

รายงาน

การสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการเทศบาลตำบลวัดโบสถ์
อำเภอวัดโบสถ์ จังหวัดพิษณุโลก

มหาวิทยาลัยสวนดุสิต ศูนย์การเรียนรู้และวิจัยท้องถิ่นพิษณุโลก
2561

งานศึกษาครั้งนี้ได้รับทุนอุดหนุนจากเทศบาลตำบลวัดโบสถ์ ปีงบประมาณ 2561

บทที่ 1

บทนำ

ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

การแก้ไขปัญหาและการสนองตอบความต้องการของประชาชนในท้องถิ่นนั้น เดิมเป็นการพิจารณาจากส่วนกลาง ซึ่งเป็นการคิดแบบเดียวกันทั่วประเทศโดยไม่ได้นำปัจจัยถึงความแตกต่างในด้านพื้นที่ ภูมิประเทศ วัฒนธรรม ภูมิปัญญา สภาพของปัญหาที่มีปัจจัยต่างๆ ไม่เหมือนกัน และขาดการมีส่วนร่วมของประชาชนในท้องถิ่น แต่ปัจจุบันรัฐได้มีการกระจายอำนาจการปกครองโดยสนับสนุนส่งเสริมให้ท้องถิ่นพึ่งตนเอง และตัดสินใจในกิจการท้องถิ่นได้เองตามรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พุทธศักราช 2550 รวมทั้งได้มอบอำนาจให้ประชาชนในท้องถิ่นดำเนินการปกครองตนเอง และจัดตั้งบริการสาธารณะบางประการเพื่อสนองตอบต่อความต้องการของประชาชนในท้องถิ่น ดังที่ได้กำหนดไว้ในมาตรา 78 และมาตรา 281 ซึ่งกำหนดให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมีอิสระในการดำเนินนโยบายการปกครอง บริหารงานบุคคล การเงิน การคลัง และการบริหารจัดการอย่างอิสระตามขอบเขตของกฎหมาย ซึ่งเป็นไปตามหลักการกระจายอำนาจการปกครอง (Decentralization)

การปกครองท้องถิ่นเป็นรูปแบบการปกครองที่มีความใกล้ชิดกับประชาชนและเปิดโอกาสให้ประชาชนได้เข้ามามีส่วนร่วมในการปกครองมากที่สุด โดยมีกรมส่งเสริมการปกครองส่วนท้องถิ่น กระทรวงมหาดไทยเป็นส่วนราชการที่รับผิดชอบดูแล พัฒนาและให้คำปรึกษา แนะนำองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในด้านการจัดทำแผนพัฒนาท้องถิ่น การบริหารงานบุคคล การเงิน การคลัง และการบริหารจัดการเพื่อให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมีความเข้มแข็งและมีศักยภาพในการให้บริการสาธารณะ (กรมส่งเสริมการปกครองส่วนท้องถิ่น, 2545) องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น จัดตั้งโดยมีวัตถุประสงค์เพื่อให้ประชาชนในท้องถิ่นได้มีโอกาสเรียนรู้และดำเนินกิจกรรมต่างๆ ในการปกครองส่วนท้องถิ่นด้วยตนเอง เพื่อตอบสนองความต้องการในด้านต่างๆ และการแก้ไขปัญหาภายในท้องถิ่น เนื่องจากประชาชนในท้องถิ่นนั้นเป็นผู้รู้ปัญหาได้ดีกว่าบุคคลอื่นๆ ดังนั้น จึงควรเปิดโอกาสให้ประชาชนในท้องถิ่นมีส่วนร่วมในการแสดงความคิดเห็น หรือแสดงความต้องการของตนเองต่อการดำเนินงานขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ซึ่งเป็นองค์กรที่เปรียบเสมือนตัวแทนของประชาชนในการบริหารและดำเนินงานด้านต่างๆ เพื่อพัฒนาท้องถิ่นให้เจริญก้าวหน้าต่อไป (มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี, 2556) ในปัจจุบันการปกครองส่วนท้องถิ่นมี 5 รูปแบบ คือ (สถาบันพัฒนาการสาธารณสุขอาเซียน มหาวิทยาลัยมหิดล, 2550)

1. เทศบาล แบ่งออกเป็น เทศบาลนคร เทศบาลเมือง และเทศบาลตำบล
2. องค์การบริหารส่วนตำบล (อบต.) แบ่งออกเป็น องค์การบริหารส่วนตำบลขนาดใหญ่ ขนาดกลาง และขนาดเล็ก
3. องค์การบริหารส่วนจังหวัด (อบจ.)
4. กรุงเทพมหานคร
5. เมืองพัทยา

เทศบาลตำบล เป็นองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นสำหรับเมืองขนาดเล็ก โดยทั่วไปเทศบาลตำบล มีฐานะเดิมเป็นสุขาภิบาล การจัดตั้งเทศบาลตำบลกระทำโดยประกาศกระทรวงมหาดไทย ยกฐานะท้องถิ่นขึ้นเป็นเทศบาลตำบลตามพระราชบัญญัติเทศบาล พ.ศ. 2496 เทศบาลตำบล มีนายกเทศมนตรีคนหนึ่งทำหน้าที่หัวหน้าฝ่ายบริหารและสภาเทศบาลซึ่งประกอบด้วยสมาชิกจำนวน 12 คน ที่ราษฎรในเขตเทศบาลเลือกตั้งมาทำหน้าที่ฝ่ายนิติบัญญัติ นายกเทศมนตรีมาจากการเลือกตั้งโดยตรงของราษฎรเขตเทศบาล

เทศบาลตำบลมีหน้าที่รักษาความสงบเรียบร้อยและความสะอาด สร้างและบำรุงถนน และท่าเรือ ดับเพลิงและกู้ภัย จัดการศึกษา ให้บริการสาธารณสุข สังคมสงเคราะห์ และรักษาวัฒนธรรมอันดีในท้องถิ่น นอกจากนี้ยังอาจจัดให้มีสาธารณูปโภคและสาธารณูปการอื่นๆ ได้ตามสมควร (วิกิพีเดีย สารานุกรมเสรี, ม.ป.ป.) โดยสามารถกำหนดแบ่งภารกิจได้ เป็น 7 ด้าน ซึ่งภารกิจดังกล่าว ถูกกำหนดอยู่ในพระราชบัญญัติเทศบาล พ.ศ. 2496 และตามพระราชบัญญัติกำหนดแผนและขั้นตอนการกระจายอำนาจให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น พ.ศ. 2542 ดังนี้ (เทศบาลตำบลบ้านเป็ด, ม.ป.ป.)

1. ด้านโครงสร้างพื้นฐาน มีภารกิจที่เกี่ยวข้อง ได้แก่ จัดให้มีและบำรุงรักษาทางน้ำและทางบก (มาตรา 67 (1)) ให้มีน้ำเพื่อการอุปโภค บริโภค และการเกษตร (มาตรา 68(1)) ให้มีและบำรุงการไฟฟ้าหรือแสงสว่างโดยวิธีอื่น (มาตรา 68(2)) ให้มีและบำรุงรักษาทางระบายน้ำ (มาตรา 68(3)) การสาธารณูปโภคและการก่อสร้างอื่น ๆ (มาตรา 16(4)) การสาธารณูปการ (มาตรา 16(5))
2. ด้านส่งเสริมคุณภาพชีวิต มีภารกิจที่เกี่ยวข้อง ได้แก่ ส่งเสริมการพัฒนาสตรี เด็ก เยาวชน ผู้สูงอายุ และผู้พิการ (มาตรา 67(6)) ป้องกันโรคและระงับโรคติดต่อ (มาตรา 67(3)) ให้มีและบำรุงสถานที่ประชุม การกีฬาการพักผ่อนหย่อนใจและสวนสาธารณะ (มาตรา 68(4)) การสังคมสงเคราะห์ และการพัฒนาคุณภาพชีวิตเด็ก สตรี คนชรา และผู้ด้อยโอกาส (มาตรา 16(10)) การปรับปรุงแหล่งชุมชนแออัดและการจัดการเกี่ยวกับที่อยู่อาศัย (มาตรา 16(2)) การส่งเสริมประชาธิปไตย ความเสมอภาค และสิทธิเสรีภาพของประชาชน (มาตรา 16(5)) การสาธารณสุข การอนามัยครอบครัวและการรักษาพยาบาล (มาตรา 16(19))

3. ด้านการจัดระเบียบชุมชนสังคมและการรักษาความสงบเรียบร้อย มีภารกิจที่เกี่ยวข้อง ได้แก่ การป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย (มาตรา 67(4)) การคุ้มครองดูแลและรักษาทรัพย์สินอันเป็นสาธารณสมบัติของแผ่นดิน (มาตรา 68(8)) การผังเมือง (มาตรา 68(13)) จัดให้มีที่จอดรถ (มาตรา 16(3)) การรักษาความสะอาดและความเป็นระเบียบเรียบร้อยของบ้านเมือง (มาตรา 16(17)) การควบคุมอาคาร (มาตรา 16(28))

4. ด้านการวางแผนการส่งเสริมการลงทุนพาณิชยกรรมและการท่องเที่ยว มีภารกิจที่เกี่ยวข้อง ได้แก่ ส่งเสริมให้มีอุตสาหกรรมในครอบครัว (มาตรา 68(6)) ให้มีและส่งเสริมกลุ่มเกษตรกร และกิจการสหกรณ์ (มาตรา 68(5)) บำรุงและส่งเสริมการประกอบอาชีพของราษฎร (มาตรา 68(7)) ให้มีตลาด (มาตรา 68(10)) การท่องเที่ยว (มาตรา 68(12)) กิจการเกี่ยวกับการพาณิชย์ (มาตรา 68(11)) การส่งเสริม การฝึกและประกอบอาชีพ (มาตรา 16(6)) การพาณิชยกรรมและการส่งเสริมการลงทุน (มาตรา 16(7))

5. ด้านการบริหารจัดการและการอนุรักษ์ทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม มีภารกิจที่เกี่ยวข้อง ได้แก่ คุ้มครอง ดูแล และบำรุงรักษาทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม (มาตรา 67(7)) รักษาความสะอาดของถนน ทางน้ำ ทางเดิน และที่สาธารณะ รวมทั้งกำจัดมูลฝอยและสิ่งปฏิกูล (มาตรา 67(2)) การจัดการสิ่งแวดล้อมและมลพิษต่างๆ (มาตรา 17(12))

6. ด้านการศาสนา ศิลปวัฒนธรรม จารีตประเพณี และภูมิปัญญาท้องถิ่น มีภารกิจที่เกี่ยวข้อง ได้แก่ บำรุงรักษาศิลปะ จารีตประเพณี ภูมิปัญญาท้องถิ่น และวัฒนธรรมอันดีของท้องถิ่น (มาตรา 67(8)) ส่งเสริมการศึกษา ศาสนา และวัฒนธรรม (มาตรา 67(5)) การจัดการศึกษา (มาตรา 16(9)) การส่งเสริมการกีฬา จารีตประเพณี และวัฒนธรรมอันดีงามของท้องถิ่น (มาตรา 17(18))

7. ด้านการบริหารจัดการและการสนับสนุนการปฏิบัติภารกิจของส่วนราชการและองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น มีภารกิจที่เกี่ยวข้อง ได้แก่ สนับสนุนสภาตำบลและองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นอื่นในการพัฒนาท้องถิ่น (มาตรา 45(3)) ปฏิบัติหน้าที่อื่นตามที่ทางราชการมอบหมายโดยจัดสรรงบประมาณหรือบุคลากรให้ตามความจำเป็นและสมควร (มาตรา 67(9)) ส่งเสริมการมีส่วนร่วมของราษฎร ในการมีมาตรการป้องกัน (มาตรา 16(16)) การประสานและให้ความร่วมมือในการปฏิบัติหน้าที่ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น (มาตรา 17(3)) การสร้างและบำรุงรักษาทางบกและทางน้ำที่เชื่อมต่อระหว่างองค์การปกครองส่วนท้องถิ่นอื่น (มาตรา 17(16))

สภาพและข้อมูลทั่วไปของเทศบาลตำบลวัดโบสถ์

1. ด้านกายภาพ

1.1 ที่ตั้งของตำบล

ลักษณะที่ตั้งและอาณาเขต

เทศบาลตำบลวัดโบสถ์ตั้งอยู่ทางทิศเหนือของจังหวัดพิษณุโลก ห่างจากตัวจังหวัดพิษณุโลกประมาณ 27 กิโลเมตร ภูมิประเทศมีลักษณะเป็นที่ราบลุ่ม ระดับความสูงเฉลี่ย 40-50 เมตรเหนือระดับน้ำทะเลปานกลาง แหล่งน้ำธรรมชาติที่สำคัญ ได้แก่ แม่น้ำแควน้อย ซึ่งไหลผ่านกลางชุมชนวัดโบสถ์ มีทิศทางการไหลจากทิศตะวันออกเฉียงเหนือลงสู่ทิศตะวันตกเฉียงใต้ บริเวณโดยรอบชุมชนวัดโบสถ์เป็นที่ลุ่ม โดยเฉพาะด้านเหนือมีลักษณะเป็นหนองน้ำขนาดเล็กกระจายทั่วพื้นที่ส่วนใหญ่รอบๆ ชุมชนวัดโบสถ์เป็นพื้นที่ในการทำเกษตรกรรม ได้แก่ การทำนาข้าว สำนักงานเทศบาลตำบลวัดโบสถ์ตั้งอยู่ริมถนนพิษณุโลก - เด่นชัย แต่เดิมเทศบาลตำบลวัดโบสถ์เป็นชุมชนวัดโบสถ์ซึ่งมีชื่อเรียกว่า “บ้านตาลโตนด” ด้วยเหตุผลที่มีต้นตาลขึ้นอยู่โดยทั่วไป ต่อมา มีการสร้างวัดและโบสถ์ขึ้นบนฝั่งขวาของแม่น้ำแควน้อย จึงเปลี่ยนชื่อจากบ้านตาลโตนดเป็น “บ้านวัดโบสถ์” ชุมชนวัดโบสถ์ได้รับการจัดตั้งเป็นสุขาภิบาลตามประกาศของกระทรวงมหาดไทย ในราชกิจจานุเบกษา เมื่อวันที่ 7 มกราคม 2500 เรียกว่า “สุขาภิบาลวัดโบสถ์” แล้วจึงได้รับการเปลี่ยนแปลงฐานะจากสุขาภิบาลตามประกาศในราชกิจจานุเบกษา เล่มที่ 116 ตอนที่ 9 ก เมื่อวันที่ 24 กุมภาพันธ์ 2542 ตั้งแต่วันที่ 25 พฤษภาคม 2542 เรียกว่า “เทศบาลตำบลวัดโบสถ์” เทศบาลตำบลวัดโบสถ์มีพื้นที่ทั้งหมดจำนวน 7,581 ไร่ 25 ตารางวา คิดเป็น 12.13 ตารางกิโลเมตร โดยมีอาณาเขตดังนี้

ด้านเหนือ ตั้งแต่หลักเขตที่ 1 ซึ่งตั้งอยู่ตามแนวเส้นตั้งฉากกับศูนย์กลางถนนพหุประสงค์ไปทางทิศตะวันตกระยะ 500 เมตร ตรงจุดที่อยู่ห่างจากศูนย์กลางทางหลวงแผ่นดินหมายเลข 11 พิษณุโลก – เด่นชัย ตัดกับศูนย์กลางถนนพหุประสงค์ไปทางตามแนวถนนพหุประสงค์ไปทางทิศตะวันออกเฉียงเหนือระยะ 1,500 เมตร อาณาเขตติดต่อกับองค์การบริหารส่วนตำบลท่างาม

หลักเขตที่ 1 เป็นเส้นตรงไปทางทิศตะวันออกตามแนวเส้นตรงตั้งฉากกับศูนย์กลางถนนพหุประสงค์ไปทางถนนพหุประสงค์ไปทางจนถึงหลักเขตที่ 2 ซึ่งตั้งอยู่ริมแม่น้ำแควน้อยฝั่งตะวันออก

หลักเขตที่ 2 เป็นเส้นตรงไปทางทิศตะวันออกเฉียงเหนือถึงหลักเขตที่ 3 ซึ่งตั้งอยู่ริมทางหลวงแผ่นดินหมายเลข 1120 (วัดโบสถ์ – นาขาม แยกทางหลวงหมายเลข 11) ฝั่งเหนือ ตรงจุดที่อยู่ห่างจากศูนย์กลางถนนไปบ้านน้ำคตตัดกับทางหลวงแผ่นดินหมายเลข 1120 แยกทางหลวงหมายเลข 11 ไปทางทิศตะวันออกเฉียงเหนือระยะ 500 เมตร

ด้านตะวันออก จากหลักเขตที่ 3 เป็นเส้นตรงไปทางทิศตะวันออกเฉียงใต้ถึงหลักเขตที่ 4 ซึ่งตั้งอยู่ริมถนนไปบ้านน้ำคบฝั่งใต้ตรงจุดที่อยู่ตามแนวเส้นขนานกับศูนย์กลางทางหลวงแผ่นดินหมายเลข 1220 (วัดโบสถ์ - นาขาม) ระยะ 500 เมตร อาณาเขตติดต่อกับองค์การบริหารส่วนตำบลบ้านยาง

ด้านทิศใต้ จากหลักเขตที่ 5 เป็นเส้นตรงไปทางทิศตะวันตกเฉียงเหนือผ่านถนนไปบ้านหนองขอนถึงหลักเขตที่ 6 ซึ่งอยู่ริมทางหลวงแผ่นดินหมายเลข 1086 ต่อเขตอำเภอเมืองพิษณุโลก ครอบคลุมทางหลวงแผ่นดินหมายเลข 11 ภาคตะวันออกตรงจุดที่อยู่ห่างจากจุดศูนย์กลางถนนไปบ้านหนองขอนบรรจบกับทางหลวงแผ่นดินหมายเลข 1086 ต่อเขตอำเภอเมืองพิษณุโลก ครอบคลุมทางหลวงหมายเลข 11 ไปทางทิศตะวันตกเฉียงใต้ระยะ 1,500 เมตร อาณาเขตติดต่อกับองค์การบริหารส่วนตำบลวัดโบสถ์

ด้านตะวันตก จากหลักเขตที่ 6 เป็นเส้นตรงไปทางทิศตะวันตกเฉียงเหนือถึงหลักเขตที่ 7 ซึ่งตั้งอยู่ตามแนวเส้นตั้งฉากกับศูนย์กลางถนนพ่วงชลประทานไปทางทิศตะวันตกเฉียงใต้ระยะ 500 เมตร ตรงจุดที่อยู่ห่างจากจุดศูนย์กลางซอยราษฎร์อุทิศบรรจบกับถนนพ่วงชลประทานตามแนวไปทางทิศตะวันตกเฉียงใต้ระยะ 900 เมตร จากหลักเขตที่ 7 เป็นเส้นขนานระยะ 500 เมตร กับถนนพ่วงชลประทานไปทางทิศตะวันออกเฉียงเหนือและทิศเหนือบรรจบกับหลักเขตที่ 1 อาณาเขตติดต่อกับองค์การบริหารส่วนตำบลท้อแท้



ภาพที่ 1: แสดงที่ตั้งและอาณาเขตของเทศบาลตำบลวัดโบสถ์

1.2 ลักษณะภูมิประเทศ

พื้นที่ 2 ใน 3 ของพื้นที่ทั้งหมดเป็นพื้นที่ราบสูง ซึ่งเป็นเขตป่าสงวนจำนวน 450,419 ไร่ คิดเป็นร้อยละ 53.72 ของพื้นที่อำเภอวัดโบสถ์ทั้งหมด ลำน้ำสำคัญซึ่งถือได้ว่าเป็นเสมือนสายโลหิตหล่อเลี้ยงอำเภอวัดโบสถ์ คือ "ลำน้ำแควน้อย" ซึ่งไหลผ่านทุกตำบลจากด้านเหนือของตำบลคันช้าง

จนถึงตำบลท้อแท้ ลำน้ำแควน้อยนี้ราษฎรได้อาศัยเป็นแหล่งน้ำสำคัญที่ใช้ในการอุปโภคบริโภค และเพื่อใช้ในการทำเกษตรกรรม

1.3 ลักษณะภูมิอากาศ

เทศบาลตำบลวัดโบสถ์อยู่ในภูมิอากาศเขตร้อนชื้น จึงมีอากาศค่อนข้างร้อนตลอดปี และมีปริมาณน้ำฝนค่อนข้างมากในฤดูฝน ภูมิอากาศแบ่งเป็น ๓ ฤดู คือ

1.3.1 ฤดูร้อน (กุมภาพันธ์ - พฤษภาคม)

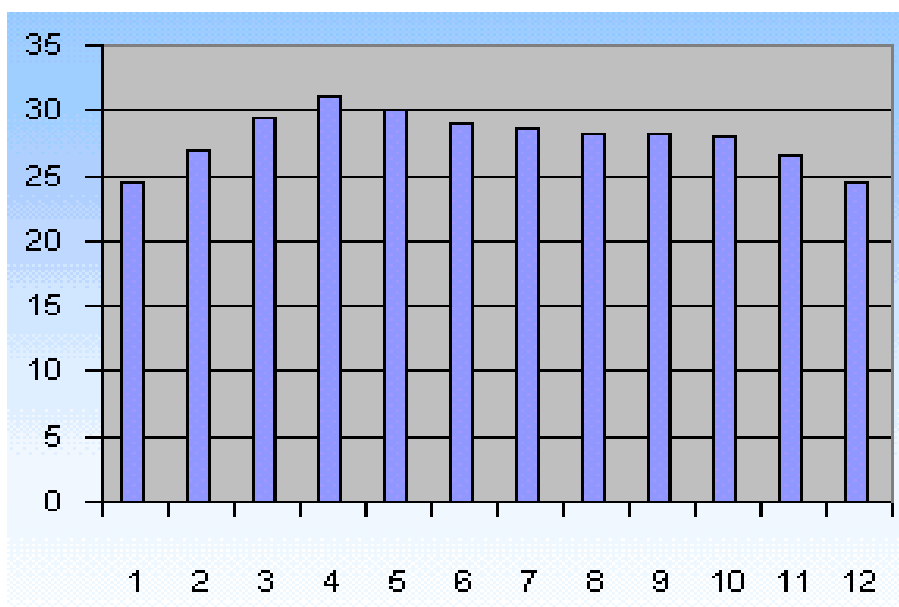
อากาศค่อนข้างร้อนและมีฝนตกบ้างเป็นช่วงเวลานั้นๆ อุณหภูมิเฉลี่ยประมาณ 30.5 องศาเซลเซียส (86.9 องศาฟาเรนไฮต์)

1.3.2 ฤดูฝน (มิถุนายน - ตุลาคม)

อากาศค่อนข้างชื้นและมีฝนตกมาก เป็นช่วงที่เตรียมทำการเพาะปลูก ปริมาณน้ำฝนเฉลี่ยประมาณ 198.5 มิลลิเมตร

1.3.3 ฤดูหนาว (พฤศจิกายน - มกราคม)

อากาศค่อนข้างอบอุ่นและเย็นสบายไม่ร้อนไม่หนาวเกินไป และไม่มีฝนตก ในฤดูหนาวนี้เป็นช่วงที่เหมาะสมต่อการท่องเที่ยวเนื่องจากในพื้นที่แถบภูเขาอากาศหนาวเย็นและมีดอกไม้ที่สวยงามมากมาย อุณหภูมิเฉลี่ย 26.4 องศาเซลเซียส (79.2 องศาฟาเรนไฮต์)



ภาพที่ 2: แสดงอุณหภูมิเฉลี่ยแต่ละเดือน (องศาเซลเซียส)

1.4 ลักษณะของดิน

ลักษณะดินในพื้นที่อำเภอวัดโบสถ์มีลักษณะเป็นดินร่วนจึงเหมาะแก่การทำเกษตรกรรม

1.5 ลักษณะของแหล่งน้ำ

1.5.1 หนอง และบึง จำนวน 7 แห่ง ได้แก่

1.5.1.1 บึงบู่

1.5.1.2 บึงเพี้ยด

1.5.1.3 บึงบน

1.5.1.4 บึงโบสถ์

1.5.1.5 บึงน้ำหัก

1.5.1.6 หนองข้างต่าย

1.5.1.7 หนองบัว

1.5.2 แม่น้ำแควน้อย จำนวน 1 สาย

1.6 ลักษณะของไม้และป่าไม้

ลักษณะของป่าไม้เป็นป่าชุมชน ได้แก่ ป่าที่ปลูกในชุมชน ที่สาธารณะ เช่น วัด โรงเรียน ที่สาธารณะในท้องที่ ต้นไม้ที่ปลูกส่วนใหญ่เป็นยูคาลิปตัส สะเดา และประดู่

2. ด้านการเมือง/การปกครอง

เขตการปกครอง

เทศบาลตำบลวัดโบสถ์แบ่งการปกครองออกเป็น 10 ชุมชน ครอบคลุมพื้นที่บางส่วนใน 3 ตำบล 13 หมู่บ้าน ของอำเภอวัดโบสถ์ ได้แก่

- 1) ชุมชนวัดท่างามพัฒนา ครอบคลุมพื้นที่หมู่ที่ 1 ตำบลวัดโบสถ์
- 2) ชุมชนท่างามรักถิ่นพัฒนา ครอบคลุมพื้นที่หมู่ที่ 2 ตำบลวัดโบสถ์
- 3) ชุมชนวัดปากสระพัฒนา ครอบคลุมพื้นที่หมู่ที่ 3 ตำบลวัดโบสถ์
- 4) ชุมชนเจ้าพ่อดาบเพชรพัฒนา ครอบคลุมพื้นที่หมู่ที่ 4 ตำบลวัดโบสถ์
- 5) ชุมชนหลวงพ่อโตสามัคคี ครอบคลุมพื้นที่หมู่ที่ 7 ตำบลวัดโบสถ์
- 6) ชุมชนวังกว้างสามัคคี ครอบคลุมพื้นที่หมู่ที่ 8 ตำบลวัดโบสถ์
- 7) ชุมชนหลวงพ่อเพชร ครอบคลุมพื้นที่หมู่ที่ 2 และ หมู่ที่ 3 ตำบลท้อแท้
- 8) ชุมชนเทพารุ่งเรือง ครอบคลุมพื้นที่หมู่ที่ 4 ตำบลท้อแท้
- 9) ชุมชนบ้านท่างาม ครอบคลุมพื้นที่หมู่ที่ 3 และ หมู่ที่ 4 ตำบลท่างาม
- 10) ชุมชนบ้านวังเจ็ก ครอบคลุมพื้นที่หมู่ที่ 11 และ หมู่ที่ 12 ตำบลท่างาม

