

บทที่ 3

วิธีดำเนินการวิจัย

ในการศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลกลุ่มสุขุม อำเภอไทรโยค จังหวัดกาญจนบุรี ผู้วิจัยได้ดำเนินการในรายละเอียดตามลำดับหัวข้อต่อไปนี้

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

ตัวแปรที่ศึกษา

ตัวแปรที่ศึกษาในการประเมินครั้งนี้ คือ ความพึงพอใจของประชาชนในเขตพื้นที่บริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลกลุ่มสุขุมใน 4 งานบริการ คือ งานด้านสาธารณสุข งานด้านสิ่งแวดล้อม งานด้านพัฒนาคุณภาพชีวิตผู้สูงอายุ และงานด้านการส่งเสริมการท่องเที่ยว โดยศึกษาในประเด็นต่อไปนี้ คือ

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

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

1. ประชากรในการศึกษา ได้แก่ ประชาชนในเขตพื้นที่บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลกลุ่มสุขุม จำแนกตามงานบริการดังต่อไปนี้

- 1) งานด้านสาธารณสุข จำนวน 400 คน
- 2) งานด้านสิ่งแวดล้อม จำนวน 400 คน
- 3) งานด้านพัฒนาคุณภาพชีวิตผู้สูงอายุ จำนวน 400 คน
- 4) งานด้านการส่งเสริมการท่องเที่ยว จำนวน 400 คน

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

- 1) งานด้านสาธารณสุข จำนวน 196 คน
- 2) งานด้านสิ่งแวดล้อม จำนวน 196 คน
- 3) งานด้านพัฒนาคุณภาพชีวิตผู้สูงอายุ จำนวน 196 คน
- 4) งานด้านการส่งเสริมการท่องเที่ยว จำนวน 196 คน

วิธีการสุ่มตัวอย่าง

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาในครั้งนี้ได้มาโดยใช้การสุ่มตัวอย่างแบบง่าย (simple random sampling) โดยดำเนินการดังต่อไปนี้

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

เครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล

ลักษณะของเครื่องมือ

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

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

แบบสอบถามแบ่งออกเป็น 2 ตอน ดังต่อไปนี้

ตอนที่ 1 สอบถามข้อมูลทั่วไปของผู้ให้ข้อมูล ประกอบด้วย เพศ และระดับการศึกษา

ตอนที่ 2 สอบถามความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น จำแนกตามงานที่สำรวจ โดยแบ่งเป็นความพึงพอใจด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ความพึงพอใจด้านช่องทางการให้บริการ ความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก และตอนท้ายของแบบสอบถามเป็นข้อคำถามปลายเปิดสอบถามความคิดเห็นเกี่ยวกับการให้บริการและข้อเสนอแนะในการให้บริการ

การสร้างและพัฒนาเครื่องมือ

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

4. สร้างแบบสอบถามตามขอบข่ายของเนื้อหาและจำนวนตามที่กำหนด และนำเสนอผู้ทรงคุณวุฒิเพื่อพิจารณาความถูกต้อง ความครอบคลุมและความเหมาะสมของภาษาแต่ละข้อคำถามและปรับปรุงแก้ไขตามข้อเสนอแนะ

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

รายนามผู้ทรงคุณวุฒิตรวจสอบคุณภาพของเครื่องมือด้านความตรงเชิงเนื้อหา มีต่อไปนี้

- 5.1) ผศ.อรรถพล อุษายพันธ์ รองอธิการบดีฝ่ายวิชาการ
 5.2) อ.ดร.อาคม เจริญสุข รองอธิการบดีฝ่ายพันธกิจสัมพันธ์
 และการต่างประเทศ

5.3) ผศ.ดร.ชฎาพร โพคัยสุวรรณ ผู้อำนวยการสถาบันวิจัยและพัฒนา

ผู้วิจัยเลือกใช้ข้อความในแบบสอบถามที่ได้ค่าดัชนีความสอดคล้องของข้อคำถามกับวัตถุประสงค์ (IOC) ตั้งแต่ 0.67 – 1.00

6. หาค่าความเชื่อมั่น (reliability) โดยนำแบบสอบถามไปทดลองใช้กับประชาชนในเขตพื้นที่บริการอื่น จำนวน 40 คน จากนั้นนำมาหาค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาของคอนบาค (Cronbach's Alpha Coefficient) (พิชิต ฤทธิจรูญ, 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 ฤทธิจรูญ, 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

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลการศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลกลุ่มสี่ อำเภอไทรโยค จังหวัดกาญจนบุรี นำเสนอตามลำดับต่อไปนี้

1. ข้อมูลพื้นฐานของผู้ตอบแบบสอบถาม
2. ความพึงพอใจที่มีต่องานด้านสาธารณสุข
3. ความพึงพอใจที่มีต่องานด้านสิ่งแวดล้อม
4. ความพึงพอใจที่มีต่องานด้านพัฒนาคุณภาพชีวิตผู้สูงอายุ
5. ความพึงพอใจที่มีต่องานด้านการส่งเสริมการท่องเที่ยว
6. ความพึงพอใจของผู้รับบริการในภาพรวม

งานด้านสาธารณสุข งานด้านสิ่งแวดล้อม งานด้านพัฒนาคุณภาพชีวิตผู้สูงอายุ และงานด้านการส่งเสริม การท่องเที่ยว

1. ข้อมูลพื้นฐานของผู้ให้ข้อมูล

ข้อมูลพื้นฐานของผู้ให้ข้อมูลในการศึกษาครั้งนี้ประกอบด้วยเพศ และระดับการศึกษาของผู้ให้ข้อมูล ซึ่งแสดงรายละเอียดในตารางที่ 1 และตารางที่ 2 ดังต่อไปนี้

ตารางที่ 1 ผู้ให้ข้อมูล จำแนกตามเพศ

เพศ	งานบริการ							
	งานด้านสาธารณสุข		งานด้านสิ่งแวดล้อม		งานด้านพัฒนาคุณภาพชีวิตผู้สูงอายุ		งานด้านการส่งเสริมการท่องเที่ยว	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
ชาย	86	43.9	89	45.4	90	45.9	91	46.4
หญิง	110	56.1	107	54.6	106	54.1	105	53.6
รวม	196	100	196	100	196	100	196	100

