

บทที่ 3

วิธีดำเนินการวิจัย

ในการศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลกลุ่มสู่ม อำเภอไทรโยค จังหวัดกาญจนบุรี ผู้วิจัยได้ดำเนินการในรายละเอียดตามลำดับหัวข้อต่อไปนี้

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

ตัวแปรที่ศึกษา

ตัวแปรที่ศึกษาในการประเมินครั้งนี้ คือ ความพึงพอใจของประชาชนในเขตพื้นที่บริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลกลุ่มสู่ม อำเภอไทรโยค จังหวัดกาญจนบุรี ใน 4 งาน คือ 1) การพัฒนาโครงสร้างพื้นฐาน 2) การพัฒนาคุณภาพชีวิตผู้สูงอายุ 3) การพัฒนาส่งเสริมอาชีพตามหลักปรัชญาเศรษฐกิจพอเพียง และ 4) การอนุรักษ์ประเพณีวัฒนธรรมภูมิปัญญาท้องถิ่น โดยศึกษาในประเด็นต่อไปนี้ คือ

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

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

1. ประชากรในการศึกษา ได้แก่ ประชาชนในเขตพื้นที่บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลกลุ่มสู่ม อำเภอไทรโยค จังหวัดกาญจนบุรี จำแนกตามงานบริการดังต่อไปนี้

- 1) การพัฒนาโครงสร้างพื้นฐาน จำนวน 136 คน
- 2) การพัฒนาคุณภาพชีวิตผู้สูงอายุ จำนวน 136 คน
- 3) การพัฒนาส่งเสริมอาชีพตามหลักปรัชญาเศรษฐกิจพอเพียง จำนวน 136 คน
- 4) การอนุรักษ์ประเพณีวัฒนธรรมภูมิปัญญาท้องถิ่น จำนวน 136 คน

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

- 1) การพัฒนาโครงสร้างพื้นฐาน จำนวน 100 คน
- 2) การพัฒนาคุณภาพชีวิตผู้สูงอายุ จำนวน 100 คน
- 3) การพัฒนาส่งเสริมอาชีพตามหลักปรัชญาเศรษฐกิจพอเพียง จำนวน 100 คน
- 4) การอนุรักษ์ประเพณีวัฒนธรรมภูมิปัญญาท้องถิ่น จำนวน 100 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 ฤทธิจรรยา, 2547, หน้า 224) ดังนี้

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

แบบสอบถามแบ่งออกเป็น 2 ตอน ดังต่อไปนี้

ตอนที่ 1 สอบถามข้อมูลทั่วไปของผู้ให้ข้อมูล ประกอบด้วย เพศ และระดับการศึกษา

ตอนที่ 2 สอบถามความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น จำแนกตามงานที่สำรวจ โดยแบ่งเป็นความพึงพอใจด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ความพึงพอใจด้านช่องทางการให้บริการ ความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก และตอนท้ายของแบบสอบถามเป็นข้อคำถามปลายเปิดสอบถามความคิดเห็นเกี่ยวกับการให้บริการและข้อเสนอแนะในการให้บริการ

การสร้างและพัฒนาเครื่องมือ

1. ศึกษาเอกสารและทฤษฎีที่เกี่ยวข้องเกี่ยวกับความพึงพอใจในงานบริการ และลักษณะการให้บริการในงานที่ต้องการประเมินขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

2. กำหนดโครงสร้างของแบบสอบถามจากการทวนเอกสารในข้อที่ 1

3. ศึกษาวิธีการสร้างแบบสอบถามมาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับ ตามแบบของลิเคิร์ต (Likert's Scale)

4. สร้างแบบสอบถามตามขอบข่ายของเนื้อหาและจำนวนตามที่กำหนด และนำเสนอผู้ทรงคุณวุฒิเพื่อพิจารณาความถูกต้อง ความครอบคลุมและความเหมาะสมของภาษาแต่ละข้อคำถามและปรับปรุงแก้ไขตามข้อเสนอแนะ

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

รายนามผู้ทรงคุณวุฒิตรวจสอบคุณภาพของเครื่องมือด้านความตรงเชิงเนื้อหา มีต่อไปนี้

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

ผู้วิจัยเลือกใช้ข้อความในแบบสอบถามที่ได้ค่าดัชนีความสอดคล้องของข้อคำถามกับวัตถุประสงค์ (IOC) ตั้งแต่ 0.67 – 1.00

6. หาค่าความเชื่อมั่น (reliability) โดยนำแบบสอบถามไปทดลองใช้กับประชาชนในเขตพื้นที่บริการอื่น จำนวน 40 คน จากนั้นนำมาหาค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาของคอนบาค (Cronbach's Alpha Coefficient) (พิชิต ฤทธิ์จรูญ, 2547, หน้า 248) ซึ่งได้ค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ 0.87

7. ดำเนินการจัดพิมพ์แบบสอบถามฉบับจริง

การเก็บรวบรวมข้อมูล

การเก็บรวบรวมข้อมูลเพื่อสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการตามประเด็นที่ศึกษา ผู้วิจัยดำเนินการดังต่อไปนี้

1. ผู้วิจัยลงพื้นที่ทุกชุมชนในเขตบริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น
2. ผู้วิจัยแจกแบบสอบถาม อธิบายแนะนำวัตถุประสงค์ วิธีการตอบ และรับข้อมูลคืนด้วยตนเอง
3. จัดแยกแบบสอบถามตามงานบริการและตรวจสอบความครบถ้วนของข้อมูลในขั้นต้น
4. เก็บรวบรวมข้อมูลเพิ่มเติมในกรณีที่มีข้อมูลไม่ครบถ้วน หรือไม่สมบูรณ์

การวิเคราะห์ข้อมูล

1. สถิติที่ใช้ในการตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือ

1.1 การหาค่าดัชนีความสอดคล้องของข้อคำถามกับจุดประสงค์ (Index of Item – Objective Congruence : IOC) (พิชิต ฤทธิ์จรูญ, 2547, หน้า 242)

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

IOC แทน ดัชนีความสอดคล้องระหว่างข้อคำถามกับวัตถุประสงค์

$\sum R$ แทน ผลรวมของคะแนนความคิดเห็นของผู้เชี่ยวชาญ

N แทน จำนวนผู้เชี่ยวชาญ

1.2 การหาค่าความเชื่อมั่น (reliability) ของแบบสอบถามดำเนินการโดยใช้ค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาของครอนบาค (Cronbach Alpha Coefficient)

2. สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

2.1 ใช้การวิเคราะห์เนื้อหา (content analysis) โดยพิจารณาความเหมือนและจำแนกประเภทของข้อมูลสำหรับข้อมูลเชิงคุณภาพจากคำถามปลายเปิด

2.2 วิเคราะห์ข้อมูลเชิงปริมาณดังต่อไปนี้คำนวณค่าเฉลี่ย (M) และค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) ในแต่ละงานบริการโดยประยุกต์ใช้เกณฑ์ของเบสท์ (Best, 1978; อ้างถึงใน บุญชม ศรีสะอาด, 2532, หน้า 100) ในการกำหนดระดับความพึงพอใจจากค่าเฉลี่ย ดังต่อไปนี้

4.50 - 5.00	หมายถึง	มีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด
3.50 - 4.49	หมายถึง	มีความพึงพอใจในระดับมาก
2.50 - 3.49	หมายถึง	มีความพึงพอใจในระดับปานกลาง
1.50 - 2.49	หมายถึง	มีความพึงพอใจในระดับน้อย
1.00 - 1.49	หมายถึง	มีความพึงพอใจในระดับน้อยที่สุด

บทที่ 4

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลการศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลลุ่มสุ่ม อำเภอไทรโยค จังหวัดกาญจนบุรี นำเสนอตามลำดับต่อไปนี้

1. ข้อมูลพื้นฐานของผู้ตอบแบบสอบถาม
2. ความพึงพอใจที่มีต่องานด้านการพัฒนาโครงสร้างพื้นฐาน
3. ความพึงพอใจที่มีต่องานด้านการพัฒนาคุณภาพชีวิตผู้สูงอายุ
4. ความพึงพอใจที่มีต่องานด้านการพัฒนาส่งเสริมอาชีพตามหลักปรัชญาเศรษฐกิจพอเพียง
5. ความพึงพอใจที่มีต่องานด้านการอนุรักษ์ประเพณีวัฒนธรรมภูมิปัญญาท้องถิ่น
6. ความพึงพอใจของผู้รับบริการในภาพรวม

1. ข้อมูลพื้นฐานของผู้ให้ข้อมูล

ข้อมูลพื้นฐานของผู้ให้ข้อมูลในการศึกษาครั้งนี้ประกอบด้วยเพศ และระดับการศึกษาของผู้ให้ข้อมูล ซึ่งแสดงรายละเอียดในตารางที่ 1 และตารางที่ 2 ดังต่อไปนี้

