



ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการของเทศบาล
ตำบลวังขนาย อำเภอท่าม่วง จังหวัดกาญจนบุรี

โดย

คณะวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี
มหาวิทยาลัยราชภัฏกาญจนบุรี
สิงหาคม 2565

ชื่องานวิจัย ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลวังขนาย
 อำเภอท่าม่วง จังหวัดกาญจนบุรี
ผู้วิจัย คณะวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี มหาวิทยาลัยราชภัฏกาญจนบุรี
ปีที่วิจัย พ.ศ. 2565

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อสำรวจความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลวังขนาย อำเภอท่าม่วง จังหวัดกาญจนบุรีในงานบริการ 5 งาน คือ 1) งานจัดบริการการศึกษาในศูนย์พัฒนาเด็กเล็กเทศบาลตำบลวังขนาย 2) งานเพิ่มประสิทธิภาพการจัดเก็บรายได้ 3) การให้บริการอำนวยความสะดวกในการติดต่อราชการ 4) การให้บริการลงทะเบียนโครงการอุดหนุนเพื่อการเลี้ยงดูเด็กแรกเกิด 5) ด้านการส่งเสริมพระพุทธศาสนา ศิลปวัฒนธรรมและจารีตประเพณี พบว่า ด้าน พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการในงานที่สำรวจจำนวน 5 งาน ความพึงพอใจในภาพรวมเท่ากับ 4.70 จาก คะแนนเต็ม 5.00 หรือคิดเป็นร้อยละ 93.88 ซึ่งเป็นความพึงพอใจในระดับมากที่สุด และสรุประดับความพึงพอใจด้านต่างๆ ดังนี้

1. ด้านจัดบริการการศึกษาในศูนย์พัฒนาเด็กเล็กพบว่าผู้รับบริการมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 4.71 จากคะแนนเต็ม 5.00 หรือคิดเป็นร้อยละ 94.20 ซึ่งเป็นความพึงพอใจในระดับมากที่สุด
2. ด้านงานเพิ่มประสิทธิภาพการจัดเก็บรายได้พบว่าผู้รับบริการมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ เท่ากับ 4.67 จากคะแนนเต็ม 5.00 หรือคิดเป็นร้อยละ 93.40 ซึ่งเป็นความพึงพอใจในระดับมาก
3. ด้านการให้บริการอำนวยความสะดวกในการติดต่อราชการพบว่าผู้รับบริการมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ เท่ากับ 4.67 จากคะแนนเต็ม 5.00 หรือคิดเป็นร้อยละ 93.40 ซึ่งเป็นความพึงพอใจในระดับมาก
4. ด้านบริการลงทะเบียนโครงการอุดหนุนเพื่อการเลี้ยงดูเด็กแรกเกิดพบว่าผู้รับบริการมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 4.70 จากคะแนนเต็ม 5.00 หรือคิดเป็นร้อยละ 94.00 ซึ่งเป็นความพึงพอใจในระดับมาก
5. ด้านการส่งเสริมพระพุทธศาสนา ศิลปวัฒนธรรม และจารีตประเพณี พบว่าผู้รับบริการมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 4.72 จาก คะแนนเต็ม 5.00 หรือคิดเป็นร้อยละ 94.40 ซึ่งเป็นความพึงพอใจในระดับมาก

คำนำ

รายงานฉบับนี้เป็นผลการศึกษาคความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลวังขนาย อำเภอท่าม่วง จังหวัดกาญจนบุรี ในด้านงานจัดบริการการศึกษาในศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก เทศบาลตำบลวังขนาย งานเพิ่มประสิทธิภาพการจัดเก็บรายได้ การให้บริการอำนวยความสะดวกในการติดต่อราชการ การให้บริการลงทะเบียนโครงการอุดหนุนเพื่อการเลี้ยงดูเด็กแรกเกิด และด้านการส่งเสริมพระพุทธศาสนา ศิลปวัฒนธรรมและจารีตประเพณี ผลการศึกษาที่ได้จากการศึกษาครั้งนี้จะเป็นประโยชน์ในการวางแผนแก้ไข ปรับปรุงและพัฒนาการให้ระบบบริการเพื่อประโยชน์ของประชาชนโดยส่วนรวมต่อไป คณะวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยีขอขอบคุณผู้บริหารและบุคลากรของเทศบาลตำบลวังขนาย สำหรับการอำนวยความสะดวกตลอดระยะเวลาของการเก็บรวบรวมข้อมูล ซึ่งช่วยให้การศึกษานี้เป็นไปอย่างราบรื่นและบรรลุผลตามวัตถุประสงค์ของการประเมิน

คณะวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี

มหาวิทยาลัยราชภัฏกาญจนบุรี

สิงหาคม 2565

สารบัญ

	หน้า
บทคัดย่อ	ก
คำนำ	ค
สารบัญ	ง
สารบัญตาราง	ฉ
บทที่	
1 บทนำ	1
ความเป็นมาของการศึกษา	1
วัตถุประสงค์ของโครงการวิจัย	2
ขอบเขตของโครงการวิจัย	2
ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ	2
นิยามศัพท์เฉพาะ	3
2 เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	4
ประวัติตำบลวังขนาย	4
อำนาจหน้าที่ของเทศบาลตำบล	11
แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจ	14
แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับคุณภาพของการบริการ	17
งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	20
3 วิธีดำเนินการ	22
ตัวแปรที่ศึกษา	22
ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง	22
วิธีการสุ่มตัวอย่าง	23
เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย	23
การเก็บรวบรวมข้อมูล	25
การวิเคราะห์ข้อมูล	25
4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล	27
ข้อมูลพื้นฐานของผู้ให้ข้อมูล	27

สารบัญ (ต่อ)

	หน้า
ผลการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการต่องานด้านการบริการการศึกษาในศูนย์ พัฒนาเด็กเล็ก	28
ผลการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการต่องานด้านงานเพิ่มประสิทธิภาพการ จัดเก็บรายได้	34
ผลความพึงพอใจของผู้รับบริการต่องานด้านการให้บริการอำนวยความสะดวกในการ ติดต่อราชการ	37
ผลความพึงพอใจของผู้รับบริการต่องานด้านบริการลงทะเบียนโครงการอุดหนุนเพื่อการ เลี้ยงดูเด็กแรกเกิด	41
ผลความพึงพอใจของผู้รับบริการต่องานด้านการส่งเสริมพระพุทธศาสนา ศิลปวัฒนธรรมและจารีตประเพณี	45
สรุปผลการประเมินความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบล วังขนาย ในด้านต่างๆ	49
5 สรุปผลและข้อเสนอแนะ	53
สรุปผล	53
ข้อเสนอแนะ	53
บรรณานุกรม	55
ภาคผนวก	57
ภาคผนวก ก เครื่องมือเก็บรวบรวมข้อมูล	58

สารบัญตาราง

ตารางที่	หน้า
1 จำนวนประชากรแต่หมู่บ้านในตำบลวังขนาย อำเภอท่าเมือง จังหวัดกาญจนบุรี	8
2 ข้อมูลพื้นฐานผู้ให้ตอบแบบสอบถามในด้านต่างๆ	27
3 ข้อมูลพื้นฐานผู้ให้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามระดับการศึกษา	28
4 ค่าเฉลี่ยและค่าร้อยละของความพึงพอใจที่มีต่องานด้านการบริการการศึกษาในศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก	30
5 ค่าเฉลี่ยและค่าร้อยละของความพึงพอใจที่มีต่องานต่องานด้านด้านงานเพิ่มประสิทธิภาพการจัดเก็บรายได้	34
6 ค่าเฉลี่ยและค่าร้อยละด้านการให้บริการอำนวยความสะดวกในการติดต่อราชการ	38
7 ค่าเฉลี่ยและค่าร้อยละของความพึงพอใจที่มีต่องานด้านบริการลงทะเบียนโครงการอุดหนุนเพื่อการเลี้ยงดูเด็กแรกเกิด	42
8 ค่าเฉลี่ยและค่าร้อยละของความพึงพอใจที่มีต่องานด้านการส่งเสริมพระพุทธศาสนา ศิลปวัฒนธรรมและจารีตประเพณี	46
9 สรุประดับความพึงพอใจตามประเด็นของการให้บริการ	50
10 สรุประดับความพึงพอใจในภาพรวม	51

บทสรุปสำหรับผู้บริหาร

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อสำรวจความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลวังขนาย อำเภอท่าม่วง จังหวัดกาญจนบุรีในงานบริการ 5 งาน คือ 1) งานจัดบริการการศึกษาในศูนย์พัฒนาเด็กเล็กเทศบาลตำบลวังขนาย 2) งานเพิ่มประสิทธิภาพการจัดเก็บรายได้ 3) การให้บริการอำนวยความสะดวกในการติดต่อราชการ 4) การให้บริการลงทะเบียนโครงการอุดหนุนเพื่อการเลี้ยงดูเด็กแรกเกิด 5) ด้านการส่งเสริมพระพุทธศาสนา ศิลปวัฒนธรรมและจารีตประเพณี พบว่า ด้าน พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการในงานที่สำรวจจำนวน 5 งาน ความพึงพอใจในภาพรวมเท่ากับ 4.70 จาก คะแนนเต็ม 5.00 หรือคิดเป็นร้อยละ 93.88 ซึ่งเป็นความพึงพอใจในระดับมากที่สุดและผลการประเมินความพอใจในด้านต่างๆ แสดงดังนี้

1. ด้านจัดบริการศึกษาในศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก 4.71 ความพึงพอใจคิดเป็นร้อยละ 94.20 อยู่ในระดับมากที่สุด
2. ด้านงานเพิ่มประสิทธิภาพการจัดเก็บรายได้ 4.67 ความพึงพอใจคิดเป็นร้อยละ 93.40 อยู่ในระดับมากที่สุด
3. ด้านการให้บริการอำนวยความสะดวกในการติดต่อราชการ 4.67 ความพึงพอใจคิดเป็นร้อยละ 93.40 อยู่ในระดับมากที่สุด
4. ด้านบริการลงทะเบียนโครงการอุดหนุนเพื่อการเลี้ยงดูเด็กแรกเกิด 4.70 ความพึงพอใจคิดเป็นร้อยละ 94.00 อยู่ในระดับมากที่สุด
5. ด้านการส่งเสริมพระพุทธศาสนา ศิลปวัฒนธรรม และจารีตประเพณี 4.72 ความพึงพอใจคิดเป็นร้อยละ 94.40 อยู่ในระดับมากที่สุด

บทที่ 1

บทนำ

ความเป็นมาของการศึกษา

ในปัจจุบันวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยีมีความก้าวหน้าอย่างรวดเร็ว ทำให้เกิดการเปลี่ยนแปลงของสังคม สภาพแวดล้อม เศรษฐกิจ สังคม และการเมืองการปกครองของทั่วโลก รวมทั้งในประเทศไทย ส่งให้ประเทศไทยเร่งพัฒนาภาครัฐให้ก้าวทันเทคโนโลยี ความเปลี่ยนแปลงที่จะเกิดขึ้น โดยเชื่อมโยงการพัฒนาในทุกมิติ โดยเฉพาะอย่างยิ่งการบริการสาธารณะ เพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชนและสามารถแก้ไขปัญหาที่มีอยู่อย่างมีประสิทธิภาพเป็นลำดับขั้นตอน เพื่อนำไปสู่การพัฒนาประสิทธิภาพของภาครัฐ ดังนั้น แผนแม่บทภายใต้ยุทธศาสตร์ชาติ ประเด็นการบริการประชาชนและประสิทธิภาพภาครัฐ (พ.ศ. 2561- 2580) มุ่งเน้นการปรับปรุงและเพิ่มประสิทธิภาพบริการภาครัฐ โดยกำหนดความสัมพันธ์ในเชิงภารกิจตามยุทธศาสตร์ทั้งส่วนกลาง ส่วนภูมิภาค และท้องถิ่น เพื่อให้การทำงานร่วมกันในระดับพื้นที่เกิดความเข้มแข็ง ไม่ซ้ำซ้อน ชัดเจน ภายใต้ขนาดของรัฐที่เหมาะสม และสร้างประโยชน์สุขแก่ประชาชน รวมทั้งปรับเปลี่ยนวัฒนธรรมการทำงานที่ให้ความสำคัญกับการใช้ข้อมูลการวิเคราะห์สำหรับการกำหนดนโยบายการบริการประชาชน และการบริหารจัดการภายใน

การปกครองท้องถิ่นเป็นรูปแบบหนึ่งของการปกครองในระบอบประชาธิปไตยที่มีความสำคัญต่อการพัฒนาการเมืองการปกครองในระดับพื้นฐานของประเทศ เพื่อลดปัญหาและข้อจำกัดในการบริหารงานของรัฐบาลส่วนกลาง ที่ไม่สามารถดูแลประชาชนทั่วประเทศได้ทั่วถึง รูปแบบการปกครองท้องถิ่น เป็นลักษณะการกระจายอำนาจการปกครองจากส่วนกลางสู่ท้องถิ่น เป็นหน่วยการบริหารราชการส่วนท้องถิ่นที่มีฐานะเป็นนิติบุคคลและราชการส่วนท้องถิ่น และเปิดโอกาสให้ประชาชนในเขตท้องถิ่นนั้นๆ เลือกตั้งผู้แทนของตนเข้าไปทำหน้าที่เป็นผู้บริหารท้องถิ่น หรือเป็นสมาชิกสภาท้องถิ่นเพื่อเลือกผู้บริหารท้องถิ่นอีกทีหนึ่ง องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจะมีอำนาจอิสระ (autonomy) ในการบริหารจากรัฐได้ในระดับหนึ่งตามขอบเขตที่กฎหมายกำหนด โดยรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทยพุทธศักราช 2550 มาตรา 283 กำหนดให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมีอำนาจหน้าที่โดยทั่วไปในการดูแล และจัดทำบริการสาธารณะ เพื่อประโยชน์ของประชาชนในท้องถิ่น และมีความเป็นอิสระในการกำหนดนโยบาย การบริหาร การจัดบริการสาธารณะ การบริหารงานบุคคล การเงินและการคลัง โดยต้องคำนึงถึงความสอดคล้องกับการพัฒนาของจังหวัด และประเทศเป็นส่วนรวมด้วย อย่างไรก็ตาม การบริการสาธารณะที่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น และ

การดำเนินงานให้มีประสิทธิภาพเพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชนพื้นที่ ยังเป็นประเด็นปัญหาที่กล่าวถึงอยู่เสมอ ดังนั้น เพื่อให้การดำเนินงานด้านบริการสาธารณะเป็นไปตามบทบัญญัติรัฐธรรมนูญที่ให้อำนาจแก่ประชาชนได้มีส่วนร่วมในการปกครองท้องถิ่น รวมทั้งให้ประชาชนในมีส่วนร่วมในการประเมินการดำเนินงานขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น การสำรวจและประเมินความพึงพอใจการดำเนินงานของเทศบาล จึงเป็นสิ่งจำเป็นในการพัฒนาหน่วยงาน โดยข้อมูลจากการสำรวจจะเป็นแนวทางการปรับปรุงการดำเนินงานด้านต่างๆ เช่น การบริหาร การจัดบริการสาธารณะ การบริหารงานบุคคล การเงินและการคลัง เป็นต้น ซึ่งจะทำให้เกิดการบริการที่สอดคล้องกับความต้องการและเกิดประโยชน์สูงสุดแก่ประชาชน รวมทั้งสามารถพัฒนาประสิทธิภาพการดำเนินของภาครัฐ

วัตถุประสงค์ของโครงการวิจัย

เพื่อสำรวจความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลวังขนาย อำเภอท่าม่วง จังหวัดกาญจนบุรี

ขอบเขตของโครงการวิจัย

1. ตัวแปรที่ศึกษา คือ ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลวังขนาย ในด้านต่างๆ ดังนี้

- 1 งานจัดบริการการศึกษาในศูนย์พัฒนาเด็กเล็กเทศบาลตำบลวังขนาย
- 2) งานเพิ่มประสิทธิภาพการจัดเก็บรายได้
- 3) การให้บริการอำนวยความสะดวกในการติดต่อราชการ
- 4) การให้บริการลงทะเบียนโครงการอุดหนุนเพื่อการเลี้ยงดูเด็กแรกเกิด
- 5) ด้านการส่งเสริมพระพุทธศาสนา ศิลปวัฒนธรรมและจารีตประเพณี

2. ประชากรในการศึกษา คือ ประชาชนในเขตพื้นที่บริการของเทศบาลตำบลวังขนาย ประชาชนที่อาศัย และเป็นผู้ที่มาติดต่อขอใช้บริการด้านต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับการประเมินผลโครงการนี้

3. ระยะเวลาในการศึกษา กรกฎาคม พ.ศ. 2565

ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1. ทราบถึงระดับความพึงพอใจและความคิดเห็นของประชาชนผู้ที่มาติดต่อขอรับบริการของเทศบาลตำบลวังขนาย อำเภอท่าม่วง จังหวัดกาญจนบุรี

2. ประชาชนมีส่วนร่วมในการดำเนินงานการบริการของเทศบาลตำบลวังขนาย อำเภอท่าม่วง จังหวัดกาญจนบุรี
3. ได้ข้อมูลที่จะเป็นแนวทางในการพัฒนา การปรับปรุงการดำเนินงานด้านต่างๆ และข้อมูลในการจัดทำแผนพัฒนาเทศบาลตำบลวังขนาย อำเภอท่าม่วง จังหวัดกาญจนบุรี

นิยามศัพท์เฉพาะ

1. **ประชาชน** หมายถึง ผู้รับบริการจากเทศบาลตำบลวังขนาย อำเภอท่าม่วง จังหวัดกาญจนบุรี
2. **ผู้ให้บริการ** หมายถึง พนักงานเทศบาล บุคลากรผู้ปฏิบัติงานในทุกๆ ตำแหน่งในเทศบาลตำบลวังขนาย อำเภอท่าม่วง จังหวัดกาญจนบุรี
3. **ความพึงพอใจในการให้บริการ** หมายถึง ความรู้สึก ความคิดเห็น หรือทัศนคติของประชาชนที่มีต่อกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ ช่องทางการให้บริการ เจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ สถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก และผลการปฏิบัติงาน
4. **สิ่งอำนวยความสะดวก** หมายถึง สถานที่ วัสดุ อุปกรณ์ ที่เทศบาลตำบลวังขนาย อำเภอท่าม่วง จังหวัดกาญจนบุรี ใช้ในการให้บริการประชาชน เพื่ออำนวยความสะดวกในงานบริการ
5. **เทศบาลตำบล** หมายถึง องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นรูปแบบหนึ่งในระบบการบริหารราชการส่วนท้องถิ่น ในที่นี้หมายถึง เทศบาลตำบลวังขนาย อำเภอท่าม่วง จังหวัดกาญจนบุรี

บทที่ 2

เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

การสำรวจประเมินผลความพึงพอใจของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาล ตำบลวังขนาย อำเภอท่าม่วง จังหวัดกาญจนบุรี ผู้วิจัยได้ศึกษาเอกสาร แนวคิด ทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องดังต่อไปนี้

1. ข้อมูลพื้นฐานของเทศบาลตำบลวังขนาย อำเภอท่าม่วง จังหวัดกาญจนบุรี
2. แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับคุณภาพของการบริการ
3. แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจในการบริการ
4. วิจัยที่เกี่ยวข้อง

ประวัติตำบลวังขนาย

สถานที่ตั้งตำบลวังขนายสมัยก่อนเป็นพื้นที่ป่าไผ่ และป่าไม้รวก พื้นที่ติดกับอำเภอพนมทวน และมีช่างอาศัยอยู่จำนวนมาก ซึ่งมีโขลงช้างโขลงหนึ่ง มีช้างตัวเมียเป็นหัวหน้าโขลงและมีงา โดยปกติ ช้างตัวเมียจะไม่มีงา จากการบอกเล่าของชาวบ้าน “วันหนึ่งมีช่างตัวผู้เข้ามาในโขลงซึ่งไม่ทราบโดย เหตุผลแน่ชัดว่ามาติดพันธุ้ช้างตัวเมียในโขลงนี้หรือมาแย่งอาหาร เกิดการต่อสู้ระหว่างช่างตัวผู้กับช้าง ตัวเมียหัวหน้าโขลง จนช้างตัวเมียหัวหน้าโขลงงานหลุดและตายอยู่ในหนองน้ำ จึงเป็นที่มาของชื่อ วัง ขนาย โดย “วัง” มาจาก หนองน้ำ และ “ขนาย” มาจาก งาของช้างตัวเมีย ปี พ.ศ. 2441 ตำบลวัง ขนายได้รับการยกฐานะขึ้นเป็น"อำเภอวังขนาย" มีที่ตั้งของที่ว่าการอำเภออยู่ใกล้กับวัดศรีโลหะ ราษฎร์บำรุง แต่ต่อมาเมื่อ พ.ศ. 2484 มีการย้ายที่ว่าการอำเภอท่าม่วงมาตั้งอยู่ในเขตอำเภอท่าม่วง พระวรภักดิ์พิบูลย์ นายอำเภอสมัยนั้น จึงขอเปลี่ยนชื่อจากอำเภอวังขนาย เป็นอำเภอท่าม่วงตั้งแต่นั้น มา ทำให้ชื่อวังขนายมีฐานะเป็นเพียงตำบลหนึ่งในอำเภอท่าม่วง

1. อาณาเขตพื้นที่

ตำบลวังขนายตั้งอยู่ในอำเภอท่าม่วง จังหวัดกาญจนบุรี ตั้งอยู่ทางทิศ ตะวันออกเฉียงเหนือของอำเภอท่าม่วง และอยู่ห่างจากอำเภอท่าม่วงประมาณ 2 กิโลเมตร มีอาณา เขตติดต่อกับพื้นที่ใกล้เคียง ดังนี้

1.1 ด้านทิศเหนือ

หลักเขตที่ 1 เป็นเส้นเลียบตามแนวเขตที่ดินของราษฎร เป็นเส้นแบ่งเขต ระหว่างตำบลวังขนาย อำเภอท่าม่วง จังหวัดกาญจนบุรี กับตำบลทุ่งทอง อำเภอท่าม่วง จังหวัด

