บรรณานุกรม

ภาษาไทย

กรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่น. **มาตรฐานการบริหารและการบริการสาธารณะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น**. เข้าถึงจาก http://www.dla.go.th/work/e_book/eb1/eb1.htm. เข้าถึงเมื่อ 1 กรกฎาคม 2563.

กาพกนก ช่วยชู. (2557). **การประเมินความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น**. สารอาศรมวัฒนธรรมวลัยลักษณ์ ปีที่ 14, ฉ. 1 (ตุลาคม 2556 - มีนาคม 2557), หน้า 111-124 -- 2228-804X.

จิตตินันท์ นันทไพบูลย์. (2551). **จิตวิทยาบริการ**. กรุงเทพมหานคร: บริษัท ซีเอ็ดยูเคชั่น จำกัด (มหาชน).

ชัชวาล ทัตติวัช. (2554). **คุณภาพการให้บริการเป็นแนวคิดหนึ่งได้รับการนำมาประยุกต์ใช้ในกระบวนการปฏิรูประบบบริหารภาครัฐไทย**. กรุงเทพมหานคร: คณะรัฐศาสตร์ มหาวิทยาลัยรัฐภาคย์.

ธานินทร์ ศิลป์จารุ. (2552). **การวิจัยและวิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติด้วย SPSS**. พิมพ์ครั้งที่ 1. กรุงเทพมหานคร:บิสซิเนสอาร์แอนด์.

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

มยุรี อนุมานราชธน. (2547). **นโยบายสาธารณะ แนวคิด กระบวนการและการวิเคราะห์**. เชียงใหม่ : คะนึงนิจการพิมพ์.

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

วิฑูรย์ ขาวดี และคณะ. (2563). **ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลยี่สาร อำเภออัมพวา จังหวัดสมุทรสงคราม**. เข้าถึงจาก http://www.journal.rmutt.ac.th/index.php/prn/article/view/1825. เข้าถึงเมื่อ 1 กรกฎาคม 2563.

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

เสรี วรพงษ์. (2562). **การประเมินผลโครงการส่งเสริมการศึกษาและงานบริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดสมุทรสาคร**. วารสารสังคมสงเคราะห์ศาสตร์ ปีที่ 27 ฉบับที่ 1 มกราคม – มิถุนายน 2562. หน้า 32- 45.

สำนักงานกฤษฎีกา. **พระราชบัญญัติเทศบาล พ.ศ.2496** และที่แก้ไขเพิ่มเติมถึง (ฉบับที่ 13) พ.ศ.2552. เข้าถึงจาก http://web.krisdika.go.th/data/law/law2/%B705/%B705-20-9999-update.pdf. เข้าถึงเมื่อ 1 กรกฎาคม 2563.

สำนักงานกฤษฎีกา. **พระราชกำหนดและขั้นตอนการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น พ.ศ.2542**. เข้าถึงจาก http://www.somsaad.go.th/our-news/law/item/459-law-1. เข้าถึงเมื่อ 1 กรกฎาคม 2563.

สำนักงานกฤษฎีกา. **พระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. 2546 และฉบับที่ 2 (พ.ศ.2562)**. เข้าถึงจาก http://www.ops.moc.go.th/more_news.php?cid=437.เข้าถึงเมื่อ 1 กรกฎาคม 2563.

สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ. (2547). **คู่มือคำอธิบายและแนวทางการปฏิบัติตามพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ.2546**. กรุงเทพฯ: สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ.

องค์การบริหารส่วนตำบลคุ้งน้ำวน. **ข้อมูลพื้นฐานของ**องค์การบริหารส่วนตำบลบ้านบึง อำเภอบ้านคา จังหวัดราชบุรี. เข้าถึงจาก http://www.banbunglocal.go.th/ เข้าถึงเมื่อ 1 กรกฎาคม 2563.

เอมอร พงษ์เกิดลาภ และ สมาน กลิ่นเกสร. (2558). **ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วน ตำบลเกาะเรียน อำเภอพระนครศรีอยุธยา จังหวัดพระนครศรีอยุธยา**. เข้าถึงจาก https://so03.tci-thaijo.org/index.php/JIRGS/article/view/228861 เข้าถึงเมื่อ 1 กรกฎาคม 2563.