ตารางที่ 1 ผู้ให้ข้อมูล จำแนกตามเพศ

เพศ	งานบริการ							
	งานด้านการพัฒนาโครงสร้างพื้นฐาน		งานด้านการพัฒนาคุณภาพชีวิตผู้สูงอายุ		งานด้านการพัฒนาส่งเสริมอาชีพตามหลักปรัชญาเศรษฐกิจ		งานด้านการอนุรักษ์ประเพณีวัฒนธรรมภูมิปัญญาท้องถิ่น	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
ชาย	42	42.00	39	39.00	40	40.00	33	33.00
หญิง	58	58.00	61	61.00	60	60.00	67	67.00
รวม	100	100	100	100	100	100	100	100

ข้อมูลจากตารางที่ 1 พบว่า

1. ผู้ให้ข้อมูลในการสำรวจความพึงพอใจที่มีต่องานด้านการพัฒนาโครงสร้างพื้นฐาน เป็นเพศชาย จำนวน 42 คน คิดเป็นร้อยละ 42.00 และเป็นเพศหญิง จำนวน 58 คน คิดเป็นร้อยละ 58.00
2. ผู้ให้ข้อมูลในการสำรวจความพึงพอใจที่มีต่องานด้านการพัฒนาคุณภาพชีวิตผู้สูงอายุ เป็นเพศชาย จำนวน 39 คน คิดเป็นร้อยละ 39.00 และเป็นเพศหญิงจำนวน 61 คน คิดเป็นร้อยละ 61.00
3. ผู้ให้ข้อมูลในการสำรวจความพึงพอใจที่มีต่องานด้านการพัฒนาส่งเสริมอาชีพตามหลักปรัชญาเศรษฐกิจพอเพียงเป็นเพศชาย จำนวน 40 คน คิดเป็นร้อยละ 40.00 และเป็นเพศหญิงจำนวน 60 คน คิดเป็นร้อยละ 60.00

4. ผู้ให้ข้อมูลในการสำรวจความพึงพอใจที่มีต่องานด้านการอนุรักษ์ประเพณีวัฒนธรรมภูมิปัญญาท้องถิ่น เป็นเพศชายจำนวน 33 คน คิดเป็นร้อยละ 33.00 และเป็นเพศหญิง จำนวน 67 คน คิดเป็นร้อยละ 67.00

ตารางที่ 2 ผู้ให้ข้อมูล จำแนกตามระดับการศึกษา

เพศ	งานบริการ							
	งานด้านการพัฒนาโครงสร้างพื้นฐาน		งานด้านการพัฒนาคุณภาพชีวิตผู้สูงอายุ		งานด้านการพัฒนาส่งเสริมอาชีพตามหลักปรัชญาเศรษฐกิจ		งานด้านการอนุรักษ์ประเพณีวัฒนธรรมภูมิปัญญาท้องถิ่น	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
ประถมศึกษา	31	31.00	67	67.00	36	36.00	33	33.00
มัธยมศึกษาตอนต้น	25	25.00	25	25.00	20	20.00	29	29.00
มัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช.	18	18.00	8	8.00	9	9.00	21	21.00
อนุปริญญา/ปวส.	15	15.00	0	0.00	4	4.00	14	14.00
ปริญญาตรี	11	11.00	0	0.00	0	0.00	3	3.00
รวม	100	100.0	100	100.0	100	100.0	100	100.0

ข้อมูลตารางที่ 2 พบว่า

1. ผู้ให้ข้อมูลในงานด้านการพัฒนาโครงสร้างพื้นฐาน สำเร็จการศึกษาระดับประถมศึกษา คิดเป็นร้อยละ 31.00 รองลงมาคือ ระดับมัธยมศึกษาตอนต้น คิดเป็นร้อยละ 25.00 และระดับมัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช. คิดเป็นร้อยละ 18.00 ระดับอนุปริญญา/ปวส. คิดเป็นร้อยละ 15.00 และระดับปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ 11.00 ตามลำดับ

2. ผู้ให้ข้อมูลในงานด้านการพัฒนาคุณภาพชีวิตผู้สูงอายุ ส่วนใหญ่สำเร็จการศึกษาระดับประถมศึกษา คิดเป็นร้อยละ 67.00 รองลงมาคือ ระดับมัธยมศึกษาตอนต้น คิดเป็นร้อยละ 25.00 ระดับมัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช. คิดเป็นร้อยละ 8.00 ตามลำดับ

3. ผู้ให้ข้อมูลในการให้บริการงานด้านการพัฒนาส่งเสริมอาชีพตามหลักปรัชญาเศรษฐกิจพอเพียง ส่วนใหญ่สำเร็จการศึกษาระดับประถมศึกษา คิดเป็นร้อยละ 36.00 รองลงมาคือ ระดับมัธยมศึกษาตอนต้น คิดเป็นร้อยละ 20.00 ระดับมัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช. คิดเป็นร้อยละ 9.00 ระดับอนุปริญญา/ปวส. คิดเป็นร้อยละ 4.00 ตามลำดับ

4. ผู้ให้ข้อมูลในงานด้านการอนุรักษ์ประเพณีวัฒนธรรมภูมิปัญญาท้องถิ่น ส่วนใหญ่สำเร็จการศึกษาระดับประถมศึกษา คิดเป็นร้อยละ 33.00 รองลงมาคือ ระดับมัธยมศึกษาตอนต้น คิดเป็นร้อยละ 29.00 ระดับมัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช. คิดเป็นร้อยละ 21.00 ระดับอนุปริญญา/ปวส. คิดเป็นร้อยละ 14.00 และระดับปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ 3.00 ตามลำดับ

2. ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่องานด้านการพัฒนาโครงสร้างพื้นฐาน

ผลการศึกษาค่าความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่องานด้านการพัฒนาโครงสร้างพื้นฐาน แสดงในตารางที่ 3 ดังต่อไปนี้

ตารางที่ 3 ค่าเฉลี่ยและค่าร้อยละของความพึงพอใจที่มีต่องานด้านการพัฒนาโครงสร้างพื้นฐาน

รายการสำรวจ	ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	ค่าร้อยละของความพึงพอใจ	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. เจ้าหน้าที่ที่มีความรู้ 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 ด้าน	4.82	0.38	96.49	มากที่สุด

ข้อมูลจากตารางที่ 3 พบว่า ผู้รับบริการในงานด้านการพัฒนาโครงสร้างพื้นฐาน 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 โดยเรียง ลำดับความพึงพอใจจากมากไปหาน้อยได้ดังนี้

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

3. ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่องานด้านการพัฒนาคุณภาพชีวิตผู้สูงอายุ

ผลการศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่องานด้านการพัฒนาคุณภาพชีวิตผู้สูงอายุ แสดงในตารางที่ 4 ดังต่อไปนี้

ตารางที่ 4 ค่าเฉลี่ยและค่าร้อยละของความพึงพอใจที่มีต่องานด้านการพัฒนาคุณภาพชีวิตผู้สูงอายุ

รายการสำรวจ	ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	ค่าร้อยละของความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ
ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ				
1. มีการจัดทำทะเบียนจำแนกตามสุขภาพ	4.83	0.38	96.57	มากที่สุด
2. การจัดกิจกรรมส่งเสริมสุขภาพอย่างต่อเนื่อง	4.83	0.38	96.51	มากที่สุด
3. การจัดกิจกรรมดูแลผู้สูงอายุที่บ้าน เช่น การเยี่ยมบ้าน	4.82	0.38	96.40	มากที่สุด
4. การจัดกิจกรรมอื่น ๆ ด้านสุขภาพ เช่น ด้านสุขภาพช่องปาก ด้านสายตา	4.82	0.38	96.46	มากที่สุด
5. การจัดกิจกรรมนันทนาการ หรือกีฬาให้กับผู้สูงอายุ	4.80	0.40	96.06	มากที่สุด
6. การจัดอบรมให้ความรู้เรื่องการดูแลผู้สูงอายุให้กับสมาชิก ในครอบครัว	4.80	0.40	96.00	มากที่สุด
7. ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยาก มีความคล่องตัว	4.84	0.37	96.74	มากที่สุด
8. การดำเนินการครอบคลุมพื้นที่บริการ	4.80	0.40	96.00	มากที่สุด
ความพึงพอใจด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ	4.82	0.39	96.34	มากที่สุด
ด้านช่องทางการให้บริการ				
9. มีการประชาสัมพันธ์การให้บริการ เช่น บอร์ดประชาสัมพันธ์ เสียงตามสาย เว็บไซต์	4.80	0.40	96.00	มากที่สุด
10. มีช่องทางการรับฟังความคิดเห็นต่อการให้บริการ เช่น ตู้รับฟังความคิดเห็น เว็บไซต์	4.78	0.41	95.60	มากที่สุด
11. การจัดให้มีตู้รับฟังความคิดเห็น	4.83	0.37	96.63	มากที่สุด
12. การจัดให้มีสายด่วนนายกฯ หรือสายด่วนปลัดฯ	4.79	0.41	95.83	มากที่สุด
ความพึงพอใจด้านช่องทางการให้บริการ	4.80	0.40	96.01	มากที่สุด
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ				
13. ความสุภาพ กิริยามารยาทของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.80	0.40	96.06	มากที่สุด
14. ความเหมาะสมในการแต่งกาย บุคลิกลักษณะของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.81	0.40	96.11	มากที่สุด
15. ความเอาใจใส่ กระตือรือร้น และความพร้อมในการให้บริการ	4.79	0.41	95.77	มากที่สุด
16. เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เช่น การตอบคำถาม ชี้แจง	4.83	0.38	96.57	มากที่สุด
17. เจ้าหน้าที่ให้บริการต่อผู้รับบริการเหมือนกันทุก				

