

เอกสารอ้างอิง

- กลางเดือน โพนนา. (2557). ขั้นตอนการปฏิบัติงาน เรื่องการประเมินความพึงพอใจ. ค้นเมื่อ กันยายน 1, 2557, จาก <http://share.psu.ac.th/blog/eng-vd-acaser/12129>
- กาญจนา อรุณสอนศรี. (2546). ความพึงพอใจของสมาชิกสหกรณ์ต่อการดำเนินงานของสหกรณ์ การเกษตรไทยปรการ จำกัด อำเภอยะปรการ จังหวัดเชียงใหม่. วิทยานิพนธ์วิทยาศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาส่งเสริมการเกษตร มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.
- กิตติธัช อิมวัฒน์กุล. (2553). ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการด้านโครงสร้างพื้นฐานขององค์การบริหารส่วนตำบลในเขตอำเภอโนนไทย จังหวัดนครราชสีมา. ครงงานวิศวกรรมศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาวิศวกรรมโยธา มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีสุรนารี.
- กิตติศักดิ์ ชนะจันทร์และคณะ. (2551). ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานด้านทะเบียนราษฎรและบัตรประจำตัวประชาชน ศึกษาเฉพาะกรณีสำนักงานเทศบาลตำบลสูงเม่น อำเภอสูงเม่น จังหวัดแพร่. ุตรดิตถ์: คณะวิทยาการจัตการ มหาวิทยาลัยราชภัฏอุตรดิตถ์.
- กุลندا โชติมุฑตะ. (2538). ความพึงพอใจของประชาชนต่อระบบและกระบวนการการให้บริการของกรุงเทพมหานคร: ศึกษากรณีสำนักงานเขตบางซื่อ. กรุงเทพฯ: สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.
- เกียร ฎางค์. (2553). ความพึงพอใจต่อประสิทธิผลการให้บริการประชาชนขององค์การบริหารส่วนตำบลนาฝาย อำเภอเมืองชัยภูมิ จังหวัดชัยภูมิ. สารนิพนธ์ปริญญารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยราชภัฏชัยภูมิ.
- คณะกรรมการมาตรฐานการบริหารงานบุคคลส่วนท้องถิ่น. (2556). การกระจายอำนาจการปกครองท้องถิ่นของประเทศไทย. ค้นเมื่อ ตุลาคม 20, 2556, จาก <http://local.moi.go.th/webst/decon.htm>
- คณะรัฐศาสตร์และนิติศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา. (2556). การศึกษาวิจัยความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลวังดั่ง อำเภอเมือง จังหวัดกาญจนบุรี ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2556. ชลบุรี: มหาวิทยาลัยบูรพา.
- จิตตินันท์ เดชคุปต์, วีระวัฒน์ ปันติตามัย และสุรกุล เจนอบรม . (2549). ผลผลิตและความพึงพอใจในบริการ. นนทบุรี: สำนักพิมพ์มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช.
- จุมพจน์ วนิชกุล. (2544). องค์ประกอบของงานบริการ. กาญจนบุรี: โปรแกรมวิชาบรรณารักษศาสตร์และสารนิเทศศาสตร์ คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ สถาบันราชภัฏกาญจนบุรี.
- ฉัตยาพร เสมอใจ. (2549). การจัดการและการตลาดบริการ. กรุงเทพฯ: ซีเอ็ดดูเคชั่น.
- ชัยสมพล ชาวประเสริฐ. (2547). การตลาดบริการ. กรุงเทพฯ: ซีเอ็ดดูเคชั่น.