ข้อมูลจากตารางที่ 1 พบว่า

1. ผู้ให้ข้อมูลในการสำรวจความพึงพอใจที่มีต่องานด้านสาธารณสุขเป็นเพศชาย จำนวน 86 คน คิดเป็นร้อยละ 43.9 และเป็นเพศหญิง จำนวน 110 คน คิดเป็นร้อยละ 56.1
2. ผู้ให้ข้อมูลในการสำรวจความพึงพอใจที่มีต่องานด้านสิ่งแวดล้อมเป็นเพศชาย จำนวน 89 คน คิดเป็นร้อยละ 45.4 และเป็นเพศหญิง จำนวน 107 คน คิดเป็นร้อยละ 54.6
3. ผู้ให้ข้อมูลในการสำรวจความพึงพอใจที่มีต่องานด้านพัฒนาคุณภาพชีวิตผู้สูงอายุเป็นเพศชาย จำนวน 90 คน คิดเป็นร้อยละ 45.9 และเป็นเพศหญิง จำนวน 106 คน คิดเป็นร้อยละ 54.1
4. ผู้ให้ข้อมูลในการสำรวจความพึงพอใจที่มีต่องานด้านการส่งเสริมการท่องเที่ยวเป็นเพศชาย จำนวน 91 คน คิดเป็นร้อยละ 46.4 และเป็นเพศหญิง จำนวน 105 คน คิดเป็นร้อยละ 53.6

ตารางที่ 2 ผู้ให้ข้อมูล จำแนกตามระดับการศึกษา

ระดับการศึกษา	งานบริการ							
	งานด้าน สาธารณสุข		งานด้าน สิ่งแวดล้อม		งานด้านพัฒนา คุณภาพชีวิต ผู้สูงอายุ		งานด้าน การส่งเสริม การท่องเที่ยว	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
ประถมศึกษา	171	87.2	172	87.8	169	86.2	180	91.8
มัธยมศึกษาตอนต้น	9	4.6	8	4.1	10	5.1	6	3.1
มัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช.	10	5.1	10	5.1	8	4.1	5	2.6
อนุปริญญา/ปวส.	4	2.0	3	1.5	6	3.1	4	2.0
ปริญญาตรี	2	1.0	3	1.5	3	1.5	1	.5
รวม	196	100	196	100	196	100	196	100

ข้อมูลตารางที่ 2 พบว่า

1. ผู้ให้ข้อมูลในงานด้านสาธารณสุขส่วนใหญ่สำเร็จการศึกษาระดับประถมศึกษา คิดเป็นร้อยละ 87.2 รองลงมาคือ มัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช. คิดเป็นร้อยละ 5.1 และมัธยมศึกษาตอนต้น คิดเป็นร้อยละ 4.6 ตามลำดับ
2. ผู้ให้ข้อมูลในงานด้านสิ่งแวดล้อมส่วนใหญ่สำเร็จการศึกษาระดับประถมศึกษา คิดเป็นร้อยละ 87.8 รองลงมาคือ มัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช. คิดเป็นร้อยละ 5.1 และมัธยมศึกษาตอนต้น คิดเป็นร้อยละ 4.1 ตามลำดับ
3. ผู้ให้ข้อมูลในงานด้านพัฒนาคุณภาพชีวิตผู้สูงอายุส่วนใหญ่สำเร็จการศึกษาระดับประถมศึกษา คิดเป็นร้อยละ 86.2 รองลงมาคือ มัธยมศึกษาตอนต้น คิดเป็นร้อยละ 5.1 และมัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช. คิดเป็นร้อยละ 4.1 ตามลำดับ
4. ผู้ให้ข้อมูลในงานด้านการส่งเสริมการท่องเที่ยวส่วนใหญ่สำเร็จการศึกษาระดับประถมศึกษา คิดเป็นร้อยละ 91.8 รองลงมาคือ มัธยมศึกษาตอนต้น คิดเป็นร้อยละ 3.1 และมัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช. คิดเป็นร้อยละ 2.6 ตามลำดับ

2. ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่องานด้านสาธารณสุข

ผลการศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่องานด้านสาธารณสุข แสดงในตารางที่ 3 ดังต่อไปนี้

ตารางที่ 3 ค่าเฉลี่ยและค่าร้อยละของความพึงพอใจที่มีต่องานด้านสาธารณสุข

รายการสำรวจ	ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	ระดับความพึงพอใจ	ค่าร้อยละของค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ
ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ				
1. การให้ความรู้แก่ประชาชนเรื่องโรคพิษสุนัขบ้า โดยใช้วิธีการและช่องทางที่หลากหลาย	4.67	.46	มากที่สุด	93.40
2. มีการฉีดวัคซีนป้องกันโรคพิษสุนัขบ้าสำหรับสุนัขและแมว	4.68	.47	มากที่สุด	93.60
3. การดำเนินการเป็นไปตามมาตรฐานทางสาธารณสุข	4.66	.50	มากที่สุด	93.20
4. การให้บริการเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด	4.67	.46	มากที่สุด	93.40
5. การบริการครอบคลุมทุกพื้นที่	4.68	.47	มากที่สุด	93.60
6. ขั้นตอนการดำเนินการมีความสะดวก รวดเร็ว	4.68	.54	มากที่สุด	93.60
ความพึงพอใจด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ	4.67	.38	มากที่สุด	93.40
ด้านช่องทางการให้บริการ				
7. มีการประชาสัมพันธ์การให้บริการ เช่น บอร์ดประชาสัมพันธ์ เสียงตามสาย เว็บไซต์	4.68	.46	มากที่สุด	93.60
8. มีช่องทางการรับฟังความคิดเห็นต่อการให้บริการ เช่น ตู้รับฟังความคิดเห็น เว็บไซต์	4.67	.46	มากที่สุด	93.40
9. การจัดให้มีสายด่วนนายกฯ หรือสายด่วนปลัดฯ	4.68	.47	มากที่สุด	93.60
10. ช่องการขอรับบริการมีความเหมาะสมและเข้าถึงได้สะดวก	4.66	.50	มากที่สุด	93.20
ความพึงพอใจด้านช่องทางการให้บริการ	4.67	.39	มากที่สุด	93.40
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ				
11. เจ้าหน้าที่ให้บริการอย่างมีกิริยามารยาทที่ดี	4.67	.47	มากที่สุด	93.40
12. เจ้าหน้าที่มีความเอาใจใส่ กระตือรือร้น และความพร้อมในการให้บริการ	4.68	.54	มากที่สุด	93.60
13. เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เช่น การตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำ ช่วยแก้ปัญหาได้	4.70	.45	มากที่สุด	94.00
14. เจ้าหน้าที่ให้บริการโดยไม่เลือกปฏิบัติ	4.69	.46	มากที่สุด	93.80
15. เจ้าหน้าที่มีความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ส่วนตัว ฯลฯ	4.67	.46	มากที่สุด	93.40
ความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.68	.38	มากที่สุด	93.60

รายการสำรวจ	ค่าเฉลี่ย ความ พึงพอใจ	ส่วนเบี่ยงเบน มาตรฐาน	ระดับ ความ พึงพอใจ	ค่าร้อยละ ของค่าเฉลี่ย ความพึงพอใจ
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก				
16. วัคซีนป้องกันโรคพิษสุนัขบ้ามีคุณภาพได้มาตรฐาน	4.69	.46	มากที่สุด	93.80
17. วัสดุอุปกรณ์มีเพียงพอต่อการใช้งาน	4.68	.54	มากที่สุด	93.60
18. มีการอำนวยความสะดวกสำหรับประชาชน เช่น การฉีดวัคซีนตามบ้าน	4.67	.46	มากที่สุด	93.40
ความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	4.68	.38	มากที่สุด	93.60
สรุปความพึงพอใจที่มีต่องานบริการ	4.68	.38	มากที่สุด	93.60

