

## กิตติกรรมประกาศ

การสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการเทศบาลตำบลวัดโบสถ์ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2563 มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) สำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลวัดโบสถ์ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2563 ในงาน 4 งาน ได้แก่ งานที่ 1 งานบริการด้านสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม งานที่ 2 งานบริการด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม งานที่ 3 งานบริการด้านการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย งานที่ 4 งานบริการด้านการให้บริการน้ำประปา 2) เพื่อสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อความสำเร็จของโครงการชุมชนร่วมใจแก้ไขปัญหาขยะและสิ่งแวดล้อมภายใต้ธรรมนูญสุขภาพเทศบาลตำบลวัดโบสถ์ และ 3) เพื่อศึกษาปัญหา ความต้องการและข้อเสนอแนะของประชาชนที่มีต่อการให้บริการ

มหาวิทยาลัยสวนดุสิต โดยศูนย์การเรียนรู้และวิจัยท้องถิ่นพิษณุโลก ได้รับความไว้วางใจจากเทศบาลตำบลวัดโบสถ์ อำเภอวัดโบสถ์ จังหวัดพิษณุโลก ให้เป็นผู้ดำเนินการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการเทศบาลตำบลวัดโบสถ์

ทั้งนี้คณะผู้สำรวจขอขอบคุณ ผู้บริหาร บุคลากรของเทศบาลตำบลวัดโบสถ์ และผู้ตอบแบบสอบถามในเขตพื้นที่เทศบาลตำบลวัดโบสถ์ ที่กรุณาสละเวลาในการตอบแบบสอบถามและให้ข้อมูล รวมทั้งผู้สนับสนุนและช่วยเหลือทุกท่าน ทำให้การศึกษาในครั้งนี้สำเร็จและมีความสมบูรณ์

คณะดำเนินงาน

มหาวิทยาลัยสวนดุสิต

ศูนย์การเรียนรู้และวิจัยท้องถิ่นพิษณุโลก

2563

|              |                                                                                                                 |
|--------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| ชื่อรายงาน   | การสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการเทศบาลตำบลวัดโบสถ์<br>อำเภอวัดโบสถ์ จังหวัดพิษณุโลก ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2563 |
| ผู้ดำเนินการ | นางสาวปณณช บัญชานิตยกาล                                                                                         |
| หน่วยงาน     | มหาวิทยาลัยสวนดุสิต ศูนย์การเรียนรู้และวิจัยท้องถิ่นพิษณุโลก                                                    |
| ปีที่ศึกษา   | 2563                                                                                                            |

### บทคัดย่อ

การสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการเทศบาลตำบลวัดโบสถ์ มีวัตถุประสงค์เพื่อ

- 1) สำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลวัดโบสถ์ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2563 ในงาน 4 งาน ได้แก่ งานที่ 1 งานด้านสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม งานที่ 2 งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม งานที่ 3 งานด้านการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย งานที่ 4 งานด้านการให้บริการน้ำประปา โดยกำหนดกรอบงานที่จะประเมินในแต่ละงาน ประกอบด้วย ความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการ ความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการ ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก
- 2) สำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อความสำเร็จของโครงการชุมชนร่วมใจแก้ไขปัญหายยะและสิ่งแวดล้อมภายใต้ธรรมนูญสุขภาพเทศบาลตำบลวัดโบสถ์
- 3) เพื่อศึกษาปัญหา ความต้องการและข้อเสนอแนะของประชาชนที่มีต่อการให้บริการ โดยใช้แบบสอบถามเก็บข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่าง คือ ผู้มาใช้บริการของเทศบาลตำบลวัดโบสถ์จาก 3 ตำบล จำนวน 400 ตัวอย่าง สถิติที่ใช้ได้แก่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

