



รายงานการวิจัย

การสำรวจเพื่อการประเมินคุณภาพการให้บริการและความพึงพอใจของผู้รับบริการ
ต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลสมเด็จเจริญ
อำเภอหนองปรือ จังหวัดกาญจนบุรี

มหาวิทยาลัยราชภัฏกาญจนบุรี

เทศบาลตำบลสมเด็จเจริญ อำเภอหนองปรือ จังหวัดกาญจนบุรี
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2562



การสำรวจเพื่อการประเมินคุณภาพการให้บริการและความพึงพอใจของผู้รับบริการ
ต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลสมเด็จเจริญ
อำเภอหนองปรือ จังหวัดกาญจนบุรี

มหาวิทยาลัยราชภัฏกาญจนบุรี

เทศบาลตำบลสมเด็จเจริญ อำเภอหนองปรือ จังหวัดกาญจนบุรี
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2562

บทสรุปสำหรับผู้บริหาร

การสำรวจคุณภาพการให้บริการและสำรวจความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลสมเด็จเจริญ อำเภอนองปรีอ จังหวัดกาญจนบุรี ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2562 มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลสมเด็จเจริญ และศึกษาข้อเสนอแนะของประชาชนผู้รับบริการในการปรับปรุงกระบวนการทำงานและวางแผนพัฒนาการให้บริการงาน 4 ด้าน ประกอบด้วย ด้านขั้นตอนการให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ของเทศบาลตำบลสมเด็จเจริญ กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ ประชาชนผู้รับบริการ ใน 4 ภารกิจงานของเทศบาลตำบลสมเด็จเจริญ อำเภอนองปรีอ จังหวัดกาญจนบุรี ได้แก่ กลุ่มตัวอย่างกิจกรรมฉีดวัคซีนป้องกันโรคพิษสุนัขบ้า จำนวน 252 คน กลุ่มตัวอย่างกิจกรรมการจ่ายเงินเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ จำนวน 117 คน กลุ่มตัวอย่างกิจกรรมการให้บริการรับชำระภาษี จำนวน 322 คน และกลุ่มตัวอย่างกิจกรรมช่วยเหลือสาธารณภัย (วาตภัย) จำนวน 40 คน เครื่องมือที่ใช้ในการสำรวจ คือ แบบสอบถามการประเมินคุณภาพการให้บริการและความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลสมเด็จเจริญ ทำการเก็บข้อมูลของผู้รับบริการ เป็น 3 ระยะ ช่วงระหว่างเดือนมีนาคม ถึง สิงหาคม พ.ศ. 2562 แล้ววิเคราะห์โดยสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ประกอบด้วย สถิติเชิงพรรณนา ได้แก่ ค่าความถี่ ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และค่าร้อยละ สามารถสรุปผลการสำรวจได้ดังนี้

1. สรุปผลการประเมินคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลสมเด็จเจริญ อำเภอนองปรีอ จังหวัดกาญจนบุรี

1.1 สรุปผลการประเมินคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลสมเด็จเจริญ อำเภอนองปรีอ จังหวัดกาญจนบุรี โดยภาพรวมมีคุณภาพการให้บริการอยู่ในระดับมากที่สุด เท่ากับร้อยละ 91.20 เมื่อพิจารณาเป็นประเภทงานบริการ มีคุณภาพการให้บริการอยู่ในระดับมากที่สุดทุกงานเรียงตามค่าเฉลี่ย คือ กิจกรรมช่วยเหลือสาธารณภัย (วาตภัย) รองลงมาคือ กิจกรรมการจ่ายเงินเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ กิจกรรมฉีดวัคซีนป้องกันโรคพิษสุนัขบ้า และกิจกรรมการให้บริการรับชำระภาษี

1.2 สรุปผลการประเมินคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลสมเด็จเจริญ อำเภอนองปรีอ จังหวัดกาญจนบุรี โดยภาพรวม จำแนกตามด้านการบริการ มีคุณภาพการให้บริการอยู่ใน

ระดับมากที่สุด เท่ากับร้อยละ 91.00 เรียงตามลำดับ คือ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก รองลงมาคือ ด้านช่องทางการให้บริการ ด้านขั้นตอนการให้บริการ และด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

2. สรุปผลการประเมินความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลตำบล สมเด็จพระเจษฎาฯ อำเภอหนองปรือ จังหวัดกาญจนบุรี ภารกิจงาน 4 ภารกิจ โดยภาพรวมมีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด เท่ากับร้อยละ 91.40 **เมื่อเทียบเป็นคะแนนเพื่อประเมินประสิทธิภาพและประสิทธิผลการปฏิบัติราชการได้เท่ากับ 9 คะแนน** เมื่อจำแนกเป็นประเภทของงานบริการพบว่ามีความพึงพอใจในระดับมากที่สุดทุกงาน เรียงตามลำดับ คือ กิจกรรมช่วยเหลือสาธารณภัย (วาทภัย) รองลงมาคือ กิจกรรมการจ่ายเงินเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ กิจกรรมฉีดวัคซีนป้องกันโรคพิษสุนัขบ้า และกิจกรรมการให้บริการรับชำระภาษี สามารถจำแนกความพึงพอใจของผู้รับบริการแต่ละภารกิจงานได้ดังนี้

2.1 ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการกิจกรรมฉีดวัคซีนป้องกันโรคพิษสุนัขบ้าของเทศบาลตำบลสมเด็จพระเจษฎาฯ อำเภอหนองปรือ จังหวัดกาญจนบุรี โดยภาพรวมมีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด เท่ากับร้อยละ 91.00 พบว่ามีความพึงพอใจในระดับมากที่สุดทุกด้าน เรียงตามลำดับ คือ ด้านขั้นตอนการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

2.2 ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการกิจกรรมการจ่ายเงินเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุของเทศบาลตำบลสมเด็จพระเจษฎาฯ อำเภอหนองปรือ จังหวัดกาญจนบุรี โดยภาพรวม มีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด เท่ากับร้อยละ 91.40 พบว่ามีความพึงพอใจในระดับมากที่สุดทุกด้าน เรียงตามลำดับ คือ ด้านขั้นตอนการให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก และด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

2.3 ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการกิจกรรมการให้บริการรับชำระภาษี ของเทศบาลตำบลสมเด็จพระเจษฎาฯ อำเภอหนองปรือ จังหวัดกาญจนบุรี โดยภาพรวม มีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด เท่ากับร้อยละ 90.80 พบว่ามีความพึงพอใจในระดับมากที่สุดทุกด้าน เรียงตามลำดับ คือ ด้านขั้นตอนการให้บริการ รองลงมาคือ ด้านช่องทางการให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

2.4 ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการกิจกรรมช่วยเหลือสาธารณภัย (วาทภัย) ของเทศบาลตำบลสมเด็จพระเจษฎาฯ อำเภอหนองปรือ จังหวัดกาญจนบุรี โดยภาพรวม มีความพึงพอใจใน

ระดับมากที่สุด เท่ากับร้อยละ 92.40 พิจารณารายด้านเรียงตามลำดับ คือ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ รองลงมาคือ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ด้านขั้นตอนการให้บริการ และด้านช่องทางการให้บริการ

3. ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลสมเด็จเจริญ อำเภอหนองปรือ จังหวัดกาญจนบุรี จำแนกตามด้านการให้บริการ พบว่ามีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด ทุกด้าน เรียงตามลำดับ คือ ด้านขั้นตอนการให้บริการ รองลงมาคือ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

4. ข้อเสนอแนะของผู้รับบริการต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลสมเด็จเจริญ

4.1 ข้อเสนอแนะของผู้รับบริการต่อการให้บริการกิจกรรมฉีดวัคซีนป้องกันโรคพิษสุนัขบ้า ของเทศบาลตำบลสมเด็จเจริญ อำเภอหนองปรือ จังหวัดกาญจนบุรี มีผู้ให้ข้อเสนอแนะด้านขั้นตอนการให้บริการ ได้แก่ เทศบาลมีการดำเนินการรวดเร็ว และเทศบาลมีการดำเนินการตามขั้นตอนชัดเจน ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ได้แก่ เทศบาลมีวัคซีนและอุปกรณ์ให้บริการเหมาะสมและเพียงพอ

4.2 ข้อเสนอแนะของผู้รับบริการต่อการกิจกรรมการจ่ายเงินเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ ของเทศบาลตำบลสมเด็จเจริญ อำเภอหนองปรือ จังหวัดกาญจนบุรี มีผู้ให้ข้อเสนอแนะด้านขั้นตอนการให้บริการ ได้แก่ เทศบาลมีการให้บริการสะดวก รวดเร็ว ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ได้แก่ เทศบาลมีอุปกรณ์อำนวยความสะดวกที่เพียงพอ

4.3 ข้อเสนอแนะของผู้รับบริการต่อการให้บริการกิจกรรมการให้บริการรับชำระภาษี ของเทศบาลตำบลสมเด็จเจริญ อำเภอหนองปรือ จังหวัดกาญจนบุรี มีผู้ให้ข้อเสนอแนะด้านขั้นตอนการให้บริการ ได้แก่ เทศบาลมีการให้บริการตามขั้นตอน ชัดเจน ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ได้แก่ เทศบาลมีอุปกรณ์อำนวยความสะดวกเพียงพอ

4.4 ข้อเสนอแนะของผู้รับบริการต่อการให้บริการกิจกรรมช่วยเหลือสาธารณสุข (วาทภัย) ของเทศบาลตำบลสมเด็จเจริญ อำเภอหนองปรือ จังหวัดกาญจนบุรี มีผู้ให้ข้อเสนอแนะด้านขั้นตอนการให้บริการ ได้แก่ เทศบาลมีขั้นตอนการทำงานรวดเร็ว ทันเวลา ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ได้แก่ อุปกรณ์มีความพร้อมและเพียงพอ และอาคารสถานที่อำนวยความสะดวกมีความเหมาะสม

ข้อเสนอแนะสำหรับการวิจัยครั้งต่อไป ควรมีการศึกษาเปรียบเทียบการดำเนินงานโครงการหรืองานบริการที่เหมือนกันระหว่างเทศบาลด้วยกัน ในอำเภอหรือจังหวัดเดียวกัน เพื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการในเขตพื้นที่ใกล้เคียง ทำให้ทราบจุดเด่นจุดด้อย สิ่งที่ต้อง

พัฒนา และปรับปรุงแก้ไขงานบริการ ให้กับผู้รับบริการให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น และควร
ทำการศึกษาร่วมกันของประชาชนและหน่วยงานภายในชุมชนในการให้บริการประชาชนใน
เทศบาลตำบลสมเด็จเจริญ เพื่อจะได้ทราบความต้องการและระดับของการมีส่วนร่วมของชุมชนใน
การให้บริการของเทศบาลตำบลสมเด็จเจริญ

คำนำ

เทศบาลตำบลสมเด็จพระเจริญ ร่วมกับ มหาวิทยาลัยราชภัฏกาญจนบุรี ดำเนินการวิจัยเรื่อง การสำรวจประเมินคุณภาพการให้บริการและประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการ ของเทศบาลตำบลสมเด็จพระเจริญ อำเภอหนองปรือ จังหวัดกาญจนบุรี ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2562 ในการดำเนินงานกิจกรรมฉีดวัคซีนป้องกันโรคพิษสุนัขบ้า กิจกรรมการจ่ายเงินเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ กิจกรรมการให้บริการรับชำระภาษี และกิจกรรมช่วยเหลือสาธารณภัย (วาตภัย) โดยเก็บข้อมูลจาก ประชาชนผู้รับบริการของเทศบาลตำบลสมเด็จพระเจริญ ในปีงบประมาณ พ.ศ. 2562 กำหนดกรอบงาน ที่จะประเมินความพึงพอใจในแต่ละงาน ประกอบไปด้วย ด้านขั้นตอนการให้บริการ ด้านช่องทางการ ให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

การสำรวจครั้งนี้ใช้วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูลโดยการใช้แบบสอบถามผู้รับบริการ คือ ประชาชนผู้รับบริการของเทศบาลตำบลสมเด็จพระเจริญ ผลการดำเนินงานได้รับความร่วมมือด้วยดีจาก คณะผู้บริหารและบุคลากรของเทศบาลตำบลสมเด็จพระเจริญ ตลอดจนประชาชนผู้รับบริการทุกท่านที่ได้ กรุณาเสียสละเวลาในการตอบคำถาม จนทำให้การดำเนินการวิจัยสำเร็จลุล่วงตามวัตถุประสงค์ มหาวิทยาลัยราชภัฏกาญจนบุรี ขอขอบคุณทุกท่าน ไว้ ณ โอกาส นี้ด้วย

มหาวิทยาลัยราชภัฏกาญจนบุรี

สารบัญ

	หน้า
ปกใน	(1)
บทสรุปผู้บริหาร	(2)
คำนำ	(6)
สารบัญ	(7)
สารบัญตาราง	(10)
สารบัญแผนภูมิ	(14)
บทที่	
1 บทนำ	1
หลักการและเหตุผล	1
วัตถุประสงค์ของการวิจัย	3
กรอบแนวคิดในการวิจัย	4
ขอบเขตของการวิจัย	4
นิยามศัพท์เฉพาะ	5
ประโยชน์ที่ได้รับจากการวิจัย	7
2 เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	8
แนวคิดเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการ	8
ความหมายของการให้บริการ	8
ลักษณะองค์ประกอบของการบริการ	10
การประเมินคุณภาพการให้บริการ	19
แนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจ	22
ความหมายของความพึงพอใจ	22
การวัดความพึงพอใจ	24
ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในการให้บริการ	26
ลักษณะของความพึงพอใจในการให้บริการ	26

สารบัญ

บทที่	หน้า
ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในการให้บริการ	28
ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการ	31
การประเมินความพึงพอใจต่อการให้บริการ	32
ความหมายของการประเมิน	32
องค์ประกอบของการประเมินความพึงพอใจ	33
ขั้นตอนการประเมินความพึงพอใจ	35
ข้อมูลเกี่ยวกับเทศบาลตำบลสมเด็จเจริญ	37
สภาพทั่วไป	37
ส่วนราชการของเทศบาลตำบลสมเด็จเจริญ	40
นโยบายของผู้บริหารเทศบาลตำบลสมเด็จเจริญ	41
กระบวนการบริการของกองคลังที่ลดระยะเวลาการปฏิบัติราชการเพื่อประชาชน	42
งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	43
สรุปกรอบแนวคิดในการวิจัย	51
3 วิธีดำเนินการวิจัย	52
ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง	52
เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย	54
การสร้างเครื่องมือและการเก็บรวบรวมข้อมูล	55
วันลงพื้นที่สำรวจข้อมูล	56
การวิเคราะห์ข้อมูล	57
สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล	59
4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล	60
สัญลักษณ์ที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล	60
การวิเคราะห์ข้อมูล	60
ผลการวิเคราะห์ข้อมูล	61

สารบัญ

บทที่	หน้า
ตอนที่ 1 สถานภาพของผู้ตอบแบบสอบถาม	61
ตอนที่ 2 คุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลสมเด็จเจริญ อำเภอหนองปรือ จังหวัดกาญจนบุรี	65
ตอนที่ 3 ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการของ เทศบาลตำบลสมเด็จเจริญ อำเภอหนองปรือ จังหวัด กาญจนบุรี	71
ตอนที่ 4 ข้อเสนอแนะของผู้รับบริการต่อการให้บริการของเทศบาล ตำบลสมเด็จเจริญ อำเภอหนองปรือ จังหวัดกาญจนบุรี	93
5 สรุปผล และข้อเสนอแนะ	97
วัตถุประสงค์ของการวิจัย	97
สรุปผลการวิจัย	97
ข้อเสนอแนะ	101
เอกสารอ้างอิง	102
ภาคผนวก	108
ภาคผนวก ก แบบสอบถามเพื่อการวิจัย	109
ภาคผนวก ข ประมวลภาพกิจกรรมการสำรวจข้อมูล	126
ประวัติผู้วิจัย	129

สารบัญตาราง

ตารางที่	หน้า	
3.1	จำนวนประชากรและกลุ่มตัวอย่าง	53
4.1	สถานภาพของผู้ตอบแบบสอบถาม	61
4.2	ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และร้อยละ ระดับคุณภาพการให้บริการ ของเทศบาลตำบลสมเด็จเจริญโดยภาพรวม(จำแนกตามกิจกรรมการบริการ)	65
4.3	ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และร้อยละ ระดับคุณภาพการให้บริการ ของเทศบาลตำบลสมเด็จเจริญ โดยภาพรวม (จำแนกตามด้านบริการ)	66
4.4	ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และร้อยละ ระดับคุณภาพการให้บริการ ของเทศบาลตำบลสมเด็จเจริญ กิจกรรมฉีดวัคซีนป้องกันโรคพิษสุนัขบ้า	67
4.5	ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และร้อยละ ระดับคุณภาพการให้บริการ ของเทศบาลตำบลสมเด็จเจริญ กิจกรรมการจ่ายเงินเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ	68
4.6	ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และร้อยละ ระดับคุณภาพการให้บริการ ของเทศบาลตำบลสมเด็จเจริญ กิจกรรมการให้บริการรับชำระภาษี	69
4.7	ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และร้อยละ ระดับคุณภาพการให้บริการ ของเทศบาลตำบลสมเด็จเจริญ กิจกรรมช่วยเหลือสาธารณภัย (วาตภัย)	70
4.8	ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และร้อยละ ความพึงพอใจของ ผู้รับบริการต่อการให้บริการ ของเทศบาลตำบลสมเด็จเจริญ โดยภาพรวม	71
4.9	ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และร้อยละ ความพึงพอใจของ ผู้รับบริการต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลสมเด็จเจริญ โดยภาพรวม แยกตามรายด้าน	72
4.10	ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และร้อยละ ความพึงพอใจของ ผู้รับบริการต่อการให้บริการ กิจกรรมฉีดวัคซีนป้องกันโรคพิษสุนัขบ้า โดย ภาพรวม	73

สารบัญตาราง

ตารางที่		หน้า
4.11	ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และร้อยละ ความพึงพอใจของ ผู้รับบริการต่อการให้บริการ กิจกรรมฉีดวัคซีนป้องกันโรคพิษสุนัขบ้า ของ เทศบาลตำบลสมเด็จเจริญ ด้านขั้นตอนการให้บริการ	74
4.12	ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และร้อยละ ความพึงพอใจของ ผู้รับบริการต่อการให้บริการ กิจกรรมฉีดวัคซีนป้องกันโรคพิษสุนัขบ้า ของ เทศบาลตำบลสมเด็จเจริญ ด้านช่องทางการให้บริการ	75
4.13	ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และร้อยละ ความพึงพอใจของ ผู้รับบริการต่อการให้บริการ กิจกรรมฉีดวัคซีนป้องกันโรคพิษสุนัขบ้า ของ เทศบาลตำบลสมเด็จเจริญ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	76
4.14	ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และร้อยละ ความพึงพอใจของ ผู้รับบริการต่อ กิจกรรมฉีดวัคซีนป้องกันโรคพิษสุนัขบ้า ของเทศบาลตำบล สมเด็จเจริญ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	77
4.15	ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และร้อยละ ความพึงพอใจของ ผู้รับบริการต่อการให้บริการกิจกรรมการจ่ายเงินเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ ของ เทศบาลตำบลสมเด็จเจริญ โดยภาพรวม	78
4.16	ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และร้อยละ ความพึงพอใจของ ผู้รับบริการต่อการให้บริการกิจกรรมการจ่ายเงินเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ ของ เทศบาลตำบลสมเด็จเจริญ ด้านขั้นตอนการให้บริการ	79
4.17	ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และร้อยละ ความพึงพอใจของ ผู้รับบริการต่อการให้บริการกิจกรรมการจ่ายเงินเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ ของ เทศบาลตำบลสมเด็จเจริญ ด้านช่องทางการให้บริการ	80
4.18	ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และร้อยละ ความพึงพอใจของ ผู้รับบริการต่อการให้บริการกิจกรรมการจ่ายเงินเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ ของ เทศบาลตำบลสมเด็จเจริญ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	81

สารบัญตาราง

ตารางที่		หน้า
4.19	ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และร้อยละ ความพึงพอใจของ ผู้รับบริการต่อการให้บริการกิจกรรมการจ่ายเงินเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ ของ เทศบาลตำบลสมเด็จเจริญ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	82
4.20	ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และร้อยละ ความพึงพอใจของ ผู้รับบริการต่อการให้บริการกิจกรรมการให้บริการรับชำระภาษี ของเทศบาล ตำบลสมเด็จเจริญ โดยภาพรวม	83
4.21	ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และร้อยละ ความพึงพอใจของ ผู้รับบริการต่อการให้บริการกิจกรรมการให้บริการรับชำระภาษี ของเทศบาล ตำบลสมเด็จเจริญ ด้านขั้นตอนการให้บริการ	84
4.22	ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และร้อยละ ความพึงพอใจของ ผู้รับบริการต่อการให้บริการกิจกรรมการให้บริการรับชำระภาษี ของเทศบาล ตำบลสมเด็จเจริญ ด้านช่องทางการให้บริการ	85
4.23	ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และร้อยละ ความพึงพอใจของ ผู้รับบริการต่อการให้บริการกิจกรรมการให้บริการรับชำระภาษี ของเทศบาล ตำบลสมเด็จเจริญ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	86
4.24	ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และร้อยละ ความพึงพอใจของ ผู้รับบริการต่อการให้บริการกิจกรรมการให้บริการรับชำระภาษี ของเทศบาล ตำบลสมเด็จเจริญ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	87
4.25	ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และร้อยละ ความพึงพอใจของ ผู้รับบริการต่อการให้บริการกิจกรรมช่วยเหลือสาธารณสุข (วตภัย) ของ เทศบาลตำบลสมเด็จเจริญ โดยภาพรวม	88
4.26	ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และร้อยละ ความพึงพอใจของ ผู้รับบริการต่อการให้บริการกิจกรรมช่วยเหลือสาธารณสุข (วตภัย) ของ เทศบาลตำบลสมเด็จเจริญ ด้านขั้นตอนการให้บริการ	89

สารบัญตาราง

ตารางที่	หน้า	
4.27	ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และร้อยละ ความพึงพอใจของ ผู้รับบริการต่อการให้บริการกิจกรรมช่วยเหลือสาธารณสุข (วาทภัย) ของ เทศบาลตำบลสมเด็จเจริญ ด้านช่องทางการให้บริการ	90
4.28	ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และร้อยละ ความพึงพอใจของ ผู้รับบริการต่อการให้บริการกิจกรรมช่วยเหลือสาธารณสุข (วาทภัย) ด้าน เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	91
4.29	ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และร้อยละ ความพึงพอใจของ ผู้รับบริการต่อการให้บริการกิจกรรมช่วยเหลือสาธารณสุข (วาทภัย) ด้าน สิ่งอำนวยความสะดวก	92
4.30	ข้อเสนอแนะของผู้รับบริการต่อการให้บริการกิจกรรมฉีดวัคซีนป้องกันโรค พิษสุนัขบ้า ของเทศบาลตำบลสมเด็จเจริญ อำเภอหนองปรือ จังหวัด กาญจนบุรี	93
4.31	ข้อเสนอแนะของผู้รับบริการต่อการให้บริการกิจกรรมการจ่ายเงินเบี้ยยังชีพ ผู้สูงอายุ ของเทศบาลตำบลสมเด็จเจริญ อำเภอหนองปรือ จังหวัด กาญจนบุรี	94
4.32	ข้อเสนอแนะของผู้รับบริการต่อการให้บริการกิจกรรมการให้บริการรับชำระ ภาษี ของเทศบาลตำบลสมเด็จเจริญ อำเภอหนองปรือ จังหวัดกาญจนบุรี	95
4.33	ข้อเสนอแนะของผู้รับบริการต่อการให้บริการกิจกรรมช่วยเหลือสาธารณสุข (วาทภัย) ของเทศบาลตำบลสมเด็จเจริญ อำเภอหนองปรือ จังหวัด กาญจนบุรี	96

สารบัญแผนภูมิ

แผนภูมิที่	หน้า
2.1 กรอบแนวคิดในการวิจัย	51

บทที่ 1

บทนำ

หลักการและเหตุผล

เทศบาลมีบทบาทสำคัญในการพัฒนาพื้นที่ที่เป็นเขตเมืองนับตั้งแต่ได้มีการตราพระราชบัญญัติเทศบาลขึ้นเป็นครั้งแรก เมื่อปี พ.ศ. 2476 จนถึงปัจจุบัน เทศบาลได้เป็นกลไกสำคัญประการหนึ่งของรัฐบาลในการพัฒนาประเทศทั้งในด้านการพัฒนาโครงสร้างพื้นฐานการพัฒนาคุณภาพชีวิตและการบรรเทาสาธารณภัย รวมทั้งได้พัฒนาพื้นที่ให้มีความเจริญก้าวหน้าเป็นอย่างดีมาโดยตลอด ดังจะพบจากการที่รัฐบาลได้คงให้มีการบริหารในองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นเพื่อให้การดำเนินการต่อเนื่องจนกว่าจะมีการเลือกตั้งใหม่ พบได้จากคำสั่งของคณะรักษาความสงบเรียบร้อยแห่งชาติ (ราชกิจจานุเบกษา, 2558) ในปัจจุบันผลจากการกระจายอำนาจไปสู่ท้องถิ่นที่มุ่งสนับสนุนให้มีการกระจายอำนาจทางการคลังและการจัดบริการสาธารณะไปสู่ท้องถิ่น การเสริมสร้างศักยภาพขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นและการส่งเสริมประชาชนภาคประชาสังคมเพื่อให้ท้องถิ่นมีการบริหารงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ โปร่งใส เป็นองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นเป็นหน่วยงานในระบบราชการที่สามารถให้บริการ และสนองตอบความต้องการของประชาชนได้เป็นอย่างดี (กรมการปกครอง กระทรวงมหาดไทย, 2542, หน้า 21) ดังนั้นในพื้นที่เขตเมือง เทศบาลจึงเป็นองค์กรหลักในการพัฒนาเมืองที่มีรูปแบบที่ชัดเจน และได้มีความพยายามปรับปรุงให้มีประสิทธิภาพในการดำเนินงานมากขึ้น ในลักษณะของการให้อำนาจแก่ประชาชน เป็นการกระจายอำนาจ ทั้งทางการเมืองและอำนาจในการบริหารเป็นระบบ การปกครองที่มีส่วนในการส่งเสริมหรือเปิดโอกาสให้ประชาชนได้เข้ามามีส่วนร่วมในทางการเมือง โดยผ่านทาง การเลือกตั้งนายกเทศมนตรีโดยตรงซึ่งจำเป็นอย่างยิ่งที่จะต้องตอบสนองในฐานะผู้แทนของประชาชน ในการบริหารและควบคุมการดำเนินงานของท้องถิ่น ตั้งแต่การกำหนดนโยบายการวางแผน ตลอดจนการปฏิบัติงานของเทศบาล (วสันต์ เหลืองประภัสร์, 2546, หน้า 2)

การบริการสาธารณะให้กับประชาชนผู้เป็นเจ้าของภาษีองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นถือว่าเป็นบทบาทที่สำคัญยิ่งต่อการบริหารราชการแผ่นดินของประเทศไทย เทศบาลหรือองค์กรปกครองส่วน

ท้องถิ่นมีหน้าที่และอำนาจดูแลและจัดทำบริการสาธารณะและกิจกรรมสาธารณะเพื่อประโยชน์ของประชาชนในท้องถิ่นตามหลักการพัฒนาอย่างยั่งยืน รวมทั้งส่งเสริมและสนับสนุนการจัดการศึกษาให้แก่ประชาชนในท้องถิ่น ทั้งนี้ต้องเป็นไปตามที่กฎหมายบัญญัติ (รัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พุทธศักราช 2560, 2560 หน้า 134) ซึ่งต้องสอดคล้องกับรายได้ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น และสุดท้ายคือส่วนท้องถิ่น โดยภารกิจที่เข้ามา เกี่ยวข้องกับส่วนท้องถิ่นต่อการบริการภาคประชาชน ตลอดจนการประเมินผลการดำเนินงานอย่างคุ้มค่า จำเป็นอย่างยิ่งที่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจะต้องเตรียมพร้อมในการพัฒนาท้องถิ่นของตนเองด้วยการเสริมสร้างองค์ความรู้ ต่อยอดประสบการณ์ เพิ่มวิสัยทัศน์ และทราบถึงศักยภาพในการบริหารของท้องถิ่นเองในการให้บริการ เนื่องด้วยลักษณะเขตพื้นที่ สภาพบริบทที่แตกต่าง ทำให้บุคลากรของท้องถิ่นต้องปรับบริบทของการบริหารจัดการให้คุ้มค่ามากที่สุด

การบริการที่ดีมีคุณภาพเป็นภารกิจที่หน่วยงานของรัฐโดยเฉพาะเทศบาล/องค์การบริหารส่วนตำบล ซึ่งเป็นหน่วยงานที่ใกล้ชิดกับประชาชนในระดับรากหญ้ามากที่สุด จะต้องจัดให้มีการบริการที่ดีและมีคุณภาพ ดังที่ได้บัญญัติไว้ในมาตรา 3/1 แห่งพระราชบัญญัติระเบียบบริหารราชการแผ่นดิน (ฉบับที่ 5) พ.ศ. 2545 “การบริหารราชการต้องเป็นไปเพื่อประโยชน์สุขของประชาชน เกิดผลสัมฤทธิ์ต่อภารกิจของรัฐ ความมีประสิทธิภาพ ความคุ้มค่าในเชิงภารกิจ การลดขั้นตอนการปฏิบัติงาน การลดภารกิจและยุบเลิกหน่วยงานที่ไม่จำเป็น การกระจายอำนาจการตัดสินใจ และการอำนวยความสะดวกและตอบสนองความต้องการของประชาชน” การปฏิบัติงานเพื่อให้เกิดความรวดเร็วและการอำนวยความสะดวกแก่ประชาชนในการให้บริการประชาชน จึงจำเป็นต้องมีมาตรการและวิธีการในการปฏิบัติงานดังกล่าวให้บรรลุวัตถุประสงค์และเป้าหมาย

คุณภาพการให้บริการจึงเป็นเป้าหมายหลักที่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นต้องเล็งเห็นถึงความสำคัญของการให้บริการ เพราะคุณภาพการให้บริการนั้นเป็นตัวชี้วัดที่ดีที่สุดในการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการเป็นอย่างยิ่ง ดังที่ ซีแธมล พาราสุรามาน และเบอร์รี่ (Ziethaml, Parasuraman & Berry, 1990, p. 9) เสนอว่า คุณภาพเกิดจากความคาดหวังของลูกค้าหรือผู้รับบริการที่มีต่อบริการนั้น กล่าวโดยสรุปว่าคุณภาพก็คือ ผลลัพธ์บริการที่ดีที่สุดโดยมีคุณค่าและมีความเหมาะสมตรงตามความต้องการของผู้ใช้บริการซึ่งเกิดจากการเปรียบเทียบระหว่างความคาดหวังและรับรู้ในการให้บริการ/ผลลัพธ์ หากผู้รับบริการได้รับบริการเป็นไปตามความคาดหวัง ซึ่งสอดคล้องกับทฤษฎีของ Parasuraman ได้กำหนดปัจจัยของคุณภาพบริการ 5 ประการคือ ความ

เป็นรูปธรรมของบริการ ความน่าเชื่อถือไว้วางใจ การตอบสนองความต้องการ ของผู้รับบริการ การให้ความเชื่อมั่นแก่ผู้รับ บริการ และความเอาใจใส่ผู้รับบริการ

สำหรับปีงบประมาณ พ.ศ. 2561 เทศบาลตำบลสมเด็จเจริญ อำเภอหนองปรือ จังหวัดกาญจนบุรี ได้กำหนดการประเมินคุณภาพการให้บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นประจำปี ใน 4 ภารกิจงาน ประกอบไปด้วย 1) กิจกรรมฉีดพ่นหมอกควันป้องกันโรคไข้เลือดออก 2) กิจกรรมช่วยเหลือผู้ประสบภัยแล้ง 3) กิจกรรมให้บริการน้ำดื่มฟรีแก่ประชาชน และ 4) กิจกรรมให้บริการศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก ซึ่งเป็นภารกิจในงานบริการสาธารณะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นเพื่อพัฒนาการบริการ แก้ไขปัญหาและข้อบกพร่องตอบสนองความต้องการของประชาชนผู้รับบริการ รวมทั้งเป็นการเสริมสร้างความเข้าใจ ทศนคติที่ดีต่อกันระหว่างผู้ให้บริการคือ คณะผู้บริหาร พนักงานองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นกับผู้รับบริการ คือ ประชาชนผู้มารับบริการจากเทศบาลตำบลสมเด็จเจริญ

จากความเป็นมาและความสำคัญดังกล่าว เทศบาลตำบลสมเด็จเจริญ ได้เล็งเห็นความสำคัญของการพัฒนาประสิทธิภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบล เพื่อก่อให้เกิดประโยชน์สุขของประชาชนและเพื่อเป็นขวัญกำลังใจแก่พนักงานที่ ตั้งใจทุ่มเทการปฏิบัติหน้าที่ให้บรรลุวัตถุประสงค์ จึงได้ร่วมกับคณะครุศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏกาญจนบุรี ทำการสำรวจประเมินคุณภาพการให้บริการและประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลสมเด็จเจริญ เพื่อนำผลการวิจัยมาเป็นข้อมูลพื้นฐานในการพัฒนาประสิทธิภาพ ปรับปรุงกระบวนการทำงานและการให้บริการของเทศบาลตำบลสมเด็จเจริญ เพื่อให้ประชาชนได้รับประโยชน์สูงสุด

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อประเมินคุณภาพการให้บริการต่อผู้รับบริการของเทศบาลตำบลสมเด็จเจริญ อำเภอหนองปรือ จังหวัดกาญจนบุรี
2. เพื่อประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลสมเด็จเจริญ อำเภอหนองปรือ จังหวัดกาญจนบุรี
3. เพื่อศึกษาข้อเสนอแนะของผู้รับบริการ ในการปรับปรุงกระบวนการทำงานของเทศบาลตำบลสมเด็จเจริญ อำเภอหนองปรือ จังหวัดกาญจนบุรี

กรอบแนวคิดในการวิจัย

การศึกษาวิจัยครั้งนี้เพื่อ ประเมินคุณภาพการให้บริการและประเมินความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลสมเด็จเจริญ อำเภอนองปรีอ จังหวัดกาญจนบุรี ได้กำหนดขอบเขตเนื้อหาการสำรวจประเมินคุณภาพการให้บริการและประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการ ต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลสมเด็จเจริญ จำนวน 4 ภารกิจงาน 1) กิจกรรมฉีดวัคซีนป้องกันโรคพิษสุนัขบ้า 2) กิจกรรมการจ่ายเงินเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ 3) กิจกรรมการให้บริการรับชำระภาษี และ 4) กิจกรรมช่วยเหลือสาธารณภัย (วาตภัย) กำหนดกรอบงานที่จะประเมินความพึงพอใจในแต่ละงาน ประกอบไปด้วย 1) ด้านขั้นตอนการให้บริการ 2) ด้านช่องทางการให้บริการ 3) ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และ 4) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

ขอบเขตของการวิจัย

การสำรวจประเมินคุณภาพการให้บริการและประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการ ต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลสมเด็จเจริญ อำเภอนองปรีอ จังหวัดกาญจนบุรี ได้กำหนดขอบเขตของการวิจัยไว้ดังนี้

1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ ประชาชนผู้รับบริการของเทศบาลตำบลสมเด็จเจริญใน ปีงบประมาณ พ.ศ. 2562 จำนวน 6,567 คน จำแนกเป็นประชากรที่เข้ารับบริการจาก 4 ภารกิจงาน คือ 1) กิจกรรมฉีดวัคซีนป้องกันโรคพิษสุนัขบ้า จำนวน 680 คน 2) กิจกรรมการจ่ายเงินเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ จำนวน 166 คน 3) กิจกรรมการให้บริการรับชำระภาษี จำนวน 1,680 คน และ 4) กิจกรรมช่วยเหลือสาธารณภัย (วาตภัย) จำนวน 45 คน (เทศบาลตำบลสมเด็จเจริญ, 2562)

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ ประชาชนผู้รับบริการ ใน 4 ภารกิจงานของเทศบาลตำบลสมเด็จเจริญ อำเภอนองปรีอ จังหวัดกาญจนบุรี โดยใช้วิธีคำนวณจากสูตรกำหนดจำนวนกลุ่มตัวอย่าง ของ ทาโร ยามาเน (Yamane, 1973) ได้กลุ่มตัวอย่างของ 4 ภารกิจงาน คือ กลุ่มตัวอย่างกิจกรรมฉีดวัคซีนป้องกันโรคพิษสุนัขบ้า จำนวน 252 คน กลุ่มตัวอย่างกิจกรรมการจ่ายเงินเบี้ยยังชีพ

ผู้สูงอายุ จำนวน 117 คน กลุ่มตัวอย่างกิจกรรมการให้บริการรับชำระภาษี จำนวน 322 คน และกลุ่มตัวอย่างกิจกรรมช่วยเหลือสาธารณสุข (วตภัย) จำนวน 40 คน