กาญจนบุรี ไปทางทิศตะวันออกเฉียงเหนือ ข้ามคลองชลประทานสาย 1 L ถึงหลักเขตที่ 2 ซึ่งตั้งอยู่ริมถนนลูกรังเลียบบคลองส่งน้ำด้านเหนือ บริเวณพิกัด NR 716465 รวมระยะทางประมาณ 2,000 เมตร

หลักเขตที่ 2 เป็นเส้นเลียบบไปทางทิศตะวันออกเฉียงเหนือตามแนวเขตที่ดินของราษฎร ซึ่งเป็นเส้นแบ่งเขตระหว่างตำบลวังขนาย อำเภอท่าม่วง จังหวัดกาญจนบุรี กับตำบลทุ่งทอง อำเภอท่าม่วง จังหวัดกาญจนบุรี ถึงหลักเขตที่ 3 ซึ่งตั้งอยู่บริเวณกึ่งกลางถนนลูกรังเชื่อมระหว่างตำบลวังขนาย อำเภอท่าม่วง จังหวัดกาญจนบุรี กับตำบลวังศาลา อำเภอท่าม่วง จังหวัดกาญจนบุรี บริเวณพิกัด NR 741476 รวมระยะทางประมาณ 2,000 เมตร

หลักเขตที่ 3 เป็นเส้นเลียบบไปทางทิศใต้ตามแนวเขตที่ดินของราษฎร ข้ามคลองส่งน้ำชลประทานสาย 1L ถึงหลักเขตที่ 4 บริเวณข้างคลองส่งน้ำด้านทิศใต้ที่พิกัด NR 734449 รวมระยะทางประมาณ 2,700 เมตร

หลักเขตที่ 4 เป็นเส้นเลียบบไปทางทิศตะวันออกเฉียงเหนือถึงหลักเขตที่ 5 บริเวณข้างทางรถไฟสายธนบุรี - น้ำตก ที่หลัก กม. 99+110 ที่บริเวณพิกัด NR 736447 รวมระยะทางประมาณ 300 เมตร รวมระยะทางด้านทิศเหนือ ประมาณ 7,000 เมตร

1.2 ทิศตะวันออก

หลักเขตที่ 5 เป็นเส้นเลียบบข้ามถนนทางหลวงแผ่นดินสายแสงชูโต หมายเลข 323 สายใหม่ ไปทางทิศใต้ ถึงหลักเขตที่ 6 บริเวณหลัก กม.ที่ 110+200 ที่พิกัด NR 735446 รวมระยะทางประมาณ 300 เมตร

หลักเขตที่ 6 เป็นเส้นเลียบบไปทางทิศใต้ ตามแนวเขตที่ดินราษฎรและเป็นเส้นแบ่งแนวเขตระหว่างตำบลวังขนาย กับตำบลวังศาลา อำเภอท่าม่วง จังหวัดกาญจนบุรี ถึงหลักเขตที่ 7 บริเวณหลัก กม. ที่ 110+400 ที่พิกัด NR 732423 รวมระยะทางประมาณ 2,200 เมตร

หลักเขตที่ 7 เป็นเส้นเลียบบตามแนวเขตที่ดินราษฎรและเป็นเส้นแบ่งแนวเขตระหว่างตำบลวัง-ขนายกับตำบลวังศาลา อำเภอท่าม่วง จังหวัดกาญจนบุรี ไปทางทิศใต้ถึงหลักเขตที่ 8 กึ่งกลางแม่น้ำแม่กลอง ที่บริเวณพิกัด NR 7325387 รวมระยะทางประมาณ 3,500 เมตร รวมระยะทาง ด้านทิศตะวันออก ประมาณ 6,000 เมตร

1.3 ทิศใต้

หลักเขตที่ 8 เป็นเส้นเลียบบกึ่งกลางลำน้ำของแม่น้ำแม่กลองและเป็นเส้นแบ่งแนวเขตระหว่างตำบลวังขนาย อำเภอท่าม่วง จังหวัดกาญจนบุรี กับตำบลบ้านใหม่ อำเภอท่าม่วง จังหวัดกาญจนบุรีไปทางด้านทิศตะวันตกเฉียงเหนือ ถึงหลักเขตที่ 9 ที่กึ่งกลางแม่น้ำแม่กลอง บริเวณพิกัด NR691420 รวมระยะทางประมาณ 6,500 เมตร

2. ลักษณะภูมิประเทศ

ลักษณะภูมิประเทศในเขตตำบลวังขนายส่วนใหญ่เป็นพื้นที่ราบ ลักษณะดินโดยทั่วไปเป็นดินร่วนปนทรายประมาณ 75% และดินลูกรังประมาณ 15 % ลักษณะดินในพื้นที่เป็นดินเหนียวประมาณ 10 % พื้นที่ทางตอนเหนือเป็นที่ราบลุ่มซึ่งมักเกิดปัญหาน้ำท่วมขังในฤดูฝน มีแหล่งน้ำที่สำคัญ คือ แม่น้ำแม่กลอง ตำบลวังขนายไม่อยู่ในเขตป่าไม้ ต้นไม้ที่ชาวบ้านนิยมปลูก เช่น ต้นสัก ต้นประดู่ ต้นมะม่วง ต้นสะเดา เป็นต้น ตำบลวังขนายมีพื้นที่โดยประมาณ 19 ตารางกิโลเมตร หรือ 11,875 ไร่

3. ลักษณะภูมิอากาศ

ตำบลวังขนายเป็นเขตร้อนชื้น มีสภาพภูมิอากาศตลอดปีอยู่ที่อุณหภูมิระหว่าง 25 องศาเซลเซียส ถึง 40 องศาเซลเซียส ฤดูร้อนเริ่มตั้งแต่เดือนมีนาคมถึงเดือนพฤษภาคม เป็นฤดูเปลี่ยนมรสุมครั้งแรก มีอากาศร้อนจัดในเดือนเมษายน ฤดูฝนเริ่มตั้งแต่ปลายเดือนมิถุนายนถึงเดือนตุลาคม อยู่ในช่วงมรสุมตะวันตกเฉียงใต้ และฤดูหนาวเริ่มตั้งแต่เดือนพฤศจิกายนถึงเดือนกุมภาพันธ์ อยู่ในช่วงอิทธิพลของมรสุมตะวันออกเฉียงเหนือ และมีอากาศแห้งแล้ง

4. ด้านการเมือง/การปกครอง

ตำบลวังขนายแบ่งเขตการปกครองออกเป็น 7 หมู่บ้าน ตั้งอยู่ในอำเภอท่าม่วง จังหวัดกาญจนบุรี ดังนี้

- หมู่ 1 บ้านศาลเจ้าโพรงไม้ มีเนื้อที่ 4.50 ตารางกิโลเมตร หรือ 2,812.50 ไร่
- หมู่ 2 บ้านวังขนาย มีเนื้อที่ 1.10 ตารางกิโลเมตร หรือ 687.5 ไร่
- หมู่ 3 บ้านมะกอกหมู มีเนื้อที่ 2.50 ตารางกิโลเมตร หรือ 1,562.50 ไร่
- หมู่ 4 บ้านหนองตาบ่ง มีเนื้อที่ 4.10 ตารางกิโลเมตร หรือ 2,562.50 ไร่
- หมู่ 5 บ้านหลังอำเภอกอ มีเนื้อที่ 1.50 ตารางกิโลเมตร 937.5 ไร่
- หมู่ 6 บ้านหลังวัด มีเนื้อที่ 2.60 ตารางกิโลเมตร 1,625.00 ไร่
- หมู่ 7 บ้านริมน้ำ มีเนื้อที่ 2.70 ตารางกิโลเมตร 1,687.50 ไร่

4.1 การเลือกตั้ง

เทศบาลตำบลวังขนาย มีการเลือกตั้งสมาชิกสภาเทศบาลและนายกเทศมนตรีตำบล วังขนาย ครั้งล่าสุด เมื่อวันที่ 8 มกราคม 2555 แบ่งเขตการเลือกตั้งออกเป็น 2 เขต คือ เขตเลือกตั้งที่ 1 ประกอบด้วย หมู่ที่ 1 2 7 และเขตเลือกตั้งที่ 2 ประกอบด้วย หมู่ที่ 3 4 5 6

5. ประชากร

ประชากรในเขตเทศบาลตำบลวังขนาย รายงานเมื่อวันที่ 13 สิงหาคม 2562 แสดงดังตารางที่ 1

ตารางที่ 1 จำนวนประชากรแต่หมู่บ้านในตำบลวังขนาย อำเภอท่ามะกา จังหวัดกาญจนบุรี

หมู่บ้าน	ครัวเรือน	ชาย (คน)	หญิง (คน)	รวม (คน)
หมู่ที่ 1 บ้านศาลเจ้าโพรงไม้	0	671	723	1,394
หมู่ที่ 2 บ้านวังขนาย	0	535	544	1,079
หมู่ที่ 3 บ้านมะกอกหมู่	3,670	1,214	1,419	2,633
หมู่ที่ 4 บ้านหนองตาบ่ง	0	476	502	978
หมู่ที่ 5 บ้านหลังอำเภอ	0	407	434	841
หมู่ที่ 6 บ้านหลังวัด	0	499	561	1,060
หมู่ที่ 7 บ้านริมน้ำ	0	359	379	738
รวม	3,670	4,161	4,562	8,723

ที่มา : สำนักงานทะเบียนท้องถิ่น เทศบาลตำบลวังขนาย

6. สภาพทางเศรษฐกิจและสังคม

6.1 สภาพทางเศรษฐกิจ

ตำบลวังขนายเป็นพื้นที่กึ่งเกษตรกรรมกึ่งอุตสาหกรรม ประกอบอาชีพรับจ้าง ร้อยละ ร้อยละ 63.3 ประกอบอาชีพเกษตรกรรม 19.96 ของจำนวนประชากรทั้งหมด ได้แก่ การปลูกคะน้า กะหล่ำปลี ผักกาดหอม ผักกาดขาว ข้าวโพดหวาน ข้าวโพดฝักอ่อน อ้อย ฯลฯ ประกอบอาชีพค้าขาย ร้อยละ 12.23 ประกอบอาชีพรับราชการและอาชีพอื่นๆ ร้อยละ 4.11 ประชากรบางส่วนประกอบอาชีพเลี้ยงปลากระชัง เช่น หมู่ 2 และอาชีพเลี้ยงสุกร หมู่ 1-7 และเลี้ยงไก่ไข่ หมู่ 5 นอกจากนี้ยังมีอาชีพด้านการบริการ ได้แก่ โรงแรมจำนวน 4 แห่ง ร้านเกมจำนวน 1 แห่ง และร้านเสริมสวยจำนวน 6 แห่ง ตำบลวังขนายมีแหล่งท่องเที่ยวเชิงวัฒนธรรมและสุขภาพที่สำคัญ คือ บ่อน้ำแร่วัดวังขนายทายิการาม ด้านอุตสาหกรรมตำบลวังขนายมีโรงงานอุตสาหกรรมขนาดใหญ่ ขนาดกลาง และขนาดเล็ก รวมทั้งหมด 23 แห่ง ดังนี้

6.1.1 โรงงานอุตสาหกรรมขนาดใหญ่ เงินลงทุน 100 ล้านบาทขึ้นไป หรือมี
คนงานตั้งแต่ 200 คนขึ้นไป จำนวน 8 แห่ง

- บริษัทแสงโสม จำกัด ตั้งอยู่ หมู่ 7 บ้านริมน้ำ
- บริษัทกาญจนสิงขร จำกัด ตั้งอยู่ หมู่ 7 บ้านริมน้ำ
- บริษัทซีเอ็นทีไวน์ & ลีเคอร์ จำกัด ตั้งอยู่ หมู่ 1 บ้านศาลเจ้าโพรงไม้

ไม้	- บริษัทไทยเคนเปเปอร์ จำกัด	ตั้งอยู่ หมู่ 1 บ้านศาลเจ้าโพรง
ไม้	- บริษัทไทยซานมิเกลลิเคอร์ จำกัด	ตั้งอยู่ หมู่ 1 บ้านศาลเจ้าโพรง
ไม้	- บริษัทซีซีเอ็มสปีด จำกัด	ตั้งอยู่ ม.1 บ้านศาลเจ้าโพรง
	- บริษัทศรีฟ้าเว้นฟูด จำกัด	ตั้งอยู่ หมู่ 3 บ้านมะกอกหมู่
	- บริษัท ไทยเบฟเวอเรจ เอนเนอร์ยี จำกัด	ตั้งอยู่ หมู่ 7 บ้านริมน้ำ

6.1.2 โรงงานอุตสาหกรรมขนาดกลาง เงินลงทุน 10 - 100 ล้านบาท หรือมี
คนงานตั้งแต่ 10-40 คนขึ้นไป จำนวน 7 แห่ง

ไม้	- บริษัท ปภพ รีนิวเอเบิล จำกัด	ตั้งอยู่ หมู่ 1 บ้านศาลเจ้าโพรง
	- บริษัทสามัคคีพัฒนา จำกัด	ตั้งอยู่ หมู่ 3 บ้านมะกอกหมู่
	- หจก. สัญญาการเกษตร	ตั้งอยู่ หมู่ 3 บ้านมะกอกหมู่
	- บริษัททกิจเจริญอุตสาหกรรมการทอ จำกัด	ตั้งอยู่ หมู่ 3 บ้านมะกอกหมู่
	- บริษัทยงสวัสดิ์ คอนกรีต จำกัด	ตั้งอยู่ หมู่ 3 บ้านมะกอกหมู่
	- หจก. คีอกพิทเจริญภัณฑ์	ตั้งอยู่ หมู่ 3 บ้านมะกอกหมู่
	- บริษัทไทยเบฟเวอเรจ รีไซเคิล จำกัด	ตั้งอยู่ หมู่ 7 บ้านริมน้ำ

6.1.3 โรงงานอุตสาหกรรมขนาดเล็ก เงินลงทุนไม่เกิน 10 ล้านบาท หรือมีคนงาน
ต่ำกว่า 10 คน จำนวน 8 แห่ง

โพรงไม้	- โรงปุ๋ยเจริญรุ่งเรือง	ตั้งอยู่ หมู่ 1 บ้านศาลเจ้า
โพรงไม้	- หจก. สยามกาญจนโปรดักส์	ตั้งอยู่ หมู่ 1 บ้านศาลเจ้า
	- บริษัทศรีรุ่งเรือง จำกัด	ตั้งอยู่ หมู่ 2 บ้านวังขนาย
	- บริษัทไทยรุ่งเรืองอาหารสัตว์ จำกัด	ตั้งอยู่ หมู่ 2 บ้านวังขนาย
	- บริษัทปุ๋ยหมักแผ่นดินทอง จำกัด	ตั้งอยู่ หมู่ 2 บ้านวังขนาย
	- บริษัทน้ำสวรรค์ จำกัด	ตั้งอยู่ หมู่ 2 บ้านวังขนาย
	- ประνομ ท่าวงกบประตุ หน้าต่างไม้	ตั้งอยู่ หมู่ 3 บ้านมะกอกหมู่
วัด	- ร้านตั้งเง็กเซ็ง	ตั้งอยู่ หมู่ 6 บ้านหลัง

นอกจากภาคอุตสาหกรรมที่มีหลายประเภทและมีอุตสาหกรรมทั้งขนาดใหญ่ กลางเล็กแล้ว ตำบลวังขนายยังมีการพาณิชย์และกลุ่มอาชีพต่างๆ รวมทั้งกลุ่มที่จัดตั้งโดยมวลชน และกลุ่มที่จัดตั้งโดยส่วนราชการ ดังนี้

- สถานีบริการน้ำมัน 4 แห่ง
 - ร้านค้าทั่วไป 40 แห่ง (เป็นร้านค้าที่เก็บข้อมูลจากการชำระภาษี
 ป้าย)

- กลุ่มวิสาหกิจชุมชนนวดแผนไทย
- กลุ่มวิสาหกิจชุมชนผู้ปลูกผักบ้านมะกอกหมู
- กลุ่มแม่บ้านหนองตาบ่งร่วมใจ
- กลุ่มวิสาหกิจชุมชนเรือนขนมไทย
- กลุ่มสตรีอาสาพัฒนา (กลุ่มแม่บ้าน)
- กลุ่มพ่อบ้านวังขนาย
- กลุ่มต้นกุ่มสัมพันธ์
- กลุ่มมิตรสัมพันธ์
- กลุ่มวังขนายสงเคราะห์
- กลุ่มสตรีร่วมใจ
- สมาคมผู้ปกครองและศิษย์เก่าโรงเรียนวัดวังขนายทาภิการาม
- วิสาหกิจชุมชนนวดแผนไทย
- กลุ่มอาสาสมัครสาธารณสุขมูลฐานชุมชน (อสม.)
- วิสาหกิจชุมชนผู้ปลูกผักบ้านมะกอกหมู
- กลุ่มแม่บ้านหนองตาบ่งร่วมใจ
- วิสาหกิจชุมชนเรือนขนมไทย
- กองทุนระบบหลักประกันสุขภาพเทศบาลตำบลวังขนาย
- ชมรมผู้สูงอายุตำบลวังขนาย
- กองทุนหมู่บ้าน

6.2 สภาพทางสังคม

ประชาชนในเขตเทศบาลส่วนใหญ่นับถือศาสนาพุทธ โดยมีวัดวังขนายทาภิการาม ตั้งอยู่ ถนน แสงชูโต ตำบลวังขนาย อำเภอท่าม่วง จังหวัดกาญจนบุรี ซึ่งเป็นศูนย์รวมขอประชาชน ในชุมชน ร่วมทำกิจกรรม สืบสานประเพณีวัฒนธรรมต่างๆ เช่น ประเพณีลอยกระทง ประเพณีแห่ เทียนพรรษา และประเพณีท้องถิ่นที่สำคัญ ได้แก่ ประเพณีแห่ปลา พิธีรดน้ำดำหัวในวันสงกรานต์ นอกจากนี้ตำบลวังขนายยังมีปัญหาท้องถิ่นด้านต่างๆ ได้แก่ ภาษาถิ่น ด้านสุขภาพ (ความชำนาญ

นวดแผนไทย การกวาดยา) ด้านศิลปะการแสดง (ตีกลองยาว) ด้านงานฝีมือ (การทำบายศรี) ด้านการจักสาน (การถักแห) ภูมิปัญญาท้องถิ่นด้านช่างฝีมือ (ผลิตภัณฑ์ทองเหลือง, ผลิตพระพุทธรูปการทำอิฐบล็อกประสาน) และด้านอาหาร (ขนมไทย) เป็นต้น

6.2.1 อาชญากรรม ตำบลวังขนาย ปี 2561 สถานีตำรวจภูธรท่าม่วงรายงานสถิติคดีอาชญากรรมของสถานีตำรวจภูธรท่าม่วง พบ คดีเกี่ยวกับลักทรัพย์มีการลักทรัพย์เกิดขึ้น 4 ราย และคดียาเสพติด ปัญหาที่พบกลุ่มวัยรุ่นที่ชอบมั่วสุมรวมถึงที่จุดชมวิวดนรมินน้ำ หมู่ 2 ตำบลวังขนาย

6.2.2 การสังคมสงเคราะห์ ตำบลวังขนายมีการปรับสภาพแวดล้อมที่อยู่อาศัยให้กับผู้ยากไร้/ผู้ด้อยโอกาส/ผู้พิการ รวมทั้งช่วยเหลือด้านคุณภาพชีวิตให้กับผู้ด้อยโอกาสหรือผู้ยากไร้

อำนาจหน้าที่ของเทศบาลตำบล

อำนาจหน้าที่ตามพระราชบัญญัติเทศบาล พ.ศ. 2496 (และแก้ไขเพิ่มเติม (ฉบับที่ 2) พ.ศ. 2546) และพระราชบัญญัติกำหนดและขั้นตอนการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น พ.ศ.2542 ดังนี้

1. อำนาจหน้าที่ตามมาตรา 50 แห่งพระราชบัญญัติเทศบาล พ.ศ. 2496 และที่แก้ไขเพิ่มเติม (ฉบับที่ 12) พ.ศ. 2546 ได้กำหนด ได้แก่

- 1.1 รักษาความสงบเรียบร้อยของประชาชน
- 1.2 ให้มีและบำรุงทางบกและทาง
- 1.3 รักษาความสะอาดของถนน หรือทางเดินและที่สาธารณะ รวมทั้งการกำจัดมูลฝอยและสิ่งปฏิกูล
- 1.4 ป้องกันและระงับโรคติดต่อ
- 1.5 ให้มีเครื่องใช้ในการดับเพลิง
- 1.6 ให้ราษฎรได้รับการศึกษาอบรม
- 1.7 ส่งเสริมการพัฒนาสตรี เด็ก เยาวชน ผู้สูงอายุ และผู้พิการ
- 1.8 บำรุงศิลปะ จารีตประเพณี ภูมิปัญญาท้องถิ่นและวัฒนธรรมอันดีของท้องถิ่น
- 1.9 หน้าที่อื่นตามกฎหมายบัญญัติให้เป็นหน้าที่ของเทศบาล

2. อำนาจหน้าที่ตามมาตรา 51 แห่งพระราชบัญญัติเทศบาล พ.ศ. 2496 และที่แก้ไขเพิ่มเติม (ฉบับที่ 12) พ.ศ. 2546 ได้กำหนด อำนาจหน้าที่ที่เทศบาลตำบลลำทับอาจจัดกิจกรรมใดๆ ในเขตเทศบาล ได้แก่

- 2.1 ให้มีน้ำสะอาดหรือการประปา
- 2.2 ให้มีโรงฆ่าสัตว์

- 2.3 ให้มีตลาด ท่าเทียบเรือและท่าข้าม
- 2.4 ให้มีสุสานและฌาปนสถาน
- 2.5 บำรุงและส่งเสริมการทำมาหากินของราษฎร
- 2.6 ให้มีและบำรุงสถานที่ทำการพิทักษ์รักษาคนเจ็บไข้
- 2.7 ให้มีและบำรุงการไฟฟ้าหรือแสงสว่างโดยวิธีอื่น
- 2.8 ให้มีและบำรุงทางระบายน้ำ
- 2.9 เทศพาณิชย์