จากการสำรวจ ศึกษาและประเมิน พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ เป็น เพศหญิง มีอายุ 50 – 60 ปี สถานภาพ สมรส มีการศึกษาอยู่ในระดับ ประถมศึกษา ประกอบอาชีพ รับจ้างทั่วไป/เกษตรกร/เลี้ยงสัตว์/ประมง มีรายได้ต่อเดือน ต่ำกว่า 5,000 บาท ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่อาศัยอยู่ในเขตเทศบาล มากกว่า 10 ปี มาติดต่อกับเทศบาลโดยเฉลี่ยปีละ 1 ครั้ง ในวันจันทร์ – วันศุกร์ เวลา 08.30 – 12.00 น. ใช้เวลาในการรับบริการแต่ละครั้ง น้อยกว่าหนึ่งชั่วโมง ได้รับข้อมูลข่าวสารของเทศบาลจาก ผู้นำชุมชน มากที่สุด

ผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการเทศบาลตำบลวัดโบสถ์ ตามมิติที่ 2 มิติด้านคุณภาพการให้บริการ ข้อ 2.1 ร้อยละของระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ โดยภาพรวมคะแนนตามเกณฑ์คุณภาพการให้บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น **อยู่ในระดับ 9 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 91.08 ระดับความพึงพอใจมากที่สุด** โดยจัดลำดับความพึงพอใจได้ดังนี้

**ลำดับคะแนนความพึงพอใจในแต่ละงานสูงสุด 3 อันดับแรก ได้แก่**

**อันดับที่ 1** งานบริการด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม

อยู่ในระดับ 9 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 91.26

ระดับความพึงพอใจมากที่สุด

**อันดับที่ 2** งานบริการด้านการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย

อยู่ในระดับ 9 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 91.17

ระดับความพึงพอใจมากที่สุด

**อันดับที่ 3** งานบริการด้านสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม

อยู่ในระดับ 9 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 91.04

ระดับความพึงพอใจมากที่สุด

ส่วนงานบริการที่ได้รับความพึงพอใจน้อยที่สุด คือ งานบริการด้านการให้บริการน้ำประปา

อยู่ในระดับ 9 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 90.87

ระดับความพึงพอใจมากที่สุด

**ลำดับคะแนนความพึงพอใจในแต่ละด้านสูงสุด 3 อันดับแรก ได้แก่**

อันดับที่ 1 ความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก คิดเป็นร้อยละ 91.23

อันดับที่ 2 ความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการ คิดเป็นร้อยละ 91.16

อันดับที่ 3 ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ คิดเป็นร้อยละ 90.98

ส่วนด้านการบริการที่ได้รับความพึงพอใจน้อยที่สุด คือ ความพึงพอใจต่อขั้นตอน

การให้บริการ คิดเป็นร้อยละ 90.85

เมื่อพิจารณารายละเอียดในแต่ละงาน พบว่า **ความพึงพอใจของผู้รับบริการงานด้านสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม** ภาพรวมอยู่ในระดับ พึงพอใจมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 91.04 ลำดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ อันดับที่ 1 ความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการ **ความพึงพอใจของผู้รับบริการงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม** ภาพรวมอยู่ในระดับ พึงพอใจมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 91.26 ลำดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ อันดับที่ 1 ความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก **ความพึงพอใจของผู้รับบริการงานด้านการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย** ภาพรวมอยู่ในระดับ พึงพอใจมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 91.17 ลำดับความ

พึงพอใจของผู้รับบริการ อันดับที่ 1 ความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการ **ความพึงพอใจของผู้รับบริการงานด้านการให้บริการน้ำประปา** ภาพรวมอยู่ในระดับ พึงพอใจมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 90.87 ลำดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ อันดับที่ 1 ความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก

ผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการเทศบาลตำบลวัดโบสถ์ ในการให้บริการประชาชนในวันหยุดราชการ หรือออกหน่วยบริการเคลื่อนที่ ความพึงพอใจอยู่ในระดับพึงพอใจมากที่สุด

ผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการเทศบาลตำบลวัดโบสถ์ ในการเปิดโอกาสให้ประชาชนเข้ามามีส่วนร่วมในการพัฒนาระบบราชการ ความพึงพอใจอยู่ในระดับพึงพอใจมากที่สุด

ผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อความสำเร็จของโครงการ ชุมชนร่วมใจ แก้ไขปัญหาขยะและสิ่งแวดล้อมภายใต้ธรรมนูญสุขภาพเทศบาลตำบลวัดโบสถ์ โดยภาพรวมอยู่ในระดับพึงพอใจมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 89.35 โดยสรุปลำดับความพึงพอใจ 2 อันดับแรก ดังนี้

