

บทที่ 1

บทนำ

หลักการและเหตุผล

สถานการณ์ของประเทศไทยในปีพุทธศักราช 2565 เกี่ยวกับไวรัสโคโรนา โควิด 19 มีการแพร่ระบาดในวงกว้างแต่ในขณะเดียวกันมีการป้องกันโดยระบบของกระทรวงสาธารณสุขที่ดำเนินการตามกระบวนการป้องกันอย่างเหมาะสมจึงทำให้ความรุนแรงน้อยลง (กรมควบคุมโรค กระทรวงสาธารณสุข, 2565) อย่างไรก็ตามกระบวนการรักษาและป้องกันการแพร่ระบาดยังส่งผลกระทบต่อการบริหารราชการแผ่นดินทั้งในส่วนกลางและภูมิภาค โดยเฉพาะการปฏิบัติราชการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ประเทศไทยมีกลไกการกระจายอำนาจการบริหารราชการแผ่นดินจากส่วนกลางสู่ส่วนท้องถิ่นเพื่อส่งผลให้ประชาชนได้รับการบริหารจัดการที่ดีนำไปสู่การพัฒนางานของประเทศไทย (โกวิทย์ พวงงาม, 2559 หน้า 143-145) เทศบาลเป็นโครงสร้างสำคัญของการบริหารราชการแผ่นดินในการพัฒนาเมืองทั้งในด้านการพัฒนาโครงสร้างพื้นฐาน การพัฒนาคุณภาพชีวิต และการบรรเทาสาธารณภัย รวมทั้งได้พัฒนาพื้นที่ในแต่ละแห่งให้มีความเจริญ เทศบาลมีบทบาทสำคัญนับตั้งแต่ได้มีการตราพระราชบัญญัติเทศบาลขึ้นเป็นครั้งแรก เมื่อปี พ.ศ. 2476 จนถึงปัจจุบัน (นิพนธ์ ศศิธรเสาวภา, 2560, หน้า 37-39) ดังจะพบได้จากประกาศราชกิจจานุเบกษาที่ยังคงให้รักษาการบริหารราชการส่วนท้องถิ่นตามคณะบริหารเดิมจนกว่าจะมีการเปลี่ยนแปลง รวมทั้งสนับสนุนให้มีการกระจายอำนาจทางการเมืองและการจัดบริการสาธารณะไปสู่ท้องถิ่นโดยจะพบจากการจัดเก็บภาษีที่ดินในปี พ.ศ. 2563 ที่ให้อำนาจกับองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ได้แก่ เทศบาลตำบล และองค์การบริหารส่วนตำบลในการรับชำระภาษีที่ดินและโรงเรือนให้กับประชาชนที่มีที่ดินในเขตบริการ (ราชกิจจานุเบกษา, 2562 หน้า 26) อีกทั้งยังเป็นการเสริมสร้างศักยภาพขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ส่งเสริมประชาชนภาคประชาสังคมเพื่อให้ท้องถิ่นมีการบริหารงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ โปร่งใส และเป็นองค์กรที่ก่อให้เกิดประโยชน์แก่ประชาชนในพื้นที่ได้อย่างแท้จริงโดยมีความเชื่อมั่นว่า องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นเป็นหน่วยงานในระบบราชการที่สามารถให้บริการและสนองตอบความต้องการของ

ประชาชนได้เป็นอย่างดีตามแนวทางที่กระทรวงมหาดไทยได้บัญญัติไว้ (กรมการปกครอง กระทรวงมหาดไทย, 2542, หน้า 21)

ดังนั้นในพื้นที่เขตเมืองหรือชุมชนที่มีการพัฒนาและมีประชากรหนาแน่น เทศบาลจึงเป็น องค์กรหลักในการพัฒนาที่มีรูปแบบชัดเจนและได้มีความพยายามปรับปรุงให้มีประสิทธิภาพการ ดำเนินงานมากขึ้นในลักษณะของการให้อำนาจแก่ประชาชน เป็นการกระจายอำนาจทั้งทางการเมือง และอำนาจในการบริหารเป็นระบบ เปิดโอกาสให้ประชาชนได้เข้ามามีส่วนร่วมในทางการเมืองโดย ผ่านทางการเลือกตั้งนายกเทศมนตรีโดยตรง ซึ่งได้มีการประกาศให้มีการเลือกตั้งนายกเทศมนตรีและ นายกองค์การบริหารส่วนตำบลครั้งล่าสุดตามประกาศในปีพุทธศักราช 2564 ที่ผ่านมา (ราชกิจจา นุเบกษา, 2564 หน้า 1) จำเป็นอย่างยิ่งที่จะต้องทำหน้าที่บทบาทในฐานะผู้แทนของประชาชนในการ บริหารและควบคุมการดำเนินงานของท้องถิ่น ตั้งแต่การกำหนดนโยบาย การวางแผน ตลอดจน ดำเนินการกำกับกับการปฏิบัติงานของเทศบาลเพื่อสร้างการบริหารจัดการที่ดีขององค์กรปกครองส่วน ท้องถิ่นในประเทศไทย (นิพนธ์ ศศิธรเสาวภา, 2560, หน้า 37-39)

การบริการสาธารณะให้กับประชาชนผู้เป็นเจ้าของภาษีองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นถือว่าเป็น บทบาทที่สำคัญยิ่งต่อการบริหารราชการแผ่นดินของประเทศไทย ผู้บริหารในระดับท้องถิ่นต้องมุ่งเน้น การบริหารงานให้ผู้ดำเนินงานในหน่วยงานให้บริการภาคประชาชนเป็นอย่างยิ่ง เนื่องจากการบริหาร จัดการองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในปัจจุบันจำเป็นต้องมีแนวคิดของการบริหารจัดการแบบมุ่งเน้น ผลงาน และการบริหารการเปลี่ยนแปลง ตลอดจนการพัฒนาทรัพยากรบุคคลในการรองรับกับการ กระจายอำนาจ การบริหารจากส่วนกลางมายังส่วนภูมิภาค และสุดท้ายคือส่วนท้องถิ่น โดยภารกิจที่ เข้ามา เกี่ยวข้องกับส่วนท้องถิ่นต่อการบริการภาคประชาชน ตลอดจนการประเมินผลการดำเนินงาน อย่างคุ้มค่าจำเป็นอย่างยิ่งที่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจะต้องเตรียมพร้อมในการพัฒนาท้องถิ่นของ ตัวเองด้วยการเสริมสร้างองค์ความรู้ ต่อยอดประสบการณ์ เพิ่มวิสัยทัศน์ และทราบถึงศักยภาพในการ บริหารของท้องถิ่นเองในการให้บริการ เนื่องด้วยลักษณะเขตพื้นที่ สภาพบริบทที่แตกต่างกัน ทำให้ บุคลากรของท้องถิ่นต้องปรับบริบทของการบริหารจัดการให้คุ้มค่ามากที่สุด การบริการที่ดีมีคุณภาพ เป็นภารกิจที่หน่วยงานของรัฐโดยเฉพาะเทศบาล/องค์การบริหารส่วนตำบล ซึ่งเป็นหน่วยงานที่ ใกล้ชิดกับประชาชนในระดับรากหญ้ามากที่สุด จะต้องจัดให้มีการบริการที่ดีและมีคุณภาพ ดังที่ได้ บัญญัติไว้ในมาตรา 3/1 แห่งพระราชบัญญัติระเบียบบริหารราชการแผ่นดิน (ฉบับที่ 5) พ.ศ. 2545 “การบริหารราชการต้องเป็นไปเพื่อประโยชน์สุขของประชาชน เกิดผลสัมฤทธิ์ต่อภารกิจของรัฐ ความ

มีประสิทธิภาพ ความคุ้มค่าในเชิงภารกิจของรัฐการลดขั้นตอนการปฏิบัติงาน การลดภารกิจและยุบเลิกหน่วยงานที่ไม่จำเป็น การกระจายภารกิจและทรัพยากรให้แก่ท้องถิ่น การกระจายอำนาจการตัดสินใจ และการอำนวยความสะดวกและตอบสนองความต้องการของประชาชน ทั้งนี้โดยมีผู้รับผิดชอบต่อผลของงาน” (ราชกิจจานุเบกษา, 2545 หน้า 1-2) การปฏิบัติงานเพื่อให้เกิดความรวดเร็วและการอำนวยความสะดวกแก่ประชาชนในการให้บริการประชาชน จึงจำเป็นต้องมีมาตรการและวิธีการในการปฏิบัติงานดังกล่าวให้บรรลุวัตถุประสงค์และเป้าหมาย คุณภาพการให้บริการจึงเป็นเป้าหมายหลักที่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นต้องเล็งเห็นถึงความสำคัญของการให้บริการ เพราะคุณภาพการให้บริการนั้นเป็นตัวชี้วัดที่ดีที่สุดในการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการเป็นอย่างยิ่ง ดังที่ ซีแธมล พาราสุรามานและเบอร์รี่ (Ziethaml, Parasuraman & Berry, 1990 p.9) เสนอว่า คุณภาพเกิดจากความคาดหวังของลูกค้าหรือผู้รับบริการที่มีต่อบริการนั้น กล่าวโดยสรุป คือ บริการที่ดีที่สุดโดยมีคุณค่าและมีความเหมาะสมตรงตามความต้องการของผู้ใช้บริการ ซึ่งเกิดจากการเปรียบเทียบระหว่างความคาดหวังและรับรู้ในการให้บริการ/ผลิตภัณฑ์ หากผู้รับบริการได้รับบริการเป็นไปตามความคาดหวัง ซึ่งได้กำหนดปัจจัยของคุณภาพบริการ คือ ความเป็นรูปธรรมของบริการ ความน่าเชื่อถือไว้วางใจ การตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการ การให้ความเชื่อมั่นแก่ผู้รับบริการ และความเอาใจใส่ผู้รับบริการ

เทศบาลตำบลสมเด็จพระเจริญ อำเภอนองปรีอ จังหวัดกาญจนบุรี ได้ดำเนินการให้บริการปีงบประมาณ พ.ศ. 2565 โดยกำหนดการประเมินคุณภาพการให้บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นประจำปีใน 4 ภารกิจงาน ประกอบไปด้วย 1) การให้บริการงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม (เบี้ยยังชีพ) 2) การให้บริการด้านสาธารณสุขโรคพื้นฐาน (น้ำประปา) 3) การให้บริการงานด้านการศึกษา และ 4) การให้บริการด้านภาษีบำรุงท้องที่ ซึ่งเป็นภารกิจในงานบริการสาธารณะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นเพื่อพัฒนาการบริการ นำไปสู่การแก้ไขปัญหาและแก้ไขข้อบกพร่องของหน่วยงาน ให้บริการตอบสนองความต้องการของประชาชนผู้รับบริการ รวมทั้งเป็นการเสริมสร้างความเข้าใจ สร้างทัศนคติที่ดีต่อกันระหว่างผู้ให้บริการ ได้แก่ คณะผู้บริหาร พนักงานองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นกับผู้รับบริการของเทศบาล ได้แก่ ประชาชนผู้มารับบริการจากเทศบาลตำบลสมเด็จพระเจริญ จากความเป็นมาและความสำคัญดังกล่าวเทศบาลตำบลสมเด็จพระเจริญได้เล็งเห็นความสำคัญของการพัฒนาประสิทธิภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบล เพื่อก่อให้เกิดประโยชน์สุขของประชาชนและเพื่อเป็นขวัญกำลังใจแก่พนักงานที่ตั้งใจทุ่มเทการปฏิบัติหน้าที่ให้บรรลุวัตถุประสงค์ จึง

ได้ร่วมกับคณะครุศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏกาญจนบุรี ดำเนินการสำรวจประเมินคุณภาพการให้บริการและประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลสมเด็จเจริญ เพื่อนำผลการวิจัยมาเป็นข้อมูลพื้นฐานในการพัฒนาประสิทธิภาพ ปรับปรุงกระบวนการทำงานและการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเพื่อให้ประชาชนได้รับประโยชน์สูงสุด

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อประเมินคุณภาพการให้บริการต่อผู้รับบริการของเทศบาลตำบลสมเด็จเจริญ อำเภอหนองปรือ จังหวัดกาญจนบุรี ปีงบประมาณ พ.ศ.2565
2. เพื่อประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลสมเด็จเจริญ อำเภอหนองปรือ จังหวัดกาญจนบุรี ปีงบประมาณ พ.ศ.2565
3. เพื่อศึกษาข้อเสนอแนะของผู้รับบริการ ในการปรับปรุงกระบวนการทำงานของเทศบาลตำบลสมเด็จเจริญ อำเภอหนองปรือ จังหวัดกาญจนบุรี ปีงบประมาณ พ.ศ.2565

กรอบแนวคิดในการวิจัย

การศึกษาวิจัยครั้งนี้เพื่อประเมินคุณภาพการให้บริการและประเมินความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลสมเด็จเจริญ อำเภอหนองปรือ จังหวัดกาญจนบุรี ได้กำหนดขอบเขตเนื้อหาการสำรวจประเมินคุณภาพการให้บริการและประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลสมเด็จเจริญ จำนวน 4 ภารกิจงาน คือ 1) การให้บริการงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม (เบี้ยยังชีพ) 2) การให้บริการด้านสาธารณสุขปศุสัตว์พื้นฐาน (น้ำประปา) 3) การให้บริการงานด้านการศึกษา และ 4) การให้บริการด้านภาษีบำรุงท้องที่ โดยกำหนดกรอบงานที่จะประเมินความพึงพอใจในแต่ละงาน ประกอบไปด้วย 1) ด้านขั้นตอนการให้บริการ 2) ด้านช่องทางการให้บริการ 3) ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และ 4) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

ขอบเขตของการวิจัย

การสำรวจประเมินคุณภาพการให้บริการและประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการของเทศบาลหนองปรือ อำเภอนองปรือ จังหวัดกาญจนบุรี ได้กำหนดขอบเขตของการวิจัยไว้ดังนี้

1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ ประชาชนผู้รับบริการของเทศบาลตำบลสมเด็จเจริญ อำเภอนองปรือ จังหวัดกาญจนบุรี ในปีงบประมาณ พ.ศ. 2565 จำนวน 2,948 คน จำแนกเป็นประชากรที่เข้ารับบริการจาก 4 ภารกิจงาน คือ 1) การให้บริการงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม (เบี้ยยังชีพ) จำนวน 650 คน 2) การให้บริการด้านสาธารณสุขปโภคพื้นฐาน (น้ำประปา) จำนวน 1,024 คน 3) การให้บริการงานด้านการศึกษา จำนวน 728 คน และ 4) การให้บริการด้านภาษีบำรุงท้องที่ จำนวน 541 คน (เทศบาลตำบลสมเด็จเจริญ, 2565)

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ ประชาชนผู้รับบริการ ใน 4 ภารกิจงานของเทศบาลตำบลสมเด็จเจริญ อำเภอนองปรือ จังหวัดกาญจนบุรี โดยใช้วิธีคำนวณจากสูตรกำหนดจำนวนกลุ่มตัวอย่าง ของยามาเน (Yamane, 1973) ได้กลุ่มตัวอย่าง คือ ได้กลุ่มตัวอย่างทั้งหมด จำนวน 1,028 คน จำแนกเป็นภารกิจงานบริการ ได้แก่ กลุ่มตัวอย่างการให้บริการงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม (เบี้ยยังชีพ) จำนวน 250 คน กลุ่มตัวอย่างการให้บริการด้านสาธารณสุขปโภคพื้นฐาน (น้ำประปา) จำนวน 290 คน กลุ่มตัวอย่างการให้บริการงานด้านการศึกษา จำนวน 258 คน และกลุ่มตัวอย่างการให้บริการด้านภาษีบำรุงท้องที่ จำนวน 230 คน

2. ขอบเขตด้านเนื้อหา ทำการสำรวจประเมินคุณภาพการให้บริการและประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการ ต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลสมเด็จเจริญ อำเภอนองปรือ จังหวัดกาญจนบุรี จำนวน 4 ภารกิจงาน ประกอบด้วย

- 2.1 การให้บริการงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม (เบี้ยยังชีพ)
- 2.2 การให้บริการด้านสาธารณสุขปโภคพื้นฐาน (น้ำประปา)
- 2.3 การให้บริการงานด้านการศึกษา
- 2.4 การให้บริการด้านภาษีบำรุงท้องที่

นิยามศัพท์เฉพาะ

1. คุณภาพการให้บริการ หมายถึง การให้บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่มีประสิทธิภาพ สอดคล้องกับความต้องการและประโยชน์สูงสุดที่ประชาชนจะได้รับจากการให้บริการที่มาจากการปฏิบัติงานขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

2. การประเมินคุณภาพการให้บริการ หมายถึง กระบวนการในการวิเคราะห์ รวบรวมข้อมูลเพื่อหาคุณภาพการให้บริการตามภารกิจงานของเทศบาลตำบลสมเด็จเจริญ อำเภอนongปรีอ จังหวัดกาญจนบุรี ที่ขอรับการประเมินการให้บริการในปีงบประมาณ พ.ศ. 2565

3. ความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึกที่มีต่อการได้รับการบริการหรือได้รับความสะดวกสบายของประชาชนผู้รับบริการจากการให้บริการของเทศบาลตำบลสมเด็จเจริญ อำเภอนongปรีอ จังหวัดกาญจนบุรี

4. การประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการ หมายถึง กระบวนการในการวิเคราะห์ รวบรวมข้อมูลความคิดเห็นหรือทัศนคติที่เกิดขึ้นของผู้รับบริการ ภายหลังจากการได้รับการบริการของเทศบาลตำบลสมเด็จเจริญ อำเภอนongปรีอ จังหวัดกาญจนบุรี ในการวิจัยครั้งนี้ ประเมินความพึงพอใจโดยจำแนกความพึงพอใจเป็น 4 ด้าน ดังนี้

4.1 ความพึงพอใจด้านขั้นตอนการให้บริการ ได้แก่ ขั้นตอนการให้บริการมีระบบชัดเจน ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยาก ขั้นตอนการให้บริการไม่ซับซ้อน ขั้นตอนการให้บริการแต่ละขั้นตอนมีความสะดวก รวดเร็ว มีแผนผังลำดับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการอย่างชัดเจน และมีเอกสารแนะนำการให้บริการไว้อย่างชัดเจน เข้าใจง่าย

4.2 ความพึงพอใจด้านช่องทางการให้บริการ หมายถึง มีการให้บริการประชาสัมพันธ์ติดต่อสื่อสารระหว่างองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นกับประชาชน มีช่องทางการให้บริการมีหลากหลายรูปแบบ เช่น ตู้รับความคิดเห็น, โทรศัพท์สายด่วน, เวทีรับฟังความคิดเห็น, เว็บไซต์, แอปพลิเคชัน facebook, Line มีการให้บริการประชาสัมพันธ์แจ้งข่าวสารสม่ำเสมอ และมีการให้บริการนอกเขตที่ตั้งของสำนักงานเทศบาล

4.3 ความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ได้แก่ เจ้าหน้าที่มีบุคลิกภาพที่ดี แต่งกายสุภาพเรียบร้อย เจ้าหน้าที่พูดจาสุภาพ มีอัธยาศัยไมตรี เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเต็มใจ มีความ

เป็นมิตร บริการรวดเร็ว และเอาใจใส่ เจ้าหน้าที่มีการสื่อสารและอธิบายขั้นตอนการให้บริการชัดเจน และเจ้าหน้าที่ตอบข้อซักถามได้อย่างชัดเจน ถูกต้อง

4.4 ความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ได้แก่ การจัดสิ่งอำนวยความสะดวกในสถานที่ให้บริการ เช่น ที่จอดรถ น้ำดื่ม ฯลฯ การเตรียมวัสดุอุปกรณ์เพื่ออำนวยความสะดวกครบถ้วน มีบอร์ดแสดง/ประกาศ แนะนำข้อมูลเกี่ยวกับองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ที่ประชาชนสนใจ อาคารสถานที่มีความสะอาด ปลอดภัย และความสะดวกที่ได้รับจากป้ายบอกช่องทางต่าง ๆ มีอุปกรณ์คัดกรองป้องกันการแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (COVID-19) ทันสมัยและเพียงพอ

5. ผู้รับบริการ หมายถึง ประชาชนผู้มารับบริการโดยตรง หรือเจ้าหน้าที่ของรัฐ หรือหน่วยงานทั้งภาครัฐและเอกชนที่มารับบริการจากเทศบาลตำบลสมเด็จพระเจริญ อำเภอนองปรีอ จังหวัดกาญจนบุรี ปีงบประมาณ พ.ศ.2565 ใน 4 ภารกิจงาน คือ 1) การให้บริการงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม (เบี้ยยังชีพ) 2) การให้บริการด้านสาธารณสุขปโภคพื้นฐาน (น้ำประปา) 3) การให้บริการงานด้านการศึกษา และ 4) การให้บริการด้านภาษีบำรุงท้องที่

6. การให้บริการของเทศบาลตำบลสมเด็จพระเจริญ หมายถึง ภารกิจงานที่เทศบาลตำบลสมเด็จพระเจริญ ขอรับการประเมินความพึงพอใจจากผู้รับบริการปีงบประมาณ พ.ศ. 2565 ใน 4 ภารกิจงาน คือ 1) การให้บริการงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม (เบี้ยยังชีพ) 2) การให้บริการด้านสาธารณสุขปโภคพื้นฐาน (น้ำประปา) 3) การให้บริการงานด้านการศึกษา และ 4) การให้บริการด้านภาษีบำรุงท้องที่

7. เทศบาล หมายถึง การปกครองท้องถิ่นรูปแบบหนึ่งในระบบการบริหารราชการส่วนท้องถิ่น ในที่นี้หมายถึง เทศบาลตำบลสมเด็จพระเจริญ อำเภอนองปรีอ จังหวัดกาญจนบุรี

ประโยชน์ที่รับจากการวิจัย

1. คณะผู้บริหาร ข้าราชการ และพนักงานของเทศบาลตำบลสมเด็จพระเจริญ อำเภอนองปรีอ จังหวัดกาญจนบุรี ทราบถึงคุณภาพการให้บริการและระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการของเทศบาลตำบลสมเด็จพระเจริญ สามารถนำผลการสำรวจไปเป็นข้อมูลพื้นฐานในการพัฒนาการดำเนินงาน ด้านการให้บริการแก่ประชาชนได้อย่างมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

2. คณะผู้บริหาร ข้าราชการและพนักงานของเทศบาลตำบลสมเด็จเจริญ อำเภอหนองปรือ จังหวัดกาญจนบุรี สามารถนำผลการวิจัยไปเป็นข้อมูลพื้นฐานในการกำหนดนโยบาย แนวทางการดำเนินงาน และปรับปรุงกระบวนการทำงานขององค์การบริหารส่วนตำบลให้ประชาชนได้รับประโยชน์สูงสุดอันจะนำไปสู่การพัฒนาการให้บริการประชาชนที่มีประสิทธิภาพต่อไป

บทที่ 2

เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

การศึกษาวิจัยครั้งนี้ ผู้สำรวจได้ศึกษาแนวคิดและทฤษฎีต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับคุณภาพการให้บริการ และความพึงพอใจ ซึ่งได้รวบรวมข้อมูลจากเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ดังนี้

1. แนวคิดเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการ
2. แนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจ
3. ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในการให้บริการ
4. การประเมินความพึงพอใจต่อการให้บริการ
5. ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับเทศบาลตำบลสมเด็จเจริญ
6. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง
7. สรุปกรอบแนวคิดในการวิจัย

แนวคิดเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการ

ความหมายของการให้บริการ

ความหมายของการให้บริการ ได้มีนักวิชาการให้ความหมายเกี่ยวกับการให้บริการไว้หลากหลายความหมาย ดังนี้

ชลธิชา ศรีบำรุง (2557, หน้า 10) กล่าวว่า การบริการ หมายถึง กิจกรรมหรือการให้ความช่วยเหลือ ปฏิบัติเพื่อตอบสนองความต้องการและให้ความพึงพอใจของทั้งผู้ให้ และผู้รับบริการ ซึ่งกิจกรรมนั้นไม่สามารถจับต้องได้

สมิต สัมฤทธิ์ (2542, หน้า 3) กล่าวว่า การบริการ เป็นการปฏิบัติงานที่กระทำหรือติดต่อ และเกี่ยวข้องกับผู้ใช้บริการ การให้บุคคลได้ใช้ประโยชน์ในทางใดทางหนึ่ง รวมทั้งด้านความพยายาม ด้วยวิธีการหลากหลายในการกระทำให้คนที่เกี่ยวข้องได้รับความช่วยเหลือ จัดได้ว่าเป็นการให้บริการทั้งสิ้น การอำนวยความสะดวกก็เป็นการให้บริการ การสนองความต้องการของผู้ใช้บริการก็เป็นการ

ให้บริการ การให้บริการสามารถดำเนินการได้หลากหลายวิธี จุดสำคัญคือเป็นการช่วยเหลือและอำนวยความสะดวกให้แก่ผู้ใช้บริการ

บรรจบ กาญจนกุล (2546, หน้า 13) ให้ความหมาย public service delivery หมายถึง กิจกรรมทุกประเภทที่รัฐจัดทำขึ้นเพื่อสนองความต้องการของประชาชน อาจแบ่งได้เป็น 2 ประการ คือ กิจกรรมที่ตอบสนองความต้องการได้รับความปลอดภัยอย่างหนึ่ง และกิจกรรมที่ตอบสนองความต้องการด้านความสะดวกสบายในการดำเนินชีวิตอีกอย่างหนึ่ง

ราชบัณฑิตยสถาน (2546) ให้ความหมายของคำว่า บริการ ไว้ในพจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน พ.ศ. 2542 หมายถึง การปฏิบัติรับใช้ การให้ความสะดวกต่างๆ

ชำนาญ ภูเอี่ยม (2548, หน้า 7-8) ได้ให้ความหมายของคำว่า บริการ ที่ตรงกับคำในภาษาอังกฤษว่า service นั้น คือ คุณภาพของการให้บริการที่ดี ดังนี้

S = Smiling & Sympathy คือ การยิ้มแย้มแจ่มใส เห็นอกเห็นใจประชาชน

E = Early Response คือ การให้บริการอย่างรวดเร็วและรู้ใจ มีต้องให้ประชาชนร้องขอ

R = Respectful คือ การแสดงออกถึงความเคารพนับถือ ให้เกียรติประชาชน

V = Voluntariness Manner คือ การให้บริการด้วยความเต็มใจมิใช่ฝืนใจทำ

I = Image Enhancing คือ การแสดงออกซึ่งเสริมภาพพจน์ผู้ให้บริการและองค์กร

C = Courtesy คือ กิริยาอาการสุภาพ อ่อนโยน มีมารยาทดี

E = Enthusiasm คือ การมีความกระตือรือร้นในการบริการ ให้บริการมากกว่า

วีระรัตน์ กิจเลิศไพโรจน์ (2547, หน้า 14) กล่าวว่า การบริการ หมายถึง พฤติกรรม การกระทำ หรือการปฏิบัติการที่ฝ่ายหนึ่งเสนอให้อีกฝ่ายหนึ่ง โดยกระบวนการที่เกิดขึ้นอาจมีตัวสินค้าเข้ามาเกี่ยวข้อง แต่โดยเนื้อแท้ของสิ่งที่เสนอให้นั้นเป็นการกระทำพฤติกรรม หรือการปฏิบัติการ ซึ่งไม่สามารถนำไปเป็นเจ้าของได้

ปริมพร อัมพันธ์ (2548, หน้า 12) กล่าวว่า การให้บริการสาธารณะ เป็นการบริการในฐานะที่เป็นเจ้าหน้าที่ของหน่วยงานที่มีอำนาจกระทำเพื่อตอบสนองต่อความต้องการ เพื่อให้เกิดความพอใจ จากความหมายนี้จึงเป็นการพิจารณาการให้บริการว่า ประกอบด้วย ผู้ให้บริการ (providers) และ ผู้รับบริการ (recipients) โดยฝ่ายแรกถือปฏิบัติเป็นหน้าที่ที่ต้องให้บริการ เพื่อให้ฝ่ายหลังเกิดความพึงพอใจ

จิตตินันท์ เดชะคุปต์ (2549, หน้า 7) ได้กล่าวว่า การบริการไม่ใช่สิ่งที่มีตัวตน แต่เป็นกระบวนการหรือกิจกรรมต่างๆ ที่เกิดขึ้น จากการปฏิสัมพันธ์ระหว่างผู้ที่ต้องการใช้บริการ (ผู้บริโภค/ลูกค้า/ผู้รับ บริการ) กับ ผู้ให้บริการ (เจ้าของกิจการ/พนักงานงานบริการ/ระบบการจัดการบริการ) หรือในทางกลับกัน ระหว่างผู้ให้บริการกับผู้รับบริการ ในอันที่จะตอบสนองความต้องการอย่างใดอย่างหนึ่ง ให้บรรลุผลสำเร็จ ความแตกต่างระหว่างสินค้าและการบริการ ต่างก็ก่อให้เกิดประโยชน์และความพึงพอใจแก่ลูกค้าที่มาซื้อ โดยที่ธุรกิจบริการจะมุ่งเน้นการกระทำที่ตอบสนองความต้องการของลูกค้า อันนำไปสู่ความพึงพอใจที่ได้รับบริการนั้น ในขณะที่ธุรกิจทั่วไป มุ่งขายสินค้าที่ลูกค้าชอบ และทำให้เกิดความพึงพอใจที่ได้เป็นเจ้าของสินค้านั้น

ฉัตรยาพร เสมอใจ (2549, หน้า 19) กล่าวว่า การบริการ หมายถึง กิจกรรมประโยชน์ หรือความพึงพอใจที่จัดทำเพื่อเสนอขาย หรือกิจกรรมที่จัดทำขึ้นรวมกับการขายสินค้า

คอตเลอร์ (Kotler, 2000) กล่าวว่า การให้บริการ คือ การกระทำที่หน่วยงานแห่งหนึ่งหรือบุคคลคนหนึ่งนำเสนอต่อหน่วยงานอีกแห่งหนึ่งหรือบุคคลอีกคนหนึ่งซึ่งเป็นสิ่งที่ไม่สามารถสัมผัสได้และไม่เป็นผลให้เกิดความเป็นเจ้าของในสิ่งใด

ชลธิชา ศรีบำรุง (2557, หน้า 10) กล่าวว่า การบริการ หมายถึง กิจกรรมหรือการให้ ความช่วยเหลือ ปฏิบัติเพื่อตอบสนองความต้องการและให้ความพึงพอใจของทั้งผู้ให้ และผู้รับบริการ ซึ่งกิจกรรมนั้นไม่สามารถจับต้องได้

สรุปได้ว่า การบริการ หมายถึง การกระทำ หรือกิจกรรมที่ฝ่ายหนึ่งเสนอให้อีกฝ่าย เป็นสิ่งที่ไม่มียูบปลั๊กชัน ไม่เป็นผลให้เกิดการเป็นเจ้าของสิ่งใดสิ่งหนึ่ง โดยกระบวนการที่เกิดขึ้นอาจจะมีผลิตภัณฑ์หรือสินค้าเกี่ยวข้องหรือไม่ก็ได้

ลักษณะองค์ประกอบของการบริการ

งานบริการเป็นธุรกิจที่มีลักษณะต่างจากธุรกิจการขายสินค้าทั่วไป นักวิชาการและหลายหน่วยงานได้มีการกำหนดลักษณะ องค์ประกอบของการบริการไว้หลากหลาย ดังนี้

จุมพจน์ วณิชกุล (2544, หน้า 2) ได้อธิบายถึงองค์ประกอบของงานบริการว่า งานบริการนั้นมีใช้งานง่าย ๆ ที่สามารถทำให้สำเร็จเพียงในวันเดียวได้ แต่ตรงกันข้ามงานบริการนั้นจะต้องใช้ความ

อดทนอย่างยิ่ง ไม่ว่าจะต้องเปลี่ยนแปลง ปรับปรุง ในส่วนที่ยังไม่เข้ารูปร่างรอย ให้สามารถดำเนินงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ ผู้ให้บริการต้องคำนึงถึงสิ่งที่จะมีผลต่องานบริการ ดังต่อไปนี้

1. ผู้ใช้บริการ ในส่วนของผู้ให้บริการต้องเข้าใจว่า ตนจัดบริการเพื่อใคร นักศึกษา นักเรียน ประชาชนทั่วไป หรือเฉพาะคนในหน่วยงานของบริษัท ห้างร้าน หน่วยงานราชการใด เพื่อให้บริการที่จัดขึ้นนั้นมีความเหมาะสมที่สุด และพยายามให้ผู้ใช้บริการนั้นได้รับประโยชน์ให้มากที่สุด

2. บุคลากร ผู้ให้บริการต้องพิจารณาถึงจำนวนบุคลากรว่ามีเพียงพอหรือไม่ ในการจัดบริการ แต่ละด้าน เพราะบริการแต่ละประเภทต้องการจำนวน บุคลากรที่แตกต่างกัน มีความชำนาญเฉพาะด้านต่างกัน จึงจะทำงานได้สำเร็จ

3. วัสดุอุปกรณ์ ผู้ให้บริการจะต้องเลือกจัดบริการแบบใด ชนิดใด และควรพิจารณาถึงลักษณะของทรัพยากรด้วย

พงศ์สันต์ ศรีสมทรัพย์ และปิยะนุช เงินคล้าย (2546, หน้า 363-364) กล่าวถึงหลักการบริการที่ดีมีดังนี้

1. หลักประสิทธิภาพ หมายถึง การให้บริการที่ได้ผลลัพธ์สูง แต่ใช้ทรัพยากรน้อยและคุ้มค่า

2. หลักความรับผิดชอบ หมายถึง การให้บริการได้ครบตามขอบข่ายของอำนาจหน้าที่

3. หลักการตอบสนอง หมายถึง การที่ประชาชนสามารถเข้าถึงการให้บริการของรัฐได้อย่างไม่จำกัด สามารถเลือกรับบริการได้สอดคล้องกับความพอใจ ไม่สามารถหลีกเลี่ยงหรือปฏิเสธ การให้บริการที่ประชาชนร้องขอ อีกทั้งควรหาช่องทางหรือเพิ่มโอกาสในการให้บริการประชาชนให้มากที่สุด

4. หลักความรวดเร็ว หมายถึง การลดขั้นตอนให้น้อยที่สุด งานใดที่ทำได้ทันทีควรจะทำ ถ้าไม่สามารถทำได้ทันทีควรกำหนดระยะเวลาและควรทำให้เร็วที่สุด

5. หลักความสอดคล้อง หมายถึง การจัดบริการให้สอดคล้องกับความต้องการของแต่ละบุคคลและสภาพสังคม

6. หลักความเชื่อถือไว้วางใจ หมายถึงการทำให้ประชาชนมีความศรัทธาในหน่วยงานของรัฐ ได้รับความพึงพอใจในบริการ

7. หลักมนุษยสัมพันธ์ หมายถึง การให้บริการด้วยความยิ้มแย้ม แจ่มใสเป็นมิตร เอื้ออาทร ต่อผู้รับบริการ มีความใส่ใจ สนใจเข้าใจปัญหาและให้ความประทับใจมีความสุขหลังจากรับบริการ

8. หลักการให้เกียรติการยอมรับ หมายถึง การให้ความสำคัญ ไม่เลือกปฏิบัติ ต้อนรับด้วยความสุภาพ ไม่ดูถูกเหยียดหยามประชาชน ไม่ใช้อำนาจข่มขู่

9. หลักความเต็มใจ หมายถึง ทำทุกอย่างด้วยใจ ไม่แฉ่งหรือเสแสร้ง พยายามสร้างจิตใจในการบริการ

10. หลักการแข่งขัน หมายถึง การพัฒนาหน่วยงานที่ทำให้มีการบริการที่ดีกว่า หน่วยงานอื่นในประเภทเดียวกัน และให้ประชาชนอยากมาใช้บริการอีก

11. หลักความกระฉับกระเฉง หมายถึง การตื่นตัวในการทำงานมีความกระตือรือร้น

12. หลักภาพพจน์ที่ดี หมายถึง การที่ประชาชนมีความมั่นใจในการรับบริการ ยอมรับการบริการและรับรู้หน่วยงานในทางที่ดี

ไพศาล ประโพธิเทศ (2547, หน้า 13-14) กล่าวว่า หลักการให้บริการ ได้แก่

1. หลักความสอดคล้องกับความต้องการของบุคคลเป็นส่วนใหญ่ คือ ประโยชน์และบริการที่องค์การจัดให้นั้นจะต้องตอบสนองต่อความต้องการของบุคลากรส่วนใหญ่หรือทั้งหมดมิใช่เป็นการจัดให้แก่บุคคลกลุ่มใดกลุ่มหนึ่งโดยเฉพาะ

2. หลักความสม่ำเสมอ คือ การให้บริการนั้น ๆ ต้องดำเนินไปอย่างต่อเนื่อง สม่ำเสมอ มิใช่ทำ ๆ หยุด ๆ ตามความพอใจของผู้บริการหรือผู้ปฏิบัติงาน

3. หลักความเสมอภาค บริการที่จัดนั้นจะต้องให้แก่ผู้มาใช้บริการทุกคนอย่างเสมอหน้า และเท่าเทียมกัน ไม่มีการให้สิทธิพิเศษแก่บุคคลหรือกลุ่มใดในลักษณะแตกต่างจากกลุ่มคนอื่น ๆ อย่างเห็นได้ชัด

4. หลักความปลอดภัย ค่าใช้จ่ายที่ต้องใช้ไปในการบริการ จะต้องไม่มากจนเกินกว่าผลที่จะได้รับ

5. หลักความสะดวก บริการที่จัดให้แก่ผู้รับบริการจะต้องเป็นไปในลักษณะที่ปฏิบัติได้ง่ายสะดวกสบาย สิ้นเปลืองทรัพยากรไม่มาก ทั้งยังไม่เป็นการสร้างภาวะยุ่งยากใจให้แก่ผู้ให้บริการหรือผู้ใช้บริการมากจนเกินไป

ชัยสมพล ชาวประเสริฐ (2547, หน้า 173) กล่าวว่า ลักษณะองค์ประกอบขององค์กรแห่งการบริการ ประกอบด้วย

1. ให้บริการอย่างดีเลิศ ยึดลูกค้าเป็นหลัก

2. ให้บริการอย่างถูกต้องตั้งแต่เริ่มต้นจนสิ้นสุดการให้บริการ

3. สร้างสายสัมพันธ์กับลูกค้า
4. มีจุดติดต่อเพียง 1 จุดในการใช้บริการ
5. ติดต่อได้ทุกวันและทุกเวลา
6. ติดต่อพนักงานเหมือนติดต่อผู้จัดการ
7. มีการสื่อสารให้ข้อมูลลูกค้าอย่างต่อเนื่อง
8. มีนวัตกรรมออกมาให้บริการ
9. มีบรรยากาศของความสนุกสนาน
10. มีการปรับปรุงการให้บริการอย่างต่อเนื่อง

เทพศักดิ์ บุญยรัตพันธุ์ (2548, หน้า 13) กล่าวว่า องค์ประกอบสำคัญที่บุคคล กลุ่มบุคคล หรือหน่วยงานที่มีอำนาจหน้าที่ที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการสาธารณะ ซึ่งอาจจะเป็นของรัฐหรือเอกชน มีหน้าที่ในการส่งต่อการให้บริการสาธารณะแก่ประชาชน โดยมีจุดมุ่งหมายเพื่อตอบสนองต่อความต้องการของประชาชนโดยรวม จะต้องมียุทธศาสตร์ประกอบที่สำคัญ 6 ส่วน ประกอบด้วย

1. สถานที่และบุคคลที่ให้บริการ
2. ปัจจัยที่นำเข้าหรือทรัพยากร
3. กระบวนการและกิจกรรม
4. ผลผลิตหรือตัวบริการ
5. ช่องทางการให้บริการ
6. ผลกระทบต่อผู้รับบริการ

สำนักนโยบายและแผนกรุงเทพมหานคร (2548, หน้า 1-9) ได้สรุปแนวคิดของกิลเบิร์ตและเบิร์ดเฮด เกี่ยวกับองค์ประกอบที่สำคัญของการให้บริการ ไว้ดังนี้

1. ปัจจัยนำเข้า (input) หรือทรัพยากรอันได้แก่ บุคลากร ค่าใช้จ่าย อุปกรณ์ และสิ่งอำนวยความสะดวก
2. กิจกรรม (activities) หรือกระบวนการ (process) หมายถึง วิธีการที่จะใช้ทรัพยากร
3. ผล (results) หรือ (impacts) หมายถึง สิ่งที่เกิดขึ้นหลังจากมีการใช้ทรัพยากร
4. ความคิดเห็น (opinions) ต่อผลกระทบ (impacts) หมายถึง ความคิดเห็นของประชาชนต่อบริการที่ได้รับ จากความหมายดังกล่าวเป็นการพิจารณาโดยใช้แนวคิดเชิงระบบที่มีการมองว่า

หน่วยงานที่มีหน้าที่ให้บริการนำปัจจัยนำเข้าสู่กระบวนการผลิต และออกมาเป็นผลผลิตหรือการบริการ

การมองในแง่ของผลกระทบที่เกิดขึ้นหลังการให้บริการ สามารถวัดได้จากความคิดเห็นหรือทัศนคติของผู้รับบริการที่มีต่อระบบการให้บริการนั้น หลักการให้บริการสาธารณะ มีหลักสำคัญอยู่ 5 ประการ คือ

1. บริการสาธารณะเป็นกิจกรรมที่อยู่ในความอำนาจการ หรือในความควบคุมของฝ่ายปกครอง
2. บริการสาธารณะ มีวัตถุประสงค์ในการสนองความต้องการส่วนรวมของประชาชน
3. การจัดระเบียบและวิธีการจัดทำบริการสาธารณะย่อมจะต้องมีการแก้ไขเปลี่ยนแปลงได้เสมอโดยตัวบทกฎหมาย
4. การสาธารณะจะต้องจัดดำเนินการโดยสม่ำเสมอ ไม่มีการหยุดชะงัก ถ้าจะต้องหยุดชะงักลงด้วยประการใดก็ตาม ประชาชนย่อมได้รับความเดือดร้อน หรือได้รับความเสียหาย
5. เอกชนย่อมมีสิทธิที่จะได้รับผลประโยชน์จากบริการสาธารณะเท่าเทียมกันเพื่อประโยชน์ของประชาชนโดยเสมอหน้ากัน