รายการสำรวจ	ค่าเฉลี่ย ความ พึงพอใจ	ส่วนเบี่ยงเบน มาตรฐาน	ค่าร้อยละ ของค่าเฉลี่ย ความพึงพอใจ	ระดับ ความ พึงพอใจ
ราย โดยไม่เลือกปฏิบัติ	4.81	0.39	96.23	มากที่สุด
18. ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่รับ สินบน ไม่หาประโยชน์ส่วนตัว ฯลฯ	4.80	0.40	96.00	มากที่สุด
ความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.81	0.40	96.12	มากที่สุด
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก				
19. ความสะดวกของสถานที่ตั้งในการเดินทางมารับ บริการ	4.81	0.40	96.11	มากที่สุด
20. ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น น้ำ ดื่ม ที่จอดรถ ห้องน้ำ	4.79	0.40	95.89	มากที่สุด
21. ความสะอาดของสถานที่ให้บริการโดยรวม	4.80	0.40	95.94	มากที่สุด
22. ความเพียงพอของอุปกรณ์ เครื่องมือในการ ให้บริการ	4.81	0.39	96.23	มากที่สุด
23. สถานที่มีความเป็นระเบียบ สะดวกต่อการติดต่อ ขอรับบริการ	4.82	0.38	96.46	มากที่สุด
24. ป้ายข้อความ ป้ายประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับการ ให้บริการมีความชัดเจน เข้าใจง่าย	4.77	0.42	95.43	มากที่สุด
ความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	4.80	0.40	96.01	มากที่สุด
สรุปความพึงพอใจที่มีต่องานบริการ	4.81	0.40	96.12	มากที่สุด

ข้อมูลจากตารางที่ 4 พบว่า ผู้รับบริการในงานด้านการพัฒนาคุณภาพชีวิตผู้สูงอายุ มีความพึงพอใจต่อการบริการในด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก คิดเป็นค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.81 จากคะแนนเต็ม 5.00 หรือคิดเป็นร้อยละ 96.12 ซึ่งเป็นความพึงพอใจในระดับมากที่สุด

ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการแต่ละด้าน มีดังต่อไปนี้

1. ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ พบว่า ผู้รับบริการมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 4.82 จากคะแนนเต็ม 5.00 หรือคิดเป็นร้อยละ 96.34 ซึ่งเป็นความพึงพอใจในระดับมากที่สุด โดยเรียง ลำดับความพึงพอใจจากมากไปหาน้อยได้ดังนี้

1) มีการจัดทำทะเบียนจำแนกตามสุขภาพ และการจัดกิจกรรมส่งเสริมสุขภาพอย่างต่อเนื่อง

2) การจัดกิจกรรมดูแลผู้สูงอายุที่บ้าน เช่น การเยี่ยมบ้าน และการจัดกิจกรรมอื่น ๆ ด้านสุขภาพ เช่น ด้านสุขภาพ ช่องปาก ด้านสายตา

2. ด้านช่องทางการให้บริการ พบว่า ผู้รับบริการมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 4.80 จากคะแนนเต็ม 5.00 หรือคิดเป็นร้อยละ 96.01 ซึ่งเป็นความพึงพอใจในระดับมากที่สุด โดยเรียงลำดับความพึงพอใจจากมากไปหาน้อยได้ดังนี้

- 1) การจัดให้มีผู้รับฟังความคิดเห็น
- 2) มีการประชาสัมพันธ์การให้บริการ เช่น บอร์ดประชาสัมพันธ์ เสียงตามสาย เว็บไซต์

3. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ พบว่า ผู้รับบริการมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 4.81 จากคะแนนเต็ม 5.00 หรือคิดเป็นร้อยละ 96.12 ซึ่งเป็นความพึงพอใจในระดับมากที่สุด โดยเรียงลำดับความพึงพอใจจากมากไปหาน้อยได้ดังนี้

- 1) เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เช่น การตอบคำถาม ชี้แจง
- 2) ความเหมาะสมในการแต่งกาย บุคลิกลักษณะของ เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และเจ้าหน้าที่ให้บริการต่อผู้รับบริการเหมือนกันทุกราย โดยไม่เลือกปฏิบัติ

4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก พบว่า ผู้รับบริการมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 4.80 จากคะแนนเต็ม 5.00 หรือคิดเป็นร้อยละ 96.01 ซึ่งเป็นความพึงพอใจในระดับมากที่สุด โดยเรียงลำดับความพึงพอใจจากมากไปหาน้อยได้ดังนี้

- 1) สถานที่มีความเป็นระเบียบ สะดวกต่อการติดต่อขอรับบริการ
- 2) ความสะดวกของสถานที่ตั้งในการเดินทางมารับบริการ และความเพียงพอของอุปกรณ์เครื่องมือในการให้บริการ

4. ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่องานด้านการพัฒนาส่งเสริมอาชีพตามหลักปรัชญาเศรษฐกิจพอเพียง

ผลการศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่องานด้านการพัฒนาส่งเสริมอาชีพตามหลักปรัชญาเศรษฐกิจพอเพียง แสดงในตารางที่ 5 ดังต่อไปนี้

ตารางที่ 5 ค่าเฉลี่ยและค่าร้อยละของความพึงพอใจที่มีต่องานด้านการพัฒนาส่งเสริมอาชีพตามหลักปรัชญาเศรษฐกิจพอเพียง

รายการสำรวจ	ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	ค่าร้อยละของค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ
ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ				
1. มีการจัดทำทะเบียนจำแนกตามกลุ่มความถนัด	4.81	0.39	96.19	มากที่สุด
2. มีการจัดกิจกรรมส่งเสริมและสนับสนุนอย่างต่อเนื่อง	4.45	0.50	88.95	มาก
3. มีการจัดกิจกรรมร่วมกัน เช่น การเยี่ยมบ้านหรือการพบปะเป็นกลุ่ม	4.87	0.34	97.33	มากที่สุด
4. การจัดกิจกรรมอื่น ๆ เช่น ด้านสุขภาพ ด้านกีฬา การประชุมพื้นที่	4.82	0.39	96.38	มากที่สุด
5. การจัดกิจกรรมนันทนาการ ทั้งในหรือนอกพื้นที่	4.88	0.33	97.52	มากที่สุด
6. การจัดอบรมให้ความรู้เรื่องอื่นๆที่เกี่ยวข้องกับการจัดกิจกรรมของกลุ่ม	4.70	0.46	94.10	มากที่สุด
7. ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยาก มีความคล่องตัว	4.82	0.39	96.38	มากที่สุด
8. การดำเนินการครอบคลุมพื้นที่บริการ	4.56	0.63	91.24	มากที่สุด
ความพึงพอใจด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ	4.74	0.43	94.76	มากที่สุด
ด้านช่องทางการให้บริการ				
9. มีการประชาสัมพันธ์การให้บริการ เช่น บอร์ดประชาสัมพันธ์ เสียงตามสาย เว็บไซต์	4.85	0.36	96.95	มากที่สุด
10. มีช่องทางการรับฟังความคิดเห็นต่อการให้บริการ เช่น ผู้รับฟังความคิดเห็น เว็บไซต์	4.75	0.43	95.05	มากที่สุด
11. การจัดให้มีผู้รับฟังความคิดเห็น	4.68	0.47	93.52	มากที่สุด
12. การจัดให้มีสายด่วนนายกฯ หรือสายด่วนปลัดฯ	4.81	0.39	96.19	มากที่สุด
ความพึงพอใจด้านช่องทางการให้บริการ	4.77	0.41	95.43	มากที่สุด
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ				
13. ความสุภาพ กิริยามารยาทของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.80	0.40	96.00	มากที่สุด
14. ความเหมาะสมในการแต่งกาย บุคลิกลักษณะของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.78	0.44	95.62	มากที่สุด
15. ความเอาใจใส่ กระตือรือร้น และความพร้อมในการให้บริการ	4.86	0.35	97.14	มากที่สุด
16. เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ				

