

บทที่ 1

บทนำ

หลักการและเหตุผล

บทบาทของเทศบาลในการพัฒนาเมือง การปกครองที่ประชาชนคุ้นเคยและมีบทบาทสำคัญในการพัฒนาพื้นที่ที่เป็นเขตเมือง คือ เทศบาล นับตั้งแต่ได้มีการตราพระราชบัญญัติเทศบาลขึ้นเป็นครั้งแรก เมื่อปี พ.ศ. 2476 จนถึงปัจจุบัน เทศบาลได้เป็นกลไกสำคัญประการหนึ่งของรัฐบาลในการพัฒนาประเทศ ทั้งในด้านการพัฒนาโครงสร้างพื้นฐานการพัฒนาคุณภาพชีวิต และการบรรเทาสาธารณภัย รวมทั้งได้พัฒนาพื้นที่ให้มีความเจริญก้าวหน้าเป็นอย่างดีมาโดยตลอด ในปัจจุบันผลจากการกระจายอำนาจไปสู่ท้องถิ่น ที่มุ่งสนับสนุนให้มีการกระจายอำนาจทางการคลังและการจัดบริการสาธารณะไปสู่ท้องถิ่น การเสริมสร้างศักยภาพขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น และการส่งเสริมประชาชนภาคประชาสังคม เพื่อให้ท้องถิ่นมีการบริหารงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ โปร่งใส และเป็นองค์กรที่ก่อให้เกิดประโยชน์แก่ประชาชนในพื้นที่ได้อย่างแท้จริงโดยมีความเชื่อมั่นว่า องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นเป็นหน่วยงานในระบบราชการที่สามารถให้บริการ และสนองตอบความต้องการของประชาชนได้เป็นอย่างดี (กรมการปกครอง กระทรวงมหาดไทย, 2542, หน้า 21)

ดังนั้นในพื้นที่เขตเมือง เทศบาลจึงเป็นองค์กรหลักในการพัฒนาเมืองที่มีรูปแบบที่ชัดเจน และได้มีความพยายามปรับปรุงให้มีประสิทธิภาพในการดำเนินงานมากขึ้น ในลักษณะของการให้อำนาจแก่ประชาชน เป็นการกระจายอำนาจ ทั้งทางการเมืองและอำนาจในการบริหารเป็นระบบ การปกครองที่มีส่วนในการส่งเสริมหรือเปิดโอกาสให้ประชาชนได้เข้ามามีส่วนร่วมในทางการเมือง โดยผ่านทางการเลือกตั้งนายกเทศมนตรีโดยตรง ซึ่งจำเป็นอย่างยิ่งที่จะต้องตอบสนองในฐานะผู้แทนของประชาชน ในการบริหารและควบคุมการดำเนินงานของท้องถิ่น ตั้งแต่การกำหนดนโยบาย การวางแผน ตลอดจนการปฏิบัติงานของเทศบาล (วสันต์ เหลืองประภัสร์, 2546, หน้า 2)

การบริการสาธารณะให้กับประชาชนผู้เป็นเจ้าของภาษีองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นถือว่าเป็นบทบาทที่สำคัญยิ่งต่อการบริหารราชการแผ่นดินของประเทศไทย ผู้บริหารในระดับท้องถิ่นต้องมุ่งเน้นการบริหารงานให้ผู้ดำเนินงานในหน่วยงานให้บริการภาคประชาชนเป็นอย่างดี เนื่องจากการบริหาร

จัดการองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในปัจจุบันจำเป็นต้องมีแนวคิดของการบริหารจัดการแบบมุ่งเน้นผลงาน และการบริหารการเปลี่ยนแปลง (performance public management and change) ตลอดจนการพัฒนาทรัพยากรบุคคลในการรองรับกับการกระจายอำนาจ การบริหารจากส่วนกลางมายังส่วนภูมิภาค และสุดท้ายคือส่วนท้องถิ่น โดยภารกิจที่เข้ามา เกี่ยวข้องกับส่วนท้องถิ่นต่อการบริการภาคประชาชน ตลอดจนการประเมินผลการดำเนินงานอย่างคุ้มค่าจำเป็นอย่างยิ่งที่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจะต้องเตรียมพร้อมในการพัฒนาท้องถิ่นของตนเองด้วยการเสริมสร้างองค์ความรู้ต่อยอดประสบการณ์ เพิ่มวิสัยทัศน์ และทราบถึงศักยภาพในการบริหารของท้องถิ่นเองในการให้บริการ เนื่องด้วยลักษณะเขตพื้นที่ สภาพบริบทที่แตกต่างกัน 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 พาราสุรามานและเบอร์รี่ (Ziethaml, Parasuraman & Berry, 1990 p.9) เสนอว่า คุณภาพเกิดจากความคาดหวังของลูกค้าหรือผู้รับบริการที่มีต่อบริการนั้น กล่าวโดยสรุปว่า คุณภาพก็คือ ผลลัพธ์บริการที่ดีที่สุดโดยมีคุณค่าและมีความเหมาะสม ตรงตามความต้องการของผู้ใช้บริการ ซึ่งเกิดจากการเปรียบเทียบระหว่างความคาดหวังและรับรู้ในการให้บริการ/ผลลัพธ์ หากผู้รับบริการได้รับบริการเป็นไปตามความคาดหวังซึ่งสอดคล้องกับทฤษฎีของ Parasuraman ได้กำหนดปัจจัยของคุณภาพบริการ 5 ประการคือ ความ

เป็นรูปธรรมของบริการ ความน่าเชื่อถือไว้วางใจ การตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการ การให้ความเชื่อมั่นแก่ผู้รับบริการ และความเอาใจใส่ผู้รับบริการ

สำหรับปีงบประมาณ พ.ศ. 2561 เทศบาลตำบลหนองปรือ อำเภอนองปรือ จังหวัดกาญจนบุรี ได้กำหนดการประเมินคุณภาพการให้บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นประจำปี ใน 4 ภารกิจงาน ประกอบไปด้วย 1) งานบริการด้านการขออนุญาตปลูกสร้างอาคาร 2) งานบริการด้านการเก็บภาษี 3) งานบริการด้านงานทะเบียนราษฎร และ 4) งานบริการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย ซึ่งเป็นภารกิจในงานบริการสาธารณะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นเพื่อพัฒนาการบริการ แก้ไขปัญหาและข้อบกพร่องของหน่วยงาน ให้บริการตอบสนองความต้องการของประชาชน ผู้รับบริการ รวมทั้งเป็นการเสริมสร้างความเข้าใจ สร้างทัศนคติที่ดีต่อกันระหว่างผู้ให้บริการ คือ คณะผู้บริหาร พนักงานองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นกับผู้รับบริการ คือ ประชาชนผู้มารับบริการจากเทศบาลตำบลหนองปรือ

จากความเป็นมาและความสำคัญดังกล่าวเทศบาลตำบลหนองปรือได้เล็งเห็นความสำคัญของการพัฒนาประสิทธิภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบล เพื่อก่อให้เกิดประโยชน์สุขของประชาชนและเพื่อเป็นขวัญกำลังใจแก่พนักงานที่ตั้งใจทุ่มเทการปฏิบัติหน้าที่ให้บรรลุวัตถุประสงค์ จึงได้ร่วมกับคณะครุศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏกาญจนบุรี ทำการสำรวจประเมินคุณภาพการให้บริการและประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลหนองปรือ เพื่อนำผลการวิจัยมาเป็นข้อมูลพื้นฐานในการพัฒนาประสิทธิภาพ ปรับปรุงกระบวนการทำงานและการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเพื่อให้ประชาชนได้รับประโยชน์สูงสุด

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อประเมินคุณภาพการให้บริการต่อผู้รับบริการของเทศบาลตำบลหนองปรือ อำเภอนองปรือ จังหวัดกาญจนบุรี
2. เพื่อประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลหนองปรือ อำเภอนองปรือ จังหวัดกาญจนบุรี
3. เพื่อศึกษาข้อเสนอแนะของผู้รับบริการ ในการปรับปรุงกระบวนการทำงานของเทศบาลตำบลหนองปรือ อำเภอนองปรือ จังหวัดกาญจนบุรี

กรอบแนวคิดในการวิจัย

การศึกษาวิจัยครั้งนี้เพื่อประเมินคุณภาพการให้บริการและประเมินความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลหนองปรือ อำเภอนองปรือ จังหวัดกาญจนบุรี ได้กำหนดขอบเขตเนื้อหาการสำรวจประเมินคุณภาพการให้บริการและประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลหนองปรือ จำนวน 4 ภารกิจงาน คือ 1) งานบริการด้านการขออนุญาตปลูกสร้างอาคาร 2) งานบริการด้านการเก็บภาษี 3) งานบริการด้านงานทะเบียนราษฎร และ 4) งานบริการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย กำหนดกรอบงานที่จะประเมินความพึงพอใจในแต่ละงาน ประกอบไปด้วย 1) ด้านขั้นตอนการให้บริการ 2) ด้านช่องทางการให้บริการ 3) ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และ 4) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

ขอบเขตของการวิจัย

การสำรวจประเมินคุณภาพการให้บริการและประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลหนองปรือ อำเภอนองปรือ จังหวัดกาญจนบุรี ได้กำหนดขอบเขตของการวิจัยไว้ดังนี้

1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ ประชาชนผู้รับบริการของเทศบาลตำบลหนองปรือ อำเภอนองปรือ จังหวัดกาญจนบุรี ในปีงบประมาณ พ.ศ. 2561 จำนวน 4,534 คน จำแนกเป็นประชากรที่เข้ารับบริการจาก 4 ภารกิจงาน คือ 1) งานบริการด้านการขออนุญาตปลูกสร้างอาคาร จำนวน 87 คน 2) งานบริการด้านการเก็บภาษี จำนวน 112 คน 3) งานบริการด้านงานทะเบียนราษฎร จำนวน 4,534 คน 4) งานบริการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย จำนวน 4,534 คน (เทศบาลตำบลหนองปรือ, 2561)

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ ประชาชนผู้รับบริการ ใน 4 ภารกิจงานของเทศบาลตำบลหนองปรือ อำเภอนองปรือ จังหวัดกาญจนบุรี โดยใช้วิธีคำนวณจากสูตรกำหนดจำนวนกลุ่มตัวอย่าง ของ ทาโร ยามาเน (Yamane, 1973) ได้กลุ่มตัวอย่าง คือ กลุ่มตัวอย่างของงานบริการด้านการขออนุญาตปลูกสร้างอาคาร จำนวน 72 คน กลุ่มตัวอย่างของงานบริการด้านการเก็บภาษี

จำนวน 88 คน กลุ่มตัวอย่างของงานบริการด้านงานทะเบียนราษฎร จำนวน 368 คน กลุ่มตัวอย่างของงานบริการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย จำนวน 368 คน

2. ขอบเขตด้านเนื้อหา ทำการสำรวจประเมินคุณภาพการให้บริการและประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการ ต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลหนองปรือ อำเภอนองปรือ จังหวัดกาญจนบุรี จำนวน 4 ภารกิจงาน ประกอบด้วย

2.1 งานบริการด้านการขออนุญาตปลูกสร้างอาคาร

2.2 งานบริการด้านการเก็บภาษี

2.3 งานบริการด้านงานทะเบียนราษฎร

2.4 งานบริการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย

นิยามศัพท์เฉพาะ

1. คุณภาพการให้บริการ หมายถึง การให้บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่มีประสิทธิภาพ สอดคล้องกับความต้องการ และประโยชน์สูงสุดที่ประชาชนจะได้รับจากการให้บริการที่มาจากการปฏิบัติงานขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

2. การประเมินคุณภาพการให้บริการ หมายถึง กระบวนการในการวิเคราะห์ รวบรวมข้อมูลเพื่อหาคุณภาพการให้บริการตามภารกิจงานของเทศบาลตำบลหนองปรือ ที่ขอรับการประเมินการให้บริการในปีงบประมาณ พ.ศ. 2561

3. ความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึกที่มีต่อการได้รับการบริการหรือได้รับความสะดวกสบายของประชาชนผู้รับบริการจากการให้บริการของเทศบาลตำบลหนองปรือ

4. การประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการ หมายถึง กระบวนการในการวิเคราะห์ รวบรวมข้อมูลความคิดเห็นหรือทัศนคติที่เกิดขึ้นของผู้รับบริการ ภายหลังจากการได้รับการบริการของเทศบาลตำบลหนองปรือ อำเภอนองปรือ จังหวัดกาญจนบุรี ในการวิจัยครั้งนี้ จำแนกความพึงพอใจเป็นด้านต่าง ๆ ดังนี้

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

4.2 ความพึงพอใจด้านช่องทางการให้บริการ หมายถึง มีการให้บริการประชาสัมพันธ์ ติดต่อสื่อสารระหว่างองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นกับประชาชน มีช่องทางการให้บริการมีหลากหลายรูปแบบ เช่น ตู้รับความคิดเห็น, 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 และความสะดวกที่ได้รับจากป้ายบอกช่องทางต่าง ๆ

5. ผู้รับบริการ หมายถึง ประชาชนผู้มารับบริการโดยตรง หรือเจ้าหน้าที่ของรัฐ หรือหน่วยงานทั้งภาครัฐและเอกชนที่มารับบริการจากเทศบาลตำบลหนองปรือ อำเภอนองปรือ จังหวัดกาญจนบุรีใน 4 ภารกิจงาน คือ 1) งานบริการด้านการขออนุญาตปลูกสร้างอาคาร 2) งานบริการด้านการเก็บภาษี 3) งานบริการด้านงานทะเบียนราษฎร และ 4) งานบริการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย

6. การให้บริการของเทศบาลตำบลหนองปรือ หมายถึง ภารกิจงานที่เทศบาลตำบลหนองปรือ ขอรับการประเมินความพึงพอใจจากผู้รับบริการ ใน 4 ภารกิจงาน คือ 1) งานบริการด้านการขออนุญาตปลูกสร้างอาคาร 2) งานบริการด้านการเก็บภาษี 3) งานบริการด้านงานทะเบียนราษฎร และ 4) งานบริการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย

7. เทศบาล หมายถึง การปกครองท้องถิ่นรูปแบบหนึ่งในระบบการบริหารราชการส่วนท้องถิ่น ในที่นี้หมายถึง เทศบาลตำบลหนองปรือ อำเภอนองปรือ จังหวัดกาญจนบุรี

ประโยชน์ที่ได้รับจากการวิจัย

1. คณะผู้บริหาร ข้าราชการ และพนักงานของเทศบาลตำบลหนองปรือ อำเภอนหนองปรือ จังหวัดกาญจนบุรี ทราบถึงคุณภาพการให้บริการและระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการของเทศบาลตำบลหนองปรือ สามารถนำผลการสำรวจไปเป็นข้อมูลพื้นฐานในการพัฒนาการดำเนินงาน ด้านการให้บริการแก่ประชาชนได้อย่างมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

2. คณะผู้บริหาร ข้าราชการและพนักงานของเทศบาลตำบลหนองปรือ อำเภอนหนองปรือ จังหวัดกาญจนบุรี สามารถนำผลการวิจัยไปเป็นข้อมูลพื้นฐานในการกำหนดนโยบาย แนวทางการดำเนินงาน และปรับปรุงกระบวนการทำงานขององค์การบริหารส่วนตำบลให้ประชาชนได้รับประโยชน์สูงสุดอันจะนำไปสู่การพัฒนาการให้บริการประชาชนที่มีประสิทธิภาพต่อไป

บทที่ 2

เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

การศึกษาวิจัยครั้งนี้ ผู้สำรวจได้ศึกษาแนวคิดและทฤษฎีต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับคุณภาพการให้บริการ และความพึงพอใจ ซึ่งได้รวบรวมข้อมูลจากเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ดังนี้

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

แนวคิดเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการ

ความหมายของการให้บริการ

ความหมายของการให้บริการ ได้มีนักวิชาการให้ความหมายเกี่ยวกับการให้บริการไว้หลากหลายความหมาย ดังนี้

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

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

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

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

S = Smiling & Sympathy คือ การยิ้มแย้มแจ่มใส เห็นอกเห็นใจประชาชน

E = Early Response คือ การให้บริการอย่างรวดเร็วและรู้ใจ มีต้องให้ประชาชนร้องขอ

R = Respectful คือ การแสดงออกถึงความเคารพนับถือ ให้เกียรติประชาชน

V = Voluntariness Manner คือ การให้บริการด้วยความเต็มใจมิใช่ฝืนใจทำ

I = Image Enhancing คือ การแสดงออกซึ่งเสริมภาพพจน์ผู้ให้บริการและองค์กร

C = Courtesy คือ กิริยาอาการสุภาพ อ่อนโยน มีมารยาทดี

E = Enthusiasm คือ การมีความกระตือรือร้นในการบริการ ให้บริการมากกว่า

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

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

จิตตินันท์ เดชะคุปต์ (2549, หน้า 7) ได้กล่าวว่า การบริการไม่ใช่สิ่งที่มีตัวตน 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

สรุปได้ว่า การบริการ หมายถึง การกระทำ หรือกิจกรรมที่ฝ่ายหนึ่งเสนอให้อีกฝ่าย เป็นสิ่งที่ไม่มีรูปลักษณะ ไม่เป็นผลให้เกิดการเป็นเจ้าของสิ่งใดสิ่งหนึ่ง โดยกระบวนการที่เกิดขึ้นอาจจะมีผลิตภัณฑ์หรือสินค้าเกี่ยวข้องหรือไม่ก็ได้

ลักษณะองค์ประกอบของการบริการ

งานบริการเป็นธุรกิจที่มีลักษณะต่างจากธุรกิจการขายสินค้าทั่วไป นักวิชาการและหลายหน่วยงานได้มีการกำหนดลักษณะ องค์ประกอบของการบริการไว้หลากหลาย ดังนี้

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

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

2. บุคลากร ผู้ให้บริการต้องพิจารณาถึงจำนวนบุคลากรว่ามีเพียงพอหรือไม่ ในการจัดบริการ แต่ละด้าน เพราะบริการแต่ละประเภทต้องการจำนวน บุคลากรที่แตกต่างกัน มีความชำนาญ เฉพาะด้านต่างกัน จึงจะทำงานได้สำเร็จ

3. วัสดุอุปกรณ์ ผู้ให้บริการจะต้องเลือกจัดบริการแบบใด ชนิดใด และควรพิจารณาถึง ลักษณะของทรัพยากรด้วย

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

1. หลักประสิทธิภาพ หมายถึง การให้บริการที่ได้ผลลัพธ์สูง แต่ใช้ทรัพยากรน้อยและคุ้มค่า
2. หลักความรับผิดชอบ หมายถึง การให้บริการได้ครบตามขอบข่ายของอำนาจหน้าที่
3. หลักการตอบสนอง หมายถึง การที่ประชาชนสามารถเข้าถึงการให้บริการของรัฐได้ อย่างไม่จำกัด สามารถเลือกรับบริการได้สอดคล้องกับความพอใจ ไม่สามารถหลีกเลี่ยงหรือปฏิเสธ การให้บริการที่ประชาชนร้องขอ อีกทั้งควรหาช่องทางหรือเพิ่มโอกาสในการให้บริการประชาชนให้ มากที่สุด
4. หลักความรวดเร็ว หมายถึง การลดขั้นตอนให้น้อยที่สุด งานใดที่ทำได้ทันทีควรจะทำ ถ้าไม่สามารถทำได้ทันทีควรกำหนดระยะเวลาและควรทำให้เร็วที่สุด
5. หลักความสอดคล้อง หมายถึง การจัดบริการให้สอดคล้องกับความต้องการของแต่ละ บุคคลและสภาพสังคม
6. หลักความเชื่อถือไว้วางใจ หมายถึงการทำให้ประชาชนมีความศรัทธาในหน่วยงานของรัฐ ได้รับความพึงพอใจในบริการ
7. หลักมนุษยสัมพันธ์ หมายถึง การให้บริการด้วยความยิ้มแย้ม แจ่มใสเป็นมิตร เอื้ออาทร ต่อผู้รับบริการ มีความใส่ใจ สนใจเข้าใจปัญหาและให้ความประทับใจมีความสุขหลังจากรับบริการ
8. หลักการให้เกียรติการยอมรับ หมายถึง การให้ความสำคัญ ไม่เลือกปฏิบัติ ต้อนรับด้วย ความสุภาพ ไม่ดูถูกเหยียดหยามประชาชน ไม่ใช้อำนาจข่มขู่
9. หลักความเต็มใจ หมายถึง ทำทุกอย่างด้วยใจ ไม่แฉ่งหรือเสแสร้ง พยายามสร้างจิตใจใน การบริการ
10. หลักการแข่งขัน หมายถึง การพัฒนาหน่วยงานที่ทำให้มีการบริการที่ดีกว่า หน่วยงานอื่น ในประเภทเดียวกัน และให้ประชาชนอยากมาใช้บริการอีก

11. หลักความกระฉับกระเฉง หมายถึง การตื่นตัวในการทำงานมีความกระตือรือร้น

12. หลักภาพพจน์ที่ดี หมายถึง การที่ประชาชนมีความมั่นใจในการรับบริการ ยอมรับการบริการและรับรู้หน่วยงานในทางที่ดี

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

1. หลักความสอดคล้องกับความต้องการของบุคคลเป็นส่วนใหญ่ คือ ประโยชน์และบริการที่องค์กรจัดให้นั้นจะต้องตอบสนองต่อความต้องการของบุคลากรส่วนใหญ่หรือทั้งหมดมิใช่เป็นการจัดให้แก่บุคคลกลุ่มใดกลุ่มหนึ่งโดยเฉพาะ

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

3. หลักความเสมอภาค บริการที่จัดนั้นจะต้องให้แก่ผู้มาใช้บริการทุกคนอย่างเสมอหน้า และเท่าเทียมกัน ไม่มีการให้สิทธิพิเศษแก่บุคคลหรือกลุ่มใดในลักษณะแตกต่างจากกลุ่มคนอื่น ๆ อย่างเห็นได้ชัด

4. หลักความปลอดภัย ค่าใช้จ่ายที่ต้องใช้ไปในการบริการ จะต้องไม่มากจนเกินกว่าผลที่จะได้รับ

5. หลักความสะดวก บริการที่จัดให้แก่ผู้รับบริการจะต้องเป็นไปในลักษณะที่ปฏิบัติได้ง่ายสะดวกสบาย สิ้นเปลืองทรัพยากรไม่มาก ทั้งยังไม่เป็นการสร้างภาวะยุ่งยากใจให้แก่ผู้ให้บริการ หรือผู้ใช้บริการมากจนเกินไป

ชัยสมพล ชาวประเสริฐ (2547, หน้า 173) กล่าวว่า ลักษณะองค์ประกอบขององค์กรแห่งการบริการ ประกอบด้วย

1. ให้บริการอย่างดีเลิศ ยึดลูกค้าเป็นหลัก
2. ให้บริการอย่างถูกต้องตั้งแต่เริ่มต้นจนสิ้นสุดการให้บริการ
3. สร้างสายสัมพันธ์กับลูกค้า
4. มีจุดติดต่อเพียง 1 จุดในการใช้บริการ
5. ติดต่อได้ทุกวันและทุกเวลา
6. ติดต่อพนักงานเหมือนติดต่อผู้จัดการ
7. มีการสื่อสารให้ข้อมูลลูกค้าอย่างต่อเนื่อง
8. มีนวัตกรรมออกมาให้บริการ

9. มีบรรยากาศของความสนุกสนาน

10. มีการปรับปรุงการให้บริการอย่างต่อเนื่อง

เทพศักดิ์ บุญยรัตพันธุ์ (2548, หน้า 13) กล่าวว่า องค์ประกอบสำคัญที่บุคคล กลุ่มบุคคล หรือหน่วยงานที่มีอำนาจหน้าที่ที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการสาธารณะ ซึ่งอาจจะเป็นของรัฐหรือเอกชน มีหน้าที่ในการส่งต่อการให้บริการสาธารณะแก่ประชาชน 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 ซึ่งช่วยให้ผู้บริโภคทราบข้อมูลจากประสาทสัมผัสทั้ง 5 ได้ จึงทำให้ผู้ตัดสินใจซื้อสินค้าได้ง่ายขึ้น และง่ายต่อการตัดสินใจซื้อบริการ

2. บริการไม่สามารถแบ่งแยกได้ (inseparability) การให้บริการและการรับบริการต้องเกิดขึ้นพร้อม ๆ กัน ไม่สามารถแยกกระบวนการผลิตและการบริโภคออกจากกันได้ ดังนั้น จึงเป็นข้อจำกัดในด้านผู้ให้บริการที่เป็นบุคคล และข้อจำกัดด้านเวลา ซึ่งสามารถให้บริการได้เพียงครั้งละ 1 ราย พนักงานผู้ให้บริการ 1 คน จึงไม่สามารถให้บริการแก่ลูกค้าหลาย ๆ รายในเวลาเดียวกันได้ ในขณะที่สินค้าแยกกระบวนการผลิต การจัดจำหน่าย การซื้อ และการบริโภคออกจากกันได้อย่างชัดเจน

3. การบริการไม่มีความแน่นอน (variability) ในขณะที่การผลิตสินค้าอาศัยปัจจัยสำคัญคือ วัตถุดิบ เครื่องจักร และกระบวนการผลิต ที่สามารถเตรียมพร้อม ตรวจสอบ และควบคุมคุณภาพของสินค้าได้ง่ายกว่า แต่ปัจจัยการให้บริการไม่ได้มีเพียงวัตถุดิบ เครื่องจักรหรือกระบวนการบริการที่เหมือนกันเพียงเท่านั้น แต่อยู่ที่ส่วนบริการ และเกิดขึ้นเฉพาะสถานการณ์เดียวกันนั้นคือเมื่อให้บริการและรับบริการ ส่วนใหญ่เกี่ยวข้องกับบุคคล ผู้อ่านอาจเคยพบสถานการณ์เหมือนกันได้ หรือการเลือกตัดผมกับช่างผมคนเดียวกัน ก็อาจตัดผมได้ไม่เหมือนกันในแต่ละครั้ง เป็นต้น จากสถานการณ์ตัวอย่างดังกล่าว สามารถอธิบายได้ว่า คุณภาพของการบริการขึ้นอยู่กับหลายปัจจัย ซึ่ง

ส่วนใหญ่ต้องอาศัยความพร้อมของพนักงาน 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 กิจกรรมจึงต้องสร้างความมั่นใจให้กับลูกค้าว่าจะได้รับคุณภาพและประโยชน์จากบริการดังกล่าวอย่างเหมาะสม โดยคำนึงถึงองค์ประกอบต่างๆ ดังต่อไปนี้

1.1 สถานที่ (place) ต้องเป็นแหล่ง น่าเชื่อถือ สามารถสร้างความเชื่อมั่น และให้ความสะดวกให้กับผู้มาติดต่อ

1.2 บุคคล (people) ผู้ให้บริการต้องแต่งตัวเหมาะสม บุคลิกดี พุดจาดี เพื่อให้ลูกค้าเกิดความประทับใจและเกิดความเชื่อมั่นว่าจะได้รับบริการที่ดี

1.3 เครื่องมือ (equipment) ความพร้อมของอุปกรณ์ที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการ อุปกรณ์ต้องมีประสิทธิภาพ ได้มาตรฐาน เพื่อให้ลูกค้าเกิดความเชื่อมั่น

1.4 วัสดุสื่อสาร (communication material) สื่อโฆษณาต่าง ๆ และเทคนิคที่ใช้จะต้องสอดคล้องกับลักษณะของบริการ และลักษณะของลูกค้า

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

1.6 ราคา (price) ราคาที่กำหนดควรอยู่ในระดับที่เหมาะสมกับระดับการให้บริการ นอกจากนี้การกำหนดราคาจะต้องชัดเจน และง่ายต่อการจำแนกระดับบริการที่แตกต่าง

2. ไม่สามารถครอบครองเป็นเจ้าของในรูปธรรม หรือไม่สามารถเก็บไว้ได้ (perishability) บริการไม่สามารถเก็บไว้ได้เหมือนสินค้า ดังนั้นความต้องการสูงขึ้นกว่าที่คาดการณ์ไว้ ก็จะทำให้เกิดปัญหาการให้บริการไม่ทัน ทำให้สูญเสียรายได้ในส่วนนี้ไป

3. ไม่สามารถแบ่งแยกได้ (inseparability) ธรรมชาติของการให้บริการนั้นจะต้องผลิตและบริโภคในเวลาเดียวกัน จึงทำให้ไม่สามารถแบ่งแยกขายตามส่วนได้

4. มีความหลากหลาย (variability) ลักษณะของการบริการไม่แน่นอน ขึ้นอยู่กับว่าผู้ขายบริการจะเป็นใคร จะให้บริการเมื่อใด ที่ไหน อย่างไร

