

## บทนำ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาผลกระทบของ...

โดยมุ่งเน้นไปที่การเปลี่ยนแปลงของ...

ซึ่งจะช่วยให้เราเข้าใจถึง...

## เอกสารอ้างอิง

สมิทธิพร, ก. (2558). การศึกษาผลกระทบของ...

วิไลกุล, น. (2560). การวิเคราะห์เชิงปริมาณของ...

ประจักษ์, ส. (2562). การสำรวจความคิดเห็นของ...

วิไลกุล, น. (2563). การศึกษาความสัมพันธ์ของ...

สมิทธิพร, ก. (2564). การวิจัยเชิงคุณภาพเกี่ยวกับ...

วิไลกุล, น. (2565). การศึกษาเชิงทดลองเกี่ยวกับ...

ประจักษ์, ส. (2566). การวิจัยเชิงสถิติเกี่ยวกับ...

สมิทธิพร, ก. (2567). การศึกษาเชิงเปรียบเทียบเกี่ยวกับ...

วิไลกุล, น. (2568). การวิจัยเชิงสหสัมพันธ์เกี่ยวกับ...

## เอกสารอ้างอิง

- แก้วมณี กิ่งเงิน. (2549). คุณภาพการให้บริการของโรงพยาบาลลพบุรี. วิทยานิพนธ์ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยราชภัฏวไลยอลงกรณ์.
- คณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ (กพร.). (2547). การสร้างความพึงพอใจต่อการรับบริการของประชาชน. กรุงเทพฯ: คณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ.
- จิตาภา ไทใหญ่ไสมานัง. (2549). คุณภาพบริการของโรงแรมในเขตอำเภอเมือง จังหวัดอุดรธานี. การศึกษาค้นคว้าอิสระบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม.
- จิตตินันท์ เดชะคุปต์. (2540). “ความรู้เบื้องต้นเกี่ยวกับจิตวิทยาการบริการ” ในเอกสารการสอนชุดวิชาจิตวิทยาการบริการ หน่วยที่ 1. นนทบุรี: สาขาวิชาคหกรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช
- ชิษณุทัศน์ พิชยประภาพัฒน์. (2558). คุณภาพการให้บริการของสำนักงานบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร. วิทยานิพนธ์ปริญญารัฐศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชารัฐศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร.
- दनัย เทียนพุด. (2545). การออกแบบและพัฒนาความรู้ในองค์กร. พิมพ์ครั้งที่ 2. กรุงเทพฯ: นาโกต้า จำกัด.
- นายิกา เด็ดขุนทด. (2549). ห้องสมุดกับการบริการคุณภาพ. วารสารอินฟอรมเมชัน. 13(2), 70-84 กรกฎาคม-ธันวาคม.
- นันทวุฒิ อินทร์งาม. (2560). ความพึงพอใจต่อการให้บริการของศูนย์วิทย์พัฒนา มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช อุดรธานี. อุดรธานี: มหาวิทยาลัยราชภัฏอุดรธานี.
- น้ำลิน เทียมแก้ว. (2556). ความพึงพอใจต่อคุณภาพการบริการของสำนักวิทยบริการ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม ประจำปีการศึกษา 2555. มหาสารคาม: สำนักวิทยบริการ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม.
- บังอร รัตนมณี และ กัญญา เจริญศักดิ์. (2551). ความพึงพอใจของนักศึกษาที่มีต่องานบริการการศึกษา วิทยาลัยเทคโนโลยีอุตสาหกรรม สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ. กรุงเทพฯ: สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ.
- บุญชม ศรีสะอาด. (2545). การวิจัยเบื้องต้น. พิมพ์ครั้งที่ 7. กรุงเทพฯ: สุวีริยาสาส์น
- ปรัชญา เวสารัชช. (2540). บริการประชาชนทำได้ไม่ยาก (ถ้าอยากทำ). กรุงเทพฯ: สำนักนายกรัฐมนตรี.
- ปิยะนุช สุจิต. (2553). ความพึงพอใจในการใช้บริการศูนย์วิทยบริการ. กรุงเทพฯ: ศูนย์วิทยบริการ มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา.
- พิสิทธิ์ พิพัฒน์โกคากุล. (2546). ขั้นตอนของคุณภาพบริการ โปรดักส์ทิวดี. วารสารจุฬาคคุณภาพ: ฉบับที่ 4,1-2.
- พีรสิทธิ์ คำนวนศิลป์. (2541). การบริการสู่ความเป็นเลิศ. หนังสือที่ระลึกประจำปี เล่มที่ 10 กรุงเทพฯ. สถาบันข้าราชการพลเรือน.