รายการสำรวจ	ค่าเฉลี่ย ความ พึงพอใจ	ส่วนเบี่ยงเบน มาตรฐาน	ค่าร้อยละ ของค่าเฉลี่ย ความพึงพอใจ	ระดับ ความ พึงพอใจ
เช่น การตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำ ช่วยแก้ปัญหาได้	4.78	0.44	95.62	มากที่สุด
17. เจ้าหน้าที่ให้บริการต่อผู้รับบริการเหมือนกัน ทุกราย โดยไม่เลือกปฏิบัติ	4.77	0.44	95.43	มากที่สุด
18. ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่รับ สินบน ไม่หาประโยชน์ส่วนตัว ฯลฯ	4.79	0.41	95.81	มากที่สุด
ความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.80	0.41	95.94	มากที่สุด
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก				
19. ความสะดวกของสถานที่ตั้งในการเดินทางมารับ บริการ	4.86	0.35	97.14	มากที่สุด
20. ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น น้ำดื่ม ที่จอดรถ ห้องน้ำ ที่นั่งคอยรับบริการ	4.82	0.39	96.38	มากที่สุด
21. ความสะอาดของสถานที่ให้บริการโดยรวม	4.81	0.39	96.19	มากที่สุด
22. ความเพียงพอของอุปกรณ์ เครื่องมือในการ ให้บริการ	4.80	0.40	96.00	มากที่สุด
23. สถานที่มีความเป็นระเบียบ สะดวกต่อการติดต่อ ขอรับบริการ	4.79	0.41	95.81	มากที่สุด
24. ป้ายข้อความ ป้ายประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับการให้ บริการแบบออนไลน์มีความชัดเจน	4.80	0.40	96.00	มากที่สุด
ความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	4.81	0.39	96.25	มากที่สุด
สรุปความพึงพอใจที่มีต่องานบริการ	4.78	0.41	95.60	มากที่สุด

ข้อมูลจากตารางที่ 5 พบว่า ผู้รับบริการในการให้บริการงานด้านการพัฒนาส่งเสริมอาชีพ ตามหลักปรัชญาเศรษฐกิจพอเพียง มีความพึงพอใจต่อการบริการในด้านกระบวนการขั้นตอนการ ให้บริการ ด้านช่องทางการให้ บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก คิด เป็นค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.78 จากคะแนนเต็ม 5.00 หรือคิดเป็นร้อยละ 95.60 ซึ่งเป็นความพึงพอใจใน ระดับมากที่สุด

ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการแต่ละด้าน มีดังต่อไปนี้

1. ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ พบว่า ผู้รับบริการมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ เท่ากับ 4.74 จากคะแนนเต็ม 5.00 หรือคิดเป็นร้อยละ 94.76 ซึ่งเป็นความพึงพอใจในระดับมากที่สุด โดยมีความพึงพอใจด้านการจัดกิจกรรมนันทนาการ ทั้งในหรือนอกพื้นที่ ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ เท่ากับ 4.88 จากคะแนนเต็ม 5.00 หรือคิดเป็นร้อยละ 97.52 ซึ่งเป็นความพึงพอใจในระดับมากที่สุด

2. ด้านช่องทางการให้บริการ พบว่า ผู้รับบริการมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 4.77 จากคะแนนเต็ม 5.00 หรือคิดเป็นร้อยละ 95.43 ซึ่งเป็นความพึงพอใจในระดับมากที่สุด โดยมีความพึงพอใจด้านการประชาสัมพันธ์การให้บริการ เช่น บอร์ดประชาสัมพันธ์ เสียงตามสาย เว็บไซต์ ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 4.85 จากคะแนนเต็ม 5.00 หรือคิดเป็นร้อยละ 96.95 ซึ่งเป็นความพึงพอใจในระดับมากที่สุด

3. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ พบว่า ผู้รับบริการมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 4.80 จากคะแนนเต็ม 5.00 หรือคิดเป็นร้อยละ 95.94 ซึ่งเป็นความพึงพอใจในระดับมากที่สุด โดยมีความพึงพอใจด้านความเอาใจใส่ ความสะดวก รวดเร็ว และความพร้อมในการให้บริการ ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 4.86 จากคะแนนเต็ม 5.00 หรือคิดเป็นร้อยละ 97.14 ซึ่งเป็นความพึงพอใจในระดับมากที่สุด

4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก พบว่า ผู้รับบริการมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 4.81 จากคะแนนเต็ม 5.00 หรือคิดเป็นร้อยละ 96.25 ซึ่งเป็นความพึงพอใจในระดับมากที่สุด โดยมีความพึงพอใจด้านความสะดวกของสถานที่ตั้งในการเดินทางมารับบริการ ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 4.86 จากคะแนนเต็ม 5.00 หรือคิดเป็นร้อยละ 97.14 ซึ่งเป็นความพึงพอใจในระดับมากที่สุด

5. ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่องานด้านการอนุรักษ์ประเพณีวัฒนธรรมภูมิปัญญาท้องถิ่น

ผลการศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่องานด้านการอนุรักษ์ประเพณีวัฒนธรรมภูมิปัญญาท้องถิ่น แสดงในตารางที่ 6 ดังต่อไปนี้

ตารางที่ 6 ค่าเฉลี่ยและค่าร้อยละของความพึงพอใจที่มีต่องานด้านการอนุรักษ์ประเพณีวัฒนธรรมภูมิปัญญาท้องถิ่น

รายการสำรวจ	ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	ค่าร้อยละของความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ
ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ				
1. รูปแบบของกิจกรรมด้านศาสนา ศิลปะ วัฒนธรรม และจารีตประเพณีท้องถิ่น แสดงถึงประเพณีและเอกลักษณ์ของท้องถิ่น	4.78	0.42	95.69	มากที่สุด
2. การมีส่วนร่วมของประชาชนในกิจกรรม	4.67	0.47	93.38	มากที่สุด
3. ความสะดวกในการเข้าร่วมกิจกรรม	4.80	0.41	96.08	มากที่สุด
4. การดำเนินการเป็นไปตามระยะเวลาที่สะดวกในการเข้าร่วม	4.78	0.41	95.64	มากที่สุด
5. มีการดำเนินการตามที่วางแผนไว้ หรือประกาศไว้	4.73	0.45	94.66	มากที่สุด
ความพึงพอใจด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ	4.75	0.43	95.09	มากที่สุด
ด้านช่องทางการให้บริการ				
6. มีการประชาสัมพันธ์การให้บริการ เช่น บอร์ดประชาสัมพันธ์ เสียงตามสาย เว็บไซต์	4.73	0.45	94.61	มากที่สุด
7. มีช่องทางการรับฟังความคิดเห็นต่อการให้บริการ เช่น ตู้รับฟังความคิดเห็น เว็บไซต์	4.71	0.46	94.12	มากที่สุด
8. การจัดให้มีตู้รับฟังความคิดเห็น	4.80	0.41	95.93	มากที่สุด
9. การจัดให้มีสายด่วนนายกฯ หรือสายด่วนปลัดฯ	4.68	0.47	93.68	มากที่สุด
10. มีการให้บริการในช่องทางอื่น ๆ เช่น ทางไปรษณีย์ การบริการนอกสถานที่ การให้บริการนอกเวลา หรือการให้บริการล่วงหน้า	4.77	0.42	95.49	มากที่สุด
ความพึงพอใจด้านช่องทางการให้บริการ	4.74	0.44	94.76	มากที่สุด
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ				
11. ความสุภาพ กิริยามารยาทของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.74	0.44	94.85	มากที่สุด
12. ความเหมาะสมในการแต่งกาย บุคลิกลักษณะของเจ้าหน้าที่	4.70	0.46	94.07	มากที่สุด
13. เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการดำเนินการ	4.78	0.42	95.69	มากที่สุด
14. เจ้าหน้าที่ให้บริการโดยไม่เลือกปฏิบัติ	4.80	0.41	96.08	มากที่สุด
15. ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ส่วนตัว ฯลฯ	4.76	0.43	95.20	มากที่สุด