3. อำนาจหน้าที่ของเทศบาลโดยสรุป

ตามพระราชบัญญัติเทศบาล พ.ศ.2496 แก้ไขเพิ่มเติม พ.ศ. 2543 กำหนดไว้แจ้งชัด โดยสรุปได้ดังนี้

- 3.1 รักษาความสงบเรียบร้อยของประชาชน
- 3.2 ให้มีและบำรุงทางบกและทางน้ำ
- 3.3 รักษาความสะอาดของถนน หรือทางเดินและที่สาธารณะ รวมทั้งการกำจัดมูลฝอยและสิ่งปฏิกูล

- 3.4 ป้องกันและระงับโรคติดต่อ
- 3.5 ให้มีเครื่องใช้ในการดับเพลิง
- 3.6 ให้ราษฎรได้รับการศึกษาอบรม
- 3.7 ส่งเสริมการพัฒนาสตรี เด็ก เยาวชน ผู้สูงอายุ และผู้พิการ
- 3.8 บำรุงศิลปะ จารีตประเพณี ภูมิปัญญาท้องถิ่น และวัฒนธรรมอันดีของท้องถิ่น
- 3.9 ให้มีน้ำสะอาดหรือการประปา
- 3.10 ให้มีโรงฆ่าสัตว์
- 3.11 ให้มีและบำรุงสถานที่ทำการพิทักษ์และรักษาคนเจ็บไข้
- 3.12 ให้มีและบำรุงทางระบายน้ำ
- 3.13 ให้มีและบำรุงส้วมสาธารณะ
- 3.14 ให้มีและบำรุงการไฟฟ้า หรือแสงสว่างโดยวิธีอื่น
- 3.15 ให้มีการดำเนินกิจการโรงรับจำนำหรือสถานสินเชื่อท้องถิ่น
- 3.16 หน้าที่อื่นตามที่กฎหมายบัญญัติให้เป็นหน้าที่ของเทศบาล

4. กิจการที่อาจจัดทำในเขตเทศบาล

- 4.1 ให้มีตลาด ท่าเทียบเรือและท่าข้าม
- 4.2 ให้มีสุสานและฌาปนสถาน
- 4.3 บำรุงและส่งเสริมการทำมาหากินของราษฎร

- 4.4 ให้มีและบำรุงการสงเคราะห์มารดาและเด็ก
- 4.5 ให้มีและบำรุงโรงพยาบาล
- 4.6 ให้มีการสาธารณสุขการ
- 4.7 จัดทำกิจการซึ่งจำเป็นเพื่อการสาธารณสุข
- 4.8 จัดตั้งและบำรุงโรงเรียนอาชีวศึกษา
- 4.9 ให้มีและบำรุงสถานที่สำหรับการกีฬาและพลศึกษา
- 4.10 ให้มีและบำรุงสวนสาธารณะ สวนสัตว์ และสถานที่พักผ่อนหย่อนใจ
- 4.11 ปรับปรุงแหล่งเสื่อมโทรม และรักษาความสะอาดเรียบร้อยของท้องถิ่น
- 4.12 เทศพาณิชย์

นอกจากนี้เทศบาลยังมีอำนาจหน้าที่ในการจัดระบบการบริการสาธารณสุข เพื่อประโยชน์ของประชาชนในท้องถิ่น ตามพระราชบัญญัติแผนและขั้นตอนการกระจายอำนาจ พ.ศ.2542 ดังนี้

1. การจัดทำแผนพัฒนาท้องถิ่นของตนเอง
2. การจัดให้มีและบำรุงรักษาทางบก ทางน้ำ และทางระบายน้ำ
3. การจัดให้มีและควบคุมตลาด ท่าเทียบเรือ ท่าข้าม และที่จอดรถ
4. การสาธารณสุขโรคและการก่อสร้างอื่น ๆ
5. การสาธารณสุขการ
6. การส่งเสริม การฝึกและประกอบอาชีพ
7. การพาณิชย์ และการส่งเสริมการลงทุน
8. การส่งเสริมการท่องเที่ยว
9. การจัดการศึกษา
10. การสังคมสงเคราะห์ และการพัฒนาคุณภาพชีวิตเด็ก สตรี คนชรา และผู้ด้อยโอกาส
11. การบำรุงรักษาศิลปะ จารีตประเพณี ภูมิปัญญาท้องถิ่น และวัฒนธรรมอันดีของท้องถิ่น
12. การปรับปรุงแหล่งชุมชนแออัด และการจัดการเกี่ยวกับที่อยู่อาศัย
13. การจัดให้มีและบำรุงรักษาสถานที่พักผ่อนหย่อนใจ
14. การส่งเสริมกีฬา
15. การส่งเสริมประชาธิปไตย ความเสมอภาค และสิทธิเสรีภาพของประชาชน
16. ส่งเสริมการมีส่วนร่วมของราษฎรในการพัฒนาท้องถิ่น
17. การรักษาความสะอาด และความเป็นระเบียบเรียบร้อยของบ้านเมือง
18. การกำจัดมูลฝอย สิ่งปฏิกูล และน้ำเสีย

19. การสาธารณสุข การอนามัยครอบครัว และการรักษาพยาบาล
20. การจัดให้มีและควบคุมสุสานและฌาปนสถาน
21. การควบคุมการเลี้ยงสัตว์
22. การจัดให้มีและควบคุมการฆ่าสัตว์

แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจ

ความพึงพอใจ (satisfaction) เป็นทัศนคติที่เป็นนามธรรม ไม่สามารถมองเห็นเป็นรูปร่างได้ บุคคลมีความพึงพอใจหรือไม่ สามารถสังเกตโดยการแสดงออก ซึ่งยากที่จะวัดความพึงพอใจโดยตรง แต่สามารถวัดได้โดยทางอ้อม การวัดความคิดเห็นของบุคคลเหล่านั้น และการแสดงความคิดเห็นนั้น จะต้องตรงกับความรู้สึกที่แท้จริงจึงสามารถวัดความพึงพอใจนั้นได้ (เสาวรีย์ บุญสา และคณะ, 2562) นอกจากนี้ยังมีผู้กล่าวถึงความหมายของความพึงพอใจไว้ ดังนี้

ราชบัณฑิตยสถาน (2556) ได้ให้ความหมายของความพึงพอใจ หมายถึง รักหรือชอบ ดังนั้น ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานเป็นเรื่องของความรู้สึกของบุคคลที่มีต่องานที่ปฏิบัติอยู่และความพึงพอใจจะส่งผลกระทบต่อขวัญในการปฏิบัติงาน ความพึงพอใจในแต่ละบุคคลไม่มีวันสิ้นสุด สามารถเปลี่ยนแปลงได้เสมอตามกาลเวลาและสภาพแวดล้อม

สุพล (2540) กล่าวถึง ความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึก ความคิดเห็นในลักษณะเชิงบวกของบุคคล เมื่อได้รับการตอบสนองความต้องการหรือได้รับสิ่งตอบแทนที่คาดหวังไว้

อรรถพร (2546) กล่าวถึง ความพึงพอใจ หมายถึง ทัศนคติหรือระดับความพึงพอใจของบุคคลต่อกิจกรรมต่างๆ ซึ่งสะท้อนให้เห็นถึงประสิทธิภาพของกิจกรรมนั้นๆ โดยเกิดจากพื้นฐานของการรับรู้ค่านิยมและประสบการณ์ที่แต่ละบุคคลได้รับ ระดับของความพึงพอใจจะเกิดขึ้นเมื่อกิจกรรมนั้นๆ สามารถตอบสนองความต้องการแก่บุคคลนั้นได้

McComick (1965) กล่าวว่า ความพึงพอใจ หมายถึง แรงจูงใจของมนุษย์ ซึ่งตั้งอยู่บนความต้องการขั้นพื้นฐาน (Basic Needs) มีความเกี่ยวข้องอย่างใกล้ชิดกับผลสัมฤทธิ์ และสิ่งจูงใจ (Incentive) และพยายามหลีกเลี่ยงสิ่งที่ไม่ต้องการ

Kotler (1994) กล่าวว่า ความพึงพอใจว่าเป็นระดับความรู้สึกที่มีผลมาจาก การเปรียบเทียบระหว่างการรับรู้ผลจากการทำงาน หรือประสิทธิภาพกับความคาดหวังของผู้รับบริการ โดยผู้รับบริการได้รับบริการหรือสินค้าต่ำกว่าความคาดหวัง จะเกิดความไม่พึงพอใจแต่ถ้าตรงกับความคาดหวังผู้รับบริการจะเกิดความพอใจและถ้าสูงกว่าความคาดหวังจะเกิดความประทับใจ

Morse (1953) ให้ความหมายของความพึงพอใจ คือ การลดความเครียดของผู้ทำงานให้น้อยลง ทั้งนี้เพราะธรรมชาติของมนุษย์นั้นมีความต้องการ ถ้าความต้องการนั้นได้รับการตอบสนอง

ทั้งหมดหรือบางส่วน ความเครียดจะน้อยลงความพอใจจะเกิดขึ้น และในทางกลับการถ้าความต้องการ ไม่ได้รับการตอบสนองความเครียดและความไม่พอใจจะเกิดขึ้น

Strauss & Sayless (1960) กล่าวถึง ความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึกพอใจในงานที่ทำ และเต็มใจที่จะปฏิบัติงานนั้นให้สำเร็จตามวัตถุประสงค์ตาม หน่วยงานหรือองค์กร

1. การวัดความพึงพอใจ

การวัดระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการเป็นตัวชี้วัดหนึ่ง ที่บอกมาตรฐานหรือคุณภาพงานบริการ ซึ่งวัดได้จากพฤติกรรมการแสดงออก หรือคำบอกเล่าของผู้รับบริการ หรือวัด จากคะแนน หรือผลจากการสอบถาม (สุพัตรา วิจิตรโสภา, 2546; สาโรจ ไสยสมบัติ, 2538) การวัดความพึงพอใจนั้นสามารถทำได้หลายวิธีดังต่อไปนี้

1.1 การใช้แบบสอบถาม เป็นวิธีที่นิยมใช้กันอย่างแพร่หลายอีกวิธีหนึ่ง โดยผู้ออกแบบสอบถามเพื่อต้องการทราบความคิดเห็น ซึ่งเป็นการขอร้องหรือขอความร่วมมือจากกลุ่มบุคคลที่ต้องการจะสอบถามสามารถกระทำได้ในลักษณะกำหนดคำตอบให้เลือกหรือตอบคำถามอิสระ คำถามดังกล่าวอาจถาม ความพอใจในด้านต่างๆ ข้อดีของวิธีนี้คือได้คำตอบที่มีความหมายแน่นอนมีความสะดวกรวดเร็วในการสำรวจสามารถใช้กับกลุ่มตัวอย่างที่มีขนาดใหญ่ ข้อเสียคือ ผู้ตอบต้องสามารถอ่านออกเขียนได้และมีความสามารถในการคิดเป็นความพึงพอใจเป็นสภาวะที่มีความต่อเนื่องไม่สามารถบอกจุดเริ่มต้นหรือสิ้นสุดของความพึงพอใจได้ แบบสอบถามถึงนิยมสร้างเป็นแบบมาตรฐาน

1.2 การสัมภาษณ์ เป็นวิธีที่ทราบถึงระดับความพึงพอใจของผู้มาใช้บริการ จากการแสดงออกทางลักษณะทางร่างกาย น้ำเสียง แววตา ซึ่งเป็นวิธีที่ต้องอาศัยเทคนิคและความชำนาญพิเศษของผู้สัมภาษณ์ ที่จะจูงใจให้ผู้ถูกสัมภาษณ์ตอบคำถามให้ได้ตรงกับข้อเท็จจริง

1.3) การสังเกต เป็นอีกวิธีหนึ่งที่จะทำให้ผู้ศึกษาทราบถึงระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการได้ โดยวิธีการสังเกตจากพฤติกรรมทั้งก่อนและหลัง หรือขณะที่รอรับบริการอยู่ เช่น การสังเกตกริยาท่าทาง การพูด สีหน้า ความถี่ของการมาใช้บริการ เป็นต้น

2. ความสำคัญของความพึงพอใจในการบริการ

การสร้างความพึงพอใจให้กับผู้รับบริการ เป็นเป้าหมายสูงสุดของความสำเร็จในการดำเนินงานบริการ เพื่อให้ผู้รับบริการเกิดความรู้สึกที่ดีและประทับใจในบริการที่ได้รับจนติดใจและกลับมาใช้บริการซ้ำ ความสำคัญต่อผู้ให้บริการขององค์การบริการจำเป็นต้องคำนึงถึงความพึงพอใจต่อการบริการ ดังนี้ (เสาวรีย์ บุญสา และคณะ, 2562)

2.1 ความพึงพอใจของผู้รับบริการเกี่ยวกับผลิตภัณฑ์บริการและลักษณะของการนำเสนอ บริการที่ชื่นชอบ

2.1.2 คุณภาพของการบริการที่จะทำให้ผู้รับบริการพึงพอใจขึ้นอยู่กับลักษณะการบริการที่ปรากฏให้เห็น ได้แก่ สถานที่ อุปกรณ์เครื่องใช้ และบุคลิกลักษณะของพนักงานบริการ ความน่าเชื่อถือ ความไว้วางใจของการบริการ ความเต็มใจที่จะให้บริการ

2.1.3 ความพึงพอใจของผู้ปฏิบัติงานบริการเป็นตัวชี้คุณภาพและความสำเร็จของงานบริการ การสร้างความพึงพอใจในงานให้กับผู้ปฏิบัติงานบริการย่อมทำให้พนักงานมีความรู้สึกที่ดีต่องานที่ได้รับมอบหมาย และตั้งใจปฏิบัติงาน

3. ประเภทของความพึงพอใจ

ความพึงพอใจของผู้มาใช้บริการและความรู้สึกที่ผู้ใช้บริการได้รับจากบริการ สามารถนำมาประเมินระบบบริการว่าได้มีการเข้าถึงผู้ใช้บริการ โดยความพึงพอใจ 6 ประเภท ดังนี้ (Aday and Andersen, 1978)

3.1 ความพึงพอใจต่อความสะดวกที่ได้รับจากบริการ (Convenience) ได้แก่

- การใช้เวลารอคอยในสถานที่บริการ (Office Waiting Time)
- การได้รับการดูแลเมื่อมีความต้องการ (Availability of Care When Needs)
- ความสะดวกสบายที่ได้รับในสถานบริการ (Base of Getting to Care)

3.2 ความพึงพอใจต่อการประสานงานของการบริการ (Co-ordination) ซึ่งแยกออกเป็น

- การได้รับบริการทุกประเภทในสถานที่หนึ่ง คือ ผู้ใช้บริการสามารถขอรับบริการตามความต้องการของผู้ใช้บริการ (Getting all needs met at one place)
- ผู้ให้บริการให้ความสนใจผู้ใช้บริการ
- ได้มีการติดตามผลงาน (Follow-up)

3.3 ความพึงพอใจต่อข้อมูลที่ได้รับจากบริการ (Information)

3.4 ความพึงพอใจต่ออัธยาศัย ความสนใจของผู้ให้บริการ (Courtesy) ได้แก่ การแสดงอัธยาศัยท่าทางที่ดีเป็นกันเองของผู้ให้บริการ และความสนใจห่วงใยต่อผู้ใช้บริการ

3.5 ความพึงพอใจต่อคุณภาพของบริการ (Quality of Care) ได้แก่ คุณภาพของการบริการต่อผู้ใช้บริการ

3.6 ความพึงพอใจต่อค่าใช้จ่ายเมื่อใช้บริการ (Output-off-pocket cost) ได้แก่ ค่าใช้จ่ายต่างๆ ที่เกิดขึ้นของผู้ใช้บริการ

4. แนวทางส่งเสริมความพึงพอใจ

นอกจากการบริการและการปฏิบัติของผู้ให้บริการจะส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการแล้วนั้น ยังมีปัจจัยด้านอื่นๆ ที่จะทำให้ผู้รับบริการเกิดความพึงพอใจ ดังนี้ (กรรณิการ์ รุจิรวโรชิตี, 2563)

4.1 สถานที่บริการ การเข้าถึงการบริการได้สะดวก ทำเลที่ตั้งและการกระจายสถานที่ให้บริการทั่วถึง

4.2 การส่งเสริมและการแนะนำการบริการ เช่น การสร้างคุณภาพของการบริการให้เกิดความประทับใจ

4.3 ผู้ให้บริการ ผู้ประกอบการ ผู้บริหารการบริการ และผู้ปฏิบัติการ เป็นบุคคลที่มีบทบาทสำคัญต่อการปฏิบัติงานบริการให้ผู้ได้รับบริการเกิดความพึงพอใจ ดังนั้น การแสดงพฤติกรรมบริการและตอบสนองบริการที่ผู้รับบริการ มีความสนใจเอาใจใส่อย่างเต็ม

4.4 สภาพแวดล้อมของการบริการ สภาพแวดล้อมและบรรยากาศของการบริการมีอิทธิพลต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการ เช่น การออกแบบอาคารสถานที่ ความสวยงามของการตกแต่งภายในด้วยเฟอร์นิเจอร์ และการให้สีสันทัน การจัดแบ่งพื้นที่เป็นส่วน เป็นต้น

แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับคุณภาพของการบริการ

1. ความหมายของการบริการ

วีระพงษ์ เณิมจิระรัตน์ (2553) กล่าวว่า บริการ หมายถึง สิ่งที่ไม่มีตัวตน จำต้องไม่ได้ และเป็นสิ่งที่ไม่ถาวร บริการเกิดขึ้นจากการปฏิบัติของผู้ให้บริการโดยส่งมอบการบริการนั้นไปยังผู้รับบริการ หรือผู้รับบริการ เพื่อใช้บริการนั้นๆ โดยทันทีหรือภายในระยะเวลาเกือบจะทันทีที่มีการให้บริการ

จิตตินันท์ นันทไพบูลย์ (2551) กล่าวว่า คุณภาพการบริการเป็นความรู้สึกที่ผู้รับบริการได้รับจากการบริการซึ่งเกิดจากการเปรียบเทียบระหว่างสิ่งที่คาดหวังก่อนรับบริการกับสิ่งที่ได้รับบริการจริง หากเป็นไปตามที่คาดหวังก็จะเกิดความรู้สึกพอใจ หากไม่เป็นไปตามที่คาดหวังก็จะเกิดความรู้สึกไม่พอใจ แต่ถ้าได้รับการบริการเกินความคาดหวังก็จะเกิดความพึงพอใจสูงสุดและประทับใจในการบริการ

Zineladin (1996) กล่าวว่า คุณภาพการให้บริการเป็นเรื่องที่เกี่ยวข้องกับความคาดหวังของผู้รับบริการในด้านของคุณภาพหลังจากที่เขาได้ข้อมูลเกี่ยวกับบริการ และมีความต้องการที่จะใช้บริการนั้นรวมทั้งการที่เขาได้ทำการประเมินและเลือกที่จะใช้บริการ

Kotler (2000) กล่าวว่า “การบริการ คือ การกระทำที่หน่วยงานหนึ่ง หรือบุคคลหนึ่งนำเสนอต่อหน่วยงานอีกแห่งหนึ่งหรือบุคคลอีกคนหนึ่ง ซึ่งเป็นสิ่งที่ไม่สามารถจับต้องได้”

สมิต สัมภูกร (2542) กล่าวว่า การบริการเป็นการปฏิบัติงานที่กระทำหรือติดต่อเกี่ยวข้องกับผู้ใช้บริการ การให้บุคคลต่างๆ ได้ใช้ประโยชน์ในทางใดทางหนึ่งทั้งด้วยความพยายามใดๆ ก็ตาม ด้วยวิธีการหลากหลายในการทำให้บุคคลต่างๆ ที่เกี่ยวข้องได้รับความช่วยเหลือ จัดได้ว่าเป็นการให้บริการทั้งสิ้น การจัดอำนวยความสะดวก การสนองความต้องการของผู้ใช้บริการก็เป็นการให้บริการ การให้บริการจึงสามารถดำเนินการได้หลากหลายวิธี โดยมีจุดเน้นสำคัญเป็นการช่วยเหลือและอำนวยความสะดวกแก่ผู้ใช้บริการ

จากการศึกษาการให้บริการนั้นมีหลากหลายแง่มุมของการพิจารณา เป็นเรื่องที่มีความซับซ้อน พบว่าคุณภาพการบริการเป็นเรื่องสำคัญซึ่งขึ้นอยู่กับความพึงพอใจของผู้รับบริการจริงองค์กรที่ต้องการความสำเร็จของการประกอบการ จึงต้องให้ความสนใจประเด็นคุณภาพการให้บริการ ความคาดหวังของผู้รับบริการ และความต้องการของผู้เข้ารับบริการ

2. แนวคิดเกี่ยวกับคุณภาพการบริการ

Zineldin (1996) กล่าวว่า คุณภาพการให้บริการเป็นเรื่องที่เกี่ยวข้องกับความคาดหวังของผู้รับบริการในด้านของคุณภาพภายหลังจากที่เขาได้ข้อมูลเกี่ยวกับบริการนั้น ๆ และมีความต้องการที่จะใช้บริการนั้นรวมทั้งการที่เขาได้ทำการประเมินและเลือกที่จะใช้บริการ

ชัชวาล ทัดศิวัช (2552) คุณภาพในการให้บริการ หมายถึง ความสามารถในการตอบสนองความต้องการของการให้บริการที่ตรงกับความคาดหวังของผู้รับบริการ ซึ่งจะมีระดับแตกต่างกันออกไปตามความคาดหวังของแต่ละบุคคลโดยคุณภาพการให้บริการจะต้องคำนึงถึงประเด็นต่างๆ