ภาษาต่างประเทศ

Best John W. (1983). **Research in Education.** 4th ed. Englewood cliffs: Prentice-Hall, Inc.

Katz Daniel, and Robert L. Kahn. (1987). **The Social Psychology of Organizations.** 2nd ed. New York: John Wiley and Sons.

Krejcie Robert V., and Daryle W. Morgan.“Determining Sample Size for Research Activities,” **Journal for Education and Psychological Management.** November, 1970. 112-197.

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.

Namin, A. (2017). Revisiting customers' perception of service quality in fast food restaurants. **Journal of Retailing and Consumer Services**, 34, 70-81.

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: Dowder Hutchison.

ภาคผนวก

ภาคผนวก ก
เครื่องมือเก็บรวบรวมข้อมูล

แบบสอบถามความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการ
งานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง
ขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านบึง อำเภอบ้านคา จังหวัดราชบุรี

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องที่ตรงกับความเป็นจริง ตามความคิดเห็นของท่าน เพื่อนำข้อมูลที่ได้มาปรับปรุงการให้บริการและแก้ไขข้อบกพร่องในการให้บริการด้านต่าง ๆ

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไป

1. เพศ ☐ 1. ชาย ☐ 2. หญิง

2. จบการศึกษาขั้นสูงสุด

☐ 1. ไม่ได้เรียนหนังสือ ☐ 2. ประถมศึกษา ☐ 3. มัธยมศึกษาตอนต้น ☐ 4. มัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช.
☐ 5. อนุปริญญา / ปวส. ☐ 6. ปริญญาตรี ☐ 7. สูงกว่าปริญญาตรี ☐ 8. อื่นๆ (โปรดระบุ).....

ตอนที่ 2 ความพึงพอใจในการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านบึง อำเภอบ้านคา จังหวัดราชบุรี

ประเด็น	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ 1. ขั้นตอนเป็นไปตามที่ระเบียบกำหนด					
2. การให้บริการเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด					
3. การแจ้งแสดงขั้นตอนและผู้ให้บริการ					
4. แบบฟอร์มมีความชัดเจน และมีตัวอย่างการกรอกแบบฟอร์มหรือคำร้อง					
5. ความเป็นธรรมของการบริการ เช่น เรียงตามลำดับก่อนหลัง มีความเสมอภาคเท่าเทียมกัน					
6. ความสะดวกรวดเร็วในการให้บริการแต่ละขั้นตอน					
ด้านช่องทางการให้บริการ 7. มีการประชาสัมพันธ์การให้บริการ เช่น บอร์ดประชาสัมพันธ์ เสียงตามสาย เว็บไซต์					
8. มีช่องทางการรับฟังความคิดเห็นต่อการให้บริการ เช่น ตู้รับฟังความคิดเห็น เว็บไซต์					
9. การจัดให้มีสายด่วนนายกฯ หรือสายด่วนปลัดฯ					
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ 10. ความสุภาพ กิริยามารยาทของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ					
11. ความเหมาะสมในการแต่งกาย บุคลิกลักษณะของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ					
12. ความเอาใจใส่ กระตือรือร้น และความพร้อมในการให้บริการ					
13. เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เช่น การตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำ ช่วยแก้ปัญหาได้					
14. เจ้าหน้าที่ให้บริการต่อผู้รับบริการเหมือนกันทุกราย โดยไม่เลือกปฏิบัติ					
15. ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ส่วนตัว ฯลฯ					
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก 16. ความสะดวกของสถานที่ตั้งในการเดินทางมารับบริการ					
17. ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น น้ำดื่ม ที่จอดรถ ห้องน้ำ ที่นั่งคอยรับบริการ					
18. ความสะอาด และความเป็นระเบียบเรียบร้อยของสถานที่ให้บริการ					
19. ความเพียงพอของอุปกรณ์ เครื่องมือในการให้บริการ					
20. ป้ายข้อความ ป้ายประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับการให้บริการมีความชัดเจน เข้าใจง่าย					
21. มีสื่อประชาสัมพันธ์/คู่มือและเอกสารให้ความรู้					
22. วัสดุ อุปกรณ์สำหรับการให้บริการมีความทันสมัย					

ตอนที่ 3 ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะในการให้บริการ.....