รายการสำรวจ	ค่าเฉลี่ย ความ พึงพอใจ	ส่วนเบี่ยงเบน มาตรฐาน	ค่าร้อยละ ของค่าเฉลี่ย ความพึงพอใจ	ระดับ ความ พึงพอใจ
ความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.76	0.43	95.18	มากที่สุด
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก				
16. ความสะดวกของสถานที่ในการจัดกิจกรรม	4.73	0.45	94.66	มากที่สุด
17. ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น น้ำ ดื่มที่จืดกรด ห้องน้ำ	4.78	0.42	95.69	มากที่สุด
18. ความเพียงพอของอุปกรณ์ เครื่องมือในการจัด กิจกรรม	4.75	0.44	95.10	มากที่สุด
19. ป้ายข้อความ ป้ายประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับกิจกรรม มีความชัดเจน	4.80	0.41	95.98	มากที่สุด
20. มีสื่อประชาสัมพันธ์/คู่มือและเอกสารให้ความรู้	4.79	0.42	95.74	มากที่สุด
21. จุดหรือช่องทางการให้บริการมีความเหมาะสมและ เข้าถึงได้สะดวก	4.77	0.43	95.34	มากที่สุด
ความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	4.77	0.43	93.60	มากที่สุด
สรุปความพึงพอใจที่มีต่องานบริการ	4.76	0.43	95.11	มากที่สุด

ข้อมูลจากตารางที่ 6 พบว่า ผู้รับบริการในงานด้านการอนุรักษ์ประเพณีวัฒนธรรมภูมิปัญญาท้องถิ่น มีความพึงพอใจต่อการบริการในด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก คิดเป็นค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.76 จากคะแนนเต็ม 5.00 หรือคิดเป็นร้อยละ 95.11 ซึ่งเป็นความพึงพอใจในระดับมากที่สุด

ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการแต่ละด้าน มีดังต่อไปนี้

1. ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ พบว่า ผู้รับบริการมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 4.75 จากคะแนนเต็ม 5.00 หรือคิดเป็นร้อยละ 95.09 ซึ่งเป็นความพึงพอใจในระดับมากที่สุดโดยเรียงลำดับความพึงพอใจจากมากไปหาน้อยได้ดังนี้

1) ความสะดวกในการเข้าร่วมกิจกรรม

2) การดำเนินการเป็นไปตามระยะเวลาที่สะดวกในการเข้าร่วม และรูปแบบของกิจกรรมด้านศาสนา ศิลปะ วัฒนธรรมและจารีตประเพณีท้องถิ่น แสดงถึงประเพณีและเอกลักษณ์ของท้องถิ่น

2. ด้านช่องทางการให้บริการ พบว่า ผู้รับบริการมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 4.74 จากคะแนนเต็ม 5.00 หรือคิดเป็นร้อยละ 94.76 ซึ่งเป็นความพึงพอใจในระดับมากที่สุด โดยเรียงลำดับความพึงพอใจจากมากไปหาน้อยได้ดังนี้

1) การจัดให้มีตู้รับฟังความคิดเห็น

2) มีการให้บริการในช่องทางอื่น ๆ เช่น ทางไปรษณีย์ การบริการนอกสถานที่ การให้บริการนอกเวลาหรือการให้บริการล่วงหน้า

3. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ พบว่า ผู้รับบริการมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 4.76 จากคะแนนเต็ม 5.00 หรือคิดเป็นร้อยละ 95.18 ซึ่งเป็นความพึงพอใจในระดับมากที่สุด โดยเรียงลำดับความพึงพอใจจากมากไปหาน้อยได้ดังนี้

- 1) เจ้าหน้าที่ให้บริการโดยไม่เลือกปฏิบัติ
- 2) เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการดำเนินการ

4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก พบว่า ผู้รับบริการมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 4.77 จากคะแนนเต็ม 5.00 หรือคิดเป็นร้อยละ 93.60 ซึ่งเป็นความพึงพอใจในระดับมากที่สุด โดยเรียงลำดับความพึงพอใจจากมากไปหาน้อยได้ดังนี้

- 1) ป้ายข้อความ ป้ายประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับกิจกรรมมีความชัดเจน
- 2) มีสื่อประชาสัมพันธ์/คู่มือและเอกสารให้ความรู้

6. ระดับความพึงพอใจในภาพรวม

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

ตารางที่ 7 สรุประดับความพึงพอใจตามประเด็นของการให้บริการ

งานที่ให้บริการ	ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการ	ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการ	ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก
1. การพัฒนาโครงสร้างพื้นฐาน	4.82	4.81	4.83	4.83
2. การพัฒนาคุณภาพชีวิตผู้สูงอายุ	4.82	4.80	4.81	4.80
3. การพัฒนาส่งเสริมอาชีพตามหลักปรัชญาเศรษฐกิจพอเพียง	4.74	4.77	4.80	4.81
4. การอนุรักษ์ประเพณีวัฒนธรรมภูมิปัญญาท้องถิ่น	4.75	4.74	4.76	4.77
ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ	4.78	4.78	4.80	4.80
ค่าร้อยละของความพึงพอใจ	95.66	95.61	95.98	95.61
ระดับความพึงพอใจ	มากที่สุด	มากที่สุด	มากที่สุด	มากที่สุด

ข้อมูลจากตารางที่ 7 พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการในงานที่สำรวจทั้ง 4 งาน โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจในด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ดังต่อไปนี้

1. ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ พบว่า ผู้รับบริการมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 4.78 หรือคิดเป็นร้อยละ 95.66 ซึ่งเป็นความพึงพอใจในระดับมากที่สุด

2. ด้านช่องทางการให้บริการ พบว่า ผู้รับบริการมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 4.78 หรือคิดเป็นร้อยละ 95.61 ซึ่งเป็นความพึงพอใจในระดับมากที่สุด

3. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ พบว่า ผู้รับบริการมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 4.80 หรือคิดเป็นร้อยละ 95.98 ซึ่งเป็นความพึงพอใจในระดับมากที่สุด

4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก พบว่า ผู้รับบริการมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 4.80 หรือคิดเป็นร้อยละ 95.61 ซึ่งเป็นความพึงพอใจในระดับมากที่สุด

ตารางที่ 8 สรุประดับความพึงพอใจในภาพรวม

รายการ	ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ	ค่าร้อยละของค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ
1. การพัฒนาโครงสร้างพื้นฐาน	4.82	96.49	มากที่สุด
2. การพัฒนาคุณภาพชีวิตผู้สูงอายุ	4.81	96.12	มากที่สุด
3. การพัฒนาส่งเสริมอาชีพตามหลักปรัชญาเศรษฐกิจพอเพียง	4.78	95.60	มากที่สุด
4. การอนุรักษ์ประเพณีวัฒนธรรมภูมิปัญญาท้องถิ่น	4.76	95.11	มากที่สุด
สรุปความพึงพอใจในภาพรวม	4.79	95.83	มากที่สุด

ข้อมูลจากตารางที่ 8 พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการในงานที่สำรวจจำนวน 4 งาน ดังนี้

1. ภาพรวมของงานที่ให้บริการทั้ง 4 งาน พบว่า ผู้รับบริการมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 4.79 จากคะแนนเต็ม 5.00 หรือคิดเป็นร้อยละ 95.83 ซึ่งเป็นความพึงพอใจในระดับมากที่สุด

2. งานด้านการพัฒนาโครงสร้างพื้นฐาน พบว่า ผู้รับบริการมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 4.82 จากคะแนนเต็ม 5.00 หรือคิดเป็นร้อยละ 96.49 ซึ่งเป็นความพึงพอใจในระดับมากที่สุด

3. งานด้านการพัฒนาคุณภาพชีวิตผู้สูงอายุ พบว่า ผู้รับบริการมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 4.81 จากคะแนนเต็ม 5.00 หรือคิดเป็นร้อยละ 96.12 ซึ่งเป็นความพึงพอใจในระดับมากที่สุด

4. งานด้านการพัฒนาส่งเสริมอาชีพตามหลักปรัชญาเศรษฐกิจพอเพียง พบว่า ผู้รับบริการมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 4.78 จากคะแนนเต็ม 5.00 หรือคิดเป็นร้อยละ 95.60 ซึ่งเป็นความพึงพอใจในระดับมากที่สุด

5. งานด้านการอนุรักษ์ประเพณีวัฒนธรรมภูมิปัญญาท้องถิ่น พบว่า ผู้รับบริการมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 4.76 จากคะแนนเต็ม 5.00 หรือคิดเป็นร้อยละ 95.11 ซึ่งเป็นความพึงพอใจในระดับมากที่สุด

บทที่ 5

สรุปผลการศึกษาและข้อเสนอแนะ

สรุปผลการศึกษา

วัตถุประสงค์ของการศึกษาในครั้งนี้ คือ เพื่อศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลลุ่มสุม อำเภอไทรโยค จังหวัดกาญจนบุรี ในงานบริการที่สำรวจ 4 งาน คือ