ภาระงานบริการหลักของเทศบาลตำบลวัดโบสถ์

ภารกิจงานบริการหลักที่อยู่ในหน้าที่ความรับผิดชอบของเทศบาลตำบลวัดโบสถ์ แบ่งเป็น 7 ด้าน ได้แก่ ด้านโครงสร้างพื้นฐาน ด้านส่งเสริมคุณภาพชีวิต ด้านการจัดระเบียบชุมชน สังคม และการรักษาความสงบเรียบร้อย ด้านการวางแผน การส่งเสริมการลงทุน พาณิชยกรรม และการท่องเที่ยว ด้านการบริหารจัดการและการอนุรักษ์ทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม ด้านการศาสนา ศิลปวัฒนธรรม จารีตประเพณี และภูมิปัญญาท้องถิ่น และด้านการบริหารจัดการและการสนับสนุนการปฏิบัติการกิจของส่วนราชการและองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

เทศบาลตำบลวัดโบสถ์ ตระหนักถึงความสำคัญในการดำเนินการสำรวจความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการจากเทศบาลตำบลวัดโบสถ์ในงาน 4 งาน และ 1 โครงการ คือ 1) งานบริการด้านสาธารณสุข 2) งานบริการด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม 3) งานบริการด้านการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย และ 4) งานบริการด้านการให้บริการน้ำประปา และโครงการตลาดสีเขียว นอกจากนี้ยังได้มีการสำรวจความคิดเห็น และข้อเสนอแนะของประชาชนในพื้นที่หรือผู้ที่เกี่ยวข้องที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลวัดโบสถ์ อำเภอวัดโบสถ์ จังหวัดพิษณุโลก เพื่อให้การสำรวจสามารถสะท้อนความต้องการของประชาชนในพื้นที่ได้อย่างชัดเจนและสอดคล้องกับความเป็นจริงมากยิ่งขึ้น จึงได้ตกลงให้สถาบันที่เป็นกลาง คือ มหาวิทยาลัยสวนดุสิต ศูนย์การเรียนรู้และวิจัยท้องถิ่นพิษณุโลก ทำการสำรวจความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลวัดโบสถ์ในปีที่ผ่านมา ซึ่งการประเมินดังกล่าวต้องสอดคล้องกับประกาศคณะกรรมการพนักงานเทศบาลจังหวัดพิษณุโลก (ก.ท.จ.พิษณุโลก) เรื่องหลักเกณฑ์เงื่อนไข และวิธีการกำหนดประโยชน์ตอบแทนอื่นเป็นกรณีพิเศษ อันมีลักษณะเป็นเงินรางวัลประจำปีสำหรับพนักงานเทศบาล ลูกจ้าง และพนักงานจ้างของเทศบาล พ.ศ. 2558 เมื่อวันที่ 3 เมษายน 2558

วัตถุประสงค์

1. เพื่อสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลวัดโบสถ์ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2561 ในงาน 4 งาน ได้แก่ งานบริการด้านสาธารณสุข งานบริการด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม งานบริการด้านการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย และงานบริการด้านการให้บริการน้ำประปา
2. เพื่อสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพของโครงการตลาดสีเขียว
3. เพื่อศึกษาปัญหา ความต้องการ และข้อเสนอแนะของประชาชนที่มีต่อการให้บริการ

กรอบการดำเนินงาน

ในการสำรวจครั้งนี้ได้แบ่งกรอบการดำเนินงานออกเป็น 7 ขั้นตอน ดังต่อไปนี้

1. ศึกษาข้อมูลเบื้องต้นจากเอกสารที่เกี่ยวข้อง ได้แก่ ความเป็นมาของเทศบาลตำบลวัดโบสถ์ ภารกิจหลักที่เทศบาลตำบลวัดโบสถ์ต้องดำเนินการในรอบปี รวมทั้งโครงการและกิจกรรมต่างๆ และแนวคิดทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง

2. กำหนดประชากรและกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 400 ตัวอย่าง โดยกลุ่มตัวอย่างคือประชาชนที่อาศัยอยู่ในเขตพื้นที่เทศบาลตำบลวัดโบสถ์ ซึ่งประชากรทั้งหมดมีจำนวน 8,225 คน

3. ออกแบบสอบถามการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการงานด้านต่างๆ ของเทศบาลตำบลวัดโบสถ์ โดยมีเนื้อหาครอบคลุมการดำเนินงานต่างๆ ดังนี้

3.1 งานบริการด้านต่างๆ 4 งาน

3.1.1 งานบริการด้านสาธารณสุข

3.1.2 งานบริการด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม

3.1.3 งานบริการด้านการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย

3.1.4 งานบริการด้านการให้บริการน้ำประปา

3.2 โครงการตลาดสีเขียว

4. กระบวนการสำรวจความพึงพอใจ โดยการเก็บรวบรวมข้อมูลของผู้รับบริการของเทศบาลตำบลวัดโบสถ์

5. ประมวลผลข้อมูล

6. วิเคราะห์ข้อมูล

7. รายงานผลการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการ

นิยามศัพท์เฉพาะ

การสำรวจครั้งนี้ได้กำหนดนิยามศัพท์เฉพาะเพื่อความเข้าใจความหมายของการสำรวจไว้ดังนี้

การประเมินผล หมายถึง การประเมินผลการปฏิบัติงาน เพื่อที่จะนำมาพัฒนาปรับปรุงและเปลี่ยนแปลงให้เจ้าหน้าที่หรือบุคลากร มีศักยภาพในการปฏิบัติหน้าที่ได้อย่างมีประสิทธิภาพ

ความพึงพอใจของประชาชน หมายถึง ความพึงพอใจของประชาชนที่อาศัยอยู่ในเขตรับผิดชอบของเทศบาลตำบลวัดโบสถ์ อำเภอวัดโบสถ์ จังหวัดพิษณุโลก ที่มีต่อการดำเนินงาน 4 งาน ได้แก่ งานบริการด้านสาธารณสุข งานบริการด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม งานบริการด้านการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย และงานบริการด้านการให้บริการน้ำประปา และ โครงการตลาดสีเขียว ในระดับพอใจมาก พอใจ พอใจน้อย ไม่พอใจ และไม่แสดงความคิดเห็น

การบริการ หมายถึง เทศบาลตำบลวัดโบสถ์ได้จัดกิจกรรมหรือกระบวนการในการดำเนินการอย่างใดอย่างหนึ่งของบุคคลหรือองค์กร เพื่อตอบสนองความต้องการของบุคคลอื่นให้ได้รับความสุข และความสะดวกสบายหรือเกิดความพึงพอใจจากผลของการกระทำนั้น

ผู้รับบริการ หมายถึง ประชาชนหรือผู้ที่ได้รับการบริการจากเจ้าหน้าที่ของเทศบาลตำบลวัดโบสถ์ อำเภอวัดโบสถ์ จังหวัดพิษณุโลก ทั้งที่มารับบริการในสำนักงานและผู้ที่เคยได้รับการในกรณีที่เจ้าหน้าที่ออกไปให้บริการถึงครัวเรือนหรือการให้บริการเคลื่อนที่ของเทศบาลตำบลวัดโบสถ์

เทศบาลตำบล (ทต.) หมายถึง เทศบาลตำบลวัดโบสถ์ อำเภอวัดโบสถ์ จังหวัดพิษณุโลก

ผลที่คาดว่าจะได้รับ

ในการสำรวจครั้งนี้ จะก่อให้เกิดประโยชน์ทั้งทางด้านการบริหารจัดการของเทศบาลตำบลวัดโบสถ์ อำเภอวัดโบสถ์ จังหวัดพิษณุโลก ซึ่งจะนำไปสู่การพัฒนากิจการบริการจัดการที่เหมาะสมและสอดคล้องกับพื้นที่ และความต้องการของประชาชน ดังนี้

1. ทราบถึงความคิดเห็นของผู้รับบริการเกี่ยวกับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลวัดโบสถ์ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2561 ในการดำเนินงาน 4 งาน ได้แก่ งานบริการด้านสาธารณสุข งานบริการด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม งานบริการด้านการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย และงานบริการด้านการให้บริการน้ำประปา
2. ทราบถึงความคิดเห็นของผู้รับบริการเกี่ยวกับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพของโครงการตลาดสีเขียว
3. ทราบถึงปัญหา ความต้องการ และข้อเสนอแนะจากการให้บริการของเทศบาลตำบลวัดโบสถ์ เพื่อใช้เป็นแนวทางในการปรับปรุงแก้ไขต่อไป

บทที่ 2

แนวคิด ทฤษฎี เอกสาร และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

การสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการเทศบาลตำบลวัดโบสถ์ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2561 ในครั้งนี้ คณะผู้สำรวจได้ศึกษาเอกสาร แนวคิด ทฤษฎี งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง เพื่อเป็นพื้นฐานและแนวทางในการศึกษาโดยจะนำเสนอตามลำดับ ดังนี้

1. กิจกรรมที่ขอรับการประเมินความพึงพอใจ
2. แนวคิดและทฤษฎีความพึงพอใจ
3. แนวคิดเกี่ยวกับการบริการ
4. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง
5. กรอบแนวคิดในการศึกษา

1. กิจกรรมที่ขอรับการประเมินความพึงพอใจ

1.1 งานบริการด้านสาธารณสุข (เทศบาลตำบลวัดโบสถ์, 2560) ประกอบด้วย

1.1.1 **งานสุขาภิบาลอนามัยสิ่งแวดล้อม** มีหน้าที่เกี่ยวกับงานควบคุมสุขาภิบาล และสิ่งแวดล้อม งานสุขาภิบาลอาหารและโภชนาการ งานควบคุมการประกอบการค้า ที่น่ารังเกียจหรืออาจเป็นอันตรายต่อสุขภาพ งานสุขาภิบาลโรงงาน งานชีวอนามัย งานฉาปนกิจ และงานอื่นที่เกี่ยวข้องหรือตามที่ได้รับมอบหมาย

1.1.2 **งานส่งเสริมสุขภาพ** มีหน้าที่เกี่ยวกับงานสาธารณสุขมูลฐาน งานอนามัย แม่และเด็ก งานด้านสุขศึกษา งานอนามัยโรงเรียน งานสุขภาพจิต งานโภชนาการ และงานอื่นที่เกี่ยวข้องหรือตามที่ได้รับมอบหมาย

1.1.3 **งานป้องกันและควบคุมโรคติดต่อ** มีหน้าที่เกี่ยวกับการป้องกันและ สร้างเสริมภูมิคุ้มกันโรค งานควบคุมแมลงและพาหะนำโรค งานป้องกันและควบคุมโรคติดต่อ งานป้องกันการติดยาและสารเสพติด งานป้องกันโรคติดเชื้อหรืออันตรายหรือเหตุรำคาญจากสัตว์ และงานอื่นที่เกี่ยวข้องหรือตามที่ได้รับมอบหมาย

1.1.4 **งานรักษาความสะอาด** มีหน้าที่เกี่ยวกับงานกวาดล้างทำความสะอาด งานเก็บรวบรวมขยะมูลฝอย งานรักษาความสะอาด งานป้องกันควบคุมแก้ไขเหตุรำคาญ และมลภาวะ และงานอื่นที่เกี่ยวข้องหรือตามที่ได้รับมอบหมาย

1.2 งานบริการด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม (เทศบาลตำบลวัดโบสถ์, 2560) ประกอบด้วย

1.2.1 **งานพัฒนาชุมชน** มีหน้าที่เกี่ยวกับงานซึ่งมีลักษณะงานที่ปฏิบัติเกี่ยวกับการพัฒนาชุมชน สืบหาข้อมูลเบื้องต้นในเขตพัฒนาชุมชนเพื่อจัดทำแผนงาน ดำเนินการและสนับสนุนให้มีการรวมกลุ่มของประชาชนประเภทต่างๆ แสวงหาผู้นำท้องถิ่น เป็นผู้นำและเป็นที่ปรึกษากลุ่มในการพัฒนาชุมชนในท้องถิ่นของตน ร่วมทำงานพัฒนากับประชาชนในท้องถิ่นอย่างใกล้ชิด ให้คำแนะนำและฝึกอบรมประชาชนในท้องถิ่นตามวิธีการและหลักการพัฒนาชุมชน เพื่อเพิ่มผลผลิตและเพิ่มรายได้ต่อครอบครัวในด้านการเกษตรและอุตสาหกรรมในครัวเรือน อำนวยความสะดวกและประสานงานกับหน่วยงานอื่นๆ

1.2.2 **งานสังคมสงเคราะห์** มีหน้าที่เกี่ยวกับงานซึ่งมีลักษณะงานที่ปฏิบัติเกี่ยวกับการสังคมสงเคราะห์ให้ผู้มีปัญหาทางสังคม เช่น เด็กและบุคคลวัยรุ่น คนชรา คนขอทาน โสเภณี ผู้ต้องขัง ผู้ป่วย คนพิการและทุพพลภาพ และประชาชนทั่วไปที่ไม่สามารถแก้ปัญหาของตนเองและครอบครัว หรือผู้ตกทุกข์ได้ยากในกรณีต่างๆ อันจะมีผลกระทบกระเทือนต่อสังคมโดยรวม พิจารณาปัญหาและให้การสงเคราะห์ช่วยเหลือตามหลักการสังคมสงเคราะห์ และปฏิบัติหน้าที่อื่นที่เกี่ยวข้อง

1.2.3 **งานสวัสดิการเด็กและเยาวชน** มีหน้าที่เกี่ยวกับงานสังคมสงเคราะห์ งานส่งเสริมสวัสดิการเด็กและเยาวชน งานจัดระเบียบชุมชนหนาแน่นและชุมชนแออัด งานจัดให้มีและสนับสนุนกิจกรรมศูนย์เยาวชน งานจัดตั้งศูนย์ราษฎรประจำชุมชน งานให้คำปรึกษา แนะนำหรือตรวจสอบเกี่ยวกับสวัสดิการสังคมและปฏิบัติงานอื่นที่เกี่ยวข้องหรือตามที่ได้รับมอบหมาย

1.3 งานบริการด้านการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย (เทศบาลตำบลวัดโบสถ์, 2560)

มีหน้าที่เกี่ยวกับงานรักษาความปลอดภัยของสถานที่ราชการ งานป้องกันและระงับอัคคีภัย งานวิเคราะห์และพิจารณาทำความเข้าใจ สรุปรายงาน เสนอแนะ รวมทั้งดำเนินการตามกฎหมายและระเบียบเกี่ยวกับการป้องกันและระงับอัคคีภัย ภัยธรรมชาติและสาธารณภัยอื่นๆ งานตรวจสอบ ควบคุม ดูแลในการจัดเตรียมและอำนวยความสะดวกในการป้องกัน บรรเทา และระงับสาธารณภัยต่างๆ งานจัดทำแผนป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย งานฝึกซ้อมและดำเนินการตามแผน งานเกี่ยวกับวิทยุสื่อสาร งานฝึกอบรมอาสาสมัครป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย และงานอื่นที่เกี่ยวข้องหรือตามที่ได้รับมอบหมาย

1.4 งานบริการด้านการให้บริการน้ำประปา (เทศบาลตำบลวัดโบสถ์, 2560)

มีหน้าที่เกี่ยวกับการควบคุมการผลิตและการจำหน่ายน้ำประปา การติดตั้งประปา และการวางแผนปรับปรุงในข้อบกพร่องต่างๆ ของการประปา รวมทั้งปฏิบัติหน้าที่อื่นๆ ที่เกี่ยวข้อง

ผู้ต้องการใช้น้ำประปาใหม่สามารถติดต่อขอรับแบบคำขอใช้น้ำประปาได้ที่ กองการประปา เทศบาลตำบลวัดโบสถ์ ถนนพิษณุโลก – เด่นชัย อาคารหลัง ในวันและเวลาราชการ โดยนำหลักฐานมายื่นขอดังนี้

1.4.1 บัตรประจำตัวประชาชน หรือบัตรประจำตัวข้าราชการ หรือบัตรประจำตัวพนักงานองค์การของรัฐ พร้อมสำเนาบัตรของผู้ขอใช้น้ำและลงนามรับรองสำเนาถูกต้อง

1.4.2 สำเนาทะเบียนบ้านที่ขอติดตั้งประปา และ/หรือสำเนาทะเบียนบ้านฉบับที่มีชื่อผู้ขอติดตั้งประปาอยู่ในทะเบียนบ้าน

1.4.3 กรณีผู้ขอติดตั้งประปามีใช่เจ้าบ้านหรือเจ้าของบ้านจะต้องมีสำเนาทะเบียนบ้านฉบับที่มีชื่อผู้ขอใช้น้ำอยู่ในทะเบียนบ้าน และให้เจ้าบ้านหรือเจ้าของบ้านทำหนังสือยินยอมพร้อมแนบหลักฐานสำเนาบัตรประจำตัวและสำเนาทะเบียนบ้านของเจ้าบ้านหรือเจ้าของบ้านด้วย ในกรณีผู้ขอใช้น้ำเป็นบิดา มารดา บุตร หรือคู่สมรสของเจ้าบ้านหรือเจ้าของบ้านให้ยกเว้นไม่ต้องทำหนังสือยินยอม

1.4.4 หนังสือหรือเอกสารใดๆ ที่แสดงว่าผู้ขอใช้น้ำเป็นผู้มีกรรมสิทธิ์ในบ้านที่จะขอติดตั้งประปา ในกรณีเจ้าของบ้านยังมิได้ย้ายเข้าอยู่ในทะเบียนบ้านหรือย้ายเข้าอยู่ในทะเบียนบ้านแล้วแต่ในทะเบียนบ้านมิได้ระบุว่าเป็นเจ้าบ้าน

1.4.5 กรณีขอติดตั้งประปาเป็นหน่วยราชการ รัฐวิสาหกิจ บ้านพักของทางราชการ และรัฐวิสาหกิจ วัด และสถานที่ประกอบพิธีทางศาสนาต่างๆ ที่ได้จดทะเบียนมีใบอนุญาตแล้วต้องให้หัวหน้าส่วนราชการ องค์การ หรือผู้มีอำนาจตามกฎหมายเป็นผู้ลงนามในแบบคำขอติดตั้งประปา และเป็นคู่สัญญาใช้น้ำประปากับทางเทศบาลตำบลวัดโบสถ์

1.4.6 กรณีผู้ขอติดตั้งประปาเป็นบริษัทจำกัด บริษัทมหาชนจำกัด ห้างหุ้นส่วนจำกัด ห้างหุ้นส่วนสามัญ ธนาคารพาณิชย์ โรงเรียนเอกชน และนิติบุคคลอื่นๆ ให้ผู้จัดการหรือเจ้าของผู้มีอำนาจตามกฎหมาย เป็นผู้ลงนามในแบบคำขอติดตั้งประปา และเป็นคู่สัญญาใช้น้ำประปากับทางเทศบาลตำบลวัดโบสถ์ ในการดำเนินการข้างต้นหากเจ้าของบ้าน หัวหน้าส่วนราชการ ผู้จัดการ หรือเจ้าของบริษัท/ห้าง/ร้าน ฯลฯ ไม่สามารถยื่นคำขอ และ/หรือเป็นคู่สัญญาใช้น้ำประปาด้วยตนเองให้ทำหนังสือมอบอำนาจให้ผู้หนึ่งผู้ใดทำการแทนได้ และผู้รับมอบอำนาจจะต้องนำสำเนาบัตรประจำตัวประชาชน หรือสำเนาบัตรข้าราชการ หรือสำเนาบัตรประจำตัว

เจ้าหน้าที่ของรัฐ และสำเนาทะเบียนบ้านฉบับที่มีชื่อของผู้รับมอบอำนาจให้ไว้แก่เทศบาลตำบล วัดโบสถ์ด้วย

1.5 การให้บริการประชาชนในวันหยุดราชการ หรือออกหน่วยบริการเคลื่อนที่

การให้บริการประชาชนในวันหยุดราชการ หรือออกหน่วยบริการเคลื่อนที่ หมายถึง การให้บริการประชาชนในวันเสาร์ – อาทิตย์ หรือนอกเวลาทำงาน หรือในช่วงเทศกาลต่างๆ รวมทั้ง การออกหน่วยเคลื่อนที่เพื่อให้บริการงานด้านต่างๆ (องค์การบริหารส่วนตำบล, ม.ป.ป.)

1.6 การเปิดโอกาสให้ประชาชนเข้ามามีส่วนร่วมในการพัฒนาระบบราชการ

การเปิดโอกาสให้ประชาชนเข้ามามีส่วนร่วมในการพัฒนาระบบราชการ หมายถึง การที่หน่วยงานภาครัฐเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารของหน่วยงานให้ประชาชนได้รับรู้ จัดให้มีกล่อรับความคิดเห็นของประชาชน และนำเรื่องที่ประชาชนร้องเรียนมาแก้ไข ปรับปรุงให้ดีขึ้น (องค์การบริหารส่วนตำบล, ม.ป.ป.)

1.7 โครงการตลาดสีเขียว (เทศบาลตำบลวัดโบสถ์, 2561)

โครงการตลาดสีเขียว

เทศบาลตำบลวัดโบสถ์ อำเภอวัดโบสถ์ จังหวัดพิษณุโลก

หลักการและเหตุผล

ปัจจุบันตลาดสดไทยกำลังเผชิญกับการก้าวรุกรอบอย่างรวดเร็วของธุรกิจต่างชาติประเภท ดิสเคาน์สโตร์ ไฮเปอร์มาร์เก็ต หรือห้างสรรพสินค้า ซึ่งได้กลายเป็นคู่แข่งที่เข้ามามีบทบาทในวิถีชีวิตของผู้บริโภคมากขึ้น ในแต่ละวันตลาดสดถูกแย่งยอดขายไปกว่าครึ่ง ยังไม่รวมถึงยอดขายที่ต้องแบ่งให้กับตลาดนัดซึ่งมีทั้งอาหารสด อาหารปรุงสำเร็จและสินค้าโชห่วย จำหน่ายในราคาและคุณภาพที่ไม่แตกต่างกันด้วย ดังนั้นโมเดิร์นเทรดและตลาดนัด จึงกลายเป็นคู่แข่งของผู้ค้าในตลาดสดอย่างหลีกเลี่ยงไม่ได้ และยุคนี้อาจเรียกได้ว่าเป็นโอกาสทองของตลาดนัดที่สามารถหารายได้อย่างมาก ทำให้เจ้าของตลาดสดหลายแห่งรู้สึกวิตกกังวลเพราะไม่มั่นใจว่าอนาคตของตลาดสดจะยังอยู่อีกไกลแค่ไหนต่อไปตลาดสดจะเป็นตลาดร้างหรือไม่ และจะปรับกระบวนการในการทำธุรกิจตลาดสดกันอย่างไรก่อนที่จะถึงสภาวะการณดังกล่าว แต่ถ้าตลาดสดได้มีการพัฒนาให้เป็นตลาดสดที่น่าซื้ออย่างต่อเนื่องทั้ง 4 ด้าน ได้แก่ 1) ด้านสุขลักษณะทั่วไป 2) ด้านการจัดการสุขาภิบาลสิ่งแวดล้อม 3) ด้านความปลอดภัยอาหารและการคุ้มครองผู้บริโภค และ 4) ด้านการมีส่วนร่วมของผู้ค้าและผู้ซื้อ ก็จะสามารถดึงดูดส่วนแบ่งการตลาดที่เคยสูญเสียไปให้กับห้างสรรพสินค้าและตลาดนัดกลับคืนมาได้ แต่ทั้งนี้ก็ต้องขึ้นอยู่กับความร่วมมือจากเจ้าของตลาดสด ผู้ค้า และผู้ซื้อ ที่ต้องร่วมมือร่วมแรง ร่วมใจกัน กันอย่างจริงจัง

ตลาดสดเทศบาลวัดโบสถ์ ถึงแม้ว่าปัจจุบันจะพัฒนาผ่านเกณฑ์มาตรฐานตลาดสดน่าซื้อระดับ 5 ดาว ของกรมอนามัยแล้ว แต่ก็ยังมีข้อบกพร่องบางอย่างที่ต้องพัฒนาให้ดียิ่งขึ้นอีก ได้แก่ ด้านการจัดการสุขาภิบาลสิ่งแวดล้อม ที่บางจุดยังไม่น่ามอง และด้านความปลอดภัยอาหารและการคุ้มครองผู้บริโภคที่ยังพบผักปนเปื้อนยาฆ่าแมลง เนื่องจากผัก ที่ผู้ค้ารับมาขายส่วนใหญ่มาจากแหล่งที่ไม่รู้แหล่งวิธีการปลูก จึงยังไม่ปลอดภัยจากการปนเปื้อนยาฆ่าแมลง ประกอบกับค่านิยมของผู้บริโภคที่ยังต้องการผักสวยงามดูแล้วน่ารับประทาน และภาวะที่เร่งรีบ การเลือกอาหารการกินที่สะดวกรวดเร็ว โดยไม่สนใจว่าจะทำลายสุขภาพหรือไม่จึงอาจมองข้ามภัยใกล้ตัวที่แฝงมาทำลายสุขภาพได้ รวมทั้งภัยต่อตัวเกษตรกรด้วย ไม่แค่นั้นเมื่อมีการใช้สารเคมีเหล่านี้อย่างเข้มข้นและในปริมาณมาก จะปนเปื้อนอยู่ในดิน น้ำ และสะสมอยู่ในสัตว์เล็ก สัตว์ใหญ่ ในห่วงโซ่อาหาร ที่สุดจะสะสมอยู่ในคนเมื่อคนกินอาหารนั้นๆ ซึ่งอันตรายต่อสุขภาพประชาชนเป็นอย่างมาก เช่น ก่อให้เกิดภาวะเสี่ยงต่อโรคต่างๆ โดยเฉพาะโรคมะเร็ง นอกจากนี้ยังมีผลกระทบต่อสิ่งแวดล้อมที่เป็นพิษอีกด้วย

ดังนั้นเทศบาลตำบลวัดโบสถ์จึงจำเป็นต้องส่งเสริมการทำเกษตรอินทรีย์ในชุมชน และสามารถเชื่อมโยงให้เกษตรกรที่ทำเกษตรอินทรีย์เกิดเครือข่ายที่เข้มแข็งและทำอย่างไรผู้บริโภครู้ว่าบริโภคผักเกษตรอินทรีย์แล้วดีต่อสุขภาพอย่างไร และที่สำคัญตลาดเทศบาลตำบลวัดโบสถ์จำเป็นต้องพัฒนาคุณภาพ ทั้ง 4 ด้านอย่างต่อเนื่อง และต้องเน้นหนักให้เป็นตลาดสีเขียวที่เป็นตลาดที่สะอาด สะดวก สบายตา สบายใจ ปลอดภัยต่อสุขภาพและสิ่งแวดล้อม เพื่อดึงดูดให้เกิดผู้บริโภคผักปลอดสารเคมีมากขึ้น และได้รับประโยชน์อย่างสูงสุดจากตลาดสีเขียว แห่งนี้