ข้อมูลจากตารางที่ 3 พบว่า ผู้รับบริการในงานด้านสาธารณสุขมีความพึงพอใจต่อการบริการในด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก คิดเป็นค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.68 จากคะแนนเต็ม 5.00 หรือคิดเป็นร้อยละ 93.60 ซึ่งเป็นความพึงพอใจในระดับมากที่สุด

ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการแต่ละด้าน มีดังต่อไปนี้

1. ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ พบว่า ผู้รับบริการมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 4.67 จากคะแนนเต็ม 5.00 หรือคิดเป็นร้อยละ 93.40 ซึ่งเป็นความพึงพอใจในระดับมากที่สุด โดยเรียงลำดับความพึงพอใจจากมากไปหาน้อยได้ดังนี้

1) มีการฉีดวัคซีนป้องกันโรคพิษสุนัขบ้าสำหรับสุนัขและแมว การบริการครอบคลุมทุกพื้นที่ และขั้นตอนการดำเนินการมีความสะดวก รวดเร็ว

2) การให้ความรู้แก่ประชาชนเรื่องโรคพิษสุนัขบ้า โดยใช้วิธีการและช่องทางที่หลากหลาย และการให้บริการเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด

2. ด้านช่องทางการให้บริการ พบว่า ผู้รับบริการมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 4.67 จากคะแนนเต็ม 5.00 หรือคิดเป็นร้อยละ 93.40 ซึ่งเป็นความพึงพอใจในระดับมากที่สุด โดยเรียงลำดับความพึงพอใจจากมากไปหาน้อยได้ดังนี้

1) มีการประชาสัมพันธ์การให้บริการ เช่น บอร์ดประชาสัมพันธ์ เสียงตามสาย เว็บไซต์ และการจัดให้มีสายด่วนนายกฯ หรือสายด่วนปลัดฯ

2) มีช่องทางการรับฟังความคิดเห็นต่อการให้บริการ เช่น ตู้รับฟังความคิดเห็น เว็บไซต์

3. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ พบว่า ผู้รับบริการมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 4.68 จากคะแนนเต็ม 5.00 หรือคิดเป็นร้อยละ 93.60 ซึ่งเป็นความพึงพอใจในระดับมากที่สุด โดยเรียงลำดับความพึงพอใจจากมากไปหาน้อยได้ดังนี้

1) เจ้าหน้าที่ที่มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เช่น การตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำ ช่วยแก้ปัญหาได้

2) เจ้าหน้าที่ให้บริการโดยไม่เลือกปฏิบัติ

4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก พบว่า ผู้รับบริการมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 4.68 จากคะแนนเต็ม 5.00 หรือคิดเป็นร้อยละ 93.60 ซึ่งเป็นความพึงพอใจในระดับมากที่สุด โดยเรียงลำดับความพึงพอใจจากมากไปหาน้อยได้ดังนี้

- 1) วัคซีนป้องกันโรคพิษสุนัขบ้ามีคุณภาพได้มาตรฐาน
- 2) วัสดุอุปกรณ์มีเพียงพอต่อการใช้งาน

3. ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่องานด้านสิ่งแวดล้อม

ผลการศึกษาค่าความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่องานด้านสิ่งแวดล้อม แสดงในตารางที่ 4 ดังต่อไปนี้

ตารางที่ 4 ค่าเฉลี่ยและค่าร้อยละของความพึงพอใจที่มีต่องานด้านสิ่งแวดล้อม

รายการสำรวจ	ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	ระดับความพึงพอใจ	ค่าร้อยละของค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ
ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ				
1. ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยาก มีความคล่องตัว	4.71	.49	มากที่สุด	94.20
2. การจัดเก็บขยะ สิ่งปฏิกูลในที่สาธารณะตรงตามกำหนดเวลา และจัดเก็บอย่างสม่ำเสมอ	4.69	.47	มากที่สุด	93.80
3. ความเป็นธรรมของการบริการ เช่น เรียงตามลำดับก่อนหลัง มีความเสมอภาค เท่าเทียมกัน	4.70	.53	มากที่สุด	94.00
4. บริเวณที่ทิ้งขยะสะอาด ถูกสุขอนามัย	4.72	.45	มากที่สุด	94.40
5. การให้บริการครอบคลุมพื้นที่	4.71	.49	มากที่สุด	94.20
6. สถานที่สาธารณะมีความสะอาด ไม่มีสิ่งปฏิกูล	4.70	.46	มากที่สุด	94.00
ความพึงพอใจด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ	4.71	.39	มากที่สุด	94.20
ด้านช่องทางการให้บริการ				
7. มีการประชาสัมพันธ์การให้บริการ เช่น บอร์ดประชาสัมพันธ์ เสียงตามสาย เว็บไซต์	4.70	.53	มากที่สุด	94.00
8. มีช่องทางการรับฟังความคิดเห็นต่อการให้บริการ เช่น ตู้รับฟังความคิดเห็น เว็บไซต์	4.69	.47	มากที่สุด	93.80
9. การจัดให้มีสายด่วนนายกฯ หรือสายด่วนปลัดฯ	4.70	.53	มากที่สุด	94.00
ความพึงพอใจด้านช่องทางการให้บริการ	4.70	.42	มากที่สุด	94.00
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ				
10. ความเอาใจใส่ กระตือรือร้น และความพร้อมในการให้บริการ	4.72	.47	มากที่สุด	94.40
11. เจ้าหน้าที่สามารถตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำ ช่วยแก้ปัญหาได้	4.73	.45	มากที่สุด	94.60
12. เจ้าหน้าที่ให้บริการต่อผู้รับบริการเหมือนกันทุกราย โดยไม่เลือกปฏิบัติ	4.72	.46	มากที่สุด	94.40
13. ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ส่วนตัว ฯลฯ	4.73	.45	มากที่สุด	94.60
14. เจ้าหน้าที่มีเพียงพอต่อการดำเนินการ	4.72	.44	มากที่สุด	94.40
ความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.73	.34	มากที่สุด	94.60

รายการสำรวจ	ค่าเฉลี่ย ความ พึงพอใจ	ส่วนเบี่ยงเบน มาตรฐาน	ระดับ ความ พึงพอใจ	ค่าร้อยละ ของค่าเฉลี่ย ความพึงพอใจ
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก				
15. ความเหมาะสมของที่วางถังหรือภาชนะรองรับ ขยะมูลฝอย	4.71	.49	มากที่สุด	94.20
16. ความเพียงพอของอุปกรณ์ เครื่องมือในการให้ บริการ	4.71	.49	มากที่สุด	94.20
17. รถเก็บขยะ เครื่องมืออุปกรณ์มีมาตรฐาน ในการปฏิบัติงาน	4.69	.47	มากที่สุด	93.80
18. ถังขยะมีจำนวนเพียงพอ	4.70	.53	มากที่สุด	94.00
ความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	4.70	.40	มากที่สุด	94.00
สรุปความพึงพอใจที่มีต่องานบริการ	4.71	.37	มากที่สุด	94.20