- 1) การพัฒนาโครงสร้างพื้นฐาน
- 2) การพัฒนาคุณภาพชีวิตผู้สูงอายุ
- 3) การพัฒนาส่งเสริมอาชีพตามหลักปรัชญาเศรษฐกิจพอเพียง
- 4) การอนุรักษ์ประเพณีวัฒนธรรมภูมิปัญญาท้องถิ่น

โดยศึกษาความพึงพอใจด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก กลุ่มตัวอย่างในการศึกษาครั้งนี้ ได้แก่ ผู้รับบริการในงานบริการ 4 งาน

- 1) การพัฒนาโครงสร้างพื้นฐาน จำนวน 100 คน
- 2) การพัฒนาคุณภาพชีวิตผู้สูงอายุ จำนวน จำนวน 100 คน
- 3) การพัฒนาส่งเสริมอาชีพตามหลักปรัชญาเศรษฐกิจพอเพียง จำนวน 100 คน
- 4) การอนุรักษ์ประเพณีวัฒนธรรมภูมิปัญญาท้องถิ่น จำนวน 100 คน

พื้นที่ในการศึกษา ได้แก่ พื้นที่ให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลลุ่มสุม อำเภอไทรโยค จังหวัดกาญจนบุรี ดำเนินการสำรวจในเดือนสิงหาคม พ.ศ. 2564

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล คือ แบบสอบถามแบบมาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับ โดยมีการตรวจสอบคุณภาพด้านความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหา (content validity) ได้ค่าดัชนีความสอดคล้องระหว่างข้อคำถามกับวัตถุประสงค์ที่ศึกษา (IOC) เท่ากับ 0.67 – 1.00 และมีค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ 0.87

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ค่าเฉลี่ย (M) ค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) และค่าร้อยละ (percentage) และใช้การวิเคราะห์เนื้อหาสำหรับข้อมูลเชิงคุณภาพ

ผลการศึกษา

ผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลลุ่มสุ่ม อำเภอไทรโยค จังหวัดกาญจนบุรี มีดังต่อไปนี้

1. คุณภาพการให้บริการในภาพรวม พบว่า ภาพรวมของงานที่ให้บริการทั้ง 4 งาน พบว่าผู้รับบริการมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 4.79 จากคะแนนเต็ม 5.00 หรือคิดเป็นร้อยละ 95.83 ซึ่งเป็นความพึงพอใจในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจในแต่ละด้านดังต่อไปนี้

- 1.1 ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการในระดับ 4.78 คิดเป็นร้อยละ 95.66
- 1.2 ด้านช่องทางการให้บริการในระดับ 4.78 คิดเป็นร้อยละ 95.61
- 1.3 ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการในระดับ 4.80 คิดเป็นร้อยละ 95.98
- 1.4 ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกในระดับ 4.80 คิดเป็นร้อยละ 95.61

2. การให้บริการในงานด้านการพัฒนาโครงสร้างพื้นฐาน พบว่า ผู้รับบริการมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 4.82 จากคะแนนเต็ม 5.00 หรือคิดเป็น ร้อยละ 96.49 ซึ่งเป็นความพึงพอใจในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจในแต่ละด้านดังต่อไปนี้

- 2.1 ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการในระดับ 4.82 คิดเป็นร้อยละ 96.46
- 2.2 ด้านช่องทางการให้บริการในระดับ 4.81 คิดเป็นร้อยละ 96.24
- 2.3 ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการในระดับ 4.83 คิดเป็นร้อยละ 96.66
- 2.4 ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกในระดับ 4.83 คิดเป็นร้อยละ 96.59

3. การให้บริการในงานด้านการพัฒนาคุณภาพชีวิตผู้สูงอายุ พบว่า ผู้รับบริการมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 4.81 จากคะแนนเต็ม 5.00 หรือคิดเป็นร้อยละ 96.12 ซึ่งเป็นความพึงพอใจในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจในแต่ละด้านดังต่อไปนี้

- 3.1 ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการในระดับ 4.82 คิดเป็นร้อยละ 96.34
- 3.2 ด้านช่องทางการให้บริการในระดับ 4.80 คิดเป็นร้อยละ 96.01
- 3.3 ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการในระดับ 4.781 คิดเป็นร้อยละ 96.12
- 3.4 ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกในระดับ 4.80 คิดเป็นร้อยละ 96.01

4. การให้บริการงานด้านการพัฒนาส่งเสริมอาชีพตามหลักปรัชญาเศรษฐกิจพอเพียง พบว่าผู้รับบริการมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 4.78 จากคะแนนเต็ม 5.00 หรือคิดเป็น ร้อยละ 95.60 ซึ่งเป็นความพึงพอใจในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจในแต่ละด้านดังต่อไปนี้

- 4.1 ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการในระดับ 4.74 คิดเป็นร้อยละ 94.76
- 4.2 ด้านช่องทางการให้บริการในระดับ 4.77 คิดเป็นร้อยละ 95.43
- 4.3 ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการในระดับ 4.80 คิดเป็นร้อยละ 95.94
- 4.4 ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกในระดับ 4.81 คิดเป็นร้อยละ 96.25

5. การให้บริการในงานด้านการอนุรักษ์ประเพณีวัฒนธรรมภูมิปัญญาท้องถิ่น พบว่าผู้รับบริการมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 4.76 จากคะแนนเต็ม 5.00 หรือคิดเป็นร้อยละ 95.11 ซึ่งเป็นความพึงพอใจในระดับมากที่สุด

- 5.1 ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการในระดับ 4.75 คิดเป็นร้อยละ 95.09
- 5.2 ด้านช่องทางการให้บริการในระดับ 4.74 คิดเป็นร้อยละ 94.76
- 5.3 ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการในระดับ 4.76 คิดเป็นร้อยละ 95.18
- 5.4 ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกในระดับ 4.77 คิดเป็นร้อยละ 93.60

ข้อเสนอแนะในการนำผลการศึกษาไปใช้

1. ผู้บริหารขององค์การบริหารส่วนตำบลลุ่มสุ่ม อำเภอไทรโยค จังหวัดกาญจนบุรี ควรนำผลการประเมินในครั้งนี้เพื่อศึกษาแนวทางการเพิ่มคุณภาพการให้บริการตามความต้องการและความคาดหวังของประชาชนผู้รับบริการ โดยจัดทำเป็นแผนการพัฒนาอย่างเป็นรูปธรรม
2. ควรรายงานผลและเสนอความเห็นซึ่งได้จากการติดตามและประเมินผลคุณภาพของการให้บริการต่อสภาท้องถิ่น ผู้บริหารท้องถิ่น คณะกรรมการพัฒนาท้องถิ่น และประกาศผลการประเมินให้ประชาชนในท้องถิ่นทราบโดยทั่วกัน
3. ควรใช้ผลประเมินในการพิจารณาแนวทางการนำนโยบายไปปฏิบัติ และความสามารถในการตอบสนองวัตถุประสงค์ที่ได้กำหนดไว้ในแผนพัฒนาหรือแผนปฏิบัติการของหน่วยงาน
4. ควรใช้ผลการประเมินในครั้งนี้เพื่อกำหนดมาตรการเชิงยุทธศาสตร์ในการแก้ปัญหาหรือแนวทางการพัฒนาคุณภาพการให้บริการ และการริเริ่มบริการใหม่ ๆ ที่ตอบสนองความต้องการของประชาชนทั้งมาตรการระยะสั้นและระยะยาว
5. ควรกำหนดแนวทางที่เป็นรูปธรรมอย่างชัดเจนในการเปิดช่องทางให้สาธารณชนได้รับทราบและมีส่วนร่วมในการตรวจสอบประสิทธิภาพและประสิทธิผลในการแก้ปัญหา และการตรวจสอบเพื่อให้แน่ใจว่ามีการดำเนินการที่ใส่ใจต่อปัญหาของประชาชนอย่างต่อเนื่อง

ข้อเสนอแนะในการศึกษาครั้งต่อไป

1. ควรมีการศึกษาเกี่ยวกับเกณฑ์การตอบสนองความต้องการของประชาชนในด้านการกำหนดประเด็นปัญหา แนวทางที่ได้ผลในการรับฟังความคิดเห็นและข้อเสนอแนะของประชาชนผู้รับบริการ
2. ควรมีการศึกษาด้านปัจจัยที่ส่งผลต่อคุณภาพของการให้บริการ เพื่อใช้ประกอบการดำเนินการยกระดับคุณภาพการให้บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น
3. ควรมีการศึกษาแนวทางการให้ความรู้และการสร้างความตระหนักในการมีส่วนร่วมของประชาชนในกิจการสาธารณะ เพื่อให้เกิดการดำเนินการที่เป็นรูปธรรมในการสร้างการมีส่วนร่วมในการบริหารราชการของประชาชน
4. ควรมีการศึกษาเกี่ยวกับเกณฑ์ประสิทธิภาพ (Efficiency) ในด้านสัดส่วนผลผลิตต่อค่าใช้จ่าย ผลผลิตต่อกำลังคน ผลผลิตต่อหน่วยเวลา และการประหยัดทรัพยากรการจัดการ