วัตถุประสงค์

- เพื่อสร้างความรู้ ความเข้าใจ เกี่ยวกับตลาดสีเขียว ให้กับผู้ค้า ผู้ซื้อ และเกษตรกร
- เพื่อส่งเสริมสนับสนุนให้มีเครือข่ายตลาดสีเขียว ในเขตเทศบาลตำบลวัดโบสถ์
- เพื่อพัฒนาตลาดสดเทศบาลตำบลวัดโบสถ์ ผ่านเกณฑ์มาตรฐานตลาดสดน่าซื้อระดับ 5 ดาวของกรมอนามัย และผ่านเกณฑ์ตลาดสดองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ขนาดใหญ่ รวมทั้งเป็นตลาดสีเขียวที่สะอาด สะดวก สบายตา สบายใจ ปลอดภัยต่อสุขภาพและสิ่งแวดล้อม
- เพื่อลดปริมาณขยะในตลาดเทศบาลตำบลวัดโบสถ์

เป้าหมาย

- อบรมสร้างความรู้ ความเข้าใจให้กับผู้ค้า ผู้ซื้อและเกษตรกรผู้ปลูกผัก เรื่องตลาดสีเขียว จำนวนทั้งสิ้น 100 คน
- สร้างพื้นที่การจำหน่ายสินค้าปลอดสารเคมี ที่มีสภาพบรรยากาศในตลาดสดให้เป็นสีเขียว สดใส สบายตา ด้วยต้นไม้ดอกไม้ประดับ ที่สามารถเชื่อมโดยผู้ผลิตและผู้บริโภคอย่างต่อเนื่อง อย่างน้อย 1 จุด

ตัวชี้วัดความสำเร็จของโครงการ

ความโดดเด่นและความยุ่งยากหรือข้อจำกัดของโครงการ

- ลักษณะความโดดเด่นของโครงการ
 - เป็นโครงการริเริ่มขึ้นใหม่
 - เป็นโครงการเพื่อมุ่งแก้ไขปัญหาและความต้องการของประชาชนโดยมีจำนวน

ผู้รับประโยชน์จากโครงการมากพอ

- เป็นโครงการที่เกิดจากการมีส่วนร่วมของชุมชน
- เป็นโครงการที่สามารถเป็นต้นแบบให้กับ อปท. หน่วยงาน/องค์กรต่างๆ ได้

● ความยุ่งยากหรือข้อจำกัดของโครงการ

- ความไม่พร้อมของพื้นที่ในการดำเนินงาน
- ต้องทำความเข้าใจหรือขอความร่วมมือกับประชาชน
- ต้องบริหารโครงการภายใต้ข้อจำกัดงบประมาณ

● ประโยชน์ของโครงการต่อประชาชนและสังคม

- จำนวนประชาชนกลุ่มเป้าหมายที่ได้รับประโยชน์เกินกว่าร้อยละ 90 ขึ้นไป
 - การประเมินความพึงพอใจของประชาชนในพื้นที่ต่อการดำเนินโครงการไม่น้อยกว่าร้อยละ 90
 - การนำผลความพึงพอใจของประชาชนไปปรับปรุงการปฏิบัติงานจำนวน 3 เรื่อง
 - มีการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ภายในองค์กรและขยายผลไปสู่ชุมชน โดยมีการนำไป
- ปรับเปลี่ยนตามความเหมาะสม
- เกิดความร่วมมือระหว่างประชาชนกับหน่วยงานโดยมีเครือข่ายความร่วมมือในรูปแบบบันทึกข้อตกลง (MOU)

● ความคุ้มค่าและความยั่งยืนของโครงการ

- ด้านการใช้จ่ายงบประมาณมีการใช้จ่ายงบประมาณตามโครงการ แต่ได้ผลงานสูงกว่าเป้าหมายที่กำหนดไว้
- ความยั่งยืนของโครงการ มีการจัดตั้งหน่วยงานหรือองค์กรเข้ามารับผิดชอบโครงการอย่างต่อเนื่อง ชัดเจนเป็นรูปธรรม สามารถเป็นต้นแบบและขยายผลหรือเผยแพร่ไปสู่สาธารณะในระดับท้องถิ่นหรือระดับประเทศ และมีประชาชนเข้ามามีส่วนร่วมในการดำเนินโครงการอย่างต่อเนื่องโดยไม่รับค่าตอบแทน

- การมีส่วนร่วมของประชาชน

- การมีส่วนร่วมของประชาชนในการรับรู้ ร่วมคิด/ร่วมวางแผน และร่วมดำเนินโครงการ โดยประชาชนมีส่วนร่วมในการดำเนินการปฏิบัติงาน และมีส่วนร่วมในการตัดสินใจในบางขั้นตอนของการดำเนินโครงการ

- การมีส่วนร่วมของประชาชนในการติดตามตรวจสอบการดำเนินโครงการ โดยมี การแต่งตั้งคณะกรรมการติดตามตรวจสอบผลการดำเนินโครงการ โดยมีประชาชนร่วมเป็นกรรมการ มีการติดตามประเมินผลโครงการโดยคณะกรรมการ และมีการติดตามประเมินผลโดยภาคประชาชน/องค์กรชุมชน

- ตัวชี้วัดของโครงการ

- ผู้ค้า ผู้ซื้อ และเกษตรกรผู้ปลูกผัก มีความรู้และความเข้าใจเกี่ยวกับตลาดสีเขียว ไม่น้อยกว่าร้อยละ 95

- เกิดเครือข่ายผู้ค้าและเกษตรกรที่ค้าและปลูกผักปลอดสารเคมี (MOU) ที่สามารถ เชื่อมโยงถึงผู้บริโภคได้ ทั้ง 10 ชุมชนในเขตเทศบาลตำบลวัดโบสถ์

- ตลาดสดเทศบาลตำบลวัดโบสถ์ ผ่านเกณฑ์มาตรฐานตลาดสดน่าซื้อระดับ 5 ดาวของกรมอนามัยและผ่านเกณฑ์ตลาดสดองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ขนาดใหญ่

- ตลาดสดเทศบาลตำบลวัดโบสถ์ มีพื้นที่การจำหน่ายสินค้าปลอดสารเคมี อย่างน้อย 1 จุด

- ปริมาณขยะในตลาดสดเทศบาลตำบลวัดโบสถ์มีปริมาณลดลง ร้อยละ 50

วิธีดำเนินการ

- ขออนุมัติโครงการ

- ประสานงานผู้เกี่ยวข้อง

- จัดอบรม สร้างความรู้ ความเข้าใจ ให้กับผู้ค้า ผู้ซื้อ และ เกษตรกรผู้ปลูกผัก เรื่องตลาดสีเขียว

- จัดทำบันทึกความเข้าใจ (MOU) ระหว่างเทศบาลตำบลวัดโบสถ์ กับผู้ค้า ให้ค้าขายผักปลอดสารเคมี หรือ พืชผักค้ำของสารเคมีเกษตรในผลผลิตไม่เกินค่า MRL ที่กำหนด

- จัดทำบันทึกความเข้าใจ (MOU) ระหว่างเทศบาลตำบลวัดโบสถ์ กับ เกษตรกรผู้ปลูกผัก ในการสนับสนุนให้มีสินค้าปลอดสารเคมีขายอย่างต่อเนื่องในตลาดเทศบาลตำบลวัดโบสถ์

- แต่งตั้งคณะทำงานด้านการประเมินด้านความพึงพอใจของประชาชนในพื้นที่ต่อการดำเนินโครงการ

- แต่งตั้งคณะทำงานด้านการติดตามตรวจสอบผลการดำเนินโครงการ

- แต่งตั้งคณะกรรมการทำงานตลาดสีเขียว ในตลาดสดเทศบาลตำบลวัดโบสถ์

- จัดสภาพบรรยากาศในตลาดสดเทศบาลตำบลวัดโบสถ์ให้เป็นสีเขียว สดใส สบายตา ด้วยต้นไม้ดอกไม้ประดับ และมีจุดคัดแยกขยะ

- รณรงค์เรื่องตลาดสีเขียว และตลาด NO โฟม ผ่านห้องประชาสัมพันธ์ ณ ตลาดสดเทศบาลตำบลวัดโบสถ์

- จัดตู้รับฟังความคิดเห็นของประชาชน ในตลาดสดเทศบาลตำบลวัดโบสถ์
- รณรงค์เรื่องตลาดสีเขียวผ่านเสียงไร้สายทุกหมู่บ้าน ชุมชน
- รณรงค์ให้ความรู้ ความเข้าใจ เรื่องตลาดสีเขียวในชุมชนทั้ง 10 ชุมชน
- รณรงค์การตรวจสอบสภาพแก่ผู้ค้า
- จัดให้มีจุดบริการน้ำดื่มที่สะอาดไว้บริการ ในตลาดสดเทศบาลตำบลวัดโบสถ์
- จัดให้มีห้องส้วมสำหรับคนพิการและผู้สูงอายุ ในตลาดสดเทศบาลตำบลวัดโบสถ์
- ประชุมคณะทำงาน เพื่อสำรวจความพึงพอใจ และติดตามตรวจสอบผลการดำเนิน

โครงการ

- ตรวจสอบสารเคมีในร้านและแผงผัก ในตลาดสดเทศบาลตำบลวัดโบสถ์ อย่างสม่ำเสมอ
- ติดตาม ประเมินผล และประเมินความพึงพอใจต่อโครงการฯ

ระยะเวลาดำเนินการ

ระหว่าง เดือน มกราคม – กันยายน 2561

งบประมาณดำเนินการ

จากการบริการสาธารณสุขและงานสาธารณสุขอื่น งบดำเนินการ ค่าใช้สอย โครงการ ตลาดสีเขียว ตั้งไว้ 20,000 บาท (สองหมื่นบาทถ้วน) เพื่อเป็นค่าใช้จ่ายดังนี้

- ค่าสมนาคุณวิทยากร เวลา 4 ชั่วโมง ชั่วโมงละ 600 บาท เป็นเงิน 2,400 บาท
- ค่าอาหารกลางวัน พร้อมน้ำดื่ม ผู้เข้ารับการอบรม 100 คน คนละ 70 บาท 1 มื้อ

เป็นเงิน 7,000 บาท

- ค่าอาหารว่างพร้อมเครื่องดื่มผู้เข้าอบรม 100 คน คนละ 25 บาท 1 มื้อ เป็นเงิน

2,500 บาท

- ค่าอาหารว่างพร้อมเครื่องดื่มคณะทำงาน 30 คน คนละ 25 บาท 1 มื้อ เป็นเงิน

750 บาท

- ค่าป้ายไว้นิลประชาสัมพันธ์โครงการ ขนาด 1x3 เมตร จำนวน 1 ป้าย เป็นเงิน

900 บาท

- ค่าต้นไม้ดอกไม้ประดับ วัสดุ ตกแต่งตลาดสีเขียว เป็นเงิน 6,450 บาท

หมายเหตุ ทุกรายการสามารถถัวเฉลี่ยจ่ายได้

ผู้รับผิดชอบโครงการ

- กองสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม เทศบาลตำบลวัดโบสถ์
- ศูนย์สุขภาพชุมชนตำบลวัดโบสถ์ โรงพยาบาลวัดโบสถ์
- โรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพชุมชนตำบลท้อแท้
- โรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพชุมชนบ้านน้ำคบ

ผลผลิต/ผลลัพธ์

ผลผลิต

- ผู้ค้า ผู้ซื้อ และ เกษตรกรผู้ปลูกผัก มีความรู้ ความเข้าใจ การปลูก การจำหน่ายผักปลอดสารเคมีและกลไกการตลาดสีเขียว

- เกิดเครือข่ายตลาดสีเขียว

ผลลัพธ์

- ประชาชนมีโอกาสได้บริโภคผักที่ปลอดภัยลดความเสี่ยงต่อการเกิดโรคต่างๆ โดยเฉพาะโรคมะเร็ง

- สร้างรายได้ให้ผู้ค้า และ เกษตรกรในชุมชน

การติดตามและประเมินผล

- ติดตามและประเมินผลความพึงพอใจของประชาชนในพื้นที่ต่อการดำเนินโครงการ
- ติดตามและประเมินผลการดำเนินโครงการ

การอนุมัติโครงการ

(ลงชื่อ)	ผู้จัดทำโครงการ	(ลงชื่อ)	ผู้เสนอโครงการ
(นายวิเชียร พูลนุช)		(นายสยาม บุญต่อ)	
หัวหน้าฝ่ายบริหารงานสาธารณสุข		ผู้อำนวยการกองสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม	
(ลงชื่อ)	ผู้เห็นชอบโครงการ	(ลงชื่อ)	ผู้เห็นชอบโครงการ
(นางสาวชนาภา พูลหน่าย)		(นายพรเทพ วิจิตรพงษ์)	
รองปลัดเทศบาล		ปลัดเทศบาล	
(ลงชื่อ)	ผู้เห็นชอบโครงการ		
(นางจันทร์เพ็ญ บุญยะรัตน์)			
รองนายกเทศมนตรีตำบลวัดโบสถ์			

2. แนวคิดและทฤษฎีความพึงพอใจ

นักวิชาการหลายท่านได้ให้ความหมายของความพึงพอใจไว้ดังนี้

ฟามุ่ย สุกกันต์ (2548) กล่าวว่า ความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึกที่ดีหรือทัศนคติที่ดีของบุคคลซึ่งมักเกิดจากการได้รับการตอบสนองตามที่ตนต้องการก็จะเกิดความรู้สึกที่ดีต่อสิ่งนั้น

สรชัย พิศาลบุตร (2550) กล่าวว่า ความพึงพอใจของลูกค้าหรือผู้ใช้บริการ หมายถึง การที่ลูกค้าหรือผู้ใช้บริการได้รับสิ่งที่ต้องการแต่ต้องอยู่ในขอบเขตที่ผู้ให้บริการสามารถจัดหาบริการได้โดยไม่ขัดต่อกฎหมายและศีลธรรมอันดีงาม

กชกร เป้าสุวรรณ และคณะ (2550) ให้ความหมายของความพึงพอใจไว้ว่า หมายถึง สิ่งที่เราควรจะเป็นไปตามความต้องการ ความพึงพอใจเป็นผลของการแสดงออกทางทัศนคติของบุคคลอีกรูปแบบหนึ่งซึ่งเป็นความรู้สึกเอนเอียงของจิตใจจากประสบการณ์ที่มนุษย์ได้รับอาจจะมากหรือน้อยก็ได้ และเป็นความรู้สึกที่มีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง ซึ่งเป็นไปได้ทั้งบวกและลบ เมื่อใดที่สิ่งนั้นสามารถตอบสนองความต้องการหรือทำให้บรรลุจุดมุ่งหมายได้ก็จะเกิดความรู้สึกบวก เป็นความรู้สึกที่พึงพอใจ แต่ในทางตรงกันข้ามถ้าสิ่งนั้นสิ่งสร้างความรู้สึกผิดหวังก็จะทำให้เกิดความรู้สึกทางลบ เป็นความรู้สึกไม่พึงพอใจ

Benjamin B. Wolman (อ้างถึงใน วาสนา ธรรมพิทักษ์, 2551) ให้ความหมายของความพึงพอใจไว้ว่าหมายถึง ทำที่ทั่วๆ ไปที่เป็นผลมาจากสิ่งต่างๆ 3 ประการ คือ

1. ปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับกิจกรรม
2. ปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับบุคคล
3. ลักษณะความสัมพันธ์ระหว่างกลุ่ม

จิตตินันท์ เดชะคุปต์ และคณะ (2555) กล่าวว่า ความพึงพอใจเป็นสภาวะการณแสดงออกถึงความรู้สึกในทางบวกของบุคคลอันเป็นผลจากการเปรียบเทียบการรับรู้สิ่งที่ได้รับจากการบริการไม่ว่าจะเป็นการรับบริการหรือการให้บริการในระดับที่ตรงกับการรับรู้สิ่งที่คาดหวังเกี่ยวกับการบริการนั้น

ทวีรัตน์ ญาณพฤษ (2555) กล่าวถึงความหมายของความพึงพอใจว่า คือการแสดงออกถึงความรู้สึกของบุคคลที่มีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่งที่เป็นไปในทางบวก ซึ่งบุคคลจะมีความรู้สึก รัก พอใจ และชอบใจเมื่อได้รับผลจากกิจกรรมนั้นหรือเมื่อกิจกรรมนั้นๆ เป็นไปตามความคาดหวังของตนเอง

มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต ศูนย์การเรียนรู้และวิจัยท้องถิ่นพิษณุโลก (2557) กล่าวว่า ความพึงพอใจ (Satisfaction) เป็นทัศนคติที่เป็นนามธรรมไม่สามารถมองเห็นได้ การที่เราจะทราบว่าบุคคลนั้นมีความพึงพอใจหรือไม่ สามารถสังเกตโดยการแสดงออกที่ค่อนข้างสลับซับซ้อน จึงเป็นการยากที่จะวัดความพึงพอใจได้โดยตรง แต่สามารถวัดได้โดยทางอ้อม โดยการวัดที่

ความคิดเห็นของบุคคลเหล่านั้น และการแสดงความคิดเห็นนั้นจะต้องตรงกับความรู้สึกที่แท้จริงจึงจะสามารถวัดความพึงพอใจได้

จึงอาจสรุปได้ว่า ความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึกหรือทัศนคติ ที่เกิดขึ้นจากการเรียนรู้ การกระทำให้เกิดการยอมรับ และได้รับการตอบสนองที่ดี ส่งผลให้เกิดความสุขความสบายใจ ซึ่งมีผลทั้งทางด้านร่างกายและจิตใจ

นักวิชาการได้พัฒนาทฤษฎีที่อธิบายองค์ประกอบของความพึงพอใจและอธิบายความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจกับปัจจัยอื่นๆ ไว้หลายทฤษฎีซึ่งสามารถนำมาอ้างอิงเพื่อเพิ่มความเข้าใจในที่มาของความพึงพอใจของบุคคลที่มีต่อสิ่งต่างๆ ในที่นี้มุ่งศึกษาถึงความพึงพอใจในการรับบริการจากภาครัฐ

มันฟอร์ด (Manford, E., 1972) ได้จำแนกความคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจงานจากผลการวิจัยออกเป็น 5 กลุ่มดังนี้

1. กลุ่มความต้องการทางด้านจิตวิทยา โดยมองความพึงพอใจงานเกิดจากความต้องการของบุคคลที่ต้องการความสำเร็จของงานและความต้องการการยอมรับจากบุคคลอื่น
2. กลุ่มภาวะผู้นำมองความพึงพอใจงานจากรูปแบบและการปฏิบัติของผู้นำที่มีต่อผู้ใต้บังคับบัญชา
3. กลุ่มความพยายามต่อรางวัล เป็นกลุ่มที่มองความพึงพอใจจากรายได้เงินเดือน และผลตอบแทนอื่นๆ
4. กลุ่มอุดมการณ์ทางการจัดการมองความพึงพอใจจากพฤติกรรมการบริหารงานขององค์กร
5. กลุ่มเนื้อหาของงานและการออกแบบงาน ความพึงพอใจงานเกิดจากเนื้อหาของตัวงาน

โคร์แมน (Korman, A.K., 1977) ได้จำแนกทฤษฎีความพึงพอใจในงานออกเป็น 2 กลุ่มคือ

1. ทฤษฎีการสนองความต้องการ กลุ่มนี้ถือว่าความพึงพอใจในงานเกิดจากความต้องการส่วนบุคคลที่มีความสัมพันธ์ต่อผลที่ได้รับจากงาน กับการประสบความสำเร็จตามเป้าหมายส่วนบุคคล
2. ทฤษฎีการอ้างอิงกลุ่ม ความพึงพอใจในงานมีความสัมพันธ์ในทางบวกกับคุณลักษณะ ของงานตามความปรารถนาของกลุ่ม ซึ่งสมาชิกให้กลุ่มเป็นแนวทางในการประเมินผลการทำงาน

เอิร์ลเนส และลีเกน (Ernest and Llgen, 1980) กล่าวว่า ความพึงพอใจเป็นแรงจูงใจของมนุษย์ที่ตั้งอยู่บนความต้องการพื้นฐาน (Basic need) มีความเกี่ยวข้องกันอย่างใกล้ชิดกับ ผลสัมฤทธิ์และแรงจูงใจ (Incentive) และพยายามหลีกเลี่ยงสิ่งที่ไม่ต้องการ

3. แนวคิดเกี่ยวกับการบริการ

นักวิชาการได้ให้ความหมายของการบริการไว้ดังนี้

สุนันท์ ตามถิ่นไทย (2547) ได้ให้ความหมายว่า การบริการเป็นหลักความสอดคล้องกับความต้องการของบุคคลส่วนใหญ่ หลักความเสมอภาค หลักความสนองความต้องการ หลักความช่วยเหลือ หลักความจริงใจ และหลักความสะดวกในการปฏิบัติหน้าที่ที่หน่วยงานจัดให้แก่ผู้มารับบริการ นอกจากนั้นแล้วผู้ที่ทำหน้าที่ต้อนรับหรือให้บริการจะต้องแสดงความสุภาพ มีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี มีอัธยาศัยดี ยิ้มแย้มแจ่มใส และมีศิลปะในการสนทนาด้วย

จิตตินันท์ เดชะคุปต์ (2549) ได้กล่าวว่า การบริการไม่ใช่สิ่งที่มีตัวตน แต่เป็นกระบวนการหรือกิจกรรมต่างๆ ที่เกิดขึ้น จากการปฏิสัมพันธ์ระหว่างผู้ที่ต้องการใช้บริการ (ผู้บริโภค/ลูกค้า/ผู้รับบริการ) กับผู้ให้บริการ (เจ้าของกิจการ/พนักงานงานบริการ/ระบบการจัดการบริการ) หรือในทางกลับกันระหว่างผู้ให้บริการกับผู้รับบริการในอันที่จะตอบสนองความต้องการอย่างใดอย่างหนึ่งให้บรรลุผลสำเร็จ

อาศยา โชติพานิช (2549) กล่าวว่า การบริการ คือ การให้ความช่วยเหลือหรือการดำเนินการเพื่อประโยชน์ของผู้อื่น การบริการที่ดี ผู้รับบริการก็จะได้รับความประทับใจและชื่นชมองค์กร ซึ่งเป็นผลดีกับองค์กรของเรา เบื้องหลังความสำเร็จเกือบทุกงานมักพบว่างานบริการเป็นเครื่องมือสนับสนุนงานด้านต่างๆ เช่น งานประชาสัมพันธ์ งานบริการวิชาการ เป็นต้น ดังนั้นถ้าบริการดีผู้รับบริการย่อมเกิดความประทับใจ ภาพลักษณ์ขององค์กรก็จะดีไปด้วย

ฉัตรยาพร เสมอใจ (2550) ให้ความหมายว่า การบริการ หมายถึง กิจกรรม ประโยชน์หรือความพอใจซึ่งได้เสนอเพื่อขาย หรือกิจกรรมที่จัดขึ้นรวมกับรายการสินค้า โดยทั่วไปแล้วบริการไม่เกี่ยวข้องกับสินค้าเท่านั้นแต่บริการจะมีการให้ข้อมูลเกี่ยวกับการแลกเปลี่ยนความต้องการใช้การฝึกอบรมผู้บริโภคให้รู้จักวิธีใช้ เป็นต้น

กองแผนงาน สำนักงานอธิการบดี (2555) กล่าวว่า การให้บริการ หมายถึง กระบวนการกิจกรรมในการส่งมอบบริการจากผู้ให้บริการไปยังผู้รับบริการ โดยผู้บริการมีความตั้งใจในการส่งมอบบริการนั้น ซึ่งการบริการนั้นอาจอยู่ในรูปของเวลา สถานที่ รูปแบบ หรือสิ่งอำนวยความสะดวก

พจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน พ.ศ. 2554 (2556) ให้ความหมายของ “บริการ” ไว้ว่า หมายถึง ปฏิบัติรับใช้ ให้ความสะดวกต่างๆ

กรอนรอส (Gronroos, 1990) ได้ให้คำนิยามไว้ว่า การบริการ หมายถึง กิจกรรมหนึ่งหรือกิจกรรมหลายอย่างที่มีลักษณะไม่อาจจับต้องได้ ซึ่งโดยทั่วไปไม่จำเป็นต้องเกิดขึ้นจากการปฏิสัมพันธ์ระหว่างลูกค้ากับพนักงานบริการและหรือลูกค้ากับบริษัทผลิตสินค้ากับระบบของการให้บริการที่ได้จัดไว้ ทั้งนี้เพื่อช่วยลดปัญหาของลูกค้า

คอตเลอร์ (Kotler, 1997) ได้ให้ความหมายไว้ว่า การบริการ หมายถึง กิจกรรมหรือปฏิบัติการใดๆ ที่กลุ่มบุคคลหนึ่งสามารถนำเสนอให้อีกกลุ่มบุคคลหนึ่งซึ่งไม่สามารถจับต้องได้ และไม่ได้ส่งผลของความเป็นเจ้าของสิ่งใด ทั้งนี้การกระทำดังกล่าวอาจจะรวมหรือไม่รวมอยู่กับสินค้าที่มีตัวตนได้

จากหลักการให้บริการที่นักวิชาการหลายท่านได้กล่าวมา สรุปว่า การบริการ หมายถึง การปฏิบัติกิจกรรมรวมทั้งความพยายามต่างๆ ที่จะตอบสนองความต้องการของบุคคลและสามารถสร้างความพึงพอใจนั้นให้แก่ผู้รับบริการ ดังนั้นการบริการจึงเป็นสิ่งจำเป็นและเป็นหน้าที่ของหน่วยงานในการให้บริการ

การวัดคุณภาพการบริการ

การวัดคุณภาพในการบริการเป็นสิ่งที่จำเป็น ซึ่งการวัดคุณภาพการบริการมีแนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้องดังนี้

ชัยสมพล ชาวประเสริฐ (2547) ได้อธิบายถึงความเป็นรูปธรรมของบริการ (tangibles) หมายถึง สิ่งที่สามารถสัมผัสได้ ได้แก่ อาคารของธุรกิจบริการ เครื่องมือและอุปกรณ์ เช่น เครื่องคอมพิวเตอร์ เครื่องเอทีเอ็ม เคาน์เตอร์ให้บริการ ที่จอดรถ สวน หอพักน้ำ การตกแต่ง ป้ายประชาสัมพันธ์ แบบฟอร์มต่างๆ รวมทั้งการแต่งกายของพนักงาน สิ่งที่สามารถสัมผัสได้เหล่านั้นจะเหมือนกับสิ่งแวดล้อมทางกายภาพ (physical evidence) ซึ่งเป็นหนึ่งในส่วนประกอบทางการตลาดตัวที่ 7 (P7) สิ่งเหล่านั้นนอกจากจะสวยงามและสะอาดแล้ว การใช้งานยังเป็นสิ่งที่ต้องคำนึงถึง เช่น ลิฟต์กับลิบปีจะต้องไม่ไกลกันเกินไป บันไดที่สวยงามแต่ต้องไม่ทำขั้นสูงเกินไป ที่จอดรถ ที่หาประตูทางเข้าอาคารได้ง่าย สวนสวยที่ไม่เต็มไปด้วยสัตว์เลื้อยคลาน

