



บรรณานุกรม

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยราชภัฏสุราษฎร์ธานี

Copyright© Suratthani Rajabhat University

All Right Reserved

## บรรณานุกรม

- การประปาส่วนภูมิภาค. (2542). **อำนาจและหน้าที่ของส่วนงานการประปาส่วนภูมิภาคสาขา** (ออนไลน์). เข้าถึงได้จาก : <http://www.pwa.co.th/contents/about/region> [2557, สิงหาคม 5]
- \_\_\_\_\_. (2547). **กว่าจะมาเป็น กปภ.** (ออนไลน์). เข้าถึงได้จาก : <http://www.pwa.co.th/> [2557, สิงหาคม 5]
- \_\_\_\_\_. (2552). **โครงสร้างการบริหารงานการประปาส่วนภูมิภาค** (ออนไลน์). เข้าถึงได้จาก : <http://www.pwa.co.th/> [2557, สิงหาคม 5]
- กุลชน ธนาพงศธร. (2548). **แนวคิดทั่วไปเกี่ยวกับนโยบายสาธารณะ.** กรุงเทพฯ : สารมวลชน.
- เกียรติคุณ จีรกาลวสาน. (2555). **ปัจจัยที่ส่งผลต่อการให้บริการ : กรณีศึกษาการประปาส่วนภูมิภาคในพื้นที่จังหวัดปทุมธานี.** การค้นคว้าอิสระบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี
- คำนวน เล่าไพบูรณ์กิจเจริญ. (2555). **ประสิทธิผลในการให้บริการสาธารณะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น: กรณีศึกษาการให้บริการสาธารณะของเทศบาลตำบลหมอนนาง อำเภอพนัสนิคม จังหวัดชลบุรี.** งานนิพนธ์รัฐศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการทรัพยากรเพื่อความมั่นคง มหาวิทยาลัยบูรพา.
- จิตตินันท์ เดชะคุปต์. (2548). **ความรู้เบื้องต้นเกี่ยวกับจิตวิทยาบริการในมหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาราช.** นนทบุรี : มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาราช.
- ชาญณรงค์ วิริยะสิทธิ์. (2546). **การให้บริการของพนักงานเทศบาลตำบลท่าช้าง จังหวัดจันทบุรีในทัศนะของประชาชนผู้ใช้บริการ.** ปัญหาพิเศษรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยบูรพา.
- ชวงค์ ฉายะบุตร. (2546). **การปกครองส่วนท้องถิ่น เอกสารประกอบการสัมมนาวิชาการ 22 มีนาคม 2547.**
- \_\_\_\_\_. (2549). **การให้บริการแบบครบวงจรและแนวทางการให้บริการเชิงรุกของกรมการปกครอง.** วารสารเทศบาล, 88 : 8 - 20.
- เชิดศักดิ์ ชูศรี. (2549). **ท้องถิ่นกับการให้บริการประชาชนแบบเชิงรุก. ท้องถิ่นสาร, 33.**
- ถาวร อำไพ. (2554). **ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการของพนักงานท่าอากาศยานตรัง.** การค้นคว้าอิสระรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏวไลยอลงกรณ์.

