. มีช่องทางการรับฟังความคิดเห็นต่อการให้บริการ เช่น ผู้รับฟังความคิดเห็น เว็บไซต์					
10. การจัดให้มีสายด่วนนายกฯ หรือสายด่วนปลัดฯ					
11. มีการให้บริการในช่องทางอื่น ๆ เช่น การบริการนอกสถานที่					
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ					
12. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสุภาพ มีริยาบรยาทที่ดี					
13. ความเหมาะสมในการแต่งกาย บุคลิกลักษณะของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ					
14. ความเอาใจใส่ กระตือรือร้น และความพร้อมในการให้บริการ					
15. เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เช่น การตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำ ช่วยแก้ปัญหาได้					
16. เจ้าหน้าที่ให้บริการต่อผู้รับบริการเหมือนกันทุกราย โดยไม่เลือกปฏิบัติ					
17. ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่รับสินบน					
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก					
18. ความสะดวกของสถานที่ตั้งในการเดินทางมารับบริการ					
19. ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น น้ำดื่ม ที่จอดรถ ห้องน้ำ					
20. ความสะอาดและความเป็นระเบียบของสถานที่ให้บริการ					
21. ความเพียงพอของอุปกรณ์ เครื่องมือในการให้บริการ					
22. สถานที่มีความเป็นระเบียบ สะดวกต่อการติดต่อขอรับบริการ					
23. ป้ายข้อความ ป้ายประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับการให้บริการมีความชัดเจน เข้าใจง่าย					
24. มีสื่อประชาสัมพันธ์/คู่มือและเอกสารให้ความรู้					
25. จุดหรือช่องทางการให้บริการมีความเหมาะสมและเข้าถึงได้สะดวก					

ตอนที่ 3 ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะในการให้บริการ

ขอขอบคุณในความร่วมมือในการตอบแบบสอบถาม สถาบันวิจัยและพัฒนา มหาวิทยาลัยราชภัฏหมู่บ้านจอมบึง

**แบบสอบถามความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการ
การส่งเสริมการท่องเที่ยววิถีชุมชนและแหล่งท่องเที่ยวทางประวัติศาสตร์
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. การแจ้งแผนผังขั้นตอนการให้บริการ					
5. แบบฟอร์มมีความชัดเจน และมีตัวอย่างการกรอกแบบฟอร์มหรือคำร้อง					
6. ความเป็นธรรมของการบริการ เช่น เรียงตามลำดับก่อนหลัง มีความเสมอภาค					
7. ความครบถ้วนถูกต้องของการให้บริการ					
ด้านช่องทางการให้บริการ					
8. มีการประชาสัมพันธ์การให้บริการ เช่น บอร์ดประชาสัมพันธ์ เสียงตามสาย เว็บไซต์					
9. มีช่องทางการรับฟังความคิดเห็นต่อการให้บริการ เช่น ตู้รับฟังความคิดเห็น					
10. การจัดให้มีสายด่วนนายกฯ หรือสายด่วนปลัดฯ					
11. มีการให้บริการในช่องทางอื่น ๆ เช่น ทางไปรษณีย์ การบริการนอกสถานที่ การให้บริการนอกเวลา หรือการให้บริการล่วงหน้า					
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ					
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					
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก					
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก					
18. ความสะดวกของสถานที่ตั้งในการเดินทางมารับบริการ					
19. ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น น้ำดื่ม ที่จอดรถ ห้องน้ำ ที่นั่งคอย					
20. ความสะอาดของสถานที่ให้บริการโดยรวม					
21. ความเพียงพอของอุปกรณ์ เครื่องมือในการให้บริการ					
22. สถานที่มีความเป็นระเบียบ สะดวกต่อการติดต่อขอรับบริการ					

23. ป้ายข้อความ ป้ายประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับการให้บริการมีความชัดเจน เข้าใจง่าย					
24. มีสื่อประชาสัมพันธ์/คู่มือและเอกสารให้ความรู้					
25. จุดหรือช่องทางการให้บริการมีความเหมาะสมและเข้าถึงได้สะดวก					

ตอนที่ 3 ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะในการให้บริการ

.....
 ขอขอบคุณในความร่วมมือในการตอบแบบสอบถาม สถาบันวิจัยและพัฒนา มหาวิทยาลัยราชภัฏหมู่บ้านจอมบึง

**แบบสอบถามความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการ
การพัฒนาโครงสร้างพื้นฐานยั่งยืน
ขององค์การบริหารส่วนตำบลกลุ่มสุ่ม 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 ความพึงพอใจในการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลกลุ่มสุ่ม 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. มีช่องทางรับฟังความคิดเห็นต่อการให้บริการ เช่น ตู้รับฟังความคิดเห็น					
14. การจัดให้มีสายด่วนต่างๆ หรือสายด่วนปลัดฯ					
15. มีการให้บริการในช่องทางอื่น ๆ เช่น ทางไปรษณีย์ การบริการนอกสถานที่					
16. ความสุภาพ กิริยามารยาทของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ					
17. ความเหมาะสมในการแต่งกาย บุคลิกลักษณะของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ					
18. ความเอาใจใส่ กระตือรือร้น และความพร้อมในการให้บริการ					
19. เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เช่น การตอบคำถาม					
20. เจ้าหน้าที่ให้บริการต่อผู้รับบริการเหมือนกันทุกราย โดยไม่เลือกปฏิบัติ					
21. ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่รับสินบน					
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก					
22. ความสะดวกของสถานที่ตั้งในการเดินทางมารับบริการ					
23. ความเพียงพอของอุปกรณ์ เครื่องมือในการให้บริการ					
24. เครื่องมืออุปกรณ์ที่ใช้มีคุณภาพเหมาะสมกับงาน					
25. จุดหรือช่องทางการให้บริการมีความเหมาะสมและสะดวก					

ตอนที่ 3 ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะในการให้บริการ

.....

.....

ขอขอบคุณในความร่วมมือในการตอบแบบสอบถาม สถาบันวิจัยและพัฒนา มหาวิทยาลัยราชภัฏหมู่บ้านจอมบึง