ข้อมูลจากตารางที่ 4 พบว่า ผู้รับบริการในงานด้านสิ่งแวดล้อมมีความพึงพอใจต่อการบริการ ในด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้าน สิ่งอำนวยความสะดวก คิดเป็นค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.71 จากคะแนนเต็ม 5.00 หรือคิดเป็นร้อยละ 94.20 ซึ่งเป็นความพึงพอใจในระดับมากที่สุด

ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการแต่ละด้าน มีดังต่อไปนี้

1. ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ พบว่า ผู้รับบริการมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 4.71 จากคะแนนเต็ม 5.00 หรือคิดเป็นร้อยละ 94.20 ซึ่งเป็นความพึงพอใจในระดับมากที่สุด โดยเรียงลำดับความพึงพอใจจากมากไปหาน้อยได้ดังนี้

- 1) บริเวณที่ทิ้งขยะสะอาด ถูกสุขอนามัย
- 2) ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยาก มีความคล่องตัวและการให้บริการครอบคลุมพื้นที่

2. ด้านช่องทางการให้บริการ พบว่า ผู้รับบริการมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 4.70 จากคะแนนเต็ม 5.00 หรือคิดเป็นร้อยละ 94.00 ซึ่งเป็นความพึงพอใจในระดับมากที่สุด โดยเรียงลำดับความพึงพอใจจากมากไปหาน้อยได้ดังนี้

1) มีการประชาสัมพันธ์การให้บริการ เช่น บอร์ดประชาสัมพันธ์ เสียงตามสาย เว็บไซต์ และการจัดให้มีสายด่วนนายกฯ หรือสายด่วนปลัดฯ

3. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ พบว่า ผู้รับบริการมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 4.73 จากคะแนนเต็ม 5.00 หรือคิดเป็นร้อยละ 94.60 ซึ่งเป็นความพึงพอใจในระดับมากที่สุด โดยเรียงลำดับความพึงพอใจจากมากไปหาน้อยได้ดังนี้

1) เจ้าหน้าที่สามารถตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำ ช่วยแก้ปัญหาได้ และความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ส่วนตัว ฯลฯ

4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก พบว่า ผู้รับบริการมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 4.70 จากคะแนนเต็ม 5.00 หรือคิดเป็นร้อยละ 94.00 ซึ่งเป็นความพึงพอใจในระดับมากที่สุด โดยเรียงลำดับความพึงพอใจจากมากไปหาน้อยได้ดังนี้

- 1) ความเหมาะสมของที่วางถังหรือภาชนะรองรับขยะมูลฝอย และความเพียงพอของอุปกรณ์ เครื่องมือในการให้บริการ
- 2) ถังขยะมีจำนวนเพียงพอ

4. ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่องานด้านพัฒนาคุณภาพชีวิตผู้สูงอายุ

ผลการศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่องานด้านพัฒนาคุณภาพชีวิตผู้สูงอายุ แสดงในตารางที่ 5 ดังต่อไปนี้

ตารางที่ 5 ค่าเฉลี่ยและค่าร้อยละของความพึงพอใจที่มีต่องานด้านพัฒนาคุณภาพชีวิตผู้สูงอายุ

รายการสำรวจ	ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	ระดับความพึงพอใจ	ค่าร้อยละของค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ
ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ				
1. ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยาก สะดวก คล่องตัว	4.72	.57	มากที่สุด	94.40
2. การให้บริการเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด	4.73	.44	มากที่สุด	94.60
3. การให้บริการเป็นไปตามระเบียบที่กำหนด	4.71	.58	มากที่สุด	94.20
4. การแจ้งแผนผังขั้นตอนการให้บริการ	4.72	.57	มากที่สุด	94.40
5. แบบฟอร์มมีความชัดเจน และมีตัวอย่างการกรอกแบบฟอร์มหรือคำร้อง	4.70	.51	มากที่สุด	94.00
6. ความเป็นธรรมของการบริการ เช่น เรียงตามลำดับก่อนหลัง มีความเสมอภาค เท่าเทียมกัน	4.71	.47	มากที่สุด	94.20
7. ความครบถ้วนถูกต้องของการให้บริการ	4.73	.44	มากที่สุด	94.60
ความพึงพอใจด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ	4.71	.32	มากที่สุด	94.20
ด้านช่องทางการให้บริการ				
8. มีการประชาสัมพันธ์การให้บริการ เช่น บอร์ดประชาสัมพันธ์ เสียงตามสาย เว็บไซต์	4.71	.58	มากที่สุด	94.20
9. มีช่องทางการรับฟังความคิดเห็นต่อการให้บริการ เช่น ตู้รับฟังความคิดเห็น เว็บไซต์	4.69	.49	มากที่สุด	93.80
10. การจัดให้มีสายด่วนนายกฯ หรือสายด่วนปลัดฯ	4.68	.59	มากที่สุด	93.60
11. มีการให้บริการในช่องทางอื่น ๆ เช่น ทางไปรษณีย์ การบริการนอกสถานที่ การให้บริการนอกเวลา หรือการให้บริการล่วงหน้า	4.71	.57	มากที่สุด	94.20
ความพึงพอใจด้านช่องทางการให้บริการ	4.70	.41	มากที่สุด	94.00
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ				
12. ความสุภาพ กิริยามารยาทของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.75	.43	มากที่สุด	95.00
13. ความเหมาะสมในการแต่งกาย บุคลิกลักษณะของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.73	.56	มากที่สุด	94.60
14. ความเอาใจใส่ กระตือรือร้น และความพร้อมในการให้บริการ	4.75	.47	มากที่สุด	95.00