- ทองใบ สุดซารี. (2546). **ทฤษฎีองค์การวิเคราะห์แนวความคิดทฤษฎีและการประยุกต์**. กรุงเทพฯ: คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏอุบลราชธานี.
- เทพศักดิ์ บุญยรัตพันธุ์. (2536). **ปัจจัยที่ส่งผลต่อการสร้างประสิทธิผลของการนำนโยบายไปปฏิบัติ : กรณีศึกษาสำนักงานเขตกรุงเทพมหานคร**. วิทยานิพนธ์พัฒนบริหารศาสตรดุษฎีบัณฑิต สาขาการบริหารการพัฒนา สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.
- ธีรพัฒน์ พิเชฐวงศ์. (2546). **ประสิทธิผลการฝึกอบรมหลักสูตรนักบริหารงานที่ดินระดับสูง รุ่นที่ 19 ประจำปี พ.ศ. 2545 ของกรมที่ดิน กระทรวงมหาดไทย**. วิทยานิพนธ์เศรษฐศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาเศรษฐศาสตร์การศึกษา มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.
- นันทวัฒน์ ปรมาณนท์. (2546). **การปกครองส่วนท้องถิ่น**. กรุงเทพฯ : วิทยุชน.
- นายิกา เดิดขุนทด. (2549). **LibQUAL+TM เครื่องมือประเมินคุณภาพบริการห้องสมุดยุคใหม่**. วารสารอินฟอร์เมชั่น, 13 (2).
- นิลุบล เฟ็งพานิช. (2539). **ความพึงพอใจของประชาชนต่อระบบและกระบวนการให้บริการของสำนักงานเขตกรุงเทพมหานคร**. วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต คณะบริหารธุรกิจ สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.
- บรรจง กาญจนาคุล. (2549). **คำบรรยายกฎหมายปกครอง**. กรุงเทพฯ: จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- บุญเรือง โปธินิล. (2551). **คุณภาพการให้บริการสาธารณะของกองช่างองค์การบริหารส่วนจังหวัดเชียงใหม่**. การค้นคว้าอิสระรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.
- ประภาพร สุขุมวิริยะกุล. (2546). **แนวทางการพัฒนาคุณภาพการบริการ : ศึกษากรณีธนาคารออมสินสาขานันท อำเภอมือง จังหวัดกาฬสินธุ์**. วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยมหาสารคาม.
- ประมุข วิจารณ์ปรีชก. (2546). **ประสิทธิภาพของระบบและกระบวนการให้บริการของกรุงเทพมหานคร เขตบางซื่อ**. วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาพัฒนาสังคม สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.
- ประยูร กาญจนาคุล. (2546). **บริการสาธารณะกับการปฏิรูประบบราชการไทย**. กรุงเทพฯ : โรงพิมพ์ส่วนท้องถิ่น.
- \_\_\_\_\_. (2549). **คำอธิบายกฎหมายปกครอง**. กรุงเทพฯ : สำนักพิมพ์จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- ปรัชญา เวสารัชช. (2547). **การเพิ่มประสิทธิภาพในการให้บริการประชาชน**. กรุงเทพฯ : สำนักพิมพ์จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- ปราณี อินทวงศ์. (2550). **ประสิทธิผลการให้บริการของเทศบาลตำบลบางกะดี อำเภอมือง จังหวัดปทุมธานี**. วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาสังคมศาสตร์เพื่อการพัฒนา มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนคร.

- ปราโมทย์ สัจจรักษ์. (2546). **นโยบายด้านการทะเบียนของกรมการปกครอง : ศึกษาเฉพาะกรณี ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการ.** กรุงเทพฯ : จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- ปิ่นรัตน์ ผ่องราศี. (2550). **การประเมินคุณภาพการให้บริการของศาลจังหวัดร้อยเอ็ด แผนกคดีเยาวชนและครอบครัว.** วิทยานิพนธ์รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชานโยบายสาธารณะ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม.
- ปิยพรรณ กลั่นกลิ่น. (2547). **คุณภาพบริการ.** วารสารวิทยาการจัดการ, 9 (1) : 35.
- พจนา ดวงชาทม. (2547). **ประสิทธิผลการดำเนินงานส่งเสริมสุขภาพของสถานีนอมนัย ในจังหวัดมหาสารคาม.** วิทยานิพนธ์สาธารณสุขศาสตรมหาบัณฑิต สาขาบริหารสาธารณสุข บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยขอนแก่น.
- พิทยา บวรวัฒนา. (2546). **ทฤษฎีองค์การสาธารณสุข.** กรุงเทพฯ : ศักดิ์โสภณาการพิมพ์.
- พิสนุ พองสี. (2552). **การสร้างและพัฒนาเครื่องมือการวิจัย.** กรุงเทพฯ : ด้านสุทธาการพิมพ์
- พีรสิทธิ์ คำนวนศิลป์. (2546). **ศักยภาพการบริหารขององค์การบริหารส่วนตำบล.** กรุงเทพฯ : NECTEC.
- พีระพล เดชบุญ. (2555). **ประสิทธิผลการให้บริการสาธารณสุขชุมชนของสถานีนอมนัยในเขตอำเภอเดชอุดม จังหวัดอุบลราชธานี.** การค้นคว้าอิสระรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์ คณะรัฐศาสตร์ มหาวิทยาลัยอุบลราชธานี.
- เพ็ญพิรุณ คำภูษา. (2550). **การศึกษาความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการสาธารณสุขของเทศบาลตำบลศรีพนา อำเภอเซกา จังหวัดหนองคาย.** วิทยานิพนธ์รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม.
- ยุท ใภยวรรณ. (2551). **วิเคราะห์ข้อมูลวิจัย 4.** กรุงเทพฯ : พิมพ์ดี.
- จรเวช ไทวนิชย์. (2550). **การประเมินประสิทธิผลโครงการ 30 บาทรักษาทุกโรค กรณีศึกษาอำเภอเมือง จังหวัดอุดรธานี.** วิทยานิพนธ์รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยราชภัฏอุดรธานี.
- วัชร เสริฐสมใจ. (2550). **ประสิทธิผลในการให้บริการสาธารณสุขของเทศบาลตำบลท่าข้าม อำเภอฮอด จังหวัดเชียงใหม่.** การค้นคว้าอิสระรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการปกครองท้องถิ่น บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.
- วิรัช นิภาวรรณ. (2548). **การบริหารจัดการและการบริหารการพัฒนาขององค์กรตามรัฐธรรมนูญ และหน่วยงานของรัฐ.** กรุงเทพฯ : นิติธรรม.
- วีรพงษ์ เฉลิมจิระรัตน์. (2546). **คุณภาพการให้บริการ.** กรุงเทพฯ : สมาคมส่งเสริมเทคโนโลยี (ไทย - ญี่ปุ่น).