.....

.....

ขอขอบคุณในความความร่วมมือในการตอบแบบสอบถาม สถาบันวิจัยและพัฒนา มหาวิทยาลัยราชภัฏหมู่บ้านจอมบึง

แบบสอบถามความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการ
งานด้านเทศกิจหรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัย
ขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านบึง อำเภอบ้านคา จังหวัดราชบุรี

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องที่ตรงกับความเป็นจริง ตามความคิดเห็นของท่าน เพื่อนำข้อมูลที่ได้มาปรับปรุงการให้บริการและแก้ไขข้อบกพร่องในการให้บริการด้านต่าง ๆ

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไป

1. เพศ ☐ 1. ชาย ☐ 2. หญิง

2. จบการศึกษาขั้นสูงสุด

☐ 1. ไม่ได้เรียนหนังสือ ☐ 2. ประถมศึกษา ☐ 3. มัธยมศึกษาตอนต้น ☐ 4. มัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช.
☐ 5. อนุปริญญา / ปวส. ☐ 6. ปริญญาตรี ☐ 7. สูงกว่าปริญญาตรี ☐ 8. อื่นๆ (โปรดระบุ).....

ตอนที่ 2 ความพึงพอใจในการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านบึง อำเภอบ้านคา จังหวัดราชบุรี

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

ตอนที่ 3 ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะในการให้บริการ.....

.....

.....

.....

ขอขอบคุณในความความร่วมมือในการตอบแบบสอบถาม

แบบสอบถามความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการ
งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม
ขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านบึง อำเภอบ้านคา จังหวัดราชบุรี

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 ความพึงพอใจในการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านบึง อำเภอบ้านคา จังหวัดราชบุรี

ประเด็น	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ 1. ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยาก สะดวก คล่องตัว					
2. การให้บริการเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด					
3. การให้บริการเป็นไปตามระเบียบที่กำหนด					
4. การแจ้งแผนผังขั้นตอนการให้บริการ					
5. แบบฟอร์มมีความชัดเจน และมีตัวอย่างการกรอกแบบฟอร์มหรือคำร้อง					
6. ความเป็นธรรมของการบริการ เช่น เรียงตามลำดับก่อนหลัง มีความเสมอภาคเท่าเทียมกัน					
7. ความครบถ้วนถูกต้องของการให้บริการ					
ด้านช่องทางการให้บริการ 8. มีการประชาสัมพันธ์การให้บริการ เช่น บอร์ดประชาสัมพันธ์ เสียงตามสาย เว็บไซต์					
9. มีช่องทางการรับฟังความคิดเห็นต่อการให้บริการ เช่น ตู้รับฟังความคิดเห็น เว็บไซต์					
10. การจัดให้มีสายด่วนนายกฯ หรือสายด่วนปลัดฯ					
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ 11. ความสุภาพ กิริยามารยาทของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ					
12. ความเหมาะสมในการแต่งกาย บุคลิกลักษณะของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ					
13. ความเอาใจใส่ กระตือรือร้น และความพร้อมในการให้บริการ					
14. เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เช่น การตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำ ช่วยแก้ปัญหาได้					
15. เจ้าหน้าที่ให้บริการต่อผู้รับบริการเหมือนกันทุกราย โดยไม่เลือกปฏิบัติ					
16. ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ส่วนตัว ฯลฯ					
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก 17. ความสะดวกของสถานที่ตั้งในการเดินทางมารับบริการ					
18. ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น น้ำดื่ม ที่จอดรถ ห้องน้ำ ที่นั่งคอยรับบริการ					
19. ความสะอาดของสถานที่ให้บริการโดยรวม					
20. ความเพียงพอของอุปกรณ์ เครื่องมือในการให้บริการ					
21. สถานที่มีความเป็นระเบียบ สะดวกต่อการติดต่อรอรับบริการ					
22. ป้ายข้อความ ป้ายประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับการให้บริการมีความชัดเจน เข้าใจง่าย					
23. มีสื่อประชาสัมพันธ์/คู่มือและเอกสารให้ความรู้					
24. จุดหรือช่องการให้บริการมีความเหมาะสมและเข้าถึงได้สะดวก					

ตอนที่ 3 ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะในการให้บริการ.....