ฉัตรยาพร เสมอใจ (2549, หน้า 14) ได้กล่าวว่าลักษณะของการบริการสามารถจำแนกออกได้เป็น 5 ลักษณะได้ดังนี้

1. บริการไม่สามารถจับต้องได้ (intangibility) เราไม่สามารถมองเห็น จับต้องหรือรู้สึกถึงการบริการใด ๆ ก่อนการซื้อและรับบริการได้ แต่สามารถรับรู้ได้ว่า บริการนั้นดีหรือไม่ ก็ต่อเมื่อได้เข้ารับบริการนั้น ๆ แล้ว ในขณะที่ผู้บริโภคสามารถมองเห็น จับต้องหรือพิจารณาคุณสมบัติของสินค้าได้ก่อนการซื้อ เนื่องจากสินค้าจะมีตัวตนและคุณสมบัติที่ชัดเจน ซึ่งช่วยให้ผู้บริโภคทราบข้อมูลจากประสาทสัมผัสทั้ง 5 ได้ จึงทำให้ผู้ตัดสินใจซื้อสินค้าได้ง่ายขึ้น และง่ายต่อการตัดสินใจซื้อบริการ
2. บริการไม่สามารถแบ่งแยกได้ (inseparability) การให้บริการและการรับบริการต้องเกิดขึ้นพร้อม ๆ กัน ไม่สามารถแยกกระบวนการผลิตและการบริโภคออกจากกันได้ ดังนั้น จึงเป็นข้อจำกัดในด้านผู้ให้บริการที่เป็นบุคคล และข้อจำกัดด้านเวลา ซึ่งสามารถให้บริการได้เพียงครั้งละ 1 ราย พนักงานผู้ให้บริการ 1 คน จึงไม่สามารถให้บริการแก่ลูกค้าหลาย ๆ รายในเวลาเดียวกันได้ ในขณะที่สินค้าแยกกระบวนการผลิต การจัดจำหน่าย การซื้อ และการบริโภคออกจากกันได้ อย่างชัดเจน

3. การบริการไม่มีความแน่นอน (variability) ในขณะที่มีการผลิตสินค้าอาศัยปัจจัยสำคัญ คือ วัตถุดิบ เครื่องจักร และกระบวนการผลิต ที่สามารถเตรียมพร้อม ตรวจสอบ และควบคุมคุณภาพของสินค้าได้ง่ายกว่า แต่ปัจจัยการให้บริการไม่ได้มีเพียงวัตถุดิบ เครื่องจักรหรือกระบวนการบริการที่เหมือนกันเพียงเท่านั้น แต่อยู่ที่ส่วนบริการ และเกิดขึ้นเฉพาะสถานการณ์เดียวกันนั้นคือเมื่อให้บริการและรับบริการ ส่วนใหญ่เกี่ยวข้องกับบุคคล ผู้อ่านอาจเคยพบสถานการณ์เหมือนกันได้ หรือการเลือกตัดผมกับช่างผมคนเดียวกัน ก็อาจตัดผมได้ไม่เหมือนกันในแต่ละครั้ง เป็นต้น จากสถานการณ์ตัวอย่างดังกล่าว สามารถอธิบายได้ว่า คุณภาพของการบริการขึ้นอยู่กับหลายปัจจัย ซึ่งส่วนใหญ่ต้องอาศัยความพร้อมของพนักงาน หากพนักงานเกิดความไม่พร้อม ไม่ว่าจะทางด้านจิตใจหรือร่างกาย อาจส่งผลถึงคุณภาพของการบริการไปด้วย รวมถึงความพร้อมทั้งด้านร่างกายและจิตใจของผู้รับบริการด้วย ซึ่งส่งผลต่อการรับรู้และประเมินคุณภาพของบริการเช่นกัน เมื่อเกิดความรู้สึกหรือทัศนคติในทางลบ ก็อาจส่งผลต่อการประเมินคุณภาพที่ลำเอียง (bias) ด้วยเช่นกัน

4. บริการจัดทำมาตรฐานได้ยาก (heterogeneous) การผลิตสินค้าสามารถจัดทำมาตรฐานได้ชัดเจนทั้งรูปแบบ คุณภาพ และปริมาณ ซึ่งใช้เป็นเกณฑ์ในการผลิต ควบคุม และสามารถตรวจสอบได้ เนื่องจากสามารถกำหนดปัจจัยต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้อง ในกระบวนการผลิตได้ชัดเจนมากกว่า ในขณะที่การจัดเตรียมวัสดุ อุปกรณ์ หรือเครื่องมือต่าง ๆ ที่ใช้ในการให้บริการ กลับเป็นส่วนหนึ่ง ที่ช่วยให้กระบวนการบริการเกิดความสะดวกและดุ่มีตัวตน แต่ปัจจัยหลักที่ช่วยในการให้บริการ คือ “คน” และคุณภาพการให้บริการขึ้นอยู่กับทักษะ ความสามารถ และอัธยาศัยของผู้ให้บริการแต่ละคน สิ่งนี้เองที่ทำให้ผู้ให้บริการที่มีฝีมือประสบความสำเร็จได้เฉพาะบุคคล ซึ่งส่งผลทำให้การแข่งขันด้านบริการทำได้ยากกว่า เนื่องจากขาดแคลนแรงงานที่มีฝีมือ อีกทั้งการพยายามพัฒนาคุณภาพของบุคลากรให้เท่าเทียม และขยายศักยภาพในการให้บริการ เนื่องจากการสร้างมาตรฐานโดยอาศัยการจัดการคนให้มีมาตรฐานเดียวกันเป็นเรื่องยาก

5. บริการไม่สามารถเก็บไว้ได้ (perish ability) เนื่องจากบริการผลิตได้เพียงครั้งละหนึ่งหน่วย และจะเกิดขึ้นได้ก็ต่อเมื่อเกิดการซื้อและรับบริการในขณะเดียวกัน แต่ปัญหาของธุรกิจบริการคงจะไม่เกิดขึ้น หากความต้องการซื้อและความต้องการขายมีปริมาณที่ตรงกัน จึงทำให้เกิดการบริการไม่เพียงพอ และสูญเสียโอกาสกับลูกค้ารายอื่นๆ ที่ผู้ให้บริการไม่สามารถให้บริการได้ และเกิดความสูญเสียเปล่าแก่พนักงานที่ต้องอยู่ว่าง ๆ ในขณะที่ลูกค้าน้อย ในขณะที่ธุรกิจผู้ผลิตสินค้า

สามารถทำการคาดคะเนล่วงหน้าและทำการผลิตเก็บไว้ เพื่อรองรับปริมาณความต้องการซื้อที่เพิ่มขึ้น หรือลดลงได้ แต่การบริการไม่สามารถทำได้

คอตเลอร์ (Kotler, 2000) กล่าวถึงลักษณะของการบริการที่แตกต่างจากสินค้าทั่วไปเอาไว้ ดังนี้

1. ไม่สามารถจับต้องได้ (intangibility) เนื่องจากบริการไม่สามารถจับต้องได้ ดังนั้น กิจการจึงต้องสร้างความมั่นใจให้กับลูกค้าว่าจะได้รับคุณภาพและประโยชน์จากบริการดังกล่าวอย่างเหมาะสม โดยคำนึงถึงองค์ประกอบต่างๆ ดังต่อไปนี้

1.1 สถานที่ (place) ต้องเป็นแหล่งแหล่ง น่าเชื่อถือ สามารถสร้างความเชื่อมั่น และให้ความสะดวกให้กับผู้มาติดต่อ

1.2 บุคคล (people) ผู้ให้บริการต้องแต่งตัวเหมาะสม บุคลิกดี พุดจาดี เพื่อให้ลูกค้าเกิดความประทับใจและเกิดความเชื่อมั่นว่าจะได้รับบริการที่ดี

1.3 เครื่องมือ (equipment) ความพร้อมของอุปกรณ์ที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการ อุปกรณ์ต้องมีประสิทธิภาพ ได้มาตรฐาน เพื่อให้ลูกค้าเกิดความเชื่อมั่น

1.4 วัสดุสื่อสาร (communication material) สื่อโฆษณาต่าง ๆ และเทคนิคที่ใช้จะต้องสอดคล้องกับลักษณะของบริการ และลักษณะของลูกค้า

1.5 สัญลักษณ์ (symbols) ชื่อ ตราสินค้า หรือ เครื่องหมายการค้า ควรจะสื่อความหมายได้ เพื่อให้ผู้บริโภคจำได้ และเรียกหาได้อย่างถูกต้อง

1.6 ราคา (price) ราคาที่กำหนดควรอยู่ในระดับที่เหมาะสมกับระดับการให้บริการ นอกจากนี้การกำหนดราคาจะต้องชัดเจน และง่ายต่อการจำแนกระดับบริการที่แตกต่าง

2. ไม่สามารถครอบครองเป็นเจ้าของในรูปธรรม หรือไม่สามารถเก็บไว้ได้ (perishability) บริการไม่สามารถเก็บไว้ได้เหมือนสินค้า ดังนั้นความต้องการสูงขึ้นกว่าที่คาดการณ์ไว้ ก็จะทำให้เกิดปัญหาการให้บริการไม่ทัน ทำให้สูญเสียรายได้ในส่วนนี้ไป

3. ไม่สามารถแบ่งแยกได้ (inseparability) ธรรมชาติของการให้บริการนั้นจะต้องผลิตและบริโภคในเวลาเดียวกัน จึงทำให้ไม่สามารถแบ่งแยกขายตามส่วนได้

4. มีความหลากหลาย (variability) ลักษณะของการบริการไม่แน่นอน ขึ้นอยู่กับว่าผู้ขายบริการจะเป็นใคร จะให้บริการเมื่อใด ที่ไหน อย่างไร

(Gothberg, 2008 อ้างใน อุไร ดวงละหว่า, 2554 : 14-16) ได้ให้ความเห็นว่างานบริการต้องประกอบด้วยคุณลักษณะ 3 ประการ คือ

1. คุณภาพของทรัพยากรต้องเลือกสรรแล้ว สอดคล้องกับความต้องการของผู้ใช้และมีคุณภาพดี
2. คุณภาพของบุคลากรผู้ให้บริการ ผู้ให้บริการต้องมีความรอบรู้ในการบริการนั้นเป็นอย่างดี
3. การสื่อสาร เช่น การสื่อสารระหว่างผู้ให้บริการ การใช้ภาษาสัญลักษณ์ต้องสามารถสื่อความหมายให้เข้าใจกันได้เป็นอย่างดี

1. ทฤษฎีลำดับขั้นความต้องการของมาสโลว์ (Maslow's Need Hierarchy) ทฤษฎีลำดับขั้นความต้องการของมาสโลว์ เป็นทฤษฎีที่อธิบายว่ามนุษย์มีความต้องการอยู่เสมอ ความต้องการใดได้รับการตอบสนองแล้ว จะมีความต้องการอย่างอื่นเข้ามาแทนที่ความต้องการที่ได้รับการตอบสนองแล้วจะไม่มีสิ่งจูงใจอีกต่อไปแต่ความต้องการที่ยังไม่ได้รับการตอบสนองนั้นจะเป็น สิ่งจูงใจแทน ซึ่งมาสโลว์ได้แบ่งระดับความต้องการของมนุษย์ออกเป็น 5 ระดับ ดังต่อไปนี้

1.1 ความต้องการทางด้านร่างกาย (Physiological needs) เป็นความต้องการขั้น พื้นฐานของมนุษย์ ในการดำรงชีวิตความเป็นอยู่ ได้แก่ ความต้องการในปัจจุบันที่ทำให้มนุษย์มีชีวิตอยู่รอด เช่น ความต้องการอาหาร น้ำ ที่อยู่อาศัย ยารักษาโรคเครื่องนุ่งห่ม ความต้องการทาง เพศ และความต้องการอื่น ๆ ที่ร่างกายต้องการ ความต้องการทางด้านร่างกายจะมีอิทธิพลต่อพฤติกรรมของคนก็ต่อเมื่อความต้องการทั้งหมดของคนที่ยังไม่ได้รับการตอบสนองเลย เมื่อมนุษย์ได้รับการตอบสนองความต้องการดังกล่าว จะเป็นเครื่องกระตุ้นพฤติกรรมของมนุษย์

1.2 ความต้องการความมั่นคงปลอดภัย (Safety needs) ความต้องการนี้กลายเป็นสิ่งสำคัญเมื่อความต้องการทางด้านร่างกายได้รับการตอบสนองแล้ว ความต้องการความมั่นคงปลอดภัยจะเข้ามามีบทบาทต่อพฤติกรรมของมนุษย์ ความต้องการนี้จะเกี่ยวกับทางด้านร่างกายและความปลอดภัยจากอันตรายเพื่อจะทำให้ชีวิตมีความเป็นอยู่ที่ดีขึ้น เช่นความมั่นคงในชีวิตและทรัพย์สิน ตลอดจนการได้รับการคุ้มครองปกป้องจากการคุกคามทั้งทางร่างกายและจิตใจ รวมถึงความมั่นคงในการทำงาน

1.3 ความต้องการทางสังคม (Social needs) เป็นความต้องการที่ได้ผ่านความต้องการขั้นที่ 1 และที่ 2 ที่ได้รับการตอบสนองแล้วมนุษย์ก็จะเริ่มมีความต้องการทางสังคมทำให้เป็นที่ยอมรับของสังคม โดย การเข้าเป็นสมาชิกองค์กรต่าง ๆ หวังที่จะให้ได้รับการยอมรับ ความรัก ความเป็นมิตร ความรู้สึกมีพรรคพวก ความรู้สึกเป็นเจ้าของ ความรู้สึกมีส่วนร่วมและอยู่ร่วมกัน ความต้องการที่จะ

เข้า ร่วมเป็นสมาชิกขององค์กรต่าง ๆ จะคบหาสมาคมกับบุคคลอื่น ๆ เพื่อให้สังคมตอบสนองความต้องการของตน

1.4 ความต้องการยกย่องให้เกียรติและได้รับความเชื่อถือ (Esteem needs) เป็นความต้องการที่เกิดจากปัจจัยภายในที่เกี่ยวกับความนิยมนับถือ เช่น การเคารพตัวเอง การเป็นตัวของตัวเอง และความสำเร็จ และปัจจัยภายนอกได้แก่ สถานภาพการยอมรับนับถือ ความสนใจ เมื่อมนุษย์ได้รับเป็นความต้องการได้รับการยกย่องนับถือตนเองและรู้สึกว่าคุณค่า ให้คนอื่นยกย่องให้เกียรติและเห็น ความสำคัญของตนและต้องการความมีชื่อเสียงดีเด่นดังในสังคม ต้องการให้ตนดีเด่นกว่าบุคคลอื่นใน สังคมเดียวกัน ต้องการยกระดับสถานภาพของตนให้สูงขึ้น จะทำให้เกิดความมั่นใจ ภาคภูมิใจในความรู้ ความสามารถของตนมากยิ่งขึ้น

1.5 ความต้องการให้ความใฝ่ฝันของตนเป็นจริง หรือ การบรรลุเป้าหมายสูงสุดใน ชีวิต (Self-actualization) เป็นความต้องการที่คนทุกคนวาดฝันไว้ หรือมีอุดมการณ์ เช่น ความ เจริญก้าวหน้าในการทำงาน การได้รับผลสำเร็จตามที่แต่ละคนปรารถนา เป็นความต้องการขั้นสุดท้าย และเป็นความต้องการขั้นสูงสุดในชีวิตของมนุษย์ คือความต้องการที่จะประสบความสำเร็จตามความ นึกคิด หรือนึก ฝันที่อยากจะประสบความสำเร็จ เป็นความประสบความสำเร็จในสิ่งที่ตนเองต้องการ หรือเป็นความ ปรารถนาสูงสุด ซึ่งความต้องการขั้นสุดท้ายที่บุคคลแต่ละคนอาจจะไปสู่จุดมุ่งหมาย แต่บางคนอาจจะ ไปไม่ถึงจุดมุ่งหมายในชีวิตก็เป็นได้ ทั้งนี้ทั้งนั้นก็ขึ้นอยู่กับศักยภาพของแต่ละบุคคล นั้นเป็นสำคัญ

แนวคิดเกี่ยวกับลำดับขั้นความต้องการแสดงให้เห็นถึงความต้องการของมนุษย์ในแต่ละลำดับ ขั้นว่ามีความแตกต่างกันอย่างไร และที่สำคัญคือเมื่อความต้องการขั้นต้นได้รับการตอบสนองแล้ว มนุษย์จึงจะมีความต้องการในลำดับขั้นที่สูงขึ้นต่อไป ดังนั้นในการจูงใจคนให้มีความพึงพอใจหรือมี ความรู้สึกที่ดีต่อตัวผู้รับบริการและผู้ให้บริการ จำเป็นจะต้องพิจารณาถึง ความต้องการพื้นฐานในแต่ละ ขั้นดังกล่าวด้วย

เพียพร บุญแสน (2550 หน้า 27) กล่าวว่าลักษณะของการให้บริการประกอบด้วย

1. การเข้าถึงผู้รับบริการ (Access) คือ การบริการ ที่ต้องอำนวยความสะดวกในด้านเวลา สถานที่ คือ ต้องไม่ให้ผู้รับบริการคอยนาน และมีแหล่งที่ตั้งเหมาะสม

2. การติดต่อสื่อสาร (Communication) คือ มีการอธิบายอย่างถูกต้อง โดยใช้ภาษาที่ ผู้รับบริการสามารถเข้าใจง่าย

3. ความสามารถ (Competence) คือ บุคลากรที่ให้บริการต้องมีความชำนาญ และมีความสามารถในการปฏิบัติงาน
4. ความมีน้ำใจ (Courtesy) คือ บุคลากรต้องมีมนุษยสัมพันธ์เป็นที่น่าเชื่อถือ ความเป็นกันเอง และมีวิจารณ์ญาติ
5. ความน่าเชื่อถือ(Credibility) คือ องค์กร และบุคลากรต้องสามารถสร้างความเชื่อมั่น และมีความไว้วางใจในการบริการได้ โดยเสนอการบริการที่ดีต่อผู้รับบริการ
6. ความไว้วางใจ(Reliability) คือ การบริการให้ผู้รับบริการมีความสม่ำเสมอ และถูกต้อง
7. การตอบสนองลูกค้า (Responsiveness) คือ บุคลากรจะต้องให้บริการ และการแก้ปัญหาแก่ผู้รับบริการอย่างถูกต้อง และรวดเร็วตามความต้องการ
8. ความปลอดภัย(Security) คือ การบริการที่ต้องปราศจากอันตราย ความเสี่ยง และปัญหาต่าง ๆ
9. การสร้างบริการให้เป็นที่รู้จัก(Tangible) คือ บริการที่ผู้รับบริการได้รับสามารถคาดคะเนถึงคุณภาพการบริการดังกล่าวได้
10. การเข้าใจ และรู้จักผู้รับบริการ (Understanding & Knowing Customer) คือ บุคลากรต้องพยายามเข้าใจถึงความต้องการของผู้รับบริการ และให้ความสนใจเพื่อตอบสนองความต้องการดังกล่าว

การประเมินคุณภาพการให้บริการ

คุณภาพการให้บริการเกิดจากกระบวนการทำงานอย่างเป็นระบบ มีการวางแผนจัดการให้บริการโดยคำนึงถึงความพึงพอใจของผู้รับบริการเป็นหลัก แนวคิดการประเมินคุณภาพการให้บริการ ผู้วิจัยรวบรวมข้อมูลการเพื่อหาคุณภาพการให้บริการ นำเสนอได้ดังนี้

สมิต สัจฉกร (2546) เสนอว่า องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมีหลักเกณฑ์ในการพิจารณาคุณภาพการให้บริการ ดังนี้

1. รูปธรรม (tangible) หมายถึง ลักษณะทางกายภาพของการบริการที่ผู้รับบริการได้รับทำให้เขาสามารถคาดคะเนถึงคุณภาพของการบริการดังกล่าวได้
2. ความไว้วางใจ (reliability) หมายถึง ผู้รับบริการเล็งเห็นถึงความสม่ำเสมอ และความถูกต้องในการให้บริการ รวมทั้งประสิทธิภาพของพนักงานที่ให้บริการ

3. การตอบสนองต่อผู้รับบริการ (responsiveness) หมายถึง ผู้ให้บริการจะคำนึงถึงเวลาและความสามารถในการแก้ไขปัญหาของผู้ให้บริการว่าตรงจุดหรือดีกว่า ตามที่ผู้รับบริการต้องการหรือไม่

4. ความมั่นใจได้ (assurance) หมายถึง ผู้รับบริการจะมองถึงความรู้ความชำนาญหรือความสามารถของบุคลากร ซึ่งเป็นผลที่จะสร้างความมั่นใจ รวมทั้งความไว้วางใจในการบริการนั้น

5. ความเข้าใจและความเห็นอกเห็นใจ (empathy) หมายถึง ผู้รับบริการจะพิจารณาถึงความสะดวกด้านเวลา สถานที่ ท่าเลที่ตั้ง ตลอดจนความพยายามของพนักงานที่จะเข้าใจถึงความต้องการของผู้บริการ รวมทั้งความสนใจในการตอบสนองความต้องการดังกล่าว

ธีรกิติ นวรัตน์ ณ อยุธยา (2547, หน้า 183-186) ได้นำเสนอแนวความคิดของ พาราสุรามาน และคณะ เกี่ยวกับคุณภาพในการให้บริการ ว่า ผลลัพธ์ที่เกิดขึ้นจากการที่ลูกค้าประเมินคุณภาพของการบริการที่เขาได้รับ เรียกว่า “คุณภาพของการบริการที่ลูกค้ารับรู้” (perceived service quality) กับ “บริการที่รับรู้” (perceived service) ซึ่งก็คือประสบการณ์ที่เกิดขึ้นหลังจากที่เขาได้รับบริการแล้วนั่นเอง ในการประเมินคุณภาพของการบริการดังกล่าว นั้น ลูกค้ามักจะพิจารณาจากเกณฑ์ที่เขาคิดว่ามีสำคัญ 10 ประการดังต่อไปนี้

1. ความไว้วางใจ (reliability) ความสามารถที่จะให้บริการตามที่ได้สัญญากับลูกค้าไว้ได้อย่างถูกต้องโดยที่ไม่ต้องมีผู้ช่วยเหลือ

2. สิ่งที่สามารถจับต้องได้ (tangibles) ลักษณะทางกายภาพของอุปกรณ์สิ่งอำนวยความสะดวก พนักงานและวัสดุที่ใช้ในการสื่อสารต่าง ๆ

3. การสนองตอบลูกค้า (responsiveness) ความเต็มใจที่จะให้บริการอย่างรวดเร็วและยินดีที่จะช่วยเหลือลูกค้า

4. ความน่าเชื่อถือ (credibility) ความซื่อสัตย์เชื่อถือได้ของผู้ให้บริการ

5. ความมั่นคงปลอดภัย (security) ปราศจากอันตรายความเสี่ยงและความลัษสภัย

6. ความสะดวก (access) สามารถเข้าถึงได้โดยสะดวก และสามารถติดต่อสื่อสารได้ง่าย

7. การสื่อสาร (communication) การรับฟังลูกค้าและให้ข้อมูลที่จำเป็นแก่ลูกค้า โดยใช้ภาษาที่ลูกค้าสามารถเข้าใจได้

8. ความเข้าใจลูกค้า (understanding the customer) พยายามที่จะทำความรู้จักและเรียนรู้ความต้องการของลูกค้า

9. ความสามารถ (competence) ความรู้และทักษะที่จำเป็นของพนักงานในการให้บริการลูกค้า

10. ความสุภาพและความเป็นมิตร (courtesy) คุณลักษณะของพนักงานที่ติดต่อกับลูกค้า ในการแสดงออกถึงความสุภาพ เป็นมิตร เกรงใจ และให้เกียรติลูกค้า

สเปชลอร์ (Spechler, 1988, p. 12) กล่าวว่า คุณภาพการให้บริการเป็นที่ทราบกันดีว่าการที่จะทำให้คุณภาพการบริการประสบผลสำเร็จเป็นที่พอใจของลูกค้านั้นไม่จำเป็นต้องใช้วิธีการที่คิดว่าดีที่สุดเพียงวิธีเดียวเท่านั้น และวิธีการที่ประสบความสำเร็จอย่างสูง ในที่แห่งหนึ่ง ก็ไม่สามารถรับประกันว่าจะได้ผลกับที่อื่นด้วยเสมอไป ทั้ง ๆ ที่เป็นสินค้าหรือบริการอย่างเดียวกัน สิ่งสำคัญที่จะเสนอในที่นี้ คือ รูปแบบที่มีประสิทธิผลของคุณภาพการบริการ ซึ่งเป็นหลักการทั่วไป ที่ได้รับการยอมรับว่าได้ผลดี ถึงแม้ว่าเป็นหลักการเดียวกันก็ตาม แต่การนำไปประยุกต์ใช้ก็อาจมีความแตกต่างกันได้ในการผลิต ก็เช่นเดียวกันคือ ไม่มีกระบวนการสองกระบวนการที่เหมือนกันเลย ในแต่ละบริษัท ก็จะมีกระบวนการหรือระบบงานที่แตกต่างกัน โดยทั่วไปแล้ว แต่ละกระบวนการจะมีลักษณะเฉพาะตัวที่จะเป็นกุญแจไปสู่ความสำเร็จ ผู้บริหารจะต้องค้นหาปัจจัยสำคัญให้พบ และทำการปรับปรุงระบบงานหรือกระบวนการที่เกี่ยวข้อง และสร้างให้เป็นวัฒนธรรมขององค์กร ให้สอดคล้องกับความต้องการของลูกค้าภายในและภายนอก โดยมีปัจจัยสำคัญสองประการที่จะต้องตระหนักอยู่เสมอ นั่นคือ การเพิ่มผลผลิต (productivity) และคุณภาพ (quality) จาก service quality effectiveness model จะพบว่าเน้นถึงความสำเร็จของกระบวนการไปสู่ความเป็นเลิศของคุณภาพการบริการโดยรูปแบบจะกำหนดแนวทางและทิศทางของความสำเร็จของงานบริการ ซึ่งมีปัจจัยสำคัญ 7 ประการ คือ

1. การทำให้ลูกค้าพอใจและประทับใจ (customer satisfaction and beyond)
2. การประกันคุณภาพ (quality assurance)
3. วิธีการ ระบบ และเทคโนโลยี (methods, system and technology)
4. การตระหนักถึงคุณภาพ (quality awareness)
5. การฝึกอบรม (training)
6. การมีส่วนร่วม (involvement)
7. การเป็นที่รู้จักการยอมรับนับถือ (recognition)

พาราสุรามานและคณะ (Parasuraman & others, 1991) กล่าวว่า การวัดคุณภาพของการ

ให้บริการสามารถวัดได้โดยวัดช่องว่าง (gap) ระหว่างการบริการที่ลูกค้ารับรู้และการบริการที่ลูกค้าคาดหวังบนพื้นฐานของ 5 ปัจจัย โดยมีรายละเอียดแต่ละปัจจัย ดังนี้

1. ความเชื่อถือได้ (reliability) คือ ความสามารถในการให้บริการตามคำมั่นด้วยความถูกต้อง
2. ความสามารถตอบสนอง (responsiveness) คือ ความเต็มใจที่จะช่วยเหลือและบริการอย่างรวดเร็ว
3. ความแน่นอน (assurance) คือ การให้ความรู้ความสุภาพของพนักงานและความสามารถในการส่งมอบความไว้วางใจและความเชื่อมั่นให้กับลูกค้า
4. ความเข้าใจลูกค้า (empathy) คือ การดูแลลูกค้าของกิจการอย่างทั่วถึงเฉพาะราย
5. ลักษณะที่สัมผัสได้ (tangible) คือ แสดงลักษณะทางกายภาพของสิ่งอำนวยความสะดวก อุปกรณ์ บุคคล และวัสดุอุปกรณ์ในการติดต่อสื่อสาร

จากแนวคิดการประเมินคุณภาพการให้บริการ สรุปได้ว่า คุณภาพการให้บริการเกิดจากการให้บริการของลูกค้า หน่วยงาน หรือองค์กร ที่มีประสิทธิภาพ สอดคล้องกับความต้องการ และประโยชน์ของลูกค้าที่มาใช้บริการ แบ่งเป็น 4 ด้านที่สำคัญ คือ ด้านขั้นตอนการให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ดังนั้น ผู้ค้า หน่วยงาน หรือองค์กรจะต้องพัฒนาปรับปรุงระบบการให้บริการให้ทันสมัยอยู่เสมอไม่ว่าจะเป็นด้านระบบงาน เทคโนโลยี สถานที่ เครื่องมือ อุปกรณ์ สิ่งอำนวยความสะดวกต่าง ๆ ตลอดจนการปฏิบัติงานของพนักงานที่ปฏิบัติต่อผู้รับบริการอย่างมีประสิทธิภาพ และประสิทธิผล สร้างความเชื่อถือ และความเชื่อมั่นให้กับผู้รับบริการ สามารถเข้าถึงผู้รับบริการ ตอบสนองความต้องการ และสร้างความประทับใจให้กับผู้รับบริการได้มากที่สุด

แนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจ

ความหมายของความพึงพอใจ

ความหมายของความพึงพอใจ ได้มีนักวิชาการให้ความหมายเกี่ยวกับความพึงพอใจไว้หลายลักษณะ ดังนี้

ภาณุเดช เพียรความสุข และคณะ (2558, หน้า 10) ความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึกที่เป็น การยอมรับ ความรู้สึกชอบ ความรู้สึกที่ยินดีกับการปฏิบัติงาน ทั้งการให้บริการและการรับบริการใน ทุกสถานการณ์ ทุกสถานที่

จิตตินันท์ เดชะคุปต์ (2542, หน้า 19) ความพึงพอใจ หมายถึง ภาวะการแสดงผลออกถึง ความรู้สึกในทางบวกที่เกิดจากการประเมินเปรียบเทียบประสบการณ์ การได้รับบริการที่ตรงกับสิ่งที่ ผู้รับบริการคาดหวังหรือดีเกินกว่าความคาดหวังของผู้รับบริการในทางตรงกันข้ามความไม่พึงพอใจ หมายถึง ภาวะการแสดงผลออกถึงความรู้สึกในทางลบที่เกิดจากการประเมินเปรียบเทียบประสบการณ์ การได้รับบริการที่ต่ำกว่าความคาดหวังของผู้รับบริการ

สมศักดิ์ คงเทียน และอัญชลี โพธิ์ทอง (2542, หน้า 279) ได้ให้ความหมายของความ พึงพอใจไว้ดังนี้

1. เป็นผลรวมความรู้สึกของบุคคลเกี่ยวกับระดับความชอบหรือไม่ชอบต่อสภาพต่าง ๆ
2. เป็นผลของทัศนคติที่เกี่ยวข้องกับองค์ประกอบต่าง ๆ
3. เป็นผลมาจากการปฏิบัติงานที่ดี สำเร็จจนเกิดความภาคภูมิใจ และได้ผลตอบแทนใน รูปแบบต่าง ๆ ตามที่หวังไว้

สำนักงานคณะกรรมการศึกษาเอกชน (2543, หน้า 17) สรุปความหมายของความพึงพอใจไว้ ว่า ความพึงพอใจเป็นความรู้สึกที่ดี หรือความประทับใจที่มีต่อการกระทำของบุคคลหรือการทำงาน

อุทัยพรรณ สุดใจ (2545, หน้า 7) ได้ให้ความหมายของคำว่า ความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึก หรือทัศนคติของบุคคลที่มีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง โดยอาจจะเป็นไปได้ในเชิงประเมินค่าต่อ ความรู้สึก หรือทัศนคติต่อสิ่งหนึ่งสิ่งใดนั้น จะเป็นไปในทางบวกหรือทางลบ ในทางหนึ่งทางใด

กาญจนา อรุณสอนศรี (2546) ความพึงพอใจของมนุษย์เป็นการแสดงออกทางพฤติกรรมที่ เป็นนามธรรมไม่สามารถมองเห็นเป็นรูปร่างได้ การที่เราจะทราบว่าบุคคลมีความพึงพอใจ สามารถ สังเกตโดยการแสดงออกที่ค่อนข้างสลับซับซ้อนและต้องมีสิ่งเร้าที่ตรงต่อความต้องการของบุคคลจึง

จะทำให้บุคคลเกิดความพึงพอใจ ดังนั้นการสร้างสิ่งเร้าจึงเป็นแรงจูงใจของบุคคลนั้นให้เกิดความพึงพอใจในงานนั้น

พิบูล ทิปะปาล (2549, หน้า 30-31) ความพึงพอใจ คือ ความรู้สึกของบุคคลที่แสดงความพึงพอใจหรือผิดหวัง อันเป็นผลเนื่องมาจากการเปรียบเทียบผลการทำงานของผลิตภัณฑ์ตามที่ถูกค่าได้รับกับความคาดหวังของลูกค้า ซึ่งมีอยู่ 3 ระดับ ดังนี้

1. ถ้าผลการทำงานของผลิตภัณฑ์นั้นๆ ได้ต่ำกว่าความคาดหวังเอาไว้ ลูกค้าจะรู้สึกไม่พอใจ
2. ถ้าผลการทำงานของผลิตภัณฑ์นั้นๆ เป็นไปตามที่ลูกค้าคาดหวังแล้ว ลูกค้าก็จะรู้สึกพอใจ
3. ถ้าผลการทำงานของผลิตภัณฑ์นั้นๆ ดีเกินกว่าที่ลูกค้าคาดหวังแล้ว ลูกค้าจะรู้สึกว่ามีความรู้สึก ยิ่งพอใจมาก หรือแม้แต่ว่า รู้สึกประทับใจ

วอลแมน (Wolman, 1973, p. 392) ได้ให้คำจำกัดความของความพึงพอใจ (Satisfaction) ตามความหมาย ของพจนานุกรมทางด้านพฤติกรรม ว่าเป็นสภาพความรู้สึกของบุคคลที่มีความสุข ความอึดอ้อมใจ เมื่อความต้องการหรือแรงจูงใจของตนได้รับการตอบสนอง

แมคคอร์มิก (McCormic, 1979) ได้กล่าวว่า ความพึงพอใจเป็นแรงจูงใจของมนุษย์ที่ตั้งอยู่บนความต้องการพื้นฐาน มีความเกี่ยวข้องกันอย่างใกล้ชิดกับผลสัมฤทธิ์และสิ่งจูงใจ และพยายามหลีกเลี่ยงสิ่งที่ไม่ต้องการ

คอตเลอร์ และเคลเลอร์ (Kotler & Keller, 2006, p. 136) กล่าวว่าความพึงพอใจเป็นความรู้สึกของบุคคลซึ่งมีระดับความพอใจที่เป็นผลจากการเปรียบเทียบการทำงาน ตามที่เห็นและเข้าใจกับความคาดหวัง (customer Expectations) หากบุคคลเห็นและเข้าใจการทำงานว่าต่ำกว่าความคาดหวัง ส่งผลให้บุคคลนั้นเกิดความไม่พึงพอใจ (dissatisfaction) แต่หากระดับของการเห็นและเข้าใจการทำงานตรงกับความคาดหวัง บุคคลนั้นเกิดความพึงพอใจ(satisfaction) และถ้าผลที่ได้รับจากการทำงานสูงกว่าความคาดหวัง ก็จะทำให้เกิดความประทับใจ (delighted) ซึ่งส่งผลต่อการตัดสินใจของลูกค้าและประชาสัมพันธ์ถึงสิ่งที่ดีและไม่ดีของการทำงานนั้นๆ ต่อบุคคลอื่นต่อไปยังผลของการทำงานสูงกว่าความคาดหวังเท่าใดผู้บริโภคจะยิ่งพึงพอใจมากเท่านั้น

ภาณุเดช เพียรความสุข และคณะ (2558, หน้า 10) กล่าวว่า ความพึงพอใจ หมายถึงความรู้สึกที่เป็นการยอมรับ ความรู้สึกชอบ ความรู้สึกที่ยินดีกับการปฏิบัติงาน ทั้งการให้บริการและการรับบริการใน ทุกสถานการณ์ ทุกสถานที่

จากการศึกษาความหมายที่นักวิชาการกล่าวไว้สามารถสรุปได้ว่า ความพึงพอใจ คือ ความรู้สึกพอใจ การแสดงออกทางพฤติกรรมของมนุษย์ที่มีความสุข เมื่อได้รับการตอบสนองความต้องการในสิ่งที่ขาดหายไป

การวัดความพึงพอใจ

ความพึงพอใจเป็นการแสดงออกถึงความรู้สึก การวัดความพึงพอใจจำเป็นต้องมีเครื่องมือซึ่งมีนักวิชาการกำหนดวิธีการวัดความพึงพอใจ ดังนี้

ลัทธินิการ ศรีธรรมย์ (2538, หน้า 156) กล่าวว่า การวัดความพึงพอใจในงานทำได้ 2 วิธี คือ

1. การวัดแบบให้คะแนนเดี่ยว (Single Global Rating) เป็นการถาม ใช้แบบสอบถามคำถามโดยให้พนักงานตอบเป็นรายบุคคลและให้คะแนนเป็นช่วง ๆ ระหว่าง 1-5 โดยตอบว่าความพึงพอใจมากที่สุด พอใจ เฉย ๆ ไม่ค่อยพอใจ และไม่พอใจอย่างมาก

2. การวัดแบบให้คะแนนรวมยอด (Summation score) สเกลการวัดทัศนคติที่ถามผู้ตอบให้แบ่งสัดส่วนจากคะแนนที่คงที่ เพื่อระบุถึงความสำคัญที่สัมพันธ์ของคุณสมบัติต่าง ๆ หรือหมายถึงสเกลการให้คะแนนเชิงเปรียบเทียบ

สาโรช ไสยสมบัติ (2534, หน้า 39) กล่าวว่า การวัดความพึงพอใจทำได้หลายวิธี ดังนี้

1. การใช้แบบสอบถาม ซึ่งเป็นที่นิยมทำกันอย่างแพร่หลายวิธีหนึ่ง โดยการขอร้องหรือขอความช่วยเหลือจากบุคคลที่ต้องการวัด แสดงความคิดเห็นลงในแบบฟอร์มหรือกำหนดคำตอบไว้ให้เลือกตอบ หรือเป็นคำตอบอิสระ หรือคำตอบที่ถามอาจจะถามถึงความพึงพอใจในด้านต่าง ๆ ที่หน่วยงานกำลังให้บริการอยู่ เช่น ลักษณะของการให้บริการ สถานที่ให้บริการ ระยะเวลาในการให้บริการ และบุคลากรผู้ให้บริการ เป็นต้น

2. การสัมภาษณ์ เป็นวิธีหนึ่งที่ได้ทราบถึงระดับความพึงพอใจของผู้มาใช้บริการ ซึ่งเป็นวิธีการที่ต้องอาศัยเทคนิคและความชำนาญของผู้สัมภาษณ์ที่จะจูงใจให้ผู้ถูกสัมภาษณ์ตอบคำถามให้ตรงข้อเท็จจริง การวัดความพึงพอใจโดยวิธีการสัมภาษณ์นับเป็นวิธีการที่ประหยัดและมีประสิทธิภาพมากอีกวิธีหนึ่ง

3. การสังเกต เป็นวิธีหนึ่งที่จะทำให้ทราบถึงระดับความพึงพอใจของผู้มาใช้บริการโดยวิธีการสังเกตจากพฤติกรรม ทั้งก่อนมารับบริการ ขณะมารับบริการ และหลังจากการได้รับบริการแล้ว เช่น การสังเกตจากกิริยา ท่าทาง การพูด สีหน้า และความถี่ของการมาขอรับบริการ เป็นต้น การวัดความ

พึงพอใจโดยวิธีนี้ผู้วัดต้องกระทำอย่างจริงจัง และมีแบบแผนที่แน่นอน จึงจะสามารถประเมินถึงระดับความพึงพอใจของผู้มารับบริการได้อย่างถูกต้อง

มุลลินส์ (Mullins, 1969) กล่าวว่า เนื่องจากความพึงพอใจเกิดจากการประเมินความแตกต่างระหว่างสิ่งที่คาดหวังกับสิ่งที่ได้รับจริง ดังนั้น การวัดความพึงพอใจจึงเป็นการวัดทัศนคติหรือความรู้สึกของบุคคล ซึ่งสามารถทำได้หลายวิธี ดังต่อไปนี้

1. การใช้แบบสอบถาม เป็นวิธีการวัดความพึงพอใจโดยให้กลุ่มตัวอย่างกรอกความคิดเห็นของตนในแบบสอบถามที่ออกแบบมาเพื่อวัดความพึงพอใจในด้านต่างๆ การวัดความพึงพอใจแบบนี้คุณภาพของข้อมูลที่ได้ จะขึ้นอยู่กับคุณภาพของแบบสอบถาม ผู้วิจัยต้องมีความรู้ความเข้าใจในการออกแบบแบบสอบถาม เพื่อให้ข้อมูลที่ได้ถูกต้อง ครบถ้วน และตรงวัตถุประสงค์ของงานวิจัย

2. การสัมภาษณ์ เป็นวิธีการวัดความพึงพอใจทางตรง โดยผู้วิจัยจะทำการสัมภาษณ์ และพูดคุยกับกลุ่มตัวอย่างโดยตรง การวัดความพึงพอใจแบบนี้ต้องอาศัยเทคนิคและวิธีการที่ดีจึงจะได้ข้อมูลที่เป็นจริง

3. การสังเกต เป็นวิธีวัดความพึงพอใจโดยการสังเกตพฤติกรรมของบุคคลเป้าหมาย ไม่ว่าจะเป็นการพูดจา กริยา ท่าทาง การวัดความพึงพอใจแบบนี้ต้องอาศัยใช้เวลาค่อนข้างมาก และต้องอาศัยการสังเกตอย่างมีระเบียบแบบแผน

สรุปได้ว่า วิธีการวัดความพึงพอใจต่อการให้บริการนั้น มีวิธีการที่ใช้ในวัดระดับความพึงพอใจออกเป็น 3 วิธี ได้แก่ การใช้แบบสอบถาม การสัมภาษณ์ และการสังเกต ซึ่งในการวัดสามารถใช้วิธีการหนึ่งวิธีการใดหรือใช้ร่วมกันได้ทั้ง 3 วิธี เพื่อให้สามารถวัดความรู้สึกของผู้รับบริการทั้งพึงพอใจและไม่พึงพอใจต่อการปฏิบัติงานหรือการให้บริการนั้นๆ

ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในการให้บริการ

ลักษณะของความพึงพอใจในการให้บริการ

การบริการเพื่อให้ลูกค้าเกิดความพึงพอใจ มีความจำเป็นต่อการประกอบอาชีพ หรือธุรกิจต่างๆ มีนักวิชาการหลายท่านเสนอลักษณะแนวทางสำหรับผู้ให้บริการ ไว้ดังนี้

จิตตินันท์ เดชคุปต์ และคณะ (2542, หน้า 24-25) ได้กล่าวว่า ความพึงพอใจในการให้บริการมีความสำคัญต่อการดำเนินงานบริการให้เป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพซึ่งมีลักษณะทั่วไป ดังนี้

1. ความพึงพอใจเป็นการแสดงออกทางอารมณ์และความรู้สึกในทางบวกของบุคคลต่อสิ่งหนึ่งสิ่งใด บุคคลจำเป็นต้องปฏิสัมพันธ์กับสภาพแวดล้อมรอบตัว การตอบสนองความต้องการส่วนบุคคลด้วยการโต้ตอบกับบุคคลอื่นและสิ่งต่าง ๆ ในชีวิตประจำวัน ทำให้แต่ละคนมีประสบการณ์การรับรู้ เรียนรู้สิ่งที่จะได้รับตอบสนองแตกต่างกันไป ในสถานการณ์การบริการก็เช่นเดียวกัน บุคคลรับรู้หลายสิ่งหลายอย่างเกี่ยวกับการบริการไม่ว่าจะเป็นประเภทของการบริการหรือคุณภาพของการบริการซึ่งประสบการณ์ที่ได้รับจากการสัมผัสบริการต่าง ๆ หากเป็นไปตามความต้องการของผู้รับบริการ โดยสามารถทำให้ผู้รับบริการได้รับสิ่งที่คาดหวังก็ย่อมก่อให้เกิดความรู้สึกที่ดีและพึงพอใจในบริการที่ได้รับ

2. ความพึงพอใจเกิดจากการประเมินความแตกต่างระหว่างสิ่งที่คาดหวังกับสิ่งที่ได้รับจริง ในสถานการณ์หนึ่ง การบริการก่อนที่ลูกค้าจะมาใช้บริการใดก็ตามมักจะมีมาตรฐานของการบริการนั้นไว้ในใจอยู่ก่อนแล้ว ซึ่งอาจมีแหล่งอ้างอิงมาจากคุณค่าหรือเจตคติที่ยึดถือต่อการบริการ ประสบการณ์ดั้งเดิมที่เคยใช้บริการ การบอกเล่าของผู้อื่น การรับทราบข้อมูล การรับประกันบริการจากโฆษณา การให้คำมั่นสัญญาของผู้ให้บริการเหล่านี้เป็นปัจจัยพื้นฐานที่ผู้รับบริการใช้เปรียบเทียบกับบริการที่ได้รับในวงจรของการให้บริการตลอดช่วงเวลาของความจริง สิ่งที่ผู้รับบริการได้รับรู้เกี่ยวกับการบริการก่อนที่จะมารับบริการหรือความคาดหวังในสิ่งที่คิดว่าควรจะได้รับ (Expectations) นี้ มีอิทธิพลต่อช่วงเวลาของการเผชิญความจริงหรือการพบปะระหว่างผู้ให้บริการและผู้รับบริการเป็นอย่างมาก เพราะผู้รับบริการจะประเมินเปรียบเทียบสิ่งที่ได้รับบริการจริงตามกระบวนการบริการที่เกิดขึ้น (Performance) กับสิ่งที่คาดหวังเอาไว้หากสิ่งที่ได้รับเป็นไปตามความคาดหวังถือว่าเป็นการยืนยันที่ถูกต้อง (Confirmation) กับความคาดหวังที่มีอยู่ ผู้รับบริการย่อมเกิดความพึงพอใจต่อการบริการดังกล่าว แต่ถ้าไม่เป็นไปตามที่คาดหวังอาจจะสูงหรือต่ำกว่านับเป็นการยืนยันที่คลาดเคลื่อน (Disconfirmation) จากความคาดหวังดังกล่าว ทั้งนี้ช่วงความแตกต่าง (Discrepancy) ที่เกิดขึ้นจะชี้ให้เห็นถึงระดับความพึงพอใจหรือความไม่พึงพอใจมากน้อยได้ ถ้าข้อยืนยันเบี่ยงเบนไปในทางบวกแสดงถึงความพึงพอใจ ถ้าไปในทางลบแสดงถึงความไม่พึงพอใจ

3. ความพึงพอใจเปลี่ยนแปลงได้ตลอดเวลาตามปัจจัยแวดล้อมและสถานการณ์ที่เกิดขึ้น ความพึงพอใจเป็นความรู้สึกชอบสิ่งใดสิ่งหนึ่งที่ผันแปรได้ตามปัจจัยที่เข้ามาเกี่ยวข้องกับความคาดหวังของบุคคลในแต่ละสถานการณ์ ช่วงเวลาหนึ่งบุคคลอาจจะไม่พอใจต่อสิ่งหนึ่งเพราะว่าไม่เป็นไปตามที่คาดหวังไว้ แต่ในอีกช่วงหนึ่งหากสิ่งที่คาดหวังไว้ได้รับการตอบสนองอย่างถูกต้อง บุคคล

ก็สามารถเปลี่ยนความรู้สึกเดิมต่อสิ่งนั้นได้อย่างทันทีทันใด แม้ว่าจะเป็นความรู้สึกที่ตรงกันข้ามกันก็ตาม นอกจากนี้ความพึงพอใจเป็นความรู้สึกที่สามารถแสดงออกในระดับมากน้อยได้ ซึ่งขึ้นอยู่กับความแตกต่างของการประเมินสิ่งที่ได้รับจริงกับสิ่งที่คาดหวังไว้ส่วนใหญ่ลูกค้าจะใช้เวลาเป็นมาตรฐานในการเปรียบเทียบความคาดหวังจากบริการต่าง ๆ

อเนก สุวรรณบัณฑิต และภาสกร อุดลพัฒน์กิจ (2548, หน้า 173) กล่าวว่า ความพึงพอใจมีความสำคัญสูงมากต่อการบริการ ดังนั้น ผู้ประกอบการบริการทุกคน ควรที่จะต้องทำความเข้าใจต่อลักษณะและองค์ประกอบของความพึงพอใจไว้อย่างถี่ถ้วน อันได้แก่

1. ความพึงพอใจ เป็นการแสดงออกทางอารมณ์และความรู้สึกในทางบวกของบุคคลต่อสิ่งหนึ่งสิ่งใดในการรับบริการ บุคคลจะรับรู้รูปแบบของการบริการและคุณภาพของการบริการโดยใช้ประสบการณ์ที่ได้รับด้วยตนเอง หรือจากการอ้างอิงใด ๆ ตั้งแต่อดีตจนถึงปัจจุบัน เช่น คำบอกเล่าของกลุ่มเพื่อนโฆษณา เป็นต้น ในการประเมินสิ่งที่ได้รับจากการบริการ หากการบริการเป็นไปตามความต้องการของผู้รับบริการก็จะก่อให้เกิดความพึงพอใจในการบริการนั้น

2. ความพึงพอใจ เกิดจากการประเมินความแตกต่างระหว่างสิ่งที่คาดหวังกับสิ่งที่ได้รับจริงในสถานการณ์หนึ่ง ในการใช้บริการบุคคลย่อมมีข้อมูลจากแหล่งอ้างอิงต่างๆ (reference) เช่น ประสบการณ์ส่วนตัว ความรู้จากการเรียนรู้ คำบอกเล่าจากผู้อื่น หรือแม้แต่ข้อมูลที่ได้จากธุรกิจบริการแบบเดียวกัน เป็นต้น ซึ่งจะเกิดเป็นความคาดหวังต่อสิ่งที่ควรได้รับการบริการ (expectation) และจะมีอิทธิพลต่อผู้รับบริการในการที่จะใช้เป็นเกณฑ์ในการประเมินสิ่งที่ได้รับจริงในกระบวนการบริการ (performance) หากการบริการเป็นไปตามที่คาดหวังแล้ว ทำให้เกิดการยืนยันความถูกต้อง (confirmation) ต่อการบริการและเกิดเป็นความพึงพอใจในการรับบริการ แต่หากไม่ได้รับการบริการที่เป็นไปตามความคาดหวังแล้ว จะเกิดเป็นการยืนยันความไม่ถูกต้อง (disconfirmation) และสามารถที่จะเกิดเป็นความไม่พึงพอใจในการบริการนั้น ๆ ได้

3. ความพึงพอใจ สามารถเปลี่ยนแปลงได้ตลอดเวลา ตามปัจจัยแวดล้อมและสถานการณ์ที่เกิดขึ้น เนื่องจากในแต่ละช่วงเวลา บุคคลย่อมมีความคาดหวังต่อการบริการที่ได้มีความแตกต่างกัน หวังนี้อาจขึ้นอยู่กับอารมณ์ ความรู้สึก ประสบการณ์ที่ได้มาระหว่างเวลานั้น ทำให้เกณฑ์ประเมินความพึงพอใจมีการเลื่อนขึ้นลงตลอดเวลา ส่งผลให้การเปรียบเทียบสิ่งที่ได้รับกับสิ่งที่คาดหวังเปลี่ยนแปลงตามไป ซึ่งสามารถที่จะสรุปได้ว่า ลักษณะของความพึงพอใจในการบริการนั้นจะมีอยู่ 3 ลักษณะ คือ

ความพึงพอใจเป็นการแสดงออกทางอารมณ์ ความพึงพอใจเกิดจากการประเมินความแตกต่างและความพึงพอใจเปลี่ยนแปลงได้ตลอดเวลาตามปัจจัยแวดล้อมและสถานการณ์ที่เกิดขึ้น

ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในการให้บริการ

การให้บริการเพื่อให้ผู้รับบริการเกิดความพึงพอใจนั้น นักวิชาการหลายท่านกล่าวถึงปัจจัยที่มีผลต่อการสร้างความพึงพอใจในการให้บริการไว้ ดังนี้

กุลندا โชติมุกตะ (2538, หน้า 50-51) ได้เสนอแนวความคิดว่า ปัจจัยที่มีผลและเป็นสาเหตุให้ผู้ใช้บริการเกิดความพึงพอใจ หรือไม่พึงพอใจในบริการ ซึ่งครอบคลุมงานบริการประกอบด้วย ปัจจัย 3 ประการ คือ

1. ปัจจัยด้านระบบการให้บริการ หมายถึง องค์ประกอบและเครือข่ายที่สัมพันธ์กันของกิจกรรมบริการต่างๆ ได้แก่

1.1 ความสะดวกสบายในเงื่อนไขของการใช้บริการ ซึ่งจะดูความยากง่าย และความมากน้อยของเงื่อนไขที่ทำให้เกิดสิทธิในการใช้บริการ หากเงื่อนไขน้อยจะมีโอกาสเกิดความพึงพอใจสูง

1.2 ความพอเพียงทั่วถึงของการให้บริการจะพิจารณาจากปริมาณของการให้บริการนั้นว่า มีความครอบคลุมพื้นที่หรือกลุ่มบุคคลต่าง ๆ ได้อย่างทั่วถึง

1.3 การมีคุณค่าใช้ประโยชน์ของบริการที่ได้รับ จะพิจารณาผลลัพธ์ของบริการ (Outcome of service) ที่ถูกผลิตออกมาในขั้นตอนสุดท้ายของการดำเนินการนั้นๆ ว่า มีการใช้สอยหรือประโยชน์ต่อผู้ให้บริการ (user) มากน้อยเพียงใด

1.4 ความคุ้มค่ายุติธรรมในราคาของการบริการที่ให้ หมายถึง ความเหมาะสมหรือไม่ กับราคา จำนวนค่าธรรมเนียมที่เรียกเก็บ

1.5 ความก้าวหน้าและการพัฒนาระบบบริการ เมื่อเปรียบเทียบกับอดีตที่ดีขึ้นในเชิงปริมาณและคุณภาพมากน้อยขนาดไหน

2. ปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการ คือ ขั้นตอนต่างๆ ของการให้บริการที่ต่อเนื่องตั้งแต่เริ่มต้นของกิจกรรมการบริการ ประกอบด้วย

2.1 ความสะดวกของการติดต่อขอใช้บริการ ได้แก่ ความง่ายของการขอใช้บริการ

2.2 ความรวดเร็วของขั้นตอนการให้บริการ ได้แก่ ความมากน้อยของจำนวนขั้นตอนและความรวดเร็วของการดำเนินขั้นตอนต่าง ๆ ที่ประหยัดเวลา

2.3 ความสม่ำเสมอต่อเนื่องของการให้บริการ ได้แก่ อันตรายที่เกิดจากกระบวนการให้บริการ

3. ปัจจัยด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ได้แก่ บุคลากร เจ้าหน้าที่ที่รับผิดชอบในกิจกรรมการบริการของสถานบริการนั้น

3.1 ความเอาใจใส่ในงานของเจ้าหน้าที่ หมายถึง ความสนใจและตั้งใจทำงานในหน้าที่ให้บริการ

3.2 ความเสมอภาคของการให้บริการ หมายถึง การแสดงออกต่อผู้มาใช้บริการในลักษณะ ยิ้มแย้ม แจ่มใสหรือบึ้งตึง รวมถึงการพูดจาแบบสุภาพอ่อนโยนหรือกระด้าง หยาบคาย เป็นต้น

3.3 ความซื่อสัตย์สุจริตของผู้ให้บริการ หมายถึง ความไว้วางใจเชื่อใจได้และตรงไปตรงมาต่อเจ้าหน้าที่ให้การบริการ โดยไม่เรียกร้องประโยชน์ใด ๆ จากผู้ให้บริการ

เอกภพ ตระกูลพานิชย์ (2545, หน้า 19-20) กล่าวว่า ปัจจัยที่สำคัญของความพึงพอใจไว้ว่า ความพึงพอใจเป็นปัจจัยสำคัญประการหนึ่งซึ่งช่วยให้งานประสบความสำเร็จ โดยเฉพาะถ้าเป็นงานด้านการบริการ นอกจากผู้บริหารจะดำเนินการให้ผู้ทำงานเกิดความพึงพอใจในการทำงานแล้วยังจะต้องดำเนินการที่จะทำให้ผู้มาใช้บริการเกิดความพึงพอใจด้วย เพราะความเจริญก้าวหน้าของงานบริการปัจจัยสำคัญประการหนึ่งที่เป็นตัวบ่งชี้คือ จำนวนผู้มาใช้บริการ ดังนั้นผู้บริหารที่ชาญฉลาด จึงควรอย่างยิ่งที่จะศึกษาให้ลึกซึ้งถึงปัจจัยและองค์ประกอบต่าง ๆ ที่จะทำให้เกิดความพึงพอใจ ทั้งผู้ปฏิบัติงานและผู้ที่มาใช้บริการ เพื่อจะได้ใช้เป็นแนวทางในการบริหารองค์กรให้มีประสิทธิภาพและเกิดประโยชน์อย่างสูงสุด

มุลลินส์ (Mullins, 1969) ได้เสนอแนวคิดในการสร้างความพึงพอใจในการให้บริการ ได้แก่

1. การให้บริการที่เสมอภาค (Equitable Service) หมายถึง การให้บริการประชาชนทุกคนอย่างเท่าเทียมกัน ใช้กฎระเบียบและมาตรฐานเดียวกัน

2. การให้บริการที่ตรงเวลา (Timely Service) หมายถึง การให้บริการที่ตรงเวลาโดยเฉพาะอย่างยิ่ง บริการของภาครัฐที่ต้องคำนึงถึงการตรงต่อเวลาอย่างเคร่งครัด

3. การให้บริการอย่างเพียงพอ (Ample Service) หมายถึง การให้บริการด้านวัสดุอุปกรณ์ สถานที่ เวลาอย่างเพียงพอ เหมาะสม และต้องมีคุณภาพด้วย

อนงค์นาฏ แก้วไพฑูรย์ (2554, หน้า 27) กล่าวว่า ปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจเกี่ยวกับการบริการ หมายถึง สิ่งจูงใจที่ใช้เป็นเครื่องมือกระตุ้น ให้บุคคลเกิดความพึงพอใจและทำให้เกิดความรู้สึกทางบวกเพิ่มขึ้น ความพึงพอใจของผู้รับบริการเป็นสิ่งที่ผู้รับบริการจะแสดงออกในทางบวกหรือลบ ต่อสิ่งที่ได้รับการบริการและการนำเสนอการบริการโดยเปรียบเทียบกับสิ่งที่ได้คาดหวังไว้ ซึ่งสามารถเปลี่ยนแปลงไปได้ตามปัจจัยแวดล้อมและสถานการณ์ที่เกิดขึ้น ในระหว่างการบริการผู้ให้บริการจะต้องตระหนักตนเองว่ามีส่วนสำคัญในการสร้าง ความพึง พอใจในการบริการ ผู้ให้บริการจะต้องคำนึงผู้รับบริการเป็นสำคัญ พฤติกรรมที่แสดงออกในการให้บริการต้องแสดงออกด้วยความสนใจเอาใจใส่อย่างเต็มที่ด้วยจิตสำนึกของการบริการผู้ให้บริการ ต่างมุ่งหวังให้เกิดความมีประสิทธิภาพของการจัดระบบบริการเพื่อเพิ่มความคล่องตัวและความสามารถในการตอบสนองต่อความต้องการได้อย่างถูกต้อง แม่นยำ สะดวกรวดเร็วและมีคุณภาพ การนำเทคโนโลยีเข้ามาร่วมในการพัฒนาระบบบริการด้วยเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการ บริการซึ่งในการบริการที่มีประสิทธิภาพและสร้างความพึงพอใจแก่ผู้รับบริการได้นั้นมิได้เกิดจากปัจจัยใดปัจจัยหนึ่ง แต่มีหลายปัจจัยร่วมกัน ดังนั้นการให้บริการที่ตรงกับสิ่งที่คาดหวังของผู้รับบริการจะต้องนำกลยุทธ์การสร้างความพึงพอใจในการบริการมาประยุกต์ใช้ให้เป็นรูปธรรมมากที่สุดซึ่งมีอยู่หลายวิธีด้วยกัน ล้วนตั้งอยู่บนพื้นฐานความคิดเดียวกัน คือ การให้บริการที่ตรงกับสิ่งที่คาดหวังของผู้รับบริการจนกลายเป็นความพึงพอใจ

ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการ

มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช (2539, หน้า 38-40) กล่าวว่า ความพึงพอใจของผู้รับบริการเป็นการแสดงออกถึงความรู้สึกในทางบวกของผู้รับบริการต่อการให้บริการ ซึ่งปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการที่สำคัญๆ มีดังนี้

1. สถานที่บริการ การเข้าถึงการบริการได้สะดวกเมื่อประชาชนมีความต้องการย่อมก่อให้เกิดความพึงพอใจต่อการบริการ ที่ตั้งและการกระจายสถานที่บริการให้ทั่วถึงเพื่ออำนวยความสะดวกแก่ประชาชนจึงเป็นเรื่องสำคัญ

2. การส่งเสริมแนะนำการบริการ ความพึงพอใจของผู้รับบริการเกิดขึ้นได้จากการได้ยินข้อมูลข่าวสารหรือบุคคลอื่นกล่าวขานถึงคุณภาพของการบริการไปในทางบวก ซึ่งหากตรงกับความเชื่อถือที่มีก็จะมีความรู้สึกกับบริการดังกล่าวอันเป็นแรงจูงใจผลักดันให้มีความต้องการบริการตามมาได้

3. ผู้ให้บริการ ผู้บริหารการบริการ และผู้ปฏิบัติบริการล้วนเป็นบุคคลที่มีบทบาทสำคัญต่อการปฏิบัติ งานบริการให้ผู้รับบริการเกิดความพึงพอใจทั้งสิ้น ผู้บริหารการบริการที่วางนโยบายการบริการโดยคำนึงถึงความสำคัญของประชาชนเป็นหลักย่อมสามารถตอบสนองความต้องการของลูกค้าให้เกิดความพึงพอใจได้ง่ายเช่นเดียวกับผู้ปฏิบัติงานหรือพนักงานบริการที่ตระหนักถึงประชาชนเป็นสำคัญ แสดงพฤติกรรมบริการและสนองบริการที่ลูกค้าต้องการด้วยความสนใจเอาใจใส่อย่างเต็มที่ ด้วยจิตสำนึกของการบริการ

4. สภาพแวดล้อมของการบริการ สภาพแวดล้อมและบรรยากาศของการบริการมีอิทธิพลต่อความพึงพอใจของลูกค้า ลูกค้ามักชื่นชมสภาพแวดล้อมของการบริการเกี่ยวข้องกับการออกแบบอาคารสถานที่ ความสวยงามของการตกแต่งภายในด้วยเฟอร์นิเจอร์และการให้สีสันทัน การจัดแบ่งพื้นที่เป็นส่วนตลอดจนการออกแบบวัสดุ เครื่องใช้งานบริการ จดหมาย ชองจดหมาย เป็นต้น

5. กระบวนการบริการ วิธีการนำเสนอบริการในกระบวนการบริการเป็นส่วนสำคัญในการสร้างความพึงพอใจให้กับประชาชน ประสิทธิภาพของการจัดการ ระบบการบริการส่งผลให้การปฏิบัติงานบริการแก่ลูกค้ามีความคล่องตัวและสนองต่อความต้องการของประชาชนได้อย่างถูกต้อง มีคุณภาพ เช่น การนำเทคโนโลยีคอมพิวเตอร์เข้ามาจัดระบบข้อมูลของการสำรองห้องพัก โรงแรม หรือสายการบิน การใช้เครื่องฝากถอนเงินอัตโนมัติ การใช้ระบบโทรศัพท์อัตโนมัติในการรับโอนสายในการติดต่อองค์การต่างๆ การประชุมทางโทรศัพท์ การติดต่อทางอินเทอร์เน็ต เป็นต้น

นิวแมนและกิล (Naumann & Giel, 1995) เสนอแนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจของลูกค้าว่าขึ้นอยู่กับองค์ประกอบ 3 ส่วน ได้แก่

1. คุณภาพของสินค้าและบริการ (quality product & service) ซึ่งจะมีอิทธิพลต่อการรับรู้ของลูกค้า เมื่อลูกค้ารับรู้ว่าคุณภาพสินค้าหรือบริการที่ได้มา มีคุณภาพดีก็จะรู้สึกพอใจในสินค้าหรือบริการนั้น

2. ราคา (price) เป็นส่วนประกอบที่จะทำให้ลูกค้าเกิดความพึงพอใจ เมื่อลูกค้าได้เปรียบเทียบความยุติธรรมของราคา และเห็นว่ามีความเหมาะสม ก็จะเกิดความพึงพอใจ แต่ถ้าลูกค้ารู้สึกว่าสินค้านั้นไม่เหมาะสมกับราคา ก็จะเกิดความไม่พึงพอใจ

3. ภาพลักษณ์ร่วม (corporate image) เป็นสิ่งที่มีผลต่อความพึงพอใจเช่นกันควรมีภาพลักษณ์ร่วม ทั้งการดำเนินธุรกิจทั่วไป การมีคุณธรรมและความรับผิดชอบต่อสังคมด้วย

การประเมินความพึงพอใจต่อการให้บริการ

ความหมายของการประเมิน

นักวิชาการให้ความหมายเกี่ยวกับการประเมินไว้ สรุปได้ดังนี้

สุชาติ ประสิทธิ์รัฐสินธ์ (2541) กล่าวว่า การประเมินผล เป็นการตัดสินคุณค่า หรือความเหมาะสมในสิ่งที่ประเมิน ซึ่งหากจะขยายความการประเมินเป็นการแยกแยะวินิจฉัย (identification) เปิดเผยข้อเท็จจริง (clarifications) และการใช้ประโยชน์ (application) ของเกณฑ์ต่าง ๆ เพื่อตัดสินคุณค่า หรือความเหมาะสมของสิ่งนั้นๆ ในเรื่องคุณภาพการใช้ประโยชน์ การมีผลตามความเป็นจริง หรือการได้รับผลที่สอดคล้องตามเกณฑ์นั้น การประเมินมีความจำเป็นและมีความสำคัญอย่างยิ่ง เพราะจะทำให้ทราบว่าโครงการได้ผลอย่างไรหรือไม่ การดำเนินงานแต่ละขั้นตอนมีจุดบกพร่องควรแก้ไขอย่างไร ทำให้ผู้มีส่วนร่วมรับผิดชอบโครงการสามารถนำข้อมูลที่ได้ไปใช้ในการตัดสินใจเกี่ยวกับการดำเนินงานของโครงการ ทั้งในปัจจุบันและการปรับปรุงโครงการในอนาคตให้มีประสิทธิภาพ

สมคิด พรหมจ้อย (2542) เสนอไว้ว่า การประเมินผลเป็นกระบวนการที่ก่อให้เกิดสารสนเทศ เพื่อช่วยในการบริหารซึ่งผู้บริหารสามารถใช้ในการตัดสินใจอย่างมีประสิทธิภาพและเป็นการตรวจสอบความก้าวหน้าของโครงการหรือแผนงาน ตลอดจนการพิจารณาผลสัมฤทธิ์ของโครงการ

กูด (Good, 1973) กล่าวว่า การประเมินผล คือ การเปรียบเทียบผลการปฏิบัติงานจริงกับผลที่คาดว่าจะได้รับมีความแตกต่างเพียงใด

รอสซีและฟรีแมน (Rossi & Freeman, 1982) ได้ให้ความหมายของการประเมินผลไว้ว่า เป็นการประยุกต์ใช้กระบวนการวิจัยทางสังคมศาสตร์อย่างเป็นระบบ เพื่อประเมินกรอบความคิด รูปแบบการดำเนินงานและประโยชน์ของแผนงาน เพื่อวินิจฉัยและปรับปรุงการวางแผน ประสิทธิภาพ และประสิทธิภาพของแผนงาน

รูทแมน (Rutma, 1982, pp. 59-60) ให้ความหมายว่า การประเมิน หมายถึง กระบวนการทางวิทยาศาสตร์หรือการใช้วิธีการวิจัยเพื่อหาข้อมูลที่เป็นจริงและมีความเชื่อถือได้ของโครงการแล้วพิจารณาตัดสินว่า โครงการนั้นบรรลุถึงวัตถุประสงค์หรือไม่ คุณภาพของความสำเร็จนั้นเพียงใด

สรุปได้ว่า การประเมิน หมายถึง การตรวจสอบวัตถุประสงค์ของการดำเนินการว่าเป็นไปตามเป้าหมายที่กำหนดไว้หรือไม่ และบรรลุถึงเป้าหมายนั้นได้มากน้อยเพียงใด เพื่อช่วยให้ผู้ตัดสินใจมีการพิจารณาถึงความคุ้มค่า ใช้ในการกำหนดนโยบายการวางแผนต่อไป

องค์ประกอบของการประเมินความพึงพอใจ

สาโรช ไสยสมบัติ (2534) กล่าวว่า การประเมินความพึงพอใจมักจะกระทำการวัดกันในเรื่องใดเรื่องหนึ่งหรือประเด็นหนึ่งใน 2 ประเด็น คือ ความพึงพอใจของผู้ปฏิบัติงาน และความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์กร ไม่ว่าจะเป็นองค์การในลักษณะใดหรือมีจุดมุ่งหมายของการดำเนินงานประการใดก็ตาม

ศูนย์พัฒนาทรัพยากรการศึกษา มหาวิทยาลัยมหาสารคาม (2557) ได้อธิบายเกี่ยวกับองค์ประกอบของการประเมินความพึงพอใจ คือ ความพึงพอใจในการบริการที่เกิดขึ้นในกระบวนการบริการระหว่างผู้ให้บริการและผู้รับบริการ เป็นผลของการรับรู้และประเมินคุณภาพของการบริการในสิ่งที่ผู้รับบริการคาดหวังว่าควรจะได้รับ และสิ่งที่ผู้รับบริการได้รับจริงจากการบริการในแต่ละสถานการณ์การบริการหนึ่ง ซึ่งระดับของความพึงพอใจอาจไม่คงที่ผันแปรไปตามช่วงเวลาที่แตกต่างกันได้ ทั้งนี้ความพึงพอใจในการบริการ จะประกอบด้วยองค์ประกอบ 2 ประการ คือ

1. องค์ประกอบด้านการรับรู้คุณภาพของผลิตภัณฑ์บริการ ผู้รับบริการจะรับรู้ว่าคุณลักษณะบริการที่ได้รับ มีลักษณะตามพันธะสัญญาของกิจการบริการแต่ละประเภท ตามที่ควรจะเป็นมากน้อยเพียงใด เช่นแขกที่เข้าพักในโรงแรมจะได้พักในห้องพักที่จองไว้ ลูกค้ายที่เข้าไปในภัตตาคารจะได้รับอาหารตามที่สั่ง ผู้โดยสารจะสามารถเดินทางจากที่หนึ่งไปสู่จุดหมายปลายทางหนึ่งหรือลูกค้าธนาคารจะได้รับการช่วยเหลือด้านสินเชื่อ เป็นต้น สิ่งเหล่านี้เป็นผลิตภัณฑ์บริการที่ผู้รับบริการควรจะได้รับตามลักษณะของการบริการแต่ละประเภท ซึ่งจะสร้างความพึงพอใจให้กับลูกค้าในสิ่งที่ลูกค้าต้องการ

2. องค์ประกอบด้านการรับรู้คุณภาพของการนำเสนอบริการ ผู้รับบริการจะรับรู้ว่าวิธีการนำเสนอบริการในกระบวนการบริการของผู้ให้บริการมีความเหมาะสมมากน้อยเพียงใด ไม่ว่าจะเป็นความสะดวกในการเข้าถึงบริการ พฤติกรรมการแสดงออกของผู้ให้บริการตามบทบาทหน้าที่ และปฏิกิริยาการตอบสนองการบริการของผู้ให้บริการต่อผู้รับบริการ ในด้านความรับผิดชอบต่องาน การใช้ภาษาสื่อความหมายและการปฏิบัติตนในการให้บริการ เช่น พนักงานโรงแรมต้อนรับแขกด้วยอัธยาศัยไมตรีจิตอันดีและช่วยเหลือแขกเรื่องสัมภาระ พนักงานเสิร์ฟอาหารรับคำสั่งอาหารด้วยความสุภาพเป็นกันเอง พนักงานธนาคารช่วยชี้แจงระเบียบข้อบังคับการยื่นขอสินเชื่อด้วยความเอาใจใส่ เป็นต้น สิ่งเหล่านี้เกี่ยวข้องกับการสร้างความพึงพอใจให้กับลูกค้าด้วยไมตรีจิตของการบริการที่แท้จริง

สตฟเฟิลบีมและซิงฟิลด์ (Stufflebeam & Shinkfield, 1990, p. 98) ได้กำหนดการประเมินโครงการที่เรียกว่า “CIPP Model” ซึ่งเป็นการประเมินทั้งสภาวะแวดล้อม (context) ข้อมูลนำเข้า

(input) กระบวนการ (process) และผลงาน (product) ของโครงการและเป็นรูปแบบการประเมินโครงการที่คณะกรรมการเกียรตินิยมทางการศึกษาให้การยอมรับเพื่อใช้ประเมินผลโครงการทางการศึกษาในสหรัฐอเมริกา การประเมินผลโครงการแบบ CIPP ให้ภาพที่ง่ายต่อการนำไปประยุกต์ใช้ของผู้ประเมินโครงการการดำเนินงานโครงการใด ๆ ขององค์การจะต้องมีการประเมินสถานะแวดล้อมของโครงการ (context evaluation) โดยจะต้องมีการประเมินทั้งสภาพแวดล้อมภายนอกและสภาพแวดล้อมภายในโครงการ ผลจากการประเมินสภาพแวดล้อมโครงการจะทำให้มีการตัดสินใจเปลี่ยนแปลงโครงการ ซึ่งถ้าเป็นการตัดสินใจไม่เปลี่ยนแปลงโครงการ โครงการนั้นก็จะดำเนินงานต่อไปเป็นปกติ แต่ถ้ามีการเปลี่ยนแปลงโครงการ ผู้ดำเนินโครงการจะต้องชี้แจงให้เห็นถึงปัญหาและแนวทางในการแก้ปัญหาของโครงการ ถ้าไม่สามารถหาแนวทางที่พอใจในการแก้ปัญหาได้ การประเมินข้อมูลนำเข้า (input evaluation) ก็จะได้รับ การตัดสินใจดำเนินการ การประเมินข้อมูลนำเข้าจะต้องมียุทธศาสตร์หรือวิธีการประเมินที่เหมาะสม

ขั้นตอนการประเมินความพึงพอใจ

ลัทธินิการ ศรีธรรมย์ (2538, หน้า 156) กล่าวว่า การวัดความพึงพอใจในงานสามารถกระทำได้ 2 วิธี คือ

1. การวัดแบบให้คะแนนเดี่ยว (single global rating) เป็นการถาม ใช้แบบสอบถามคำถาม โดยให้พนักงานตอบเป็นรายบุคคลและให้คะแนนเป็นช่วง ๆ ระหว่าง 1-5 โดยตอบว่าความพึงพอใจมากที่สุด พอใจ เฉย ๆ ไม่ค่อยพอใจ และไม่พอใจอย่างมาก

2. การวัดแบบให้คะแนนรวบยอด (summation score) สเกลการวัดทัศนคติที่ถามผู้ตอบให้แบ่งสัดส่วนจากคะแนนที่คงที่ เพื่อระบุถึงความสำคัญที่สัมพันธ์ของคุณสมบัติต่าง ๆ หรือ หมายถึง สเกลการให้คะแนนเชิงเปรียบเทียบ

ลัดดาวัลย์ เพชรโรจน์, สุภมาส อังศุโชติ และอัจฉรา ชำนิประศาสน์ (2550, หน้า 11) ได้กล่าวถึงกระบวนการในการประเมินตามรูปแบบของ ไทเลอร์ ซึ่งประกอบด้วยขั้นตอนสำคัญ 5 ขั้นตอน ดังนี้

1. กำหนดเป้าหมาย จุดหมาย หรือวัตถุประสงค์ทั่วไป (goal)
2. จัดจำแนกวัตถุประสงค์ทั่วไปแล้วเขียนวัตถุประสงค์โดยใช้คำกริยาแสดงพฤติกรรมหรือเรียกว่าวัตถุประสงค์เชิงพฤติกรรม

3. กำหนดเนื้อหาหรือประสบการณ์การเรียนรู้ที่ต้องการให้บรรลุตามวัตถุประสงค์ที่ตั้งไว้
4. เลือกวิธีการเรียนการสอนที่เหมาะสมกับเนื้อหาที่กำหนดไว้
5. ประเมินผลโดยการเปรียบเทียบข้อมูลกับวัตถุประสงค์

กลางเดือน โพนนา (2557) กล่าวว่า ขั้นตอนการปฏิบัติงาน การประเมินความพึงพอใจ ประกอบไปด้วย 5 ขั้นตอน ดังนี้

1. การประเมินความพึงพอใจของลูกค้าการฝึกอบรม ผู้ปฏิบัติงานใช้แบบฟอร์มการประเมินความพึงพอใจของการฝึกอบรม ในการประเมินผลการอบรมในคาบสุดท้ายของการอบรมในแต่ละหลักสูตร

2. การประเมินความพึงพอใจของลูกค้าโครงการ การประเมินโครงการบริการวิชาการแต่ละโครงการจะมีรูปแบบที่แตกต่างกันตามที่กำหนดโดยผู้ว่าจ้าง ดังนั้นจึงไม่มีการกำหนดรูปแบบที่เป็นมาตรฐาน อย่างไรก็ตามเมื่อสิ้นสุดโครงการ เจ้าหน้าที่ของฝ่ายจะติดตามสอบถามผลการประเมินโครงการจะหัวหน้าโครงการ

3. การประเมินความพึงพอใจของลูกค้าภายใน ในเดือนกรกฎาคมของทุกปี ฝ่ายจะทำการประเมินความพึงพอใจของลูกค้าภายในได้แก่ วิทยากร ที่ปรึกษา ผู้เชี่ยวชาญ และผู้ประสานงานบริการวิชาการกับฝ่ายโดยใช้แบบประเมินความพึงพอใจของลูกค้าภายใน แล้วทำการประมวลผลเพื่อเสนอต่อผู้บริหารฝ่ายพิจารณาดำเนินการปรับปรุงการบริหารจัดการและการปฏิบัติงานของฝ่ายให้เหมาะสมและรายงานผลต่อคณะกรรมการบริการวิชาการของคณะเพื่อทราบและให้ข้อเสนอแนะ

4. ข้อมูลของการประเมินในข้อ 1 และ 2 จะป้อนเข้าสู่ระบบฐานข้อมูลงานบริการวิชาการของคณะฯ

5. ผลของการประเมินจะนำเข้าสู่การประชุมของกรรมการบริการวิชาการของคณะฯเพื่อทำการทบทวนผลการปฏิบัติงาน

สตฟเฟิลบีมและซิงฟิลด์ (Stufflebeam & Shinkfield, 1990) กล่าวว่า การประเมินผลถือเป็นขั้นตอนที่สำคัญประการหนึ่งในกระบวนการบริหารงาน/โครงการ ซึ่งหลังจากได้ผ่านกระบวนการวางแผน (planning) การปฏิบัติงาน (implementation) และการประเมินผล (evaluation) ถือเป็นเครื่องมือที่สำคัญในการวัดความสำเร็จของผลการดำเนินงาน ซึ่งประกอบด้วย 2 ส่วน คือ

1. การติดตามผล (monitoring) เป็นการติดตามตรวจสอบความก้าวหน้าในการดำเนินงานการจัดสรรทรัพยากร (input) เป็นการพิจารณาความสัมพันธ์ระหว่างการใช้ทรัพยากรในโครงการ

(input) กับผลผลิต (output) ของโครงการร่วมกับปัจจัยภายนอกที่มีผลกระทบต่อการดำเนินงานการติดตามผลเป็นเครื่องมือในช่วงการปฏิบัติงานของโครงการเพื่อให้เกิดความมั่นใจว่าการส่งมอบปัจจัยการผลิต กำหนดการทำงาน การผลิตผลผลิต และการดำเนินงานต่างๆ ได้ดำเนินการไปตามแผน

2. การประเมินผล (evaluation) เป็นการประเมินผลการปฏิบัติงาน (performance evaluation) เป็นการศึกษาและวิเคราะห์ข้อมูลที่ได้จากการติดตามผลการปฏิบัติงาน เพื่อประเมินความก้าวหน้าของโครงการ หรือแผนงานว่ามีการใช้ทรัพยากร/ปัจจัยต่าง ๆ อย่างไร มีการดำเนินงานเป็นไปตามแผน ตามขั้นตอน ตามกฎเกณฑ์ และตามเวลาที่กำหนดหรือไม่ ตลอดจนมีผลงานเป็นไปตามแผน วัตถุประสงค์ และเป้าหมายหรือไม่ อาจจะเป็นการประเมินผลระหว่างการดำเนินงาน (on-going evaluation) เป็นการประเมินถึงผลผลิต (outputs) และผลลัพธ์ (outcomes) หรือการประเมินผลภายหลังการดำเนินงาน (ex-post evaluation) เป็นการประเมินถึงผลลัพธ์ (outcomes) และผลกระทบ (impacts)

ข้อมูลเกี่ยวกับเทศบาลตำบลสมเด็จเจริญ

สภาพทั่วไปของเทศบาล (เทศบาลตำบลสมเด็จเจริญ, 2561 หน้า 1-4)

1. ประวัติความเป็นมาของเทศบาลตำบลสมเด็จเจริญ ตำบลสมเด็จเจริญเดิมเป็นพื้นที่ส่วนหนึ่งของตำบลหนองปรือ อำเภอนองปรือ จังหวัดกาญจนบุรี เนื่องจากเป็นพื้นที่ที่มีประชากรหนาแน่น จึงได้แยกการปกครองตั้งขึ้นเป็นอีกตำบลหนึ่ง เมื่อปี พ.ศ.2533 ใช้ชื่อว่าตำบลสมเด็จเจริญ มาจากพระนามเดิมของสมเด็จพระญาณสังวร สมเด็จพระสังฆราช สกลมหาสังฆปริณายก ซึ่งพระนามเดิมว่า เจริญ คชวัตร โดยพระเทพสิทธิญาณรังสี เป็นเจ้าอาวาสวัดถ้ำวังหิน ตำบลหนองปรือ ขณะนั้นได้กราบทูลขอใช้ชื่อเดิมของพระองค์ท่านเป็นชื่อตำบลโดยมุ่งหวังจะได้เป็นสิริมงคลและกลายเป็นเกียรติแก่พระองค์ท่าน เนื่องจากพระองค์ท่านประสูติที่ อำเภอนมทวน จังหวัดกาญจนบุรี ต่อมาอำเภอบ่อพลอยได้แยกการปกครองออกมาตั้งเป็นกิ่งอำเภอนองปรือ ตั้งแต่ปี พ.ศ.2535 และยกฐานะเป็นอำเภอนองปรือ เมื่อวันที่ 10 มกราคม พ.ศ. 2539 จนถึงปัจจุบัน ตำบลสมเด็จเจริญ อำเภอนองปรือ จังหวัดกาญจนบุรี ก็ได้รับการยกฐานะจากสภาตำบลเป็นองค์การบริหารส่วนตำบลสมเด็จเจริญ เมื่อวันที่ 24 กุมภาพันธ์ พ.ศ.2540 และยกฐานะจากองค์การบริหารส่วนตำบลเป็นเทศบาลตำบลสมเด็จเจริญ เมื่อวันที่ 5 กันยายน พ.ศ.2556 ตามประกาศกระทรวงมหาดไทย

2. ลักษณะที่ตั้งอาณาเขตและเขตการปกครอง เทศบาลตำบลสมเด็จเจริญ ตั้งอยู่เลขที่ 5/5 หมู่ที่ 5 บ้านบารมี ระยะห่างจากศาลากลางจังหวัดไปทางทิศเหนือระยะทางประมาณ 120 กิโลเมตร พื้นที่ในเขตเทศบาลตำบลสมเด็จเจริญ มีเนื้อที่ประมาณ 65,462 ไร่ (ประมาณ 104.74 ตารางกิโลเมตร) และเป็นที่ตั้งของโครงการห้วยองคตอันเนื่องมาจากพระราชดำริครอบคลุมพื้นที่ 4 หมู่บ้าน คือ หมู่ที่ 3 หมู่ที่ 4 หมู่ที่ 5 และหมู่ที่ 7 มีเนื้อที่ประมาณ 25,625 ไร่ (ประมาณ 41 ตารางกิโลเมตร และมีอาณาเขตติดต่อ ดังต่อไปนี้

