

## บทที่ 1

### บทนำ

#### ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

การแก้ไขปัญหาและการสนองตอบความต้องการของประชาชนในท้องถิ่นนั้น เดิมเป็นการพิจารณาจากส่วนกลาง ซึ่งเป็นการคิดแบบเดียวกันทั่วประเทศโดยไม่ได้คำนึงถึงมุมมองความแตกต่างในด้านพื้นที่ ภูมิประเทศ วัฒนธรรม ภูมิปัญญา สภาพของปัญหาที่มีปัจจัยต่าง ๆ 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 จัดตั้งโดยมีวัตถุประสงค์เพื่อให้ประชาชนในท้องถิ่นได้มีโอกาสเรียนรู้และดำเนินกิจกรรมต่าง ๆ ในการปกครองส่วนท้องถิ่นด้วยตนเอง เพื่อตอบสนองความต้องการในด้านต่าง ๆ และการแก้ไขปัญหาภายในท้องถิ่น เนื่องจากประชาชนในท้องถิ่นนั้นเป็นผู้รู้ปัญหาได้ดีกว่าบุคคลอื่น ๆ ดังนั้น จึงควรเปิดโอกาสให้ประชาชนในท้องถิ่นมีส่วนร่วมในการแสดงความคิดเห็น หรือแสดงความต้องการของตนเองต่อการดำเนินงานขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ซึ่งเป็นองค์กรที่เปรียบเสมือนตัวแทนของประชาชนในการบริหารและดำเนินงานด้านต่าง ๆ เพื่อพัฒนาท้องถิ่นให้เจริญก้าวหน้าต่อไป (มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลล้านนา, 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 นอกจากนี้ยังอาจจัดให้มีสาธารณูปโภคและสาธารณูปการอื่น ๆ ได้ตามสมควร (วิกิพีเดีย สารานุกรมเสรี, ม.ป.ป.) โดยสามารถกำหนดแบ่งภารกิจได้ เป็น 7 ด้าน ซึ่งภารกิจดังกล่าว ถูกกำหนดอยู่ในพระราชบัญญัติเทศบาล พ.ศ. 2496 และตามพระราชบัญญัติกำหนดแผนและขั้นตอนการกระจายอำนาจให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น พ.ศ. 2542 ดังนี้ (เทศบาลตำบลบ้านเปิด, 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)) การสาธารณสุขและการก่อสร้างอื่น ๆ (มาตรา 16(4)) การสาธารณสุขการ (มาตรา 16(5))
2. ด้านส่งเสริมคุณภาพชีวิต มีภารกิจที่เกี่ยวข้อง ได้แก่ ส่งเสริมการพัฒนาศตริ 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)) การจัดการสิ่งแวดล้อมและมลพิษต่าง ๆ (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 เป็นเส้นตรงไปทางทิศตะวันออกตามแนวเส้นตรงตั้งฉากกับศูนย์กลางถนนพหุประสงค์ไปทางถนนพหุประสงค์ไปทางหลักเขตที่ 2 ซึ่งตั้งอยู่ริมแม่น้ำแควน้อยฝั่งตะวันออก

หลักเขตที่ 2 เป็นเส้นตรงไปทางทิศตะวันออกเฉียงเหนือถึงหลักเขตที่ 3 ซึ่งตั้งอยู่ริมทางหลวงแผ่นดินหมายเลข 1120 (วัดโบสถ์ – นาขาม แยกทางหลวงหมายเลข 11) ฝั่งเหนือ ตรงจุดที่อยู่ห่างจากศูนย์กลางถนนไปบ้านน้ำคดตัดกับทางหลวงแผ่นดินหมายเลข 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" ซึ่งไหลผ่านทุกตำบลจากด้านเหนือของตำบลคันไ้

จนถึงตำบลท้อแท้ ลำน้ำแควน้อยนี้ราษฎรได้อาศัยเป็นแหล่งน้ำสำคัญที่ใช้ในการอุปโภคบริโภค และเพื่อใช้ในการทำเกษตรกรรม

### 1.3 ลักษณะภูมิอากาศ

เทศบาลตำบลวัดโบสถ์อยู่ในภูมิอากาศเขตร้อนชื้น จึงมีอากาศค่อนข้างร้อนตลอดปี และมีปริมาณน้ำฝนค่อนข้างมากในฤดูฝน ภูมิอากาศแบ่งเป็น 3 ฤดู คือ