- ศิริรัตน์ ใจชุ่ม. (2551). **คุณภาพการให้บริการประชาชนทั้งระบบของสถานีตำรวจภูธรแม่สาย จังหวัดเชียงราย** (ออนไลน์). เข้าถึงได้จาก [http://tdc.thailis.or.th/tdc/sendmail.php?option \[2553, เมษายน 1\]](http://tdc.thailis.or.th/tdc/sendmail.php?option [2553, เมษายน 1])
- ศิริวรรณ เสรีรัตน์. (2549). **การบริหารสำนักงานแบบใหม่**. กรุงเทพฯ : ดวงกมล.
- ศุภสิทธิ์ โตศุภวรรณ. (2547). **ประสิทธิผลการให้บริการประชาชน ศึกษาเฉพาะกรณี สำนักงานโยธา กรุงเทพมหานคร. ปัญหาพิเศษรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการบริหารทั่วไป มหาวิทยาลัยบูรพา.**
- สมคิด เลิศไพฑูรย์. (2547). **กฎหมายการปกครองท้องถิ่น**. กรุงเทพฯ : สำนักพิมพ์คณะรัฐมนตรี และราชกิจจานุเบกษา.
- สมชาติ กิจยรรยง. (2546). **ยุทธวิธีบริการครองใจลูกค้า**. กรุงเทพฯ : ธีระป้อมวรรณกรรม.
- สมชาย ดาราย. (2549). **การประเมินคุณภาพการบริการของสำนักงานประปาพระนครศรีอยุธยา จังหวัดพระนครศรีอยุธยา. วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาการตลาด มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนคร.**
- สมวงศ์ พงศ์สถาพร. (2550). **Hitech marketing**. กรุงเทพฯ : ยูบีซีแอลบุ๊กส์.
- สมิต สัจฉกร. (2546). **การต้อนรับและการบริการที่เป็นเลิศ**. กรุงเทพฯ : สายธาร.
- สิรภัทร เหล่าโกธา. (2555). **ประสิทธิผลในการปฏิบัติงานด้านขยะขององค์การบริหารส่วนตำบล กุฏไฉ่ อำเภอพนัสนิคม จังหวัดชลบุรี. งานนิพนธ์รัฐศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการทรัพยากรเพื่อความมั่นคง มหาวิทยาลัยบูรพา.**
- สุกัญญา โอภาสกุล. (2544). **ประสิทธิผลการให้บริการประชาชน : ศึกษาเฉพาะกรณีงานของฝ่ายทะเบียน กรุงเทพมหานคร. วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขารัฐศาสตร์ มหาวิทยาลัยรามคำแหง.**
- สุณีย์ ล่องประเสริฐ. (2547). **ระเบียบวิธีวิจัย**. สุราษฎร์ธานี : ศูนย์เอกสารและตำรา มหาวิทยาลัยราชภัฏสุราษฎร์ธานี.
- สุดจิต จันทรประทีน. (2546). **ประสิทธิภาพในการให้บริการแก่ประชาชนของกรุงเทพมหานคร. วิทยานิพนธ์รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยรามคำแหง.**
- สุรางค์ มุสิกวัตร. (2551). **ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการบริการของสำนักงานทะเบียน อำเภอเมือง จังหวัดประจวบคีรีขันธ์. ภาคนิพนธ์รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบุรี.**
- สุรีย์ พลุกษาประดับกุล. (2547). **ประสิทธิภาพการให้บริการแบบจุดเดียวเบ็ดเสร็จของสำนักงานเขตหนองแขม กรุงเทพมหานคร. ปัญหาพิเศษรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการบริหารทั่วไป มหาวิทยาลัยบูรพา.**