ทิศเหนือ ติดต่อกับตำบลเขาโจด อำเภอศรีสวัสดิ์ จังหวัดกาญจนบุรี และบ้านองค์พระ และบ้านหนองมะเขือ ตำบลองค์พระ อำเภอด่านช้าง จังหวัดสุพรรณบุรี โดยมีแนวเขตเริ่มต้นจากสันเขา หุบสว่างบริเวณพิกัด NS 261386 ไปทางทิศตะวันออกเฉียงเหนือตามแนวสันเขาจนถึงเนิน 878 บริเวณพิกัด NS 319394 ไปทางทิศตะวันออกเฉียงใต้ตามแนวสันเขา ผ่านเนิน 727 บริเวณพิกัด NS 331384 ไปทางทิศตะวันออกเฉียงใต้ตามแนวสันเขา ผ่านเนิน 665 บริเวณพิกัด NS 336373 ไปทางทิศตะวันออกตามแนวสันเขา ผ่านเนิน 627 บริเวณพิกัด NS 348372 ไปทางทิศตะวันออกเฉียงใต้ตามแนวสันเขาถึงบริเวณต้นน้ำลำห้วยแม่ระวาง บริเวณพิกัด NS 353370 ไปทางทิศตะวันออกเฉียงใต้ตามแนวร่องน้ำ ห้วยแม่ระวาง ถึงบริเวณจุดบรรจบกับห้วยองคต บริเวณพิกัด NS 472332 ไปทางใต้ตามแนวร่องน้ำห้วยลำตะเพิน ถึง บริเวณพิกัด NS 473327 ไปทางทิศตะวันตกเฉียงใต้ตามแนวร่องน้ำห้วยสาขา ถึงบริเวณต้นน้ำบริเวณพิกัด NS 468318 ไปทางทิศใต้ตามแนวสันเขาบริเวณพิกัด NS 469315 รวม ระยะทางทิศเหนือประมาณ 45 กิโลเมตร

ทิศใต้ ติดต่อบ้านเขาสน และ บ้านห้วยใหญ่ ตำบลหนองปรือ อำเภอหนองปรือ จังหวัดกาญจนบุรี และบ้านสามหลัง ตำบลเขาโจด อำเภอศรีสวัสดิ์ จังหวัดกาญจนบุรี โดยมีแนวเขตเริ่มต้นจากบริเวณยอดเขาคันหอก บริเวณพิกัด NS 369240 ไปทางเหนือตามแนวสันเขาถึงลำห้วยตะกวด บริเวณพิกัด NS 366252 ไปทางทิศตะวันตกตามลำห้วยตะกวด (สายที่ยาวที่สุด) สิ้นสุดที่ชอกเขาของเขาพุช้างหมอบ บริเวณพิกัด NS 314250 รวมระยะทางด้านทิศใต้ประมาณ 12 กิโลเมตร

ทิศตะวันออก ติดต่อบ้านเขาใหญ่ บ้านไผ่สีทองและบ้านดงเสลา ตำบลองค์พระ อำเภอด่านช้าง จังหวัดสุพรรณบุรี และบ้านหนองใหญ่ ตำบลหนองปรือ อำเภอหนองปรือ จังหวัดกาญจนบุรี โดยมีแนวเขตเริ่มต้นจากสันเขา บริเวณพิกัด NS 469315 ไปทางทิศตะวันออกเฉียงเหนือตามแนวสันเขา ตะโกดินแดงถึงเนิน 370 บริเวณพิกัด NS 436312 ไปทางทิศตะวันออกเฉียงใต้ถึงบริเวณพิกัด NS 440305 เล็งตรงไปทางทิศตะวันตกเฉียงใต้ ถึงเชิงเขาหินตั้ง บริเวณพิกัด NS 416291 ไปทางทิศ

ตะวันตกเฉียงใต้ ผ่านเนิน 598 บริเวณพิกัด NS406279 ถึงบริเวณเชิงเขาบริเวณพิกัด NS 401276 ไปทางทิศตะวันตกเฉียงใต้ สิ้นสุดที่ยอดเขาคันหอกบริเวณพิกัด NS 369240 รวมระยะทางด้านทิศตะวันตกประมาณ 20 กิโลเมตร

ทิศตะวันตก ติดต่อกับบ้านเขาเหล็ก บ้านตีนตก และบ้านเขาโจด ตำบลเขาโจด อำเภอศรีสวัสดิ์ จังหวัดกาญจนบุรี โดยมีแนวเขตเริ่มต้นจากบริเวณชอกเขาพุซ่างหมอบ บริเวณพิกัด NS314250 ไปทางทิศเหนือตามแนวพุซ่างหมอบ ผ่านเนิน 677 เนิน 639 เนิน 737 เนิน 770 สิ้นสุดที่สันเขาทุ่งสว่างบริเวณพิกัด NS 261386 รวมระยะทางด้านทิศตะวันตกประมาณ 31 กิโลเมตร

ตำบลสมเด็จเจริญ แบ่งเขตการปกครองท้องถิ่น ออกเป็น 7 หมู่บ้าน ประกอบด้วย หมู่ที่ 1 บ้านหนองผักแว่น หมู่ที่ 2 บ้านเขาหินตั้ง หมู่ที่ 3 บ้านห้วยแม่ระวาง หมู่ที่ 4 บ้านม่วงเต้า หมู่ที่ 5 บ้านบารมี หมู่ที่ 6 บ้านสมเด็จเจริญ หมู่ที่ 7 บ้านห้วยองคต

3. สภาพภูมิประเทศ พื้นที่ส่วนใหญ่เป็นที่ราบระหว่างภูเขา ตั้งอยู่ในเขตป่าสงวน เขาพระฤาษีบ่อแร่แปลงที่สองซึ่งเป็นเขตพัฒนาพื้นที่ของสำนักงานคณะกรรมการปฏิรูปที่ดินเพื่อการเกษตร (ส.ป.ก.) และเป็นพื้นที่ดำเนินการของโครงการห้วยองคตอันเนื่องมาจากพระราชดำริ มีลำห้วยหลายสาย เช่น ลำห้วยแม่ระวาง ลำห้วยแม่ตะกิง ห้วยพุตะเคียน ห้วยตะกวด ห้วยกระปรือ ห้วยองคต และห้วยป่าไร่ เป็นต้น

4. การไฟฟ้า/การประปา เทศบาลตำบลสมเด็จเจริญ มีไฟฟ้าใช้คิดเป็น 99 % ถนนในเขตเทศบาลตำบลสมเด็จเจริญ ที่มีไฟฟ้าสาธารณะจำนวน 30 สาย ส่วนน้ำประปามาจากแหล่งน้ำจากธรรมชาติ ได้แก่ ลำน้ำ ลำคลอง (ห้วยแม่ระวาง, ห้วยแม่ตะกิง, ห้วยตะกวด, ห้วยองคต) และมาจากแหล่งน้ำที่สร้างขึ้น ได้แก่ อ่างเก็บน้ำจำนวน 6 แห่ง ฝายทดน้ำจำนวน 5 แห่ง บ่อพักน้ำจำนวน 4 แห่ง ประปาหมู่บ้าน จำนวน 18 แห่ง บ่อน้ำตื้นจำนวน 34 แห่ง บ่อโยกจำนวน 109 แห่ง และปัจจุบัน พ.ศ. 2565 กรมส่งเสริมทรัพยากรน้ำบาดาลได้เพิ่มจำนวนประปาชุมชน อีกจำนวน 20 บ่อ

5. ทรัพยากรธรรมชาติ ทรัพยากรดิน สภาพพื้นที่ดินส่วนใหญ่เป็นดินร่วนปนทราย สามารถปลูกพืชเศรษฐกิจได้ตามฤดูกาล สำหรับทรัพยากรธรรมชาติด้านป่าไม้ เดิมนั้นอุดมสมบูรณ์ไปด้วยป่าไม้เบญจพรรณ (ป่าไผ่) ดุลยภาพระหว่างความสมบูรณ์และความชุ่มชื้นในพื้นที่ดินจึงไม่แตกต่างกันมากนักและมีความเหมาะสมต่อการประกอบอาชีพเกษตรกรรมเป็นอย่างมาก พื้นที่ในเขตเทศบาลตำบลสมเด็จเจริญมีเนื้อที่ประมาณ 65,462 ไร่ (ประมาณ 104.74 ตารางกิโลเมตร) และเป็นที่ตั้งของโครงการห้วยองคตอันเนื่องมาจากพระราชดำริครอบคลุมพื้นที่ 4 หมู่บ้าน คือ หมู่ที่ 3, หมู่ที่ 4, หมู่ที่ 5 และ

หมู่ที่ 7 มีเนื้อที่ประมาณ 25,625 ไร่ (ประมาณ 41 ตารางกิโลเมตร) มีทรัพยากรธรรมชาติที่สำคัญ คือ ถ้ำ 6 แห่ง ป่าสงวน 2 แห่ง อุทยานแห่งชาติ 3 แห่ง พื้นที่ร้อยละ 65 เป็นพื้นที่ทางการเกษตร

6. ประชากร จากข้อมูลและสถิติประชากรของเทศบาล เดือน เมษายน พ.ศ. 2565 ในเขตเทศบาลตำบลสมเด็จเจริญ มีประชากรรวมทั้งสิ้น 6,700 คน แยกเป็นชาย 3,457 คน เป็นหญิง 3,243 คน มีจำนวนครัวเรือนทั้งสิ้น 2,550 ครัวเรือน อัตราความหนาแน่นของประชากรโดยเฉลี่ยต่อพื้นที่มีจำนวน 64 คน/ตารางกิโลเมตร (เทศบาลตำบลสมเด็จเจริญ, 2565)

7. การศึกษา สถาบันการศึกษาเป็นของรัฐ เป็นการสอนระดับชั้นอนุบาลถึงมัธยมศึกษา โรงเรียนมัธยมศึกษา จำนวน 1 แห่ง โรงเรียนประถมศึกษา (ขยายโอกาส) จำนวน 1 แห่ง โรงเรียนประถมศึกษา จำนวน 1 แห่ง ที่อ่านหนังสือพิมพ์ จำนวน 1 แห่ง ศูนย์ถ่ายทอดเทคโนโลยีทางการเกษตร จำนวน 1 แห่ง โดยมีสถานศึกษา ได้แก่ โรงเรียนประชามงคล โรงเรียนบ้านหนองผักแว่น โรงเรียนบ้านเขาหินตั้ง โรงเรียนบ้านเขาแหลม และ โรงเรียนป่าไม้อุทิศ 15

8. การศาสนาและวัฒนธรรม ประชาชนในเขตเทศบาลตำบลสมเด็จเจริญ ส่วนใหญ่นับถือศาสนาพุทธ มีวัด 7 แห่ง ได้แก่ วัดสมเด็จเจริญ วัดเขาหินตั้ง วัดเขาแหลม วัดถ้ำเนรมิต วัดห้วยแม่ระวาง วัดม่วงเผ่า วัดถ้ำวังหิน และสำนักสงฆ์ 1 แห่ง คือ สำนักสงฆ์ถ้ำผาแดง

9. การสาธารณสุขในเขตเทศบาลเขตเทศบาลตำบลสมเด็จเจริญ มีโรงพยาบาลของรัฐให้บริการทางการแพทย์เป็นโรงพยาบาลของรัฐบาลขนาด 30 เตียง 1 แห่ง คือ โรงพยาบาลพยาบาลสถานพระบารมี โรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลสมเด็จเจริญ 1 แห่ง และศูนย์มาลาเรีย 1 แห่ง

ส่วนราชการของเทศบาล

เทศบาลได้กำหนดส่วนราชการตามระเบียบกระทรวงมหาดไทย ว่าด้วยการกำหนดส่วนราชการของเทศบาล พ.ศ. 2535 ได้กำหนดส่วนราชการของเทศบาลเพื่อให้เหมาะสมกับการกำหนดหน้าที่รับผิดชอบ ตลอดจนปริมาณและคุณภาพงานได้กำหนดส่วนราชการจำนวน แบ่งส่วนการบริหารราชการ ออกเป็น 3 ส่วน ดังนี้

1. สำนักปลัดเทศบาล ได้แก่ งานการเจ้าหน้าที่ งานธุรการ งานทะเบียนราษฎร งานสวัสดิการสังคม งานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย งานการศึกษา งานวิชาการและแผนงาน งานพัฒนาการท่องเที่ยว และงานนิติการ

2. กองคลัง ได้แก่ งานการเงินและบัญชี งานจัดเก็บและพัฒนารายได้ งานธุรการ และงานประปา

3. กองช่าง ได้แก่ งานวิศวกรรม งานสาธารณูปโภค งานธุรการ และงานสาธารณสุขและอนามัยสิ่งแวดล้อม

นโยบายของผู้บริหารเทศบาลตำบลสมเด็จเจริญ

ปัจจุบันปีงบประมาณ 2565 มีคณะบริหารงานเทศบาลหลังการได้รับการเลือกตั้งเมื่อต้นปี พ.ศ. 2564 ที่ผ่านมา ดังนี้

- | | |
|-------------------------------|-----------------------------------|
| 1.นายธีระพงศ์ กันสุด | นายกเทศมนตรีเทศบาลตำบลสมเด็จเจริญ |
| 2.นายพุฒิศิริเพชร จำปานิล | รองนายกเทศมนตรี |
| 3.นายยอดชาย บุญจีน | รองนายกเทศมนตรี |
| 4.นายทนงศักดิ์ สุวรรณประเสริฐ | เลขานุการนายกเทศมนตรี |
| 5.นางสวรรณค์ สร้อยบุญศรี | ที่ปรึกษานายกเทศมนตรี |

เทศบาลตำบลสมเด็จเจริญ (เทศบาลตำบลสมเด็จเจริญ, 2561 หน้า 6-59) มียุทธศาสตร์การพัฒนาท้องถิ่นที่สอดคล้องกับยุทธศาสตร์ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ยุทธศาสตร์จังหวัด ยุทธศาสตร์ภาคกลางตอนล่าง และยุทธศาสตร์ชาติ 20 ปี โดยได้วิเคราะห์และกำหนดนโยบายไว้ดังนี้

วิสัยทัศน์การพัฒนาของเทศบาลตำบลสมเด็จเจริญ

เทศบาลตำบลสมเด็จเจริญมีวิสัยทัศน์ (Vision) คือ “เป็นองค์กรที่มีการบริหารงานด้วยหลักธรรมาภิบาล มีการบริการประชาชนอย่างเป็นเลิศ ส่งเสริมการศึกษา พัฒนาภูมิปัญญาท้องถิ่น ปรับปรุงพัฒนาระบบสาธารณูปโภคและโครงสร้างพื้นฐานให้ครอบคลุมเต็มพื้นที่”

พันธกิจของการพัฒนาเทศบาลตำบลสมเด็จเจริญ (Mission)

1. จัดให้มีและบำรุงรักษาทางบก และจัดให้มีแหล่งน้ำเพื่ออุปโภคและบริโภค
2. บำรุงและส่งเสริมการประกอบอาชีพของประชาชน
3. ส่งเสริมสุขภาพและพัฒนาสตรี เด็ก เยาวชน ผู้สูงอายุผู้พิการ
4. ส่งเสริมด้านการศึกษา และส่งเสริมวัฒนธรรมขนบธรรมเนียมและประเพณี ภูมิปัญญาท้องถิ่น
5. การป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย
6. ส่งเสริมการรวมกลุ่มและสร้างความเข้มแข็งชุมชน
7. การบริหารจัดการบ้านเมืองที่ดี
8. ส่งเสริมการรักษาสิ่งแวดล้อม

จุดมุ่งหมายเพื่อการพัฒนาของเทศบาลตำบลสมเด็จเจริญ (Goals)

1. ประชาชนมีระบบสาธารณสุขปึก สาธารณสุขการ ได้มาตรฐานและเพียงพอต่อความต้องการของประชาชน
2. จัดหาและพัฒนาแหล่งน้ำให้เพียงพอต่อการทำการเกษตร
3. พัฒนาคุณภาพชีวิตของประชาชนในตำบล
4. ส่งเสริมและพัฒนาอาชีพให้กับประชาชนในพื้นที่
5. พัฒนาและปรับปรุงระบบบริหารจัดการให้มีประสิทธิภาพ
6. สืบสานและอนุรักษ์วัฒนธรรมขนบธรรมเนียมประเพณี
7. รักษาทรัพยากรและสิ่งแวดล้อมให้อุดมสมบูรณ์

ยุทธศาสตร์การพัฒนาของเทศบาลตำบลสมเด็จเจริญ

เทศบาลตำบลสมเด็จเจริญ (เทศบาลตำบลสมเด็จเจริญ, 2561) ได้วางยุทธศาสตร์การดำเนินการของเทศบาล ดังนี้

ยุทธศาสตร์ที่ 1 ยุทธศาสตร์การพัฒนาด้านโครงสร้างพื้นฐานและระบบสาธารณสุขการ วัตถุประสงค์ เพื่อให้ประชาชนมีเส้นทางคมนาคม และการขนส่งและระบบสาธารณสุขปึกที่ สะดวกสบายทั่วถึงตลอดจนให้ประชาชนมีแหล่งน้ำเพื่ออุปโภคบริโภคอย่างเพียงพอเพื่อสร้างความ เป็นอยู่ที่ดีให้แก่ประชาชนตลอดจนการขยายเขตไฟฟ้าให้ครอบคลุมทุกหมู่บ้าน มีแนวทางพัฒนา ดังนี้

- 1.1 ก่อสร้าง ปรับปรุง บำรุงรักษา ถนน ท่อระบายน้ำ
- 1.2 การพัฒนาระบบไฟฟ้า
- 1.3 การพัฒนาระบบประปา

ยุทธศาสตร์ที่ 2 ยุทธศาสตร์การแก้ปัญหาความยากจนและส่งเสริมอาชีพ วัตถุประสงค์ เพื่อให้ประชาชนได้มีแหล่งน้ำไปใช้ให้เกิดประโยชน์และเพียงพอต่อความต้องการของเกษตรกรใน ตำบล สมเด็จเจริญ การพัฒนาแหล่งน้ำเพื่อการเกษตร เช่นขุดลอกคลองไม่ให้ตื้นเขินและ ขุดสระจะ ช่วยให้กักเก็บน้ำได้ มากขึ้น เกษตรกรสามารถทำการเพาะปลูก และเลี้ยงสัตว์ได้ทั้งฤดูฝนและฤดูแล้ง ทำให้การเพาะปลูกได้ผลผลิตเพิ่ม มากขึ้น แนวทางการพัฒนา

- 2.1 การพัฒนาแหล่งน้ำเพื่อการเกษตร

ยุทธศาสตร์ที่3 ยุทธศาสตร์การจัดการสาธารณสุขและเสริมสร้างสุขภาพ วัตถุประสงค์ เพื่อให้ประชาชนมีคุณภาพชีวิตที่ดีขึ้น การส่งเสริมสุขภาพ ป้องกัน ควบคุมโรค และการรักษาพยาบาล เบื้องต้น ตลอดจนการเข้าถึงข้อมูลข่าวสารความรู้ด้านสุขภาพของประชาชน เพื่อนำมาใช้ในการดูแล สุขภาพอัน นำไปสู่สุขภาพะที่ยั่งยืนของประชาชน แนวทางการพัฒนา

- 3.1 การกำจัดขยะมูลฝอย

3.2 การส่งเสริมสุขภาพประชาชน และการบริการด้านสาธารณสุข

3.3 การป้องกันและเฝ้าระวังโรค

ยุทธศาสตร์ที่ 4 ยุทธศาสตร์การพัฒนาศึกษาและส่งเสริมวัฒนธรรมขนบธรรมเนียม ประเพณี วัตถุประสงค์ ส่งเสริมสนับสนุนอุปกรณ์การเรียนการสอนแก่ให้ศูนย์พัฒนาเด็กเล็กและ โรงเรียนในพื้นที่ เพื่อเพิ่มพูน ทักษะในการเรียนการสอน อีกทั้งสนับสนุนอาหารเสริมนม และอาหาร กลางวันให้กับเด็กในวัยเรียนอย่างทั่วถึง ส่งเสริมสนับสนุนการจัดกิจกรรมวัฒนธรรมขนบธรรมเนียม และประเพณีอันดีงาม เพื่อสร้างจิตสำนึกร่วมกันอนุรักษ์ ภูมิปัญญาที่เป็นเอกลักษณ์ของท้องถิ่น แนว ทางการพัฒนา

4.1 การพัฒนาศึกษาเด็กก่อนวัยเรียน ประถมศึกษา และการศึกษาขั้นพื้นฐาน

4.2 การอนุรักษ์ ขนบธรรมเนียมประเพณีและสืบสานวัฒนธรรม

ยุทธศาสตร์ที่ 5 ยุทธศาสตร์การพัฒนาสังคม คุณภาพชีวิต และการสังคมสงเคราะห์ วัตถุประสงค์ ส่งเสริมการดำเนินงานโดยยึดหลักเศรษฐกิจแบบพอเพียง มาประยุกต์ใช้ในการ บริหารงานในด้านต่างๆ ดูแลและจัดสวัสดิการแก่ผู้ยากไร้ ผู้สูงอายุ ผู้พิการและผู้ป่วยเอดส์ เพื่อให้ ประชาชนมีคุณภาพชีวิตที่ดีขึ้น แนวทางการพัฒนา

5.1 ศูนย์เรียนรู้เพื่อการพัฒนาตามแนวพระราชดำริ

5.2 การสังคมสงเคราะห์แก่ผู้ด้อยโอกาสทางสังคม

5.3 การพัฒนาสังคม สร้างความเข้มแข็งชุมชน

5.4 การป้องกันและแก้ไขปัญหายาเสพติด

ยุทธศาสตร์ที่ 6 ยุทธศาสตร์การพัฒนาด้านการบริหารจัดการบ้านเมืองที่ดี วัตถุประสงค์ เพื่อพัฒนาความรู้ความเข้าใจของประชาชน ในการมีส่วนร่วมในกิจกรรมทางการเมืองตามระบอบ ประชาธิปไตยรวมถึงปรับปรุงประสิทธิภาพการบริหารงานของเทศบาลตำบลสมเด็จพระเจษฎาให้มีการ บริหารกิจการ บ้านเมืองและสังคมที่ดีขึ้น เพื่อให้ประชาชนได้รับบริการที่มีประสิทธิภาพ ตลอดจนมี การป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย แนวทางการพัฒนา

6.1 พัฒนาการบริหารการจัดการและเพิ่มประสิทธิภาพ

6.2 การป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย

6.3 การจราจร

ยุทธศาสตร์ที่ 7 ยุทธศาสตร์การพัฒนาด้านทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม วัตถุประสงค์ ส่งเสริมให้ประชาชนในท้องถิ่นได้มีส่วนร่วมในการอนุรักษ์ช่วยกันดูแลรักษาให้คงสภาพเดิม ไม่ให้เกิด ความ เสื่อมโทรม เพื่อประโยชน์ในการดำรงชีวิตในท้องถิ่นของตน แนวทางการพัฒนา

7.1 การอนุรักษ์และฟื้นฟูทรัพยากรป่าไม้และแหล่งน้ำ ฯลฯ

7.2 การเพิ่มพื้นที่สีเขียว การปลูกต้นไม้ที่สาธารณะ ก่อสร้างสวนหย่อม

กระบวนการบริการของงานที่ลดระยะเวลาการปฏิบัติราชการเพื่อประชาชน

ในมาตรา 3/1 แห่งพระราชบัญญัติระเบียบบริหารราชการแผ่นดิน (ฉบับที่ 5) พ.ศ. 2545 ซึ่งเป็นกฎหมายที่เป็นที่มาของการปฏิรูประบบราชการเพื่อวางกรอบแนวทางการบริหารราชการไว้ว่า “การบริหารราชการต้องเป็นไปเพื่อประโยชน์สุขของประชาชน เกิดผลสัมฤทธิ์ต่อภารกิจของรัฐ ความสำเร็จมีประสิทธิภาพ ความคุ้มค่าในเชิงภารกิจแห่งรัฐ การลดขั้นตอนการปฏิบัติงาน การลดภารกิจ และยุบเลิกหน่วยงานที่ไม่จำเป็น การกระจายอำนาจตัดสินใจ การอำนวยความสะดวกและตอบสนองความต้องการของประชาชน” (ราชกิจจานุเบกษา, 2545 หน้า 1-2) และเพื่อให้การดำเนินการดังกล่าวเป็นไปตามกรอบทิศทางและแนวทางการบริหารราชการดังกล่าว จึงได้มีการประกาศใช้พระราชกฤษฎีกา ว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. 2546 โดยกำหนดให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจัดทำหลักเกณฑ์การบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดีตามแนวทางพระราชกฤษฎีกานี้ โดยอย่างน้อยต้องมีหลักเกณฑ์เกี่ยวกับการลดขั้นตอนการปฏิบัติงานและการอำนวยความสะดวกและการตอบสนองความต้องการของประชาชนที่สอดคล้องกับบทบัญญัติในหมวด 5 และหมวด 7 โดยให้เป็นหน้าที่ของกระทรวงมหาดไทยดูแลและให้ความช่วยเหลือองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในการจัดทำหลักเกณฑ์การบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี

เทศบาลตำบลสมเด็จเจริญ (เทศบาลตำบลสมเด็จเจริญ, 2561 หน้า 1) เป็นองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นรูปแบบหนึ่งซึ่งตามรัฐธรรมนูญ มาตรา 284 กำหนดให้มีความเป็นอิสระในการกำหนดนโยบายการปกครอง การบริหาร การบริหารงานบุคคล การเงินและการคลัง และมีอำนาจหน้าที่ของตนเองโดยเฉพาะ ดังนั้นการบริการงานเทศบาลจะประสบความสำเร็จหรือล้มเหลวขึ้นอยู่กับผู้บริหารเทศบาล สมาชิกสภาเทศบาล พนักงานเทศบาล ตลอดจนลูกจ้างประจำและพนักงานจ้างของเทศบาล ซึ่งเป็นผู้แปลงนโยบายไปสู่การปฏิบัติจนลุล่วงไปได้ด้วยดีหรือไม่ โดยเฉพาะด้านงานบริการซึ่งเป็นหนึ่งของระบบการบริการสาธารณะที่ผู้บริหารและพนักงานทุกท่านจะต้องร่วมกันปรับปรุงกระบวนการทำงานเพื่อสามารถตอบสนองความต้องการให้ประชาชนมากที่สุด เกิดความพึงพอใจเมื่อมารับบริการ รวมทั้งการคำนึงถึงการลดขั้นตอนการทำงานเพื่อให้เกิดความรวดเร็ว ตอบสนองการบริการให้ประชาชนได้มากที่สุด อำนวยความสะดวกเพื่องานบริการที่มีคุณภาพ ทั้งถึง สนองความต้องการและแก้ไขปัญหาต่างๆ ที่เกิดขึ้นในเขตเทศบาลให้กับประชาชนได้อย่างมีประสิทธิภาพและยั่งยืน การดำเนินการลดระยะเวลาและขั้นตอนการบริการประชาชน ใน 4 ภารกิจงาน (เทศบาลตำบลสมเด็จเจริญ, 2565) คือ 1) การให้บริการงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม (เบี้ยยังชีพ) 2) การ

ให้บริการด้านสาธารณสุขปโภคพื้นฐาน (น้ำประปา) 3) การให้บริการงานด้านการศึกษา และ 4) การให้บริการด้านภาษีบำรุงท้องที่ ของเทศบาลตำบลสมเด็จเจริญ อำเภอนongปรีอ จังหวัดกาญจนบุรี ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2565 จึงเป็นภารกิจในงานบริการสาธารณะของเทศบาลเพื่อพัฒนาด้านการบริการแก้ไขปัญหาและข้อบกพร่อง สนองตอบความต้องการของประชาชน รวมทั้งเพื่อเป็นการเสริมสร้างความเข้าใจอันดีและสร้างทัศนคติที่ดีต่อกันระหว่างผู้ให้บริการ คือ คณะผู้บริหาร พนักงานเทศบาลกับผู้รับบริการ คือ ประชาชน ตัวแทนหน่วยงานและผู้รับบริการผู้มาติดต่องานเทศบาล

งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

มหาวิทยาลัยราชภัฏกาญจนบุรี (2560) ศึกษาเรื่อง การประเมินความพึงพอใจประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลสมเด็จเจริญ อำเภอนongปรีอ จังหวัดกาญจนบุรี ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2560 ผลการศึกษาพบว่า คุณภาพการให้บริการโดยภาพรวมมีคุณภาพการให้บริการอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นประเภทงานบริการ เรียงตามลำดับ คือ กิจกรรมฉีดวัคซีนป้องกันโรคพิษสุนัขบ้าในสุนัขและแมว รองลงมาคือ กิจกรรมจ่ายเบี้ยยังชีพผู้พิการ โครงการเจาะบาดาลเพื่ออุปโภคบริโภค และกิจกรรมจ่ายเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ จำแนกเป็นด้านการบริการ พบว่า ทุกด้านมีคุณภาพการให้บริการในระดับมาก คือ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ รองลงมาคือ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ด้านขั้นตอนการให้บริการ และด้านช่องทางการให้บริการ ผลการประเมินความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลสมเด็จเจริญ โดยภาพรวม มีความพึงพอใจในระดับมาก เมื่อแยกตามภารกิจงานบริการ พบว่า มีความพึงพอใจในระดับมากที่สุดต่อการให้บริการกิจกรรมฉีดวัคซีนป้องกันโรคพิษสุนัขบ้าในสุนัขและแมว รองลงมาคือ กิจกรรมจ่ายเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ มีความพึงพอใจในระดับมากต่อการให้บริการกิจกรรมจัดเก็บรายได้ภาษีโรงเรือนและที่ดิน รองลงมาคือ กิจกรรมจ่ายเบี้ยยังชีพผู้พิการ เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า มีความพึงพอใจในระดับมากทุกด้าน เรียงตามลำดับคือ ด้านขั้นตอนการให้บริการ รองลงมาคือ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านช่องทางการให้บริการ

มหาวิทยาลัยราชภัฏกาญจนบุรี (2560) ศึกษาเรื่อง การประเมินความพึงพอใจประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลหนองปรือ อำเภอนongปรีอ จังหวัดกาญจนบุรี ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2560 ผลการศึกษาพบว่า คุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลหนองปรือ อำเภอนongปรีอ

จังหวัดกาญจนบุรี สรุปผลการประเมินคุณภาพการให้บริการโดยภาพรวมมีคุณภาพการให้บริการอยู่ในระดับมากที่สุด เท่ากับร้อยละ 90.60 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า มีคุณภาพการให้บริการในระดับมากที่สุด ด้านขั้นตอนการให้บริการ รองลงมาคือ ด้านช่องทางการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และมีคุณภาพการให้บริการในระดับมาก ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก สรุปผลการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการของเทศบาล โดยภาพรวมมีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด เท่ากับร้อยละ 91.00 เมื่อเทียบเป็นคะแนนเพื่อประเมินประสิทธิภาพและประสิทธิผลการปฏิบัติราชการ ได้เท่ากับ 9 คะแนน สามารถจำแนกความพึงพอใจ ของผู้รับบริการแต่ละภารกิจงานได้ ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่องานทะเบียนราษฎร มีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่องานจัดเก็บภาษีโรงเรือนและที่ดิน มีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการงานพัฒนาชุมชน บริการรับขึ้นทะเบียน โครงการเงินอุดหนุนเพื่อการเลี้ยงดูเด็กแรกเกิด มีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการงานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยของ มีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด

มหาวิทยาลัยราชภัฏกาญจนบุรี (2561) ศึกษาเรื่อง การประเมินความพึงพอใจประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลวังกะ อำเภอสว่างวีรกรรม จังหวัดกาญจนบุรี ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2561 มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลวังกะใน 4 ภารกิจงาน คือ งานการจัดเก็บภาษี/การจัดเก็บภาษีและค่าธรรมเนียม งานสาธารณสุขการบริการพันหมอกคว้นป้องกันโรคไข้เลือดออก งานไฟฟ้าส่องสว่างสาธารณะ งานบริหารจัดการท่องเที่ยว ผลการศึกษาพบว่า ผลการประเมินคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลวังกะ อำเภอสว่างวีรกรรม จังหวัดกาญจนบุรี โดยภาพรวม มีคุณภาพการให้บริการอยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อจำแนกเป็นด้านการบริการ เรียงตามลำดับ คือ ด้านขั้นตอนการให้บริการ รองลงมาคือ ด้านช่องทางการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก สรุปผลการประเมินความพึงพอใจโดยภาพรวม มีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด เท่ากับร้อยละ 91.40 เมื่อเทียบเป็นคะแนนเพื่อประเมินประสิทธิภาพและประสิทธิผลการปฏิบัติราชการ ได้เท่ากับ 9 คะแนน เมื่อพิจารณาความพึงพอใจต่อภารกิจงาน 4 ภารกิจ เรียงตามลำดับ คือ งานบริหารจัดการท่องเที่ยว งานการจัดเก็บภาษี/การจัดเก็บภาษีและค่าธรรมเนียม งานไฟฟ้าส่องสว่างสาธารณะ และงานสาธารณสุขการบริการพันหมอกคว้นป้องกันโรคไข้เลือดออก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า มีความพึงพอใจใน

ระดับมากที่สุดทุกด้าน คือ ด้านช่องทางการให้บริการ ด้านขั้นตอนการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

มหาวิทยาลัยราชภัฏกาญจนบุรี (2561) ศึกษาเรื่อง การประเมินความพึงพอใจประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลหนองปรือ อำเภอนองปรือ จังหวัดกาญจนบุรี ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2561 ผลการศึกษาพบว่า คุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลหนองปรือ อำเภอนองปรือ จังหวัดกาญจนบุรี สรุปผลการประเมินคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลหนองปรือ อำเภอนองปรือ จังหวัดกาญจนบุรี โดยภาพรวมมีคุณภาพการให้บริการอยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่ามีคุณภาพการให้บริการในระดับมากที่สุด เรียงตามลำดับ คือ ด้านขั้นตอนการให้บริการ รองลงมาคือด้านช่องทางการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และมีคุณภาพการให้บริการในระดับมากที่สุดด้านสิ่งอำนวยความสะดวก สรุปผลการประเมินความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลตำบล หนองปรือ อำเภอนองปรือ จังหวัดกาญจนบุรี ภารกิจงาน 4 ภารกิจ มีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด เมื่อเทียบเป็นคะแนนเพื่อประเมินประสิทธิภาพและประสิทธิผลการปฏิบัติราชการ ได้เท่ากับ 9 คะแนน เมื่อจำแนกตามภารกิจงานบริการ พบว่ามีความพึงพอใจในระดับมากที่สุดต่อการให้บริการงานบริการด้านการเก็บภาษี รองลงมาคืองานบริการด้านการขออนุญาตปลูกสร้างอาคาร งานบริการด้านงานทะเบียนราษฎร และงานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย

มหาวิทยาลัยราชภัฏกาญจนบุรี (2561) ศึกษาเรื่อง การประเมินความพึงพอใจประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลสมเด็จพระเจริญ อำเภอนองปรือ จังหวัดกาญจนบุรี ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2561 จำนวน 4 ภารกิจงาน ได้แก่ กิจกรรมฉีดพ่นหมอกควันป้องกันโรคไข้เลือดออกกิจกรรมช่วยเหลือผู้ประสบภัยแล้ง กิจกรรมให้บริการน้ำดื่มฟรีแก่ประชาชน และกลุ่มตัวอย่างกิจกรรมให้บริการศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก ผลการศึกษาพบว่าคุณภาพการให้บริการอยู่ในระดับมากที่สุด เท่ากับร้อยละ 90.80 เมื่อพิจารณาจำแนกเป็นรายด้านการบริการพบว่ามีคุณภาพการให้บริการอยู่ในระดับมากที่สุดทุกด้าน เรียงตามอันดับค่าร้อยละ คือ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ด้านขั้นตอนการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านช่องทางการให้บริการ จำแนกตามประเภทงานให้บริการ มีคุณภาพการให้บริการอยู่ในระดับมากที่สุดทุกงาน เรียงตามลำดับ คือ กิจกรรมให้บริการศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก รองลงมาคือ กิจกรรมช่วยเหลือผู้ประสบภัยแล้ง กิจกรรมฉีดพ่นหมอกควันป้องกันโรคไข้เลือดออก และกิจกรรมให้บริการน้ำดื่มฟรีแก่ประชาชน สรุปผลการประเมินความ

พึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการภารกิจงาน 4 ภารกิจ โดยภาพรวมมีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด เท่ากับร้อยละ 91.00 เทียบเป็นคะแนนเพื่อประเมินประสิทธิภาพและประสิทธิผลการปฏิบัติราชการได้เท่ากับ 9 คะแนน เมื่อจำแนกเป็นประเภทของงานบริการพบว่ามีความพึงพอใจในระดับมากที่สุดทุกงาน เรียงตามอันดับค่าร้อยละ คือ กิจกรรมให้บริการศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก กิจกรรมช่วยเหลือผู้ประสบภัยแล้ง กิจกรรมฉีดพ่นหมอกควันป้องกันโรคไข้เลือดออก และกิจกรรมให้บริการน้ำดื่มฟรีแก่ประชาชน

มหาวิทยาลัยราชภัฏกาญจนบุรี (2562) ศึกษาเรื่อง การประเมินความพึงพอใจประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองลู อำเภอสังขละบุรี จังหวัดกาญจนบุรี เพื่อสำรวจคุณภาพการให้บริการและสำรวจความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2562 มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองลู และศึกษาข้อเสนอแนะของประชาชนผู้รับบริการในการปรับปรุงกระบวนการทำงานและวางแผนพัฒนาการให้บริการงาน 4 ด้าน ผลการประเมินความพึงพอใจ โดยภาพรวมมีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด เท่ากับร้อยละ 91.60 จำแนกตามประเภทงานบริการ เรียงลำดับคือ งานการขออนุญาตก่อสร้าง งานบริการน้ำสำหรับอุปโภค – บริโภค งานบริการจดทะเบียนพาณิชย์ และงานบริการรับแสดงตนของผู้สูงอายุและผู้พิการ พิจารณาตามด้านการบริการ พบว่ามีความพึงพอใจในระดับมากที่สุดทุกด้าน เรียงตามลำดับคือ ด้านขั้นตอนการให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

มหาวิทยาลัยราชภัฏกาญจนบุรี (2562) ศึกษาเรื่อง การประเมินความพึงพอใจประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลวังกะ อำเภอสงขละบุรี จังหวัดกาญจนบุรี เพื่อสำรวจคุณภาพการให้บริการและสำรวจความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลวังกะ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2562 มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลวังกะและศึกษาข้อเสนอแนะของประชาชนผู้รับบริการในการปรับปรุงกระบวนการทำงานและวางแผนพัฒนาการให้บริการงาน 4 ด้าน ผลการประเมินความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลวังกะ อำเภอสงขละบุรี จังหวัดกาญจนบุรี โดยภาพรวม มีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด เท่ากับร้อยละ 91.00 เรียงตามลำดับ คือ งานพัฒนาการสงเคราะห์ผู้สูงอายุ งานพัฒนาเด็กและเยาวชน งานส่งเสริมกีฬา และการบริการข้อมูลข่าวสาร จำแนกตามด้านการบริการ มีความพึงพอใจในระดับมากที่สุดทุกด้าน เรียงตามลำดับ คือ ด้าน

เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านขั้นตอนการให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

มหาวิทยาลัยราชภัฏกาญจนบุรี (2562) ศึกษาเรื่อง การประเมินความพึงพอใจประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลสมเด็จเจริญ อำเภอนองปรี จังหวัดกาญจนบุรี ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2562 มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลสมเด็จเจริญ และศึกษาข้อเสนอแนะของประชาชนผู้รับบริการในการปรับปรุงกระบวนการทำงานและวางแผนพัฒนาการให้บริการงาน 4 ด้าน ผลการศึกษาพบว่าคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลหนองปรี อำเภอนองปรี จังหวัดกาญจนบุรีโดยภาพรวมมีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด เท่ากับร้อยละ 91.40 เมื่อเทียบเป็นคะแนนเพื่อประเมินประสิทธิภาพและประสิทธิผลการปฏิบัติราชการได้เท่ากับ 9 คะแนน เมื่อจำแนกเป็นประเภทของงานบริการพบว่ามีความพึงพอใจในระดับมากที่สุดทุกงาน เรียงตามลำดับ คือ กิจกรรมช่วยเหลือสาธารณภัย (วาทภัย) รองลงมาคือ กิจกรรมการจ่ายเงินเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ กิจกรรมฉีดวัคซีนป้องกันโรคพิษสุนัขบ้า และกิจกรรมการให้บริการรับชำระภาษี จำแนกตามด้านการให้บริการ พบว่ามีความพึงพอใจในระดับมากที่สุดทุกด้าน เรียงตามลำดับ คือ ด้านขั้นตอนการให้บริการ รองลงมาคือ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

มหาวิทยาลัยราชภัฏกาญจนบุรี (2562) ศึกษาเรื่อง การประเมินความพึงพอใจประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลหนองปรี อำเภอนองปรี จังหวัดกาญจนบุรี ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2562 มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลหนองปรี ผลการประเมินความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลตำบล หนองปรี อำเภอนองปรี จังหวัดกาญจนบุรี ในภาพรวม มีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด เท่ากับร้อยละ 91.40 เมื่อจำแนกตามภารกิจงานบริการ พบว่ามีความพึงพอใจในระดับมากที่สุดทุกงานบริการเรียงตามลำดับ คือ การให้บริการงานบริการด้านการเก็บภาษี และงานบริการด้านงานทะเบียนราษฎร รองลงมาคืองานบริการด้านการขออนุญาตปลูกสร้างอาคาร และงานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย จากผลการวิจัยพบว่าคะแนนคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลหนองปรีแต่ละภารกิจงานในปีงบประมาณ พ.ศ. 2562 ที่ดำเนินการต่อเนื่องจากปีงบประมาณ พ.ศ. 2561 เพิ่มขึ้น และร้อยละความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อด้านการบริการทั้ง 4 ด้านก็เพิ่มขึ้นเช่นกัน แสดง