Millet (1954) กล่าวถึงเป้าหมายสำคัญของการบริการ คือ การสร้างความพอใจในการให้บริการสาธารณะแก่ประชาชน โดยมีหลักและแนวทาง คือ การให้บริการอย่างเสมอภาคหมายถึงความยุติธรรมในการบริหารภาครัฐที่มีฐานคติที่ว่าคนทุกคนเท่าเทียมกัน ไม่มีการแบ่งแยก กีดกันใน การให้บริการประชาชน การให้บริการสาธารณะต้องตรงต่อเวลา และจำนวนการให้บริการสถานที่ให้บริการอย่างเหมาะสม รวมทั้งการให้บริการสาธารณะอย่างสม่ำเสมอ โดยยึดประโยชน์ของสาธารณะเป็นหลัก และการให้บริการสาธารณะที่มีการปรับปรุงคุณภาพและผลการปฏิบัติงาน เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพหรือความสามารถที่จะทำหน้าที่ได้มากขึ้นโดยการใช้ทรัพยากรเท่าที่มี

2.1 เกณฑ์การพิจารณาคุณภาพการให้บริการ

Parasuraman, Zeithaml & Berry (1985) ศึกษาวิจัยเกี่ยวกับคุณภาพของงานบริการพบว่า ในการประเมินคุณภาพในการบริการผู้ใช้บริการจะพิจารณาจากเกณฑ์สำคัญซึ่งสามารถสรุปเป็นเกณฑ์ที่ใช้ในการประเมินคุณภาพของการบริการไว้ดังนี้

2.1.1 การเข้าถึงบริการ (Access) บริการที่ให้กับผู้รับบริการต้องอำนวยความสะดวกในด้านเวลา และสถานที่ที่ให้แก่ผู้รับบริการ

- ผู้รับบริการเข้าใจง่าย
- 2.1.2 การติดต่อสื่อสารมีการอธิบายอย่างถูกต้อง โดยใช้ภาษาที่
- 2.1.3 ความสามารถ บุคลากรที่ให้บริการต้องมีความชำนาญและมีความรู้
- ความสามารถ
- 2.1.4 ความสุภาพเป็นมิตร บุคลากรต้องมีมนุษยสัมพันธ์ความเป็นกันเอง
- และวิจารณ์ญาณ
- 2.1.5 ความน่าเชื่อถือบริษัทและบุคลากรต้องสามารถสร้างความเชื่อมั่น
- และความไว้วางใจในการบริการ โดยการเสนอบริการที่ดีที่สุดแก่ผู้รับบริการ
- 2.1.6 ความไว้วางใจบริการที่ให้กับผู้รับบริการ ต้องมีความสม่ำเสมอ และ
- ถูกต้อง
- 2.1.7 การตอบสนองผู้รับบริการพนักงานต้องให้บริการ และแก้ปัญหาแก่
- ผู้รับบริการอย่างรวดเร็ว ตามที่ผู้รับบริการต้องการ
- 2.1.8 ความปลอดภัยบริการที่ต้องปราศจากอันตราย ความเสี่ยง และ
- รวมถึงปัญหา
- 2.1.9 สร้างบริการให้เป็นรูปธรรม (Tangible) บริการที่ผู้รับบริการจะ
- ได้รับจะทำให้สามารถ คาดคะเนถึงคุณภาพบริการดังกล่าวได้

2.2 คุณภาพการให้บริการของหน่วยงานหรือองค์กร

การให้บริการของหน่วยงานหรือองค์กรที่ให้บริการยังสามารถพิจารณาได้จาก

เกณฑ์ 9 ประการ ดังต่อไปนี้ (Steve and Cook, 1995; ชัชวาลย์ ทัดศิวัช 2552)

- 2.2.1 การเข้าถึงบริการได้ทันทีตามความต้องการของผู้รับบริการ
- 2.2.2 ความสะดวกของทำเลที่ตั้งในการเข้ารับบริการ
- 2.2.3 ความน่าเชื่อถือไว้วางใจของการให้บริการ
- 2.2.4 การให้ความสำคัญต่อผู้รับบริการแต่ละคน
- 2.2.5 ราคาค่าบริการที่เหมาะสมกับลักษณะของงานบริการ
- 2.2.6 คุณภาพการให้บริการทั้งในระหว่างเข้ารับบริการและภายหลังการ
- เข้ารับบริการ
- 2.2.7 ชื่อเสียงของบริการที่ได้รับรวมถึงการยกย่องชมเชยในบริการ
- 2.2.8 ความปลอดภัยในการให้บริการจากผู้เชี่ยวชาญโดยเฉพาะ
- 2.2.9 ความรวดเร็วในการให้บริการ

งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

มานิสา บุญหล้า (2557) ศึกษาเรื่องความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการสาธารณสุขของเทศบาลตำบลเจดีย์หลวง อำเภอแม่สรวย จังหวัดเชียงราย พบว่า ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อบริการสาธารณสุขของเทศบาลตำบลเจดีย์หลวงโดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่าด้านที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด ได้แก่ ด้านการส่งเสริมคุณภาพชีวิต รองลงมา ได้แก่ ด้านการให้บริการ ด้านศิลปวัฒนธรรม จารีตประเพณี และภูมิปัญญาท้องถิ่น ด้านสาธารณสุขปโภคและสาธารณสุขการ ด้านการบริหารจัดการและการอนุรักษ์ทรัพยากรธรรมชาติ สิ่งแวดล้อม ส่วนด้านที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด ได้แก่ ด้านการจัดระเบียบชุมชน สังคม และการรักษาความสงบเรียบร้อย ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการสาธารณสุขของเทศบาลตำบลเจดีย์หลวง อำเภอแม่สรวย จังหวัดเชียงราย จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม พบว่า ตัวแปรเพศ อายุ ระยะเวลาที่อาศัย มีระดับความ พึงพอใจต่อการให้บริการ สาธารณะของเทศบาลตำบลเจดีย์หลวงโดยรวมไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ แต่ในด้านระดับการศึกษา อาชีพ และการอยู่อาศัย มีผลต่อความพึงพอใจต่อการให้บริการสาธารณสุขของเทศบาลตำบลเจดีย์หลวง โดยรวมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 และจำแนกตามความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับการให้บริการสาธารณสุข พบว่า ตัวแปรข่าวสารในการดำเนินงาน มีระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการสาธารณสุขของเทศบาลตำบลเจดีย์หลวงโดยรวม ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ แต่ในด้านแหล่งที่มาของงบประมาณ การใช้งบประมาณมีผลต่อความพึงพอใจต่อการให้บริการสาธารณสุขของเทศบาลตำบลเจดีย์หลวง โดยรวมแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

วรุณี เซาว์สุขุม (2559) ศึกษาเรื่องความพึงพอใจของผู้รับบริการของเทศบาลนครนนทบุรี อำเภอเมือง จังหวัดนนทบุรี พบว่า ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลนครนนทบุรี ใน 4 ด้าน คือ ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ด้านช่องทางการใช้ บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และสิ่งอำนวยความสะดวก ผลการวิเคราะห์ พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อพิจารณาในรายด้านพบว่า ด้านที่มีคะแนนสูงสุดตามลำดับ คือ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ด้านช่องทางการใช้ บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

ปิยณัฐ จันทร์เกิด (2560) ศึกษาระดับคุณภาพการให้บริการของเทศบาลนครนครสวรรค์ ตามการรับรู้ของประชาชน และเปรียบเทียบคุณภาพการให้บริการของเทศบาลนครนครสวรรค์ ตามการรับรู้ของประชาชน จำแนกตามอาชีพ และระดับรายได้ต่อเดือน พบว่า การให้บริการของเทศบาลนครนครสวรรค์ตามการรับรู้ของประชาชนโดยรวม มีคุณภาพอยู่ในระดับมากที่สุด ด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ ด้านการให้ความเชื่อมั่นต่อผู้รับบริการ และด้านความเชื่อถือไว้วางใจได้

มีคุณภาพการให้บริการอยู่ในระดับมากที่สุด ส่วนด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ และด้านการรู้จักและเข้าใจ ผู้รับบริการมีคุณภาพการให้บริการอยู่ในระดับมาก คุณภาพการให้บริการของเทศบาลนครนครสวรรค์ ไม่มีความแตกต่างกันตามการรับรู้ของประชาชนเมื่อจำแนกตามอาชีพ แต่มีความแตกต่างกันเมื่อจำแนกตามระดับรายได้ต่อเดือนโดยคุณภาพ การให้บริการของเทศบาลนครนครสวรรค์โดยรวม ด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ ด้านการให้ความเชื่อมั่นต่อผู้รับบริการ ด้านการรู้จักและเข้าใจผู้รับบริการ มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ และด้านความเชื่อถือไว้วางใจได้ มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

เสรี วรพงษ์ (2562) ศึกษาระดับคุณภาพการประเมินผลความพึงพอใจของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการองค์การบริหารส่วน ตำบลปกาสัย อำเภอเหนือคลอง จังหวัดกระบี่ ผลสำรวจเป็นรายด้านในภาพรวม พบว่า ความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการต่อขั้นตอนการให้บริการมีค่าอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 94.25 มีคะแนนคุณภาพการ ให้บริการอยู่ในระดับ 5 (มากกว่าร้อยละ 80 ขึ้นไป) ทุกด้านความพึงพอใจต่อช่องทางกรให้บริการ มีค่าอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 93.21 มีคะแนนคุณภาพการให้บริการอยู่ในระดับ 5 (มากกว่าร้อยละ 80 ขึ้นไป) ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีค่าอยู่ในระดับมากที่สุดคิดเป็นร้อยละ 96.16 มีคะแนนคุณภาพการ ให้บริการอยู่ในระดับ 5 (มากกว่า ร้อยละ 80 ขึ้นไป) ความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก มีค่าอยู่ในระดับมากที่สุดคิดเป็นร้อยละ 92.68 มีคะแนนคุณภาพการให้บริการอยู่ในระดับ 5 (มากกว่าร้อยละ 80 ขึ้นไป)

บทที่ 3

วิธีดำเนินการวิจัย

ในการศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลวังขนาย อำเภอท่าม่วง จังหวัดกาญจนบุรี ผู้วิจัยได้ดำเนินการในรายละเอียดตามลำดับหัวข้อต่อไปนี้

1. ตัวแปรที่ศึกษา
2. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง
3. เครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล
4. การเก็บรวบรวมข้อมูล
5. การวิเคราะห์ข้อมูลและสถิติที่ใช้

ตัวแปรที่ศึกษา

ตัวแปรที่ศึกษาในการประเมินครั้งนี้ คือ ความพึงพอใจของประชาชนในเขตพื้นที่บริการที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลวังขนายใน 5 งานบริการ โดยศึกษาในประเด็นต่อไปนี้ คือ

1. งานจัดบริการการศึกษาในศูนย์พัฒนาเด็กเล็กเทศบาลตำบลวังขนาย
2. งานเพิ่มประสิทธิภาพการจัดเก็บรายได้
3. การให้บริการอำนวยความสะดวกในการติดต่อราชการ
4. การให้บริการลงทะเบียนโครงการอุดหนุนเพื่อการเลี้ยงดูเด็กแรกเกิด
5. ด้านการส่งเสริมพระพุทธศาสนา ศิลปวัฒนธรรมและจารีตประเพณี

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

1. ประชากรในการศึกษา ได้แก่ ประชาชนในเขตพื้นที่บริการของเทศบาลตำบลวังขนาย จำแนกตามงานบริการดังต่อไปนี้

1.1 งานจัดบริการการศึกษาในศูนย์พัฒนาเด็กเล็กเทศบาลตำบลวังขนาย จำนวน 100 คน

1.2 ด้านงานเพิ่มประสิทธิภาพการจัดเก็บรายได้ จำนวน 100 คน

1.3 ด้านการให้บริการอำนวยความสะดวกในการติดต่อราชการ จำนวน 100 คน

1.4 ด้านบริการลงทะเบียนโครงการอุดหนุนเพื่อการเลี้ยงดูเด็กแรกเกิด จำนวน 100 คน

1.5 ด้านการส่งเสริมพระพุทธศาสนา ศิลปวัฒนธรรม และจารีตประเพณี จำนวน 100 คน

2. กลุ่มตัวอย่าง โดยกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ ได้กำหนดการเก็บรวบรวมข้อมูลความพึงพอใจของผู้ใช้บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น 5 ด้าน โดยแต่ละด้านความพึงพอใจมีประชากร 100 คน

วิธีการสุ่มตัวอย่าง

กลุ่มตัวอย่างคำนวณขนาดกลุ่มตัวอย่างจากสูตรของ Taro Yamane (1970) และ/หรือเลือกกลุ่มตัวอย่างจากประชาชนที่มาใช้บริการ/เข้าร่วมกิจกรรมกับองค์การบริหารส่วนตำบลวังขนาย ใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างอย่างง่าย (Simple Random Sampling) จากประชาชนที่เข้ามาใช้บริการหรือได้รับการบริการนอกสถานที่ในช่วงเวลาที่กำหนด

การคำนวณหาขนาดกลุ่มตัวอย่าง ในการศึกษาครั้งนี้ใช้กลุ่มตัวอย่างอย่างน้อย จำนวน 382 คน จากหลักการคำนวณของ Ya mane (1970) ดังนี้

$$n = \frac{N}{1 + Ne^2}$$

โดยแทนค่า n = ขนาดของกลุ่มตัวอย่าง

N = ขนาดของประชากร

e = ความคลาดเคลื่อนที่ยอมรับได้ (กำหนด e = 0.05)

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาในครั้งนี้ได้มาโดยใช้การสุ่มตัวอย่างแบบง่าย (simple random sampling) โดยดำเนินการดังต่อไปนี้

1. พิจารณาวัตถุประสงค์ของการศึกษาเพื่อกำหนดประชากรในการเก็บรวบรวมข้อมูลตามตัวแปรการศึกษา
2. กำหนดกรอบของประชากร (population frame) โดยการกำหนดบัญชีประชากรที่เป็นกลุ่มเป้าหมาย คือ ผู้รับบริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในงานบริการที่สำรวจ
3. ดำเนินการสุ่มโดยใช้ตารางตัวเลขสุ่มจนได้จำนวนกลุ่มตัวอย่างตามสัดส่วนประชากรในแต่ละชุมชน

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

1. แบบสอบถาม

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย ใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล ซึ่งสร้างขึ้นจากการศึกษาเอกสาร ทฤษฎีและแนวคิดต่างๆ และดัดแปลงจากแบบสอบถามที่มีผู้สร้างมาแล้ว

เป็นแนวทางในการสร้างเครื่องมือ เพื่อให้ข้อความครอบคลุมเนื้อหาและวัตถุประสงค์ที่ต้องการศึกษา งานด้านบริการแต่ละด้านขององค์การบริหารส่วนตำบลขนายแบบสอบถามแบ่งออกเป็น 3 ส่วน ดังนี้

ตอนที่ 1 เป็นคำถามข้อมูลด้านประชากรและสังคมของประชาชนผู้รับบริการ สำหรับ สอบถามข้อมูลทั่วไปประกอบด้วย เพศ และระดับการศึกษา

ตอนที่ 2 สอบถามความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น จำแนกตามงานที่สำรวจ โดยแบ่งออกเป็นความพึงพอใจด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ความพึงพอใจด้านช่องทางการให้บริการ ความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก และท้ายของแบบสอบถามเป็นข้อคำถามปลายเปิดสอบถามความคิดเห็น เกี่ยวกับการให้บริการและข้อเสนอแนะในการให้บริการ

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลความพึงพอใจของผู้ใช้บริการขององค์กรปกครอง ส่วนท้องถิ่น คือ แบบสอบถามแบบมาตราส่วนประมาณค่า (rating scale) โดยใช้เกณฑ์น้ำหนัก คะแนนจัดอันดับ 5 ระดับ ของลิเคิร์ต (Liker's scale) ดังนี้

มีความพึงพอใจมากที่สุด	5	คะแนน
มีความพึงพอใจมาก	4	คะแนน
มีความพึงพอใจปานกลาง	3	คะแนน
มีความพึงพอใจน้อย	2	คะแนน
มีความพึงพอใจน้อยที่สุด	1	คะแนน

ส่วนที่ 3 เป็นคำถามปลายเปิดเพื่อสอบถามความคิดเห็นและข้อเสนอแนะจากประชาชนผู้ ได้รับการบริการ

2. การสร้างและพัฒนาเครื่องมือ

2.1 ศึกษาเอกสารและทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจในงานบริการ และ ลักษณะการให้บริการในงานที่ต้องการประเมินขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

2.2 กำหนดโครงสร้างของแบบสอบถามจากการทวนเอกสาร

2.3 ศึกษาวิธีการสร้างแบบสอบถามมาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับ ตามแบบของ ลิเคิร์ต (Likert's Scale)

2.4 สร้างแบบสอบถามตามขอบข่ายของเนื้อหาและจำนวนตามที่กำหนด และ นำเสนอผู้ทรงคุณวุฒิเพื่อพิจารณาความถูกต้อง ความครอบคลุมและความเหมาะสมของภาษาแต่ละ ข้อคำถามและปรับปรุงแก้ไขตามข้อเสนอแนะ

2.5 นำแบบสอบถามที่สร้างขึ้นไปขอคำปรึกษาจากผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบความ เทียบตรงเชิงเนื้อหา (content validity) และขอคำแนะนำในการแก้ไข ปรับปรุงเพื่อให้อ่านแล้วมี ความเข้าใจง่าย และชัดเจนตรงตามวัตถุประสงค์ของการวิจัย ซึ่งแสดงว่าข้อความนั้นวัดได้ตรงกับ

จุดประสงค์ การทดสอบเครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา โดยนำแบบสอบถามไปทดสอบทดสอบหาค่าดัชนีความสอดคล้อง ความเที่ยงตรงและค่าความเชื่อมั่น ดังนี้

1) การหาค่าดัชนีความสอดคล้อง (Index of item-objective congruence: IOC) โดยกำหนด เกณฑ์การให้คะแนน (บุญธรรม กิจปรีดาบริสุทธิ์, 2535; พิชิต ฤทธิ์จรูญ, 2547)

เห็นด้วย ให้คะแนนเท่ากับ 1 (สอดคล้อง)

ไม่แน่ใจ ให้คะแนนเท่ากับ 0 (ไม่แน่ใจ)

ไม่เห็นด้วย ให้คะแนนเท่ากับ -1 (ไม่สอดคล้อง)

จากนั้นบันทึกผลการพิจารณาความคิดเห็นของผู้ทรงคุณวุฒิแต่ละท่าน และนำค่าที่ได้มา

$$IOC = \frac{\sum R}{N}$$

IOC แทน ดัชนีความสอดคล้องระหว่างข้อคำถามกับ

วัตถุประสงค์

$\sum R$ แทน ผลรวมของคะแนนความคิดเห็นของผู้เชี่ยวชาญ
N แทน จำนวนผู้เชี่ยวชาญ

2) การหาค่าความเชื่อมั่น (reliability) ของแบบสอบถามดำเนินการโดยใช้ค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาของครอนบาค (Cronbach Alpha Coefficient)

2.6 ดำเนินการจัดพิมพ์แบบสอบถามฉบับจริง

การเก็บรวบรวมข้อมูล

การเก็บรวบรวมข้อมูลเพื่อสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการตามประเด็นที่ศึกษา ผู้วิจัยดำเนินการดังต่อไปนี้

1. ผู้วิจัยลงพื้นที่ทุกชุมชนในเขตบริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น
2. ผู้วิจัยแจกแบบสอบถาม อธิบายแนะนำวัตถุประสงค์ วิธีการตอบ และรับข้อมูลคืน

ด้วยตนเอง

3. จัดแยกแบบสอบถามตามงานบริการและตรวจสอบความครบถ้วนของข้อมูลในขั้นตอน

4. เก็บรวบรวมข้อมูลเพิ่มเติมในกรณีที่มีข้อมูลไม่ครบถ้วน หรือไม่สมบูรณ์

การวิเคราะห์ข้อมูล

1. สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

1.1 ใช้การวิเคราะห์เนื้อหา (content analysis) โดยพิจารณาความเหมือนและจำแนกประเภทของข้อมูลสำหรับเชิงคุณภาพจากคำถามปลายเปิด

1.2 วิเคราะห์ข้อมูลตามรายละเอียดของข้อมูลที่ได้มาจากการแจกแจงแบบสอบถาม นำมาวิเคราะห์เชิงปริมาณจากการตอบแบบสอบถาม โดยวิธีการทางสถิติด้วยการคำนวณหาค่าความถี่ (Frequency) ค่าเฉลี่ย (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation: S.D.) เพื่อการอธิบายค่าระดับของตัวแปรต่างๆ เพื่อบ่งชี้ และยืนยันผลการประเมินให้เที่ยงตรงมากยิ่งขึ้น สถิติที่ใช้คือ

1.2.1 ความถี่ ใช้กับตัวแปรข้อมูลส่วนบุคคลด้านเพศและระดับการศึกษา
สูงสุด

1.2.2 ค่าเฉลี่ย (Mean) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)
กับปัจจัยความพึงพอใจในการให้บริการของงานด้านต่างๆ ที่ประชาชนเข้ามารับการบริการ

บทที่ 4

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลการศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการของเทศบาล ตำบลวังขนายอำเภอท่าม่วง จังหวัดกาญจนบุรีนำเสนอตามลำดับต่อไปนี้

1. ข้อมูลพื้นฐานของผู้ให้ข้อมูล

ข้อมูลพื้นฐานของผู้ให้ข้อมูลในการศึกษาคั้งนี้ประกอบด้วยเพศ และระดับการศึกษาของผู้ให้ข้อมูล ซึ่งแสดงรายละเอียดในตารางที่ 1 และตารางที่ 2 ดังต่อไปนี้

ตารางที่ 2 ข้อมูลพื้นฐานผู้ให้ตอบแบบสอบถามในด้านต่างๆ

เพศ	งานบริการ									
	ด้านงาน จัดบริการ การศึกษาในศูนย์ พัฒนาเด็กเล็ก		ด้านงานเพิ่ม ประสิทธิภาพการ จัดเก็บรายได้		ด้านการให้บริการ อำนวยความสะดวก สะดวกในการติดต่อ ราชการ		ด้านบริการ ลงทะเบียนโครงการ อุดหนุนเพื่อการเลี้ยง ดูเด็กแรกเกิด		ด้านการส่งเสริม พระพุทธศาสนา ศิลปวัฒนธรรม และ จารีตประเพณี	
	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ	จำนวน	ร้อยละ
ชาย	26	26	33	33	35	35	42	42	40	40
หญิง	74	74	67	67	65	65	58	58	60	60
รวม	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100