.....

.....

ขอขอบคุณในความความร่วมมือในการตอบแบบสอบถาม สถาบันวิจัยและพัฒนา มหาวิทยาลัยราชภัฏหมู่บ้านจอมบึง

แบบสอบถามความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการ
งานด้านสาธารณสุข
ขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านบึง อำเภอบ้านคา จังหวัดราชบุรี

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องที่ตรงกับความเป็นจริง ตามความคิดเห็นของท่าน เพื่อนำข้อมูลที่ได้มาปรับปรุงการให้บริการและแก้ไขข้อบกพร่องในการให้บริการด้านต่าง ๆ

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไป

1. เพศ ☐ 1. ชาย ☐ 2. หญิง

2. จบการศึกษาขั้นสูงสุด

☐ 1. ไม่ได้เรียนหนังสือ ☐ 2. ประถมศึกษา ☐ 3. มัธยมศึกษาตอนต้น ☐ 4. มัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช.
☐ 5. อนุปริญญา / ปวส. ☐ 6. ปริญญาตรี ☐ 7. สูงกว่าปริญญาตรี ☐ 8. อื่นๆ (โปรดระบุ).....

ตอนที่ 2 ความพึงพอใจในการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านบึง อำเภอบ้านคา จังหวัดราชบุรี

ประเด็น	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ 1. การให้ความรู้แก่ประชาชนเรื่องโรคพิษสุนัขบ้า โดยใช้วิธีการและช่องทางที่หลากหลาย					
2. มีการฉีดวัคซีนป้องกันโรคพิษสุนัขบ้าสำหรับสุนัขและแมว					
3. การดำเนินการเป็นไปตามมาตรฐานทางสาธารณสุข					
4. การให้บริการเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด					
5. การบริการครอบคลุมทุกพื้นที่					
6. ขั้นตอนการดำเนินการมีความสะดวก รวดเร็ว					
ด้านช่องทางการให้บริการ 7. มีการประชาสัมพันธ์การให้บริการ เช่น บอร์ดประชาสัมพันธ์ เสียงตามสาย เว็บไซต์					
8. มีช่องทางการรับฟังความคิดเห็นต่อการให้บริการ เช่น ตู้รับฟังความคิดเห็น เว็บไซต์					
9. การจัดให้มีสายด่วนนายกฯ หรือสายด่วนปลัดฯ					
10. ช่องการขอรับบริการมีความเหมาะสมและเข้าถึงได้สะดวก					
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ 11. เจ้าหน้าที่ให้บริการอย่างมีกิริยามารยาทที่ดี					
12. เจ้าหน้ามีความเอาใจใส่ กระตือรือร้น และความพร้อมในการให้บริการ					
13. เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เช่น การตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำ ช่วยแก้ปัญหาได้					
14. เจ้าหน้าที่ให้บริการโดยไม่เลือกปฏิบัติ					
15. เจ้าหน้าที่มีความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ส่วนตัว ฯลฯ					
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก 16. วัคซีนป้องกันโรคพิษสุนัขบ้ามีคุณภาพได้มาตรฐาน					
17. วัสดุอุปกรณ์มีเพียงพอต่อการใช้งาน					
18. มีการอำนวยความสะดวกสำหรับประชาชน เช่น การฉีดวัคซีนตามบ้าน					

ตอนที่ 3 ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะในการให้บริการ.....
.....
.....

ขอขอบคุณในความความร่วมมือในการตอบแบบสอบถาม