การประเมินคุณภาพการให้บริการ

คุณภาพการให้บริการเกิดจากกระบวนการทำงานอย่างเป็นระบบ มีการวางแผนจัดการให้บริการโดยคำนึงถึงความพึงพอใจของผู้รับบริการเป็นหลัก แนวคิดการประเมินคุณภาพการให้บริการ ผู้วิจัยรวบรวมข้อมูลการเพื่อหาคุณภาพการให้บริการ นำเสนอได้ดังนี้

สมิต สัชฌุกร (2546) กล่าวว่า องค์ประกอบส่วนท้องถิ่นมีหลักเกณฑ์ในการพิจารณาคุณภาพการให้บริการ ดังนี้

1. รูปรธรรม (tangible) หมายถึง ลักษณะทางกายภาพของการบริการที่ผู้รับบริการได้รับ ทำให้เขาสามารถคาดคะเนถึงคุณภาพของการบริการดังกล่าวได้

2. ความไว้วางใจ (reliability) หมายถึง ผู้รับบริการเล็งเห็นถึงความสม่ำเสมอและความถูกต้องในการให้บริการ รวมทั้งประสิทธิภาพของพนักงานที่ให้บริการ

3. การตอบสนองต่อผู้รับบริการ (responsiveness) หมายถึง ผู้ใช้บริการจะคำนึงถึงเวลาและความสามารถในการแก้ไขปัญหาของผู้ให้บริการว่าตรงจุดหรือดีกว่า ตามที่ผู้รับบริการต้องการหรือไม่

4. ความมั่นใจได้ (assurance) หมายถึง ผู้รับบริการจะมองถึงความรู้ความชำนาญหรือความสามารถของบุคลากร ซึ่งเป็นผลที่จะสร้างความมั่นใจ รวมทั้งความไว้วางใจในการบริการนั้น

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

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

1. ความไว้วางใจ (reliability) ความสามารถที่จะให้บริการตามที่ได้สัญญากับลูกค้าไว้ได้อย่างถูกต้องโดยที่ไม่ต้องมีผู้ช่วยเหลือ

2. สิ่งที่สามารถจับต้องได้ (tangibles) ลักษณะทางกายภาพของอุปกรณ์สิ่งอำนวยความสะดวก พนักงานและวัสดุที่ใช้ในการสื่อสารต่าง ๆ

3. การสนองตอบลูกค้า (responsiveness) ความเต็มใจที่จะให้บริการอย่างรวดเร็วและยินดีที่จะช่วยเหลือลูกค้า

4. ความน่าเชื่อถือ (credibility) ความซื่อสัตย์เชื่อถือได้ของผู้ให้บริการ

5. ความมั่นคงปลอดภัย (security) ปราศจากอันตรายความเสี่ยงและความลึงเลสงสัย

6. ความสะดวก (access) สามารถเข้าถึงได้โดยสะดวก และสามารถติดต่อสื่อสารได้ง่าย

7. การสื่อสาร (communication) การรับฟังลูกค้าและให้ข้อมูลที่จำเป็นแก่ลูกค้า โดยใช้ภาษาที่ลูกค้าสามารถเข้าใจได้

8. ความเข้าใจลูกค้า (understanding the customer) พยายามที่จะทำความรู้จักและเรียนรู้ความต้องการของลูกค้า

9. ความสามารถ (competence) ความรู้และทักษะที่จำเป็นของพนักงานในการให้บริการลูกค้า

10. ความสุภาพและความเป็นมิตร (courtesy) คุณลักษณะของพนักงานที่ติดต่อกับลูกค้า ในการแสดงออกถึงความสุภาพ เป็นมิตร เกรงใจ และให้เกียรติลูกค้า

สเปชลอร์ (Spechler, 1988) กล่าวว่า คุณภาพการให้บริการเป็นที่ทราบกันดีว่าการที่จะทำให้คุณภาพการบริการประสบผลสำเร็จเป็นที่พอใจของลูกค้านั้นไม่จำเป็นต้องใช้วิธีการที่คิดว่าดีที่สุดเพียงวิธีเดียวเท่านั้น 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 จะพบว่า เน้นถึงความสำเร็จของกระบวนการไปสู่ความเป็นเลิศของคุณภาพการบริการโดยรูปแบบ จะกำหนดแนวทางและทิศทางของความสำเร็จของงานบริการ 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 การให้ความรู้ความสุภาพของพนักงานและความสามารถในการส่งมอบความไว้วางใจและความเชื่อมั่นให้กับลูกค้า

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

จิตตินันท์ เดชะคุปต์ (2542, หน้า 19) ให้ความหมายว่า ความพึงพอใจ หมายถึง ภาวะการณแสดงออกถึงความรู้สึกในทางบวกที่เกิดจากการประเมินเปรียบเทียบประสบการณ์ การได้รับบริการที่ตรงกับสิ่งที่ผู้รับบริการคาดหวังหรือดีเกินกว่าความคาดหวังของผู้รับบริการในทางตรงกันข้ามความไม่พึงพอใจ หมายถึง ภาวะการณแสดงออกถึงความรู้สึกในทางลบที่เกิดจากการประเมินเปรียบเทียบประสบการณ์การได้รับบริการที่ต่ำกว่าความคาดหวังของผู้รับบริการ

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 จะเป็นไปในทางบวกหรือทางลบ ในทางหนึ่งทางใด

กาญจนา อรุณสอนศรี (2546) กล่าวว่า ความพึงพอใจของมนุษย์เป็นการแสดงออกทางพฤติกรรมที่เป็นนามธรรมไม่สามารถมองเห็นเป็นรูปร่างได้ การที่เราจะทราบว่าบุคคลมีความพึงพอใจหรือไม่ สามารถสังเกตโดยการแสดงออกที่ค่อนข้างสลับซับซ้อนและต้องมีสิ่งเร้าที่ตรงต่อความต้องการของบุคคลจึงจะทำให้บุคคลเกิดความพึงพอใจ ดังนั้นการสร้างสิ่งเร้าจึงเป็นแรงจูงใจของบุคคลนั้นให้เกิดความพึงพอใจในงานนั้น

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

1. ถ้าผลการทำงานของผลิตภัณฑ์นั้นๆ ได้ต่ำกว่าความคาดหวังเอาไว้ ลูกค้าจะรู้สึกไม่พอใจ
2. ถ้าผลการทำงานของผลิตภัณฑ์นั้นๆ เป็นไปตามที่ลูกค้าคาดหวังแล้ว ลูกค้าก็จะรู้สึกพอใจ
3. ถ้าผลการทำงานของผลิตภัณฑ์นั้นๆ ดีเกินกว่าที่ลูกค้าคาดหวังแล้ว ลูกค้าจะรู้สึกว่ามี 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 เมื่อได้รับการตอบสนองความต้องการในสิ่งที่คาดหวังไป

การวัดความพึงพอใจ

ความพึงพอใจเป็นการแสดงออกถึงความรู้สึก การวัดความพึงพอใจจำเป็นต้องมีเครื่องมือ ซึ่งมีนักวิชาการกำหนดวิธีการวัดความพึงพอใจ ดังนี้

ลัทธินิการ ศรีธรรมย์ (2538, หน้า 156) กล่าวว่า การวัดความพึงพอใจในงานสามารถกระทำ ได้ 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) สเกลการวัดทัศนคติที่ถามผู้ตอบ ให้แบ่งสัดส่วนจากคะแนนที่คงที่ เพื่อระบุถึงความสำคัญที่สัมพันธ์ของคุณสมบัติต่าง ๆ หรือหมายถึง สเกลการให้คะแนนเชิงเปรียบเทียบ

สาโรช ไสยสมบัติ (2534, หน้า 39) กล่าวว่า การวัดความพึงพอใจทำได้หลายวิธี ดังนี้

1. การใช้แบบสอบถาม ซึ่งเป็นที่นิยมทำกันอย่างแพร่หลายวิธีหนึ่ง โดยการขอร้องหรือขอความช่วยเหลือจากบุคคลที่ต้องการวัด แสดงความคิดเห็นลงในแบบฟอร์มหรือกำหนดคำตอบไว้ให้ เลือกตอบ 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 การวัดความพึงพอใจแบบนี้ต้องอาศัยเทคนิคและวิธีการที่ดีจึงจะได้ข้อมูลที่เป็นจริง

3. การสังเกต เป็นวิธีวัดความพึงพอใจโดยการสังเกตพฤติกรรมของบุคคลเป้าหมาย ไม่ว่าจะเป็นการพูดจา กริยา ท่าทาง การวัดความพึงพอใจแบบนี้ต้องอาศัยใช้เวลาค่อนข้างมาก และต้องอาศัยการสังเกตอย่างมีระเบียบแบบแผน

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

ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในการให้บริการ

ลักษณะของความพึงพอใจในการให้บริการ

การบริการเพื่อให้ลูกค้าเกิดความพึงพอใจ มีความจำเป็นต่อการประกอบอาชีพ หรือธุรกิจต่างๆ มีนักวิชาการหลายท่านเสนอลักษณะแนวทางสำหรับผู้ให้บริการ ไว้ดังนี้

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

1. ความพึงพอใจเป็นการแสดงออกทางอารมณ์และความรู้สึกในทางบวกของบุคคลต่อสิ่งหนึ่งสิ่งใด บุคคลจำเป็นต้องปฏิสัมพันธ์กับสภาพแวดล้อมรอบตัว การตอบสนองความต้องการส่วน

บุคคลด้วยการโต้ตอบกับบุคคลอื่นและสิ่งต่าง ๆ ในชีวิตประจำวัน ทำให้แต่ละคนมีประสบการณ์การรับรู้ เรียนรู้สิ่งที่จะได้รับตอบแทนแตกต่างกันไป ในสถานการณ์การบริการก็เช่นเดียวกัน บุคคลรับรู้หลายสิ่งหลายอย่างเกี่ยวกับการบริการไม่ว่าจะเป็นประเภทของการบริการหรือคุณภาพของการบริการซึ่งประสบการณ์ที่ได้รับจากการสัมผัสบริการต่าง ๆ หากเป็นไปตามความต้องการของผู้รับบริการ โดยสามารถทำให้ผู้รับบริการได้รับสิ่งที่คาดหวังก็ย่อมก่อให้เกิดความรู้สึกที่ดีและพึงพอใจในบริการที่ได้รับ

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

3. ความพึงพอใจเปลี่ยนแปลงได้ตลอดเวลาตามปัจจัยแวดล้อมและสถานการณ์ที่เกิดขึ้น ความพึงพอใจเป็นความรู้สึกชอบสิ่งใดสิ่งหนึ่งที่ผันแปรได้ตามปัจจัยที่เข้ามาเกี่ยวข้องกับความคาดหวังของบุคคลในแต่ละสถานการณ์ ช่วงเวลาหนึ่งบุคคลอาจจะไม่พอใจต่อสิ่งหนึ่งเพราะไม่เป็นไปตามที่คาดหวังไว้ แต่ในอีกช่วงหนึ่งหากสิ่งที่คาดหวังไว้ได้รับการตอบสนองอย่างถูกต้อง บุคคลก็สามารถเปลี่ยนความรู้สึกเดิมต่อสิ่งนั้นได้อย่างทันทีทันใด แม้ว่าจะเป็นความรู้สึกที่ตรงกันข้ามกันก็ตาม นอกจากนี้ความพึงพอใจเป็นความรู้สึกที่สามารถแสดงออกในระดับมากน้อยได้ ซึ่งขึ้นอยู่กับ

ความแตกต่างของการประเมินสิ่งที่ได้รับจริงกับสิ่งที่คาดหวังไว้ส่วนใหญ่ลูกค้าจะใช้เวลาเป็นมาตรฐานในการเปรียบเทียบความคาดหวังจากบริการต่าง ๆ

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

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

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

3. ความพึงพอใจ สามารถเปลี่ยนแปลงได้ตลอดเวลา ตามปัจจัยแวดล้อมและสถานการณ์ที่เกิดขึ้น เนื่องจากในแต่ละช่วงเวลา บุคคลย่อมมีความคาดหวังต่อการบริการที่ได้มีความแตกต่างกันทั้งนี้อาจขึ้นอยู่กับอารมณ์ ความรู้สึก ประสบการณ์ที่ได้มีระหว่างเวลานั้น ทำให้เกณฑ์ประเมินความพึงพอใจมีการเลื่อนขึ้นลงตลอดเวลา ส่งผลให้การเปรียบเทียบสิ่งที่ได้รับกับสิ่งที่คาดหวังเปลี่ยนแปลงตามไป ซึ่งสามารถที่จะสรุปได้ว่า ลักษณะของความพึงพอใจในการบริการนั้นจะมีอยู่ 3 ลักษณะ คือ ความพึงพอใจเป็นการแสดงออกทางอารมณ์ ความพึงพอใจเกิดจากการประเมินความแตกต่างและความพึงพอใจเปลี่ยนแปลงได้ตลอดเวลาตามปัจจัยแวดล้อมและสถานการณ์ที่เกิดขึ้น

ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในการให้บริการ

การให้บริการเพื่อให้ผู้รับบริการเกิดความพึงพอใจนั้น นักวิชาการหลายท่านกล่าวถึงปัจจัยที่มีผลต่อการสร้างความพึงพอใจในการให้บริการไว้ ดังนี้

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

1. ปัจจัยด้านระบบการให้บริการ หมายถึง องค์ประกอบและเครือข่ายที่สัมพันธ์กันของกิจกรรมบริการต่างๆ ได้แก่

1.1 ความสะดวกสบายในเงื่อนไขของการใช้บริการ ซึ่งจะดูความยากง่าย และความมากน้อยของเงื่อนไขที่ทำให้เกิดสิทธิในการใช้บริการ หากเงื่อนไขน้อยจะมีโอกาสเกิดความพึงพอใจสูง

1.2 ความพอเพียงทั่วถึงของการให้บริการจะพิจารณาจากปริมาณของการให้บริการนั้นว่า มีความครอบคลุมพื้นที่หรือกลุ่มบุคคลต่าง ๆ ได้อย่างทั่วถึง

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

1.4 ความคุ้มค่ายุติธรรมในราคาของการบริการที่ให้ หมายถึง ความเหมาะสมหรือไม่ กับราคา จำนวนค่าธรรมเนียมที่เรียกเก็บ

1.5 ความก้าวหน้าและการพัฒนาระบบบริการ เมื่อเปรียบเทียบกับอดีตที่ดีขึ้นในเชิงปริมาณและคุณภาพมากน้อยขนาดไหน

2. ปัจจัยด้านกระบวนการให้บริการ คือ ขั้นตอนต่างๆ ของการให้บริการที่ต่อเนื่องตั้งแต่เริ่มต้นของกิจกรรมการบริการ (Final work flow) ประกอบด้วย

2.1 ความสะดวกของการติดต่อขอใช้บริการ ได้แก่ ความง่ายของการขอใช้บริการ

2.2 ความรวดเร็วของขั้นตอนการให้บริการ ได้แก่ ความมากน้อยของจำนวนขั้นตอนและความรวดเร็วของการดำเนินขั้นตอนต่าง ๆ ที่ประหยัดเวลา

2.3 ความสม่ำเสมอเนื่องของการให้บริการ 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 ความไว้วางใจเชื่อใจได้และตรงไปตรงมาต่อเจ้าหน้าที่ให้บริการ โดยไม่เรียกร้องประโยชน์ใด ๆ จากผู้ให้บริการ

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

มุลลินส์ (Mullins, 1969) ได้เสนอแนวคิดในการสร้างความพึงพอใจในการให้บริการ ได้แก่

1. การให้บริการที่เสมอภาค (Equitable Service) หมายถึง การให้บริการประชาชนทุกคนอย่างเท่าเทียมกัน ใช้กฎระเบียบและมาตรฐานเดียวกัน

2. การให้บริการที่ตรงเวลา (Timely Service) หมายถึง การให้บริการที่ตรงเวลาโดยเฉพาะอย่างยิ่ง บริการของภาครัฐที่ต้องคำนึงถึงการตรงต่อเวลาอย่างเคร่งครัด

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

ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการ

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

1. สถานที่บริการ การเข้าถึงการบริการได้สะดวกเมื่อประชาชนมีความต้องการย่อมก่อให้เกิดความพึงพอใจต่อการบริการ ที่ตั้งและการกระจายสถานที่บริการให้ทั่วถึงเพื่ออำนวยความสะดวกแก่ประชาชนจึงเป็นเรื่องสำคัญ

2. การส่งเสริมแนะนำการบริการ ความพึงพอใจของผู้รับบริการเกิดขึ้นได้จากการได้ยินข้อมูลข่าวสารหรือบุคคลอื่นกล่าวขานถึงคุณภาพของการบริการไปในทางบวก ซึ่งหากตรงกับความเชื่อถือที่มีก็จะมีความรู้สึกกับบริการดังกล่าวอันเป็นแรงจูงใจผลักดันให้มีความต้องการบริการตามมาได้

3. ผู้ให้บริการ ผู้บริหารการบริการ และผู้ปฏิบัติบริการล้วนเป็นบุคคลที่มีบทบาทสำคัญต่อการปฏิบัติ งานบริการให้ผู้รับบริการเกิดความพึงพอใจทั้งสิ้น ผู้บริหารการบริการที่วางนโยบายการบริการโดยคำนึงถึงความสำคัญของประชาชนเป็นหลักย่อมสามารถตอบสนองความต้องการของลูกค้าให้เกิดความพึงพอใจได้ง่ายเช่นเดียวกับผู้ปฏิบัติงานหรือพนักงานบริการที่ตระหนักถึงประชาชนเป็นสำคัญ แสดงพฤติกรรมบริการและสนองบริการที่ลูกค้าต้องการด้วยความสนใจเอาใจใส่อย่างเต็มที่ด้วยจิตสำนึกของการบริการ

4. สภาพแวดล้อมของการบริการ สภาพแวดล้อมและบรรยากาศของการบริการมีอิทธิพลต่อความพึงพอใจของลูกค้า ลูกค้ามักชื่นชมสภาพแวดล้อมของการบริการเกี่ยวข้องกับการออกแบบอาคารสถานที่ ความสวยงามของการตกแต่งภายในด้วยเฟอร์นิเจอร์และการให้สีสันทัน การจัดแบ่งพื้นที่เป็นส่วนตลอดจนการออกแบบวัสดุ 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 เมื่อลูกค้ารับรู้ว่าคุณภาพของสินค้าหรือบริการที่ได้มา 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 หรือความเหมาะสมในสิ่งที่ประเมิน ซึ่งหากจะขยายความการประเมินเป็นการแยกแยะวินิจฉัย (identification) เปิดเผยข้อเท็จจริง (clarifications) และการใช้ประโยชน์ (application) ของเกณฑ์ต่าง ๆ เพื่อตัดสินคุณค่า หรือความเหมาะสมของสิ่งนั้นๆ ในเรื่องคุณภาพการใช้ประโยชน์ การมีผลตามความเป็นจริง หรือการได้รับผลที่สอดคล้องตามเกณฑ์นั้น การประเมินมีความจำเป็นและมีความสำคัญอย่างยิ่ง เพราะจะทำให้ทราบว่าโครงการได้ผลอย่างไรหรือไม่ การดำเนินงานแต่ละขั้นตอนมีจุดบกพร่องควรแก้ไขอย่างไร ทำให้ผู้มีส่วนร่วมรับผิดชอบโครงการสามารถนำข้อมูลที่ได้ไปใช้ในการตัดสินใจเกี่ยวกับการดำเนินงานของโครงการ ทั้งในปัจจุบันและการปรับปรุงโครงการในอนาคตให้มีประสิทธิภาพ

สมคิด พรหมจ้อย (2542) เสนอไว้ว่า การประเมินผลเป็นกระบวนการที่ก่อให้เกิดสารสนเทศ เพื่อช่วยในการบริหารซึ่งผู้บริหารสามารถใช้ในการตัดสินใจอย่างมีประสิทธิภาพและเป็นการตรวจสอบความก้าวหน้าของโครงการหรือแผนงาน ตลอดจนการพิจารณาผลสัมฤทธิ์ของโครงการหรือแผนงานนั้นๆ ว่ามีมากน้อยเพียงใด

กู๊ด (Good, 1973) กล่าวว่า การประเมินผล คือ การเปรียบเทียบผลการปฏิบัติงานจริงกับผลที่คาดว่าจะได้รับมีความแตกต่างเพียงใด

รอสซีและฟรีแมน (Rossi & Freeman, 1982) ได้ให้ความหมายของการประเมินผลไว้ว่าเป็นการประยุกต์ใช้กระบวนการวิจัยทางสังคมศาสตร์อย่างเป็นระบบ 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 ไม่ว่าจะเป็นองค์การในลักษณะใดหรือมีจุดมุ่งหมายของการดำเนินงานประการใดก็ตาม

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

1. องค์ประกอบด้านการรับรู้คุณภาพของผลิตภัณฑ์บริการ ผู้รับบริการจะรับรู้ว่าคุณลักษณะของบริการที่ได้รับ มีลักษณะตามพันธะสัญญาของกิจการบริการแต่ละประเภท ตามที่ควรจะเป็นมากน้อยเพียงใด เช่น แยกที่เข้าพักในโรงแรมจะได้พักในห้องพักที่จองไว้ ลูกค้าที่เข้าไปในภัตตาคารจะได้รับอาหารตามที่สั่ง ผู้โดยสารจะสามารถเดินทางจากที่หนึ่งไปสู่จุดหมายปลายทางหนึ่งหรือลูกค้าธนาคาร จะได้รับการช่วยเหลือด้านสินเชื่อ เป็นต้น สิ่งเหล่านี้เป็นผลิตภัณฑ์บริการที่ผู้รับบริการควรจะได้รับตามลักษณะของการบริการแต่ละประเภท ซึ่งจะสร้างความพึงพอใจให้กับลูกค้าในสิ่งที่ลูกค้าต้องการ

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

สตัฟเฟิลบีมและซิงฟิลด์ (Stufflebeam & Shinkfield, 1990) ได้กำหนดการประเมินโครงการที่เรียกว่า “CIPP Model” ซึ่งเป็นการประเมินทั้งสภาวะแวดล้อม (context) ข้อมูลนำเข้า (input) กระบวนการ (process) และผลงาน (product) ของโครงการและเป็นรูปแบบการประเมินโครงการที่คณะกรรมการเกียรติคุณทางการศึกษาให้การยอมรับเพื่อใช้ประเมินผลโครงการทางการศึกษาในสหรัฐอเมริกา การประเมินผลโครงการแบบ CIPP ให้ภาพที่ง่ายต่อการนำไปประยุกต์ใช้ของผู้ประเมินโครงการการดำเนินงานโครงการใด ๆ ขององค์การจะต้องมีการประเมินสภาวะแวดล้อมของโครงการ (context evaluation) โดยจะต้องมีการประเมินทั้งสภาพแวดล้อมภายนอกและสภาพแวดล้อมภายในโครงการ ผลจากการประเมินสภาพแวดล้อมโครงการจะทำให้มีการตัดสินใจเปลี่ยนแปลงโครงการ ซึ่งถ้าเป็นการตัดสินใจไม่เปลี่ยนแปลงโครงการ โครงการนั้นก็จะดำเนินงานต่อไปเป็นปกติ แต่ถ้ามีการเปลี่ยนแปลงโครงการ ผู้ดำเนินโครงการจะต้องชี้แจงให้เห็นถึงปัญหาและแนวทางในการแก้ปัญหาของโครงการ ถ้าไม่สามารถหาแนวทางที่พอใจในการแก้ปัญหาได้ การประเมินข้อมูลนำเข้า (input evaluation) ก็จะได้รับ การตัดสินใจดำเนินการ การประเมินข้อมูลนำเข้าจะต้องมียุทธศาสตร์หรือวิธีการประเมินที่เหมาะสม การทดสอบด้วยวิธีการต่าง ๆ จะต้องได้รับ

การพัฒนาขึ้น ทั้งนี้เพื่อให้โครงการที่ได้รับการตรวจสอบข้อมูลนำเข้านี้เป็นโครงการที่สามารถดำเนินการได้ หลังจากนั้นก็ต้องมีการประเมินกระบวนการและผลผลิตหรือผลงาน ว่ากระบวนการทั้งสองชนิดนี้มีคุณค่าหรือไม่ และมากน้อยเพียงใด ถ้ากระบวนการและผลผลิตได้รับการพิจารณาตัดสินว่าด้อยคุณค่า ไม่คุ้มกับทุนและแรงงานที่ลงไป โครงการนั้นอาจได้รับการตรวจสอบใหม่อีกครั้ง หรืออาจเลิกล้มไปเลยก็ได้ อย่างไรก็ตาม ถ้าโครงการนั้นมีกระบวนการและผลผลิตที่มีคุณค่าควรแก่ความพึงพอใจ โครงการนั้นจะได้รับการแก้ไขปัญหาและสามารถสนับสนุนให้ดำเนินการต่อไป

ขั้นตอนการประเมินความพึงพอใจ

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

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

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

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

1. กำหนดเป้าหมาย จุดหมาย หรือวัตถุประสงค์ทั่วไป (goal)
2. จัดจำแนกวัตถุประสงค์ทั่วไปแล้วเขียนวัตถุประสงค์โดยใช้คำกริยาแสดงพฤติกรรมหรือเรียกว่าวัตถุประสงค์เชิงพฤติกรรม
3. กำหนดเนื้อหาหรือประสบการณ์การเรียนรู้ที่ต้องการให้บรรลุตามวัตถุประสงค์ที่ตั้งไว้
4. เลือกวิธีการเรียนการสอนที่เหมาะสมกับเนื้อหาที่กำหนดไว้
5. ประเมินผลโดยการเปรียบเทียบข้อมูลกับวัตถุประสงค์

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

1. การประเมินความพึงพอใจของลูกค้าการฝึกอบรม ผู้ปฏิบัติงานใช้แบบฟอร์มการประเมินความพึงพอใจของการฝึกอบรม ในการประเมินผลการอบรมในคาบสุดท้ายของการอบรมในแต่ละหลักสูตร

2. การประเมินความพึงพอใจของลูกค้าโครงการ การประเมินโครงการบริการวิชาการแต่ละโครงการจะมีรูปแบบที่แตกต่างกันตามที่กำหนดโดยผู้ว่าจ้าง ดังนั้นจึงไม่มีการกำหนดรูปแบบที่เป็นมาตรฐาน อย่างไรก็ตามเมื่อสิ้นสุดโครงการ เจ้าหน้าที่ของฝ่ายจะติดตามสอบถามผลการประเมินโครงการจะหัวหน้าโครงการ

3. การประเมินความพึงพอใจของลูกค้าภายใน ในเดือนกรกฎาคมของทุกปี ฝ่ายจะทำการประเมินความพึงพอใจของลูกค้าภายในได้แก่ วิทยากร ที่ปรึกษา ผู้เชี่ยวชาญ และผู้ประสานงานบริการวิชาการกับฝ่ายโดยใช้แบบประเมินความพึงพอใจของลูกค้าภายใน แล้วทำการประมวลผลเพื่อเสนอต่อผู้บริหารฝ่ายพิจารณาดำเนินการปรับปรุงการบริหารจัดการและการปฏิบัติงานของฝ่ายให้เหมาะสมและรายงานผลต่อคณะกรรมการบริการวิชาการของคณะเพื่อทราบและให้ข้อเสนอแนะ

4. ข้อมูลของการประเมินในข้อ 1 และ 2 จะป้อนเข้าสู่ระบบฐานข้อมูลงานบริการวิชาการของคณะฯ

5. ผลของการประเมินจะนำเข้าสู่การประชุมของกรรมการบริการวิชาการของคณะฯเพื่อทำการทบทวนผลการปฏิบัติงาน

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

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

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

ข้อมูลเกี่ยวกับเทศบาลตำบลหนองปรือ

สภาพทั่วไปของเทศบาล

1. ประวัติความเป็นมา เทศบาลตำบลหนองปรือ ได้ยกฐานะจากสุขาภิบาลตำบลหนองปรือตามพระราชบัญญัติเปลี่ยนแปลงฐานะของสุขาภิบาลเป็นเทศบาล พ.ศ. 2542 เมื่อวันที่ 25 พฤษภาคม พ.ศ. 2542 (เทศบาลตำบลหนองปรือ, 2561)

2. ลักษณะที่ตั้งอาณาเขตและเขตการปกครอง เทศบาลตำบลหนองปรือตั้งอยู่ในเขตอำเภอหนองปรือ จังหวัดกาญจนบุรี ครอบคลุมพื้นที่ตำบลหนองปรือ หมู่ที่ 1 (บางส่วน) และหมู่ที่ 4 (บางส่วน) มีพื้นที่ 12.57 ตารางกิโลเมตร หรือประมาณ 7,856 ไร่ อยู่ทางทิศเหนือของจังหวัดกาญจนบุรี ห่างจากอำเภอเมืองกาญจนบุรี ประมาณ 75 กิโลเมตร มีอาณาเขตติดต่อดังนี้ ทิศเหนือติดต่อกับ หมู่ที่ 4 บ้านหนองสาหร่าย ทิศตะวันออกติดต่อกับหมู่ที่ 10 บ้านเขามูลี ทิศใต้ติดต่อกับหมู่ที่ 1 บ้านหนองปรือ ทิศตะวันตกติดต่อกับ หมู่ที่ 6 บ้านกระพริยสองข้าม