รายการสำรวจ	ค่าเฉลี่ย ความ พึงพอใจ	ส่วนเบี่ยงเบน มาตรฐาน	ระดับ ความ พึงพอใจ	ค่าร้อยละ ของค่าเฉลี่ย ความพึงพอใจ
15. เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เช่น การตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำ ช่วยแก้ปัญหาได้	4.73	.46	มากที่สุด	94.60
16. เจ้าหน้าที่ให้บริการต่อผู้รับบริการเหมือนกันทุกราย โดยไม่เลือกปฏิบัติ	4.75	.43	มากที่สุด	95.00
17. ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ส่วนตัว ฯลฯ	4.73	.56	มากที่สุด	94.60
ความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.74	.32	มากที่สุด	94.80
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก				
18. ความสะดวกของสถานที่ตั้งในการเดินทางมารับบริการ	4.71	.48	มากที่สุด	94.20
19. ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น น้ำดื่ม ที่จอดรถ ห้องน้ำ ที่นั่งคอยรับบริการ	4.70	.48	มากที่สุด	94.00
20. ความสะอาดของสถานที่ให้บริการโดยรวม	4.71	.48	มากที่สุด	94.20
21. ความเพียงพอของอุปกรณ์ เครื่องมือในการให้บริการ	4.72	.57	มากที่สุด	94.40
22. สถานที่มีความเป็นระเบียบ สะดวกต่อการติดต่อขอรับบริการ	4.72	.57	มากที่สุด	94.40
23. ป้ายข้อความ ป้ายประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับการให้บริการมีความชัดเจน เข้าใจง่าย	4.71	.48	มากที่สุด	94.20
24. มีสื่อประชาสัมพันธ์/คู่มือและเอกสารให้ความรู้	4.70	.48	มากที่สุด	94.00
25. จุดหรือช่องการให้บริการมีความเหมาะสมและเข้าถึงได้สะดวก	4.71	.48	มากที่สุด	94.20
ความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	4.71	.36	มากที่สุด	94.20
สรุปความพึงพอใจที่มีต่องานบริการ	4.72	.31	มากที่สุด	94.40

ข้อมูลจากตารางที่ 5 พบว่า ผู้รับบริการในงานด้านพัฒนาคุณภาพชีวิตผู้สูงอายุมีความพึงพอใจต่อการบริการในด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก คิดเป็นค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.72 จากคะแนนเต็ม 5.00 หรือคิดเป็นร้อยละ 94.40 ซึ่งเป็นความพึงพอใจในระดับมากที่สุด

ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการแต่ละด้าน มีดังต่อไปนี้

1. ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ พบว่า ผู้รับบริการมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 4.71 จากคะแนนเต็ม 5.00 หรือคิดเป็นร้อยละ 94.20 ซึ่งเป็นความพึงพอใจในระดับมากที่สุด โดยเรียงลำดับความพึงพอใจจากมากไปหาน้อยได้ดังนี้

1) การให้บริการเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด และความครบถ้วนถูกต้องของการให้บริการ

2) ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยาก สะดวก คล่องตัว และการแจ้งแผนผังขั้นตอนการให้บริการ

2. ด้านช่องทางการให้บริการ พบว่า ผู้รับบริการมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 4.74 จากคะแนนเต็ม 5.00 หรือคิดเป็นร้อยละ 94.00 ซึ่งเป็นความพึงพอใจในระดับมากที่สุด โดยเรียงลำดับความพึงพอใจจากมากไปหาน้อยได้ดังนี้

1) มีการประชาสัมพันธ์การให้บริการ เช่น บอร์ดประชาสัมพันธ์ เสียงตามสาย เว็บไซต์ และมีการให้บริการในช่องทางอื่น ๆ เช่น ทางไปรษณีย์ การบริการนอกสถานที่ การให้บริการนอกเวลา หรือการให้บริการล่วงหน้า

3. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ พบว่า ผู้รับบริการมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 4.74 จากคะแนนเต็ม 5.00 หรือคิดเป็นร้อยละ 94.80 ซึ่งเป็นความพึงพอใจในระดับมากที่สุด โดยเรียงลำดับความพึงพอใจจากมากไปหาน้อยได้ดังนี้

1) ความสุภาพ กิริยามารยาทของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ความเอาใจใส่ กระตือรือร้น และความพร้อมในการให้บริการ และเจ้าหน้าที่ให้บริการต่อผู้รับบริการเหมือนกันทุกราย โดยไม่เลือกปฏิบัติ

4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก พบว่า ผู้รับบริการมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 4.71 จากคะแนนเต็ม 5.00 หรือคิดเป็นร้อยละ 94.20 ซึ่งเป็นความพึงพอใจในระดับมากที่สุด โดยเรียงลำดับความพึงพอใจจากมากไปหาน้อยได้ดังนี้

1) ความเพียงพอของอุปกรณ์ เครื่องมือในการให้บริการ และสถานที่มีความเป็นระเบียบ สะดวกต่อการติดต่อขอรับบริการ

2) ความสะดวกของสถานที่ตั้งในการเดินทางมารับบริการ ความสะอาดของสถานที่ให้บริการโดยรวม ป้ายข้อความ ป้ายประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับการให้บริการมีความชัดเจน เข้าใจง่าย และจุดหรือช่องทางการให้บริการมีความเหมาะสมและ เข้าถึงได้สะดวก

5. ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่องานด้านการส่งเสริมการท่องเที่ยว

ผลการศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่องานด้านการส่งเสริมการท่องเที่ยว แสดงในตารางที่ 6 ดังต่อไปนี้

ตารางที่ 6 ค่าเฉลี่ยและค่าร้อยละของความพึงพอใจที่มีต่องานด้านการส่งเสริมการท่องเที่ยว

รายการสำรวจ	ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	ระดับความพึงพอใจ	ค่าร้อยละของค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ
ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ				
1. มีโครงการพัฒนาการท่องเที่ยวที่ชัดเจน	4.67	.54	มากที่สุด	93.40
2. มีการประชาสัมพันธ์โครงการให้ประชาชนรับรู้ถึงกิจกรรมการส่งเสริมการท่องเที่ยวของท้องถิ่น	4.64	.57	มากที่สุด	92.80
3. การดำเนินงานเป็นไปตามโครงการที่กำหนด	4.65	.49	มากที่สุด	93.00
4. กิจกรรมส่งเสริมการท่องเที่ยวเหมาะสมกับสภาพวิถีชีวิตของชุมชน	4.63	.53	มากที่สุด	92.60
5. ชุมชนมีส่วนร่วมในการจัดการท่องเที่ยว	4.67	.54	มากที่สุด	93.40
6. มีการประชาสัมพันธ์แหล่งท่องเที่ยวโดยใช้สื่อและช่องทางที่หลากหลาย	4.64	.57	มากที่สุด	92.80
7. มีการให้ความรู้แก่นักท่องเที่ยวเกี่ยวกับวิถีชีวิตประเพณี วัฒนธรรมของท้องถิ่น	4.65	.49	มากที่สุด	93.00
8. การส่งเสริมการท่องเที่ยวเป็นไปในลักษณะของการอนุรักษ์ธรรมชาติและประเพณีของท้องถิ่น	4.64	.56	มากที่สุด	92.80
ความพึงพอใจด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ	4.65	.40	มากที่สุด	93.00
ด้านช่องทางการให้บริการ				
9. มีการประชาสัมพันธ์การให้บริการ เช่น บอร์ดประชาสัมพันธ์ เสียงตามสาย เว็บไซต์	4.64	.53	มากที่สุด	92.80
10. มีช่องทางการรับฟังความคิดเห็นต่อการให้บริการ เช่น ผู้รับฟังความคิดเห็น เว็บไซต์	4.62	.50	มากที่สุด	92.40
11. การจัดให้มีผู้รับฟังความคิดเห็น	4.65	.50	มากที่สุด	93.00
12. การจัดให้มีสายด่วนนายกฯ หรือสายด่วนปลัดฯ	4.63	.53	มากที่สุด	92.60
ความพึงพอใจด้านช่องทางการให้บริการ	4.63	.35	มากที่สุด	92.60
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ				
13. กิริยามารยาทของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.67	.51	มากที่สุด	93.40
14. ความเอาใจใส่ กระตือรือร้น และความพร้อมในการดำเนินงานตามโครงการ	4.64	.51	มากที่สุด	92.80
15. เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการดำเนินงาน	4.67	.46	มากที่สุด	93.40