จากตารางที่ 2 พบว่า ผู้ให้ข้อมูลพื้นฐานในการสำรวจความพึงพอใจที่มีต่องานด้านต่างๆ ดังนี้

1. งานจัดบริการการศึกษาในศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก เป็นเพศชายจำนวน 26 คน คิดเป็นร้อยละ 26 และเป็นเพศหญิง จำนวน 74 คน คิดเป็นร้อยละ 74

2. งานด้านงานเพิ่มประสิทธิภาพการจัดเก็บรายได้เป็นเพศชาย จำนวน 33 คน คิดเป็นร้อยละ 33 และเป็นเพศหญิง จำนวน 67 คน คิดเป็นร้อยละ 67

จากตารางที่ 3 พบว่า ข้อมูลพื้นฐานผู้ให้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามระดับการศึกษาดังนี้

1. ผู้ให้ข้อมูลในด้านการงานจัดบริการการศึกษาในศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก ส่วนใหญ่สำเร็จการศึกษาระดับ มัธยมศึกษาตอนปลาย คิดเป็นร้อยละ 61 รองลงมาคือ ระดับประถมศึกษา คิดเป็นร้อยละ 22 และระดับมัธยมศึกษาตอนต้น คิดเป็นร้อยละ 16 ตามลำดับ

2. ผู้ให้ข้อมูลในงานด้านงานเพิ่มประสิทธิภาพการจัดเก็บรายได้ส่วนใหญ่สำเร็จการศึกษา ระดับประถมศึกษาคิดเป็นร้อยละ 59 รองลงมาคือ ระดับมัธยมศึกษาตอนต้น คิดเป็นร้อยละ 16 รองลงมาคือ ระดับมัธยมศึกษาตอนปลายคิดเป็นร้อยละ 14 ตามลำดับ

3. ผู้ให้ข้อมูลในงานด้านการให้บริการอำนวยความสะดวกในการติดต่อราชการ ส่วนใหญ่สำเร็จการศึกษา ระดับประถมศึกษา คิดเป็นร้อยละ 60 รองลงมาคือ ระดับมัธยมศึกษาตอนต้น คิดเป็นร้อยละ 15 รองลงมาคือระดับมัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช. คิดเป็น ร้อยละ 13 และระดับประถมศึกษา ระดับอนุปริญญา ปวส. คิดเป็น ร้อยละ 7 ตามลำดับ

4. ผู้ให้ข้อมูลในงานด้านบริการลงทะเบียนโครงการอุดหนุนเพื่อการเลี้ยงดูเด็กแรกเกิด ส่วนใหญ่สำเร็จการศึกษาระดับประถมศึกษา คิดเป็นร้อยละ 50 รองลงมาคือ ระดับมัธยมศึกษาตอนต้น คิดเป็นร้อยละ 22 และระดับมัธยมศึกษาตอนปลาย คิดเป็นร้อยละ 13 ตามลำดับ

5. ผู้ให้ข้อมูลในงานด้านการส่งเสริมพระพุทธศาสนา ศิลปวัฒนธรรม และจารีตประเพณี ส่วนใหญ่สำเร็จ ระดับระดับประถมศึกษา คิดเป็นร้อยละ 60 รองลงมาคือระดับมัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช. คิดเป็นร้อยละ 15 และระดับมัธยมศึกษาตอนต้น คิดเป็นร้อยละ 13 ตามลำดับ

2. ผลการประเมินความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการด้านต่างๆ

2.1 ผลการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการต่องานด้านการบริการการศึกษาในศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก

ผลการศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่องานจัดบริการการศึกษาในศูนย์พัฒนาเด็กเล็กเทศบาลตำบลวังขนาย แสดงดังตารางที่ 3 พบว่าผู้รับบริการในงานด้านการบริการการศึกษาในศูนย์พัฒนาเด็กเล็กมีความพึงพอใจต่อการบริการในด้านกระบวนการขั้นตอนการให้ด้านความพึงพอใจต่องานบริการคิดเป็นค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.71 จากคะแนนเต็ม 5.00 หรือคิดเป็นร้อยละ 94.20 ซึ่งเป็นความพึงพอใจในระดับมากที่สุด

ตารางที่ 4 ค่าเฉลี่ยและค่าร้อยละของความพึงพอใจที่มีต่องานด้านการบริการการศึกษาในศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก

รายการสำรวจ	ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ	S.D.	ร้อยละความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ
ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ				
1. มีการแจ้งขั้นตอนการรับสมัคร และระเบียบการรับสมัครอย่างชัดเจน	4.75	0.43	95.00	มากที่สุด
2. ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยาก มีความคล่องตัว	4.68	0.49	93.60	มากที่สุด
3. มีการให้บริการเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด	4.65	0.47	93.00	มากที่สุด
4. มีการแจ้งปฏิทินการจัดกิจกรรมในวันประชุมผู้ปกครอง	4.72	0.45	94.4	มากที่สุด
5. มีการส่งบันทึกพัฒนาการนักเรียนให้ผู้ปกครองรับทราบอย่างต่อเนื่อง	4.64	0.48	92.8	มากที่สุด
6. ความสะดวกในการให้บริการแต่ละขั้นตอน	4.65	0.48	93.00	มากที่สุด
7. ความครบถ้วนถูกต้องของการให้บริการ	4.75	0.43	95.00	มากที่สุด
ค่าเฉลี่ยรวม	4.69	0.46	93.80	มากที่สุด
ด้านช่องทางการให้บริการ				
8. มีการประชาสัมพันธ์การให้บริการ เช่น บอร์ดประชาสัมพันธ์ เสียงตามสาย เว็บไซต์ สื่อสังคมออนไลน์ เป็นต้น	4.76	0.49	93.40	มากที่สุด
9. มีช่องทางการรับฟังความคิดเห็นต่อการให้บริการ เช่น ผู้รับฟังความคิดเห็น เว็บไซต์	4.62	0.56	92.40	มากที่สุด
10. การจัดให้มีสายด่วนนายกฯ หรือสายด่วนปลัดฯ	4.62	0.50	92.40	มากที่สุด
11. มีช่องทางการให้บริการที่หลากหลาย เช่น ทางไปรษณีย์ การบริการนอกสถานที่ การให้บริการนอกเวลา หรือการให้บริการล่วงหน้า	4.63	0.52	92.60	มากที่สุด
ค่าเฉลี่ยรวม	4.66	0.52	93.20	มากที่สุด
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ				
12. เจ้าหน้าที่ผู้ดูแลนักเรียนมีจำนวนเพียงพอ และมีอัตราส่วนที่เหมาะสม	4.72	0.49	94.40	มากที่สุด
13. ความสุภาพ กิริยามารยาทของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.76	0.47	93.40	มากที่สุด

รายการสำรวจ	ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ	S.D.	ร้อยละความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ
15. เจ้าหน้าที่ที่มีความเอาใจใส่ กระตือรือร้น และความพร้อมในการให้บริการ	4.79	0.43	95.80	มากที่สุด
16. เจ้าหน้าที่ที่มีความรู้ ความชำนาญในด้านการดูแลเด็กเล็ก จิตวิทยาและพัฒนาการของเด็กปฐมวัย จัดประสบการณ์การเรียนรู้ที่เน้นผู้เรียนประเมินพัฒนาการตามสภาพจริงของนักเรียน	4.81	0.41	96.20	มากที่สุด
17. เจ้าหน้าที่ให้บริการต่อผู้รับบริการเหมือนกันทุกราย โดยไม่เลือกปฏิบัติ	4.83	0.40	96.60	มากที่สุด
18. เจ้าหน้าที่ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ส่วนตัว ฯลฯ	4.80	0.42	96.00	มากที่สุด
ค่าเฉลี่ยรวม	4.79	0.43	95.80	มากที่สุด
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก				
19. ความสะดวกของสถานที่ตั้งในการเดินทางมารับบริการ	4.70	0.46	94.00	มากที่สุด
20. ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น น้ำดื่ม ที่จอดรถ ห้องน้ำ ที่นั่งคอยรับบริการ	4.68	0.46	93.60	มากที่สุด
21. ความสะอาดของสถานที่ให้บริการโดยรวม	4.72	0.47	94.40	มากที่สุด
22. ความเพียงพอของอุปกรณ์ เครื่องมือในการให้บริการ เช่น โต๊ะ เก้าอี้ ปากกา เป็นต้น	4.65	0.47	93.00	มากที่สุด
23. สถานที่มีความเป็นระเบียบ สะดวกต่อการติดต่อขอรับบริการ และเข้าถึงได้ง่าย	4.67	0.47	93.40	มากที่สุด
24. ป้ายข้อความ ป้ายประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับการให้บริการ มีความชัดเจน เข้าใจง่าย	4.71	0.47	94.20	มากที่สุด
25. มีสื่อประชาสัมพันธ์/คู่มือและเอกสารให้ความรู้	4.73	0.44	94.60	มากที่สุด
ค่าเฉลี่ยรวม	4.69	0.46	93.80	มากที่สุด
สรุป	4.71	0.47	94.20	มากที่สุด

จากตารางที่ 4 ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการแต่ละด้าน ดังต่อไปนี้

1. ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ พบว่าผู้รับบริการมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 4.69 จากคะแนนเต็ม 5.00 หรือคิดเป็นร้อยละ 93.80 ซึ่งประเด็นความพึงพอใจความเรียงที่มีระดับมากที่สุดโดยเรียงลำดับความพึงพอใจจากมากไปหาน้อยได้

1) มีการแจ้งขั้นตอนการรับสมัคร และระเบียบการรับสมัครอย่างชัดเจน และความครบถ้วนถูกต้องของการให้บริการ

2) มีการแจ้งปฏิทินการจัดกิจกรรมในวันประชุมผู้ปกครอง

3) ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยาก มีความคล่องตัว

4) มีการให้บริการเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนดและความสะดวกในการให้บริการแต่ละขั้นตอน

5) มีการส่งเสริมพัฒนาการนักเรียนให้ผู้ปกครองรับทราบอย่างต่อเนื่อง

2. ด้านช่องทางการให้บริการ พบว่าผู้รับบริการมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 4.66 จาก คะแนนเต็ม 5.00 หรือคิดเป็นร้อยละ 93.20 ซึ่งเป็นความพึงพอใจในระดับมากที่สุด โดยเรียงลำดับ ความพึงพอใจจากมากไปหาน้อยได้ ดังนี้

1) มีการประชาสัมพันธ์การให้บริการ เช่น บอร์ดประชาสัมพันธ์ เสียงตามสาย เว็บไซต์ สื่อสังคมออนไลน์ เป็นต้น

2) มีช่องทางการให้บริการที่หลากหลาย เช่น ทางไปรษณีย์ การบริการนอกสถานที่ การให้บริการนอกเวลา หรือการให้บริการล่วงหน้า

3) มีช่องทางการรับฟังความคิดเห็นต่อการให้บริการ เช่น ตู้รับฟังความคิดเห็น เว็บไซต์ การจัดให้มีสายด่วนนายกฯ หรือสายด่วนปลัดฯ

3. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ พบว่าผู้รับบริการมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 4.79 จาก คะแนนเต็ม 5.00 หรือคิดเป็นร้อยละ 95.80 ซึ่งเป็นความพึงพอใจในระดับมากที่สุด โดยเรียงลำดับ ความพึงพอใจจากมากไปหาน้อยได้

1) เจ้าหน้าที่ให้บริการต่อผู้รับบริการเหมือนกันทุกราย โดยไม่เลือกปฏิบัติ

2) เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความชำนาญในด้านการดูแลเด็กเล็ก จิตวิทยาและ

พัฒนาการของเด็กปฐมวัย จัดประสบการณ์การเรียนรู้ที่เน้นผู้เรียนประเมินพัฒนาการตามสภาพจริงของนักเรียน

3) เจ้าหน้าที่ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ส่วนตัว ฯลฯ

4) เจ้าหน้าที่ที่มีความเอาใจใส่ กระตือรือร้น และความพร้อมในการให้บริการ

5) ความสุภาพ กิริยามารยาทของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

6) เจ้าหน้าที่ผู้ดูแลนักเรียนมีจำนวนเพียงพอ และมีอัตราส่วนที่เหมาะสม

4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก พบว่าผู้รับบริการมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 4.69 จาก คะแนนเต็ม 5.00 หรือคิดเป็นร้อยละ 93.80 ซึ่งเป็นความพึงพอใจในระดับมากที่สุด โดยเรียงลำดับความพึงพอใจจากมากไปหาน้อยได้ ดังนี้

1) มีสื่อประชาสัมพันธ์/คู่มือและเอกสารให้ความรู้

2) ความสะอาดของสถานที่ให้บริการโดยรวม

3) ป้ายข้อความ ป้ายประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับการให้บริการ มีความชัดเจน เข้าใจง่าย

4) ความสะดวกของสถานที่ตั้งในการเดินทางมารับบริการ

5) สถานที่มีความเป็นระเบียบ สะดวกต่อการติดต่อขอรับบริการ และเข้าถึงได้ง่าย

6) ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น น้ำดื่ม ที่จอดรถ ห้องน้ำ ที่นั่งคอยรับบริการ

7) ความเพียงพอของอุปกรณ์ เครื่องมือในการให้บริการ เช่น โต๊ะ เก้าอี้ ปากกา เป็นต้น

2.2 ผลการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการต่องานด้านดำเนินงานเพิ่มประสิทธิภาพการจัดเก็บรายได้

ผลการศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่องานด้านดำเนินงานเพิ่มประสิทธิภาพการจัดเก็บรายได้แสดงดังตารางที่ 5

ตารางที่ 5 ค่าเฉลี่ยและค่าร้อยละของความพึงพอใจที่มีต่องานด้านดำเนินงานเพิ่มประสิทธิภาพการจัดเก็บรายได้

รายการสำรวจ	ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ	S.D.	ร้อยละความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ
ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ				
1. ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยาก มีความคล่องตัว	4.60	0.67	92.00	มากที่สุด
2. ความชัดเจนในการชี้แจงและแนะนำขั้นตอนการชำระภาษี และค่าธรรมเนียมต่างๆ	4.68	0.51	93.60	มากที่สุด
3. การให้บริการเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด	4.69	0.46	93.80	มากที่สุด
4. การให้บริการเป็นไปตามระเบียบที่กำหนด	4.68	0.47	93.60	มากที่สุด
5. การแจ้งแผนผังขั้นตอนการให้บริการ	4.61	0.49	92.20	มากที่สุด
6. การแจ้งแผนผังผู้รับผิดชอบในงานบริการ	4.68	0.47	93.60	มากที่สุด
7. แบบฟอร์มมีความชัดเจน และมีตัวอย่างการกรอกแบบฟอร์ม หรือคำร้อง	4.61	0.49	92.20	มากที่สุด
8. ความเป็นธรรมชาติของการบริการ เช่น เรียงตามลำดับก่อนหลัง มีความเสมอภาคเท่าเทียมกัน	4.64	0.48	92.80	มากที่สุด
9. ความสะดวกในการให้บริการแต่ละขั้นตอน	4.72	0.45	94.40	มากที่สุด
10. ความครบถ้วนถูกต้องของการให้บริการ	4.60	0.49	92.00	มากที่สุด
ค่าเฉลี่ยรวม	4.64	0.60	92.80	มากที่สุด
ด้านช่องทางการให้บริการ				
11. มีการประชาสัมพันธ์การให้บริการ เช่น บอร์ดประชาสัมพันธ์ เสียงตามสาย เว็บไซต์	4.70	0.46	94.00	มากที่สุด
12. มีช่องทางการรับฟังความคิดเห็นต่อการให้บริการ เช่น ตู้รับฟังความคิดเห็น เว็บไซต์	4.71	0.46	94.20	มากที่สุด
13. การจัดให้มีสายด่วนนายกฯ หรือสายด่วนปลัดฯ	4.73	0.45	94.60	มากที่สุด

รายการสำรวจ	ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ	S.D.	ร้อยละความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ
14. มีช่องทางการให้บริการที่หลากหลาย เช่น ทางไปรษณีย์ การบริการนอกสถานที่ การให้บริการนอกเวลา หรือการให้บริการล่วงหน้า	4.76	0.43	95.20	มากที่สุด
ค่าเฉลี่ยรวม	4.72	0.90	94.40	มากที่สุด
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ				
15. เจ้าหน้าที่ ให้บริการรับชำระภาษีอย่างสุภาพ	4.65	0.48	93.00	มากที่สุด
16. ความเหมาะสมในการแต่งกาย บุคลิกลักษณะของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.61	0.49	92.20	มากที่สุด
17. เจ้าหน้าที่ที่มีความเอาใจใส่ กระตือรือร้น และความพร้อมในการให้บริการ	4.76	0.41	93.40	มากที่สุด
18. เจ้าหน้าที่ที่มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เช่น การตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัยให้คำแนะนำ ช่วยแก้ปัญหาได้	4.62	0.49	92.40	มากที่สุด
19. เจ้าหน้าที่ให้บริการต่อผู้รับบริการเหมือนกันทุกราย โดยไม่เลือกปฏิบัติ	4.62	0.56	92.40	มากที่สุด
20. เจ้าหน้าที่มีความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ส่วนตัว ฯลฯ	4.63	0.49	92.60	มากที่สุด
ค่าเฉลี่ยรวม	4.65	1.15	93.00	มากที่สุด
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก				
21. ความสะดวกของสถานที่ตั้งในการเดินทางมารับบริการ	4.62	0.51	92.40	มากที่สุด
22. ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น น้ำดื่ม ที่จอดรถ ห้องน้ำ ที่นั่งคอยรับบริการ	4.69	0.49	93.80	มากที่สุด
23. ความสะอาดของสถานที่ให้บริการโดยรวม	4.68	0.53	93.60	มากที่สุด
24. ความเพียงพอของอุปกรณ์ เครื่องมือในการให้บริการ	4.62	0.49	92.40	มากที่สุด
25. สถานที่มีความเป็นระเบียบ สะดวกต่อการติดต่อขอรับบริการ และเข้าถึงง่าย	4.69	0.46	93.80	มากที่สุด
26. ป้ายข้อความ ป้ายประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับการให้บริการ มีความชัดเจน เข้าใจง่าย	4.67	0.47	93.40	มากที่สุด
27. มีสื่อประชาสัมพันธ์/คู่มือและเอกสารให้ความรู้	4.70	0.46	94.00	มากที่สุด
ค่าเฉลี่ยรวม	4.67	1.29	93.40	มากที่สุด
สรุป	4.67	0.98	93.40	มากที่สุด

จากตารางที่ 5 พบว่าผู้รับบริการในงานด้านงานด้านงานเพิ่มประสิทธิภาพการจัดเก็บรายได้ มีความพึงพอใจต่อการบริการในด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการด้านช่องทางการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก คิดเป็นค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.76 จากคะแนนเต็ม 5.00 หรือคิดเป็นร้อยละ 93.40 ซึ่งเป็นความพึงพอใจในระดับมากที่สุดความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการแต่ละด้าน ดังนี้

1. ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ พบว่าผู้รับบริการมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 4.64 จากคะแนนเต็ม 5.00 หรือคิดเป็นร้อยละ 92.80 ซึ่งเป็นความพึงพอใจในระดับมากที่สุด โดยเรียงลำดับความพึงพอใจจากมากไปหาน้อยได้ดังนี้

- 1) ความสะดวกในการให้บริการแต่ละขั้นตอน
- 2) การให้บริการเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด
- 3) ความชัดเจนในการชี้แจงและแนะนำขั้นตอนการชำระภาษีและค่าธรรมเนียมต่างๆ การให้บริการเป็นไปตามระเบียบที่กำหนด และการแจ้งแผนผังผู้รับผิดชอบในงานบริการ
- 4) ความเป็นธรรมชาติของการบริการ เช่น เรียงตามลำดับก่อนหลัง มีความเสมอภาคเท่าเทียมกัน
- 5) การแจ้งแผนผังขั้นตอนการให้บริการ และแบบฟอร์มมีความชัดเจน และมีตัวอย่างการกรอกแบบฟอร์ม หรือคำร้อง
- 6) ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยาก มีความคล่องตัว และความครบถ้วนถูกต้องของการให้บริการ

2. ด้านช่องทางการให้บริการ พบว่าผู้รับบริการมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 4.72 จากคะแนนเต็ม 5.00 หรือคิดเป็นร้อยละ 94.40 ซึ่งเป็นความพึงพอใจในระดับมากที่สุด โดยเรียงลำดับความพึงพอใจจากมากไปหาน้อยได้ ดังนี้

- 1) มีช่องทางการให้บริการที่หลากหลาย เช่น ทางไปรษณีย์ การบริการนอกสถานที่ การให้บริการนอกเวลา หรือการให้บริการล่วงหน้า
- 2) การจัดให้มีสายด่วนนายกฯ หรือสายด่วนปลัดฯ
- 3) มีช่องทางการรับฟังความคิดเห็นต่อการให้บริการ เช่น ตู้รับฟังความคิดเห็น เว็บไซต์

4) มีการประชาสัมพันธ์การให้บริการ เช่น บอร์ดประชาสัมพันธ์ เสียงตามสาย เว็บไซต์

3. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ พบว่าผู้รับบริการมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 4.72 จากคะแนนเต็ม 5.00 หรือคิดเป็นร้อยละ 94.40 ซึ่งเป็นความพึงพอใจในระดับมากที่สุด โดยเรียงลำดับความพึงพอใจจากมากไปหาน้อยได้ ดังนี้

1) เจ้าหน้าที่มีความเอาใจใส่ กระตือรือร้น และความพร้อมในการให้บริการ

2) เจ้าหน้าที่ให้บริการรับชำระภาษีอย่างสุภาพ

3) เจ้าหน้าที่มีความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ส่วนตัว ฯลฯ

4) เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เช่น การตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัยให้คำแนะนำ ช่วยแก้ปัญหาได้ และเจ้าหน้าที่ให้บริการต่อผู้รับบริการเหมือนกันทุกราย โดยไม่เลือกปฏิบัติ