#### 1.3.1 ฤดูร้อน (กุมภาพันธ์ - พฤษภาคม)

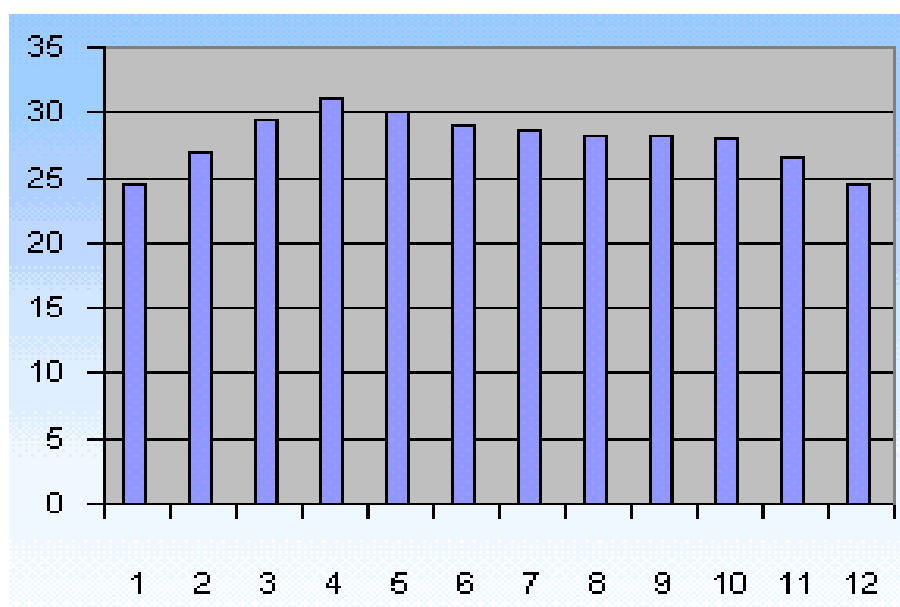
อากาศค่อนข้างร้อนและมีฝนตกบ้างเป็นช่วงเวลาสั้นๆ อุณหภูมิเฉลี่ยประมาณ 30.5 องศาเซลเซียส (86.9 องศาฟาเรนไฮต์)

#### 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

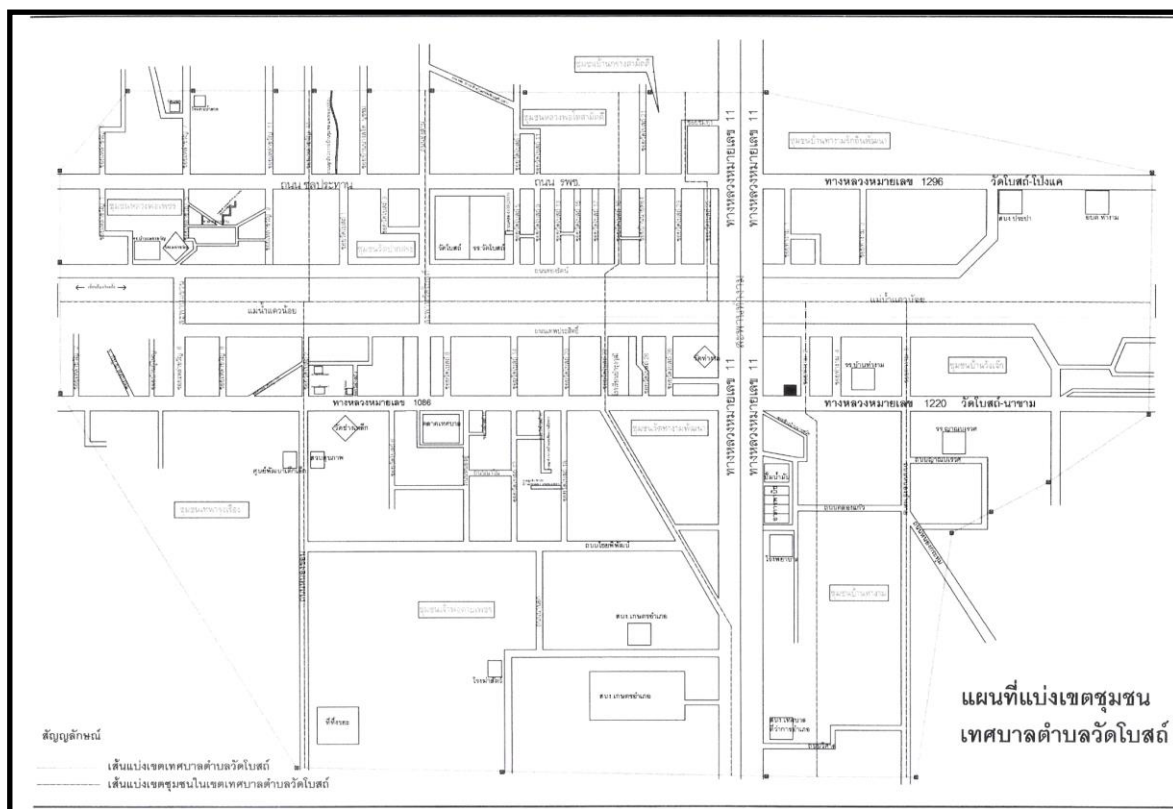
ลักษณะของป่าไม้เป็นป่าชุมชน ได้แก่ ป่าที่ปลูกในชุมชน ที่สาธารณะ เช่น วัด โรงเรียน ที่สาธารณะในท้องที่ ต้นไม้ที่ปลูกส่วนใหญ่เป็นยูคาลิปตัส สะเดา และประดู่

