



รายงานวิจัย

การศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการจากเทศบาลตำบลดอนเจดีย์

อำเภอพนมทวน จังหวัดกาญจนบุรี

คณะวิทยาการจัดการ

มหาวิทยาลัยราชภัฏกาญจนบุรี

2564

บทสรุปผู้บริหาร

การประเมินความพึงพอใจของเทศบาลตำบลดอนเจดีย์ อำเภอพนมทวน จังหวัดกาญจนบุรี” โดยมีวัตถุประสงค์คือ เพื่อการประเมินความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลดอนเจดีย์ อำเภอพนมทวน จังหวัดกาญจนบุรี จำนวน 5 ภาระงาน ประกอบด้วย

- 1) ด้านการให้บริการของพนักงานในการติดต่อราชการ
- 2) ด้านการพัฒนาคุณภาพชีวิตและการเรียนรู้ของคนพิการ ผู้สูงอายุและผู้ด้อยโอกาส
- 3) ด้านการให้บริการด้านสาธารณสุข
- 4) ด้านการให้บริการด้านความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน
- 5) ด้านการบริหารจัดการขยะมูลฝอย

ซึ่งการประเมินในครั้งนี้เป็นการดำเนินการในเชิงสำรวจ (Survey) โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการรวบรวมข้อมูลและกลุ่มตัวอย่างที่ศึกษาในครั้งนี้ คือ ผู้ที่มีส่วนได้ส่วนเสียที่มาขอรับหรือใช้บริการของเทศบาลตำบลดอนเจดีย์ อำเภอพนมทวน จังหวัดกาญจนบุรี จำนวน 370 คน โดยใช้การสุ่มตัวอย่างแบบตามความสะดวก (Convenience Sampling) นำมาวิเคราะห์ข้อมูลเชิงสถิติพรรณนา แสดงค่าจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ซึ่งสามารถสรุปผลการประเมินได้ ดังนี้

ผลการศึกษาข้อมูลเกี่ยวกับลักษณะส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เพศหญิง อายุระหว่าง 46 – 55 ปี การศึกษาระดับมัธยมศึกษาตอนปลายหรือเทียบเท่า/ปวช. อาชีพรับจ้าง รายได้เฉลี่ยต่อเดือนต่ำกว่า 8,000 บาทและขอรับบริการจากเทศบาลตำบลดอนเจดีย์ โดยเฉลี่ยปีน้อยกว่า 3 ครั้งต่อปี

ผลการแจกแจงข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลดอนเจดีย์ ผู้ตอบแบบสอบถามมีระดับความพึงพอใจที่มีต่อการดำเนินงาน การให้บริการของเทศบาลตำบลดอนเจดีย์ อำเภอพนมทวน จังหวัดกาญจนบุรี ตามภาระงานด้วยค่าเฉลี่ยที่ 4.612 โดยในภาพรวมของระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 92.24

เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีระดับความพึงพอใจ เรียงตามลำดับดังนี้ ด้านการพัฒนาคุณภาพชีวิตและการเรียนรู้ของคนพิการ ผู้สูงอายุและผู้ด้อยโอกาส อยู่ในระดับมากที่สุด ด้วยค่าเฉลี่ยที่ 4.682 คิดเป็นร้อยละ 93.64 รองลงมาได้แก่ ความพึงพอใจในด้านการให้บริการด้านสาธารณสุข อยู่ในระดับมากที่สุด ด้วยค่าเฉลี่ยที่ 4.618 คิดเป็นร้อยละ 92.36 ความพึงพอใจในด้านการให้บริการด้านความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน อยู่ในระดับมากที่สุด ด้วยค่าเฉลี่ยที่ 4.608 คิดเป็นร้อยละ 92.16 ความพึงพอใจในด้านการบริหารจัดการขยะมูลฝอย ในพื้นที่เทศบาลตำบลดอนเจดีย์ อยู่ในระดับมากที่สุด ด้วยค่าเฉลี่ยที่ 4.581 คิดเป็นร้อยละ 91.62 และด้านการให้บริการของพนักงานในการติดต่อราชการของเทศบาลตำบลดอนเจดีย์ อยู่ในระดับมากที่สุด ด้วยค่าเฉลี่ยที่ 4.572 คิดเป็นร้อยละ 91.44 ตามลำดับ และหากพิจารณาแต่ละภาระงาน พบว่า

ภาระงานที่ 1 ความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการของพนักงานในการติดต่อราชการ เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีระดับความพึงพอใจในเรื่อง เจ้าหน้าที่ทำงานอย่างมีอัธยาศัยที่ดี กระจื่อรื้อรันในการบริการ รองลงมา คือ มีความเพียงพอของอุปกรณ์/เครื่องมือในการให้บริการด้าน ต่าง ๆ เช่น โต๊ะ เก้าอี้ ความสะดวกรวดเร็วของการให้บริการของเจ้าหน้าที่และพนักงานในระดับมากที่สุด ด้วยค่าเฉลี่ย 4.61, 4.59 และ 4.58 คิดเป็นร้อยละ 92.20, 91.80 และ 91.60 ตามลำดับ

ภาระงานที่ 2 ความพึงพอใจที่มีต่อการพัฒนาคุณภาพชีวิตและการเรียนรู้ของคนพิการ ผู้สูงอายุ และผู้ด้อยโอกาส เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีระดับความพึงพอใจในเรื่อง เทศบาลฯ มีการให้บริการและขึ้นทะเบียนแก่ผู้ต้องการความช่วยเหลือ รองลงมาคือ มีเจ้าหน้าที่ในการให้บริการอย่างชัดเจน และการจัดกิจกรรมในการพัฒนาคุณภาพชีวิต อย่างต่อเนื่อง ในระดับมากที่สุด ด้วยค่าเฉลี่ย 4.72, 4.71 และ 4.69 คิดเป็นร้อยละ 94.40, 94.20 และ 93.80 ตามลำดับ

ภาระงานที่ 3 ด้านความพึงพอใจในการให้บริการด้านสาธารณสุข เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีระดับความพึงพอใจในเรื่อง เทศบาลฯ มีการประชาสัมพันธ์การโครงการฯ อย่างทั่วถึง รองลงมาคือ มีการเฝ้าระวังและมีเจ้าหน้าที่ในการให้ความช่วยเหลือ และการจัดอบรมให้ความรู้ด้านสุขภาพอนามัยแก่ประชาชน ได้แก่ การป้องกันไข้เลือดออก การเฝ้าระวังโรคโควิด ในระดับมากที่สุด ด้วยค่าเฉลี่ย 4.68, 4.63 และ 4.61 คิดเป็นร้อยละ 93.60, 92.60 และ 92.20 ตามลำดับ

ภาระงานที่ 4 ความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการด้านความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สินเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ให้มีความพึงพอใจในเรื่อง เจ้าหน้าที่มีความพร้อมในการปฏิบัติหน้าที่ทุกเวลา รองลงมา คือ ระบบการติดต่อสื่อสารของงานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยมีประสิทธิภาพเหมาะสม และมีการประชาสัมพันธ์ให้ความรู้เกี่ยวกับแนวทางป้องกัน และบรรเทาสาธารณภัยแก่ประชาชนในพื้นที่ ในระดับมากที่สุด ด้วยค่าเฉลี่ย 4.65, 4.62 และ 4.60 คิดเป็นร้อยละ 93.00, 92.40 และ 92.00 ตามลำดับ

ภาระงานที่ 5 ความพึงพอใจในการให้บริการงานด้านการบริหารจัดการขยะมูลฝอย เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีระดับความพึงพอใจในเรื่อง จุดทิ้งขยะและถังขยะในเขตเทศบาลฯ มีเพียงพอต่อความต้องการ รองลงมา คือ การกำจัดขยะมูลฝอยและสิ่งปฏิกูลของเทศบาลฯ เป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ อันดับ 3 เท่ากันทั้ง 2 ด้าน ได้แก่ เจ้าหน้าที่ให้บริการในการเก็บขยะมูลฝอยสะอาดและเรียบร้อย และรถยนต์ในการเก็บขยะมูลฝอยมีการออกบริการหมุนเวียนเพียงพอต่อความต้องการ ในระดับมากที่สุด ด้วยค่าเฉลี่ยที่ 4.64, 4.61 และ 4.56 คิดเป็นร้อยละ 92.80, 92.20 และ 91.20 ตามลำดับ

กิตติกรรมประกาศ

รายงานการประเมินความพึงพอใจของเทศบาลตำบลอนเจดีย์ อำเภอพนมทวน จังหวัดกาญจนบุรี ฉบับนี้ได้รับทุนสนับสนุนการประเมินจากเทศบาลตำบลอนเจดีย์

ขอขอบคุณ เทศบาลตำบลอนเจดีย์ อำเภอพนมทวน จังหวัดกาญจนบุรี ที่กรุณาให้ความอนุเคราะห์การดำเนินการประเมิน ขอขอบคุณประชากรและเจ้าหน้าที่เทศบาลตำบลอนเจดีย์ ที่กรุณาเสียสละเวลาให้ความอนุเคราะห์ในการเก็บรวบรวมข้อมูลและดำเนินการประเมิน จนส่งผลให้การประเมิน ครั้งนี้สำเร็จไปด้วยดี

สุดท้ายประโยชน์ของรายงานการประเมินฉบับนี้ขอมอบให้ผู้สนใจในการศึกษาทุกท่าน

คณะผู้ดำเนินการประเมิน

กันยายน 2564

บทที่ 4

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

การประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการจากเทศบาลตำบลดอนเจดีย์ อำเภอพนมทวน จังหวัดกาญจนบุรี ครั้งนี้ ผู้ประเมินได้ใช้แบบสอบถามในการเก็บรวบรวมข้อมูลจากผู้ที่มีส่วนได้ส่วนเสียที่มาขอรับหรือใช้บริการของเทศบาลตำบลดอนเจดีย์ อำเภอพนมทวน จังหวัดกาญจนบุรี จำนวน 370 คน โดยใช้การสุ่มตัวอย่างแบบตามความสะดวก (Convenience Sampling) โดยเป็นการประเมินเกี่ยวกับความพึงพอใจของผู้รับบริการ จำนวน 5 ภาระงาน ประกอบด้วย

- 1) ด้านการให้บริการของพนักงานในการติดต่อราชการ
- 2) ด้านการพัฒนาคุณภาพชีวิตและการเรียนรู้ของคนพิการ ผู้สูงอายุและผู้ด้อยโอกาส
- 3) ด้านการให้บริการด้านสาธารณสุข
- 4) ด้านการให้บริการด้านความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน
- 5) ด้านการบริหารจัดการขยะมูลฝอย

โดยจะทำการเสนอผลวิเคราะห์ข้อมูลตามลำดับ ดังนี้

ส่วนที่ 1 : ผลการแจกแจงข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม จำนวน 370 คน ประกอบด้วย เพศ อายุ การศึกษา อาชีพ รายได้ต่อเดือน และการขอรับบริการจากเทศบาล โดยเฉลี่ยต่อปี (ตารางที่ 1 – 6)