รายการสำรวจ	ค่าเฉลี่ย ความ พึงพอใจ	ส่วนเบี่ยงเบน มาตรฐาน	ระดับ ความ พึงพอใจ	ค่าร้อยละ ของค่าเฉลี่ย ความพึงพอใจ
16. ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่รับ สินบน ไม่หาประโยชน์ส่วนตัว ฯลฯ	4.65	.47	มากที่สุด	93.00
ความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.66	.35	มากที่สุด	93.20
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก				
17. ความเพียงพอของเครื่องมืออุปกรณ์ ในการดำเนินงาน	4.65	.57	มากที่สุด	93.00
18. ความมีมาตรฐานของเครื่องมือหรืออุปกรณ์ ในการดำเนินงาน	4.65	.56	มากที่สุด	93.00
19. การจัดให้มีสิ่งอำนวยความสะดวกเพียงพอ และเหมาะสมในแหล่งท่องเที่ยว	4.63	.49	มากที่สุด	92.60
20. มีการอำนวยความสะดวก และดูแลความปลอดภัย ให้แก่นักท่องเที่ยว	4.65	.56	มากที่สุด	93.00
ความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	4.65	.38	มากที่สุด	93.00
สรุปความพึงพอใจที่มีต่องานบริการ	4.65	.32	มากที่สุด	93.00

ข้อมูลจากตารางที่ 6 พบว่า ผู้รับบริการในงานด้านการส่งเสริมการท่องเที่ยวมีความพึงพอใจต่อการบริการในด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก คิดเป็นค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.65 จากคะแนนเต็ม 5.00 หรือคิดเป็นร้อยละ 93.00 ซึ่งเป็นความพึงพอใจในระดับมากที่สุด

ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการแต่ละด้าน มีดังต่อไปนี้

1. ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ พบว่า ผู้รับบริการมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 4.65 จากคะแนนเต็ม 5.00 หรือคิดเป็นร้อยละ 93.00 ซึ่งเป็นความพึงพอใจในระดับมากที่สุด โดยเรียงลำดับความพึงพอใจจากมากไปหาน้อยได้ดังนี้

1) มีโครงการพัฒนาการท่องเที่ยวที่ชัดเจน และชุมชนมีส่วนร่วมในการจัดการท่องเที่ยว
2) การดำเนินงานเป็นไปตามโครงการที่กำหนด และมีการให้ความรู้แก่นักท่องเที่ยวเกี่ยวกับวิถีชีวิต

2. ด้านช่องทางการให้บริการ พบว่า ผู้รับบริการมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 4.63 จากคะแนนเต็ม 5.00 หรือคิดเป็นร้อยละ 92.60 ซึ่งเป็นความพึงพอใจในระดับมากที่สุด โดยเรียงลำดับความพึงพอใจจากมากไปหาน้อยได้ดังนี้

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

3. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ พบว่า ผู้รับบริการมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 4.66 จากคะแนนเต็ม 5.00 หรือคิดเป็นร้อยละ 93.20 ซึ่งเป็นความพึงพอใจในระดับมากที่สุด โดยเรียงลำดับความพึงพอใจจากมากไปหาน้อยได้ดังนี้

1) กิริยามารยาทของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และเจ้าหน้าที่ที่มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการดำเนินงาน

2) ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ส่วนตัว ฯลฯ

4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก พบว่า ผู้รับบริการมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 4.65 จากคะแนนเต็ม 5.00 หรือคิดเป็นร้อยละ 93.00 ซึ่งเป็นความพึงพอใจในระดับมากที่สุด โดยเรียงลำดับความพึงพอใจจากมากไปหาน้อยได้ดังนี้

1) ความเพียงพอของเครื่องมืออุปกรณ์ ในการดำเนินงาน ความมีมาตรฐานของเครื่องมือหรืออุปกรณ์ในการดำเนินงาน และมีการอำนวยความสะดวก และดูแลความปลอดภัยให้แก่นักท่องเที่ยว

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. งานด้านสาธารณสุข	4.67	4.67	4.68	4.68
2. งานด้านสิ่งแวดล้อม	4.71	4.70	4.73	4.70
3. งานด้านพัฒนาคุณภาพชีวิตผู้สูงอายุ	4.71	4.70	4.74	4.71
4. งานด้านการส่งเสริมการท่องเที่ยว	4.65	4.63	4.66	4.65
ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ	4.68	4.67	4.70	4.68
ค่าร้อยละของความพึงพอใจ	93.60	93.40	94.00	93.60
ระดับความพึงพอใจ	มากที่สุด	มากที่สุด	มากที่สุด	มากที่สุด

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

1. ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ พบว่า ผู้รับบริการมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 4.68 หรือคิดเป็นร้อยละ 93.60 ซึ่งเป็นความพึงพอใจในระดับมากที่สุด
2. ด้านช่องทางการให้บริการ พบว่า ผู้รับบริการมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 4.67 หรือคิดเป็นร้อยละ 93.40 ซึ่งเป็นความพึงพอใจในระดับมากที่สุด
3. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ พบว่า ผู้รับบริการมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 4.70 หรือคิดเป็นร้อยละ 94.00 ซึ่งเป็นความพึงพอใจในระดับมากที่สุด
4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก พบว่า ผู้รับบริการมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 4.68 หรือคิดเป็นร้อยละ 93.60 ซึ่งเป็นความพึงพอใจในระดับมากที่สุด

ตารางที่ 8 สรุประดับความพึงพอใจในภาพรวม

รายการ	ค่าเฉลี่ย ความพึงพอใจ	ค่าร้อยละ ของค่าเฉลี่ย ความพึงพอใจ	ระดับ ความพึงพอใจ
1. งานด้านสาธารณสุข	4.68	93.60	มากที่สุด
2. งานด้านสิ่งแวดล้อม	4.71	94.20	มากที่สุด
3. งานด้านพัฒนาคุณภาพชีวิตผู้สูงอายุ	4.72	94.40	มากที่สุด
4. งานด้านการส่งเสริมการท่องเที่ยว	4.65	93.00	มากที่สุด
สรุปความพึงพอใจในภาพรวม	4.69	93.80	มากที่สุด

ข้อมูลจากตารางที่ 8 พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการในงานที่สำรวจจำนวน 4 งาน ดังนี้