2. ขอบเขตด้านเนื้อหา ทำการสำรวจประเมินคุณภาพการให้บริการและประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการ ต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลสมเด็จเจริญ อำเภอหนองปรือ จังหวัดกาญจนบุรี จำนวน 4 ภารกิจงาน ประกอบด้วย

2.1 กิจกรรมฉีดวัคซีนป้องกันโรคพิษสุนัขบ้า

2.2 กิจกรรมการจ่ายเงินเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ

2.3 กิจกรรมการให้บริการรับชำระภาษี

2.4 กิจกรรมช่วยเหลือสาธารณสุข (วตภัย)

นิยามศัพท์เฉพาะ

1. คุณภาพการให้บริการ หมายถึง การให้บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่มีประสิทธิภาพ สอดคล้องกับความต้องการ และประโยชน์สูงสุดที่ประชาชนจะได้รับจากการให้บริการที่มาจากการปฏิบัติงานขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

2. การประเมินคุณภาพการให้บริการ หมายถึง กระบวนการในการวิเคราะห์ รวบรวมข้อมูลเพื่อหาคุณภาพการให้บริการตามภารกิจงานของเทศบาลตำบลสมเด็จเจริญ ที่ขอรับการประเมินการให้บริการในปีงบประมาณ พ.ศ. 2562

3. ความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึกที่มีต่อการได้รับการบริการหรือได้รับความสะดวกสบายของประชาชนผู้รับบริการจากการให้บริการของเทศบาลตำบลสมเด็จเจริญ

4. การประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการ หมายถึง กระบวนการในการวิเคราะห์ รวบรวมข้อมูลความคิดเห็นหรือทัศนคติที่เกิดขึ้นของผู้รับบริการ ภายหลังจากการได้รับการบริการของเทศบาลตำบลสมเด็จเจริญ อำเภอหนองปรือ จังหวัดกาญจนบุรี ในการวิจัยครั้งนี้ จำแนกความพึงพอใจเป็นด้านต่าง ๆ ดังนี้

4.1 ความพึงพอใจด้านขั้นตอนการให้บริการ ได้แก่ ขั้นตอนการให้บริการ มีระบบ ไม่ยุ่งยาก ชับซ้อน มีความชัดเจน ขั้นตอนการให้บริการแต่ละขั้นตอนมีความสะดวก รวดเร็ว มีผังลำดับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการอย่างชัดเจน และมีเอกสารแนะนำการให้บริการไว้อย่างชัดเจน เข้าใจง่าย

4.2 ความพึงพอใจด้านช่องทางการให้บริการ หมายถึง มีการให้บริการประชาสัมพันธ์ ติดต่อสื่อสารระหว่างองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นกับประชาชน มีช่องทางการให้บริการมีหลากหลายรูปแบบ เช่น ผู้รับความคิดเห็น, โทรศัพท์สายด่วน, เวทีรับฟังความคิดเห็น, เว็บไซต์, facebook

4.3 ความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ได้แก่ เจ้าหน้าที่มีบุคลิกภาพที่ดี แต่งกายสุภาพเรียบร้อย เจ้าหน้าที่พูดจาสุภาพ มีอัธยาศัยไมตรี เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเต็มใจ รวดเร็ว และเอาใจใส่ เจ้าหน้าที่มีการสื่อสารและอธิบายขั้นตอนการให้บริการชัดเจน และเจ้าหน้าที่ตอบข้อซักถามได้อย่างชัดเจน ถูกต้อง

4.4 ความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ได้แก่ การจัดสิ่งอำนวยความสะดวกในสถานที่ให้บริการ เช่น ที่จอดรถ น้ำดื่ม ฯลฯ การเตรียมวัสดุอุปกรณ์เพื่ออำนวยความสะดวก เช่น ปากกา กาว กรรไกร ที่เย็บกระดาษ มีบอร์ดแสดง/ประกาศ แนะนำข้อมูลเกี่ยวกับองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ที่ประชาชนสนใจ อาคารสถานที่มีความสะอาด ปลอดภัย และความสะอาดที่ได้รับจากป้ายบอกช่องทางต่าง ๆ

5. ผู้รับบริการ หมายถึง ประชาชนผู้มารับบริการโดยตรง หรือเจ้าหน้าที่ของรัฐ หรือหน่วยงานทั้งภาครัฐและเอกชนที่มารับบริการจากเทศบาลตำบลสมเด็จพระเจริญ อำเภอนองปรีอ จังหวัดกาญจนบุรี ใน 4 ภารกิจงาน คือ กิจกรรมฉีดพ่นหมอกควันป้องกันโรคไข้เลือดออก กิจกรรมช่วยเหลือผู้ประสบภัยแล้ง กิจกรรมให้บริการน้ำดื่มฟรีแก่ประชาชน และกิจกรรมให้บริการศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก

6. การให้บริการของเทศบาลตำบลสมเด็จพระเจริญ หมายถึง ภารกิจงานที่เทศบาลตำบลสมเด็จพระเจริญ ที่ขอรับการประเมินความพึงพอใจจากผู้รับบริการ ใน 4 ภารกิจงาน คือ คือ กิจกรรมฉีดวัคซีนป้องกันโรคพิษสุนัขบ้า กิจกรรมการจ่ายเงินเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ กิจกรรมการให้บริการรับชำระภาษี กิจกรรมช่วยเหลือสาธารณสุข (วาทภัย)

7. เทศบาล หมายถึง การปกครองท้องถิ่นรูปแบบหนึ่งในระบบการบริหารราชการส่วนท้องถิ่น ในที่นี้หมายถึง เทศบาลตำบลสมเด็จพระเจริญ อำเภอนองปรีอ จังหวัดกาญจนบุรี

ประโยชน์ที่ได้รับจากการวิจัย

1. คณะผู้บริหาร ข้าราชการ และพนักงานของเทศบาลตำบลสมเด็จเจริญ อำเภอหนองปรือ จังหวัดกาญจนบุรี ทราบถึงคุณภาพการให้บริการและระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการของเทศบาลตำบลสมเด็จเจริญ สามารถนำผลการสำรวจไปเป็นข้อมูลพื้นฐานในการพัฒนาการดำเนินงาน ด้านการให้บริการแก่ประชาชนได้อย่างมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

2. คณะผู้บริหาร ข้าราชการและพนักงานของเทศบาลตำบลสมเด็จเจริญ สามารถนำผลการวิจัยไปเป็นข้อมูลพื้นฐานในการกำหนดนโยบาย แนวทางการดำเนินงาน และปรับปรุงกระบวนการทำงานของเทศบาลตำบลให้ประชาชนได้รับประโยชน์สูงสุดอันจะนำไปสู่การพัฒนาการให้บริการประชาชนที่มีประสิทธิภาพต่อไป

บทที่ 2

เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

การศึกษาวิจัยครั้งนี้ ผู้สำรวจได้ศึกษาแนวคิดและทฤษฎีต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับคุณภาพการให้บริการ และความพึงพอใจ ซึ่งได้รวบรวมข้อมูลจากเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ดังนี้

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

แนวคิดเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการ

ความหมายของการให้บริการ

ความหมายของการให้บริการ ได้มีนักวิชาการให้ความหมายเกี่ยวกับการให้บริการไว้หลากหลายความหมาย ดังนี้

สมิต สัมภูกร (2542, หน้า 3) กล่าวว่า การบริการ เป็นการปฏิบัติงานที่กระทำหรือติดต่อ และเกี่ยวข้องกับผู้ใช้บริการ การให้บุคคลต่าง ๆ ได้ใช้ประโยชน์ในทางใดทางหนึ่ง รวมทั้งด้านความพยายามใด ๆ ก็ตามด้วยวิธีการหลากหลายในการกระทำให้คนต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องได้รับความช่วยเหลือ จัดได้ว่าเป็นการให้บริการทั้งสิ้นการอำนวยความสะดวกก็เป็นกรให้บริการ การสนองความต้องการของผู้ใช้บริการก็เป็นกรให้บริการ การให้บริการสามารถดำเนินการได้หลากหลายวิธี จุดสำคัญ คือ เป็นการช่วยเหลือและอำนวยความสะดวกให้แก่ผู้ใช้บริการ

บรรจบ กาญจนดูล (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 พฤติกรรมการกระทำ หรือการปฏิบัติการที่ฝ่ายหนึ่งเสนอให้อีกฝ่ายหนึ่ง โดยกระบวนการที่เกิดขึ้นอาจมีตัวสินค้าเข้ามาเกี่ยวข้อง แต่โดยเนื้อแท้ของสิ่งที่เสนอนั้นเป็นการกระทำพฤติกรรม 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 แต่เป็น กระบวนการหรือกิจกรรมต่างๆ ที่เกิดขึ้น จากการปฏิสัมพันธ์ระหว่างผู้ที่ต้องการใช้บริการ (ผู้บริโภค/ลูกค้า/ผู้รับ บริการ) กับ ผู้ให้บริการ (เจ้าของกิจการ/พนักงานงานบริการ/ระบบการจัดการบริการ)

หรือในทางกลับกัน ระหว่างผู้ให้บริการกับผู้รับบริการ ในอันที่จะตอบสนองความต้องการอย่างใดอย่างหนึ่ง ให้บรรลุผลสำเร็จ ความแตกต่างระหว่างสินค้าและบริการ 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 เป็นสิ่งที่ไม่มียูสลักษณะ ไม่เป็นผลให้เกิดการเป็นเจ้าของสิ่งใดสิ่งหนึ่ง โดยกระบวนการที่เกิดขึ้นอาจจะมีผลิตภัณฑ์หรือสินค้าเกี่ยวข้องหรือไม่ก็ได้

ลักษณะองค์ประกอบของการบริการ

งานบริการเป็นธุรกิจที่มีลักษณะต่างจากธุรกิจการขายสินค้าทั่วไป นักวิชาการและหลายหน่วยงานได้มีการกำหนดลักษณะ องค์ประกอบของการบริการไว้หลากหลาย ดังนี้

จุมพจน์ วณิชกุล (2544, หน้า 2) ได้อธิบายถึงองค์ประกอบของงานบริการว่า งานบริการนั้นมีชิ้นงานง่าย ๆ ที่สามารถทำให้สำเร็จเพียงในวันเดียวได้ แต่ตรงกันข้าม งานบริการนั้นจะต้องใช้ความอดทนอย่างยิ่ง ไม่ว่าจะต้องเปลี่ยนแปลง ปรับปรุง ในส่วนที่ยังไม่เข้ารูปร่างเรียบร้อย ให้สามารถดำเนินงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ ผู้ให้บริการต้องคำนึงถึงสิ่งที่จะมีผลต่องานบริการ ดังต่อไปนี้

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

2. บุคลากร ผู้ให้บริการต้องพิจารณาถึงจำนวนบุคลากรว่ามีเพียงพอหรือไม่ ในการจัดบริการ แต่ละด้าน เพราะบริการแต่ละประเภทต้องการจำนวน บุคลากรที่แตกต่างกัน มีความชำนาญเฉพาะ ด้านต่างกัน จึงจะทำงานได้สำเร็จ

3. วัสดุอุปกรณ์ ผู้ให้บริการจะต้องเลือกจัดบริการแบบใด ชนิดใด และควรพิจารณาถึง ลักษณะของทรัพยากรด้วย

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

1. หลักประสิทธิภาพ หมายถึง การให้บริการที่ได้ผลลัพธ์สูง แต่ใช้ทรัพยากรน้อยและคุ้มค่า
2. หลักความรับผิดชอบ หมายถึง การให้บริการได้ครบตามขอบข่ายของอำนาจหน้าที่
3. หลักการตอบสนอง หมายถึง การที่ประชาชนสามารถเข้าถึงการให้บริการของรัฐได้อย่าง ไม่จำกัด สามารถเลือกรับบริการได้สอดคล้องกับความพอใจ ไม่สามารถหลีกเลี่ยงหรือปฏิเสธการ ให้บริการที่ประชาชนร้องขอ อีกทั้งควรหาช่องทางหรือเพิ่มโอกาสในการให้บริการประชาชนให้มากที่สุด
4. หลักความรวดเร็ว หมายถึง การลดขั้นตอนให้น้อยที่สุด งานใดที่ทำได้ทันทีควรจะทำถ้าไม่ สามารถทำได้ทันทีควรกำหนดระยะเวลาและควรทำให้เร็วที่สุด
5. หลักความสอดคล้อง หมายถึง การจัดบริการให้สอดคล้องกับความต้องการของปัจเจก บุคคลและสภาพสังคม
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 ไม่แฉะหรือเสแสร้ง พยายามสร้างจิตใจในการบริการ
10. หลักการแข่งขัน หมายถึง การพัฒนาหน่วยงานที่ทำให้มีการบริการที่ดีกว่า หน่วยงานอื่น ในประเภทเดียวกัน และให้ประชาชนอยากมาใช้บริการอีก

11. หลักความกระฉับกระเฉง หมายถึง การตื่นตัวในการทำงานมีความกระตือรือร้น
12. หลักภาพพจน์ที่ดี หมายถึง การที่ประชาชนมีความมั่นใจในการรับบริการ ยอมรับบริการ และรับรู้หน่วยงานในทางที่ดี

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

1. หลักความสอดคล้องกับความต้องการของบุคคลเป็นส่วนใหญ่ คือ ประโยชน์และ บริการ ที่องค์การจัดให้ นั้น จะต้องตอบสนองต่อความต้องการของบุคลากรส่วนใหญ่หรือทั้งหมด มิใช่เป็นการ จัดให้แก่บุคคลกลุ่มใดกลุ่มหนึ่งโดยเฉพาะ

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

3. หลักความเสมอภาค บริการที่จัดนั้นจะต้องให้แก่ผู้มาใช้บริการทุกคนอย่างเสมอหน้า และเท่าเทียมกัน ไม่มีการให้สิทธิพิเศษแก่บุคคลหรือกลุ่มใดในลักษณะแตกต่างจากกลุ่มคนอื่น ๆ อย่างเห็นได้ชัด

4. หลักความปลอดภัย ค่าใช้จ่ายที่ต้องใช้ในการบริการ จะต้องไม่มากจนเกินกว่าผล ที่จะได้รับ

5. หลักความสะดวก บริการที่จัดให้แก่ผู้รับบริการจะต้องเป็นไปในลักษณะที่ปฏิบัติได้ ง่ายสะดวกสบาย สิ้นเปลืองทรัพยากรไม่มาก ทั้งยังไม่เป็นการสร้างภาวะยุ่งยากใจให้แก่ผู้ให้บริการ หรือผู้ใช้บริการมากจนเกินไป

ชัยสมพล ชาวประเสริฐ (2547, หน้า 173) กล่าวว่า ลักษณะองค์ประกอบขององค์กร แห่งการบริการ 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 โดยมีจุดมุ่งหมายเพื่อตอบสนองต่อความต้องการของประชาชนโดยส่วนรวม 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 จากความหมายดังกล่าวเป็นการพิจารณาโดยใช้แนวคิดเชิงระบบที่มีการมองว่าหน่วยงานที่มีหน้าที่ให้บริการนำปัจจัยนำเข้าสู่กระบวนการผลิต 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 ซึ่งช่วยให้ผู้บริโภครับทราบข้อมูลจากประสาทสัมผัสทั้ง 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 และการบริโภคออกจากกันได้ได้อย่างชัดเจน

3. การบริการไม่มีความแน่นอน (variability) ในขณะที่การผลิตสินค้าอาศัยปัจจัยสำคัญคือ วัตถุดิบ เครื่องจักร และกระบวนการผลิต ที่สามารถเตรียมพร้อม ตรวจสอบ และควบคุมคุณภาพของสินค้าได้ง่ายกว่า แต่ปัจจัยการให้บริการไม่ได้มีเพียงวัตถุดิบ เครื่องจักรหรือกระบวนการบริการที่เหมือนกันเพียงเท่านั้น แต่อยู่ที่ส่วนบริการ และเกิดขึ้นเฉพาะสถานการณ์เดียวเท่านั้นคือเมื่อให้บริการและรับบริการ ส่วนใหญ่เกี่ยวข้องกับบุคคล ผู้อ่านอาจเคยพบสถานการณ์เหมือนกันได้ หรือการเลือกตัดผมกับช่างผมคนเดียวกัน ก็อาจตัดผมได้ไม่เหมือนกันในแต่ละครั้งเป็นต้น จากสถานการณ์ตัวอย่างดังกล่าว สามารถอธิบายได้ว่า คุณภาพของการบริการขึ้นอยู่กับหลายปัจจัย ซึ่งส่วนใหญ่ต้อง

อาศัยความพร้อมของพนักงาน 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 ที่ช่วยให้กระบวนการบริการเกิดความสะดวกและดูมีตัวตน แต่ปัจจัยหลักที่ช่วยในการให้บริการ คือ “คน” และคุณภาพการให้บริการขึ้นอยู่กับทักษะ ความสามารถ และอัธยาศัยของผู้ให้บริการแต่ละคน สิ่งนี้เองที่ทำให้ผู้ให้บริการที่มีฝีมือประสบความสำเร็จได้เฉพาะบุคคล ซึ่งส่งผลทำให้การแข่งขันด้านบริการทำได้ยากกว่า เนื่องจากขาดแคลนแรงงานที่มีฝีมือ อีกทั้งการพยายามพัฒนาคุณภาพของบุคลากรให้เท่าเทียม และขยายศักยภาพในการให้บริการ เนื่องจากการสร้างมาตรฐานโดยอาศัยการจัดการคนให้มีมาตรฐานเดียวกันเป็นเรื่องยาก

5. บริการไม่สามารถเก็บไว้ได้ (perish ability) เนื่องจากบริการผลิตได้เพียงครั้งละหนึ่งหน่วย และจะเกิดขึ้นได้ก็ต่อเมื่อเกิดการซื้อและรับบริการในขณะเดียวกัน แต่ปัญหาของธุรกิจบริการคงจะไม่เกิดขึ้น หากความต้องการซื้อและความต้องการขายมีปริมาณที่ตรงกัน จึงทำให้เกิดการบริการไม่เพียงพอ และสูญเสียโอกาสกับลูกค้ารายอื่นๆ ที่ผู้ให้บริการไม่สามารถให้บริการได้ และเกิดความสูญเสียแก่พนักงานที่ต้องอยู่ว่าง ๆ ในขณะที่ลูกค้าน้อย ในขณะที่ธุรกิจผู้ผลิตสินค้าสามารถทำการคาดคะเนล่วงหน้าและทำการผลิตเก็บไว้ เพื่อรองรับปริมาณความต้องการซื้อที่เพิ่มขึ้นหรือลดลงได้ แต่การบริการไม่สามารถทำได้

คอตเลอร์ (Kotler, 2000) กล่าวถึงลักษณะของการบริการที่แตกต่างจากสินค้าทั่วไปเอาไว้ดังนี้

1. ไม่สามารถจับต้องได้ (intangibility) เนื่องจากบริการไม่สามารถจับต้องได้ ดังนั้น กิจการจึงต้องสร้างความมั่นใจให้กับลูกค้าว่าจะได้รับคุณภาพและประโยชน์จากบริการดังกล่าวอย่างเหมาะสม โดยคำนึงถึงองค์ประกอบต่างๆ ดังต่อไปนี้

1.1 สถานที่ (place) ต้องเป็นหลักแหล่ง 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 (penrishability) บริการไม่สามารถเก็บไว้ได้เหมือนสินค้า ดังนั้นความต้องการสูงขึ้นกว่าที่คาดการณ์ไว้ ก็จะทำให้เกิดปัญหาการให้บริการไม่ทัน ทำให้สูญเสียรายได้ในส่วนนี้ไป

3. ไม่สามารถแบ่งแยกได้ (inseparability) ธรรมชาติของการให้บริการนั้นจะต้องผลิตและบริโภคในเวลาเดียวกัน จึงทำให้ไม่สามารถแบ่งแยกขายตามส่วนได้

4. มีความหลากหลาย (variability) ลักษณะของการบริการไม่แน่นอน ขึ้นอยู่กับว่าผู้ขายบริการจะเป็นใคร จะให้บริการเมื่อใด ที่ไหน อย่างไร

โกทเบอร์ก (Gothberg, 2008 อ้างถึงใน อุไร ดวงละหว่า, 2554 หน้า 14-16) ได้ให้ความเห็นว่างานบริการต้องประกอบด้วยคุณลักษณะ 3 ประการ คือ

1. คุณภาพของทรัพยากรต้องเลือกสรรแล้ว สอดคล้องกับความต้องการของผู้ใช้และมีคุณภาพดี

2. คุณภาพของบุคลากรผู้ให้บริการ ผู้ให้บริการต้องมีความรอบรู้ในการบริการนั้นเป็นอย่างดี

3. การสื่อสาร เช่น การสื่อสารระหว่างผู้ให้บริการ การใช้ภาษาสัญลักษณ์ต้องสามารถสื่อความหมายให้เข้ากันได้เป็นอย่างดี

1. ทฤษฎีลำดับขั้นความต้องการของมาสโลว์ (Maslow's Need Hierarchy) ทฤษฎี ลำดับขั้นความต้องการของมาสโลว์ เป็นทฤษฎีที่อธิบายว่ามนุษย์มีความต้องการอยู่เสมอ ความ ต้องการใดได้รับการตอบสนองแล้ว จะมีความต้องการอย่างอื่นเข้ามาแทนที่ความต้องการที่ได้รับการ ตอบสนอง แล้วจะไม่มีสิ่งจูงใจอีกต่อไปแต่ความต้องการที่ยังไม่ได้รับการตอบสนองนั้นจะเป็น สิ่งจูงใจแทน ซึ่งมาสโลว์ได้แบ่งระดับความต้องการของมนุษย์ออกเป็น 5 ระดับ ดังต่อไปนี้

1.1 ความต้องการทางด้านร่างกาย (Physiological needs) เป็นความต้องการขั้น พื้นฐานของมนุษย์ ในการดำรงชีวิตความเป็นอยู่ ได้แก่ ความต้องการในปัจจุบันที่ทำให้มนุษย์สามารถ ดำรงชีวิตอยู่รอด เช่น ความต้องการอาหาร น้ำ ที่อยู่อาศัย ยารักษาโรคเครื่องนุ่งห่ม ความต้องการทางเพศ และความต้องการอื่น ๆ ที่ร่างกายต้องการ ความต้องการทางด้านร่างกายจะมีอิทธิพลต่อพฤติกรรมของคนก็ต่อเมื่อความต้องการทั้งหมดของคนที่ยังไม่ได้รับการตอบสนองเลย เมื่อมนุษย์ได้รับการตอบสนองความต้องการดังกล่าว จะเป็นเครื่องกระตุ้นพฤติกรรมของมนุษย์

1.2 ความต้องการความมั่นคงปลอดภัย (Safety needs) ความต้องการนี้กลายเป็นสิ่ง สำคัญเมื่อความต้องการทางด้านร่างกายได้รับการตอบสนองแล้ว ความต้องการความมั่นคงปลอดภัย จะเข้ามา มีบทบาทต่อพฤติกรรมของมนุษย์ ความต้องการนี้จะเกี่ยวกับทางด้านร่างกายและความ ปลอดภัยจากอันตรายเพื่อจะทำให้ชีวิตมีความเป็นอยู่ที่ดีขึ้น เช่นความมั่นคงในชีวิตและทรัพย์สิน ตลอดจนการได้รับการคุ้มครองปกป้องจากการคุกคามทั้งทางร่างกายและจิตใจ รวมถึงความมั่นคงใน การทำงาน ด้วย

1.3 ความต้องการทางสังคม (Social needs) เป็นความต้องการที่ได้ผ่านความต้องการขั้น ที่ 1 และที่ 2 ที่ได้รับการตอบสนองแล้วมนุษย์ก็จะเริ่มมีความต้องการทางสังคมทำให้เป็นที่ยอมรับของสังคม โดย การเข้าเป็นสมาชิกองค์กรต่าง ๆ หวังที่จะให้ได้รับการยอมรับ ความรัก ความเป็นมิตร ความรู้สึกมีพรรคพวก ความรู้สึกเป็นเจ้าของ ความรู้สึกมีส่วนร่วมและอยู่ร่วมกัน ความต้องการที่จะเข้า ร่วมเป็นสมาชิกขององค์กรต่าง ๆ จะคบหาสมาคมกับบุคคลอื่น ๆ เพื่อให้สังคมตอบสนองความต้องการของตน

1.4 ความต้องการยกย่องให้เกียรติและได้รับความเชื่อถือ (Esteem needs) เป็นความต้องการที่เกิดจากปัจจัยภายในที่เกี่ยวกับความนิยมนับถือ เช่น การเคารพตัวเอง การเป็นตัวของตัวเอง และความสำเร็จ และปัจจัยภายนอกได้แก่ สถานภาพการยอมรับนับถือ ความสนใจ เมื่อมนุษย์ได้รับเป็นความต้องการได้รับการยกย่องนับถือตนและรู้สึกว่าคุณค่า ให้คนอื่นยกย่องให้เกียรติ

และเห็น ความสำคัญของตนและต้องการความมีชื่อเสียงดีเด่นดั่งในสังคม ต้องการให้ตนดีเด่นกว่าบุคคลอื่นใน สังคมเดียวกัน ต้องการยกระดับสถานภาพของตนให้สูงยิ่งขึ้น จะทำให้เกิดความมั่นใจ ภาควิชาในความรู้ ความสามารถของตนมากยิ่งขึ้น

1.5 ความต้องการให้ความใฝ่ฝันของตนเป็นจริง หรือ การบรรลุเป้าหมายสูงสุดใน ชีวิต (Self-actualization) เป็นความต้องการที่คนทุกคนวาดฝันไว้ หรือมีอุดมการณ์ เช่น ความเจริญก้าวหน้าในการทำงาน การได้รับผลสำเร็จตามที่แต่ละคนปรารถนา เป็นความต้องการขั้นสุดท้าย และเป็นความต้องการขั้นสูงสุดในชีวิตของมนุษย์ คือความต้องการที่จะได้รับความสำเร็จตามความนึกคิด หรือนึกฝันที่อยากจะประสบความสำเร็จ เป็นความประสบความสำเร็จในสิ่งที่ตนเองต้องการ หรือเป็นความปรารถนาสูงสุด ซึ่งความต้องการขั้นสุดท้ายที่บุคคลแต่ละคนอาจจะไปสู่จุดมุ่งหมาย แต่บางคนอาจจะไปไม่ถึงจุดมุ่งหมายในชีวิตก็เป็นได้ ทั้งนี้ทั้งนั้นก็ขึ้นอยู่กับศักยภาพของแต่ละบุคคล นั้น เป็นสำคัญ

แนวคิดเกี่ยวกับลำดับขั้นความต้องการของมาสโลว์นี้ ได้แสดงให้เห็นถึงความต้องการ ของมนุษย์ในแต่ละลำดับขั้นว่ามีความแตกต่างกันอย่างไร และที่สำคัญคือเมื่อความต้องการขั้นต้น ได้รับการตอบสนองแล้วมนุษย์จึงจะมีความต้องการในลำดับขั้นที่สูงขึ้นต่อไป ดังนั้นในการจูงใจคน ให้มีความพึงพอใจหรือมีความรู้สึกที่ดีต่อตัวผู้รับบริการและผู้ให้บริการ จำเป็นจะต้องพิจารณาถึง ความต้องการพื้นฐานในแต่ละขั้นดังกล่าวด้วย

เพียงพร บุญแสน (2550 หน้า 27) กล่าวว่าลักษณะของการให้บริการประกอบด้วย

1. การเข้าถึงผู้รับบริการ (Access) คือ การบริการ ที่ต้องอำนวยความสะดวกในด้านเวลา สถานที่ คือ ต้องไม่ให้ผู้รับบริการคอยนาน และมีแหล่งที่ตั้งเหมาะสม
2. การติดต่อสื่อสาร (Communication) คือ มีการอธิบายอย่างถูกต้อง โดยใช้ภาษาที่ผู้รับบริการสามารถเข้าใจง่าย
3. ความสามารถ (Competence) คือ บุคลากรที่ให้บริการต้องมีความชำนาญ และมีความสามารถในการปฏิบัติงาน
4. ความมีน้ำใจ (Courtesy) คือ บุคลากรต้องมีมนุษยสัมพันธ์เป็นที่น่าเชื่อถือ มีความเป็นกันเอง และมีวิจรรณญาณที่ดี
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 บริการที่ผู้รับบริการได้รับ จะทำให้สามารถคาดคะเนถึงคุณภาพการบริการดังกล่าวได้
10. การเข้าใจ และรู้จักผู้รับบริการ (Understanding & Knowing Customer) คือ บุคลากรต้องพยายามเข้าใจถึงความต้องการของผู้รับบริการ และให้ความสนใจเพื่อตอบสนองความต้องการดังกล่าว

การประเมินคุณภาพการให้บริการ

คุณภาพการให้บริการเกิดจากกระบวนการทำงานอย่างเป็นระบบ มีการวางแผนจัดการให้บริการโดยคำนึงถึงความพึงพอใจของผู้รับบริการเป็นหลัก แนวคิดการประเมินคุณภาพการให้บริการ ผู้วิจัยรวบรวมข้อมูลการเพื่อหาคุณภาพการให้บริการ นำเสนอได้ดังนี้

สมิต สัจฉกร (2546) กล่าวว่า องค์การปกครองส่วนท้องถิ่นมีหลักเกณฑ์ในการพิจารณาคุณภาพการให้บริการ ดังนี้

1. รูปรธรรม (tangible) หมายถึง ลักษณะทางกายภาพของการบริการที่ผู้รับบริการได้รับทำให้เขาสามารถคาดคะเนถึงคุณภาพของการบริการดังกล่าวได้
2. ความไว้วางใจ (reliability) หมายถึง ผู้รับบริการเล็งเห็นถึงความสม่ำเสมอ และความถูกต้องในการให้บริการ รวมทั้งประสิทธิภาพของพนักงานที่ให้บริการ
3. การตอบสนองต่อผู้รับบริการ (responsiveness) หมายถึง ผู้ใช้บริการจะคำนึงถึงเวลาและความสามารถในการแก้ไขปัญหาของผู้ให้บริการว่าตรงจุดหรือดีกว่า ตามที่ผู้รับบริการต้องการหรือไม่
4. ความมั่นใจได้ (assurance) หมายถึง ผู้รับบริการจะมองถึงความรู้ ความชำนาญหรือความสามารถของบุคลากร ซึ่งเป็นผลที่จะสร้างความมั่นใจ รวมทั้งความไว้วางใจในการบริการนั้น

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

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

1. ความไว้วางใจ (reliability) ความสามารถที่จะให้บริการตามที่ได้สัญญากับลูกค้าไว้ได้อย่างถูกต้องโดยที่มิต้องมีผู้ช่วยเหลือ

2. สิ่งที่สามารถจับต้องได้ (tangibles) ลักษณะทางกายภาพของอุปกรณ์สิ่งอำนวยความสะดวก พนักงานและวัสดุที่ใช้ในการสื่อสารต่าง ๆ

3. การสนองตอบลูกค้า (responsiveness) ความเต็มใจที่จะให้บริการอย่างรวดเร็วและยินดีที่จะช่วยเหลือลูกค้า

4. ความน่าเชื่อถือ (credibility) ความซื่อสัตย์เชื่อถือได้ของผู้ให้บริการ

5. ความมั่นคงปลอดภัย (security) ปราศจากอันตรายความเสี่ยงและความลังเลสงสัย

6. ความสะดวก (access) สามารถเข้าถึงได้โดยสะดวก และสามารถติดต่อสื่อสารได้ง่าย

7. การสื่อสาร (communication) การรับฟังลูกค้าและให้ข้อมูลที่จำเป็นแก่ลูกค้า โดยใช้ภาษาที่ลูกค้าสามารถเข้าใจได้

8. ความเข้าใจลูกค้า (understanding the customer) พยายามที่จะทำความรู้จักและเรียนรู้ความต้องการของลูกค้า

9. ความสามารถ (competence) ความรู้และทักษะที่จำเป็นของพนักงานในการให้บริการลูกค้า

10. ความสุภาพและเป็นมิตร (courtesy) คุณลักษณะของพนักงานที่ติดต่อกับลูกค้า ในการแสดงออกถึงความสุภาพ เป็นมิตร เกรงใจ และให้เกียรติลูกค้า

สเปชเลอร์ (Spechler, 1988) กล่าวว่า คุณภาพการให้บริการเป็นที่ทราบกันดีว่าการที่จะทำ

ให้คุณภาพการบริการประสบผลสำเร็จเป็นที่พอใจของลูกค้านั้นไม่จำเป็นต้องใช้วิธีการที่คิดว่าเป็นที่ดีที่สุด เพียงวิธีเดียวเท่านั้น และวิธีการที่ประสบความสำเร็จอย่างสูง ในที่แห่งหนึ่ง ก็ไม่สามารถรับประกันว่าจะได้ผลกับที่อื่นด้วยเสมอไป ทั้ง ๆ ที่เป็นสินค้าหรือบริการอย่างเดียวกัน สิ่งสำคัญที่จะเสนอในที่นี้คือ รูปแบบที่มีประสิทธิผลของคุณภาพการบริการ ซึ่งเป็นหลักการทั่วไป ที่ได้รับการยอมรับว่าได้ผลดีถึงแม้ว่าเป็นหลักการเดียวกันก็ตาม แต่การนำไปประยุกต์ใช้ก็อาจมีความแตกต่างกันได้ในการผลิตก็เช่นเดียวกันคือ ไม่มีกระบวนการสองกระบวนการที่เหมือนกันเลย ในแต่ละบริษัทก็จะมีกระบวนการหรือระบบงานที่แตกต่างกัน 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 การวัดคุณภาพของการให้บริการสามารถวัดได้โดยวัดช่องว่าง (gap) ระหว่างการบริการที่ลูกค้ารับรู้และการบริการที่ลูกค้าคาดหวังบนพื้นฐานของ 5 ปัจจัย โดยมีรายละเอียดแต่ละปัจจัย ดังนี้

1. ความเชื่อถือได้ (reliability) คือ ความสามารถที่จะให้บริการตามคำมั่นด้วยความถูกต้อง
2. ความสามารถตอบสนอง (responsiveness) คือ ความเต็มใจที่จะช่วยเหลือและบริการอย่างรวดเร็ว
3. ความแน่นอน (assurance) คือ การให้ความรู้ความสุภาพของพนักงานและความสามารถ

ในการส่งมอบความไว้วางใจและความเชื่อมั่นให้กับลูกค้า

4. ความเข้าใจลูกค้า (empathy) คือ การดูแลลูกค้าของกิจการอย่างทั่วถึงเฉพาะราย

5. ลักษณะที่สัมผัสได้ (tangible) คือ แสดงลักษณะทางกายภาพของสิ่งอำนวยความสะดวก อุปกรณ์ บุคคล และวัสดุอุปกรณ์ในการติดต่อสื่อสาร

จากแนวความคิดประเมินคุณภาพการให้บริการ 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) กล่าวว่า ความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึกที่เป็น การยอมรับ ความรู้สึกชอบ ความรู้สึกที่ยินดีกับการปฏิบัติงาน ทั้งการให้บริการและการรับบริการใน ทุกสถานการณ์ ทุกสถานที่

จิตตินันท์ เดชะคุปต์ (2542, หน้า 19) ให้ความหมายว่า ความถึงพอใจ หมายถึง ภาวะการณ์แสดงออกถึงความรู้สึกในทางบวกที่เกิดจากการประเมินเปรียบเทียบประสบการณ์ การได้รับบริการที่ตรงกับสิ่งที่ผู้รับบริการคาดหวังหรือดีเกินกว่าความคาดหวังของผู้รับบริการในทางตรงกันข้ามความไม่พึงพอใจ หมายถึง ภาวะการณ์แสดงออกถึงความรู้สึกในทางลบที่เกิดจากการประเมินเปรียบเทียบประสบการณ์การได้รับบริการที่ต่ำกว่าความคาดหวังของผู้รับบริการ

สมศักดิ์ คงเทียน และอัญชลี โพธิ์ทอง (2542, หน้า 279) ได้ให้ความหมายของความพึงพอใจไว้ดังนี้

1. เป็นผลรวมความรู้สึกของบุคคลเกี่ยวกับระดับความชอบหรือไม่ชอบต่อสภาพต่าง ๆ
2. เป็นผลของทัศนคติที่เกี่ยวข้องกับองค์ประกอบต่าง ๆ
3. เป็นผลมาจากการปฏิบัติงานที่ดี สำเร็จจนเกิดความภาคภูมิใจ และได้ผลตอบแทนในรูปแบบต่าง ๆ ตามที่หวังไว้

สำนักงานคณะกรรมการศึกษาเอกชน (2543, หน้า 17) สรุปความหมายของความพึงพอใจไว้ว่า ความพึงพอใจเป็นความรู้สึกที่ดี หรือความประทับใจที่มีต่อการกระทำของบุคคลหรือการทำงาน

