



การสำรวจเพื่อประเมินคุณภาพการให้บริการและความพึงพอใจของผู้รับบริการ
ต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลสมเด็จเจริญ
อำเภอหนองปรือ จังหวัดกาญจนบุรี

มหาวิทยาลัยราชภัฏกาญจนบุรี

เทศบาลตำบลสมเด็จเจริญ อำเภอหนองปรือ จังหวัดกาญจนบุรี
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2565

บทสรุปสำหรับผู้บริหาร

การวิจัยครั้งนี้ เป็นการสำรวจคุณภาพการให้บริการและสำรวจความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการ ของเทศบาลตำบลสมเด็จเจริญ อำเภอนongปรี จังหวัดกาญจนบุรี ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2565 มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลสมเด็จเจริญและศึกษาข้อเสนอแนะของประชาชนผู้รับบริการในการปรับปรุงกระบวนการทำงาน วางแผนพัฒนาการให้บริการงาน 4 ด้าน ประกอบด้วย ด้านขั้นตอนการให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกของเทศบาลตำบลสมเด็จเจริญ กลุ่มตัวอย่าง ได้แก่ ประชาชนผู้รับบริการใน 4 ภารกิจงานของเทศบาลตำบลสมเด็จเจริญ อำเภอนongปรี จังหวัดกาญจนบุรี โดยใช้วิธีคำนวณจากสูตรกำหนดจำนวนกลุ่มตัวอย่าง ของยามาเน (Yamane, 1973) ได้กลุ่มตัวอย่างของ 4 ภารกิจงาน ได้แก่ กลุ่มตัวอย่างการให้บริการงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม (เบี้ยยังชีพ) จำนวน 250 คน กลุ่มตัวอย่างการให้บริการด้านสาธารณสุขปโภคพื้นฐาน (น้ำประปา) จำนวน 290 คน กลุ่มตัวอย่างการให้บริการงานด้านการศึกษา จำนวน 258 คน และ กลุ่มตัวอย่างการให้บริการด้านภาษีบำรุงท้องที่ จำนวน 230 คน ดำเนินการเก็บข้อมูลเป็น 3 ระยะ ระหว่างเดือนพฤษภาคม ถึง เดือนสิงหาคม พ.ศ. 2565 แล้วนำมาวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้สถิติประกอบด้วย สถิติเชิงพรรณนา ได้แก่ ค่าความถี่ ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และค่าร้อยละ สรุปผลการวิจัยได้ดังนี้

1. สรุปผลการประเมินคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลสมเด็จเจริญ อำเภอนongปรี จังหวัดกาญจนบุรี โดยภาพรวมมีคุณภาพการให้บริการอยู่ในระดับมากที่สุด เท่ากับร้อยละ 96.80 โดยสามารถจำแนกผลการประเมินคุณภาพตามประเภทงานบริการ และจำแนกตามด้านการบริการ ได้ดังนี้

1.1 คุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลสมเด็จเจริญ เมื่อพิจารณาจำแนกตามประเภทงานบริการ พบว่ามีคุณภาพการให้บริการอยู่ในระดับมากที่สุด เรียงลำดับตามค่าร้อยละ คือ การให้บริการด้านภาษีบำรุงท้องที่ เท่ากับร้อยละ 97.60 การให้บริการด้านสาธารณสุขปโภคพื้นฐาน (น้ำประปา) เท่ากับร้อยละ 97.20 การให้บริการงานด้านการศึกษา เท่ากับร้อยละ 96.40 และการให้บริการงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม (เบี้ยยังชีพ) เท่ากับร้อยละ 96.00

1.2 คุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลสมเด็จเจริญ เมื่อพิจารณาจำแนกด้านการบริการ พบว่า คุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลสมเด็จเจริญโดยภาพรวมมีคุณภาพการให้บริการอยู่ในระดับมากที่สุดทุกด้าน เรียงตามอันดับค่าร้อยละ คือ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ เท่ากับร้อยละ 97.40 ด้านช่องทางการให้บริการ เท่ากับร้อยละ 97.00 ด้านขั้นตอนการให้บริการ เท่ากับร้อยละ 96.60 และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก เท่ากับร้อยละ 96.20

2. สรุปผลการประเมินความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลสมเด็จเจริญ อำเภอหนองปรือ จังหวัดกาญจนบุรี ในภาพรวม มีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด เท่ากับร้อยละ 97.00 **เมื่อเทียบเป็นคะแนนเพื่อประเมินประสิทธิภาพและประสิทธิผลการปฏิบัติราชการได้เท่ากับ 10 คะแนน** เมื่อพิจารณาจำแนกตามภารกิจงานบริการพบว่ามีความพึงพอใจในระดับมากที่สุดทุกงานบริการ เรียงตามอันดับค่าร้อยละ คือ การให้บริการด้านภาษีบำรุงท้องที่ เท่ากับร้อยละ 97.40 การให้บริการด้านสาธารณสุขโรคพื้นฐาน (น้ำประปา) เท่ากับร้อยละ 97.20 การให้บริการงานด้านการศึกษา เท่ากับร้อยละ 97.00 และการให้บริการงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม (เบี้ยยังชีพ) เท่ากับร้อยละ 96.40 เมื่อพิจารณาเป็นด้านการบริการ พบว่า ในภาพรวมผู้รับบริการมีความพึงพอใจในระดับมากที่สุดทุกด้าน เรียงตามอันดับค่าร้อยละ ได้แก่ ด้านขั้นตอนการให้บริการ เท่ากับร้อยละ 97.60 ด้านช่องทางการให้บริการ เท่ากับร้อยละ 97.20 ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ เท่ากับร้อยละ 97.00 และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก เท่ากับร้อยละ 96.20 สามารถสรุปผลการประเมินความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลสมเด็จเจริญ อำเภอหนองปรือ จังหวัดกาญจนบุรี จำแนกตามรายละเอียดประเภทงานบริการ ได้ดังนี้

2.1 ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม (เบี้ยยังชีพ) ของเทศบาลตำบลสมเด็จเจริญ โดยภาพรวมมีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด เท่ากับร้อยละ 96.40 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า มีความพึงพอใจในระดับมากที่สุดทุกด้าน เรียงตามค่าร้อยละ คือ ด้านขั้นตอนการให้บริการ เท่ากับร้อยละ 97.00 และด้านช่องทางการให้บริการ เท่ากับร้อยละ 96.40 ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ เท่ากับร้อยละ 96.20 และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก เท่ากับร้อยละ 96.00

2.2 ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการด้านสาธารณสุขโรคพื้นฐาน (น้ำประปา) ของเทศบาลตำบลสมเด็จเจริญ โดยภาพรวม มีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด เท่ากับร้อยละ 97.20 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า มีความพึงพอใจในระดับมากที่สุดทุกด้าน เรียงตามค่าร้อยละ คือ

ด้านขั้นตอนการให้บริการ เท่ากับร้อยละ 97.80 ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ เท่ากับร้อยละ 97.20 ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก เท่ากับร้อยละ 97.00 และ ด้านช่องทางการให้บริการ เท่ากับร้อยละ 96.80

2.3 ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการงานด้านการศึกษาของเทศบาลตำบลสมเด็จเจริญ โดยภาพรวม มีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด เท่ากับร้อยละ 97.00 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า มีความพึงพอใจในระดับมากที่สุดทุกด้าน เรียงตามค่าร้อยละ คือ ด้านขั้นตอนการให้บริการ เท่ากับร้อยละ 98.20 ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก เท่ากับร้อยละ 96.80 ด้านช่องทางการให้บริการ เท่ากับร้อยละ 96.60 และด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ เท่ากับร้อยละ 96.40

2.4 ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการด้านภาษีบำรุงท้องที่ ของเทศบาลตำบลสมเด็จเจริญ โดยภาพรวม มีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด เท่ากับร้อยละ 97.40 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า มีความพึงพอใจในระดับมากที่สุดทุกด้าน เรียงตามค่าเฉลี่ย คือ ด้านขั้นตอนการให้บริการ เท่ากับร้อยละ 99.20 ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก เท่ากับร้อยละ 97.00 ด้านช่องทางการให้บริการ เท่ากับร้อยละ 96.80 ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ เท่ากับร้อยละ 97.00

3. ข้อเสนอแนะของผู้รับบริการต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลสมเด็จเจริญ

3.1 ข้อเสนอแนะของผู้รับบริการต่อการให้บริการงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม (เบี้ยยังชีพ) ของเทศบาลตำบลสมเด็จเจริญ สามารถจัดกลุ่มไว้ในแต่ละด้านดังนี้ ด้านช่องทางการให้บริการ ได้แก่ ได้รับข้อมูลตอบกลับจากช่องทางการให้บริการอย่างรวดเร็ว ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ได้แก่ เจ้าหน้าที่ให้บริการเป็นกันเอง เจ้าหน้าที่ให้บริการรวดเร็ว เอาใจใส่ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ได้แก่ อุปกรณ์ปลอดภัย พร้อมใช้งานอยู่เสมอ