1. ภาพรวมของงานที่ให้บริการทั้ง 4 งาน พบว่า ผู้รับบริการมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 4.69 จากคะแนนเต็ม 5.00 หรือคิดเป็นร้อยละ 93.80 ซึ่งเป็นความพึงพอใจในระดับมากที่สุด
2. งานด้านสาธารณสุข พบว่า ผู้รับบริการมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 4.68 จากคะแนนเต็ม 5.00 หรือคิดเป็นร้อยละ 93.60 ซึ่งเป็นความพึงพอใจในระดับมากที่สุด
3. งานด้านสิ่งแวดล้อม พบว่า ผู้รับบริการมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 4.71 จากคะแนนเต็ม 5.00 หรือคิดเป็นร้อยละ 94.20 ซึ่งเป็นความพึงพอใจในระดับมากที่สุด
4. งานด้านพัฒนาคุณภาพชีวิตผู้สูงอายุ พบว่า ผู้รับบริการมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 4.72 จากคะแนนเต็ม 5.00 หรือคิดเป็นร้อยละ 94.40 ซึ่งเป็นความพึงพอใจในระดับมากที่สุด
5. งานด้านการส่งเสริมการท่องเที่ยว พบว่า ผู้รับบริการมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 4.65 จากคะแนนเต็ม 5.00 หรือคิดเป็นร้อยละ 93.00 ซึ่งเป็นความพึงพอใจในระดับมากที่สุด

บทที่ 5

สรุปผลการศึกษาและข้อเสนอแนะ

สรุปผลการศึกษา

วัตถุประสงค์ของการศึกษาในครั้งนี้ คือ เพื่อศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลลุ่มสุม อำเภอไทรโยค จังหวัดกาญจนบุรี ในงานบริการที่สำรวจ 4 งาน คือ 1) งานด้านสาธารณสุข 2) งานด้านสิ่งแวดล้อม 3) งานด้านพัฒนาคุณภาพชีวิตผู้สูงอายุ และ 4) งานด้านการส่งเสริมการท่องเที่ยว โดยศึกษาความพึงพอใจ ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

กลุ่มตัวอย่างในการศึกษาครั้งนี้ ได้แก่ ผู้รับบริการในงานบริการ 4 งาน คือ 1) งานด้านสาธารณสุข จำนวน 196 คน 2) งานด้านสิ่งแวดล้อม จำนวน 196 คน 3) งานด้านพัฒนาคุณภาพชีวิตผู้สูงอายุ จำนวน 196 คน และ 4) งานด้านการส่งเสริมการท่องเที่ยว จำนวน 196 คน พื้นที่ในการศึกษา ได้แก่ พื้นที่ให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลลุ่มสุม อำเภอไทรโยค จังหวัดกาญจนบุรี ดำเนินการสำรวจในเดือนสิงหาคม พ.ศ. 2562

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.) และ ค่าร้อยละ (percentage) และใช้การวิเคราะห์เนื้อหาสำหรับข้อมูลเชิงคุณภาพ

ผลการศึกษา

ผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลลุ่มสุม อำเภอไทรโยค จังหวัดกาญจนบุรี มีดังต่อไปนี้

1. คุณภาพการให้บริการในภาพรวม พบว่า ผู้รับบริการมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 4.69 จากคะแนนเต็ม 5.00 หรือคิดเป็นร้อยละ 93.80 ซึ่งเป็นความพึงพอใจในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจในแต่ละด้านดังต่อไปนี้

- 1.1 ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการในระดับ 4.68 คิดเป็นร้อยละ 93.60
- 1.2 ด้านช่องทางการให้บริการในระดับ 4.67 คิดเป็นร้อยละ 93.40
- 1.3 ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการในระดับ 4.70 คิดเป็นร้อยละ 94.00
- 1.4 ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกในระดับ 4.68 คิดเป็นร้อยละ 93.60

2. การให้บริการในงานด้านสาธารณสุข พบว่า ผู้รับบริการมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 4.68 จากคะแนนเต็ม 5.00 หรือคิดเป็นร้อยละ 93.60 ซึ่งเป็นความพึงพอใจในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจในแต่ละด้านดังต่อไปนี้

- 2.1 ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการในระดับ 4.67 คิดเป็นร้อยละ 93.40
 - 2.2 ด้านช่องทางการให้บริการในระดับ 4.67 คิดเป็นร้อยละ 93.40
 - 2.3 ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการในระดับ 4.68 คิดเป็นร้อยละ 93.60
 - 2.4 ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกในระดับ 4.68 คิดเป็นร้อยละ 93.60
3. การให้บริการในงานด้านสิ่งแวดล้อม พบว่า ผู้รับบริการมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 4.71 จากคะแนนเต็ม 5.00 หรือคิดเป็นร้อยละ 94.20 ซึ่งเป็นความพึงพอใจในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจในแต่ละด้านดังต่อไปนี้
- 3.1 ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการในระดับ 4.71 คิดเป็นร้อยละ 94.20
 - 3.2 ด้านช่องทางการให้บริการในระดับ 4.70 คิดเป็นร้อยละ 94.00
 - 3.3 ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการในระดับ 4.73 คิดเป็นร้อยละ 94.60
 - 3.4 ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกในระดับ 4.70 คิดเป็นร้อยละ 94.00
4. การให้บริการในงานด้านพัฒนาคุณภาพชีวิตผู้สูงอายุ พบว่า ผู้รับบริการมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 4.72 จากคะแนนเต็ม 5.00 หรือคิดเป็นร้อยละ 94.40 ซึ่งเป็นความพึงพอใจในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจในแต่ละด้านดังต่อไปนี้
- 4.1 ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการในระดับ 4.71 คิดเป็นร้อยละ 94.20
 - 4.2 ด้านช่องทางการให้บริการในระดับ 4.70 คิดเป็นร้อยละ 94.00
 - 4.3 ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการในระดับ 4.74 คิดเป็นร้อยละ 94.80
 - 4.4 ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกในระดับ 4.71 คิดเป็นร้อยละ 94.20
5. การให้บริการในงานด้านการส่งเสริมการท่องเที่ยว พบว่า ผู้รับบริการมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 4.65 จากคะแนนเต็ม 5.00 หรือคิดเป็นร้อยละ 93.00 ซึ่งเป็นความพึงพอใจในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจในแต่ละด้านดังต่อไปนี้
- 5.1 ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการในระดับ 4.65 คิดเป็นร้อยละ 93.00
 - 5.2 ด้านช่องทางการให้บริการในระดับ 4.63 คิดเป็นร้อยละ 92.60
 - 5.3 ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการในระดับ 4.66 คิดเป็นร้อยละ 93.20
 - 5.4 ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกในระดับ 4.65 คิดเป็นร้อยละ 93.00