อุทัยพรรณ สุดใจ (2545, หน้า 7) ได้ให้ความหมายของคำว่า ความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึก หรือทัศนคติของบุคคลที่มีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง โดยอาจจะเป็นไปได้ในเชิงประเมินค่าต่อความรู้สึก หรือทัศนคติต่อสิ่งหนึ่งสิ่งใดนั้น จะเป็นไปได้ในทางบวกหรือทางลบ ในทางหนึ่งทางใด

กาญจนา อรุณสอนศรี (2546) กล่าวว่า ความพึงพอใจของมนุษย์เป็นการแสดงออกทางพฤติกรรมที่เป็นนามธรรมไม่สามารถมองเห็นเป็นรูปร่างได้ การที่เราจะทราบว่าบุคคลมีความพึงพอใจหรือไม่ สามารถสังเกตโดยการแสดงออกที่ค่อนข้างสลับซับซ้อนและต้องมีสิ่งเร้าที่ตรงต่อความต้องการของบุคคลจึงจะทำให้บุคคลเกิดความพึงพอใจ ดังนั้นการสร้างสิ่งเร้าจึงเป็นแรงจูงใจของบุคคลนั้นให้เกิดความพึงพอใจในงานนั้น

พิบูล ทีปะปาล (2549, หน้า 30-31) ได้ให้ความหมายไว้ว่า ความพึงพอใจ คือ ความรู้สึกของบุคคลที่แสดงความพึงพอใจหรือผิดหวัง อันเป็นผลเนื่องมาจากการเปรียบเทียบผลการทำงานของผลิตภัณฑ์ตามที่ถูกค่าได้รับกับความคาดหวังของลูกค้ำ ซึ่งมีอยู่ 3 ระดับ ดังนี้

1. ถ้าผลการทำงานของผลิตภัณฑ์นั้นๆ ได้ต่ำกว่าความคาดหวังเอาไว้ ลูกค้ำจะรู้สึกไม่พอใจ
2. ถ้าผลการทำงานของผลิตภัณฑ์นั้นๆ เป็นไปตามที่ลูกค้ำคาดหวังแล้ว ลูกค้ำก็จะรู้สึกพอใจ
3. ถ้าผลการทำงานของผลิตภัณฑ์นั้นๆ ดีเกินกว่าที่ลูกค้ำคาดหวังแล้ว ลูกค้ำจะรู้สึกว่ามี ความรู้สึก 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

จากการศึกษาความหมายที่นักวิชาการกล่าวไว้สามารถสรุปได้ว่า ความพึงพอใจ คือ ความรู้สึก การแสดงออกทางพฤติกรรมของมนุษย์ที่มีความสุข เมื่อได้รับการตอบสนองความต้องการในสิ่งที่ขาดหายไป

การวัดความพึงพอใจ

ความพึงพอใจเป็นการแสดงออกถึงความรู้สึก การวัดความพึงพอใจจำเป็นต้องมีเครื่องมือซึ่งมีนักวิชาการกำหนดวิธีการวัดความพึงพอใจ ดังนี้

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

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

2. การวัดแบบให้คะแนนรวบยอด (Summation score) สเกลการวัดทัศนคติที่ถามผู้ตอบให้แบ่งสัดส่วนจากคะแนนที่คงที่ เพื่อระบุถึงความสำคัญที่สัมพันธ์ของคุณสมบัติต่าง ๆ หรือหมายถึง สเกลการให้คะแนนเชิงเปรียบเทียบ

สาโรช ไสยสมบัติ (2534, หน้า 39) กล่าวว่า การวัดความพึงพอใจอาจกระทำได้หลายวิธี 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 การวัดความพึงพอใจโดยวิธีนี้ผู้วัดต้องกระทำอย่างจริงจัง 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 การวัดความพึงพอใจแบบนี้ต้องอาศัยเทคนิคและวิธีการที่ดีจึงจะได้ข้อมูลที่แท้จริง

3. การสังเกต เป็นวิธีวัดความพึงพอใจโดยการสังเกตพฤติกรรมของบุคคลเป้าหมาย ไม่ว่าจะ

เป็นการพูดจา กริยา ท่าทาง การวัดความพึงพอใจแบบนี้ต้องอาศัยใช้เวลาค่อนข้างมาก และต้องอาศัยการสังเกตอย่างมีระเบียบแบบแผน

สรุปได้ว่า วิธีการวัดความพึงพอใจต่อการให้บริการนั้น มีวิธีการที่ใช้ในวัดระดับความพึงพอใจ ออกเป็น 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 เรียงรูสิ่งที่จะได้รับตอบสนองแตกต่างกันไป ในสถานการณ์การบริการก็เช่นเดียวกัน บุคคลรับรู้หลายสิ่งหลายอย่างเกี่ยวกับการบริการไม่ว่าจะเป็นประเภทของการบริการหรือคุณภาพของการบริการซึ่งประสบการณ์ที่ได้รับจากการสัมผัสบริการต่าง ๆ หากเป็นไปตามความต้องการของผู้รับบริการ โดยสามารถทำให้ผู้รับบริการได้รับสิ่งที่คาดหวังก็ย่อมก่อให้เกิดความรู้สึกที่ดีและพึงพอใจในบริการที่ได้รับ

2. ความพึงพอใจเกิดจากการประเมินความแตกต่างระหว่างสิ่งที่คาดหวังกับสิ่งที่ได้รับจริง ในสถานการณ์หนึ่ง การบริการก่อนที่ลูกค้าจะมาใช้บริการใดก็ตามมักจะมีมาตรฐานของการบริการนั้นไว้ในใจอยู่ก่อนแล้ว ซึ่งอาจมีแหล่งอ้างอิงมาจากคุณค่าหรือเจตคติที่ยึดถือต่อการบริการ ประสบการณ์ดั้งเดิมที่เคยใช้บริการ การบอกเล่าของผู้อื่น การรับทราบข้อมูล การรับประกันบริการจากโฆษณา การให้คำมั่นสัญญาของผู้ให้บริการเหล่านี้เป็นปัจจัยพื้นฐานที่ผู้รับบริการใช้เปรียบเทียบ

กับการบริการที่ได้รับในวงจรของการให้บริการตลอดช่วงเวลาของความจริง สิ่งที่ได้รับบริการได้รับรู้ เกี่ยวกับการบริการก่อนที่จะมารับบริการหรือความคาดหวังในสิ่งที่คิดว่าควรจะได้รับ (Expectations) นี้ มีอิทธิพลต่อช่วงเวลาของการเผชิญความจริงหรือการพบปะระหว่างผู้ให้บริการ และผู้รับบริการเป็นอย่างมาก เพราะผู้รับบริการจะประเมินเปรียบเทียบสิ่งที่ได้รับบริการจริงตาม กระบวนการบริการที่เกิดขึ้น (Performance) กับสิ่งที่คาดหวังเอาไว้หากสิ่งที่ได้รับเป็นไปตามความ คาดหวังถือว่าเป็นการยืนยันที่ถูกต้อง (Confirmation) กับความคาดหวังที่มีอยู่ ผู้รับบริการย่อมเกิด ความพึงพอใจต่อบริการดังกล่าว แต่ถ้าไม่เป็นไปตามที่คาดหวังอาจจะสูงหรือต่ำกว่านับเป็นการยืนยัน ที่คลาดเคลื่อน (Disconfirmation) จากความคาดหวังดังกล่าว ทั้งนี้ช่วงความแตกต่าง (Discrepancy) ที่เกิดขึ้นจะชี้ให้เห็นถึงระดับความพึงพอใจหรือความไม่พึงพอใจมากน้อยได้ ถ้าข้อยืนยันเบี่ยงเบนไป ในทางบวกแสดงถึงความพึงพอใจ ถ้าไปในทางลบแสดงถึงความไม่พึงพอใจ

3. ความพึงพอใจเปลี่ยนแปลงได้ตลอดเวลาตามปัจจัยแวดล้อมและสถานการณ์ที่เกิดขึ้น ความพึงพอใจเป็นความรู้สึกชอบสิ่งใดสิ่งหนึ่งที่ผันแปรได้ตามปัจจัยที่เข้ามาเกี่ยวข้องกับ ความคาดหวังของบุคคลในแต่ละสถานการณ์ ช่วงเวลาหนึ่งบุคคลอาจจะไม่พอใจต่อสิ่งหนึ่งเพราะว่าไม่ เป็นไปตามที่คาดหวังไว้ แต่ในอีกช่วงหนึ่งหากสิ่งที่คาดหวังไว้ได้รับการตอบสนองอย่างถูกต้อง บุคคล ก็สามารเปลี่ยนความรู้สึกเดิมต่อสิ่งนั้นได้อย่างทันทีทันใด แม้ว่าจะเป็นความรู้สึกที่ตรงกันข้ามกันก็ ตาม นอกจากนี้ความพึงพอใจเป็นความรู้สึกที่สามารถแสดงออกในระดับมากน้อยได้ ซึ่งขึ้นอยู่กับ ความแตกต่างของการประเมินสิ่งที่ได้รับจริงกับสิ่งที่คาดหวังไว้ส่วนใหญ่ลูกค้าจะใช้เวลาเป็นมาตรฐาน ในการเปรียบเทียบความคาดหวังจากบริการต่าง ๆ

อเนก สุวรรณบัณฑิต และภาสกร อุดลพัฒน์กิจ (2548, หน้า 173) กล่าวว่า ความพึงพอใจมี ความสำคัญสูงมากต่อการบริการ ดังนั้น ผู้ประกอบการบริการทุกคน ควรที่จะต้องทำความเข้าใจต่อ ลักษณะและองค์ประกอบของความพึงพอใจไว้อย่างถี่ถ้วน อันได้แก่

1. ความพึงพอใจ เป็นการแสดงออกทางอารมณ์และความรู้สึกในทางบวกของบุคคลต่อสิ่ง หนึ่งสิ่งใดในการรับบริการ บุคคลจะรับรู้รูปแบบของการบริการและคุณภาพของการบริการโดยใช้ ประสบการณ์ที่ได้รับด้วยตนเอง หรือจากการอ้างอิงใด ๆ ตั้งแต่อดีตจนถึงปัจจุบัน เช่น คำบอกเล่า ของกลุ่มเพื่อนโฆษณา เป็นต้น ในการประเมินสิ่งที่ได้รับจากการบริการ หากการบริการเป็นไปตาม ความต้องการของผู้รับบริการก็จะก่อให้เกิดความพึงพอใจในการบริการนั้น

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 ทั้งนี้อาจขึ้นอยู่กับอารมณ์ ความรู้สึก ประสบการณ์ที่ได้มาระหว่างเวลานั้น ทำให้เกณฑ์ประเมินความพึงพอใจมีการเลื่อนขึ้น-ลง ตลอดเวลา 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 ความพอเพียงทั่วถึงของการให้บริการจะพิจารณาจากปริมาณของการให้บริการนั้น ว่า มีความครอบคลุมพื้นที่หรือกลุ่มบุคคลต่าง ๆ ได้อย่างทั่วถึง

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

1.4 ความคุ้มค่ายุทธธรรมในราคาของการบริการที่ให้ หมายถึง ความเหมาะสมหรือไม่ กับราคา จำนวนค่าธรรมเนียมที่เรียกเก็บ

1.5 ความก้าวหน้าและการพัฒนาระบบบริการ เมื่อเปรียบเทียบกับอดีตว่าดีขึ้นในเชิงปริมาณและคุณภาพมากน้อยขนาดไหน

2. ปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการ คือ ขั้นตอนต่างๆ ของการให้บริการที่ต่อเนื่องตั้งแต่เริ่มต้นของกิจกรรมการบริการ (Final work flow) 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 ความไว้น้ำใจเชื่อใจได้และตรงไปตรงมาต่อเจ้าหน้าที่ให้การบริการ โดยไม่เรียกร้องประโยชน์ใด ๆ จากผู้ใช้บริการ

เอกภพ ตระกูลพานิชย์ (2545, หน้า 19-20) กล่าวว่า ปัจจัยที่สำคัญของความพึงพอใจไว้ว่า ความพึงพอใจเป็นปัจจัยสำคัญประการหนึ่งที่ช่วยทำให้งานประสบความสำเร็จ โดยเฉพาะถ้าเป็นงาน

ด้านการบริการ นอกจากผู้บริหารจะดำเนินการให้พนักงานเกิดความพึงพอใจในการทำงานแล้วยังจะต้องดำเนินการที่จะทำให้ผู้มาใช้บริการเกิดความพึงพอใจด้วย 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 การให้บริการด้านวัสดุอุปกรณ์สถานที่ เวลาอย่างเพียงพอ เหมาะสม และต้องมีคุณภาพด้วย

อนงค์นาฏ แก้วไพฑูรย์ (2554, หน้า 27) กล่าวว่า ปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจเกี่ยวกับการบริการ หมายถึง สิ่งจูงใจที่ใช้เป็นเครื่องมือกระตุ้น ให้บุคคลเกิดความพึงพอใจและทำให้เกิดความรู้สึกลึกซึ้งทางบวกเพิ่มขึ้น ความพึงพอใจของผู้รับบริการเป็นสิ่งที่ผู้รับบริการจะแสดงออกในทางบวกหรือลบ ต่อสิ่งที่ได้รับจากการบริการและการนำเสนอการบริการโดยเปรียบเทียบกับสิ่งที่ได้คาดหวังไว้ ซึ่งสามารถเปลี่ยนแปลงไปได้ตามปัจจัยแวดล้อมและสถานการณ์ที่เกิดขึ้น ในระหว่างการบริการผู้ให้บริการจะต้องตระหนักตนเองว่ามีส่วนสำคัญในการสร้าง ความพึง พอดีใจในการบริการ ผู้ให้บริการจะต้องคำนึงผู้รับบริการเป็นสำคัญ พฤติกรรมที่แสดงออกในการให้บริการต้องแสดงออกด้วยความสนใจเอาใจใส่อย่างเต็มที่ด้วยจิตสำนึกของการบริการผู้ให้บริการ ต่างมุ่งหวังให้เกิดความมีประสิทธิภาพของการจัดระบบบริการเพื่อเพิ่มความคล่องตัวและความสามารถในการตอบสนองต่อความต้องการได้อย่างถูกต้อง แม่นยำ สะดวกรวดเร็วและมีคุณภาพ การนำเทคโนโลยีเข้ามาร่วมในการพัฒนาระบบบริการด้วยเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการ บริการซึ่งในการบริการที่มีประสิทธิภาพและสร้างความพึงพอใจแก่ผู้รับบริการได้นั้นมิได้เกิดจากปัจจัยใดปัจจัยหนึ่ง แต่มีหลายปัจจัยร่วมกัน ดังนั้นการให้บริการที่ตรงกับสิ่งที่คาดหวังของผู้รับบริการจะต้องนำกลยุทธ์การสร้างความพึงพอใจใน

การบริการมาประยุกต์ใช้ให้เป็นรูปธรรมมากที่สุดซึ่งมีอยู่หลายวิธีด้วยกัน ล้วนตั้งอยู่บนพื้นฐานความคิดเดียวกัน คือ การให้บริการที่ตรงกับสิ่งที่คาดหวังของผู้รับบริการจนกลายเป็นความพึงพอใจ

ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการ

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

1. สถานที่บริการ การเข้าถึงการบริการได้สะดวกเมื่อประชาชนมีความต้องการย่อมก่อให้เกิดความพึงพอใจต่อการบริการ ทำเลที่ตั้ง และการกระจายสถานที่บริการให้ทั่วถึง เพื่ออำนวยความสะดวกแก่ประชาชนจึงเป็นเรื่องสำคัญ

2. การส่งเสริมแนะนำการบริการ ความพึงพอใจของผู้รับบริการเกิดขึ้นได้จากการได้ยินข้อมูลข่าวสารหรือบุคคลอื่นกล่าวขานถึงคุณภาพของการบริการไปในทางบวก ซึ่งหากตรงกับความเชื่อถือที่มียังจะมีความรู้สึกกับบริการดังกล่าวอันเป็นแรงจูงใจผลักดันให้มีความต้องการบริการตามมาได้

3. ผู้ให้บริการ ผู้บริหารการบริการ และผู้ปฏิบัติบริการล้วนเป็นบุคคลที่มีบทบาทสำคัญต่อการปฏิบัติ งานบริการให้ผู้รับบริการเกิดความพึงพอใจทั้งสิ้น ผู้บริหารการบริการที่วางนโยบายการบริการโดยคำนึงถึงความสำคัญของประชาชนเป็นหลักย่อมสามารถตอบสนองความต้องการของลูกค้าให้เกิดความพึงพอใจได้ง่ายเช่นเดียวกับผู้ปฏิบัติงานหรือพนักงานบริการที่ตระหนักถึงประชาชนเป็นสำคัญ แสดงพฤติกรรมการบริการและสนองบริการที่ลูกค้าต้องการด้วยความสนใจเอาใจใส่อย่างเต็มที่ด้วยจิตสำนึกของการบริการ

4. สภาพแวดล้อมของการบริการ สภาพแวดล้อมและบรรยากาศของการบริการมีอิทธิพลต่อความพึงพอใจของลูกค้า ลูกค้ามักชื่นชมสภาพแวดล้อมของการบริการเกี่ยวข้องกับการออกแบบอาคารสถานที่ ความสวยงามของการตกแต่งภายในด้วยเฟอร์นิเจอร์และการให้สีสน การจัดแบ่งพื้นที่เป็นสัดส่วนตลอดจนการออกแบบวัสดุ เครื่องใช้งานบริการ จดหมาย ซองจดหมาย เป็นต้น

5. กระบวนการบริการ วิธีการนำเสนอบริการในกระบวนการบริการเป็นส่วนสำคัญในการสร้างความพึงพอใจให้กับประชาชน ประสิทธิภาพของการจัดการ ระบบการบริการส่งผลให้การปฏิบัติงานบริการแก่ลูกค้ามีความคล่องตัวและสนองต่อความต้องการของประชาชนได้อย่างถูกต้องมีคุณภาพ 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

ความหมายของการประเมิน ได้มีนักวิชาการให้ความหมายเกี่ยวกับการประเมินไว้หลายท่าน สรุปได้ดังนี้

สุชาติ ประสิทธิ์รัฐสินธ์ (2541) กล่าวว่า การประเมินผล เป็นการตัดสินคุณค่า หรือความเหมาะสมในสิ่งที่ ประเมิน ซึ่งหากจะขยายความการประเมินเป็นการแยกแยะ วิเคราะห์ (identification) เปิดเผยข้อเท็จจริง (clarifications) และการใช้ประโยชน์ (application) ของเกณฑ์ต่าง ๆ เพื่อตัดสินคุณค่า หรือความเหมาะสมของสิ่งนั้นๆ ในเรื่องคุณภาพการใช้ประโยชน์ การมีผลตามความเป็นจริง หรือการได้รับผลที่สอดคล้องตามเกณฑ์นั้น การประเมินมีความจำเป็นและมีความสำคัญอย่างยิ่ง เพราะจะทำให้ทราบว่าโครงการได้ผลอย่างไรหรือไม่ การดำเนินงานแต่ละขั้นตอนมีจุดบกพร่องควรแก้ไขอย่างไร ทำให้ผู้มีส่วนร่วมรับผิดชอบโครงการสามารถนำข้อมูลที่ได้ไปใช้ในการตัดสินใจเกี่ยวกับการดำเนินงานของโครงการ ทั้งในปัจจุบันและการปรับปรุงโครงการในอนาคตให้มีประสิทธิภาพตามจุดมุ่งหมายอย่างแท้จริงได้

สมคิด พรหมจ้อย (2542) เสนอไว้ว่า การประเมินผลเป็นกระบวนการที่ก่อให้เกิดสารสนเทศ

เพื่อช่วยในการบริหารซึ่งผู้บริหารสามารถใช้ในการตัดสินใจอย่างมีประสิทธิภาพและเป็นการตรวจสอบความก้าวหน้าของโครงการหรือแผนงาน ตลอดจนการพิจารณาผลสัมฤทธิ์ของโครงการ

กู๊ด (Good, 1973) กล่าวไว้ว่า การประเมินผล คือ การเปรียบเทียบผลการปฏิบัติงานจริงกับผลที่คาดว่าจะได้รับมีความแตกต่างเพียงใด

รอสซีและฟรีเมาน (Rossi & Freeman, 1982) ได้ให้ความหมายของการประเมินผล ไว้ว่าเป็นการประยุกต์ใช้กระบวนการวิจัยทางสังคมศาสตร์อย่างเป็นระบบ เพื่อประเมินกรอบความคิดรูปแบบการดำเนินงานและประโยชน์ของแผนงานในการเข้าแทรกแซงทางสังคม กล่าวคือ การวิจัยประเมินผลเกี่ยวข้องกับการใช้ระเบียบวิธีวิจัยทางสังคมศาสตร์ เพื่อวินิจฉัยและปรับปรุงการวางแผนประสิทธิผล และประสิทธิภาพของแผนงาน

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

สรุปได้ว่า การประเมิน หมายถึง การตรวจสอบวัตถุประสงค์ของการดำเนินการว่าเป็นไปตามเป้าหมายที่กำหนดไว้หรือไม่ และบรรลุถึงเป้าหมายนั้นได้มากน้อยเพียงใด เพื่อช่วยให้ผู้ตัดสินใจมีการพิจารณาถึงความคุ้มค่า ใช้ในการกำหนดนโยบายการวางแผนต่อไป

องค์ประกอบของการประเมินความพึงพอใจ

สาโรช ไสยสมบัติ (2534) กล่าวว่า การประเมินความพึงพอใจมักจะกระทำการวัดกันในเรื่องใดเรื่องหนึ่งหรือประเด็นหนึ่งใน 2 ประเด็น คือ ความพึงพอใจของผู้ปฏิบัติงาน (job satisfaction) และความพึงพอใจต่อการให้บริการ (service satisfaction) ขององค์กร ไม่ว่าจะเป็นอย่างใดก็ตาม

น้ำลีน เทียมแก้ว (2558) ได้อธิบายเกี่ยวกับองค์ประกอบของการประเมินความพึงพอใจ คือ ความพึงพอใจในการบริการที่เกิดขึ้นระหว่างผู้ให้บริการและผู้รับบริการ เป็นผลของการรับรู้และประเมินคุณภาพของการบริการในสิ่งที่ผู้รับบริการคาดหวังว่าจะได้รับ และสิ่งที่ผู้รับบริการได้รับจริงจากการบริการซึ่งระดับของความพึงพอใจอาจไม่คงที่เปลี่ยนแปลงไปตามช่วงเวลาที่แตกต่างกันได้ ทั้งนี้ความพึงพอใจในการบริการ จะประกอบด้วยองค์ประกอบ 2 ประการ คือ

1. องค์ประกอบด้านการรับรู้คุณภาพของผลิตภัณฑ์บริการ ผู้รับบริการจะรับรู้ว่าคุณลักษณะของบริการที่ได้รับ มีลักษณะตามพันธะสัญญาของกิจการบริการแต่ละประเภท ตามที่ควรจะเป็นมากน้อยเพียงใด เช่น แยกที่เข้าพักในโรงแรมจะได้พักในห้องพักที่จองไว้ ลูกค้ำที่เข้าไปในภัตตาคารจะได้รับอาหารตามที่สั่ง ผู้โดยสารจะสามารถเดินทางจากที่หนึ่งไปสู่จุดหมายปลายทางหนึ่ง หรือลูกค้ำธนาคารจะได้รับการช่วยเหลือด้านสินเชื่อ เป็นต้น สิ่งเหล่านี้เป็นผลิตภัณฑ์บริการที่ผู้รับบริการควรจะได้รับตามลักษณะของการบริการแต่ละประเภท ซึ่งจะสร้างความพึงพอใจให้กับลูกค้ำในสิ่งที่ลูกค้ำต้องการ

2. องค์ประกอบด้านการรับรู้คุณภาพของการนำเสนอบริการ ผู้รับบริการจะรับรู้ว่าวิธีการนำเสนอบริการในกระบวนการบริการของผู้ให้บริการมีความเหมาะสมมากน้อยเพียงใด ไม่ว่าจะเป็นความสะดวกในการเข้าถึงบริการ พฤติกรรมการแสดงออกของผู้ให้บริการตามบทบาทหน้าที่ และปฏิกริยาการตอบสนองการบริการของผู้ให้บริการต่อผู้รับบริการ ในด้านความรับผิดชอบต่องาน การใช้ภาษาสื่อความหมายและการปฏิบัติตนในการให้บริการ เช่น พนักงานโรงแรมต้อนรับแขกด้วยอัธยาศัยไมตรีจิตอันดีและช่วยเหลือแขกเรื่องสัมภาระ พนักงานเสิร์ฟอาหารรับคำสั่งอาหารด้วยความสุภาพเป็นกันเอง พนักงานธนาคารช่วยชี้แจงระเบียบข้อบังคับการยื่นขอสินเชื่อด้วยความเอาใจใส่ เป็นต้น สิ่งเหล่านี้เกี่ยวข้องกับการสร้างความพึงพอใจให้กับลูกค้ำด้วยไมตรีจิตของการบริการที่แท้จริง

สตีฟเฟิลบีมและซิงฟิลด์ (Stufflebeam & Shinkfield, 1990) ได้กำหนดการประเมินโครงการที่เรียกว่า “CIPP Model” ซึ่งเป็นการประเมินทั้งสภาวะแวดล้อม (context) ข้อมูลนำเข้า (input) กระบวนการ (process) และผลงาน (product) ของโครงการและเป็นรูปแบบการประเมินโครงการที่คณะกรรมการเกียรติคุณทางการศึกษาให้การยอมรับเพื่อใช้ประเมินผลโครงการทางการศึกษาในสหรัฐอเมริกา การประเมินผลโครงการแบบ CIPP ให้ภาพที่ง่ายต่อการนำไปประยุกต์ใช้ของผู้ประเมินโครงการการดำเนินงานโครงการใด ๆ ขององค์การจะต้องมีการประเมินสภาวะแวดล้อมของโครงการ (context evaluation) โดยจะต้องมีการประเมินทั้งสภาวะแวดล้อมภายนอกและสภาวะแวดล้อมภายในโครงการ ผลจากการประเมินสภาพแวดล้อมโครงการจะทำให้มีการตัดสินใจเปลี่ยนแปลงโครงการ ซึ่งถ้าเป็นการตัดสินใจไม่เปลี่ยนแปลงโครงการ โครงการนั้นก็จะดำเนินงานต่อไปเป็นปกติ แต่ถ้ามีการเปลี่ยนแปลงโครงการ ผู้ดำเนินโครงการจะต้องชี้แจงให้เห็นถึงปัญหาและ

แนวทางในการแก้ปัญหาของโครงการ ถ้าไม่สามารถหาแนวทางที่พอใจในการแก้ปัญหาได้ การประเมินข้อมูลนำเข้า (input evaluation) ก็จะได้รับการตัดสินใจดำเนินการ การประเมินข้อมูลนำเข้าจะต้องมียุทธศาสตร์หรือวิธีการประเมินที่เหมาะสม การทดสอบด้วยวิธีการต่าง ๆ จะต้องได้รับการพัฒนาขึ้น ทั้งนี้เพื่อให้โครงการที่ได้รับการตรวจสอบข้อมูลนำเข้านี้เป็นโครงการที่สามารถดำเนินการได้ หลังจากนั้นก็ต้องมีการประเมินกระบวนการและผลผลิตหรือผลงาน ว่ากระบวนการทั้งสองชนิดนี้มีคุณค่าหรือไม่ และมากน้อยเพียงใด ถ้ากระบวนการและผลผลิตได้รับการพิจารณาตัดสินว่าด้อยคุณค่า ไม่คุ้มกับทุนและแรงงานที่ลงไป โครงการนั้นอาจได้รับการตรวจสอบใหม่อีกครั้ง หรืออาจเลิกล้มไปเลยก็ได้ อย่างไรก็ตาม ถ้าโครงการนั้นมีกระบวนการและผลผลิตที่มีคุณค่าควรแก่ความพึงพอใจ โครงการนั้นจะได้รับการแก้ไขปัญหาและสามารถสนับสนุนให้ดำเนินการต่อไป

ขั้นตอนการประเมินความพึงพอใจ

ลัทธินิการ ศรีวระมย์ (2538, หน้า 156) กล่าวว่า การวัดความพึงพอใจในงานสามารถกระทำ
ได้ 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 โทษนา (2557) กล่าวว่า ขั้นตอนการปฏิบัติงาน การประเมินความพึงพอใจ ประกอบไปด้วย 5 ขั้นตอน ดังนี้

1. การประเมินความพึงพอใจของลูกค้า ผู้ปฏิบัติงานใช้แบบฟอร์มการประเมินความพึงพอใจของการฝึกอบรม ในการประเมินผลการอบรมในคาบสุดท้ายของการอบรมในแต่ละหลักสูตร

2. การประเมินความพึงพอใจของลูกค้าโครงการ การประเมินโครงการแต่ละโครงการจะมีรูปแบบที่แตกต่างกันตามที่กำหนดโดยผู้ว่าจ้าง ดังนั้นจึงไม่มีการกำหนดรูปแบบที่เป็นมาตรฐาน อย่างไรก็ตามเมื่อสิ้นสุดโครงการ เจ้าหน้าที่ของฝ่ายจะติดตามสอบถามผลการประเมินโครงการจะหัวหน้าโครงการ

3. การประเมินความพึงพอใจของลูกค้าภายในจะทำการประเมินความพึงพอใจของลูกค้าภายในได้แก่ วิทยากร ที่ปรึกษา ผู้เชี่ยวชาญ และผู้ประสานงานโดยใช้แบบประเมินความพึงพอใจของลูกค้าภายใน แล้วทำการประมวลผลเพื่อเสนอต่อผู้บริหารฝ่ายพิจารณาดำเนินการปรับปรุงการบริหารจัดการและการปฏิบัติงานของฝ่ายให้เหมาะสม และรายงานผลต่อคณะกรรมการเพื่อทราบและให้ข้อเสนอแนะ

4. ข้อมูลของการประเมินในข้อ 1 และ 2 จะป้อนเข้าสู่ระบบฐานข้อมูลงานบริการ

5. ผลของการประเมินจะนำเข้าสู่การประชุมของกรรมการเพื่อทำการทบทวนผล

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

1. การติดตามผล (monitoring) เป็นการติดตามตรวจสอบความก้าวหน้าในการดำเนินงาน การจัดสรรทรัพยากร (input) เป็นการพิจารณาความสัมพันธ์ระหว่างการใช้ทรัพยากรในโครงการ (input) กับผลผลิต (output) ของโครงการร่วมกับปัจจัยภายนอกที่มีผลกระทบต่อการทำงานการติดตามผลเป็นเครื่องมือในช่วงการปฏิบัติงานของโครงการเพื่อให้เกิดความมั่นใจว่าการส่งมอบปัจจัยการผลิต กำหนดการทำงาน การผลิตผลผลิต และการดำเนินงานต่างๆ ได้ดำเนินการไปตามแผน

2. การประเมินผล (evaluation) เป็นการประเมินผลการปฏิบัติงาน (performance evaluation) เป็นการศึกษาและวิเคราะห์ข้อมูลที่ได้จากการติดตามผลการปฏิบัติงาน เพื่อประเมิน

ความก้าวหน้าของโครงการ หรือแผนงานว่ามีการใช้ทรัพยากร/ปัจจัยต่าง ๆ อย่างไร มีการดำเนินงานเป็นไปตามแผน ตามขั้นตอน ตามกฎเกณฑ์ และตามเวลาที่กำหนดหรือไม่ ตลอดจนมีผลงานเป็นไปตามแผน วัตถุประสงค์ และเป้าหมายหรือไม่ อาจจะเป็นการประเมินผลระหว่างการทำงาน (on-going evaluation) เป็นการประเมินถึงผลผลิต (outputs) และผลลัพธ์ (outcomes) หรือการประเมินผลภายหลังการทำงาน (ex-post evaluation) เป็นการประเมินถึงผลลัพธ์ (outcomes) และผลกระทบ (impacts)

ข้อมูลเกี่ยวกับเทศบาลตำบลสมเด็จพระเจริญ

สภาพทั่วไปของเทศบาล

1. ประวัติความเป็นมา ตำบลสมเด็จพระเจริญ เดิมเป็นพื้นที่ส่วนหนึ่งของตำบลหนองปรือ อำเภอนองปรือ จังหวัดกาญจนบุรี เนื่องจากเป็นพื้นที่ที่มีประชากรหนาแน่น จึงได้แยกการปกครองตั้งขึ้นเป็นอีกตำบลหนึ่ง เมื่อปี พ.ศ. 2533 ใช้ชื่อว่าตำบลสมเด็จพระเจริญ มาจากพระนามเดิมของสมเด็จพระญาณสังวร สมเด็จพระสังฆราช สกลมหาสังฆปริณายก ซึ่งพระนามเดิมว่า เจริญ คชวัตร โดยเทพสิทธิญาณรังสี จากวัดป่าชัยรังสี อำเภอเมืองสมุทรสาคร จังหวัดสมุทรสาคร เป็นเจ้าอาวาสวัดถ้ำวังหิน ตำบลหนองปรือ ขณะนั้นได้กราบทูลขอใช้ชื่อเดิมของพระองค์ท่านเป็นชื่อตำบลโดยมุ่งหวังจะได้เป็นสิริมงคลและถวายเป็นเกียรติแก่พระองค์ท่าน เนื่องจากพระองค์ท่านประสูติที่ อำเภอพนมทวน จังหวัดกาญจนบุรีต่อมาอำเภอบ่อพลอยได้แยกการปกครองออกมาตั้งขึ้นเป็น กิ่งอำเภอนองปรือ ตั้งแต่ปี พ.ศ. 2535 และยกฐานะขึ้นเป็นอำเภอนองปรือ เมื่อวันที่ 10 มกราคม พ.ศ. 2539 จนปัจจุบัน (เทศบาลตำบลสมเด็จพระเจริญ, 2561)

2. ลักษณะที่ตั้งอาณาเขตและเขตการปกครอง เทศบาลตำบลสมเด็จพระเจริญ ตั้งอยู่เลขที่ 5/5 หมู่ที่ 5 บ้านบารมี ตำบลสมเด็จพระเจริญ อำเภอนองปรือ จังหวัดกาญจนบุรี ได้รับการยกฐานะจากสภาตำบลเป็นเทศบาลตำบลสมเด็จพระเจริญ เมื่อวันที่ 24 กุมภาพันธ์ พ.ศ.2540 ตามประกาศกระทรวงมหาดไทย ระยะห่างจากศาลากลางจังหวัดไปทางทิศเหนือระยะทางประมาณ 120 กิโลเมตร พื้นที่ในเขตเทศบาลตำบลสมเด็จพระเจริญ 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 หุ่นสว่างบริเวณพิกัด 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 ไปทางใต้ตามแนวร่องน้ำลำห้วยลำตะเพิน ถึง บริเวณพิกัด NS 473327 ไปทางทิศตะวันตกเฉียงใต้ตามแนวร่องน้ำลำห้วยสาขา 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) สิ้นสุดที่ซอกเขาของเขาพุซ่างหมอบ 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 ไปทางทิศตะวันตกเฉียงใต้ ผ่านเนิน 598 บริเวณพิกัด NS406279 ถึงบริเวณเชิงเขาบริเวณพิกัด NS 401276 ไปทางทิศตะวันตกเฉียงใต้ สิ้นสุดที่ยอดเขาคันหอกบริเวณพิกัด NS 369240 รวมระยะทางด้านทิศตะวันออกประมาณ 20 กิโลเมตร

ทิศตะวันตก ติดต่อกับบ้านเขาเหล็ก บ้านตีนตก และบ้านเขาโจด ตำบลเขาโจด อำเภอศรีสวัสดิ์ จังหวัดกาญจนบุรี โดยมีแนวเขตเริ่มต้นจากบริเวณซอกเขาพุซ่างหมอบ บริเวณพิกัด

NS314250 ไปทางทิศเหนือตามแนวพู่ข้างหมอบ ผ่านเนิน 677 เนิน 639 เนิน 737 เนิน 770 สิ้นสุดที่สันเขาทุ่งสว่างบริเวณพิกัด NS 261386 รวมระยะทางด้านทิศตะวันตกประมาณ 31 กิโลเมตร

ตำบลสมเด็จพระเจริญ แบ่งเขตการปกครองท้องถิ่น ออกเป็น 7 หมู่บ้าน ประกอบด้วย หมู่ที่ 1 บ้านหนองผักแว่น หมู่ที่ 2 บ้านเขาหินตั้งหมู่ที่ 3 บ้านห้วยแม่ระวาง หมู่ที่ 4 บ้านม่วงเตมา หมู่ที่ 5 บ้านบารมี หมู่ที่ 6 บ้านสมเด็จพระเจริญ หมู่ที่ 7 บ้านห้วยองคต

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

4. การไฟฟ้า/การประปา เทศบาลตำบลสมเด็จพระเจริญ มีไฟฟ้าใช้คิดเป็น 99 % ถนนในเขตเทศบาลตำบลสมเด็จพระเจริญ 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