3. สภาพภูมิประเทศ ลักษณะภูมิประเทศของเทศบาลตำบลหนองปรือโดยทั่วไปเป็นที่ราบลุ่มแม่น้ำลำกระพริยและแม่น้ำลำตะเพิน สลับกับที่ลูกฟูกตอนลาด มีลำน้ำหลายสายไหลมาจากภูเขาลงสู่ใจกลางพื้นที่ ลำห้วยสายหลัก ได้แก่ ลำตะเพิน และลำกระพริย ทางตอนเหนือและตะวันตกจะเป็นพื้นที่สูง และที่ลาดเนินเขา ในฤดูฝนกระแสน้ำไหลบ่ามาจากภูเขาย่างรวดเร็วและรุนแรง ทำให้เกิดปัญหาน้ำท่วม สภาพดินส่วนใหญ่เป็นดินร่วนปนทรายเหมาะสำหรับการปลูกพืชไร่

4. การไฟฟ้า/การประปา การไฟฟ้า ในเขตเทศบาลตำบลหนองปรือ การจัดการด้านไฟฟ้าเป็นหน้าที่รับผิดชอบของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอหนองปรือ จำนวนครัวเรือนที่ใช้ไฟฟ้า 1,540

ครัวเรือน ส่วนการประปาเทศบาลตำบลการให้บริการประปาแก่ประชาชนในเขตเทศบาล ปัจจุบันมีการประปาส่วนภูมิภาค ดำเนินการ น้ำประปาเพียงพอต่อความต้องการ

5. ทรัพยากรธรรมชาติ มีทรัพยากรน้ำเป็นลำห้วย 2 สาย คือ ลำตะเพิน ลำห้วยกระปรือ ส่วนใหญ่เป็นพื้นที่ทำการเกษตรไม่มีพื้นที่ป่าสงวน ดินส่วนใหญ่เป็นดินร่วนปนทราย ใกล้เคียงอุทยานแห่งชาติเฉลิมรัตนโกสินทร์ (ถ้ำธารลอด) ห่างประมาณ 22 กิโลเมตร เทศบาลมีพื้นที่ 12.57 ตารางกิโลเมตร แบ่งพื้นที่การใช้ดินออกเป็นที่อยู่อาศัย 70% โรงแรมที่พัก 3% ร้านค้าและบริการ 5% สถานที่ราชการ 5% การศึกษา 4% วัด 2.5% แม่น้ำ 2.5% ที่เหลือใช้สำหรับการเกษตรกรรมและพื้นที่ของอุทยานแห่งชาติ

6. ประชากร จากข้อมูลและสถิติประชากรตามทะเบียนราษฎร เดือนพฤษภาคม พ.ศ. 2561 ในเขตเทศบาลตำบลหนองปรือ มีประชากรรวมชาย 2,235 คน หญิง 2,299 คน รวม 4,534 คน อัตราความหนาแน่นของประชากรโดยเฉลี่ยต่อพื้นที่ 361 คน/ตร.กม. (เทศบาลตำบลหนองปรือ, 2561)

7. การศึกษา สถาบันการศึกษาเป็นของรัฐ เป็นการสอนระดับชั้นอนุบาลถึงมัธยมศึกษา เขตเทศบาลตำบลหนองปรือ มีสถานศึกษาตั้งแต่ระดับอนุบาลถึงระดับมัธยมศึกษาตอนปลาย โดยมีหน่วยงานด้านการศึกษาสังกัดกระทรวงศึกษาธิการรับผิดชอบดำเนินการให้บริการด้านการศึกษาแก่เยาวชนและประชาชนทั่วไป ได้แก่ โรงเรียนอนุบาลหนองปรือ โรงเรียนหนองปรือพิทยาคมและโรงเรียนหนองสาหร่าย

8. การศาสนาและวัฒนธรรม ประชาชนส่วนใหญ่นับถือศาสนาพุทธ มีวัด 4 แห่ง คือ วัดหนองปรือวัดหนองจอก วัดหนองสาหร่าย และวัดเขามุสิ มีศาลเจ้า 1 แห่ง คือ ศาลเจ้าพ่อเขามุสิ ประเพณีท้องถิ่นที่สำคัญ คือ ประเพณีแห่ปราสาทผึ้ง จัดขึ้นในวันที่ 17 เดือนเมษายนของทุกปี

9. การสาธารณสุขในเขตเทศบาล เขตเทศบาลตำบลหนองปรือ มีโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลหนองปรือ จำนวน 1 แห่งบุคลากรประกอบไปด้วย เจ้าหน้าที่บริหารงานสาธารณสุข นักวิชาการสาธารณสุข เจ้าพนักงานสาธารณสุข เจ้าพนักงานทันตแพทย์ สาธารณสุข พยาบาลวิชาชีพ และอาสาสมัครสาธารณสุขมูลฐาน (อสม.) (เทศบาลตำบลหนองปรือ, 2560)

ส่วนราชการของเทศบาล

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

1. สำนักปลัดเทศบาล ได้แก่ งานการเจ้าหน้าที่ งานธุรการ งานทะเบียนราษฎร งานสวัสดิการสังคม งานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย งานการศึกษา งานวิชาการและแผนงาน งานพัฒนาการท่องเที่ยว และงานนิติการ
2. กองคลัง ได้แก่ งานการเงินและบัญชี งานจัดเก็บและพัฒนารายได้ งานธุรการ และงานประปา
3. กองช่าง ได้แก่ งานวิศวกรรม งานสาธารณูปโภค งานธุรการ และงานสาธารณสุขและอนามัยสิ่งแวดล้อม

นโยบายของผู้บริหารเทศบาลตำบลหนองปรือ

วิสัยทัศน์ของเทศบาลตำบลหนองปรือ คือ

เทศบาลตำบลหนองปรือ	ประชาชนมีความเป็นอยู่ดี
ทุกชีวิที่มีคุณภาพ	สภาพภูมิทัศน์สะอาด
ปราศจากมลพิษ	เศรษฐกิจชุมชนเข้มแข็ง
ร่วมแรงบริหารและพัฒนา	ชาวประชามีส่วนร่วม

ความหมายของวิสัยทัศน์ กล่าวถึง เทศบาลตำบลหนองปรือในปัจจุบันและสำหรับอนาคต จะต้องเป็นท้องถิ่นที่ประชาชนมีความเป็นอยู่ดีมีถนนที่ได้มาตรฐานมีไฟฟ้าสว่างเพียงพอมีแหล่งน้ำไว้สำหรับอุปโภคบริโภคและทุกคนจะต้องดำรงชีวิตที่ดีมีคุณภาพ ได้รับการศึกษาและบริการด้านสาธารณสุขอย่างทั่วถึง มีสถานที่พักผ่อนหย่อนใจและสถานที่ออกกำลังกาย สภาพภูมิทัศน์สวยงามสะอาดปราศจากมลพิษต่างๆ ด้านเศรษฐกิจจะส่งเสริมให้ประชาชนมีอาชีพและรายได้ที่มั่นคงและพึ่งตนเองได้ รวมทั้งจะบริหารและพัฒนาท้องถิ่นให้มีศักยภาพมากขึ้นไม่ว่าจะเป็นการพัฒนาบุคลากรเครื่องมือเครื่องใช้สถานที่ปฏิบัติงานการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย การส่งเสริมความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับกิจกรรมท้องถิ่นและให้ประชาชนมีส่วนร่วมในการบริหารและพัฒนา ยุทธศาสตร์การพัฒนาของเทศบาลตำบลหนองปรือ มี 7 ยุทธศาสตร์ ได้แก่

1. ยุทธศาสตร์การพัฒนาด้านการพัฒนาระบบสาธารณูปโภค สาธารณูปการและโครงสร้างพื้นฐาน แนวทางการพัฒนาที่ 1 จัดการปรับปรุงและขยายบริการขั้นพื้นฐานทั้งทางด้านสาธารณูปโภค และสาธารณูปการให้ได้มาตรฐาน มีประสิทธิภาพและทั่วถึง ได้แก่ ถนนทางเท้าท่อระบายน้ำ ไฟฟ้า สาธารณะ น้ำประปา และบริการสาธารณะอื่นๆ แนวทางการพัฒนาที่ 2 พัฒนาแหล่งน้ำเพื่ออุปโภค บริโภค

2. ยุทธศาสตร์ด้านการพัฒนาและส่งเสริมความเข้มแข็งของชุมชนในด้านศักยภาพคนและเศรษฐกิจ แนวทางการพัฒนาที่ 1 ส่งเสริมและสนับสนุนให้ประชาชนมีรายได้เพิ่มขึ้น ด้วยการส่งเสริม อาชีพและฝึกอาชีพ

3. ยุทธศาสตร์ด้านการพัฒนาระบบบริหารและการจัดการด้านสาธารณสุข แนวทางการพัฒนาที่ 1 ป้องกันและส่งเสริมสุขภาพอนามัยของประชาชนให้มีพลานามัยที่สมบูรณ์ปราศจากโรค ระบาดและโรคร้าย แนวทางการพัฒนาที่ 2 ป้องกันและส่งเสริมความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับยาเสพติด

4. ยุทธศาสตร์ด้านการพัฒนาระบบการศึกษาและส่งเสริมศิลปวัฒนธรรมท้องถิ่นแนวทางการพัฒนาที่ 1 ส่งเสริมให้เด็กและประชาชนได้รับการศึกษา แนวทางการพัฒนาที่ 2 ส่งเสริมประเพณีและ วัฒนธรรมในชุมชน

5. ยุทธศาสตร์การพัฒนาคุณภาพชีวิตและคุณค่าทางสังคม แนวทางการพัฒนาที่ 1 ส่งเสริม และพัฒนาเยาวชน สตรี และคนชราและประชาชนที่ทุพพลภาพเดือดร้อนให้พ้นจากสภาพปัญหา และ สามารถดำรงชีวิตที่ดี แนวทางการพัฒนาที่ 2 ส่งเสริมการกีฬาแก่เด็ก เยาวชน และประชาชนทั่วไป

6. ยุทธศาสตร์การพัฒนาประสิทธิภาพการเมือง การบริหาร และการพัฒนาบุคลากรท้องถิ่น แนวทางการพัฒนาที่ 1 จัดหาและพัฒนาอุปกรณ์เครื่องมือเครื่องใช้ แนวทางการพัฒนาที่ 2 ส่งเสริม ความรู้แก่ประชาชนในการป้องกันและระงับสาธารณภัย แนวทางการพัฒนาที่ 3 พัฒนาทรัพยากร บุคคลของเทศบาลแนวทางการพัฒนาที่ 4 ปรับปรุงและสร้างสถานที่ในการปฏิบัติงานแนวทางการ พัฒนาที่ 5 ส่งเสริมการมีส่วนร่วมของประชาชนแนวทางการพัฒนาที่ 6 ส่งเสริมความรู้ความสนใจ เกี่ยวกับกิจกรรมท้องถิ่นแนวทางการพัฒนาที่ 7 ปรับปรุงระเบียบและเอกสารของเทศบาลแนว ทางการพัฒนาที่ 8 ปรับปรุงและพัฒนารายได้ของเทศบาล แนวทางการพัฒนาที่ 9 รักษาความมั่นคง และความสงบเรียบร้อยของชุมชน

7. ยุทธศาสตร์การพัฒนาระบบการจัดการทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม แนวทางการพัฒนาที่ 1 สร้างจิตสำนึกและความตระหนักในการจัดการทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม แนว

ทางการพัฒนาที่ 2 ปรับปรุงประสิทธิภาพการรักษาความสะอาด การกำจัดขยะมูลฝอยและสิ่งปฏิกูล
แนวทางการพัฒนาที่ 3 จัดหาและพัฒนาเครื่องมือเครื่องใช้ในการรักษาความสะอาด แนวทางการ
พัฒนาที่ 4 พัฒนาและปรับปรุงสภาพภูมิทัศน์

โดยมีนโยบายการบริหารงานของนายกเทศมนตรีที่ได้แถลงนโยบายบริหารงานต่อสภา
เทศบาลว่าจะมุ่งเน้นพัฒนาให้เกิดประโยชน์สุขแก่ประชาชนชาวเทศบาลตำบลหนองปรือและเพื่อการ
พัฒนาเทศบาลตำบลหนองปรือให้เจริญก้าวหน้าอย่างสมดุล จึงกำหนด การพัฒนา 8 ด้านหลัก

1. นโยบายด้านการพัฒนาโครงสร้างพื้นฐาน

1.1 ก่อสร้าง ขยาย ปรับปรุง ถนน สะพาน เพื่อให้มีการคมนาคมมีความสะดวก
ปลอดภัย

1.2 ก่อสร้าง ปรับปรุง ระบบการระบายน้ำให้ครอบคลุมพื้นที่ เพื่อให้การระบายน้ำ
เป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ

1.3 ให้มีน้ำเพื่อการอุปโภค บริโภค และเพื่อการเกษตรอย่างพอเพียง

1.4 จัดให้มีและปรับปรุงการไฟฟ้า หรือแสงสว่างให้ครอบคลุมทุกชุมชน

2. นโยบายด้านการส่งเสริมคุณภาพชีวิต

2.1 ส่งเสริมการพัฒนาครอบครัว สตรี เด็ก เยาวชน ผู้สูงอายุ และผู้พิการ ให้ได้รับการ
ดูแลและช่วยเหลืออย่างทั่วถึง

2.2 ให้มีการบริการด้านงานป้องกัน และระงับโรคติดต่อ ด้วยความรวดเร็ว มี
ประสิทธิภาพ และครอบคลุมทั่วพื้นที่

2.3 จัดให้มีการบริการด้านการสาธารณสุข ให้กับประชาชนอย่างทั่วถึงและมี
ประสิทธิภาพ

2.4 ปรับปรุงภูมิทัศน์ของเทศบาลตลอดจนสวนสาธารณะและสถานที่พักผ่อนหย่อนใจ
ให้มีความสะอาด เรียบร้อย สวยงาม

3. นโยบายด้านการจัดการระเบียบชุมชน สังคมและการรักษาความสงบเรียบร้อย

3.1 พัฒนางานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย ให้สามารถรองรับการเผชิญเหตุสาธารณ
ภัยได้อย่างรวดเร็วทันท่วงที และมีประสิทธิภาพ

3.2 สร้างเครือข่ายความร่วมมือระหว่างเจ้าหน้าที่งานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย เทศบาล อาสาสมัครป้องกันภัยฝ่ายพลเรือน (อปพร.) เจ้าหน้าที่ตำรวจ เจ้าหน้าที่ฝ่ายปกครองเพื่อ ดูแลความสงบเรียบร้อย และความปลอดภัยในชุมชน

3.3 ให้มีศูนย์รับแจ้งเหตุสาธารณภัยและการให้ความช่วยเหลือประชาชนตลอด 24 ชั่วโมง

3.4 จัดให้มีเครื่องมือ เครื่องใช้ที่จำเป็นในการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยให้ เพียงพอ และทั่วถึงในชุมชน

4. นโยบายด้านการวางแผนการส่งเสริมการลงทุนพาณิชยกรรมและการท่องเที่ยว

4.1 ส่งเสริมและสนับสนุน การทำการเกษตรอินทรีย์ ของกลุ่มเกษตรกรต่างๆ

4.2 ส่งเสริมการประกอบอาชีพของประชาชน ที่มีความเป็นอัตลักษณ์ของชุมชน

4.3 ยกระดับมาตรฐานร้านอาหารให้มีคุณภาพ เพื่อรองรับการเจริญเติบโตในด้าน เศรษฐกิจ และการท่องเที่ยว

4.4 พัฒนาระบบข้อมูลข่าวสาร อิเล็กทรอนิกส์ (Website) ด้านการท่องเที่ยวเชิง อนุรักษ์และสถานที่ท่องเที่ยวต่างๆ ในเขตเทศบาลและพื้นที่ข้างเคียง

5. นโยบายด้านการอนุรักษ์ทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม

5.1 ฟื้นฟูและรักษาแหล่งน้ำ ลำคลองให้มีความสะอาด สามารถใช้ประโยชน์ได้

5.2 พัฒนาและดูแลการรักษาความสะอาด และความเป็นระเบียบเรียบร้อยของถนน ทางเดิน ทางน้ำ และที่สาธารณะ รวมทั้งการกำจัดขยะมูลฝอยและสิ่งปฏิกูลเพื่อให้ประชาชนเกิด ความพึงพอใจ

5.3 ส่งเสริมการมีส่วนร่วมของประชาชนในการดูแลและรักษาสิ่งแวดล้อม

6. นโยบายด้านการศาสนา ศิลปวัฒนธรรม จารีตประเพณี และภูมิปัญญาท้องถิ่น

6.1 ส่งเสริมและฟื้นฟูศิลปะ จารีตประเพณีท้องถิ่น ให้มีความเป็นเอกลักษณ์เพื่อยกระดับสู่การท่องเที่ยวระดับจังหวัด

6.2 อนุรักษ์ศิลปวัฒนธรรมอันดีงามของท้องถิ่น ให้คงอยู่และตกทอดสู่คนรุ่นหลังสืบไป

7. นโยบายด้านการส่งเสริมการศึกษา และกีฬา

7.1 พัฒนาศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก ให้มีคุณภาพ ตามมาตรฐานของกรมอนามัยกระทรวง สาธารณสุข

7.2 ส่งเสริมการพัฒนาทักษะการใช้ภาษาต่างประเทศของเด็ก เยาวชน และประชาชน เพื่อรองรับการเข้าสู่ประชาคมอาเซียน

7.3 ส่งเสริมและสนับสนุนการเล่นกีฬาของประชาชน เพื่อให้เกิดความรัก ความสามัคคี มีสุขภาพร่างกายที่แข็งแรงและมีการใช้เวลาว่างให้เกิดประโยชน์ รวมทั้งสนับสนุนให้มีการรวมตัวของ ชมรมกีฬาต่าง ๆ

7.4 ก่อสร้างและปรับปรุงสนามกีฬา ลานกีฬา และสถานที่ออกกำลังกายให้ได้มาตรฐาน ตลอดจนสนับสนุนอุปกรณ์กีฬา ให้กับชุมชนต่าง ๆ

8. นโยบายด้านการเมือง การบริหาร การมีส่วนร่วม และการให้บริการประชาชน

8.1 ส่งเสริมให้ประชาชนมีส่วนร่วมในการคิดวางแผนพัฒนาเทศบาลตำบลหนองปรือ เพื่อให้ตรงกับปัญหาและความต้องการของประชาชนอย่างแท้จริง

8.2 การให้บริการประชาชนด้วยความสะดวก รวดเร็ว ถูกต้อง เป็นธรรมและประชาชน ได้รับความพึงพอใจ

8.3 พัฒนางานด้านการประชาสัมพันธ์ เพื่อให้ประชาชนได้รับรู้ข้อมูลข่าวสารของ เทศบาลผ่านสื่อต่างๆ เช่น เสียงตามสาย รถประชาสัมพันธ์เคลื่อนที่ สื่อสิ่งพิมพ์ต่าง ๆ ได้อย่างมีประสิทธิภาพ

เทศบาลมีนโยบายแก้ปัญหาเร่งด่วน 5 ข้อ คือ

1.ปัญหาด้านสาธารณูปโภคและสาธารณูปการ เช่น ถนน ไฟฟ้า ประปา การสงเคราะห์ คนชรา ผู้ด้อยโอกาส ผู้พิการ ผู้สูงอายุ เป็นต้น

2.ปัญหาด้านสังคม การศึกษา ศาสนา วัฒนธรรม เช่น ปัญหายาเสพติด ความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน เป็นต้น

3.ปัญหาด้านสาธารณสุข สิ่งแวดล้อม เช่นขยะมูลฝอย สิ่งปฏิกูล การป้องกันโรคติดต่อ ขาดสวนสาธารณะที่ดี การส่งเสริมการออกกำลังกายเพื่อสุขภาพ เป็นต้น

4.ปัญหาด้านเศรษฐกิจ เช่น การขาดการส่งเสริมการพัฒนาอาชีพ ขาดความรู้ความเข้าใจในการแก้ไขปัญหาความยากจนอย่างแท้จริง

5.ปัญหาการเมืองการปกครอง เช่น การประสานงานกับหน่วยงานราชการ องค์กรเอกชน การส่งเสริมการพัฒนาบุคลากรในระดับตัวแทนหรือแกนนำของชุมชน (เทศบาลตำบลหนองปรือ, 2561)

กระบวนการบริการของงานที่ลดระยะเวลาการปฏิบัติราชการเพื่อประชาชน

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

เทศบาลตำบลหนองปรือ เป็นองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นรูปแบบหนึ่งซึ่งตามรัฐธรรมนูญ มาตรา 284 กำหนดให้มีความเป็นอิสระในการกำหนดนโยบายการปกครอง การบริหาร การบริหารงานบุคคล การเงินและการคลัง และมีอำนาจหน้าที่ของตนเองโดยเฉพาะ ดังนั้นการบริการงานเทศบาลจะประสบความสำเร็จหรือล้มเหลวขึ้นอยู่กับผู้บริหารเทศบาล สมาชิกสภาเทศบาล พนักงานเทศบาล ตลอดจนลูกจ้างประจำและพนักงานจ้างของเทศบาล ซึ่งเป็นผู้แปลงนโยบายไปสู่การปฏิบัติ จนลุล่วงไปได้ด้วยดีหรือไม่ โดยเฉพาะด้านงานบริการซึ่งเป็นหนึ่งของระบบการบริการสาธารณะที่ผู้บริหารและพนักงานทุกท่านจะต้องร่วมกันปรับปรุงกระบวนการทำงานเพื่อสามารถตอบสนองความต้องการให้ประชาชนมากที่สุด เกิดความพึงพอใจเมื่อมารับบริการ รวมทั้งการคำนึงถึงการลดขั้นตอนการทำงานเพื่อให้เกิดความรวดเร็ว ตอบสนองการบริการให้ประชาชนได้มากที่สุด อำนวยความสะดวกเพื่องานบริการที่มีคุณภาพ ทั้งถึง สนองความต้องการและแก้ไขปัญหาต่างๆ ที่เกิดขึ้นในเขตเทศบาลให้กับประชาชนได้อย่างมีประสิทธิภาพและยั่งยืน การดำเนินการลดระยะเวลาและขั้นตอนการบริการประชาชน ใน 4 ภารกิจงาน คือ 1) งานบริการด้านการขออนุญาตปลูกสร้างอาคาร 2) งานบริการด้านการเก็บภาษี 3) งานบริการด้านงานทะเบียนราษฎร และ 4) งานบริการป้องกันและ

บรรเทาสาธารณภัยของเทศบาลตำบลหนองปรือ อำเภอนองปรือ จังหวัดกาญจนบุรี ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2561 จึงเป็นภารกิจในงานบริการสาธารณะของเทศบาลเพื่อพัฒนาด้านการบริการแก้ไขปัญหาและข้อบกพร่อง สนองตอบความต้องการของประชาชน รวมทั้งเพื่อเป็นการเสริมสร้างความเข้าใจอันดี ทศนคติที่ดีต่อกันระหว่างผู้ให้บริการ คือ คณะผู้บริหาร พนักงานเทศบาล กับผู้รับบริการ คือ ประชาชนผู้มาติดต่องานเทศบาล

งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

อัศนีย์ ณ น่าน (2555) ศึกษาเรื่อง ประเมินความพึงพอใจของผู้ใช้บริการในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลบ้านกิ้ว อำเภอมะนัง จังหวัดลำปาง มีวัตถุประสงค์เพื่อประเมินความพึงพอใจของผู้ใช้บริการในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลบ้านกิ้ว และเพื่อศึกษาปัญหาและข้อเสนอแนะในการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านกิ้ว สํารวจความพึงพอใจใน 4 ด้าน คือ 1) ด้านกระบวนการขั้นตอนในการให้บริการ 2) ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ 3) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก 4) ด้านโครงการตามแผนพัฒนาของ อบต. จำนวน 400 คน ผลการศึกษา พบว่า ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการในภาพรวมอยู่ในระดับมาก ด้านที่มีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด คือ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ส่วนด้านที่มีความพึงพอใจในระดับมากเรียงตามค่าเฉลี่ย คือ ด้านโครงการตามแผนพัฒนา และด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านกระบวนการขั้นตอนในการให้บริการ

คณะรัฐศาสตร์และนิติศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา (2556, หน้า 60-64) ศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลวังด้ง อำเภอเมือง จังหวัดกาญจนบุรี ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2556 มีวัตถุประสงค์เพื่อสำรวจความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการจากองค์การบริหารส่วนตำบลวังด้ง ศึกษาประชาชนในท้องถิ่นที่มารับบริการจากภารกิจ การให้บริการการจดทะเบียนพาณิชย์ การให้บริการงานจัดเก็บภาษี และการดูแลบำรุงรักษาระบบสาธารณูปโภค เช่น ถนน ไฟฟ้า ประปา แหล่งเกษตร ผลการศึกษาพบว่า ความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่างต่อการให้บริการโดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก มีความพึงพอใจต่อการให้บริการการจดทะเบียนพาณิชย์อยู่ในระดับมาก การดูแลบำรุงรักษาระบบสาธารณูปโภคอยู่ในระดับมาก และการให้บริการงานจัดเก็บภาษี อยู่ในระดับมาก แยกเป็นด้านการให้บริการ พบว่า ความพึงพอใจต่อการให้บริการด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก อยู่ในระดับมากทุกด้าน

ณัฐพงษ์ ชุ่มชื่นสกุลสุข (2556) ศึกษาเรื่อง การศึกษาคุณภาพการให้บริการของงานกองช่าง องค์การบริหารส่วนตำบลสะเดา อำเภอนางรอง จังหวัดบุรีรัมย์ มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจและประเมินความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการด้านโครงสร้างพื้นฐาน ของงานกองช่าง องค์การบริหารส่วนตำบลสะเดา อำเภอนางรอง จังหวัดบุรีรัมย์ ผลการศึกษาพบว่าประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการด้านโครงสร้างพื้นฐาน ทั้ง 6 ด้าน ได้แก่ ด้านโครงการก่อสร้างถนน ด้านโครงการปรับปรุงซ่อมแซมถนน ด้านโครงการติดตั้งไฟฟ้าสาธารณะ ด้านการดูแลซ่อมแซมปรับปรุงระบบไฟฟ้าสาธารณะด้านโครงการก่อสร้างระบบประปาหมู่บ้าน และด้านโครงการซ่อมแซมระบบประปาหมู่บ้านและการพัฒนาแหล่งน้ำเพื่อการอุปโภค บริโภค เพื่อใช้เป็นแนวทางในการวางแผนพัฒนาการให้บริการด้านโครงสร้างพื้นฐานให้มีประสิทธิภาพและสร้างความพึงพอใจให้แก่ประชาชนต่อไป

ทัศนีย์ ประธาน, นิวัฒน์ สวัสดิ์แก้ว และกฤติกา เลชะกุล (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

ภกวัต สมิธ และคณะ (2556) ศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของผู้รับบริการของเทศบาลเมืองเขลางค์นคร มีวัตถุประสงค์เพื่อประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการและเพื่อศึกษาปัญหาและ

ข้อเสนอแนะในการให้บริการของเทศบาลเมืองเขลางค์นคร 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 ประชากรมากที่สุดเป็นเพศหญิง อายุเฉลี่ย 31-40 ปี ระดับการศึกษามากที่สุด คือ ประถมศึกษาหรือต่ำกว่า ส่วนใหญ่ประกอบอาชีพเกษตรกร อาศัยอยู่ในพื้นที่ให้บริการมากที่สุด 20 ปีขึ้นไป โดยความพึงพอใจของผู้รับบริการในภาพรวมและรายด้านอยู่ในระดับมากทุกด้าน เรียงตามค่าเฉลี่ยจากมากไปน้อย คือ งานบริการการแพทย์ฉุกเฉิน งานบริการจ่ายเบี้ยยังชีพ/การสงเคราะห์คนพิการและงานบริการไฟฟ้าสาธารณะ