- เสาวมาศ เลื่อนนาดี. (2546). **การพัฒนาคุณภาพการบริการของโรงพยาบาลชุมชน**. วิทยานิพนธ์  
 พยาบาลศาสตรดุษฎีบัณฑิต คณะพยาบาลศาสตร์ มหาวิทยาลัยขอนแก่น.
- อดิศรา เกิดทอง. (2546). **ความมีประสิทธิภาพในการให้บริการสาธารณสุขของเทศบาลเมืองอุดรดิตถ์.  
 ความมีประสิทธิภาพในการให้บริการสาธารณสุขของเทศบาลเมืองอุดรดิตถ์**. วิทยานิพนธ์  
 รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.
- อนิรุทย์ ต้นตัญญูทรัพย์. (2554). **การศึกษาระดับความพึงพอใจของประชาชนและประสิทธิผลการให้  
 บริการสาธารณสุขของเทศบาลเมืองสมุทรสงคราม**. วิทยานิพนธ์รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต  
 สาขาการบริหารและพัฒนาประชาคมเมืองและชนบท มหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบุรี.
- อนุวัฒน์ ศุภชุติกุล. (2547). **นโยบายสาธารณสุขเพื่อสุขภาพ**. นนทบุรี : สถาบันวิจัยระบบสาธารณสุข.
- อภิรักษ์ จันทะนี. (2547). **การใช้สถิติสำหรับวิจัยธุรกิจ**. พระนครศรีอยุธยา : มหาวิทยาลัย  
 ราชภัฏพระนครศรีอยุธยา.
- อุดมพร สุนทรฉายา. (2547). **ศึกษาประสิทธิผลของการให้บริการประชาชนแบบศูนย์บริการ  
 จุดเดียวเบ็ดเสร็จ กรณีศึกษาประชาชนผู้มาขอรับบริการ ณ สำนักงานเขตหลักสี่  
 กรุงเทพมหานคร**. กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนคร.
- อุทัย ชันโอฬาร. (2547). **ประสิทธิผลในการจัดการขยะมูลฝอยขององค์การบริหารส่วนตำบล :  
 ศึกษากรณีองค์การบริหารส่วนตำบล อำเภอสามพราน จังหวัดนครปฐม**. กรุงเทพฯ:  
 มหาวิทยาลัยรามคำแหง.
- Born. (1994). **Behavior in Organization**. New Jersey : Prentice-Hall
- Buzzell, T. Gale. (1985). Market Share-A Key to Profitability. **Harvard Business Review**  
 53 (January - February) : 97 - 106.
- Coulter, P. B. (1978). Policy Science : The Perspective of Policy Research Institutes.  
**Policy Studies Journal**, 6, 3, University of Colorado Denver March 1978, :  
 238 - 245.
- Crosby, P. B. (1988). **Quality is Free**. New York : McGraw-Hill Cronin, J. J. and Taylor,  
 S. A.: A Re-examination and Extension.
- Elihu, K. & Damet, B. (1973). **Bureaucracy as Problem for Sociology and Society**. n.a.
- Gronroos, C. (1984). **A Service Quality Model and Its Marketing Implications**. MCB  
 UP.
- \_\_\_\_\_. (1990). **Service Management and Marketing**. Lexington, Ma. : Lexington  
 Books.

- Hansberry, J, F. (2005). **Exploration of Collaboration and Organizational Effectiveness in Denver County Human Service Nonprofit Organizations**. Doctoral Dissertation, University of Pittsburgh.
- Hoffman, K. & Bateson, G. (2006). **Services Marketing**. Thomson /South-Western
- Howat, G. (2002). Trends in Service Quality, Customer Satisfaction and Behavioral Intentions of Australian Aquatic Centre Customers, 1999 -2001. **Annals of Leisure Research**, 5 : 51 -64.
- Kabowiak, P. (2003). Marketing a Technical Business. **Journal of Water Supply**, 3(1 - 2) : 433 - 440.
- Millet, John D. (1954). **Management in the Public Service**. New York : McGraw-Hill.
- Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., and Berry, L. L. (1985). Refinement and Reassessment of the SERVQUAL Scale. **Journal of Retailing**.
- Posey, James A. (2009) Student Perceptions and Expectations of Library Services Quality and User Satisfaction at Walters State Community College. **Dissertation Abstracts International**.
- Sharon Eng. (2005). **Toward a definition and development of NGO organizational effectiveness in Indonesia : An unfolding Journey**. Thesis (Ph.D. Business and Management) University of South Australia.

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยราชภัฏสุราษฎร์ธานี

Copyright© Suratthani Rajabhat University

All Right Reserved



ภาคผนวก

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยราชภัฏสุราษฎร์ธานี

Copyright© Suratthani Rajabhat University

All Right Reserved





ภาคผนวก ก  
ค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยราชภัฏสุราษฎร์ธานี

Copyright© Suratthani Rajabhat University

All Right Reserved

ตารางค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม (สัมประสิทธิ์อัลฟาของครอนบาค) เรื่องประสิทธิผล  
การให้บริการสาธารณะ กรณีศึกษา การประปาส่วนภูมิภาคสาขาสุราษฎร์ธานี  
อำเภอเมือง จังหวัดสุราษฎร์ธานี