3.2 ข้อเสนอแนะของผู้รับบริการต่อการให้บริการด้านสาธารณสุขปศุสัตว์ (น้ำประปา) ของเทศบาลตำบลสมเด็จเจริญ สามารถจัดกลุ่มไว้ในแต่ละด้านดังนี้ ด้านขั้นตอนการให้บริการ ได้แก่ เทศบาลมีขั้นตอนการให้บริการรวดเร็ว ด้านช่องทางการให้บริการ ได้แก่ เทศบาลมีการให้บริการเชิงรุก ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ได้แก่ เจ้าหน้าที่ให้บริการอย่างเป็นมิตร และเจ้าหน้าที่ให้บริการอย่างรวดเร็ว ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ได้แก่ เทศบาลมีอุปกรณ์อำนวยความสะดวกมากขึ้น

3.3 ข้อเสนอแนะของผู้รับบริการต่อการให้บริการงานด้านการศึกษา ของตำบลสมเด็จเจริญ สามารถจัดกลุ่มไว้ในแต่ละด้านดังนี้ ด้านขั้นตอนการให้บริการ ได้แก่ เทศบาลให้บริการตามขั้นตอน ด้านช่องทางการให้บริการ ได้แก่ เทศบาลมีการแจ้งข่าวสารสม่ำเสมอ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ได้แก่

เจ้าหน้าที่ให้บริการเป็นกันเอง และเจ้าหน้าที่ให้บริการตรงเวลา รวดเร็ว ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ได้แก่ เทศบาลมีอุปกรณ์เพียงพอสำหรับการบริการ

3.4 ข้อเสนอแนะของผู้รับบริการต่อการให้บริการด้านภาษีบำรุงท้องที่ ของเทศบาลตำบล สมเด็จพระเจริญ สามารถจัดกลุ่มไว้ในแต่ละด้านดังนี้ ด้านขั้นตอนการให้บริการ ได้แก่ เทศบาลให้บริการงานตามลำดับขั้นตอน ด้านช่องทางการให้บริการ ได้แก่ เทศบาลให้ข้อมูลตอบกลับอย่างรวดเร็ว ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ได้แก่ เจ้าหน้าที่ให้บริการเป็นมิตร และเจ้าหน้าที่ให้บริการตรงเวลา รวดเร็ว

ผลการวิจัยพบว่าคะแนนคุณภาพการให้บริการและความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลสมเด็จพระเจริญแต่ละประเภทงานบริการ และค่าร้อยละความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อด้านการบริการทั้ง 4 ด้าน ในปีงบประมาณ พ.ศ. 2565 เพิ่มขึ้นกว่าปีงบประมาณ พ.ศ. 2564 ที่ผ่านมา เนื่องจากสถานการณ์การแพร่ระบาดของเชื้อไวรัส COVID-19 ในปี พ.ศ. 2564 – 2565 ทำให้เทศบาลเพิ่มช่องทางการให้บริการนอกที่ตั้งเทศบาล และการเพิ่มจำนวนประชาสัมพันธ์ในพื้นที่ในการดูแลของเทศบาลมากขึ้นทำให้ประชาชนพึงพอใจต่อการบริการมากขึ้นด้วย อีกทั้งผู้รับบริการได้รับการบริการจากเทศบาลตำบลสมเด็จพระเจริญในหลากหลายช่องทาง และมีระบบขั้นตอนที่ชัดเจน จึงทำให้ค่าคะแนนความพึงพอใจโดยรวมเพิ่มขึ้นสอดคล้องกับการดำเนินงานของนโยบายเทศบาลตำบล

ข้อเสนอแนะสำหรับการวิจัยครั้งต่อไป ได้แก่ .ควรมีการศึกษาการดำเนินการตามภารกิจงานของเทศบาลที่มีความโดดเด่น ศึกษาการพัฒนาภารกิจงานที่เหมือนกันของเทศบาลตำบลสมเด็จพระเจริญ ต่อเนื่องจากรอบปีงบประมาณที่ผ่านมา เพื่อส่งเสริมการพัฒนาการบริการที่ต่อเนื่องและยั่งยืน รวมทั้งศึกษาการมีส่วนร่วมของชุมชนในการให้บริการประชาชนในเทศบาลตำบลสมเด็จพระเจริญ เพื่อจะได้ทราบความต้องการและระดับของการมีส่วนร่วมของชุมชนในการให้บริการของเทศบาลตำบลสมเด็จพระเจริญ