เกรียงไกร ทองศรี (2557) ศึกษาเรื่อง การประเมินความพึงพอใจประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองลู อำเภอสังขละบุรี จังหวัดกาญจนบุรี ผลการศึกษาพบว่า ผู้รับบริการส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มีอายุระหว่าง 41-50 ปี ระดับการศึกษาของผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ คือ ประถมศึกษาหรือต่ำกว่า/ไม่ได้เรียน ส่วนใหญ่ประกอบธุรกิจส่วนตัว และอาศัยอยู่ในพื้นที่ให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองลู มีระยะเวลา 20 ปีขึ้นไป ผลการประเมินความพึงพอใจประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองลูในภาพรวมและรายด้านอยู่ในระดับมากทุกด้านเรียงตามค่าเฉลี่ยจากมากไปน้อย คือ งานบริการด้านการจัดเก็บภาษีงานบริการระวางชี้แนวเขตที่ดินและงานบริการจัดออกประชาคมหมู่บ้านเพื่อจัดทำแผนพัฒนาสามปี

ศิริน ดอนคำไพร (2557) ศึกษาวิจัยเรื่อง การประเมินความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลหนองตากยา อำเภอท่าม่วง จังหวัดกาญจนบุรี ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2557 มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลหนองตากยาและศึกษาข้อเสนอแนะของประชาชนผู้รับบริการในการปรับปรุงกระบวนการ

ทำงาน วางแผนพัฒนาการให้บริการงาน 3 ด้าน ประกอบด้วย ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ของเทศบาลตำบลหนองตากยา กลุ่มตัวอย่าง ได้แก่ ประชาชนผู้รับบริการงานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย งานบริการจัดเก็บภาษี และงานบริการสาธารณสุข ของเทศบาลตำบลหนองตากยา อำเภอท่าม่วง จังหวัดกาญจนบุรี พบว่า ความพึงพอใจของประชาชนต่องานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย งานบริการจัดเก็บภาษี และงานบริการสาธารณสุข อยู่ในระดับมาก สรุปโดยภาพรวมความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลหนองตากยา มีความพึงพอใจในระดับมาก สรุปผลการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการจากเทศบาลตำบลหนองตากยาโดยภาพรวมแยกตามรายด้าน พบว่า มีความพึงพอใจในระดับมากทุกด้าน เรียงตามค่าเฉลี่ย คือ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก และกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ

สารโจน์ เผ่าวงศ์กุล (2557) ศึกษาเรื่อง การประเมินความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริหารราชการงานเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการปฏิบัติราชการขององค์การบริหารส่วนตำบลวังดั่ง อำเภอเมืองกาญจนบุรี จังหวัดกาญจนบุรี ผลการศึกษา พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มีอายุระหว่าง 31-40 ปี ส่วนใหญ่มีอาชีพเกษตรกร ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีการศึกษาระดับประถมศึกษาหรือต่ำกว่าและอาศัยอยู่ในพื้นที่ 20 ปี ขึ้นไป สรุปผลการประเมินความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริหารราชการขององค์การบริหาร ส่วนตำบลวังดั่ง โดยภาพรวม มีความพึงพอใจในระดับมาก เมื่อแยกตามประเภทงานบริการ ประชาชนมีความพึงพอใจในระดับมากทุกงาน เรียงตามค่าเฉลี่ย คือ งานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยต่าง ๆ ในพื้นที่ งานบริการข้อมูลข่าวสาร งานส่งเสริมการศึกษา งานสังคมสงเคราะห์และพัฒนาคุณภาพชีวิต และงานสร้างความเข้มแข็งของชุมชน ด้านส่งเสริมการมีส่วนร่วมของกลุ่มองค์กรชุมชนในการพัฒนาท้องถิ่น

มหาวิทยาลัยราชภัฏกาญจนบุรี (2558) ศึกษาเรื่อง การประเมินความพึงพอใจประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลวังกะ อำเภอสังขละบุรี จังหวัดกาญจนบุรี ผลการศึกษา พบว่า ประชาชนผู้รับบริการของเทศบาลตำบลวังกะ ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง อายุเฉลี่ยของผู้รับบริการโดยส่วนใหญ่มีอายุน้อยกว่า 31 ปี มีอาชีพรับจ้างทั่วไปและมีการศึกษาระดับมัธยมปลาย/ปวช./เทียบเท่า และส่วนใหญ่มีระยะเวลาที่อาศัยในพื้นที่ 10-15 ปี ผลการประเมินคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลวังกะโดยภาพรวมมีคุณภาพการให้บริการอยู่ในระดับมาก ผู้รับบริการมีความพึงพอใจในระดับมากที่สุดต่อการให้บริการงานส่งเสริมการศึกษา (ศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก) รองลงมาคือ คือ งานป้องกัน

การช่วยเหลือและงานบรรเทาสาธารณภัยต่าง ๆ ในพื้นที่ ผู้รับบริการมีความพึงพอใจในระดับมากต่อ
งานบริการข้อมูลข่าวสาร และงานการจัดเก็บภาษี/การจัดเก็บภาษีและค่าธรรมเนียมเคลื่อนที่

มหาวิทยาลัยราชภัฏกาญจนบุรี (2558) ศึกษาเรื่อง การประเมินความพึงพอใจประชาชนต่อ
การให้บริการของเทศบาลตำบลหนองปรือ อำเภอนองปรือ จังหวัดกาญจนบุรี ผลการศึกษา พบว่า
ประชาชนผู้รับบริการของตำบลหนองปรือ โดยภาพรวมมีความพึงพอใจในระดับมาก และมีความพึง
พอใจในระดับมากที่สุดต่อการให้บริการภารกิจงานการพัฒนาส่งเสริมผู้พิการ/ผู้สูงอายุ/งานสังคม
สงเคราะห์และพัฒนาคุณภาพชีวิต มีความพึงพอใจในระดับมากทุกภารกิจงาน เรียงตามลำดับค่าเฉลี่ย
คือ ภารกิจงานส่งเสริมการศึกษา (ศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก) ภารกิจงานบริการสาธารณสุขปโรค (การขอ
อนุญาตก่อสร้าง) และภารกิจงานป้องกัน การช่วยเหลือและบรรเทาสาธารณภัยต่างๆในพื้นที่

มหาวิทยาลัยราชภัฏกาญจนบุรี (2559) ศึกษาเรื่อง การประเมินความพึงพอใจประชาชนต่อ
การให้บริการของเทศบาลตำบลวังกะ อำเภอสงขลาบุรี จังหวัดกาญจนบุรี ผลการศึกษา พบว่าโดย
ภาพรวมมีคุณภาพการให้บริการอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่าทุกด้านมีคุณภาพ
การให้บริการในระดับมาก เรียงตามลำดับ คือ ด้านขั้นตอนการให้บริการ รองลงมาคือ ด้านเจ้าหน้าที่
ผู้ให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ความพึงพอใจของผู้รับบริการ
ต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลวังกะ อำเภอสงขลาบุรี จังหวัดกาญจนบุรี ภารกิจงาน 4 ภารกิจ
คือ งานการสาธารณสุข การบริการพืชมอกควัน ป้องกันโรคไข้เลือดออก งานการบริการ
สาธารณสุขปโรค การขออนุญาตก่อสร้าง งานพัฒนาส่งเสริมผู้พิการ ผู้สูงอายุ/งานสังคมสงเคราะห์
พัฒนาคุณภาพชีวิต และงานไฟฟ้าส่องสว่างสาธารณะ โดยภาพรวมมีความพึงพอใจในระดับมาก
ผู้รับบริการมีความพึงพอใจในระดับมากที่สุดต่อการบริการด้านขั้นตอนการให้บริการและด้าน
เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีความพึงพอใจในระดับมากต่อการบริการด้านช่องทางการให้บริการและด้าน
สิ่งอำนวยความสะดวก

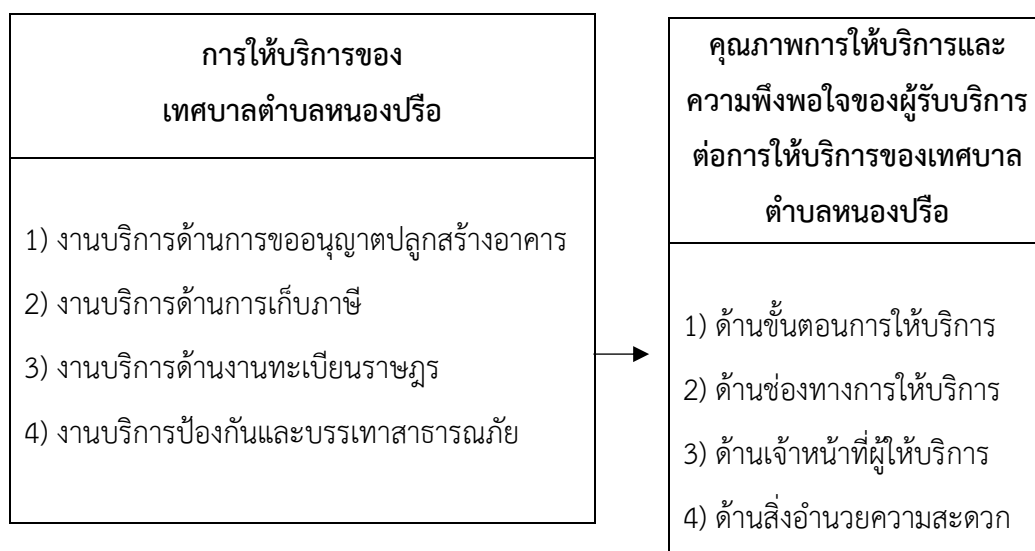
มหาวิทยาลัยราชภัฏกาญจนบุรี (2559) ศึกษาเรื่อง การประเมินความพึงพอใจประชาชนต่อ
การให้บริการของเทศบาลตำบลหนองปรือ อำเภอนองปรือ จังหวัดกาญจนบุรี ผลการศึกษา พบว่า
คุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลหนองปรือ อำเภอนองปรือ จังหวัดกาญจนบุรี โดยภาพรวม
มีคุณภาพการให้บริการอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่าทุกด้านมีคุณภาพการ
ให้บริการในระดับมาก เรียงตามลำดับ คือ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ รองลงมาคือ ด้านขั้นตอนการ
ให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก และด้านช่องทางการให้บริการ ความพึงพอใจของผู้รับบริการ

ต่อการให้บริการของเทศบาลตำบล หนองปรือ อำเภอหนองปรือ จังหวัดกาญจนบุรี ต่อ 4 ภารกิจงาน คือ งานทะเบียนราษฎร งานจัดเก็บภาษีโรงเรือนและที่ดิน งานสาธารณสุขบริการพ่นหมอกควัน ป้องกันโรคไข้เลือดออก งานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย โดยภาพรวมมีความพึงพอใจต่อการให้บริการในระดับมาก จำแนกตามการให้บริการ พบว่า มีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด คือ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มีความพึงพอใจในระดับมาก คือ ด้านช่องทางการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านขั้นตอนการให้บริการ

มหาวิทยาลัยราชภัฏกาญจนบุรี (2560) ศึกษาเรื่อง การประเมินความพึงพอใจประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลหนองปรือ อำเภอหนองปรือ จังหวัดกาญจนบุรี ผลการศึกษาพบว่า คุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลหนองปรือ อำเภอหนองปรือ จังหวัดกาญจนบุรี สรุปผลการประเมินคุณภาพการให้บริการโดยภาพรวมมีคุณภาพการให้บริการอยู่ในระดับมากที่สุด เท่ากับร้อยละ 90.60 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า มีคุณภาพการให้บริการในระดับมากที่สุด ด้านขั้นตอนการให้บริการ รองลงมาคือ ด้านช่องทางการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และมีคุณภาพการให้บริการในระดับมาก ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก สรุปผลการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการของเทศบาล โดยภาพรวมมีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด เท่ากับร้อยละ 91.00 เมื่อเทียบเป็นคะแนนเพื่อประเมินประสิทธิภาพและประสิทธิผลการปฏิบัติราชการ ได้เท่ากับ 9 คะแนน สามารถจำแนกความพึงพอใจ ของผู้รับบริการแต่ละภารกิจงานได้ ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่องานทะเบียนราษฎร มีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่องานจัดเก็บภาษีโรงเรือนและที่ดิน มีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการงานพัฒนาชุมชน บริการรับขึ้นทะเบียน โครงการเงินอุดหนุนเพื่อการเลี้ยงดูเด็กแรกเกิด มีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการงานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยของ มีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด

สรุปกรอบแนวคิดในการวิจัย

การศึกษาวิจัยครั้งนี้เป็นการสำรวจประเมินคุณภาพการให้บริการและประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลหนองปรือ อำเภอนองปรือ จังหวัดกาญจนบุรี ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2561 ได้กำหนดขอบเขตเนื้อหาการประเมินคุณภาพการให้บริการและความพึงพอใจของผู้รับบริการ จำนวน 4 ภารกิจงาน คือ 1) งานบริการด้านการขออนุญาตปลูกสร้างอาคาร 2) งานบริการด้านการเก็บภาษี 3) งานบริการด้านงานทะเบียนราษฎร และ 4) งานบริการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย กำหนดกรอบงานที่จะประเมินความพึงพอใจในแต่ละงาน ประกอบไปด้วย 1) ด้านขั้นตอนการให้บริการ 2) ด้านช่องทางการให้บริการ 3) ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และ 4) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ดังแสดงกรอบแนวคิดในการวิจัย แผนภูมิที่ 2.1 ดังนี้



แผนภูมิที่ 2.1 กรอบแนวคิดในการวิจัย

บทที่ 3

วิธีดำเนินการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้ เป็นการสำรวจประเมินคุณภาพการให้บริการและประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลหนองปรือ อำเภอนองปรือ จังหวัดกาญจนบุรี ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2561 มีวัตถุประสงค์เพื่อประเมินคุณภาพการให้บริการและประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลหนองปรือ ใน 4 ภารกิจงาน มีแนวทางในการวิจัยตามขั้นตอน ดังนี้

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

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ ประชาชนผู้รับบริการของเทศบาลตำบลหนองปรือ อำเภอนองปรือ จังหวัดกาญจนบุรี ในปีงบประมาณ พ.ศ. 2561 จำนวน 4,534 คน จำแนกเป็นประชากรที่เข้ารับบริการจาก 4 ภารกิจงาน คือ 1) งานบริการด้านการขออนุญาตปลูกสร้างอาคาร จำนวน 87 คน 2) งานบริการด้านการเก็บภาษี จำนวน 112 คน 3) งานบริการด้านงานทะเบียนราษฎร จำนวน 4,534 คน 4) งานบริการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย จำนวน 4,534 คน (เทศบาลตำบลหนองปรือ, 2561)

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ ประชาชนผู้รับบริการ ใน 4 ภารกิจงานของเทศบาลตำบลหนองปรือ อำเภอนองปรือ จังหวัดกาญจนบุรี โดยใช้วิธีคำนวณจากสูตรกำหนดจำนวนกลุ่มตัวอย่าง ของ ทาโร ยามาเน (Yamane, 1973) ได้กลุ่มตัวอย่าง คือ กลุ่มตัวอย่างของงานบริการ

ด้านการขออนุญาตปลูกสร้างอาคาร จำนวน 72 คน กลุ่มตัวอย่างของงานบริการด้านการเก็บภาษี จำนวน 88 คน กลุ่มตัวอย่างของงานบริการด้านงานทะเบียนราษฎร จำนวน 368 คน กลุ่มตัวอย่างของงานบริการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย จำนวน 368 คน ดังแสดงในตารางที่ 3.1 ดังนี้

ตารางที่ 3.1 จำนวนประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ภารกิจงานของ เทศบาลตำบลหนองปรือ	ประชากร (คน)	กลุ่มตัวอย่าง (คน)
1. งานบริการด้านการขออนุญาตปลูกสร้างอาคาร	87	72
2. งานบริการด้านการเก็บภาษี	112	88
3. งานบริการด้านงานทะเบียนราษฎร	4,534	368
4. งานบริการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย	4,534	368

ที่มา (เทศบาลตำบลหนองปรือ, 2561)

ตัวอย่าง สูตรกำหนดจำนวนกลุ่มตัวอย่างของ ทาโร ยามาเน Taro Yamane

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

กำหนดให้

N = จำนวนประชากรทั้งหมด

e = ความคลาดเคลื่อนที่ยอมรับได้

จำนวนผู้รับบริการต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลหนองปรือ งานทะเบียนราษฎร มีจำนวนทั้งหมด 4,518 คน เมื่อทำการแทนค่าในสูตรจะได้ ดังนี้

$$\text{เมื่อ } N = 4,534$$

$$e = 0.05$$

$$\begin{aligned}
 \text{สูตรของ Taro Yamane} &= \frac{4,534}{1+4,534 (0.05)^2} \\
 &= \frac{4,534}{12.335} \\
 n &= 368
 \end{aligned}$$

ขนาดกลุ่มตัวอย่างของทาโร ยามาเน (Taro Yamane) โดยกำหนดความคลาดเคลื่อน $\pm 5\%$ ได้จำนวนกลุ่มตัวอย่าง 368 คน

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการสำรวจ ได้แก่ แบบสอบถามการประเมินคุณภาพการให้บริการและ ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลหนองปรือ อำเภอนองปรือ จังหวัดกาญจนบุรี แบ่งออกเป็น 4 ตอน ได้แก่

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

ตอนที่ 2 คุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลหนองปรือ เป็นคำถามเกี่ยวกับระดับคุณภาพของการให้บริการ มีลักษณะเป็นคำถามปลายปิด ชนิดมาตราประมาณค่า (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. งานบริการด้านการขออนุญาตปลูกอาคาร จำนวน 4 ข้อ
2. งานบริการด้านการเก็บภาษี จำนวน 4 ข้อ

3. งานบริการด้านงานทะเบียนราษฎร จำนวน 4 ข้อ

4. งานบริการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย จำนวน 4 ข้อ

ตอนที่ 3 ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลหนองปรือเป็นคำถามเกี่ยวกับระดับความพึงพอใจในการให้บริการของเทศบาลตำบลหนองปรือ 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 ข้อเสนอแนะของผู้รับบริการต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลหนองปรือ อำเภอหนองปรือ จังหวัดกาญจนบุรี เป็นคำถามปลายเปิด จำนวน 5 ข้อ ได้แก่

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

การสร้างเครื่องมือและการเก็บรวบรวมข้อมูล

ผู้วิจัยได้ดำเนินการสร้างเครื่องมือแบบสอบถาม ที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างที่รับบริการของเทศบาลตำบลหนองปรือ อำเภอนองปรือ จังหวัดกาญจนบุรี ผู้สำรวจมีวิธีการเก็บรวบรวมข้อมูล โดยแบ่งออกเป็น 4 ขั้นตอน ได้แก่

ขั้นตอนที่ 1 การวิเคราะห์เครื่องมือและตัวชี้วัด

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

ขั้นตอนที่ 2 การสร้างเครื่องมือ ฉบับใช้จริงในการวิจัยและตรวจสอบคุณภาพ

ผู้สำรวจได้สร้างแบบสำรวจประเมินคุณภาพการให้บริการและประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการจากเทศบาลตำบลหนองปรือ อำเภอนองปรือ จังหวัดกาญจนบุรี โดยยึดตามแบบสำรวจที่กรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่น กำหนดให้หน่วยงานหรือสถาบันการศึกษาที่เป็นกลางดำเนินการสำรวจประเมินคุณภาพการให้บริการและประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการจากองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นต่าง ๆ เมื่อดำเนินการสร้างเครื่องมือแล้วได้นำไปให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นได้ตรวจสอบประเด็นข้อคำถามที่จะใช้ในการเก็บข้อมูล ปรับปรุงแบบสอบถามตามข้อเสนอแนะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นให้มีความสมบูรณ์มากยิ่งขึ้น

ขั้นตอนที่ 3 การติดต่อประสานและวิธีการเก็บข้อมูลภาคสนาม

ติดต่อประสานงานกับผู้ประสานงานของเทศบาลตำบลหนองปรือ อำเภอนองปรือ จังหวัดกาญจนบุรี เพื่อชี้แจงวัตถุประสงค์ ขั้นตอน วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูลภาคสนามในการสำรวจประเมินคุณภาพการให้บริการและประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการ

ขั้นตอนที่ 4 การเก็บรวบรวมข้อมูลและวิเคราะห์ข้อมูล

การเก็บรวบรวมข้อมูลครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ (quantitative research) ซึ่งวิธีการศึกษาวิจัย คือ ใช้ระเบียบวิธีการวิจัยเชิงสำรวจ (survey research) การศึกษาวิจัยจากเอกสาร (documentary research) และการศึกษาวิจัยภาคสนาม (field research) โดยใช้แบบสอบถามกับกลุ่มตัวอย่างซึ่งเป็นผู้รับบริการจากเทศบาลตำบลหนองปรือ อำเภอนองปรือ จังหวัดกาญจนบุรีตามประเภทของการขอรับบริการ

วันลงพื้นที่สำรวจข้อมูล

ระยะที่ 1 วันที่ 11 มีนาคม พ.ศ. 2561

ระยะที่ 2 วันที่ 5 มิถุนายน พ.ศ. 2561

ระยะที่ 3 วันที่ 26 สิงหาคม พ.ศ. 2561

การวิเคราะห์ข้อมูล

1. การวิเคราะห์ข้อมูล การวิเคราะห์ข้อมูลการสำรวจในครั้งนี้ใช้เครื่องคอมพิวเตอร์ประมวลผลด้วยโปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติ ซึ่งได้เลือกใช้สถิติเชิงพรรณนา (descriptive analysis) ได้แก่ ค่าร้อยละ (percentage) ค่าความถี่ (frequency) ค่าเฉลี่ย (mean) และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (standard deviation) เพื่อวัดค่าเฉลี่ยและการกระจายของข้อมูล และนำเสนอในรูปแบบตารางพร้อมกับการพรรณนาประกอบ เพื่ออธิบายผลการวิเคราะห์ข้อมูลคุณภาพการให้บริการและความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลหนองปรือ อำเภอนองปรือ จังหวัดกาญจนบุรี

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

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

การกำหนดคะแนนความพึงพอใจต่อการให้บริการ เป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) มี 5 ระดับ ดังนี้

- | | | |
|---|---------|--------------------------------|
| 5 | หมายถึง | มีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด |
| 4 | หมายถึง | มีความพึงพอใจในระดับมาก |
| 3 | หมายถึง | มีความพึงพอใจในระดับปานกลาง |
| 2 | หมายถึง | มีความพึงพอใจในระดับน้อย |
| 1 | หมายถึง | มีความพึงพอใจในระดับน้อยที่สุด |

ตอนที่ 2 นำผลคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลหนองปรือ 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 นำผลความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลหนองปรือ อำเภอหนองปรือ จังหวัดกาญจนบุรี มาทำการคำนวณค่าเฉลี่ย (\bar{X}) แสดงรายละเอียดในลักษณะของค่าเฉลี่ยซึ่งใช้เกณฑ์ในการแปลความหมายของเบสต์ (Best, 1981, p.195) ดังนี้

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

การแปลความหมายตามเกณฑ์การประเมินของกรมการปกครองท้องถิ่น (สำนักส่งเสริมการบริหารงานบุคคลส่วนท้องถิ่น, 2558)

ระดับความพึงพอใจมากกว่าร้อยละ 95 ขึ้นไป	คะแนนที่ได้	10	คะแนน
ระดับความพึงพอใจไม่เก็ยร้อยละ 95	คะแนนที่ได้	9	คะแนน
ระดับความพึงพอใจไม่เก็ยร้อยละ 90	คะแนนที่ได้	8	คะแนน
ระดับความพึงพอใจไม่เก็ยร้อยละ 85	คะแนนที่ได้	7	คะแนน
ระดับความพึงพอใจไม่เก็ยร้อยละ 80	คะแนนที่ได้	6	คะแนน
ระดับความพึงพอใจไม่เก็ยร้อยละ 75	คะแนนที่ได้	5	คะแนน
ระดับความพึงพอใจไม่เก็ยร้อยละ 70	คะแนนที่ได้	4	คะแนน
ระดับความพึงพอใจไม่เก็ยร้อยละ 65	คะแนนที่ได้	3	คะแนน
ระดับความพึงพอใจไม่เก็ยร้อยละ 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 การสำรวจประเมินคุณภาพการให้บริการและประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลหนองปรือ อำเภอนองปรือ จังหวัดกาญจนบุรี

ผู้วิจัยได้จัดลำดับการนำเสนอ ตามลำดับ ดังนี้

1. สัญลักษณ์ที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล
2. การวิเคราะห์ข้อมูล
3. ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

สัญลักษณ์ที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

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

การวิเคราะห์ข้อมูล

การวิจัยเรื่อง การสำรวจเพื่อการประเมินคุณภาพการให้บริการและความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลหนองปรือ อำเภอนองปรือ จังหวัดกาญจนบุรี ผู้วิจัยนำเสนอผลการวิเคราะห์ตามลำดับ วัตถุประสงค์ของการวิจัย โดยกำหนดการวิเคราะห์ข้อมูลออกเป็น 3 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 วิเคราะห์สถานภาพของผู้ตอบแบบสอบถาม โดยการวิเคราะห์ เป็นค่าความถี่ และค่าร้อยละ

ตอนที่ 2 วิเคราะห์ระดับคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลหนองปรือ อำเภอนองปรือ จังหวัดกาญจนบุรี โดยภาพรวมและรายด้าน โดยใช้ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และค่าร้อยละ

ตอนที่ 3 วิเคราะห์ระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลหนองปรือ อำเภอหนองปรือ จังหวัดกาญจนบุรีโดยภาพรวม รายด้านและรายข้อ โดยใช้ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และค่าร้อยละ

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

ตอนที่ 1 สถานภาพของผู้ตอบแบบสอบถาม

ผลการวิเคราะห์สถานภาพของผู้ตอบแบบสอบถาม ซึ่งเป็นประชาชนผู้รับบริการของเทศบาลตำบลหนองปรือ อำเภอหนองปรือ จังหวัดกาญจนบุรี จำแนกตามเพศ อายุ อาชีพ ระดับการศึกษา ระยะเวลาที่อาศัยในพื้นที่ และเรื่องที่ขอรับบริการ โดยใช้การแจกแจงความถี่ และค่าร้อยละ ปรากฏผลดังตารางที่ 4.1

ตารางที่ 4.1 สถานภาพของผู้ตอบแบบสอบถาม

สถานภาพ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
1. เพศ		
ชาย	406	45.31
หญิง	490	54.69
รวม	896	100.00
2. อายุ		
น้อยกว่า 31 ปี	178	19.86
31 – 40 ปี	394	43.97
41 – 50 ปี	232	25.89
51 – 60 ปี	85	9.48
มากกว่า 60 ปี	7	0.80
รวม	896	100.00

ตารางที่ 4.1 (ต่อ)

สถานภาพ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
3. อาชีพ		
รับราชการ/รัฐวิสาหกิจ	2	0.22
พนักงานบริษัท	1	0.11
เกษตรกร	672	75.00
เจ้าของกิจการ/ธุรกิจส่วนตัว	83	9.26
รับจ้างทั่วไป	138	15.41
รวม	896	100.00
4. ระดับการศึกษา		
ประถมศึกษา หรือต่ำกว่า	498	55.58
มัธยมศึกษาตอนต้น	286	31.91
มัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช./หรือเทียบเท่า	97	10.82
อนุปริญญา/ปวส./ปวท./หรือเทียบเท่า	3	0.36
ปริญญาตรีหรือเทียบเท่า	12	1.33
รวม	896	100.00
5. ระยะเวลาที่อาศัยในพื้นที่		
น้อยกว่า 10 ปี	60	6.74
10 – 15 ปี	89	9.93
15 – 20 ปี	463	51.64
20 ปีขึ้นไป	284	31.69
รวม	896	100.00
6. จำนวนกลุ่มตัวอย่างแต่ละงานบริการ		
งานบริการด้านการขออนุญาตปลูกสร้างอาคาร	72	8.04
งานบริการด้านการเก็บภาษี	88	9.82
งานบริการด้านงานทะเบียนราษฎร	368	41.07
งานบริการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย	368	41.07
รวม	896	100.00

จากตารางที่ 4.1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับสถานภาพของผู้ตอบแบบสอบถาม
ปรากฏผลดังนี้

ด้านเพศ ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 490 คน คิดเป็นร้อยละ 54.69
รองลงมา คือ เพศชาย จำนวน 406 คน คิดเป็นร้อยละ 45.31

ด้านอายุ ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีอายุระหว่าง 31 – 40 ปี จำนวน 394 คน คิดเป็น
ร้อยละ 43.97 รองลงมาคือ อายุระหว่าง 41 – 50 ปี จำนวน 232 คน คิดเป็นร้อยละ 25.89 อายุ
น้อยกว่า 31 ปี จำนวน 178 คน คิดเป็นร้อยละ 19.86 อายุระหว่าง 51–60 ปี จำนวน 85 คน คิดเป็น
ร้อยละ 9.48 และอายุมากกว่า 60 ปีขึ้นไป จำนวน 7 คน คิดเป็นร้อยละ 0.80