พัฒนา ศิริโชติบัณฑิต (2548) กล่าวว่า บริการ (tangibles) หมายถึง งานบริการด้านต่างๆ ซึ่งจะต้องสามารถทำการวัดค่าหรือสามารถจับต้องสัมผัสได้ด้วยการมองเห็นการบริการได้อย่างเป็นรูปธรรมมากกว่านามธรรม เช่น อุปกรณ์อำนวยความสะดวกต่างๆ บุคลากรที่ให้บริการ สื่อหรือวัสดุที่นำมาใช้ในการตกแต่งร้าน ซึ่งเป็นส่วนประกอบบริการทุกอย่างที่มีอยู่และสามารถสร้างให้เห็นได้ว่ามีคุณภาพของการบริการที่จะได้รับนั้นดีเยี่ยม จึงอยากจะมาสัมผัสบริการอยู่บ่อยๆ

นัตยาพร เสมอใจ (2549) กล่าวว่า บริการ (tangibles) หมายถึง สิ่งที่ถูกค้ำจะมองเห็นได้ เช่น ความสะอาดของสถานที่ ความกระตือรือร้นของพนักงานในการให้บริการ สิ่งอำนวยความสะดวกต่างๆ ไม่ว่าจะเป็นเครื่องมือ พนักงานหรือสื่อต่างๆ ที่ปรากฏต่อสายตาของลูกค้า

ชัยเสฏฐ์ พรหมศรี (2549) ได้อธิบายถึงความเป็นรูปธรรมของบริการ (tangibles) หมายถึง วัตถุ/สิ่งของที่จับต้องได้ คือ สาธารณูปโภคอุปกรณ์ เครื่องมือและการแต่งกายของบุคลากรในองค์กร

ณัฐพัชร ล้อประดิษฐ์พงษ์ (2549) กล่าวว่า การบริการที่ดีต้องจับต้องได้เป็นรูปธรรม เช่น คุณภาพของเครื่องมือและอุปกรณ์ที่ให้บริการ เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ รวมถึงความพยายามทำให้งานบริการเป็นสิ่งที่จับต้อง/สัมผัสได้ เช่น ในร้านอาหารญี่ปุ่นที่พ่อครัวทำอาหารต่อหน้าลูกค้า ทำให้ลูกค้าเห็นกระบวนการทำอาหาร วัตถุดิบที่ใช้สะอาด เป็นต้น และช่วยให้ผู้บริโภคเห็นถึงประสิทธิภาพของการบริการ

จากแนวคิดดังกล่าว สรุปได้ว่า งานบริการควรเป็นรูปธรรมที่สามารถสัมผัสจับต้องได้ โดยมีลักษณะทางกายภาพที่ปรากฏให้ลูกค้าเห็นชัดเจน เช่น อุปกรณ์และเครื่องสำนักงาน สภาพแวดล้อมและการตกแต่ง การแต่งกายของพนักงาน ความสะอาดและความเป็นระเบียบของสำนักงาน ซึ่งลักษณะดังกล่าวจะช่วยให้ลูกค้ารับรู้ถึงความตั้งใจในการให้บริการ

เกณฑ์ในการพิจารณาคุณภาพการบริการ

ในการประเมินคุณภาพการบริการนั้น ผู้บริโภคแต่ละคนใช้เกณฑ์ในการตัดสินใจเกี่ยวกับการรับรู้ในคุณภาพของการบริการที่แตกต่างกันไป ซึ่ง Parasuraman, et al, (1990) ได้ทำการเปรียบเทียบระหว่างความคาดหวังที่ลูกค้าจะได้รับบริการ กับบริการที่ลูกค้าได้รับจริงพบว่าลูกค้ามีเกณฑ์ในการประเมินคุณภาพบริการ โดยทั่วไปอยู่ 10 ปัจจัย ดังนี้

1. ความน่าเชื่อถือของร้านและพนักงาน (Reliability) หมายถึง การที่คุณลักษณะหรือบริการที่บริษัทมอบให้มีความน่าเชื่อถือ ไว้วางใจได้ มีความถูกต้องเหมาะสม ตัวอย่างเช่น บริษัทสามารถให้บริการตามเวลาที่กำหนดหรือตามที่รับปากไว้กับลูกค้า การเรียกเก็บเงินมีความถูกต้องไม่ผิดพลาด เป็นต้น

2. ความพร้อมในการตอบสนองต่อลูกค้า (Responsiveness) บริษัทมีความเต็มใจและสามารถให้บริการแก่ลูกค้าได้ทันกับความต้องการของลูกค้า เช่น ให้บริการลูกค้าได้อย่างรวดเร็วทันใจ พนักงานมีความพร้อมที่จะให้บริการลูกค้าเมื่อลูกค้าต้องการ เป็นต้น

3. มีความสามารถในการบริการได้อย่างชำนาญ (Competence) กล่าวคือ มีความสามารถในการให้บริการได้อย่างถูกต้องเหมาะสม มีความเชี่ยวชาญ เช่น พนักงานขายมีความสามารถในการให้รายละเอียดแก่สินค้าได้เป็นอย่างดี

4. การเข้าถึง (Access) การติดต่อมีปฏิสัมพันธ์รวดเร็ว มีความคล่องตัว สามารถทำได้ง่าย เช่น โทรศัพท์สามารถโทรติดต่อได้ง่าย มีพนักงานบริการพร้อม เวลาเปิดปิดบริการอำนวยความสะดวกแก่ลูกค้า สถานที่ติดต่อขอรับบริการสามารถเดินทางไป-มาได้สะดวก เป็นต้น

5. ความมีมารยาท ความสุภาพ (Courtesy) คือ การให้บริการมีความสุภาพให้เกียรติลูกค้า คำนึงถึงความรู้สึกของลูกค้า เช่น พนักงานให้บริการอย่างมีอัธยาศัย ความเป็นมิตรกับลูกค้าใบหน้ายิ้มแย้มแจ่มใส เป็นต้น

6. การติดต่อสื่อสาร (Communication) บริษัทสามารถสื่อสารกับลูกค้าได้อย่างเข้าใจง่าย ยินดีรับฟังความคิดเห็นของลูกค้า สามารถให้คำตอบแก่ลูกค้าในส่วนที่ลูกค้ายังไม่เข้าใจได้อย่างชัดเจน ตัวอย่างเช่น สามารถให้รายละเอียดในเรื่องการให้บริการได้อย่างชัดเจน สามารถอธิบายได้ว่าลูกค้าต้องจ่ายมากแค่ไหนสำหรับงานบริการนั้นๆ เป็นต้น

7. ความเชื่อถือไว้วางใจได้ (Credibility) ความมีเครดิตของบริษัท แสดงถึงว่าบริษัทมีความน่าเชื่อถือ คำนึงถึงผลประโยชน์สูงสุดของลูกค้า โดยสิ่งที่มีผลต่อความน่าเชื่อถือไว้วางใจของบริษัท ได้แก่ ชื่อเสียงของบริษัท บุคลิกภาพส่วนตัวของพนักงานที่ให้บริการแก่ลูกค้า และความซื่อสัตย์และความจริงใจของผู้ที่ให้บริการแก่ลูกค้า

8. ความปลอดภัย (Security) สามารถทำให้ลูกค้าเกิดความรู้สึกปลอดภัยจากอันตรายความเสี่ยงต่างๆ ได้แก่ ความปลอดภัยทางร่างกาย เช่น ไปใช้บริการ ATM แล้วไม่ต้องกลัวว่าจะถูกปล้น ความมั่นคงทางการเงิน เช่น ซื้อกองทุนแล้วมั่นใจว่าเงินไม่สูญ การเก็บรักษาเป็นความลับ เช่น บริษัทสามารถทำให้ลูกค้าเชื่อมั่นว่าข้อมูลของลูกค้าจะเป็นความลับ

9. ความเข้าใจในตัวลูกค้า (Understanding the Customer) บริษัทพยายามที่จะเข้าใจความต้องการของลูกค้า มีความเข้าใจในตัวลูกค้าเป็นอย่างดีว่าลูกค้าต้องการอะไร เช่น บริษัทมีการศึกษาความต้องการของลูกค้า สามารถจำลูกค้าประจำได้ มีการจัดทำระบบสมาชิก เป็นต้น

10. ความเป็นรูปธรรมของการบริการ (Tangibles) ความสามารถในการรับรู้ได้ทางกายภาพของการบริการ เช่น สิ่งอำนวยความสะดวก การตกแต่งภายในตัวอาคาร เครื่องแบบของพนักงานผู้ให้บริการ อุปกรณ์เครื่องมือเครื่องใช้ในการสถานบริการ เป็นต้น

จากปัจจัยทั้ง 10 ดังกล่าวนี้นี้ ซึ่งเมื่อ Parasuraman (et al, 1990) ได้ทำการศึกษาต่อไปพบว่า มีบางปัจจัยที่มีความซ้ำซ้อนกันในด้าน จึงได้รวบรวมจนเหลือปัจจัยในการวัดคุณภาพการบริการเพียง 5 ปัจจัย ดังที่รู้จักในชื่อ SERVQUAL Model ได้แก่

1. ด้านลักษณะทางกายภาพ (Tangibles) หมายถึง การที่ผู้ให้บริการสามารถคาดคะเนการบริการที่จะได้รับได้อย่างชัดเจน ลักษณะของสิ่งอำนวยความสะดวกสามารถจับต้องได้ เช่น อุปกรณ์ พนักงานผู้ให้บริการ อุปกรณ์เครื่องมือเครื่องใช้ต่างๆ
2. ด้านความน่าเชื่อถือได้ (Reliability) หมายถึง การที่ผู้ให้บริการสามารถให้บริการได้ตามที่ได้ให้สัญญาไว้กับลูกค้าได้อย่างถูกต้องเที่ยงตรงและสม่ำเสมอ
3. ด้านการตอบสนองอย่างรวดเร็ว (Responsiveness) หมายถึง การที่ผู้ให้บริการมีความพร้อมในการที่จะให้บริการลูกค้าได้อย่างทัน่วงที่ตามความต้องการของลูกค้า
4. ด้านความไว้วางใจได้ (Assurance) หมายถึง การที่ผู้ให้บริการมีความน่าเชื่อถือในการให้บริการ มีชื่อเสียงเป็นที่ยอมรับของลูกค้าทำให้ลูกค้ามั่นใจในการบริการของบริษัท
5. ด้านความเข้าใจและความเห็นอกเห็นใจ (Empathy) เป็นการดูแลเอาใจใส่และความสนใจที่ผู้ให้บริการมีต่อผู้ใช้บริการ

การวัดความพึงพอใจที่มีต่อการบริการ

ความพึงพอใจที่มีต่อการใช้บริการจะเกิดขึ้นหรือไม่นั้นจะต้องพิจารณาถึงลักษณะของการให้บริการขององค์กร ประกอบกับระดับความรู้สึกของผู้มารับบริการในมิติต่างๆ ของแต่ละบุคคล ดังนั้นการวัดความพึงพอใจในการใช้บริการสามารถทำได้หลายวิธี ดังนี้

1. การใช้แบบสอบถาม ซึ่งเป็นวิธีการที่นิยมใช้กันแพร่หลายวิธีหนึ่ง โดยการขอความร่วมมือจากกลุ่มบุคคลที่ต้องการวัดให้แสดงความคิดเห็นลงในแบบฟอร์มที่กำหนดคำตอบไว้ให้เลือกตอบ หรือเป็นคำตอบอิสระ คำถามที่ถามอาจจะถามถึงความพึงพอใจในด้านต่างๆ ที่หน่วยงานหรือองค์กรกำลังให้บริการอยู่ เช่น ลักษณะของการให้บริการ สถานที่ให้บริการ บุคลากรที่ให้บริการ เป็นต้น
2. การสัมภาษณ์ เป็นวิธีการที่ต้องอาศัยเทคนิคและความชำนาญพิเศษของผู้สัมภาษณ์ ที่จะลงใจให้ผู้ถูกสัมภาษณ์ตอบคำถามให้ตรงกับข้อเท็จจริง
3. การสังเกต เป็นวิธีการสังเกตจากพฤติกรรมทั้งก่อนมารับบริการ ขณะรับบริการ และหลังจากการได้รับบริการแล้ว เช่น การสังเกตกิริยาท่าทาง การพูด สีหน้า และความถี่ของการมาขอรับบริการ เป็นต้น ผู้วัดจะต้องกระทำอย่างจริงจังและมีแบบแผนที่แน่นอน

4. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

แวหะมะ จนาแหว และอริยา คหา (บทคัดย่อ: 2553) ทำวิจัยเรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดนราธิวาส : กรณีศึกษาประชาชนในเขตอำเภอเย็งอ ผลการวิจัยพบว่า ในบริการทั้ง 8 ด้าน คือ ด้านโครงสร้างพื้นฐาน ด้านเศรษฐกิจ ด้านการแก้ไขปัญหาความยากจน ด้านการศึกษา ด้านสังคมและพัฒนาคุณภาพชีวิต ด้านการพัฒนาทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม ด้านการบริหารการจัดการที่ดี ด้านความมั่นคงและเสริมสร้างสันติสุข โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.56$) ส่วนปัญหาและข้อเสนอแนะ ควรมีการพัฒนาด้านการคมนาคม ปรับปรุงแหล่งน้ำอุปโภคบริโภค ด้านเศรษฐกิจควรส่งเสริมให้ประชาชนสามารถพึ่งพาตนเองได้และใช้ชีวิตแบบพอเพียง

หน่วยจัดการงานวิจัยและบริการวิชาการ (บทคัดย่อ: 2553) ได้ทำวิจัยเรื่อง การสำรวจความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ่อทอง อำเภอทองแสนขัน จังหวัดอุดรธานี ผลการศึกษาพบว่า โดยภาพรวมทุกด้านมีความพึงพอใจในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.24 คิดเป็นร้อยละ 65 และมีข้อเสนอแนะทั่วไปว่า ควรมีการพัฒนาพื้นที่องค์การบริหารส่วนตำบล มีการสำรวจความต้องการของประชาชนเพื่อนำไปบรรเทาความเดือดร้อนของประชาชน เจ้าหน้าที่/บุคลากร ควรมีการให้คำแนะนำในแต่ละกระบวนการ

ทัศนีย์ ภูชัย (บทคัดย่อ: 2554) ได้ทำวิจัยเรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการจัดเก็บภาษีขององค์การบริหารส่วนตำบลนาไหม อำเภอบ้านดุง จังหวัดอุดรธานี ผลการวิจัยพบว่า ในภาพรวมทั้ง 4 ด้านอยู่ในระดับปานกลาง โดยมีด้านมนุษยสัมพันธ์ในการให้บริการอยู่ในระดับสูงสุด รองลงมาด้านความสะดวกของสถานที่ในการให้บริการ และด้านความสะดวกรวดเร็วในการให้บริการอยู่ในระดับต่ำสุด

สำนักงานส่งเสริมสวัสดิภาพและพิทักษ์เด็ก เยาวชน ผู้ด้อยโอกาส และผู้สูงอายุ (บทคัดย่อ: 2556) ได้ทำวิจัยเรื่อง รายงานการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการสื่อสารประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารของกองทุนผู้สูงอายุประจำปีงบประมาณ 2556 มีข้อเสนอแนะต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการสื่อสารประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารของกองทุนผู้สูงอายุ คือ ผู้รับบริการจากกองทุนผู้สูงอายุยังเข้าไม่ถึงข้อมูลข่าวสารของกองทุนผู้สูงอายุ เท่าที่ควร ทำให้ผู้สูงอายุยังได้รับประโยชน์จากกิจกรรมบริการไม่ทั่วถึง ดังนั้นในอนาคตการประชาสัมพันธ์ของกองทุนผู้สูงอายุควรเป็นการทำงานเชิงรุกโดยการสร้างสรรค์สื่อและช่องทางการสื่อสารที่เข้าถึงผู้สูงอายุในพื้นที่ให้มากขึ้น และพัฒนาสื่อบุคคล ได้แก่ ข้าราชการ/พนักงานราชการ/เจ้าหน้าที่ของสำนักงานพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์จังหวัด/เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานกองทุนผู้สูงอายุประจำจังหวัดให้มีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับการดำเนินงานกองทุนผู้สูงอายุให้มากขึ้น

มหาวิทยาลัยเนชั่น (2555) ได้ทำวิจัยเรื่อง การสำรวจความพึงพอใจผู้รับบริการของ เทศบาลเมืองเขลางค์นคร ผลการวิจัยพบว่า ผู้รับบริการที่ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ร้อยละ 82.60 มีความพึงพอใจต่อการให้บริการด้านงานทะเบียนราษฎร อยู่ในระดับมาก โดยในด้านของการให้บริการมีความพึงพอใจมากที่สุด คือ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ รองลงมาคือ ด้านกระบวนการขั้นตอนในการให้บริการ ส่วนการให้บริการที่ผู้รับบริการมีความพึงพอใจน้อยที่สุด สำหรับภารกิจด้านงานทะเบียนราษฎร คือ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

พรวิภา ตั้งถิ่นฐาน (บทคัดย่อ: 2556) ได้ทำวิจัยเรื่อง ความพึงพอใจของประชาชน ผู้รับบริการงานทะเบียนราษฎร เทศบาลตำบลงิ้วโรย จังหวัดสุโขทัย ผลการวิจัยพบว่า ความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการต่องานทะเบียนราษฎร เทศบาลตำบลงิ้วโรย จังหวัดสุโขทัย โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ด้านที่มีระดับความพึงพอใจมากที่สุดอันดับที่หนึ่ง คือ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ อันดับรองลงมาคือ ด้านขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการ ด้านอาคารสถานที่ และด้านที่มีระดับความพึงพอใจอันดับสุดท้าย คือ ด้านวัสดุอุปกรณ์และเทคโนโลยี โดยมีข้อเสนอแนะจากการวิจัยที่น่าสนใจว่า ควรมีการพัฒนาระบบการให้บริการที่ต่อเนื่อง นำเอาเทคโนโลยีสมัยใหม่มาปรับใช้ในการให้บริการมากขึ้น ควรเพิ่มทักษะความรู้ ความสามารถในการให้บริการแก่เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานอย่างต่อเนื่อง

นันทิชา ชูเชื้อ (บทคัดย่อ: 2556) ได้ทำวิจัยเรื่อง การจัดการศึกษาของศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก สังกัดเทศบาลนครเกาะสมุย อำเภอเกาะสมุย จังหวัดสุราษฎร์ธานี ตามมาตรฐานการศึกษา (ขั้นพื้นฐาน) ศูนย์พัฒนาเด็กเล็กขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ผลการวิจัยพบว่า โดยภาพรวมความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง โดยความคิดเห็นต่อการจัดการศึกษาเป็นไปตามมาตรฐานด้านผู้เรียนเป็นอันดับแรก รองลงมาคือ มาตรฐานด้านศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก และมาตรฐานด้านบุคลากรตามลำดับ

งานวิจัยและพัฒนา (บทคัดย่อ: 2556) ได้ทำวิจัยเรื่อง การสำรวจความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อโครงการการปรับปรุงกระบวนการทำงาน และลดขั้นตอนการทำงานเพื่อบริการประชาชนเทศบาลตำบลแม่คำมี อำเภอเมืองแพร่ จังหวัดแพร่ ผลการวิจัยพบว่า ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อโครงการการปรับปรุงกระบวนการทำงาน และลดขั้นตอนการทำงานเพื่อบริการประชาชนเทศบาลตำบลแม่คำมี โดยภาพรวมแล้วมีความพึงพอใจร้อยละ 75.30 โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.7647 เมื่อพิจารณาเป็นด้าน พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการประชาชนด้านต่างๆ มากที่สุด (ร้อยละ 76.41) รองลงมาคือ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก (ร้อยละ 76.43) ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ (ร้อยละ 74.64) และด้านกระบวนการขั้นตอนการบริการ (ร้อยละ 73.72) โดยมีข้อเสนอแนะของผู้รับบริการเกี่ยวกับ

การปฏิบัติงาน ให้มีการปรับปรุงเกี่ยวกับการจัดระบบเก็บขยะให้มีประสิทธิภาพ การปรับปรุงห้องน้ำให้สะอาดและถูกสุขลักษณะ และในด้านการประชาสัมพันธ์ยังไม่ทั่วถึง

มหาวิทยาลัยราชภัฏวไลยอลงกรณ์ ในพระบรมราชูปถัมภ์ (2556) ได้ทำวิจัยเรื่อง รายงานการวิจัยสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการงานศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก งานสอนทักษะคอมพิวเตอร์เบื้องต้นสำหรับชุมชนและโครงการจัดเก็บภาษีบำรุงท้องที่ เทศบาลนครนนทบุรี อำเภอเมือง จังหวัดนนทบุรี ประจำปีงบประมาณ 2556 ในงาน 3 งาน พบว่า งานศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของเทศบาลนครนนทบุรี โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านที่อยู่ในระดับมากที่สุด คือ ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ และอยู่ในระดับมาก 2 ด้าน คือ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

นงเล็ก แดงหมี (บทคัดย่อ: 2556) ได้ทำวิจัยเรื่อง แนวทางพัฒนาการให้บริการจัดเก็บภาษีของเทศบาลตำบลนครไทย อำเภอนครไทย จังหวัดพิษณุโลก ผลการวิจัยพบว่า 1) ผลการวิเคราะห์แนวทางพัฒนาการให้บริการจัดเก็บภาษีของเทศบาลตำบลนครไทย อำเภอนครไทย จังหวัดพิษณุโลก โดยภาพรวมมีอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่าข้อที่มีการปฏิบัติมากที่สุดคือด้านพนักงานให้บริการ รองลงมาคือ ด้านระบบการให้บริการและด้านอาคารสถานที่ตามลำดับ 2) ผลการเปรียบเทียบแนวทางพัฒนาการให้บริการจัดเก็บภาษีของเทศบาลตำบลนครไทย อำเภอนครไทย จังหวัดพิษณุโลก จำแนกตามระดับการศึกษา โดยภาพรวมและรายด้านแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ยกเว้นด้านพนักงานให้บริการและด้านอาคารสถานที่ที่มีความต้องการไม่แตกต่างกัน และจำแนกตามอาชีพโดยภาพรวมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ยกเว้นด้านพนักงานให้บริการและด้านอาคารสถานที่ มีความต้องการไม่แตกต่างกัน 3) แนวทางการพัฒนาด้านพนักงานให้บริการเทศบาลควรจัดเจ้าหน้าที่ให้เพียงพอต่อการให้บริการประชาชน เนื่องจากปัจจุบันมีจำนวนพนักงานไม่เพียงพอและยังขาดความรู้ ความเข้าใจในเรื่องระเบียบการปฏิบัติงาน ส่วนในด้านอาคารสถานที่ เทศบาลควรปรับปรุงสถานที่ในการให้บริการจัดเก็บภาษีเพราะปัจจุบัน คับแคบ ห้องสุขาที่บริการไม่เพียงพอ และสถานที่จอดรถไม่เพียงพอ สถานที่ในการให้บริการควรมีการทำความสะอาดให้มากกว่านี้ และด้านระบบการให้บริการเทศบาลควรลดขั้นตอนในการให้บริการเพื่อความรวดเร็ว และการบริการควรเป็นไปตามลำดับ ควรนำระบบอิเล็กทรอนิกส์มาใช้ในการให้บริการเพื่อให้เกิดความรวดเร็วและทันสมัย

ชนิดาพร โพธิ์ปัน (บทคัดย่อ: 2556) ได้ทำวิจัยเรื่อง แนวทางการดำเนินงานด้านสวัสดิการสังคมของเทศบาลตำบลนครไทย อำเภอนครไทย จังหวัดพิษณุโลก ผลการวิจัยพบว่า

การดำเนินงานด้านสวัสดิการสังคมของเทศบาลตำบลนครไทย โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน ด้านที่มีการดำเนินงานสูงสุด คือ ด้านการสงเคราะห์เบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ ผู้พิการ และผู้ป่วยเอดส์รองลงมาคือ ด้านการพัฒนารายได้และส่งเสริมให้ม้งงานทำด้านการส่งเสริมพัฒนาเด็กและเยาวชน ด้านการส่งเสริมและพัฒนาสตรีและกลุ่มแม่บ้าน ด้านการส่งเสริมการศึกษา ศาสนาและวัฒนธรรม ด้านการส่งเสริมกีฬาและนันทนาการ แนวทางพัฒนาการดำเนินงานด้านสวัสดิการสังคมของเทศบาลตำบลนครไทย คือ เทศบาลควรสร้างโอกาสให้แก่ผู้สูงอายุ ผู้พิการ ผู้ป่วยเอดส์ และผู้ด้อยโอกาสให้มีคุณภาพชีวิตที่ดี สามารถพึ่งตนเองได้ ควรประชาสัมพันธ์ให้ประชาชนรับทราบถึงสิทธิของตนเองในการเข้าถึงบริการของรัฐ ควรจัดสิ่งอำนวยความสะดวกในอาคารสำหรับผู้สูงอายุและผู้พิการ และจัดให้มีหน่วยเคลื่อนที่สำหรับการรักษาพยาบาลฉุกเฉิน ควรส่งเสริมและสนับสนุนการรวมกลุ่มและการทำกิจกรรมของกลุ่มสตรีและกลุ่มแม่บ้าน สนับสนุนทุนการศึกษาให้แก่เด็กและเยาวชนที่เรียนดีแต่ยากจน ควรจัดหลักสูตรฝึกอบรมส่งเสริมอาชีพระยะสั้นให้แก่ประชาชน ส่งเสริมกลุ่มเกษตรกร ผู้ประกอบอาชีพเกษตรกรรม พัฒนาศักยภาพในการเพิ่มผลผลิตทางการเกษตร พัฒนาแหล่งน้ำทางการเกษตร ขยายเขตการชลประทาน และพัฒนาเส้นทางขนส่งสินค้าเกษตร ส่งเสริมให้ชุมชนดำเนินโครงการเศรษฐกิจพอเพียงตามแนวพระราชดำริ ส่งเสริมและสนับสนุนการพัฒนาคุณภาพการศึกษาสำหรับเด็กเล็ก ควรสนับสนุนให้เด็กและเยาวชนเล่นกีฬาเพื่อสุขภาพ โดยจัดให้มีลานกีฬาหมู่บ้าน สนับสนุนอุปกรณ์กีฬา พัฒนามีสโมสรกีฬาให้มีคุณภาพและมีมาตรฐาน และควรส่งเสริมให้ประชาชนรู้จักออกกำลังกายโดยการเล่นกีฬาและทำกิจกรรมเพื่อออกกำลังกาย