ลำดับ	ด้าน	ค่าความ เชื่อมั่น
<b>1 ด้านความไว้วางใจของการบริการ</b>		
1.	น้ำประปามีความสะอาดปลอดภัย ( มีกลิ่นคลอรีนเล็กน้อย)	0.967
2.	น้ำประปามีคุณภาพ (ใส บริสุทธิ์ ไม่มีสิ่งใดเจือปน )	0.968
3.	น้ำไหลสม่ำเสมอ (มีน้ำประปาใช้ทุกช่วงเวลา)	0.968
4.	แรงดันน้ำดี (ไหลขึ้นชั้น 2 อย่างสม่ำเสมอ)	0.967
<b>2. ด้านกระบวนการขั้นตอนในการให้บริการ</b>		
5.	การติดต่อขอรับบริการมีเจ้าหน้าที่คอยแนะนำและอำนวยความสะดวก	0.967
6.	มีการติดป้าย/เอกสาร ประกาศ ประชาสัมพันธ์ขั้นตอนในการติดต่อที่ชัดเจน เช่น การชำระค่าน้ำประปา การขอติดตั้งน้ำประปา	0.968
7.	มีการให้บริการเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด	0.967
8.	มีการให้บริการเป็นไปตามลำดับก่อนหลัง อย่างยุติธรรม	0.966
9.	มีการประกาศแจ้งกำหนดระยะเวลาการซ่อมท่อแตกท่อร์วให้ทราบล่วงหน้า	0.967
10.	มีการส่งใบแจ้งหนี้ค่าน้ำประปาตรงตามวันเวลาที่กำหนด	0.966
11.	การแจ้งใบแจ้งหนี้ค่าน้ำประปา มีความถูกต้อง	0.967
12.	การให้บริการในปัจจุบันมีความเหมาะสม	0.966
<b>4. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ</b>		
13.	เจ้าหน้าที่ ให้คำปรึกษาแนะนำ ชี้แจงเกี่ยวกับการให้บริการ	0.966
14.	เจ้าหน้าที่ ยิ้มแย้มแจ่มใส ในการให้บริการ	0.967
15.	เจ้าหน้าที่ ให้บริการด้วยความเต็มใจ	0.967
16.	เจ้าหน้าที่ให้บริการแก่ผู้รับบริการทุกคนอย่างเท่าเทียมกัน	0.966
17.	เจ้าหน้าที่มีจำนวนพอเพียงสำหรับการให้บริการไม่รอนานเกินไป	0.966
18.	มีความพอเพียงของเจ้าหน้าที่ในการให้บริการ	0.967
19.	มีความพอเพียงของเจ้าหน้าที่ในการให้บริการ	0.966

ลำดับ	ด้าน	ค่าความ เชื่อมั่น
<b>6. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก</b>		
20.	ทำเลที่ตั้ง มีความสะดวกสบายในการติดต่อหรือขอรับบริการ	0.966
21.	มีเอกสารแนะนำการให้บริการไว้อย่างชัดเจนเข้าใจง่าย	0.966
22.	มีแผนผังแสดงขั้นตอนการให้บริการ และการติดต่อไว้อย่างชัดเจน	0.967
23.	มีที่นั่งเพียงพอสำหรับผู้มาขอรับบริการ	0.967
24.	สถานที่จอดรถมีความเพียงพอ	0.966
	<b>รวมทั้ง 4 ด้าน</b>	<b>0.966</b>



ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยราชภัฏสุราษฎร์ธานี

Copyright© Suratthani Rajabhat University

All Right Reserved



ภาคผนวก ข

การประเมินความสอดคล้องแบบสอบถาม (IOC)

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยราชภัฏสุราษฎร์ธานี

Copyright© Suratthani Rajabhat University

All Right Reserved

ตารางการวิเคราะห์ค่าดัชนีความสอดคล้องระหว่างข้อคำถามกับลักษณะที่จะวัด (IOC)  
 ของแบบสอบถาม เรื่องประสิทธิผลการให้บริการสาธารณสุข กรณีศึกษา การประชาสัมพันธ์ภาค  
 สาขาสุราษฎร์ธานี อำเภอเมือง จังหวัดสุราษฎร์ธานี