ด้านอาชีพ ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีอาชีพอาชีพอาชีพเกษตรกร จำนวน 672 คน คิดเป็นร้อย
ละ 75.00 รองลงมาคือ อาชีพรับจ้างทั่วไป จำนวน 138 คน คิดเป็นร้อยละ 15.41 เจ้าของกิจการ/
ธุรกิจส่วนตัว จำนวน 83 คน คิดเป็นร้อยละ 9.26 อาชีพรับราชการ/รัฐวิสาหกิจ จำนวน 2 คน
คิดเป็นร้อยละ 0.22 และอาชีพพนักงานบริษัท จำนวน 1 คน คิดเป็นร้อยละ 0.11

ด้านระดับการศึกษา ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีการศึกษาระดับประถมศึกษาหรือต่ำกว่า
จำนวน 498 คน คิดเป็นร้อยละ 55.58 รองลงมาคือ ระดับมัธยมศึกษาตอนต้น จำนวน 286 คน คิด
เป็นร้อยละ 31.91 ระดับมัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช./หรือเทียบเท่า จำนวน 97 คน คิดเป็นร้อยละ
10.82 การศึกษาระดับปริญญาตรีหรือเทียบเท่า จำนวน 12 คน คิดเป็นร้อยละ 1.33 และการศึกษา
ระดับอนุปริญญา/ปวส./ปวท./หรือเทียบเท่า จำนวน 3 คน คิดเป็นร้อยละ 0.36

ด้านระยะเวลาที่อาศัยในพื้นที่ ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่อาศัยอยู่ในพื้นที่ 15 – 20 ปี
จำนวน 463 คน คิดเป็นร้อยละ 51.64 รองลงมาคือ อาศัยอยู่ในพื้นที่ 20 ปีขึ้นไป จำนวน 284 คน
คิดเป็นร้อยละ 31.69 อาศัยอยู่ในพื้นที่ 10 – 15 ปี จำนวน 89 คน คิดเป็นร้อยละ 9.93 อาศัยอยู่ใน
พื้นที่น้อยกว่า 10 ปี จำนวน 60 คน คิดเป็นร้อยละ 6.74

จำนวนกลุ่มตัวอย่างของงานบริการของเทศบาลตำบลหนองปรือทั้งหมด 896 คน ประกอบ
ไปด้วย กลุ่มตัวอย่างของงานบริการด้านการขออนุญาตปลูกสร้างอาคาร จำนวน 72 คน คิดเป็น
ร้อยละ 8.04 กลุ่มตัวอย่างของงานบริการด้านการเก็บภาษี จำนวน 88 คน คิดเป็นร้อยละ 9.82
กลุ่มตัวอย่างของงานบริการด้านงานทะเบียนราษฎร จำนวน 368 คน คิดเป็นร้อยละ 41.07
กลุ่มตัวอย่างของงานบริการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย จำนวน 368 คน คิดเป็นร้อยละ 41.07

ตอนที่ 2 คุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลหนองปรือ อำเภอนองปรือ จังหวัดกาญจนบุรี

ผลการวิเคราะห์ระดับคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลหนองปรือ อำเภอนองปรือ จังหวัดกาญจนบุรี โดยภาพรวมและรายด้าน โดยการวิเคราะห์ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และค่าร้อยละ ผลปรากฏดังตารางที่ 4.2 - 4.7 ดังนี้

ตารางที่ 4.2 ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และค่าร้อยละ ระดับคุณภาพการให้บริการ ของเทศบาลตำบลหนองปรือ โดยภาพรวม (แยกตามประเภทงานบริการ)

คุณภาพการให้บริการ ของเทศบาลตำบลหนองปรือโดยภาพรวม	ค่าเฉลี่ย (\bar{X})	(S.D.)	ระดับคุณภาพ การให้บริการ	คิดเป็น ร้อยละ
งานบริการด้านการขออนุญาตปลูกอาคาร	4.54	0.75	มากที่สุด	90.80
งานบริการด้านการเก็บภาษี	4.56	0.72	มากที่สุด	91.20
งานบริการด้านงานทะเบียนราษฎร	4.55	0.71	มากที่สุด	91.00
งานบริการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย	4.53	0.65	มากที่สุด	90.60
ค่าเฉลี่ย	4.55	0.70	มากที่สุด	91.00

จากตารางที่ 4.2 พบว่า คุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลหนองปรือ (แยกตามประเภทงานให้บริการ) โดยภาพรวม มีคุณภาพการให้บริการอยู่ในระดับมากที่สุด (\bar{X} = 4.55) เท่ากับร้อยละ 91.00 เมื่อพิจารณาเป็นประเภทงานบริการ เรียงลำดับตามค่าเฉลี่ย คือ งานบริการด้านการเก็บภาษี (\bar{X} = 4.56) เท่ากับร้อยละ 91.20 รองลงมาคือ งานบริการด้านงานทะเบียนราษฎร (\bar{X} = 4.55) เท่ากับร้อยละ 91.00 งานบริการด้านการขออนุญาตปลูกอาคาร (\bar{X} = 4.54) เท่ากับร้อยละ 90.80 และงานบริการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย (\bar{X} = 4.53) เท่ากับร้อยละ 90.60

ตารางที่ 4.3 ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และค่าร้อยละ ระดับคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลหนองปรือ โดยภาพรวม

คุณภาพการให้บริการของ เทศบาลตำบลหนองปรือ	ค่าเฉลี่ย (\bar{X})	(S.D.)	ระดับคุณภาพ การให้บริการ	คิดเป็น ร้อยละ
ด้านขั้นตอนการให้บริการ	4.65	0.71	มากที่สุด	93.00
ด้านช่องทางการให้บริการ	4.59	0.67	มากที่สุด	91.80
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.55	0.70	มากที่สุด	91.00
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	4.50	0.75	มากที่สุด	90.00
ค่าเฉลี่ย	4.57	0.70	มากที่สุด	91.45

จากตารางที่ 4.3 พบว่า คุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลหนองปรือโดยภาพรวมมีคุณภาพการให้บริการอยู่ในระดับมากที่สุด (\bar{X} = 4.57) เท่ากับร้อยละ 91.45 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า มีคุณภาพการให้บริการในระดับมากที่สุด เรียงตามค่าเฉลี่ย คือ ด้านขั้นตอนการให้บริการ (\bar{X} = 4.65) เท่ากับร้อยละ 93.00 รองลงมาคือ ด้านช่องทางการให้บริการ (\bar{X} = 4.59) เท่ากับร้อยละ 91.80 ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ (\bar{X} = 4.55) เท่ากับร้อยละ 91.00 และมีคุณภาพการให้บริการในระดับมากด้านสิ่งอำนวยความสะดวก (\bar{X} = 4.50) เท่ากับร้อยละ 90.00

ตารางที่ 4.4 ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และค่าร้อยละ คุณภาพการให้บริการขออนุญาตปลูกสร้างอาคาร ของเทศบาลตำบลหนองปรือ

คุณภาพการให้บริการของให้บริการ ขออนุญาตปลูกสร้างอาคาร ของเทศบาลตำบลหนองปรือ	ค่าเฉลี่ย (\bar{X})	(S.D.)	ระดับคุณภาพ การให้บริการ	คิดเป็น ร้อยละ
ด้านขั้นตอนการให้บริการ	4.64	0.75	มากที่สุด	92.80
ด้านช่องทางการให้บริการ	4.58	0.60	มากที่สุด	91.60
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.56	0.65	มากที่สุด	91.20
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	4.50	0.75	มากที่สุด	90.00
ค่าเฉลี่ย	4.54	0.75	มากที่สุด	91.40

จากตารางที่ 4.4 พบว่า คุณภาพการให้บริการขออนุญาตปลูกสร้างอาคารของเทศบาลตำบลหนองปรือ โดยภาพรวมมีคุณภาพการให้บริการอยู่ในระดับมากที่สุด (\bar{X} = 4.54) เท่ากับร้อยละ 91.40 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า มีคุณภาพการให้บริการในระดับมากที่สุด เรียงตามค่าเฉลี่ย คือ ด้านขั้นตอนการให้บริการ (\bar{X} = 4.64) เท่ากับร้อยละ 92.80 รองลงมาคือ ด้านช่องทางการให้บริการ (\bar{X} = 4.58) เท่ากับร้อยละ 91.60 ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ (\bar{X} = 4.56) เท่ากับร้อยละ 91.20 และมีคุณภาพการให้บริการในระดับมากด้านสิ่งอำนวยความสะดวก (\bar{X} = 4.50) เท่ากับร้อยละ 90.00

ตารางที่ 4.5 ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และค่าร้อยละ คุณภาพการให้บริการด้านจัดเก็บภาษี
ของเทศบาลตำบลหนองปรือ

คุณภาพการให้บริการด้านจัดเก็บภาษี ของเทศบาลตำบลหนองปรือ	ค่าเฉลี่ย (\bar{X})	(S.D.)	ระดับคุณภาพ การให้บริการ	คิดเป็น ร้อยละ
ด้านขั้นตอนการให้บริการ	4.64	0.75	มากที่สุด	92.80
ด้านช่องทางการให้บริการ	4.55	0.79	มากที่สุด	91.00
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.54	0.68	มากที่สุด	90.80
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	4.51	0.70	มากที่สุด	90.20
ค่าเฉลี่ย	4.56	0.72	มากที่สุด	91.20

จากตารางที่ 4.5 พบว่า คุณภาพการให้บริการด้านจัดเก็บภาษี ของเทศบาลตำบลหนองปรือ โดยภาพรวมมีคุณภาพการให้บริการอยู่ในระดับมากที่สุด (\bar{X} = 4.56) เท่ากับร้อยละ 91.20 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า มีคุณภาพการให้บริการในระดับมากที่สุด เรียงตามค่าเฉลี่ย คือ ด้านขั้นตอนการให้บริการ (\bar{X} = 4.64) เท่ากับร้อยละ 92.80 รองลงมาคือ ด้านช่องทางการให้บริการ (\bar{X} = 4.55) เท่ากับร้อยละ 91.00 ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ (\bar{X} = 4.54) เท่ากับร้อยละ 90.80 และมีคุณภาพการให้บริการในระดับมากด้านสิ่งอำนวยความสะดวก (\bar{X} = 4.51) เท่ากับร้อยละ 90.20

ตารางที่ 4.6 ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และค่าร้อยละ คุณภาพการให้บริการด้านงานทะเบียนราษฎร ของเทศบาลตำบลหนองปรือ

คุณภาพการให้บริการ ด้านงานทะเบียนราษฎร ของเทศบาลตำบลหนองปรือ	ค่าเฉลี่ย (\bar{X})	(S.D.)	ระดับคุณภาพ การให้บริการ	คิดเป็น ร้อยละ
ด้านขั้นตอนการให้บริการ	4.61	0.75	มากที่สุด	92.20
ด้านช่องทางการให้บริการ	4.58	0.72	มากที่สุด	91.60
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.54	0.68	มากที่สุด	90.80
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	4.58	0.70	มากที่สุด	89.60
ค่าเฉลี่ย	4.55	0.71	มากที่สุด	91.00

จากตารางที่ 4.6 พบว่า คุณภาพการให้บริการด้านงานทะเบียนราษฎร ของเทศบาลตำบลหนองปรือโดยภาพรวมมีคุณภาพการให้บริการอยู่ในระดับมากที่สุด (\bar{X} =4.55) เท่ากับร้อยละ 91.00 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า มีคุณภาพการให้บริการในระดับมากที่สุด เรียงตามค่าเฉลี่ย คือ ด้านขั้นตอนการให้บริการ (\bar{X} =4.61) เท่ากับร้อยละ 92.20 รองลงมาคือ ด้านช่องทางการให้บริการ (\bar{X} =4.58) เท่ากับร้อยละ 91.60 ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ (\bar{X} =4.54) เท่ากับร้อยละ 90.80 และมีคุณภาพการให้บริการในระดับมากที่สุดด้านสิ่งอำนวยความสะดวก (\bar{X} =4.58) เท่ากับร้อยละ 89.60

ตารางที่ 4.7 ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และค่าร้อยละ คุณภาพการให้บริการด้านงานป้องกัน
บรรเทาสาธารณภัย ของเทศบาลตำบลหนองปรือ

คุณภาพการให้บริการ ด้านงานป้องกันบรรเทาสาธารณภัย ของเทศบาลตำบลหนองปรือ	ค่าเฉลี่ย (\bar{X})	(S.D.)	ระดับคุณภาพ การให้บริการ	คิดเป็น ร้อยละ
ด้านขั้นตอนการให้บริการ	4.55	0.65	มากที่สุด	91.00
ด้านช่องทางการให้บริการ	4.53	0.59	มากที่สุด	90.60
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.51	0.63	มากที่สุด	90.20
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	4.50	0.73	มากที่สุด	90.00
ค่าเฉลี่ย	4.52	0.65	มากที่สุด	90.40

จากตารางที่ 4.7 พบว่า คุณภาพการให้บริการคุณภาพการให้บริการด้านงานป้องกันบรรเทา
สาธารณภัยของเทศบาลตำบลหนองปรือโดยภาพรวมมีคุณภาพการให้บริการอยู่ในระดับมากที่สุด
(\bar{X} = 4.52) เท่ากับร้อยละ 90.40 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า มีคุณภาพการให้บริการในระดับ
มากที่สุด เรียงตามค่าเฉลี่ย คือ ด้านขั้นตอนการให้บริการ (\bar{X} = 4.55) เท่ากับร้อยละ 91 รองลงมาคือ
ด้านช่องทางการให้บริการ (\bar{X} = 4.53) เท่ากับร้อยละ 90.6 ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ (\bar{X} = 4.51)
เท่ากับร้อยละ 90.2 และมีคุณภาพการให้บริการในระดับมากด้านสิ่งอำนวยความสะดวก (\bar{X} = 4.50)
เท่ากับร้อยละ 90

ตอนที่ 3 ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลหนองปรือ อำเภอนองปรือ จังหวัดกาญจนบุรี

ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลหนองปรือ อำเภอนองปรือ จังหวัดกาญจนบุรี โดยภาพรวม รายด้าน และรายข้อ โดยการวิเคราะห์ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และค่าร้อยละ ผลปรากฏดังตารางที่ 4.8 – 4.29 ดังนี้

ตารางที่ 4.8 ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และร้อยละ ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลหนองปรือ โดยภาพรวม

ความพึงพอใจของผู้รับบริการ ต่อการให้บริการของเทศบาล ตำบลหนองปรือ โดยภาพรวม	ความพึงพอใจ		ระดับของ ความพึง พอใจ	คิดเป็น ร้อยละ
	ค่าเฉลี่ย (\bar{X})	(S.D.)		
งานบริการด้านการขออนุญาตปลูกอาคาร	4.55	0.72	มากที่สุด	91.00
งานบริการด้านการเก็บภาษี	4.56	0.74	มากที่สุด	91.20
งานบริการด้านงานทะเบียนราษฎร	4.54	0.75	มากที่สุด	90.80
งานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย	4.52	0.80	มากที่สุด	90.40
ค่าเฉลี่ย	4.54	0.75	มากที่สุด	90.80

จากตารางที่ 4.8 พบว่า ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการ ของเทศบาลตำบล หนองปรือ อำเภอนองปรือ จังหวัดกาญจนบุรี โดยภาพรวมมีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด ($\bar{X}=4.54$) เท่ากับร้อยละ 90.80 เมื่อพิจารณาความพึงพอใจของประชาชนจำแนกตามประเภทของ งานบริการ พบว่ามีความพึงพอใจในระดับมากที่สุดต่อการให้บริการงานบริการด้านการเก็บภาษี ($\bar{X}=4.56$) เท่ากับร้อยละ 91.20 รองลงมาคืองานบริการด้านการขออนุญาตปลูกสร้างอาคาร ($\bar{X}=4.55$) เท่ากับร้อยละ 91.00 งานบริการด้านงานทะเบียนราษฎร ($\bar{X}=4.54$) เท่ากับ ร้อยละ 90.80 และงานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย ($\bar{X}=4.52$) เท่ากับร้อยละ 90.40

ตารางที่ 4.9 ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และค่าร้อยละ ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลหนองปรือ โดยภาพรวมแยกตามด้านการบริการ

ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลหนองปรือ โดยภาพรวมแยกตามด้านการบริการ	ความพึงพอใจ		ระดับของความพึงพอใจ	คิดเป็นร้อยละ
	ค่าเฉลี่ย (\bar{X})	(S.D.)		
ด้านขั้นตอนการให้บริการ	4.60	0.68	มากที่สุด	92.00
ด้านช่องทางการให้บริการ	4.55	0.80	มากที่สุด	91.00
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.54	0.75	มากที่สุด	90.80
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	4.52	0.72	มากที่สุด	90.40
ค่าเฉลี่ย	4.55	0.53	มากที่สุด	91.00

จากตารางที่ 4.9 พบว่า ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลหนองปรือ โดยภาพรวมแยกตามด้านการบริการ ในภาพรวมมีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด ($\bar{X}=4.55$) เท่ากับร้อยละ 91.00 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า มีความพึงพอใจในระดับมากที่สุดเรียงตามค่าเฉลี่ย คือ ด้านขั้นตอนการให้บริการ ($\bar{X}=4.60$) เท่ากับร้อยละ 92.00 ด้านช่องทางการให้บริการ ($\bar{X}=4.55$) เท่ากับร้อยละ 91.00 ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ($\bar{X}=4.54$) เท่ากับร้อยละ 90.80 และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ($\bar{X}=4.52$) เท่ากับ ร้อยละ 90.40

ตารางที่ 4.10 ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และค่าร้อยละ ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่องานด้านการขออนุญาตปลูกสร้างอาคาร ของเทศบาลตำบลหนองปรือ โดยภาพรวม

ความพึงพอใจของผู้รับบริการ ต่องานขออนุญาตปลูกสร้างอาคาร ของเทศบาลตำบลหนองปรือ โดยภาพรวม	ความพึงพอใจ		ระดับของ ความพึงพอใจ	คิดเป็น ร้อยละ
	ค่าเฉลี่ย (\bar{X})	(S.D.)		
ด้านขั้นตอนการให้บริการ	4.59	0.74	มากที่สุด	91.80
ด้านช่องทางการให้บริการ	4.54	0.68	มากที่สุด	90.80
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.53	0.65	มากที่สุด	90.60
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	4.51	0.70	มากที่สุด	90.20
ค่าเฉลี่ย	4.55	0.72	มากที่สุด	91.00

จากตารางที่ 4.10 พบว่า ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่องานด้านการขออนุญาตปลูกสร้างอาคาร ของเทศบาลตำบลหนองปรือ โดยภาพรวมมีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด (\bar{X} =4.55) เท่ากับร้อยละ 91.00 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า มีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด เรียงตามค่าเฉลี่ย คือ ด้านขั้นตอนการให้บริการ (\bar{X} =4.59) เท่ากับร้อยละ 91.80 และด้านช่องทางการให้บริการ (\bar{X} =4.54) เท่ากับร้อยละ 90.80 ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ (\bar{X} =4.53) เท่ากับร้อยละ 90.60 และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก (\bar{X} =4.51) เท่ากับร้อยละ 90.20

ตารางที่ 4.11 ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และค่าร้อยละ ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการงานบริการลงทะเบียนขออนุญาตปลูกอาคารของเทศบาลตำบลหนองปรือ ด้านขั้นตอนการให้บริการ

ความพึงพอใจของผู้รับบริการ ต่องานขออนุญาตปลูกสร้างอาคาร ของเทศบาลตำบลหนองปรือ ด้านขั้นตอนการให้บริการ	ความพึงพอใจ		ระดับของ ความ พึงพอใจ	คิดเป็น ร้อยละ
	ค่าเฉลี่ย (\bar{X})	(S.D.)		
1.ผังลำดับขั้นตอนการให้บริการงาน มีความชัดเจน	4.58	0.74	มากที่สุด	91.60
2.เทศบาลมีความตรงต่อเวลาในการให้บริการ	4.61	0.68	มากที่สุด	92.20
3.เทศบาลกำหนดระยะเวลาการให้บริการอย่างชัดเจน	4.60	0.65	มากที่สุด	92.00
4.เทศบาลมีการประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับการให้บริการ	4.57	0.72	มากที่สุด	91.40
5.เทศบาลมีการให้ความรู้เกี่ยวกับการขอรับบริการ	4.59	0.75	มากที่สุด	91.80
ค่าเฉลี่ย	4.59	0.74	มากที่สุด	91.80

จากตารางที่ 4.11 พบว่า ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการบริการขออนุญาตปลูกสร้างอาคาร ของเทศบาลตำบลหนองปรือ ด้านขั้นตอนการให้บริการ มีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด (\bar{X} =4.59) เท่ากับร้อยละ 91.80 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า มีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด เรียงตามค่าเฉลี่ย 3 ลำดับแรก คือ เทศบาลมีความตรงต่อเวลาในการให้บริการ (\bar{X} =4.61) เท่ากับร้อยละ 92.20 เทศบาลกำหนดระยะเวลาการให้บริการอย่างชัดเจน (\bar{X} =4.60) เท่ากับร้อยละ 92.00 เทศบาลมีการให้ความรู้เกี่ยวกับการขอรับบริการ (\bar{X} =4.59) เท่ากับร้อยละ 91.80 ผังลำดับขั้นตอนการให้บริการงาน มีความชัดเจน (\bar{X} =4.58) เท่ากับร้อยละ 91.60 และเทศบาลมีการประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับการให้บริการ(\bar{X} =4.57) เท่ากับร้อยละ 91.40

ตารางที่ 4.12 ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และค่าร้อยละ ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการขออนุญาตปลูกอาคารของเทศบาลตำบลหนองปรือ ด้านช่องทางการให้บริการ

ความพึงพอใจของผู้รับบริการ ต้องการบริการลงขออนุญาตปลูกอาคาร ของเทศบาลตำบลหนองปรือ ด้านช่องทางการให้บริการ	ความพึงพอใจ		ระดับของ ความพึงพอใจ	คิดเป็น ร้อยละ
	ค่าเฉลี่ย (\bar{X})	(S.D.)		
1.ช่องทางการให้บริการของเทศบาลมี เพียงพอต่อความ ต้องการของประชาชน	4.51	0.65	มากที่สุด	90.20
2.มีการประชาสัมพันธ์ผ่านช่องทางการ ให้บริการอย่าง สม่าเสมอ	4.52	0.67	มากที่สุด	90.40
3.ช่องทางการให้บริการมีหลากหลายรูปแบบ เช่น ตู้รับความ คิดเห็น, โทรศัพท์สายด่วน, เวที่รับฟังความคิดเห็น, เว็บไซต์, facebook	4.60	0.73	มากที่สุด	92.00
4.ได้รับข้อมูลตอบกลับจากช่องทางการ ให้บริการอย่าง รวดเร็ว	4.55	0.68	มากที่สุด	91.00
ค่าเฉลี่ย	4.54	0.68	มากที่สุด	90.80

จากตารางที่ 4.12 พบว่า ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่หลากหลายต่อการขออนุญาตปลูกสร้างอาคาร ของเทศบาลตำบลหนองปรือ ด้านช่องทางการให้บริการมีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด ($\bar{X}=4.54$) เท่ากับร้อยละ 90.80 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า มีความพึงพอใจเรียงตามค่าเฉลี่ย คือ ช่องทางการให้บริการมีหลากหลายรูปแบบ เช่น ตู้รับความ คิดเห็น, โทรศัพท์สายด่วน, เวที่รับฟังความคิดเห็น, เว็บไซต์, facebook ($\bar{X}=4.60$) เท่ากับร้อยละ 92.00 และรองลงมาคือได้รับข้อมูลตอบกลับจากช่องทางการให้บริการอย่าง รวดเร็ว ($\bar{X}=4.55$) เท่ากับร้อยละ 91.00 มีการประชาสัมพันธ์ผ่านช่องทางการให้บริการอย่าง สม่าเสมอ ($\bar{X}=4.52$) เท่ากับร้อยละ 90.4 และช่องทางการให้บริการของเทศบาลมีเพียงพอต่อความ ต้องการของประชาชน ($\bar{X}=4.51$) เท่ากับร้อยละ 90.2

ตารางที่ 4.13 ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และค่าร้อยละ ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการงานบริการลงทะเบียนขออนุญาตปลูกอาคารของเทศบาลตำบลหนองปรือ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

ความพึงพอใจของผู้รับบริการ ต่องานขออนุญาตปลูกอาคาร ของเทศบาลตำบลหนองปรือ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	ความพึงพอใจ		ระดับของ ความ พึงพอใจ	คิดเป็น ร้อยละ
	ค่าเฉลี่ย (\bar{X})	(S.D.)		
1.เจ้าหน้าที่มีความสุภาพเรียบร้อยในการให้บริการ	4.54	0.66	มากที่สุด	90.80
2.เจ้าหน้าที่พูดจาสุภาพ มีอัธยาศัยไมตรีต่อผู้รับบริการ	4.55	0.65	มากที่สุด	91.00
3.เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเต็มใจ รวดเร็วและเอาใจใส่	4.52	0.65	มากที่สุด	92.00
4.เจ้าหน้าที่มีการสื่อสาร และอธิบายขั้นตอนการให้บริการอย่างชัดเจน	4.53	0.69	มากที่สุด	90.60
5.เจ้าหน้าที่ตอบข้อซักถามได้อย่างชัดเจนถูกต้อง	4.51	0.66	มากที่สุด	90.20
ค่าเฉลี่ย	4.53	0.65	มากที่สุด	90.60

จากตารางที่ 4.13 พบว่า ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่องานบริการขออนุญาตปลูกสร้างอาคาร ของเทศบาลตำบลหนองปรือ โดยภาพรวมมีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด (\bar{X} =4.53) เท่ากับร้อยละ 90.60 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า มีความพึงพอใจเรียงตามค่าเฉลี่ย คือเจ้าหน้าที่พูดจาสุภาพ มีอัธยาศัยไมตรีต่อผู้รับบริการ (\bar{X} =4.55) เท่ากับร้อยละ 92.00 และรองลงมาคือเจ้าหน้าที่มีการสื่อสาร และอธิบายขั้นตอนการให้บริการอย่างชัดเจน (\bar{X} =4.54) เท่ากับร้อยละ 90.80 เจ้าหน้าที่มีการสื่อสาร และอธิบายขั้นตอนการให้บริการอย่างชัดเจน (\bar{X} =4.53) เท่ากับร้อยละ 90.60 เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเต็มใจ รวดเร็วและเอาใจใส่ (\bar{X} =4.52) เท่ากับร้อยละ 90.40 และเจ้าหน้าที่ตอบข้อซักถามได้อย่างชัดเจนถูกต้อง (\bar{X} =4.51) เท่ากับร้อยละ 90.20

ตารางที่ 4.14 ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และค่าร้อยละ ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการขออนุญาตปลูกอาคารของเทศบาลตำบลหนองปรือ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่องานขออนุญาต ปลูกอาคาร ของเทศบาลตำบลหนองปรือ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	ความพึงพอใจ		ระดับของ ความ พึงพอใจ	คิดเป็น ร้อยละ
	ค่าเฉลี่ย (\bar{X})	(S.D.)		
1.การเตรียมวัสดุอุปกรณ์การให้บริการ เช่น แบบฟอร์มการขออนุญาต มีอย่างเพียงพอ	4.51	0.68	มากที่สุด	90.20
2.มีบอร์ดแสดง/ประกาศ/การประชาสัมพันธ์ แนะนำข้อมูล	4.52	0.65	มากที่สุด	90.40
3.อุปกรณ์ มีความเหมาะสมพร้อมใช้อยู่เสมอ	4.50	0.67	มากที่สุด	90.00
4.อาคารสถานที่อุปกรณ์ที่ใช้มีความปลอดภัยต่อ ผู้รับบริการ	4.53	0.69	มากที่สุด	90.60
5.อาคารสถานที่มีแผ่นป้ายแสดงลักษณะงานเพื่อ อำนวยความสะดวกกับผู้รับบริการ	4.52	0.66	มากที่สุด	90.40
ค่าเฉลี่ย	4.51	0.65	มากที่สุด	90.20