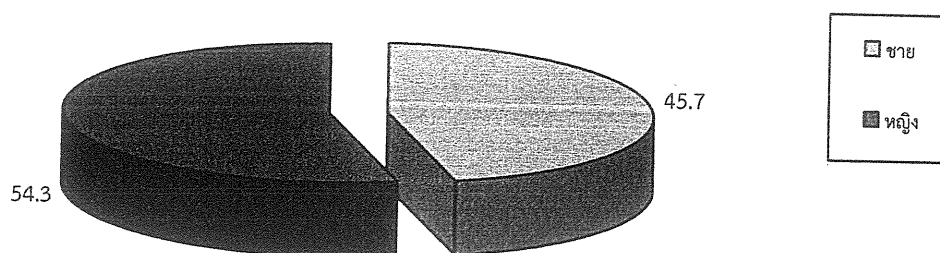
ส่วนที่ 2 : ผลการแจกแจงข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจต่อการให้บริการ ของเทศบาลตำบลดอนเจดีย์ จากผู้ตอบแบบสอบถาม ทั้งหมด 370 คน จำนวน 5 ภาระงาน ประกอบด้วย งานด้านการให้บริการของพนักงานในการติดต่อราชการ งานด้านการพัฒนาคุณภาพชีวิตและการเรียนรู้ของคนพิการ ผู้สูงอายุและผู้ด้อยโอกาส งานด้านการให้บริการด้านสาธารณสุข งานด้านการให้บริการด้านความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สินและการบริหารจัดการขยะมูลฝอย

ส่วนที่ 1 ผลการแจกแจงข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตารางที่ 2 จำนวนและค่าร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามเพศ

เพศ	จำนวน	ร้อยละ
ชาย	169	45.70
หญิง	201	54.30
รวม	370	100.00

จากตารางที่ 1 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 201 คน คิดเป็นร้อยละ 54.30 รองลงมาเป็นเพศชาย จำนวน 169 คน คิดเป็นร้อยละ 45.70

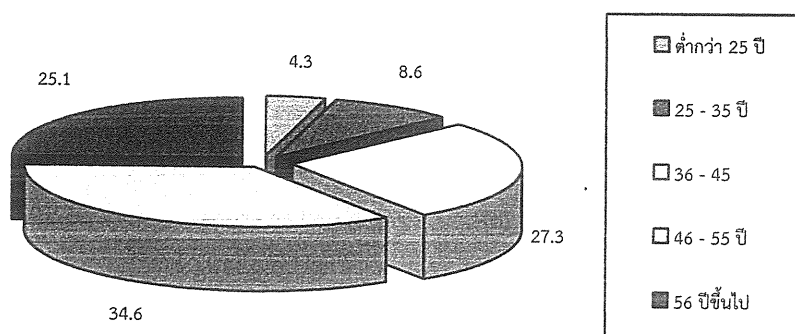


ภาพที่ 3 จำนวนและค่าร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามเพศ

ตารางที่ 3 จำนวนและค่าร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามอายุ

อายุ	จำนวน	ร้อยละ
ต่ำกว่า 25 ปี	16	4.30
25 - 35 ปี	32	8.60
36 - 45 ปี	101	27.30
46 - 55 ปี	128	34.60
56 ปีขึ้นไป	93	25.10
รวม	370	100.00

จากตารางที่ 2 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ อายุระหว่าง 46 - 55 ปี จำนวน 128 คน คิดเป็นร้อยละ 34.60 รองลงมา มีอายุระหว่าง 36 - 45 ปี จำนวน 101 คน คิดเป็นร้อยละ 27.30 อายุ 56 ปีขึ้นไป จำนวน 93 คน คิดเป็นร้อยละ 25.10 มีอายุ 25 - 35 ปี จำนวน 32 คน คิดเป็นร้อยละ 8.60 และอายุต่ำกว่า 25 ปี จำนวน 16 คน คิดเป็นร้อยละ 4.30

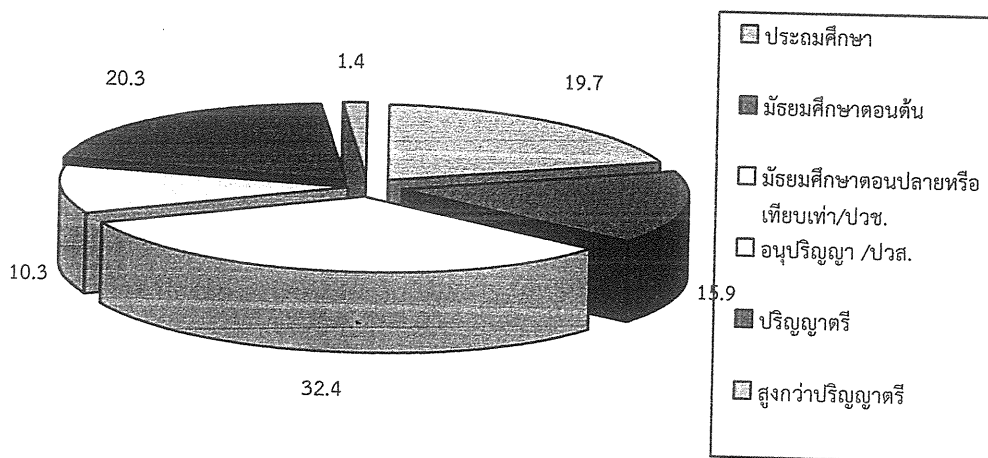


ภาพที่ 4 จำนวนและค่าร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามอายุ

ตารางที่ 4 จำนวนและค่าร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามการศึกษา

วุฒิการศึกษา	จำนวน	ร้อยละ
ประถมศึกษา	73	19.70
มัธยมศึกษาตอนต้น	59	15.90
มัธยมศึกษาตอนปลายหรือเทียบเท่า/ปวช.	120	32.40
อนุปริญญา /ปวส.	38	10.30
ปริญญาตรี	75	20.30
สูงกว่าปริญญาตรี	5	1.40
รวม	370	100.00

จากตารางที่ 3 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีการศึกษาระดับมัธยมศึกษาตอนปลายหรือเทียบเท่า/ปวช.จำนวน 120 คน คิดเป็นร้อยละ 32.40 รองลงมา คือระดับปริญญาตรี จำนวน 75 คน คิดเป็นร้อยละ 20.30 ระดับประถมศึกษา จำนวน 73 คน คิดเป็นร้อยละ 19.70 ระดับมัธยมศึกษาตอนต้นจำนวน 59 คน คิดเป็นร้อยละ 15.90 ระดับอนุปริญญา /ปวส. จำนวน 38 คน คิดเป็นร้อยละ 10.30 และสูงกว่าปริญญาตรี จำนวน 5 คน คิดเป็นร้อยละ 1.40

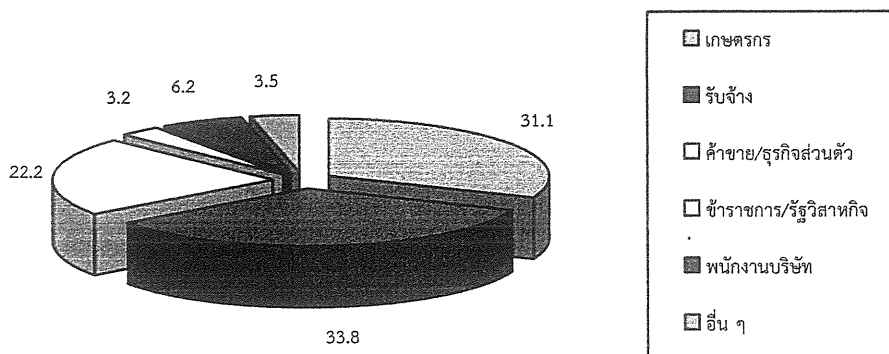


ภาพที่ 5 จำนวนและค่าร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามการศึกษา

ตารางที่ 5 จำนวนและค่าร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามอาชีพ

อาชีพ	จำนวน	ร้อยละ
เกษตรกร	115	31.10
รับจ้าง	125	33.80
ค้าขาย/ธุรกิจส่วนตัว	82	22.20
ข้าราชการ/รัฐวิสาหกิจ	12	3.20
พนักงานบริษัทเอกชน	23	6.20
อื่น ๆ	13	3.50
รวม	370	100.00

จากตารางที่ 4 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีอาชีพรับจ้าง จำนวน 125 คน คิดเป็น ร้อยละ 33.80 รองลงมา คือ เกษตรกร จำนวน 115 คน คิดเป็นร้อยละ 31.10 ค้าขาย/ธุรกิจส่วนตัว จำนวน 82 คน คิดเป็นร้อยละ 22.20 อาชีพพนักงานบริษัทเอกชน 23 คน คิดเป็นร้อยละ 6.20 อาชีพอื่น ๆ จำนวน 13 คน คิดเป็นร้อยละ 3.50 และข้าราชการ/รัฐวิสาหกิจ จำนวน 12 คน คิดเป็นร้อยละ 3.20

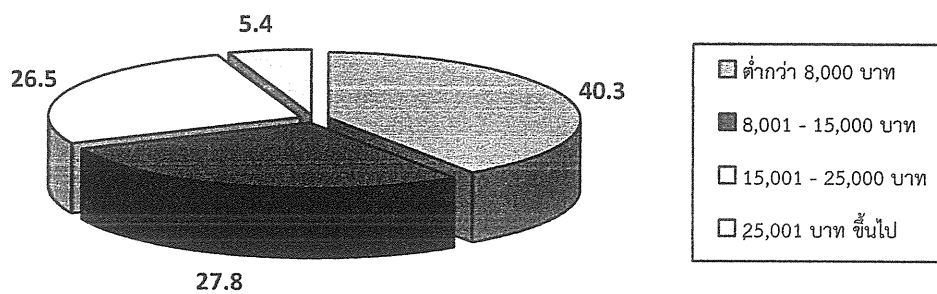


ภาพที่ 6 จำนวนและค่าร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามอาชีพ

ตารางที่ 6 จำนวนและค่าร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน

รายได้	จำนวน	ร้อยละ
ต่ำกว่า 8,000 บาท	149	40.30
8,001 – 15,000 บาท	103	27.80
15,001 – 25,000 บาท	98	26.50
25,001 บาทขึ้นไป	20	5.40
รวม	370	100.00

จากตารางที่ 5 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนต่ำกว่า 8,000 บาท จำนวน 149 คน คิดเป็นร้อยละ 40.30 รองลงมา คือ 8,001 – 15,000 บาท จำนวน 103 คน คิดเป็นร้อยละ 27.80 รายได้ 15,001 – 25,000 บาท จำนวน 98 คน คิดเป็นร้อยละ 26.50 และ 25,001 บาทขึ้นไป จำนวน 20 คน คิดเป็นร้อยละ 5.40