5. ทรัพยากรธรรมชาติ ทรัพยากรดิน สภาพพื้นที่ดินส่วนใหญ่เป็นดินร่วนปนทราย สามารถปลูกพืชเศรษฐกิจได้ตามฤดูกาลสำหรับทรัพยากรธรรมชาติด้านป่าไม้ แต่เดิมนั้น อุดมสมบูรณ์ไปด้วยป่าไม้เบญจพรรณ (ป่าไผ่) คุลยภาพระหว่างความสมบูรณ์และความชุ่มชื้นในพื้นที่ดินจึงไม่แตกต่างกันมากนักและมีความเหมาะสมต่อการประกอบอาชีพเกษตรกรรมเป็นอย่างมาก ในเขตเทศบาลตำบลสมเด็จพระเจริญ มีพื้นที่พื้นที่ในเขตเทศบาลตำบลสมเด็จพระเจริญ 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)มีทรัพยากรธรรมชาติที่สำคัญ คือ ถ้ำ 6 แห่ง ป่าสงวน 2 แห่ง อุทยานแห่งชาติ 3 แห่ง พื้นที่ร้อยละ 65 เป็นพื้นที่ทางการเกษตร

6. ประชากร จากข้อมูลและสถิติประชากรของเทศบาล เดือน พฤษภาคม พ.ศ. 2562 ในเขตเทศบาลตำบลสมเด็จพระเจริญ มีประชากรรวมทั้งสิ้น 6,567 คน แยกเป็นชาย 3,384 คน เป็นหญิง 3,183 คน มีจำนวนครัวเรือนทั้งสิ้น 2,455 ครัวเรือน อัตราความหนาแน่นของประชากรโดยเฉลี่ยต่อ

พื้นที่มีจำนวน 62.70 คน/ตร.กม. (เทศบาลตำบลสมเด็จพระเจริญ, 2562)

7. การศึกษา สถาบันการศึกษาเป็นของรัฐ เป็นการสอนระดับชั้นอนุบาลถึงมัธยมศึกษา โรงเรียนมัธยมศึกษา จำนวน 1 แห่ง โรงเรียนประถมศึกษา (ขยายโอกาส) จำนวน 1 แห่งโรงเรียนประถมศึกษา จำนวน 1 แห่ง ที่อ่านหนังสือพิมพ์ จำนวน 1 แห่ง กิจกรรมจัดเก็บรายได้ภาษีโรงเรือน และที่ดิน จำนวน 3 แห่ง ศูนย์ถ่ายทอดเทคโนโลยีทางการเกษตร จำนวน 1 แห่ง โดยมีสถานศึกษา ได้แก่ โรงเรียนประชามงคล โรงเรียนบ้านหนองผักแว่น โรงเรียนบ้านเขาหินตั้ง โรงเรียนบ้านเขาแหลม โรงเรียนป่าไม้อุทิศ 15 กิจกรรมจัดเก็บรายได้ภาษีโรงเรือนและที่ดินบ้านหนองผักแว่น หมู่ที่ 1 กิจกรรมจัดเก็บรายได้ภาษีโรงเรือนและที่ดินบ้านเขาหินตั้ง หมู่ที่ 2 กิจกรรมจัดเก็บรายได้ภาษีโรงเรือนและที่ดินบ้านบารมี หมู่ที่ 5 (เทศบาลตำบลสมเด็จพระเจริญ, 2562)

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

9. การสาธารณสุขในเขตเทศบาลเขตเทศบาลตำบลสมเด็จพระเจริญ มีโรงพยาบาลของรัฐให้บริการทางการแพทย์เป็นโรงพยาบาลของรัฐบาลขนาด 30 เตียง 1 แห่ง คือ โรงพยาบาลพยาบาลสถานพระบารมี โรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลสมเด็จพระเจริญ 1 แห่ง ศูนย์มาลาเรีย 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 งานสาธารณสุขโรค งานธุรการ และงานสาธารณสุขและอนามัยสิ่งแวดล้อม

นโยบายของผู้บริหารเทศบาลตำบลสมเด็จเจริญ

เทศบาลตำบลสมเด็จเจริญมีวิสัยทัศน์ คือ “เป็นองค์กรที่มีการบริหารงานด้วยหลักธรรมาภิบาลมีการบริการประชาชนอย่างเป็นเลิศ ส่งเสริมการศึกษา พัฒนาภูมิปัญญาท้องถิ่น ปรับปรุงพัฒนาระบบสาธารณูปโภคและโครงสร้างพื้นฐานให้ครอบคลุมเต็มพื้นที่” โดยมีพันธกิจเพื่อพัฒนาพื้นที่เขตบริการของเทศบาล คือ ประชาชนมีระบบสาธารณูปโภค สาธารณูปการ ได้มาตรฐานและเพียงพอต่อความต้องการของประชาชน จัดหาและพัฒนาแหล่งน้ำให้เพียงพอต่อการทำการเกษตร พัฒนาคุณภาพชีวิตของประชาชนในตำบล ส่งเสริมและพัฒนาอาชีพให้กับประชาชนในท้องถิ่น พัฒนาและปรับปรุงระบบบริหารจัดการให้มีประสิทธิภาพ สืบสานและอนุรักษ์วัฒนธรรมขนบธรรมเนียมประเพณี รักษาทรัพยากรและสิ่งแวดล้อมให้อุดมสมบูรณ์โดยกำหนดเป็นยุทธศาสตร์ ดังนี้

ยุทธศาสตร์ที่ 1 ยุทธศาสตร์การพัฒนาด้านโครงสร้างพื้นฐานและระบบสาธารณูปการ เพื่อให้ประชาชนมีเส้นทางคมนาคม และการขนส่งและระบบสาธารณูปโภคที่สะดวกสบายทั่วถึงตลอดจนให้ประชาชนมีแหล่งน้ำเพื่ออุปโภค บริโภคอย่างเพียงพอ เพื่อสร้างความเป็นอยู่ที่ดีให้แก่ประชาชนตลอดจนการขยายเขตไฟฟ้าให้ครอบคลุมทุกหมู่บ้าน

ยุทธศาสตร์ที่ 2 ยุทธศาสตร์การแก้ปัญหาความยากจนและส่งเสริมอาชีพ เพื่อให้ประชาชนได้มีแหล่งน้ำไปใช้ให้เกิดประโยชน์และเพียงพอต่อความต้องการของเกษตรกรในตำบล สมเด็จเจริญ การพัฒนาแหล่งน้ำเพื่อการเกษตร สามารถทำการเพาะปลูกและเลี้ยงสัตว์ได้ทั้งฤดูฝนและฤดูแล้ง

ยุทธศาสตร์ที่ 3 ยุทธศาสตร์การจัดการสาธารณสุขและเสริมสร้างสุขภาพ เพื่อให้ประชาชนมีคุณภาพชีวิตที่ดีขึ้น การส่งเสริมสุขภาพ ป้องกัน ควบคุมโรค และการรักษาพยาบาลเบื้องต้น ตลอดจนการเข้าถึงข้อมูลข่าวสารความรู้ด้านสุขภาพของประชาชน เพื่อนำมาใช้ในการดูแลสุขภาพอันนำไปสู่สุขภาพที่ยั่งยืนของประชาชน

ยุทธศาสตร์ที่ 4 ยุทธศาสตร์การพัฒนาการศึกษาและส่งเสริมวัฒนธรรมขนบธรรมเนียมประเพณีส่งเสริมสนับสนุนอุปกรณ์การเรียนการสอนแก่ให้กิจกรรมจัดเก็บรายได้ภาษีโรงเรือนและที่ดินและโรงเรียนในพื้นที่ เพื่อเพิ่มพูนทักษะในการเรียนการสอน อีกทั้งสนับสนุนอาหารเสริมนม และอาหารกลางวันให้กับเด็กในวัยเรียนอย่างทั่วถึง ส่งเสริมสนับสนุนการจัดกิจกรรมวัฒนธรรมขนบธรรมเนียมและประเพณีอันดีงาม เพื่อสร้างจิตสำนึกในร่วมกันอนุรักษ์และภูมิปัญญาที่เป็นเอกลักษณ์ของท้องถิ่น

ยุทธศาสตร์ที่ 5 ยุทธศาสตร์การพัฒนาสังคม คุณภาพชีวิต และการสังคมสงเคราะห์ส่งเสริม การดำเนินงานโดยยึดหลักเศรษฐกิจแบบพอเพียง มาประยุกต์ใช้ในการบริหารงานในด้านต่างๆ ดูแล และจัดสวัสดิการแก่ผู้ยากไร้ ผู้สูงอายุ ผู้พิการและผู้ป่วยเอดส์ เพื่อให้ประชาชนมีคุณภาพชีวิตที่ดีขึ้น

ยุทธศาสตร์ที่ 6 ยุทธศาสตร์การพัฒนาด้านการบริหารการจัดการบ้านเมืองที่ดี เพื่อพัฒนา ความรู้ความเข้าใจของประชาชน ในการมีส่วนร่วมในกิจกรรมทางการเมืองตามระบอบประชาธิปไตย รวมถึงปรับปรุงประสิทธิภาพการบริหารงานขององค์การบริหารส่วนตำบลสมเด็จพระเจษฎาภิรมย์ ให้มีการบริหาร กิจการบ้านเมืองและสังคมที่ดีขึ้น ตลอดจนมีการป้องกันและสาธารณภัย

ยุทธศาสตร์ที่ 7 ยุทธศาสตร์การพัฒนาด้านทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อมส่งเสริมให้ ประชาชนในท้องถิ่นได้มีส่วนร่วมในการอนุรักษ์ช่วยกันดูแลรักษาให้คงสภาพเดิม ไม่ให้เกิดความเสื่อม โทรม เพื่อประโยชน์ในการดำรงชีวิตในท้องถิ่นของตน (เทศบาลตำบลสมเด็จพระเจษฎาภิรมย์, 2558)

กระบวนการบริการของงานที่ลดระยะเวลาการปฏิบัติราชการเพื่อประชาชน

ในมาตรา 3/1 แห่งพระราชบัญญัติระเบียบบริหารราชการแผ่นดิน (ฉบับที่ 5) พ.ศ. 2545 ซึ่งเป็นกฎหมายที่เป็นที่มาของการปฏิรูประบบราชการเพื่อวางกรอบแนวทางการบริหารราชการไว้ว่า “การบริหารราชการต้องเป็นไปเพื่อประโยชน์สุขของประชาชน เกิดผลสัมฤทธิ์ต่อภารกิจของรัฐ ความ มีประสิทธิภาพ ความคุ้มค่าในเชิงภารกิจแห่งรัฐ การลดขั้นตอนการปฏิบัติงานการลดภารกิจ และ ยุบเลิกหน่วยงานที่ไม่จำเป็น การกระจายอำนาจตัดสินใจ การอำนวยความสะดวกและตอบสนอง ความต้องการของประชาชน” และเพื่อให้การดำเนินการดังกล่าวเป็นไปตามกรอบ ทิศทางและแนว ททางการบริหารราชการดังกล่าว จึงได้มีการประกาศใช้พระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการ บริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. 2546 โดยกำหนดให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจัดทำหลักเกณฑ์ การบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดีตามแนวทางพระราชกฤษฎีกานี้ โดยอย่างน้อยต้องมีหลักเกณฑ์ เกี่ยวกับการลดขั้นตอนการปฏิบัติงานและการอำนวยความสะดวกและการตอบสนองความต้องการ ของประชาชนที่ สอดคล้องกับบทบัญญัติในหมวด 5 และหมวด 7 โดยให้เป็นหน้าที่ของ กระทรวงมหาดไทยดูแลและให้ความช่วยเหลือองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในการจัดทำหลักเกณฑ์การ บริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี

เทศบาลตำบลสมเด็จพระเจษฎาภิรมย์ เป็นองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นรูปแบบหนึ่ง ซึ่งตามรัฐธรรมนูญ มาตรา 284 กำหนดให้มีความเป็นอิสระในการกำหนดนโยบายการปกครอง การบริหาร การ

บริหารงานบุคคล การเงินและการคลัง และมีอำนาจหน้าที่ของตนเองโดยเฉพาะ ดังนั้น การบริการงานเทศบาลจะประสบความสำเร็จหรือล้มเหลวขึ้นอยู่กับผู้บริหารเทศบาล สมาชิกสภาเทศบาล พนักงานเทศบาล ตลอดจนลูกจ้างประจำและพนักงานจ้างของเทศบาล ซึ่งเป็นผู้แปลงนโยบายไปสู่การปฏิบัติจนลุล่วงไปได้ด้วยดีหรือไม่ โดยเฉพาะด้านงานบริการซึ่งเป็นหนึ่งของระบบการบริการสาธารณะที่ผู้บริหารและพนักงานทุกท่านจะต้องร่วมกันปรับปรุงกระบวนการทำงานเพื่อสามารถตอบสนองความต้องการให้ประชาชนมากที่สุด เกิดความพึงพอใจเมื่อมารับบริการ รวมทั้งการคำนึงถึงการลดขั้นตอนการทำงานเพื่อให้เกิดความรวดเร็ว ตอบสนองการบริการให้ประชาชนได้มากที่สุด อำนวยความสะดวกเพื่องานบริการที่มีคุณภาพ ทั้งถึง สมองความต้องการและแก้ไขปัญหาต่างๆ ที่เกิดขึ้นในเขตเทศบาลให้กับประชาชนได้อย่างมีประสิทธิภาพและยั่งยืน การดำเนินการลดระยะเวลาและขั้นตอนการบริการประชาชน ใน 4 ภารกิจงาน คือ ดำเนินกิจกรรมจ่ายเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ กิจกรรมจ่ายเบี้ยยังชีพให้กับผู้พิการ กิจกรรมฉีดวัคซีนป้องกันโรคพิษสุนัขบ้าในสุนัขและแมว และงานการกิจกรรมจัดเก็บรายได้ภาษีโรงเรือนและที่ดิน ของเทศบาลตำบลสมเด็จเจริญ อำเภอหนองปรือ จังหวัดกาญจนบุรี ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2561 จึงเป็นภารกิจในงานบริการสาธารณะของเทศบาลเพื่อพัฒนาด้านการบริการแก้ไขปัญหาและข้อบกพร่อง สมองตอบสนองความต้องการของประชาชน รวมทั้งเพื่อเป็นการเสริมสร้างความเข้าใจอันดี ทิศนคติที่ดีต่อกันระหว่างผู้ให้บริการ คือ คณะผู้บริหาร พนักงานเทศบาล กับผู้รับบริการ คือ ประชาชนผู้มาติดต่องานเทศบาล (เทศบาลตำบลสมเด็จเจริญ, 2561)

งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

สถาบันวิจัยและพัฒนามหาวิทยาลัยราชภัฏหมู่บ้านจอมบึง (2559) ศึกษาเรื่องความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลเมืองท่าเรือพระแท่นอำเภอนาทม จังหวัดกาญจนบุรี เพื่อศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลเมืองท่าเรือพระแท่น อำเภอนาทม จังหวัดกาญจนบุรีในงานบริการ 4 งาน คือ 1) งานบริการกองคลัง 2) งานบริการกองช่าง 3) งานบริการกองสวัสดิการสังคม และ 4) งานบริการ สำนักทะเบียนท้องถิ่น เทศบาลเมืองท่าเรือพระแท่น โดยศึกษาความพึงพอใจที่มีต่อคุณภาพการให้บริการ ของแต่ละงานใน 4 ด้าน ได้แก่ 1) ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ 2) ด้านช่องทางการให้บริการ 3) ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และ 4) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ผลการวิจัยพบว่า 1. ภาพรวมของงานที่

ให้บริการทั้ง 4 งาน พบว่า ผู้รับบริการมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 4.68 จากคะแนนเต็ม 5.00 หรือคิดเป็นร้อยละ 93.60 ซึ่งเป็นความพึงพอใจในระดับมากที่สุด 2. งานบริการกองคลัง พบว่า ผู้รับบริการมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 4.69 จากคะแนนเต็ม 5.00 หรือคิดเป็นร้อยละ 93.80 ซึ่งเป็นความพึงพอใจในระดับมากที่สุด 3. งานบริการกองช่าง พบว่า ผู้รับบริการมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 4.71 จากคะแนนเต็ม 5.00 หรือคิดเป็นร้อยละ 94.20 ซึ่งเป็นความพึงพอใจในระดับมากที่สุด 4. งานบริการกองสวัสดิการสังคม พบว่า ผู้รับบริการมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 4.67 จากคะแนนเต็ม 5.00 หรือคิดเป็นร้อยละ 93.40 ซึ่งเป็นความพึงพอใจในระดับมากที่สุด 5. งานบริการสันทนาการที่มณฑลเมืองท่าเรือพระแท่น พบว่า ผู้รับบริการมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 4.67 จากคะแนนเต็ม 5.00 หรือคิดเป็นร้อยละ 93.40 ซึ่งเป็นความพึงพอใจในระดับมากที่สุด

คณะรัฐศาสตร์และนิติศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา (2556, หน้า 60-64) ศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลวังดั่ง อำเภอเมือง จังหวัดกาญจนบุรี ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2556 มีวัตถุประสงค์เพื่อสำรวจความพึงพอใจของประชาชน ผู้รับบริการจากองค์การบริหารส่วนตำบลวังดั่งและเพื่อเสนอแนะในการให้บริการของประชาชน ผู้รับบริการจากองค์การบริหารส่วนตำบลวังดั่ง กลุ่มประชากรที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้เป็นประชาชนในท้องถิ่นที่มารับบริการจากภารกิจ 3 ภารกิจ ประกอบด้วย การให้บริการการจดทะเบียนพาณิชย์ การให้บริการงานจัดเก็บภาษี และการดูแลบำรุงรักษาระบบสาธารณูปโภค เช่น ถนน ไฟฟ้า ประปา แหล่งเกษตร จำนวน 400 ตัวอย่าง ผลการศึกษามีดังนี้ ความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่างต่อการให้บริการโดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก แยกเป็นรายด้าน ความพึงพอใจต่อการให้บริการการจดทะเบียนพาณิชย์อยู่ในระดับมาก การดูแลบำรุงรักษาระบบสาธารณูปโภค อยู่ในระดับมาก และการให้บริการงานจัดเก็บภาษี อยู่ในระดับมาก แยกเป็นด้านการให้บริการ พบว่า ความพึงพอใจต่อการให้บริการด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ อยู่ในระดับมาก ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ อยู่ในระดับมาก และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก อยู่ในระดับมาก

ณัฐพงษ์ ชุ่มชื่นสกุลสุข (2556) ศึกษาเรื่อง การศึกษาคุณภาพการให้บริการของงานกองช่าง องค์การบริหารส่วนตำบลสะเดา อำเภอนางรอง จังหวัดบุรีรัมย์ มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจและประเมินความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการด้านโครงสร้างพื้นฐาน ของงานกองช่าง องค์การบริหารส่วนตำบลสะเดา อำเภอนางรอง จังหวัดบุรีรัมย์ โดยรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่าง คือประชาชนที่อาศัยอยู่ในเขตพื้นที่รับผิดชอบขององค์การบริหารส่วนตำบลสะเดา จำนวน

17 หมู่บ้าน เพื่อนำผลการศึกษามาบันทึกข้อมูล ประมวลผล วิเคราะห์ ประเมินผล และสรุปผลความพึงพอใจของประชาชน โดยใช้วิธีของ Taro Yamane เพื่อหาจำนวนของขนาดกลุ่มตัวอย่างจากประชาชนทั้งหมด และใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างประชาชนอย่างเป็นสัดส่วนเพื่อให้ได้จำนวนกลุ่มตัวอย่างจากแต่ละหมู่บ้านรวมไม่น้อยกว่า 385 คน ซึ่งเครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาเป็นแบบสอบถามแบบปลายปิดและปลายเปิด สำหรับการวิเคราะห์ข้อมูลจะใช้โปรแกรม SPSS เพื่อวัดค่าเฉลี่ยและการกระจายของข้อมูล จากผลการศึกษาทำให้ทราบว่าประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการด้านโครงสร้างพื้นฐาน ทั้ง 6 ด้าน ได้แก่ ด้านโครงการก่อสร้างถนน ด้านโครงการปรับปรุงซ่อมแซมถนน ด้านโครงการติดตั้งไฟฟ้าสาธารณะ ด้านการดูแลซ่อมแซมปรับปรุงระบบไฟฟ้าสาธารณะด้านโครงการก่อสร้างระบบประปาหมู่บ้าน และด้านโครงการซ่อมแซมระบบประปาหมู่บ้านและการพัฒนาแหล่งน้ำเพื่อการอุปโภค บริโภค เพื่อใช้เป็นแนวทางในการวางแผนพัฒนาการให้บริการด้านโครงสร้างพื้นฐานให้มีประสิทธิภาพและสร้างความพึงพอใจให้แก่ประชาชนต่อไป

ทัศนีย์ ประธาน, นิวัฒน์ สวัสดิ์แก้ว และกฤติกา เลขะกุล (2556) ศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดกระบี่ ปีงบประมาณ พ.ศ. 2556 ได้กำหนดวัตถุประสงค์การวิจัยเพื่อศึกษาระดับและเปรียบเทียบความพึงพอใจต่อคุณภาพเกี่ยวกับการให้บริการด้านการจัดเก็บภาษีและค่าธรรมเนียมเคลื่อนที่ ด้านการใช้บริการห้องประชุม และการให้การช่วยเหลือและสนับสนุนงบประมาณในการพัฒนาโครงสร้างพื้นฐานแก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในจังหวัดกระบี่ที่มีสถานภาพแตกต่างกัน และสังเคราะห์สภาพความต้องการและข้อเสนอแนะ กลุ่มตัวอย่างเป็นประชาชนผู้ใช้บริการจากองค์การบริหารส่วนจังหวัดกระบี่ จำนวน 222 คน ผลการวิจัยพบว่า ในภาพรวมและรายด้านผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการอยู่ในระดับมาก เรียงตามค่าเฉลี่ย คือด้านการจัดเก็บภาษีและค่าธรรมเนียมเคลื่อนที่ ด้านการใช้บริการห้องประชุม และการให้การช่วยเหลือและสนับสนุนงบประมาณในการพัฒนาโครงสร้างพื้นฐานแก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในจังหวัดกระบี่ ประชาชนที่มีภูมิลำเนาบริเวณถนนสายบ้านห้วยน้ำขาว-บ้านทุ่งเสม็ดที่มีอายุต่ำกว่า 40 ปีกับกลุ่มที่มีอายุ 40 ปีขึ้นไปมีความพึงพอใจต่อการให้บริการช่วยเหลือและพัฒนาปรับปรุงสายบ้านห้วยน้ำขาว-บ้านทุ่งเสม็ด ขององค์การบริหารส่วนจังหวัดในด้านกระบวนการ และภาพรวม แตกต่างกันอย่างมีนัยทางสถิติ ผู้รับบริการส่วนใหญ่เห็นว่าการให้บริการมีปัญหาด้านการประชาสัมพันธ์ค่อนข้างมากและไม่ทั่วถึง และให้ข้อเสนอแนะให้มีความร่วมมือกับองค์การบริหารส่วนตำบลและประชาชนในการวิเคราะห์ปัญหาของชุมชน

ภควัต สมิธ และคณะ (2556) ศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของผู้รับบริการของเทศบาลเมืองเขลางค์นคร มีวัตถุประสงค์เพื่อประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการและเพื่อศึกษาปัญหาและข้อเสนอแนะในการให้บริการของเทศบาลเมืองเขลางค์นคร ในภารกิจ 3 ด้าน ได้แก่ ภารกิจด้านงานทะเบียนราษฎร ภารกิจด้านงานจัดเก็บภาษีรายได้ และภารกิจด้านงานออกใบอนุญาตร้านค้า ใน 3 ประเด็น ประกอบด้วย ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก โดยทำการศึกษาจากกลุ่มตัวอย่างประชาชนที่มารับบริการจากเทศบาลเมืองเขลางค์นคร ผลการศึกษา พบว่า ความพึงพอใจต่อการให้บริการในภารกิจด้านงานทะเบียนราษฎร ผู้รับบริการส่วนใหญ่มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ความพึงพอใจต่อการให้บริการในภารกิจด้านงานจัดเก็บภาษีรายได้ ผู้รับบริการส่วนใหญ่มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ด้านงานออกใบอนุญาตร้านค้า ผู้รับบริการส่วนใหญ่มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด

สถาบันวิจัยและพัฒนา มหาวิทยาลัยราชภัฏกาญจนบุรี (2556) ศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของผู้รับบริการเพื่อประเมินประสิทธิภาพและประสิทธิผลการปฏิบัติราชการ มิติด้านคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลสระลงเรือ ผลการสำรวจ พบว่า ผู้ตอบแบบสำรวจส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง อายุเฉลี่ย 31-40 ปี ระดับการศึกษามากที่สุด คือ ประถมศึกษาหรือต่ำกว่า/ไม่ได้เรียน ส่วนใหญ่ประกอบอาชีพเกษตรกร ผู้ตอบแบบสอบถามอาศัยอยู่ในพื้นที่ให้บริการของเทศบาลตำบลสระลงเรือ มีระยะเวลามากที่สุด 20 ปีขึ้นไป โดยความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลสระลงเรือ ในภาพรวมอยู่ในระดับมากทุกด้าน เรียงตามค่าเฉลี่ยจากมากไปน้อย คือ งานบริการการแพทย์ฉุกเฉิน งานบริการจ่ายเบี้ยยังชีพ/การสงเคราะห์คนพิการ และงานบริการไฟฟ้าสาธารณะ

เกรียงไกร ทองศรี (2557) ศึกษาเรื่อง การประเมินความพึงพอใจประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองลู อำเภอสังขละบุรี จังหวัดกาญจนบุรี ผลการศึกษาพบว่า ผู้รับบริการส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มีอายุระหว่าง 41-50 ปี ระดับการศึกษาของผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ คือ ประถมศึกษาหรือต่ำกว่า/ไม่ได้เรียน ส่วนใหญ่ประกอบธุรกิจส่วนตัว และอาศัยอยู่ในพื้นที่ให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองลู มีระยะเวลา 20 ปีขึ้นไป ผลการประเมินความพึงพอใจประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองลู ในภาพรวมและรายด้านอยู่ในระดับมากทุกด้าน เรียงตามค่าเฉลี่ยจากมากไปน้อย คือ งานบริการด้านการจัดเก็บภาษีงานบริการระวางชี้แนวเขตที่ดิน และงานบริการจัดออกประชาคมหมู่บ้านเพื่อจัดทำแผนพัฒนา

ศิขริน ดอนขำไพโร (2557) ศึกษาวิจัยเรื่อง การประเมินความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลหนองตากยา อำเภอท่าม่วง จังหวัดกาญจนบุรี ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2557 มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลหนองตากยา และศึกษาข้อเสนอแนะของประชาชนผู้รับบริการในการปรับปรุงกระบวนการทำงาน วางแผนพัฒนาการให้บริการงาน 3 ด้าน ประกอบด้วย ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ของเทศบาลตำบลหนองตากยา กลุ่มตัวอย่าง ได้แก่ ประชาชนผู้รับบริการงานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย งานบริการจัดเก็บภาษี และงานบริการสาธารณสุข ของเทศบาลตำบลหนองตากยา อำเภอท่าม่วง จังหวัดกาญจนบุรี สรุปผลการประเมินความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลหนองตากยา อำเภอท่าม่วง จังหวัดกาญจนบุรี พบว่าโดยภาพรวมความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลหนองตากยา มีความพึงพอใจในระดับมาก เมื่อแยกตามรายด้าน พบว่า มีความพึงพอใจในระดับมากทุกด้าน เรียงตามลำดับ คือ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ รองลงมาคือด้านสิ่งอำนวยความสะดวก เท่ากับ ร้อยละ และกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ

สาโรจน์ เผ่าวงศากุล (2557) ศึกษาเรื่อง การประเมินความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริหารราชการงานเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการปฏิบัติราชการ การบริหารงานขององค์การบริหารส่วนตำบล สำหรับปี 2557 ขององค์การบริหารส่วนตำบลวังด้ง อำเภอเมืองกาญจนบุรี จังหวัดกาญจนบุรี ผลการศึกษา พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มีอายุระหว่าง 31-40 ปี ส่วนใหญ่มีอาชีพเกษตรกร ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีการศึกษาระดับประถมศึกษาหรือต่ำกว่า และอาศัยอยู่ในพื้นที่ 20 ปี ขึ้นไป สรุปผลการประเมินความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริหารราชการขององค์การบริหาร ส่วนตำบลวังด้ง โดยภาพรวม มีความพึงพอใจในระดับมาก เมื่อแยกตามประเภทงานบริการ ประชาชนมีความพึงพอใจในระดับมากทุกงาน เรียงตามค่าเฉลี่ย คือ งานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยต่าง ๆ ในพื้นที่ งานบริการข้อมูลข่าวสาร งานส่งเสริมการศึกษา งานสังคมสงเคราะห์และพัฒนาคุณภาพชีวิต และงานสร้างความเข้มแข็งของชุมชน ด้านส่งเสริมการมีส่วนร่วมของกลุ่มองค์กรชุมชนในการพัฒนาท้องถิ่น

มหาวิทยาลัยราชภัฏกาญจนบุรี (2558) ศึกษาเรื่อง การประเมินความพึงพอใจประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลวังกะ อำเภอสองขลบุรี จังหวัดกาญจนบุรี ผลการศึกษา พบว่า ประชาชนผู้รับบริการของเทศบาลตำบลวังกะ ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง อายุเฉลี่ยของผู้รับบริการโดย

ส่วนใหญ่มีอายุน้อยกว่า 31 ปี มีอาชีพรับจ้างทั่วไปและมีการศึกษาระดับมัธยมปลาย/ปวช./เทียบเท่า และส่วนใหญ่มีระยะเวลาที่อาศัยในพื้นที่ 10-15 ปี ผลการประเมินคุณภาพการให้บริการของเทศบาล ตำบลวังกะโดยภาพรวมมีคุณภาพการให้บริการอยู่ในระดับมาก ผู้รับบริการมีความพึงพอใจในระดับมากที่สุดต่อการให้บริการงานส่งเสริมการศึกษา (ศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก) รองลงมาคือ คือ งานป้องกันการช่วยเหลือและงานบรรเทาสาธารณภัยต่าง ๆ ในพื้นที่ ผู้รับบริการมีความพึงพอใจในระดับมากที่สุดต่อ งานการบริการข้อมูลข่าวสาร และงานการจัดเก็บภาษี/การจัดเก็บภาษีและค่าธรรมเนียมเคลื่อนที่

มหาวิทยาลัยราชภัฏกาญจนบุรี (2559) ศึกษาเรื่อง การประเมินความพึงพอใจประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลวังกะ อำเภอสังขละบุรี จังหวัดกาญจนบุรี ผลการศึกษา พบว่าโดยภาพรวมมีคุณภาพการให้บริการอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่าทุกด้านมีคุณภาพการให้บริการในระดับมาก เรียงตามลำดับ คือ ด้านขั้นตอนการให้บริการ รองลงมาคือ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลวังกะ อำเภอสังขละบุรี จังหวัดกาญจนบุรี ภารกิจงาน 4 ภารกิจ คือ งานการสาธารณสุข การบริการพ่นหมอกควัน ป้องกันโรคไข้เลือดออก งานการบริการสาธารณสุขโรค การขออนุญาตก่อสร้าง งานพัฒนาสงเคราะห์ผู้พิการ ผู้สูงอายุ/งานสังคมสงเคราะห์ พัฒนาคุณภาพชีวิต และงานไฟฟ้าส่องสว่างสาธารณะ โดยภาพรวมมีความพึงพอใจในระดับมากที่สุดต่อ การบริการด้านขั้นตอนการให้บริการและด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีความพึงพอใจในระดับมากที่สุดต่อการบริการด้านช่องทางการให้บริการและด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

มหาวิทยาลัยราชภัฏกาญจนบุรี (2559) ศึกษาเรื่อง การประเมินความพึงพอใจประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลหนองปรือ อำเภอหนองปรือ จังหวัดกาญจนบุรี ผลการศึกษา พบว่าคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลหนองปรือ อำเภอหนองปรือ จังหวัดกาญจนบุรี โดยภาพรวมมีคุณภาพการให้บริการอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่าทุกด้านมีคุณภาพการให้บริการในระดับมาก เรียงตามลำดับ คือ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ รองลงมาคือ ด้านขั้นตอนการให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก และด้านช่องทางการให้บริการ ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการของเทศบาลตำบล หนองปรือ อำเภอหนองปรือ จังหวัดกาญจนบุรี ต่อ 4 ภารกิจงาน คือ งานทะเบียนราษฎร งานจัดเก็บภาษีโรงเรือนและที่ดิน งานสาธารณสุขบริการพ่นหมอกควัน ป้องกันโรคไข้เลือดออก งานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย โดยภาพรวมมีความพึงพอใจต่อการ

ให้บริการในระดับมาก จำแนกตามการให้บริการ พบว่า มีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด คือ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มีความพึงพอใจในระดับมาก คือ ด้านช่องทางการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านขั้นตอนการให้บริการ

มหาวิทยาลัยราชภัฏกาญจนบุรี (2560) ศึกษาเรื่อง การประเมินความพึงพอใจประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลสมเด็จเจริญ อำเภอนองปรีอ จังหวัดกาญจนบุรี ผลการศึกษา พบว่า คุณภาพการให้บริการโดยภาพรวมมีคุณภาพการให้บริการอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นประเภทงานบริการ เรียงตามลำดับ คือ กิจกรรมฉีดวัคซีนป้องกันโรคพิษสุนัขบ้าในสุนัขและแมว รองลงมาคือ กิจกรรมจ่ายเบี้ยยังชีพผู้พิการ โครงการเจาะบาดาลเพื่ออุปโภคบริโภค และกิจกรรมจ่ายเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ จำแนกเป็นด้านการบริการ พบว่า ทุกด้านมีคุณภาพการให้บริการในระดับมาก คือ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ รองลงมาคือ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ด้านขั้นตอนการให้บริการ และด้านช่องทางการให้บริการ ผลการประเมินความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลสมเด็จเจริญ โดยภาพรวม มีความพึงพอใจในระดับมาก เมื่อแยกตามภารกิจงานบริการ พบว่า มีความพึงพอใจในระดับมากที่สุดต่อการให้บริการ กิจกรรมฉีดวัคซีนป้องกันโรคพิษสุนัขบ้าในสุนัขและแมว รองลงมาคือ กิจกรรมจ่ายเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ มีความพึงพอใจในระดับมากต่อการให้บริการกิจกรรมจัดเก็บรายได้ภาษีโรงเรือนและที่ดิน รองลงมาคือ กิจกรรมจ่ายเบี้ยยังชีพผู้พิการ เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า มีความพึงพอใจในระดับมากทุกด้าน เรียงตามลำดับคือ ด้านขั้นตอนการให้บริการ รองลงมาคือ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านช่องทางการให้บริการ

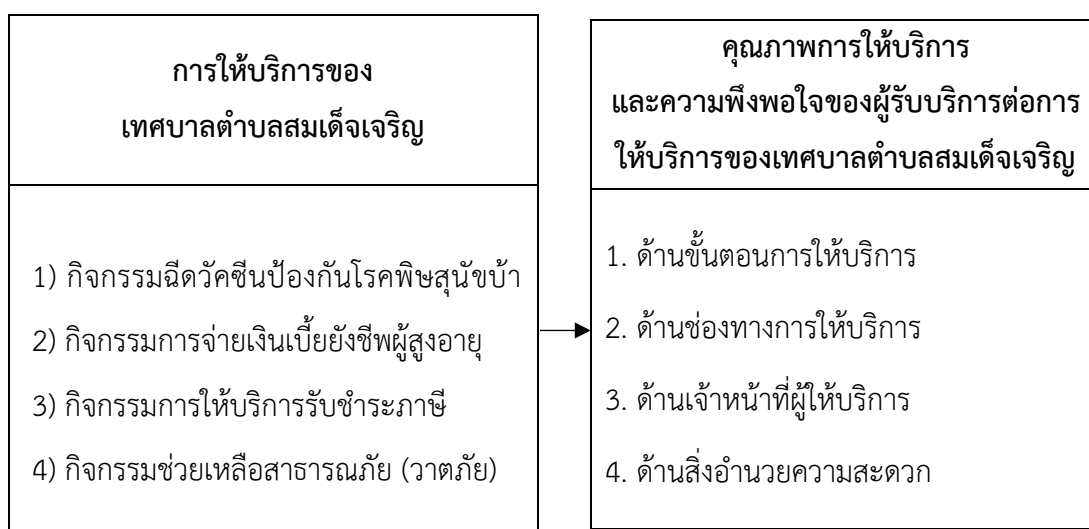
มหาวิทยาลัยราชภัฏกาญจนบุรี (2560) ศึกษาเรื่อง การประเมินความพึงพอใจประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลวังกะ อำเภอสงขลาบุรี จังหวัดกาญจนบุรี ผลการศึกษาพบว่า มีคุณภาพการให้บริการอยู่ในระดับมากที่สุด และมีคุณภาพการให้บริการอยู่ในระดับมากที่สุดทุกด้าน เรียงตามอันดับคือ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก รองลงมาคือด้านขั้นตอนการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านช่องทางการให้บริการ ผลการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลวังกะ อำเภอสงขลาบุรี จังหวัดกาญจนบุรี ภารกิจงาน 4 ภารกิจ โดยภาพรวมมีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด จำแนกเป็นประเภทของงานบริการพบว่ามีความพึงพอใจในระดับมากที่สุดทุกงาน เรียงตามอันดับคือ งานส่งเสริมประเพณีวัฒนธรรม รองลงมาคือ งานส่งเสริมการศึกษา (ศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก) งานทะเบียนราษฎร และงานบริการจัดส่งน้ำอุปโภคเพื่อบรรเทาปัญหาภัยแล้ง เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่ามีความพึงพอใจในระดับมากที่สุดทุกด้าน