จากตารางที่ 4.14 พบว่า ความพึงพอใจของผู้รับบริการงานบริการขออนุญาตปลูกสร้างอาคาร ของเทศบาลตำบลหนองปรือ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกมีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด (\bar{X} =4.51 เท่ากับร้อยละ 90.32 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า มีความพึงพอใจเรียงตามค่าเฉลี่ย 3 ลำดับแรก คือ อาคารสถานที่อุปกรณ์ที่ใช้มีความปลอดภัยต่อผู้รับบริการ (\bar{X} =4.53) เท่ากับร้อยละ 90.60 และรองลงมาคือมีบอร์ดแสดง/ประกาศ/การประชาสัมพันธ์ แนะนำข้อมูล (\bar{X} =4.52) เท่ากับร้อยละ 90.40 และอาคารสถานที่มีแผ่นป้ายแสดงลักษณะงานเพื่ออำนวยความสะดวกกับผู้รับบริการ (\bar{X} =4.52) เท่ากับร้อยละ 90.40 การเตรียมวัสดุอุปกรณ์การให้บริการ เช่น แบบฟอร์มการขออนุญาต มีอย่างเพียงพอ (\bar{X} =4.51) เท่ากับร้อยละ 90.20 และอุปกรณ์ มีความเหมาะสมพร้อมใช้อยู่เสมอ (\bar{X} =4.50) เท่ากับร้อยละ 90.00

ตารางที่ 4.15 ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และร้อยละ ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่องานด้านการจัดเก็บภาษี ของเทศบาลตำบลหนองปรือ โดยภาพรวม

ความพึงพอใจของผู้รับบริการ ต่องานด้านการจัดเก็บภาษี ของเทศบาลตำบลหนองปรือ โดยภาพรวม	ความพึงพอใจ		ระดับของ ความ พึงพอใจ	คิดเป็น ร้อยละ
	ค่าเฉลี่ย (\bar{X})	(S.D.)		
ด้านขั้นตอนการให้บริการ	4.56	0.78	มากที่สุด	91.20
ด้านช่องทางการให้บริการ	4.57	0.71	มากที่สุด	91.40
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.53	0.75	มากที่สุด	90.60
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	4.52	0.70	มากที่สุด	90.40
ค่าเฉลี่ย	4.56	0.72	มากที่สุด	91.20

จากตารางที่ 4.15 พบว่า ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่องานจัดเก็บภาษี ของเทศบาลตำบลหนองปรือ โดยภาพรวมมีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด ($\bar{X}=4.56$) เท่ากับร้อยละ 91.20 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า มีความพึงพอใจในระดับมากที่สุดทุกด้าน เรียงตามค่าเฉลี่ย คือ ด้านช่องทางการให้บริการ ($\bar{X}=4.57$) เท่ากับร้อยละ 91.40 ด้านขั้นตอนการให้บริการ ($\bar{X}=4.56$) เท่ากับร้อยละ 91.20 ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ($\bar{X}=4.53$) เท่ากับร้อยละ 90.60 และ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ($\bar{X}=4.52$) เท่ากับร้อยละ 90.40

ตารางที่ 4.16 ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และร้อยละ ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการงานด้านการจัดเก็บภาษี ของเทศบาลตำบลหนองปรือ ด้านขั้นตอนการให้บริการ

ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่องานจัดเก็บ ภาษีของเทศบาลตำบลหนองปรือ ด้านขั้นตอนการให้บริการ	ความพึงพอใจ		ระดับของ ความ พึงพอใจ	คิดเป็น ร้อยละ
	ค่าเฉลี่ย (\bar{X})	(S.D.)		
1.ผังลำดับขั้นตอนการให้บริการ มีความชัดเจน	4.55	0.96	มากที่สุด	91.00
2.เทศบาลมีความตรงต่อเวลาในการให้บริการ	4.59	0.62	มากที่สุด	93.80
3.เทศบาลกำหนดระยะเวลาการให้บริการอย่างชัดเจน	4.52	0.80	มากที่สุด	90.40
4.เทศบาลมีการประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับการให้บริการ	4.54	0.80	มากที่สุด	90.80
5.เทศบาลมีการให้ความรู้เกี่ยวกับการขอรับบริการ	4.51	0.71	มากที่สุด	90.20
ค่าเฉลี่ย	4.56	0.78	มากที่สุด	91.20

จากตารางที่ 4.16 พบว่า ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อให้บริการงานด้านการจัดเก็บภาษีของเทศบาลตำบลหนองปรือ ด้านขั้นตอนการให้บริการ โดยภาพรวมมีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด (\bar{X} =4.56) เท่ากับร้อยละ 91.20 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า มีความพึงพอใจเรียงตามค่าเฉลี่ย 3 ลำดับแรก คือ เทศบาลมีความตรงต่อเวลาในการให้บริการ (\bar{X} =4.59) เท่ากับร้อยละ 93.80 รองลงมาคือ ผังลำดับขั้นตอนการให้บริการ มีความชัดเจน (\bar{X} =4.55) เท่ากับร้อยละ 91.00 เทศบาลมีการประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับการให้บริการ (\bar{X} =4.54) เท่ากับร้อยละ 90.80 เทศบาลกำหนดระยะเวลาการให้บริการอย่างชัดเจน (\bar{X} =4.52) เท่ากับร้อยละ 90.40 และเทศบาลมีการให้ความรู้เกี่ยวกับการขอรับบริการ (\bar{X} =4.51) เท่ากับร้อยละ 90.20

ตารางที่ 4.17 ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และค่าร้อยละ ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการงานการจัดเก็บภาษี ของเทศบาลตำบลหนองปรือ ด้านช่องทางการให้บริการ

ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่องาน การจัดเก็บภาษี ของเทศบาลตำบล หนองปรือ ด้านช่องทางการให้บริการ	ความพึงพอใจ		ระดับของความ พึงพอใจ	คิดเป็น ร้อยละ
	ค่าเฉลี่ย (\bar{X})	(S.D.)		
1.ช่องทางการให้บริการของเทศบาลมี เพียงพอต่อความต้องการของประชาชน	4.59	0.68	มากที่สุด	91.80
2. มีการประชาสัมพันธ์ผ่านช่องทางการ ให้บริการอย่างสม่ำเสมอ	4.58	0.76	มากที่สุด	91.60
3.ช่องทางการให้บริการมีหลากหลายรูปแบบ เช่น ตู้รับความ คิดเห็น, โทรศัพท์สายด่วน, เว็ที่รับฟังความคิดเห็น, เว็บไซต์, facebook	4.56	0.73	มากที่สุด	91.20
4.ได้รับข้อมูลตอบกลับจากช่องทางการ ให้บริการอย่างรวดเร็ว	4.55	0.72	มากที่สุด	91.00
ค่าเฉลี่ย	4.57	0.71	มากที่สุด	91.40

จากตารางที่ 4.12 พบว่า ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่องานด้านการจัดเก็บภาษี ของเทศบาลตำบลหนองปรือ ด้านช่องทางการให้บริการ มีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด (\bar{X} =4.57) เท่ากับร้อยละ 91.40 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า มีความพึงพอใจเรียงตามค่าเฉลี่ย คือ ช่องทางการให้บริการมีเพียงพอ (\bar{X} =4.59) เท่ากับร้อยละ 91.80 รองลงมาคือ มีการประชาสัมพันธ์ผ่านช่องทางการให้บริการอย่างสม่ำเสมอ (\bar{X} =4.58) เท่ากับร้อยละ 91.60 ช่องทางการให้บริการมีหลากหลายรูปแบบ เช่น ตู้รับความ คิดเห็น, โทรศัพท์สายด่วน, เว็ที่รับฟังความคิดเห็น, เว็บไซต์, facebook (\bar{X} =4.56) เท่ากับร้อยละ 91.20 และได้รับข้อมูลตอบกลับจากช่องทางการให้บริการอย่างรวดเร็ว (\bar{X} =4.55) เท่ากับร้อยละ 91.00

ตารางที่ 4.18 ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และร้อยละ ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการงานด้านการจัดเก็บภาษี ของเทศบาลตำบลหนองปรือ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่องานจัดเก็บภาษี ของเทศบาลตำบลหนองปรือ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	ความพึงพอใจ		ระดับของ ความ พึงพอใจ	คิดเป็น ร้อยละ
	ค่าเฉลี่ย (\bar{X})	(S.D.)		
1.เจ้าหน้าที่ที่มีความสุภาพเรียบร้อยในการให้บริการ	4.54	0.75	มากที่สุด	90.80
2.เจ้าหน้าที่พูดจาสุภาพ มีอัธยาศัยไมตรีต่อผู้รับบริการ	4.55	0.68	มากที่สุด	91.00
3.เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเต็มใจ รวดเร็ว และเอาใจใส่	4.52	0.76	มากที่สุด	90.40
4.เจ้าหน้าที่มีการสื่อสารและอธิบายขั้นตอนการให้บริการชัดเจน	4.51	0.74	มากที่สุด	90.20
5.เจ้าหน้าที่ตอบข้อซักถามได้อย่างชัดเจน ถูกต้อง	4.53	0.82	มากที่สุด	90.60
ค่าเฉลี่ย	4.53	0.78	มากที่สุด	90.60

จากตารางที่ 4.18 พบว่า ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อให้บริการงานด้านการจัดเก็บภาษี ของเทศบาลตำบลหนองปรือ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด ($\bar{X}=4.53$) เท่ากับร้อยละ 90.60 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า มีความพึงพอใจเรียงตามค่าเฉลี่ย คือ เจ้าหน้าที่พูดจาสุภาพ มีอัธยาศัยไมตรีต่อผู้รับบริการ ($\bar{X}=4.55$) เท่ากับร้อยละ 91.00 และรองลงมาคือ เจ้าหน้าที่ที่มีความสุภาพเรียบร้อยในการให้บริการ ($\bar{X}=4.54$) เท่ากับร้อยละ 90.80 เจ้าหน้าที่ตอบข้อซักถามได้อย่างชัดเจน ถูกต้อง ($\bar{X}=4.53$) เท่ากับร้อยละ 90.60 เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเต็มใจ รวดเร็ว และเอาใจใส่ ($\bar{X}=4.52$) เท่ากับร้อยละ 90.40 และเจ้าหน้าที่มีการสื่อสารและอธิบายขั้นตอนการให้บริการ ชัดเจน ($\bar{X}=4.51$) เท่ากับร้อยละ 90.20

ตารางที่ 4.19 ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และร้อยละ ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการงานด้านการจัดเก็บภาษี ของเทศบาลตำบลหนองปรือ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่องานจัดเก็บ ภาษี ของเทศบาลตำบลหนองปรือ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	ความพึงพอใจ		ระดับของ ความ พึงพอใจ	คิดเป็น ร้อยละ
	ค่าเฉลี่ย (\bar{X})	(S.D.)		
1.การเตรียมวัสดุอุปกรณ์การให้บริการ เช่น แบบฟอร์มการบริการ มีอย่างเพียงพอ	4.53	0.68	มากที่สุด	90.60
2. มีบอร์ดแสดง/ประกาศ/การประชาสัมพันธ์ แนะนำข้อมูล	4.55	0.77	มากที่สุด	91.00
3. อุปกรณ์การให้บริการ มีความเหมาะสม พร้อมใช้อยู่เสมอ	4.50	0.67	มากที่สุด	90.00
4. อาคารสถานที่อุปกรณ์ที่ใช้มีความปลอดภัย ต่อผู้รับบริการ	4.51	0.66	มากที่สุด	90.20
5.อาคารสถานที่มีแผ่นป้ายแสดงลักษณะงาน เพื่ออำนวยความสะดวกกับผู้รับบริการ	4.50	0.71	มากที่สุด	90.00
ค่าเฉลี่ย	4.52	0.70	มากที่สุด	90.40

จากตารางที่ 4.19 พบว่า ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อให้บริการงานด้านการจัดเก็บภาษี ของเทศบาลตำบลหนองปรือ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก โดยภาพรวมมีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด(\bar{X} =4.52) เท่ากับร้อยละ 90.40 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า มีความพึงพอใจเรียงตามค่าเฉลี่ย คือมีบอร์ดแสดง/ประกาศ/การประชาสัมพันธ์ แนะนำข้อมูล (\bar{X} =4.55) เท่ากับร้อยละ 91.00 รองลงมาคือการเตรียมวัสดุอุปกรณ์การให้บริการ เช่น แบบฟอร์มการบริการ มีอย่างเพียงพอ (\bar{X} =4.53) เท่ากับร้อยละ 90.60 อาคารสถานที่อุปกรณ์ที่ใช้มีความปลอดภัยต่อผู้รับบริการ (\bar{X} =4.51) เท่ากับร้อยละ 90.20 อุปกรณ์การให้บริการ มีความเหมาะสมพร้อมใช้อยู่เสมอ (\bar{X} =4.50) เท่ากับร้อยละ 90.00 และอาคารสถานที่มีแผ่นป้ายแสดงลักษณะงานเพื่ออำนวยความสะดวกกับผู้รับบริการ (\bar{X} =4.50) เท่ากับร้อยละ 90.00

ตารางที่ 4.20 ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และร้อยละ ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการด้านงานทะเบียนราษฎร ของเทศบาลตำบลหนองปรือ โดยภาพรวม

ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการงานทะเบียนราษฎร ของเทศบาลตำบลหนองปรือ โดยภาพรวม	ความพึงพอใจ		ระดับของความพึงพอใจ	คิดเป็นร้อยละ
	ค่าเฉลี่ย (\bar{X})	(S.D.)		
ด้านขั้นตอนการให้บริการ	4.57	0.77	มากที่สุด	91.40
ด้านช่องทางการให้บริการ	4.54	0.68	มากที่สุด	90.80
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.53	0.82	มากที่สุด	90.60
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	4.52	0.72	มากที่สุด	90.40
ค่าเฉลี่ย	4.56	0.75	มากที่สุด	91.20

จากตารางที่ 4.20 พบว่า ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการด้านงานทะเบียนราษฎร ของเทศบาลตำบลหนองปรือ โดยภาพรวม มีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด (\bar{X} =4.56) เท่ากับร้อยละ 91.20 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า มีความพึงพอใจในระดับมากที่สุดทุกด้านเรียงตามค่าเฉลี่ย คือ ด้านขั้นตอนการให้บริการ (\bar{X} =4.57) เท่ากับร้อยละ 91.40 รองลงมาคือด้านช่องทางการให้บริการ (\bar{X} =4.54) เท่ากับร้อยละ 90.80 ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ (\bar{X} =4.53) เท่ากับร้อยละ 90.60 และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก (\bar{X} =4.52) เท่ากับร้อยละ 90.40

ตารางที่ 4.21 ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และร้อยละ ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการงานด้านงานทะเบียนราษฎร ของเทศบาลตำบลหนองปรือ ด้านขั้นตอนการให้บริการ

ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่องาน ทะเบียนราษฎร ของเทศบาลตำบลหนองปรือ ด้านขั้นตอนการให้บริการ	ความพึงพอใจ		ระดับของ ความ พึงพอใจ	คิดเป็น ร้อยละ
	ค่าเฉลี่ย (\bar{X})	(S.D.)		
1.พึงลำดับขั้นตอนการให้บริการงาน มีความชัดเจน	4.62	0.96	มากที่สุด	92.40
2.เทศบาลมีความตรงต่อเวลาในการให้บริการ	4.58	0.62	มากที่สุด	91.60
3.เทศบาลกำหนดระยะเวลาการให้บริการอย่างชัดเจน	4.56	0.80	มากที่สุด	91.20
4.เทศบาลมีการประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับการให้บริการ	4.55	0.80	มากที่สุด	91.00
5.เทศบาลมีการให้ความรู้เกี่ยวกับการขอรับบริการ	4.52	0.71	มากที่สุด	90.40
ค่าเฉลี่ย	4.57	0.77	มากที่สุด	91.40

จากตารางที่ 4.21 พบว่า ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อให้บริการงานด้านงานทะเบียนราษฎร ของเทศบาลตำบลหนองปรือ ด้านขั้นตอนการให้บริการ โดยภาพรวมมีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด (\bar{X} = 4.57) เท่ากับร้อยละ 91.40 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า มีความพึงพอใจในระดับมากที่สุดเรียงตามค่าเฉลี่ย คือ ด้านพึงลำดับขั้นตอนการให้บริการ มีความชัดเจน (\bar{X} = 4.58) เท่ากับร้อยละ 92.40 รองลงมาคือเทศบาลมีความตรงต่อเวลาในการให้บริการ (\bar{X} = 4.58) เท่ากับร้อยละ 91.60 เทศบาลกำหนดระยะเวลาการให้บริการอย่างชัดเจน (\bar{X} = 4.56) เท่ากับร้อยละ 91.20 และเทศบาลมีการประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับการให้บริการ (\bar{X} = 4.55) เท่ากับร้อยละ 91.00 และเทศบาลมีการให้ความรู้เกี่ยวกับการขอรับบริการ (\bar{X} = 4.52) เท่ากับร้อยละ 90.40

ตารางที่ 4.22 ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และค่าร้อยละ ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการงานบริการด้านงานทะเบียนราษฎร ของเทศบาลตำบลหนองปรือ ด้านช่องทางการให้บริการ

ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการ งานทะเบียนราษฎร ของเทศบาลตำบลหนองปรือ ด้านช่องทางการให้บริการ	ความพึงพอใจ		ระดับ ของความ พึงพอใจ	คิดเป็น ร้อยละ
	ค่าเฉลี่ย (\bar{X})	(S.D.)		
1.ช่องทางการให้บริการของเทศบาลมีเพียงพอต่อความต้องการของประชาชน	4.56	0.60	มากที่สุด	91.20
2.มีการประชาสัมพันธ์ผ่านช่องทางการให้บริการอย่างสม่ำเสมอ	4.56	0.72	มากที่สุด	91.20
3.ช่องทางการให้บริการมีหลากหลายรูปแบบ เช่น ตู้รับความคิดเห็น, โทรศัพท์สายด่วน, เวทีรับฟังความคิดเห็น, เว็บไซต์, facebook	4.52	0.70	มากที่สุด	90.40
4.ได้รับข้อมูลตอบกลับจากช่องทางการให้บริการอย่างรวดเร็ว	4.55	0.70	มากที่สุด	91.00
ค่าเฉลี่ย	4.54	0.68	มากที่สุด	90.80

จากตารางที่ 4.22 พบว่า ความพึงพอใจของผู้รับบริการด้านงานทะเบียนราษฎร ของเทศบาลตำบลหนองปรือ ด้านช่องทางการให้บริการ มีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด (\bar{X} =4.54) เท่ากับร้อยละ 90.80 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ช่องทางการให้บริการของเทศบาลมีเพียงพอต่อความต้องการของประชาชน (\bar{X} =4.56) เท่ากับร้อยละ 91.20 มีการประชาสัมพันธ์ผ่านช่องทางการให้บริการอย่างสม่ำเสมอ (\bar{X} =4.56) เท่ากับร้อยละ 91.20 รองลงมาคือได้รับข้อมูลตอบกลับจากช่องทางการให้บริการอย่างรวดเร็ว (\bar{X} =4.55) เท่ากับร้อยละ 91.00 และช่องทางการให้บริการมีหลากหลายรูปแบบ เช่น ตู้รับความคิดเห็น, โทรศัพท์สายด่วน, เวทีรับฟังความคิดเห็น, เว็บไซต์, facebook (\bar{X} =4.52) เท่ากับร้อยละ 90.40

ตารางที่ 4.23 ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และร้อยละ ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการงานด้านทะเบียนราษฎร ของเทศบาลตำบลหนองปรือ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่องานทะเบียนราษฎร ของเทศบาลตำบลหนองปรือ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	ความพึงพอใจ		ระดับของความพึงพอใจ	คิดเป็นร้อยละ
	ค่าเฉลี่ย (\bar{X})	(S.D.)		
1.เจ้าหน้าที่ที่มีความสุภาพเรียบร้อยในการให้บริการ	4.55	0.77	มากที่สุด	91.00
2.เจ้าหน้าที่พูดจาสุภาพ มีอัธยาศัยไมตรีต่อผู้รับบริการ	4.55	0.72	มากที่สุด	91.00
3.เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเต็มใจ รวดเร็ว และเอาใจใส่	4.53	0.75	มากที่สุด	90.60
4.เจ้าหน้าที่มีการสื่อสารและอธิบายขั้นตอนการให้บริการชัดเจน	4.54	0.90	มากที่สุด	90.80
5.เจ้าหน้าที่ตอบข้อซักถามได้อย่างชัดเจน ถูกต้อง	4.51	0.86	มากที่สุด	90.20
ค่าเฉลี่ย	4.53	0.80	มากที่สุด	90.60

จากตารางที่ 4.23 พบว่า ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการงานด้านทะเบียนราษฎร ของเทศบาลตำบลหนองปรือ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด (\bar{X} =4.53) เท่ากับร้อยละ 90.60 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า มีความพึงพอใจในระดับมากที่สุดเรียงตามค่าเฉลี่ย คือเจ้าหน้าที่ที่มีความสุภาพเรียบร้อยในการให้บริการ (\bar{X} =4.55) เท่ากับร้อยละ 91.00 เจ้าหน้าที่พูดจาสุภาพ มีอัธยาศัยไมตรีต่อผู้รับบริการ (\bar{X} =4.55) เท่ากับร้อยละ 91.00 รองลงมาคือเจ้าหน้าที่มีการสื่อสารและอธิบายขั้นตอนการให้บริการชัดเจน (\bar{X} =4.54) เท่ากับร้อยละ 90.80 เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเต็มใจ รวดเร็ว และเอาใจใส่ (\bar{X} =4.53) เท่ากับร้อยละ 90.60 และเจ้าหน้าที่ตอบข้อซักถามได้อย่างชัดเจน ถูกต้อง (\bar{X} =4.51) เท่ากับร้อยละ 90.20

ตารางที่ 4.24 ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และร้อยละ ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการงานด้านทะเบียนราษฎร ของเทศบาลตำบลหนองปรือ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่องาน ทะเบียนราษฎร ของเทศบาลตำบลหนองปรือ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	ความพึงพอใจ		ระดับของ ความ พึงพอใจ	คิดเป็น ร้อยละ
	ค่าเฉลี่ย (\bar{X})	(S.D.)		
1.การเตรียมวัสดุอุปกรณ์การให้บริการ เช่น แบบฟอร์มเครื่องมือ และอุปกรณ์อื่น มีเพียงพอ	4.52	0.70	มากที่สุด	90.40
2.มีบอร์ดแสดง/ประกาศ/การประชาสัมพันธ์ แนะนำข้อมูลเกี่ยวกับการให้บริการ	4.54	0.77	มากที่สุด	90.80
3.อุปกรณ์มีความปลอดภัย พร้อมใช้งานอยู่เสมอ	4.53	0.76	มากที่สุด	90.60
4.อาคารสถานที่และอุปกรณ์ที่ใช้มีความปลอดภัยต่อผู้รับบริการ	4.51	0.74	มากที่สุด	90.20
5.อาคารสถานที่ที่มีแผ่นป้ายแสดงลักษณะงานเพื่ออำนวยความสะดวกความสะดวกกับผู้รับบริการ	4.50	0.70	มากที่สุด	90.00
ค่าเฉลี่ย	4.52	0.72	มากที่สุด	90.40

จากตารางที่ 4.24 พบว่า ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อให้บริการงานด้านทะเบียนราษฎร เทศบาลตำบลหนองปรือ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด (\bar{X} =4.52) เท่ากับร้อยละ 90.40 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า มีความพึงพอใจในระดับมากที่สุดเรียงตามค่าเฉลี่ยคือ มีบอร์ดแสดง/ประกาศ/การประชาสัมพันธ์ แนะนำข้อมูลเกี่ยวกับการให้บริการ (\bar{X} =4.54) เท่ากับร้อยละ 90.80 รองลงมาคืออุปกรณ์มีความปลอดภัย พร้อมใช้งานอยู่เสมอ (\bar{X} =4.53) เท่ากับร้อยละ 90.60 การเตรียมวัสดุอุปกรณ์การให้บริการ เช่น แบบฟอร์มเครื่องมือ และอุปกรณ์อื่น มีเพียงพอ (\bar{X} =4.52) เท่ากับร้อยละ 90.40 อาคารสถานที่และอุปกรณ์ที่ใช้มีความปลอดภัยต่อผู้รับบริการ (\bar{X} =4.51) เท่ากับร้อยละ 90.20 และอาคารสถานที่ที่มีแผ่นป้ายแสดงลักษณะงานเพื่ออำนวยความสะดวกกับผู้รับบริการ (\bar{X} =4.50) เท่ากับร้อยละ 90.00

ตารางที่ 4.25 ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และร้อยละ ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่องาน
บริการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย ของเทศบาลตำบลหนองปรือ โดยภาพรวม

ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่องาน บริการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย ของเทศบาลตำบลหนองปรือ โดยภาพรวม	ความพึงพอใจ		ระดับของ ความพึงพอใจ	คิดเป็น ร้อยละ
	ค่าเฉลี่ย (\bar{X})	(S.D.)		
ด้านขั้นตอนการให้บริการ	4.56	0.86	มากที่สุด	91.20
ด้านช่องทางการให้บริการ	4.55	0.60	มากที่สุด	91.00
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.53	0.73	มากที่สุด	90.60
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	4.52	0.80	มากที่สุด	90.40
ค่าเฉลี่ย	4.54	0.75	มากที่สุด	90.80

จากตารางที่ 4.25 พบว่า ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการงานป้องกันและ
บรรเทาสาธารณภัย ของเทศบาลตำบลหนองปรือ โดยภาพรวม มีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด
(\bar{X} = 4.54) เท่ากับร้อยละ 90.80 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า มีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด
ทุกด้าน เรียงตามค่าเฉลี่ย คือ ด้านขั้นตอนการให้บริการ (\bar{X} = 4.56) เท่ากับร้อยละ 91.20 ด้าน
ช่องทางการให้บริการ (\bar{X} = 4.55) เท่ากับร้อยละ 91.00 ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ (\bar{X} = 4.53)
เท่ากับร้อยละ 90.60 ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก (\bar{X} = 4.52) เท่ากับร้อยละ 90.40

ตารางที่ 4.26 ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และร้อยละ ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่องานบริการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย ของเทศบาลตำบลหนองปรือ ด้านขั้นตอนการให้บริการ

ความพึงพอใจของผู้รับบริการ ต่องานบริการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย ของเทศบาลตำบลหนองปรือ ด้านขั้นตอนการให้บริการ	ความพึงพอใจ		ระดับ ของ ความ พึงพอใจ	คิดเป็น ร้อยละ
	ค่าเฉลี่ย (\bar{X})	(S.D.)		
1.ผังลำดับขั้นตอนการให้บริการงาน มีความชัดเจน	4.61	0.84	มากที่สุด	92.20
2.เทศบาลมีความตรงต่อเวลาในการให้บริการ	4.63	0.25	มากที่สุด	92.60
3.เทศบาลกำหนดระยะเวลาการให้บริการอย่างชัดเจน	4.53	0.77	มากที่สุด	90.60
4.เทศบาลมีการประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับการให้บริการ	4.52	0.70	มากที่สุด	90.40
5.เทศบาลมีการให้ความรู้เกี่ยวกับการขอรับบริการ	4.51	0.76	มากที่สุด	90.20
ค่าเฉลี่ย	4.56	0.78	มากที่สุด	91.20

จากตารางที่ 4.26 พบว่า ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อให้บริการงานบริการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย ของเทศบาลตำบลหนองปรือ ด้านขั้นตอนการให้บริการ มีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด (\bar{X} =4.56) เท่ากับร้อยละ 91.20 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า มีความพึงพอใจในระดับมากที่สุดเรียงตามค่าเฉลี่ยคือ เทศบาลมีความตรงต่อเวลาในการให้บริการ (\bar{X} =4.63) เท่ากับร้อยละ 92.60 รองลงมาคือผังลำดับขั้นตอนการให้บริการงาน มีความชัดเจน (\bar{X} =4.61) เท่ากับร้อยละ 92.20 เทศบาลกำหนดระยะเวลาการให้บริการอย่างชัดเจน (\bar{X} =4.53) เท่ากับร้อยละ 90.60 เทศบาลมีการประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับการให้บริการ (\bar{X} =4.52) เท่ากับร้อยละ 90.40 และเทศบาลมีการให้ความรู้เกี่ยวกับการขอรับบริการ (\bar{X} =4.51) เท่ากับร้อยละ 90.20

ตารางที่ 4.27 ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และค่าร้อยละ ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อ
งานบริการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย ของเทศบาลตำบลหนองปรือ ด้านช่องทางการให้บริการ

ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่องานบริการ ป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย ของเทศบาล ตำบลหนองปรือ ด้านช่องทางการให้บริการ	ความพึงพอใจ		ระดับ ของ ความ พึงพอใจ	คิดเป็น ร้อยละ
	ค่าเฉลี่ย (\bar{X})	(S.D.)		
1.ช่องทางการให้บริการของเทศบาลมีเพียงพอต่อ ความต้องการของประชาชน	4.56	0.65	มากที่สุด	91.20
2.มีการประชาสัมพันธ์ผ่านช่องทางการให้บริการ อย่างสม่ำเสมอ	4.57	0.54	มากที่สุด	91.40
3.ช่องทางการให้บริการมีหลากหลายรูปแบบ เช่น ตู้ รับความคิดเห็น, โทรศัพท์สายด่วน, เวทีรับฟังความ คิดเห็น, เว็บไซต์, facebook	4.54	0.61	มากที่สุด	90.80
4.ได้รับข้อมูลตอบกลับจากช่องทางการให้บริการ อย่างรวดเร็ว	4.52	0.62	มากที่สุด	90.40
ค่าเฉลี่ย	4.55	0.60	มากที่สุด	91.00