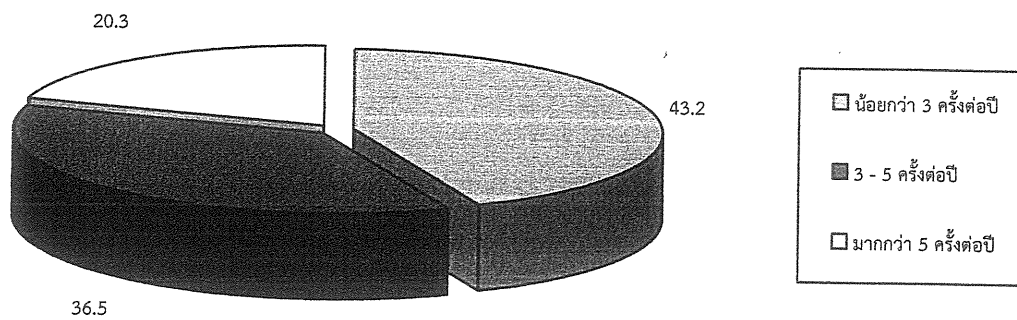


ภาพที่ 7 จำนวนและค่าร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน

ตารางที่ 7 จำนวนและค่าร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามการขอรับบริการจากเทศบาล
ดอนเจดีย์ โดยเฉลี่ยต่อปี

การขอรับบริการจากเทศบาลโดย เฉลี่ยต่อปี	จำนวน	ร้อยละ
น้อยกว่า 3 ครั้งต่อปี	160	43.20
3 - 5 ครั้งต่อปี	135	36.50
มากกว่า 5 ครั้งต่อปี	75	20.30
รวม	370	100.00

จากตารางที่ 6 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ขอรับบริการจากเทศบาลดอนเจดีย์ โดยเฉลี่ย
ต่อปีน้อยกว่า 3 ครั้งต่อปี จำนวน 160 คน คิดเป็นร้อยละ 43.20 รองลงมา คือ 3 - 5 ครั้งต่อปี 135 คน
คิดเป็นร้อยละ 36.50 และ มากกว่า 5 ครั้งต่อปี จำนวน 75 คน คิดเป็นร้อยละ 20.30



ภาพที่ 8 จำนวนและค่าร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามการขอรับบริการจาก
เทศบาลตำบลดอนเจดีย์ อำเภอพนมทวน จังหวัดกาญจนบุรี

ส่วนที่ 2 ผลการแจกแจงข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจต่อการให้บริการของเทศบาลนครเจดีย์
ตารางที่ 8 สรุปภาพรวมความพึงพอใจต่อการให้บริการ ของเทศบาลนครเจดีย์

ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ จำแนกตามภาระงาน	— X	S.D.	การแปลผล
1. ด้านการให้บริการของพนักงานในการติดต่อ ราชการ	4.572 (91.44)	0.55	มากที่สุด
1.1 ความพึงพอใจด้านกระบวนการ	4.56 (91.20)	0.54	มากที่สุด
1.2 ความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการ	4.52 (90.40)	0.57	มากที่สุด
1.3 ความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.59 (91.80)	0.57	มากที่สุด
1.4 ความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	4.58 (91.60)	0.58	มากที่สุด
1.5 ความพึงพอใจด้านการจัดการปัญหา	4.61 (92.20)	0.53	มากที่สุด
2. ด้านการพัฒนาคุณภาพชีวิตและการเรียนรู้ของ คนพิการ ผู้สูงอายุและผู้ด้อยโอกาส	4.682 (93.64)	0.50	มากที่สุด
2.1 ความพึงพอใจด้านกระบวนการ	4.72 (94.40)	0.47	มากที่สุด
2.2 ความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการ	4.71 (94.20)	0.47	มากที่สุด
2.3 ความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.69 (93.80)	0.49	มากที่สุด
2.4 ความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	4.64 (92.80)	0.56	มากที่สุด
2.5 ความพึงพอใจด้านการจัดการปัญหา	4.64 (92.80)	0.54	มากที่สุด
3. ด้านการให้บริการด้านสาธารณสุข	4.618 (92.36)	0.58	มากที่สุด
3.1 ความพึงพอใจด้านกระบวนการ	4.61 (92.20)	0.61	มากที่สุด
3.2 ความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการ	4.68 (93.60)	0.56	มากที่สุด
3.3 ความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.60 (92.00)	0.58	มากที่สุด
3.4 ความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	4.63 (92.60)	0.59	มากที่สุด
3.5 ความพึงพอใจด้านการจัดการปัญหา	4.57 (91.40)	0.59	มากที่สุด
4. ด้านการให้บริการด้านความปลอดภัยในชีวิต และทรัพย์สิน	4.608 (92.16)	0.57	มากที่สุด
4.1 ความพึงพอใจด้านกระบวนการ	4.65 (93.00)	0.56	มากที่สุด
4.2 ความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการ	4.62 (92.40)	0.57	มากที่สุด
4.3 ความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.58 (91.60)	0.58	มากที่สุด
4.4 ความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	4.60 (92.00)	0.60	มากที่สุด
4.5 ความพึงพอใจด้านการจัดการปัญหา	4.59 (91.80)	0.56	มากที่สุด

ตารางที่ 8 (ต่อ) สรุปภาพรวมความพึงพอใจต่อการให้บริการของเทศบาลดอนเจดีย์

ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ จำแนกตามภาระงาน	— X	S.D.	การแปลผล
5. ด้านการบริหารจัดการขยะมูลฝอย	4.581 (91.62)	0.57	มากที่สุด
5.1 ความพึงพอใจด้านกระบวนการ	4.64 (92.80)	0.52	มากที่สุด
5.2 ความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการ	4.56 (91.20)	0.56	มากที่สุด
5.3 ความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.56 (91.20)	0.60	มากที่สุด
5.4 ความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	4.53 (90.60)	0.57	มากที่สุด
5.5 ความพึงพอใจด้านการจัดการปัญหา	4.61 (92.20)	0.64	มากที่สุด
รวม	4.612 (92.24)	0.55	มากที่สุด

จากตารางที่ 7 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถาม มีระดับความพึงพอใจที่มีต่อการดำเนินงานในการให้บริการของเทศบาลตำบลดอนเจดีย์ อำเภอพนมทวน จังหวัดกาญจนบุรี ในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ด้วยค่าเฉลี่ยที่ 4.612 คิดเป็นร้อยละ 92.24 และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ มีระดับความพึงพอใจ เรียงตามลำดับดังนี้ ด้านการพัฒนาคุณภาพชีวิตและการเรียนรู้ของคนพิการ ผู้สูงอายุและผู้ด้อยโอกาส อยู่ในระดับมากที่สุด ด้วยค่าเฉลี่ยที่ 4.682 คิดเป็นร้อยละ 93.64 รองลงมา ได้แก่ ความพึงพอใจในด้านการให้บริการด้านสาธารณสุข อยู่ในระดับมากที่สุด ด้วยค่าเฉลี่ยที่ 4.618 คิดเป็นร้อยละ 92.36 ความพึงพอใจในด้านการให้บริการด้านความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน อยู่ในระดับมากที่สุด ด้วยค่าเฉลี่ยที่ 4.608 คิดเป็นร้อยละ 92.16 ความพึงพอใจในด้านการบริหารจัดการขยะมูลฝอย ในพื้นที่เทศบาลตำบลดอนเจดีย์ อยู่ในระดับมากที่สุด ด้วยค่าเฉลี่ยที่ 4.581 คิดเป็นร้อยละ 91.62 และด้านการให้บริการของพนักงานในการติดต่อราชการของเทศบาลตำบลดอนเจดีย์ อยู่ในระดับมากที่สุด ด้วยค่าเฉลี่ยที่ 4.572 คิดเป็นร้อยละ 91.44 ตามลำดับ

ตารางที่ 9 จำนวน ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการ เรื่อง “การให้บริการของพนักงานในการติดต่อราชการ”

ระดับความพึงพอใจ ที่มีต่อการให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ					— X	S.D.	การ แปล ผล
	มากที่สุด	มาก	ปาน กลาง	น้อย	น้อย ที่สุด			
ด้านการให้บริการของพนักงานส่วนตำบลในการมาติดต่อราชการ								
1. มีการจัดเจ้าหน้าที่ในการทำงานครอบคลุมทุกด้าน	219 (59.20)	141 (38.10)	10 (2.70)	0 (0.00)	0 (0.00)	4.56 (91.20)	0.54	มากที่สุด
2. ความเพียงพอของเจ้าหน้าที่และพนักงานในการให้บริการ	209 (56.50)	146 (39.50)	15 (4.10)	0 (0.00)	0 (0.00)	4.52 (90.40)	0.57	มากที่สุด
3. มีความเพียงพอของอุปกรณ์/เครื่องมือในการให้บริการด้านต่าง ๆ เช่น โต๊ะ เก้าอี้	236 (63.80)	117 (31.60)	17 (4.60)	0 (0.00)	0 (0.00)	4.59 (91.80)	0.57	มากที่สุด
4. ความสะดวกรวดเร็วของการให้บริการของเจ้าหน้าที่และพนักงาน	233 (63.00)	119 (32.20)	18 (4.90)	0 (0.00)	0 (0.00)	4.58 (91.60)	0.58	มากที่สุด
5. เจ้าหน้าที่ทำงานอย่างมี อัธยาศัยที่ดี กระตือรือร้นในการ บริการ	238 (64.30)	123 (33.20)	9 (2.40)	0 (0.00)	0 (0.00)	4.61 (92.20)	0.53	มากที่สุด
รวม						4.572 (91.44)	0.55	มากที่สุด

จากตารางที่ 8 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถาม มีระดับความพึงพอใจในการให้บริการของพนักงานในการติดต่อราชการอยู่ในระดับมากที่สุด ด้วยค่าเฉลี่ยที่ 4.572 และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ 3 อันดับแรก พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีระดับความพึงพอใจในเรื่อง เจ้าหน้าที่ทำงานอย่างมีอัธยาศัยที่ดี กระตือรือร้นในการบริการ ในระดับมากที่สุด ด้วยค่าเฉลี่ยที่ 4.61 รองลงมา คือ มีความเพียงพอของอุปกรณ์/เครื่องมือในการให้บริการด้านต่าง ๆ เช่น โต๊ะ เก้าอี้ในระดับมากที่สุด ด้วยค่าเฉลี่ยที่ 4.59 ความสะดวกรวดเร็วของการให้บริการของเจ้าหน้าที่และพนักงานในระดับมากที่สุด ด้วยค่าเฉลี่ยที่ 4.58 ตามลำดับ

เทียบค่าคะแนนความพึงพอใจในภาพรวมได้ระดับ 5 ร้อยละ 90 - 100 มีค่าคะแนนความพึงพอใจ “การให้บริการของพนักงานในการติดต่อราชการ” ร้อยละ 91.44

ตารางที่ 10 จำนวน ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการ เรื่อง “การพัฒนาคุณภาพชีวิตและการเรียนรู้ของคนพิการ ผู้สูงอายุและผู้ด้อยโอกาส”