อันดับที่ 1 ด้านความโดดเด่นและความยุ่งยากหรือข้อจำกัดของโครงการ ในประเด็นโครงการนี้สามารถเป็นต้นแบบให้แก่หน่วยงานอื่นในการจัดการขยะและสิ่งแวดล้อมในชุมชน

อันดับที่ 2 ด้านการมีส่วนร่วมของประชาชน ในประเด็น ประชาชนในพื้นที่บริการมีส่วนร่วมในการดำเนินงาน และรับทราบความเคลื่อนไหวของการดำเนินงานทุกระยะ รวมทั้งมีส่วนร่วมในการติดตามประเมินโครงการด้วย

จากการรวบรวมและประมวลข้อเสนอแนะจากแบบสอบถาม พบว่าผู้รับบริการมีข้อเสนอแนะในการให้บริการ สรุปได้ดังนี้

ควรปรับปรุงเรื่องความสะดวกและการไหลของน้ำประปา เนื่องจากมีกลิ่นคอกลิ้นและมีตะกอน ดูแลท่อน้ำตามหมู่บ้านไม่ให้เกิดกลิ่นเหม็น ดูแลเรื่องสุนัขที่เดินอยู่ภายในตลาดเพื่อรักษาความสะอาดของตลาด อีกทั้งผู้บริหารควรเข้ามาตรวจเยี่ยมประชาชนในชุมชนบ้าง

**บทสรุปสำหรับผู้บริหาร**  
**รายงานการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการเทศบาลตำบลวัดโบสถ์**  
**ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2563**

การสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการเทศบาลตำบลวัดโบสถ์ มีวัตถุประสงค์เพื่อ

1) สำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลวัดโบสถ์ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2563 ในงาน 4 งาน ได้แก่ งานที่ 1 งานบริการด้านสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม งานที่ 2 งานบริการด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม งานที่ 3 งานบริการด้านการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย งานที่ 4 งานบริการด้านการให้บริการน้ำประปา 2) เพื่อสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อความสำเร็จโครงการชุมชนร่วมใจแก้ไขปัญหาขยะและสิ่งแวดล้อมภายใต้ธรรมนูญสุขภาพเทศบาลตำบลวัดโบสถ์ และ 3) เพื่อศึกษาปัญหา ความต้องการ และข้อเสนอแนะของประชาชนที่มีต่อการให้บริการ โดยใช้แบบสอบถามเก็บข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างจากผู้มาใช้บริการของเทศบาลตำบลวัดโบสถ์ จาก 3 ตำบล จำนวน 400 ตัวอย่าง สถิติที่ใช้ได้แก่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

จากการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการในการดำเนินงาน สรุปได้ดังนี้

งาน 4 งาน โดยภาพรวมคะแนนตามเกณฑ์ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นอยู่ในระดับ 9 คะแนน ความพึงพอใจอยู่ในระดับ พึงพอใจมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 91.08 ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่องานบริการด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคมมากที่สุด ส่วนความพึงพอใจเป็นรายด้านผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อด้านสิ่งอำนวยความสะดวกมากที่สุด

โครงการชุมชนร่วมใจแก้ไขปัญหาขยะและสิ่งแวดล้อมภายใต้ธรรมนูญสุขภาพเทศบาลตำบลวัดโบสถ์ โดยภาพรวมอยู่ในระดับพึงพอใจมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 89.35 ส่วนความพึงพอใจเป็นรายด้าน ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อด้านความโดดเด่นและความยั่งยืนหรือข้อจำกัดของโครงการมากที่สุด

ผู้รับบริการมีข้อเสนอแนะว่า ควรปรับปรุงเรื่องความสะอาดและการไหลของน้ำประปา เนื่องจากมีกลิ่นคอกรุนและมีตะกอน ดูแลท่อน้ำตามหมู่บ้านไม่ให้ส่งกลิ่นเหม็น ดูแลเรื่องสุนัขที่เดินอยู่ภายในตลาดเพื่อรักษาความสะอาดของตลาด อีกทั้งผู้บริหารควรเข้ามาตรวจเยี่ยมประชาชนในชุมชนบ้าง