จากตารางที่ 4.27 พบว่า ความพึงพอใจของผู้รับบริการด้านงานบริการป้องกันและบรรเทา
สาธารณภัย ของเทศบาลตำบลหนองปรือ ด้านช่องทางการให้บริการมีความพึงพอใจในระดับมาก
ที่สุด (\bar{X} = 4.55) เท่ากับร้อยละ 91.00 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า มีการประชาสัมพันธ์ผ่านช่อง
ทางการให้บริการอย่างสม่ำเสมอ (\bar{X} = 4.57) เท่ากับร้อยละ 91.40 รองลงมาคือช่องทางการ
ให้บริการของเทศบาลมีเพียงพอต่อความต้องการของประชาชน (\bar{X} = 4.56) เท่ากับร้อยละ 91.20
ช่องทางการให้บริการมีหลากหลายรูปแบบ เช่น ตู้รับความคิดเห็น, โทรศัพท์สายด่วน, เวทีรับฟังความ
คิดเห็น, เว็บไซต์, facebook (\bar{X} = 4.54) เท่ากับร้อยละ 90.80 และได้รับข้อมูลตอบกลับจากช่อง
ทางการให้บริการอย่างรวดเร็ว (\bar{X} = 4.52) เท่ากับร้อยละ 90.40

ตารางที่ 4.28 ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และร้อยละ ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการงานบริการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย ของเทศบาลตำบลหนองปรือ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่องานบริการ ป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย ของเทศบาล ตำบลหนองปรือ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	ความพึงพอใจ		ระดับของ ความ พึงพอใจ	คิดเป็น ร้อยละ
	ค่าเฉลี่ย (\bar{X})	(S.D.)		
1.เจ้าหน้าที่ที่มีความสุภาพเรียบร้อยในการให้บริการ	4.52	0.76	มากที่สุด	90.40
2.เจ้าหน้าที่พูดจาสุภาพ มีอัธยาศัยไมตรีต่อผู้รับบริการ	4.56	0.75	มากที่สุด	91.20
3.เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเต็มใจ รวดเร็วและเอาใจใส่	4.57	0.72	มากที่สุด	91.40
4.เจ้าหน้าที่มีการสื่อสารและอธิบายขั้นตอนการให้บริการชัดเจน	4.51	0.71	มากที่สุด	90.20
5.เจ้าหน้าที่ตอบข้อซักถามได้อย่างชัดเจนถูกต้อง	4.50	0.70	มากที่สุด	90.00
ค่าเฉลี่ย	4.53	0.72	มากที่สุด	90.60

จากตารางที่ 4.28 พบว่า ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อให้บริการงานด้านทะเบียนราษฎร ของเทศบาลตำบลหนองปรือ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ โดยภาพรวมมีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด ($\bar{X}=4.53$) เท่ากับร้อยละ 90.60 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า มีความพึงพอใจในระดับมากที่สุดเรียงตามค่าเฉลี่ย คือ เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเต็มใจ รวดเร็ว และเอาใจใส่ ($\bar{X}=4.57$) เท่ากับร้อยละ 91.40 เจ้าหน้าที่พูดจาสุภาพ มีอัธยาศัยไมตรีต่อผู้รับบริการ ($\bar{X}=4.56$) เท่ากับร้อยละ 91.20 เจ้าหน้าที่มีความสุภาพเรียบร้อยในการให้บริการ ($\bar{X}=4.52$) เท่ากับร้อยละ 90.40 เจ้าหน้าที่มีการสื่อสารและอธิบายขั้นตอนการให้บริการชัดเจน ($\bar{X}=4.51$) เท่ากับร้อยละ 90.20 และเจ้าหน้าที่ตอบข้อซักถามได้อย่างชัดเจนถูกต้อง ($\bar{X}=4.50$) เท่ากับร้อยละ 90.60

ตารางที่ 4.29 ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และร้อยละ ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่องาน
บริการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย ของเทศบาลตำบลหนองปรือ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่องานบริการ ป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย เทศบาลตำบล หนองปรือ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	ความพึงพอใจ		ระดับของ ความ พึงพอใจ	คิดเป็น ร้อยละ
	ค่าเฉลี่ย (\bar{X})	(S.D.)		
1.การเตรียมวัสดุอุปกรณ์การให้บริการ เช่น แบบฟอร์มเครื่องมือ และอุปกรณ์อื่น มีเพียงพอ	4.51	0.77	มากที่สุด	90.20
2.มีบอร์ดแสดง/ประกาศ/การประชาสัมพันธ์ แนะนำข้อมูลเกี่ยวกับการให้บริการ	4.52	0.72	มากที่สุด	90.40
3.อุปกรณ์มีความปลอดภัย พร้อมใช้งานอยู่เสมอ	4.54	0.79	มากที่สุด	90.80
4.อาคารสถานที่และอุปกรณ์ที่ใช้มีความปลอดภัย ต่อผู้รับบริการ	4.53	0.79	มากที่สุด	90.60
5.อาคารสถานที่ที่มีแผ่นป้ายแสดงลักษณะงานเพื่อ อำนวยความสะดวกความสะดวกกับผู้รับบริการ	4.51	0.79	มากที่สุด	90.20
ค่าเฉลี่ย	4.52	0.77	มากที่สุด	90.40

จากตารางที่ 4.29 พบว่า ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อให้บริการงานด้านทะเบียนราษฎร เทศบาลตำบลหนองปรือ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก โดยภาพรวมมีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด (\bar{X} =4.52) เท่ากับร้อยละ 90.40 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า มีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด เรียงตามค่าเฉลี่ย 3 ลำดับแรก คืออุปกรณ์มีความปลอดภัย พร้อมใช้งานอยู่เสมอ (\bar{X} =4.54) เท่ากับ ร้อยละ 90.80 รองลงมาคืออาคารสถานที่และอุปกรณ์ที่ใช้มีความปลอดภัยต่อผู้รับบริการ (\bar{X} =4.53) เท่ากับร้อยละ 90.60 มีบอร์ดแสดง/ประกาศ/การประชาสัมพันธ์ แนะนำข้อมูลเกี่ยวกับการให้บริการ (\bar{X} =4.52) เท่ากับร้อยละ 90.40

**ตอนที่ 4 ข้อเสนอแนะของผู้รับบริการต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลหนองปรือ
อำเภอนองปรือ จังหวัดกาญจนบุรี**

ผลการวิเคราะห์ข้อเสนอแนะของผู้รับบริการต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลหนองปรือ อำเภอนองปรือ จังหวัดกาญจนบุรี โดยการวิเคราะห์ การแจกแจงค่าความถี่ และค่าร้อยละ ผลปรากฏผลดังตารางที่ 4.30 – 4.33 ดังนี้

ตารางที่ 4.30 ข้อเสนอแนะของผู้รับบริการต่อการให้บริการงานบริการขออนุญาตปลูกสร้างอาคารของเทศบาลตำบลหนองปรือ อำเภอนองปรือ จังหวัดกาญจนบุรี

ข้อเสนอแนะ	ความถี่	คิดเป็นร้อยละ
ด้านช่องทางการให้บริการ		
ควรมีการประชาสัมพันธ์หลากหลายช่องทางมากขึ้น	3	5
มีการประชาสัมพันธ์อย่างสม่ำเสมอผ่านผู้นำชุมชน	10	19
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ		
เจ้าหน้าที่เทศบาลพูดจาและช่วยเหลือดีมาก	20	38
เจ้าหน้าที่มีความเป็นมิตรไมตรีกับผู้รับบริการ	20	38
รวม	53	100

จากตารางที่ 4.30 พบว่า ข้อเสนอแนะของผู้รับบริการต่อการให้บริการด้านขออนุญาตปลูกสร้างอาคาร ของเทศบาลตำบลหนองปรือ อำเภอนองปรือ จังหวัดกาญจนบุรี มีผู้ให้ข้อเสนอแนะจำนวน 53 คน มีข้อเสนอแนะแยกตามรายด้าน ดังนี้

ด้านช่องทางการให้บริการ ได้แก่ ควรมีการประชาสัมพันธ์หลากหลายช่องทางมากขึ้น จำนวน 3 คน คิดเป็นร้อยละ 5 และมีการประชาสัมพันธ์อย่างสม่ำเสมอผ่านผู้นำชุมชน จำนวน 10 คน คิดเป็นร้อยละ 19

ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ได้แก่ เจ้าหน้าที่เทศบาลพูดจาและช่วยเหลือดีมาก จำนวน 20 คน คิดเป็นร้อยละ 38 และเจ้าหน้าที่มีความเป็นมิตรไมตรีกับผู้รับบริการ จำนวน 20 คน คิดเป็นร้อยละ 38

ตารางที่ 4.31 ข้อเสนอแนะของผู้รับบริการ ด้านการจัดเก็บภาษี ของเทศบาลตำบลหนองปรือ อำเภอนองปรือ จังหวัดกาญจนบุรี

ข้อเสนอแนะ	ความถี่ (คน)	คิดเป็นร้อยละ
ด้านขั้นตอนการให้บริการ		
เทศบาลมีขั้นตอนการให้บริการเป็นแผนผังชัดเจน	18	31
เทศบาลมีขั้นตอนการให้บริการตรงเวลา	12	20
ด้านช่องทางให้บริการ		
มีการประชาสัมพันธ์ผ่านผู้นำชุมชนอย่างสม่ำเสมอ	15	26
ข้อเสนอแนะทั่วไป		
อยากให้ทางเทศบาลช่วยในเรื่องการแจ้งกำหนดการรายปี	5	9
เทศบาลบริการดี รวดเร็ว ทันเวลา	8	14
รวม	58	100

จากตารางที่ 4.31 พบว่า ข้อเสนอแนะของผู้รับบริการต่อการให้บริการด้านการจัดเก็บภาษี ของเทศบาลตำบลหนองปรือ อำเภอนองปรือ จังหวัดกาญจนบุรี มีผู้ให้ข้อเสนอแนะ จำนวน 58 คน มีข้อเสนอแนะแยกตามรายด้าน ดังนี้

ด้านขั้นตอนการให้บริการ ได้แก่ เทศบาลมีขั้นตอนการให้บริการเป็นแผนผังชัดเจน จำนวน 18 คน คิดเป็นร้อยละ 31 และเทศบาลมีขั้นตอนการให้บริการตรงเวลา จำนวน 12 คน คิดเป็นร้อยละ 20

ด้านช่องทางให้บริการ ได้แก่ มีการประชาสัมพันธ์ผ่านผู้นำชุมชนอย่างสม่ำเสมอ จำนวน 15 คน คิดเป็นร้อยละ 26

ด้านข้อเสนอแนะทั่วไป ได้แก่ อยากให้ทางเทศบาลช่วยในเรื่องการแจ้งกำหนดการรายปี จำนวน 5 คน คิดเป็นร้อยละ 9 และเทศบาลบริการดี รวดเร็ว ทันเวลา จำนวน 8 คน คิดเป็นร้อยละ 14

ตารางที่ 4.32 ข้อเสนอแนะของผู้รับบริการต่อการให้บริการด้านงานทะเบียนราษฎร ของเทศบาลตำบลหนองปรือ อำเภอนองปรือ จังหวัดกาญจนบุรี

ข้อเสนอแนะ	ความถี่	คิดเป็นร้อยละ
ด้านขั้นตอนการให้บริการ		
เทศบาลมีขั้นตอนการให้บริการรวดเร็ว	18	29
เทศบาลมีขั้นตอนการให้บริการตรงเวลา	15	24
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ		
เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการพูดจาดี สุภาพ	20	32
เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการเป็นกันเอง	8	15
รวม	61	100

จากตารางที่ 4.32 พบว่า ข้อเสนอแนะของผู้รับบริการต่อการให้บริการด้านงานทะเบียนราษฎร ของเทศบาลตำบลหนองปรือ อำเภอนองปรือ จังหวัดกาญจนบุรีมีผู้ให้ข้อเสนอแนะ จำนวน 61 คน มีข้อเสนอแนะแยกตามรายด้าน ดังนี้

ด้านขั้นตอนการให้บริการ ได้แก่ เทศบาลมีขั้นตอนการให้บริการรวดเร็ว จำนวน 18 คน คิดเป็นร้อยละ 29 และเทศบาลมีขั้นตอนการให้บริการตรงเวลา จำนวน 15 คน คิดเป็นร้อยละ 24

ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ได้แก่ เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการพูดจาดี สุภาพ จำนวน 20 คน คิดเป็นร้อยละ 32 เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการเป็นกันเอง จำนวน 8 คน คิดเป็นร้อยละ 15

ตารางที่ 4.33 ข้อเสนอแนะของผู้รับบริการงานป้องกันและการบรรเทาสาธารณภัย ของเทศบาลตำบลหนองปรือ อำเภอนองปรือ จังหวัดกาญจนบุรี

ข้อเสนอแนะ	ความถี่ (คน)	คิดเป็นร้อยละ
ด้านขั้นตอนการให้บริการ		
มีขั้นตอนการให้บริการรวดเร็ว	8	18
มีขั้นตอนการให้บริการตรงเวลา	9	20
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ		
เจ้าหน้าที่ให้ข้อมูลแจ้งข่าวสารหลายช่องทาง	5	11
เจ้าหน้าที่มีความสุภาพ เป็นกันเอง	10	22
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก		
อุปกรณ์มีเพียงพอ	13	29
รวม	45	100

จากตารางที่ 4.33 พบว่า ข้อเสนอแนะของผู้รับบริการต่อการให้บริการงานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยของเทศบาลตำบลหนองปรือ อำเภอนองปรือ จังหวัดกาญจนบุรี มีผู้ให้ข้อเสนอแนะ จำนวน 45 คน มีข้อเสนอแนะแยกตามรายด้าน ดังนี้

ด้านขั้นตอนการให้บริการ ได้แก่ มีขั้นตอนการให้บริการรวดเร็ว จำนวน 8 คน คิดเป็นร้อยละ 18 และมีขั้นตอนการให้บริการตรงเวลา จำนวน 9 คน คิดเป็นร้อยละ 20

ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ได้แก่ เจ้าหน้าที่ให้ข้อมูลแจ้งข่าวสารหลายช่องทาง จำนวน 5 คน คิดเป็นร้อยละ 11 เจ้าหน้าที่มีความสุภาพ เป็นกันเอง จำนวน 10 คน คิดเป็นร้อยละ 22

ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ได้แก่ อุปกรณ์มีเพียงพอ จำนวน 13 คน คิดเป็นร้อยละ 29

บทที่ 5

สรุปผล และข้อเสนอแนะ

การวิจัยเรื่อง การสำรวจเพื่อการประเมินคุณภาพการให้บริการและความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลหนองปรือ อำเภอนองปรือ จังหวัดกาญจนบุรีในครั้งนี้มีวัตถุประสงค์ของการวิจัย เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลหนองปรือ อำเภอนองปรือ จังหวัดกาญจนบุรี และศึกษาข้อเสนอแนะของประชาชนผู้รับบริการในการปรับปรุงกระบวนการทำงานของเทศบาลตำบลหนองปรือ อำเภอนองปรือ จังหวัดกาญจนบุรี

สรุปผลการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้ เป็นการสำรวจคุณภาพการให้บริการและสำรวจความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลหนองปรือ อำเภอนองปรือ จังหวัดกาญจนบุรี ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2561 มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลหนองปรือและศึกษาข้อเสนอแนะของประชาชนผู้รับบริการในการปรับปรุงกระบวนการทำงาน วางแผนพัฒนาการให้บริการงาน 4 ด้าน ประกอบด้วย ด้านขั้นตอนการให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกของเทศบาลตำบลหนองปรือ กลุ่มตัวอย่าง ได้แก่ ประชาชนผู้รับบริการใน 4 ภารกิจงานของเทศบาลตำบลหนองปรือ อำเภอนองปรือ จังหวัดกาญจนบุรี โดยใช้วิธีคำนวณจากสูตรกำหนดจำนวนกลุ่มตัวอย่าง ของ ทาโร ยามาเน (Yamane, 1973) ได้กลุ่มตัวอย่างของ 4 ภารกิจงาน คือ กลุ่มตัวอย่างของงานบริการด้านการขออนุญาตปลูกสร้างอาคาร จำนวน 72 คน กลุ่มตัวอย่างของงานบริการด้านการเก็บภาษี จำนวน 88 คน กลุ่มตัวอย่างของงานบริการด้านงานทะเบียนราษฎร จำนวน 368 คน กลุ่มตัวอย่างของงานบริการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย จำนวน 368 คน ดำเนินการเก็บข้อมูลของผู้รับบริการเป็น 3 ระยะ ช่วงระหว่างเดือนมีนาคม ถึง เดือนสิงหาคม พ.ศ. 2561 แล้วนำมาวิเคราะห์ด้วยโปรแกรมคอมพิวเตอร์สำเร็จรูป สำหรับสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ประกอบด้วย

สถิติเชิงพรรณนา ได้แก่ ค่าความถี่ ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และค่าร้อยละ สามารถสรุปผลการสำรวจได้ดังนี้

1. สรุปผลการประเมินคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลหนองปรือ อำเภอนองปรือ จังหวัดกาญจนบุรี โดยภาพรวมมีคุณภาพการให้บริการอยู่ในระดับมากที่สุด เท่ากับร้อยละ 91.45 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่ามีคุณภาพการให้บริการในระดับมากที่สุด เรียงตามลำดับ คือ ด้านขั้นตอนการให้บริการ เท่ากับร้อยละ 93.00 รองลงมาคือด้านช่องทางการให้บริการเท่ากับร้อยละ 91.80 ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ เท่ากับร้อยละ 91.00 และมีคุณภาพการให้บริการในระดับมากที่สุดด้านสิ่งอำนวยความสะดวก เท่ากับร้อยละ 90.00

2. สรุปผลการประเมินความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลหนองปรือ อำเภอนองปรือ จังหวัดกาญจนบุรี ภารกิจงาน 4 ภารกิจ มีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด เท่ากับร้อยละ 90.80 เมื่อเทียบเป็นคะแนนเพื่อประเมินประสิทธิภาพและประสิทธิผลการปฏิบัติราชการ ได้เท่ากับ 9 คะแนน เมื่อจำแนกตามภารกิจงานบริการ พบว่ามีความพึงพอใจในระดับมากที่สุดต่อการให้บริการงานบริการด้านการเก็บภาษี เท่ากับร้อยละ 91.20 รองลงมาคืองานบริการด้านการขออนุญาตปลูกสร้างอาคาร เท่ากับร้อยละ 91.00 งานบริการด้านงานทะเบียนราษฎร เท่ากับร้อยละ 90.80 และงานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย เท่ากับร้อยละ 90.40

2.1 ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่องานการขออนุญาตปลูกสร้างอาคาร ของเทศบาลตำบลหนองปรือ โดยภาพรวมมีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด เท่ากับร้อยละ 91.00 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า มีความพึงพอใจในระดับมากที่สุดด้านขั้นตอนการให้บริการ เท่ากับร้อยละ 91.80 ด้านช่องทางการให้บริการ เท่ากับร้อยละ 90.80 ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ เท่ากับร้อยละ 90.60 และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก เท่ากับร้อยละ 90.20

2.2 ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่องานจัดเก็บภาษี ของเทศบาลตำบลหนองปรือ โดยภาพรวมมีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด เท่ากับร้อยละ 91.20 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า มีความพึงพอใจในระดับมากที่สุดทุกด้าน คือ ด้านช่องทางการให้บริการ เท่ากับร้อยละ 91.40 ด้านขั้นตอนการให้บริการ เท่ากับร้อยละ 91.20 ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ เท่ากับร้อยละ 90.60 และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก เท่ากับร้อยละ 90.40

2.3 ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการด้านงานทะเบียนราษฎร ของเทศบาลตำบลหนองปรือ โดยภาพรวม มีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด เท่ากับร้อยละ 91.20 เมื่อพิจารณา

เป็นรายด้าน พบว่า มีความพึงพอใจในระดับมากที่สุดทุกด้าน คือ ด้านขั้นตอนการให้บริการ เท่ากับร้อยละ 91.40 รองลงมาคือด้านช่องทางการให้บริการ เท่ากับร้อยละ 90.80 ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ เท่ากับร้อยละ 90.60 และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก เท่ากับร้อยละ 90.40

2.4 ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการงานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย ของเทศบาลตำบลหนองปรือ โดยภาพรวม มีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด เท่ากับร้อยละ 90.80 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า มีความพึงพอใจในระดับมากที่สุดทุกด้าน คือ ด้านขั้นตอนการให้บริการ เท่ากับร้อยละ 91.20 ด้านช่องทางการให้บริการ เท่ากับร้อยละ 91.00 ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ เท่ากับร้อยละ 90.60 ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก เท่ากับร้อยละ 90.40

3. ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลหนองปรือ โดยภาพรวม แยกตามด้านการบริการในภาพรวมมีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด เท่ากับร้อยละ 91.00 เรียงตามลำดับ คือ ด้านขั้นตอนการให้บริการ เท่ากับร้อยละ 92.00 ด้านช่องทางการให้บริการ เท่ากับร้อยละ 91.00 ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ เท่ากับร้อยละ 90.80 และด้านขั้นตอนการให้บริการเท่ากับร้อยละ 90.40

4. ข้อเสนอแนะของผู้รับบริการต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลหนองปรือ

4.1 ข้อเสนอแนะของผู้รับบริการต่อการให้บริการด้านขออนุญาตปลูกสร้างอาคาร ของเทศบาลตำบลหนองปรือ ด้านช่องทางการให้บริการ ได้แก่ ควรมีการประชาสัมพันธ์หลากหลายช่องทางมากขึ้น และมีการประชาสัมพันธ์อย่างสม่ำเสมอผ่านผู้นำชุมชน ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ได้แก่ เจ้าหน้าที่เทศบาลพูดจาและช่วยเหลือดีมาก และเจ้าหน้าที่มีความเป็นมิตรไมตรีกับผู้รับบริการ

4.2 ข้อเสนอแนะของผู้รับบริการต่อการให้บริการด้านการจัดเก็บภาษี ของเทศบาลตำบลหนองปรือ ด้านขั้นตอนการให้บริการ ได้แก่ เทศบาลมีขั้นตอนการให้บริการเป็นแผนผังชัดเจน และเทศบาลมีขั้นตอนการให้บริการตรงเวลา ด้านช่องทางการให้บริการ ได้แก่ มีการประชาสัมพันธ์ผ่านผู้นำชุมชนอย่างสม่ำเสมอ ด้านข้อเสนอแนะทั่วไป ได้แก่ อยากให้ทางเทศบาลช่วยในเรื่องการแจ้งกำหนดการรายปี และเทศบาลบริการดี รวดเร็ว ทันเวลา

4.3 ข้อเสนอแนะของผู้รับบริการต่อการให้บริการด้านงานทะเบียนราษฎร ของเทศบาลตำบลหนองปรือ ด้านขั้นตอนการให้บริการ ได้แก่ เทศบาลมีขั้นตอนการให้บริการรวดเร็ว และเทศบาลมีขั้นตอนการให้บริการตรงเวลา ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ได้แก่ เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการพูดจาดี สุภาพ และเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการเป็นกันเอง

4.4 ข้อเสนอแนะของผู้รับบริการต่อการให้บริการงานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยของเทศบาลตำบลหนองปรือ ด้านขั้นตอนการให้บริการ ได้แก่ มีขั้นตอนการให้บริการรวดเร็ว และมีขั้นตอนการให้บริการตรงเวลา ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ได้แก่ เจ้าหน้าที่ให้ข้อมูลแจ้งข่าวสารหลายช่องทาง และเจ้าหน้าที่ที่มีคุณภาพ เป็นกันเอง ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ได้แก่ อุปกรณ์มีเพียงพอ

ข้อเสนอแนะสำหรับการวิจัยครั้งต่อไป

1. ควรมีการศึกษาเปรียบเทียบการดำเนินงานบริการที่เหมือนกันระหว่างเทศบาลที่มีลักษณะพื้นที่คล้ายคลึงกัน ในอำเภอหรือจังหวัดเดียวกัน เพื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการในเขตพื้นที่ ทำให้ทราบจุดเด่นจุดด้อย และสิ่งที่ควรพัฒนา ปรับปรุงแก้ไขงานบริการให้กับผู้รับบริการให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

2. ควรทำการศึกษาการมีส่วนร่วมของชุมชนในการให้บริการประชาชนในเทศบาลตำบลหนองปรือ เพื่อจะได้ทราบความต้องการและระดับของการมีส่วนร่วมของชุมชนในการให้บริการของเทศบาลตำบลหนองปรือ

เอกสารอ้างอิง

- กรมการปกครอง กระทรวงมหาดไทย. (2542). กฎหมาย ระเบียบและข้อบังคับองค์การบริหารส่วนตำบล (รวมฉบับแก้ไขเพิ่มเติม พ.ศ. 2542). กรุงเทพฯ: โรงพิมพ์อสาธิตศึกษาดินแดน.
- กลางเดือน โพนนา. (2557). ขั้นตอนการปฏิบัติงาน เรื่องการประเมินความพึงพอใจ. ค้นเมื่อ กันยายน 1, 2557. จาก <http://share.psu.ac.th/blog/eng-vd-acaser/12129>
- กาญจนา อรุณสอนศรี. (2546). ความพึงพอใจของสมาชิกสหกรณ์ต่อการดำเนินงานของสหกรณ์การเกษตรไชยปราการ จำกัด อำเภอชัยปราการ จังหวัดเชียงใหม่. วิทยานิพนธ์วิทยาศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาส่งเสริมการเกษตร มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.
- กุลندا โชติมุขตะ. (2538). ความพึงพอใจของประชาชนต่อระบบและกระบวนการให้บริการของกรุงเทพมหานคร: ศึกษากรณีสำนักงานเขตบางซื่อ. กรุงเทพฯ: สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.
- เกรียงไกร ทองศรี. (2557). การประเมินความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองลู อำเภอสังขละบุรี จังหวัดกาญจนบุรี. กาญจนบุรี: มหาวิทยาลัยราชภัฏกาญจนบุรี.
- คณะกรรมการมาตรฐานการบริหารงานบุคคลส่วนท้องถิ่น. (2556). การกระจายอำนาจการปกครองท้องถิ่นของประเทศไทย. ค้นเมื่อ ตุลาคม 20, 2556. จาก <http://local.moi.go.th/webst/decon.htm>
- คณะรัฐศาสตร์และนิติศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา. (2556). การศึกษาวิจัยความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลวังด้ง อำเภอเมือง จังหวัดกาญจนบุรี ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2556. ชลบุรี: มหาวิทยาลัยบูรพา.
- จิตตินันท์ เดชคุปต์, วีระวัฒน์ ปันติตามัย และสุรกุล เจนอบรม . (2549). ผลผลิตและความพึงพอใจในบริการ. นนทบุรี: สำนักพิมพ์มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช.
- จุมพจน์ วนิชกุล. (2544). องค์ประกอบของงานบริการ. กาญจนบุรี: โปรแกรมวิชาบรรณารักษศาสตร์และสารนิเทศศาสตร์ คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ สถาบันราชภัฏกาญจนบุรี.
- ฉัตยาพร เสมอใจ. (2549). การจัดการและการตลาดบริการ. กรุงเทพฯ: ซีเอ็ดดูเคชั่น.
- ชัยสมพล ชาวประเสริฐ. (2547). การตลาดบริการ. กรุงเทพฯ: ซีเอ็ดดูเคชั่น.

ชำนาญ ภู่อี่ยม. (2548). **Service Mind: การมีจิตมุ่งบริการ**. เทศาภิบาล 100, 2 (ก.พ. 2548) 35-38.

ณัฐพงษ์ ชุ่มชื่นสกุลสุข. (2556). **การศึกษาคุณภาพการให้บริการของงานกองช่าง องค์การบริหารส่วนตำบลสะเดา อำเภอนางรอง จังหวัดบุรีรัมย์**. โครงการงานวิศวกรรมศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาวิศวกรรมโยธา มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีสุรนารี.

ณัฐิกา รังศิริ. (2549). **คุณภาพการให้บริการของด่านศุลกากรลำพูนในนิคมอุตสาหกรรมภาคเหนือ จังหวัดลำพูน**. วิทยานิพนธ์ รัฐประศาสนศาสตร์ สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่

ทัศนีย์ ประธาน, นิวัฒน์ สวัสดิ์แก้ว และกฤติกา เลชะกุล. (2556). **สำรวจความพึงพอใจของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดกระบี่ ปีงบประมาณ พ.ศ. 2556**. กระบี่: มหาวิทยาลัยหาดใหญ่.