5) ความเหมาะสมในการแต่งกาย บุคลิกลักษณะของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก พบว่าผู้รับบริการมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 4.67 จากคะแนนเต็ม 5.00 หรือคิดเป็นร้อยละ 93.40 ซึ่งเป็นความพึงพอใจในระดับมากที่สุด โดยเรียงลำดับ

1) มีสื่อประชาสัมพันธ์/คู่มือและเอกสารให้ความรู้

2) ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น น้ำดื่ม ที่จอดรถ ห้องน้ำ ที่นั่งคอยรับบริการ และสถานที่มีความเป็นระเบียบ สะดวกต่อการติดต่อขอรับบริการ และเข้าถึงง่าย

3) ความสะอาดของสถานที่ให้บริการโดยรวม

4) ป้ายข้อความ ป้ายประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับการให้บริการ มีความชัดเจน เข้าใจง่าย

5) ความเพียงพอของอุปกรณ์ เครื่องมือในการให้บริการ

2.3 ผลความพึงพอใจของผู้รับบริการต่องานด้านการให้บริการอำนวยความสะดวกในการติดต่อราชการ

ผลการศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่องานด้านการให้บริการอำนวยความสะดวกในการติดต่อราชการแสดงในตารางที่ 6 ดังต่อไปนี้

ตารางที่ 6 ค่าเฉลี่ยและค่าร้อยละด้านการให้บริการอำนวยความสะดวกในการติดต่อราชการ

รายการสำรวจ	ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ	S.D.	ร้อยละความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ
ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ				
1. ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยาก มีความคล่องตัว	4.71	0.48	94.20	มากที่สุด
2. การให้บริการเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด	4.69	0.60	93.80	มากที่สุด
3. การให้บริการเป็นไปตามระเบียบที่กำหนด	4.65	0.59	93.00	มากที่สุด
4. การแจ้งแผนผังขั้นตอนการให้บริการ	4.71	0.46	94.20	มากที่สุด
5. การแจ้งแผนผังผู้รับผิดชอบในงานบริการ	4.69	0.46	93.80	มากที่สุด
6. แบบฟอร์มมีความชัดเจน และมีตัวอย่างการกรอกแบบฟอร์ม หรือคำร้อง	4.62	0.49	92.40	มากที่สุด
7. ความเป็นธรรมของการบริการ เช่น เรียงตามลำดับก่อนหลัง มีความเสมอภาคเท่าเทียมกัน	4.63	0.49	92.60	มากที่สุด
8. ความสะดวกในการให้บริการแต่ละขั้นตอน	4.65	0.48	93.00	มากที่สุด
9. ความครบถ้วนถูกต้องของการให้บริการ	4.61	0.49	92.20	มากที่สุด
ค่าเฉลี่ยรวม	4.64	0.53	92.80	มากที่สุด
ด้านช่องทางการให้บริการ				
10. มีการประชาสัมพันธ์การให้บริการ เช่น บอร์ดประชาสัมพันธ์ เสียงตามสาย เว็บไซต์	4.64	0.48	92.80	มากที่สุด
11. มีช่องทางการรับฟังความคิดเห็นต่อการให้บริการ เช่น ผู้รับฟังความคิดเห็น เว็บไซต์	4.75	0.44	95.00	มากที่สุด
12. การจัดให้มีสายด่วนนายกฯ หรือสายด่วนปลัดฯ	4.71	0.46	94.20	มากที่สุด
13. มีช่องทางการให้บริการที่หลากหลาย เช่น ทางไปรษณีย์ การบริการนอกสถานที่ การให้บริการนอกเวลา หรือการให้บริการล่วงหน้า	4.65	0.48	93.00	มากที่สุด
ค่าเฉลี่ยรวม	4.69	0.46	93.80	มากที่สุด
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ				
14. ความสุภาพ กิริยามารยาทของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.62	0.49	92.40	มากที่สุด
15. ความเหมาะสมในการแต่งกาย บุคลิกลักษณะของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.67	0.47	93.40	มากที่สุด

รายการสำรวจ	ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ	S.D.	ร้อยละความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ
16. ความเอาใจใส่ กระตือรือร้น และความพร้อมในการให้บริการ	4.66	0.48	93.20	มากที่สุด
17. เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เช่น การตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำ ช่วยแก้ปัญหาได้	4.72	0.45	94.40	มากที่สุด
18. เจ้าหน้าที่ให้บริการต่อผู้รับบริการเหมือนกันทุกราย โดยไม่เลือกปฏิบัติ	4.68	0.47	93.60	มากที่สุด
19. เจ้าหน้าที่มีความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ส่วนตัว ฯลฯ	4.64	0.48	92.80	มากที่สุด
ค่าเฉลี่ยรวม	4.67	0.47	93.40	มากที่สุด
ด้านสิ่งแวดล้อมความสะดวก				
20. ความสะดวกของสถานที่ตั้งในการเดินทางมารับบริการ	4.64	0.48	92.80	มากที่สุด
21. ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น น้ำดื่ม ที่จอดรถ ห้องน้ำ ที่นั่งคอยรับบริการ	4.63	0.49	92.60	มากที่สุด
22. ความสะดวกของสถานที่ให้บริการโดยรวม	4.68	0.47	93.60	มากที่สุด
23. ความเพียงพอของอุปกรณ์ เครื่องมือในการให้บริการ	4.60	0.49	92.00	มากที่สุด
24. สถานที่มีความเป็นระเบียบ สะดวกต่อการติดต่อขอรับบริการ และเข้าถึงง่าย	4.67	0.47	93.40	มากที่สุด
25. ป้ายข้อความ ป้ายประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับการให้บริการ มีความชัดเจน เข้าใจง่าย	4.70	0.46	94.00	มากที่สุด
26. มีสื่อประชาสัมพันธ์/คู่มือและเอกสารให้ความรู้	4.74	0.44	94.8	มากที่สุด
ค่าเฉลี่ยรวม	4.67	0.47	93.40	มากที่สุด
สรุป	4.67	0.47	93.40	มากที่สุด

ข้อมูลจากตารางที่ 6 พบว่าผู้รับบริการในความพึงพอใจของผู้รับบริการต่องานด้านการให้บริการอำนวยความสะดวกในการติดต่อราชการ มีความพึงพอใจที่มีต่องานบริการคิดเป็นค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.67 จากคะแนนเต็ม 5.00 หรือคิดเป็นร้อยละ 93.40 ซึ่งเป็นความพึงพอใจในระดับมากที่สุด ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการแต่ละด้าน มีดังต่อไปนี้

1. ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ พบว่าผู้รับบริการมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 4.64 จากคะแนนเต็ม 5.00 หรือคิดเป็นร้อยละ 92.80 ซึ่งเป็นความพึงพอใจในระดับมากที่สุดโดยเรียง ลำดับความพึงพอใจจากมากไปหาน้อยได้ ดังนี้

- 1) ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยาก มีความคล่องตัว และการแจ้งแผนผังขั้นตอนการให้บริการ
- 2) การให้บริการเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด และการแจ้งแผนผังผู้รับผิดชอบในงานบริการ
- 3) การให้บริการเป็นไปตามระเบียบที่กำหนด และความสะดวกในการให้บริการแต่ละขั้นตอน
- 4) ความเป็นธรรมของการบริการ เช่น เรียงตามลำดับก่อนหลัง มีความเสมอภาคเท่าเทียมกัน
- 5) แบบฟอร์มมีความชัดเจน และมีตัวอย่างการกรอกแบบฟอร์ม หรือคำร้อง
- 6) ความครบถ้วนถูกต้องของการให้บริการ

2. ด้านช่องทางการให้บริการ พบว่าผู้รับบริการมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 4.69 จาก คะแนนเต็ม 5.00 หรือคิดเป็นร้อยละ 93.90 ซึ่งเป็นความพึงพอใจในระดับมากที่สุด โดยเรียงลำดับความพึงพอใจจากมากไปหาน้อยได้ ดังนี้

- 1) มีช่องทางการรับฟังความคิดเห็นต่อการให้บริการ เช่น ตู้รับฟังความคิดเห็น เว็บไซต์
- 2) การจัดให้มีสายด่วนนายกฯ หรือสายด่วนปลัดฯ
- 3) มีช่องทางการให้บริการที่หลากหลาย เช่น ทางไปรษณีย์ การบริการนอกสถานที่ การให้บริการนอกเวลา หรือการให้บริการล่วงหน้า
- 4) มีการประชาสัมพันธ์การให้บริการ เช่น บอร์ดประชาสัมพันธ์ เสียงตามสาย เว็บไซต์

3. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ พบว่าผู้รับบริการมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 4.67 จาก คะแนนเต็ม 5.00 หรือคิดเป็นร้อยละ 93.40 ซึ่งเป็นความพึงพอใจในระดับมากที่สุด โดยเรียงลำดับความพึงพอใจจากมากไปหาน้อยได้ ดังนี้

- 1) เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เช่น การตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัยให้คำแนะนำ ช่วยแก้ปัญหาได้

- 2) เจ้าหน้าที่ให้บริการต่อผู้รับบริการเหมือนกันทุกราย โดยไม่เลือกปฏิบัติ
- 3) ความเหมาะสมในการแต่งกาย บุคลิกลักษณะของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ
- 4) ความเอาใจใส่ กระตือรือร้น และความพร้อมในการให้บริการ
- 5) เจ้าหน้าที่ที่มีความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่รับสินบน ไม่

หาประโยชน์ส่วนตัว

- 6) ความสุภาพ กิริยามารยาทของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก พบว่าผู้รับบริการมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 4.74 จาก คะแนนเต็ม 5.00 หรือคิดเป็นร้อยละ 94.80 ซึ่งเป็นความพึงพอใจในระดับมากที่สุด โดยเรียงลำดับความพึงพอใจจากมากไปหาน้อยได้ ดังนี้

- 1) มีสื่อประชาสัมพันธ์/คู่มือและเอกสารให้ความรู้
- 2) ป้ายข้อความ ป้ายประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับการให้บริการ มีความชัดเจน

เข้าใจง่าย

- 3) ความสะอาดของสถานที่ให้บริการโดยรวม
- 4) สถานที่มีความเป็นระเบียบ สะดวกต่อการติดต่อขอรับบริการ และ

เข้าถึงง่าย

- 5) ความสะดวกของสถานที่ตั้งในการเดินทางมารับบริการ
- 6) ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น น้ำดื่ม ที่จอดรถ ห้องน้ำ

ที่นั่งคอยรับบริการ

2.4 ผลความพึงพอใจของผู้รับบริการต่องานด้านบริการลงทะเบียนโครงการอุดหนุนเพื่อการเลี้ยงดูเด็กแรกเกิด

ผลการศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่องานด้านบริการลงทะเบียนโครงการอุดหนุนเพื่อการเลี้ยงดูเด็กแรกเกิด แสดงดังตารางที่ 7

ตารางที่ 7 ค่าเฉลี่ยและค่าร้อยละของความพึงพอใจที่มีต่องานด้านบริการลงทะเบียนโครงการ
อุดหนุนเพื่อการเลี้ยงดูเด็กแรกเกิด

รายการสำรวจ	ค่าเฉลี่ยความ พึงพอใจ	S.D.	ร้อยละความ พึงพอใจ	ระดับความ พึงพอใจ
ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ				
1. ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยาก มีความคล่องตัว	4.66	0.48	93.20	มากที่สุด
2. การให้บริการเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด	4.67	0.47	93.40	มากที่สุด
3. การให้บริการเป็นไปตามระเบียบที่กำหนด	4.68	0.47	93.60	มากที่สุด
4. การแจ้งแผนผังขั้นตอนการให้บริการ	4.69	0.46	93.80	มากที่สุด
5. การแจ้งแผนผังผู้รับผิดชอบในงานบริการ	4.70	0.46	94.00	มากที่สุด
6. แบบฟอร์มมีความชัดเจน และมีตัวอย่างการกรอก แบบฟอร์ม หรือคำร้อง	4.69	0.46	93.80	มากที่สุด
7. ความเป็นธรรมชาติของการบริการ เช่น เรียงตามลำดับ ก่อนหลัง มีความเสมอภาคเท่าเทียมกัน	4.60	0.49	92.00	มากที่สุด
8. ความสะดวกในการให้บริการแต่ละขั้นตอน	4.72	0.45	94.40	มากที่สุด
9. ความครบถ้วนถูกต้องของการให้บริการ	4.74	0.45	94.80	มากที่สุด
ค่าเฉลี่ยรวม	4.68	0.47	93.60	มากที่สุด
ด้านช่องทางการให้บริการ				
10. มีการประชาสัมพันธ์การให้บริการ เช่น บอร์ด ประชาสัมพันธ์ เสียงตามสาย เว็บไซต์	4.60	0.49	92.00	มากที่สุด
11. มีช่องทางการรับฟังความคิดเห็นต่อการให้บริการ เช่น ตู้รับฟังความคิดเห็น เว็บไซต์	4.77	0.42	95.20	มากที่สุด
12. การจัดให้มีสายด่วนนายกฯ หรือสายด่วนปลัดฯ	4.70	0.46	94.00	มากที่สุด
13. มีช่องทางการให้บริการที่หลากหลาย เช่น ทางไปรษณีย์ การบริการนอกสถานที่ การให้บริการนอกเวลา หรือการ ให้บริการล่วงหน้า	4.66	0.47	93.20	มากที่สุด
ค่าเฉลี่ยรวม	4.68	0.46	93.60	มากที่สุด
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ				
14. ความสุภาพ กิริยามารยาทของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.64	0.48	92.80	มากที่สุด
15. ความเหมาะสมในการแต่งกาย บุคลิกลักษณะของ เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.77	0.42	95.20	มากที่สุด

รายการสำรวจ	ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ	S.D.	ร้อยละความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ
16. เจ้าหน้าที่ความเอาใจใส่ กระตือรือร้น และความพร้อมในการให้บริการ	4.68	0.46	93.60	มากที่สุด
17. เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เช่น การตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำ ช่วยแก้ปัญหาได้	4.71	0.46	94.20	มากที่สุด
18. เจ้าหน้าที่ให้บริการต่อผู้รับบริการเหมือนกันทุกราย โดยไม่เลือกปฏิบัติ	4.70	0.46	94.00	มากที่สุด
19. เจ้าหน้าที่ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ส่วนตัว ฯลฯ	4.71	0.45	94.20	มากที่สุด
ค่าเฉลี่ยรวม	4.70	0.45	94.00	มากที่สุด
ด้านสิ่งแวดล้อมความสะดวก				
20. ความสะดวกของสถานที่ตั้งในการเดินทางมารับบริการ	4.72	0.45	94.40	มากที่สุด
21. ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น น้ำดื่ม ที่จอดรถ ห้องน้ำ ที่นั่งคอยรับบริการ	4.70	0.46	94.00	มากที่สุด
22. ความสะดวกของสถานที่ให้บริการโดยรวม	4.70	0.46	94.00	มากที่สุด
23. ความเพียงพอของอุปกรณ์ เครื่องมือในการให้บริการ	4.73	0.44	94.60	มากที่สุด
24. สถานที่มีความเป็นระเบียบ สะดวกต่อการติดต่อขอรับบริการ และเข้าถึงง่าย	4.75	0.43	95.00	มากที่สุด
25. ป้ายข้อความ ป้ายประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับการให้บริการ มีความชัดเจน เข้าใจง่าย	4.71	0.45	94.20	มากที่สุด
26. มีสื่อประชาสัมพันธ์/คู่มือและเอกสารให้ความรู้	4.80	0.40	96.00	มากที่สุด
ค่าเฉลี่ยรวม	4.73	0.44	94.60	มากที่สุด
สรุป	4.70	0.45	94.00	มากที่สุด

ข้อมูลจากตารางที่ 7 พบว่าผู้รับบริการในงานด้านบริการลงทะเบียนโครงการอุดหนุนเพื่อการเลี้ยงดูเด็กแรกเกิดมีความพึงพอใจต่อการบริการสรุปความพึงพอใจที่มีต่องานบริการ คิดเป็นค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.70 จากคะแนนเต็ม 5.00 หรือคิด เป็นร้อยละ 94.00 ซึ่งเป็นความพึงพอใจในระดับมากที่สุด ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการแต่ละด้าน มีดังต่อไปนี้

1. ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ พบว่าผู้รับบริการมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ เท่ากับ 4.68 จากคะแนนเต็ม 5.00 หรือคิดเป็นร้อยละ 93.60 ซึ่งเป็นความพึงพอใจในระดับมากที่สุด โดยเรียงลำดับความพึงพอใจจากมากไปหาน้อยได้ ดังนี้

- 1) ความครบถ้วนถูกต้องของการให้บริการ
- 2) ความสะดวกในการให้บริการแต่ละขั้นตอน
- 3) การแจ้งแผนผังผู้รับผิดชอบในงานบริการ
- 4) การแจ้งแผนผังขั้นตอนการให้บริการ และแบบฟอร์มมีความชัดเจน และมีตัวอย่างการกรอกแบบฟอร์ม หรือคำร้อง
- 5) การให้บริการเป็นไปตามระเบียบที่กำหนด
- 6) การให้บริการเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด
- 7) ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยาก มีความคล่องตัว
- 8) ความเป็นธรรมชาติของการบริการ เช่น เรียงตามลำดับก่อนหลัง มีความเสมอภาคเท่าเทียมกัน

2. ด้านช่องทางการให้บริการ พบว่าผู้รับบริการมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 4.68 จาก คะแนนเต็ม 5.00 หรือคิดเป็นร้อยละ 93.60 ซึ่งเป็นความพึงพอใจในระดับมากที่สุด โดยเรียงลำดับความพึงพอใจจากมากไปหาน้อยได้ ดังนี้

- 1) มีช่องทางการรับฟังความคิดเห็นต่อการให้บริการ เช่น ตู้รับฟังความคิดเห็น เว็บไซต์
- 2) การจัดให้มีสายด่วนนายกฯ หรือสายด่วนปลัดฯ
- 3) มีช่องทางการให้บริการที่หลากหลาย เช่น ทางไปรษณีย์ การบริการนอกสถานที่ การให้บริการนอกเวลา หรือการให้บริการล่วงหน้า
- 4) มีการประชาสัมพันธ์การให้บริการ เช่น บอร์ดประชาสัมพันธ์ เสียงตามสาย เว็บไซต์

3. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ พบว่าผู้รับบริการมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 4.70 จาก คะแนนเต็ม 5.00 หรือคิดเป็นร้อยละ 94.00 ซึ่งเป็นความพึงพอใจในระดับมากที่สุด โดยเรียงลำดับความพึงพอใจจากมากไปหาน้อยได้ ดังนี้

- 1) ความเหมาะสมในการแต่งกาย บุคลิกลักษณะของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ
- 2) เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เช่น การตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัยให้คำแนะนำ ช่วยแก้ปัญหาได้

3) เจ้าหน้าที่ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ส่วนตัว ฯลฯ

4) เจ้าหน้าที่ให้บริการต่อผู้รับบริการเหมือนกันทุกราย โดยไม่เลือกปฏิบัติ

5) เจ้าหน้าที่ความเอาใจใส่ กระตือรือร้น และความพร้อมในการให้บริการ

6) ความสุภาพ กิริยามารยาทของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก พบว่าผู้รับบริการมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 4.80 จาก คะแนนเต็ม 5.00 หรือคิดเป็นร้อยละ 96.00 ซึ่งเป็นความพึงพอใจในระดับมากที่สุด โดยเรียงลำดับความพึงพอใจจากมากไปหาน้อยได้ ดังนี้

1) มีสื่อประชาสัมพันธ์/คู่มือและเอกสารให้ความรู้

2) สถานที่มีความเป็นระเบียบ สะดวกต่อการติดต่อขอรับบริการ และเข้าถึงง่าย

3) ความเพียงพอของอุปกรณ์ เครื่องมือในการให้บริการ

4) ความสะดวกของสถานที่ตั้งในการเดินทางมารับบริการ

5) ป้ายข้อความ ป้ายประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับการให้บริการ มีความชัดเจน เข้าใจง่าย

6) ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น น้ำดื่ม ที่จอดรถ ห้องน้ำ ที่นั่งคอยรับบริการ และความสะอาดของสถานที่ให้บริการโดยรวม

2.5 ผลความพึงพอใจของผู้รับบริการต่องานด้านการส่งเสริมพระพุทธศาสนา ศิลปวัฒนธรรมและจารีตประเพณี

ผลการศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่องานด้านการส่งเสริมพระพุทธศาสนา ศิลปวัฒนธรรมและจารีตประเพณีแสดงในตาราง ที่ 8 ดังต่อไปนี้

ตารางที่ 8 ค่าเฉลี่ยและค่าร้อยละของความพึงพอใจที่มีต่องานด้านการส่งเสริมพระพุทธศาสนา ศิลปวัฒนธรรมและจารีตประเพณี