คำนำ

เทศบาลตำบลสมเด็จเจริญ ร่วมกับ มหาวิทยาลัยราชภัฏกาญจนบุรี ดำเนินการวิจัยเรื่อง การสำรวจประเมินคุณภาพการให้บริการและประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการ ของเทศบาลตำบลสมเด็จเจริญ อำเภอหนองปรือ จังหวัดกาญจนบุรี ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2565 ในการดำเนินการกิจบริการงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม (เบี้ยยังชีพ) การให้บริการ ด้านสาธารณสุขปโรคพื้นฐาน (น้ำประปา) การให้บริการงานด้านการศึกษา การให้บริการด้านภาษี บำรุงท้องที่ โดยเก็บข้อมูลจากประชาชนผู้รับบริการของเทศบาลตำบลสมเด็จเจริญในปีงบประมาณ พ.ศ. 2565 กำหนดกรอบงานที่จะประเมินความพึงพอใจในแต่ละงาน ประกอบไปด้วย ด้านขั้นตอน การให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

การสำรวจครั้งนี้ใช้วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูล โดยการใช้แบบสอบถามกับผู้รับบริการ คือ ประชาชน บุคคลตัวแทนหน่วยงาน และผู้รับบริการของเทศบาลตำบลสมเด็จเจริญ ผลการดำเนินงาน ได้รับความร่วมมืออย่างดีจากคณะผู้บริหารและบุคลากรของเทศบาลตำบลสมเด็จเจริญ ตลอดจน ประชาชนผู้รับบริการทุกท่านที่ได้กรุณาเสียสละเวลาในการตอบคำถาม จนทำให้การดำเนินการวิจัย สำเร็จลุล่วงตามวัตถุประสงค์ มหาวิทยาลัยราชภัฏกาญจนบุรี ขอขอบคุณทุกท่าน ไว้ ณ โอกาส นี้ด้วย

มหาวิทยาลัยราชภัฏกาญจนบุรี

สารบัญ

	หน้า
ปกใน	(1)
บทสรุปผู้บริหาร	(2)
คำนำ	(6)
สารบัญ	(7)
สารบัญตาราง	(10)
สารบัญแผนภูมิ	(15)
บทที่	
1 บทนำ	1
หลักการและเหตุผล	1
วัตถุประสงค์ของการวิจัย	4
กรอบแนวคิดในการวิจัย	4
ขอบเขตของการวิจัย	5
นิยามศัพท์เฉพาะ	6
ประโยชน์ที่ได้รับจากการวิจัย	7
2 เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	9
แนวคิดเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการ	9
ความหมายของการให้บริการ	9
ลักษณะองค์ประกอบของการบริการ	11
การประเมินคุณภาพการให้บริการ	20
แนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจ	24
ความหมายของความพึงพอใจ	24
การวัดความพึงพอใจ	26
ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในการให้บริการ	27
ลักษณะของความพึงพอใจในการให้บริการ	27

สารบัญ

บทที่	หน้า
ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการ	32
การประเมินความพึงพอใจต่อการให้บริการ	34
ความหมายของการประเมิน	34
องค์ประกอบของการประเมินความพึงพอใจ	35
ขั้นตอนการประเมินความพึงพอใจ	36
ข้อมูลเกี่ยวกับเทศบาลตำบลสมเด็จเจริญ	38
สภาพทั่วไปของเทศบาล	38
ส่วนราชการของเทศบาลตำบลสมเด็จเจริญ	41
นโยบายของผู้บริหารเทศบาลตำบลสมเด็จเจริญ	42
กระบวนการบริการของงานที่ลดระยะเวลาการปฏิบัติราชการเพื่อประชาชน	45
งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	46
สรุปกรอบแนวคิดในการวิจัย	53
3 วิธีดำเนินการวิจัย	54
ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง	54
เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย	56
การสร้างเครื่องมือและการเก็บรวบรวมข้อมูล	58
วันลงพื้นที่สำรวจข้อมูล	59
การวิเคราะห์ข้อมูล	59
สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล	61
4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล	62
สัญลักษณ์ที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล	62
การวิเคราะห์ข้อมูล	62
ผลการวิเคราะห์ข้อมูล	63