เรียงตามอันดับ คือ ด้านขั้นตอนการให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก และด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

มหาวิทยาลัยราชภัฏกาญจนบุรี (2561) ศึกษาเรื่อง การประเมินความพึงพอใจประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลสมเด็จเจริญ อำเภอนองปรีอ จังหวัดกาญจนบุรี ผลการศึกษาพบว่าคุณภาพการให้บริการโดยภาพรวมมีคุณภาพการให้บริการอยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อพิจารณาจำแนกเป็นรายด้านการบริการพบว่ามีความพึงพอใจในการให้บริการอยู่ในระดับมากที่สุดทุกด้าน เรียงตามอันดับค่าร้อยละ คือ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก รองลงมาคือ ด้านขั้นตอนการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านช่องทางการให้บริการ จำแนกตามประเภทงานให้บริการ มีคุณภาพการให้บริการอยู่ในระดับมากที่สุดทุกงาน เรียงตามลำดับ คือ กิจกรรมให้บริการศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก รองลงมาคือ กิจกรรมช่วยเหลือผู้ประสบภัยแล้ง กิจกรรมฉีดพ่นหมอกควันป้องกันโรคไข้เลือดออก และกิจกรรมให้บริการน้ำดื่มฟรีแก่ประชาชน ผลการประเมินความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลสมเด็จเจริญ อำเภอนองปรีอ จังหวัดกาญจนบุรี ภารกิจงาน 4 ภารกิจ โดยภาพรวมมีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด เท่ากับร้อยละ 91.00 เมื่อเทียบเป็นคะแนนเพื่อประเมินประสิทธิภาพและประสิทธิผลการปฏิบัติราชการได้เท่ากับ 9 คะแนน เมื่อจำแนกเป็นประเภทของงานบริการพบว่ามีความพึงพอใจในระดับมากที่สุดทุกงาน เรียงตามอันดับค่าร้อยละ คือ กิจกรรมให้บริการศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก รองลงมาคือ กิจกรรมช่วยเหลือผู้ประสบภัยแล้ง กิจกรรมฉีดพ่นหมอกควันป้องกันโรคไข้เลือดออก และกิจกรรมให้บริการน้ำดื่มฟรีแก่ประชาชน

สรุปกรอบแนวคิดในการวิจัย

การศึกษาวิจัยครั้งนี้ เป็นการสำรวจประเมินคุณภาพการให้บริการและประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลสมเด็จเจริญ อำเภอหนองปรือ จังหวัดกาญจนบุรี ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2562 ได้กำหนดขอบเขตเนื้อหาการประเมินคุณภาพการให้บริการและความพึงพอใจของผู้รับบริการ จำนวน 4 ภารกิจงาน คือ 1) กิจกรรมฉีดวัคซีนป้องกันโรคพิษสุนัขบ้า 2) กิจกรรมการจ่ายเงินเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ 3) กิจกรรมการให้บริการรับชำระภาษี 4) กิจกรรมช่วยเหลือสาธารณภัย (วาตภัย) กำหนดกรอบงานที่จะประเมินความพึงพอใจในแต่ละงานประกอบด้วย 1) ด้านขั้นตอนการให้บริการ 2) ด้านช่องทางการให้บริการ 3) ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และ 4) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ดังแสดงกรอบแนวคิดในการวิจัย แผนภูมิที่ 2.1 ดังนี้



แผนภูมิที่ 2.1 กรอบแนวคิดในการวิจัย

บทที่ 3

วิธีดำเนินการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้ เป็นการสำรวจประเมินคุณภาพการให้บริการและประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลสมเด็จเจริญ อำเภอหนองปรือ จังหวัดกาญจนบุรี ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2562 มีวัตถุประสงค์เพื่อประเมินคุณภาพการให้บริการและประเมิน ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลสมเด็จเจริญ ใน 4 ภารกิจงาน มีแนวทางในการวิจัยตามขั้นตอน ดังนี้

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

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ ประชาชนผู้รับบริการของเทศบาลตำบลสมเด็จเจริญใน ปีงบประมาณ พ.ศ. 2562 จำนวน 6,567 คน จำแนกเป็นประชากรที่เข้ารับบริการจาก 4 ภารกิจงาน คือ 1) กิจกรรมฉีดวัคซีนป้องกันโรคพิษสุนัขบ้า จำนวน 680 คน 2) กิจกรรมการจ่ายเงินเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ จำนวน 166 คน 3) กิจกรรมการให้บริการรับชำระภาษี จำนวน 1,680 คน และ 4) กิจกรรมช่วยเหลือสาธารณสุข (วาทภัย) จำนวน 45 คน (เทศบาลตำบลสมเด็จเจริญ, 2562)

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ ประชาชนผู้รับบริการ ใน 4 ภารกิจงานของเทศบาลตำบลสมเด็จเจริญ อำเภอหนองปรือ จังหวัดกาญจนบุรี โดยใช้วิธีคำนวณจากสูตรกำหนดจำนวนกลุ่มตัวอย่าง ของ ทาโร ยามาเน (Yamane, 1973) ได้กลุ่มตัวอย่างของ 4 ภารกิจงาน คือ กลุ่มตัวอย่างกิจกรรมฉีดวัคซีนป้องกันโรคพิษสุนัขบ้า จำนวน 252 คน กลุ่มตัวอย่างกิจกรรมการจ่ายเงินเบี้ยยังชีพ

ผู้สูงอายุ จำนวน 117 คน กลุ่มตัวอย่างกิจกรรมการให้บริการรับชำระภาษี จำนวน 322 คน และกลุ่มตัวอย่างกิจกรรมช่วยเหลือสาธารณสุข (วาทภัย) จำนวน 40 คน ดังแสดงในตารางที่ 3.1 ดังนี้

ตารางที่ 3.1 จำนวนประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ภารกิจงานของเทศบาลตำบลสมเด็จเจริญ	ประชากร (คน)	กลุ่มตัวอย่าง (คน)
1.กิจกรรมฉีดวัคซีนป้องกันโรคพิษสุนัขบ้า	680	252
2.กิจกรรมการจ่ายเงินเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ	166	117
3.กิจกรรมการให้บริการรับชำระภาษี	1,680	322
4.กิจกรรมช่วยเหลือสาธารณสุข (วาทภัย)	45	40

ที่มา (เทศบาลตำบลสมเด็จเจริญ, 2562)

ตัวอย่าง สูตรกำหนดจำนวนกลุ่มตัวอย่างของ ทาโร ยามาเน Taro Yamane

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

กำหนดให้

N = จำนวนประชากรทั้งหมด

e = ความคลาดเคลื่อนที่ยอมรับได้

จำนวนผู้รับบริการต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลสมเด็จเจริญ กิจกรรมฉีดวัคซีนป้องกันโรคพิษสุนัขบ้า มีจำนวนทั้งหมด 680 คน เมื่อทำการแทนค่าในสูตรจะได้ ดังนี้

$$\text{เมื่อ } N = 680$$

$$e = 0.05$$

$$\text{สูตรของ Taro Yamane} = \frac{680}{1+680 (0.05)^2}$$

$$= \frac{680}{2.70}$$

$$n = 252$$

ขนาดกลุ่มตัวอย่างของทาโร ยามาเน (Taro Yamane) โดยกำหนดความคลาดเคลื่อน $\pm 5\%$ ได้จำนวนกลุ่มตัวอย่าง 252 คน

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการสำรวจ ได้แก่ แบบสอบถามการประเมินคุณภาพการให้บริการและ ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลสมเด็จเจริญ อำเภอหนองปรือจังหวัดกาญจนบุรี แบ่งออกเป็น 4 ตอน ได้แก่

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับสถานภาพของผู้ตอบแบบสอบถามเป็นคำถามเกี่ยวกับ รายละเอียดส่วนตัวของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ เพศ อายุ อาชีพ ระดับการศึกษา ระยะเวลาที่อาศัยในพื้นที่ และเรื่องที่ขอรับบริการ มีจำนวน 6 ข้อ

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

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

ใช้วัดคุณภาพการให้บริการ 4 งานบริการ คือ

- | | |
|-----------------------------------------------|-------------|
| 1. กิจกรรมฉีดพ่นหมอกควันป้องกันโรคไข้เลือดออก | จำนวน 4 ข้อ |
| 2. กิจกรรมช่วยเหลือผู้ประสบภัยแล้ง | จำนวน 4 ข้อ |
| 3. กิจกรรมให้บริการน้ำดื่มฟรีแก่ประชาชน | จำนวน 4 ข้อ |
| 4. กิจกรรมให้บริการศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก | จำนวน 4 ข้อ |

ตอนที่ 3 ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลสมเด็จเจริญ เป็นคำถามเกี่ยวกับระดับความพึงพอใจในการให้บริการของเทศบาลตำบลสมเด็จเจริญ 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 4 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

ผู้วิจัยได้ดำเนินการสร้างเครื่องมือแบบสอบถามที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล และเก็บข้อมูลด้วยการใช้แบบสอบถามกับกลุ่มตัวอย่างจากประชาชนผู้รับบริการของเทศบาลตำบลสมเด็จเจริญ โดยมีวิธีการเก็บรวบรวมข้อมูล โดยแบ่งออกเป็น 4 ขั้นตอน ได้แก่

ขั้นตอนที่ 1 การวิเคราะห์เครื่องมือและตัวชี้วัด

ศึกษาค้นคว้าเอกสาร ตำรา บทความ ทางด้านการให้บริการของหน่วยงานต่าง ๆ ทั้งภาครัฐ และเอกชน ศึกษางานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการ ดำเนินการสนทนากลุ่มเจาะจง (Focus Group Technique) จากผู้ทรงคุณวุฒิ ผู้บริหาร ข้าราชการ และพนักงานส่วนท้องถิ่นในการเก็บรวบรวมข้อมูลภาคสนาม

ขั้นตอนที่ 2 การสร้างเครื่องมือ ฉบับใช้จริงในการวิจัยและตรวจสอบคุณภาพ

ผู้สำรวจได้สร้างแบบสำรวจประเมินคุณภาพการให้บริการและประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการจากเทศบาลตำบลสมเด็จพระเจริญ อำเภอหนองปรือ จังหวัดกาญจนบุรี โดยยึดตามแบบสำรวจที่กรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่น กำหนดให้หน่วยงานหรือสถาบันการศึกษาที่เป็นกลาง ดำเนินการสำรวจประเมินคุณภาพการให้บริการและประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการจากองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นต่าง ๆ เมื่อดำเนินการสร้างเครื่องมือแล้วได้นำไปให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ได้ตรวจสอบประเด็นข้อคำถามที่จะใช้ในการเก็บข้อมูล ปรับปรุงแบบสอบถามตามข้อเสนอแนะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นให้มีความสมบูรณ์มากยิ่งขึ้น

ขั้นตอนที่ 3 การติดต่อประสานและวิธีการเก็บข้อมูลภาคสนาม

ติดต่อประสานงานกับผู้ประสานงานของเทศบาลตำบลสมเด็จพระเจริญ อำเภอหนองปรือ จังหวัดกาญจนบุรี เพื่อชี้แจงวัตถุประสงค์ ขั้นตอน วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูลภาคสนามในการสำรวจประเมินคุณภาพการให้บริการและประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการ

ขั้นตอนที่ 4 การเก็บรวบรวมข้อมูลและวิเคราะห์ข้อมูล

การเก็บรวบรวมข้อมูลครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ (quantitative research) ซึ่งวิธีการศึกษาวิจัย คือ ใช้ระเบียบวิธีการวิจัยเชิงสำรวจ (survey research) การศึกษาวิจัยจากเอกสาร (documentary research) และการศึกษาวิจัยภาคสนาม (field research) โดยใช้แบบสอบถามกับกลุ่มตัวอย่างซึ่งเป็นผู้รับบริการจากเทศบาลตำบลสมเด็จพระเจริญ อำเภอหนองปรือ จังหวัดกาญจนบุรี

วันลงพื้นที่สำรวจข้อมูล

ระยะที่ 1 วันที่ 10 มีนาคม พ.ศ. 2562

ระยะที่ 2 วันที่ 9 มิถุนายน พ.ศ. 2562

ระยะที่ 3 วันที่ 25 สิงหาคม พ.ศ. 2562

การวิเคราะห์ข้อมูล

1. การวิเคราะห์ข้อมูล

การวิเคราะห์ข้อมูลการสำรวจในครั้งนี้ใช้เครื่องคอมพิวเตอร์ประมวลผลด้วยโปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติ ซึ่งได้เลือกใช้สถิติเชิงพรรณนา (descriptive analysis) ได้แก่ ค่าร้อยละ (percentage) ค่าความถี่ (frequency) ค่าเฉลี่ย (mean) และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (standard deviation) เพื่อวัดค่าเฉลี่ยและการกระจายของข้อมูล และนำเสนอในรูปแบบตารางพร้อมกับการพรรณนาประกอบ เพื่ออธิบายผลการวิเคราะห์ข้อมูลคุณภาพการให้บริการและความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลสมเด็จพระเจริญ อำเภอหนองปรือจังหวัดกาญจนบุรี

2. การประเมินผล

การกำหนดคะแนนคุณภาพการให้บริการเป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า (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 นำผลคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลสมเด็จพระเจริญ อำเภอหนองปรือ 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 นำผลความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลสมเด็จเจริญ อำเภอนองปรีอ 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, 2560)

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 การสำรวจประเมินคุณภาพการให้บริการและประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการ ต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลสมเด็จเจริญ อำเภอนองปรีอ จังหวัดกาญจนบุรี ผู้วิจัยได้จัดลำดับการนำเสนอ ตามลำดับ ดังนี้

1. สัญลักษณ์ที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล
2. การวิเคราะห์ข้อมูล
3. ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

สัญลักษณ์ที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

\bar{X} แทน ค่าเฉลี่ย

S.D. แทน ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน

การวิเคราะห์ข้อมูล

การวิจัยเรื่อง การสำรวจเพื่อการประเมินคุณภาพการให้บริการและความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลสมเด็จเจริญ อำเภอนองปรีอ จังหวัดกาญจนบุรี ผู้วิจัยนำเสนอผลการวิเคราะห์ตามลำดับ วัตถุประสงค์ของการวิจัย โดยกำหนดการวิเคราะห์ข้อมูลออกเป็น 3 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 วิเคราะห์สถานภาพของผู้ตอบแบบสอบถาม โดยการวิเคราะห์ เป็นค่าความถี่ และค่าร้อยละ

ตอนที่ 2 วิเคราะห์ระดับคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลสมเด็จเจริญ อำเภอนองปรีอ จังหวัดกาญจนบุรี โดยภาพรวมและรายด้าน โดยใช้ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และค่าร้อยละ

ตอนที่ 3 วิเคราะห์ระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลตำบล สมเด็จพระเจษฎา อําเภอนองปรีอ จังหวัดกาญจนบุรี โดยภาพรวม รายด้านและรายข้อ โดยใช้ค่าเฉลี่ยค่า เบี่ยงเบนมาตรฐาน และค่าร้อยละ

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

ตอนที่ 1 สถานภาพของผู้ตอบแบบสอบถาม

ผลการวิเคราะห์สถานภาพของผู้ตอบแบบสอบถาม ซึ่งเป็นประชาชนผู้รับบริการของเทศบาล ตำบลสมเด็จพระเจษฎา อําเภอนองปรีอ จังหวัดกาญจนบุรี จำแนกตามเพศ อายุ อาชีพ ระดับการศึกษา ระยะเวลาที่อาศัยในพื้นที่ และเรื่องที่ขอรับบริการ โดยการใช้การแจกแจงความถี่ และค่าร้อยละ ปรากฏผลดังตารางที่ 4.1

ตารางที่ 4.1 สถานภาพของผู้ตอบแบบสอบถาม

สถานภาพ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
1. เพศ		
ชาย	420	57.46
หญิง	311	42.54
รวม	731	100.0
2. อายุ		
น้อยกว่า 31 ปี	43	5.87
31 – 40 ปี	160	21.89
41 – 50 ปี	201	27.50
51 – 60 ปี	142	19.43
มากกว่า 60 ปี	185	25.31
รวม	731	100.0

ตารางที่ 4.1 (ต่อ)

สถานภาพ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
3. อาชีพ		
รับราชการ/รัฐวิสาหกิจ	10	1.37
พนักงานบริษัท	3	0.39
เกษตรกร	490	67.04
เจ้าของกิจการ/ธุรกิจส่วนตัว	86	11.77
รับจ้างทั่วไป	142	19.43
รวม	731	100.0
4. ระดับการศึกษา		
ประถมศึกษา หรือต่ำกว่า	344	47.06
มัธยมศึกษาตอนต้น	260	35.57
มัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช./หรือเทียบเท่า	114	15.60
อนุปริญญา/ปวส./ปวท./หรือเทียบเท่า	3	0.40
ปริญญาตรีหรือเทียบเท่า	10	1.37
รวม	731	100.0
5. ระยะเวลาที่อาศัยในพื้นที่		
น้อยกว่า 10 ปี	54	7.37
10 – 15 ปี	152	20.80
15 – 20 ปี	315	43.10
20 ปีขึ้นไป	210	28.73
รวม	731	100.0

ตารางที่ 4.1 (ต่อ)

สถานภาพ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
6. จำนวนกลุ่มตัวอย่างแต่ละงานบริการ		
กิจกรรมฉีดวัคซีนป้องกันโรคพิษสุนัขบ้า	252	34.48
กิจกรรมการจ่ายเงินเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ	117	15.99
กิจกรรมการให้บริการรับชำระภาษี	322	44.05
กิจกรรมช่วยเหลือสาธารณภัย (วาตภัย)	40	5.48
รวม	731	100.0

จากตารางที่ 4.1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับสถานภาพของผู้ตอบแบบสอบถามปรากฏผลดังนี้

ด้านเพศ ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศชาย จำนวน 420 คน คิดเป็นร้อยละ 57.46 รองลงมา คือ เพศหญิง จำนวน 311 คน คิดเป็นร้อยละ 42.54

ด้านอายุ ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีอายุระหว่าง 41-50 ปี จำนวน 201 คน คิดเป็นร้อยละ 27.50 รองลงมาคือ อายุมากกว่า 60 ปีขึ้นไป จำนวน 185 คน คิดเป็นร้อยละ 25.31 อายุระหว่าง 31-40 ปี จำนวน 160 คน คิดเป็นร้อยละ 21.89 อายุระหว่าง 51-60 ปี จำนวน 142 คน คิดเป็นร้อยละ 19.43 และอายุน้อยกว่า 31 ปี จำนวน 43 คน คิดเป็นร้อยละ 5.87

ด้านอาชีพ ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีอาชีพเกษตรกร จำนวน 490 คน คิดเป็นร้อยละ 67.04 รองลงมาคือ อาชีพรับจ้างทั่วไป จำนวน 142 คน คิดเป็นร้อยละ 19.43 อาชีพเจ้าของกิจการ/ธุรกิจส่วนตัว จำนวน 86 คน คิดเป็นร้อยละ 11.77 อาชีพรับราชการ/รัฐวิสาหกิจ จำนวน 10 คน คิดเป็นร้อยละ 1.37 และอาชีพพนักงานบริษัท จำนวน 3 คน คิดเป็นร้อยละ 0.39

ด้านระดับการศึกษา ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีการศึกษาระดับประถมศึกษาหรือต่ำกว่า จำนวน 344 คน คิดเป็นร้อยละ 47.06 รองลงมาคือ ระดับมัธยมศึกษาตอนต้น จำนวน 260 คน คิดเป็นร้อยละ 35.57 ระดับมัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช./หรือเทียบเท่า จำนวน 114 คน คิดเป็นร้อยละ 15.60 การศึกษาระดับปริญญาตรีหรือเทียบเท่า จำนวน 10 คน คิดเป็นร้อยละ 1.37 และการศึกษาระดับอนุปริญญา/ปวส./ปวท./หรือเทียบเท่า จำนวน 3 คน คิดเป็นร้อยละ 0.40

ด้านระยะเวลาที่อาศัยในพื้นที่ ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่อาศัยอยู่ในพื้นที่ 15-20 ปี จำนวน 315 คน คิดเป็นร้อยละ 43.10 รองลงมาคือ อาศัยอยู่ในพื้นที่ 20 ปีขึ้นไป จำนวน 210 คน คิดเป็นร้อยละ 28.73 อาศัยอยู่ในพื้นที่ 10-15 ปี จำนวน 152 คน คิดเป็นร้อยละ 20.80 อาศัยอยู่ในพื้นที่น้อยกว่า 10 ปี จำนวน 54 คน คิดเป็นร้อยละ 7.37

จำนวนกลุ่มตัวอย่างของผู้รับบริการที่มาใช้บริการของเทศบาลตำบลสมเด็จเจริญ ทั้งหมด จำนวน 731 คน ประกอบไปด้วย กลุ่มตัวอย่างกิจกรรมฉีดวัคซีนป้องกันโรคพิษสุนัขบ้า จำนวน 252 คน คิดเป็นร้อยละ 34.48 กลุ่มตัวอย่างของกิจกรรมการจ่ายเงินเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ จำนวน 117 คน คิดเป็นร้อยละ 15.99 กลุ่มตัวอย่างของกิจกรรมการให้บริการรับชำระภาษี จำนวน 322 คน คิดเป็นร้อยละ 44.05 และกลุ่มตัวอย่างของกิจกรรมช่วยเหลือสาธารณภัย (วาตภัย) จำนวน 40 คน คิดเป็นร้อยละ 5.48

ตอนที่ 2 คุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลสมเด็จเจริญ อำเภอหนองปรือ จังหวัดกาญจนบุรี

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

ตารางที่ 4.2 ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และค่าร้อยละ ระดับคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลสมเด็จเจริญ โดยภาพรวม (จำแนกตามกิจกรรมบริการ)

คุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลสมเด็จเจริญ โดยภาพรวม (จำแนกตามกิจกรรมบริการ)	ค่าเฉลี่ย (\bar{X})	(S.D.)	ระดับคุณภาพการให้บริการ	คิดเป็นร้อยละ
กิจกรรมฉีดวัคซีนป้องกันโรคพิษสุนัขบ้า	4.54	0.71	มากที่สุด	90.80
กิจกรรมการจ่ายเงินเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ	4.56	0.68	มากที่สุด	91.20
กิจกรรมการให้บริการรับชำระภาษี	4.53	0.73	มากที่สุด	90.60
กิจกรรมช่วยเหลือสาธารณภัย (วาตภัย)	4.61	0.58	มากที่สุด	92.20
ค่าเฉลี่ย	4.56	0.68	มากที่สุด	91.20

จากตารางที่ 4.2 พบว่า คุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลสมเด็จเจริญ (จำแนกตามกิจกรรมบริการ) โดยภาพรวมมีคุณภาพการให้บริการอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.56$) เท่ากับร้อยละ 91.20 เมื่อพิจารณาเป็นประเภทงานบริการ มีคุณภาพการให้บริการอยู่ในระดับมากที่สุดทุกงานเรียงตามค่าเฉลี่ย คือ กิจกรรมช่วยเหลือสาธารณภัย (วาตภัย) ($\bar{X} = 4.61$) เท่ากับร้อยละ 92.20 รองลงมาคือ กิจกรรมการจ่ายเงินเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ ($\bar{X} = 4.56$) เท่ากับร้อยละ 91.20 กิจกรรมฉีดวัคซีนป้องกันโรคพิษสุนัขบ้า ($\bar{X} = 4.54$) เท่ากับร้อยละ 90.80 และกิจกรรมการให้บริการรับชำระภาษี ($\bar{X} = 4.53$) เท่ากับร้อยละ 90.60

ตารางที่ 4.3 ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และค่าร้อยละ ระดับคุณภาพการให้บริการของเทศบาล ตำบลสมเด็จเจริญ โดยภาพรวม (จำแนกตามด้านการบริการ)

คุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบล สมเด็จเจริญ (จำแนกตามด้านการบริการ)	ค่าเฉลี่ย (\bar{X})	(S.D.)	ระดับคุณภาพ การให้บริการ	คิดเป็น ร้อยละ
ด้านขั้นตอนการให้บริการ	4.54	0.72	มากที่สุด	90.80
ด้านช่องทางการให้บริการ	4.56	0.79	มากที่สุด	91.20
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.54	0.74	มากที่สุด	90.80
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	4.57	0.71	มากที่สุด	91.40
ค่าเฉลี่ย	4.55	0.74	มากที่สุด	91.00

จากตารางที่ 4.3 พบว่า คุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลสมเด็จเจริญ โดยภาพรวม (จำแนกตามด้านการบริการ) มีคุณภาพการให้บริการอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.55$) เท่ากับร้อยละ 91.00 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านเรียงตามค่าเฉลี่ย คือ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ($\bar{X} = 4.57$) เท่ากับร้อยละ 91.40 รองลงมาคือ ด้านช่องทางการให้บริการ ($\bar{X} = 4.56$) เท่ากับร้อยละ 91.20 ด้านขั้นตอนการให้บริการ ($\bar{X} = 4.54$) เท่ากับร้อยละ 90.80 และด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ($\bar{X} = 4.54$) เท่ากับร้อยละ 90.80

ตารางที่ 4.4 ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และค่าร้อยละ คุณภาพการให้บริการกิจกรรมฉีดวัคซีนป้องกันโรคพิษสุนัขบ้า ของเทศบาลตำบลสมเด็จเจริญ

คุณภาพการให้บริการกิจกรรมฉีดวัคซีนป้องกันโรคพิษสุนัขบ้า ของเทศบาลตำบลสมเด็จเจริญ	ค่าเฉลี่ย (\bar{X})	(S.D.)	ระดับคุณภาพการให้บริการ	คิดเป็นร้อยละ
ด้านขั้นตอนการให้บริการ	4.54	0.74	มากที่สุด	90.80
ด้านช่องทางการให้บริการ	4.53	0.70	มากที่สุด	90.60
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.54	0.68	มากที่สุด	90.80
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	4.55	0.72	มากที่สุด	91.00
ค่าเฉลี่ย	4.54	0.71	มากที่สุด	90.80

จากตารางที่ 4.4 พบว่า คุณภาพการให้บริการกิจกรรมฉีดวัคซีนป้องกันโรคพิษสุนัขบ้า ของเทศบาลตำบลสมเด็จเจริญ โดยภาพรวมมีคุณภาพการให้บริการอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.54$) เท่ากับร้อยละ 90.80 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่ามีคุณภาพการให้บริการอยู่ในระดับมากที่สุดทุกด้าน เรียงตามค่าเฉลี่ย คือ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ($\bar{X} = 4.55$) เท่ากับร้อยละ 91.00 รองลงมา คือ ด้านขั้นตอนการให้บริการ ($\bar{X} = 4.54$) เท่ากับร้อยละ 90.80 ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ($\bar{X} = 4.54$) เท่ากับร้อยละ 90.80 และด้านช่องทางการให้บริการ ($\bar{X} = 4.53$) เท่ากับ ร้อยละ 90.60

ตารางที่ 4.5 ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และค่าร้อยละ คุณภาพการให้บริการกิจกรรมการ
 จ่ายเงินเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ ของเทศบาลตำบลสมเด็จเจริญ

คุณภาพการให้บริการ กิจกรรมการจ่ายเงินเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ ของ เทศบาลตำบลสมเด็จเจริญ	ค่าเฉลี่ย (\bar{X})	(S.D.)	ระดับคุณภาพ การให้บริการ	คิดเป็น ร้อยละ
ด้านขั้นตอนการให้บริการ	4.53	0.71	มากที่สุด	90.60
ด้านช่องทางการให้บริการ	4.57	0.76	มากที่สุด	91.40
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.51	0.64	มากที่สุด	90.20
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	4.55	0.61	มากที่สุด	91.00
ค่าเฉลี่ย	4.56	0.68	มากที่สุด	91.20

จากตารางที่ 4.5 พบว่า คุณภาพการให้บริการกิจกรรมการจ่ายเงินเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ
 ของเทศบาลตำบลสมเด็จเจริญ อำเภอหนองปรือ จังหวัดกาญจนบุรี โดยภาพรวมมีคุณภาพการ
 ให้บริการอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.56$) เท่ากับร้อยละ 91.20 เมื่อพิจารณาเป็น รายด้าน เรียง
 ตามค่าเฉลี่ย คือ ด้านช่องทางการให้บริการ ($\bar{X} = 4.57$) เท่ากับร้อยละ 91.40 รองลงมาคือ ด้านสิ่ง
 อำนวยความสะดวก ($\bar{X} = 4.55$) เท่ากับร้อยละ 91.00 ด้านขั้นตอนการให้บริการ ($\bar{X} = 4.53$)
 เท่ากับร้อยละ 90.60 และ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ($\bar{X} = 4.51$) เท่ากับร้อยละ 90.20

ตารางที่ 4.6 ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และค่าร้อยละ คุณภาพการให้บริการกิจกรรมการให้บริการรับชำระภาษี ของเทศบาลตำบลสมเด็จเจริญ

คุณภาพการให้บริการ กิจกรรมการให้บริการรับชำระภาษี ของ เทศบาลตำบลสมเด็จเจริญ	ค่าเฉลี่ย (\bar{X})	(S.D.)	ระดับคุณภาพ การให้บริการ	คิดเป็น ร้อยละ
ด้านขั้นตอนการให้บริการ	4.52	0.76	มากที่สุด	90.40
ด้านช่องทางการให้บริการ	4.55	0.69	มากที่สุด	91.00
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.51	0.70	มากที่สุด	90.20
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	4.54	0.77	มากที่สุด	90.80
ค่าเฉลี่ย	4.53	0.73	มากที่สุด	90.60

จากตารางที่ 4.6 พบว่า คุณภาพการให้บริการกิจกรรมการให้บริการรับชำระภาษี ของเทศบาลตำบลสมเด็จเจริญ อำเภอหนองปรือ จังหวัดกาญจนบุรี โดยภาพรวมมีคุณภาพการให้บริการอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.53$) เท่ากับร้อยละ 90.60 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน มีคุณภาพการให้บริการอยู่ในระดับมากที่สุด คือ ด้านช่องทางการให้บริการ ($\bar{X} = 4.55$) เท่ากับร้อยละ 91.00 ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ($\bar{X} = 4.54$) เท่ากับร้อยละ 90.80 ด้านขั้นตอนการให้บริการ ($\bar{X} = 4.52$) เท่ากับร้อยละ 90.40 และด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ($\bar{X} = 4.51$) เท่ากับร้อยละ 90.20

ตารางที่ 4.7 ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และค่าร้อยละ คุณภาพการให้บริการกิจกรรมช่วยเหลือ
 สาธารณภัย (วาทภัย) ของเทศบาลตำบลสมเด็จเจริญ

คุณภาพการให้บริการ กิจกรรมช่วยเหลือสาธารณภัย (วาทภัย) ของเทศบาลตำบลสมเด็จเจริญ	ค่าเฉลี่ย (\bar{X})	(S.D.)	ระดับคุณภาพ การให้บริการ	คิดเป็น ร้อยละ
ด้านขั้นตอนการให้บริการ	4.58	0.72	มากที่สุด	91.60
ด้านช่องทางการให้บริการ	4.60	0.45	มากที่สุด	92.00
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.62	0.57	มากที่สุด	92.40
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	4.64	0.59	มากที่สุด	92.80
ค่าเฉลี่ย	4.61	0.58	มากที่สุด	92.20

จากตารางที่ 4.7 พบว่า คุณภาพการให้บริการกิจกรรมช่วยเหลือสาธารณภัย (วาทภัย) ของเทศบาลตำบลสมเด็จเจริญ อำเภอหนองปรือ จังหวัดกาญจนบุรี โดยภาพรวม มีคุณภาพการให้บริการอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.61$) เท่ากับร้อยละ 92.20 โดยมีคุณภาพการให้บริการในระดับมากที่สุดทุกข้อ เรียงตามค่าเฉลี่ย คือ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ($\bar{X} = 4.64$) เท่ากับร้อยละ 92.80 รองลงมาคือ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ($\bar{X} = 4.62$) เท่ากับร้อยละ 92.40 ด้านช่องทางการให้บริการ ($\bar{X} = 4.60$) เท่ากับร้อยละ 92.00 และ ด้านขั้นตอนการให้บริการ ($\bar{X} = 4.58$) เท่ากับร้อยละ 91.60

**ตอนที่ 3 ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลสมเด็จเจริญ
อำเภอหนองปรือ จังหวัดกาญจนบุรี**

ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลสมเด็จเจริญ อำเภอหนองปรือ จังหวัดกาญจนบุรี โดยภาพรวม รายด้านและรายข้อ โดยการวิเคราะห์ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และค่าร้อยละ ผลปรากฏดังตารางที่ 4.8 – 4.29 ดังนี้

ตารางที่ 4.8 ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และค่าร้อยละ ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลสมเด็จเจริญ โดยภาพรวม

ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการ ของเทศบาลตำบลสมเด็จเจริญ โดยภาพรวม	ความพึงพอใจ		ระดับของ ความ พึงพอใจ	คิดเป็น ร้อยละ
	ค่าเฉลี่ย (\bar{X})	(S.D.)		
กิจกรรมฉีดวัคซีนป้องกันโรคพิษสุนัขบ้า	4.55	0.61	มากที่สุด	91.00
กิจกรรมการจ่ายเงินเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ	4.57	0.61	มากที่สุด	91.40
กิจกรรมการให้บริการรับชำระภาษี	4.54	0.71	มากที่สุด	90.80
กิจกรรมช่วยเหลือสาธารณภัย (วาตภัย)	4.62	0.72	มากที่สุด	92.40
ค่าเฉลี่ย	4.57	0.67	มากที่สุด	91.40

จากตารางที่ 4.8 พบว่า ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลสมเด็จเจริญ อำเภอหนองปรือ จังหวัดกาญจนบุรี โดยภาพรวม มีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.57$) เท่ากับ ร้อยละ 91.40 เมื่อจำแนกเป็นประเภทของงานบริการ พบว่า มีความพึงพอใจในระดับมากที่สุดทุกงานเรียงตามค่าเฉลี่ย คือ กิจกรรมช่วยเหลือสาธารณภัย (วาตภัย) ($\bar{X} = 4.62$) เท่ากับ ร้อยละ 92.40 รองลงมาคือ กิจกรรมการจ่ายเงินเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ ($\bar{X} = 4.57$) เท่ากับร้อยละ 91.40 กิจกรรมฉีดวัคซีนป้องกันโรคพิษสุนัขบ้า ($\bar{X} = 4.55$) เท่ากับร้อยละ 91.00 และกิจกรรมการให้บริการรับชำระภาษี ($\bar{X} = 4.54$) เท่ากับร้อยละ 90.80

ตารางที่ 4.9 ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และค่าร้อยละ ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลสมเด็จเจริญ โดยภาพรวม จำแนกตามรายด้าน

ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลสมเด็จเจริญ โดยภาพรวม จำแนกตามรายด้าน	ความพึงพอใจ		ระดับของความพึงพอใจ	คิดเป็นร้อยละ
	ค่าเฉลี่ย (\bar{X})	(S.D.)		
ด้านขั้นตอนการให้บริการ	4.58	0.72	มากที่สุด	91.60
ด้านช่องทางการให้บริการ	4.56	0.69	มากที่สุด	91.20
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.57	0.62	มากที่สุด	91.40
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	4.56	0.71	มากที่สุด	91.20
ค่าเฉลี่ย	4.57	0.69	มากที่สุด	91.40

จากตารางที่ 4.9 พบว่า ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลสมเด็จเจริญ อำเภอหนองปรือ จังหวัดกาญจนบุรี โดยภาพรวมจำแนกตามรายด้าน ในภาพรวมมีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.57$) เท่ากับร้อยละ 91.40 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่ามีความพึงพอใจในระดับมากที่สุดทุกด้าน เรียงตามค่าเฉลี่ย คือ ด้านขั้นตอนการให้บริการ ($\bar{X} = 4.58$) เท่ากับร้อยละ 91.60 รองลงมาคือ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ($\bar{X} = 4.57$) เท่ากับร้อยละ 91.40 ด้านช่องทางการให้บริการ ($\bar{X} = 4.56$) เท่ากับร้อยละ 91.20 และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ($\bar{X} = 4.56$) เท่ากับร้อยละ 91.20