รายการสำรวจ	ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ	S.D.	ร้อยละความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ
ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ				
1. การประสานงานและอำนวยความสะดวกในการเข้าร่วมกิจกรรม	4.69	0.46	93.80	มากที่สุด
2. ความเหมาะสมของวัน และเวลาในการจัดกิจกรรม	4.72	0.45	94.40	มากที่สุด
3. การให้บริการเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด	4.70	0.46	94.00	มากที่สุด
4. การแจ้งแผนผังผู้รับผิดชอบในงานบริการ	4.68	0.47	93.60	มากที่สุด
5. ความเป็นธรรมชาติของการบริการ เช่น เรียงตามลำดับก่อนหลัง มีความเสมอภาคเท่าเทียมกัน	4.70	0.46	94.00	มากที่สุด
6. ความสะดวกในการให้บริการแต่ละขั้นตอน	4.71	0.46	94.20	มากที่สุด
7. ความครบถ้วนถูกต้องของการให้บริการ	4.75	0.44	95.00	มากที่สุด
ค่าเฉลี่ยรวม	4.71	0.46	94.20	มากที่สุด
ด้านช่องทางการให้บริการ				
8. มีการประชาสัมพันธ์การให้บริการ เช่น บอร์ดประชาสัมพันธ์ เสียงตามสาย เว็บไซต์	4.70	0.46	94.00	มากที่สุด
9. มีช่องทางการรับฟังความคิดเห็นต่อการให้บริการ เช่น ตู้รับฟังความคิดเห็น เว็บไซต์	4.72	0.45	94.40	มากที่สุด
10. การจัดให้มีสายด่วนนายกฯ หรือสายด่วนปลัดฯ	4.69	0.46	93.80	มากที่สุด
11. มีการให้บริการในช่องทางอื่น ๆ เช่น ทางไปรษณีย์ การบริการนอกสถานที่ การให้บริการนอกเวลา หรือการให้บริการล่วงหน้า	4.72	0.45	94.40	มากที่สุด
ค่าเฉลี่ยรวม	4.71	0.46	94.20	มากที่สุด
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ				
12. ความสุภาพ กิริยามารยาทของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.73	0.45	94.60	มากที่สุด
13. ความเหมาะสมในการแต่งกาย บุคลิกลักษณะของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.68	0.47	93.60	มากที่สุด
14. ความเอาใจใส่ กระตือรือร้น และความพร้อมในการให้บริการ	4.80	0.40	96.00	มากที่สุด
15. เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เช่น การ	4.79	0.41	95.80	มากที่สุด

รายการสำรวจ	ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ	S.D.	ร้อยละความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ
ตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัยให้คำแนะนำ ช่วยแก้ปัญหาได้				
16. เจ้าหน้าที่ให้บริการต่อผู้รับบริการเหมือนกันทุกราย โดยไม่เลือกปฏิบัติ	4.69	0.46	93.80	มากที่สุด
17. เจ้าหน้าที่มีความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ส่วนตัว ฯลฯ	4.85	0.36	97.00	มากที่สุด
ค่าเฉลี่ยรวม	4.76	0.43	95.20	มากที่สุด
ด้านสิ่งแวดล้อมความสะดวก				
18. ความสะดวกของสถานที่ตั้งในการเดินทางมารับบริการ	4.69	0.46	93.80	มากที่สุด
19. ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น น้ำดื่ม ที่จอดรถ ห้องน้ำ ที่นั่งคอยรับบริการ	4.71	0.46	94.20	มากที่สุด
20. ความสะดวกของสถานที่ให้บริการโดยรวม	4.75	0.44	95.00	มากที่สุด
21. ความเพียงพอของอุปกรณ์ เครื่องมือในการให้บริการ	4.73	0.45	94.60	มากที่สุด
22. สถานที่มีความเป็นระเบียบ สะดวกต่อการติดต่อขอรับบริการ และเข้าถึงได้สะดวก	4.68	0.47	93.60	มากที่สุด
23. ป้ายข้อความ ป้ายประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับการให้บริการ มีความชัดเจน เข้าใจง่าย	4.69	0.46	93.80	มากที่สุด
24. มีสื่อประชาสัมพันธ์/คู่มือและเอกสารให้ความรู้	4.70	0.46	94.00	มากที่สุด
ค่าเฉลี่ยรวม	4.71	0.46	94.20	มากที่สุด
สรุป	4.72	0.45	94.40	มากที่สุด

ข้อมูลจากตารางที่ 8 พบว่าผู้รับบริการในงานด้านการส่งเสริมพระพุทธศาสนา ศิลปวัฒนธรรม และจารีตประเพณีมีความพึงพอใจต่อการสรุปความพึงพอใจที่มีต่องานบริการบริการ คิดเป็นค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.72 จากคะแนนเต็ม 5.00 หรือคิดเป็น ร้อยละ 94.40 ซึ่งเป็นความพึงพอใจในระดับมากที่สุด ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการแต่ละด้าน ดังนี้

1. ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ พบว่าผู้รับบริการมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 4.71 จากคะแนนเต็ม 5.00 หรือคิดเป็นร้อยละ 94.20 ซึ่งเป็นความพึงพอใจในระดับมากที่สุด โดยเรียงลำดับความพึงพอใจจากมากไปหาน้อยได้ดังนี้

1) ความครบถ้วนถูกต้องของการให้บริการ

2) ความเหมาะสมของวัน และเวลาในการจัดกิจกรรม
 3) ความสะดวกในการให้บริการแต่ละขั้นตอน
 4) การให้บริการเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด และความเป็นธรรมของ
 การบริการ เช่น เรียงตามลำดับก่อนหลัง มีความเสมอภาคเท่าเทียมกัน

- 5) การประสานงานและอำนวยความสะดวกในการเข้าร่วมกิจกรรม
- 6) การแจ้งแผนผังผู้รับผิดชอบในงานบริการ

2. ด้านช่องทางการให้บริการ พบว่าผู้รับบริการมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 4.71 จาก คะแนนเต็ม 5.00 หรือคิดเป็นร้อยละ 94.20 ซึ่งเป็นความพึงพอใจในระดับมากที่สุด โดยเรียงลำดับความพึงพอใจจากมากไปหาน้อยได้ ดังนี้

1) มีช่องทางการรับฟังความคิดเห็นต่อการให้บริการ เช่น ผู้รับฟังความคิดเห็น เว็บไซต์ และมีการให้บริการในช่องทางอื่น ๆ เช่น ทางไปรษณีย์ การบริการนอกสถานที่ การให้บริการนอกเวลา หรือการให้บริการล่วงหน้า

2) มีการประชาสัมพันธ์การให้บริการ เช่น บอร์ดประชาสัมพันธ์ เสียงตามสาย เว็บไซต์

- 3) การจัดให้มีสายด่วนนายกฯ หรือสายด่วนปลัดฯ

3. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ พบว่าผู้รับบริการมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 4.85 จาก คะแนนเต็ม 5.00 หรือคิดเป็นร้อยละ 97.00 ซึ่งเป็นความพึงพอใจในระดับมากที่สุด โดยเรียงลำดับความพึงพอใจจากมากไปหาน้อยได้ ดังนี้

1) เจ้าหน้าที่ที่มีความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ส่วนตัว ฯลฯ

- 2) ความเอาใจใส่ กระตือรือร้น และความพร้อมในการให้บริการ

3) เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เช่น การ

4) ความสุภาพ กิริยามารยาทของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัยให้คำแนะนำ ช่วยแก้ปัญหาได้

- 5) เจ้าหน้าที่ให้บริการต่อผู้รับบริการเหมือนกันทุกราย โดยไม่เลือกปฏิบัติ

6) ความเหมาะสมในการแต่งกาย บุคลิกลักษณะของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก พบว่าผู้รับบริการมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 4.70 จาก คะแนนเต็ม 5.00 หรือคิดเป็นร้อยละ 94.00 ซึ่งเป็นความพึงพอใจในระดับมากที่สุด โดยเรียงลำดับความพึงพอใจจากมากไปหาน้อยได้ ดังนี้

- 1) ความสะอาดของสถานที่ให้บริการโดยรวม
- 2) ความเพียงพอของอุปกรณ์ เครื่องมือในการให้บริการ
- 3) ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น น้ำดื่ม ที่จอดรถ ห้องน้ำ
ที่นั่งคอยรับบริการ
- 4) มีสื่อประชาสัมพันธ์/คู่มือและเอกสารให้ความรู้
- 5) ความสะดวกของสถานที่ตั้งในการเดินทางมารับบริการ
- 6) ป้ายข้อความ ป้ายประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับการให้บริการ มีความชัดเจน
เข้าใจง่าย
- 7) สถานที่มีความเป็นระเบียบ สะดวกต่อการติดต่อขอรับบริการ และ
เข้าถึงได้สะดวก

**3. สรุปผลการประเมินความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลวัง
ขนาย ในด้านต่างๆ**

ผลการศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลวังขนาย
อำเภอท่าม่วง จังหวัดกาญจนบุรีในงานที่สำรวจ 5 งาน พบว่ามีระดับความพึงพอใจในภาพรวมตาม
ประเด็นของการให้บริการและความพึงพอใจในแต่ละงานแสดงดังตารางที่ 9 และ 10

ตารางที่ 9 สรุประดับความพึงพอใจตามประเด็นของการให้บริการ

งานที่ให้บริการ	ค่าเฉลี่ย (ร้อยละ)			
	ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ	ด้านช่องทาง การให้บริการ	ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ ให้บริการ	ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก
1. ด้านจัดบริการศึกษาในศูนย์ พัฒนาเด็กเล็ก	4.69 (93.80)	4.66 (93.20)	4.79 (95.80)	4.69 (93.80)
2. ด้านงานเพิ่มประสิทธิภาพการ จัดเก็บรายได้	4.64 (92.80)	4.72 (94.40)	4.65 (93.00)	4.67 (93.40)
3. ด้านการให้บริการอำนวยความสะดวก ในการติดต่อราชการ	4.64 (92.80)	4.69 (93.80)	4.67 (93.40)	4.67 (93.40)
4. ด้านบริการลงทะเบียนโครงการ อุดหนุนเพื่อการเลี้ยงดูเด็กแรกเกิด	4.68 (93.60)	4.68 (93.60)	4.70 (94.00)	4.73 (94.60)
5. ด้านการส่งเสริมพระพุทธศาสนา ศิลปวัฒนธรรม และจารีตประเพณี	4.71 (94.20)	4.71 (94.20)	4.76 (95.20)	4.72 (94.40)
ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ	4.67	4.69	4.71	4.70
ค่าร้อยละของความพึงพอใจ	93.44	93.84	94.28	93.92
ระดับความพึงพอใจ	มากที่สุด	มากที่สุด	มากที่สุด	มากที่สุด

จากตารางที่ 9 พบว่าผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการในงานที่สำรวจ ทั้ง 5 งาน โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจในด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ดังนี้

1. ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ พบว่าผู้รับบริการมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ เท่ากับ 4.67 หรือคิด เป็นร้อยละ 93.44 ซึ่งเป็นความพึงพอใจในระดับมากที่สุด
2. ด้านช่องทางการให้บริการ พบว่าผู้รับบริการมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 4.69 หรือ คิดเป็นร้อยละ 93.84 ซึ่งเป็นความพึงพอใจในระดับมากที่สุด
3. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ พบว่าผู้รับบริการมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 4.71 หรือ คิดเป็นร้อยละ 94.28 ซึ่งเป็นความพึงพอใจในระดับมากที่สุด

4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก พบว่าผู้รับบริการมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 4.70 หรือ คิดเป็นร้อยละ 93.92 ซึ่งเป็นความพึงพอใจในระดับมากที่สุด

ตารางที่ 10 สรุประดับความพึงพอใจในภาพรวม

รายการ	ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ	ร้อยละความพึงพอใจ	ระดับความพึงพอใจ
1. ด้านจัดบริการศึกษาในศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก	4.71	94.20	มากที่สุด
2. ด้านงานเพิ่มประสิทธิภาพการจัดเก็บรายได้	4.67	93.40	มากที่สุด
3. ด้านการให้บริการอำนวยความสะดวกในการติดต่อราชการ	4.67	93.40	มากที่สุด
4. ด้านบริการลงทะเบียนโครงการอุดหนุนเพื่อการเลี้ยงดูเด็กแรกเกิด	4.70	94.00	มากที่สุด
5. ด้านการส่งเสริมพระพุทธศาสนา ศิลปวัฒนธรรม และจารีตประเพณี	4.72	94.40	มากที่สุด
สรุปความพึงพอใจภาพรวม	4.70	93.88	มากที่สุด

จากตารางที่ 10 แสดงสรุประดับความพึงพอใจในประเด็นของการให้บริการทั้ง 5 งาน บริการ พบว่าผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการในงานที่สำรวจจำนวน 5 งาน มีความพึงพอใจเท่ากับ 4.70 จาก คะแนนเต็ม 5.00 หรือคิดเป็นร้อยละ 93.88 ซึ่งเป็นความพึงพอใจในระดับมากที่สุด และสรุประดับความพึงพอใจด้านต่างๆ ดังนี้

1. ด้านจัดบริการศึกษาในศูนย์พัฒนาเด็กเล็กพบว่าผู้รับบริการมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 4.71 จากคะแนนเต็ม 5.00 หรือคิดเป็นร้อยละ 94.20 ซึ่งเป็นความพึงพอใจในระดับมากที่สุด
2. ด้านงานเพิ่มประสิทธิภาพการจัดเก็บรายได้พบว่าผู้รับบริการมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ เท่ากับ 4.67 จากคะแนนเต็ม 5.00 หรือคิดเป็นร้อยละ 93.40 ซึ่งเป็นความพึงพอใจในระดับมาก
3. ด้านการให้บริการอำนวยความสะดวกในการติดต่อราชการพบว่าผู้รับบริการมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ เท่ากับ 4.67 จากคะแนนเต็ม 5.00 หรือคิดเป็นร้อยละ 93.40 ซึ่งเป็นความพึงพอใจในระดับมาก

4. ด้านบริการลงทะเบียนโครงการอุดหนุนเพื่อการเลี้ยงดูเด็กแรกเกิดพบว่า ผู้รับบริการมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 4.70 จากคะแนนเต็ม 5.00 หรือคิดเป็นร้อยละ 94.00 ซึ่งเป็นความพึงพอใจในระดับมาก

5. ด้านการส่งเสริมพระพุทธศาสนา ศิลปวัฒนธรรม และจารีตประเพณี พบว่า ผู้รับบริการมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 4.72 จาก คะแนนเต็ม 5.00 หรือคิดเป็นร้อยละ 94.40 ซึ่งเป็นความพึงพอใจในระดับมาก

บทที่ 5

สรุปผลการศึกษาและข้อเสนอแนะ

สรุป

ผลการศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลวังขนาย อำเภอท่าม่วง จังหวัดกาญจนบุรีในงานที่สำรวจ 5 ด้าน พบว่า ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจในด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ดังนี้ สรุประดับความพึงพอใจในประเด็นของการให้บริการทั้ง 5 งานบริการ ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการในงานที่สำรวจจำนวน 5 งาน ความพึงพอใจในภาพรวมเท่ากับ 4.70 จาก คะแนนเต็ม 5.00 หรือคิดเป็นร้อยละ 93.88 ซึ่งเป็นความพึงพอใจในระดับมากที่สุด และสรุประดับความพึงพอใจด้านต่างๆ ดังนี้

1. ด้านจัดบริการศึกษาในศูนย์พัฒนาเด็กเล็กพบว่าผู้รับบริการมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 4.71 จากคะแนนเต็ม 5.00 หรือคิดเป็นร้อยละ 94.20 ซึ่งเป็นความพึงพอใจในระดับมากที่สุด
2. ด้านงานเพิ่มประสิทธิภาพการจัดเก็บรายได้พบว่าผู้รับบริการมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ เท่ากับ 4.67 จากคะแนนเต็ม 5.00 หรือคิดเป็นร้อยละ 93.40 ซึ่งเป็นความพึงพอใจในระดับมาก
3. ด้านการให้บริการอำนวยความสะดวกในการติดต่อราชการพบว่าผู้รับบริการมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ เท่ากับ 4.67 จากคะแนนเต็ม 5.00 หรือคิดเป็นร้อยละ 93.40 ซึ่งเป็นความพึงพอใจในระดับมาก
4. ด้านบริการลงทะเบียนโครงการอุดหนุนเพื่อการเลี้ยงดูเด็กแรกเกิดพบว่าผู้รับบริการมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 4.70 จากคะแนนเต็ม 5.00 หรือคิดเป็นร้อยละ 94.00 ซึ่งเป็นความพึงพอใจในระดับมาก
5. ด้านการส่งเสริมพระพุทธศาสนา ศิลปวัฒนธรรม และจารีตประเพณี พบว่าผู้รับบริการมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 4.72 จาก คะแนนเต็ม 5.00 หรือคิดเป็นร้อยละ 94.40 ซึ่งเป็นความพึงพอใจในระดับมาก

ข้อเสนอแนะ

1. ควรศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อระดับคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลวังขนาย เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการให้บริการ

2. ควรจัดทำแผนงานพัฒนาระบบการบริการและแผนการติดตามและประเมินผลคุณภาพของการให้บริการต่อสภาท้องถิ่น ผู้บริหารท้องถิ่น คณะกรรมการพัฒนาท้องถิ่น และประกาศผลการประเมิน ให้ประชาชนในท้องถิ่นทราบโดยทั่วกัน
3. ควรมีการศึกษาเชิงคุณภาพร่วมกับเชิงปริมาณเพื่อพัฒนาคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลวังขนาย
4. ควรผลประเมินในการพิจารณาแนวทางการนำนโยบายไปปฏิบัติ และปรับปรุงระบบการให้บริการ เพื่อให้สอดคล้องวัตถุประสงค์ที่ได้กำหนดไว้ในแผนพัฒนาหรือแผนปฏิบัติการของหน่วยงาน

บรรณานุกรม

- กรรณิการ์ รุจิรวโรชิต. (2563). การศึกษาความพึงพอใจและความเชื่อมั่นของผู้รับบริการ ณ ศูนย์บริการแบบเบ็ดเสร็จ. กรมสนับสนุนบริการสุขภาพ สำนักงานพยาบาลและการประกอบโรคศิลปะ.
- จิตตินันท์ นันทไพบุลย์. (2551). จิตวิทยาการบริการ. กรุงเทพฯ ซีเอ็ดดูเคชั่น.
- ชัชวาลย์ ทัดศิวัช. (2552). คุณภาพการให้บริการภาครัฐ : ความหมาย การวัด และการประยุกต์ ในระบบบริหารภาครัฐไทย, วารสารรัฐประศาสนศาสตร์ สถาบันบัณฑิต พัฒนบริหารศาสตร์. 7(1), 105-146.
- ธรรม ขนาศักดิ์ พิณิจ ดวงจินดา ธนวิทย์ บุญสิทธิ์ ศิริพร เพ็ชรธมณี และลัดดาวัลย์ จันรัตน. (2562). รายงานผลการวิจัยเชิงสำรวจ ประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการงานบริการสาธารณสุข ของเทศบาลนครหาดใหญ่ อำเภอหาดใหญ่ จังหวัดสงขลา. คณะเศรษฐศาสตร์และบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยทักษิณ.
- ปิยณัฐ จันท์เกิด. (2560). คุณภาพการให้บริการของเทศบาลนครนครสวรรค์ตามการรับรู้ของประชาชน. วิทยานิพนธ์ หลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการภาครัฐแนวใหม่ มหาวิทยาลัยราชภัฏนครสวรรค์.
- มานิสา บุญหล้า.(2557). ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการสาธารณสุขของเทศบาลตำบลเจดีย์หลวง อำเภอแม่สรวย จังหวัดเชียงราย. ปริญญารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยแม่ฟ้าหลวง.
- ราชบัณฑิตสถาน. (2556). พจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน พ.ศ. 2554. พิมพ์ครั้งที่ 2 กรุงเทพฯ : นานมีบุ๊คส์.
- วรุณี เซาร์สุขุม. (2559). ความพึงพอใจของผู้รับบริการของเทศบาลนครนนทบุรี อำเภอเมือง จังหวัดนนทบุรี. วารสารวไลยอลงกรณ์ปริทัศน์ (มนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์) : ปีที่ 16 ฉบับที่ 2 พฤษภาคม-สิงหาคม 2559.
- วีระพงษ์เฉลิมจิระรัตน์. (2553). คุณภาพในงานบริการ. พิมพ์ครั้งที่ 5. กรุงเทพมหานคร: พิมพ์ดี
- สมิต สัจฉกร. (2542). การต้อนรับและบริการที่เป็นเลิศ. กรุงเทพฯ : วิทยุชน.
- สาโรจ ไสยสมบัติ. (2538). ความพึงพอใจของลูกค้าต่อการบริการของธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน). ภาคนิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต วิชาเอกไทยคดีศึกษา (เน้นสังคมศาสตร์) มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.
- สุพัตรา วิจิตรโสภา. (2546). ความพึงพอใจและความต้องการการรักษาพยาบาลของนักศึกษา มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ วิทยาเขตหาดใหญ่. มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์.

- สุพลเพชรานนท์. (2540). *เทคนิคการฝึกอบรมและการประชุมคณะวิทยากรการจัดการ*. สงขลา : สถาบันราชภัฏสงขลา
- เสรี วรพงษ์. (2562). *รายงานการประเมินผลความพึงพอใจของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการองค์การบริหารส่วน ตำบลปกาสัย อำเภอเหนือคลอง จังหวัดกระบี่*. คณะสังคมศาสตร์และมนุษยศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหิดล
- เสาวรีย์ บุญสา นิสาล พรหมดี ผู้วิจัย ธวัชชัย ปันโน๊ะ และ ชัชพล สีเหลือง. (2562). *รายงานการประเมินความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลนครลาปาง อำเภอเมือง จังหวัดลาปาง*. สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์ คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏลำปาง.
- อรรถพรคาคม. (2546). *การให้บริการสินเชื่อของธนาคารอาคารสงเคราะห์: ศึกษาจากความคิดเห็นของผู้ใช้บริการฝ่ายกิจการสาขากรุงเทพและปริมณฑล*. วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชารัฐศาสตร์, บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.
- Kotler, P. (2000). *Marketing Management*. Upper Saddle River, NJ: Prentice-Hall.
- Millet, J. D. (1954). *Management in Public Science*. New York: McGraw - Hill.
- Morse, N. C. (1955). *Satisfaction in the White Collar Job*. Michigan: University of Michigan Press.
- Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (1988). A conceptual model of service quality and its implications for future research. *Journal of Marketing*, 49, 41-50.
- Powell D.H. (1983). *Understanding Human Adjustment : Normal Adaptation through the Life Cycle*. Boston: MA.Little Brown.
- Shelly Maynard W. (1975). *Responding to Social Change*. Pennsylvania: Dowden, Hutchison.
- Strauss, G. & Sayles, L. R. (1960). *Personnel: The Human Problems of Management*. N. J.: Prentice-Hall.
- Zineldin, V. A. (1996). SERVQUAL: A Multi-item Scale for Measuring Consumer Perception of Service Quality. *Journal of Retailing*. 64(1), 12-40.