สารบัญ

บทที่	หน้า
ตอนที่ 1 สถานภาพของผู้ตอบแบบสอบถาม	63
ตอนที่ 2 คุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลสมเด็จพระเจริญ อำเภอนองปรือ จังหวัดกาญจนบุรี	66
ตอนที่ 3 ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลสมเด็จพระเจริญ อำเภอนองปรือ จังหวัดกาญจนบุรี	72
ตอนที่ 4 ข้อเสนอแนะของผู้รับบริการต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลสมเด็จพระเจริญ อำเภอนองปรือ จังหวัดกาญจนบุรี	94
5 สรุปผล และข้อเสนอแนะ	99
วัตถุประสงค์ของการวิจัย	99
สรุปผลการวิจัย	99
ข้อเสนอแนะการวิจัย	103
เอกสารอ้างอิง	104
ภาคผนวก	113
ภาคผนวก ก แบบสอบถามเพื่อการวิจัย	114
ภาคผนวก ข ประมวลภาพกิจกรรมการสำรวจข้อมูล	131
ประวัติผู้วิจัย	138

สารบัญตาราง

ตารางที่	หน้า
3.1 จำนวนประชากรและกลุ่มตัวอย่าง	55
4.1 สถานภาพของผู้ตอบแบบสอบถาม	63
4.2 ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และร้อยละ ระดับคุณภาพการให้บริการ ของเทศบาลตำบลสมเด็จเจริญ โดยภาพรวม จำแนกตามประเภทงานบริการ	66
4.3 ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และร้อยละ ระดับคุณภาพการให้บริการ ของเทศบาลตำบลสมเด็จเจริญ โดยภาพรวม จำแนกด้านการบริการ	67
4.4 ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และร้อยละ ระดับคุณภาพการให้บริการ ของเทศบาลตำบลสมเด็จเจริญ การให้บริการงานด้านพัฒนาชุมชนและ สวัสดิการสังคม (เบี้ยยังชีพ)	68
4.5 ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และร้อยละ ระดับคุณภาพการให้บริการ ของเทศบาลตำบลสมเด็จเจริญ การให้บริการช่วยเหลือผู้ประสบภัยจากการ แพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (COVID-19)	69
4.6 ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และร้อยละ ระดับคุณภาพการให้บริการ ของเทศบาลตำบลสมเด็จเจริญ การให้บริการน้ำอุปโภคเพื่อบรรเทาความ เดือดร้อนสำหรับผู้ประสบสาธารณภัย	70
4.7 ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และร้อยละ ระดับคุณภาพการให้บริการ ของเทศบาลตำบลสมเด็จเจริญ การให้บริการอำนวยความสะดวกในการ ติดต่อราชการ	71
4.8 ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และร้อยละ ระดับความพึงพอใจของ ผู้รับบริการต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลสมเด็จเจริญ โดยภาพรวม จำแนกตามประเภทงานบริการ	72
4.9 ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และร้อยละ ระดับความพึงพอใจของ ผู้รับบริการต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลสมเด็จเจริญ โดยภาพรวม จำแนกด้านการบริการ	73

สารบัญตาราง

ตารางที่	หน้า
4.10 ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และร้อยละ ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม (เปี้ยยังชีพ) ของเทศบาลตำบลสมเด็จเจริญ โดยภาพรวม	74
4.11 ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และร้อยละ ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม (เปี้ยยังชีพ) ของเทศบาลตำบลสมเด็จเจริญ ด้านขั้นตอนการให้บริการ	75
4.12 ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และร้อยละ ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม (เปี้ยยังชีพ) ของเทศบาลตำบลสมเด็จเจริญ ด้านช่องทางการให้บริการ	76
4.13 ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และร้อยละ ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม (เปี้ยยังชีพ) ของเทศบาลตำบลสมเด็จเจริญ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	77
4.14 ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และร้อยละ ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม (เปี้ยยังชีพ) ของเทศบาลตำบลสมเด็จเจริญ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	78
4.15 ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และร้อยละ ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการด้านสาธารณูปโภคพื้นฐาน (น้ำประปา) ของเทศบาลตำบลสมเด็จเจริญ โดยภาพรวม	79
4.16 ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และร้อยละ ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการด้านสาธารณูปโภคพื้นฐาน (น้ำประปา) ของเทศบาลตำบลสมเด็จเจริญ ด้านขั้นตอนการให้บริการ	80