ลำดับ	รายละเอียด	คะแนนความคิดเห็น ของผู้เชี่ยวชาญ			IOC	สรุป
		1	2	3		
<b>ปัจจัยส่วนบุคคล</b>						
1.	เพศ <input type="checkbox"/> ชาย <input type="checkbox"/> ชาย	+1	+1	+1	1	ใช้ได้
2.	อายุ <input type="checkbox"/> ต่ำกว่า 20 ปี <input type="checkbox"/> 21 - 40 ปี <input type="checkbox"/> 41 - 60 ปี <input type="checkbox"/> 60 ปีขึ้นไป	+1	+1	+1	1	ใช้ได้
3.	ระดับการศึกษา <input type="checkbox"/> ไม่เกินมัธยมศึกษาตอนปลาย <input type="checkbox"/> ประกาศนียบัตร/อนุปริญญา <input type="checkbox"/> ปริญญาตรี <input type="checkbox"/> สูงกว่าปริญญาตรี	+1	+1	+1	1	ใช้ได้
4.	จำนวนสมาชิกในครัวเรือน <input type="checkbox"/> น้อยกว่า 2 คน <input type="checkbox"/> 3 - 5 คน <input type="checkbox"/> มากกว่า 5 คน	+1	+1	+1	1	ใช้ได้
<b>ด้านความไว้วางใจของการบริการ</b>						
1.	น้ำประปามีความสะอาดปลอดภัย ( มีกลิ่นคลอรีนเล็กน้อย)	+1	+1	+1	1	ใช้ได้
2.	น้ำประปามีคุณภาพ (ใส บริสุทธิ์ ไม่มีสิ่งใดเจือปน )	+1	+1	+1	1	ใช้ได้
3.	น้ำไหลสม่ำเสมอ (มีน้ำประปาใช้ทุกช่วงเวลา)	+1	+1	+1	1	ใช้ได้
4.	แรงดันน้ำดี (ไหลขึ้นชั้น 2 อย่างสม่ำเสมอ)	+1	+1	+1	1	ใช้ได้

ลำดับ	รายละเอียด	คะแนนความคิดเห็น			IOC	สรุป
		ของผู้เชี่ยวชาญ				
		1	2	3		
<b>ด้านกระบวนการขั้นตอนในการให้บริการ</b>						
5.	การติดต่อขอรับบริการ มีเจ้าหน้าที่คอยแนะนำและอำนวยความสะดวก	+1	+1	+1	1	ใช้ได้
6.	มีการติดป้าย/เอกสาร ประกาศ ประชาสัมพันธ์ขั้นตอนในการติดต่อที่ชัดเจน เช่น การชำระค่าน้ำประปา การขอติดตั้งน้ำประปา	+1	+1	+1	1	ใช้ได้
7.	มีการให้บริการเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด	+1	+1	+1	1	ใช้ได้
8.	มีการให้บริการเป็นไปตามลำดับก่อนหลัง อย่างยุติธรรม	+1	+1	+1	1	ใช้ได้
9.	มีการประกาศแจ้งกำหนดระยะเวลาการซ่อมท่อแตกท่อรั่วให้ทราบล่วงหน้า	+1	+1	+1	1	ใช้ได้
10.	มีการส่งใบแจ้งหนี้ค่าน้ำประปาตรงตามวันเวลาที่กำหนด	+1	+1	+1	1	ใช้ได้
11.	การแจ้งใบแจ้งหนี้ค่าน้ำประปา มีความถูกต้อง	+1	+1	+1	1	ใช้ได้
12.	การให้บริการในปัจจุบันมีความเหมาะสม	+1	+1	+1	1	ใช้ได้
<b>ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ</b>						
13.	เจ้าหน้าที่ให้คำปรึกษาแนะนำชี้แจงเกี่ยวกับการให้บริการ	+1	+1	+1	1	ใช้ได้
14.	เจ้าหน้าที่ ยิ้มแย้มแจ่มใส ในการให้บริการ	+1	+1	+1	1	ใช้ได้
15.	เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเต็มใจ	+1	+1	+1	1	ใช้ได้
16.	เจ้าหน้าที่ให้บริการแก่ผู้รับบริการทุกคนอย่างเท่าเทียมกัน	+1	+1	+1	1	ใช้ได้
17.	เจ้าหน้าที่มีจำนวนพอเพียงสำหรับการให้บริการไม่รอนานเกินไป	+1	+1	+1	1	ใช้ได้
19.	มีความพอเพียงของเจ้าหน้าที่ในการให้บริการ	+1	+1	+1	1	ใช้ได้
<b>ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก</b>						
20.	ทำเลที่ตั้ง มีความสะดวกสบายในการติดต่อหรือขอรับบริการ	+1	+1	+1	1	ใช้ได้
21.	มีเอกสารแนะนำการให้บริการไว้อย่างชัดเจนเข้าใจง่าย	+1	+1	+1	1	ใช้ได้
22.	มีแผนผังแสดงขั้นตอนการให้บริการ และการติดต่อไว้อย่างชัดเจน	+1	+1	+1	1	ใช้ได้
23.	มีที่นั่งเพียงพอสำหรับผู้มาขอรับบริการ	+1	+1	+1	1	ใช้ได้
24.	สถานที่จอดรถมีความเพียงพอ	+1	+1	+1	1	ใช้ได้



ภาคผนวก ค  
เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยราชภัฏสุราษฎร์ธานี

Copyright© Suratthani Rajabhat University

All Right Reserved

## แบบสอบถาม

เรื่อง ประสิทธิภาพการให้บริการสาธารณะ กรณีศึกษา การประชาสัมพันธ์ภาคสาขาสุราษฎร์ธานี  
อำเภอเมือง จังหวัดสุราษฎร์ธานี

### คำชี้แจง

1. แบบสอบถามนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาประสิทธิภาพการให้บริการสาธารณะ กรณีศึกษา การประชาสัมพันธ์ภาคสาขาสุราษฎร์ธานี

2. แบบสอบถามชุดนี้แบ่งเป็น 3 ตอน คือ

**ตอนที่ 1** ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

**ตอนที่ 2** ข้อมูลความคิดเห็นเกี่ยวกับประสิทธิภาพการให้บริการสาธารณะ กรณีศึกษา การประชาสัมพันธ์ภาคสาขาสุราษฎร์ธานี

**ตอนที่ 3** ปัญหาและข้อเสนอแนะเกี่ยวกับศึกษาประสิทธิภาพการให้บริการสาธารณะ กรณีศึกษา การประชาสัมพันธ์ภาคสาขาสุราษฎร์ธานี

การตอบแบบสอบถามครั้งนี้ ไม่มีผลต่อท่านแต่ประการใด และคำตอบของท่านจะเป็นประโยชน์อย่างยิ่งต่อการศึกษาและปรับปรุงประสิทธิภาพการให้บริการของ การประชาสัมพันธ์ภาคสาขาสุราษฎร์ธานี จึงใคร่ขอความอนุเคราะห์จากท่านตอบคำถามให้ครบทุกข้อ และขอขอบคุณที่กรุณาให้ความร่วมมือในการตอบแบบสอบถามมา ณ โอกาสนี้เป็นอย่างสูง

อภิชาติ ถ้ำจันทร์

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยราชภัฏสุราษฎร์ธานี

Copyright© Suratthani Rajabhat University

All Right Reserved



### ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ในช่อง  หน้าคำตอบที่ถูกต้องของท่าน

1. เพศ

ชาย

หญิง

2. อายุ

ต่ำกว่า 20 ปี

21 - 40 ปี

41 - 60 ปี

60 ปีขึ้นไป

3. ระดับการศึกษา

ไม่เกินมัธยมศึกษาตอนปลาย

ประกาศนียบัตร/อนุปริญญา

ปริญญาตรี

สูงกว่าปริญญาตรี

4. จำนวนสมาชิกในครัวเรือน

น้อยกว่า 2 คน

3 - 5 คน

มากกว่า 5 คน

### ตอนที่ 2 ความคิดเห็นต่อประสิทธิภาพให้บริการสาธารณะ กรณีศึกษา การประปาส่วนภูมิภาค สาขาสุราษฎร์ธานี

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องความคิดเห็นของผู้รับบริการเพียงคำตอบเดียวในแต่ละข้อ ซึ่งตรงกับตัวของท่านมากที่สุด

คำถาม	ความคิดเห็นของผู้รับบริการ				
	มากที่สุด (5)	มาก (4)	ปานกลาง (3)	น้อย (2)	น้อยที่สุด (1)
<b>1. ความไว้วางใจของการบริการ</b>					
1.1 น้ำประปามีความสะอาดปลอดภัย (มีกลิ่นคลอรีนเล็กน้อย)					
1.2 น้ำประปามีคุณภาพ (ใส บริสุทธิ์ ไม่มีสิ่งใดเจือปน)					
1.3 น้ำไหลสม่ำเสมอ (มีน้ำประปาใช้ทุกช่วงเวลา)					
1.4 แรงดันน้ำดี (ไหลขึ้นชั้น 2 อย่างสม่ำเสมอ)					
<b>2. ด้านกระบวนการขั้นตอนในการให้บริการ</b>					
2.1 การติดต่อขอรับบริการ มีเจ้าหน้าที่คอยแนะนำและอำนวยความสะดวก					