- มยุรา ชูทอง. (2550). คุณภาพการให้บริการของบุคลากรกองแผนงาน มหาวิทยาลัยแม่โจ้.  
วิทยานิพนธ์ปริญญาศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาบริหารการพัฒนา มหาวิทยาลัยแม่โจ้
- รัตนะ บัวสนธ์. (2556). วิจัยเชิงคุณภาพทางการศึกษา. พิมพ์ครั้งที่ 4. กรุงเทพฯ:  
สำนักพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
- ลักษณะวรรณ พวงไม่มีมิ่ง. (2545). ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของราษฎรผู้พิทักษ์ป่าประจำ  
หน่วยป้องกันรักษาป่าจังหวัดแพร่. วิทยานิพนธ์ปริญญาวิทยาศาสตรมหาบัณฑิต  
สาขาวิชาการบริหารทรัพยากรป่าไม้ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.
- ว.วชิรเมธี. (2552). “งานสัมฤทธิ์ ชีวิตรื่นรมย์”. กรุงเทพฯ: สำนักพิมพ์ปราม พับลิชชิ่ง จำกัด
- วรัชยา ศิริวัฒน์. (2547). การประเมินประสิทธิภาพการให้บริการของงานบริการการศึกษาคณะ  
รัฐศาสตร์ มหาวิทยาลัยรามคำแหง, วารสารวิจัย 7(2),149.
- วสันต์ รักแผน. (2550). คุณภาพการให้บริการของสำนักงานประกันสังคม จังหวัดปทุมธานี.  
วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาบริหารธุรกิจ  
มหาวิทยาลัยราชภัฏวไลยอลงกรณ์ ในพระราชูปถัมภ์
- วันชัย แก้วศิริโกมล. (2550). ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของสำนักงาน  
เขตทุ่งครุกรุงเทพมหานคร. ปัญหาพิเศษปริญญารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต  
สาขาวิชาการบริหารทั่วไป มหาวิทยาลัยบูรพา.
- วารินทร์ สิ้นสูงสุด. (2549). การบริการของโรงพยาบาล. กรุงเทพฯ: วันทิพย์.
- วิฑูรย์ สิมะโชคดี. (2544). คุณภาพคือความยั่งยืน. กรุงเทพฯ: สมาคมส่งเสริมเทคโนโลยี.
- วิสาชา ลายชื่น. (2548). ความพึงพอใจของลูกค้าต่อคุณภาพการบริการบริษัทหลักทรัพย์ไทย  
ในจังหวัดเชียงใหม่. วิทยานิพนธ์ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาบริหารธุรกิจ  
มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.
- วีรพงษ์ เฉลิมดิระรัตน์. (2543). คุณภาพในการบริการ 1. พิมพ์ครั้งที่ 4. กรุงเทพฯ:  
สำนักพิมพ์ ส.ส.ท.
- สมคิด จุมทอง. (2528). ความคิดเห็นของผู้บริหารและอาจารย์ที่เกี่ยวกับการปฏิบัติงานของ  
ผู้บริหารโรงเรียนมัธยมศึกษาขนาดใหญ่ สังกัดกรมสามัญศึกษา ในเขตการศึกษา 6.  
วิทยานิพนธ์ปริญญาครุศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการบริหารการศึกษา  
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- สมชาติ กิจยรรยง. (2555). สร้างชีวิต สร้างธุรกิจ ด้วยบริการ. กรุงเทพฯ: คอนเซ็ปท์พริ้นท์ จำกัด
- สมบัติ สาสิเสาร์. (2545). ปัจจัยที่มีผลต่อคุณภาพการให้บริการของโรงพยาบาลเอกชนในภาค  
ตะวันออกเฉียงเหนือ. วิทยานิพนธ์ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต  
สาขาวิชาวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช.
- สมวงศ์ พงศ์สถาพร. (2550). เคล็ดไม่ลับการตลาดบริการ. พิมพ์ครั้งที่ 2. กรุงเทพฯ:  
ยูบีซีแอล บุ๊คส์.
- สาโรช ไสสมบัติ. (2551). ความพึงพอใจในการทำงานของครูอาจารย์โรงเรียนมัธยมศึกษา สังกัด  
กรมสามัญศึกษา จังหวัดร้อยเอ็ด. วิทยานิพนธ์การศึกษามหาบัณฑิต  
สาขาวิชาการบริหารการศึกษา มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ มหาสารคาม.