- ชำนาญ ภู่อี่ยม. (2548). *Service Mind: การมีจิตมุ่งบริการ*. เทศาภิบาล 100, 2 (ก.พ. 2548) 35-38.
- ณัฐพงษ์ ชุ่มชื่นสกุลสุข. (2556). *การศึกษาคุณภาพการให้บริการของงานกองช่าง องค์การบริหารส่วนตำบลสะเดา อำเภอนางรอง จังหวัดบุรีรัมย์*. โครงการงานวิศวกรรมศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาวิศวกรรมโยธา มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีสุรนารี.
- ณัฐิกา รังศิริ. (2549). *คุณภาพการให้บริการของด่านศุลกากรลำพูนในนิคมอุตสาหกรรมภาคเหนือ จังหวัดลำพูน*. วิทยานิพนธ์ รัฐประศาสนศาสตร์ สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
- ทัศนีย์ ประธาน, นิวัฒน์ สวัสดิ์แก้ว และกฤติกา เลขะกุล. (2556). *สำรวจความพึงพอใจของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดกระบี่ ปีงบประมาณ พ.ศ. 2556*. กระบี่: มหาวิทยาลัยหาดใหญ่.
- เทพศักดิ์ บุญยรัตพันธุ์. (2548). *แนวคิดทฤษฎีและหลักการรัฐประศาสนศาสตร์ในการให้บริการสาธารณะ*. นนทบุรี: มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช.
- ธีรกิตติ นวรัตน์ ณ อยู่ธยา. (2547). *การตลาดสำหรับการบริการ: แนวคิดและกลยุทธ์*. กรุงเทพฯ: สำนักพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- บรรจบ กาญจนดูล. (2546). *ความต้องการของประชาชนในการใช้บริการของรัฐ*. กรุงเทพฯ: ศูนย์สภาตลาดพร้าว.
- ปริมพร อ่ำพันธุ์. (2548). *ความพึงพอใจของประชาชนต่อระบบและกระบวนการให้บริการของกรุงเทพมหานคร: ศึกษากรณีสำนักงานเขตบางขุนเทียน*. ภาคนิพนธ์พัฒนบริหารศาสตร์ มหาบัณฑิต สาขาวิชาพัฒนาสังคม สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.
- พิบูล ทีปะปาล. (2549). *หลักการตลาด: ยุคใหม่ในศตวรรษที่ 21 = Principles of marketing in the 21st century*. (พิมพ์ครั้งที่ 3). ปทุมธานี: มหาวิทยาลัยกรุงเทพ.
- พงศ์สันต์ ศรีสมทรัพย์ และปิยะนุช เงินคล้าย. (2546). *องค์การและการจัดการ*. กรุงเทพฯ: คณะรัฐศาสตร์ มหาวิทยาลัยรามคำแหง.
- ไพศาล. (2547). *ปรัชญา*. รายงานการศึกษาค้นคว้าอิสระ รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชานโยบายสาธารณะ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม.
- มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช. (2539). *ประมวลสาระชุดวิชาทฤษฎีและแนวปฏิบัติในการบริหารการศึกษา หน่วยที่ 5-8*. นนทบุรี: มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช
- ราชบัณฑิตยสถาน. (2546). *พจนานุกรม ฉบับราชบัณฑิตยสถาน พ.ศ. 2542*. กรุงเทพฯ: นานมีบุ๊คส์พับลิเคชั่นส์.
- ลัดดาวัลย์ เพชรโรจน์, สุภาส อังศุโชติ และอัจฉรา ชำนิประศาสน์. (2550). *สถิติสำหรับการวิจัยและเทคนิคการใช้ SPSS = Statistics for research and SPSS application techniques*. กรุงเทพฯ: มิซันมีเดีย.