ณัฐญา พลเสน และคณะ (บทคัดย่อ: ม.ป.ป) ได้ทำวิจัยเรื่อง ความพึงพอใจของผู้ปกครอง ต่อการจัดการศึกษาปฐมวัย ในศูนย์พัฒนาเด็กเล็กขององค์การบริหารส่วนตำบล จังหวัดสุพรรณบุรี ผลการวิจัยสรุปได้ว่า 1) ผู้ปกครองมีความพึงพอใจต่อการจัดการศึกษาปฐมวัยในศูนย์พัฒนาเด็กเล็กขององค์การบริหารส่วนตำบล จังหวัดสุพรรณบุรี ตามมาตรฐานการดำเนินงานศูนย์พัฒนาเด็กเล็กขององค์การปกครองส่วนท้องถิ่น โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก 2) ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้ปกครองต่อการจัดการศึกษาปฐมวัยในศูนย์พัฒนาเด็กเล็กขององค์การบริหารส่วนตำบล จังหวัดสุพรรณบุรี โดยภาพรวมไม่แตกต่างกันเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ผู้ปกครองที่มีอาชีพต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการจัดการศึกษาปฐมวัยในศูนย์พัฒนาเด็กเล็กขององค์การบริหารส่วนตำบล ตามมาตรฐานการดำเนินงานศูนย์พัฒนาเด็กเล็กของเทศบาลตำบลนครไทย พ.ศ. 2557 : 39 ปกครองส่วนท้องถิ่น แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ในด้านอาคารสถานที่ สิ่งแวดล้อมและความปลอดภัย

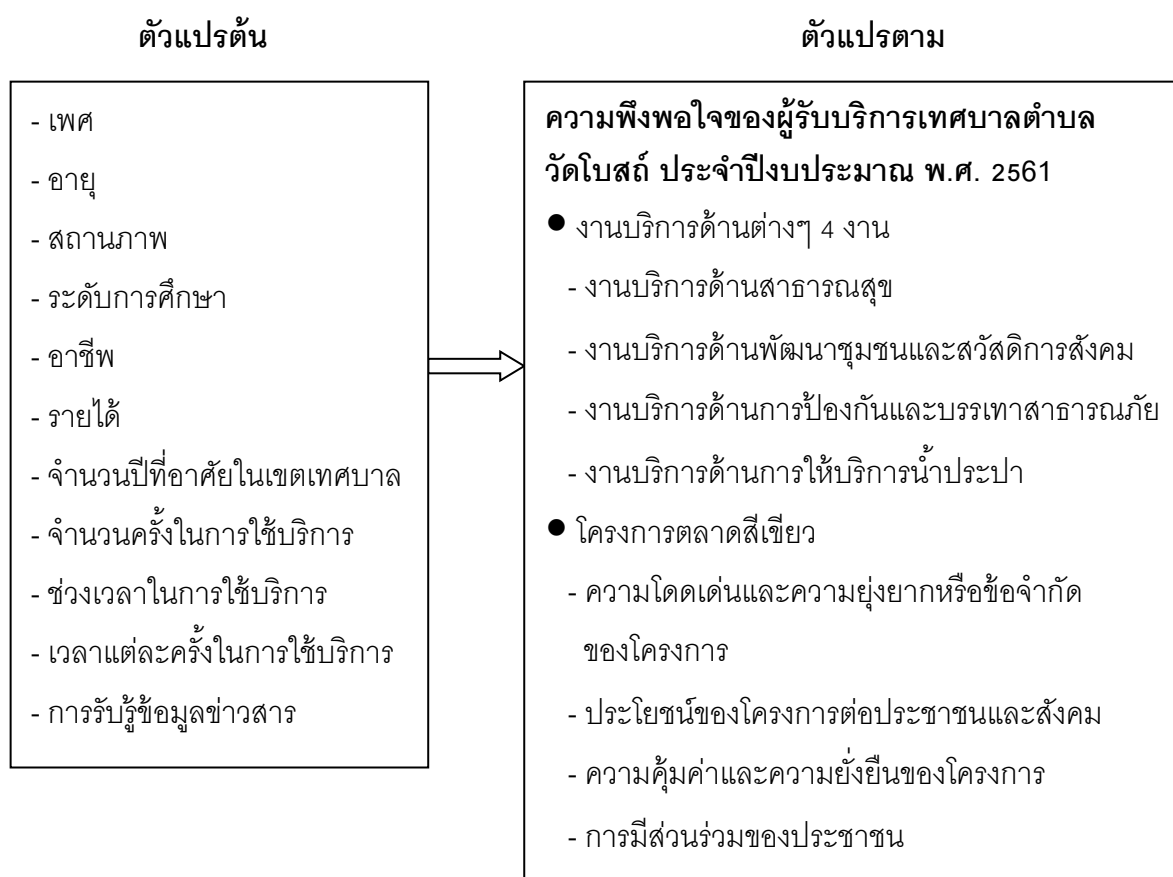
ศศิธร สีนอาพล และปริตา ธนสุกาญจน์ (บทคัดย่อ: ม.ป.ป.) ได้ทำวิจัยเรื่อง การเพิ่มประสิทธิภาพการจัดเก็บภาษีบำรุงท้องที่ขององค์การบริหารส่วนตำบลท่าพ้อ อำเภอเมืองพิจิตร จังหวัดพิจิตร ผลการศึกษาพบว่า ระดับทัศนคติของผู้เสียภาษีต่อการจัดเก็บภาษีบำรุงท้องที่ ตามหลักเกณฑ์ที่ดีในการจัดเก็บภาษี มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ความพึงพอใจของผู้เสียภาษีต่อประสิทธิภาพในการจัดเก็บภาษีบำรุงท้องที่ขององค์การบริหารส่วนตำบลในด้านการรับรู้การจัดเก็บภาษี ด้านสถานที่และด้านอัตราภาษี/ประเภทภาษี อยู่ในระดับมาก การเพิ่มประสิทธิภาพการจัดเก็บภาษีควรให้ความรู้กับประชาชนผู้เสียภาษีเกี่ยวกับหลักการจัดเก็บภาษีบำรุงท้องที่ตามพระราชบัญญัติภาษีบำรุงท้องที่ พ.ศ. 2508 และที่แก้ไขเพิ่มเติม ในด้านวิธีการคำนวณภาษี บทกำหนดโทษไม่ยื่นแบบและไม่ชำระภาษี การลดหย่อนภาษี และการยกเว้นภาษีบำรุงท้องที่

มหาวิทยาลัยราชภัฏอุดรธานี (บทคัดย่อ: 2558) ได้ทำการวิจัยสำรวจความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการให้บริการสาธารณะของเทศบาลนครอุดรธานี ประจำปีงบประมาณ 2558 โดยมีวัตถุประสงค์หลัก 3 ประการ คือ 1) ศึกษาความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลนครอุดรธานี 2) ศึกษาการบริหารงานตามหลักธรรมาภิบาลของเทศบาลนครอุดรธานี และ 3) ศึกษาความต้องการของประชาชนที่มีต่อการพัฒนาเทศบาลนครอุดรธานี กลุ่มตัวอย่างที่ให้ข้อมูลในการศึกษา จำนวน 1,397 คน ซึ่งเป็นประชาชนที่เข้ามาใช้บริการสาธารณะในหน่วยงานต่างๆ ของ เทศบาลนครอุดรธานี ผลการศึกษาพบว่า 1) ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของหน่วยงานต่างๆ ของเทศบาลนครอุดรธานี ในภาพรวม อยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 91.40 2) ประชาชนเห็นด้วยว่าเทศบาลนครอุดรธานีมีการบริหารงานตามหลักธรรมาภิบาล ทั้งในเรื่องหลักนิติธรรม หลักคุณธรรม หลักความโปร่งใส หลักการมีส่วนร่วม หลักความรับผิดชอบ และหลักความคุ้มค่า ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก คิดเป็นร้อยละ 87.20 และ 3) ประชาชนมีความต้องการให้เทศบาลนครอุดรธานีพัฒนางานบริการในด้านโครงสร้างพื้นฐาน ด้านเศรษฐกิจ ด้านสังคม และ ด้านทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม ในภาพรวมอยู่ใน ระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 90.20

เทศบาลตำบลพระอินทราชา (2559) ได้ทำการสำรวจความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการ ของเทศบาลตำบลพระอินทราชา ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2559 พบว่า ประชาชนผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลพระอินทราชา จำนวน 4 งาน ได้แก่ งานด้านการส่งเสริมผู้สูงอายุ งานด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย งานด้านสังคมสงเคราะห์ และ งานด้านการรักษาความสะอาดในที่สาธารณะ ในภาพรวมอยู่ในระดับพึงพอใจมากที่สุด โดยงานด้านการส่งเสริมผู้สูงอายุ ได้รับความพึงพอใจสูงสุด และเมื่อ

พิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านช่องทางการให้บริการ ได้รับความพึงพอใจสูงสุด อยู่ในระดับพึงพอใจมากที่สุด รองลงมาได้แก่ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ได้รับความพึงพอใจ อยู่ในระดับพึงพอใจมากที่สุดทุกด้าน

5. กรอบแนวคิดในการศึกษา



ภาพที่ 1 : กรอบแนวคิดในการศึกษา

บทที่ 3

วิธีดำเนินงาน

การสำรวจในครั้งนี้เพื่อศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการเทศบาลตำบลวัดโบสถ์ อำเภอวัดโบสถ์ จังหวัดพิษณุโลก ใช้วิธีการวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research) ให้แบบสอบถามในการเก็บข้อมูล ซึ่งได้กำหนดวิธีการดำเนินการสำรวจในส่วนของระเบียบวิธีและระยะเวลาในการดำเนินการสำรวจ ดังนี้

ข้อมูลที่ใช้ในการศึกษา

ข้อมูลที่ใช้ในการสำรวจครั้งนี้คือ ข้อมูลที่เก็บรวบรวมจากกลุ่มตัวอย่างของประชาชนผู้มารับบริการที่มีที่พักอาศัยอยู่ในเขตเทศบาลตำบลวัดโบสถ์ อำเภอวัดโบสถ์ จังหวัดพิษณุโลก เพื่อศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการเทศบาลตำบลวัดโบสถ์ อำเภอวัดโบสถ์ จังหวัดพิษณุโลก

ประชากรเป้าหมาย

ประชากรเป้าหมาย คือ ประชาชนที่อาศัยอยู่ในเขตเทศบาลตำบลวัดโบสถ์ มีประชากรจำนวนทั้งสิ้น 8,225 คน จาก 3 ตำบล 13 หมู่บ้าน ดังนี้ ตำบลวัดโบสถ์ หมู่ที่ 0 (ทะเบียนบ้านกลาง) จำนวน 12 คน หมู่ที่ 1 จำนวน 652 คน หมู่ที่ 2 จำนวน 547 คน หมู่ที่ 3 จำนวน 801 คน หมู่ที่ 4 จำนวน 1,797 คน หมู่ที่ 7 จำนวน 1,178 คน หมู่ที่ 8 จำนวน 469 คน ตำบลท้อแท้ หมู่ที่ 2 จำนวน 93 คน หมู่ที่ 3 จำนวน 737 คน หมู่ที่ 4 จำนวน 914 คน ตำบลท่างาม หมู่ที่ 3 จำนวน 368 คน หมู่ที่ 4 จำนวน 6 คน หมู่ที่ 11 จำนวน 80 คน และหมู่ที่ 12 จำนวน 571 คน (ข้อมูลจากสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลตำบลวัดโบสถ์ สรุปร ณ เดือน มิถุนายน พ.ศ. 2561)

ขนาดของกลุ่มตัวอย่าง

เนื่องจากประชากรที่ศึกษามีจำนวนมาก ดังนั้นคณะผู้สำรวจจึงใช้วิธีการของทาโรยามาเน่ (Taro Yamane) เพื่อหาจำนวนขนาดกลุ่มตัวอย่างจากประชาชนทั้งหมด โดยได้กำหนดที่ระดับความเชื่อมั่นในการเลือกตัวอย่าง 95% ระดับความคลาดเคลื่อน $\pm 5\%$ ตามสูตร

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

โดยที่	n	คือ	จำนวนตัวอย่าง หรือขนาดของกลุ่มตัวอย่าง
	N	คือ	จำนวนประชากรทั้งหมด
	e	คือ	ความคลาดเคลื่อนในการสุ่มตัวอย่าง (Sampling error)

แทนค่าสูตรดังนี้

$$n = \frac{8,225}{1 + 8,225(0.05)^2} = 399.95 \text{ หรือ } 400 \text{ ตัวอย่าง}$$

วิธีการสุ่มตัวอย่าง

การสุ่มตัวอย่างในการสำรวจนี้ใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบกลุ่ม (Cluster Random Sampling) โดยแบ่งประชากรออกเป็นพื้นที่ต่างๆ รวม 3 ตำบล 13 หมู่บ้าน และในแต่ละหมู่บ้านจะสุ่มตัวอย่างประชาชนอย่างเป็นสัดส่วน (Proportional Random Sampling) เพื่อให้ได้จำนวนกลุ่มตัวอย่างจากแต่ละหมู่บ้าน รวมเป็นจำนวนไม่ต่ำกว่า 400 คน ดังตารางที่ 1

ตารางที่ 1 ประชากรและกลุ่มตัวอย่างของประชาชนจำแนกตามเขตที่อยู่อาศัย

ตำบล	ประชากร (คน)	กลุ่มตัวอย่าง (คน)
ตำบลวัดโบสถ์	5,456	255
หมู่ที่ 0 (ทะเบียนบ้านกลาง)	12	-
หมู่ที่ 1	652	45
หมู่ที่ 2	547	20
หมู่ที่ 3	801	25
หมู่ที่ 4	1,797	110
หมู่ที่ 7	1,178	40
หมู่ที่ 8	469	15
ตำบลท้อแท้	1,744	85
หมู่ที่ 2	93	25
หมู่ที่ 3	737	30
หมู่ที่ 4	914	30
ตำบลท่างาม	1,025	60
หมู่ที่ 3	368	10
หมู่ที่ 4	6	-
หมู่ที่ 11	80	30
หมู่ที่ 12	571	20
รวม	8,225	400

ขนาดตัวอย่างที่ได้จากการคำนวณ จำนวน 400 ตัวอย่าง ในการสำรวจครั้งนี้ใช้ขนาดตัวอย่างจำนวน 400 ตัวอย่าง หลังจากทำการกำหนดขนาดตัวอย่างของแต่ละเขตพื้นที่ได้แล้ว ในการเก็บรวบรวมข้อมูล จะสุ่มประชากรในแต่ละเขตพื้นที่โดยวิธีสุ่มตัวอย่างแบบบังเอิญ (Accidental Sampling) เนื่องจากประชากรมีจำนวนมากและมีเขตพื้นที่กว้าง

เครื่องมือที่ใช้เก็บรวบรวมข้อมูลและการเก็บรวบรวมข้อมูล

1. เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา

1.1 การสร้างเครื่องมือ

เครื่องมือที่ใช้ในการรวบรวมครั้งนี้ คณะผู้สำรวจใช้แบบสอบถามแบบปลายปิด และปลายเปิด โดยการศึกษาจากเอกสาร ตำรา บทความ และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง แล้วนำมาสร้างเป็นแบบสอบถามให้ครอบคลุมกับวัตถุประสงค์ โดยแบบสอบถามประกอบด้วย 4 ส่วน คือ

ส่วนที่ 1 ข้อมูลส่วนตัวของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้

ส่วนที่ 2 ข้อมูลเบื้องต้นการรับบริการ ได้แก่ ระยะเวลาที่อาศัยในเขตเทศบาล จำนวนครั้งในการใช้บริการ ช่วงเวลาที่มาติดต่อกับเทศบาล เวลาที่ใช้ในการรับบริการ และการรับข้อมูลข่าวสารของเทศบาล เป็นแบบเลือกตอบ

ส่วนที่ 3 ความพึงพอใจของผู้รับบริการในงานด้านต่างๆ ของเทศบาลตำบล วัดโบสถ์ และความสำเร็จของโครงการคัดแยกขยะ ใช้มาตรวัดแบบ Likert Scale ให้ค่าน้ำหนักโดยถือเกณฑ์การให้คะแนน ดังนี้

ระดับความพึงพอใจมาก	5 คะแนน
ระดับความพึงพอใจ	4 คะแนน
ระดับความพึงพอใจน้อย	3 คะแนน
ระดับไม่พึงพอใจ	2 คะแนน
ระดับไม่แสดงความคิดเห็น	1 คะแนน

ส่วนที่ 4 เป็นคำถามปลายเปิดเกี่ยวกับข้อเสนอแนะอื่นๆ ในการให้บริการของเทศบาลตำบลวัดโบสถ์

1.2 การตรวจสอบคุณภาพของเครื่องมือ

ในการตรวจสอบคุณภาพของเครื่องมือ ใช้วิธีหาความเที่ยงตรง (Validity) ด้วยการนำแบบสอบถามฉบับร่างไปหาความเที่ยงตรงด้านเนื้อหาและโครงสร้าง โดยเสนอต่อที่ปรึกษาโครงการและผู้ที่เกี่ยวข้อง เพื่อตรวจสอบหาความเที่ยงตรงตามเนื้อหา (Content Validity) และความเหมาะสมถูกต้องด้านภาษา เพื่อนำข้อเสนอแนะไปปรับปรุงแก้ไขแบบสอบถาม

2. การเก็บรวบรวมข้อมูล

2.1 ข้อมูลปฐมภูมิ (Primary Data) มาจากการรวบรวมข้อมูลที่ใช้เครื่องมือแบบสอบถาม (Questionnaire) ที่ถูกสร้างขึ้นมา ในการเก็บรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มประชาชนที่มาใช้บริการจากเทศบาลตำบลวัดโบสถ์ โดยการใช้วิธีการสัมภาษณ์ตามแบบสอบถาม จำนวน 400 ตัวอย่าง

2.2 ข้อมูลทุติยภูมิ (Secondary Data) มาจากการรวบรวมข้อมูลในส่วนของสถิติเอกสาร ผลงานที่เกี่ยวข้องของหน่วยงาน ตลอดจนแนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง

การวิเคราะห์ข้อมูลและสถิติที่ใช้

ข้อมูลที่รวบรวมได้จากแบบสอบถามปลายปิดจะใช้วิธีการวิเคราะห์ข้อมูลด้วยการแจกแจงค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ส่วนของปลายเปิดจะใช้วิธีการวิเคราะห์ข้อมูลด้วยค่าความถี่และการจัดกลุ่มของปัญหาและข้อเสนอแนะ ดังนี้

- ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ทำการวิเคราะห์ข้อมูลด้วยการแจกแจงความถี่ และค่าร้อยละ

- การประเมินความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการ ทำการวิเคราะห์ข้อมูลด้วยการแจกแจงความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน โดยได้กำหนดค่าคะแนนคำตอบในแต่ละข้อของคำตอบ (Item) เป็นการคิดค่าคะแนนโดยมีเกณฑ์การให้คะแนนคำตอบแต่ละข้อ ดังนี้

ระดับความพึงพอใจมาก	5 คะแนน
ระดับความพึงพอใจ	4 คะแนน
ระดับความพึงพอใจน้อย	3 คะแนน
ระดับไม่พึงพอใจ	2 คะแนน
ระดับไม่แสดงความคิดเห็น	1 คะแนน

- การวิเคราะห์คะแนนตัวแปร “ความพึงพอใจต่อการบริการ” ในงาน 4 งาน และ โครงการตลาดสีเขียว จะมีการคิดค่าคะแนนตัวแปร “ความพึงพอใจต่อการบริการ” โดยนำค่าคะแนนที่ได้ในแต่ละตัวชี้วัดมาหาค่าเฉลี่ยสำหรับคิดคะแนนรวมทั้งหมด ซึ่งมีหลักเกณฑ์การแปรผลโดยใช้เกณฑ์ของเบส (Best, 1977)

$$\begin{aligned}
 \text{ช่วงกว้างของอันตรภาคชั้น} &= \frac{\text{คะแนนสูงสุด} - \text{คะแนนต่ำสุด}}{\text{จำนวนชั้น}} \\
 &= \frac{5-1}{5} \\
 &= 0.80
 \end{aligned}$$

โดยการแบ่งคะแนนตามช่วง สรุปเป็นความพึงพอใจต่อการบริการของหน่วยงาน ดังนี้

คะแนนเฉลี่ย 1.00 – 1.80 = มีความพึงพอใจระดับน้อยที่สุด

คะแนนเฉลี่ย 1.81 – 2.60 = มีความพึงพอใจระดับน้อย

คะแนนเฉลี่ย 2.61 – 3.40 = มีความพึงพอใจระดับปานกลาง

คะแนนเฉลี่ย 3.41 – 4.20 = มีความพึงพอใจระดับมาก

คะแนนเฉลี่ย 4.21 – 5.00 = มีความพึงพอใจระดับมากที่สุด

• การประเมินผลความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาล ตำบลวัดโบสถ์ คณะผู้สำรวจได้กำหนดเกณฑ์ในการคำนวณค่าคะแนนร้อยละ โดยคิดจากค่าคะแนนเฉลี่ยของระดับความพึงพอใจในการให้บริการที่ได้จากกลุ่มตัวอย่างประชาชนในงาน 4 งาน และ โครงการตลาดสีเขียว และนำค่าคะแนนเฉลี่ยที่ได้มาเทียบหาค่าร้อยละจากคะแนนเต็มของแต่ละงาน เพื่อจัดระดับความพึงพอใจ ดังตารางที่ 2

ตารางที่ 2 แสดงการจัดระดับคะแนนของความพึงพอใจ

คะแนนเฉลี่ย	ระดับความพึงพอใจ (ร้อยละ)	ระดับคะแนน
มากกว่า 4.75 - 5.00	มากกว่าร้อยละ 95 - 100	10
มากกว่า 4.50 - 4.75	มากกว่าร้อยละ 90 - 95	9
มากกว่า 4.25 - 4.50	มากกว่าร้อยละ 85 - 90	8
มากกว่า 4.00 - 4.25	มากกว่าร้อยละ 80 - 85	7
มากกว่า 3.75 - 4.00	มากกว่าร้อยละ 75 - 80	6
มากกว่า 3.50 - 3.75	มากกว่าร้อยละ 70 - 75	5
มากกว่า 3.25 - 3.50	มากกว่าร้อยละ 65 - 70	4
มากกว่า 3.00 - 3.25	มากกว่าร้อยละ 60 - 65	3
มากกว่า 2.75 - 3.00	มากกว่าร้อยละ 55 - 60	2
ตั้งแต่ 2.50 - 2.75	มากกว่าร้อยละ 50 - 55	1
ต่ำกว่า 2.50	ต่ำกว่าร้อยละ 50	0

• ข้อมูลที่รวบรวมได้จากแบบสอบถามแบบปลายเปิดจะใช้วิธีการวิเคราะห์ข้อมูลด้วยค่าความถี่ และการจัดกลุ่มปัญหาและข้อเสนอแนะ หลังจากนั้นวิเคราะห์เนื้อหาข้อมูลและนำเสนอในรูปของความเรียง

ระยะเวลาที่ทำการสำรวจ

การสำรวจครั้งนี้ใช้เวลาดำเนินการในเดือนกรกฎาคม ถึงเดือนกันยายน พ.ศ.2561

บทที่ 4

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

การศึกษาค้นคว้าครั้งนี้เป็นการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการเทศบาลตำบลวัดโบสถ์ ประจำปี 2561 ซึ่งผลการศึกษาค้นคว้าครั้งนี้ คณะผู้สำรวจได้ดำเนินการวิเคราะห์ตามขั้นตอนต่างๆ โดยรายงานผลการศึกษาเป็นขั้นตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่างผู้รับบริการเทศบาลตำบลวัดโบสถ์

ตอนที่ 2 ข้อมูลความพึงพอใจของผู้รับบริการในงาน และกิจกรรมต่างๆ ซึ่งแบ่งออกเป็น 4 ตัวชี้วัด

ตอนที่ 3 ข้อมูลปัญหา ความต้องการ และข้อเสนอแนะที่ผู้รับบริการมีต่อเทศบาลตำบลวัดโบสถ์

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่างผู้รับบริการเทศบาลตำบลวัดโบสถ์

ตารางที่ 3 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามเพศ

เพศ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ชาย	173	43.25
หญิง	227	56.75
รวม	400	100.00

จากตารางที่ 3 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 227 คน คิดเป็นร้อยละ 56.75 และเป็นเพศชาย จำนวน 173 คน คิดเป็นร้อยละ 43.25

ตารางที่ 4 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามอายุ

อายุ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ต่ำกว่า 20 ปี	19	4.75
20 – 29 ปี	34	8.50
30 – 39 ปี	76	19.00
40 – 49 ปี	98	24.50
50 – 59 ปี	93	23.25
61 ปีขึ้นไป	80	20.00
รวม	400	100.00

จากตารางที่ 4 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นผู้ที่มีช่วงอายุระหว่าง 40 – 49 ปี มากที่สุด จำนวน 98 คน คิดเป็นร้อยละ 24.50 รองลงมาคือผู้ที่มีอายุระหว่าง 50 – 59 ปี จำนวน 93 คน คิดเป็นร้อยละ 23.25 ส่วนผู้ตอบแบบสอบถามที่มีจำนวนน้อยที่สุด คือ ผู้ที่มีอายุ ต่ำกว่า 20 ปี จำนวน 19 คน คิดเป็นร้อยละ 4.75

ตารางที่ 5 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามสถานภาพ

เพศ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
โสด	93	23.25
สมรส	247	61.75
หย่า/หม้าย/แยกกันอยู่	60	15.00
รวม	400	100.00

จากตารางที่ 5 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นผู้ที่มีสถานภาพ สมรส มากที่สุด จำนวน 247 คน คิดเป็นร้อยละ 61.75 รองลงมาคือผู้ที่มีสถานภาพ โสด จำนวน 93 คน คิดเป็นร้อยละ 23.25 ส่วนผู้ตอบแบบสอบถามที่มีจำนวนน้อยที่สุด คือ ผู้ที่มีสถานภาพ หย่า/หม้าย/แยกกันอยู่ จำนวน 60 คน คิดเป็นร้อยละ 15.00

ตารางที่ 6 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามระดับการศึกษา

ระดับการศึกษา	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ไม่ได้เรียนหนังสือ	10	2.50
ประถมศึกษา	129	32.25
มัธยมศึกษาตอนต้น	91	22.75
มัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช.	89	22.25
อนุปริญญา/ปวส.หรือเทียบเท่า	22	5.50
ปริญญาตรี	56	14.00
สูงกว่าปริญญาตรี	3	0.75
รวม	400	100.00

จากตารางที่ 6 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นผู้ที่มีระดับการศึกษา ประถมศึกษา มากที่สุด จำนวน 129 คน คิดเป็นร้อยละ 32.25 รองลงมาคือผู้ที่มีระดับการศึกษา มัธยมศึกษาตอนต้น จำนวน 91 คน คิดเป็นร้อยละ 22.75 ส่วนผู้ตอบแบบสอบถามที่มีจำนวน น้อยที่สุด คือ ผู้ที่มีระดับการศึกษา สูงกว่าปริญญาตรี จำนวน 3 คน คิดเป็นร้อยละ 0.75