ให้เห็นถึงพัฒนาการของการบริการของเทศบาลตำบลหนองปรือในแต่ละด้านการบริการที่สอดคล้องกับการดำเนินงานของนโยบายเทศบาลตำบล

มหาวิทยาลัยราชภัฏกาญจนบุรี (2563) ศึกษาเรื่อง การประเมินความพึงพอใจประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลสมเด็จเจริญ อำเภอนองปรือ จังหวัดกาญจนบุรี ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2563 มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลสมเด็จเจริญ และศึกษาข้อเสนอแนะของประชาชนผู้รับบริการในการปรับปรุงกระบวนการทำงานและวางแผนพัฒนาการให้บริการงาน 4 ด้าน พบว่ามีคุณภาพการให้บริการในระดับมากที่สุดทุกงานบริการ เรียงตามอันดับค่าร้อยละ คือ การให้บริการอำนวยความสะดวกในการติดต่อราชการ การให้บริการศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก การให้บริการน้ำอุปโภคเพื่อบรรเทาความเดือดร้อนสำหรับผู้ประสบสาธารณภัย และการให้บริการน้ำดื่มเพื่อประชาชน คุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลสมเด็จเจริญโดยภาพรวมมีคุณภาพการให้บริการอยู่ในระดับมากที่สุดทุกด้าน สรุปผลการประเมินความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลสมเด็จเจริญ อำเภอนองปรือ จังหวัดกาญจนบุรี ในภาพรวม มีความพึงพอใจในระดับมากที่สุดการพัฒนาสถานที่อำนวยความสะดวกของเทศบาลส่งผลให้เกิดความพึงพอใจในการรับบริการของประชาชนสูงขึ้น

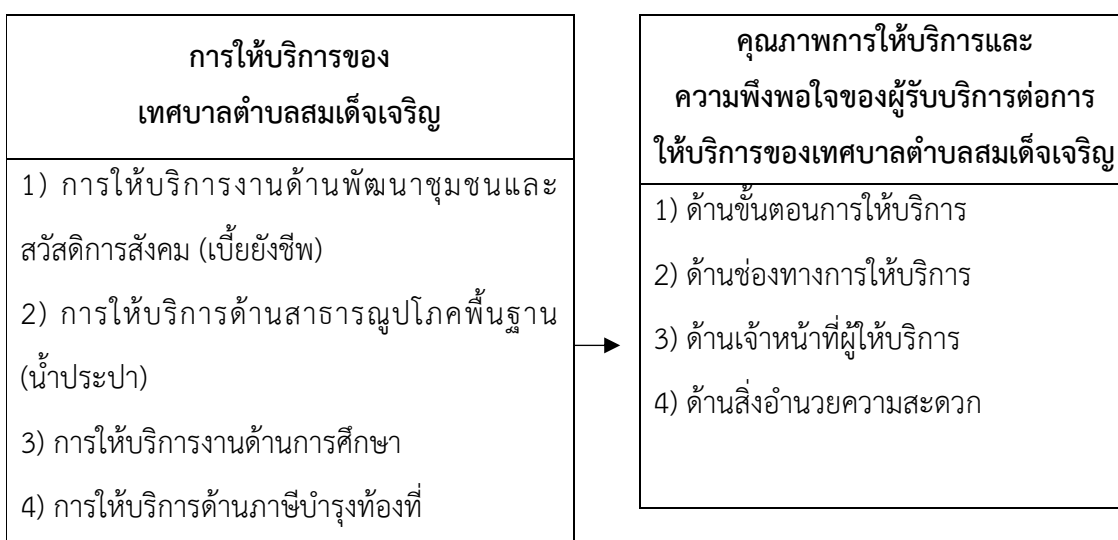
มหาวิทยาลัยราชภัฏกาญจนบุรี (2563) ศึกษาเรื่อง การประเมินความพึงพอใจประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลหนองปรือ อำเภอนองปรือ จังหวัดกาญจนบุรี ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2563 มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลสมเด็จเจริญ และศึกษาข้อเสนอแนะของประชาชนผู้รับบริการในการปรับปรุงกระบวนการทำงานและวางแผนพัฒนาการให้บริการงาน 4 ด้าน พบว่า คุณภาพการให้บริการในระดับมากที่สุดทุกงานบริการ เรียงตามอันดับค่าร้อยละ คือ งานบริการรับขึ้นทะเบียนโครงการอุดหนุนเพื่อการเลี้ยงดูเด็กแรกเกิด รองลงมาคือ งานบริการขึ้นทะเบียนรับเงินเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ งานบริการขึ้นทะเบียนรับเงินเบี้ยความพิการ และงานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย คุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลหนองปรือ เมื่อพิจารณาจำแนกด้านการบริการ พบว่า คุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลหนองปรือโดยภาพรวมมีคุณภาพการให้บริการอยู่ในระดับมากที่สุดทุกด้าน สรุปผลการประเมินความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลตำบล หนองปรือ อำเภอนองปรือ จังหวัดกาญจนบุรี ในภาพรวม มีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด

มหาวิทยาลัยราชภัฏกาญจนบุรี (2564) ศึกษาเรื่อง การประเมินความพึงพอใจประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลสมเด็จเจริญ อำเภอนองปรี จังหวัดกาญจนบุรี ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2564 มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลสมเด็จเจริญ และศึกษาข้อเสนอแนะของประชาชนผู้รับบริการในการปรับปรุงกระบวนการทำงานและวางแผนพัฒนาการให้บริการงาน 4 ด้าน พบว่ามีคุณภาพการให้บริการในระดับมากที่สุดทุกงานบริการ และมีคะแนนความพึงพอใจในระดับมากที่สุดทุกงานบริการเรียงตามอันดับ คือ การให้บริการสนับสนุนงบประมาณด้านโภชนาการเด็กและเยาวชนในพื้นที่ การช่วยเหลือผู้ประสบภัยจากการแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (COVID-19) ให้บริการประชาชนนอกเขตที่ตั้งของเทศบาล และการรับบริการพ่นหมอกควันเพื่อป้องกันโรคติดต่อ เมื่อพิจารณาจำแนกตามด้านการให้บริการ พบว่า มีความพึงพอใจในระดับมากที่สุดทุกด้าน เรียงตามอันดับค่าร้อยละ คือ ด้านขั้นตอนการให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก คุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลสมเด็จเจริญโดยภาพรวมมีคุณภาพการให้บริการอยู่ในระดับมากที่สุดทุกด้าน สรุปผลการประเมินความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลสมเด็จเจริญ อำเภอนองปรี จังหวัดกาญจนบุรี ในภาพรวม มีความพึงพอใจในระดับมากที่สุดการพัฒนาสถานที่อำนวยความสะดวกของเทศบาลส่งผลให้เกิดความพึงพอใจในการรับบริการของประชาชนสูงขึ้น

มหาวิทยาลัยราชภัฏกาญจนบุรี (2564) ศึกษาเรื่อง การประเมินความพึงพอใจประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลหนองปรือ อำเภอนองปรี จังหวัดกาญจนบุรี ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2564 มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลหนองปรือ และศึกษาข้อเสนอแนะของประชาชนผู้รับบริการในการปรับปรุงกระบวนการทำงานและวางแผนพัฒนาการให้บริการงาน 4 ด้าน พบว่า คุณภาพการให้บริการในระดับมากที่สุดทุกงานบริการ รวมทั้งมีคะแนนความพึงพอใจในระดับมากที่สุดทุกงานบริการ เรียงตามลำดับ คือ งานบริการด้านจัดเก็บภาษี งานบริการขึ้นทะเบียนรับเงินเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ งานบริการด้านงานทะเบียนราษฎร และงานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย เมื่อพิจารณาจำแนกตามด้านการบริการในภาพรวม เรียงตามอันดับ คือ ด้านขั้นตอนการให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

สรุปกรอบแนวคิดในการวิจัย

การศึกษาวิจัยครั้งนี้เป็นการสำรวจประเมินคุณภาพการให้บริการและประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลสมเด็จเจริญ อำเภอหนองปรือ จังหวัดกาญจนบุรี ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2565 ได้กำหนดขอบเขตเนื้อหาการประเมินคุณภาพการให้บริการและความพึงพอใจของผู้รับบริการ จำนวน 4 ภารกิจงาน คือ 1) การให้บริการงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม (เบี้ยยังชีพ) 2) การให้บริการด้านสาธารณสุขปโภคพื้นฐาน (น้ำประปา) 3) การให้บริการงานด้านการศึกษา และ 4) การให้บริการด้านภาษีบำรุงท้องที่ กำหนดกรอบงานที่จะประเมินความพึงพอใจในแต่ละงาน ประกอบไปด้วย 1) ด้านขั้นตอนการให้บริการ 2) ด้านช่องทางการให้บริการ 3) ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และ 4) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ดังแสดงกรอบแนวคิดในการวิจัย แผนภูมิที่ 2.1 ดังนี้



แผนภูมิที่ 2.1 กรอบแนวคิดในการวิจัย

บทที่ 3

วิธีดำเนินการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้ เป็นการสำรวจประเมินคุณภาพการให้บริการและประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลสมเด็จเจริญ อำเภอนongปรีอ จังหวัดกาญจนบุรี ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2565 มีวัตถุประสงค์เพื่อประเมินคุณภาพการให้บริการและประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลสมเด็จเจริญ ใน 4 ภารกิจงาน มีแนวทางในการวิจัยตามขั้นตอน ดังนี้

1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง
2. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย
3. การสร้างเครื่องมือและการเก็บรวบรวมข้อมูล
4. วันลงพื้นที่สำรวจข้อมูล
5. การวิเคราะห์ข้อมูล
6. สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ ประชาชนผู้รับบริการของเทศบาลตำบลสมเด็จเจริญ อำเภอนongปรีอ จังหวัดกาญจนบุรี ในปีงบประมาณ พ.ศ. 2565 จำนวน 2,948 คน จำแนกเป็นประชากรที่เข้ารับบริการจาก 4 ภารกิจงาน คือ 1) การให้บริการงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม (เบี้ยยังชีพ) จำนวน 650 คน 2) การให้บริการด้านสาธารณสุขโรคพื้นฐาน (น้ำประปา) จำนวน 1,024 คน 3) การให้บริการงานด้านการศึกษา จำนวน 728 คน และ 4) การให้บริการด้านภาษีบำรุงท้องที่ จำนวน 541 คน (เทศบาลตำบลสมเด็จเจริญ, 2565) กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ ประชาชนผู้รับบริการ ใน 4 ภารกิจงานของเทศบาลตำบลสมเด็จเจริญ อำเภอนongปรีอ จังหวัด

กาญจนบุรี โดยใช้วิธีคำนวณจากสูตรกำหนดจำนวนกลุ่มตัวอย่าง ของยามาเน (Yamane, 1973) จากประชากรที่เข้ารับบริการแต่ละภารกิจงาน ได้กลุ่มตัวอย่างทั้งหมด จำนวน 1,028 คน จำแนกเป็นภารกิจงานบริการ ได้แก่ กลุ่มตัวอย่างการให้บริการงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม (เบี้ยยังชีพ) จำนวน 250 คน กลุ่มตัวอย่างการให้บริการด้านสาธารณสุขปโภคพื้นฐาน (น้ำประปา) จำนวน 290 คน กลุ่มตัวอย่างการให้บริการงานด้านการศึกษา จำนวน 258 คน และ กลุ่มตัวอย่างการให้บริการด้านอาชีพบำรุงท้องที่ จำนวน 230 คน ดังแสดงในตารางที่ 3.1 ดังนี้

ตารางที่ 3.1 จำนวนประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ภารกิจงานของ เทศบาลตำบลสมเด็จเจริญ	ประชากร (คน)	กลุ่มตัวอย่าง (คน)
1.การให้บริการงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม (เบี้ยยังชีพ)	650	250
2.การให้บริการด้านสาธารณสุขปโภคพื้นฐาน (น้ำประปา)	1,024	290
3.การให้บริการงานด้านการศึกษา	728	258
4.การให้บริการด้านอาชีพบำรุงท้องที่	541	230

ที่มา : (เทศบาลตำบลสมเด็จเจริญ, 2565)

ตัวอย่าง สูตรกำหนดจำนวนกลุ่มตัวอย่างของ ยามาเน (Yamane, 1973)

$$n = \frac{N}{1 + N (e)^2}$$

กำหนดให้

N = จำนวนประชากรทั้งหมด

e = ความคลาดเคลื่อนที่ยอมรับได้

จำนวนผู้รับบริการต่อความพึงพอใจต่อการให้บริการด้านอาชีพบำรุงท้องที่ ของเทศบาลตำบลสมเด็จเจริญ มีจำนวนทั้งหมด 541 คน เมื่อทำการแทนค่าในสูตรจะได้ ดังนี้

$$\text{เมื่อ } N = 541$$

$$e = 0.05$$

$$\begin{aligned} \text{สูตรของ Taro Yamane} &= \frac{541}{1 + 2,650 (0.05)^2} \\ &= \frac{541}{2.3525} \\ n &= 230 \end{aligned}$$

ขนาดกลุ่มตัวอย่างของ ยามาเน (Yamane, 1973) โดยกำหนดความคลาดเคลื่อน $\pm 5\%$ ได้จำนวนกลุ่มตัวอย่าง 230 คน

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการสำรวจ ได้แก่ แบบสอบถามการประเมินคุณภาพการให้บริการและความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลสมเด็จเจริญ อำเภอหนองปรือ จังหวัดกาญจนบุรี แบ่งออกเป็น 4 ตอน ได้แก่

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับสถานภาพของผู้ตอบแบบสอบถามเป็นคำถามเกี่ยวกับรายละเอียดส่วนตัวของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ เพศ อายุ อาชีพ ระดับการศึกษา และระยะเวลาที่อาศัยในพื้นที่ มีจำนวน 5 ข้อ

ตอนที่ 2 คุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลสมเด็จเจริญ เป็นคำถามเกี่ยวกับระดับคุณภาพของการให้บริการ มีลักษณะเป็นคำถามปลายปิด ชนิดมาตรประมาณค่า (Rating Scale) มี 5 ระดับ คือ

ระดับคุณภาพการให้บริการมากที่สุด	คะแนนเป็น	5
ระดับคุณภาพการให้บริการมาก	คะแนนเป็น	4
ระดับคุณภาพการให้บริการปานกลาง	คะแนนเป็น	3
ระดับคุณภาพการให้บริการน้อย	คะแนนเป็น	2
ระดับคุณภาพการให้บริการน้อยที่สุด	คะแนนเป็น	1

มาตรฐานค่าใช้วัดคุณภาพการให้บริการ 4 งานบริการ คือ

- | | |
|--|-------------|
| 1.การให้บริการงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม (เบี้ยยังชีพ) | จำนวน 4 ข้อ |
| 2.การให้บริการด้านสาธารณสุขโรคพื้นฐาน (น้ำประปา) | จำนวน 4 ข้อ |
| 3.การให้บริการงานด้านการศึกษา | จำนวน 4 ข้อ |
| 4.การให้บริการด้านภาษีบำรุงท้องที่ | จำนวน 4 ข้อ |

ตอนที่ 3 ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลสมเด็จเจริญเป็นคำถามเกี่ยวกับระดับความพึงพอใจในการให้บริการของเทศบาลตำบลสมเด็จเจริญ มีลักษณะเป็นคำถามปลายปิด เป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า (rating scale) ที่มี 5 ระดับ คือ

ระดับความพึงพอใจมากที่สุด	คะแนนเป็น	5
ระดับความพึงพอใจมาก	คะแนนเป็น	4
ระดับความพึงพอใจปานกลาง	คะแนนเป็น	3
ระดับความพึงพอใจน้อย	คะแนนเป็น	2
ระดับความพึงพอใจน้อยที่สุด	คะแนนเป็น	1

ใช้วัดความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการในแต่ละงาน ประกอบไปด้วย

- | | |
|--------------------------------|---------------|
| 1. ด้านขั้นตอนการให้บริการ | มีจำนวน 5 ข้อ |
| 2. ด้านช่องทางการให้บริการ | มีจำนวน 5 ข้อ |
| 3. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ | มีจำนวน 5 ข้อ |
| 4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก | มีจำนวน 5 ข้อ |

ตอนที่ 4 ข้อเสนอแนะของผู้รับบริการต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลสมเด็จเจริญ
อำเภอหนองปรือ จังหวัดกาญจนบุรี เป็นคำถามปลายเปิด จำนวน 5 ข้อ ได้แก่

1. ด้านขั้นตอนการให้บริการ
2. ด้านช่องทางการให้บริการ
3. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ
4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก
5. ข้อเสนอแนะทั่วไป

การสร้างเครื่องมือและการเก็บรวบรวมข้อมูล

ผู้วิจัยได้ดำเนินการสร้างเครื่องมือแบบสอบถาม ที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างที่รับบริการของเทศบาลตำบลสมเด็จเจริญ อำเภอหนองปรือ จังหวัดกาญจนบุรี ผู้สำรวจมีวิธีการเก็บรวบรวมข้อมูล โดยแบ่งออกเป็น 4 ขั้นตอน ได้แก่

ขั้นตอนที่ 1 การวิเคราะห์เครื่องมือและตัวชี้วัด

ศึกษาค้นคว้าเอกสาร ตำรา บทความ ทางด้านการให้บริการของหน่วยงานต่าง ๆ ทั้งภาครัฐและเอกชน งานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการ รวมทั้งการสนทนากลุ่มเจาะจง (Focus Group Technique) จากผู้ทรงคุณวุฒิ ผู้บริหาร ข้าราชการ และพนักงานส่วนท้องถิ่นในการเก็บรวบรวมข้อมูลภาคสนาม

ขั้นตอนที่ 2 การสร้างเครื่องมือ ฉบับใช้จริงในการวิจัยและตรวจสอบคุณภาพ

ผู้สำรวจได้สร้างแบบสำรวจประเมินคุณภาพการให้บริการและประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการจากเทศบาลตำบลสมเด็จเจริญ อำเภอหนองปรือ จังหวัดกาญจนบุรี โดยยึดตามแบบสำรวจที่กรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่น กำหนดให้หน่วยงานหรือสถาบันการศึกษาที่เป็นกลาง ดำเนินการสำรวจประเมินคุณภาพการให้บริการและประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการจากองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นต่าง ๆ เมื่อดำเนินการสร้างเครื่องมือแล้วได้นำไปให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นได้ตรวจสอบประเด็นข้อคำถามที่จะใช้ในการเก็บข้อมูล ปรับปรุงแบบสอบถามตามข้อเสนอแนะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นให้มีความสมบูรณ์มากยิ่งขึ้น

ขั้นตอนที่ 3 การติดต่อประสานและวิธีการเก็บข้อมูลภาคสนาม

ติดต่อประสานงานกับผู้ประสานงานของเทศบาลตำบลสมเด็จเจริญ อำเภอหนองปรือ จังหวัดกาญจนบุรี เพื่อชี้แจงวัตถุประสงค์ ขั้นตอน วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูลภาคสนามในการสำรวจประเมินคุณภาพการให้บริการและประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการ

ขั้นตอนที่ 4 การเก็บรวบรวมข้อมูลและวิเคราะห์ข้อมูล

การเก็บรวบรวมข้อมูลครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ (quantitative research) ซึ่งวิธีการศึกษาวิจัย คือ ใช้ระเบียบวิธีการวิจัยเชิงสำรวจ (survey research) การศึกษาวิจัยจากเอกสาร (documentary research) และการศึกษาวิจัยภาคสนาม (field research) โดยใช้แบบสอบถามกับ

กลุ่มตัวอย่างซึ่งเป็นผู้รับบริการจากเทศบาลตำบลสมเด็จเจริญ อำเภอนongปรี จังหวัดกาญจนบุรี
ตามประเภทของการขอรับบริการ

วันลงพื้นที่สำรวจข้อมูล

ระยะที่ 1 วันที่ 7 พฤษภาคม พ.ศ. 2565

ระยะที่ 2 วันที่ 25 มิถุนายน พ.ศ. 2565

ระยะที่ 3 วันที่ 29 สิงหาคม พ.ศ. 2565

การวิเคราะห์ข้อมูล

1. การวิเคราะห์ข้อมูล การวิเคราะห์ข้อมูลการสำรวจในครั้งนี้ใช้เครื่องคอมพิวเตอร์ประมวลผลด้วยโปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติ ซึ่งได้เลือกใช้สถิติเชิงพรรณนา (descriptive analysis) ได้แก่ ค่าร้อยละ (percentage) ค่าความถี่ (frequency) ค่าเฉลี่ย (mean) และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (standard deviation) เพื่อวัดค่าเฉลี่ยและการกระจายของข้อมูล และนำเสนอในรูปตารางพร้อมกับการพรรณนาประกอบ เพื่ออธิบายผลการวิเคราะห์ข้อมูลคุณภาพการให้บริการและความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลสมเด็จเจริญ อำเภอนongปรี จังหวัดกาญจนบุรี

2. การประเมินผล กำหนดคะแนนคุณภาพการให้บริการเป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า (rating scale) มี 5 ระดับ ดังนี้

5	หมายถึง	มีคุณภาพการให้บริการในระดับมากที่สุด
4	หมายถึง	มีคุณภาพการให้บริการในระดับมาก
3	หมายถึง	มีคุณภาพการให้บริการในระดับปานกลาง
2	หมายถึง	มีคุณภาพการให้บริการในระดับน้อย
1	หมายถึง	มีคุณภาพการให้บริการในระดับน้อยที่สุด

การกำหนดคะแนนความพึงพอใจต่อการให้บริการ เป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) มี 5 ระดับ ดังนี้

5	หมายถึง	มีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด
---	---------	-------------------------------

- | | | |
|---|---------|--------------------------------|
| 4 | หมายถึง | มีความพึงพอใจในระดับมาก |
| 3 | หมายถึง | มีความพึงพอใจในระดับปานกลาง |
| 2 | หมายถึง | มีความพึงพอใจในระดับน้อย |
| 1 | หมายถึง | มีความพึงพอใจในระดับน้อยที่สุด |

ตอนที่ 2 นำผลคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลสมเด็จเจริญ อำเภอนongปรีอ จังหวัดกาญจนบุรี มาทำการคำนวณค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$) แสดงรายละเอียดในลักษณะของค่าเฉลี่ยซึ่งใช้เกณฑ์ในการแปลความหมายของเบสต์ (Best, 1981, p.195) ดังนี้

- | | | |
|-------------------------|---------|---|
| คะแนนเฉลี่ย 4.51 – 5.00 | หมายถึง | มีคุณภาพการให้บริการอยู่ในระดับมากที่สุด |
| คะแนนเฉลี่ย 3.51 – 4.50 | หมายถึง | มีคุณภาพการให้บริการอยู่ในระดับมาก |
| คะแนนเฉลี่ย 2.51 – 3.50 | หมายถึง | มีคุณภาพการให้บริการอยู่ในระดับปานกลาง |
| คะแนนเฉลี่ย 1.51 – 2.50 | หมายถึง | มีคุณภาพการให้บริการอยู่ในระดับน้อย |
| คะแนนเฉลี่ย 1.00 – 1.50 | หมายถึง | มีคุณภาพการให้บริการอยู่ในระดับน้อยที่สุด |

ตอนที่ 3 นำผลความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลสมเด็จเจริญ อำเภอนongปรีอ จังหวัดกาญจนบุรี มาทำการคำนวณค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$) แสดงรายละเอียดในลักษณะของค่าเฉลี่ยซึ่งใช้เกณฑ์ในการแปลความหมายของเบสต์ (Best, 1981, p.195) ดังนี้

- | | | |
|-------------------------|---------|------------------------------------|
| คะแนนเฉลี่ย 4.51 – 5.00 | หมายถึง | มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด |
| คะแนนเฉลี่ย 3.51 – 4.50 | หมายถึง | มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก |
| คะแนนเฉลี่ย 2.51 – 3.50 | หมายถึง | มีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง |
| คะแนนเฉลี่ย 1.51 – 2.50 | หมายถึง | มีความพึงพอใจอยู่ในระดับน้อย |
| คะแนนเฉลี่ย 1.00 – 1.50 | หมายถึง | มีความพึงพอใจอยู่ในระดับน้อยที่สุด |

การแปลความหมายตามเกณฑ์การประเมินของกรมการปกครองท้องถิ่น (สำนักส่งเสริมการบริหารงานบุคคลส่วนท้องถิ่น, 2558)

ระดับความพึงพอใจมากกว่าร้อยละ 95 ขึ้นไป	คะแนนที่ได้	10	คะแนน
ระดับความพึงพอใจไม่เกินร้อยละ 95	คะแนนที่ได้	9	คะแนน
ระดับความพึงพอใจไม่เกินร้อยละ 90	คะแนนที่ได้	8	คะแนน
ระดับความพึงพอใจไม่เกินร้อยละ 85	คะแนนที่ได้	7	คะแนน
ระดับความพึงพอใจไม่เกินร้อยละ 80	คะแนนที่ได้	6	คะแนน

ระดับความพึงพอใจไม่เกินร้อยละ 75	คะแนนที่ได้	5	คะแนน
ระดับความพึงพอใจไม่เกินร้อยละ 70	คะแนนที่ได้	4	คะแนน
ระดับความพึงพอใจไม่เกินร้อยละ 65	คะแนนที่ได้	3	คะแนน
ระดับความพึงพอใจไม่เกินร้อยละ 60	คะแนนที่ได้	2	คะแนน
ระดับความพึงพอใจไม่เกินร้อยละ 55	คะแนนที่ได้	1	คะแนน
ระดับความพึงพอใจไม่เกินร้อยละ 50	คะแนนที่ได้	0	คะแนน

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

ผู้วิจัยวิเคราะห์ข้อมูล โดยใช้สถิติดังนี้

1. ค่าร้อยละ (%)
2. ค่าเฉลี่ย ($\bar{x}$)
3. ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.)

บทที่ 4

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

การนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล การสำรวจประเมินคุณภาพการให้บริการและประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลสมเด็จเจริญ อำเภอนongปรี จังหวัดกาญจนบุรี ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2565

ผู้วิจัยได้จัดลำดับการนำเสนอ ตามลำดับ ดังนี้

- 1.สัญลักษณ์ที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล
- 2.การวิเคราะห์ข้อมูล
- 3.ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

สัญลักษณ์ที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

$\bar{X}$ แทน ค่าเฉลี่ย
S.D. แทน ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน

การวิเคราะห์ข้อมูล

การวิจัยเรื่อง การสำรวจเพื่อการประเมินคุณภาพการให้บริการและความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลสมเด็จเจริญ อำเภอนongปรี จังหวัดกาญจนบุรี ผู้วิจัยนำเสนอผลการวิเคราะห์ตามลำดับ วัตถุประสงค์ของการวิจัย โดยกำหนดการวิเคราะห์ข้อมูลออกเป็น 3 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 วิเคราะห์สถานภาพของผู้ตอบแบบสอบถาม โดยการวิเคราะห์ เป็นค่าความถี่ และค่าร้อยละ

ตอนที่ 2 วิเคราะห์ระดับคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลสมเด็จเจริญ อำเภอหนองปรือ จังหวัดกาญจนบุรี โดยภาพรวมและรายด้าน โดยใช้ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และค่าร้อยละ

ตอนที่ 3 วิเคราะห์ระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลสมเด็จเจริญ อำเภอหนองปรือ จังหวัดกาญจนบุรีโดยภาพรวม รายด้านและรายข้อ โดยใช้ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และค่าร้อยละ

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

ตอนที่ 1 สถานภาพของผู้ตอบแบบสอบถาม

ผลการวิเคราะห์สถานภาพของผู้ตอบแบบสอบถาม ซึ่งเป็นประชาชนผู้รับบริการของเทศบาลตำบลสมเด็จเจริญ อำเภอหนองปรือ จังหวัดกาญจนบุรี จำแนกตามเพศ อายุ อาชีพ ระดับการศึกษา ระยะเวลาที่อาศัยในพื้นที่ และเรื่องที่ขอรับบริการ โดยการใช้การแจกแจงความถี่ และค่าร้อยละ ปรากฏผลดังตารางที่ 4.1

ตารางที่ 4.1 สถานภาพของผู้ตอบแบบสอบถาม

สถานภาพ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
1. เพศ		
ชาย	621	60.41
หญิง	407	39.59
รวม	1028	100.00
2. อายุ		
น้อยกว่า 31 ปี	28	2.72
31 – 40 ปี	220	21.40
41 – 50 ปี	584	56.80
51 – 60 ปี	163	15.85
มากกว่า 60 ปี	89	3.23
รวม	1028	100.00

สถานภาพ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
3. อาชีพ		
รับราชการ/รัฐวิสาหกิจ	21	2.04
พนักงานบริษัท	0	0.00
เกษตรกร	601	58.46
เจ้าของกิจการ/ธุรกิจส่วนตัว	104	10.11
รับจ้างทั่วไป	302	29.39
รวม	1028	100.00
4. ระดับการศึกษา		
ประถมศึกษา หรือต่ำกว่า	608	59.14
มัธยมศึกษาตอนต้น	125	12.15
มัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช./หรือเทียบเท่า	179	17.41
อนุปริญญา/ปวส./ปวท./หรือเทียบเท่า	6	0.6
ปริญญาตรีหรือเทียบเท่า	110	10.70
รวม	1028	100.00
5. ระยะเวลาที่อาศัยในพื้นที่		
น้อยกว่า 10 ปี	43	4.18
10 – 15 ปี	229	22.27
15 – 20 ปี	612	59.53
20 ปีขึ้นไป	144	14.02
รวม	1028	100.00
6. จำนวนกลุ่มตัวอย่างแต่ละงานบริการ		
การให้บริการงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม (เปี้ยยังชีพ)	250	24.31
การให้บริการด้านสาธารณสุขมูลฐาน (น้ำประปา)	290	28.21
การให้บริการงานด้านการศึกษา	258	25.09
การให้บริการด้านอาชีพบำรุงท้องที่	230	22.39
รวม	1028	100.00

จากตารางที่ 4.1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับสถานภาพของผู้ตอบแบบสอบถาม ปรากฏผลดังนี้ ด้านเพศ ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศชาย จำนวน 621 คน คิดเป็นร้อยละ 60.41 รองลงมา คือ เพศหญิง จำนวน 407 คน คิดเป็นร้อยละ 39.59

ด้านอายุ ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีอายุระหว่าง 41 – 50 ปี จำนวน 584 คน คิดเป็นร้อยละ 56.80 รองลงมาคือ อายุระหว่าง 31 – 40 ปี จำนวน 220 คน คิดเป็นร้อยละ 21.40 อายุระหว่าง 51–60 ปี จำนวน 163 คน คิดเป็นร้อยละ 15.85 อายุมากกว่า 60 ปีขึ้นไป จำนวน 89 คน คิดเป็นร้อยละ 3.23 และอายุน้อยกว่า 31 ปี จำนวน 28 คน คิดเป็นร้อยละ 2.72 และ

ด้านอาชีพ ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีอาชีพอาชีพอาชีพเกษตรกร จำนวน 601 คน คิดเป็นร้อยละ 58.46 รองลงมาคือ อาชีพรับจ้างทั่วไป จำนวน 302 คน คิดเป็นร้อยละ 29.39 เจ้าของกิจการ/ธุรกิจส่วนตัว จำนวน 104 คน คิดเป็นร้อยละ 10.11 ประกอบอาชีพรับราชการ/รัฐวิสาหกิจจำนวน 21 คน คิดเป็นร้อยละ 2.04 กลุ่มตัวอย่างไม่มีผู้ประกอบอาชีพพนักงานบริษัท คิดเป็นร้อยละ 0.00

ด้านระดับการศึกษา ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีการศึกษาระดับประถมศึกษาหรือต่ำกว่า จำนวน 608 คน คิดเป็นร้อยละ 59.14 รองลงมาคือ ระดับมัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช./หรือเทียบเท่า จำนวน 179 คน คิดเป็นร้อยละ 17.41 ระดับมัธยมศึกษาตอนต้น จำนวน 125 คน คิดเป็นร้อยละ 12.15 การศึกษาระดับปริญญาตรีหรือเทียบเท่า จำนวน 110 คน คิดเป็นร้อยละ 10.70 และการศึกษาระดับอนุปริญญา/ปวส./ปวท./หรือเทียบเท่า จำนวน 6 คน คิดเป็นร้อยละ 0.60

ด้านระยะเวลาที่อาศัยในพื้นที่ ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่อาศัยอยู่ในพื้นที่ 15 – 20 ปี จำนวน 612 คน คิดเป็นร้อยละ 59.53 รองลงมาคือ อาศัยอยู่ในพื้นที่ 10 – 15 ปี จำนวน 229 คน คิดเป็นร้อยละ 22.27 อาศัยอยู่ในพื้นที่ 20 ปีขึ้นไป จำนวน 144 คน คิดเป็นร้อยละ 14.02 อาศัยอยู่ในพื้นที่น้อยกว่า 10 ปี จำนวน 43 คน คิดเป็นร้อยละ 4.18

จำนวนกลุ่มตัวอย่างของงานบริการของเทศบาลตำบลสมเด็จเจริญทั้งหมด 965 คน ประกอบไปด้วย กลุ่มตัวอย่างการให้บริการงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม (เบี้ยยังชีพ) จำนวน 250 คน คิดเป็นร้อยละ 24.31 กลุ่มตัวอย่างการให้บริการด้านสาธารณสุขโรคพื้นฐาน (น้ำประปา) จำนวน 290 คน คิดเป็นร้อยละ 28.21 กลุ่มตัวอย่างการให้บริการงานด้านการศึกษา จำนวน 258 คน คิดเป็นร้อยละ 25.09 และ กลุ่มตัวอย่างการให้บริการด้านภาษีบำรุงท้องที่ จำนวน 230 คน คิดเป็นร้อยละ 22.39

ตอนที่ 2 คุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลสมเด็จเจริญ อำเภอนongปรีอ จังหวัดกาญจนบุรี

ผลการวิเคราะห์ระดับคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลสมเด็จเจริญ อำเภอนongปรีอ จังหวัดกาญจนบุรี โดยภาพรวมและรายด้าน โดยการวิเคราะห์ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และค่าร้อยละ ผลปรากฏดังตารางที่ 4.2 - 4.7 ดังนี้

ตารางที่ 4.2 ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และค่าร้อยละ ระดับคุณภาพการให้บริการ ของเทศบาลตำบลสมเด็จเจริญ โดยภาพรวม จำแนกตามประเภทงานบริการ

คุณภาพการให้บริการ ของเทศบาลตำบลสมเด็จเจริญโดยภาพรวม	ค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$)	(S.D.)	ระดับคุณภาพ การให้บริการ	คิดเป็น ร้อยละ
การให้บริการงานด้านพัฒนาชุมชนและ สวัสดิการสังคม (เบี้ยยังชีพ)	4.80	0.71	มากที่สุด	96.00
การให้บริการด้านสาธารณสุขโรคพื้นฐาน (น้ำประปา)	4.86	0.50	มากที่สุด	97.20
การให้บริการงานด้านการศึกษา	4.82	0.43	มากที่สุด	96.40
การให้บริการด้านภาษีบำรุงท้องที่	4.88	0.40	มากที่สุด	97.60
ค่าเฉลี่ย	4.84	0.51	มากที่สุด	96.80

จากตารางที่ 4.2 พบว่า คุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลสมเด็จเจริญ โดยภาพรวม จำแนกตามประเภทงานบริการ มีคุณภาพการให้บริการอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X}$ =4.84) เท่ากับ ร้อยละ 96.80 เมื่อพิจารณาเป็นประเภทงานบริการ เรียงลำดับตามค่าเฉลี่ย คือ การให้บริการด้าน ภาษีบำรุงท้องที่ ($\bar{X}$ =4.88) เท่ากับร้อยละ 97.60 รองลงมาคือ การให้บริการด้านสาธารณสุขโรค พื้นฐาน (น้ำประปา) ($\bar{X}$ =4.86) เท่ากับร้อยละ 97.20 การให้บริการงานด้านการศึกษา ($\bar{X}$ =4.82) เท่ากับร้อยละ 96.40 และการให้บริการงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม (เบี้ยยังชีพ) ($\bar{X}$ =4.80) เท่ากับร้อยละ 96.00

ตารางที่ 4.3 ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และค่าร้อยละ ระดับคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลสมเด็จเจริญ โดยภาพรวม จำแนกด้านการบริการ

คุณภาพการให้บริการของ เทศบาลตำบลสมเด็จเจริญ	ค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$)	(S.D.)	ระดับคุณภาพ การให้บริการ	คิดเป็น ร้อยละ
ด้านขั้นตอนการให้บริการ	4.83	0.40	มากที่สุด	96.60
ด้านช่องทางการให้บริการ	4.85	0.65	มากที่สุด	97.00
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.87	0.55	มากที่สุด	97.40
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	4.81	0.44	มากที่สุด	96.20
ค่าเฉลี่ย	4.84	0.51	มากที่สุด	96.80

จากตารางที่ 4.3 พบว่า คุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลสมเด็จเจริญโดยภาพรวม มีคุณภาพการให้บริการอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X}$ =4.84) เท่ากับร้อยละ 96.80 จำแนกด้านการบริการ เรียงตามค่าเฉลี่ย คือ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ($\bar{X}$ =4.87) เท่ากับร้อยละ 97.40 ด้านช่องทางการให้บริการ ($\bar{X}$ =4.85) เท่ากับร้อยละ 97.00 ด้านขั้นตอนการให้บริการ ($\bar{X}$ =4.83) เท่ากับร้อยละ 96.60 และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ($\bar{X}$ =4.81) เท่ากับร้อยละ 96.20

ตารางที่ 4.4 ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และค่าร้อยละ ระดับคุณภาพการให้บริการงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม (เบี้ยยังชีพ) ของเทศบาลตำบลสมเด็จเจริญ

คุณภาพการให้บริการงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม (เบี้ยยังชีพ) ของเทศบาลตำบลสมเด็จเจริญ	ค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$)	(S.D.)	ระดับคุณภาพการให้บริการ	คิดเป็นร้อยละ
ด้านขั้นตอนการให้บริการ	4.79	0.73	มากที่สุด	95.80
ด้านช่องทางการให้บริการ	4.80	0.75	มากที่สุด	96.00
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.83	0.67	มากที่สุด	96.60
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	4.78	0.69	มากที่สุด	95.60
ค่าเฉลี่ย	4.80	0.71	มากที่สุด	96.00

จากตารางที่ 4.4 พบว่า คุณภาพการให้บริการงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม (เบี้ยยังชีพ) ของเทศบาลตำบลสมเด็จเจริญ โดยภาพรวมมีคุณภาพการให้บริการอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X}=4.80$) เท่ากับร้อยละ 96.00 พิจารณาเป็นรายด้าน พบว่ามีคุณภาพการให้บริการในระดับมากที่สุดทุกด้าน เรียงตามค่าเฉลี่ย คือ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ($\bar{X}=4.83$) เท่ากับร้อยละ 96.60 ด้านช่องทางการให้บริการ ($\bar{X}=4.80$) เท่ากับร้อยละ 96.00 ด้านขั้นตอนการให้บริการ ($\bar{X}=4.79$) เท่ากับร้อยละ 95.80 และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ($\bar{X}=4.78$) เท่ากับร้อยละ 95.60

ตารางที่ 4.5 ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และค่าร้อยละ ระดับคุณภาพการให้บริการด้านสาธารณูปโภคพื้นฐาน (น้ำประปา) ของเทศบาลตำบลสมเด็จเจริญ

คุณภาพการให้บริการด้านสาธารณูปโภคพื้นฐาน (น้ำประปา) ของเทศบาลตำบลสมเด็จเจริญ	ค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$)	(S.D.)	ระดับคุณภาพการให้บริการ	คิดเป็นร้อยละ
ด้านขั้นตอนการให้บริการ	4.85	0.57	มากที่สุด	97.00
ด้านช่องทางการให้บริการ	4.89	0.40	มากที่สุด	97.80
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.86	0.53	มากที่สุด	97.20
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	4.84	0.51	มากที่สุด	96.80
ค่าเฉลี่ย	4.86	0.50	มากที่สุด	97.20

จากตารางที่ 4.5 พบว่า คุณภาพการให้บริการด้านสาธารณูปโภคพื้นฐาน (น้ำประปา) ของเทศบาลตำบลสมเด็จเจริญ โดยภาพรวมมีคุณภาพการให้บริการอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X}$ = 4.86) เท่ากับร้อยละ 97.20 พิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า มีคุณภาพการให้บริการในระดับมากที่สุดทุกด้านเรียงตามค่าเฉลี่ย คือ ด้านช่องทางการให้บริการ ($\bar{X}$ = 4.89) เท่ากับร้อยละ 97.80 ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ($\bar{X}$ = 4.86) เท่ากับร้อยละ 97.20 ด้านขั้นตอนการให้บริการ ($\bar{X}$ = 4.85) เท่ากับร้อยละ 97.00 และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ($\bar{X}$ = 4.84) เท่ากับร้อยละ 96.80

ตารางที่ 4.6 ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และค่าร้อยละ ระดับคุณภาพการให้บริการงานด้านการศึกษา ของเทศบาลตำบลสมเด็จเจริญ

คุณภาพการให้บริการงานด้านการศึกษา ของเทศบาลตำบลสมเด็จเจริญ	ค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$)	(S.D.)	ระดับคุณภาพ การให้บริการ	คิดเป็น ร้อยละ
ด้านขั้นตอนการให้บริการ	4.82	0.48	มากที่สุด	96.40
ด้านช่องทางการให้บริการ	4.85	0.37	มากที่สุด	97.00
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.81	0.43	มากที่สุด	96.20
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	4.80	0.40	มากที่สุด	96.00
ค่าเฉลี่ย	4.82	0.43	มากที่สุด	96.40