- ลัทธิการ ศรีวะรมย์. (2538). **การบริการเชิงมุ่งผล: กลยุทธ์การปรับเปลี่ยนความเสี่ยงสู่ความสำเร็จ**. กรุงเทพฯ: คู่แข่งบู๊คส์.
- วีระรัตน์ กิจเลิศไพโรจน์. (2547). **การตลาดธุรกิจบริการ**. กรุงเทพฯ: ซีเอ็ดดูเคชั่น
- ศิขริน ดอนคำไพร. (2557). **การประเมินความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลหนองตากยา อำเภอท่าม่วง จังหวัดกาญจนบุรี ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2557**. กาญจนบุรี: มหาวิทยาลัยราชภัฏกาญจนบุรี.
- ศูนย์พัฒนาทรัพยากรการศึกษา มหาวิทยาลัยมหาสารคาม. (2557). **องค์ประกอบของความพึงพอใจในการบริการ**. ค้นเมื่อ กันยายน 1, 2557, จาก http://www.elearning.msu.ac.th/opencourse/1010311/unit09_2_2.html
- สมคิด พรหมจ้อย. (2542). **เทคนิคการประเมินโครงการ**. นนทบุรี: มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช.
- สมศักดิ์ คงเทียน และอัญชลี โพธิ์ทอง. (2542). **การบริหารบุคคลและทรัพยากรมนุษย์**. กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยรามคำแหง.
- สถาบันวิจัยและพัฒนา มหาวิทยาลัยราชภัฏกาญจนบุรี. (2556) **รายงานผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการเพื่อประเมินประสิทธิภาพและประสิทธิผลการปฏิบัติราชการ มิติด้านคุณภาพการให้บริการ**. กาญจนบุรี: มหาวิทยาลัยราชภัฏกาญจนบุรี
- สมิต สัจฉกร. (2542). **การต้อนรับและบริการที่เป็นเลิศ**. กรุงเทพฯ: วิญญูชน.
- _____. (2546). **การต้อนรับและบริการที่เป็นเลิศ**. กรุงเทพฯ: สายธาร.
- สาโรจน์ เผ่าวงศ์กุล. (2557). **การประเมินความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริหารราชการงาน อบต. เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการปฏิบัติราชการบริหารงาน อบต. สำหรับปี 2557**. กาญจนบุรี: มหาวิทยาลัยราชภัฏกาญจนบุรี.
- สาโรช ไสยสมบัติ. (2534). **ความพึงพอใจในการทำงานของครูอาจารย์โรงเรียนมัธยมศึกษา สังกัดกรมสามัญศึกษา จังหวัดร้อยเอ็ด**. วิทยานิพนธ์การศึกษามหาบัณฑิต สาขาวิชาการบริหาร การศึกษา มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ มหาสารคาม.
- สุชาติ ประสิทธิรัฐสินธ์. (2541). **การประเมินผลโครงการ: หลักการและการประยุกต์**. กรุงเทพฯ: เลียงเชียง.
- สำนักงานคณะกรรมการการศึกษาเอกชน. (2543). **รายงานผลการดำเนินงานของสำนักงาน คณะกรรมการการศึกษาเอกชน ปีงบประมาณ 2542**. กรุงเทพฯ: โรงพิมพ์การศาสนา.
- สำนักนโยบายและแผนกรุงเทพมหานคร. (2548). **องค์การและการจัดการ**. กรุงเทพฯ: โอเดียนสโตร์.
- อัศนีย์ ณ น่าน. (2555). **ประเมินความพึงพอใจของผู้ใช้บริการในเขตองค์การบริหารส่วนตำบล บ้านกิ้ว**. ลำปาง: มหาวิทยาลัยเนชั่น.
- อุทัยพรรณ สุดใจ. (2545). **ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การโทรศัพท์แห่งประเทศไทย จังหวัดชลบุรี**. กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.

- เอกภพ ตระกูลพานิชย์. (2545). **ความพึงพอใจของประชาชนต่อการปฏิบัติหน้าที่ของเจ้าหน้าที่ตำรวจสายตรวจ สถานีตำรวจภูธรตำบลภูผิงคราชนิเวศน์ จังหวัดเชียงใหม่. การค้นคว้าแบบอิสระปริญญารัฐศาสตรมหาบัณฑิต** วิทยาลัยเชียงใหม่.
- อนเนก สุวรรณบัณฑิต และภาสกร อุดุลพัฒน์กิจ. (2548). **จิตวิทยาบริการ: Service Psychology**. กรุงเทพฯ: อุดุลพัฒน์กิจ.
- องค์การบริหารส่วนตำบลท่าเสา. (2557). **แผนพัฒนาเทศบาลสามปี**. กาญจนบุรี: เอกสารอัดสำเนา
- Best, J. W. (1981). **Research in education** (4th ed.). Cliff: Prentice Hall.
- Good, C. V. (1973). **Dictionary of education**. New York: McGraw – Hill. Book.
- Kotler, P. (2000). **Marketing Management, Millenium Edition**. New Jersey: Prentice-Hall.
- Kotler, P., & Keller, K. L. (2006). **Identifying market segments and targets, marketing management** (12th ed.). New Jersey: Pearson Education.
- Mccormic, E. J. (1979). **Job analysis: Methods and applications**. New York: American Management Association.
- Mullins, L. J. (1969). **Management and Organizational behaviour**. London: Pitman Publishing.
- Naumann, E., & Giel, K. (1995). **Customer satisfaction measurement and management and management**. Ohio: Executive Press Cincinnati.
- Parasuraman, A., & et al. (1991). Refinement and reassessment of the SERVQUAL scale. **Journal of Retailing**, 67(4), 420-450.
- Rossi, P. H., & Freeman, H. E. (1982). **Evaluation: A System approach**. California: Sage.
- Rutman, L. (1982). **Planning useful evaluation: Evaluability assessment**. Calif: Sage.
- Spechler, J. W. (1988). **When America Does It Right: Case Studies in Service Quality**, Institute of Industrial Engineer. Georgia: Norcross.
- Stufflebeam, D. L., & Shinkfield, A. J. (1990). **Systematic Evaluation**. Boston: Kluwer – Nijhoff Publishing.
- Yamane, T. (1973). **Statistics: An Introductory Analysis**. Tokyo: Harper International Edition.
- Wolman, B. B. (1973). **Dictionary of Behavioral Science**. Van Nostrand: Reinheld Company.
- Zeithaml, V. A., Parasuraman, A., & Berry, L. L. (1990). **Delivering Quality Service: Balancing Customer Perceptions**. New York: The Free Press.