ระดับความพึงพอใจ ที่มีต่อการให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ					— X	S.D.	การ แปล ผล
	มาก ที่สุด	มาก	ปาน กลาง	น้อย	น้อย ที่สุด			
ด้านการพัฒนาคุณภาพชีวิตและการเรียนรู้ของคนพิการ ผู้สูงอายุและผู้ด้อยโอกาส								
1. มีการให้บริการและขึ้น ทะเบียนแก่ผู้ต้องการความ ช่วยเหลือ	272 (73.50)	93 (25.10)	5 (1.40)	0 (0.00)	0 (0.00)	4.72 (94.40)	0.47	มาก ที่สุด
2. มีเจ้าหน้าที่ในการให้บริการ อย่างชัดเจน	270 (73.00)	96 (25.90)	4 (1.10)	0 (0.00)	0 (0.00)	4.71 (94.20)	0.47	มาก ที่สุด
3. การจัดกิจกรรมในการพัฒนา คุณภาพชีวิตอย่างต่อเนื่อง	261 (70.50)	104 (28.10)	5 (1.40)	0 (0.00)	0 (0.00)	4.69 (93.80)	0.49	มาก ที่สุด
4. มีการจ่ายเบี้ยผู้สูงอายุ/คน พิการ เพื่อการพัฒนาคุณภาพ ชีวิต	253 (68.40)	101 (27.30)	16 (4.30)	0 (0.00)	0 (0.00)	4.64 (92.80)	0.56	มาก ที่สุด
5. มีการจัดบริการด้านการแพทย์ ที่เหมาะสมแก่ผู้สูงอายุ /คนพิการ เพื่อพัฒนาคุณภาพชีวิต	249 (67.30)	109 (29.50)	12 (3.20)	0 (0.00)	0 (0.00)	4.64 (92.80)	0.54	มาก ที่สุด
รวม						4.682 (93.64)	0.50	มาก ที่สุด

จากตารางที่ 9 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถาม มีระดับความพึงพอใจที่มีต่อการพัฒนาคุณภาพชีวิต และการเรียนรู้ของคนพิการ ผู้สูงอายุและผู้ด้อยโอกาส โดยภาพรวม อยู่ในระดับมากที่สุด ด้วยค่าเฉลี่ยที่ 4.682 และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ 3 อันดับแรก พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีระดับความพึงพอใจในเรื่อง เทศบาลฯ มีการให้บริการและขึ้นทะเบียนแก่ผู้ต้องการความช่วยเหลือ ในระดับมากที่สุด ด้วยค่าเฉลี่ยที่ 4.72 รองลงมาคือ มีเจ้าหน้าที่ในการให้บริการอย่างชัดเจน ในระดับมากที่สุด ด้วยค่าเฉลี่ยที่ 4.71 และการจัดกิจกรรมในการพัฒนาคุณภาพชีวิต อย่างต่อเนื่อง ในระดับมากที่สุด ด้วยค่าเฉลี่ยที่ 4.69 ตามลำดับ

เทียบค่าคะแนนความพึงพอใจในภาพรวมได้ระดับ 5 ร้อยละ 90 - 100 มีค่าคะแนนความพึงพอใจ “ด้านการพัฒนาคุณภาพชีวิตและการเรียนรู้ของคนพิการ ผู้สูงอายุและผู้ด้อยโอกาส” ร้อยละ 93.64

ตารางที่ 11 จำนวน คำร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการ เรื่อง “การให้บริการด้านสาธารณสุข”

ระดับความพึงพอใจ ที่มีต่อการให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ					— X	S.D.	การ แปล ผล
	มากที่สุด	มาก	ปาน กลาง	น้อย	น้อย ที่สุด			
ดำเนินงานให้บริการสาธารณสุข								
1.การจัดอบรมให้ความรู้ด้าน สุขภาพอนามัยแก่ประชาชน ได้แก่การป้องกันไข้เลือดออก การเฝ้าระวังโรคโควิด	253 (68.40)	91 (24.60)	26 (7.00)	0 (0.00)	0 (0.00)	4.61 (92.20)	0.61	มาก ที่สุด
2.มีการประชาสัมพันธ์การ โครงการฯ อย่างทั่วถึง	274 (74.10)	77 (20.80)	19 (5.10)	0 (0.00)	0 (0.00)	4.68 (93.60)	0.56	มาก ที่สุด
3.สนับสนุนให้ประชาชนมี พฤติกรรมป้องกันโรคติดต่อ อย่างเหมาะสม	244 (65.90)	107 (28.90)	19 (5.10)	0 (0.00)	0 (0.00)	4.60 (92.00)	0.58	มาก ที่สุด
4.มีการเฝ้าระวังและมีเจ้าหน้าที่ใน การให้ความช่วยเหลือ	258 (69.70)	89 (24.10)	23 (6.20)	0 (0.00)	0 (0.00)	4.63 (92.60)	0.59	มาก ที่สุด
5.การให้บริการของ อสม.มี ความเหมาะสม มีการตรวจ เยี่ยมประชาชนในพื้นที่อย่าง สม่ำเสมอ	233 (63.00)	117 (31.60)	20 (5.40)	0 (0.00)	0 (0.00)	4.57 (91.40)	0.59	มาก ที่สุด
รวม						4.618 (92.36)	0.58	มาก ที่สุด

จากตารางที่ 10 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถาม มีระดับความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการด้านสาธารณสุข ในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ด้วยค่าเฉลี่ยที่ 4.618 และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ 3 อันดับแรก พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีระดับความพึงพอใจในเรื่อง เทศบาลฯ มีการประชาสัมพันธ์โครงการฯ อย่างทั่วถึง ในระดับมากที่สุด ด้วยค่าเฉลี่ยที่ 4.68 รองลงมาคือ มีการเฝ้าระวังและมีเจ้าหน้าที่ในการให้ความช่วยเหลือ ในระดับมากที่สุด ด้วยค่าเฉลี่ยที่ 4.63 และการจัดอบรมให้ความรู้ด้านสุขภาพอนามัยแก่ประชาชน ได้แก่การป้องกันไข้เลือดออก การเฝ้าระวังโรคโควิด ในระดับมากที่สุด ด้วยค่าเฉลี่ยที่ 4.61 ตามลำดับ

เทียบค่าคะแนนความพึงพอใจในภาพรวมได้ระดับ 5 ร้อยละ 90 - 100 มีค่าคะแนนความพึงพอใจ “ด้านสาธารณสุข” ร้อยละ 92.36

ตารางที่ 12 จำนวน คำร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการ เรื่อง “การให้บริการด้านความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน”

ระดับความพึงพอใจ ที่มีต่อการให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ					— X	S.D.	การ แปล ผล
	มากที่สุด	มาก	ปาน กลาง	น้อย	น้อย ที่สุด			
การให้บริการงานด้านความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน								
1. เจ้าหน้าที่ที่มีความพร้อมในการปฏิบัติหน้าที่ทุกเวลา	259 (70.00)	94 (25.40)	17 (4.60)	0 (0.00)	0 (0.00)	4.65 (93.00)	0.56	มากที่สุด
2. ระบบการติดต่อสื่อสารของงานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยมีประสิทธิภาพเหมาะสม	248 (67.00)	104 (28.10)	18 (4.90)	0 (0.00)	0 (0.00)	4.62 (92.40)	0.57	มากที่สุด
3. มีการตรวจตรา และป้องกันเหตุไฟไหม้อย่างสม่ำเสมอ	234 (63.20)	118 (31.90)	18 (4.90)	0 (0.00)	0 (0.00)	4.58 (91.60)	0.58	มากที่สุด
4. มีการประชาสัมพันธ์ให้ความรู้เกี่ยวกับแนวทางป้องกัน และบรรเทาสาธารณภัยแก่ประชาชนในพื้นที่	247 (66.80)	100 (27.00)	23 (6.20)	0 (0.00)	0 (0.00)	4.60 (92.00)	0.60	มากที่สุด
5. อบต.ให้ความช่วยเหลือประชาชนเมื่อเกิดสาธารณภัยอย่างเหมาะสม และเพียงพอ	240 (64.90)	111 (30.00)	19 (5.10)	0 (0.00)	0 (0.00)	4.59 (91.80)	0.56	มากที่สุด
รวม						4.608 (92.16)	0.57	มากที่สุด

จากตารางที่ 11 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถาม มีระดับความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการด้านความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน ในภาพรวม อยู่ในระดับมากที่สุด ด้วยค่าเฉลี่ยที่ 4.608 และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ 3 อันดับแรก พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ให้มีความพึงพอใจในเรื่อง เจ้าหน้าที่ที่มีความพร้อมในการปฏิบัติหน้าที่ทุกเวลา ในระดับมากที่สุด ด้วยค่าเฉลี่ยที่ 4.65 รองลงมา คือ ระบบการติดต่อสื่อสารของงานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยมีประสิทธิภาพเหมาะสม ในระดับมากที่สุด ด้วยค่าเฉลี่ยที่ 4.62 และมีการประชาสัมพันธ์ให้ความรู้เกี่ยวกับแนวทางป้องกัน และบรรเทาสาธารณภัยแก่ประชาชนในพื้นที่ ในระดับมากที่สุด ด้วยค่าเฉลี่ยที่ 4.60 ตามลำดับ

เทียบค่าคะแนนความพึงพอใจในภาพรวมได้ระดับ 5 ร้อยละ 90 - 100 มีค่าคะแนนความพึงพอใจ “ด้านการให้บริการด้านความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน” ร้อยละ 92.16

ตารางที่ 13 จำนวน คำร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการ เรื่อง “การบริหารจัดการขยะมูลฝอย”

ระดับความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ					— X	S.D.	การแปลผล
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด			
การบริหารจัดการขยะมูลฝอยภายในตำบลคอนเจดีย์								
1.จุดทิ้งขยะและถังขยะในเขตเทศบาลฯ มีเพียงพอต่อความต้องการ	246 (66.50)	115 (31.10)	9 (2.40)	0 (0.00)	0 (0.00)	4.64 (92.80)	0.52	มากที่สุด
2.เจ้าหน้าที่ให้บริการในการเก็บขยะมูลฝอย สะอาดและเรียบร้อย	221 (59.70)	136 (36.80)	13 (3.50)	244 (61.00)	0 (0.00)	4.56 (91.20)	0.56	มากที่สุด
3.รถยนต์ในการเก็บขยะมูลฝอยมีการออกบริการหมุนเวียนเพียงพอต่อความต้องการ	230 (62.20)	119 (32.20)	21 (5.70)	0 (0.00)	0 (0.00)	4.56 (91.20)	0.60	มากที่สุด
4.พนักงานที่ปฏิบัติหน้าเข้าเก็บขยะมูลฝอยทุกจุดอย่างทั่วถึง	213 (57.60)	142 (38.40)	15 (4.10)	0 (0.00)	0 (0.00)	4.53 (90.60)	0.57	มากที่สุด
5.การกำจัดขยะมูลฝอยและสิ่งปฏิกูลของเทศบาลฯ เป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ	261 (70.50)	75 (20.30)	34 (9.20)	0 (0.00)	0 (0.00)	4.61 (92.20)	0.64	มากที่สุด
รวม						4.581 (91.62)	0.57	มากที่สุด

จากตารางที่ 12 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถาม มีระดับความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการงานด้านการบริหารจัดการขยะมูลฝอย อยู่ในระดับมากที่สุด ด้วยค่าเฉลี่ยที่ 4.581 และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ 3 อันดับแรก พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีระดับความพึงพอใจในเรื่อง จุดทิ้งขยะและถังขยะในเขตเทศบาลฯ มีเพียงพอต่อความต้องการ ในระดับมากที่สุด ด้วยค่าเฉลี่ยที่ 4.64 รองลงมา คือ การกำจัดขยะมูลฝอยและสิ่งปฏิกูลของเทศบาลฯ เป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ ในระดับมากที่สุด ด้วยค่าเฉลี่ยที่ 4.61 อันดับ 3 เท่ากันทั้ง 2 ด้าน ได้แก่ เจ้าหน้าที่ให้บริการในการเก็บขยะมูลฝอย สะอาดและเรียบร้อย และรถยนต์ ในการเก็บขยะมูลฝอยมีการออกบริการหมุนเวียนเพียงพอต่อความต้องการ ในระดับมากที่สุด ด้วยค่าเฉลี่ยที่ 4.56 ตามลำดับ