ตารางที่ 7 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามอาชีพ

อาชีพ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
นักเรียน/นักศึกษา	23	5.75
ลูกจ้าง/พนักงานบริษัท	24	6.00
ข้าราชการ	20	5.00
ข้าราชการบำนาญ	8	2.00
ลูกจ้าง/พนักงานส่วนราชการ	47	11.75
รัฐวิสาหกิจ	14	3.50
ค้าขาย/ธุรกิจส่วนตัว	52	13.00
พ่อบ้าน/แม่บ้าน	71	17.75
รับจ้างทั่วไป/เกษตรกร/เลี้ยงสัตว์/ประมง	130	32.50
อื่นๆ	11	2.75
รวม	400	100.00

จากตารางที่ 7 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นผู้ที่มีอาชีพ รับจ้างทั่วไป/เกษตรกร/เลี้ยงสัตว์/ประมง มากที่สุด จำนวน 130 คน คิดเป็นร้อยละ 32.50 รองลงมาคือผู้ที่มีอาชีพ พ่อบ้าน/แม่บ้าน จำนวน 71 คน คิดเป็นร้อยละ 17.75 ส่วนผู้ตอบแบบสอบถามที่มีจำนวนน้อยที่สุด คือ ผู้ที่มีอาชีพ ข้าราชการบำนาญ จำนวน 8 คน คิดเป็นร้อยละ 2.00

ตารางที่ 8 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามรายได้ต่อเดือน

รายได้ต่อเดือน	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ต่ำกว่า 5,000 บาท	114	28.50
5,001 – 10,000 บาท	124	31.00
10,001 – 15,000 บาท	111	27.75
15,001 – 20,000 บาท	35	8.75
มากกว่า 20,001 บาท	16	4.00
รวม	400	100.00

จากตารางที่ 8 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นผู้ที่มีรายได้ต่อเดือน 5,001 – 10,000 บาท มากที่สุด จำนวน 124 คน คิดเป็นร้อยละ 31.00 รองลงมาคือผู้ที่มีรายได้ต่อเดือนต่ำกว่า 5,000 บาท จำนวน 114 คน คิดเป็นร้อยละ 28.50 ส่วนผู้ตอบแบบสอบถามที่มีจำนวนน้อยที่สุด คือ ผู้ที่มีรายได้ต่อเดือน มากกว่า 20,001 บาท จำนวน 16 คน คิดเป็นร้อยละ 4.00

ตารางที่ 9 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามจำนวนปีที่อาศัยในเขตเทศบาลตำบลวัดโบสถ์

จำนวนการมาติดต่อ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
น้อยกว่า 5 ปี	24	6.00
5 – 10 ปี	28	7.00
มากกว่า 10 ปี	348	87.00
รวม	400	100.00

จากตารางที่ 9 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นผู้ที่อาศัยอยู่ในเขตเทศบาลตำบลวัดโบสถ์ มากกว่า 10 ปี มากที่สุด จำนวน 348 คน คิดเป็นร้อยละ 87.00 รองลงมาคือผู้ที่อาศัยอยู่ในเขตเทศบาลตำบลวัดโบสถ์ 5 – 10 ปี จำนวน 28 คน คิดเป็นร้อยละ 7.00 ส่วนผู้ตอบ

แบบสอบถามที่มีจำนวนน้อยที่สุด คือ ผู้ที่อาศัยอยู่ในเขตเทศบาลตำบลวัดโบสถ์ น้อยกว่า 5 ปี จำนวน 24 คน คิดเป็นร้อยละ 6.00

ตารางที่ 10 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามจำนวนการมาติดต่อกับเทศบาลตำบลวัดโบสถ์

จำนวนการมาติดต่อ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
สัปดาห์ละ 1 ครั้ง	15	3.75
เดือนละ 1 ครั้ง	32	8.00
ปีละ 1 ครั้ง	182	45.50
ปีละ 2 – 5 ครั้ง	126	31.50
มากกว่า 5 ครั้ง/ปี	45	11.25
รวม	400	100.00

จากตารางที่ 10 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นผู้ที่มาติดต่อกับเทศบาลตำบลวัดโบสถ์ ปีละ 1 ครั้ง มากที่สุด จำนวน 182 คน คิดเป็นร้อยละ 45.50 รองลงมาคือผู้ที่มาติดต่อกับเทศบาลตำบลวัดโบสถ์ ปีละ 2 – 5 ครั้ง จำนวน 126 คน คิดเป็นร้อยละ 31.50 ส่วนผู้ตอบแบบสอบถามที่มีจำนวนน้อยที่สุด คือ ผู้ที่มาติดต่อกับเทศบาลตำบลวัดโบสถ์ สัปดาห์ละ 1 ครั้ง จำนวน 15 คน คิดเป็นร้อยละ 3.75

ตารางที่ 11 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามช่วงเวลาที่มาติดต่อรับบริการกับเทศบาลตำบลวัดโบสถ์

จำนวนการมาติดต่อ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ในวันจันทร์ – ศุกร์ เวลา 08.30 น. – 12.00 น.	307	76.75
ในวันจันทร์ – ศุกร์ เวลา 13.00 น. – 16.30 น.	90	22.50
ในวันหยุด/นอกเวลาราชการ	3	0.75
รวม	400	100.00

จากตารางที่ 11 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นผู้ที่มารับบริการจากเทศบาลตำบลวัดโบสถ์ ในวันจันทร์ – ศุกร์ เวลา 08.30 น. – 12.00 น. มากที่สุด จำนวน 307 คน คิดเป็นร้อยละ 76.75 รองลงมาคือผู้ที่มารับบริการจากเทศบาลตำบลวัดโบสถ์ ในวันจันทร์ – ศุกร์ เวลา 13.00 น. – 16.00 น. จำนวน 90 คน คิดเป็นร้อยละ 22.50 ส่วนผู้ตอบแบบสอบถามที่มีจำนวน

น้อยที่สุด คือ ผู้ที่มารับบริการเทศบาลตำบลวัดโบสถ์ ในวันหยุด/นอกเวลาราชการ จำนวน 3 คน คิดเป็นร้อยละ 0.75

**ตารางที่ 12 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามเวลาในการ
รับบริการจากเทศบาลตำบลวัดโบสถ์แต่ละครั้งนานเท่าใด**

เวลาในการรับบริการ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
น้อยกว่าหนึ่งชั่วโมง	266	66.50
1-2 ชั่วโมง	85	21.25
2-3 ชั่วโมง	33	8.25
3-4 ชั่วโมง	8	2.00
มากกว่า 4 ชั่วโมง	8	2.00
รวม	400	100.00

จากตารางที่ 12 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นผู้ที่มาติดต่อกับเทศบาลตำบลวัดโบสถ์ น้อยกว่าหนึ่งชั่วโมง มากที่สุด จำนวน 266 คน คิดเป็นร้อยละ 66.50 รองลงมาคือ ผู้ที่มาติดต่อกับเทศบาลตำบลวัดโบสถ์ 1-2 ชั่วโมง จำนวน 85 คน คิดเป็นร้อยละ 21.25 ส่วนผู้ตอบแบบสอบถามที่มีจำนวนน้อยที่สุด คือ ผู้ที่มาติดต่อกับเทศบาลตำบลวัดโบสถ์ 3-4 ชั่วโมง และมากกว่า 4 ชั่วโมง จำนวน 8 คน เท่ากัน คิดเป็นร้อยละ 2.00

**ตารางที่ 13 แสดงจำนวน ร้อยละ และลำดับของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามการรับ
ข้อมูลข่าวสารของเทศบาลตำบลวัดโบสถ์**

การรับข้อมูลข่าวสาร	จำนวน (คน)	ร้อยละ	ลำดับ
หนังสือพิมพ์	28	7.00	10
เอกสารสิ่งพิมพ์/แผ่นพับ/วารสารของเทศบาล	80	20.00	6
ผู้นำชุมชน	334	83.50	1
เสียงตามสาย/รถแห่ประชาสัมพันธ์	252	63.00	2
ป้ายประกาศ	102	25.50	5
เจ้าหน้าที่/บุคลากรของเทศบาล	179	44.75	3
ทาง Facebook	58	14.50	8
เว็บไซต์เทศบาลตำบลวัดโบสถ์	61	15.25	7

ตารางที่ 13 (ต่อ)

การรับข้อมูลข่าวสาร	จำนวน (คน)	ร้อยละ	ลำดับ
การทำประชาคม	159	39.75	4
อื่นๆ	30	7.50	9

จากตารางที่ 13 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นผู้ที่ได้รับข้อมูลข่าวสารของเทศบาลตำบลวัดโบสถ์ จาก ผู้นำชุมชน มากที่สุด จำนวน 334 คน คิดเป็นร้อยละ 83.50 รองลงมา คือผู้ที่ได้รับข้อมูลข่าวสารของเทศบาลตำบลวัดโบสถ์ จาก เสียงตามสาย/รถแห่ประชาสัมพันธ์ จำนวน 252 คน คิดเป็นร้อยละ 63.00 ส่วนผู้ตอบแบบสอบถามที่มีจำนวนน้อยที่สุด คือ ผู้ที่ได้รับข้อมูลข่าวสารของเทศบาลตำบลวัดโบสถ์ จาก หนังสือพิมพ์ จำนวน 28 คน คิดเป็นร้อยละ 7.00

ตอนที่ 2 ข้อมูลความพึงพอใจของผู้รับบริการในงานและกิจกรรมต่างๆ ซึ่งแบ่งออกเป็น 4 ตัวชี้วัด

ตารางที่ 14 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ร้อยละ และระดับความพึงพอใจในงานต่างๆ ของเทศบาลตำบลวัดโบสถ์ในภาพรวม

ระดับความพึงพอใจการให้บริการของงานต่างๆ	จำนวน (n=400)		ร้อยละ	ระดับคะแนน อปท.	ระดับความ พึงพอใจ
	$\bar{x}$	S.D.			
- งานบริการด้านสาธารณสุข	4.38	0.69	87.62	8	มากที่สุด
- งานบริการด้านพัฒนาชุมชน และสวัสดิการสังคม	4.40	0.66	88.03	8	มากที่สุด
- งานบริการด้านการป้องกัน และบรรเทาสาธารณภัย	4.34	0.68	86.78	8	มากที่สุด
- งานบริการด้านการให้บริการ น้ำประปา	4.29	0.67	85.83	8	มากที่สุด
สรุปภาพรวม	4.35	0.67	87.07	8	มากที่สุด

จากตารางที่ 14 พบว่า ผลการสำรวจความพึงพอใจในงานต่างๆ ของเทศบาลตำบลวัดโบสถ์ในภาพรวม คะแนนตามเกณฑ์ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นอยู่ในระดับ 8 คะแนน ความพึงพอใจอยู่ในระดับ พึงพอใจมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 87.07 โดยสรุปความพึงพอใจได้ดังนี้

ลำดับคะแนนความพึงพอใจในแต่ละงานสูงสุด 2 อันดับแรก ได้แก่

อันดับที่ 1 งานบริการด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม อยู่ในระดับ 8 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 88.03 ($\bar{X} = 4.40$, S.D. = 0.66)

อันดับที่ 2 งานบริการด้านสาธารณสุข อยู่ในระดับ 8 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 87.62 ($\bar{X} = 4.38$, S.D. = 0.69)

ส่วนงานบริการที่ได้รับความพึงพอใจน้อยที่สุดคือ งานบริการด้านการให้บริการน้ำประปา อยู่ในระดับ 8 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 85.83 ($\bar{X} = 4.29$, S.D. = 0.67)

ตารางที่ 15 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ร้อยละ และระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการในงานบริการด้านสาธารณสุข

ความพึงพอใจ	จำนวน (n=400)		ร้อยละ	ระดับความพึงพอใจ
	$\bar{X}$	S.D.		
งานบริการด้านสาธารณสุข				
1. ความพึงพอใจต่อการควบคุมและป้องกันโรคที่เกิดจากสัตว์ โรคติดเชื้อเหตุนำสาเหตุต่างๆ ที่เกิดจากสัตว์	4.36	0.71	87.15	มากที่สุด
2. ความพึงพอใจต่อการควบคุมและป้องกันแมลงและพาหะนำโรค	4.40	0.72	88.00	มากที่สุด
3. ความพึงพอใจต่อการดูแลและรับผิดชอบเกี่ยวกับการสุขาภิบาลสิ่งแวดล้อม การสุขาภิบาลตลาดสด การตรวจเหตุรำคาญ และตรวจสถานประกอบการ	4.34	0.68	86.70	มากที่สุด
4. ความพึงพอใจต่อการดูแลและรับผิดชอบเกี่ยวกับการให้บริการเก็บขนขยะมูลฝอย ควบคุมการเก็บขนสิ่งปฏิกูล และการดูแลรักษาความสะอาดภายในเขตเทศบาล	4.45	0.71	89.05	มากที่สุด

ตารางที่ 15 (ต่อ)

ความพึงพอใจ	จำนวน (n=400)		ร้อยละ	ระดับความพึงพอใจ
	$\bar{x}$	S.D.		
ความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการ				
5. มีการติดประกาศเกี่ยวกับขั้นตอนและระยะเวลาในการให้บริการที่ชัดเจน	4.30	0.70	85.95	มากที่สุด
6. มีการจัดลำดับขั้นตอนการให้บริการตามที่ประกาศไว้อย่างเป็นระบบ	4.33	0.71	86.55	มากที่สุด
7. มีการให้บริการตามลำดับก่อนหลัง เช่น ผู้ที่มาก่อนได้รับการบริการก่อน	4.35	0.70	86.95	มากที่สุด
8. มีความรวดเร็วในการให้บริการ และไม่ยุ่งยาก	4.33	0.71	86.60	มากที่สุด
9. มีการให้บริการเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด	4.34	0.71	86.75	มากที่สุด
ความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการ				
10. มีป้าย/สัญลักษณ์/ประชาสัมพันธ์บอกจุดบริการที่ชัดเจน สังเกตง่าย	4.35	0.69	87.05	มากที่สุด
11. มีจุดและช่องทางการให้บริการที่เข้าถึงสะดวก และเพียงพอต่อการให้บริการ	4.30	0.69	85.96	มากที่สุด
12. มีการเปิดฟังข้อคิดเห็นต่อการให้บริการ เช่น กล่องรับความคิดเห็น หรือแบบสอบถาม	4.39	0.70	87.75	มากที่สุด
13. มีเจ้าหน้าที่คอยช่วยเหลือ แนะนำตามจุดหรือช่องบริการต่างๆ พร้อมอธิบายขั้นตอนการบริการอย่างเหมาะสม	4.45	0.63	89.00	มากที่สุด

ตารางที่ 15 (ต่อ)

ความพึงพอใจ	จำนวน (n=400)		ร้อยละ	ระดับความพึงพอใจ
	$\bar{x}$	S.D.		
14. มีการนำเทคโนโลยีมาใช้ในการ ช่องทางการบริการเพื่อให้เกิด ความสะดวกและรวดเร็ว เช่น คอมพิวเตอร์ อินเทอร์เน็ต	4.50	0.66	89.90	มากที่สุด
ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ ผู้ให้บริการ				
15. ความเหมาะสมในการแต่งกาย ของผู้ให้บริการ	4.36	0.67	87.15	มากที่สุด
16. ความเต็มใจ และอริยาไยในการ ให้บริการอย่างสุภาพ	4.35	0.69	87.05	มากที่สุด
17. ความรู้และความสามารถในการ ให้บริการ เช่น สามารถตอบ คำถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้ คำแนะนำ ช่วยแก้ปัญหาได้อย่าง ถูกต้องน่าเชื่อถือ	4.34	0.69	86.80	มากที่สุด
18. ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติ หน้าที่ เช่น ไม่ขอสิ่งตอบแทน ไม่ รับสินบน ไม่หาประโยชน์ในทาง มิชอบ	4.42	0.67	88.45	มากที่สุด
19. การให้บริการเหมือนกันทุกราย โดยไม่เลือกปฏิบัติ	4.41	0.70	88.10	มากที่สุด
ความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก				
20. มีความสะดวกในการเดินทางมา รับบริการ/สถานที่ตั้งของหน่วยงาน	4.40	0.68	88.05	มากที่สุด

ตารางที่ 15 (ต่อ)

ความพึงพอใจ	จำนวน (n=400)		ร้อยละ	ระดับความพึงพอใจ
	$\bar{X}$	S.D.		
21. มีความพึงพอใจของสิ่งอำนวยความสะดวก ความสะอาด เช่น ที่จอดรถ ห้องสุขา น้ำดื่ม ที่นั่งรอรับบริการ	4.45	0.68	89.00	มากที่สุด
22. มีเอกสาร/แผ่นพับ/ป้ายประกาศ แจ้งข้อมูลข่าวสาร และงานบริการ อย่างชัดเจน	4.44	0.70	88.75	มากที่สุด
23. มีความสะอาด ปลอดภัย และบรรยากาศเอื้อต่อการทำงาน และติดต่อกัน	4.43	0.69	88.65	มากที่สุด
ภาพรวม	4.38	0.69	87.62	มากที่สุด

จากตารางที่ 15 พบว่า ผลการสำรวจความพึงพอใจในงานบริการด้านสาธารณสุข โดยภาพรวมอยู่ในระดับ พึงพอใจมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 87.62 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อการดูแลและรับผิดชอบเกี่ยวกับการให้บริการเก็บขนขยะมูลฝอย ควบคุมการเก็บขนสิ่งปฏิกูล และการดูแลรักษาความสะอาดภายในเขตเทศบาล มากที่สุด ความพึงพอใจอยู่ในระดับ พึงพอใจมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 89.05 รองลงมา คือความพึงพอใจต่อการควบคุมและป้องกันแมลงและพาหะนำโรค ความพึงพอใจอยู่ในระดับ พึงพอใจมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 88.00 ส่วนความพึงพอใจต่อการดูแลและรับผิดชอบเกี่ยวกับการสุขาภิบาลสิ่งแวดล้อม การสุขาภิบาลตลาดสด การตรวจเหตุรำคาญ และตรวจสถานประกอบการ ผู้รับบริการมีความพึงพอใจอยู่ในลำดับสุดท้าย ความพึงพอใจอยู่ในระดับ พึงพอใจมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 86.70

เมื่อพิจารณาลำดับคะแนนความพึงพอใจในแต่ละด้านสูงสุด 2 อันดับแรก ได้แก่

อันดับที่ 1 ความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก อยู่ในระดับ พึงพอใจมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 88.61 ($\bar{X} = 4.43$, S.D.= 0.69) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า มีความพึงพอใจของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่จอดรถ ห้องสุขา น้ำดื่ม ที่นั่งรอรับบริการ ได้รับความพึงพอใจสูงที่สุด อยู่ในระดับ พึงพอใจมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 89.00

อันดับที่ 2 ความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการ อยู่ในระดับ พึงพอใจมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 87.93 ($\bar{X} = 4.40$, S.D.= 0.67) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า มีการนำเทคโนโลยีมาใช้

ในช่องทางการบริการเพื่อให้เกิดความสะดวกและรวดเร็ว เช่น คอมพิวเตอร์ อินเทอร์เน็ต ได้รับความพึงพอใจสูงสุด อยู่ในระดับ พึงพอใจมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 89.90

ส่วนการบริการด้านที่ได้รับความพึงพอใจน้อยที่สุดคือ ความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการ อยู่ในระดับ พึงพอใจมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 86.56 ($\bar{X} = 4.33$, S.D.= 0.70) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า มีการให้บริการตามลำดับก่อนหลัง เช่น ผู้ที่มาก่อนได้รับการบริการก่อน ได้รับความพึงพอใจสูงสุด อยู่ในระดับ พึงพอใจมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 86.95

ตารางที่ 16 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ร้อยละ และระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการในงานบริการด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม

ความพึงพอใจ	จำนวน (n=400)		ร้อยละ	ระดับความพึงพอใจ
	$\bar{X}$	S.D.		
งานบริการด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม				
1. ความพึงพอใจต่อการเผยแพร่ข่าวสารเกี่ยวกับการบริการด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม	4.32	0.63	86.35	มากที่สุด
2. ความพึงพอใจต่อการจัดระเบียบชุมชน	4.30	0.66	85.90	มากที่สุด
3. ความพึงพอใจต่อการประสานงานและร่วมมือกับหน่วยงานต่างๆ เพื่อนำบริการขั้นพื้นฐานไปบริการแก่ชุมชน	4.37	0.65	87.45	มากที่สุด
4. ความพึงพอใจต่อการดำเนินงานพัฒนาชุมชนทางด้านเศรษฐกิจสังคม วัฒนธรรม การศึกษา การตรวจสอบ และการสุภาพบาล	4.37	0.65	87.35	มากที่สุด
5. ความพึงพอใจต่องานสังคมสงเคราะห์ด้านต่างๆ และการให้คำปรึกษาแก่ผู้มาขอรับการสงเคราะห์	4.35	0.67	86.90	มากที่สุด

ตารางที่ 16 (ต่อ)

ความพึงพอใจ	จำนวน (n=400)		ร้อยละ	ระดับความพึงพอใจ
	$\bar{x}$	S.D.		
ความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการ				
6. มีการติดประกาศเกี่ยวกับขั้นตอนและระยะเวลาในการให้บริการที่ชัดเจน	4.33	0.64	86.65	มากที่สุด
7. มีการจัดลำดับขั้นตอนการให้บริการตามที่ประกาศไว้อย่างเป็นระบบ	4.33	0.63	86.60	มากที่สุด
8. มีการให้บริการตามลำดับก่อนหลัง เช่น ผู้ที่มาก่อนได้รับการบริการก่อน	4.40	0.66	87.95	มากที่สุด
9. มีความรวดเร็วในการให้บริการ และไม่ยุ่งยาก	4.40	0.66	88.05	มากที่สุด
10. มีการให้บริการเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด	4.39	0.67	87.85	มากที่สุด
ความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการ				
11. มีป้าย/สัญลักษณ์/ประชาสัมพันธ์บอกจุดบริการที่ชัดเจน สังเกตง่าย	4.44	0.66	88.75	มากที่สุด
12. มีจุดและช่องทางการให้บริการที่เข้าถึงสะดวก และเพียงพอต่อการให้บริการ	4.39	0.67	87.75	มากที่สุด
13. มีการเปิดฟังข้อคิดเห็นต่อการให้บริการ เช่น กล่องรับความคิดเห็น หรือแบบสอบถาม	4.45	0.68	88.90	มากที่สุด
14. มีเจ้าหน้าที่คอยช่วยเหลือ แนะนำตามจุดหรือช่องบริการต่างๆ พร้อมอธิบายขั้นตอนการบริการอย่างเหมาะสม	4.53	0.64	90.50	มากที่สุด

ตารางที่ 16 (ต่อ)

ความพึงพอใจ	จำนวน (n=400)		ร้อยละ	ระดับความพึงพอใจ
	$\bar{X}$	S.D.		
15. มีการนำเทคโนโลยีมาใช้ในการ ช่องทางการบริการเพื่อให้เกิด ความสะดวกและรวดเร็ว เช่น คอมพิวเตอร์ อินเทอร์เน็ต	4.51	0.66	90.25	มากที่สุด
ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ ผู้ให้บริการ				
16. ความเหมาะสมในการแต่งกาย ของผู้ให้บริการ	4.47	0.64	89.30	มากที่สุด
17. ความเต็มใจ และอริยาไยในการ ให้บริการอย่างสุภาพ	4.44	0.64	88.85	มากที่สุด
18. ความรู้และความสามารถในการ ให้บริการ เช่น สามารถตอบ คำถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้ คำแนะนำ ช่วยแก้ปัญหาได้อย่าง ถูกต้องน่าเชื่อถือ	4.42	0.68	88.40	มากที่สุด
19. ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติ หน้าที่ เช่น ไม่ขอสิ่งตอบแทน ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ในทาง มิชอบ	4.45	0.68	89.00	มากที่สุด
20. การให้บริการเหมือนกันทุกราย โดยไม่เลือกปฏิบัติ	4.44	0.69	88.75	มากที่สุด
ความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก				
21. มีความสะดวกในการเดินทางมา รับบริการ/สถานที่ตั้งของหน่วยงาน	4.38	0.65	87.55	มากที่สุด

ตารางที่ 16 (ต่อ)

ความพึงพอใจ	จำนวน (n=400)		ร้อยละ	ระดับความพึงพอใจ
	$\bar{X}$	S.D.		
22. มีความพึงพอใจของสิ่งอำนวยความสะดวก ความสะอาด เช่น ที่จอดรถ ห้องสุขา น้ำดื่ม ที่นั่งรอรับบริการ	4.39	0.64	87.75	มากที่สุด
23. มีเอกสาร/แผ่นพับ/ป้ายประกาศ แจ้งข้อมูลข่าวสาร และงานบริการ อย่างชัดเจน	4.37	0.66	87.40	มากที่สุด
24. มีความสะอาด ปลอดภัย และบรรยากาศเอื้อต่อการทำงาน และติดต่องาน	4.42	0.62	88.45	มากที่สุด
ภาพรวม	4.40	0.66	88.03	มากที่สุด

จากตารางที่ 16 พบว่า ผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการในงานบริการด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม โดยภาพรวมอยู่ในระดับ พึงพอใจมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 88.03 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อการประสานงานและร่วมมือกับหน่วยงานต่างๆ เพื่อนำบริการขั้นพื้นฐานไปบริการแก่ชุมชน ความพึงพอใจอยู่ในระดับ พึงพอใจมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 87.45 รองลงมา คือความพึงพอใจต่อการดำเนินงานพัฒนาชุมชน ทางด้านเศรษฐกิจ สังคม วัฒนธรรม การศึกษา การตรวจสอบ และการสุภาพบุคล ความพึงพอใจอยู่ในระดับ พึงพอใจมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 87.35 ส่วนความพึงพอใจต่อการจัดระเบียบชุมชน ผู้รับบริการมีความพึงพอใจอยู่ในลำดับสุดท้าย อยู่ในระดับ พึงพอใจมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 85.90

เมื่อพิจารณาลำดับคะแนนความพึงพอใจในแต่ละด้านสูงสุด 2 อันดับแรก ได้แก่

อันดับที่ 1 ความพึงพอใจต่อช่องทางทางการให้บริการ อยู่ในระดับ พึงพอใจมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 89.23 ($\bar{X} = 4.46$, S.D.= 0.66) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า มีเจ้าหน้าที่คอยช่วยเหลือ แนะนำตามจุดหรือช่องบริการต่างๆ พร้อมอธิบายขั้นตอนการบริการอย่างเหมาะสม ได้รับความพึงพอใจสูงสุด อยู่ในระดับ พึงพอใจมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 90.50

อันดับที่ 2 ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ อยู่ในระดับ พึงพอใจมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 88.86 ($\bar{X} = 4.44$, S.D.= 0.67) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ความเหมาะสมในการ

แต่งกายของผู้ให้บริการ ได้รับความพึงพอใจสูงสุด อยู่ในระดับ พึงพอใจมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 89.30