5. ควรมีการศึกษาเกณฑ์ประสิทธิผลอื่น ๆ นอกเหนือจากการศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการ เช่น ระดับการบรรลุเป้าหมาย ระดับการมีส่วนร่วม ระดับความพึงพอใจ และความเสี่ยงของการดำเนินงานตามโครงการ

บรรณานุกรม

- ภาพนก ช่วยชู. (2557). การประเมินความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น. *Walailak Abode of Culture Journal*, 14(1), 111-124.
- กัลยารัตน์ คงพิบูลย์กิจ. (2549). ปัจจัยที่กำหนดอุปสงค์และความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อสถานบริการ บ้านพักเยาวชนในประเทศไทย. *วิทยานิพนธ์เศรษฐศาสตร์มหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยเชียงใหม่*.
- กุลธน ธนาพงศธร. (2528). การบริหารงานบุคคล. (พิมพ์ครั้งที่ 2). นนทบุรี: มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช.
- คณิต ดวงหัตถ์. (2537). สุขภาพจิตกับความพึงพอใจในงานของข้าราชการตำรวจชั้นประทวนในเขตเมืองและเขตชนบทของจังหวัดขอนแก่น. *วิทยานิพนธ์ศึกษาศาสตร์มหาบัณฑิต สาขาจิตวิทยาการศึกษา, บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยขอนแก่น*.
- จรัส สุวรรณมาลา. (2539). สภาพตำบลและองค์การบริหารส่วนตำบลศักยภาพและทางเลือกสู่นาคต. กรุงเทพฯ: คณะรัฐศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- นารินทร์ ชูอัชฌา. (2559). ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบางยอ อำเภอพระประแดง จังหวัดสมุทรปราการ. *ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาการจัดการทรัพยากรมนุษย์ บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยสยาม*.
- บุญชม ศรีสะอาด. (2532). วิธีการทางสถิติสำหรับวิจัย. (พิมพ์ครั้งที่ 6). กรุงเทพฯ: สุวีริยาสาส์นการพิมพ์.
- ประยูร กาญจนดุล. (2549). คำบรรยายกฎหมายปกครอง. (พิมพ์ครั้งที่ 2). กรุงเทพฯ: จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- ปรัชญา เวสารัชช์. (2540). บริการประชาชนทำได้ไม่ยาก (ถ้าอยากทำ). กรุงเทพฯ: สำนักนายกรัฐมนตรี.
- ปรัชญากร คีสาลัง. (2557). ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการบริหารงานก่อสร้างและสาธารณูปโภคขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในเขตอำเภอนองแคะ จังหวัดสระบุรี. *ปริญญาวิศวกรรมศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการบริหารงานก่อสร้างและสาธารณูปโภค มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีสุรนารี*.
- ปรียาพร วงศ์อนุตรโรจน์. (2547). จิตวิทยาการบริหารงานบุคคล. (พิมพ์ครั้งที่ 7). กรุงเทพฯ: พิมพ์ดีจำกัด.
- พิชิต ฤทธิจรูญ. (2547). ระเบียบวิธีการวิจัยทางสังคมศาสตร์. กรุงเทพฯ: เฮาสออฟ เคอร์มีสท.
- มาเรียม นิลพันธุ์. (2553). วิจัยทางการศึกษา. (พิมพ์ครั้งที่ 5). นครปฐม: โรงพิมพ์มหาวิทยาลัยศิลปากร.
- เลื่อมใส ใจแจ้ง. (2546). สมาคมสันติบาลเทศบาลแห่งประเทศไทย. กรุงเทพฯ: บริษัทการพิมพ์.

- วิฑูรย์ ขาวดี กนกวรรณ แสนเมือง และ โสรรัตน์ มงคลมะไฟ. (2563). ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลยี่สาร อำเภออัมพวา จังหวัดสมุทรสงคราม. วารสารวิชาการสังคมศาสตร์ เครือข่ายวิจัยประจักษ์, 2(1).
- สมิต สัจฉกร. (2542). การต้อนรับและบริการที่เป็นเลิศ. กรุงเทพฯ: วิทยุชุมชน.
- สาทิพย์ จีนาภักดิ์. (2550). ความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวที่มีต่อการล่องแพในเขตอำเภอเมืองกาญจนบุรี. ปรินญาณิพนธ์ วท.ม. (การจัดการนันทนาการ), กรุงเทพฯ: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. ถ่ายเอกสาร.
- สุคนธ์ธาร สุระเดชพิภพ. (2549). ความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวชาวไทยในการท่องเที่ยวเมืองประวัติศาสตร์เชียงใหม่ อำเภอเชียงใหม่ จังหวัดเชียงใหม่. เศรษฐศาสตร์มหาบัณฑิต, บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.
- สุธรรม ขนาบศักดิ์. (2558). ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นปีงบประมาณ พ.ศ. 2558. สงขลา: มหาวิทยาลัยทักษิณ.
- สุนันทา ทวีผล. (2550). ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการด้านให้คำปรึกษาแนะนำปัญหาด้านกฎหมายของสำนักงานอัยการพิเศษฝ่ายช่วยเหลือทางกฎหมาย 3 (สคช.). สาขาวิชาการบริหารทั่วไป, วิทยาลัยการบริหารรัฐกิจ มหาวิทยาลัยบูรพา.
- สุวัฒน์ บุญเรือง. (2545). ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลสุนทรภู่. วิทยานิพนธ์ ร.ป.ม. (นโยบายสาธารณะ). ชลบุรี: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยบูรพา.
- เสาวนารถ เล็กเลอสินธุ์. (2557). การศึกษาความคิดเห็นต่อประสิทธิภาพในการให้บริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วน ตำบลบางขนุน อำเภอบางกรวย จังหวัดนนทบุรี. คณะศิลปศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชพฤกษ์.
- เสรี วรพงษ์. (2562). การประเมินผลโครงการส่งเสริมการศึกษาและงานบริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดสมุทรสาคร. *Journal of Social Work*, 27(1), 32-45.
- เอมอร พงษ์เกิดลาภ, และ สมาน กลิ่นเกษร. (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
การพัฒนาโครงสร้างพื้นฐาน
ขององค์การบริหารส่วนตำบลลุ่มสุม 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 ความพึงพอใจในการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลลุ่มสุม 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					
13. มีช่องทางการรับฟังความคิดเห็นต่อการให้บริการ เช่น ตู้รับฟังความคิดเห็น เว็บไซต์					
14. การจัดให้มีสายด่วนนายกฯ หรือสายด่วนปลัดฯ					
15. มีการให้บริการในช่องทางอื่น ๆ เช่น ทางไปรษณีย์ การบริการนอกสถานที่ การให้บริการนอกเวลา หรือการให้บริการล่วงหน้า					
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ					
16. ความสุภาพ กิริยามารยาทของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ					
17. ความเหมาะสมในการแต่งกาย บุคลิกลักษณะของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ					
18. ความเอาใจใส่ กระตือรือร้น และความพร้อมในการให้บริการ					
19. เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เช่น การตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำ ช่วยแก้ปัญหาได้					
20. เจ้าหน้าที่ให้บริการต่อผู้รับบริการเหมือนกันทุกราย โดยไม่เลือกปฏิบัติ					
21. ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่รับสินบน ไม่หยาบคายส่วนตัว					
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก					
22. ความสะดวกของสถานที่ตั้งในการเดินทางมารับบริการ					
23. ความเพียงพอของอุปกรณ์ เครื่องมือในการให้บริการ					
24. เครื่องมืออุปกรณ์ที่ใช้มีคุณภาพเหมาะสมกับงาน					
25. จุดหรือช่องทางการให้บริการมีความเหมาะสมและสะดวก					

ตอนที่ 3 ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะในการให้บริการ

.....
 ขอขอบคุณในความร่วมมือในการตอบแบบสอบถาม สถาบันวิจัยและพัฒนา มหาวิทยาลัยราชภัฏหมู่บ้านจอมบึง

**แบบสอบถามความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการ
การพัฒนาคุณภาพชีวิตผู้สูงอายุ
ขององค์การบริหารส่วนตำบลกลุ่ม อำเภอลำทะเมนชัย จังหวัดกาญจนบุรี**

84

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 ความพึงพอใจในการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลกลุ่ม อำเภอลำทะเมนชัย จังหวัดกาญจนบุรี