เทียบค่าคะแนนความพึงพอใจในภาพรวมได้ระดับ 5 ร้อยละ 90 - 100 มีค่าคะแนนความพึงพอใจ “ด้านการบริหารจัดการขยะมูลฝอย” ร้อยละ 91.62

บทที่ 5

สรุปผลการวิจัย

สรุปผลการวิจัย

การประเมินความพึงพอใจของเทศบาลตำบลดอนเจดีย์ อำเภอพนมทวน จังหวัดกาญจนบุรี โดยมีวัตถุประสงค์ คือ เพื่อประเมินความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลดอนเจดีย์ อำเภอพนมทวน จังหวัดกาญจนบุรี จำนวน 5 ภาระงาน ประกอบด้วย

- 1) ด้านการให้บริการของพนักงานในการติดต่อราชการ
- 2) ด้านการพัฒนาคุณภาพชีวิตและการเรียนรู้ของคนพิการ ผู้สูงอายุและผู้ด้อยโอกาส
- 3) ด้านการให้บริการด้านสาธารณสุข
- 4) ด้านการให้บริการด้านความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน
- 5) ด้านการบริหารจัดการขยะมูลฝอย

ซึ่งการประเมินในครั้งนี้เป็นการดำเนินการเชิงสำรวจ (Survey) โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการรวบรวมข้อมูลและกลุ่มตัวอย่างที่ศึกษาในครั้งนี้ คือ ผู้ที่มีส่วนได้ส่วนเสียที่มาขอรับหรือใช้บริการของเทศบาลตำบลดอนเจดีย์ อำเภอพนมทวน จังหวัดกาญจนบุรี จำนวน 370 คน โดยใช้การสุ่มตัวอย่างแบบตามความสะดวก (Convenience Sampling) นำมาวิเคราะห์ข้อมูลเชิงสถิติพรรณนาแสดงค่าจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ซึ่งสามารถสรุปผลการประเมินได้ ดังนี้

ผลการศึกษาข้อมูลเกี่ยวกับลักษณะส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เพศหญิง อายุระหว่าง 46 – 55 ปี การศึกษาระดับมัธยมศึกษาตอนปลายหรือเทียบเท่า/ปวช. อาชีพรับจ้าง รายได้เฉลี่ยต่อเดือนต่ำกว่า 8,000 บาท และขอรับบริการจากเทศบาลตำบลดอนเจดีย์ โดยเฉลี่ยปีน้อยกว่า 3 ครั้งต่อปี

ผลการแจกแจงข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลดอนเจดีย์ ผู้ตอบแบบสอบถาม มีระดับความพึงพอใจที่มีต่อการดำเนินงานในการให้บริการของเทศบาลตำบลดอนเจดีย์ อำเภอพนมทวน จังหวัดกาญจนบุรี ในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ด้วยค่าเฉลี่ยที่ 4.612 คิดเป็นร้อยละ 92.24

เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีระดับความพึงพอใจ เรียงตามลำดับ ดังนี้ ด้านการพัฒนาคุณภาพชีวิตและการเรียนรู้ของคนพิการ ผู้สูงอายุและผู้ด้อยโอกาส อยู่ในระดับมากที่สุด ด้วยค่าเฉลี่ยที่ 4.682 คิดเป็นร้อยละ 93.64 รองลงมาได้แก่ ความพึงพอใจในการให้บริการด้านสาธารณสุข อยู่ในระดับมากที่สุด ด้วยค่าเฉลี่ยที่ 4.618 คิดเป็นร้อยละ 92.36 ความพึงพอใจในการให้บริการด้านความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน อยู่ในระดับมากที่สุด ด้วยค่าเฉลี่ยที่ 4.608 คิดเป็นร้อยละ

92.16 ความพึงพอใจในด้านการบริหารจัดการขยะมูลฝอย ในพื้นที่เทศบาลตำบลดอนเจดีย์ อยู่ในระดับมากที่สุด ด้วยค่าเฉลี่ยที่ 4.581 คิดเป็นร้อยละ 91.62 และด้านการให้บริการของพนักงานในการติดต่อราชการของเทศบาลตำบลดอนเจดีย์ อยู่ในระดับมากที่สุด ด้วยค่าเฉลี่ยที่ 4.572 คิดเป็นร้อยละ 91.44 ตามลำดับ และหากพิจารณาแต่ละภาระงาน พบว่า

ภาระงานที่ 1 ความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการของพนักงานในการติดต่อราชการ เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีระดับความพึงพอใจในเรื่อง เจ้าหน้าที่ทำงานอย่างมีอัธยาศัยที่ดี กระจือร้อรับในการบริการ รองลงมา คือ มีความเพียงพอของอุปกรณ์/เครื่องมือในการให้บริการด้าน ต่าง ๆ เช่น โต๊ะ เก้าอี้ ความสะดวกรวดเร็วของการให้บริการของเจ้าหน้าที่และพนักงานในระดับมากที่สุด ด้วยค่าเฉลี่ย 4.61, 4.59 และ 4.58 คิดเป็นร้อยละ 92.20, 91.80 และ 91.60 ตามลำดับ

ภาระงานที่ 2 ความพึงพอใจที่มีต่อการพัฒนาคุณภาพชีวิตและการเรียนรู้ของคนพิการ ผู้สูงอายุ และผู้ด้อยโอกาส เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีระดับความพึงพอใจในเรื่อง เทศบาลฯ มีการให้บริการและขึ้นทะเบียนแก่ผู้ต้องการความช่วยเหลือ รองลงมาคือ มีเจ้าหน้าที่ในการให้บริการอย่างชัดเจน และการจัดกิจกรรมในการพัฒนาคุณภาพชีวิต อย่างต่อเนื่อง ในระดับมากที่สุด ด้วยค่าเฉลี่ย 4.72, 4.71 และ 4.69 คิดเป็นร้อยละ 94.40, 94.20 และ 93.80 ตามลำดับ

ภาระงานที่ 3 ด้านความพึงพอใจในการให้บริการด้านสาธารณสุข เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีระดับความพึงพอใจในเรื่อง เทศบาลฯ มีการประชาสัมพันธ์การโครงการฯ อย่างทั่วถึง รองลงมาคือ มีการเฝ้าระวังและมีเจ้าหน้าที่ในการให้ความช่วยเหลือ และการจัดอบรมให้ความรู้ด้านสุขภาพอนามัยแก่ประชาชน ได้แก่ การป้องกันไข้เลือดออก การเฝ้าระวังโรคโควิด ในระดับมากที่สุด ด้วยค่าเฉลี่ย 4.68, 4.63 และ 4.61 คิดเป็นร้อยละ 93.60, 92.60 และ 92.20 ตามลำดับ

ภาระงานที่ 4 ความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการด้านความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สินเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ให้ระดับความพึงพอใจในเรื่อง เจ้าหน้าที่มีความพร้อมในการปฏิบัติหน้าที่ทุกเวลา รองลงมา คือ ระบบการติดต่อสื่อสารของงานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยมีประสิทธิภาพเหมาะสม และมีการประชาสัมพันธ์ให้ความรู้เกี่ยวกับแนวทางป้องกัน และบรรเทาสาธารณภัยแก่ประชาชนในพื้นที่ ในระดับมากที่สุด ด้วยค่าเฉลี่ย 4.65, 4.62 และ 4.60 คิดเป็นร้อยละ 93.00, 92.40 และ 92.00 ตามลำดับ

ภาระงานที่ 5 ความพึงพอใจในการให้บริการงานด้านการบริหารจัดการขยะมูลฝอย เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีระดับความพึงพอใจในเรื่อง จุดทิ้งขยะและถังขยะในเขตเทศบาลฯ มีเพียงพอต่อความต้องการ รองลงมา คือ การกำจัดขยะมูลฝอยและสิ่งปฏิกูลของเทศบาลฯ เป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ อันดับ 3 เท่ากันทั้ง 2 ด้าน ได้แก่ เจ้าหน้าที่ให้บริการในการเก็บขยะมูลฝอยสะอาดและเรียบร้อย และรถยนต์ในการเก็บขยะมูลฝอยมีการออกบริการหมุนเวียนเพียงพอต่อความต้องการในระดับมากที่สุด ด้วยค่าเฉลี่ยที่ 4.64, 4.61 และ 4.56 คิดเป็นร้อยละ 92.80, 92.20 และ 91.20 ตามลำดับ

ข้อเสนอแนะด้านนโยบาย

1. ผลการศึกษา พบว่าประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการในด้านใดมาก ควรนำผลดังกล่าวเพื่อวางแผนในการพัฒนาในการดำเนินการโครงการอื่น ๆ และกำหนดนโยบายเพื่อนำไปใช้ในทางด้านอื่น ๆ ต่อไป
2. ควรมีนโยบายที่มุ่งเน้นความสำคัญต่อโครงการต่าง ๆ รวมทั้งสนับสนุนการดำเนินกิจกรรมที่เป็นประโยชน์ต่อสังคมในชุมชนในพื้นที่
3. ควรใช้ผลการศึกษาในครั้งนี้กำหนดสภาพปัจจุบันของตนเอง และแสวงหาความร่วมมือกับหน่วยงานภายในที่เกี่ยวข้องกับงานในแต่ละด้านเพื่อความเข้าใจของประชาชนต่อการดำเนินงานของเทศบาลฯ ต่อไป

ข้อเสนอแนะในการศึกษาครั้งต่อไป

1. เทศบาลฯ ควรประชาสัมพันธ์โครงการต่าง ๆ ให้ชัดเจนและทั่วถึง ในทุกหมู่บ้านและชุมชน
2. เทศบาลฯ ควรให้ความรู้และชี้แจงระเบียบ กฎหมาย ข้อบังคับ ให้กับประชาชนในพื้นที่รับทราบอย่างทั่วถึงและเข้าใจ
3. เทศบาลฯ ควรจัดโครงการหรือกิจกรรมเพื่อส่งเสริมการมีส่วนร่วมของประชาชนให้ทั่วถึงและมากยิ่งขึ้น