จากตารางที่ 4.6 พบว่า คุณภาพการให้บริการงานด้านการศึกษาของเทศบาลตำบลสมเด็จเจริญ โดยภาพรวมมีคุณภาพการให้บริการอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X}$ = 4.82) เท่ากับร้อยละ 96.40 พิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า มีคุณภาพการให้บริการในระดับมากที่สุดทุกด้าน เรียงตามค่าเฉลี่ย คือ ด้านช่องทางการให้บริการ ($\bar{X}$ = 4.85) เท่ากับร้อยละ 97.00 ด้านขั้นตอนการให้บริการ ($\bar{X}$ = 4.82) เท่ากับร้อยละ 96.40 ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ($\bar{X}$ = 4.81) เท่ากับร้อยละ 96.20 และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ($\bar{X}$ = 4.80) เท่ากับร้อยละ 96.00

ตารางที่ 4.7 ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และค่าร้อยละ ระดับคุณภาพการให้บริการด้านภาษี
บำรุงท้องที่ ของเทศบาลตำบลสมเด็จเจริญ

คุณภาพการให้บริการด้านภาษีบำรุง ท้องที่ ของเทศบาลตำบลสมเด็จเจริญ	ค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$)	(S.D.)	ระดับคุณภาพ การให้บริการ	คิดเป็น ร้อยละ
ด้านขั้นตอนการให้บริการ	4.88	0.72	มากที่สุด	97.60
ด้านช่องทางการให้บริการ	4.89	0.70	มากที่สุด	97.80
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.86	0.80	มากที่สุด	97.20
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	4.85	0.78	มากที่สุด	97.00
ค่าเฉลี่ย	4.88	0.40	มากที่สุด	97.60

จากตารางที่ 4.7 พบว่า คุณภาพการให้บริการด้านภาษีบำรุงท้องที่ ของเทศบาลตำบลสมเด็จเจริญ โดยภาพรวมมีคุณภาพการให้บริการอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X}$ = 4.88) เท่ากับร้อยละ 97.60 พิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า มีคุณภาพการให้บริการในระดับมากที่สุดทุกด้าน เรียงตามค่าเฉลี่ย คือ ด้านช่องทางการให้บริการ ($\bar{X}$ = 4.89) เท่ากับร้อยละ 97.80 ด้านขั้นตอนการให้บริการ ($\bar{X}$ = 4.88) เท่ากับร้อยละ 97.60 ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ($\bar{X}$ = 4.86) เท่ากับร้อยละ 97.20 และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ($\bar{X}$ = 4.85) เท่ากับร้อยละ 97.00

**ตอนที่ 3 ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลสมเด็จเจริญ
อำเภอหนองปรือ จังหวัดกาญจนบุรี**

ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลสมเด็จเจริญ อำเภอหนองปรือ จังหวัดกาญจนบุรี โดยภาพรวม รายด้าน และรายข้อ โดยการวิเคราะห์ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และค่าร้อยละ ผลปรากฏดังตารางที่ 4.8 – 4.29 ดังนี้

ตารางที่ 4.8 ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และร้อยละ ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการ ของเทศบาลตำบลสมเด็จเจริญ โดยภาพรวม จำแนกตามประเภทของงานบริการ

ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการ ของเทศบาลตำบลสมเด็จเจริญ โดยภาพรวม จำแนกตามประเภทของงานบริการ	ความพึงพอใจ		ระดับของ ความ พึงพอใจ	คิดเป็น ร้อยละ
	ค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$)	(S.D.)		
การให้บริการงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม (เบี้ยยังชีพ)	4.82	0.50	มากที่สุด	96.40
การให้บริการด้านสาธารณสุขปโภคพื้นฐาน (น้ำประปา)	4.86	0.42	มากที่สุด	97.20
การให้บริการงานด้านการศึกษา	4.85	0.45	มากที่สุด	97.00
การให้บริการด้านภาษีบำรุงท้องที่	4.87	0.55	มากที่สุด	97.40
ค่าเฉลี่ย	4.85	0.48	มากที่สุด	97.00

จากตารางที่ 4.8 พบว่า ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลสมเด็จเจริญ อำเภอหนองปรือ จังหวัดกาญจนบุรี โดยภาพรวม มีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด ($\bar{X}=4.85$) เท่ากับร้อยละ 97.00 เมื่อพิจารณาความพึงพอใจของประชาชนจำแนกตามประเภทของงานบริการ พบว่ามีความพึงพอใจในระดับมากที่สุดทุกด้าน เรียงตามค่าเฉลี่ย คือ การให้บริการด้านภาษีบำรุงท้องที่ ($\bar{X}=4.87$) เท่ากับร้อยละ 97.40 การให้บริการด้านสาธารณสุขปโภคพื้นฐาน (น้ำประปา) ($\bar{X}=4.86$) เท่ากับร้อยละ 97.20 การให้บริการงานด้านการศึกษา ($\bar{X}=4.85$) เท่ากับร้อยละ 97.00 และการให้บริการงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม (เบี้ยยังชีพ) ($\bar{X}=4.82$) เท่ากับร้อยละ 96.40

ตารางที่ 4.9 ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และค่าร้อยละ ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการ ของเทศบาลตำบลสมเด็จเจริญ โดยภาพรวม จำแนกตามด้านการบริการ

ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลสมเด็จเจริญ โดยภาพรวม จำแนกตามด้านการบริการ	ความพึงพอใจ		ระดับของความพึงพอใจ	คิดเป็นร้อยละ
	ค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$)	(S.D.)		
ด้านขั้นตอนการให้บริการ	4.88	0.50	มากที่สุด	97.60
ด้านช่องทางการให้บริการ	4.86	0.62	มากที่สุด	97.20
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.85	0.35	มากที่สุด	97.00
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	4.81	0.45	มากที่สุด	96.20
ค่าเฉลี่ย	4.85	0.48	มากที่สุด	97.00

จากตารางที่ 4.9 พบว่า ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลสมเด็จเจริญ โดยภาพรวมแยกตามด้านการบริการ มีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด ($\bar{X}$ =4.85) เท่ากับร้อยละ 97.00 เมื่อพิจารณาจำแนกตามด้านการบริการ พบว่า มีความพึงพอใจในระดับมากที่สุดทุกด้าน เรียงตามค่าเฉลี่ย คือ ด้านขั้นตอนการให้บริการ ($\bar{X}$ =4.88) เท่ากับร้อยละ 97.60 ด้านช่องทางการให้บริการ ($\bar{X}$ =4.86) เท่ากับร้อยละ 97.20 ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ($\bar{X}$ =4.85) เท่ากับร้อยละ 97.00 และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ($\bar{X}$ =4.81) เท่ากับร้อยละ 96.20

ตารางที่ 4.10 ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และค่าร้อยละ ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม (เบี้ยยังชีพ) ของเทศบาลตำบลสมเด็จเจริญ โดยภาพรวม

ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม (เบี้ยยังชีพ) ของเทศบาลตำบลสมเด็จเจริญ โดยภาพรวม	ความพึงพอใจ		ระดับของความพึงพอใจ	คิดเป็นร้อยละ
	ค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$)	(S.D.)		
ด้านขั้นตอนการให้บริการ	4.85	0.53	มากที่สุด	97.00
ด้านช่องทางการให้บริการ	4.82	0.61	มากที่สุด	96.40
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.81	0.42	มากที่สุด	96.20
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	4.80	0.48	มากที่สุด	96.00
ค่าเฉลี่ย	4.82	0.50	มากที่สุด	96.40

จากตารางที่ 4.10 พบว่า ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม (เบี้ยยังชีพ) ของเทศบาลตำบลสมเด็จเจริญ โดยภาพรวมมีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด ($\bar{X}$ = 4.82) เท่ากับร้อยละ 96.40 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า มีความพึงพอใจในระดับมากที่สุดทุกด้าน เรียงตามค่าเฉลี่ย คือ ด้านขั้นตอนการให้บริการ ($\bar{X}$ = 4.85) เท่ากับร้อยละ 97.00 และด้านช่องทางการให้บริการ ($\bar{X}$ = 4.82) เท่ากับร้อยละ 96.40 ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ($\bar{X}$ = 4.81) เท่ากับร้อยละ 96.20 และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ($\bar{X}$ = 4.80) เท่ากับร้อยละ 96.00

ตารางที่ 4.11 ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และค่าร้อยละ ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม (เบี้ยยังชีพ) ของเทศบาลตำบลสมเด็จเจริญ ด้านขั้นตอนการให้บริการ

ความพึงพอใจของผู้รับบริการ ต่อการให้บริการงานด้านพัฒนาชุมชนและ สวัสดิการสังคม (เบี้ยยังชีพ) ของเทศบาลตำบล สมเด็จเจริญ ด้านขั้นตอนการให้บริการ	ความพึงพอใจ		ระดับของ ความ พึงพอใจ	คิดเป็น ร้อยละ
	ค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$)	(S.D.)		
1.เทศบาลมีผังลำดับขั้นตอนการให้บริการงานชัดเจน	4.81	0.50	มากที่สุด	96.20
2.เทศบาลมีความตรงต่อเวลาในการให้บริการ	4.86	0.55	มากที่สุด	97.20
3.เทศบาลกำหนดระยะเวลาการให้บริการอย่างชัดเจน	4.89	0.57	มากที่สุด	97.80
4.เทศบาลมีการประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับการให้บริการ	4.84	0.51	มากที่สุด	96.80
5.เทศบาลมีการให้ความรู้เกี่ยวกับการขอรับบริการ	4.85	0.52	มากที่สุด	97.00
ค่าเฉลี่ย	4.85	0.53	มากที่สุด	97.00

จากตารางที่ 4.11 พบว่า ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม (เบี้ยยังชีพ) ของเทศบาลตำบลสมเด็จเจริญ ด้านขั้นตอนการให้บริการ มีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด ($\bar{X}=4.85$) เท่ากับร้อยละ 97.00 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า มีความพึงพอใจในระดับมากที่สุดทุกข้อ เรียงตามค่าเฉลี่ย 3 ลำดับแรก คือ เทศบาลกำหนดระยะเวลาการให้บริการอย่างชัดเจน ($\bar{X}=4.89$) เท่ากับร้อยละ 97.80 เทศบาลมีความตรงต่อเวลาในการให้บริการ ($\bar{X}=4.86$) เท่ากับร้อยละ 97.20 และเทศบาลมีการให้ความรู้เกี่ยวกับการขอรับบริการ ($\bar{X}=4.85$) เท่ากับร้อยละ 97.00

ตารางที่ 4.12 ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และค่าร้อยละ ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม (เบี้ยยังชีพ) ของเทศบาลตำบลสมเด็จเจริญ ด้านช่องทางการให้บริการ

ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม (เบี้ยยังชีพ) ของเทศบาลตำบลสมเด็จเจริญ ด้านช่องทางการให้บริการ	ความพึงพอใจ		ระดับของความพึงพอใจ	คิดเป็นร้อยละ
	ค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$)	(S.D.)		
1.ช่องทางการให้บริการของเทศบาลมีเพียงพอต่อความต้องการของประชาชน	4.79	0.62	มากที่สุด	95.80
2.มีการประชาสัมพันธ์ผ่านช่องทางการให้บริการอย่างสม่ำเสมอ	4.84	0.57	มากที่สุด	96.80
3.ช่องทางการให้บริการมีหลากหลายรูปแบบ เช่น ผู้รับความคิดเห็น, โทรศัพท์สายด่วน, เวทีรับฟังความคิดเห็น, เว็บไซต์,แอปพลิเคชัน facebook, Line	4.79	0.68	มากที่สุด	95.80
4.ผู้รับบริการได้รับข้อมูลตอบกลับจากช่องทางการให้บริการอย่างรวดเร็ว	4.87	0.60	มากที่สุด	97.40
5.เทศบาลดำเนินการเปิดช่องทางการให้บริการนอกเขตที่ตั้ง	4.81	0.58	มากที่สุด	96.20
ค่าเฉลี่ย	4.82	0.61	มากที่สุด	97.20

จากตารางที่ 4.12 พบว่า ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม (เบี้ยยังชีพ) ของเทศบาลตำบลสมเด็จเจริญ ด้านช่องทางการให้บริการ มีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด ($\bar{X}=4.82$) เท่ากับร้อยละ 97.20 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่ามีความพึงพอใจมากที่สุดทุกด้าน เรียงตามค่าเฉลี่ย 3 อันดับแรก คือ ผู้รับบริการได้รับข้อมูลตอบกลับจากช่องทางการให้บริการอย่างรวดเร็ว ($\bar{X}=4.87$) เท่ากับร้อยละ 97.40 มีการประชาสัมพันธ์ผ่านช่องทางการให้บริการอย่างสม่ำเสมอ ($\bar{X}=4.84$) เท่ากับร้อยละ 96.80 และเทศบาลดำเนินการเปิดช่องทางการให้บริการนอกเขตที่ตั้ง ($\bar{X}=4.81$) เท่ากับร้อยละ 96.20

ตารางที่ 4.13 ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และค่าร้อยละ ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม (เบี้ยยังชีพ) ของเทศบาลตำบลสมเด็จเจริญ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม (เบี้ยยังชีพ) ของเทศบาลตำบลสมเด็จเจริญ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	ความพึงพอใจ		ระดับของความพึงพอใจ	คิดเป็นร้อยละ
	ค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$)	(S.D.)		
1.เจ้าหน้าที่มีความสุภาพเรียบร้อยในการให้บริการ	4.82	0.42	มากที่สุด	96.40
2.เจ้าหน้าที่มีความเป็นมิตร มีอัธยาศัยไมตรี ต่อผู้รับบริการ	4.78	0.40	มากที่สุด	95.60
3.เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเต็มใจ รวดเร็ว และเอาใจใส่	4.80	0.45	มากที่สุด	96.00
4.เจ้าหน้าที่มีการสื่อสารและอธิบายขั้นตอนการให้บริการชัดเจน	4.86	0.41	มากที่สุด	97.20
5.เจ้าหน้าที่ตอบข้อซักถามได้อย่างถูกต้องเหมาะสม	4.79	0.42	มากที่สุด	95.80
ค่าเฉลี่ย	4.81	0.42	มากที่สุด	96.20

จากตารางที่ 4.13 พบว่า ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม (เบี้ยยังชีพ) ของเทศบาลตำบลสมเด็จเจริญ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด ($\bar{X}=4.81$) เท่ากับร้อยละ 96.20 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่ามีความพึงพอใจในระดับมากที่สุดทุกข้อ เรียงตามค่าเฉลี่ย 3 อันดับแรก คือ เจ้าหน้าที่มีการสื่อสารและอธิบายขั้นตอนการให้บริการชัดเจน ($\bar{X}=4.86$) เท่ากับร้อยละ 97.20 เจ้าหน้าที่มีความสุภาพเรียบร้อยในการให้บริการ ($\bar{X}=4.82$) เท่ากับร้อยละ 96.40 และเจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเต็มใจ รวดเร็ว และเอาใจใส่ ($\bar{X}=4.80$) เท่ากับร้อยละ 96.00

ตารางที่ 4.14 ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และค่าร้อยละ ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม (เบี้ยยังชีพ) ของเทศบาลตำบลสมเด็จเจริญ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม (เบี้ยยังชีพ) ของเทศบาลตำบลสมเด็จเจริญ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	ความพึงพอใจ		ระดับของความพึงพอใจ	คิดเป็นร้อยละ
	ค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$)	(S.D.)		
1.การเตรียมวัสดุอุปกรณ์การให้บริการ ได้แก่ เครื่องมือและอุปกรณ์อื่น มีเพียงพอ	4.79	0.44	มากที่สุด	95.80
2.มีบอร์ด/ประกาศ/การประชาสัมพันธ์ แนะนำข้อมูลเกี่ยวกับการให้บริการ	4.82	0.57	มากที่สุด	96.40
3.อุปกรณ์มีความปลอดภัย พร้อมใช้งานอยู่เสมอ	4.73	0.58	มากที่สุด	94.60
4.อาคารสถานที่และสิ่งสนับสนุนมีความปลอดภัยต่อผู้รับบริการ	4.86	0.41	มากที่สุด	97.20
5.อาคารสถานที่มีแผ่นป้ายแสดงลักษณะงานเพื่ออำนวยความสะดวกความสะดวกกับผู้รับบริการ	4.80	0.40	มากที่สุด	96.00
ค่าเฉลี่ย	4.80	0.48	มากที่สุด	96.00

จากตารางที่ 4.14 พบว่า ความพึงพอใจของผู้รับบริการการให้บริการงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม (เบี้ยยังชีพ) ของเทศบาลตำบลสมเด็จเจริญ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด ($\bar{X}$ =4.80) เท่ากับร้อยละ 96.00 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า มีความพึงพอใจมากที่สุดทุกด้าน เรียงตามค่าเฉลี่ย 3 อันดับแรก คือ อาคารสถานที่และสิ่งสนับสนุนมีความปลอดภัยต่อผู้รับบริการ ($\bar{X}$ =4.86) เท่ากับร้อยละ 97.20 มีบอร์ด/ประกาศ/การประชาสัมพันธ์ แนะนำข้อมูลเกี่ยวกับการให้บริการ ($\bar{X}$ =4.82) เท่ากับร้อยละ 96.40 และอาคารสถานที่มีแผ่นป้ายแสดงลักษณะงานเพื่ออำนวยความสะดวกกับผู้รับบริการ ($\bar{X}$ =4.80) เท่ากับร้อยละ 96.00

ตารางที่ 4.15 ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และร้อยละ ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการด้านสาธารณสุขปศุสัตว์ (น้ำประปา) ของเทศบาลตำบลสมเด็จเจริญ โดยภาพรวม

ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการด้านสาธารณสุขปศุสัตว์ (น้ำประปา) ของเทศบาลตำบลสมเด็จเจริญ โดยภาพรวม	ความพึงพอใจ		ระดับของความพึงพอใจ	คิดเป็นร้อยละ
	ค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$)	(S.D.)		
ด้านขั้นตอนการให้บริการ	4.89	0.42	มากที่สุด	97.80
ด้านช่องทางการให้บริการ	4.84	0.41	มากที่สุด	96.80
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.86	0.45	มากที่สุด	97.20
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	4.85	0.40	มากที่สุด	97.00
ค่าเฉลี่ย	4.86	0.42	มากที่สุด	97.20

จากตารางที่ 4.15 พบว่า ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการด้านสาธารณสุขปศุสัตว์ (น้ำประปา) ของเทศบาลตำบลสมเด็จเจริญ โดยภาพรวม มีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด ($\bar{X}=4.86$) เท่ากับร้อยละ 97.20 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า มีความพึงพอใจในระดับมากที่สุดทุกด้าน เรียงตามค่าเฉลี่ย คือ ด้านขั้นตอนการให้บริการ ($\bar{X}=4.89$) เท่ากับร้อยละ 97.80 ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ($\bar{X}=4.86$) เท่ากับร้อยละ 97.20 ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ($\bar{X}=4.85$) เท่ากับร้อยละ 97.00 และ ด้านช่องทางการให้บริการ ($\bar{X}=4.84$) เท่ากับร้อยละ 96.80

ตารางที่ 4.16 ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และร้อยละ ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ ต่อการให้บริการด้านสาธารณูปโภคพื้นฐาน (น้ำประปา) ของเทศบาลตำบลสมเด็จเจริญ ด้านขั้นตอนการให้บริการ

ความพึงพอใจของผู้รับบริการ ต่อการให้บริการด้านสาธารณูปโภคพื้นฐาน (น้ำประปา) ของเทศบาลตำบลสมเด็จเจริญ ด้านขั้นตอนการให้บริการ	ความพึงพอใจ		ระดับของ ความ พึงพอใจ	คิดเป็น ร้อยละ
	ค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$)	(S.D.)		
1.เทศบาลมีผังลำดับขั้นตอนการให้บริการงานชัดเจน	4.92	0.44	มากที่สุด	98.40
2.เทศบาลมีความตรงต่อเวลาในการให้บริการ	4.86	0.40	มากที่สุด	97.20
3.เทศบาลกำหนดระยะเวลาการให้บริการอย่างชัดเจน	4.89	0.42	มากที่สุด	97.80
4.เทศบาลมีการประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับการให้บริการ	4.90	0.41	มากที่สุด	98.00
5.เทศบาลมีการให้ความรู้เกี่ยวกับการขอรับบริการ	4.88	0.40	มากที่สุด	97.60
ค่าเฉลี่ย	4.89	0.42	มากที่สุด	97.80

จากตารางที่ 4.16 พบว่า ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการด้านสาธารณูปโภคพื้นฐาน (น้ำประปา) ของเทศบาลตำบลสมเด็จเจริญ ด้านขั้นตอนการให้บริการ โดยภาพรวมมีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด ($\bar{X}$ = 4.89) เท่ากับร้อยละ 97.80 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่ามีความพึงพอใจมากที่สุดทุกข้อ เรียงตามค่าเฉลี่ย 3 อันดับแรก คือ เทศบาลมีผังลำดับขั้นตอนการให้บริการงานชัดเจน ($\bar{X}$ = 4.92) เท่ากับร้อยละ 98.40 เทศบาลมีการประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับการให้บริการ ($\bar{X}$ = 4.90) เท่ากับร้อยละ 98.00 และเทศบาลกำหนดระยะเวลาการให้บริการอย่างชัดเจน ($\bar{X}$ = 4.89) เท่ากับร้อยละ 97.80

ตารางที่ 4.17 ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และร้อยละ ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ ต่อการให้บริการด้านสาธารณสุขปโคพื้นฐาน (น้ำประปา) ของเทศบาลตำบลสมเด็จเจริญ ด้านช่องทางการให้บริการ

ความพึงพอใจของผู้รับบริการ ต่อการให้บริการด้านสาธารณสุขปโคพื้นฐาน (น้ำประปา) ของเทศบาลตำบลสมเด็จเจริญ ด้านช่องทางการให้บริการ	ความพึงพอใจ		ระดับของ ความ พึงพอใจ	คิดเป็น ร้อยละ
	ค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$)	(S.D.)		
1.ช่องทางการให้บริการของเทศบาลมีเพียงพอต่อความต้องการของประชาชน	4.80	0.40	มากที่สุด	96.00
2.มีการประชาสัมพันธ์ผ่านช่องทางการให้บริการอย่างสม่ำเสมอ	4.82	0.42	มากที่สุด	96.40
3.ช่องทางการให้บริการมีหลากหลายรูปแบบ เช่น ตู้รับความคิดเห็น, โทรศัพท์สายด่วน, เวทีรับฟังความคิดเห็น, เว็บไซต์,แอปพลิเคชัน facebook, Line	4.89	0.41	มากที่สุด	97.80
4.ผู้รับบริการได้รับข้อมูลตอบกลับจากช่องทางการให้บริการอย่างรวดเร็ว	4.84	0.40	มากที่สุด	96.80
5.เทศบาลดำเนินการเปิดช่องทางการให้บริการนอกเขตที่ตั้ง	4.85	0.42	มากที่สุด	97.00
ค่าเฉลี่ย	4.84	0.41	มากที่สุด	96.80

จากตารางที่ 4.12 พบว่า ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการด้านสาธารณสุขปโคพื้นฐาน (น้ำประปา) ของเทศบาลตำบลสมเด็จเจริญ ด้านช่องทางการให้บริการ มีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด ($\bar{X}$ =4.84) เท่ากับร้อยละ 96.80 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า มีความพึงพอใจมากที่สุดทุกข้อ เรียง 3 อันดับแรก คือช่องทางการให้บริการมีหลากหลายรูปแบบ เช่น ตู้รับความคิดเห็น, โทรศัพท์สายด่วน, เวทีรับฟังความคิดเห็น, เว็บไซต์,แอปพลิเคชัน facebook, Line ($\bar{X}$ =4.89) เท่ากับร้อยละ 97.80 เทศบาลดำเนินการเปิดช่องทางการให้บริการนอกเขตที่ตั้ง ($\bar{X}$ =4.85) เท่ากับร้อยละ 97.00 ผู้รับบริการได้รับข้อมูลตอบกลับจากช่องทางการให้บริการอย่างรวดเร็ว ($\bar{X}$ =4.84) เท่ากับร้อยละ 96.80

ตารางที่ 4.18 ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และร้อยละ ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ ต่อการให้บริการด้านสาธารณูปโภคพื้นฐาน (น้ำประปา) ของเทศบาลตำบลสมเด็จเจริญ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

ความพึงพอใจของผู้รับบริการ ต่อการให้บริการด้านสาธารณูปโภคพื้นฐาน (น้ำประปา) ของเทศบาลตำบลสมเด็จเจริญ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	ความพึงพอใจ		ระดับของ ความ พึงพอใจ	คิดเป็น ร้อยละ
	ค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$)	(S.D.)		
1.เจ้าหน้าที่ที่มีความสุภาพเรียบร้อยในการให้บริการ	4.92	0.50	มากที่สุด	98.40
2.เจ้าหน้าที่ที่มีความเป็นมิตร มีอัธยาศัยไมตรีต่อ ผู้รับบริการ	4.84	0.40	มากที่สุด	96.80
3.เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเต็มใจ รวดเร็ว และ เอาใจใส่	4.86	0.42	มากที่สุด	97.20
4.เจ้าหน้าที่มีการสื่อสารและอธิบายขั้นตอนการ ให้บริการชัดเจน	4.83	0.44	มากที่สุด	96.60
5.เจ้าหน้าที่ตอบข้อซักถามได้อย่างถูกต้องเหมาะสม	4.85	0.49	มากที่สุด	97.00
ค่าเฉลี่ย	4.86	0.45	มากที่สุด	97.20

จากตารางที่ 4.18 พบว่า ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการด้านสาธารณูปโภคพื้นฐาน (น้ำประปา) ของเทศบาลตำบลสมเด็จเจริญ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด ($\bar{X}=4.86$) เท่ากับร้อยละ 97.20 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า มีความพึงพอใจมากที่สุดทุกข้อ เรียงตามค่าเฉลี่ย 3 อันดับแรก คือ เจ้าหน้าที่ที่มีความสุภาพเรียบร้อยในการให้บริการ ($\bar{X}=4.92$) เท่ากับร้อยละ 98.40 เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเต็มใจ รวดเร็ว และเอาใจใส่ ($\bar{X}=4.86$) เท่ากับร้อยละ 97.20 และเจ้าหน้าที่ตอบข้อซักถามได้อย่างถูกต้องเหมาะสม ($\bar{X}=4.85$) เท่ากับร้อยละ 97.00

ตารางที่ 4.19 ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และร้อยละ ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการด้านสาธารณูปโภคพื้นฐาน (น้ำประปา) ของเทศบาลตำบลสมเด็จเจริญ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการด้านสาธารณูปโภคพื้นฐาน (น้ำประปา) ของเทศบาลตำบลสมเด็จเจริญ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	ความพึงพอใจ		ระดับของความพึงพอใจ	คิดเป็นร้อยละ
	ค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$)	(S.D.)		
1.การเตรียมวัสดุอุปกรณ์การให้บริการ ได้แก่ เครื่องมือและอุปกรณ์อื่น มีเพียงพอ	4.89	0.40	มากที่สุด	97.80
2.มีบอร์ด/ประกาศ/การประชาสัมพันธ์ แนะนำข้อมูลเกี่ยวกับการให้บริการ	4.86	0.42	มากที่สุด	97.20
3.อุปกรณ์มีความปลอดภัย พร้อมใช้งานอยู่เสมอ	4.82	0.37	มากที่สุด	96.40
4.อาคารสถานที่และสิ่งสนับสนุนมีความปลอดภัยต่อผู้รับบริการ	4.83	0.41	มากที่สุด	96.60
5.อาคารสถานที่ที่มีแผ่นป้ายแสดงลักษณะงานเพื่ออำนวยความสะดวกความสะดวกกับผู้รับบริการ	4.85	0.40	มากที่สุด	97.00
ค่าเฉลี่ย	4.85	0.40	มากที่สุด	97.00

จากตารางที่ 4.19 พบว่า ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการด้านสาธารณูปโภคพื้นฐาน (น้ำประปา) ของเทศบาลตำบลสมเด็จเจริญ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก โดยภาพรวมมีความพึงพอใจในระดับ มากที่สุด ($\bar{X}=4.85$) เท่ากับร้อยละ 97.00 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่ามีความพึงพอใจมากที่สุดทุกข้อ เรียงตามค่าเฉลี่ย 3 อันดับแรก คือ การเตรียมวัสดุอุปกรณ์การให้บริการ ได้แก่ เครื่องมือและอุปกรณ์อื่น มีเพียงพอ ($\bar{X}=4.89$) เท่ากับร้อยละ 97.80 มีบอร์ด/ประกาศ/การประชาสัมพันธ์ แนะนำข้อมูลเกี่ยวกับการให้บริการ ($\bar{X}=4.86$) เท่ากับร้อยละ 97.20 และอาคารสถานที่ที่มีแผ่นป้ายแสดงลักษณะงานเพื่ออำนวยความสะดวกกับผู้รับบริการ ($\bar{X}=4.85$) เท่ากับร้อยละ 97.00

ตารางที่ 4.20 ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และร้อยละ ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ
ต่อการให้บริการงานด้านการศึกษา ของเทศบาลตำบลสมเด็จเจริญ โดยภาพรวม

ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการ ให้บริการงานด้านการศึกษา ของเทศบาล ตำบลสมเด็จเจริญ โดยภาพรวม	ความพึงพอใจ		ระดับของ ความพึงพอใจ	คิดเป็น ร้อยละ
	ค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$)	(S.D.)		
ด้านขั้นตอนการให้บริการ	4.91	0.46	มากที่สุด	98.20
ด้านช่องทางการให้บริการ	4.83	0.44	มากที่สุด	96.60
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.82	0.43	มากที่สุด	96.40
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	4.84	0.47	มากที่สุด	96.80
ค่าเฉลี่ย	4.85	0.45	มากที่สุด	97.00

จากตารางที่ 4.20 พบว่า ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการงานด้านการศึกษา
ของเทศบาลตำบลสมเด็จเจริญ โดยภาพรวม มีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด ($\bar{X}$ =4.85) เท่ากับ
ร้อยละ 97.00 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า มีความพึงพอใจในระดับมากที่สุดทุกด้าน เรียงตาม
ค่าเฉลี่ย คือ ด้านขั้นตอนการให้บริการ ($\bar{X}$ =4.91) เท่ากับร้อยละ 98.20 ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก
($\bar{X}$ =4.84) เท่ากับร้อยละ 96.80 ด้านช่องทางการให้บริการ ($\bar{X}$ =4.83) เท่ากับร้อยละ 96.60 และ
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ($\bar{X}$ =4.82) เท่ากับร้อยละ 96.40

ตารางที่ 4.21 ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และร้อยละ ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ
ต่อการให้บริการงานด้านการศึกษา ของเทศบาลตำบลสมเด็จเจริญ ด้านขั้นตอนการให้บริการ

ความพึงพอใจของผู้รับบริการ ต่อการให้บริการงานด้านการศึกษา ของเทศบาล ตำบลสมเด็จเจริญ ด้านขั้นตอนการให้บริการ	ความพึงพอใจ		ระดับของ ความ พึงพอใจ	คิดเป็น ร้อยละ
	ค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$)	(S.D.)		
1.เทศบาลมีผังลำดับขั้นตอนการให้บริการงานชัดเจน	4.96	0.49	มากที่สุด	99.20
2.เทศบาลมีความตรงต่อเวลาในการให้บริการ	4.82	0.44	มากที่สุด	96.40
3.เทศบาลกำหนดระยะเวลาการให้บริการอย่างชัดเจน	4.90	0.43	มากที่สุด	98.00
4.เทศบาลมีการประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับการให้บริการ	4.93	0.48	มากที่สุด	98.60
5.เทศบาลมีการให้ความรู้เกี่ยวกับการขอรับบริการ	4.94	0.46	มากที่สุด	98.80
ค่าเฉลี่ย	4.91	0.46	มากที่สุด	98.20

จากตารางที่ 4.21 พบว่า ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการงานด้านการศึกษา
ของเทศบาลตำบลสมเด็จเจริญ ด้านขั้นตอนการให้บริการ โดยภาพรวมมีความพึงพอใจในระดับมาก
ที่สุด ($\bar{X}$ = 4.91) เท่ากับร้อยละ 98.20 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า มีความพึงพอใจในระดับมาก
ที่สุดทุกข้อ เรียงตามค่าเฉลี่ย 3 อันดับแรก คือ เทศบาลมีผังลำดับขั้นตอนการให้บริการงานชัดเจน
($\bar{X}$ = 4.96) เท่ากับร้อยละ 99.20 เทศบาลมีการให้ความรู้เกี่ยวกับการขอรับบริการ ($\bar{X}$ = 4.94)
เท่ากับร้อยละ 98.80 เทศบาลมีการประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับการให้บริการ ($\bar{X}$ = 4.93) เท่ากับร้อยละ
98.60

ตารางที่ 4.22 ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และร้อยละ ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ
ต่อการให้บริการงานด้านการศึกษา ของเทศบาลตำบลสมเด็จเจริญ ด้านช่องทางการให้บริการ

ความพึงพอใจของผู้รับบริการ ต่อการให้บริการงานด้านการศึกษา ของเทศบาล ตำบลสมเด็จเจริญ ด้านช่องทางการให้บริการ	ความพึงพอใจ		ระดับของ ความ พึงพอใจ	คิดเป็น ร้อยละ
	ค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$)	(S.D.)		
1.ช่องทางการให้บริการของเทศบาลมีเพียงพอต่อความต้องการของประชาชน	4.94	0.46	มากที่สุด	98.80
2.มีการประชาสัมพันธ์ผ่านช่องทางการให้บริการอย่างสม่ำเสมอ	4.75	0.40	มากที่สุด	95.00
3.ช่องทางการให้บริการมีหลากหลายรูปแบบ เช่น ตู้รับความคิดเห็น, โทรศัพท์สายด่วน, เวทีรับฟังความคิดเห็น, เว็บไซต์,แอปพลิเคชัน facebook, Line	4.89	0.42	มากที่สุด	97.80
4.ผู้รับบริการได้รับข้อมูลตอบกลับจากช่องทางการให้บริการอย่างรวดเร็ว	4.83	0.47	มากที่สุด	96.60
5.เทศบาลดำเนินการเปิดช่องทางการให้บริการนอกเขตที่ตั้ง	4.74	0.45	มากที่สุด	94.80
ค่าเฉลี่ย	4.83	0.44	มากที่สุด	96.60

จากตารางที่ 4.22 พบว่า ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการงานด้านการศึกษา ของเทศบาลตำบลสมเด็จเจริญ ด้านช่องทางการให้บริการ มีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด ($\bar{X}$ =4.83) เท่ากับร้อยละ 96.60 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่ามีความพึงพอใจในระดับมากที่สุดทุกข้อ เรียงตามค่าเฉลี่ย 3 อันดับแรก คือ ช่องทางการให้บริการของเทศบาลมีเพียงพอต่อความต้องการของประชาชน ($\bar{X}$ =4.94) เท่ากับร้อยละ 98.80 ช่องทางการให้บริการมีหลากหลายรูปแบบ เช่น ตู้รับความคิดเห็น, โทรศัพท์สายด่วน, เวทีรับฟังความคิดเห็น, เว็บไซต์,แอปพลิเคชัน facebook, Line ($\bar{X}$ =4.89) เท่ากับร้อยละ 97.80 และผู้รับบริการได้รับข้อมูลตอบกลับจากช่องทางการให้บริการอย่างรวดเร็ว ($\bar{X}$ =4.83) เท่ากับร้อยละ 96.60

ตารางที่ 4.23 ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และร้อยละ ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ
ต่อการให้บริการงานด้านการศึกษา ของเทศบาลตำบลสมเด็จเจริญ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

ความพึงพอใจของผู้รับบริการ ต่อการให้บริการงานด้านการศึกษา ของเทศบาล ตำบลสมเด็จเจริญ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	ความพึงพอใจ		ระดับของ ความ พึงพอใจ	คิดเป็น ร้อยละ
	ค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$)	(S.D.)		
1.เจ้าหน้าที่ที่มีความสุภาพเรียบร้อยในการให้บริการ	4.91	0.47	มากที่สุด	98.20
2.เจ้าหน้าที่ที่มีความเป็นมิตร มีอัธยาศัยไมตรีต่อ ผู้รับบริการ	4.75	0.40	มากที่สุด	95.00
3.เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเต็มใจ รวดเร็ว และ เอาใจใส่	4.87	0.41	มากที่สุด	97.40
4.เจ้าหน้าที่มีการสื่อสารและอธิบายขั้นตอนการ ให้บริการชัดเจน	4.83	0.44	มากที่สุด	96.60
5.เจ้าหน้าที่ตอบข้อซักถามได้อย่างถูกต้องเหมาะสม	4.74	0.43	มากที่สุด	94.80
ค่าเฉลี่ย	4.82	0.43	มากที่สุด	96.40

จากตารางที่ 4.23 พบว่า ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการงานด้านการศึกษา
ของเทศบาลตำบลสมเด็จเจริญ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด
($\bar{X}$ = 4.82) เท่ากับร้อยละ 96.40 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า มีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด
เรียงทุกข้อ เรียงตามค่าเฉลี่ย 3 อันดับแรก คือ เจ้าหน้าที่ที่มีความสุภาพเรียบร้อยในการให้บริการ
($\bar{X}$ = 4.91) เท่ากับร้อยละ 98.20 เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเต็มใจ รวดเร็ว และเอาใจใส่
($\bar{X}$ = 4.87) เท่ากับร้อยละ 97.40 และเจ้าหน้าที่มีการสื่อสารและอธิบายขั้นตอนการให้บริการชัดเจน
($\bar{X}$ = 4.83) เท่ากับร้อยละ 96.60

ตารางที่ 4.24 ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และร้อยละ ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ
ต่อการให้บริการงานด้านการศึกษา ของเทศบาลตำบลสมเด็จเจริญ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

ความพึงพอใจของผู้รับบริการ ต่อการให้บริการงานด้านการศึกษา ของเทศบาล ตำบลสมเด็จเจริญ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	ความพึงพอใจ		ระดับของ ความ พึงพอใจ	คิดเป็น ร้อยละ
	ค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$)	(S.D.)		
1.การเตรียมวัสดุอุปกรณ์การให้บริการ ได้แก่ เครื่องมือและอุปกรณ์อื่น มีเพียงพอ	4.78	0.47	มากที่สุด	95.60
2.มีบอร์ด/ประกาศ/การประชาสัมพันธ์ แนะนำข้อมูล เกี่ยวกับการให้บริการ	4.81	0.44	มากที่สุด	96.20
3.อุปกรณ์มีความปลอดภัย พร้อมใช้งานอยู่เสมอ	4.83	0.48	มากที่สุด	96.60
4.อาคารสถานที่และสิ่งสนับสนุนมีความปลอดภัยต่อ ผู้รับบริการ	4.87	0.49	มากที่สุด	97.40
5.อาคารสถานที่ที่มีแผ่นป้ายแสดงลักษณะงานเพื่อ อำนวยความสะดวกกับผู้รับบริการ	4.91	0.47	มากที่สุด	98.20
ค่าเฉลี่ย	4.84	0.47	มากที่สุด	96.80

จากตารางที่ 4.24 พบว่า ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการงานด้านการศึกษา
เทศบาลตำบลสมเด็จเจริญ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด ($\bar{X}$ =4.84)
เท่ากับร้อยละ 96.80 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่ามีความพึงพอใจในระดับมากที่สุดทุกข้อ เรียง
ตามค่าเฉลี่ย 3 อันดับแรก คือ อาคารสถานที่ที่มีแผ่นป้ายแสดงลักษณะงานเพื่ออำนวยความสะดวก
กับผู้รับบริการ ($\bar{X}$ =4.91) เท่ากับร้อยละ 98.20 อาคารสถานที่และสิ่งสนับสนุนมีความ
ปลอดภัยต่อผู้รับบริการ ($\bar{X}$ =4.87) เท่ากับร้อยละ 97.40 อุปกรณ์มีความปลอดภัย พร้อมใช้งานอยู่
เสมอ ($\bar{X}$ =4.83) เท่ากับร้อยละ 96.60

ตารางที่ 4.25 ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และร้อยละ ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการด้านวิชาชีพบำรุงท้องที่ ของเทศบาลตำบลสมเด็จเจริญ โดยภาพรวม

ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการด้านวิชาชีพบำรุงท้องที่ ของเทศบาลตำบลสมเด็จเจริญ โดยภาพรวม	ความพึงพอใจ		ระดับของความพึงพอใจ	คิดเป็นร้อยละ
	ค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$)	(S.D.)		
ด้านขั้นตอนการให้บริการ	4.96	0.59	มากที่สุด	99.20
ด้านช่องทางการให้บริการ	4.84	0.55	มากที่สุด	96.80
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.83	0.52	มากที่สุด	96.60
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	4.85	0.54	มากที่สุด	97.00
ค่าเฉลี่ย	4.87	0.55	มากที่สุด	97.40

จากตารางที่ 4.25 พบว่า ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการด้านวิชาชีพบำรุงท้องที่ของเทศบาลตำบลสมเด็จเจริญ โดยภาพรวม มีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด ($\bar{X}$ = 4.87) เท่ากับร้อยละ 97.40 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า มีความพึงพอใจในระดับมากที่สุดทุกด้าน เรียงตามค่าเฉลี่ย คือ ด้านขั้นตอนการให้บริการ ($\bar{X}$ = 4.96) เท่ากับร้อยละ 99.20 ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ($\bar{X}$ = 4.85) เท่ากับร้อยละ 97.00 ด้านช่องทางการให้บริการ ($\bar{X}$ = 4.84) เท่ากับร้อยละ 96.80 ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ($\bar{X}$ = 4.83) เท่ากับร้อยละ 96.60

ตารางที่ 4.26 ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และร้อยละ ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการด้านภาษีบำรุงท้องที่ ของเทศบาลตำบลสมเด็จเจริญ ด้านขั้นตอนการให้บริการ

ความพึงพอใจของผู้รับบริการ ต่อการให้บริการด้านภาษีบำรุงท้องที่ ของเทศบาล ตำบลสมเด็จเจริญ ด้านขั้นตอนการให้บริการ	ความพึงพอใจ		ระดับของ ความ พึงพอใจ	คิดเป็น ร้อยละ
	ค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$)	(S.D.)		
1.เทศบาลมีผังลำดับขั้นตอนการให้บริการงานชัดเจน	4.99	0.61	มากที่สุด	99.80
2.เทศบาลมีความตรงต่อเวลาในการให้บริการ	4.95	0.57	มากที่สุด	99.00
3.เทศบาลกำหนดระยะเวลาการให้บริการอย่างชัดเจน	4.98	0.60	มากที่สุด	99.60
4.เทศบาลมีการประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับการให้บริการ	4.97	0.59	มากที่สุด	99.40
5.เทศบาลมีการให้ความรู้เกี่ยวกับการขอรับบริการ	4.91	0.58	มากที่สุด	98.20
ค่าเฉลี่ย	4.96	0.59	มากที่สุด	99.20