คำถาม	ความคิดเห็นของผู้รับบริการ				
	มากที่สุด (5)	มาก (4)	ปานกลาง (3)	น้อย (2)	น้อยที่สุด (1)
2.2 มีการติดป้าย/เอกสาร ประกาศ ประชาสัมพันธ์ขั้นตอนในการติดต่อที่ชัดเจน เช่น การชำระค่าน้ำประปา การขอติดตั้งน้ำประปา					
2.3 มีการให้บริการเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด					
2.4 มีการให้บริการเป็นไปตามลำดับก่อนหลังอย่างยุติธรรม					
2.5 มีการประกาศแจ้งกำหนดระยะเวลาการซ่อมท่อแตกท่อรั่ว ให้ทราบล่วงหน้า					
2.6 มีการส่งใบแจ้งหนี้ค่าน้ำประปาตรงตามวันเวลาที่กำหนด					
2.7 การแจ้งใบแจ้งหนี้ค่าน้ำประปา มีความถูกต้อง					
2.8 การให้บริการในปัจจุบันมีความเหมาะสม					
<b>3. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ</b>					
3.1 เจ้าหน้าที่ให้คำปรึกษาแนะนำ ชี้แจงเกี่ยวกับการให้บริการ					
3.2 เจ้าหน้าที่ ยิ้มแย้มแจ่มใส ในการให้บริการ					
3.3 เจ้าหน้าที่ ให้บริการด้วยความเต็มใจ					
3.4 เจ้าหน้าที่ให้บริการแก่ผู้รับบริการทุกคนอย่างเท่าเทียมกัน					
3.5 เจ้าหน้าที่มีจำนวนพอเพียงสำหรับการให้บริการไม่รอนานเกินไป					
<b>4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก</b>					
4.1 ทำเลที่ตั้ง มีความสะดวกสบายในการติดต่อหรือขอรับบริการ					
4.2 มีเอกสารแนะนำการให้บริการไว้อย่างชัดเจนเข้าใจง่าย					
4.3 มีแผนผังแสดงขั้นตอนการให้บริการ และการติดต่อไว้อย่างชัดเจน					
4.4 มีที่นั่งเพียงพอสำหรับผู้มาขอรับบริการ					
4.5 สถานที่จอดรถมีความเพียงพอ					

ตอนที่ 3 ปัญหาและข้อเสนอแนะเพิ่มเติม

คำชี้แจง โปรดแสดงความคิดเห็นของท่านในประสิทธิผลการให้บริการสาธารณะ กรณีศึกษาการประปา  
ส่วนภูมิภาคสาขาสุราษฎร์ธานี

1. ปัญหา

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

2. ข้อเสนอแนะ

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....



ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยราชภัฏสุราษฎร์ธานี

Copyright© Suratthani Rajabhat University

All Right Reserved



ภาคผนวก ค  
รายชื่อผู้เชี่ยวชาญ

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยราชภัฏสุราษฎร์ธานี

Copyright© Suratthani Rajabhat University

All Right Reserved

### รายชื่อผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือ

ชื่อ-สกุล	นายธีรพล คงปัญญา
ตำแหน่ง	ผู้ช่วยผู้อำนวยการ การประปาส่วนภูมิภาคเขต 4 จังหวัดสุราษฎร์ธานี
วุฒิการศึกษา	รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยรามคำแหง
ชื่อ-สกุล	นายธีรวิทย์ เลิศคณานิขกุล
ตำแหน่ง	ผู้อำนวยการกองระบบจำหน่าย การประปาส่วนภูมิภาคเขต 4 จังหวัดสุราษฎร์ธานี
วุฒิการศึกษา	รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์
ชื่อ-สกุล	นายกิตติศักดิ์ เกื้อกาญจน์
ตำแหน่ง	ผู้จัดการการประปาส่วนภูมิภาคสาขาระนอง จังหวัดระนอง
วุฒิการศึกษา	รัฐศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยรามคำแหง

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยราชภัฏสุราษฎร์ธานี

Copyright© Suratthani Rajabhat University

All Right Reserved

## ประวัติผู้ทำภาคินพนธ์

ชื่อ - นามสกุล	นายอภิชาติ ถ้ำจันทร์
วัน เดือน ปีเกิด	9 เมษายน 2510
สถานที่อยู่ปัจจุบัน	3/108 หมู่ 3 ตำบลมะขามเตี้ย อำเภอเมือง จังหวัดสุราษฎร์ธานี 84000
ประวัติการศึกษา	มัธยมศึกษา โรงเรียนวัดมกุฏกษัตริย์ กรุงเทพมหานคร ประกาศนียบัตรวิชาชีพชั้นสูง มหาวิทยาลัยเอเชียอาคเนย์ อุตสาหกรรมศาสตรบัณฑิต สาขาวิศวกรรมไฟฟ้า มหาวิทยาลัยเซนต์จอห์น
ประสบการณ์ทำงาน	สำนักงานใหญ่การประปาส่วนภูมิภาค เขตหลักสี่ กรุงเทพมหานคร การประปาส่วนภูมิภาคเขต 4 อำเภอเมือง จังหวัดสุราษฎร์ธานี
ตำแหน่งหน้าที่	หัวหน้างานเทคโนโลยีควบคุมผลิต
สถานที่ทำงานปัจจุบัน	การประปาส่วนภูมิภาคเขต 4 ตำบลวัดประตู่ อำเภอเมือง จังหวัดสุราษฎร์ธานี
โทรศัพท์	0-7720-0270
โทรสาร	0-7720-0270
E-mail	th_api@yahoo.com

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยราชภัฏสุราษฎร์ธานี

Copyright© Suratthani Rajabhat University

All Right Reserved