บรรณานุกรม

- กรนิภา หลีกกุล. (2544). ความพึงพอใจของนักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษาต่อการให้บริการ ของสำนักงานบัณฑิตคณะศึกษาศาสตร์มหาวิทยาลัยรามคำแหง. สารนิพนธ์ศึกษาศาสตร์มหาบัณฑิต สาขาการศึกษาเพื่อพัฒนาทรัพยากรมนุษย์. มหาวิทยาลัยรามคำแหง.
- กาญจนา แก้วเทพ. (2547). สื่อสารมวลชน: ทฤษฎีและแนวทางการศึกษา. กรุงเทพมหานคร: สำนักพิมพ์เลิฟ แอนด์ ลีฟ.
- กันยารัตน์ พฤษ์อุตม. (2555). “ความพึงพอใจของนักบินบริษัทการบินไทย จำกัด (มหาชน) ต่อการให้บริการด้านควบคุมจราจรทางอากาศของบริษัทวิทยุการบินแห่งประเทศไทย จำกัด”. วิทยานิพนธ์ ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขารัฐศาสตร์, บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.
- โกมล ปานแจ่ม. (2552). ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของลูกค้าต่อการใช้บริการของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์ การเกษตร สาขาประจวบคีรีขันธ์จังหวัดประจวบคีรีขันธ์. สาขาวิชาการ จัดการภาครัฐและภาคเอกชน, บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศิลปากร
- ขวัญฤตา พระธาตุ. (2555). คุณภาพชีวิตในการทำงาน. <http://www.sk-ad.ago.go.th/index.php/2013-05-15-09-41-23/2-uncategorised/34-2014-05-22-07-36-19?showall=1&limitstart=>
- จรรยา เจียมหาทรัพย์. (2549). ความพึงพอใจของลูกค้าต่อการให้บริการของห้างคาร์ฟูร์ สาขาเชียงใหม่. คั่นคว่ำอิสระ, สาขาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.
- ชานันท์ ฤกษ์. (2545). ความพึงพอใจของผู้ปกครองนักเรียน ที่มีต่อการบริหารงานของโรงเรียนเลิศหล้า. วิทยานิพนธ์ ค.ม. (การบริหารการศึกษา) กรุงเทพมหานคร : สถาบันราชภัฏบ้านสมเด็จเจ้าพระยา.
- ชญัญวัลย์ เชิดชูกิจกุล. (2549). “ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการ ณ ศูนย์บริการประชาชนแบบจุดเดียวเบ็ดเสร็จ สำนักงานเขตกรุงเทพมหานคร” ปัญหาพิเศษ หลักสูตรรัฐประศาสนศาสตร์ มหาบัณฑิตสาขาวิชาการบริหารทั่วไป, วิทยาลัยการบริหารรัฐกิจ มหาวิทยาลัยบูรพา.
- ชุติมณฑน์ วิมูลชาติ. (2553). ความพึงพอใจของกลุ่มคนทำงานในการใช้บริการรถไฟฟ้าบีทีเอส. วิทยานิพนธ์ปริญญาโทมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยรามคำแหง.

- ดำริ สถิตเสมากุล. (2558). ความพึงพอใจในการใช้บริการรถไฟฟ้า แอร์พอร์ต เรล ลิงก์ ของ ประชากรในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล. วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ, มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- ทศพร ศิริสัมพันธ์. (2549). แนวคิด ทฤษฎีและหลักการรัฐประศาสนศาสตร์ในการตรวจสอบ ถ่วงดุล ประมวลสาระชุดวิชาแนวคิด ทฤษฎีและหลักการรัฐประศาสนศาสตร์ หน่วยที่ 7, พิมพ์ครั้งที่ 3, นนทบุรี : มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช.
- เทศบาลดอนเจดีย์. (2553). <http://www.donchedi.go.th/index.php/th/2013-10-05-08-04-43/2013-10-05-08-04-44> (เข้าถึงเมื่อวันที่ 20 สิงหาคม 2564).
- นริศรา อีสริยานนท์. (2548). ความพึงพอใจของ ผู้ใช้บริการต่อการบริการของสายการบินต้นทุนต่ำ. วิทยานิพนธ์ มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนคร.
- นันทวัฒน์ บรมานันท์. (2553). รวมกฎหมายเกี่ยวกับการจัดทำบริการสาธารณะระดับชาติ. กรุงเทพฯ : สำนักพิมพ์วิญญูชน.
- บดีนทร์ ดวงชาทม. (2549) “การให้บริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค : ศึกษาเฉพาะการไฟฟ้า รังสิต จังหวัดปทุมธานี”. วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต, บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.
- บุญชู รัตกิจนาร พ.ต. (2549) “ความคิดเห็นของประชาชน ต่อการให้บริการของข้าราชการตำรวจ ของ สถานีตำรวจนครบาลทองหล่อ”. วิทยานิพนธ์ปริญญาศิลปศาสตรมหา บัณฑิต สาขาพัฒนาสังคม, สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.
- บุญเลิศ บุรณปกรณ์. (2549). ความพึงพอใจของประชาชนในเขตเทศบาลนครเชียงใหม่ต่อ ผู้บริหารเทศบาลนครเชียงใหม่. วิทยานิพนธ์มหาบัณฑิต, สาขาการเมืองการปกครอง, บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.
- ปรัชญา เวสารัชช. (2546). องค์การกับลูกจ้าง, กรุงเทพฯ ฯ : โรงพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
- พงษ์ไพบุลย์ ศิวาราวุฑฒย์ และทิฆัมพร คูนวงศ์. (2551). ความพึงพอใจของผู้มารับบริการจาก เทศบาลตำบลท่าล้อ อำเภอท่าม่วง จังหวัดกาญจนบุรี. กาญจนบุรี : สถาบันวิจัยและพัฒนา.มหาวิทยาลัยราชภัฏกาญจนบุรี.
- พรรณี ชุติวัดนธาดา. (2555). การบริการดีเป็นอย่างไร. <http://sabaisabai.20m.com/sabaigoodservice.html> (เข้าถึงเมื่อวันที่ 20 กันยายน 2555).
- พวงทอง ปานสายลม. (2549) “ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) กรณีศึกษา : สาขาในศูนย์การค้าในเขตกรุงเทพมหานคร.” การศึกษา ค้นคว้าอิสระ บธ.ม., สำหรับนักบริหาร, กรุงเทพฯ : บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยรังสิต.

- พระราชบัญญัติสภาตำบลและองค์การบริหารส่วนตำบล (ฉบับที่ 5) พ.ศ. 2546
<http://www.tambol.com/tambol/detail17.asp>, (เข้าถึงวันที่ 20 กันยายน พ.ศ. 2555).
- พินิจ เพชรรักษ์. (2548) “ความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการให้บริการของสวนอาหารนาทอง.”
 การศึกษาค้นคว้าด้วยตนเอง หลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต. มหาวิทยาลัยรังสิต.
- เพียร แก้วสวัสดิ์ (2549). ความพึงพอใจของพนักงานที่มีต่อการให้บริการด้านพัสดุของฝ่ายบริหาร
 พัสดุบริษัท ทีโอทีจากดัต (มหาชน).วิทยานิพนธ์มหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยราชภัฏธนบุรี.
- เพ็ญศรี วายวานนท์. (2537). การจัดการทรัพยากรคน. พิมพ์ครั้งที่ 2. กรุงเทพฯ : โรงพิมพ์ จุฬาลงกรณ์
 วิทยุ สาธ.(2546). หลักการบริหารการศึกษา. กรุงเทพฯ. โรงพิมพ์คุรุสภา.
- ภัทริน โทลสกุล. (2548) “ความพึงพอใจต่อสภาพการปฏิบัติงานของพยาบาลวิชาชีพระดับ
 ปฏิบัติการโรงพยาบาลรามาริบัติ”, วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิตสาขาการจัดการทั่วไป
 , บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนคร.
- มนกานต์ มีบุญลือ. (2549) “ศึกษาความพึงพอใจของผู้ลูกค้าต่อการให้บริการธนาคารเอเชีย จำกัด
 (มหาชน) สาขากนนพระราม 9.”การศึกษาค้นคว้าด้วยตนเอง : บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต
 มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.
- ราชบัณฑิตยสถาน. (2554). พจนานุกรมราชบัณฑิตยสถาน, กรุงเทพมหานคร : อักษรเจริญทัศน์,
 อัดสำเนา.
- รัตกัมพล พันธุ์เพ็ง. (2547). ความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้สภาพแวดล้อมในการทำงาน ความเหนื่อย
 ล้าทางจิตใจและสุขภาพของพนักงานโรงงานผลิตเลนส์. วิทยานิพนธ์ปริญญา มหาบัณฑิต,
 มหาลัยเกษตรศาสตร์.
- วรรณภา รัชตารมย์. (2549). “ปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อความรู้สึกพึงพอใจและความรู้สึกมั่นคงใน
 การทำงานของครูโรงเรียนเอกชนอาชีวศึกษาในเขตกรุงเทพมหานคร”,
 ปริญญาครุศาสตร์อุตสาหกรรมมหาบัณฑิต, สาขาวิชาบริหารอาชีวและเทคนิคศึกษา,
 บัณฑิตวิทยาลัย สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ.
- วรรณช บวรนนทเดช. (2556). ความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริการของหน่วยบริการปฐม
 ภูมิเขตหนองจอกกรุงเทพมหานคร. วิทยานิพนธ์มหาบัณฑิต, สาขารัฐประศาสนศาสตร์,
 บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเกษมบัณฑิต.
- วรเศรษฐ์ นิธิอนันต์. (2551). การศึกษาความต้องการและปัญหาของนักศึกษาต่อการ ให้บริการ
 ด้านสวัสดิการในมหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ศูนย์รังสิต. วิทยานิพนธ์ ศึกษาศาสตร
 มหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยรามคำแหง.
- วศิน อิงคพัฒนากุล. (2551). คุณลักษณะ 7 ประการของผู้ให้บริการที่ดี ,
<http://lib.dtc.ac.th/article/tourism/> เข้าถึงเมื่อวันที่ 20 กันยายน 2559).