ตารางที่ 4.10 ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และร้อยละ ความพึงพอใจของผู้รับบริการ
ต่อการให้บริการกิจกรรมฉีดวัคซีนป้องกันโรคพิษสุนัขบ้า ของเทศบาลตำบลสมเด็จเจริญ
เจริญ โดยภาพรวม

ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการ กิจกรรมฉีดวัคซีนป้องกันโรคพิษสุนัขบ้า ของ เทศบาลตำบลสมเด็จเจริญ	ความพึงพอใจ		ระดับของ ความ พึงพอใจ	คิดเป็น ร้อยละ
	ค่าเฉลี่ย (\bar{X})	(S.D.)		
ด้านขั้นตอนการให้บริการ	4.57	0.56	มากที่สุด	91.40
ด้านช่องทางการให้บริการ	4.54	0.65	มากที่สุด	90.80
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.56	0.63	มากที่สุด	91.20
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	4.53	0.61	มากที่สุด	90.60
ค่าเฉลี่ย	4.55	0.61	มากที่สุด	91.00

จากตารางที่ 4.10 พบว่า ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการกิจกรรมฉีดวัคซีน
ป้องกันโรคพิษสุนัขบ้า ของเทศบาลตำบลสมเด็จเจริญ อำเภอหนองปรือ จังหวัดกาญจนบุรี โดย
ภาพรวมมีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.55$) เท่ากับร้อยละ 91.00 เมื่อพิจารณาเป็นราย
ด้าน พบว่ามีความพึงพอใจในระดับมากที่สุดทุกด้าน เรียงตามค่าเฉลี่ย คือ ด้านขั้นตอนการให้บริการ
($\bar{X} = 4.57$) เท่ากับร้อยละ 91.40 ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ($\bar{X} = 4.56$) เท่ากับร้อยละ 91.20
ด้านช่องทางการให้บริการ ($\bar{X} = 4.54$) เท่ากับร้อยละ 90.80 และ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก
($\bar{X} = 4.53$) เท่ากับร้อยละ 90.60

ตารางที่ 4.11 ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และร้อยละ ความพึงพอใจของผู้รับบริการ ต่อการให้บริการกิจกรรมฉีดวัคซีนป้องกันโรคพิษสุนัขบ้า ของเทศบาลตำบลสมเด็จเจริญ ด้านขั้นตอนการให้บริการ

ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการ กิจกรรมฉีดวัคซีนป้องกันโรคพิษสุนัขบ้า ของเทศบาลตำบลสมเด็จเจริญ	ความพึงพอใจ		ระดับของ ความ พึงพอใจ	คิดเป็น ร้อยละ
	ค่าเฉลี่ย (\bar{X})	(S.D.)		
1.ขั้นตอนการให้บริการมีระบบ ไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน มีความชัดเจน	4.57	0.57	มากที่สุด	91.40
2.ขั้นตอนการให้บริการแต่ละขั้นตอนมีความ สะดวก รวดเร็ว	4.53	0.62	มากที่สุด	90.60
3.มีผังลำดับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการ อย่างชัดเจน	4.60	0.52	มากที่สุด	92.00
4.มีเอกสารแนะนำการให้บริการไว้อย่างชัดเจน เข้าใจง่าย	4.58	0.49	มากที่สุด	91.60
5.มีการให้ความรู้เกี่ยวกับการขอรับบริการ	4.57	0.60	มากที่สุด	91.40
ค่าเฉลี่ย	4.57	0.56	มากที่สุด	91.40

จากตารางที่ 4.11 พบว่า ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการกิจกรรมฉีดวัคซีนป้องกันโรคพิษสุนัขบ้า ของเทศบาลตำบลสมเด็จเจริญ อำเภอหนองปรือ จังหวัดกาญจนบุรี ด้านขั้นตอนการให้บริการ โดยภาพรวมมีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.57$) เท่ากับร้อยละ 91.40 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า มีความพึงพอใจในระดับมากที่สุดทุกข้อ เรียงตามค่าเฉลี่ย คือ มีผังลำดับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการอย่างชัดเจน ($\bar{X} = 4.60$) เท่ากับร้อยละ 92.00 มีเอกสารแนะนำการให้บริการไว้อย่างชัดเจน เข้าใจง่าย ($\bar{X} = 4.58$) เท่ากับร้อยละ 91.60 ขั้นตอนการให้บริการมีระบบ ไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน มีความชัดเจน ($\bar{X} = 4.57$) เท่ากับร้อยละ 91.40 มีการให้ความรู้เกี่ยวกับการขอรับบริการ ($\bar{X} = 4.57$) เท่ากับร้อยละ 91.40 และขั้นตอนการให้บริการแต่ละขั้นตอนมีความสะดวก รวดเร็ว ($\bar{X} = 4.53$) เท่ากับร้อยละ 90.60

ตารางที่ 4.12 ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และร้อยละ ความพึงพอใจของผู้รับบริการ ต่อการให้บริการกิจกรรมฉีดวัคซีนป้องกันโรคพิษสุนัขบ้า ของเทศบาลตำบลสมเด็จเจริญ ด้านช่องทางการให้บริการ

ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการกิจกรรมฉีดวัคซีนป้องกันโรคพิษสุนัขบ้า ด้านช่องทางการให้บริการ	ความพึงพอใจ		ระดับของความพึงพอใจ	คิดเป็นร้อยละ
	ค่าเฉลี่ย (\bar{X})	(S.D.)		
1. ช่องทางการให้บริการมีเพียงพอต่อความต้องการของประชาชน	4.57	0.62	มากที่สุด	91.40
2. มีการประชาสัมพันธ์ผ่านช่องทางการให้บริการอย่างสม่ำเสมอ	4.52	0.70	มากที่สุด	90.40
3. ช่องทางการให้บริการมีหลากหลายรูปแบบ เช่น ผู้รับความคิดเห็น, โทรศัพท์สายด่วน, เวทีรับฟังความคิดเห็น, เว็บไซต์, facebook	4.51	0.66	มากที่สุด	90.20
4. ได้รับข้อมูลตอบกลับจากช่องทางการให้บริการอย่างรวดเร็ว	4.56	0.62	มากที่สุด	91.20
ค่าเฉลี่ย	4.54	0.65	มากที่สุด	90.80

จากตารางที่ 4.12 พบว่า ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการกิจกรรมฉีดวัคซีนป้องกันโรคพิษสุนัขบ้า ของเทศบาลตำบลสมเด็จเจริญ อำเภอหนองปรือ จังหวัดกาญจนบุรี ด้านช่องทางการให้บริการ โดยภาพรวม มีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.54$) เท่ากับร้อยละ 90.80 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า มีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด คือ ช่องทางการให้บริการมีเพียงพอต่อความต้องการของประชาชน ($\bar{X} = 4.57$) เท่ากับร้อยละ 91.40 รองลงมาคือ ได้รับข้อมูลตอบกลับจากช่องทางการให้บริการอย่างรวดเร็ว ($\bar{X} = 4.56$) เท่ากับร้อยละ 91.20 มีความพึงพอใจในระดับมาก คือ มีการประชาสัมพันธ์ผ่านช่องทางการให้บริการอย่างสม่ำเสมอ ($\bar{X} = 4.52$) เท่ากับร้อยละ 90.40 และช่องทางการให้บริการมีหลากหลายรูปแบบ เช่น ผู้รับความคิดเห็น, โทรศัพท์สายด่วน, เวทีรับฟังความคิดเห็น, เว็บไซต์, facebook ($\bar{X} = 4.51$) เท่ากับร้อยละ 90.20

ตารางที่ 4.13 ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และร้อยละ ความพึงพอใจของผู้รับบริการ
ต่อการให้บริการกิจกรรมฉีดวัคซีนป้องกันโรคพิษสุนัขบ้า ของเทศบาลตำบลสมเด็จ
เจริญ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

ความพึงพอใจของผู้รับบริการ ต่อการให้บริการกิจกรรมฉีดวัคซีนป้องกันโรคพิษ สุนัขบ้า ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	ความพึงพอใจ		ระดับของ ความ พึงพอใจ	คิดเป็น ร้อยละ
	ค่าเฉลี่ย (\bar{X})	(S.D.)		
1.เจ้าหน้าที่ที่มีคุณภาพเรียบร้อยในการให้บริการ	4.54	0.66	มากที่สุด	90.80
2.เจ้าหน้าที่พูดจาสุภาพ มีอัธยาศัยไมตรีต่อ ผู้รับบริการ	4.53	0.61	มากที่สุด	90.60
3.เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเต็มใจรวดเร็วและ เอาใจใส่	4.60	0.62	มากที่สุด	92.00
4.เจ้าหน้าที่มีการสื่อสารและอธิบายขั้นตอนการ ให้บริการชัดเจน	4.58	0.59	มากที่สุด	91.60
5.เจ้าหน้าที่ตอบข้อซักถามได้อย่างชัดเจน ถูกต้อง	4.55	0.67	มากที่สุด	91.00
ค่าเฉลี่ย	4.56	0.63	มากที่สุด	91.20

จากตารางที่ 4.13 พบว่า ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการกิจกรรมฉีดวัคซีน
ป้องกันโรคพิษสุนัขบ้าของเทศบาลตำบลสมเด็จเจริญ อำเภอหนองปรือ จังหวัดกาญจนบุรี ด้าน
เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ โดยภาพรวม มีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.56$) เท่ากับร้อยละ
91.20 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า มีความพึงพอใจในระดับมากที่สุดทุกข้อ เรียงตามค่าเฉลี่ยคือ
เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเต็มใจรวดเร็วและเอาใจใส่ ($\bar{X} = 4.60$) เท่ากับร้อยละ 92.00 เจ้าหน้าที่
มีการสื่อสารและอธิบายขั้นตอนการให้บริการชัดเจน ($\bar{X} = 4.58$) เท่ากับร้อยละ 91.60 เจ้าหน้าที่
ตอบข้อซักถามได้อย่างชัดเจน ถูกต้อง ($\bar{X} = 4.55$) เท่ากับร้อยละ 91.00 อันดับสุดท้าย คือ
เจ้าหน้าที่พูดจาสุภาพ มีอัธยาศัยไมตรีต่อผู้รับบริการ ($\bar{X} = 4.53$) เท่ากับร้อยละ 90.60

ตารางที่ 4.14 ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และร้อยละ ความพึงพอใจของผู้รับบริการ
ต่อการให้บริการกิจกรรมฉีดวัคซีนป้องกันโรคพิษสุนัขบ้า ของเทศบาลตำบลสมเด็จ
เจริญ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการ กิจกรรมฉีดวัคซีนป้องกันโรคพิษสุนัขบ้า ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	ความพึงพอใจ		ระดับของความ พึงพอใจ	คิดเป็น ร้อยละ
	ค่าเฉลี่ย (\bar{X})	(S.D.)		
1.การเตรียมวัสดุอุปกรณ์การให้บริการ เช่น แบบฟอร์ม เครื่องมือและอุปกรณ์อื่น มีเพียงพอ	4.54	0.63	มากที่สุด	90.80
2.มีบอร์ดแสดง/ประกาศ/การประชาสัมพันธ์ แนะนำข้อมูลเกี่ยวกับการให้บริการ	4.56	0.67	มากที่สุด	91.20
3.อุปกรณ์มีความปลอดภัย พร้อมใช้งานอยู่เสมอ	4.52	0.62	มากที่สุด	90.40
4.อาคารสถานที่และอุปกรณ์ที่ใช้มีความปลอดภัย ต่อผู้รับบริการ	4.50	0.57	มาก	90.00
5.อาคารสถานที่มีแผ่นป้ายแสดงลักษณะงานเพื่อ อำนวยความสะดวกกับผู้รับบริการ	4.53	0.56	มากที่สุด	90.60
ค่าเฉลี่ย	4.53	0.61	มากที่สุด	90.60

จากตารางที่ 4.14 พบว่า ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการกิจกรรมฉีดวัคซีน
ป้องกันโรคพิษสุนัขบ้า ของเทศบาลตำบลสมเด็จเจริญ อำเภอหนองปรือ จังหวัดกาญจนบุรี ด้านสิ่ง
อำนวยความสะดวก โดยภาพรวม มีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.53$) เท่ากับร้อยละ
90.60 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่ามีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด 4 ข้อ คือ มีบอร์ดแสดง/
ประกาศ/การประชาสัมพันธ์ แนะนำข้อมูลเกี่ยวกับการให้บริการ ($\bar{X} = 4.56$) เท่ากับร้อยละ 91.20
การเตรียมวัสดุอุปกรณ์การให้บริการ เช่น แบบฟอร์ม เครื่องมือและอุปกรณ์อื่น มีเพียงพอ
($\bar{X} = 4.54$) เท่ากับร้อยละ 90.80 และอาคารสถานที่มีแผ่นป้ายแสดงลักษณะงานเพื่ออำนวยความสะดวก
กับผู้รับบริการ ($\bar{X} = 4.53$) เท่ากับร้อยละ 90.60 ส่วนข้อที่มีความพึงพอใจระดับมาก
เป็นอันดับสุดท้าย คือ อาคารสถานที่และอุปกรณ์ที่ใช้มีความปลอดภัยต่อผู้รับบริการ ($\bar{X} = 4.50$)
เท่ากับร้อยละ 90.00

ตารางที่ 4.15 ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และร้อยละ ความพึงพอใจของผู้รับบริการ
ต่อการให้บริการกิจกรรมการจ่ายเงินเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ ของเทศบาลตำบลสมเด็จเจริญ
โดยภาพรวม

ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการ ให้บริการกิจกรรมการจ่ายเงินเบี้ยยัง ชีพผู้สูงอายุ โดยภาพรวม	ความพึงพอใจ		ระดับของความ พึงพอใจ	คิดเป็น ร้อยละ
	ค่าเฉลี่ย (\bar{X})	(S.D.)		
ด้านขั้นตอนการให้บริการ	4.59	0.58	มากที่สุด	91.80
ด้านช่องทางการให้บริการ	4.57	0.65	มากที่สุด	91.40
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.55	0.66	มากที่สุด	91.00
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	4.57	0.55	มากที่สุด	91.40
ค่าเฉลี่ย	4.57	0.61	มากที่สุด	91.40

จากตารางที่ 4.15 พบว่า ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการกิจกรรมการจ่ายเงิน
เบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ ของเทศบาลตำบลสมเด็จเจริญ อำเภอหนองปรือ จังหวัดกาญจนบุรี โดยภาพรวม
มีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.57$) เท่ากับร้อยละ 91.40 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า
มีความพึงพอใจในระดับมากที่สุดทุกด้าน เรียงตามค่าเฉลี่ย คือ ด้านขั้นตอนการให้บริการ
($\bar{X} = 4.59$) เท่ากับร้อยละ 91.80 ด้านช่องทางการให้บริการ ($\bar{X} = 4.57$) เท่ากับร้อยละ 91.40
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ($\bar{X} = 4.57$) เท่ากับร้อยละ 91.40 และด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ
($\bar{X} = 4.55$) เท่ากับร้อยละ 91.00

ตารางที่ 4.16 ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และร้อยละ ความพึงพอใจของผู้รับบริการ ต่อการให้บริการกิจกรรมการจ่ายเงินเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ ของเทศบาลตำบลสมเด็จเจริญ ด้านขั้นตอนการให้บริการ

ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการ กิจกรรมการจ่ายเงินเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ ด้านขั้นตอนการให้บริการ	ความพึงพอใจ		ระดับของ ความ พึงพอใจ	คิดเป็น ร้อยละ
	ค่าเฉลี่ย (\bar{X})	(S.D.)		
1.ผังลำดับขั้นตอนการให้บริการงาน มีความชัดเจน	4.59	0.60	มากที่สุด	91.80
2.เทศบาลมีความตรงต่อเวลาในการให้บริการ	4.57	0.55	มากที่สุด	91.40
3.เทศบาลกำหนดระยะเวลาการให้บริการอย่าง ชัดเจน	4.61	0.54	มากที่สุด	92.20
4.เทศบาลมีการประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับการให้บริการ	4.58	0.59	มากที่สุด	91.60
5.เทศบาลมีการให้ความรู้เกี่ยวกับการขอรับบริการ บริการ	4.60	0.61	มากที่สุด	92.00
ค่าเฉลี่ย	4.59	0.58	มากที่สุด	91.80

จากตารางที่ 4.16 พบว่า ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการกิจกรรมการจ่ายเงิน เบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ ของเทศบาลตำบลสมเด็จเจริญ อำเภอหนองปรือ จังหวัดกาญจนบุรี ด้านขั้นตอน การให้บริการ โดยภาพรวม มีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.59$) เท่ากับร้อยละ 91.80 โดย มีความพึงพอใจในระดับมากที่สุดทุกข้อ เรียงตามค่าเฉลี่ย 3 อันดับแรก เทศบาลกำหนดระยะเวลา การให้บริการอย่างชัดเจน ($\bar{X} = 4.61$) เท่ากับ ร้อยละ 92.20 รองลงมาคือ เทศบาลมีการให้ความรู้ เกี่ยวกับการขอรับบริการบริการ ($\bar{X} = 4.60$) เท่ากับร้อยละ 92.00 และผังลำดับขั้นตอนการให้บริการ งาน มีความชัดเจน ($\bar{X} = 4.59$) เท่ากับร้อยละ 91.80 ส่วนข้อที่มีความพึงพอใจอันดับสุดท้าย คือ เทศบาลมีความตรงต่อเวลาในการให้บริการ ($\bar{X} = 4.57$) เท่ากับร้อยละ 91.40

ตารางที่ 4.17 ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และร้อยละ ความพึงพอใจของผู้รับบริการ
ต่อการให้บริการกิจกรรมการจ่ายเงินเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ ของเทศบาลตำบลสมเด็จเจริญ
ด้านช่องทางการให้บริการ

ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการ กิจกรรมการจ่ายเงินเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ ด้านช่องทางการให้บริการ	ความพึงพอใจ		ระดับของ ความ พึงพอใจ	คิดเป็น ร้อยละ
	ค่าเฉลี่ย (\bar{X})	(S.D.)		
1. ช่องทางการให้บริการมีเพียงพอต่อความต้องการของประชาชน	4.58	0.69	มากที่สุด	91.60
2. มีการประชาสัมพันธ์ผ่านช่องทางการให้บริการอย่างสม่ำเสมอ	4.54	0.57	มากที่สุด	90.80
3. ช่องทางการให้บริการมีหลากหลายรูปแบบ เช่น ตู้รับความคิดเห็น, โทรศัพท์สายด่วน, เวทีรับฟังความคิดเห็น, เว็บไซต์, facebook	4.57	0.66	มากที่สุด	91.40
4. ได้รับข้อมูลตอบกลับจากช่องทางการให้บริการอย่างรวดเร็ว	4.59	0.68	มากที่สุด	91.80
ค่าเฉลี่ย	4.57	0.65	มากที่สุด	91.40

จากตารางที่ 4.17 พบว่า ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการกิจกรรมการจ่ายเงินเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ ของเทศบาลตำบลสมเด็จเจริญ อำเภอหนองปรือ จังหวัดกาญจนบุรี ด้านช่องทางการให้บริการ โดยภาพรวม มีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.57$) เท่ากับร้อยละ 91.40 โดยมีความพึงพอใจในระดับมากที่สุดทุกข้อ เรียงตามค่าเฉลี่ย คือ ได้รับข้อมูลตอบกลับจากช่องทางการให้บริการอย่างรวดเร็ว ($\bar{X} = 4.59$) เท่ากับร้อยละ 91.80 รองลงมาคือ ช่องทางการให้บริการมีเพียงพอต่อความต้องการของประชาชน ($\bar{X} = 4.58$) เท่ากับร้อยละ 91.60 ช่องทางการให้บริการมีหลากหลายรูปแบบ เช่น ตู้รับความคิดเห็น, โทรศัพท์สายด่วน, เวทีรับฟังความคิดเห็น, เว็บไซต์, facebook ($\bar{X} = 4.57$) เท่ากับร้อยละ 91.40 ส่วนข้อที่มีความพึงพอใจอันดับสุดท้าย คือ มีการประชาสัมพันธ์ผ่านช่องทางการให้บริการอย่างสม่ำเสมอ ($\bar{X} = 4.54$) เท่ากับร้อยละ 90.80

ตารางที่ 4.18 ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และร้อยละ ความพึงพอใจของผู้รับบริการ
ต่อการให้บริการกิจกรรมการจ่ายเงินเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ ของเทศบาลตำบลสมเด็จเจริญ
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการ ให้บริการกิจกรรมการจ่ายเงินเบี้ยยังชีพ ผู้สูงอายุ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	ความพึงพอใจ		ระดับของ ความ พึงพอใจ	คิดเป็น ร้อยละ
	ค่าเฉลี่ย (\bar{X})	(S.D.)		
1.เจ้าหน้าที่ที่มีความสุภาพเรียบร้อยในการ ให้บริการ	4.55	0.69	มากที่สุด	91.00
2.เจ้าหน้าที่พูดจาสุภาพ มีอัธยาศัยไมตรีต่อ ผู้รับบริการ	4.54	0.61	มากที่สุด	90.80
3.เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเต็มใจ รวดเร็ว และเอาใจใส่	4.56	0.75	มากที่สุด	91.20
4.เจ้าหน้าที่มีการสื่อสารและอธิบายขั้นตอน การให้บริการชัดเจน	4.53	0.60	มากที่สุด	90.60
5.เจ้าหน้าที่ตอบข้อซักถามได้อย่างชัดเจน ถูกต้อง	4.57	0.65	มากที่สุด	91.40
ค่าเฉลี่ย	4.55	0.66	มากที่สุด	91.00

จากตารางที่ 4.18 พบว่า ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการกิจกรรมการจ่ายเงิน
เบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ ของเทศบาลตำบลสมเด็จเจริญ อำเภอหนองปรือ จังหวัดกาญจนบุรี ด้านเจ้าหน้าที่
ผู้ให้บริการ โดยภาพรวม มีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.55$) เท่ากับร้อยละ 91.00 โดยมี
ความพึงพอใจในระดับมากที่สุดทุกข้อ เรียงตามค่าเฉลี่ย คือ เจ้าหน้าที่ตอบข้อซักถามได้อย่างชัดเจน
ถูกต้อง ($\bar{X} = 4.57$) เท่ากับร้อยละ 91.40 เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเต็มใจ รวดเร็ว และเอาใจใส่
($\bar{X} = 4.56$) เท่ากับร้อยละ 91.20 และเจ้าหน้าที่ที่มีความสุภาพเรียบร้อยในการให้บริการ ($\bar{X} = 4.55$)
เท่ากับร้อยละ 91.00 ส่วนข้อที่มีความพึงพอใจอันดับสุดท้าย เจ้าหน้าที่มีการสื่อสารและอธิบาย
ขั้นตอนการให้บริการชัดเจน ($\bar{X} = 4.53$) เท่ากับร้อยละ 90.60

ตารางที่ 4.19 ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และร้อยละ ความพึงพอใจของผู้รับบริการ ต่อการให้บริการกิจกรรมการจ่ายเงินเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ ของเทศบาลตำบลสมเด็จเจริญ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการกิจกรรมการจ่ายเงินเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	ความพึงพอใจ		ระดับของความพึงพอใจ	คิดเป็นร้อยละ
	ค่าเฉลี่ย (\bar{X})	(S.D.)		
1.การเตรียมวัสดุอุปกรณ์การให้บริการ มีเพียงพอ	4.54	0.52	มากที่สุด	90.80
2.มีบอร์ดแสดง/ประกาศ/การประชาสัมพันธ์แนะนำข้อมูลเกี่ยวกับการให้บริการ	4.55	0.55	มากที่สุด	91.00
3.อุปกรณ์มีความปลอดภัย พร้อมใช้งาน อยู่เสมอ	4.59	0.56	มากที่สุด	91.80
4.อาคารสถานที่และอุปกรณ์ที่ใช้มีความปลอดภัยต่อผู้รับบริการ	4.57	0.61	มากที่สุด	91.40
5.อาคารสถานที่มีแผ่นป้ายแสดงลักษณะงานเพื่ออำนวยความสะดวกกับผู้รับบริการ	4.60	0.51	มากที่สุด	92.00
ค่าเฉลี่ย	4.57	0.55	มากที่สุด	91.40

จากตารางที่ 4.19 พบว่า ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการกิจกรรมการจ่ายเงินเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ ของเทศบาลตำบลสมเด็จเจริญ อำเภอหนองปรือ จังหวัดกาญจนบุรี ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก โดยภาพรวมมีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.57$) เท่ากับร้อยละ 91.40 โดยมีความพึงพอใจในระดับมากที่สุดทุกข้อ เรียงตามค่าเฉลี่ย คือ อาคารสถานที่มีแผ่นป้ายแสดงลักษณะงานเพื่ออำนวยความสะดวกกับผู้รับบริการ ($\bar{X} = 4.60$) เท่ากับร้อยละ 92.00 รองลงมาคือ อุปกรณ์มีความปลอดภัย พร้อมใช้งาน อยู่เสมอ ($\bar{X} = 4.59$) เท่ากับร้อยละ 91.80 และอาคารสถานที่และอุปกรณ์ที่ใช้มีความปลอดภัยต่อผู้รับบริการ ($\bar{X} = 4.57$) เท่ากับร้อยละ 91.40 อันดับสุดท้าย คือ การเตรียมวัสดุอุปกรณ์การให้บริการ มีเพียงพอ ($\bar{X} = 4.54$) เท่ากับร้อยละ 90.80

ตารางที่ 4.20 ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และร้อยละ ความพึงพอใจของผู้รับบริการ
ต่อการให้บริการกิจกรรมการให้บริการรับชำระภาษี ของเทศบาลตำบลสมเด็จเจริญ
โดยภาพรวม

ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการ ให้บริการกิจกรรมการให้บริการรับชำระ ภาษี โดยภาพรวม	ความพึงพอใจ		ระดับของ ความพึง พอใจ	คิดเป็น ร้อยละ
	ค่าเฉลี่ย (\bar{X})	(S.D.)		
ด้านขั้นตอนการให้บริการ	4.55	0.71	มากที่สุด	91.00
ด้านช่องทางการให้บริการ	4.54	0.69	มากที่สุด	90.80
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.53	0.81	มากที่สุด	90.60
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	4.54	0.63	มากที่สุด	90.80
ค่าเฉลี่ย	4.54	0.71	มากที่สุด	90.80

จากตารางที่ 4.20 พบว่า ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการกิจกรรมการ
ให้บริการรับชำระภาษี ของเทศบาลตำบลสมเด็จเจริญ อำเภอหนองปรือ จังหวัดกาญจนบุรี โดย
ภาพรวม มีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.54$) เท่ากับร้อยละ 90.80 เมื่อพิจารณาเป็นราย
ด้าน พบว่า มีความพึงพอใจในระดับมากที่สุดทุกด้าน เรียงตามค่าเฉลี่ย คือ ด้านขั้นตอนการให้บริการ
($\bar{X} = 4.55$) เท่ากับร้อยละ 91.00 รองลงมาคือ ด้านช่องทางการให้บริการ ($\bar{X} = 4.54$) เท่ากับ
ร้อยละ 90.80 และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ($\bar{X} = 4.54$) เท่ากับร้อยละ 90.80 ด้านเจ้าหน้าที่ผู้
ให้บริการ ($\bar{X} = 4.53$) เท่ากับร้อยละ 90.60

ตารางที่ 4.21 ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และร้อยละ ความพึงพอใจของผู้รับบริการ
ต่อการให้บริการกิจกรรมการให้บริการรับชำระภาษี ของเทศบาลตำบลสมเด็จเจริญ
ด้านขั้นตอนการให้บริการ

ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการ กิจกรรมการให้บริการรับชำระภาษี ด้านขั้นตอนการให้บริการ	ความพึงพอใจ		ระดับของ ความ พึงพอใจ	คิดเป็น ร้อยละ
	ค่าเฉลี่ย (\bar{X})	(S.D.)		
1.ผังลำดับขั้นตอนการให้บริการงาน มีความชัดเจน	4.53	0.76	มากที่สุด	90.60
2.เทศบาลมีความตรงต่อเวลาในการให้บริการ	4.57	0.74	มากที่สุด	91.40
3.เทศบาลกำหนดระยะเวลาการให้บริการอย่าง ชัดเจน	4.56	0.69	มากที่สุด	91.20
4.เทศบาลมีการประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับการ ให้บริการ	4.55	0.72	มากที่สุด	91.00
5.เทศบาลมีการให้ความรู้เกี่ยวกับการขอรับบริการ	4.54	0.64	มากที่สุด	90.80
ค่าเฉลี่ย	4.55	0.71	มากที่สุด	91.00

จากตารางที่ 4.21 พบว่า ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการกิจกรรมการ
ให้บริการรับชำระภาษี ของเทศบาลตำบลสมเด็จเจริญ อำเภอหนองปรือ จังหวัดกาญจนบุรี ด้าน
ขั้นตอนการให้บริการ โดยภาพรวม มีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.55$) เท่ากับร้อยละ
91.00 โดยมีความพึงพอใจในระดับมากที่สุดทุกข้อ เรียงตามค่าเฉลี่ย คือ เทศบาลมีความตรงต่อเวลา
ในการให้บริการ ($\bar{X} = 4.57$) เท่ากับร้อยละ 91.40 รองลงมาคือ เทศบาลกำหนดระยะเวลาการ
ให้บริการอย่างชัดเจน ($\bar{X} = 4.56$) เท่ากับร้อยละ 91.20 และเทศบาลมีการประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับ
การให้บริการ ($\bar{X} = 4.55$) เท่ากับร้อยละ 91.00 อันดับสุดท้ายคือ ผังลำดับขั้นตอนการให้บริการงาน
มีความชัดเจน ($\bar{X} = 4.53$) เท่ากับร้อยละ 90.60

ตารางที่ 4.22 ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และร้อยละ ความพึงพอใจของผู้รับบริการ
ต่อการให้บริการกิจกรรมการให้บริการรับชำระภาษี ของเทศบาลตำบลสมเด็จเจริญ
ด้านช่องทางการให้บริการ

ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการ กิจกรรมการให้บริการรับชำระภาษี ด้านช่องทางการให้บริการ	ความพึงพอใจ		ระดับของ ความ พึงพอใจ	คิดเป็น ร้อยละ
	ค่าเฉลี่ย (\bar{X})	(S.D.)		
1.ช่องทางการให้บริการของเทศบาลมีเพียงพอต่อ ความต้องการของประชาชน	4.56	0.65	มากที่สุด	91.20
2.มีการประชาสัมพันธ์ผ่านช่องทางการให้บริการ อย่างสม่ำเสมอ	4.53	0.67	มากที่สุด	90.60
3.ช่องทางการให้บริการมีหลากหลายรูปแบบ เช่น ผู้รับความคิดเห็น, โทรศัพท์สายด่วน, เวทีรับฟัง ความคิดเห็น, เว็บไซต์, facebook	4.55	0.71	มากที่สุด	91.00
4.ได้รับข้อมูลตอบกลับจากช่องทางการให้บริการ อย่างรวดเร็ว	4.52	0.73	มากที่สุด	90.40
ค่าเฉลี่ย	4.54	0.69	มากที่สุด	90.80

จากตารางที่ 4.22 พบว่า ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการบริการกิจกรรมการให้บริการรับชำระภาษี ของเทศบาลตำบลสมเด็จเจริญ ด้านช่องทางการให้บริการ โดยภาพรวมมีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.54$) เท่ากับร้อยละ 90.80 โดยมีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด 3 ข้อเรียงตามค่าเฉลี่ย คือ ช่องทางการให้บริการของเทศบาลมีเพียงพอต่อความต้องการของประชาชน ($\bar{X} = 4.56$) เท่ากับร้อยละ 91.20 รองลงมาคือช่องทางการให้บริการมีหลากหลายรูปแบบ เช่น ผู้รับความคิดเห็น, โทรศัพท์สายด่วน, เวทีรับฟังความคิดเห็น, เว็บไซต์, facebook ($\bar{X} = 4.55$) เท่ากับร้อยละ 91.00 และมีการประชาสัมพันธ์ผ่านช่องทางการให้บริการอย่างสม่ำเสมอ ($\bar{X} = 4.53$) เท่ากับร้อยละ 90.60 อันดับสุดท้ายคือ ได้รับข้อมูลตอบกลับจากช่องทางการให้บริการอย่างรวดเร็ว ($\bar{X} = 4.52$) เท่ากับร้อยละ 90.40

ตารางที่ 4.23 ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และร้อยละ ความพึงพอใจของผู้รับบริการ
ต่อการให้บริการกิจกรรมการให้บริการรับชำระภาษี ของเทศบาลตำบลสมเด็จเจริญ
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการ กิจกรรมการให้บริการรับชำระภาษี ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	ความพึงพอใจ		ระดับของ ความ พึงพอใจ	คิดเป็น ร้อยละ
	ค่าเฉลี่ย (\bar{X})	(S.D.)		
1.เจ้าหน้าที่ที่มีความสุภาพเรียบร้อยในการให้บริการ	4.55	0.81	มากที่สุด	91.00
2.เจ้าหน้าที่พูดจาสุภาพ มีอัธยาศัยไมตรีต่อ ผู้รับบริการ	4.54	0.80	มากที่สุด	90.80
3.เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเต็มใจ รวดเร็ว และ เอาใจใส่	4.52	0.79	มากที่สุด	90.40
4.เจ้าหน้าที่มีการสื่อสารและอธิบายขั้นตอนการ ให้บริการชัดเจน	4.53	0.80	มากที่สุด	90.60
5.เจ้าหน้าที่ตอบข้อซักถามได้อย่างชัดเจน ถูกต้อง	4.51	0.85	มากที่สุด	90.20
ค่าเฉลี่ย	4.53	0.81	มากที่สุด	90.60

จากตารางที่ 4.23 พบว่า ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการกิจกรรมการให้บริการ
รับชำระภาษี ของเทศบาลตำบลสมเด็จเจริญ อำเภอหนองปรือ จังหวัดกาญจนบุรี ด้านเจ้าหน้าที่ผู้
ให้บริการ โดยภาพรวม มีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.53$) เท่ากับร้อยละ 90.60 โดยมี
ความพึงพอใจในระดับมากที่สุด 3 ข้อ คือ เจ้าหน้าที่ที่มีความสุภาพเรียบร้อยในการให้บริการ
($\bar{X} = 4.55$) เท่ากับร้อยละ 91.00 รองลงมาคือ เจ้าหน้าที่พูดจาสุภาพ มีอัธยาศัยไมตรีต่อผู้รับบริการ
($\bar{X} = 4.54$) เท่ากับร้อยละ 90.80 และเจ้าหน้าที่มีการสื่อสารและอธิบายขั้นตอนการให้บริการ
ชัดเจน ($\bar{X} = 4.53$) เท่ากับร้อยละ 90.60 อันดับสุดท้าย คือ เจ้าหน้าที่ตอบข้อซักถามได้อย่างชัดเจน
ถูกต้อง ($\bar{X} = 4.51$) เท่ากับร้อยละ 90.20

ตารางที่ 4.24 ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และร้อยละ ความพึงพอใจของผู้รับบริการ
ต่อการให้บริการกิจกรรมการให้บริการรับชำระภาษี ของเทศบาลตำบลสมเด็จเจริญ
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการ กิจกรรมการให้บริการรับชำระภาษี ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	ความพึงพอใจ		ระดับของ ความ พึงพอใจ	คิดเป็น ร้อยละ
	ค่าเฉลี่ย (\bar{X})	(S.D.)		
1.การเตรียมวัสดุอุปกรณ์การให้บริการ มีเพียงพอ	4.55	0.64	มากที่สุด	91.00
2.มีบอร์ดแสดง/ประกาศ/การประชาสัมพันธ์ แนะนำ ข้อมูลเกี่ยวกับการให้บริการ	4.48	0.67	มาก	89.60
3.อุปกรณ์มีความปลอดภัย พร้อมใช้งาน อยู่เสมอ	4.57	0.57	มากที่สุด	91.40
4.อาคารสถานที่และอุปกรณ์ที่ใช้มีความปลอดภัยต่อ ผู้รับบริการ	4.60	0.65	มากที่สุด	92.00
5.อาคารสถานที่ที่มีแผ่นป้ายแสดงลักษณะงานเพื่อ อำนวยความสะดวกกับผู้รับบริการ	4.50	0.62	มาก	90.00
ค่าเฉลี่ย	4.54	0.63	มากที่สุด	90.80

จากตารางที่ 4.24 พบว่า ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการกิจกรรมการให้บริการรับชำระภาษี ของเทศบาลตำบลสมเด็จเจริญ อำเภอหนองปรือ จังหวัดกาญจนบุรี ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก โดยภาพรวม มีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.54$) เท่ากับร้อยละ 90.80 โดยมีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด 3 ข้อ คือ อาคารสถานที่และอุปกรณ์ที่ใช้มีความปลอดภัยต่อผู้รับบริการ ($\bar{X} = 4.60$) เท่ากับร้อยละ 92.00 รองลงมาคือ อุปกรณ์มีความปลอดภัยพร้อมใช้งาน อยู่เสมอ ($\bar{X} = 4.57$) เท่ากับร้อยละ 91.40 และการเตรียมวัสดุอุปกรณ์การให้บริการมีเพียงพอ ($\bar{X} = 4.55$) เท่ากับร้อยละ 91.00 อันดับสุดท้ายมีความพึงพอใจระดับมาก คือ มีบอร์ดแสดง/ประกาศ/การประชาสัมพันธ์ แนะนำข้อมูลเกี่ยวกับการให้บริการ ($\bar{X} = 4.48$) เท่ากับร้อยละ 89.60