ภาคผนวก

ภาคผนวก ก
แบบสอบถามเพื่อการวิจัย

แบบสอบถามเพื่อการวิจัย

เรื่อง การประเมินคุณภาพและความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการ
ขององค์การบริหารส่วนตำบลท่าเสา อำเภอไทรโยค จังหวัดกาญจนบุรี

คำชี้แจง

1. แบบสอบถามฉบับนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อประเมินคุณภาพการให้บริการและความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการ 4 ด้าน ดังนี้ งานบริการด้านสาธารณสุข (โครงการคัดแยกขยะธนาคารขยะ) งานบริการด้านสร้างความเข้มแข็งของชุมชน (โครงการส่งเสริมอาชีพ) งานบริการด้านสวัสดิการและสังคม (พัฒนาคุณภาพชีวิต) และงานบริการด้านการศึกษา แต่ละด้านจำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล ผู้วิจัยขอความร่วมมือจากท่านได้โปรดช่วยให้ข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจในการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลท่าเสา ตามความเป็นจริง เพื่อนำเอาข้อมูลที่ได้ไปใช้ประโยชน์ในทางวิชาการ โดยผู้วิจัยขอรับรองว่าข้อมูลทั้งหมดจะไม่มีการเผยแพร่ต่อท่านและครอบครัวแต่อย่างใด

2. แบบสอบถามแบ่งเป็น 4 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

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

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

ตอนที่ 4 ข้อเสนอแนะ

ผู้วิจัยหวังว่าคงจะได้รับความร่วมมือในการตอบแบบสอบถามจากท่านเป็นอย่างดี และจะนำข้อมูลที่ได้นี้ไปปรับปรุงและพัฒนาการให้บริการของ องค์การบริหารส่วนตำบลท่าเสา อำเภอไทรโยค จังหวัดกาญจนบุรี ให้เกิดประสิทธิภาพสูงสุดต่อไป

สาโรจน์ ผ่องศากุล

นักวิจัย

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ในช่อง ☐ หน้าตัวเลือกในข้อต่างๆ ให้ตรงกับความเป็นจริง

1. เพศ ☐ ชาย ☐ หญิง

2. อายุ ☐ ต่ำกว่า 30 ปี
☐ 31 – 40 ปี
☐ 41 – 50 ปี
☐ 51 – 60 ปี
☐ มากกว่า 60 ปีขึ้นไป

3. อาชีพ
☐ รับราชการ/รัฐวิสาหกิจ
☐ พนักงานบริษัท
☐ เกษตรกร
☐ ผู้ประกอบการธุรกิจ
☐ รับจ้างทั่วไป
☐ อื่นๆ โปรดระบุ

4. ระดับการศึกษา
☐ ประถมศึกษา หรือต่ำกว่า/ไม่ได้เรียน
☐ มัธยมศึกษาตอนต้น
☐ มัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช./หรือเทียบเท่า
☐ อนุปริญญา/ปวส./ปวท./หรือเทียบเท่า
☐ ปริญญาตรีหรือเทียบเท่า
☐ สูงกว่าปริญญาตรี

6. ระยะเวลาที่อาศัยในพื้นที่
☐ ไม่เกิน 10 ปี ☐ 10 – 15 ปี ☐ 15 – 20 ปี ☐ 20 ปีขึ้นไป

7. เรื่องที่ขอรับบริการ
☐ งานบริการด้านสาธารณสุข (โครงการคัดแยกขยะ ธนาคารขยะ)
☐ งานบริการด้านสร้างความเข้มแข็งของชุมชน (โครงการส่งเสริมอาชีพ)
☐ งานบริการด้านสวัสดิการและสังคม (พัฒนาคุณภาพชีวิต)
☐ งานบริการด้านการศึกษา