- วัชรภรณ์ จันทรพิทักษ์. (2546). ความพึงพอใจของประชาชนผู้ใช้บริการส่วนสาธารณสุขอุทยานสวรรค์.
นครสวรรค์ : กรมอนามัย ศูนย์อนามัยที่ 8.
- วีรพงษ์ เฉลิมจิรรัตน์. (2543). คุณภาพในงานบริการ (Quality in Service), พิมพ์ครั้งที่ 2,
กรุงเทพมหานคร : สมาคมส่งเสริมเทคโนโลยีไทย-ญี่ปุ่น, หน้า 14-15.
- วัชรโรจน์ จิตรภิมย์ศรี ว่าที่ร้อยตรี. (2553) “ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อการบริการตาม
นโยบายจุดเดียวเบ็ดเสร็จของสำนักงานเขตราชเทวี” วิทยานิพนธ์ปริญญารัฐประศาสนศาสตร์
มหาบัณฑิต สาขานโยบายสาธารณะ, บัณฑิตวิทยาลัยมหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.
- วุฒิศักดิ์ สิงห์เดโช. (2552) “ความพึงพอใจของประชาชนต่อประสิทธิภาพในการให้บริการของ
สำนักทะเบียนอำเภอ”. วิทยานิพนธ์ปริญญารัฐศาสตรมหาบัณฑิต, บัณฑิตวิทยาลัย
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- แหวมะ จินาแวง และอริยา คูหา. (2553). ความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริการขององค์การ
บริหารส่วนจังหวัดนราธิวาส กรณีศึกษาประชาชนในเขตอำเภอ ยู่งอ. วารสาร
มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์, ปีที่ 21, ฉบับที่ 1, (ม.ค. – เม.ย. 2553), หน้า 46-66.
- ศิริรัตน์ สะหุณิล. (2556). ความพึงพอใจในการใช้บริการรถไฟฟ้าบีทีเอส. วิทยานิพนธ์ปริญญา
มหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยรังสิต.
- สกุณนารี กาแก้ว. (2546). ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคล สภาพแวดล้อมในการทำงาน กับการ
ปฏิบัติงานของพยาบาลตำรวจ. วิทยานิพนธ์ปริญญามหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัย
เกษตรศาสตร์
- สมวงศ์ พงศ์สถาพร. (2550). เคล็ดไม่ลับการตลาดบริการ. พิมพ์ครั้งที่ 2, กรุงเทพมหานคร:
ยูบีซี แอลบูคส์, หน้า 66.
- สมิต สัจฉกร. (2550). การต้อนรับและการบริการที่เป็นเลิศ. กรุงเทพมหานคร : สำนักพิมพ์วิญญูชน.
สำนักงานเลขาธิการวุฒิสภา. (2550) รัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พุทธศักราช 2550, กรุงเทพฯ :
สโรชา แพร่ภาษา. (2549). รายงานวิจัยเรื่อง การประเมินผลความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อ การ
ให้บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น กรณีศึกษา องค์การบริหารส่วนจังหวัด
ฉะเชิงเทรา อำเภอเมือง จังหวัดฉะเชิงเทรา. สาขาวิชา ศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยสุโขทัย
ธรรมมาธิราช.
- สุรัชย์ รัชตประทาน. (2554). ความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริการของสำนักงานที่ดิน
จังหวัดเชียงใหม่ สาขาสารภี. วิทยานิพนธ์ มหาบัณฑิตสาขาการเมืองการปกครอง,
บัณฑิตวิทยาลัย. มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.
- สุวัชรีย์ พฤกษมาศ. (2552). ความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการบริการของธนาคารอาคารสงเคราะห์
สาขาสุขุมวิท. มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ, หลักสูตรปริญญาการศึกษามหาบัณฑิต
สาขาวิชาธุรกิจศึกษา, พฤษภาคม 2552.

- สุวัฒน์ สุขวิบูลย์. (2553). “ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการแบบจุดเดียวเบ็ดเสร็จ ณ สำนักงานเขตบางเขน กรุงเทพมหานคร : ศึกษาเฉพาะกรณี งานทะเบียนราษฎร”.
วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิตสาขารัฐศาสตร์, บัณฑิตวิทยาลัยมหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.
สำนักงานเลขาธิการวุฒิสภา.(2550). บทบัญญัติของรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย. กรุงเทพฯ :
สำนักงานเลขาธิการวุฒิสภา.
- โสภณ วีระวัฒน์ยั้ง. (2556). ปัจจัยที่มีอิทธิพลในการตัดสินใจเลือกใช้รถไฟฟ้าของผู้ใช้รถยนต์ที่อยู่อาศัยในเขตชานเมือง กรณีศึกษา สายบางใหญ่ – บางซื่อ. วิทยานิพนธ์ปริญญาโทมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ.
- อนุวัฏ บรรลุทางธรรม. (2554). คุณภาพการให้บริการรถไฟฟ้า (BTS) ของประชาชนในเขตกรุงเทพมหานคร. วิทยานิพนธ์ปริญญาโทมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิต.
- อาภรณ์รัตน์ เลิศไพบรود. (2555). ความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริการสาธารณะตามหลักสารานุกรมขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองกรด จังหวัดนครสวรรค์. วิทยานิพนธ์สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์บัณฑิตวิทยาลัย. มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย.
- อลิษา ศรีสุขใส. (2551) “ความพึงพอใจของลูกค้าต่อการบริการของธนาคารสแตนดาร์ดชาร์เตอร์ด (ไทย) จำกัด (มหาชน).” การศึกษาค้นคว้าอิสระบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยรังสิต.
- อเนก สุวรรณบัณฑิต และภาสกร อุดลพัฒน์กิจ. (2548). จิตวิทยาการบริการ, กรุงเทพมหานคร : บริษัท เพรส แอนด์ ดีไซน์ จำกัด, หน้า 177.
- อัจฉรา สมสวย. (2545). ความพึงพอใจของสมาชิกต่อการส่งเสริมและการให้บริการของสหกรณ์การเกษตรเมืองขอนแก่น จำกัด. วิทยานิพนธ์วิทยาศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาส่งเสริมการเกษตร, บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยขอนแก่น.
- Bess. B. M. (1997). Does the transactional-transformational leadership paradigm transcend organizational and national boundaries American: Psychologist. 52. 130-139.
- Domjan, M. (1996). The Principles of Learning and Behavior Belmont. California: Thomson Wadsworth.
- Good, C. V. (Ed.). (1973). Dictionary of education (3rd ed.). New York: McGraw-Hill.
- Groonroos, C. (1990). Service Management and Marketing : Managing the Moment of Truth in Service Competition, (Lexington : Lexington Books,) , p. 99.
- Herzberg, F. (1959). The motivation to work. New York: McGraw-Hill.
- Hornby, A. F. (2000). Advance learner's dictionary (6th ed.). London, England :

Oxford University.

- Katz, E., Blumler, J. G., & Gurevitch, M. (1983). *Utilization of mass communications by the individual*. London: Sage.
- Katz, E. and D. Brenda. (1973). *Bureaucracy and the Public*, New York : Basic Books, p.19.
- Kidd, J. R. (1973). *How Adults Learn*. New York : Association Press.
- Kotler, Phillip., *Marketing Management : Analysis planning Implementation and Control*. 8th edition, Englewood Cliffs, (New Jersey : Prentice – Hall Inc., 1997), p. 473.
- Kotler, Phillip.(2006). *Marketing Management*. Pear International Edition.
- Kotler, Philip. (2003). *Marketing Management : Analysis,Planning Implementation, and control* .Prentice Hall, 2003.
- Maslow, A. H. (1970). *Mativation and personanlity*. New York: Harper & Row Publishers.
- Max Weber. (1997). *The Theory of Social and Economic Organization*. Trans. By A.M. Henderson and Talcott Person, 7th ed. New York: The Free Press.
- Mcgregor, D. 1960. *The Human Side of Enterprise*. New York : Mcgraw – Hill.
- McQuail, D. (1994). *Mass communication theory: An introduction (3rd ed.)*. London: Sage.
- Moos, R. H. (1986). *The human context environmental determinants of behavior*. New York: Wiley & Sons.
- Millet, John D.(1954). *Management in the Public Service*. New York : McGraw-Hill. 397-400.
- Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (1998). SERQUAL: A multiple - item scale for measuring customer perceptions of service quality. *Journal of Retailing*, 64, pp. 12 - 40.
- Lovell, R. B. (1980). *Adult Learning*. New York: Halsted Press Wiley & Son.
- Quirk, R. (1987). *Longman Dictionary of Contemporary English*. London: Richard Clay.
- Vroom, V. H. (1990). *Manage people not personnel: Motivation and performance appraisal*. Boston: Harvard Business School Press.
- Wolman, B. B. (1973). *Dictionary of behavioral science (1st ed.)*. New York: Van Norstrand.
- Zeithaml, V. A., Parasuraman, and L. L., Berry. (1985). “Problem and Strategic in Services Marketing.” *Journal of Marketing* 49 (2), pp. 33-46.

ภาคผนวก

แบบประเมินผลความพึงพอใจของผู้รับบริการ
เทศบาลดอนเจดีย์ อำเภอนมทวน จังหวัดกาญจนบุรี

คำชี้แจง

1.แบบประเมินนี้มีวัตถุประสงค์ เพื่อประเมินผลความพึงพอใจของผู้รับบริการ เทศบาล
ดอนเจดีย์ อำเภอนมทวน จังหวัดกาญจนบุรี

2.แบบสอบถามมีทั้งหมด 3 ส่วน คือ

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบประเมินผล

ส่วนที่ 2 ความพึงพอใจต่อการให้บริการของเทศบาลดอนเจดีย์ จำนวน 5 ภาระงาน
ประกอบด้วย งานด้านการให้บริการของพนักงานในการติดต่อราชการ งานด้านการพัฒนาคุณภาพชีวิต
และการเรียนรู้ของคนพิการ ผู้สูงอายุและผู้ด้อยโอกาส งานด้านการให้บริการด้านสาธารณสุข งานด้าน
การให้บริการด้านความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สินและการบริหารจัดการขยะมูลฝอย

ส่วนที่ 3 ข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะ เพื่อนำไปเป็นแนวทางในการพัฒนา และปรับปรุง
การให้บริการ

3.โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงใน () ที่ตรงกับความคิดเห็นของท่านมากที่สุด

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไป

1. เพศ () ชาย () หญิง
2. อายุ () ต่ำกว่า 25 ปี () 25 - 35 ปี () 36 - 45 ปี
() 46 - 55 ปี () 56 ปีขึ้นไป
3. การศึกษา () ไม่ได้รับการศึกษา () ประถมศึกษา () มัธยมศึกษาตอนต้น
() มัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช. () อนุปริญญา/ปวส. () ปริญญาตรี
() สูงกว่าปริญญาตรี
4. อาชีพ () เกษตรกร () รับจ้าง () ค้าขาย/ธุรกิจส่วนตัว
() ข้าราชการ/รัฐวิสาหกิจ () พนักงานบริษัทเอกชน () อื่น ๆ ระบุ

-
5. รายได้ต่อเดือน () ต่ำกว่า 8,000 บาท () 8,001 - 15,000 บาท
() 15,001 - 25,000 บาท () 25,001 บาทขึ้นไป

6. ท่านไปขอรับบริการจากเทศบาลดอนเจดีย์ โดยเฉลี่ยกี่ครั้งต่อปี

- () น้อยกว่า 3 ครั้งต่อปี () 3 - 5 ครั้งต่อปี () มากกว่า 5 ครั้งต่อปี

ส่วนที่ 2 ความพึงพอใจต่อการให้บริการของเทศบาลดอนเจดีย์ จำแนกตามภาระงาน
 คำชี้แจง โปรดใส่เครื่องหมาย ✓ ลงในช่องที่ตรงกับระดับความพึงพอใจของท่าน

ประเด็นเกี่ยวกับความพึงพอใจในการให้บริการ ของเทศบาลดอนเจดีย์	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
ด้านการให้บริการของพนักงานส่วนตำบลในการมาติดต่อราชการ					
1. มีการจัดเจ้าหน้าที่ในการทำงานครอบคลุมทุกด้าน					
2. ความเพียงพอของเจ้าหน้าที่และพนักงานในการให้บริการ					
3. มีความเพียงพอของอุปกรณ์/เครื่องมือในการให้บริการด้านต่าง ๆ เช่น โต๊ะ เก้าอี้					
4. ความสะดวกรวดเร็วของการให้บริการของเจ้าหน้าที่และพนักงาน					
5. เจ้าหน้าที่ทำงานอย่างมีอัธยาศัยที่ดี กระตือรือร้นในการบริการ					

ส่วนที่ 3 ข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะ เพื่อนำไปเป็นแนวทางในการพัฒนา และปรับปรุงการให้บริการ

ขอบคุณผู้ตอบแบบสอบถามทุกท่าน
 ข้อมูลของทุกท่านจะนำไปพัฒนาการให้บริการของเทศบาลตำบลดอนเจดีย์