ตารางที่ 4.25 ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และร้อยละ ความพึงพอใจของผู้รับบริการ
ต่อการให้บริการกิจกรรมช่วยเหลือสาธารณสุข (วาทภัย) โดยภาพรวม

ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการ กิจกรรมช่วยเหลือสาธารณสุข (วาทภัย) โดยภาพรวม	ความพึงพอใจ		ระดับของ ความ พึงพอใจ	คิดเป็น ร้อยละ
	ค่าเฉลี่ย (\bar{X})	(S.D.)		
ด้านขั้นตอนการให้บริการ	4.61	0.64	มากที่สุด	92.20
ด้านช่องทางการให้บริการ	4.59	0.77	มากที่สุด	91.80
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.65	0.80	มากที่สุด	93.00
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	4.63	0.67	มากที่สุด	92.60
ค่าเฉลี่ย	4.62	0.72	มากที่สุด	92.40

จากตารางที่ 4.25 พบว่า ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการกิจกรรมช่วยเหลือ
สาธารณสุข (วาทภัย) ของเทศบาลตำบลสมเด็จเจริญ อำเภอหนองปรือ จังหวัดกาญจนบุรี โดย
ภาพรวม มีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด (\bar{X} =4.62) เท่ากับร้อยละ 92.40 พิจารณารายด้านเรียง
ตามค่าเฉลี่ย คือ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ (\bar{X} =4.65) เท่ากับร้อยละ 93.00 รองลงมาคือ ด้าน
สิ่งอำนวยความสะดวก (\bar{X} =4.63) เท่ากับร้อยละ 92.60 ด้านขั้นตอนการให้บริการ (\bar{X} =4.61)
เท่ากับร้อยละ 92.20 และด้านช่องทางการให้บริการ (\bar{X} =4.59) เท่ากับร้อยละ 91.80

ตารางที่ 4.26 ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และร้อยละ ความพึงพอใจของผู้รับบริการ ต่อการให้บริการกิจกรรมช่วยเหลือสาธารณภัย (วาทภัย) ของเทศบาลตำบลสมเด็จเจริญ ด้านขั้นตอนการให้บริการ

ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการ กิจกรรมช่วยเหลือสาธารณภัย (วาทภัย) ด้านขั้นตอนการให้บริการ	ความพึงพอใจ		ระดับของ ความ พึงพอใจ	คิดเป็น ร้อยละ
	ค่าเฉลี่ย (\bar{X})	(S.D.)		
1.ผังลำดับขั้นตอนการให้บริการงาน มีความชัดเจน	4.59	0.61	มากที่สุด	91.80
2.เทศบาลมีความตรงต่อเวลาในการให้บริการ	4.61	0.67	มากที่สุด	92.20
3.เทศบาลกำหนดระยะเวลาการให้บริการอย่าง ชัดเจน	4.58	0.62	มากที่สุด	91.60
4.เทศบาลมีการประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับการ ให้บริการ	4.65	0.73	มากที่สุด	93.00
5.เทศบาลมีการให้ความรู้เกี่ยวกับการขอรับ บริการ	4.62	0.57	มากที่สุด	92.40
ค่าเฉลี่ย	4.61	0.64	มากที่สุด	92.20

จากตารางที่ 4.26 พบว่า ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการกิจกรรมช่วยเหลือสาธารณภัย (วาทภัย) ของเทศบาลตำบลสมเด็จเจริญ อำเภอหนองปรือ จังหวัดกาญจนบุรี ด้านขั้นตอนการให้บริการ โดยภาพรวม มีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.61$) เท่ากับร้อยละ 92.20 โดยมีความพึงพอใจในระดับมากที่สุดทุกข้อ เรียงตามค่าเฉลี่ย คือ เทศบาลมีการประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับการให้บริการ ($\bar{X} = 4.65$) เท่ากับร้อยละ 93.00 เทศบาลมีการให้ความรู้เกี่ยวกับการขอรับบริการ ($\bar{X} = 4.62$) เท่ากับร้อยละ 92.40 เทศบาลมีความตรงต่อเวลาในการให้บริการ ($\bar{X} = 4.61$) เท่ากับร้อยละ 92.20 อันดับสุดท้าย คือ เทศบาลกำหนดระยะเวลาการให้บริการอย่างชัดเจน ($\bar{X} = 4.58$) เท่ากับร้อยละ 91.60

ตารางที่ 4.27 ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และร้อยละ ความพึงพอใจของผู้รับบริการ ต่อการให้บริการกิจกรรมช่วยเหลือสาธารณภัย (วาทภัย) ของเทศบาลตำบลสมเด็จเจริญ ด้านช่องทางการให้บริการ

ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการ กิจกรรมช่วยเหลือสาธารณภัย (วาทภัย) ด้าน ช่องทางการให้บริการ	ความพึงพอใจ		ระดับของ ความ พึงพอใจ	คิดเป็น ร้อยละ
	ค่าเฉลี่ย (\bar{X})	(S.D.)		
1.ช่องทางการให้บริการของเทศบาลมีเพียงพอต่อ ความต้องการของประชาชน	4.63	0.78	มากที่สุด	92.60
2.มีการประชาสัมพันธ์ผ่านช่องทางการให้บริการ อย่างสม่ำเสมอ	4.60	0.74	มากที่สุด	92.00
3.ช่องทางการให้บริการมีหลากหลายรูปแบบ เช่น ผู้รับความคิดเห็น, โทรศัพท์สายด่วน, เวทีรับฟัง ความคิดเห็น, เว็บไซต์, facebook	4.57	0.80	มากที่สุด	91.40
4.ได้รับข้อมูลตอบกลับจากช่องทางการให้บริการ อย่างรวดเร็ว	4.56	0.76	มากที่สุด	91.20
ค่าเฉลี่ย	4.59	0.77	มากที่สุด	91.80

จากตารางที่ 4.27 พบว่า ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการกิจกรรมช่วยเหลือ สาธารณภัย (วาทภัย) ของเทศบาลตำบลสมเด็จเจริญ อำเภอหนองปรือ จังหวัดกาญจนบุรี ด้าน ช่องทางการให้บริการ โดยภาพรวม มีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด ($\bar{X}=4.59$) เท่ากับร้อยละ 91.80 โดยมีความพึงพอใจในระดับมากที่สุดทุกข้อ เรียงตามค่าเฉลี่ย คือ ช่องทางการให้บริการของ เทศบาลมีเพียงพอต่อความต้องการของประชาชน ($\bar{X}=4.63$) เท่ากับร้อยละ 92.60 รองลงมาคือ มี การประชาสัมพันธ์ผ่านช่องทางการให้บริการอย่างสม่ำเสมอ ($\bar{X}=4.60$) เท่ากับร้อยละ 92.00 และ ช่องทางการให้บริการมีหลากหลายรูปแบบ เช่น ผู้รับความคิดเห็น, โทรศัพท์สายด่วน, เวทีรับฟังความ คิดเห็น, เว็บไซต์, facebook ($\bar{X}=4.57$) เท่ากับร้อยละ 91.40 อันดับสุดท้าย คือ ได้รับข้อมูลตอบ กลับจากช่องทางการให้บริการอย่างรวดเร็ว ($\bar{X}=4.56$) เท่ากับร้อยละ 91.20

ตารางที่ 4.28 ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และร้อยละ ความพึงพอใจของผู้รับบริการ ต่อการให้บริการกิจกรรมช่วยเหลือสาธารณภัย (วาทภัย) ของเทศบาลตำบลสมเด็จเจริญ ด้านเจ้าหน้าที่ ผู้ให้บริการ

ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการ กิจกรรมช่วยเหลือสาธารณภัย (วาทภัย) ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	ความพึงพอใจ		ระดับของ ความ พึงพอใจ	คิดเป็น ร้อยละ
	ค่าเฉลี่ย (\bar{X})	(S.D.)		
1.เจ้าหน้าที่ที่มีคุณภาพเรียบร้อยในการให้บริการ	4.66	0.81	มากที่สุด	93.20
2.เจ้าหน้าที่ พุดจาสุภาพ มีอัธยาศัยไมตรีต่อ ผู้รับบริการ	4.67	0.80	มากที่สุด	93.40
3.เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเต็มใจ รวดเร็ว และ เอาใจใส่	4.69	0.78	มากที่สุด	93.80
4.เจ้าหน้าที่มีการสื่อสารและอธิบายขั้นตอนการ ให้บริการชัดเจน	4.62	0.82	มากที่สุด	92.40
5.เจ้าหน้าที่ตอบข้อซักถามได้อย่างชัดเจน ถูกต้อง	4.61	0.79	มากที่สุด	92.20
ค่าเฉลี่ย	4.65	0.80	มากที่สุด	93.00

จากตารางที่ 4.28 พบว่า ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการกิจกรรมช่วยเหลือสาธารณภัย (วาทภัย) ของเทศบาลตำบลสมเด็จเจริญ อำเภอหนองปรือ จังหวัดกาญจนบุรี ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ โดยภาพรวม มีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด (\bar{X} = 4.65) เท่ากับร้อยละ 93.00 โดยมีความพึงพอใจในระดับมากที่สุดทุกข้อ เรียงตามค่าเฉลี่ย คือ เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเต็มใจ รวดเร็ว และเอาใจใส่ (\bar{X} = 4.69) เท่ากับร้อยละ 93.80 รองลงมาคือ เจ้าหน้าที่พุดจาสุภาพ มีอัธยาศัยไมตรีต่อผู้รับบริการ (\bar{X} = 4.67) เท่ากับร้อยละ 93.40 และเจ้าหน้าที่ที่มีคุณภาพเรียบร้อยในการให้บริการ (\bar{X} = 4.66) เท่ากับร้อยละ 93.20 อันดับสุดท้าย คือ เจ้าหน้าที่ตอบข้อซักถามได้อย่างชัดเจน ถูกต้อง (\bar{X} = 4.61) เท่ากับร้อยละ 92.20

ตารางที่ 4.29 ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และร้อยละ ความพึงพอใจของผู้รับบริการ
ต่อการให้บริการกิจกรรมช่วยเหลือสาธารณภัย (วาทภัย) ของเทศบาลตำบลสมเด็จ
เจริญ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการ กิจกรรมช่วยเหลือสาธารณภัย (วาทภัย) ด้าน สิ่งอำนวยความสะดวก	ความพึงพอใจ		ระดับของ ความ พึงพอใจ	คิดเป็น ร้อยละ
	ค่าเฉลี่ย (\bar{X})	(S.D.)		
1.การเตรียมวัสดุอุปกรณ์การให้บริการ มีเพียงพอ	4.62	0.70	มากที่สุด	92.40
2.มีบอร์ดแสดง/ประกาศ/การประชาสัมพันธ์ แนะนำข้อมูลเกี่ยวกับการให้บริการ	4.64	0.72	มากที่สุด	92.80
3.อุปกรณ์มีความปลอดภัย พร้อมใช้งาน อยู่เสมอ	4.63	0.62	มากที่สุด	92.60
4.อาคารสถานที่และอุปกรณ์ที่ใช้มีความปลอดภัย ต่อผู้รับบริการ	4.66	0.57	มากที่สุด	93.20
5.อาคารสถานที่มีแผ่นป้ายแสดงลักษณะงานเพื่อ อำนวยความสะดวกกับผู้รับบริการ	4.60	0.74	มากที่สุด	92.00
ค่าเฉลี่ย	4.63	0.67	มากที่สุด	92.60

จากตารางที่ 4.29 พบว่า ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการกิจกรรมช่วยเหลือ
สาธารณภัย (วาทภัย) ของเทศบาลตำบลสมเด็จเจริญ อำเภอหนองปรือ จังหวัดกาญจนบุรี ด้านสิ่ง
อำนวยความสะดวก โดยภาพรวม มีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด (\bar{X} =4.63) เท่ากับร้อยละ
92.60 โดยมีความพึงพอใจในระดับมากที่สุดทุกข้อ เรียงตามค่าเฉลี่ย คือ อาคารสถานที่และอุปกรณ์ที่
ใช้มีความปลอดภัยต่อผู้รับบริการ (\bar{X} =4.66) เท่ากับร้อยละ 93.20 รองลงมาคือ มีบอร์ดแสดง/
ประกาศ/การประชาสัมพันธ์ แนะนำข้อมูลเกี่ยวกับการให้บริการ (\bar{X} =4.64) เท่ากับร้อยละ 92.80
อุปกรณ์มีความปลอดภัย พร้อมใช้งาน อยู่เสมอ (\bar{X} =4.63) เท่ากับร้อยละ 92.60 อันดับสุดท้าย
อาคารสถานที่มีแผ่นป้ายแสดงลักษณะงานเพื่ออำนวยความสะดวกกับผู้รับบริการ (\bar{X} =4.60)
เท่ากับร้อยละ 92.00

**ตอนที่ 4 ข้อเสนอแนะของผู้รับบริการต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลสมเด็จเจริญ
อำเภอหนองปรือ จังหวัดกาญจนบุรี**

ผลการวิเคราะห์ข้อเสนอแนะของผู้รับบริการต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลสมเด็จเจริญ อำเภอหนองปรือ จังหวัดกาญจนบุรี โดยการวิเคราะห์ การแจกแจงค่าความถี่ และค่าร้อยละ ผลปรากฏผลดังตารางที่ 4.30 – 4.33 ดังนี้

**ตารางที่ 4.30 ข้อเสนอแนะของผู้รับบริการต่อการให้บริการกิจกรรมฉีดวัคซีนป้องกันโรคพิษสุนัขบ้า
ของเทศบาลตำบลสมเด็จเจริญ อำเภอหนองปรือ จังหวัดกาญจนบุรี**

กิจกรรมฉีดวัคซีนป้องกันโรคพิษสุนัขบ้า	ความถี่ (คน)	คิดเป็นร้อยละ
ด้านขั้นตอนการให้บริการ		
เทศบาลมีการดำเนินการรวดเร็ว	22	33.85
เทศบาลมีการดำเนินการตามขั้นตอนชัดเจน	18	27.70
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก		
เทศบาลมีวัคซีนและอุปกรณ์ให้บริการเหมาะสมและเพียงพอ	25	38.45
รวม	65	100

จากตารางที่ 4.30 พบว่า ข้อเสนอแนะของผู้รับบริการต่อการให้บริการกิจกรรมฉีดวัคซีนป้องกันโรคพิษสุนัขบ้า ของเทศบาลตำบลสมเด็จเจริญ อำเภอหนองปรือ จังหวัดกาญจนบุรี มีผู้ให้ข้อเสนอแนะ จำนวน 65 คน มีข้อเสนอแนะแยกตามรายด้าน ดังนี้

ด้านขั้นตอนการให้บริการ ได้แก่ เทศบาลมีการดำเนินการรวดเร็ว จำนวน 22 คน คิดเป็นร้อยละ 33.85 และเทศบาลมีการดำเนินการตามขั้นตอนชัดเจน จำนวน 18 คน คิดเป็นร้อยละ 27.70

ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ได้แก่ เทศบาลมีวัคซีนและอุปกรณ์ให้บริการเหมาะสมและเพียงพอ จำนวน 25 คน คิดเป็นร้อยละ 38.45

ตารางที่ 4.31 ข้อเสนอแนะของผู้รับบริการต่อการให้บริการกิจกรรมการจ่ายเงินเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ
ของเทศบาลตำบลสมเด็จเจริญ อำเภอนองปรีอ จังหวัดกาญจนบุรี

กิจกรรมการจ่ายเงินเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ	ความถี่ (คน)	คิดเป็น ร้อยละ
ด้านขั้นตอนการให้บริการ		
เทศบาลมีการให้บริการสะดวก รวดเร็ว	28	75.67
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก		
เทศบาลมีอุปกรณ์อำนวยความสะดวกที่เพียงพอ	9	24.33
รวม	37	100

จากตารางที่ 4.31 พบว่า ข้อเสนอแนะของผู้รับบริการต่อการให้บริการกิจกรรมการจ่ายเงินเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ ของเทศบาลตำบลสมเด็จเจริญ อำเภอนองปรีอ จังหวัดกาญจนบุรี มีผู้ให้ข้อเสนอแนะจำนวน 37 คน มีข้อเสนอแนะแยกตามรายด้าน ดังนี้

ด้านขั้นตอนการให้บริการ ได้แก่ เทศบาลมีการให้บริการสะดวก รวดเร็ว จำนวน 28 คน คิดเป็นร้อยละ 75.67

ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ได้แก่ เทศบาลมีอุปกรณ์อำนวยความสะดวกที่เพียงพอ จำนวน 9 คน คิดเป็นร้อยละ 24.33

ตารางที่ 4.32 ข้อเสนอแนะของผู้รับบริการต่อการให้บริการกิจกรรมการให้บริการรับชำระภาษี
ของเทศบาลตำบลสมเด็จเจริญ อำเภอหนองปรือ จังหวัดกาญจนบุรี

กิจกรรมการให้บริการรับชำระภาษี	ความถี่ (คน)	คิดเป็น ร้อยละ
ด้านขั้นตอนการให้บริการ		
เทศบาลมีการให้บริการตามขั้นตอน ชัดเจน	15	45.45
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก		
เทศบาลมีอุปกรณ์อำนวยความสะดวกเพียงพอ	18	54.55
รวม	33	100

จากตารางที่ 4.32 พบว่า ข้อเสนอแนะของผู้รับบริการต่อการให้บริการกิจกรรมการให้บริการรับชำระภาษี ของเทศบาลตำบลสมเด็จเจริญ อำเภอหนองปรือ จังหวัดกาญจนบุรี มีผู้ให้ข้อเสนอแนะจำนวน 33 คน มีข้อเสนอแนะแยกตามรายด้าน ดังนี้

ด้านขั้นตอนการให้บริการ ได้แก่ เทศบาลมีการให้บริการตามขั้นตอน ชัดเจน จำนวน 15 คน คิดเป็นร้อยละ 45.45

ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ได้แก่ เทศบาลมีอุปกรณ์อำนวยความสะดวกเพียงพอ จำนวน 18 คน คิดเป็นร้อยละ 54.55

ตารางที่ 4.33 ข้อเสนอแนะของผู้รับบริการต่อการให้บริการกิจกรรมช่วยเหลือสาธารณภัย (วาทภัย) ของเทศบาลตำบลสมเด็จเจริญ อำเภอหนองปรือ จังหวัดกาญจนบุรี

กิจกรรมช่วยเหลือสาธารณภัย (วาทภัย)	ความถี่ (คน)	คิดเป็น ร้อยละ
ด้านขั้นตอนการให้บริการ		
เทศบาลมีขั้นตอนการทำงานรวดเร็ว ทันเวลา	20	40.00
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก		
อุปกรณ์มีความพร้อมและเพียงพอ	12	24.00
อาคารสถานที่อำนวยความสะดวกมีความเหมาะสม	18	36.00
รวม	50	100

จากตารางที่ 4.33 พบว่า ข้อเสนอแนะของผู้รับบริการต่อการให้บริการกิจกรรมช่วยเหลือสาธารณภัย (วาทภัย) ของเทศบาลตำบลสมเด็จเจริญ อำเภอหนองปรือ จังหวัดกาญจนบุรี มีผู้ให้ข้อเสนอแนะ จำนวน 50 คน มีข้อเสนอแนะแยกตามรายด้าน ดังนี้ ด้านขั้นตอนการให้บริการ ได้แก่ เทศบาลมีขั้นตอนการทำงานรวดเร็ว ทันเวลา จำนวน 20 คน คิดเป็นร้อยละ 40.00

ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ได้แก่ อุปกรณ์มีความพร้อมและเพียงพอ จำนวน 12 คน คิดเป็นร้อยละ 24.00 และอาคารสถานที่อำนวยความสะดวกมีความเหมาะสม จำนวน 18 คน คิดเป็น ร้อยละ 36.00

บทที่ 5

สรุปผล และข้อเสนอแนะ

การวิจัยเรื่อง การสำรวจเพื่อการประเมินคุณภาพการให้บริการและความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลสมเด็จเจริญ อำเภอนองปรี จังหวัดกาญจนบุรี ในครั้งนี้มีวัตถุประสงค์ของการวิจัย เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลสมเด็จเจริญ อำเภอนองปรีจังหวัดกาญจนบุรี และศึกษาข้อเสนอแนะของผู้รับบริการในการปรับปรุงกระบวนการทำงานของเทศบาลตำบลสมเด็จเจริญ อำเภอนองปรี จังหวัดกาญจนบุรี

สรุปผลการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้ เป็นการสำรวจคุณภาพการให้บริการและสำรวจความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลสมเด็จเจริญ อำเภอนองปรี จังหวัดกาญจนบุรี ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2562 มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลสมเด็จเจริญ และศึกษาข้อเสนอแนะของประชาชนผู้รับบริการในการปรับปรุงกระบวนการทำงานและวางแผนพัฒนาการให้บริการงาน 4 ด้าน ประกอบด้วย ด้านขั้นตอนการให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวกของเทศบาลตำบลสมเด็จเจริญ กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ ประชาชนผู้รับบริการใน 4 ภารกิจงานของเทศบาลตำบลสมเด็จเจริญ อำเภอนองปรี จังหวัดกาญจนบุรี โดยใช้วิธีคำนวณจากสูตรกำหนดจำนวนกลุ่มตัวอย่าง ของ ทาโร ยามาเน (Yamane, 1973) ได้กลุ่มตัวอย่างของ 4 ภารกิจงาน คือ กลุ่มตัวอย่างกิจกรรมฉีดวัคซีนป้องกันโรคพิษสุนัขบ้า จำนวน 252 คน กลุ่มตัวอย่างกิจกรรมการจ่ายเงินเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ จำนวน 117 คน กลุ่มตัวอย่างกิจกรรมการให้บริการรับชำระภาษี จำนวน 322 คน และกลุ่มตัวอย่างกิจกรรมช่วยเหลือสาธารณภัย (วาตภัย) จำนวน 40 คน เครื่องมือที่ใช้ในการสำรวจ คือ แบบสอบถามการประเมินคุณภาพการให้บริการและความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลสมเด็จเจริญ อำเภอนองปรี จังหวัดกาญจนบุรี ทำการเก็บข้อมูลของผู้รับบริการ เป็น 3 ระยะ ช่วงระหว่างเดือนมีนาคม ถึง สิงหาคม พ.ศ. 2562 แล้ว

วิเคราะห์โดยสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ประกอบด้วย สถิติเชิงพรรณนา ได้แก่ ค่าความถี่ ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และค่าร้อยละ สามารถสรุปผลการสำรวจได้ดังนี้

1. สรุปผลการประเมินคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลสมเด็จเจริญ อำเภอหนองปรือ จังหวัดกาญจนบุรี

1.1 สรุปผลการประเมินคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลสมเด็จเจริญ อำเภอหนองปรือ จังหวัดกาญจนบุรี โดยภาพรวมมีคุณภาพการให้บริการอยู่ในระดับมากที่สุด เท่ากับร้อยละ 91.20 เมื่อพิจารณาเป็นประเภทงานบริการ มีคุณภาพการให้บริการอยู่ในระดับมากที่สุดทุกงานเรียงตามค่าเฉลี่ย คือ กิจกรรมช่วยเหลือสาธารณภัย (วตภัย) เท่ากับร้อยละ 92.20 รองลงมาคือ กิจกรรมการจ่ายเงินเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ เท่ากับร้อยละ 91.20 กิจกรรมฉีดวัคซีนป้องกันโรคพิษสุนัขบ้า เท่ากับร้อยละ 90.80 และกิจกรรมการให้บริการรับชำระภาษี เท่ากับร้อยละ 90.60

1.2 สรุปผลการประเมินคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลสมเด็จเจริญ อำเภอหนองปรือ จังหวัดกาญจนบุรี โดยภาพรวม จำแนกตามด้านการบริการ มีคุณภาพการให้บริการอยู่ในระดับมากที่สุด เท่ากับร้อยละ 91.00 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านเรียงตามค่าเฉลี่ย คือ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก เท่ากับร้อยละ 91.40 รองลงมาคือ ด้านช่องทางการให้บริการ เท่ากับร้อยละ 91.20 ด้านขั้นตอนการให้บริการ เท่ากับร้อยละ 90.80 และด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ เท่ากับร้อยละ 90.80

2. สรุปผลการประเมินความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลสมเด็จเจริญ อำเภอหนองปรือ จังหวัดกาญจนบุรี ภารกิจงาน 4 ภารกิจ โดยภาพรวมมีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด เท่ากับร้อยละ 91.40 เมื่อเทียบเป็นคะแนนเพื่อประเมินประสิทธิภาพและประสิทธิผลการปฏิบัติราชการได้เท่ากับ 9 คะแนน เมื่อจำแนกเป็นประเภทของงานบริการพบว่ามีความพึงพอใจในระดับมากที่สุดทุกงาน เรียงตามอันดับค่าร้อยละ คือ กิจกรรมช่วยเหลือสาธารณภัย (วตภัย) เท่ากับร้อยละ 92.40 รองลงมาคือ กิจกรรมการจ่ายเงินเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ เท่ากับร้อยละ 91.40 กิจกรรมฉีดวัคซีนป้องกันโรคพิษสุนัขบ้า เท่ากับร้อยละ 91.00 และกิจกรรมการให้บริการรับชำระภาษี เท่ากับร้อยละ 90.80สามารถจำแนกความพึงพอใจของผู้รับบริการแต่ละภารกิจงานได้ดังนี้

2.1 ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการกิจกรรมฉีดวัคซีนป้องกันโรคพิษสุนัขบ้าของเทศบาลตำบลสมเด็จเจริญ อำเภอหนองปรือ จังหวัดกาญจนบุรี โดยภาพรวมมีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด เท่ากับร้อยละ 91.00 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่ามีความพึงพอใจในระดับมาก

ที่สุดทุกด้าน เรียงตามค่าเฉลี่ย คือ ด้านขั้นตอนการให้บริการ เท่ากับร้อยละ 91.40 ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ เท่ากับร้อยละ 91.20 ด้านช่องทางการให้บริการ เท่ากับร้อยละ 90.80 และ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก เท่ากับร้อยละ 90.60

2.2 ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการกิจกรรมการจ่ายเงินเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ ของเทศบาลตำบลสมเด็จเจริญ อำเภอนongปรีอ จังหวัดกาญจนบุรี โดยภาพรวม มีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด เท่ากับร้อยละ 91.40 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า มีความพึงพอใจในระดับมากที่สุดทุกด้าน เรียงตามค่าเฉลี่ย คือ ด้านขั้นตอนการให้บริการ เท่ากับร้อยละ 91.80 ด้านช่องทางการให้บริการ เท่ากับร้อยละ 91.40 ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก เท่ากับร้อยละ 91.40 และด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ เท่ากับร้อยละ 91.00

2.3 ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการกิจกรรมการให้บริการรับชำระภาษี ของเทศบาลตำบลสมเด็จเจริญ อำเภอนongปรีอ จังหวัดกาญจนบุรี โดยภาพรวม มีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด เท่ากับร้อยละ 90.80 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า มีความพึงพอใจในระดับมากที่สุดทุกด้าน เรียงตามค่าเฉลี่ย คือ ด้านขั้นตอนการให้บริการ เท่ากับร้อยละ 91.00 รองลงมาคือ ด้านช่องทางการให้บริการ เท่ากับร้อยละ 90.80 และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก เท่ากับร้อยละ 90.80 ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ เท่ากับร้อยละ 90.60

2.4 ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการกิจกรรมช่วยเหลือสาธารณสุข (วาทภัย) ของเทศบาลตำบลสมเด็จเจริญ อำเภอนongปรีอ จังหวัดกาญจนบุรี โดยภาพรวม มีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด เท่ากับร้อยละ 92.40 พิจารณารายด้านเรียงตามค่าเฉลี่ย คือ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ เท่ากับร้อยละ 93.00 รองลงมาคือ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก เท่ากับร้อยละ 92.60 ด้านขั้นตอนการให้บริการ เท่ากับร้อยละ 92.20 และด้านช่องทางการให้บริการ เท่ากับร้อยละ 91.80

3. ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลสมเด็จเจริญ อำเภอนongปรีอ จังหวัดกาญจนบุรี จำแนกตามด้านการให้บริการ พบว่ามีความพึงพอใจในระดับมากที่สุดทุกด้าน เรียงตามค่าเฉลี่ย คือ ด้านขั้นตอนการให้บริการ เท่ากับร้อยละ 91.60 รองลงมาคือ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ เท่ากับ ร้อยละ 91.40 ด้านช่องทางการให้บริการ เท่ากับร้อยละ 91.20 และ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก เท่ากับร้อยละ 91.20

4. ข้อเสนอแนะของผู้รับบริการต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลสมเด็จเจริญ

4.1 ข้อเสนอแนะของผู้รับบริการต่อการให้บริการกิจกรรมฉีดวัคซีนป้องกันโรคพิษสุนัขบ้าของเทศบาลตำบลสมเด็จเจริญ อำเภอหนองปรือ จังหวัดกาญจนบุรี มีผู้ให้ข้อเสนอแนะด้านขั้นตอนการให้บริการ ได้แก่ เทศบาลมีการดำเนินการรวดเร็ว และเทศบาลมีการดำเนินการตามขั้นตอนชัดเจน ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ได้แก่ เทศบาลมีวัคซีนและอุปกรณ์ให้บริการเหมาะสมและเพียงพอ

4.2 ข้อเสนอแนะของผู้รับบริการต่อการกิจกรรมการจ่ายเงินเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ ของเทศบาลตำบลสมเด็จเจริญ อำเภอหนองปรือ จังหวัดกาญจนบุรี มีผู้ให้ข้อเสนอแนะด้านขั้นตอนการให้บริการ ได้แก่ เทศบาลมีการให้บริการสะดวก รวดเร็ว ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ได้แก่ เทศบาลมีอุปกรณ์อำนวยความสะดวกที่เพียงพอ

4.3 ข้อเสนอแนะของผู้รับบริการต่อการให้บริการกิจกรรมการให้บริการรับชำระภาษี ของเทศบาลตำบลสมเด็จเจริญ อำเภอหนองปรือ จังหวัดกาญจนบุรี มีผู้ให้ข้อเสนอแนะด้านขั้นตอนการให้บริการ ได้แก่ เทศบาลมีการให้บริการตามขั้นตอน ชัดเจน ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ได้แก่ เทศบาลมีอุปกรณ์อำนวยความสะดวกเพียงพอ

4.4 ข้อเสนอแนะของผู้รับบริการต่อการให้บริการกิจกรรมช่วยเหลือสาธารณสุข (วาทภัย) ของเทศบาลตำบลสมเด็จเจริญ อำเภอหนองปรือ จังหวัดกาญจนบุรี มีผู้ให้ข้อเสนอแนะด้านขั้นตอนการให้บริการ ได้แก่ เทศบาลมีขั้นตอนการทำงานรวดเร็ว ทันเวลา ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ได้แก่ อุปกรณ์มีความพร้อมและเพียงพอ และอาคารสถานที่อำนวยความสะดวกมีความเหมาะสม

ข้อเสนอแนะสำหรับการวิจัยครั้งต่อไป

1. ควรมีการศึกษาเปรียบเทียบการดำเนินงานโครงการหรืองานบริการที่เหมือนกันระหว่างเทศบาลด้วยกัน ในอำเภอหรือจังหวัดเดียวกัน เพื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการในเขตพื้นที่ใกล้เคียง ทำให้ทราบจุดเด่นจุดด้อย สิ่งที่ต้องพัฒนา และปรับปรุงแก้ไขงานบริการ ให้กับผู้รับบริการให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

2. ควรทำการศึกษาการมีส่วนร่วมของประชาชนและหน่วยงานภายในชุมชนในการให้บริการประชาชนในเทศบาลตำบลสมเด็จเจริญ เพื่อจะได้ทราบความต้องการและระดับของการมีส่วนร่วมของชุมชนในการให้บริการของเทศบาลตำบลสมเด็จเจริญ

เอกสารอ้างอิง

- กรมการปกครอง กระทรวงมหาดไทย. (2542). **กฎหมาย ระเบียบและข้อบังคับองค์การบริหาร ส่วนตำบล (รวมฉบับแก้ไขเพิ่มเติม พ.ศ. 2542)**. กรุงเทพฯ: โรงพิมพ์อสาการศึกษาดินแดน.
- กลางเดือน โปชนา. (2557). **ขั้นตอนการปฏิบัติงาน เรื่องการประเมินความพึงพอใจ**. ค้นเมื่อ กันยายน 1, 2557. จาก <http://share.psu.ac.th/blog/eng-vd-acaser/12129>
- เกรียงไกร ทองศรี. (2557). **การประเมินความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองลู อำเภอสังขละบุรี จังหวัดกาญจนบุรี**. กาญจนบุรี: มหาวิทยาลัยราชภัฏกาญจนบุรี.
- รัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พุทธศักราช 2560. (2560, 6 เมษายน). **ราชกิจจานุเบกษา**. เล่ม 134. ตอนที่ 40 ก. หน้า 74.
- คณะรัฐศาสตร์และนิติศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา. (2556). **การศึกษาวิจัยความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลวังด้ง อำเภอเมือง จังหวัดกาญจนบุรี ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2556**. ชลบุรี: มหาวิทยาลัยบูรพา.
- จิตตินันท์ เดชคุปต์, วีระวัฒน์ ปันติตามัย และสุรกุล เจนอบรม . (2549). **ผลผลิตและความพึงพอใจในบริการ**. นนทบุรี: สำนักพิมพ์มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช.
- จุมพจน์ วณิชกุล. (2544). **องค์ประกอบของงานบริการ**. กาญจนบุรี: โปรแกรมวิชาบรรณารักษศาสตร์และสารนิเทศศาสตร์ คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ สถาบันราชภัฏกาญจนบุรี.
- นิตยาพร เสมอใจ. (2549). **การจัดการและการตลาดบริการ**. กรุงเทพฯ: ซีเอ็ดดูเคชั่น.
- ชลธิชา ศรีบำรุง. (2557). **คุณภาพการให้บริการของธนาคารกรุงเทพ สาขาดอนหัวฬ่อ จังหวัดชลบุรี**. ชลบุรี : มหาวิทยาลัยบูรพา.
- ชัยสมพล ชาวประเสริฐ. (2547). **การตลาดบริการ**. กรุงเทพฯ: ซีเอ็ดดูเคชั่น.
- ชำนาญ ภู่อี่ยม. (2548). **Service Mind: การมีจิตมุ่งบริการ**. เทศาภิบาล 100, 2 (ก.พ. 2548) 35-38.
- ณัฐพงษ์ ชุ่มชื่นสกุลสุข. (2556). **การศึกษาคุณภาพการให้บริการของงานกองช่าง องค์การบริหารส่วนตำบลสะเตา อำเภอนางรอง จังหวัดบุรีรัมย์**. โครงการงานวิศวกรรมศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาวิศวกรรมโยธา มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีสุรนารี.

- ทัศนีย์ ประธาน, นิวัฒน์ สวัสดิ์แก้ว และกฤติกา เลชะกุล. (2556). **สำรวจความพึงพอใจของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดกระบี่ ปีงบประมาณ พ.ศ. 2556**. กระบี่: มหาวิทยาลัยหาดใหญ่.
- เทพศักดิ์ บุญยรัตพันธุ์. (2548). **แนวคิดทฤษฎีและหลักการรัฐประศาสนศาสตร์ในการให้บริการสาธารณะ**. นนทบุรี: มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช.
- เทศบาลตำบลสมเด็จเจริญ. (2562). **แผนพัฒนาเทศบาลสามปี พ.ศ. 2562 – 2564**. กาญจนบุรี: เอกสารอัดสำเนา.
- เทศบาลตำบลสมเด็จเจริญ. (2562). **สรุปสถิติผู้เข้ารับบริการจากเทศบาลตำบลสมเด็จเจริญ พ.ศ. 2562**. กาญจนบุรี: เอกสารอัดสำเนา.
- ธีรกิติ นวรัตน์ ณ อยุธยา. (2547). **การตลาดสำหรับการบริการ: แนวคิดและกลยุทธ์**. กรุงเทพฯ: สำนักพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- น้ำลิน เทียมแก้ว (2558). **การศึกษาความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการ สำนักวิทยบริการมหาวิทยาลัยมหาสารคาม ประจำปีการศึกษา 2557**. มหาสารคาม : สำนักวิทยบริการ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม.
- บรรจบ กาญจนดูล. (2546). **ความต้องการของประชาชนในการใช้บริการของรัฐ**. กรุงเทพฯ:คุรุสภาลาดพร้าว.
- ปริมพร อ่ำพันธุ์. (2548). **ความพึงพอใจของประชาชนต่อระบบและกระบวนการให้บริการของกรุงเทพมหานคร: ศึกษากรณีสำนักงานเขตบางขุนเทียน**. ภาคนิพนธ์พัฒนบริหารศาสตร์มหาบัณฑิต สาขาวิชาพัฒนาสังคม สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.
- พิบูล ทีปะपाल. (2549). **หลักการตลาด: ยุคใหม่ในศตวรรษที่ 21 = Principles of marketing in the 21st century**. (พิมพ์ครั้งที่ 3). ปทุมธานี: มหาวิทยาลัยกรุงเทพ.
- พงศ์สันต์ ศรีสมทรัพย์ และปิยะนุช เงินคล้าย. (2546). **องค์การและการจัดการ**. กรุงเทพฯ: คณะรัฐศาสตร์ มหาวิทยาลัยรามคำแหง.
- เพียงพร บุญแสน. 2550. **คุณภาพการบริการของสำนักงานประกันสังคม ต่อผู้ประกันตนในเขตจังหวัดลพบุรี**. วิทยานิพนธ์ปริญญาโทมหาบัณฑิต. สาขาวิชาการจัดการทั่วไป มหาวิทยาลัยราชภัฏเทพสตรี

ภาณุเดช เพียรความสุข และคณะ. (2558). ความพึงพอใจของนักศึกษาที่มีต่อการให้บริการของ

สำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียนมหาวิทยาลัยราชภัฏอุบลราชธานี. อุบลราชธานี :
มหาวิทยาลัยราชภัฏอุบลราชธานี.