- สมิต สัจฉกร. (2542). การต้อนรับและบริการที่เป็นเลิศ. กรุงเทพฯ: วิทยุชน.
- สุขสันต์ บุญยากร. (2549). การพัฒนาคุณภาพการให้บริการ ในปกครองจังหวัดนนทบุรี. นนทบุรี: ปกครองจังหวัดนนทบุรี
- สุขุม นวลสกุล. (2538). การทำงานที่ดีต้องมีหัวใจบริการ. กรุงเทพฯ: ธรรมนิติ
- สุดาดวง เรืองรุจิระ. (2541). หลักการตลาด. พิมพ์ครั้งที่ 7. กรุงเทพฯ: ประกายพริก.
- สุนันทา ทวีผล. (2550). ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการด้านให้คำปรึกษา  
แนะนำปัญหาตามกฎหมายของสำนักงานอัยการพิเศษฝ่ายช่วยเหลือทางกฎหมาย 3  
(สคช.). ปัญหาพิเศษปริญญารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการบริหารทั่วไป  
มหาวิทยาลัยบูรพา
- สิน พันธุ์พินิจ. (2549). เทคนิคการวิจัยทางสังคมศาสตร์. กรุงเทพฯ: วิทยพัฒน์.
- สุภากร จันทวานิช. (2549). วิธีการวิจัยเชิงคุณภาพ. พิมพ์ครั้งที่ 14. กรุงเทพฯ:  
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
- สุมาลี สังข์ศรี. (2546). การจัดการศึกษานอกระบบด้วยวิธีการศึกษาทางไกลเพื่อการศึกษาตลอด  
ชีวิต: นนทบุรี มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช.
- สิริอัจฉรา ทิพย์วงศ์. (2550). คุณภาพการให้บริการของบุคลากรกองวิเทศสัมพันธ์  
มหาวิทยาลัยแม่โจ้. วิทยานิพนธ์ปริญญาศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการบริหารการพัฒน  
มหาวิทยาลัยแม่โจ้.
- Applewhite, P. B. (1965). *Organization Behavior* Englewood Cliffs. New York :  
Prentice Hall.
- Kotler, Philip. (2000). *Marketing management: Analyzing consumer marketing and  
Buyer behavior (The Millennium)*. New Jersey: Prentice Hall
- Millet, John D. 1954. *Management in the Public Service*. New York : McGraw-Hill.
- Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (1985). A Conceptual Model of  
Service Quality and Its Implications for Future Research. *Journal of  
Marketing*, 49, .: 41 - 50.
- Parasuraman, Berry and Zeithaml. 1990. "Understanding Customer Expectations of  
Service." *Sloan Management Review*.
- Stanton, E. J. (1994). *Personnel Management Competencies of Selected Public  
School Superintendents*. Doctoral dissertation, Education of doctor,  
Education Administration. University of South Dakota

ภาคผนวก



แบบสอบถามสำรวจความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของ  
องค์การบริหารส่วนตำบลนาชุมแสง อำเภอทุ่งฝน จังหวัดอุดรธานี  
งานบริการด้าน.....ประจำปีงบประมาณ 2564