ข้อเสนอแนะในการนำผลการศึกษาไปใช้

1. ผู้บริหารขององค์การบริหารส่วนตำบลกลุ่มสุขุมควรนำผลการประเมินในครั้งนี้เพื่อศึกษาแนวทางการเพิ่มคุณภาพการให้บริการตามความต้องการและความคาดหวังของประชาชนผู้รับบริการ โดยจัดทำเป็นแผนการพัฒนาย่างเป็นรูปธรรม
2. ควรรายงานผลและเสนอความเห็นซึ่งได้จากการติดตามและประเมินผลคุณภาพของการให้บริการต่อสภาท้องถิ่น ผู้บริหารท้องถิ่น คณะกรรมการพัฒนาท้องถิ่น และประกาศผลการประเมินให้ประชาชนในท้องถิ่นทราบโดยทั่วกัน
3. ควรใช้ผลประเมินในการพิจารณาแนวทางการนำนโยบายไปปฏิบัติ และความสามารถในการตอบสนองวัตถุประสงค์ที่ได้กำหนดไว้ในแผนพัฒนาหรือแผนปฏิบัติการของหน่วยงาน

4. ควรใช้ผลการประเมินในครั้งนี้เพื่อกำหนดมาตรการเชิงยุทธศาสตร์ในการแก้ปัญหา หรือแนวทางการพัฒนาคุณภาพการให้บริการ และการริเริ่มบริการใหม่ ๆ ที่ตอบสนองความต้องการ ของประชาชนทั้งมาตรการระยะสั้นและระยะยาว

5. ควรกำหนดแนวทางที่เป็นรูปธรรมอย่างชัดเจนในการเปิดช่องทางให้สาธารณชนได้รับทราบ และมีส่วนร่วมในการตรวจสอบประสิทธิภาพและประสิทธิผลในการแก้ปัญหา และการตรวจสอบ เพื่อให้แน่ใจว่ามีการดำเนินการที่ใส่ใจต่อปัญหาของประชาชนอย่างต่อเนื่อง

ข้อเสนอแนะในการศึกษาครั้งต่อไป

1. ควรมีการศึกษาเกี่ยวกับเกณฑ์การตอบสนองความต้องการของประชาชนในด้านการกำหนด ประเด็นปัญหา แนวทางที่ได้ผลในการรับฟังความคิดเห็นและข้อเสนอแนะของประชาชนผู้รับบริการ

2. ควรมีการศึกษาด้านปัจจัยที่ส่งผลต่อคุณภาพของการให้บริการ เพื่อใช้ประกอบการ ดำเนินการยกระดับคุณภาพการให้บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

3. ควรมีการศึกษาแนวทางการให้ความรู้และการสร้างความตระหนักในการมีส่วนร่วมของ ประชาชนในกิจการสาธารณะ เพื่อให้เกิดการดำเนินการที่เป็นรูปธรรมในการสร้างการมีส่วนร่วม ในการบริหารราชการของประชาชน

4. ควรมีการศึกษาเกี่ยวกับเกณฑ์ประสิทธิภาพ (Efficiency) ในด้านสัดส่วนผลผลิตต่อ ค่าใช้จ่าย ผลผลิตต่อกำลังคน ผลผลิตต่อหน่วยเวลา และการประหยัดทรัพยากรการจัดการ

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

บรรณานุกรม

- กัลยารัตน์ คงพิบูลย์กิจ. (2549). **ปัจจัยที่กำหนดอุปสงค์และความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อสถานบริการ บ้านพักเยาวชนในประเทศไทย. วิทยานิพนธ์เศรษฐศาสตร์มหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.**
- กุลธน ธนาพงศธร. (2528). **การบริหารงานบุคคล. (พิมพ์ครั้งที่ 2). นนทบุรี: มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช.**
- คณิต ดวงหส์ดี. (2537). **สุขภาพจิตกับความพึงพอใจในงานของข้าราชการตำรวจชั้นประทวนในเขตเมืองและเขตชนบทของจังหวัดขอนแก่น. วิทยานิพนธ์ศึกษาศาสตร์มหาบัณฑิต สาขาจิตวิทยาการศึกษา, บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยขอนแก่น.**
- จรัส สุวรรณมาลา. (2539). **สภาพัฒนและองค์การบริหารส่วนตำบลศักยภาพและทางเลือกสู่นาคต. กรุงเทพฯ: คณะรัฐศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.**
- นารินทร์ ชูอัชฌา. (2559). **ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบางยอ อำเภอพระประแดง จังหวัดสมุทรปราการ. ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาการจัดการทรัพยากรมนุษย์ บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยสยาม.**
- บุญชม ศรีสะอาด. (2532). **วิธีการทางสถิติสำหรับการวิจัย. (ครั้งที่ 6). กรุงเทพฯ: สุริยสาสน์การพิมพ์.**
- ประยูร กาญจนดุล. (2549). **คำบรรยายกฎหมายปกครอง. (พิมพ์ครั้งที่ 2). กรุงเทพฯ: จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.**
- ปรัชญา เวสารัชช. (2540). **บริการประชาชนทำได้ไม่ยาก (ถ้าอยากทำ). กรุงเทพฯ: สำนักนายกรัฐมนตรี.**
- ปรัชญากร คีสาลัง. (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: บพิตรการพิมพ์.**
- สมิต สัจฉกร. (2542). **การต้อนรับและบริการที่เป็นเลิศ. กรุงเทพฯ: วิทยุชน.**
- สาทิพย์ จินาภักดิ์. (2550). **ความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวที่มีต่อการท่องเที่ยวในเขตอำเภอเมืองกาญจนบุรี. วิทยานิพนธ์ วท.ม. (การจัดการนันทนาการ), กรุงเทพฯ: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. ถ่ายเอกสาร.**

- สุคนธ์ธาร สุรเดชพิภพ. (2549). ความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวชาวไทยในการท่องเที่ยวเมืองประวัติศาสตร์เชียงใหม่ อำเภอเชียงใหม่ จังหวัดเชียงใหม่. เศรษฐศาสตร์มหาบัณฑิต, บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.
- สุธรรม วนาศักดิ์. (2558). ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นปีงบประมาณ พ.ศ. 2558. สงขลา: มหาวิทยาลัยทักษิณ.
- สุนันทา ทวีผล. (2550). ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการด้านให้คำปรึกษาแนะนำปัญหาด้านกฎหมายของสำนักงานอัยการพิเศษฝ่ายช่วยเหลือทางกฎหมาย 3 (สคช.). สาขาวิชาการบริหารทั่วไป, วิทยาลัยการบริหารรัฐกิจ มหาวิทยาลัยบูรพา.
- สุวัฒน์ บุญเรือง. (2545). ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลสุนทรภู. วิทยานิพนธ์ รป.ม. (นโยบายสาธารณะ). ชลบุรี: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยบูรพา.
- เสาวนารถ เล็กเลอสินธุ์. (2557). การศึกษาความคิดเห็นต่อประสิทธิภาพในการให้บริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วน ตำบลบางขนุน อำเภอบางกรวย จังหวัดนนทบุรี. คณะศิลปศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชพฤกษ์.
- 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