ภควัต สมิธ และคณะ. (2556). การสำรวจความพึงพอใจผู้รับบริการของเทศบาลเมืองเขลางค์
นคร. ลำปาง: มหาวิทยาลัยเนชั่น.

มหาวิทยาลัยราชภัฏกาญจนบุรี. (2558). การประเมินความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการ
ของเทศบาลตำบลวังกะ อำเภอสว่างชะบุรี จังหวัดกาญจนบุรี. กาญจนบุรี: มหาวิทยาลัย
ราชภัฏกาญจนบุรี.

มหาวิทยาลัยราชภัฏกาญจนบุรี (2559). การประเมินความพึงพอใจประชาชนต่อการให้บริการของ
เทศบาลตำบลวังกะ อำเภอสว่างชะบุรี จังหวัดกาญจนบุรี. กาญจนบุรี: มหาวิทยาลัยราชภัฏ
กาญจนบุรี.

มหาวิทยาลัยราชภัฏกาญจนบุรี (2559). การประเมินความพึงพอใจประชาชนต่อการให้บริการของ
เทศบาลตำบลหนองปรือ อำเภอนองปรือ จังหวัดกาญจนบุรี. กาญจนบุรี: มหาวิทยาลัย
ราชภัฏกาญจนบุรี.

มหาวิทยาลัยราชภัฏกาญจนบุรี (2560). การประเมินความพึงพอใจประชาชนต่อการให้บริการของ
เทศบาลตำบลวังกะ อำเภอสว่างชะบุรี จังหวัดกาญจนบุรี. กาญจนบุรี: มหาวิทยาลัยราชภัฏ
กาญจนบุรี.

มหาวิทยาลัยราชภัฏกาญจนบุรี (2560). การประเมินความพึงพอใจประชาชนต่อการให้บริการของ
เทศบาลตำบลสมเด็จเจริญ อำเภอนองปรือ จังหวัดกาญจนบุรี. กาญจนบุรี: มหาวิทยาลัย
ราชภัฏกาญจนบุรี.

มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช. (2539). ประมวลสาระชุดวิชาทฤษฎีและแนวปฏิบัติในการบริหาร
การศึกษา หน่วยที่ 5-8. นนทบุรี: มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช.

คำสั่งหัวหน้าคณะรักษาความสงบแห่งชาติ. //(2558,/5/มกราคม)//*ราชกิจจานุเบกษา*//132/พิเศษ
1 ง//48.

ราชบัณฑิตยสถาน. (2546). *พจนานุกรม ฉบับราชบัณฑิตยสถาน พ.ศ. 2542*. กรุงเทพฯ: นานมีบุ๊คส์
พับลิเคชั่นส์.

- ลัดดาวัลย์ เพชรโรจน์, สุกมาส อังศุโชติ และอัจฉรา ชำนิประศาสน์. (2550). สถิติสำหรับการวิจัย และเทคนิคการใช้ SPSS = Statistics for research and SPSS application techniques. กรุงเทพฯ: มิซันมีเดีย.
- ลัทธินิการ ศรีวระมย์. (2538). การบริการเชิงมุ่งผล: กลยุทธ์การปรับเปลี่ยนความเสี่ยงสู่ความสำเร็จ. กรุงเทพฯ: คู่แข่งบู๊คส์.
- วสันต์ เหลืองประภัสร์. (2546). ปุจฉาประชาธิปไตย: บทสำรวจเบื้องต้น. วารสารมนุษยปริทัศน์, 2(1), 91-101.
- วีระรัตน์ กิจเลิศไพโรจน์. (2547). การตลาดธุรกิจบริการ. กรุงเทพฯ: ซีเอ็ดดูเคชั่น
- ศิขริน ดอนขำไพร. (2557). การประเมินความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลหนองตากยา อำเภอท่าม่วง จังหวัดกาญจนบุรี ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2557. กาญจนบุรี: มหาวิทยาลัยราชภัฏกาญจนบุรี.
- ศูนย์พัฒนาทรัพยากรการศึกษา มหาวิทยาลัยมหาสารคาม. (2557). องค์ประกอบของความพึงพอใจในการบริการ. ค้นเมื่อ กันยายน 1, 2557. 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) รายงานผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการเพื่อประเมินประสิทธิภาพและประสิทธิผลการปฏิบัติราชการมิติด้านคุณภาพการให้บริการ. กาญจนบุรี: มหาวิทยาลัยราชภัฏกาญจนบุรี
- สถาบันวิจัยและพัฒนา มหาวิทยาลัยราชภัฏหมู่บ้านจอมบึง. (2559) ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลเมืองท่าเรือพระแท่นอำเภوتاมะกา จังหวัดกาญจนบุรี. ราชบุรี : มหาวิทยาลัยราชภัฏหมู่บ้านจอมบึง.
- สมิต สัจฉกร. (2542). การต้อนรับและบริการที่เป็นเลิศ. กรุงเทพฯ: วิทยุชน.
- _____. (2546). การต้อนรับและบริการที่เป็นเลิศ. กรุงเทพฯ: สายธาร.
- สาโรจน์ เผ่าวงศากุล. (2557). การประเมินความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริหารราชการงาน อบต. เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการปฏิบัติราชการการบริหารงาน อบต. สำหรับปี 2557. กาญจนบุรี: มหาวิทยาลัยราชภัฏกาญจนบุรี.

- สาโรช ไสยสมบัติ. (2534). **ความพึงพอใจในการทำงานของครูอาจารย์โรงเรียนมัธยมศึกษา สังกัด กรมสามัญศึกษา จังหวัดร้อยเอ็ด**. วิทยานิพนธ์การศึกษามหาบัณฑิต สาขาวิชาการบริหาร การศึกษา มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ มหาสารคาม.
- สุชาติ ประสิทธิ์รัฐสินธุ์. (2541). **การประเมินผลโครงการ: หลักการและการประยุกต์**. กรุงเทพฯ: เลียงเชียง.
- สำนักงานคณะกรรมการการศึกษาเอกชน. (2543). **รายงานผลการดำเนินงานของสำนักงาน คณะกรรมการการศึกษาเอกชน ปีงบประมาณ 2542**. กรุงเทพฯ: โรงพิมพ์การศาสนา.
- สำนักนโยบายและแผนกรุงเทพมหานคร. (2548). **องค์การและการจัดการ**. กรุงเทพฯ: โอเดียนสโตร์.
- อุทัยพรรณ สุดใจ. (2545). **ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การโทรศัพท์ แห่งประเทศไทย จังหวัดชลบุรี**. กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.
- อุไร ดวงละหว่า. 2554. **ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์ต่อคุณภาพการให้บริการศูนย์บริการ One Stop Service :กรณีศึกษา มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี. การศึกษาตามหลักสูตร บริญาบริหาร ธุรกิจมหาบัณฑิต. สาขาวิชาการจัดการทั่วไป มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี**.
- อนงค์นาฏ แก้วไพฑูรย์. (2554). **ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการตามหลักสังคหวัตถุ ของฝ่าย ทะเบียนที่ว่าการอำเภอเมือง 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.
- Good, C. V. (1973). **Dictionary of education**. New York: Mcgraw – Hill.Book.
- Kotler, P. (2000). **Marketing Management, Millenium 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 behaviour**. 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

**แบบสอบถามเพื่อการวิจัย เรื่อง การประเมินคุณภาพการให้บริการและความพึงพอใจ
ของผู้รับบริการของเทศบาลตำบลสมเด็จพระเจริญ อำเภอหนองปรือ จังหวัดกาญจนบุรี
คำชี้แจง**

1. แบบสอบถามฉบับนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อประเมินคุณภาพการให้บริการและความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการกิจกรรมฉีดวัคซีนป้องกันโรคพิษสุนัขบ้าของเทศบาลตำบลสมเด็จพระเจริญ อำเภอหนองปรือ จังหวัดกาญจนบุรี จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล ผู้วิจัยขอความร่วมมือจากท่านได้โปรดช่วยให้ข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจในการให้บริการ ของเทศบาลตำบลสมเด็จพระเจริญ ตามความเป็นจริง เพื่อนำเอาข้อมูลที่ได้ไปใช้ประโยชน์ในทางวิชาการเท่านั้น โดยขอรับรองว่า ข้อมูลทั้งหมดจะไม่มีผลกระทบต่อท่านและครอบครัวแต่อย่างใด

2. แบบสอบถามแบ่งเป็น 4 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตอนที่ 2 คุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลสมเด็จพระเจริญ อำเภอหนองปรือ 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 ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการ กิจกรรมฉีดพ่นหมอกควันป้องกันโรคไข้เลือดออก ของเทศบาลตำบลสมเด็จพระเจริญ อำเภอหนองปรือ 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

ผู้วิจัยหวังว่าคงจะได้รับความร่วมมือในการตอบแบบสอบถามจากท่านเป็นอย่างดี และจะนำข้อมูลที่ได้นี้ไปพัฒนาการให้บริการของเทศบาลตำบลสมเด็จพระเจริญ อำเภอหนองปรือ จังหวัดกาญจนบุรีต่อไป

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 อำเภอหนองปรือ จังหวัดกาญจนบุรี

คำชี้แจง: โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องที่แสดงถึงระดับคุณภาพของการให้บริการของเทศบาลตำบลสมเด็จเจริญ 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 ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการกิจกรรมฉีดวัคซีนป้องกันโรคพิษ
สุนัขบ้าของเทศบาลตำบลสมเด็จเจริญ อำเภอหนองปรือ จังหวัดกาญจนบุรี

คำชี้แจง: โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องที่แสดงถึงระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการของ
เทศบาลตำบลสมเด็จเจริญ อำเภอหนองปรือ จังหวัดกาญจนบุรี

ข้อ	ประเด็นความพึงพอใจในการให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ				
		5	4	3	2	1
		มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
ด้านขั้นตอนการให้บริการ						
1.	ผังลำดับขั้นตอนการให้บริการงาน มีความชัดเจน					
2.	เทศบาลมีความตรงต่อเวลาในการให้บริการ					
3.	เทศบาลกำหนดระยะเวลาการให้บริการอย่างชัดเจน					
4.	เทศบาลมีการประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับการให้บริการ					
5.	เทศบาลมีการให้ความรู้เกี่ยวกับการขอรับบริการ					
ด้านช่องทางการให้บริการ						
1.	ช่องทางการให้บริการของเทศบาลมีเพียงพอต่อความต้องการของประชาชน					
2.	มีการประชาสัมพันธ์ผ่านช่องทางการให้บริการอย่างสม่ำเสมอ					
3.	ช่องทางการให้บริการมีหลากหลายรูปแบบ เช่น ตู้รับความคิดเห็น, โทรศัพท์สายด่วน, เวทีรับฟังความคิดเห็น, เว็บไซต์, facebook					
4.	ได้รับข้อมูลตอบกลับจากช่องทางการให้บริการอย่างรวดเร็ว					
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ						
1.	เจ้าหน้าที่มีความสุภาพเรียบร้อยในการให้บริการ					
2.	เจ้าหน้าที่พูดจาสุภาพ มีอัธยาศัยไมตรีต่อผู้รับบริการ					
3.	เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเต็มใจ รวดเร็ว และเอาใจใส่					
4.	เจ้าหน้าที่มีการสื่อสารและอธิบายขั้นตอนการให้บริการชัดเจน					
5.	เจ้าหน้าที่ตอบข้อซักถามได้อย่างชัดเจน ถูกต้อง					

ข้อ	ประเด็นความพึงพอใจในการให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ				
		5	4	3	2	1
		มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก						
1.	การเตรียมวัสดุอุปกรณ์การให้บริการ เช่น แบบฟอร์ม เครื่องมือ และอุปกรณ์อื่น มีเพียงพอ					
2.	มีบอร์ดแสดง/ประกาศ/การประชาสัมพันธ์ แนะนำข้อมูล เกี่ยวกับการให้บริการ					
3.	อุปกรณ์มีความปลอดภัย พร้อมใช้งานอยู่เสมอ					
4.	อาคารสถานที่ และอุปกรณ์ที่ใช้มีความปลอดภัยต่อ ผู้รับบริการ					
5.	อาคารสถานที่ มีแผ่นป้ายแสดงลักษณะงานเพื่ออำนวยความสะดวก ความความสะดวกกับผู้รับบริการ					

ตอนที่ 4 ข้อเสนอแนะ

คำชี้แจง: ขอให้ท่านตอบแบบสอบถามโดยเขียนสภาพการได้รับบริการที่ท่านประทับใจ หรือ ข้อเสนอแนะ และแนวทาง ในการแก้ปัญหาเกี่ยวกับการให้บริการ เพื่อจะทำให้เกิดการ พัฒนาให้ได้ผลยิ่งขึ้นตามความคิดเห็นของท่าน

ด้านขั้นตอนการให้บริการ

.....

ด้านช่องทางการให้บริการ

.....

ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

.....

ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

.....

ข้อเสนอแนะทั่วไป

.....

ขอขอบคุณในความร่วมมือตอบ
แบบสอบถาม

**แบบสอบถามเพื่อการวิจัย เรื่อง การประเมินคุณภาพการให้บริการและความพึงพอใจ
ของผู้รับบริการของเทศบาลตำบลสมเด็จพระเจริญ อำเภอนองปรีอ จังหวัดกาญจนบุรี
คำชี้แจง**

1. แบบสอบถามฉบับนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อประเมินคุณภาพการให้บริการและความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการกิจกรรมการจ่ายเงินเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ ของเทศบาลตำบลสมเด็จพระเจริญ อำเภอนองปรีอ จังหวัดกาญจนบุรี จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล ผู้วิจัยขอความร่วมมือจากท่านได้โปรดช่วยให้ข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจในการให้บริการ ของเทศบาลตำบลสมเด็จพระเจริญ ตามความเป็นจริง เพื่อนำเอาข้อมูลที่ได้ไปใช้ประโยชน์ในทางวิชาการเท่านั้น โดยขอรับรองว่าข้อมูลทั้งหมดจะไม่มีผลกระทบต่อท่านและครอบครัวแต่อย่างใด

2. แบบสอบถามแบ่งเป็น 4 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตอนที่ 2 คุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลสมเด็จพระเจริญ อำเภอนองปรีอ 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 ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการ กิจกรรมช่วยเหลือผู้ประสบภัยแล้ง ของเทศบาลตำบลสมเด็จพระเจริญ อำเภอนองปรีอ 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

ผู้วิจัยหวังว่าคงจะได้รับความร่วมมือในการตอบแบบสอบถามจากท่านเป็นอย่างดี และจะนำข้อมูลที่ได้นี้ไปพัฒนาการให้บริการของเทศบาลตำบลสมเด็จพระเจริญ อำเภอนองปรีอ จังหวัดกาญจนบุรีต่อไป

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
	กิจกรรมช่วยเหลือผู้ประสบภัยแล้ง					
1.	ขั้นตอนการให้บริการ					
2.	ช่องทางการให้บริการ					
3.	เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ					
4.	สิ่งอำนวยความสะดวก					

ตอนที่ 3 ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการกิจกรรมการจ่ายเงินเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ ของเทศบาลตำบลสมเด็จเจริญ อำเภอหนองปรือ จังหวัดกาญจนบุรี

คำชี้แจง: โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องที่แสดงถึงระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลสมเด็จเจริญ อำเภอหนองปรือ จังหวัดกาญจนบุรี

ข้อ	ประเด็นความพึงพอใจในการให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ				
		5	4	3	2	1
		มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
ด้านขั้นตอนการให้บริการ						
1.	ผังลำดับขั้นตอนการให้บริการงาน มีความชัดเจน					
2.	เทศบาลมีความตรงต่อเวลาในการให้บริการ					
3.	เทศบาลกำหนดระยะเวลาการให้บริการอย่างชัดเจน					
4.	เทศบาลมีการประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับการให้บริการ					
5.	เทศบาลมีการให้ความรู้เกี่ยวกับการขอรับบริการ					
ด้านช่องทางการให้บริการ						
1.	ช่องทางการให้บริการของเทศบาลมีเพียงพอต่อความต้องการของประชาชน					
2.	มีการประชาสัมพันธ์ผ่านช่องทางการให้บริการอย่างสม่ำเสมอ					
3.	ช่องทางการให้บริการมีหลากหลายรูปแบบ เช่น ตู้รับความคิดเห็น, โทรศัพท์สายด่วน, เวทีรับฟังความคิดเห็น, เว็บไซต์, facebook					
4.	ได้รับข้อมูลตอบกลับจากช่องทางการให้บริการอย่างรวดเร็ว					
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ						
1.	เจ้าหน้าที่มีความสุภาพเรียบร้อยในการให้บริการ					
2.	เจ้าหน้าที่พูดจาสุภาพ มีอัธยาศัยไมตรีต่อผู้รับบริการ					
3.	เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเต็มใจ รวดเร็ว และเอาใจใส่					
4.	เจ้าหน้าที่มีการสื่อสารและอธิบายขั้นตอนการให้บริการชัดเจน					
5.	เจ้าหน้าที่ตอบข้อซักถามได้อย่างชัดเจน ถูกต้อง					

ข้อ	ประเด็นความพึงพอใจในการให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ				
		5	4	3	2	1
		มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก						
1.	การเตรียมวัสดุอุปกรณ์การให้บริการ มีเพียงพอ					
2.	มีบอร์ดแสดง/ประกาศ/การประชาสัมพันธ์ แนะนำข้อมูลเกี่ยวกับการให้บริการ					
3.	อุปกรณ์มีความปลอดภัย พร้อมใช้งานอยู่เสมอ					
4.	อาคารสถานที่และอุปกรณ์ที่ใช้มีความปลอดภัยต่อผู้รับบริการ					
5.	อาคารสถานที่ที่มีแผ่นป้ายแสดงลักษณะงานเพื่ออำนวยความสะดวกกับผู้รับบริการ					

ตอนที่ 4 ข้อเสนอแนะ

คำชี้แจง: ขอให้ท่านตอบแบบสอบถามโดยเขียนสภาพการได้รับบริการที่ท่านประสบอยู่หรือข้อเสนอแนะและแนวทาง ในการแก้ปัญหาเกี่ยวกับการให้บริการ เพื่อจะทำให้เกิดการพัฒนานำให้ได้ผลยิ่งขึ้นตามความคิดเห็นของท่าน

ด้านขั้นตอนการให้บริการ

.....

ด้านช่องทางการให้บริการ

.....

ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

.....

ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

.....

ข้อเสนอแนะทั่วไป

.....

ขอขอบคุณในความร่วมมือ

ตอบแบบสอบถาม

**แบบสอบถามเพื่อการวิจัย เรื่อง การประเมินคุณภาพการให้บริการและความพึงพอใจ
ของผู้รับบริการ ของเทศบาลตำบลสมเด็จเจริญ อำเภอนongปรีอ จังหวัดกาญจนบุรี
คำชี้แจง**

1. แบบสอบถามฉบับนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อประเมินคุณภาพการให้บริการและความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการกิจกรรมการให้บริการรับชำระภาษี ของเทศบาลตำบลสมเด็จเจริญ อำเภอนongปรีอ จังหวัดกาญจนบุรีจำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล ผู้วิจัยขอความร่วมมือจากท่านได้โปรดช่วยให้ข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจในการให้บริการ ของเทศบาลตำบลสมเด็จเจริญ ตามความเป็นจริง เพื่อนำเอาข้อมูลที่ได้ไปใช้ประโยชน์ในทางวิชาการเท่านั้น โดยขอรับรองว่าข้อมูลทั้งหมดจะไม่มีการเผยแพร่ใดๆ 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 ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการกิจกรรมให้บริการน้ำดื่มฟรีแก่ประชาชน 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

ผู้วิจัยหวังว่าคงจะได้รับความร่วมมือในการตอบแบบสอบถามจากท่านเป็นอย่างดี และจะนำข้อมูลที่ได้นี้ไปพัฒนาการให้บริการของเทศบาลตำบลสมเด็จเจริญ อำเภอนongปรีอ จังหวัดกาญจนบุรี ต่อไป

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 อำเภอหนองปรือ จังหวัดกาญจนบุรี

คำชี้แจง: โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องที่แสดงถึงระดับคุณภาพของการให้บริการของเทศบาลตำบลสมเด็จเจริญ 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 ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการกิจกรรมการให้บริการรับชำระ
ภาษี ของเทศบาลตำบลสมเด็จเจริญ อำเภอหนองปรือ จังหวัดกาญจนบุรี

คำชี้แจง: โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องที่แสดงถึงระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการของ
เทศบาลตำบลสมเด็จเจริญ อำเภอหนองปรือ จังหวัดกาญจนบุรี

ข้อ	ประเด็นความพึงพอใจในการให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ				
		5	4	3	2	1
		มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
ด้านขั้นตอนการให้บริการ						
1.	ผังลำดับขั้นตอนการให้บริการงาน มีความชัดเจน					
2.	เทศบาลมีความตรงต่อเวลาในการให้บริการ					
3.	เทศบาลกำหนดระยะเวลาการให้บริการอย่างชัดเจน					
4.	เทศบาลมีการประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับการให้บริการ					
5.	เทศบาลมีการให้ความรู้เกี่ยวกับการขอรับบริการ					
ด้านช่องทางการให้บริการ						
1.	ช่องทางการให้บริการของเทศบาลมีเพียงพอต่อความต้องการของประชาชน					
2.	มีการประชาสัมพันธ์ผ่านช่องทางการให้บริการอย่างสม่ำเสมอ					
3.	ช่องทางการให้บริการมีหลากหลายรูปแบบ เช่น ตู้รับความคิดเห็น, โทรศัพท์สายด่วน, เวทีรับฟังความคิดเห็น, เว็บไซต์, facebook					
4.	ได้รับข้อมูลตอบกลับจากช่องทางการให้บริการอย่างรวดเร็ว					
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ						
1.	เจ้าหน้าที่มีความสุภาพเรียบร้อยในการให้บริการ					
2.	เจ้าหน้าที่พูดจาสุภาพ มีอัธยาศัยไมตรีต่อผู้รับบริการ					
3.	เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเต็มใจ รวดเร็ว และเอาใจใส่					
4.	เจ้าหน้าที่มีการสื่อสารและอธิบายขั้นตอนการให้บริการชัดเจน					
5.	เจ้าหน้าที่ตอบข้อซักถามได้อย่างชัดเจน ถูกต้อง					

ข้อ	ประเด็นความพึงพอใจในการให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ				
		5	4	3	2	1
		มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก						
1.	การเตรียมวัสดุอุปกรณ์การให้บริการ มีเพียงพอ					
2.	มีบอร์ดแสดง/ประกาศ/การประชาสัมพันธ์ แนะนำข้อมูลเกี่ยวกับการให้บริการ					
3.	อุปกรณ์มีความปลอดภัย พร้อมใช้งานอยู่เสมอ					
4.	อาคารสถานที่และอุปกรณ์ที่ใช้มีความปลอดภัยต่อผู้รับบริการ					
5.	อาคารสถานที่ที่มีแผ่นป้ายแสดงลักษณะงานเพื่ออำนวยความสะดวกกับผู้รับบริการ					

ตอนที่ 4 ข้อเสนอแนะ

คำชี้แจง: ขอให้ท่านตอบแบบสอบถามโดยเขียนสภาพการได้รับบริการที่ท่านประทับใจ หรือข้อเสนอแนะ และแนวทาง ในการแก้ปัญหาเกี่ยวกับการให้บริการ เพื่อจะทำให้เกิดการพัฒนานำให้ได้ผลยิ่งขึ้นตามความคิดเห็นของท่าน

ด้านขั้นตอนการให้บริการ

.....

ด้านช่องทางการให้บริการ

.....

ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

.....

ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

.....

ข้อเสนอแนะทั่วไป

.....

ขอขอบคุณในความร่วมมือตอบ
แบบสอบถาม

**แบบสอบถามเพื่อการวิจัย เรื่อง การประเมินคุณภาพการให้บริการและความพึงพอใจ
ของผู้รับบริการ ของเทศบาลตำบลสมเด็จเจริญ อำเภอนองปรีอ จังหวัดกาญจนบุรี
คำชี้แจง**

1. แบบสอบถามฉบับนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อประเมินคุณภาพการให้บริการและความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการกิจกรรมช่วยเหลือสาธารณภัย (วาทภัย) ของเทศบาลตำบลสมเด็จเจริญ อำเภอนองปรีอ จังหวัดกาญจนบุรี จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล ผู้วิจัยขอความร่วมมือจากท่านได้โปรดช่วยให้ข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจในการให้บริการ ของเทศบาลตำบลสมเด็จเจริญตามความเป็นจริงเพื่อนำเอาข้อมูลที่ได้ไปใช้ประโยชน์ในทางวิชาการเท่านั้น โดยขอรับรองว่าข้อมูลทั้งหมดจะไม่มีผลกระทบใดๆ ต่อท่านและครอบครัวแต่อย่างใด

2. แบบสอบถามแบ่งเป็น 4 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตอนที่ 2 คุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลสมเด็จเจริญ อำเภอนองปรีอ 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 ความพึงพอใจของประชาชนต่อกิจกรรมให้บริการศูนย์พัฒนาเด็กเล็กของเทศบาลตำบลสมเด็จเจริญ อำเภอนองปรีอ 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

ผู้วิจัยหวังว่าคงจะได้รับความร่วมมือในการตอบแบบสอบถามจากท่านเป็นอย่างดี และจะนำข้อมูลที่ได้นี้ไปพัฒนาการให้บริการของเทศบาลตำบลสมเด็จเจริญ อำเภอนองปรีอ จังหวัดกาญจนบุรี ต่อไป

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 คุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลวังกะ อำเภอสังขละบุรี จังหวัดกาญจนบุรี

คำชี้แจง: โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องที่แสดงถึงระดับคุณภาพของการให้บริการของเทศบาลตำบลสมเด็จเจริญ อำเภอนองปรี้อ 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 กิจกรรมช่วยเหลือสาธารณภัย (วาตภัย) ของเทศบาลตำบลสมเด็จเจริญ อำเภอนongปรีอ จังหวัดกาญจนบุรี

คำชี้แจง: โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องที่แสดงถึงระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลสมเด็จเจริญ อำเภอนongปรีอ จังหวัดกาญจนบุรี

ข้อ	ประเด็นความพึงพอใจในการให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ				
		5	4	3	2	1
		มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
ด้านขั้นตอนการให้บริการ						
1.	ผังลำดับขั้นตอนการให้บริการงาน มีความชัดเจน					
2.	เทศบาลมีความตรงต่อเวลาในการให้บริการ					
3.	เทศบาลกำหนดระยะเวลาการให้บริการอย่างชัดเจน					
4.	เทศบาลมีการประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับการให้บริการ					
5.	เทศบาลมีการให้ความรู้เกี่ยวกับการขอรับบริการ					
ด้านช่องทางการให้บริการ						
1.	ช่องทางการให้บริการมีเพียงพอต่อความต้องการของประชาชน					
2.	มีการประชาสัมพันธ์ผ่านช่องทางการให้บริการอย่างสม่ำเสมอ					
3.	ช่องทางการให้บริการมีหลากหลายรูปแบบ เช่น ผู้รับความคิดเห็น, โทรศัพท์สายด่วน, เวทีรับฟังความคิดเห็น, เว็บไซต์, facebook					
4.	ได้รับข้อมูลตอบกลับจากช่องทางการให้บริการอย่างรวดเร็ว					
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ						
1.	เจ้าหน้าที่มีความสุภาพเรียบร้อยในการให้บริการ					
2.	เจ้าหน้าที่พูดจาสุภาพ มีอัธยาศัยไมตรีต่อผู้รับบริการ					
3.	เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเต็มใจ รวดเร็ว และเอาใจใส่					
4.	เจ้าหน้าที่มีการสื่อสารและอธิบายขั้นตอนการให้บริการชัดเจน					

ข้อ	ประเด็นความพึงพอใจในการให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ				
		5	4	3	2	1
		มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
5.	เจ้าหน้าที่ตอบข้อซักถามได้อย่างชัดเจน ถูกต้อง					
ด้านสิ่งแวดล้อมความสะดวก						
1.	การเตรียมวัสดุอุปกรณ์การให้บริการ มีเพียงพอ					
2.	มีบอร์ดแสดง/ประกาศ/การประชาสัมพันธ์ แนะนำข้อมูลเกี่ยวกับการให้บริการ					
3.	อุปกรณ์มีความปลอดภัย พร้อมใช้งานอยู่เสมอ					
4.	อาคารสถานที่และอุปกรณ์ที่ใช้มีความปลอดภัยต่อผู้รับบริการ					
5.	อาคารสถานที่ที่มีแผ่นป้ายแสดงลักษณะงานเพื่ออำนวยความสะดวกกับผู้รับบริการ					

ตอนที่ 4 ข้อเสนอแนะ

คำชี้แจง: ขอให้ท่านตอบแบบสอบถามโดยเขียนสภาพการได้รับบริการที่ท่านประสบอยู่ หรือข้อเสนอแนะ และแนวทาง ในการแก้ปัญหาเกี่ยวกับการให้บริการ เพื่อจะทำให้เกิดการพัฒนานำให้ได้ผลยิ่งขึ้นตามความคิดเห็นของท่าน

ด้านขั้นตอนการให้บริการ

.....

ด้านช่องทางการให้บริการ

.....

ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

.....

ด้านสิ่งแวดล้อมความสะดวก

.....

ข้อเสนอแนะทั่วไป

.....

ขอขอบคุณในความร่วมมือตอบ

แบบสอบถาม

ภาคผนวก ข
ประมวลภาพกิจกรรมการลงพื้นที่เก็บข้อมูล

ประมวลภาพกิจกรรมการลงพื้นที่เก็บข้อมูล

(ตัวอย่างบุคคลที่มีความพึงพอใจต่อการให้บริการ และสถานที่ที่แสดงถึงความพึงพอใจ)



ภาพที่ 1 บ้านม่วงเฒ่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อการบริการช่วยเหลือสาธารณสุข (วาทภัย) ทุกด้านการบริการ



ภาพที่ 2 บ้านหนองผักแว่น ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อการบริการกิจกรรมฉีดวัคซีนป้องกันโรคพิษสุนัขบ้า ทุกด้านการบริการ



ภาพที่ 3 บ้านหนองผักแว่น ผู้รับบริการมีความพึงพอใจการบริการกิจกรรมฉีดวัคซีนป้องกันโรคพิษสุนัขบ้า ทุกด้านการบริการ



ภาพที่ 4 บ้านเขาหินตั้ง ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อการบริการรับชำระภาษี ทุกด้านการบริการ



ภาพที่ 5 บ้านม่วงเฒ่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจกิจกรรมให้บริการช่วยเหลือสาธารณสุข (วาทภัย) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก



ภาพที่ 6 บ้านม่วงเฒ่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจกิจกรรมกิจกรรมการจ่ายเงินเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

ประมวลภาพกิจกรรมการลงพื้นที่เก็บข้อมูล
(ตัวอย่างบุคคลที่มีความพึงพอใจต่อการให้บริการ และสถานที่ที่แสดงถึงความพึงพอใจ)



ภาพที่ 7 บ้านบารมี ผู้รับบริการ มีความพึงพอใจต่อการบริการช่วยเหลือสาธารณสุข (วาทภัย) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก



ภาพที่ 8 บ้านบารมี ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อการบริการกิจกรรมให้บริการช่วยเหลือสาธารณสุข (วาทภัย) ทุกด้านการบริการ



ภาพที่ 8 บ้านห้วยองคต ผู้รับบริการ มีความพึงพอใจต่อการบริการรับชำระภาษี ทุกด้านการบริการ



ภาพที่ 9 บ้านห้วยองคต ผู้รับบริการ มีความพึงพอใจต่อการบริการรับชำระภาษี ด้านขั้นตอนการบริการ

ประวัติผู้วิจัย

ชื่อ - นามสกุล (ภาษาไทย) นายปรเมศร์ กลิ่นหอม
(ภาษาอังกฤษ) Mr.Poramet Klinhom

ตำแหน่งปัจจุบัน อาจารย์กลุ่มวิชาชีวพฤกษ คณะครุศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏกาญจนบุรี

หน่วยงานและสถานที่ติดต่อได้สะดวก

อาคาร 3 คณะครุศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏกาญจนบุรี ตำบลหนองบัว อำเภอเมือง

จังหวัดกาญจนบุรี 71190

โทรศัพท์ 034-53407

ไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์ (e-mail) avihingsar@hotmail.com

ประวัติการศึกษา

- พ.ศ.2542 ศษ.บ. จิตวิทยาและการแนะแนว มหาวิทยาลัยศิลปากร
วิทยาเขตพระราชวังสนามจันทร์
- พ.ศ. 2547 ศศ.ม. จิตวิทยาการศึกษา มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์

ผลงานวิจัย

- งานวิจัยเรื่อง การประยุกต์ใช้แนวทางการทรงงานตามรอยพระยุคลบาท (SAPAE) เพื่อพัฒนาพฤติกรรมเศรษฐกิจพอเพียงและพฤติกรรมใฝ่รู้ของครูและนักเรียนโรงเรียนตำรวจตระเวนชายแดน (ตชด.) จังหวัดกาญจนบุรี พ.ศ. 2554
- งานวิจัยเรื่อง การพัฒนาแหล่งเรียนรู้ในท้องถิ่นเพื่อส่งเสริมการจัดการศึกษาในระดับการศึกษาขั้นพื้นฐานอนุสรณ์ดอนเจดีย์ อำเภอพนมทวน จังหวัดกาญจนบุรี พ.ศ. 2557
- งานวิจัยเรื่อง การประเมินความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลวังกะ อำเภอสว่างวีรกรรม จังหวัดกาญจนบุรี พ.ศ. 2558
- งานวิจัยเรื่อง การประเมินความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลหนองปรือ อำเภอนองปรือ จังหวัดกาญจนบุรี พ.ศ. 2558
- งานวิจัยเรื่อง การประเมินความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลสมเด็จเจริญ อำเภอนองปรือ จังหวัดกาญจนบุรี พ.ศ. 2558

- งานวิจัยเรื่อง การประเมินความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาล
ตำบลวังกะ อำเภอสหัสขันธ์บุรี จังหวัดกาญจนบุรี พ.ศ. 2559
- งานวิจัยเรื่อง การประเมินความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาล
ตำบลหนองปรือ อำเภอนองปรือ จังหวัดกาญจนบุรี พ.ศ. 2559
- งานวิจัยเรื่อง การประเมินความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาล
ตำบลสมเด็จเจริญ อำเภอนองปรือ จังหวัดกาญจนบุรี พ.ศ. 2559
- งานวิจัยเรื่อง การประเมินความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาล
ตำบลวังกะ อำเภอสหัสขันธ์บุรี จังหวัดกาญจนบุรี พ.ศ. 2560
- งานวิจัยเรื่อง การประเมินความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาล
ตำบลหนองปรือ อำเภอนองปรือ จังหวัดกาญจนบุรี พ.ศ. 2560
- งานวิจัยเรื่อง การประเมินความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาล
ตำบลสมเด็จเจริญ อำเภอนองปรือ จังหวัดกาญจนบุรี พ.ศ. 2560
- งานวิจัยเรื่อง การพัฒนาชุดกิจกรรมการเรียนการสอนแบบบูรณาการเพื่อส่งเสริมทักษะ
การอ่านออกเขียนได้ของนักเรียนระดับชั้นประถมศึกษาปีที่ 1-4 โรงเรียนวัดป่าถ้ำภูเตย อำเภอนอง
ปรือ จังหวัดกาญจนบุรี พ.ศ. 2562