ส่วนการบริการด้านที่ได้รับความพึงพอใจน้อยที่สุดคือ ความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการ อยู่ในระดับ พึงพอใจมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 87.42 ($\bar{X} = 4.37$, S.D.= 0.65) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า มีความรวดเร็วในการให้บริการ และไม่ยุ่งยาก ได้รับความพึงพอใจสูงสุด อยู่ในระดับ พึงพอใจมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 88.05

ตารางที่ 17 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ร้อยละ และระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการในงานบริการด้านการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย

ความพึงพอใจ	จำนวน (n=400)		ร้อยละ	ระดับความพึงพอใจ
	$\bar{X}$	S.D.		
งานบริการด้านการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย				
1. ความพึงพอใจในการให้ความช่วยเหลือเมื่อเกิดสาธารณภัย	4.31	0.67	86.10	มากที่สุด
2. ความพึงพอใจในการให้ความช่วยเหลือเมื่อเกิดอัคคีภัย	4.33	0.69	86.55	มากที่สุด
3. ความพึงพอใจต่องานรักษาความปลอดภัยของสถานที่ราชการ	4.32	0.68	86.40	มากที่สุด
4. ความพึงพอใจในการให้บริการข่าวสารอย่างฉับไวทันต่อสถานการณ์เพื่อป้องกันสาธารณภัย	4.36	0.68	87.25	มากที่สุด
5. ความพึงพอใจต่อมาตรการและวิธีการในการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย	4.34	0.69	86.80	มากที่สุด
ความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการ				
6. มีการติดประกาศเกี่ยวกับขั้นตอนและระยะเวลาในการให้บริการที่ชัดเจน	4.29	0.68	85.75	มากที่สุด

ตารางที่ 17 (ต่อ)

ความพึงพอใจ	จำนวน (n=400)		ร้อยละ	ระดับความพึงพอใจ
	$\bar{x}$	S.D.		
7. มีการจัดลำดับขั้นตอนการให้บริการตามที่ประกาศไว้อย่างเป็นระบบ	4.26	0.66	85.25	มากที่สุด
8. มีการให้บริการตามลำดับก่อนหลัง เช่น ผู้ที่มาก่อนได้รับการบริการก่อน	4.36	0.69	87.20	มากที่สุด
9. มีความรวดเร็วในการให้บริการและไม่ยุ่งยาก	4.32	0.70	86.45	มากที่สุด
10. มีการให้บริการเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด	4.35	0.69	86.90	มากที่สุด
ความพึงพอใจต่อช่องทาง การให้บริการ				
11. มีป้าย/สัญลักษณ์/ประชาสัมพันธ์บอกจุดบริการที่ชัดเจน สังเกตง่าย	4.27	0.72	85.35	มากที่สุด
12. มีจุดและช่องทางการให้บริการที่เข้าถึงสะดวก และเพียงพอต่อการให้บริการ	4.30	0.68	85.95	มากที่สุด
13. มีการเปิดฟังข้อคิดเห็นต่อการให้บริการ เช่น กล้องรับความคิดเห็น หรือแบบสอบถาม	4.37	0.67	87.40	มากที่สุด
14. มีเจ้าหน้าที่คอยช่วยเหลือ แนะนำตามจุดหรือช่องบริการต่างๆ พร้อมอธิบายขั้นตอนการบริการอย่างเหมาะสม	4.41	0.65	88.10	มากที่สุด
15. มีการนำเทคโนโลยีมาใช้ในการช่องทางการบริการเพื่อให้เกิดความสะดวกและรวดเร็ว เช่น คอมพิวเตอร์ อินเทอร์เน็ต	4.42	0.66	88.45	มากที่สุด

ตารางที่ 17 (ต่อ)

ความพึงพอใจ	จำนวน (n=400)		ร้อยละ	ระดับความพึงพอใจ
	$\bar{x}$	S.D.		
ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ				
16. ความเหมาะสมในการแต่งกายของผู้ให้บริการ	4.32	0.69	86.30	มากที่สุด
17. ความเต็มใจ และอภัยภัยในการให้บริการอย่างสุภาพ	4.37	0.69	87.35	มากที่สุด
18. ความรู้และความสามารถในการให้บริการ เช่น สามารถตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำ ช่วยแก้ปัญหา ได้อย่างถูกต้องน่าเชื่อถือ	4.36	0.69	87.20	มากที่สุด
19. ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่ขอสิ่งตอบแทน ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบ	4.32	0.69	86.40	มากที่สุด
20. การให้บริการเหมือนกันทุกรายโดยไม่เลือกปฏิบัติ	4.27	0.66	85.35	มากที่สุด
ความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก				
21. มีความสะดวกในการเดินทางมารับบริการ/สถานที่ตั้งของหน่วยงาน	4.34	0.67	86.85	มากที่สุด
22. มีความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่จอดรถ ห้องสุขา น้ำดื่ม ที่นั่งรอรับบริการ	4.38	0.68	87.60	มากที่สุด
23. มีเอกสาร/แผ่นพับ/ป้ายประกาศ แจ้งข้อมูลข่าวสาร และงานบริการอย่างชัดเจน	4.38	0.68	87.65	มากที่สุด

ตารางที่ 17 (ต่อ)

ความพึงพอใจ	จำนวน (n=400)		ร้อยละ	ระดับความพึงพอใจ
	$\bar{X}$	S.D.		
24. มีความสะอาด ปลอดภัย และบรรยากาศเอื้อต่อการทำงาน และติดต่องาน	4.40	0.68	88.00	มากที่สุด
ภาพรวม	4.34	0.68	86.78	มากที่สุด

จากตารางที่ 17 พบว่า ผลการสำรวจความพึงพอใจในงานบริการด้านการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย โดยภาพรวม อยู่ในระดับ พึงพอใจมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 86.78 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจในการให้บริการข่าวสารอย่างฉับไวทันต่อสถานการณ์เพื่อป้องกันสาธารณภัย มากที่สุด ความพึงพอใจอยู่ในระดับ พึงพอใจมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 87.25 รองลงมา คือความพึงพอใจต่อมาตรการและวิธีการในการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย ความพึงพอใจอยู่ในระดับ พึงพอใจมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 86.80 ส่วนความพึงพอใจในการให้ความช่วยเหลือเมื่อเกิดสาธารณภัย ผู้รับบริการมีความพึงพอใจอยู่ในลำดับสุดท้าย ความพึงพอใจอยู่ในระดับ พึงพอใจมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 86.10

เมื่อพิจารณาลำดับคะแนนความพึงพอใจในแต่ละด้านสูงสุด 2 อันดับแรก ได้แก่

อันดับที่ 1 ความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก อยู่ในระดับ พึงพอใจมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 87.53 ($\bar{X} = 4.38$, S.D.= 0.68) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า มีความสะอาด ปลอดภัย และบรรยากาศเอื้อต่อการทำงานและติดต่องาน ได้รับความพึงพอใจสูงสุด อยู่ในระดับ พึงพอใจมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 88.00

อันดับที่ 2 ความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการ อยู่ในระดับ พึงพอใจมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 87.05 ($\bar{X} = 4.35$, S.D.= 0.68) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า มีการนำเทคโนโลยีมาใช้ในช่องทางการบริการเพื่อให้เกิดความสะดวกและรวดเร็ว เช่น คอมพิวเตอร์ อินเทอร์เน็ต ได้รับความพึงพอใจสูงสุด อยู่ในระดับ พึงพอใจมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 88.45

ส่วนการบริการด้านที่ได้รับความพึงพอใจน้อยที่สุดคือ ความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการ อยู่ในระดับ พึงพอใจมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 86.31 ($\bar{X} = 4.32$, S.D.= 0.68) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า มีการให้บริการตามลำดับก่อนหลัง เช่น ผู้ที่มาก่อนได้รับการบริการก่อน ได้รับความพึงพอใจสูงสุด อยู่ในระดับ พึงพอใจมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 87.20

ตารางที่ 18 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ร้อยละ และระดับความพึงพอใจของ
ผู้รับบริการในงานบริการด้านการให้บริการน้ำประปา

ความพึงพอใจ	จำนวน (n=400)		ร้อยละ	ระดับ ความพึงพอใจ
	$\bar{X}$	S.D.		
งานบริการด้านการให้บริการ น้ำประปา				
1. ความพึงพอใจต่อความชัดเจนของ ระเบียบต่างๆ ในการขอใช้น้ำประปา และความสะดวกรวดเร็วในการ ให้บริการต่อหน้าประปา	4.30	0.71	86.00	มากที่สุด
2. ความพึงพอใจต่อความเหมาะสม ของค่าธรรมเนียมในการติดตั้ง มาตรวัดน้ำ และความเหมาะสม ของราคาค่าหน่วยบริการ	4.23	0.70	84.50	มากที่สุด
3. ความพึงพอใจต่อคุณภาพของ น้ำประปาและการให้บริการอย่าง ต่อเนื่องไม่มีเหตุขัดข้อง ได้แก่ ความ สะอาดของน้ำ ความแรงในการไหล ของน้ำ น้ำไหลตลอดเวลา เป็นต้น	4.33	0.69	86.50	มากที่สุด
4. ความพึงพอใจต่อความสะอาด และรวดเร็วในการชำระค่าน้ำประปา	4.22	0.71	84.45	มากที่สุด
ความพึงพอใจต่อขั้นตอน การให้บริการ				
5. มีการติดประกาศเกี่ยวกับขั้นตอน และระยะเวลาในการให้บริการที่ ชัดเจน	4.27	0.66	85.30	มากที่สุด
6. มีการจัดลำดับขั้นตอนการให้บริการ ตามที่ประกาศไว้อย่างเป็นระบบ	4.25	0.65	84.90	มากที่สุด
7. มีการให้บริการตามลำดับก่อนหลัง เช่น ผู้ที่มาก่อนได้รับการบริการก่อน	4.27	0.66	85.40	มากที่สุด

ตารางที่ 18 (ต่อ)

ความพึงพอใจ	จำนวน (n=400)		ร้อยละ	ระดับความพึงพอใจ
	$\bar{x}$	S.D.		
8. มีความรวดเร็วในการให้บริการ และไม่ยุ่งยาก	4.26	0.64	85.10	มากที่สุด
9. มีการให้บริการเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด	4.30	0.68	85.90	มากที่สุด
ความพึงพอใจต่อช่องทาง การให้บริการ				
10. มีป้าย/สัญลักษณ์/ประชาสัมพันธ์บอกจุดบริการที่ชัดเจน สังเกตง่าย	4.28	0.66	85.50	มากที่สุด
11. มีจุดและช่องทางการให้บริการที่เข้าถึงสะดวก และเพียงพอต่อการให้บริการ	4.27	0.65	85.35	มากที่สุด
12. มีการเปิดฟังข้อคิดเห็นต่อการให้บริการ เช่น กล้องรับความคิดเห็น หรือแบบสอบถาม	4.30	0.66	86.00	มากที่สุด
13. มีเจ้าหน้าที่คอยช่วยเหลือ แนะนำตามจุดหรือช่องบริการต่างๆ พร้อมอธิบายขั้นตอนการบริการอย่างเหมาะสม	4.36	0.64	87.10	มากที่สุด
14. มีการนำเทคโนโลยีมาใช้ในการช่องทางการบริการเพื่อให้เกิดความสะดวกและรวดเร็ว เช่น คอมพิวเตอร์ อินเทอร์เน็ต	4.36	0.66	87.25	มากที่สุด
ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ ผู้ให้บริการ				
15. ความเหมาะสมในการแต่งกายของผู้ให้บริการ	4.34	0.66	86.85	มากที่สุด

ตารางที่ 18 (ต่อ)

ความพึงพอใจ	จำนวน (n=400)		ร้อยละ	ระดับความพึงพอใจ
	$\bar{x}$	S.D.		
16. ความเต็มใจ และอริยาไยในการให้บริการอย่างสุภาพ	4.29	0.67	85.85	มากที่สุด
17. ความรู้และความสามารถในการให้บริการ เช่น สามารถตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำ ช่วยแก้ปัญหาได้อย่างถูกต้องน่าเชื่อถือ	4.33	0.68	86.55	มากที่สุด
18. ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่ขอสิ่งตอบแทน ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบ	4.33	0.66	86.60	มากที่สุด
19. การให้บริการเหมือนกันทุกราย โดยไม่เลือกปฏิบัติ	4.30	0.67	86.00	มากที่สุด
ความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก				
20. มีความสะดวกในการเดินทางมาใช้บริการ/สถานที่ตั้งของหน่วยงาน	4.27	0.68	85.40	มากที่สุด
21. มีความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่จอดรถ ห้องสุขา น้ำดื่ม ที่นั่งรอรับบริการ	4.29	0.67	85.70	มากที่สุด
22. มีเอกสาร/แผ่นพับ/ป้ายประกาศ แจ้งข้อมูลข่าวสาร และงานบริการอย่างชัดเจน	4.28	0.65	85.65	มากที่สุด
23. มีความสะอาด ปลอดภัย และบรรยากาศเอื้อต่อการทำงาน และติดต่อกัน	4.32	0.67	86.35	มากที่สุด
ภาพรวม	4.29	0.67	85.83	มากที่สุด

จากตารางที่ 18 พบว่า ผลการสำรวจความพึงพอใจในงานบริการด้านการให้บริการน้ำประปา โดยภาพรวมอยู่ในระดับ ความพึงพอใจมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 85.83 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อคุณภาพของน้ำประปาและการให้บริการอย่างต่อเนื่องไม่มีเหตุขัดข้อง ได้แก่ ความสะอาดของน้ำ ความแรงในการไหลของน้ำ น้ำไหลตลอดเวลา เป็นต้น มากที่สุด ความพึงพอใจอยู่ในระดับ พึงพอใจมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 86.50 รองลงมา คือ ความพึงพอใจต่อความชัดเจนของระเบียบต่างๆ ในการขอใช้น้ำประปาและความสะดวกรวดเร็วในการให้บริการต่อหน้าประปา ความพึงพอใจอยู่ในระดับ พึงพอใจมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 86.00 ส่วนความพึงพอใจต่อความสะดวกและรวดเร็วในการชำระค่าน้ำประปา มีความพึงพอใจอยู่ในลำดับสุดท้าย ความพึงพอใจอยู่ในระดับ พึงพอใจมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 84.45

เมื่อพิจารณาลำดับคะแนนความพึงพอใจในแต่ละด้านสูงสุด 2 อันดับแรก ได้แก่

อันดับที่ 1 ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ อยู่ในระดับ พึงพอใจมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 86.37 ($\bar{X} = 4.32$, S.D.= 0.67) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ความเหมาะสมในการแต่งกายของผู้ให้บริการ ได้รับความพึงพอใจสูงสุด อยู่ในระดับ พึงพอใจมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 86.85

อันดับที่ 2 ความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการ อยู่ในระดับ พึงพอใจมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 86.24 ($\bar{X} = 4.31$, S.D.= 0.65) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า มีการนำเทคโนโลยีมาใช้ในช่องทางการบริการเพื่อให้เกิดความสะดวกและรวดเร็ว เช่น คอมพิวเตอร์ อินเทอร์เน็ต ได้รับความพึงพอใจสูงสุด อยู่ในระดับ พึงพอใจมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 87.25

ส่วนการบริการด้านที่ได้รับความพึงพอใจน้อยที่สุด คือ ความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการ อยู่ในระดับ พึงพอใจมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 85.32 ($\bar{X} = 4.27$, S.D.= 0.66) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า มีการให้บริการเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด ได้รับความพึงพอใจสูงสุด อยู่ในระดับ พึงพอใจมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 85.90

ตารางที่ 19 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ร้อยละ และระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการในการให้บริการประชาชนในวันหยุดราชการ หรือออกหน่วยบริการเคลื่อนที่ของเทศบาลตำบลวัดโบสถ์

ความพึงพอใจ	จำนวน (n=400)		ร้อยละ	ระดับความพึงพอใจ
	$\bar{X}$	S.D.		
• การให้บริการประชาชนในวันหยุดราชการหรือออกหน่วยบริการเคลื่อนที่	4.11	0.60	82.25	มาก

จากตารางที่ 19 พบว่า ผลการสำรวจความพึงพอใจในการให้บริการประชาชนในวันหยุดราชการ หรือออกหน่วยบริการเคลื่อนที่ มีความพึงพอใจอยู่ในระดับ พึงพอใจมาก คิดเป็นร้อยละ 82.25 ($\bar{X} = 4.11$, S.D.= 0.60)

ตารางที่ 20 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ร้อยละ และระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการเปิดโอกาสให้ประชาชนเข้ามามีส่วนร่วมในการพัฒนาระบบราชการของเทศบาลตำบลวัดโบสถ์

ความพึงพอใจ	จำนวน (n=400)		ร้อยละ	ระดับความพึงพอใจ
	$\bar{X}$	S.D.		
• การเปิดโอกาสให้ประชาชนเข้ามามีส่วนร่วมในการพัฒนาระบบราชการ	4.14	0.59	82.85	มาก

จากตารางที่ 20 พบว่า ผลการสำรวจความพึงพอใจในการเปิดโอกาสให้ประชาชนเข้ามามีส่วนร่วมในการพัฒนาระบบราชการ มีความพึงพอใจอยู่ในระดับ พึงพอใจมาก คิดเป็นร้อยละ 82.85 ($\bar{X} = 4.14$, S.D.= 0.59)

ตารางที่ 21 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ร้อยละ และระดับความพึงพอใจของ
ผู้รับบริการต่อความสำเร็จของ โครงการตลาดสีเขียว

ความพึงพอใจ	จำนวน (n=400)		ร้อยละ	ระดับ ความพึงพอใจ
	$\bar{X}$	S.D.		
ความโดดเด่นและความยุ่งยาก หรือข้อจำกัดของโครงการ				
1. โครงการนี้สามารถพัฒนาตลาดสดเทศบาลตำบลวัดโบสถ์ให้ผ่านเกณฑ์มาตรฐานตลาดสดน้ำซึ่ระดับ 5 ดาว ของกรมอนามัย และผ่านเกณฑ์ตลาดสดขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นขนาดใหญ่	4.15	0.66	82.90	มาก
2. โครงการนี้สามารถลดปริมาณขยะในตลาดสดเทศบาลตำบลวัดโบสถ์	4.09	0.65	81.85	มาก
3. โครงการนี้มีส่วนส่งเสริมให้เกิดการทำกรเกษตรอินทรีย์อย่างยั่งยืนขึ้นในชุมชน	4.13	0.68	82.55	มาก
ประโยชน์ของโครงการ ต่อประชาชนและชุมชน				
4. โครงการนี้ทำให้เกิดการพัฒนาตลาดสดให้ได้มาตรฐานตามเกณฑ์ของหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ซึ่งส่งผลต่อสุขอนามัยของประชาชนและชุมชน	4.20	0.69	84.00	มาก
5. โครงการนี้สามารถสร้างเครือข่ายตลาดสีเขียวให้แก่ตลาดสดอื่นๆในเขตเทศบาลตำบลวัดโบสถ์	4.11	0.69	82.10	มาก
6. โครงการนี้ทำให้ประชาชนและชุมชนมีความรู้ ความเข้าใจในการดำเนินงานตลาดสีเขียว	4.11	0.68	82.10	มาก

ตารางที่ 21 (ต่อ)

ความพึงพอใจ	จำนวน (n=400)		ร้อยละ	ระดับความพึงพอใจ
	$\bar{X}$	S.D.		
ความคุ้มค่าและความยั่งยืนของโครงการ				
7. งบประมาณที่ใช้จ่ายตามโครงการนี้ เกิดความคุ้มค่า และเกิดประโยชน์ สูงสุดกับกลุ่มเป้าหมาย ประชาชน และชุมชน	4.18	0.70	83.50	มาก
8. โครงการนี้สามารถนำสู่ความยั่งยืน ในการดำเนินงานอย่างต่อเนื่องใน ปีต่อไป	4.14	0.69	82.85	มาก
การมีส่วนร่วมของประชาชน				
9. ประชาชนในเขตพื้นที่บริการมี ส่วนร่วมในการดำเนินงาน	4.17	0.65	83.30	มาก
10. ประชาชนในเขตพื้นที่บริการมีส่วน ร่วมในการตรวจสอบการ ดำเนินงานโครงการ รวมถึงการ ประเมินผลและปรับปรุงการ ดำเนินงานเป็นระยะๆ	4.15	0.66	82.90	มาก
ภาพรวม	4.14	0.68	82.81	มาก

จากตารางที่ 21 พบว่า ผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อความสำเร็จของโครงการ ตลาดสีเขียว โดยภาพรวมอยู่ในระดับ พึงพอใจมาก คิดเป็นร้อยละ 82.81 ($\bar{X} = 4.14$, S.D.= 0.68)

เมื่อพิจารณาลำดับคะแนนความพึงพอใจในแต่ละด้านสูงสุด 2 อันดับแรก ได้แก่ อันดับที่ 1 ด้านความคุ้มค่าและความยั่งยืนของโครงการ อยู่ในระดับ พึงพอใจมาก คิดเป็นร้อยละ 83.18 ($\bar{X} = 4.16$, S.D.= 0.70) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า งบประมาณที่ใช้จ่ายตามโครงการนี้เกิดความคุ้มค่า และเกิดประโยชน์สูงสุดกับกลุ่มเป้าหมาย ประชาชน และชุมชน ได้รับความพึงพอใจสูงสุด คิดเป็นร้อยละ 83.50

อันดับที่ 2 ด้านการมีส่วนร่วมของประชาชน อยู่ในระดับ พึงพอใจมาก คิดเป็นร้อยละ 83.10 ($\bar{X} = 4.16$, S.D.= 0.65) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ประชาชนในเขตพื้นที่บริการมีส่วนร่วมในการดำเนินงาน ได้รับความพึงพอใจสูงสุด คิดเป็นร้อยละ 83.30

ส่วนการบริการด้านที่ได้รับความพึงพอใจน้อยที่สุดคือ ด้านความโดดเด่นและความยุ่งยากหรือข้อจำกัดของโครงการ อยู่ในระดับ พึงพอใจมาก คิดเป็นร้อยละ 82.43 ($\bar{X} = 4.12$, S.D.= 0.66) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า โครงการนี้สามารถพัฒนาตลาดสดเทศบาลตำบลวัดโบสถ์ให้ผ่านเกณฑ์มาตรฐานตลาดสดน่าซื้อระดับ 5 ดาว ของกรมอนามัย และผ่านเกณฑ์ตลาดสดขององค์การปกครองส่วนท้องถิ่นขนาดใหญ่ ได้รับความพึงพอใจสูงสุด คิดเป็นร้อยละ 82.90

ตอนที่ 3 ข้อเสนอแนะที่ผู้รับบริการมีต่อเทศบาลตำบลวัดโบสถ์

1. ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับปัญหาในการให้บริการของเทศบาลตำบลวัดโบสถ์

ไม่มี

2. ข้อเสนอแนะเพื่อให้เทศบาลตำบลวัดโบสถ์ปรับปรุง

- ในด้านตลาดสดเทศบาลควรจัดให้เป็นสัดส่วน และสะอาดมากกว่านี้ ควรกำจัดแหล่งแพร่พันธุ์เชื้อโรคต่างๆ เช่น การให้อาหารสุนัขในเขตตลาด นกบนหลังคาตลาดและหนู

บทที่ 5

สรุปผล อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

การสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการเทศบาลตำบลวัดโบสถ์ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2561 มีวัตถุประสงค์ดังนี้

1. เพื่อสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลวัดโบสถ์ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2561 ในงาน 4 ด้าน ได้แก่ งานบริการด้านสาธารณสุข งานบริการด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม งานบริการด้านการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย และ งานบริการด้านการให้บริการน้ำประปา

2. เพื่อสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพของโครงการตลาดสีเขียว

3. เพื่อศึกษาปัญหา ความต้องการ และข้อเสนอแนะของประชาชนที่มีต่อการให้บริการ

การสำรวจครั้งนี้ได้ดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างของประชาชนผู้มารับบริการที่มีที่พักอาศัยอยู่ในเขตเทศบาลตำบลวัดโบสถ์ มีจำนวนทั้งสิ้น 8,225 คน จาก 13 หมู่บ้าน โดยเลือกตัวอย่างมาจำนวน 400 ตัวอย่าง เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บข้อมูล คือ แบบสอบถาม ใช้สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Analysis) ได้แก่ อัตราร้อยละ (Percentage) ค่าความถี่ (Frequency) ค่าเฉลี่ย (Mean) และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation : S.D.) โดยการประมวลผลด้วยโปรแกรมคอมพิวเตอร์

สรุปผล

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่างผู้รับบริการเทศบาลตำบลวัดโบสถ์

ผลการสำรวจ พบว่าผู้รับบริการส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง คิดเป็นร้อยละ 56.75 มีอายุระหว่าง 40 – 49 ปี คิดเป็นร้อยละ 24.50 มีสถานภาพสมรส คิดเป็นร้อยละ 61.75 มีการศึกษาอยู่ในระดับประถมศึกษา คิดเป็นร้อยละ 32.25 ประกอบอาชีพรับจ้างทั่วไป/เกษตรกร/เลี้ยงสัตว์/ประมง คิดเป็นร้อยละ 32.50 มีรายได้ต่อเดือน 5,001 - 10,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 31.00 อาศัยอยู่ในเขตเทศบาลมากกว่า 10 ปี คิดเป็นร้อยละ 87.00 ใช้บริการปีละ 1 ครั้ง คิดเป็นร้อยละ 45.50 มารับบริการในเวลา 08.30 - 12.00 น. คิดเป็นร้อยละ 76.75 เวลาในการรับบริการน้อยกว่าหนึ่งชั่วโมง คิดเป็นร้อยละ 66.50 ได้รับข้อมูลข่าวสารของเทศบาลตำบลวัดโบสถ์จากผู้นำชุมชน คิดเป็นร้อยละ 83.50

ส่วนที่ 2 ข้อมูลความพึงพอใจของผู้รับบริการเทศบาลตำบลวัดโบสถ์

ความพึงพอใจในการให้บริการงาน 4 งาน ได้แก่ งานบริการด้านสาธารณสุข งานบริการด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม งานบริการด้านการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย และ งานบริการด้านการให้บริการน้ำประปา

ผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการเทศบาลตำบลวัดโบสถ์ โดยภาพรวมคะแนนตามเกณฑ์ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นอยู่ในระดับ 8 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 87.07 มีระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับ พึงพอใจมากที่สุด โดยสรุปความพึงพอใจได้ดังนี้

ลำดับคะแนนความพึงพอใจในแต่ละงานสูงสุด 2 อันดับแรก ได้แก่

อันดับที่ 1 งานบริการด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม

อันดับที่ 2 งานบริการด้านสาธารณสุข

ส่วนงานบริการที่ได้รับความพึงพอใจน้อยที่สุด คือ งานบริการด้านการให้บริการน้ำประปา