ภาคผนวก

ภาคผนวก ก
เครื่องมือเก็บรวบรวมข้อมูล

**แบบสอบถามความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการ
ดำเนินงานจัดบริการการศึกษาในศูนย์พัฒนาเด็กเล็กเทศบาลตำบลวังขนาย
ของเทศบาลตำบลวังขนาย อำเภอท่าม่วง จังหวัดกาญจนบุรี**

คำชี้แจง : โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องที่ตรงกับความเป็นจริง ตามความคิดเห็นของท่าน เพื่อนำข้อมูลที่ได้มาปรับปรุงการให้บริการและแก้ไขข้อบกพร่องในการให้บริการด้านต่าง ๆ

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไป

1. เพศ 1. ชาย 2. หญิง

2. จบการศึกษาชั้นสูงสุด

1. ไม่ได้เรียนหนังสือ 2. ประถมศึกษา 3. มัธยมศึกษาตอนต้น 4. มัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช.

5. อนุปริญญา / ปวส. 6. ปริญญาตรี 7. สูงกว่าปริญญาตรี 8. อื่นๆ (โปรดระบุ).....

ตอนที่ 2 ความพึงพอใจในการให้บริการของเทศบาลตำบลวังขนาย อำเภอท่าม่วง จังหวัดกาญจนบุรี

ประเด็นวัดความพึงพอใจต่อการให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ					
1. มีการแจ้งขั้นตอนการรับสมัคร และระเบียบการรับสมัครอย่างชัดเจน					
2. ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยาก มีความคล่องตัว					
3. มีการให้บริการเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด					
4. มีการแจ้งปฏิทินการจัดกิจกรรมในวันประชุมผู้ปกครอง					
5. มีการส่งบันทึกพัฒนาการนักเรียนให้ผู้ปกครองรับทราบอย่างต่อเนื่อง					
6. ความสะดวกในการให้บริการแต่ละขั้นตอน					
7. ความครบถ้วนถูกต้องของการให้บริการ					
ด้านช่องทางการให้บริการ					
10. มีการประชาสัมพันธ์การให้บริการ เช่น บอร์ดประชาสัมพันธ์ เสียงตามสาย เว็บไซต์ สื่อสังคมออนไลน์ เป็นต้น					
11. มีช่องทางการรับฟังความคิดเห็นต่อการให้บริการ เช่น ตู้รับฟังความคิดเห็น เว็บไซต์					
12. การจัดให้มีสายด่วนนายกฯ หรือสายด่วนปลัดฯ					
13. มีช่องทางการให้บริการที่หลากหลาย เช่น ทางไปรษณีย์ การบริการนอกสถานที่ การให้บริการนอกเวลา หรือการให้บริการล่วงหน้า					
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ					
14. เจ้าหน้าที่ผู้ดูแลนักเรียนมีจำนวนเพียงพอ และมีอัตราส่วนที่เหมาะสม					
15. ความสุภาพ กิริยามารยาทของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ					
16. ความเหมาะสมในการแต่งกาย บุคลิกลักษณะของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ					

ประเด็นวัดความพึงพอใจต่อการให้บริการ	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
17. เจ้าหน้าที่ที่มีความเอาใจใส่ กระตือรือร้น และความพร้อมในการให้บริการ					
18. เจ้าหน้าที่ที่มีความรู้ ความชำนาญในด้านการดูแลเด็กเล็ก จิตวิทยาและ พัฒนาการของเด็กปฐมวัย จัดประสบการณ์การเรียนรู้ที่เน้นผู้เรียนประเมิน พัฒนาการตามสภาพจริงของนักเรียน					
19. เจ้าหน้าที่ให้บริการต่อผู้รับบริการเหมือนกันทุกราย โดยไม่เลือกปฏิบัติ					
20. เจ้าหน้าที่ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ส่วนตัว ฯลฯ					
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก					
21. ความสะดวกของสถานที่ตั้งในการเดินทางมารับบริการ					
22. ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น น้ำดื่ม ที่จอดรถ ห้องน้ำ ที่นั่งคอยรับบริการ					
23. ความสะอาดของสถานที่ให้บริการโดยรวม					
24. ความเพียงพอของอุปกรณ์ เครื่องมือในการให้บริการ เช่น โต๊ะ เก้าอี้ ปากกา เป็นต้น					
25. สถานที่มีความเป็นระเบียบ สะดวกต่อการติดต่อขอรับบริการ และเข้าถึงได้ง่าย					
26. ป้ายข้อความ ป้ายประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับการให้บริการ มีความชัดเจน เข้าใจง่าย					
27. มีสื่อประชาสัมพันธ์/คู่มือและเอกสารให้ความรู้					

ตอนที่ 3 ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะในการให้บริการ

.....
 ขอขอบคุณในความความร่วมมือในการตอบแบบสอบถาม คณะวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี มหาวิทยาลัยราชภัฏ
 กาญจนบุรี

**แบบสอบถามความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการ
 ด้านงานเพิ่มประสิทธิภาพการจัดเก็บรายได้
 ของเทศบาลตำบลวังขนาย อำเภอท่าม่วง จังหวัดกาญจนบุรี**

คำชี้แจง : โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องที่ตรงกับความเป็นจริง ตามความคิดเห็นของท่าน เพื่อนำข้อมูลที่ได้มาปรับปรุงการให้บริการและแก้ไขข้อบกพร่องในการให้บริการด้านต่าง ๆ

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไป

1. เพศ 1. ชาย 2. หญิง

2. จบการศึกษาชั้นสูงสุด

1. ไม่ได้เรียนหนังสือ 2. ประถมศึกษา 3. มัธยมศึกษาตอนต้น 4. มัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช.

5. อนุปริญญา / ปวส. 6. ปริญญาตรี 7. สูงกว่าปริญญาตรี 8. อื่นๆ (โปรดระบุ).....

ตอนที่ 2 ความพึงพอใจในการให้บริการของเทศบาลตำบลวังขนาย อำเภอท่าม่วง จังหวัดกาญจนบุรี

ประเด็นวัดความพึงพอใจต่อการให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ					
1. ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยาก มีความคล่องตัว					
2. ความชัดเจนในการชี้แจงและแนะนำขั้นตอนการชำระภาษีและค่าธรรมเนียมต่างๆ					
3. การให้บริการเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด					
4. การให้บริการเป็นไปตามระเบียบที่กำหนด					
5. การแจ้งแผนผังขั้นตอนการให้บริการ					
6. การแจ้งแผนผังผู้รับผิดชอบในงานบริการ					
7. แบบฟอร์มมีความชัดเจน และมีตัวอย่างการกรอกแบบฟอร์ม หรือคำร้อง					
8. ความเป็นธรรมของการบริการ เช่น เรียงตามลำดับก่อนหลัง มีความเสมอภาคเท่าเทียมกัน					
9. ความสะดวกในการให้บริการแต่ละขั้นตอน					
10. ความครบถ้วนถูกต้องของการให้บริการ					
ด้านช่องทางการให้บริการ					
11. มีการประชาสัมพันธ์การให้บริการ เช่น บอร์ดประชาสัมพันธ์ เสียงตามสาย เว็บไซต์					
12. มีช่องทางการรับฟังความคิดเห็นต่อการให้บริการ เช่น ตู้รับฟังความคิดเห็น เว็บไซต์					
13. การจัดให้มีสายด่วนนายกฯ หรือสายด่วนปลัดฯ					
14. มีช่องทางการให้บริการที่หลากหลาย เช่น ทางไปรษณีย์ การบริการนอกสถานที่ การให้บริการนอกเวลา หรือการให้บริการล่วงหน้า					

ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ					
15. เจ้าหน้าที่ให้บริการรับชำระภาษีอย่างสุภาพ					
ประเด็นวัดความพึงพอใจต่อการให้บริการ	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
16. ความเหมาะสมในการแต่งกาย บุคลิกลักษณะของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ					
17. เจ้าหน้าที่มีความเอาใจใส่ กระตือรือร้น และความพร้อมในการให้บริการ					
18. เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เช่น การตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัยให้คำแนะนำ ช่วยแก้ปัญหาได้					
19. เจ้าหน้าที่ให้บริการต่อผู้รับบริการเหมือนกันทุกราย โดยไม่เลือกปฏิบัติ					
20. เจ้าหน้าที่มีความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ส่วนตัว ฯลฯ					
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก					
21. ความสะดวกของสถานที่ตั้งในการเดินทางมารับบริการ					
22. ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น น้ำดื่ม ที่จอดรถ ห้องน้ำ ที่นั่งคอยรับบริการ					
23. ความสะอาดของสถานที่ให้บริการโดยรวม					
24. ความเพียงพอของอุปกรณ์ เครื่องมือในการให้บริการ					
25. สถานที่มีความเป็นระเบียบ สะดวกต่อการติดต่อขอรับบริการ และเข้าถึงง่าย					
26. ป้ายข้อความ ป้ายประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับการให้บริการ มีความชัดเจน เข้าใจง่าย					
27. มีสื่อประชาสัมพันธ์/คู่มือและเอกสารให้ความรู้					

ตอนที่ 3 ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะในการให้บริการ

.....

ขอขอบคุณในความความร่วมมือในการตอบแบบสอบถาม คณะวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี มหาวิทยาลัยราชภัฏ
กาญจนบุรี

**แบบสอบถามความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการ
ด้านการให้บริการอำนวยความสะดวกในการติดต่อราชการ
ของเทศบาลตำบลวังขนาย อำเภอท่าม่วง จังหวัดกาญจนบุรี**

คำชี้แจง : โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องที่ตรงกับความเป็นจริง ตามความคิดเห็นของท่าน เพื่อนำข้อมูลที่ได้มาปรับปรุงการให้บริการและแก้ไขข้อบกพร่องในการให้บริการด้านต่าง ๆ

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไป

1. เพศ 1. ชาย 2. หญิง

2. จบการศึกษาชั้นสูงสุด

1. ไม่ได้เรียนหนังสือ 2. ประถมศึกษา 3. มัธยมศึกษาตอนต้น 4. มัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช.

5. อนุปริญญา / ปวส. 6. ปริญญาตรี 7. สูงกว่าปริญญาตรี 8. อื่นๆ (โปรดระบุ).....

ตอนที่ 2 ความพึงพอใจในการให้บริการของเทศบาลตำบลวังขนาย อำเภอท่าม่วง จังหวัดกาญจนบุรี

ประเด็นวัดความพึงพอใจต่อการให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ					
1. ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยาก มีความคล่องตัว					
2. การให้บริการเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด					
3. การให้บริการเป็นไปตามระเบียบที่กำหนด					
4. การแจ้งแผนผังขั้นตอนการให้บริการ					
5. การแจ้งแผนผังผู้รับผิดชอบในงานบริการ					
6. แบบฟอร์มมีความชัดเจน และมีตัวอย่างการกรอกแบบฟอร์ม หรือคำร้อง					
7. ความเป็นธรรมของการบริการ เช่น เรียงตามลำดับก่อนหลัง มีความเสมอภาคเท่าเทียมกัน					
8. ความสะดวกในการให้บริการแต่ละขั้นตอน					
9. ความครบถ้วนถูกต้องของการให้บริการ					
ด้านช่องทางการให้บริการ					
10. มีการประชาสัมพันธ์การให้บริการ เช่น บอร์ดประชาสัมพันธ์ เสียงตามสาย เว็บไซต์					
11. มีช่องทางการรับฟังความคิดเห็นต่อการให้บริการ เช่น ตู้รับฟังความคิดเห็น เว็บไซต์					
12. การจัดให้มีสายด่วนนายกฯ หรือสายด่วนปลัดฯ					
13. มีช่องทางการให้บริการที่หลากหลาย เช่น ทางไปรษณีย์ การบริการนอกสถานที่ การให้บริการนอกเวลา หรือการให้บริการล่วงหน้า					
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ					
14. ความสุภาพ กิริยามารยาทของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ					
15. ความเหมาะสมในการแต่งกาย บุคลิกลักษณะของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ					

ประเด็นวัดความพึงพอใจต่อการให้บริการ	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
16. ความเอาใจใส่ กระตือรือร้น และความพร้อมในการให้บริการ					
17. เจ้าหน้าที่ที่มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เช่น การตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัยให้คำแนะนำ ช่วยแก้ปัญหาได้					
18. เจ้าหน้าที่ให้บริการต่อผู้รับบริการเหมือนกันทุกราย โดยไม่เลือกปฏิบัติ					
19. เจ้าหน้าที่มีความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ส่วนตัว ฯลฯ					
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก					
20. ความสะดวกของสถานที่ตั้งในการเดินทางมารับบริการ					
21. ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น น้ำดื่ม ที่จอดรถ ห้องน้ำ ที่นั่งคอยรับบริการ					
22. ความสะอาดของสถานที่ให้บริการโดยรวม					
23. ความเพียงพอของอุปกรณ์ เครื่องมือในการให้บริการ					
24. สถานที่มีความเป็นระเบียบ สะดวกต่อการติดต่อขอรับบริการ และเข้าถึงง่าย					
25. ป้ายข้อความ ป้ายประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับการให้บริการ มีความชัดเจน เข้าใจง่าย					
26. มีสื่อประชาสัมพันธ์/คู่มือและเอกสารให้ความรู้					

ตอนที่ 3 ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะในการให้บริการ

.....
 ขอขอบคุณในความความร่วมมือในการตอบแบบสอบถาม คณะวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี มหาวิทยาลัยราชภัฏ
 กาญจนบุรี

**แบบสอบถามความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการ
ด้านบริการลงทะเบียนโครงการอุดหนุนเพื่อการเลี้ยงดูเด็กแรกเกิด
ของเทศบาลตำบลวังขนาย อำเภอท่าม่วง จังหวัดกาญจนบุรี**

คำชี้แจง : โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องที่ตรงกับความเป็นจริง ตามความคิดเห็นของท่าน เพื่อนำข้อมูลที่ได้มาปรับปรุงการให้บริการและแก้ไขข้อบกพร่องในการให้บริการด้านต่าง ๆ

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไป

1. เพศ 1. ชาย 2. หญิง

2. จบการศึกษาชั้นสูงสุด

1. ไม่ได้เรียนหนังสือ 2. ประถมศึกษา 3. มัธยมศึกษาตอนต้น 4. มัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช.

5. อนุปริญญา / ปวส. 6. ปริญญาตรี 7. สูงกว่าปริญญาตรี 8. อื่นๆ (โปรดระบุ).....

ตอนที่ 2 ความพึงพอใจในการให้บริการของเทศบาลตำบลวังขนาย อำเภอท่าม่วง จังหวัดกาญจนบุรี

ประเด็นวัดความพึงพอใจต่อการให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ					
1. ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยาก มีความคล่องตัว					
2. การให้บริการเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด					
3. การให้บริการเป็นไปตามระเบียบที่กำหนด					
4. การแจ้งแผนผังขั้นตอนการให้บริการ					
5. การแจ้งแผนผังผู้รับผิดชอบในงานบริการ					
6. แบบฟอร์มมีความชัดเจน และมีตัวอย่างการกรอกแบบฟอร์ม หรือคำร้อง					
7. ความเป็นธรรมของการบริการ เช่น เรียงตามลำดับก่อนหลัง มีความเสมอภาคเท่าเทียมกัน					
8. ความสะดวกในการให้บริการแต่ละขั้นตอน					
9. ความครบถ้วนถูกต้องของการให้บริการ					
ด้านช่องทางการให้บริการ					
10. มีการประชาสัมพันธ์การให้บริการ เช่น บอร์ดประชาสัมพันธ์ เสียงตามสาย เว็บไซต์					
11. มีช่องทางการรับฟังความคิดเห็นต่อการให้บริการ เช่น ตู้รับฟังความคิดเห็น เว็บไซต์					
12. การจัดให้มีสายด่วนนายกฯ หรือสายด่วนปลัดฯ					
13. มีช่องทางการให้บริการที่หลากหลาย เช่น ทางไปรษณีย์ การบริการนอกสถานที่ การให้บริการนอกเวลา หรือการให้บริการล่วงหน้า					
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ					
14. ความสุภาพ กิริยามารยาทของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ					

ประเด็นวัดความพึงพอใจต่อการให้บริการ	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
15. ความเหมาะสมในการแต่งกาย บุคลิกลักษณะของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ					
16. เจ้าหน้าที่ความเอาใจใส่ กระตือรือร้น และความพร้อมในการให้บริการ					
17. เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เช่น การตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำ ช่วยแก้ปัญหาได้					
18. เจ้าหน้าที่ให้บริการต่อผู้รับบริการเหมือนกันทุกราย โดยไม่เลือกปฏิบัติ					
19. เจ้าหน้าที่ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ส่วนตัว ฯลฯ					
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก					
20. ความสะดวกของสถานที่ตั้งในการเดินทางมารับบริการ					
21. ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น น้ำดื่ม ที่จอดรถ ห้องน้ำ ที่นั่งคอยรับบริการ					
22. ความสะอาดของสถานที่ให้บริการโดยรวม					
23. ความเพียงพอของอุปกรณ์ เครื่องมือในการให้บริการ					
24. สถานที่มีความเป็นระเบียบ สะดวกต่อการติดต่อขอรับบริการ และเข้าถึงง่าย					
25. ป้ายข้อความ ป้ายประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับการให้บริการ มีความชัดเจน เข้าใจง่าย					
26. มีสื่อประชาสัมพันธ์/คู่มือและเอกสารให้ความรู้					

ตอนที่ 3 ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะในการให้บริการ

.....

ขอขอบคุณในความความร่วมมือในการตอบแบบสอบถาม คณะวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี มหาวิทยาลัยราชภัฏ
กาญจนบุรี

**แบบสอบถามความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการ
ด้านการส่งเสริมพระพุทธศาสนา ศิลปวัฒนธรรมและจารีตประเพณี
ของเทศบาลตำบลวังขนาย อำเภอท่าม่วง จังหวัดกาญจนบุรี**

คำชี้แจง : โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องที่ตรงกับความเป็นจริง ตามความคิดเห็นของท่าน เพื่อนำข้อมูลที่ได้มา
ปรับปรุงการให้บริการและแก้ไขข้อบกพร่องในการให้บริการด้านต่าง ๆ

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไป

1. เพศ 1. ชาย 2. หญิง

2. จบการศึกษาชั้นสูงสุด

1. ไม่ได้เรียนหนังสือ 2. ประถมศึกษา 3. มัธยมศึกษาตอนต้น 4. มัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช.

5. อนุปริญญา / ปวส. 6. ปริญญาตรี 7. สูงกว่าปริญญาตรี 8. อื่นๆ (โปรดระบุ).....

ตอนที่ 2 ความพึงพอใจในการให้บริการของเทศบาลตำบลวังขนาย อำเภอท่าม่วง จังหวัดกาญจนบุรี

ประเด็นวัดความพึงพอใจต่อการให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ					
1. การประสานงานและอำนวยความสะดวกในการเข้าร่วมกิจกรรม					
2. ความเหมาะสมของวัน และเวลาในการจัดกิจกรรม					
3. การให้บริการเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด					
4. การแจ้งแผนผังผู้รับผิดชอบในงานบริการ					
5. ความเป็นธรรมของการบริการ เช่น เรียงตามลำดับก่อนหลัง มีความเสมอภาคเท่าเทียมกัน					
6. ความสะดวกในการให้บริการแต่ละขั้นตอน					
7. ความครบถ้วนถูกต้องของการให้บริการ					
ด้านช่องทางการให้บริการ					
8. มีการประชาสัมพันธ์การให้บริการ เช่น บอร์ดประชาสัมพันธ์ เสียงตามสาย เว็บไซต์					
9. มีช่องทางการรับฟังความคิดเห็นต่อการให้บริการ เช่น ตู้รับฟังความคิดเห็น เว็บไซต์					
10. การจัดให้มีสายด่วนนายกฯ หรือสายด่วนปลัดฯ					
11. มีการให้บริการในช่องทางอื่น ๆ เช่น ทางไปรษณีย์ การบริการนอกสถานที่ การให้บริการนอกเวลา หรือการให้บริการล่วงหน้า					
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ					
12. ความสุภาพ กิริยามารยาทของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ					
13. ความเหมาะสมในการแต่งกาย บุคลิกลักษณะของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ					
14. ความเอาใจใส่ กระตือรือร้น และความพร้อมในการให้บริการ					
15. เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ เช่น การตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัยให้คำแนะนำ ช่วยแก้ปัญหาได้					

ประเด็นวัดความพึงพอใจต่อการให้บริการ	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
16. เจ้าหน้าที่ให้บริการต่อผู้รับบริการเหมือนกันทุกราย โดยไม่เลือกปฏิบัติ					
17. เจ้าหน้าที่มีความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ส่วนตัว ฯลฯ					
ด้านสิ่งแวดล้อมความสะดวก					
18. ความสะดวกของสถานที่ตั้งในการเดินทางมารับบริการ					
19. ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น น้ำดื่ม ที่จอดรถ ห้องน้ำ ที่นั่งคอยรับบริการ					
20. ความสะอาดของสถานที่ให้บริการโดยรวม					
21. ความเพียงพอของอุปกรณ์ เครื่องมือในการให้บริการ					
22. สถานที่มีความเป็นระเบียบ สะดวกต่อการติดต่อขอรับบริการ และเข้าถึงได้สะดวก					
23. ป้ายข้อความ ป้ายประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับการให้บริการ มีความชัดเจน เข้าใจง่าย					
24. มีสื่อประชาสัมพันธ์/คู่มือและเอกสารให้ความรู้					

ตอนที่ 3 ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะในการให้บริการ

.....

ขอขอบคุณในความความร่วมมือในการตอบแบบสอบถาม คณะวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี มหาวิทยาลัยราชภัฏ
กาญจนบุรี

คณะผู้จัดทำ

- | | |
|-----------------------|--|
| 1. ผศ.ณัฐนิชา ทวีแสง | รองคณบดีคณะวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี |
| 2. ดร.กิตติมา พุกเกษม | อาจารย์ประจำสาขาวิชาคณิตศาสตร์และสถิติ |
| 3. นายวีระ ยุคุณธร | รองผู้อำนวยการสถาบันวิจัยและพัฒนา |