ตอนที่ 2 คุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลท่าเสา อำเภอไทรโยค จังหวัดกาญจนบุรี

คำชี้แจง: โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องที่แสดงถึงระดับคุณภาพของการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลท่าเสา อำเภอไทรโยค จังหวัดกาญจนบุรี

ข้อ	ประเด็นพิจารณา คุณภาพการให้บริการ	คุณภาพการให้บริการ				
		5	4	3	2	1
		มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
งานบริการด้านสาธารณสุข (โครงการคัดแยกขยะธนาคารขยะ)						
1.	ขั้นตอนการให้บริการ					
2.	ช่องทางการให้บริการ					
3.	เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ					
4.	สิ่งอำนวยความสะดวก					
งานบริการด้านสร้างความเข้มแข็งของชุมชน (โครงการส่งเสริมอาชีพ)						
1.	ขั้นตอนการให้บริการ					
2.	ช่องทางการให้บริการ					
3.	เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ					
4.	สิ่งอำนวยความสะดวก					
งานบริการด้านสวัสดิการและสังคม (พัฒนาคุณภาพชีวิต)						
1.	ขั้นตอนการให้บริการ					
2.	ช่องทางการให้บริการ					
3.	เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ					
4.	สิ่งอำนวยความสะดวก					
งานบริการด้านการศึกษา						
1.	ขั้นตอนการให้บริการ					
2.	ช่องทางการให้บริการ					
3.	เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ					
4.	สิ่งอำนวยความสะดวก					

ตอนที่ 3 ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลท่าเสา
อำเภอไทรโยค จังหวัดกาญจนบุรี

คำชี้แจง: โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องที่แสดงถึงระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการของ
องค์การบริหารส่วนตำบลท่าเสา อำเภอไทรโยค จังหวัดกาญจนบุรี

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

ข้อ	ประเด็นความพึงพอใจในการให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ				
		5	4	3	2	1
		มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
ด้านสิ่งแวดล้อมความสะดวก งานบริการด้านสร้างความเข้มแข็งของชุมชน (โครงการส่งเสริมอาชีพ)						
1.	มีกระดานประชาสัมพันธ์ข้อมูลเกี่ยวกับการขอรับบริการด้านสร้างความเข้มแข็งของชุมชน (โครงการส่งเสริมอาชีพ)					
2.	การจัดสิ่งแวดล้อมความสะดวกในสถานที่ให้บริการ เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ ที่นั่งพักของผู้รับบริการ และป้ายบอกช่องทางบริการ					
3.	มีการเตรียมอุปกรณ์อำนวยความสะดวก อาทิ ปากกา กระดาษ น้ำดื่ม					
ด้านการอำนวยความสะดวก งานบริการด้านสวัสดิการและสังคม (พัฒนาคุณภาพชีวิต)						
1.	มีกระดานประชาสัมพันธ์ข้อมูลเกี่ยวกับการขอรับบริการด้านสวัสดิการและสังคม (พัฒนาคุณภาพชีวิต)					
2.	การจัดสิ่งแวดล้อมความสะดวกในสถานที่ให้บริการ เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ ที่นั่งพักของผู้รับบริการ และป้ายบอกช่องทางบริการช่องทางบริการ					
3.	มีหน่วยอำนวยความสะดวกเคลื่อนที่เพื่อให้บริการด้านสวัสดิการและสังคม (พัฒนาคุณภาพชีวิต)					
ด้านสิ่งแวดล้อมความสะดวก งานบริการด้านการศึกษา						
1.	การจัดสิ่งแวดล้อมความสะดวกในสถานที่ให้บริการ เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ ที่นั่งพักของผู้รับบริการ และป้ายบอกช่องทางบริการ					
2.	มีการจัดรถฉุกเฉินสำหรับบริการนักเรียนของศูนย์เด็กเล็ก					
3.	มีกระดานประชาสัมพันธ์ข้อมูลเกี่ยวกับการให้บริการของศูนย์เด็กเล็ก					

ตอนที่ 4 ข้อเสนอแนะ

คำชี้แจง: ขอให้ท่านตอบแบบสอบถามโดยเขียนสภาพการได้รับบริการที่ท่านประสบอยู่ หรือข้อเสนอแนะ และแนวทางในการแก้ปัญหาเกี่ยวกับการให้บริการขององค์การบริหาร ส่วนตำบลท่าเสา อำเภอไทรโยค จังหวัดกาญจนบุรี เพื่อจะทำให้เกิดการพัฒนาให้ ได้ดียิ่งขึ้นตามความคิดเห็นของท่าน

ด้านขั้นตอนการให้บริการ

.....