จากตารางที่ 4.26 พบว่า ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการด้านภาษีบำรุงท้องที่ของเทศบาลตำบลสมเด็จเจริญ ด้านขั้นตอนการให้บริการ มีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด ($\bar{X}=4.96$) เท่ากับร้อยละ 99.20 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า มีความพึงพอใจในระดับมากที่สุดทุกข้อ เรียงตามค่าเฉลี่ย 3 อันดับแรก คือ เทศบาลมีผังลำดับขั้นตอนการให้บริการงานชัดเจน ($\bar{X}=4.99$) เท่ากับร้อยละ 99.80 เทศบาลกำหนดระยะเวลาการให้บริการอย่างชัดเจน ($\bar{X}=4.98$) เท่ากับร้อยละ 99.60 และเทศบาลมีการประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับการให้บริการ ($\bar{X}=4.97$) เท่ากับร้อยละ 99.40

ตารางที่ 4.27 ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และร้อยละ ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการด้านภาษีบำรุงท้องที่ ของเทศบาลตำบลสมเด็จเจริญ ด้านช่องทางการให้บริการ

ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการด้านภาษีบำรุงท้องที่ ของเทศบาลตำบลสมเด็จเจริญ ด้านช่องทางการให้บริการ	ความพึงพอใจ		ระดับของความพึงพอใจ	คิดเป็นร้อยละ
	ค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$)	(S.D.)		
1.ช่องทางการให้บริการของเทศบาลมีเพียงพอต่อความต้องการของประชาชน	4.85	0.59	มากที่สุด	97.00
2.มีการประชาสัมพันธ์ผ่านช่องทางการให้บริการอย่างสม่ำเสมอ	4.72	0.56	มากที่สุด	94.40
3.ช่องทางการให้บริการมีหลากหลายรูปแบบ เช่น ผู้รับความคิดเห็น, โทรศัพท์สายด่วน, เวทีรับฟังความคิดเห็น, เว็บไซต์,แอปพลิเคชัน facebook, Line	4.82	0.53	มากที่สุด	96.40
4.ผู้รับบริการได้รับข้อมูลตอบกลับจากช่องทางการให้บริการอย่างรวดเร็ว	4.97	0.50	มากที่สุด	99.40
5.เทศบาลดำเนินการเปิดช่องทางการให้บริการนอกเขตที่ตั้ง	4.84	0.57	มากที่สุด	96.80
ค่าเฉลี่ย	4.84	0.55	มากที่สุด	96.80

จากตารางที่ 4.27 พบว่า ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการด้านภาษีบำรุงท้องที่ของเทศบาลตำบลสมเด็จเจริญ ด้านช่องทางการให้บริการ มีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด ($\bar{X}=4.84$) เท่ากับร้อยละ 96.80 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า มีความพึงพอใจในระดับมากที่สุดทุกข้อเรียงตามค่าเฉลี่ย 3 อันดับแรก คือ ผู้รับบริการได้รับข้อมูลตอบกลับจากช่องทางการให้บริการอย่างรวดเร็ว ($\bar{X}=4.97$) เท่ากับร้อยละ 99.40 ช่องทางการให้บริการของเทศบาลมีเพียงพอต่อความต้องการของประชาชน ($\bar{X}=4.85$) เท่ากับร้อยละ 97.00 และเทศบาลดำเนินการเปิดช่องทางการให้บริการนอกเขตที่ตั้ง ($\bar{X}=4.84$) เท่ากับร้อยละ 96.80

ตารางที่ 4.28 ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และร้อยละ ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ ต่อการให้บริการด้านวิชาชีพบำรุงท้องที่ ของเทศบาลตำบลสมเด็จเจริญ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการด้านวิชาชีพบำรุงท้องที่ ของเทศบาลตำบลสมเด็จเจริญ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	ความพึงพอใจ		ระดับของความพึงพอใจ	คิดเป็นร้อยละ
	ค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$)	(S.D.)		
1.เจ้าหน้าที่ที่มีความสุภาพเรียบร้อยในการให้บริการ	4.84	0.56	มากที่สุด	96.80
2.เจ้าหน้าที่ที่มีความเป็นมิตร มีอัธยาศัยไมตรีต่อผู้รับบริการ	4.82	0.51	มากที่สุด	96.40
3.เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเต็มใจ รวดเร็วและเอาใจใส่	4.92	0.52	มากที่สุด	98.40
4.เจ้าหน้าที่มีการสื่อสารและอธิบายขั้นตอนการให้บริการชัดเจน	4.72	0.53	มากที่สุด	94.40
5.เจ้าหน้าที่ตอบข้อซักถามได้อย่างถูกต้องเหมาะสม	4.85	0.48	มากที่สุด	97.00
ค่าเฉลี่ย	4.83	0.52	มากที่สุด	96.60

จากตารางที่ 4.28 พบว่า ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการด้านวิชาชีพบำรุงท้องที่ ของเทศบาลตำบลสมเด็จเจริญ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ โดยภาพรวมมีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด ($\bar{X}=4.83$) เท่ากับร้อยละ 96.60 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า มีความพึงพอใจในระดับมากที่สุดทุกข้อ เรียงตามค่าเฉลี่ย 3 อันดับแรก คือ เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเต็มใจ รวดเร็ว และเอาใจใส่ ($\bar{X}=4.92$) เท่ากับร้อยละ 98.40 เจ้าหน้าที่ตอบข้อซักถามได้อย่างถูกต้องเหมาะสม ($\bar{X}=4.85$) เท่ากับร้อยละ 97.00 และเจ้าหน้าที่มีความสุภาพเรียบร้อยในการให้บริการ ($\bar{X}=4.84$) เท่ากับร้อยละ 96.80

ตารางที่ 4.29 ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และร้อยละ ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ
ต่อการให้บริการด้านเภสัชบำบัดของเทศบาลตำบลสมเด็จเจริญ ด้านสิ่งแวดล้อม

ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการด้านเภสัชบำบัดของเทศบาลตำบลสมเด็จเจริญ ด้านสิ่งแวดล้อม	ความพึงพอใจ		ระดับของความพึงพอใจ	คิดเป็นร้อยละ
	ค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$)	(S.D.)		
1.การเตรียมวัสดุอุปกรณ์การให้บริการ ได้แก่ เครื่องมือ ยานพาหนะและอุปกรณ์อื่น มีเพียงพอ	4.91	0.58	มากที่สุด	98.20
2.มีบอร์ด/ประกาศ/การประชาสัมพันธ์ แนะนำข้อมูลเกี่ยวกับการให้บริการ	4.83	0.51	มากที่สุด	96.60
3.อุปกรณ์มีความปลอดภัย พร้อมใช้งานอยู่เสมอ	4.82	0.53	มากที่สุด	96.40
4.อาคารสถานที่และสิ่งสนับสนุนมีความปลอดภัยต่อผู้รับบริการ	4.84	0.56	มากที่สุด	96.80
5.อาคารสถานที่มีแผ่นป้ายแสดงลักษณะงานเพื่ออำนวยความสะดวกความสะอาดกับผู้รับบริการ	4.85	0.53	มากที่สุด	97.00
ค่าเฉลี่ย	4.85	0.54	มากที่สุด	97.00

จากตารางที่ 4.29 พบว่า ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการด้านเภสัชบำบัดของเทศบาลตำบลสมเด็จเจริญ ด้านสิ่งแวดล้อม โดยภาพรวม มีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด ($\bar{X}=4.85$) เท่ากับร้อยละ 97.00 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า มีความพึงพอใจในระดับมากที่สุดทุกข้อ เรียงตามค่าเฉลี่ย 3 ลำดับแรก คือ การเตรียมวัสดุอุปกรณ์การให้บริการ ได้แก่ เครื่องมือ ยานพาหนะและอุปกรณ์อื่น มีเพียงพอ ($\bar{X}=4.91$) เท่ากับร้อยละ 98.20 อาคารสถานที่มีแผ่นป้ายแสดงลักษณะงานเพื่ออำนวยความสะดวกความสะอาดกับผู้รับบริการ ($\bar{X}=4.85$) เท่ากับร้อยละ 97.00 และอาคารสถานที่และสิ่งสนับสนุนมีความปลอดภัยต่อผู้รับบริการ ($\bar{X}=4.84$) เท่ากับร้อยละ 96.80

**ตอนที่ 4 ข้อเสนอแนะของผู้รับบริการต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลสมเด็จเจริญ
อำเภอหนองปรือ จังหวัดกาญจนบุรี**

ผลการวิเคราะห์ข้อเสนอแนะของผู้รับบริการต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลสมเด็จเจริญ อำเภอหนองปรือ จังหวัดกาญจนบุรี โดยการวิเคราะห์ การแจกแจงค่าความถี่ และค่าร้อยละ ผลปรากฏผลดังตารางที่ 4.30 – 4.33 ดังนี้

ตารางที่ 4.30 ข้อเสนอแนะของผู้รับบริการต่อการให้บริการงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม (เบี้ยยังชีพ) ของเทศบาลตำบลสมเด็จเจริญ อำเภอหนองปรือ จังหวัดกาญจนบุรี

ข้อเสนอแนะ	ความถี่ (คน)	คิดเป็นร้อยละ
ด้านช่องทางให้บริการ		
ได้รับข้อมูลตอบกลับจากช่องทางการให้บริการอย่างรวดเร็ว	40	33.05
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ		
เจ้าหน้าที่ให้บริการเป็นกันเอง	22	18.18
เจ้าหน้าที่ให้บริการรวดเร็ว เอาใจใส่	24	19.85
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก		
อุปกรณ์ปลอดภัย พร้อมใช้งานอยู่เสมอ	35	28.92
รวม	121	100

จากตารางที่ 4.30 พบว่า ข้อเสนอแนะของผู้รับบริการต่อการให้บริการด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม (เบี้ยยังชีพ) ของเทศบาลตำบลสมเด็จเจริญ อำเภอหนองปรือ จังหวัดกาญจนบุรี จากกลุ่มตัวอย่าง 250 คน มีผู้ให้ข้อเสนอแนะ 121 คน คิดเป็นร้อยละ 48.40 มีข้อเสนอแนะจัดหมวดหมู่ได้จำนวน 5 ข้อ จาก 3 ด้าน ดังนี้

ด้านช่องทางให้บริการ ได้แก่ ได้รับข้อมูลตอบกลับจากช่องทางการให้บริการอย่างรวดเร็ว จำนวน 40 คน คิดเป็นร้อยละ 33.05 จากจำนวนผู้ให้ข้อเสนอแนะทั้งหมด

ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ได้แก่ เจ้าหน้าที่ให้บริการเป็นกันเอง จำนวน 22 คน คิดเป็นร้อยละ 18.18 เจ้าหน้าที่ให้บริการรวดเร็ว เอาใจใส่ จำนวน 24 คน คิดเป็นร้อยละ 19.85 จากจำนวนผู้ให้ข้อเสนอแนะทั้งหมด

ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ได้แก่ อุปกรณ์ปลอดภัย พร้อมใช้งานอยู่เสมอ จำนวน 35 คน คิดเป็นร้อยละ 28.92 จากจำนวนผู้ให้ข้อเสนอแนะทั้งหมด

ตารางที่ 4.31 ข้อเสนอแนะของผู้รับบริการต่อการให้บริการการให้บริการด้านสาธารณสุขปโภคพื้นฐาน (น้ำประปา) ของเทศบาลตำบลสมเด็จเจริญ อำเภอหนองปรือ จังหวัดกาญจนบุรี

ข้อเสนอแนะ	ความถี่ (คน)	คิดเป็นร้อยละ
ด้านขั้นตอนการให้บริการ		
เทศบาลมีขั้นตอนการให้บริการรวดเร็ว	50	23.92
ด้านช่องทางให้บริการ		
เทศบาลมีการให้บริการเชิงรุก	39	18.66
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ		
เจ้าหน้าที่ให้บริการอย่างเป็นมิตร	42	20.09
เจ้าหน้าที่ให้บริการอย่างรวดเร็ว	38	18.20
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก		
เทศบาลมีอุปกรณ์อำนวยความสะดวกมากขึ้น	40	19.13
รวม	209	100

จากตารางที่ 4.31 พบว่า ข้อเสนอแนะของผู้รับบริการต่อการให้บริการด้านสาธารณสุขปโภคพื้นฐาน (น้ำประปา) ของเทศบาลตำบลสมเด็จเจริญ อำเภอหนองปรือ จังหวัดกาญจนบุรี จากกลุ่มตัวอย่าง 290 คน มีผู้ให้ข้อเสนอแนะ 209 คน คิดเป็นร้อยละ 72.06 มีข้อเสนอแนะจัดหมวดหมู่ได้จำนวน 5 ข้อ จาก 4 ด้าน ดังนี้ ด้านขั้นตอนการให้บริการ ได้แก่ เทศบาลมีขั้นตอนการให้บริการรวดเร็ว จำนวน 50 คน คิดเป็นร้อยละ 23.92 จากจำนวนผู้ให้ข้อเสนอแนะทั้งหมด

ด้านช่องทางให้บริการ ได้แก่ เทศบาลมีการให้บริการเชิงรุก จำนวน 39 คน คิดเป็นร้อยละ 18.66 จากจำนวนผู้ให้ข้อเสนอแนะทั้งหมด

ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ได้แก่ เจ้าหน้าที่ให้บริการอย่างเป็นมิตร จำนวน 42 คน คิดเป็นร้อยละ 20.09 และเจ้าหน้าที่ให้บริการอย่างรวดเร็ว จำนวน 38 คน คิดเป็นร้อยละ 18.20 จากจำนวนผู้ให้ข้อเสนอแนะทั้งหมด

ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ได้แก่ เทศบาลมีอุปกรณ์อำนวยความสะดวกมากขึ้น จำนวน 40 คน คิดเป็นร้อยละ 19.13 จากจำนวนผู้ให้ข้อเสนอแนะทั้งหมด

ตารางที่ 4.32 ข้อเสนอแนะของผู้รับบริการต่อการให้บริการงานด้านการศึกษา ของเทศบาลตำบล สมเด็จพระเจริญ อำเภอนองปรี จังหวัดกาญจนบุรี

ข้อเสนอแนะ	ความถี่ (คน)	คิดเป็นร้อยละ
ด้านขั้นตอนการให้บริการ		
เทศบาลให้บริการตามขั้นตอน	22	15.94
ด้านช่องทางให้บริการ		
เทศบาลมีการแจ้งข่าวสารสม่ำเสมอ	45	32.60
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ		
เจ้าหน้าที่ให้บริการเป็นกันเอง	25	18.11
เจ้าหน้าที่ให้บริการตรงเวลา รวดเร็ว	19	13.76
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก		
เทศบาลมีอุปกรณ์เพียงพอสำหรับการบริการ	27	15.59
รวม	138	100

จากตารางที่ 4.32 พบว่า ข้อเสนอแนะของผู้รับบริการต่อการให้บริการงานด้านการศึกษาของเทศบาลตำบลสมเด็จพระเจริญ อำเภอนองปรี จังหวัดกาญจนบุรี จากกลุ่มตัวอย่าง 258 คน มีผู้ให้ข้อเสนอแนะ 138 คน คิดเป็นร้อยละ 53.48 มีข้อเสนอแนะจัดหมวดหมู่ได้จำนวน 5 ข้อ จาก 4 ด้าน ดังนี้ ด้านขั้นตอนการให้บริการ ได้แก่ เทศบาลให้บริการตามขั้นตอน จำนวน 22 คน คิดเป็นร้อยละ 15.94 จากจำนวนผู้ให้ข้อเสนอแนะทั้งหมด

ด้านช่องทางให้บริการ ได้แก่ เทศบาลมีการแจ้งข่าวสารสม่ำเสมอ จำนวน 45 คน คิดเป็นร้อยละ 32.60 จากจำนวนผู้ให้ข้อเสนอแนะทั้งหมด

ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ได้แก่ เจ้าหน้าที่ให้บริการเป็นกันเอง จำนวน 25 คน คิดเป็นร้อยละ 18.11 และเจ้าหน้าที่ให้บริการตรงเวลา รวดเร็ว จำนวน 19 คน คิดเป็นร้อยละ 13.76 จากจำนวนผู้ให้ข้อเสนอแนะทั้งหมด

ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ได้แก่ เทศบาลมีอุปกรณ์เพียงพอสำหรับการบริการ จำนวน 27 คน คิดเป็นร้อยละ 15.59 จากจำนวนผู้ให้ข้อเสนอแนะทั้งหมด

ตารางที่ 4.33 ข้อเสนอแนะของผู้รับบริการต่อการให้บริการการให้บริการด้านภาษาเบรลล์ของเทศบาลตำบลสมเด็จเจริญ อำเภอนongปรี จังหวัดกาญจนบุรี

ข้อเสนอแนะ	ความถี่ (คน)	คิดเป็นร้อยละ
ด้านขั้นตอนการให้บริการ		
เทศบาลให้บริการงานตามลำดับขั้นตอน	45	31.69
ด้านช่องทางการให้บริการ		
เทศบาลให้ข้อมูลตอบกลับอย่างรวดเร็ว	38	26.76
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ		
เจ้าหน้าที่ให้บริการเป็นมิตร	33	23.23
เจ้าหน้าที่ให้บริการตรงเวลา รวดเร็ว	26	18.32
รวม	142	100

จากตารางที่ 4.33 พบว่า ข้อเสนอแนะของผู้รับบริการต่อการให้บริการด้านภาษาเบรลล์ของเทศบาลตำบลสมเด็จเจริญ อำเภอนongปรี จังหวัดกาญจนบุรี จากกลุ่มตัวอย่าง 230 คน มีผู้ให้ข้อเสนอแนะ 142 คน คิดเป็นร้อยละ 61.73 มีข้อเสนอแนะจัดหมวดหมู่ได้จำนวน 4 ข้อ จาก 3 ด้าน ดังนี้

ด้านขั้นตอนการให้บริการ ได้แก่ เทศบาลให้บริการงานตามลำดับขั้นตอน จำนวน 45 คน คิดเป็น ร้อยละ 31.69 จากจำนวนผู้ให้ข้อเสนอแนะทั้งหมด

ด้านช่องทางการให้บริการ ได้แก่ เทศบาลให้ข้อมูลตอบกลับอย่างรวดเร็ว จำนวน 38 คิดเป็น ร้อยละ 26.76 จากจำนวนผู้ให้ข้อเสนอแนะทั้งหมด

ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ได้แก่ เจ้าหน้าที่ให้บริการเป็นมิตร จำนวน 33 คน คิดเป็นร้อยละ 23.23 และเจ้าหน้าที่ให้บริการตรงเวลา รวดเร็ว จำนวน 26 คน คิดเป็นร้อยละ 18.32 จากจำนวนผู้ให้ข้อเสนอแนะทั้งหมด

บทที่ 5

สรุปผล และข้อเสนอแนะ

การวิจัยเรื่อง การสำรวจเพื่อการประเมินคุณภาพการให้บริการและความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลสมเด็จเจริญ อำเภอนongปรี จังหวัดกาญจนบุรี ในครั้งนี้มีวัตถุประสงค์ของการวิจัย เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลสมเด็จเจริญ อำเภอนongปรี จังหวัดกาญจนบุรี และศึกษาข้อเสนอแนะของประชาชนผู้รับบริการในการปรับปรุงกระบวนการทำงานของเทศบาลตำบลสมเด็จเจริญ อำเภอนongปรี จังหวัดกาญจนบุรี ปีงบประมาณ พ.ศ.2565

สรุปผลการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้ เป็นการสำรวจคุณภาพการให้บริการและสำรวจความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการ ของเทศบาลตำบลสมเด็จเจริญ อำเภอนongปรี จังหวัดกาญจนบุรี ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2565 มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลสมเด็จเจริญและศึกษาข้อเสนอแนะของประชาชนผู้รับบริการในการปรับปรุงกระบวนการทำงาน วางแผนพัฒนาการให้บริการงาน 4 ด้าน ประกอบด้วย ด้านขั้นตอนการให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกของเทศบาลตำบลสมเด็จเจริญ กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ ประชาชนผู้รับบริการ ใน 4 ภารกิจงานของเทศบาลตำบลสมเด็จเจริญ อำเภอนongปรี จังหวัดกาญจนบุรี โดยใช้วิธีคำนวณจากสูตรกำหนดจำนวนกลุ่มตัวอย่าง ของยามานะ (Yamane, 1973) จากประชากรที่เข้ารับบริการแต่ละภารกิจงาน ได้กลุ่มตัวอย่างทั้งหมด จำนวน 1,028 คน จำแนกเป็นภารกิจงานบริการ ได้แก่ กลุ่มตัวอย่างการให้บริการงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม (เบี้ยยังชีพ) จำนวน 250 คน กลุ่มตัวอย่างการให้บริการด้านสาธารณสุขปศุสัตว์ (น้ำประปา) จำนวน 290 คน กลุ่มตัวอย่างการให้บริการงานด้านการศึกษา จำนวน 258 คน และ กลุ่มตัวอย่างการให้บริการด้านภาษีบำรุงท้องที่

จำนวน 230 คน ดำเนินการเก็บข้อมูลเป็น 3 ระยะ ระหว่างเดือนพฤษภาคม ถึง เดือนสิงหาคม พ.ศ. 2565 แล้วนำมาวิเคราะห์ข้อมูล สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลประกอบด้วย สถิติเชิงพรรณนา ได้แก่ ค่าความถี่ ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และค่าร้อยละ สามารถสรุปผลการวิจัยได้ดังนี้

1. สรุปผลการประเมินคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลสมเด็จเจริญ อำเภอหนองปรือ จังหวัดกาญจนบุรี โดยภาพรวมมีคุณภาพการให้บริการอยู่ในระดับมากที่สุด เท่ากับร้อยละ 96.80 โดยสามารถจำแนกผลการประเมินคุณภาพตามประเภทงานบริการ และจำแนกตามด้านการบริการ ได้ดังนี้

1.1 คุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลสมเด็จเจริญ เมื่อพิจารณาจำแนกตามประเภทงานบริการ พบว่ามีคุณภาพการให้บริการอยู่ในระดับมากที่สุด เรียงลำดับตามค่าร้อยละ คือ การให้บริการด้านภาษีบำรุงท้องที่ เท่ากับร้อยละ 97.60 การให้บริการด้านสาธารณสุขปศุสัตว์พื้นฐาน (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 การให้บริการด้านสาธารณสุขปศุสัตว์พื้นฐาน (น้ำประปา) เท่ากับร้อยละ 97.20 การให้บริการงานด้านการศึกษา เท่ากับร้อยละ 97.00 และการให้บริการงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม (เบี้ยยังชีพ) เท่ากับร้อยละ 96.40 เมื่อพิจารณาเป็นด้านการบริการ พบว่า ในภาพรวม ผู้รับบริการมีความพึงพอใจในระดับมากที่สุดทุกด้าน เรียงตามอันดับค่าร้อยละ ได้แก่ ด้านขั้นตอนการให้บริการ เท่ากับร้อยละ 97.60 ด้านช่องทางการให้บริการ เท่ากับร้อยละ 97.20 ด้านเจ้าหน้าที่ผู้

ให้บริการ เท่ากับร้อยละ 97.00 และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก เท่ากับร้อยละ 96.20 สามารถสรุปผลการประเมินความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลสมเด็จเจริญ อำเภอนongปรีอ 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 ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการด้านสาธารณสุขปศุสัตว์ (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 ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการด้านอาชีพบำรุงท้องที่ 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 ด้านช่องทาง

ให้บริการ ได้แก่ ได้รับข้อมูลตอบกลับจากช่องทางการให้บริการอย่างรวดเร็ว ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ได้แก่ เจ้าหน้าที่ให้บริการเป็นกันเอง เจ้าหน้าที่ให้บริการรวดเร็ว เอาใจใส่ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ได้แก่ อุปกรณ์ปลอดภัย พร้อมใช้งานอยู่เสมอ

3.2 ข้อเสนอแนะของผู้รับบริการต่อการให้บริการด้านสาธารณสุขปฐมภูมิ (น้ำประปา) ของเทศบาลตำบลสมเด็จเจริญ สามารถจัดกลุ่มไว้ในแต่ละด้านดังนี้ ด้านขั้นตอนการให้บริการ ได้แก่ เทศบาลมีขั้นตอนการให้บริการรวดเร็ว ด้านช่องทางให้บริการ ได้แก่ เทศบาลมีการให้บริการเชิงรุก ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ได้แก่ เจ้าหน้าที่ให้บริการอย่างเป็นมิตร และเจ้าหน้าที่ให้บริการอย่างรวดเร็ว ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ได้แก่ เทศบาลมีอุปกรณ์อำนวยความสะดวกมากขึ้น

3.3 ข้อเสนอแนะของผู้รับบริการต่อการให้บริการงานด้านการศึกษา ของเทศบาลตำบลสมเด็จเจริญ สามารถจัดกลุ่มไว้ในแต่ละด้านดังนี้ ด้านขั้นตอนการให้บริการ ได้แก่ เทศบาลให้บริการตามขั้นตอน ด้านช่องทางให้บริการ ได้แก่ เทศบาลมีการแจ้งข่าวสารสม่ำเสมอ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ได้แก่ เจ้าหน้าที่ให้บริการเป็นกันเอง และเจ้าหน้าที่ให้บริการตรงเวลา รวดเร็ว ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ได้แก่ เทศบาลมีอุปกรณ์เพียงพอสำหรับการบริการ

3.4 ข้อเสนอแนะของผู้รับบริการต่อการให้บริการด้านภาษีบำรุงท้องที่ ของเทศบาลตำบลสมเด็จเจริญ สามารถจัดกลุ่มไว้ในแต่ละด้านดังนี้ ด้านขั้นตอนการให้บริการ ได้แก่ เทศบาลให้บริการงานตามลำดับขั้นตอน ด้านช่องทางให้บริการ ได้แก่ เทศบาลให้ข้อมูลตอบกลับอย่างรวดเร็ว ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ได้แก่ เจ้าหน้าที่ให้บริการเป็นมิตร และเจ้าหน้าที่ให้บริการตรงเวลา รวดเร็ว

ผลการวิจัยพบว่าคะแนนคุณภาพการให้บริการและความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลสมเด็จเจริญแต่ละประเภทงานบริการ และค่าร้อยละความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อด้านการบริการทั้ง 4 ด้าน ในปีงบประมาณ พ.ศ. 2565 เพิ่มขึ้นกว่าปีงบประมาณ พ.ศ. 2564 ที่ผ่านมา เนื่องมาจากสถานการณ์การแพร่ระบาดของเชื้อไวรัส COVID-19 ในปี พ.ศ. 2564 – 2565 ทำให้เทศบาลเพิ่มช่องทางการให้บริการนอกที่ตั้งเทศบาล และการเพิ่มจำนวนประชาสัมพันธ์ในพื้นที่ในการดูแลของเทศบาลมากขึ้นทำให้ประชาชนพึงพอใจต่อการบริการมากขึ้นด้วย อีกทั้งผู้รับบริการได้รับการบริการจากเทศบาลตำบลสมเด็จเจริญในหลากหลายช่องทาง และมีระบบขั้นตอนที่ชัดเจน จึงทำให้ค่าคะแนนความพึงพอใจโดยรวมเพิ่มขึ้นสอดคล้องกับการดำเนินงานของนโยบายเทศบาลตำบล

ข้อเสนอแนะสำหรับการวิจัยครั้งต่อไป

- 1.ควรมีการศึกษาการดำเนินการตามภารกิจงานของเทศบาลที่มีความโดดเด่น
- 2.ควรมีการศึกษาการพัฒนาภารกิจงานที่เหมือนกันของเทศบาลตำบลสมเด็จเจริญ ต่อเนื่องจากรอบปีงบประมาณที่ผ่านมา เพื่อส่งเสริมการพัฒนาการบริการที่ต่อเนื่องและยั่งยืน
- 3.ควรทำการศึกษามีส่วนร่วมของชุมชนในการให้บริการประชาชนในเทศบาลตำบลสมเด็จเจริญ เพื่อจะได้ทราบความต้องการและระดับของการมีส่วนร่วมของชุมชนในการให้บริการของเทศบาลตำบลสมเด็จเจริญ

เอกสารอ้างอิง

- กรมการปกครอง กระทรวงมหาดไทย. (2542). กฎหมาย ระเบียบและข้อบังคับองค์การบริหาร ส่วน
ตำบล (รวมฉบับแก้ไขเพิ่มเติม พ.ศ. 2542). กรุงเทพฯ: โรงพิมพ์อสาธิตการพิมพ์.
- กรมควบคุมโรค กระทรวงสาธารณสุข. (2565). สถานการณ์ผู้ป่วยโควิด 19 ภายในประเทศ. ค้นเมื่อ
สิงหาคม 10, 2565. จาก <https://ddc.moph.go.th/covid19-dashboard/>
- กลางเดือน โพนนา. (2557). ขั้นตอนการปฏิบัติงาน เรื่องการประเมินความพึงพอใจ. ค้นเมื่อ
กันยายน 1, 2557. จาก <http://share.psu.ac.th/blog/eng-vd-acaser/12129>
- กาญจนา อรุณสอนศรี. (2546). ความพึงพอใจของสมาชิกสหกรณ์ต่อการดำเนินงานของสหกรณ์
การเกษตรไชยปราการ จำกัด อำเภอยะปริงการ จังหวัดเชียงใหม่. วิทยานิพนธ์วิทยา
ศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาส่งเสริมการเกษตร มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.
- กุลนดา โชติมุกตะ. (2538). ความพึงพอใจของประชาชนต่อระบบและกระบวนการให้บริการ
ของกรุงเทพมหานคร: ศึกษากรณีสำนักงานเขตบางซื่อ. กรุงเทพฯ: สถาบันบัณฑิตพัฒน
บริหารศาสตร์.
- โกวิทย์ พวงงาม. (2559). การปกครองท้องถิ่นไทย หลักการและมิติใหม่ในอนาคต. (พิมพ์ครั้งที่ 9).
กรุงเทพฯ: วิญญูชน.
- คณะกรรมการมาตรฐานการบริหารงานบุคคลส่วนท้องถิ่น. (2556). การกระจายอำนาจการปกครอง
ท้องถิ่นของประเทศไทย. ค้นเมื่อ ตุลาคม 20, 2556. จาก <http://local.moi.go.th/webst/decon.htm>
- คณะรัฐศาสตร์และนิติศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา. (2556). การศึกษาวิจัยความพึงพอใจของ
ประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลวังด้ง อำเภอเมือง จังหวัด
กาญจนบุรี ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2556. ชลบุรี: มหาวิทยาลัยบูรพา.
- จิตตินันท์ เดชคุปต์, วีระวัฒน์ ปันติตามัย และสุรกุล เจนอบรม . (2549). ผลผลิตและความพึงพอใจ
ในบริการ. นนทบุรี: สำนักพิมพ์มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช.
- จุมพจน์ วนิชกุล. (2544). องค์ประกอบของงานบริการ. กาญจนบุรี: โปรแกรมวิชาบรรณารักษศาสตร์
และสารนิเทศศาสตร์ คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ สถาบันราชภัฏกาญจนบุรี.
- นิตยาพร เสมอใจ. (2549). การจัดการและการตลาดบริการ. กรุงเทพฯ: ซีเอ็ดดูเคชั่น.

- ชลธิชา ศรีบำรุง. (2557). **คุณภาพการให้บริการของธนาคารกรุงเทพ สาขาดอนหัวฝ้อ จังหวัดชลบุรี**. ชลบุรี : มหาวิทยาลัยบูรพา.
- ชนิดา จิตตรุทธะ. (2559). **วัฒนธรรมองค์การ: องค์การปกครองส่วนท้องถิ่นไทยและปัจจัยกำหนดความสำเร็จทางวัฒนธรรม**. กรุงเทพฯ:สำนักพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- ชัยสมพล ขาวประเสริฐ. (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 เลชะกุล. (2556). **สำรวจความพึงพอใจของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดกระบี่ ปีงบประมาณ พ.ศ. 2556**. กระบี่: มหาวิทยาลัยหาดใหญ่.
- เทพศักดิ์ บุญยรัตพันธุ์. (2548). **แนวคิดทฤษฎีและหลักการรัฐประศาสนศาสตร์ในการให้บริการสาธารณะ**. นนทบุรี: มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช.
- เทศบาลตำบลสมเด็จพระเจริญ. (2561). **แผนพัฒนาท้องถิ่น (พ.ศ. 2561 – 2565) .** กาญจนบุรี: เอกสารอัดสำเนา.
- เทศบาลตำบลสมเด็จพระเจริญ. (2565). **แผนการดำเนินงานประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2565 ของเทศบาลตำบลสมเด็จพระเจริญ .** กาญจนบุรี: เอกสารอัดสำเนา.
- เทศบาลตำบลสมเด็จพระเจริญ. (2565). **สรุปสถิติผู้เข้ารับบริการจากเทศบาล พ.ศ. 2565 .** กาญจนบุรี: เอกสารอัดสำเนา.
- ธีรกิตติ นวรัตน์ ณ อยู่ธยา. (2547). **การตลาดสำหรับการบริการ: แนวคิดและกลยุทธ์**. กรุงเทพฯ: สำนักพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

- นิพนธ์ ศศิธรเสาวภา. (2560). **การบริหารภารกิจท้องถิ่นที่ดีในประเทศไทย**. กรุงเทพฯ: โรงพิมพ์มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- บรรจบ กาญจนกุล. (2546). **ความต้องการของประชาชนในการใช้บริการของรัฐ**. กรุงเทพฯ: ศุภสภาลาดพร้าว.
- ปริมพร อ่ำพันธุ์. (2548). **ความพึงพอใจของประชาชนต่อระบบและกระบวนการให้บริการของกรุงเทพมหานคร: ศึกษากรณีสำนักงานเขตบางขุนเทียน**. ภาคนิพนธ์พัฒนบริหารศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาพัฒนาสังคม สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.
- ประกาศคณะกรรมการเลือกตั้ง เรื่อง กำหนดให้มีการเลือกตั้งสมาชิกสภาเทศบาลและนายกเทศมนตรี // (2564,/1/กุมภาพันธ์)//**ราชกิจจานุเบกษา**//138/17 ก./1.
- พระราชบัญญัติภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้าง พ.ศ. 2562 // (2562,/12/มีนาคม)//**ราชกิจจานุเบกษา**//136/30 ก./26.
- พระราชบัญญัติระเบียบบริหารราชการแผ่นดิน (ฉบับที่ 5) พ.ศ. 2545 // (2545,/2/ตุลาคม)//**ราชกิจจานุเบกษา**//119/99 ก./1-2.
- 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.
- ภาณุเดช เพียรความสุข และคณะ. (2558). **ความพึงพอใจของนักศึกษาที่มีต่อการให้บริการของสำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียนมหาวิทยาลัยราชภัฏอุบลราชธานี**. อุบลราชธานี : มหาวิทยาลัยราชภัฏอุบลราชธานี.
- ภควัต สมิธ และคณะ. (2556). **การสำรวจความพึงพอใจผู้รับบริการของเทศบาลเมืองเขลางค์นคร**. ลำปาง: มหาวิทยาลัยเนชั่น.
- มหาวิทยาลัยราชภัฏกาญจนบุรี. (2559). **การประเมินความพึงพอใจประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลวังกะ อำเภอนองสังขละบุรี จังหวัดกาญจนบุรี**. กาญจนบุรี: มหาวิทยาลัยราชภัฏกาญจนบุรี.

- ราชบัณฑิตยสถาน. (2546). **พจนานุกรม ฉบับราชบัณฑิตยสถาน พ.ศ. 2542**. กรุงเทพฯ: นานมีบุ๊คส์พับลิเคชั่นส์.
- ลัดดาวัลย์ เพชรโรจน์, สุกมาส อังสุโชติ และอัจฉรา ชำนิประศาสน์. (2550). **สถิติสำหรับการวิจัยและเทคนิคการใช้ SPSS = Statistics for research and SPSS application techniques**. กรุงเทพฯ: มิซันมีเดีย.
- ลัทธินิการ ศรีวะรมย์. (2538). **การบริการเชิงมุ่งผล: กลยุทธ์การปรับเปลี่ยนความเสี่ยงสู่ความสำเร็จ**. กรุงเทพฯ: คู่แข่งบุ๊คส์.
- วสันต์ เหลืองประภัสร์. (2546). **ปูจณาประชาธิปไตย: บทสำรวจเบื้องต้น. วารสารมนุษยปริทัศน์**, 2(1), 91-101.
- วีระรัตน์ กิจเลิศไพโรจน์. (2547). **การตลาดธุรกิจบริการ**. กรุงเทพฯ: ซีเอ็ดดูเคชั่น
- ศูนย์พัฒนาทรัพยากรการศึกษา มหาวิทยาลัยมหาสารคาม. (2557). **องค์ประกอบของความพึงพอใจในการบริการ**. ค้นเมื่อ มีนาคม 21, 2560. 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
- สถาบันวิจัยและพัฒนา มหาวิทยาลัยราชภัฏหมู่บ้านจอมบึง. (2559) **ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลเมืองท่าเรือพระแท่นอำเภوتاมะกา จังหวัดกาญจนบุรี**. ราชบุรี : มหาวิทยาลัยราชภัฏหมู่บ้านจอมบึง.
- สมิต สัจฉกร. (2542). **การต้อนรับและบริการที่เป็นเลิศ**. กรุงเทพฯ: วิญญูชน.
- _____. (2546). **การต้อนรับและบริการที่เป็นเลิศ**. กรุงเทพฯ: สายธาร.
- สาโรช ไสยสมบัติ. (2534). **ความพึงพอใจในการทำงานของครูอาจารย์โรงเรียนมัธยมศึกษา สังกัดกรมสามัญศึกษา จังหวัดร้อยเอ็ด**. วิทยานิพนธ์การศึกษามหาบัณฑิต สาขาวิชาการบริหารการศึกษา มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ มหาสารคาม.

สุชาติ ประสิทธิ์รัฐสินธุ์. (2541). การประเมินผลโครงการ: หลักการและการประยุกต์. กรุงเทพฯ: เลียงเชียง.

สำนักงานคณะกรรมการการศึกษาเอกชน. (2543). รายงานผลการดำเนินงานของสำนักงาน
คณะกรรมการการศึกษาเอกชน ปีงบประมาณ 2542. กรุงเทพฯ: โรงพิมพ์การศาสนา.

สำนักงานสถิติแห่งชาติ และสำนักงาน ก.พ.ร. (2551). รายงานผลการสำรวจความพึงพอใจใน
คุณภาพการให้บริการ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2551 จัดหวัดภูเก็ต. กรุงเทพฯ:
สำนักงานสถิติแห่งชาติ.

สำนักนโยบายและแผนกรุงเทพมหานคร. (2548). องค์การและการจัดการ. กรุงเทพฯ: โอเดียนสโตร์.
อัศนีย์ ณ น่าน. (2555). ประเมินความพึงพอใจของผู้ใช้บริการในเขตองค์การบริหารส่วนตำบล
บ้านกิว. ลำปาง: มหาวิทยาลัยนเรศวร.

อุทัยพรรณ สุกใจ. (2545). ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การโทรศัพท์
แห่งประเทศไทย จังหวัดชลบุรี. กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.

อุดม อัมมอร. (2552). ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลโคกตูม
อำเภอเมือง จังหวัดลพบุรี. วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการทั่วไป
มหาวิทยาลัยราชภัฏเทพสตรี.

อุไร ดวงละหว่า. (2554). ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์ต่อคุณภาพการให้บริการศูนย์บริการ One Stop
Service :กรณีศึกษา มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี. การศึกษาตามหลักสูตร
ปริญญาบริหาร ธุรกิจมหาบัณฑิต. สาขาวิชาการจัดการทั่วไป มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคล
ธัญบุรี.

เอกภพ ตระกูลพานิชย์. (2545). ความพึงพอใจของประชาชนต่อการปฏิบัติหน้าที่ของเจ้าหน้าที่
ตำรวจสายตรวจ สถานีตำรวจภูธรตำบลภูพิงคราชนิเวศน์ จังหวัดเชียงใหม่. การค้นคว้า
แบบอิสระปริญญารัฐศาสตรมหาบัณฑิต วิทยาลัยเชียงใหม่.

อนงค์นาฏ แก้วไพฑูรย์. (2554). ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการตามหลักสังคหวัตถุ
ของฝ่ายทะเบียนที่ว่าการอำเภอเมือง จังหวัดนครสวรรค์. จังหวัดนครสวรรค์ :
มหาวิทยาลัยราชภัฏนครสวรรค์.

อเนก สุวรรณบัณฑิต และภาสกร อุดลพัฒน์กิจ. (2548). จิตวิทยาบริการ: Service Psychology.
กรุงเทพฯ: อุดลพัฒน์กิจ.