ประเด็น	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ					
1. มีการจัดทำทะเบียนจำแนกตามสุขภาพ เช่น ช่วยเหลือตัวเองได้ ช่วยเหลือตัวเองไม่ได้ ผู้ป่วยเรื้อรัง					
2. การจัดกิจกรรมส่งเสริมสุขภาพอย่างต่อเนื่อง เช่น การตรวจสุขภาพประจำปี					
3. การจัดกิจกรรมดูแลผู้สูงอายุที่บ้าน เช่น การเยี่ยมบ้าน					
4. การจัดกิจกรรมอื่น ๆ ด้านสุขภาพ เช่น ด้านสุขภาพ ช่องปาก ด้านสายตา					
5. การจัดกิจกรรมนันทนาการ หรือกีฬาให้กับผู้สูงอายุ					
6. การจัดอบรมให้ความรู้เรื่องการดูแลผู้สูงอายุให้กับสมาชิก ในครอบครัว					
7. ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยาก มีความคล่องตัว					
8. การดำเนินการครอบคลุมพื้นที่บริการ					
ด้านช่องทางการให้บริการ					
9. มีการประชาสัมพันธ์การให้บริการ เช่น บอร์ดประชาสัมพันธ์ เสียงตามสาย เว็บไซต์					
10. มีช่องทางการรับฟังความคิดเห็นต่อการให้บริการ เช่น ผู้รับฟังความคิดเห็น เว็บไซต์					
11. การจัดให้มีผู้รับฟังความคิดเห็น					
12. การจัดให้มีสายด่วนนายๆ หรือสายด่วนปลัดๆ					
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ					
13. ความสุภาพ กิริยามารยาทของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ					
14. ความเหมาะสมในการแต่งกาย บุคลิกลักษณะของ เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ					
15. ความเอาใจใส่ กระตือรือร้น และความพร้อมใน การให้บริการ					
16. เจ้าหน้าที่ที่มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เช่น การตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำ ช่วยแก้ปัญหาได้					
17. เจ้าหน้าที่ให้บริการต่อผู้รับบริการเหมือนกันทุกราย โดยไม่เลือกปฏิบัติ					
18. ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่รับสินบน ไม่หว่านล้อมส่วนตัว					
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก					
19. ความสะดวกของสถานที่ตั้งในการเดินทางมารับบริการ					
20. ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น น้ำดื่ม ที่จอดรถ คอยรับบริการ					
21. ความสะอาดของสถานที่ให้บริการโดยรวม					
22. ความเพียงพอของอุปกรณ์ เครื่องมือในการให้บริการ					
23. สถานที่มีความเป็นระเบียบ สะอาดต่อการติดต่อขอรับ บริการ					
24. ป้ายข้อความ ป้ายประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับการให้บริการมีความชัดเจน					

ตอนที่ 3 ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะในการให้บริการ

ขอขอบคุณในความร่วมมือในการตอบแบบสอบถาม สถาบันวิจัยและพัฒนา มหาวิทยาลัยราชภัฏหมู่บ้านจอมบึง

**แบบสอบถามความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการ
การพัฒนาส่งเสริมอาชีพตามหลักปรัชญาเศรษฐกิจพอเพียง
ขององค์การบริหารส่วนตำบลกลุ่มส้ม อำเภอไทรโยค จังหวัดกาญจนบุรี**

85

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 ความพึงพอใจในการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลกลุ่มส้ม อำเภอไทรโยค จังหวัดกาญจนบุรี

ประเด็น	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ					
1. มีการจัดทำทะเบียนจำแนกตามกลุ่มความถนัด					
2. มีการจัดกิจกรรมส่งเสริมและสนับสนุนอย่างต่อเนื่อง					
3. มีการจัดกิจกรรมร่วมกัน เช่น การเยี่ยมบ้านหรือการพบปะเป็นกลุ่ม					
4. การจัดกิจกรรมอื่น ๆ เช่น ด้านสุขภาพ ด้านกีฬา การประชุมพื้นที่					
5. การจัดกิจกรรมนันทนาการ ทั้งในหรือนอกพื้นที่					
6. การจัดอบรมให้ความรู้เรื่องอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้องกับการจัดกิจกรรมของกลุ่ม					
7. ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยาก มีความคล่องตัว					
8. การดำเนินการครอบคลุมพื้นที่บริการ					
ด้านช่องทางการให้บริการ					
9. มีการประชาสัมพันธ์การให้บริการ เช่น บอร์ด ประชาสัมพันธ์ เสียงตามสาย					
10. มีช่องทางการรับฟังความคิดเห็นต่อการให้บริการ เช่น ตู้รับฟังความคิดเห็น					
11. การจัดให้มีตู้รับฟังความคิดเห็น					
12. การจัดให้มีสายด่วนนายๆ หรือสายด่วนปลัดๆ					
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ					
13. ความสุภาพ กิริยามารยาทของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ					
14. ความเหมาะสมในการแต่งกาย บุคลิกลักษณะของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ					
15. ความเอาใจใส่ กระตือรือร้น และความพร้อม ในการให้บริการ					
16. เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เช่น การตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำ ช่วยแก้ปัญหาได้					
17. เจ้าหน้าที่ให้บริการต่อผู้รับบริการเหมือนกันทุกราย โดยไม่เลือกปฏิบัติ					
18. ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์					
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก					
19. ความสะดวกของสถานที่ตั้งในการเดินทางมารับบริการ					
20. ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น น้ำดื่ม ที่จอดรถ ห้องน้ำ ที่นั่งคอยรับบริการ					
21. ความสะอาดของสถานที่ให้บริการโดยรวม					
22. ความเพียงพอของอุปกรณ์ เครื่องมือในการให้บริการ					
23. สถานที่มีความเป็นระเบียบ สะดวกต่อการติดต่อขอรับบริการ					
24. ป้ายข้อความ ป้ายประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับการให้บริการแบบออนไลน์มีความชัดเจน					

ตอนที่ 3 ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะในการให้บริการ

ขอขอบคุณในความร่วมมือในการตอบแบบสอบถาม สถาบันวิจัยและพัฒนา มหาวิทยาลัยราชภัฏหมู่บ้านจอมบึง

**แบบสอบถามความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการ
การอนุรักษ์ประเพณีวัฒนธรรมภูมิปัญญาท้องถิ่น
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. รูปแบบของกิจกรรมด้านศาสนา ศิลปะ วัฒนธรรม และจารีตประเพณีท้องถิ่น แสดงถึงประเพณีและเอกลักษณ์ของท้องถิ่น					
2. การมีส่วนร่วมของประชาชนในกิจกรรม					
3. ความสะดวกในการเข้าร่วมกิจกรรม					
4. การดำเนินการเป็นไปตามระยะเวลาที่สะดวกในการเข้าร่วม					
5. มีการดำเนินการตามที่วางแผนไว้ หรือประกาศไว้					
ด้านช่องทางการให้บริการ					
6. มีการประชาสัมพันธ์การให้บริการ เช่น บอร์ดประชาสัมพันธ์ เสียงตามสาย เว็บไซต์					
7. มีช่องทางรับฟังความคิดเห็นต่อการให้บริการ เช่น ตู้รับฟังความคิดเห็น เว็บไซต์					
8. การจัดให้มีตู้รับฟังความคิดเห็น					
9. การจัดให้มีสายด่วนนายกฯ หรือสายด่วนปลัดฯ					
10. มีการให้บริการในช่องทางอื่น ๆ เช่น ทางไปรษณีย์ การบริการนอกสถานที่ การให้บริการนอกเวลา หรือการให้บริการล่วงหน้า					
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ					
11. ความสุภาพ กิริยามารยาทของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ					
12. ความเหมาะสมในการแต่งกาย บุคลิกลักษณะของเจ้าหน้าที่					
13. เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการดำเนินการ					
14. เจ้าหน้าที่ให้บริการโดยไม่เลือกปฏิบัติ					
15. ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ส่วนตัว ฯลฯ					
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก					
16. ความสะดวกของสถานที่ในการจัดกิจกรรม					
17. ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น น้ำดื่มที่จัดเตรียม ห้องน้ำ					
18. ความเพียงพอของอุปกรณ์ เครื่องมือในการจัดกิจกรรม					
19. ป้ายข้อความ ป้ายประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับกิจกรรมมีความชัดเจน					
20. มีสื่อประชาสัมพันธ์/คู่มือและเอกสารให้ความรู้					
21. จุดหรือช่องทางการให้บริการมีความเหมาะสมและเข้าถึงได้สะดวก					

ตอนที่ 3 ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะในการให้บริการ

.....

ขอขอบคุณในความร่วมมือในการตอบแบบสอบถาม สถาบันวิจัยและพัฒนา มหาวิทยาลัยราชภัฏหมู่บ้านจอมบึง