ส่วนที่ 2 ความพึงพอใจต่อการให้บริการของเทศบาลดอนเจดีย์ จำแนกตามภาระงาน
คำชี้แจง โปรดใส่เครื่องหมาย ✓ ลงในช่องที่ตรงกับระดับความพึงพอใจของท่าน

ประเด็นเกี่ยวกับความพึงพอใจในการให้บริการ ของเทศบาลดอนเจดีย์	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด	มาก	ปาน กลาง	น้อย	น้อยที่สุด
ด้านการพัฒนาคุณภาพชีวิตและการเรียนรู้ของคนพิการ ผู้สูงอายุและผู้ด้อยโอกาส					
6. มีการให้บริการและขึ้นทะเบียนแก่ผู้ต้องการความช่วยเหลือ					
7. มีเจ้าหน้าที่ในการให้บริการอย่างชัดเจน					
8. การจัดกิจกรรมในการพัฒนาคุณภาพชีวิต อย่างต่อเนื่อง					
9. มีการจ่ายเบี้ยผู้สูงอายุ/คนพิการ เพื่อการพัฒนาคุณภาพชีวิต					
10. มีการจัดบริการด้านการแพทย์ที่เหมาะสมแก่ผู้สูงอายุ /คน พิการ เพื่อพัฒนาคุณภาพชีวิต					

ส่วนที่ 3 ข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะ เพื่อนำไปเป็นแนวทางในการพัฒนา และปรับปรุงการให้บริการ

ขอบคุณผู้ตอบแบบสอบถามทุกท่าน
ข้อมูลของท่านจะนำไปพัฒนาการให้บริการของเทศบาลตำบลดอนเจดีย์

ส่วนที่ 2 ความพึงพอใจต่อการให้บริการของเทศบาลดอนเจดีย์ จำแนกตามภาระงาน
 คำชี้แจง โปรดใส่เครื่องหมาย ✓ ลงในช่องที่ตรงกับระดับความพึงพอใจของท่าน

ประเด็นเกี่ยวกับความพึงพอใจในการให้บริการ ของเทศบาลดอนเจดีย์	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
ด้านงานให้บริการสาธารณสุข					
11.การจัดอบรมให้ความรู้ด้านสุขภาพอนามัยแก่ประชาชน ได้แก่ การป้องกันไข้เลือดออก การเฝ้าระวังโรคโควิด					
12.มีการประชาสัมพันธ์โครงการฯ อย่างทั่วถึง					
13.สนับสนุนให้ประชาชนมีพฤติกรรมการป้องกันโรคติดต่ออย่างเหมาะสม					
14.มีการเฝ้าระวังและมีเจ้าหน้าที่ในการในความช่วยเหลือ					
15.การให้บริการของ อสม.มีความเหมาะสม มีการตรวจเยี่ยมประชาชนในพื้นที่อย่างสม่ำเสมอ					

ส่วนที่ 3 ข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะ เพื่อนำไปเป็นแนวทางในการพัฒนา และปรับปรุงการให้บริการ

ขอบคุณผู้ตอบแบบสอบถามทุกท่าน
 ข้อมูลของท่านจะนำไปพัฒนาการให้บริการของเทศบาลตำบลดอนเจดีย์

ส่วนที่ 2 ความพึงพอใจต่อการให้บริการของเทศบาลต่อนเจดีย์ จำแนกตามภาระงาน
 คำชี้แจง โปรดใส่เครื่องหมาย ✓ ลงในช่องที่ตรงกับระดับความพึงพอใจของท่าน

ประเด็นเกี่ยวกับความพึงพอใจในการให้บริการ ของเทศบาลต่อนเจดีย์	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
การให้บริการงานด้านความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน					
16. เจ้าหน้าที่มีความพร้อมในการปฏิบัติหน้าที่ตลอดเวลา					
17. ระบบการติดต่อสื่อสารของงานป้องกันและบรรเทา สาธารณภัยมีประสิทธิภาพเหมาะสม					
18. มีการตรวจตรา และป้องกันเหตุไฟไหม้อย่างสม่ำเสมอ					
19. มีการประชาสัมพันธ์ให้ความรู้เกี่ยวกับแนวทางป้องกัน และ บรรเทาสาธารณภัยแก่ประชาชนในพื้นที่					
20. อบต.ให้ความช่วยเหลือประชาชนเมื่อเกิดสาธารณภัยอย่าง เหมาะสม และเพียงพอ					

ส่วนที่ 3 ข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะ เพื่อนำไปเป็นแนวทางในการพัฒนา และปรับปรุงการให้บริการ

ขอบคุณผู้ตอบแบบสอบถามทุกท่าน
 ข้อมูลของท่านจะนำไปพัฒนาการให้บริการของเทศบาลตำบลต่อนเจดีย์

ส่วนที่ 2 ความพึงพอใจต่อการให้บริการของเทศบาลต่อนเจดีย์ จำแนกตามภาระงาน

คำชี้แจง โปรดใส่เครื่องหมาย ✓ ลงในช่องที่ตรงกับระดับความพึงพอใจของท่าน

ประเด็นเกี่ยวกับความพึงพอใจในการให้บริการ ของเทศบาลต่อนเจดีย์	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
การบริหารจัดการขยะมูลฝอยภายในตำบลต่อนเจดีย์					
21.จุดทิ้งขยะและถังขยะในเขตเทศบาลฯ มีเพียงพอต่อความต้องการ					
22.เจ้าหน้าที่ให้บริการในการเก็บขยะมูลฝอย สะอาดและเรียบร้อย					
23.รถยนต์ในการเก็บขยะมูลฝอยมีการออกบริการหมุนเวียนเพียงพอต่อความต้องการ					
24.พนักงานที่ปฏิบัติหน้าเข้าเก็บขยะมูลฝอยทุกจุดอย่างทั่วถึง					
25.การกำจัดขยะมูลฝอยและสิ่งปฏิกูลของเทศบาลฯ เป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ					

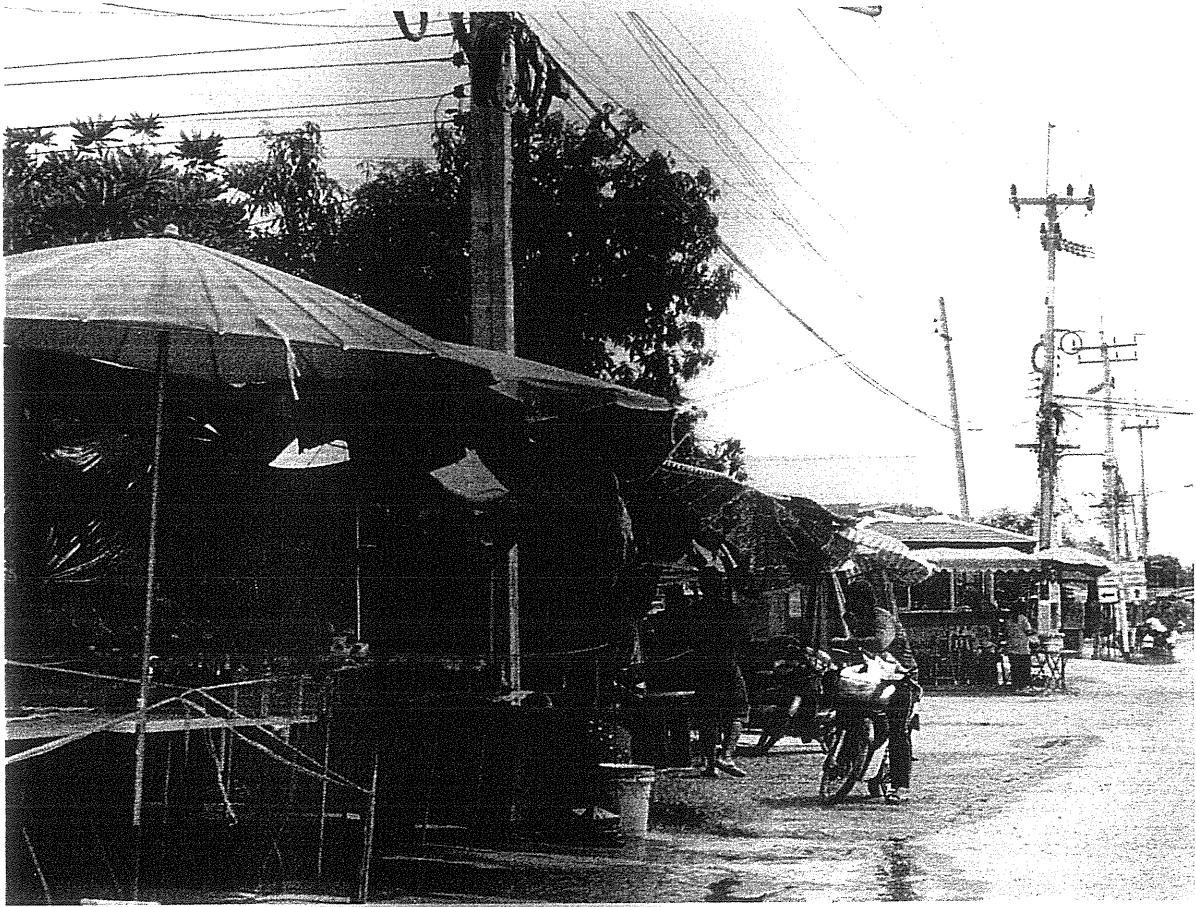
ส่วนที่ 3 ข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะ เพื่อนำไปเป็นแนวทางในการพัฒนา และปรับปรุงการให้บริการ

ขอบคุณผู้ตอบแบบสอบถามทุกท่าน
ข้อมูลของท่านจะนำไปพัฒนาการให้บริการของเทศบาลตำบลต่อนเจดีย์

ภาพพื้นที่และการเก็บข้อมูลตำบลอนเจดีย์









คณะผู้วิจัย

1. ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.สรศักดิ์ กิตยานันท์ (หัวหน้าโครงการวิจัย)
ประวัติการศึกษา
วิทยาศาสตรบัณฑิต สาขาเกษตรศาสตร์ วิทยาลัยครุนครปฐม ปีการศึกษา 2535
บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาการตลาด มหาวิทยาลัยเอเชียอาคเนย์ ปีการศึกษา 2541
ปรัชญาดุษฎีบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการ มหาวิทยาลัยสยาม ปีการศึกษา 2553
2. ดร. สุทธิพงษ์ ศรีบุญนาถ
ประวัติการศึกษา
บริหารธุรกิจบัณฑิต สาขาการบริหารทรัพยากรมนุษย์ มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิต พ.ศ.2545
บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา พ.ศ.2550
ปรัชญาดุษฎีบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการ มหาวิทยาลัยสยาม พ.ศ.2555
3. ดร.สุภัตรา กั้นพร้อม
ประวัติการศึกษา
บริหารธุรกิจบัณฑิต สาขาการเงินและการธนาคาร มหาวิทยาลัยเอเชียอาคเนย์ พ.ศ. 2538
บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาการตลาด มหาวิทยาลัยเอเชียอาคเนย์ พ.ศ. 2542
ปรัชญาดุษฎีบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการ มหาวิทยาลัยสยาม พ.ศ.2561