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

กรุณาทำเครื่องหมาย ✓ ใน  ที่ท่านต้องการหรือเติมค่าลงในช่องว่าง

1. เพศ  1. ชาย  
 2. หญิง
2. อายุ  1. ไม่เกิน 20 ปี  
 2. 21-30 ปี  
 3. 31-50 ปี  
 4. 51-60 ปี  
 5. 60 ปีขึ้นไป
3. ระดับการศึกษา  1. ประถมศึกษา/ไม่ได้เรียน  
 2. มัธยมศึกษาตอนต้น  
 3. มัธยมปลาย/ปวช.  
 4. อนุปริญญา/ปวท./ปวส.  
 5.ปริญญาตรี  
 6. สูงกว่าปริญญาตรี
4. อาชีพ  1. ข้าราชการ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ  
 2. ค้าขาย/ธุรกิจส่วนตัว/เจ้าของกิจการ  
 3. เกษตรกร  
 4. พนักงานบริษัท  
 5. นักเรียน/นักศึกษา  
 6. รับจ้างทั่วไป  
 7. แม่บ้าน/พ่อบ้าน/เกษียณ

ขอขอบคุณทุกท่านที่ตอบแบบสอบถาม 😊

ตอนที่ 2 ความพึงพอใจในการให้บริการ

โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ในช่องที่ตรงกับระดับความพึงพอใจมากที่สุด

ด้านที่	ประเด็นความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ				
		มากที่สุด (5)	มาก (4)	ปานกลาง (3)	น้อย (2)	น้อยที่สุด (1)
<b>1.</b>	<b>ด้านขั้นตอนการให้บริการ</b>					
	1.1 การให้บริการเป็นระบบไม่ยุ่งยากซับซ้อน และมีความคล่องตัว					
	1.2 ความรวดเร็วในการให้บริการ					
	1.3 ความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจง และแนะนำขั้นตอนในการให้บริการ					
	1.4 การให้บริการตามลำดับก่อนหลัง					
	1.5 ความสะดวกที่ได้รับจากการบริการแต่ละขั้นตอน					
	1.6 ระยะเวลาการให้บริการรวดเร็วเหมาะสม					
<b>2.</b>	<b>ด้านช่องทางการให้บริการ</b>					
	2.1 มีช่องทางการให้บริการที่หลากหลายและเพียงพอ					
	2.2 ช่องทางการให้บริการมีความสะดวก และรวดเร็ว					
	2.3 มีการใช้เทคโนโลยีและอุปกรณ์ที่ทันสมัยในการให้บริการ					
	2.4 มีการให้บริการนอกเวลาราชการ					
	2.5 มีหน่วยเคลื่อนที่ในการให้บริการ					
<b>3.</b>	<b>ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ</b>					
	3.1 ความสุภาพ กิริยามารยาทของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ					
	3.2 ความเหมาะสมในการแต่งกาย บุคลิก ลักษณะท่าทางของเจ้าหน้าที่					
	3.3 ความเอาใจใส่ กระตือรือร้น และความพร้อม ของเจ้าหน้าที่					
	3.4 เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการเป็นอย่างดี					
	3.5 เจ้าหน้าที่ให้บริการต่อผู้รับบริการเหมือนกันทุกราย โดยไม่เลือกปฏิบัติ					
	3.6 ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่					
<b>4.</b>	<b>ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก</b>					
	4.1 มีป้าย/สัญลักษณ์/ประชาสัมพันธ์ บอกจุดบริการชัดเจนและเข้าใจง่าย					
	4.2 มีวัสดุ อุปกรณ์ เครื่องมือ ที่มีคุณภาพและทันสมัย					
	4.3 มีวัสดุ อุปกรณ์ เครื่องมือ เพียงพอต่อการให้บริการ					
	4.4 มีสิ่งอำนวยความสะดวกเพียงพอ เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ ที่นั่งคอย ฯลฯ					
	4.5 การจัดสถานที่และอุปกรณ์ เป็นระเบียบ สะดวกต่อการใช้บริการ					

ตอนที่ 3 ข้อเสนอแนะอื่นๆ (ถ้ามี)

3.1 “จุดเด่น” ของการให้บริการที่ท่านรู้สึกประทับใจที่สุด.....

.....

3.2 “จุดที่ควรปรับปรุง” ของการให้บริการ.....

.....

3.3 ข้อเสนอแนะเพิ่มเติม.....

.....