สารบัญตาราง

ตารางที่	หน้า
4.17 ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และร้อยละ ระดับความพึงพอใจของ ผู้รับบริการต่อการให้บริการด้านสาธารณสุขโรคพื้นฐาน (น้ำประปา) ของ เทศบาลตำบลสมเด็จเจริญ ด้านช่องทางการให้บริการ	81
4.18 ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และร้อยละ ระดับความพึงพอใจของ ผู้รับบริการต่อการให้บริการด้านสาธารณสุขโรคพื้นฐาน (น้ำประปา) ของ เทศบาลตำบลสมเด็จเจริญ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	82
4.19 ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และร้อยละ ระดับความพึงพอใจของ ผู้รับบริการต่อการให้บริการด้านสาธารณสุขโรคพื้นฐาน (น้ำประปา) ของ เทศบาลตำบลสมเด็จเจริญ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	83
4.20 ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และร้อยละ ระดับความพึงพอใจของ ผู้รับบริการต่อการให้บริการงานด้านการศึกษา ของเทศบาลตำบลสมเด็จ เจริญ โดยภาพรวม	84
4.21 ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และร้อยละ ระดับความพึงพอใจของ ผู้รับบริการต่อการให้บริการงานด้านการศึกษา ของเทศบาลตำบลสมเด็จ เจริญ ของเทศบาลตำบลสมเด็จเจริญ ด้านขั้นตอนการให้บริการ	85
4.22 ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และร้อยละ ระดับความพึงพอใจของ ผู้รับบริการต่อการให้บริการงานด้านการศึกษา ของเทศบาลตำบลสมเด็จ เจริญ ของเทศบาลตำบลสมเด็จเจริญ ด้านช่องทางการให้บริการ	86

สารบัญตาราง

ตารางที่	หน้า
4.23 ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และร้อยละ ระดับความพึงพอใจของ ผู้รับบริการต่อการให้บริการงานด้านการศึกษา ของเทศบาลตำบลสมเด็จ เจริญ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	87
4.24 ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และร้อยละ ระดับความพึงพอใจของ ผู้รับบริการต่อการให้บริการงานด้านการศึกษา ของเทศบาลตำบลสมเด็จ เจริญ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	88
4.25 ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และร้อยละ ระดับความพึงพอใจของ ผู้รับบริการต่อการให้บริการด้านภาษีบำรุงท้องที่ ของเทศบาลตำบลสมเด็จ เจริญ โดยภาพรวม	89
4.26 ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และร้อยละ ระดับความพึงพอใจของ ผู้รับบริการต่อการให้บริการด้านภาษีบำรุงท้องที่ ของเทศบาลตำบลสมเด็จ เจริญ ด้านขั้นตอนการให้บริการ	90
4.27 ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และร้อยละ ระดับความพึงพอใจของ ผู้รับบริการการให้บริการด้านภาษีบำรุงท้องที่ ของเทศบาลตำบลสมเด็จ เจริญ ด้านช่องทางการให้บริการ	91
4.28 ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และร้อยละ ระดับความพึงพอใจของ ผู้รับบริการต่อการให้บริการด้านภาษีบำรุงท้องที่ ของเทศบาลตำบลสมเด็จ เจริญ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	92
4.29 ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และร้อยละ ระดับความพึงพอใจของ ผู้รับบริการต่อการให้บริการด้านภาษีบำรุงท้องที่ ของเทศบาลตำบลสมเด็จ เจริญ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	93
4.30 ข้อเสนอแนะของผู้รับบริการต่อการให้บริการงานด้านพัฒนาชุมชนและ สวัสดิการสังคม (เบี้ยยังชีพ) อำเภอหนองปรือ จังหวัดกาญจนบุรี	94

สารบัญตาราง

ตารางที่		หน้า
4.31	ข้อเสนอแนะของผู้รับบริการต่อการให้บริการด้านสาธารณสุขปโรคพื้นฐาน (น้ำประปา) ของเทศบาลตำบลสมเด็จเจริญ อำเภอนองปรี จังหวัดกาญจนบุรี	96
4.32	ข้อเสนอแนะของผู้รับบริการต่อการให้บริการงานด้านการศึกษา ของเทศบาลตำบลสมเด็จเจริญ อำเภอนองปรี จังหวัดกาญจนบุรี	97
4.33	ข้อเสนอแนะของผู้รับบริการต่อการให้บริการด้านภาษีบำรุงท้องที่ ของเทศบาลตำบลสมเด็จเจริญ อำเภอนองปรี จังหวัดกาญจนบุรี	98

สารบัญแผนภูมิ

แผนภูมิที่	หน้า
2.1 กรอบแนวคิดในการวิจัย	53