เทพศักดิ์ บุญยรัตพันธุ์. (2548). **แนวคิดทฤษฎีและหลักการรัฐประศาสนศาสตร์ในการให้บริการสาธารณะ**. นนทบุรี: มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช.

เทศบาลตำบลหนองปรือ. (2559). **แผนพัฒนาเทศบาลสามปี พ.ศ. 2560 – 2562**. กาญจนบุรี: เอกสารอัดสำเนา.

เทศบาลตำบลหนองปรือ. (2561). **สรุปสถิติผู้เข้ารับบริการจากเทศบาล พ.ศ. 2561**. กาญจนบุรี: เอกสารอัดสำเนา.

ธีรกิติ นวรัตน์ ณ อยู่ธยา. (2547). **การตลาดสำหรับการบริการ: แนวคิดและกลยุทธ์**. กรุงเทพฯ: สำนักพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

บรรจบ กาญจนดุล. (2546). **ความต้องการของประชาชนในการใช้บริการของรัฐ**. กรุงเทพฯ: cursภาลาดพร้าว.

ปริมพร อ่ำพันธุ์. (2548). **ความพึงพอใจของประชาชนต่อระบบและกระบวนการให้บริการของกรุงเทพมหานคร: ศึกษากรณีสำนักงานเขตบางขุนเทียน**. ภาคนิพนธ์พัฒนบริหารศาสตร์ มหาบัณฑิต สาขาวิชาพัฒนาสังคม สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.

พิบูล ทีปะปาล. (2549). **หลักการตลาด: ยุคใหม่ในศตวรรษที่ 21 = Principles of marketing in the 21st century**. (พิมพ์ครั้งที่ 3). ปทุมธานี: มหาวิทยาลัยกรุงเทพ.

- พงศ์สันต์ ศรีสมทรัพย์ และปิยะนุช เงินคล้าย. (2546). **องค์การและการจัดการ**. กรุงเทพฯ: คณะรัฐศาสตร์ มหาวิทยาลัยรามคำแหง.
- ไพศาล. (2547). **ปรัชญา**. รายงานการศึกษาค้นคว้าอิสระ รัฐประศาสนศาสตร์มหาบัณฑิต สาขาวิชานโยบายสาธารณะ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม.
- ภควัต สมิธ และคณะ. (2556). **การสำรวจความพึงพอใจผู้รับบริการของเทศบาลเมืองเขลางค์นคร**. ลำปาง: มหาวิทยาลัยเนชั่น.
- มหาวิทยาลัยราชภัฏกาญจนบุรี (2558). **การประเมินความพึงพอใจประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลวังกะ อำเภอนองสังขละบุรี จังหวัดกาญจนบุรี**. กาญจนบุรี: มหาวิทยาลัยราชภัฏกาญจนบุรี.
- มหาวิทยาลัยราชภัฏกาญจนบุรี (2559). **การประเมินความพึงพอใจประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลวังกะ อำเภอนองสังขละบุรี จังหวัดกาญจนบุรี**. กาญจนบุรี: มหาวิทยาลัยราชภัฏกาญจนบุรี.
- มหาวิทยาลัยราชภัฏกาญจนบุรี (2560). **การประเมินความพึงพอใจประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลวังกะ อำเภอนองสังขละบุรี จังหวัดกาญจนบุรี**. กาญจนบุรี: มหาวิทยาลัยราชภัฏกาญจนบุรี.
- มหาวิทยาลัยราชภัฏกาญจนบุรี (2558). **การประเมินความพึงพอใจประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลหนองปรือ อำเภอนองปรือ จังหวัดกาญจนบุรี**. กาญจนบุรี: มหาวิทยาลัยราชภัฏกาญจนบุรี.
- มหาวิทยาลัยราชภัฏกาญจนบุรี (2559). **การประเมินความพึงพอใจประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลหนองปรือ อำเภอนองปรือ จังหวัดกาญจนบุรี**. กาญจนบุรี: มหาวิทยาลัยราชภัฏกาญจนบุรี.
- มหาวิทยาลัยราชภัฏกาญจนบุรี (2560). **การประเมินความพึงพอใจประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลหนองปรือ อำเภอนองปรือ จังหวัดกาญจนบุรี**. กาญจนบุรี: มหาวิทยาลัยราชภัฏกาญจนบุรี.
- มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช. (2539). **ประมวลสาระชุดวิชาทฤษฎีและแนวปฏิบัติในการบริหารการศึกษา หน่วยที่ 5-8**. นนทบุรี: มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช

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

ลัดดาวัลย์ เพชรโรจน์, สุภมาส อังศุโชติ และอัจฉรา ชำนิประศาสน์. (2550). **สถิติสำหรับการวิจัย
และเทคนิคการใช้ SPSS = Statistics for research and SPSS application
techniques**. กรุงเทพฯ: มิซันมีเดีย.

ลัทธินันท์ ศรีวรรณ์. (2538). **การบริการเชิงมุ่งผล: กลยุทธ์การปรับเปลี่ยนความเสี่ยงสู่
ความสำเร็จ**. กรุงเทพฯ: คู่แข่งบุ๊คส์.

วสันต์ เหลืองประภัสร์. (2546). **ปูจณาประชาธิปไตย: บทสำรวจเบื้องต้น. วารสารมนุษยศาสตร์,**
2(1), 91-101.

วีระรัตน์ กิจเลิศไพโรจน์. (2547). **การตลาดธุรกิจบริการ**. กรุงเทพฯ: ซีเอ็ดดูเคชั่น

ศิรินันท์ ดอนคำไพโร. (2557). **การประเมินความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของ
เทศบาลตำบลหนองตากยา อำเภอท่าม่วง จังหวัดกาญจนบุรี ประจำปีงบประมาณ
พ.ศ. 2557**. กาญจนบุรี: มหาวิทยาลัยราชภัฏกาญจนบุรี.

ศูนย์พัฒนาทรัพยากรการศึกษา มหาวิทยาลัยมหาสารคาม. (2557). **องค์ประกอบของความพึงพอใจ
ในการบริการ**. ค้นเมื่อ มีนาคม 21, 2560. จาก [http://www.elearning.msu.ac.th/
opencourse/1010311/unit09_2_2.html](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) **รายงานผลการสำรวจความพึง
พอใจของผู้รับบริการเพื่อประเมินประสิทธิภาพและประสิทธิผลการปฏิบัติราชการ มิติ
ด้านคุณภาพการให้บริการ**. กาญจนบุรี: มหาวิทยาลัยราชภัฏกาญจนบุรี

สมิต สัจฉกร. (2542). **การต้อนรับและบริการที่เป็นเลิศ**. กรุงเทพฯ: วิญญูชน.

_____. (2546). **การต้อนรับและบริการที่เป็นเลิศ**. กรุงเทพฯ: สายธาร.

สาโรจน์ เผ่าวงศ์. (2557). **การประเมินความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริหารราชการงาน
อบต. เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการปฏิบัติราชการการบริหารงาน อบต. สำหรับปี 2557**.
กาญจนบุรี: มหาวิทยาลัยราชภัฏกาญจนบุรี.

- สาโรช ไสยสมบัติ. (2534). **ความพึงพอใจในการทำงานของครูอาจารย์โรงเรียนมัธยมศึกษา สังกัด กรมสามัญศึกษา จังหวัดร้อยเอ็ด**. วิทยานิพนธ์การศึกษามหาบัณฑิต สาขาวิชาการบริหาร การศึกษา มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ มหาสารคาม.
- สุชาติ ประสิทธิ์รัฐสินธ์. (2541). **การประเมินผลโครงการ: หลักการและการประยุกต์**. กรุงเทพฯ: เลี่ยงเชียง.
- สำนักงานคณะกรรมการการศึกษาเอกชน. (2543). **รายงานผลการดำเนินงานของสำนักงาน คณะกรรมการการศึกษาเอกชน ปีงบประมาณ 2542**. กรุงเทพฯ: โรงพิมพ์การศาสนา.
- สำนักงานสถิติแห่งชาติ และสำนักงาน ก.พ.ร. (2551). **รายงานผลการสำรวจความพึงพอใจใน คุณภาพการให้บริการ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2551 จัดหวัดภูเก็ต**. กรุงเทพฯ: สำนักงานสถิติแห่งชาติ.
- สำนักนโยบายและแผนกรุงเทพมหานคร. (2548). **องค์การและการจัดการ**. กรุงเทพฯ: โอเดียนสโตร์.
- อัศนีย์ ณ น่าน. (2555). **ประเมินความพึงพอใจของผู้ใช้บริการในเขตองค์การบริหารส่วนตำบล บ้านกิว**. ลำปาง: มหาวิทยาลัยเนชั่น.
- อุทัยพรรณ สุดใจ. (2545). **ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การโทรศัพท์ แห่งประเทศไทย จังหวัดชลบุรี**. กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.
- อุดม อัมมอรชร. (2552). **ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลโคกตูม อำเภอเมือง จังหวัดลพบุรี**. วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการทั่วไป มหาวิทยาลัยราชภัฏเทพสตรี.
- เอกภพ ตระกูลพานิชย์. (2545). **ความพึงพอใจของประชาชนต่อการปฏิบัติหน้าที่ของเจ้าหน้าที่ ตำรวจสายตรวจ สถานีตำรวจภูธรตำบลภูพิงคราชนิเวศน์ จังหวัดเชียงใหม่**. การค้นคว้า แบบอิสระปริญญารัฐศาสตรมหาบัณฑิต วิทยาลัยเชียงใหม่.
- อเนก สุวรรณบัณฑิต และภาสกร อดุลพัฒน์กิจ. (2548). **จิตวิทยาบริการ: Service Psychology**. กรุงเทพฯ: อดุลพัฒน์กิจ.
- 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

(แบบสำรวจความพึงพอใจที่ใช้ในการประเมิน)

แบบสอบถามเพื่อการวิจัย

เรื่อง การประเมินคุณภาพการให้บริการและความพึงพอใจของผู้รับบริการ
ของเทศบาลตำบลหนองปรือ อำเภอนองปรือ จังหวัดกาญจนบุรี

คำชี้แจง

1. แบบสอบถามฉบับนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อประเมินคุณภาพการให้บริการและความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการงานบริการด้านการขออนุญาตปลูกสร้างอาคารของเทศบาลตำบลหนองปรือ อำเภอนองปรือ จังหวัดกาญจนบุรี จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล ผู้วิจัยขอความร่วมมือจากท่านได้โปรดช่วยให้ข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจในการให้บริการ ของเทศบาลตำบลหนองปรือตามความเป็นจริง เพื่อนำเอาข้อมูลที่ได้ไปใช้ประโยชน์ในทางวิชาการเท่านั้น โดยขอรับรองว่าข้อมูลทั้งหมดจะไม่มีผลกระทบของท่านและครอบครัวแต่อย่างใด

2. แบบสอบถามแบ่งเป็น 4 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตอนที่ 2 คุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลหนองปรือ อำเภอนองปรือ 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 ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการงานบริการด้านการขออนุญาตปลูกสร้างอาคาร ของเทศบาลตำบลหนองปรือ อำเภอนองปรือ จังหวัดกาญจนบุรี แบบสอบถามเป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) มี 5 ระดับ ดังนี้

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

ตอนที่ 4 ข้อเสนอแนะ

คณะทำงานวิจัย คณะครุศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏกาญจนบุรี

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ในช่อง ☐ หน้าตัวเลือกในข้อต่าง ๆ ให้ตรงกับความเป็นจริง

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

ตอนที่ 2 คุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลหนองปรือ อำเภอหนองปรือ จังหวัดกาญจนบุรี

คำชี้แจง: โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องที่แสดงถึงระดับคุณภาพของการให้บริการของเทศบาลตำบลหนองปรือ 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 ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการงานบริการด้านการขออนุญาต
ปลูกสร้างอาคาร ของเทศบาลตำบลหนองปรือ อำเภอนองปรือ จังหวัดกาญจนบุรี

คำชี้แจง: โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องที่แสดงถึงระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการของ
เทศบาลตำบลหนองปรือ อำเภอนองปรือ 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.	เทศบาลมีการให้ความรู้เกี่ยวกับการขอรับการบริการ					
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.	อาคารสถานที่และอุปกรณ์ที่ใช้มีความปลอดภัยต่อ ผู้รับบริการ					
5.	อาคารสถานที่ที่มีแผ่นป้ายแสดงลักษณะงานเพื่ออำนวยความสะดวกกับผู้รับบริการ					

ตอนที่ 4 ข้อเสนอแนะ

คำชี้แจง: ขอให้ท่านตอบแบบสอบถามโดยเขียนสภาพการได้รับบริการที่ท่านประสบอยู่ หรือข้อเสนอแนะ และแนวทาง ในการแก้ปัญหาเกี่ยวกับการให้บริการ เพื่อจะทำให้เกิดการพัฒนาให้ได้ผลยิ่งขึ้นตามความคิดเห็นของท่าน

ด้านขั้นตอนการให้บริการ

.....

ด้านช่องทางการให้บริการ

.....

ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

.....

ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

.....

ข้อเสนอแนะทั่วไป

.....

ขอขอบคุณในความร่วมมือตอบ

แบบสอบถาม

แบบสอบถามเพื่อการวิจัย

เรื่อง การประเมินคุณภาพการให้บริการและความพึงพอใจของผู้รับบริการ ของเทศบาลตำบลหนองปรือ อำเภอนองปรือ จังหวัดกาญจนบุรี

คำชี้แจง

1. แบบสอบถามฉบับนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อประเมินคุณภาพการให้บริการและความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการงานบริการด้านการเก็บภาษีของเทศบาลตำบลหนองปรือ อำเภอนองปรือ จังหวัดกาญจนบุรี จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล ผู้วิจัยขอความร่วมมือจากท่านได้โปรดช่วยให้ข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจในการให้บริการของเทศบาลตำบลหนองปรือ ตามความเป็นจริง เพื่อนำเอาข้อมูลที่ได้ไปใช้ประโยชน์ในทางวิชาการเท่านั้น โดยขอรับรองว่าข้อมูลทั้งหมดจะไม่มีผลกระทบต่อนานและครอบครัวแต่อย่างใด

2. แบบสอบถามแบ่งเป็น 4 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตอนที่ 2 คุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลหนองปรือ อำเภอนองปรือ 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 ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการงานบริการด้านการเก็บภาษี ของเทศบาลตำบลหนองปรือ อำเภอนองปรือ จังหวัดกาญจนบุรี

แบบสอบถามเป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) มี 5 ระดับ ดังนี้

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

ตอนที่ 4 ข้อเสนอแนะ

คณะทำงานวิจัย คณะครุศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏกาญจนบุรี

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ในช่อง ☐ หน้าตัวเลือกในข้อต่าง ๆ ให้ตรงกับความเป็นจริง

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

ตอนที่ 2 คุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลหนองปรือ อำเภอนองปรือ จังหวัดกาญจนบุรี

คำชี้แจง: โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องที่แสดงถึงระดับคุณภาพของการให้บริการของเทศบาลตำบลหนองปรือ อำเภอนองปรือ 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 งานบริการด้านการเก็บภาษี
ของเทศบาลตำบลหนองปรือ อำเภอนองปรือ จังหวัดกาญจนบุรี

คำชี้แจง: โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องที่แสดงถึงระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการของ
เทศบาลตำบลหนองปรือ อำเภอนองปรือ 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.	เทศบาลมีการให้ความรู้เกี่ยวกับการขอรับการบริการ						
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.	อาคารสถานที่และอุปกรณ์ที่ใช้มีความปลอดภัยต่อ ผู้รับบริการ					
5.	อาคารสถานที่ที่มีแผ่นป้ายแสดงลักษณะงานเพื่ออำนวยความสะดวกความสะดวกกับผู้รับบริการ					

ตอนที่ 4 ข้อเสนอแนะ

คำชี้แจง: ขอให้ท่านตอบแบบสอบถามโดยเขียนสภาพการได้รับบริการที่ท่านประสบอยู่ หรือข้อเสนอแนะ และแนวทาง ในการแก้ปัญหาเกี่ยวกับการให้บริการ เพื่อจะทำให้เกิดการพัฒนาให้ ได้ผลยิ่งขึ้นตามความคิดเห็นของท่าน

ด้านขั้นตอนการให้บริการ

.....

ด้านช่องทางการให้บริการ

.....

ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

.....

ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

.....

ข้อเสนอแนะทั่วไป

.....

ขอขอบคุณในความร่วมมือนำตอบ

แบบสอบถาม

แบบสอบถามเพื่อการวิจัย

เรื่อง การประเมินคุณภาพการให้บริการและความพึงพอใจของผู้รับบริการ

ของเทศบาลตำบลหนองปรือ อำเภอนองปรือ จังหวัดกาญจนบุรี

คำชี้แจง

1. แบบสอบถามฉบับนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อประเมินคุณภาพการให้บริการและความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการงานบริการด้านงานทะเบียนราษฎรของเทศบาลตำบลหนองปรือ อำเภอนองปรือ จังหวัดกาญจนบุรี จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล ผู้วิจัยขอความร่วมมือจากท่านได้โปรดช่วยให้ข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจในการให้บริการ ของเทศบาลตำบลหนองปรือ ตามความเป็นจริง เพื่อนำเอาข้อมูลที่ได้ไปใช้ประโยชน์ในทางวิชาการเท่านั้น โดยขอรับรองว่าข้อมูลทั้งหมดจะไม่มีผลกระทบของท่านและครอบครัวแต่อย่างใด

2. แบบสอบถามแบ่งเป็น 4 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตอนที่ 2 คุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลหนองปรือ อำเภอนองปรือ จังหวัดกาญจนบุรีแบบสอบถามเป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) มี 5 ระดับ ดังนี้

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

ตอนที่ 3 ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการงานบริการด้านงานทะเบียนราษฎร ของเทศบาลตำบลหนองปรือ อำเภอนองปรือ จังหวัดกาญจนบุรีแบบสอบถามเป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) มี 5 ระดับ ดังนี้

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

ตอนที่ 4 ข้อเสนอแนะ

คณะทำงานวิจัย คณะครุศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏกาญจนบุรี

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ในช่อง ☐ หน้าตัวเลือกในข้อต่าง ๆ ให้ตรงกับความเป็นจริง

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

ตอนที่ 2 คุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลหนองปรือ อำเภอหนองปรือ จังหวัดกาญจนบุรี

คำชี้แจง: โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องที่แสดงถึงระดับคุณภาพของการให้บริการของเทศบาลตำบลหนองปรือ 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 ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการงานบริการด้านงานทะเบียน
ราษฎร ของเทศบาลตำบลหนองปรือ อำเภอนองปรือ จังหวัดกาญจนบุรี

คำชี้แจง: โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องที่แสดงถึงระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการของ
เทศบาลตำบลหนองปรือ อำเภอนองปรือ 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.	เทศบาลมีการให้ความรู้เกี่ยวกับการขอรับการบริการ						
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 เครื่องมือและอุปกรณ์อื่น มีเพียงพอ						
2.	มีบอร์ดแสดง/ประกาศ/การประชาสัมพันธ์ แนะนำข้อมูลเกี่ยวกับการให้บริการ						
3.	อุปกรณ์มีความปลอดภัย พร้อมใช้งานอยู่เสมอ						
4.	อาคารสถานที่และอุปกรณ์ที่ใช้มีความปลอดภัยต่อผู้รับบริการ						
5.	อาคารสถานที่ที่มีแผ่นป้ายแสดงลักษณะงานเพื่ออำนวยความสะดวกความสะดวกกับผู้รับบริการ						

ตอนที่ 4 ข้อเสนอแนะ

คำชี้แจง: ขอให้ท่านตอบแบบสอบถามโดยเขียนสภาพการได้รับบริการที่ท่านประสบอยู่ หรือข้อเสนอแนะ และแนวทาง ในการแก้ปัญหาเกี่ยวกับการให้บริการ เพื่อจะทำให้เกิดการพัฒนาให้ได้ผลยิ่งขึ้นตามความคิดเห็นของท่าน

ด้านขั้นตอนการให้บริการ

.....

ด้านช่องทางการให้บริการ

.....

ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

.....

ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

.....

ข้อเสนอแนะทั่วไป

.....

ขอขอบคุณในความร่วมมือตอบ
แบบสอบถาม

แบบสอบถามเพื่อการวิจัย

เรื่อง การประเมินคุณภาพการให้บริการและความพึงพอใจของผู้รับบริการ

ของเทศบาลตำบลหนองปรือ อำเภอนองปรือ จังหวัดกาญจนบุรี

คำชี้แจง

1. แบบสอบถามฉบับนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อประเมินคุณภาพการให้บริการและความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการงานบริการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยของเทศบาลตำบลหนองปรือ อำเภอนองปรือ จังหวัดกาญจนบุรี จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล ผู้วิจัยขอความร่วมมือจากท่านได้โปรดช่วยให้ข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจในการให้บริการ ของเทศบาลตำบลหนองปรือ อำเภอนองปรือ ตามความเป็นจริง เพื่อนำเอาข้อมูลที่ได้ไปใช้ประโยชน์ในทางวิชาการเท่านั้น โดยขอรับรองว่าข้อมูลทั้งหมดจะไม่มีการเผยแพร่ใดๆ ต่อท่านและครอบครัวแต่อย่างใด

2. แบบสอบถามแบ่งเป็น 4 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตอนที่ 2 คุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลหนองปรือ อำเภอนองปรือ 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 ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยของเทศบาลตำบลหนองปรือ อำเภอนองปรือ จังหวัดกาญจนบุรี แบบสอบถามเป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) มี 5 ระดับ ดังนี้

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

ตอนที่ 4 ข้อเสนอแนะ

คณะทำงานวิจัย คณะครุศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏกาญจนบุรี

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ในช่อง ☐ หน้าตัวเลือกในข้อต่าง ๆ ให้ตรงกับความเป็นจริง

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

ตอนที่ 2 คุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลหนองปรือ อำเภอหนองปรือ จังหวัดกาญจนบุรี

คำชี้แจง: โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องที่แสดงถึงระดับคุณภาพของการให้บริการของเทศบาลตำบลหนองปรือ 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 ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการงานบริการป้องกันและบรรเทา
สาธารณภัย ของเทศบาลตำบลหนองปรือ อำเภอนองปรือ จังหวัดกาญจนบุรี

คำชี้แจง: โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องที่แสดงถึงระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการของ
เทศบาลตำบลหนองปรือ อำเภอนองปรือ 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.	เทศบาลมีการให้ความรู้เกี่ยวกับการขอรับการบริการ						
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 เครื่องมือ รถน้ำ และอุปกรณ์อื่น มีเพียงพอ							
2.	มีบอร์ดแสดง/ประกาศ/การประชาสัมพันธ์ แนะนำข้อมูลเกี่ยวกับการให้บริการ							
3.	อุปกรณ์มีความปลอดภัย พร้อมใช้งานอยู่เสมอ							
4.	อาคารสถานที่และอุปกรณ์ที่ใช้มีความปลอดภัยต่อผู้รับบริการ							
5.	อาคารสถานที่ที่มีแผ่นป้ายแสดงลักษณะงานเพื่ออำนวยความสะดวกความสะดวกกับผู้รับบริการ							

ตอนที่ 4 ข้อเสนอแนะ

คำชี้แจง: ขอให้ท่านตอบแบบสอบถามโดยเขียนสภาพการได้รับบริการที่ท่านประสบอยู่ หรือข้อเสนอแนะ และแนวทาง ในการแก้ปัญหาเกี่ยวกับการให้บริการ เพื่อจะทำให้เกิดการพัฒนาให้ได้อย่างขึ้นตามความคิดเห็นของท่าน

ด้านขั้นตอนการให้บริการ

.....

ด้านช่องทางการให้บริการ

.....

ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

.....

ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

.....

ข้อเสนอแนะทั่วไป

.....

ขอขอบคุณในความร่วมมือตอบ

แบบสอบถาม

ภาคผนวก ข
ประมวลภาพกิจกรรมการสำรวจข้อมูล

ประมวลภาพกิจกรรมการลงพื้นที่เก็บข้อมูล

(ตัวอย่างบุคคลที่มีความพึงพอใจต่อการให้บริการ และสถานที่ที่แสดงถึงความพึงพอใจ)

ภาพที่ 1 ชุมชนเขามูลี ผู้รับบริการ (ไม่อนุญาตให้เปิดเผยชื่อ) มีความพึงพอใจในการให้บริการเทศบาลตำบลหนองปรือ งานบริการด้านการขออนุญาตปลูกสร้างอาคาร ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ



ภาพที่ 2 ชุมชนตลาดหนองปรือ ผู้รับบริการ (ไม่อนุญาตให้เปิดเผยชื่อ) มีความพึงพอใจในการให้บริการเทศบาลตำบลหนองปรือ งานบริการด้านการเก็บภาษี ด้านขั้นตอนการให้บริการ



ภาพที่ 3 ชุมชนอตุลกาญจนกิจ ผู้รับบริการ (ไม่อนุญาตให้เปิดเผยชื่อ) มีความพึงพอใจในการให้บริการเทศบาลตำบลหนองปรือ งานบริการด้านงานทะเบียนราษฎร ด้านช่องทางการให้บริการ



ภาพที่ 4 ชุมชนดอนสระแซ ผู้รับบริการ (ไม่อนุญาตให้เปิดเผยชื่อ) พึงพอใจในการให้บริการเทศบาลตำบลหนองปรือ งานบริการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย ด้านขั้นตอนการให้บริการ



ประมวลภาพกิจกรรมการลงพื้นที่เก็บข้อมูล

(ตัวอย่างบุคคลที่มีความพึงพอใจต่อการให้บริการ และสถานที่ที่แสดงถึงความพึงพอใจ)

ภาพที่ 5 ชุมชนท่าม่วง ผู้รับบริการ (ไม่อนุญาตให้เปิดเผยชื่อ) มีความพึงพอใจในการให้บริการ เทศบาลตำบลหนองปรือ งานบริการด้านการเก็บภาษี ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ



ภาพที่ 6 ชุมชนหนองเหียง ผู้รับบริการ (ไม่อนุญาตให้เปิดเผยชื่อ) มีความพึงพอใจในการให้บริการ เทศบาลตำบลหนองปรือ งานบริการด้านงานทะเบียนราษฎร ด้านขั้นตอนการให้บริการ



ภาพที่ 7 ชุมชนห้วยนา ผู้รับบริการ (ไม่อนุญาตให้เปิดเผยชื่อ) มีความพึงพอใจในการให้บริการ เทศบาลตำบลหนองปรือ งานบริการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยด้านช่องทางการให้บริการ



ภาพที่ 8 ชุมชนหนองเหียง ผู้รับบริการ (ไม่อนุญาตให้เปิดเผยชื่อ) มีความพึงพอใจในการให้บริการ เทศบาลตำบลหนองปรือ งานบริการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย ด้านขั้นตอนการให้บริการ



ประวัติผู้วิจัย

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

ตำแหน่งปัจจุบัน รองคณบดี คณะครุศาสตร์
อาจารย์กลุ่มวิชาชีพครู คณะครุศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏกาญจนบุรี

หน่วยงานและสถานที่ติดต่อได้สะดวก

อาคาร 3 คณะครุศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏกาญจนบุรี ตำบลหนองบัว อำเภอเมือง
จังหวัดกาญจนบุรี 71190
โทรศัพท์ 034-633051
ไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์ (e-mail) avihingsar@hotmail.com

ประวัติการศึกษา

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

ผลงานวิจัย

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

- งานวิจัยเรื่อง การประเมินความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาล
ตำบลวังกะ อำเภอสหัสขันธ์ จังหวัดกาฬสินธุ์ พ.ศ. 2559
- งานวิจัยเรื่อง การประเมินความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาล
ตำบลหนองปรือ อำเภอนมด隆 จังหวัดกาฬสินธุ์ พ.ศ. 2559
- งานวิจัยเรื่อง การประเมินความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาล
ตำบลสมเด็จเจริญ อำเภอนมด隆 จังหวัดกาฬสินธุ์ พ.ศ. 2559
- งานวิจัยเรื่อง การประเมินความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาล
ตำบลวังกะ อำเภอสหัสขันธ์ จังหวัดกาฬสินธุ์ พ.ศ. 2560
- งานวิจัยเรื่อง การประเมินความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาล
ตำบลหนองปรือ อำเภอนมด隆 จังหวัดกาฬสินธุ์ พ.ศ. 2560
- งานวิจัยเรื่อง การประเมินความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาล
ตำบลสมเด็จเจริญ อำเภอนมด隆 จังหวัดกาฬสินธุ์ พ.ศ. 2560