- Best, J. W. (1981). **Research in education**. (4th ed). Cliff: Prentice Hall.
- Franken, R. E. (1998). **Human Motivation**. (4th ed). California: Brooks/Cole Publishing Company
- Good, C. V. (1973). **Dictionary of education**. New York: Mcgraw – Hill Book.
- Kotler, P. (2000). **Marketing Management, Millennium 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 behavior**. 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
(แบบสำรวจความพึงพอใจที่ใช้ในการประเมิน)

แบบสอบถามเพื่อการวิจัย

เรื่อง การประเมินคุณภาพการให้บริการและความพึงพอใจของผู้รับบริการ

ของเทศบาลตำบลสมเด็จเจริญ อำเภอนongปรี จังหวัดกาญจนบุรี

คำชี้แจง

1. แบบสอบถามฉบับนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อประเมินคุณภาพการให้บริการและความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม (เบี้ยยังชีพ) ของเทศบาลตำบลสมเด็จเจริญ อำเภอนongปรี จังหวัดกาญจนบุรี จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล ผู้วิจัยขอความร่วมมือจากท่านได้โปรดช่วยให้ข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจในการให้บริการ ของเทศบาลตำบลสมเด็จเจริญ ตามความเป็นจริง เพื่อนำเอาข้อมูลที่ได้ไปใช้ประโยชน์ในทางวิชาการเท่านั้น โดยขอรับรองว่าข้อมูลทั้งหมดจะไม่มีผลกระทบต่อท่านและครอบครัวแต่อย่างใด

2. แบบสอบถามแบ่งเป็น 4 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตอนที่ 2 คุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลสมเด็จเจริญ อำเภอนongปรี จังหวัดกาญจนบุรี แบบสอบถามเป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) มี 5 ระดับ ดังนี้

- | | | |
|---|---------|---------------------------------------|
| 5 | หมายถึง | มีคุณภาพการให้บริการในระดับมากที่สุด |
| 4 | หมายถึง | มีคุณภาพการให้บริการในระดับมาก |
| 3 | หมายถึง | มีคุณภาพการให้บริการในระดับปานกลาง |
| 2 | หมายถึง | มีคุณภาพการให้บริการในระดับน้อย |
| 1 | หมายถึง | มีคุณภาพการให้บริการในระดับน้อยที่สุด |

ตอนที่ 3 ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม (เบี้ยยังชีพ) ของเทศบาลตำบลสมเด็จเจริญ อำเภอนongปรี จังหวัดกาญจนบุรี แบบสอบถามเป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) มี 5 ระดับ ดังนี้

- | | | |
|---|---------|------------------------------|
| 5 | หมายถึง | ความพึงพอใจในระดับมากที่สุด |
| 4 | หมายถึง | ความพึงพอใจในระดับมาก |
| 3 | หมายถึง | ความพึงพอใจในระดับปานกลาง |
| 2 | หมายถึง | ความพึงพอใจในระดับน้อย |
| 1 | หมายถึง | ความพึงพอใจในระดับน้อยที่สุด |

ตอนที่ 4 ข้อเสนอแนะ

คณะทำงานวิจัย คณะครุศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏกาญจนบุรี

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ในช่อง ☐ หน้าตัวเลือกในข้อต่าง ๆ ให้ตรงกับความเป็นจริง

1. เพศ ☐ ชาย ☐ หญิง
2. อายุ ☐ น้อยกว่า 31 ปี ☐ 51 – 60 ปี
☐ 31 – 40 ปี ☐ มากกว่า 61 ปีขึ้นไป
☐ 41 – 50 ปี
3. อาชีพ ☐ รับราชการ/รัฐวิสาหกิจ ☐ เจ้าของกิจการ/ธุรกิจส่วนตัว
☐ พนักงานบริษัท ☐ รับจ้างทั่วไป
☐ เกษตรกร ☐ อื่นๆ โปรดระบุ
4. ระดับการศึกษา
☐ ประถมศึกษา หรือต่ำกว่า ☐ อนุปริญญา/ปวส./ปวท./หรือเทียบเท่า
☐ มัธยมศึกษาตอนต้น ☐ ปริญญาตรีหรือเทียบเท่า
☐ มัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช./หรือเทียบเท่า ☐ สูงกว่าปริญญาตรี
5. ระยะเวลาที่อาศัยในพื้นที่ ☐ ไม่เกิน 10 ปี ☐ 15 – 20 ปี
☐ 10 – 15 ปี ☐ 20 ปีขึ้นไป

ตอนที่ 2 คุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลสมเด็จพระเจริญ อำเภอหนองปรือ จังหวัดกาญจนบุรี

คำชี้แจง: โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องที่แสดงถึงระดับคุณภาพของการให้บริการของเทศบาลตำบลสมเด็จพระเจริญ อำเภอหนองปรือ จังหวัดกาญจนบุรี

ข้อ	ประเด็นพิจารณาคุณภาพการให้บริการ	คุณภาพการให้บริการ				
		5	4	3	2	1
		มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
1.	ขั้นตอนการให้บริการ					
2.	ช่องทางการให้บริการ					
3.	เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ					
4.	สิ่งอำนวยความสะดวก					

ตอนที่ 3 ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการงานด้านพัฒนาชุมชนและ
สวัสดิการสังคม (เบี้ยยังชีพ) ของเทศบาลตำบลสมเด็จเจริญ อำเภอนongปรีอ จังหวัดกาญจนบุรี
คำชี้แจง: โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องที่แสดงถึงระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการของ
เทศบาลตำบลสมเด็จเจริญ อำเภอนongปรีอ จังหวัดกาญจนบุรี

ข้อ		ประเด็นความพึงพอใจในการให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ				
			5	4	3	2	1
			มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
ด้านขั้นตอนการให้บริการ							
1.	เทศบาลมีผังลำดับขั้นตอนการให้บริการงานชัดเจน						
2.	เทศบาลมีความตรงต่อเวลาในการให้บริการ						
3.	เทศบาลกำหนดระยะเวลาการให้บริการอย่างชัดเจน						
4.	เทศบาลมีการประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับการให้บริการ						
5.	เทศบาลมีการให้ความรู้เกี่ยวกับการขอรับบริการ						
ด้านช่องทางการให้บริการ							
1.	ช่องทางการให้บริการของเทศบาลมีเพียงพอต่อความต้องการของประชาชน						
2.	มีการประชาสัมพันธ์ผ่านช่องทางการให้บริการอย่างสม่ำเสมอ						
3.	ช่องทางการให้บริการมีหลากหลายรูปแบบ เช่น ผู้รับความคิดเห็น, โทรศัพท์สายด่วน, เวทีรับฟังความคิดเห็น, เว็บไซต์,แอปพลิเคชัน facebook, Line						
4.	ผู้รับบริการได้รับข้อมูลตอบกลับจากช่องทางการให้บริการอย่างรวดเร็ว						
5.	เทศบาลดำเนินการเปิดช่องทางการให้บริการนอกเขตที่ตั้ง						
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ							
1.	เจ้าหน้าที่มีความสุภาพเรียบร้อยในการให้บริการ						
2.	เจ้าหน้าที่ที่มีความเป็นมิตร มีอัธยาศัยไมตรีต่อผู้รับบริการ						
3.	เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเต็มใจ รวดเร็ว และเอาใจใส่						
4.	เจ้าหน้าที่มีการสื่อสารและอธิบายขั้นตอนการให้บริการชัดเจน						

ข้อ	ประเด็นความพึงพอใจในการให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ				
		5	4	3	2	1
		มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
5.	เจ้าหน้าที่ตอบข้อซักถามได้อย่างถูกต้องเหมาะสม					
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก						
1.	การเตรียมวัสดุอุปกรณ์การให้บริการ ได้แก่ เครื่องมือและอุปกรณ์อื่น มีเพียงพอ					
2.	มีบอร์ด/ประกาศ/การประชาสัมพันธ์ แนะนำข้อมูลเกี่ยวกับการให้บริการ					
3.	อุปกรณ์มีความปลอดภัย พร้อมใช้งานอยู่เสมอ					
4.	อาคารสถานที่และสิ่งสนับสนุนมีความปลอดภัยต่อผู้รับบริการ					
5.	อาคารสถานที่ที่มีแผ่นป้ายแสดงลักษณะงานเพื่ออำนวยความสะดวกกับผู้ใช้บริการ					

ตอนที่ 4 ข้อเสนอแนะ

คำชี้แจง: ขอให้ท่านตอบแบบสอบถามโดยเขียนสภาพการได้รับบริการที่ท่านประทับใจ หรือข้อ
เสนอแนะ และแนวทาง ในการแก้ปัญหาเกี่ยวกับการให้บริการ เพื่อจะทำให้เกิดการพัฒนา
ให้ได้ผลยิ่งขึ้นตามความคิดเห็นของท่าน

ด้านขั้นตอนการให้บริการ

.....

ด้านช่องทางการให้บริการ

.....

ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

.....

ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

.....

ข้อเสนอแนะทั่วไป

.....

แบบสอบถามเพื่อการวิจัย

เรื่อง การประเมินคุณภาพการให้บริการและความพึงพอใจของผู้รับบริการ ของเทศบาลตำบลสมเด็จเจริญ อำเภอนongปรีอ จังหวัดกาญจนบุรี

คำชี้แจง

1. แบบสอบถามฉบับนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อประเมินคุณภาพการให้บริการและความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการ ให้บริการด้านสาธารณูปโภคพื้นฐาน (น้ำประปา) ของเทศบาลตำบลสมเด็จเจริญ อำเภอนongปรีอ จังหวัดกาญจนบุรี จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล ผู้วิจัยขอความร่วมมือจากท่านได้โปรดช่วยให้ข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจในการให้บริการของเทศบาลตำบลสมเด็จเจริญ ตามความเป็นจริง เพื่อนำเอาข้อมูลที่ได้ไปใช้ประโยชน์ในทางวิชาการเท่านั้น โดยขอรับรองว่าข้อมูลทั้งหมดจะไม่มีผลกระทบต่อท่านและครอบครัวแต่อย่างใด

2. แบบสอบถามแบ่งเป็น 4 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตอนที่ 2 คุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลสมเด็จเจริญ อำเภอนongปรีอ จังหวัดกาญจนบุรี

แบบสอบถามเป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) มี 5 ระดับ ดังนี้

- | | | |
|---|---------|---------------------------------------|
| 5 | หมายถึง | มีคุณภาพการให้บริการในระดับมากที่สุด |
| 4 | หมายถึง | มีคุณภาพการให้บริการในระดับมาก |
| 3 | หมายถึง | มีคุณภาพการให้บริการในระดับปานกลาง |
| 2 | หมายถึง | มีคุณภาพการให้บริการในระดับน้อย |
| 1 | หมายถึง | มีคุณภาพการให้บริการในระดับน้อยที่สุด |

ตอนที่ 3 ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการด้านสาธารณูปโภคพื้นฐาน (น้ำประปา) ของเทศบาลตำบลสมเด็จเจริญ อำเภอนongปรีอ จังหวัดกาญจนบุรี

แบบสอบถามเป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) มี 5 ระดับ ดังนี้

- | | | |
|---|---------|------------------------------|
| 5 | หมายถึง | ความพึงพอใจในระดับมากที่สุด |
| 4 | หมายถึง | ความพึงพอใจในระดับมาก |
| 3 | หมายถึง | ความพึงพอใจในระดับปานกลาง |
| 2 | หมายถึง | ความพึงพอใจในระดับน้อย |
| 1 | หมายถึง | ความพึงพอใจในระดับน้อยที่สุด |

ตอนที่ 4 ข้อเสนอแนะ

คณะทำงานวิจัย คณะครุศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏกาญจนบุรี

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ในช่อง ☐ หน้าตัวเลือกในข้อต่าง ๆ ให้ตรงกับความเป็นจริง

1. เพศ ☐ ชาย ☐ หญิง
2. อายุ ☐ น้อยกว่า 31 ปี ☐ 51 – 60 ปี
☐ 31 – 40 ปี ☐ มากกว่า 61 ปีขึ้นไป
☐ 41 – 50 ปี
3. อาชีพ ☐ รับราชการ/รัฐวิสาหกิจ ☐ เจ้าของกิจการ/ธุรกิจส่วนตัว
☐ พนักงานบริษัท ☐ รับจ้างทั่วไป
☐ เกษตรกร ☐ อื่นๆ โปรดระบุ
4. ระดับการศึกษา
☐ ประถมศึกษา หรือต่ำกว่า ☐ อนุปริญญา/ปวส./ปวท./หรือเทียบเท่า
☐ มัธยมศึกษาตอนต้น ☐ ปริญญาตรีหรือเทียบเท่า
☐ มัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช./หรือเทียบเท่า ☐ สูงกว่าปริญญาตรี
5. ระยะเวลาที่อาศัยในพื้นที่ ☐ ไม่เกิน 10 ปี ☐ 15 – 20 ปี
☐ 10 – 15 ปี ☐ 20 ปีขึ้นไป

ตอนที่ 2 คุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลสมเด็จเจริญ อำเภอนongปรีอ จังหวัดกาญจนบุรี

คำชี้แจง: โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องที่แสดงถึงระดับคุณภาพของการให้บริการของเทศบาลตำบลสมเด็จเจริญ อำเภอนongปรีอ จังหวัดกาญจนบุรี

ข้อ	ประเด็นพิจารณาคุณภาพการให้บริการ	คุณภาพการให้บริการ				
		5	4	3	2	1
		มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
1.	ขั้นตอนการให้บริการ					
2.	ช่องทางการให้บริการ					
3.	เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ					
4.	สิ่งอำนวยความสะดวก					

ตอนที่ 3 ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการด้านสาธารณสุขปโภคพื้นฐาน (น้ำประปา) ของเทศบาลตำบลสมเด็จเจริญ อำเภอนongปรีอ จังหวัดกาญจนบุรี

คำชี้แจง: โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องที่แสดงถึงระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลสมเด็จเจริญ อำเภอนongปรีอ จังหวัดกาญจนบุรี

ข้อ		ประเด็นความพึงพอใจในการให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ				
			5	4	3	2	1
			มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
ด้านขั้นตอนการให้บริการ							
1.	เทศบาลมีผังลำดับขั้นตอนการให้บริการงานชัดเจน						
2.	เทศบาลมีความตรงต่อเวลาในการให้บริการ						
3.	เทศบาลกำหนดระยะเวลาการให้บริการอย่างชัดเจน						
4.	เทศบาลมีการประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับการให้บริการ						
5.	เทศบาลมีการให้ความรู้เกี่ยวกับการขอรับการบริการ						
ด้านช่องทางการให้บริการ							
1.	ช่องทางการให้บริการของเทศบาลมีเพียงพอต่อความต้องการของประชาชน						
2.	มีการประชาสัมพันธ์ผ่านช่องทางการให้บริการอย่างสม่ำเสมอ						
3.	ช่องทางการให้บริการมีหลากหลายรูปแบบ เช่น ผู้รับความคิดเห็น, โทรศัพท์สายด่วน, เวทีรับฟังความคิดเห็น, เว็บไซต์,แอปพลิเคชัน facebook, Line						
4.	ผู้รับบริการได้รับข้อมูลตอบกลับจากช่องทางการให้บริการอย่างรวดเร็ว						
5.	เทศบาลดำเนินการเปิดช่องทางการให้บริการนอกเขตที่ตั้ง						
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ							
1.	เจ้าหน้าที่มีความสุภาพเรียบร้อยในการให้บริการ						
2.	เจ้าหน้าที่ที่มีความเป็นมิตร มีอัธยาศัยไมตรีต่อผู้รับบริการ						
3.	เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเต็มใจ รวดเร็ว และเอาใจใส่						
4.	เจ้าหน้าที่มีการสื่อสารและอธิบายขั้นตอนการให้บริการชัดเจน						

ข้อ	ประเด็นความพึงพอใจในการให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ				
		5	4	3	2	1
		มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
5.	เจ้าหน้าที่ตอบข้อซักถามได้อย่างถูกต้องเหมาะสม					
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก						
1.	การเตรียมวัสดุอุปกรณ์การให้บริการ ได้แก่ เครื่องมือและอุปกรณ์อื่น มีเพียงพอ					
2.	มีบอร์ด/ประกาศ/การประชาสัมพันธ์ แนะนำข้อมูลเกี่ยวกับการให้บริการ					
3.	อุปกรณ์มีความปลอดภัย พร้อมใช้งานอยู่เสมอ					
4.	อาคารสถานที่และสิ่งสนับสนุนมีความปลอดภัยต่อผู้รับบริการ					
5.	อาคารสถานที่ที่มีแผ่นป้ายแสดงลักษณะงานเพื่ออำนวยความสะดวกกับผู้ใช้บริการ					

ตอนที่ 4 ข้อเสนอแนะ

คำชี้แจง: ขอให้ท่านตอบแบบสอบถามโดยเขียนสภาพการได้รับบริการที่ท่านประสบอยู่ หรือข้อเสนอแนะ และแนวทาง ในการแก้ปัญหาเกี่ยวกับการให้บริการ เพื่อจะทำให้เกิดการพัฒนาให้ได้อย่างขึ้นตามความคิดเห็นของท่าน

ด้านขั้นตอนการให้บริการ

.....

ด้านช่องทางการให้บริการ

.....

ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

.....

ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

.....

ข้อเสนอแนะทั่วไป

.....

แบบสอบถามเพื่อการวิจัย

เรื่อง การประเมินคุณภาพการให้บริการและความพึงพอใจของผู้รับบริการ ของเทศบาลตำบลสมเด็จเจริญ อำเภอนongปรีอ จังหวัดกาญจนบุรี

คำชี้แจง

1. แบบสอบถามฉบับนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อประเมินคุณภาพการให้บริการและความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการงานด้านการศึกษาของเทศบาลตำบลสมเด็จเจริญ อำเภอนongปรีอ จังหวัดกาญจนบุรี จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล ผู้วิจัยขอความร่วมมือจากท่านได้โปรดช่วยให้ข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจในการให้บริการ ของเทศบาลตำบลสมเด็จเจริญ ตามความเป็นจริง เพื่อนำเอาข้อมูลที่ได้ไปใช้ประโยชน์ในทางวิชาการเท่านั้น โดยขอรับรองว่าข้อมูลทั้งหมดจะไม่มีผลกระทบต่อนานและครอบครัวแต่อย่างใด

2. แบบสอบถามแบ่งเป็น 4 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตอนที่ 2 คุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลสมเด็จเจริญ อำเภอนongปรีอ จังหวัดกาญจนบุรีแบบสอบถามเป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) มี 5 ระดับ ดังนี้

- | | | |
|---|---------|---------------------------------------|
| 5 | หมายถึง | มีคุณภาพการให้บริการในระดับมากที่สุด |
| 4 | หมายถึง | มีคุณภาพการให้บริการในระดับมาก |
| 3 | หมายถึง | มีคุณภาพการให้บริการในระดับปานกลาง |
| 2 | หมายถึง | มีคุณภาพการให้บริการในระดับน้อย |
| 1 | หมายถึง | มีคุณภาพการให้บริการในระดับน้อยที่สุด |

ตอนที่ 3 ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการงานด้านการศึกษา ของเทศบาลตำบลสมเด็จเจริญ อำเภอนongปรีอ จังหวัดกาญจนบุรีแบบสอบถามเป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) มี 5 ระดับ ดังนี้

- | | | |
|---|---------|------------------------------|
| 5 | หมายถึง | ความพึงพอใจในระดับมากที่สุด |
| 4 | หมายถึง | ความพึงพอใจในระดับมาก |
| 3 | หมายถึง | ความพึงพอใจในระดับปานกลาง |
| 2 | หมายถึง | ความพึงพอใจในระดับน้อย |
| 1 | หมายถึง | ความพึงพอใจในระดับน้อยที่สุด |

ตอนที่ 4 ข้อเสนอแนะ

คณะทำงานวิจัย คณะครุศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏกาญจนบุรี

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ในช่อง ☐ หน้าตัวเลือกในข้อต่าง ๆ ให้ตรงกับความเป็นจริง

1. เพศ ☐ ชาย ☐ หญิง
2. อายุ ☐ น้อยกว่า 31 ปี ☐ 51 – 60 ปี
☐ 31 – 40 ปี ☐ มากกว่า 61 ปีขึ้นไป
☐ 41 – 50 ปี
3. อาชีพ ☐ รับราชการ/รัฐวิสาหกิจ ☐ เจ้าของกิจการ/ธุรกิจส่วนตัว
☐ พนักงานบริษัท ☐ รับจ้างทั่วไป
☐ เกษตรกร ☐ อื่นๆ โปรดระบุ
4. ระดับการศึกษา
☐ ประถมศึกษา หรือต่ำกว่า ☐ อนุปริญญา/ปวส./ปวท./หรือเทียบเท่า
☐ มัธยมศึกษาตอนต้น ☐ ปริญญาตรีหรือเทียบเท่า
☐ มัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช./หรือเทียบเท่า ☐ สูงกว่าปริญญาตรี
5. ระยะเวลาที่อาศัยในพื้นที่ ☐ ไม่เกิน 10 ปี ☐ 15 – 20 ปี
☐ 10 – 15 ปี ☐ 20 ปีขึ้นไป

ตอนที่ 2 คุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลสมเด็จพระเจริญ อำเภอหนองปรือ จังหวัดกาญจนบุรี

คำชี้แจง: โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องที่แสดงถึงระดับคุณภาพของการให้บริการของเทศบาลตำบลสมเด็จพระเจริญ อำเภอหนองปรือ จังหวัดกาญจนบุรี

ข้อ	ประเด็นพิจารณาคุณภาพการให้บริการ	คุณภาพการให้บริการ				
		5	4	3	2	1
		มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
1.	ขั้นตอนการให้บริการ					
2.	ช่องทางการให้บริการ					
3.	เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ					
4.	สิ่งอำนวยความสะดวก					

ตอนที่ 3 ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการ งานด้านการศึกษา ของเทศบาล
ตำบลสมเด็จเจริญ อำเภอนongปรีอ จังหวัดกาญจนบุรี

คำชี้แจง: โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องที่แสดงถึงระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการของ
เทศบาลตำบลสมเด็จเจริญ อำเภอนongปรีอ จังหวัดกาญจนบุรี

ข้อ	ประเด็นความพึงพอใจในการให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ				
		5	4	3	2	1
		มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
ด้านขั้นตอนการให้บริการ						
1.	เทศบาลมีผังลำดับขั้นตอนการให้บริการงานชัดเจน					
2.	เทศบาลมีความตรงต่อเวลาในการให้บริการ					
3.	เทศบาลกำหนดระยะเวลาการให้บริการอย่างชัดเจน					
4.	เทศบาลมีการประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับการให้บริการ					
5.	เทศบาลมีการให้ความรู้เกี่ยวกับการขอรับการบริการ					
ด้านช่องทางการให้บริการ						
1.	ช่องทางการให้บริการของเทศบาลมีเพียงพอต่อความต้องการของประชาชน					
2.	มีการประชาสัมพันธ์ผ่านช่องทางการให้บริการอย่างสม่ำเสมอ					
3.	ช่องทางการให้บริการมีหลากหลายรูปแบบ เช่น ตู้รับความคิดเห็น, โทรศัพท์สายด่วน, เวทีรับฟังความคิดเห็น, เว็บไซต์, แอปพลิเคชัน facebook, Line					
4.	ผู้รับบริการได้รับข้อมูลตอบกลับจากช่องทางการให้บริการอย่างรวดเร็ว					
5.	เทศบาลดำเนินการเปิดช่องทางการให้บริการนอกเขตที่ตั้ง					
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ						
1.	เจ้าหน้าที่มีความสุภาพเรียบร้อยในการให้บริการ					
2.	เจ้าหน้าที่ที่มีความเป็นมิตร มีอัธยาศัยไมตรีต่อผู้รับบริการ					
3.	เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเต็มใจ รวดเร็ว และเอาใจใส่					
4.	เจ้าหน้าที่มีการสื่อสารและอธิบายขั้นตอนการให้บริการชัดเจน					

ข้อ	ประเด็นความพึงพอใจในการให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ				
		5	4	3	2	1
		มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
5.	เจ้าหน้าที่ตอบข้อซักถามได้อย่างถูกต้องเหมาะสม					
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก						
1.	การเตรียมวัสดุอุปกรณ์การให้บริการ ได้แก่ เครื่องมือและอุปกรณ์อื่น มีเพียงพอ					
2.	มีบอร์ด/ประกาศ/การประชาสัมพันธ์ แนะนำข้อมูลเกี่ยวกับการให้บริการ					
3.	อุปกรณ์มีความปลอดภัย พร้อมใช้งานอยู่เสมอ					
4.	อาคารสถานที่และสิ่งสนับสนุนมีความปลอดภัยต่อผู้รับบริการ					
5.	อาคารสถานที่ที่มีแผ่นป้ายแสดงลักษณะงานเพื่ออำนวยความสะดวกกับผู้รับบริการ					

ตอนที่ 4 ข้อเสนอแนะ

คำชี้แจง: ขอให้ท่านตอบแบบสอบถามโดยเขียนสภาพการได้รับบริการที่ท่านประสบอยู่ หรือข้อเสนอแนะ และแนวทาง ในการแก้ปัญหาเกี่ยวกับการให้บริการ เพื่อจะก่อให้เกิดการพัฒนาให้ได้ผลยิ่งขึ้นตามความคิดเห็นของท่าน

ด้านขั้นตอนการให้บริการ

.....

ด้านช่องทางการให้บริการ

.....

ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

.....

ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

.....

ข้อเสนอแนะทั่วไป

.....

แบบสอบถามเพื่อการวิจัย

เรื่อง การประเมินคุณภาพการให้บริการและความพึงพอใจของผู้รับบริการ

ของเทศบาลตำบลสมเด็จเจริญ อำเภอนongปรีอ จังหวัดกาญจนบุรี

คำชี้แจง

1. แบบสอบถามฉบับนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อประเมินคุณภาพการให้บริการและความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการ **ด้านภาษีบำรุงท้องที่** ของเทศบาลตำบลสมเด็จเจริญ อำเภอนongปรีอ จังหวัดกาญจนบุรี จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล ผู้วิจัยขอความร่วมมือจากท่านได้โปรดช่วยให้ข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจในการให้บริการ ของเทศบาลตำบลสมเด็จเจริญ อำเภอนongปรีอ ตามความเป็นจริง เพื่อนำเอาข้อมูลที่ได้ไปใช้ประโยชน์ในทางวิชาการเท่านั้น โดยขอรับรองว่าข้อมูลทั้งหมดจะไม่มีผลกระทบใดๆ ต่อท่านและครอบครัวแต่อย่างใด

2. แบบสอบถามแบ่งเป็น 4 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตอนที่ 2 คุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลสมเด็จเจริญ อำเภอนongปรีอ จังหวัดกาญจนบุรี แบบสอบถามเป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) มี 5 ระดับ ดังนี้

- | | | |
|---|---------|---------------------------------------|
| 5 | หมายถึง | มีคุณภาพการให้บริการในระดับมากที่สุด |
| 4 | หมายถึง | มีคุณภาพการให้บริการในระดับมาก |
| 3 | หมายถึง | มีคุณภาพการให้บริการในระดับปานกลาง |
| 2 | หมายถึง | มีคุณภาพการให้บริการในระดับน้อย |
| 1 | หมายถึง | มีคุณภาพการให้บริการในระดับน้อยที่สุด |

ตอนที่ 3 ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการด้านภาษีบำรุงท้องที่ ของเทศบาลตำบลสมเด็จเจริญ อำเภอนongปรีอ จังหวัดกาญจนบุรี แบบสอบถามเป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) มี 5 ระดับ ดังนี้

- | | | |
|---|---------|------------------------------|
| 5 | หมายถึง | ความพึงพอใจในระดับมากที่สุด |
| 4 | หมายถึง | ความพึงพอใจในระดับมาก |
| 3 | หมายถึง | ความพึงพอใจในระดับปานกลาง |
| 2 | หมายถึง | ความพึงพอใจในระดับน้อย |
| 1 | หมายถึง | ความพึงพอใจในระดับน้อยที่สุด |

ตอนที่ 4 ข้อเสนอแนะ

คณะทำงานวิจัย คณะครุศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏกาญจนบุรี

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ในช่อง ☐ หน้าตัวเลือกในข้อต่าง ๆ ให้ตรงกับความเป็นจริง

1. เพศ ☐ ชาย ☐ หญิง
2. อายุ ☐ น้อยกว่า 31 ปี ☐ 51 – 60 ปี
☐ 31 – 40 ปี ☐ มากกว่า 61 ปีขึ้นไป
☐ 41 – 50 ปี
3. อาชีพ ☐ รับราชการ/รัฐวิสาหกิจ ☐ เจ้าของกิจการ/ธุรกิจส่วนตัว
☐ พนักงานบริษัท ☐ รับจ้างทั่วไป
☐ เกษตรกร ☐ อื่นๆ โปรดระบุ
4. ระดับการศึกษา
☐ ประถมศึกษา หรือต่ำกว่า ☐ อนุปริญญา/ปวส./ปวท./หรือเทียบเท่า
☐ มัธยมศึกษาตอนต้น ☐ ปริญญาตรีหรือเทียบเท่า
☐ มัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช./หรือเทียบเท่า ☐ สูงกว่าปริญญาตรี
5. ระยะเวลาที่อาศัยในพื้นที่ ☐ ไม่เกิน 10 ปี ☐ 15 – 20 ปี
☐ 10 – 15 ปี ☐ 20 ปีขึ้นไป

ตอนที่ 2 คุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลสมเด็จพระเจริญ อำเภอหนองปรือ จังหวัดกาญจนบุรี

คำชี้แจง: โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องที่แสดงถึงระดับคุณภาพของการให้บริการของเทศบาลตำบลสมเด็จพระเจริญ อำเภอหนองปรือ จังหวัดกาญจนบุรี

ข้อ	ประเด็นพิจารณาคุณภาพการให้บริการ	คุณภาพการให้บริการ				
		5	4	3	2	1
		มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
1.	ขั้นตอนการให้บริการ					
2.	ช่องทางการให้บริการ					
3.	เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ					
4.	สิ่งอำนวยความสะดวก					

ตอนที่ 3 ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการด้านภาษีบำรุงท้องที่ ของ
เทศบาลตำบลสมเด็จเจริญ อำเภอนongปรีอ จังหวัดกาญจนบุรี

คำชี้แจง: โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องที่แสดงถึงระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการของ
เทศบาลตำบลสมเด็จเจริญ อำเภอนongปรีอ จังหวัดกาญจนบุรี

ข้อ		ประเด็นความพึงพอใจในการให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ				
			5	4	3	2	1
			มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
ด้านขั้นตอนการให้บริการ							
1.	เทศบาลมีผังลำดับขั้นตอนการให้บริการงานชัดเจน						
2.	เทศบาลมีความตรงต่อเวลาในการให้บริการ						
3.	เทศบาลกำหนดระยะเวลาการให้บริการอย่างชัดเจน						
4.	เทศบาลมีการประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับการให้บริการ						
5.	เทศบาลมีการให้ความรู้เกี่ยวกับการขอรับการบริการ						
ด้านช่องทางการให้บริการ							
1.	ช่องทางการให้บริการของเทศบาลมีเพียงพอต่อความต้องการของประชาชน						
2.	เทศบาลมีการประชาสัมพันธ์ผ่านช่องทางการให้บริการอย่างสม่ำเสมอ						
3.	ช่องทางการให้บริการมีหลากหลายรูปแบบ เช่น ผู้รับความคิดเห็น, โทรศัพท์สายด่วน, เวทีรับฟังความคิดเห็น, เว็บไซต์,แอปพลิเคชัน facebook, Line						
4.	ผู้รับบริการได้รับข้อมูลตอบกลับจากช่องทางการให้บริการอย่างรวดเร็ว						
5.	เทศบาลดำเนินการเปิดช่องทางการให้บริการนอกเขตที่ตั้ง						
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ							
1.	เจ้าหน้าที่มีความสุภาพเรียบร้อยในการให้บริการ						
2.	เจ้าหน้าที่ที่มีความเป็นมิตร มีอัธยาศัยไมตรีต่อผู้รับบริการ						
3.	เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเต็มใจ รวดเร็ว และเอาใจใส่						
4.	เจ้าหน้าที่มีการสื่อสารและอธิบายขั้นตอนการให้บริการชัดเจน						

ข้อ	ประเด็นความพึงพอใจในการให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ				
		5	4	3	2	1
		มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
5.	เจ้าหน้าที่ตอบข้อซักถามได้อย่างถูกต้องเหมาะสม					
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก						
1.	การเตรียมวัสดุอุปกรณ์การให้บริการ ได้แก่ เครื่องมือ ยานพาหนะและอุปกรณ์อื่น มีเพียงพอ					
2.	มีบอร์ด/ประกาศ/การประชาสัมพันธ์ แนะนำข้อมูล เกี่ยวกับการให้บริการ					
3.	อุปกรณ์มีความปลอดภัย พร้อมใช้งานอยู่เสมอ					
4.	อาคารสถานที่และสิ่งสนับสนุนมีความปลอดภัยต่อ ผู้รับบริการ					
5.	อาคารสถานที่ที่มีแผ่นป้ายแสดงลักษณะงานเพื่ออำนวยความสะดวกกับผู้รับบริการ					

ตอนที่ 4 ข้อเสนอแนะ

คำชี้แจง: ขอให้ท่านตอบแบบสอบถามโดยเขียนสภาพการได้รับบริการที่ท่านประสบอยู่ หรือ ข้อเสนอแนะ และแนวทาง ในการแก้ปัญหาเกี่ยวกับการให้บริการ เพื่อจะทำให้เกิดการพัฒนาให้ได้ผล ยิ่งขึ้นตามความคิดเห็นของท่าน

ด้านขั้นตอนการให้บริการ

.....

ด้านช่องทางการให้บริการ

.....

ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

.....

ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

.....

ข้อเสนอแนะทั่วไป

.....

ภาคผนวก ข

ประมวลภาพกิจกรรมการสำรวจข้อมูล

(ตัวอย่างบุคคลที่มีความพึงพอใจต่อการให้บริการ และสถานที่ที่แสดงถึงความพึงพอใจ)

ประมวลภาพกิจกรรมการลงพื้นที่เก็บข้อมูล

(ตัวอย่างบุคคลที่มีความพึงพอใจต่อการให้บริการ และสถานที่ที่แสดงถึงความพึงพอใจ)



ภาพที่ 1 บ้านหนองผักแว่น ผู้รับบริการไม่ประสงค์ระบุนาม มีความพึงพอใจในการให้บริการของเทศบาลตำบลสมเด็จเจริญ ในภาพรวมทุกด้านที่ระดับมากที่สุด



ภาพที่ 2 บ้านหนองผักแว่น ผู้รับบริการไม่ประสงค์ระบุนาม มีความพึงพอใจในการให้บริการความพึงพอใจต่อการให้บริการด้านสาธารณูปโภคพื้นฐาน (น้ำประปา) ของเทศบาลตำบลสมเด็จเจริญ ในภาพรวมทุกด้านที่ระดับมากที่สุด

ประมวลภาพกิจกรรมการลงพื้นที่เก็บข้อมูล

(ตัวอย่างบุคคลที่มีความพึงพอใจต่อการให้บริการ และสถานที่ที่แสดงถึงความพึงพอใจ)



ภาพที่ 3 บ้านหนองผักแว่น ผู้รับบริการไม่ประสงค์ระบุนาม มีความพึงพอใจในการให้บริการงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม (เบี้ยยังชีพ) ของเทศบาลตำบลสมเด็จเจริญ ในภาพรวมทุกด้าน ที่ระดับมากที่สุด



ภาพที่ 4 บ้านบารมี ผู้รับบริการไม่ประสงค์ระบุนาม มีความพึงพอใจในการให้บริการงานด้านการศึกษา ของเทศบาลตำบลสมเด็จเจริญ ในภาพรวมทุกด้าน ที่ระดับมากที่สุด

ประมวลภาพกิจกรรมการลงพื้นที่เก็บข้อมูล

(ตัวอย่างบุคคลที่มีความพึงพอใจต่อการให้บริการ และสถานที่ที่แสดงถึงความพึงพอใจ)



ภาพที่ 5 บ้านบารมี ผู้รับบริการไม่ประสงค์ระบุนาม มีความพึงพอใจในการให้บริการด้าน
สาธารณสุขโรคพื้นฐาน (น้ำประปา) ของเทศบาลตำบลสมเด็จเจริญ
ในภาพรวมทุกด้านที่ระดับมากที่สุด



ภาพที่ 6 บ้านม่วงเฒ่า ผู้รับบริการไม่ประสงค์ระบุนาม มีความพึงพอใจในการให้บริการงานด้าน
การศึกษาของเทศบาลตำบลสมเด็จเจริญ ในภาพรวมทุกด้านที่ระดับมากที่สุด

ประมวลภาพกิจกรรมการลงพื้นที่เก็บข้อมูล

(ตัวอย่างบุคคลที่มีความพึงพอใจต่อการให้บริการ และสถานที่ที่แสดงถึงความพึงพอใจ)



ภาพที่ 7 บ้านม่วงเฒ่า ผู้รับบริการไม่ประสงค์ระบุนาม มีความพึงพอใจในการให้บริการของเทศบาลตำบลสมเด็จเจริญ ในภาพรวมทุกด้านที่ระดับมากที่สุด



ภาพที่ 8 บ้านสมเด็จเจริญ ผู้รับบริการไม่ประสงค์ระบุนาม มีความพึงพอใจในการให้บริการด้านสาธารณูปโภคพื้นฐาน (น้ำประปา) ของเทศบาลตำบลสมเด็จเจริญ ในภาพรวมทุกด้านที่ระดับมากที่สุด

ประมวลภาพกิจกรรมการลงพื้นที่เก็บข้อมูล

(ตัวอย่างบุคคลที่มีความพึงพอใจต่อการให้บริการ และสถานที่ที่แสดงถึงความพึงพอใจ)



ภาพที่ 9 บ้านห้วยแม่ระวาง ผู้รับบริการไม่ประสงค์ระบุนาม มีความพึงพอใจในการให้บริการด้านสาธารณสุขโรคพื้นฐาน (น้ำประปา) ของเทศบาลตำบลสมเด็จเจริญ
ในภาพรวมทุกด้านที่ระดับมากที่สุด



ภาพที่ 10 บ้านห้วยแม่ระวาง ผู้รับบริการไม่ประสงค์ระบุนาม มีความพึงพอใจในการให้บริการด้านภาษีบำรุงท้องที่ ของเทศบาลตำบลสมเด็จเจริญ
ในภาพรวมทุกด้านที่ระดับมากที่สุด

ประมวลภาพกิจกรรมการลงพื้นที่เก็บข้อมูล

(ตัวอย่างบุคคลที่มีความพึงพอใจต่อการให้บริการ และสถานที่ที่แสดงถึงความพึงพอใจ)



ภาพที่ 11 บ้านห้วยแม่ระวาง ผู้รับบริการไม่ประสงค์ระบุนาม มีความพึงพอใจในการให้บริการรับการให้บริการด้านภาษีบำรุงท้องที่ ของเทศบาลตำบลสมเด็จเจริญ ในภาพรวมทุกด้านที่ระดับมากที่สุด



ภาพที่ 12 บ้านห้วยแม่ระวาง ผู้รับบริการไม่ประสงค์ระบุนาม มีความพึงพอใจในการให้บริการด้านสาธารณูปโภคพื้นฐาน (น้ำประปา) ของเทศบาลตำบลสมเด็จเจริญ ในภาพรวมทุกด้านที่ระดับมากที่สุด

ประวัติผู้วิจัย

ชื่อ - นามสกุล (ภาษาไทย) ดร.ปรเมศร์ กลิ่นหอม
(ภาษาอังกฤษ) Dr.Poramet Klinhom

ตำแหน่งปัจจุบัน อาจารย์กลุ่มวิชาชีพครู คณะครุศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏกาญจนบุรี

หน่วยงานและสถานที่ติดต่อได้สะดวก

อาคาร 3 คณะครุศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏกาญจนบุรี ตำบลหนองบัว อำเภอเมือง
จังหวัดกาญจนบุรี 71190

โทรศัพท์ 034-633051

ไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์ (e-mail) avihingsar@hotmail.com

ประวัติการศึกษา

- พ.ศ.2542 ศษ.บ. จิตวิทยาและการแนะแนว มหาวิทยาลัยศิลปากร วิทยาเขตพระราชวังสนามจันทร์
- พ.ศ.2547 ศศ.ม. จิตวิทยาการศึกษา มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์
- พ.ศ.2562 ประ.ด. การบริหารเพื่อการพัฒนาการศึกษา มหาวิทยาลัยราชภัฏกาญจนบุรี

ผลงานวิจัย

- งานวิจัยเรื่อง การประเมินความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลวังกะ อำเภอสังखะบุรี จังหวัดกาญจนบุรี พ.ศ. 2560
- งานวิจัยเรื่อง การประเมินความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลหนองปรือ อำเภอนองปรือ จังหวัดกาญจนบุรี พ.ศ. 2560
- งานวิจัยเรื่อง การประเมินความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลสมเด็จพระเจริญ อำเภอนองปรือ จังหวัดกาญจนบุรี พ.ศ. 2560
- งานวิจัยเรื่อง การประเมินความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลวังกะ อำเภอสังखะบุรี จังหวัดกาญจนบุรี พ.ศ. 2561
- งานวิจัยเรื่อง การประเมินความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลหนองปรือ อำเภอนองปรือ จังหวัดกาญจนบุรี พ.ศ. 2561

- งานวิจัยเรื่อง การประเมินความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลสมเด็จเจริญ อำเภอนองปรี จังหวัดกาญจนบุรี พ.ศ. 2561
- งานวิจัยเรื่อง การประเมินความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลวังกะ อำเภอสหัสขันธ์ จังหวัดกาญจนบุรี พ.ศ. 2562
- งานวิจัยเรื่อง การประเมินความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลหนองปรือ อำเภอนองปรี จังหวัดกาญจนบุรี พ.ศ. 2562
- งานวิจัยเรื่อง การประเมินความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลสมเด็จเจริญ อำเภอนองปรี จังหวัดกาญจนบุรี พ.ศ. 2562
- งานวิจัยเรื่อง การพัฒนาชุดกิจกรรมการเรียนรู้การสอนแบบบูรณาการเพื่อส่งเสริมทักษะการอ่านออกเขียนได้ของนักเรียนระดับชั้นประถมศึกษาปีที่ 1-4 โรงเรียนวัดป่าถ้ำภูเตย อำเภอดงพญาณี จังหวัดกาญจนบุรี พ.ศ. 2562
- งานวิจัยเรื่อง การประเมินความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองลู อำเภอสหัสขันธ์ จังหวัดกาญจนบุรี พ.ศ. 2563
- งานวิจัยเรื่อง การประเมินความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลหนองปรือ อำเภอนองปรี จังหวัดกาญจนบุรี พ.ศ. 2563
- งานวิจัยเรื่อง การประเมินความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลสมเด็จเจริญ อำเภอนองปรี จังหวัดกาญจนบุรี พ.ศ. 2563
- งานวิจัยเรื่อง การประเมินความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองลู อำเภอสหัสขันธ์ จังหวัดกาญจนบุรี พ.ศ. 2564
- งานวิจัยเรื่อง การประเมินความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลหนองปรือ อำเภอนองปรี จังหวัดกาญจนบุรี พ.ศ. 2564
- งานวิจัยเรื่อง การประเมินความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลสมเด็จเจริญ อำเภอนองปรี จังหวัดกาญจนบุรี พ.ศ. 2564