ลำดับคะแนนความพึงพอใจในแต่ละด้านสูงสุด 2 อันดับแรก ได้แก่

อันดับที่ 1 ด้านช่องทางการให้บริการ

อันดับที่ 2 ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

ส่วนงานบริการที่ได้รับความพึงพอใจน้อยที่สุด คือ ด้านขั้นตอนการให้บริการ

ความพึงพอใจในการให้บริการต่องานบริการด้านสาธารณสุข

ผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการต่องานบริการด้านสาธารณสุข มีระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับ พึงพอใจมากที่สุด เมื่อพิจารณาตามลักษณะงาน สรุปความพึงพอใจได้ดังนี้

ลำดับคะแนนความพึงพอใจในแต่ละด้านสูงสุด 2 อันดับแรก ได้แก่

อันดับที่ 1 ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า มีความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่จอดรถ ห้องสุขา น้ำดื่ม ที่นั่งรอรับบริการ ได้รับความพึงพอใจสูงสุด

อันดับที่ 2 ด้านช่องทางการให้บริการ เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า มีการนำเทคโนโลยีมาใช้ในช่องทางการบริการเพื่อให้เกิดความสะดวกและรวดเร็ว เช่น คอมพิวเตอร์ อินเทอร์เน็ต ได้รับความพึงพอใจสูงสุด

ส่วนงานบริการที่ได้รับความพึงพอใจน้อยที่สุด คือ ด้านขั้นตอนการให้บริการ เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า มีการให้บริการตามลำดับก่อนหลัง เช่น ผู้มาก่อนได้รับการบริการก่อน ได้รับความพึงพอใจสูงสุด

ความพึงพอใจในการให้บริการต่องานบริการด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม

ผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการต่องานบริการด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม มีระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับ พึงพอใจมากที่สุด เมื่อพิจารณาตามลักษณะงาน สรุปความพึงพอใจได้ดังนี้

ลำดับคะแนนความพึงพอใจในแต่ละด้านสูงสุด 2 อันดับแรก ได้แก่

อันดับที่ 1 ด้านช่องทางการให้บริการ เมื่อพิจารณาเป็นรายชื่อ พบว่า มีเจ้าหน้าที่คอยช่วยเหลือ แนะนำตามจุดหรือช่องบริการต่างๆ พร้อมอธิบายขั้นตอนการบริการอย่างเหมาะสม ได้รับความพึงพอใจสูงสุด

อันดับที่ 2 ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ เมื่อพิจารณาเป็นรายชื่อ พบว่า ความเหมาะสมในการแต่งกายของผู้ให้บริการ ได้รับความพึงพอใจสูงสุด

ส่วนงานบริการที่ได้รับความพึงพอใจน้อยที่สุด คือ ด้านขั้นตอนการให้บริการ เมื่อพิจารณาเป็นรายชื่อ พบว่า มีความรวดเร็วในการให้บริการ และไม่ยุ่งยาก ได้รับความพึงพอใจสูงสุด

ความพึงพอใจในการให้บริการต่องานบริการด้านการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย

ผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการต่องานบริการด้านการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย มีระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับ พึงพอใจมากที่สุด เมื่อพิจารณาตามลักษณะงาน สรุปความพึงพอใจได้ดังนี้

ลำดับคะแนนความพึงพอใจในแต่ละด้านสูงสุด 2 อันดับแรก ได้แก่

อันดับที่ 1 ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก เมื่อพิจารณาเป็นรายชื่อ พบว่า มีความสะอาด ความปลอดภัย และบรรยากาศเอื้อต่อการทำงานและติดต่องาน ได้รับความพึงพอใจสูงสุด

อันดับที่ 2 ด้านช่องทางการให้บริการ เมื่อพิจารณาเป็นรายชื่อ พบว่า มีการนำเทคโนโลยีมาใช้ในช่องทางการบริการเพื่อให้เกิดความสะดวกและรวดเร็ว เช่น คอมพิวเตอร์ อินเทอร์เน็ต ได้รับความพึงพอใจสูงสุด

ส่วนงานบริการที่ได้รับความพึงพอใจน้อยที่สุด คือ ด้านขั้นตอนการให้บริการ เมื่อพิจารณาเป็นรายชื่อ พบว่า มีการให้บริการตามลำดับก่อนหลัง เช่น ผู้ที่มาก่อนได้รับการบริการก่อน ได้รับความพึงพอใจสูงสุด

ความพึงพอใจในการให้บริการต่องานบริการด้านการให้บริการน้ำประปา

ผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการต่องานบริการด้านการให้บริการน้ำประปามีระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับ พึงพอใจมากที่สุด เมื่อพิจารณาตามลักษณะงาน สรุปความพึงพอใจได้ดังนี้

ลำดับคะแนนความพึงพอใจในแต่ละด้านสูงสุด 2 อันดับแรก ได้แก่

อันดับที่ 1 ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ความเหมาะสมในการแต่งกาย ได้รับความพึงพอใจสูงสุด

อันดับที่ 2 ด้านช่องทางการให้บริการ เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า มีการนำเทคโนโลยีมาใช้ในช่องทางการบริการเพื่อให้เกิดความสะดวกและรวดเร็ว เช่น คอมพิวเตอร์ อินเทอร์เน็ต ได้รับความพึงพอใจสูงสุด

ส่วนงานบริการที่ได้รับความพึงพอใจน้อยที่สุด คือ ด้านขั้นตอนการให้บริการ เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า มีการให้บริการเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด ได้รับความพึงพอใจสูงสุด

ความพึงพอใจต่อโครงการตลาดสีเขียว

ผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อโครงการตลาดสีเขียว โดยภาพรวมคะแนนตามเกณฑ์ขององค์ประกอบส่วนท้องถิ่นอยู่ในระดับ 8 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 82.81 มีระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับ พึงพอใจมากที่สุด โดยสรุปความพึงพอใจได้ดังนี้

ลำดับคะแนนความพึงพอใจในแต่ละด้านสูงสุด 2 อันดับแรก ได้แก่

อันดับที่ 1 ด้านความคุ้มค่าและความยั่งยืนของโครงการ เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า งบประมาณที่ใช้จ่ายตามโครงการนี้เกิดความคุ้มค่า และเกิดประโยชน์สูงสุดกับกลุ่มเป้าหมาย ประชาชน และชุมชน ได้รับความพึงพอใจสูงสุด

อันดับที่ 2 ด้านการมีส่วนร่วมของประชาชน เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ประชาชนในเขตพื้นที่บริการมีส่วนร่วมในการดำเนินงาน ได้รับความพึงพอใจสูงสุด

ส่วนงานบริการด้านที่ได้รับความพึงพอใจน้อยที่สุด คือ ด้านความโดดเด่นและความยั่งยืนหรือข้อจำกัดของโครงการ เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า โครงการนี้สามารถพัฒนาตลาดสดเทศบาลตำบลวัดโบสถ์ให้ผ่านเกณฑ์มาตรฐานตลาดสดน่าซื้อระดับ 5 ดาว ของกรมอนามัย และผ่านเกณฑ์ตลาดสดขององค์ประกอบส่วนท้องถิ่นขนาดใหญ่ ได้รับความพึงพอใจสูงสุด

อภิปรายผล

1. ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลวัดโบสถ์ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2561 ในงาน 4 งาน ได้แก่ งานบริการด้านสาธารณสุข งานบริการด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม งานบริการด้านการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย และงานบริการด้านการให้บริการน้ำประปา โดยภาพรวมอยู่ในระดับ พึงพอใจมากที่สุด คะแนนตามเกณฑ์ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นอยู่ในระดับ 8 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 87.07 โดยการดำเนินงานบริการด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม ได้รับความพึงพอใจสูงสุด อยู่ในระดับ พึงพอใจมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 88.03 ทั้งนี้อาจอธิบายได้ว่า การดำเนินงานของเทศบาลตำบลวัดโบสถ์ ในการดำเนินงานในกรอบงานบริการด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม ได้แก่ การเผยแพร่ข่าวสารเกี่ยวกับการบริการด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม การจัดระเบียบชุมชน การประสานงานและร่วมมือกับหน่วยงานต่างๆ เพื่อนำบริการขั้นพื้นฐานไปบริการแก่ชุมชน การดำเนินงานพัฒนาชุมชนทางด้านเศรษฐกิจ สังคม วัฒนธรรม การศึกษา การตรวจสอบและการสุขาภิบาล รวมทั้งงานสังคมสงเคราะห์ด้านต่างๆ และการให้คำปรึกษาแก่ผู้มาขอรับการสงเคราะห์ มีประสิทธิภาพและประสิทธิผล สามารถมองเห็นภาพความสำเร็จอย่างเป็นรูปธรรม จึงส่งผลให้ผู้รับบริการมีความพึงพอใจในการดำเนินงาน ส่วนในด้านความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการ ด้านความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการ ด้านความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวกนั้น ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อด้านช่องทางการให้บริการ มากที่สุด อยู่ในระดับพึงพอใจมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 87.61 เรื่องที่ผู้รับบริการมีความพึงพอใจสูงสุด คือ มีการนำเทคโนโลยีมาใช้ในช่องทางการบริการเพื่อให้เกิดความสะดวกและรวดเร็ว เช่น คอมพิวเตอร์ อินเทอร์เน็ต ทั้งนี้อาจอธิบายได้ว่า เทคโนโลยีที่นำมาใช้ในสำนักงานเทศบาลตำบลวัดโบสถ์ ทำให้ผู้รับบริการได้รับความสะดวก รวดเร็ว และไม่ต้องเตรียมเอกสารมากมายในการยื่นแสดงสถานะหรือสิทธิต่างๆ ที่มี อีกทั้งยังสามารถสืบค้นข้อมูลที่บันทึกไว้ในคอมพิวเตอร์หรือเชื่อมโยงข้อมูลส่วนตัวของผู้รับบริการจากหน่วยงานอื่นๆ ได้จากระบบอินเทอร์เน็ต จึงส่งผลให้ผู้รับบริการพึงพอใจ สอดคล้องกับ มหาวิทยาลัยราชภัฏอุดรธานี (บทคัดย่อ : 2558) ที่ได้ทำการวิจัยสำรวจความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการให้บริการสาธารณะของเทศบาลนครอุดรธานี ประจำปีงบประมาณ 2558 พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของเทศบาลนครอุดรธานี โดยภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 91.40 และเทศบาลตำบลพระอินทราชา (2559) ที่ได้ทำการสำรวจความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลพระอินทราชา ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2559 พบว่า ประชาชนผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลพระอินทราชา ในงานบริการ 4 งาน ได้แก่ งานด้านการส่งเสริมผู้สูงอายุ งานด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย

งานด้านสังคมสงเคราะห์ และงานด้านการรักษาความสะอาดในที่สาธารณะ ในภาพรวมอยู่ในระดับพึงพอใจมากที่สุด อีกทั้งยังสอดคล้องกับ สุนันทา ทวีผล (2550) ที่กล่าวถึงการแต่งกายของผู้ให้บริการไว้ว่า การแต่งกายที่ถูกต้องเหมาะสมทั้งต่อสถานที่ทำงานและสถานภาพของหน่วยงาน จะช่วยให้เกิดความรู้สึกที่ดีจากผู้ติดต่อเกี่ยวข้องด้วย หากพนักงานผู้ให้บริการแต่งกายสกปรก มีกลิ่นเหม็นคงไม่เป็นที่น่าพอใจของประชาชนผู้รับบริการและเกิดความรู้สึกสะอิดสะเอียน ดังนั้น ในการคัดเลือกผู้เข้าทำงานจึงต้องให้ความสำคัญกับการแต่งกายเป็นพิเศษ และ มหาวิทยาลัยเนชั่น (2555) ที่ได้ทำวิจัยเรื่อง การสำรวจความพึงพอใจผู้รับบริการของเทศบาลเมืองเขลางค์นคร ผลการวิจัยพบว่า ความพึงพอใจต่อด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ได้รับความพึงพอใจมากที่สุด รวมทั้ง วิจิตร วิชัยสาร และคณะ (2557) ที่ได้สำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการสาธารณะของเทศบาลเมืองบึงยี่โก อำเภอกัญบุรี จังหวัดปทุมธานี พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ อยู่ในระดับมากที่สุด และ พรพนนภา มีใส และคณะ (2550) ที่ศึกษาความพึงพอใจของผู้มาใช้บริการไปรษณีย์ของเทศบาลวังกะพือ อำเภอเมือง จังหวัดอุดรธานี ผลการวิจัยพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นและความพึงพอใจต่อพนักงานที่มีความเป็นกันเองกับผู้ใช้บริการมากที่สุด

2. ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพของโครงการ ตลาดสีเขียว โดยภาพรวมอยู่ในระดับ พึงพอใจมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 82.81 โดยความพึงพอใจในด้านความคุ้มค่าและความยั่งยืนของโครงการ ได้รับความพึงพอใจสูงสุด อยู่ในระดับพึงพอใจมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 83.18 ทั้งนี้อาจอธิบายได้ว่า งบประมาณที่ใช้จ่ายตามโครงการนี้เกิดความคุ้มค่าและเกิดประโยชน์สูงสุดกับกลุ่มเป้าหมาย ประชาชน และชุมชน อีกทั้งโครงการนี้สามารถนำสู่ความยั่งยืนในการดำเนินงานอย่างต่อเนื่องในปีต่อไป จึงทำให้ผู้รับบริการรู้สึกว่าการดำเนินงานโครงการนี้สามารถยกมาตรฐานของตลาดสดเทศบาลวัดโบสถ์ให้สูงขึ้นอย่างยั่งยืนคุ้มค่ากับงบประมาณที่จ่ายไป อีกทั้งยังเกิดประโยชน์ต่อสุขอนามัยของประชาชนและชุมชนอีกด้วย ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของมหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช (2539) ซึ่งกล่าวว่า ความพึงพอใจของผู้รับบริการเป็นการแสดงออกถึงความรู้สึกในทางบวกของผู้รับบริการต่อการให้บริการ โดยการบริการนั้นต้องคำนึงถึงความสำคัญของประชาชนเป็นหลักจึงจะทำให้เกิดความพึงพอใจได้ง่าย และยังสอดคล้องกับ อมร รักษาสัตย์ (2546) ที่มีความคิดเห็นว่า ความพึงพอใจของผู้รับบริการเป็นมาตรฐานอีกอย่างหนึ่งที่วัดประสิทธิภาพของการให้บริการได้ เพราะการจัดบริการของรัฐนั้นมีข้อเสียแต่ทำให้เสร็จๆ ไป แต่หมายถึงการให้บริการที่ดีเป็นที่พึงพอใจของประชาชน อีกทั้ง ทวีรัตน์ ญาณพฤษ (2555) ยังได้กล่าวไว้อีกว่า บุคคลจะมีความรู้สึก รัก พพอใจ และชอบใจเมื่อได้รับผลจากกิจกรรมนั้นหรือเมื่อกิจกรรมนั้นๆ เป็นไปตามความคาดหวังของตนเอง

จึงอาจสรุปได้ว่า การบริการของเทศบาลตำบลวัดโบสถ์สามารถตอบสนองตามความต้องการของผู้รับบริการ ส่งผลให้ผู้รับบริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับ พึงพอใจมากที่สุด อีกทั้งผลที่ได้จากการสำรวจความพึงพอใจในครั้งนี้ ยังสามารถใช้เป็นแนวทางในการพัฒนาและปรับปรุงการดำเนินงานให้มีประสิทธิภาพและประสิทธิผลมากยิ่งขึ้น

ข้อเสนอแนะ

จากการรวบรวมและประมวลข้อเสนอแนะจากแบบสอบถาม พบว่าผู้รับบริการมีข้อเสนอแนะ สรุปได้ดังนี้

1. ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับปัญหาในการให้บริการของเทศบาลตำบลวัดโบสถ์

ไม่มีข้อเสนอแนะ

2. ข้อเสนอแนะเพื่อให้เทศบาลตำบลวัดโบสถ์ปรับปรุงการให้บริการ

ควรปรับปรุงในด้านตลาดสดเทศบาล ควรจัดให้เป็นสัดส่วน และสะอาด กำจัดแหล่งแพร่พันธุ์เชื้อโรคต่างๆ เช่น การให้อาหารสุนัขในเขตตลาด นกและหนูบนหลังคาตลาด

บรรณานุกรม

- กชกร เป้าสุวรรณ และคณะ. (2550). *ความคาดหวังและความพึงพอใจต่อการมาศึกษาต่อที่มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต ศูนย์สุโขทัย*. รายงานวิจัย มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต. กองช่าง. (ม.ป.ป.). ค้นเมื่อ 10 สิงหาคม 2561. จาก http://www.banphecity.go.th/index.php?option=com_content&view=article&id=41&Itemid=11
- งานวิจัยและพัฒนา. (2556). *ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อโครงการการปรับปรุงกระบวนการทำงานและลดขั้นตอนการทำงานเพื่อบริการประชาชนเทศบาลตำบลแม่คำมี อำเภอเมืองแพร่ จังหวัดแพร่*. ค้นเมื่อ 10 สิงหาคม 2561. จาก <http://e-article.plu.ac.th/index.php/2556/15-pp/312-pp560178>.
- ฉัตยาพร เสมอใจ. (2550). *การจัดการและตลาดบริการ*. กรุงเทพฯ: ส.เอเชียเพรส.
- ชนิดาพร โพธิ์ปัน. (2556). “แนวทางการดำเนินงานด้านสวัสดิการสังคมของ เทศบาลตำบลนครไทย อำเภอนครไทย จังหวัดพิษณุโลก” บทความวิจัย รัฐประศาสนศาสตร์ มหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยพิษณุโลก. ค้นเมื่อ 10 สิงหาคม 2561, จาก <http://e-article.plu.ac.th/index.php/2556/15-pp/312-pp560178>.
- ชัยสมพล ชาวประเสริฐ. (2547). *การตลาดบริการ*. กรุงเทพฯ: ส.เอเชียเพรส.
- ณัฐญา พลเสน และคณะ. (ม.ป.ป) *ความพึงพอใจของผู้ปกครอง ต่อการจัดการศึกษาปฐมวัย ในศูนย์พัฒนาเด็กเล็กขององค์การบริหารส่วนตำบล จังหวัดสุพรรณบุรี*. ค้นเมื่อ 10 สิงหาคม 2561, จาก http://mis.kpru.ac.th/procresearch/ResearchProjectInfo.aspx?res_id=R000000416.
- ทัศนีย์ ภูชัย. (2554). *ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการจัดเก็บภาษีขององค์การบริหารส่วนตำบลนาใหม่ อำเภอบ้านดุง จังหวัดอุดรธานี*. หลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาการจัดการทั่วไป มหาวิทยาลัยราชภัฏบ้านสมเด็จเจ้าพระยา.
- เทศบาลตำบลพระอินทราชา. (2559). *ความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลพระอินทราชา ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2559*. พระนครศรีอยุธยา: เทศบาลตำบลพระอินทราชา.
- เทศบาลตำบลวัดโบสถ์. (2561) *โครงการตลาดสีเขียว*. พิษณุโลก: อัดสำเนา
- _____. (2560). *ประกาศเทศบาลตำบลวัดโบสถ์ เรื่อง กำหนดโครงสร้างส่วนราชการของเทศบาลตำบลวัดโบสถ์*. พิษณุโลก: อัดสำเนา.

บรรณานุกรม (ต่อ)

- นงเล็ก แดงหมี่. (2556). “แนวทางพัฒนาการให้บริการจัดเก็บภาษีของเทศบาลตำบลนครไทย อำเภอ นครไทย จังหวัดพิษณุโลก” บทความวิจัย รัฐประศาสนศาสตร์มหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยพิษณุโลก. ค้นเมื่อ 10 สิงหาคม 2561, จาก <http://e-article.plu.ac.th/files/2556/PP/PP560185.pdf>.
- นันทิชา ชูเชื้อ. (2556). การจัดการศึกษาของศูนย์พัฒนาเด็กเล็กสังกัดเทศบาลนครเกาะสมุย อำเภอเกาะสมุย จังหวัดสุราษฎร์ธานี. ค้นเมื่อ 10 สิงหาคม 2561, จาก <http://e-article.plu.ac.th/files/2556/PP/PP560185.pdf>.
- พรพนภา มีโสและคณะ. (2550). ความพึงพอใจของผู้มาใช้บริการไปรษณีย์ของเทศบาลวังกะพ้อ อำเภอเมือง จังหวัดอุดรธานี. รายงานการวิจัย บธ.บ. (ธุรกิจบริการ). คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏอุดรธานี. อุดลำนนา.
- พรวิภา ตั้งถิ่นฐาน. (2556). ความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการงานทะเบียนราษฎร เทศบาลตำบลกงไกรลาส จังหวัดสุโขทัย. ค้นเมื่อ 10 สิงหาคม 2561, จาก <http://e-article.plu.ac.th/files/2556/PP/PP560185.pdf>.
- ฟ้ามู่ สุกกันสีล. (2548). ความพึงพอใจต่อการให้บริการของสำนักงานเลขานุการคณะสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่. รายงานการวิจัย บธ.บ. (ธุรกิจบริการ). คณะสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่. อุดลำนนา.
- ภารกิจการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น, (ม.ป.ป.) ค้นเมื่อ 10 สิงหาคม 2561. จาก <https://www.gotoknow.org/posts/606241>.
- ภารกิจการหน้าที่กองสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม. (ม.ป.ป.). ค้นเมื่อ 10 สิงหาคม 2561. จาก <http://www.suphancity.go.th/kaosal/1.1.pdf>.
- ภาระงานกองการศึกษา, (2557). ค้นเมื่อ 10 สิงหาคม 2561. จาก http://www.swnp.go.th/pr/index.php?option=com_content&view=article&id=68&Itemid=83.
- มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลล้านนา. (2556). การประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการองค์การบริหารส่วนตำบลอ่างทอง อำเภอเมือง จังหวัดกำแพงเพชร. ค้นเมื่อ 10 สิงหาคม 2561, จาก [http://mis.kpru.ac.th/procresearch/Research ProjectInfo.aspx?res_id=R000000416](http://mis.kpru.ac.th/procresearch/Research%20ProjectInfo.aspx?res_id=R000000416).
- มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี โดยรองอธิการบดี. (2556). รายงานการวิจัยสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลนครนนทบุรี อำเภอเมือง จังหวัดนนทบุรี ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2556. นนทบุรี: เทศบาลนครนนทบุรี

บรรณานุกรม (ต่อ)

- มหาวิทยาลัยเนชั่น. (2555) การสำรวจความพึงพอใจผู้รับบริการของเทศบาลเมืองเขลางค์นคร. ค้นเมื่อ 10 สิงหาคม 2561, จาก <http://e-article.plu.ac.th/files/2556/PP/PP560185.pdf>.
- มหาวิทยาลัยราชภัฏอุดรธานี. (2558). ความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการให้บริการสาธารณะของเทศบาลนครอุดรธานี ประจำปีงบประมาณ 2558. อุดรธานี: เทศบาลนครอุดรธานี.
- มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช. (2539). เอกสารการสอนชุดวิชาองค์การและการจัดการงานบุคคล. กรุงเทพฯ: สำนักพิมพ์มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช.
- ราชบัณฑิตยสถาน. (2556). พจนานุกรม ฉบับราชบัณฑิตยสถาน พ.ศ. 2554. กรุงเทพฯ: ศิริวัฒนาอินเตอร์พริ้นท์ จำกัด (มหาชน).
- วิกิพีเดีย สารานุกรมเสรี. (ม.ป.ป.). *หน้าที่ของเทศบาลตำบล*. ค้นเมื่อ 10 สิงหาคม 2561, จาก <https://th.wikipedia.org/wiki/>.
- วิจิตร วิชัยสาร และคณะ. (2557) ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการสาธารณะของเทศบาลเมืองบึงยี่โก อำเภอรัญบุรี จังหวัดปทุมธานี. ค้นเมื่อ 10 สิงหาคม 2561, จาก <http://e-article.plu.ac.th/files/2556/PP/PP560185.pdf>.
- แหวะมะ จนาแหว และอริยา คหา. (2553). ความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดนราธิวาส : กรณีศึกษาประชาชนในเขตอำเภอยี่งอ. วารสารวิทยบริการ ปีที่ 21 ฉบับที่ 1 มกราคม – เมษายน 2553.
- ศศิธร สีนอาพล และปริตา ธนสุกาญจน์. (ม.ป.ป.) การเพิ่มประสิทธิภาพการจัดเก็บภาษีบำรุงท้องที่ขององค์การบริหารส่วนตำบลท่าพ้อ อำเภอมะนัง จังหวัดพัทลุง. ค้นเมื่อ 10 สิงหาคม 2561, จาก <http://e-article.plu.ac.th/files/2556/PP/PP560185.pdf>.
- สถาบันพัฒนาการสาธารณสุขอาเซียน มหาวิทยาลัยมหิดล. (2550). การประเมินความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลท่าตลาด. นครปฐม: สถาบันพัฒนาการสาธารณสุขอาเซียน มหาวิทยาลัยมหิดล.
- สรชัย พิศาลบุตร. (2550). การสร้างและประมวลผลข้อมูลจากแบบสอบถาม. พิมพ์ครั้งที่ 2. กรุงเทพมหานคร: วิทยพัฒน์.
- สำนักปลัดเทศบาล. (ม.ป.ป.). ค้นเมื่อ 10 สิงหาคม 2561. จาก <http://bangphrachon.go.th/public/deputy/data/index/menu/49>.
- สุนันท์ ตามถิ่นไทย. (2547). ความพึงพอใจของนิสิตระดับบัณฑิตศึกษาต่อการให้บริการการศึกษาของบัณฑิตวิทยาลัยมหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์. กรุงเทพมหานคร: วิทยานิพนธ์ปริญญาโท มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.

บรรณานุกรม (ต่อ)

- สุนันทา ทวีผล. (2550). *ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการด้านให้คำปรึกษา แนะนำ*
ปัญหาด้านกฎหมายของสำนักงานอัยการพิเศษฝ่ายช่วยเหลือทางกฎหมาย 3 (สคช.).
ปัญหาพิเศษรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการบริหารทั่วไป, วิทยาลัยการ
บริหารรัฐกิจ มหาวิทยาลัยบูรพา.
- หน่วยจัดการงานวิจัยและบริการวิชาการ. (2553). *รายงานการวิจัยการประเมินความพึงพอใจของ*
ผู้ใช้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบล ปี 2553. หน่วยจัดการงานวิจัย คณะวิทยาการ
จัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏอุดรดิตถ์.
- Ernest J., Ligen, Danirl R. (1980) . *Industrial Psychology*. Reprinted in Taipei : Jwang
 Yuan Publishing Co., Police, Review Of Public Personnel.
- Korman, A. K. (1977). *Organizational behavior*. Englewood Cliffs, New Jersey : Prentice
 Hall.
- Mumford, E. (1972) . *Job Satisfaction : A Study of Computer Specialists*. London :
 Longman.
- Parasuraman, A., V. A. (1990) . Zeithnel and L. Barry. *A Conceptual Model of Service*
Quality and Its Implications for Future Research. Journal of Marketing., Vol. 50