.....

.....

ด้านช่องทางการให้บริการ

.....

.....

.....

ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

.....

.....

.....

ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

.....

.....

.....

ข้อเสนอแนะทั่วไป

.....

.....

.....

ขอขอบคุณในความร่วมมือตอบ
แบบสอบถาม

ภาคผนวก ข
ประมวลภาพกิจกรรมการสำรวจข้อมูล

ประมวลภาพกิจกรรมการลงพื้นที่เก็บข้อมูล



ประมวลภาพกิจกรรมการลงพื้นที่เก็บข้อมูล



ประวัติผู้วิจัย

1. ชื่อ – นามสกุล (ภาษาไทย) **ผศ.ดร.สาโรจน์ เพ่าวงศากุล**
(ภาษาอังกฤษ) Asst. Prof. Saroch Pauwongsakul, Ph.D.
2. เลขหมายบัตรประจำตัวประชาชน 3-7306-00358-20-6
3. ตำแหน่งปัจจุบัน เลขานุการคณะกรรมการบริหารหลักสูตรครุศาสตรมหาบัณฑิต
สาขาวิชาการบริหารการศึกษา คณะครุศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏกาญจนบุรี
4. หน่วยงานและสถานที่อยู่ติดต่อได้สะดวก
คณะครุศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏกาญจนบุรี 71190
โทรศัพท์ 034-534017 , e-mail : sengkru@hotmail.com
5. ประวัติการศึกษา
 - 2544 ค.บ. คอมพิวเตอร์ศึกษา มหาวิทยาลัยราชภัฏนครปฐม
 - 2549 ค.ม. บริหารการศึกษา จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
 - 2560 พร.ด. การบริหารเพื่อการพัฒนาการศึกษา มหาวิทยาลัยราชภัฏกาญจนบุรี
6. ผลงานวิจัย
 - การศึกษาคุณลักษณะบัณฑิตของผู้ใช้บัณฑิต สาขาวิชาการบริหารการศึกษา
มหาวิทยาลัยราชภัฏกาญจนบุรี ประจำปีการศึกษา 2556 (2557)
ทุนวิจัยสถาบันวิจัยและพัฒนา มหาวิทยาลัยราชภัฏกาญจนบุรี
 - การประเมินหลักสูตร ครุศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการบริหารการศึกษา หลักสูตร
ปรับปรุง พ.ศ. 2554 สำนักงานบัณฑิตศึกษา มหาวิทยาลัยราชภัฏกาญจนบุรี (2559)
ทุนวิจัยสาขาวิชาการบริหารการศึกษา มหาวิทยาลัยราชภัฏกาญจนบุรี
 - การพัฒนาหลักสูตรกิจกรรมลดเวลาเรียนเพิ่มเวลารู้ตามแนวสะเต็มศึกษา เพื่อพัฒนา
ทักษะชีวิตและอาชีพของผู้เรียน กรณีศึกษา: โรงเรียนบ้านหาดจั่ว อำเภอยางชุมน้อย
จังหวัดกาฬสินธุ์ (2560) ทุนวิจัยโครงการพัฒนาคุณภาพการศึกษาและพัฒนา
ท้องถิ่น โดยมีสถาบันอุดมศึกษาเป็นพี่เลี้ยงเครือข่ายอุดมศึกษาภาคกลางตอนล่าง
 - การศึกษาแนวทางการฝึกประสบการณ์วิชาชีพบริหารการศึกษา หลักสูตรครุศาสตร-
มหาบัณฑิต สาขาวิชาการบริหารการศึกษา มหาวิทยาลัยราชภัฏกาญจนบุรี (2561)
ทุนวิจัยสาขาวิชาการบริหารการศึกษา มหาวิทยาลัยราชภัฏกาญจนบุรี
 - การประเมินความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริหารราชการงาน อบต. เพื่อเพิ่ม
ประสิทธิภาพการปฏิบัติราชการ การบริหารงาน อบต. สำหรับปี 2562 (2562)
ทุนวิจัยองค์การบริหารส่วนตำบลวังด่าง อำเภอเมืองกาญจนบุรี จังหวัดกาญจนบุรี