### 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) ชุมชนเจ้าพ่อตาบเพชรพัฒนา 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



ภาพที่ 3: แสดงการแบ่งเขตชุมชนเทศบาลตำบลวัดโบสถ์

### การเลือกตั้งเขตการปกครอง

1. ประชาชนในเขตเทศบาลมีความตื่นตัว และมีส่วนร่วมในกิจกรรมของการเมือง และการบริหารของเทศบาล ดูได้จากจำนวนผู้ไปใช้สิทธิเลือกตั้งนายกเทศมนตรีและสมาชิกสภาเทศบาล เมื่อวันที่ 23 กันยายน พ.ศ. 2555 มีผู้ไปใช้สิทธิเลือกตั้ง 4,980 คน จากผู้มีสิทธิทั้งหมด 6,400 คน คิดเป็น 77.81% ของผู้มีสิทธิเลือกตั้ง

2. มีการเลือกตั้งคณะกรรมการชุมชน เพื่อร่วมกันพัฒนาชุมชนของตนเอง และมีตัวแทนของชุมชนเข้าร่วมเป็นคณะกรรมการพัฒนาเทศบาล

### 3. ประชากร

ข้อมูลเกี่ยวกับจำนวนประชากร จำนวนประชากรในเขตเทศบาลตำบลวัดโบสถ์ มีจำนวนทั้งหมด 8,110 คน (ข้อมูลเทศบาลตำบลวัดโบสถ์ วันที่ 31 พฤษภาคม 2563)

1. ชาย จำนวน 3,842 คน
2. หญิง จำนวน 4,268 คน
3. จำนวนครัวเรือน 3,863 ครัวเรือน



| สถิติประชากรและสถิติบ้าน แยกรายพื้นที่ ในเขตเทศบาลตำบลวัดโบสถ์ |                   |       |       |                          |
|----------------------------------------------------------------|-------------------|-------|-------|--------------------------|
| พื้นที่                                                        | จำนวนประชากร (คน) |       |       | จำนวนครัวเรือน<br>(หลัง) |
|                                                                | ชาย               | หญิง  | รวม   |                          |
| ท้องถิ่นเทศบาลตำบลวัดโบสถ์                                     |                   |       |       |                          |
| ตำบลวัดโบสถ์                                                   |                   |       |       |                          |
| หมู่ที่ 0 (ทะเบียนบ้านกลาง)                                    | 4                 | 7     | 11    | 3                        |
| หมู่ที่ 1                                                      | 300               | 335   | 635   | 486                      |
| หมู่ที่ 2                                                      | 272               | 281   | 553   | 260                      |
| หมู่ที่ 3                                                      | 356               | 437   | 793   | 264                      |
| หมู่ที่ 4                                                      | 832               | 914   | 1,746 | 1,190                    |
| หมู่ที่ 7                                                      | 564               | 599   | 1,163 | 410                      |
| หมู่ที่ 8                                                      | 230               | 233   | 463   | 184                      |
|                                                                |                   |       |       |                          |
| ตำบลท้อแท้                                                     |                   |       |       |                          |
| หมู่ที่ 2                                                      | 46                | 46    | 92    | 29                       |
| หมู่ที่ 3                                                      | 361               | 385   | 746   | 292                      |
| หมู่ที่ 4                                                      | 412               | 476   | 888   | 351                      |
|                                                                |                   |       |       |                          |
| ตำบลท่างาม                                                     |                   |       |       |                          |
| หมู่ที่ 3                                                      | 167               | 201   | 368   | 139                      |
| หมู่ที่ 4                                                      | 4                 | 6     | 10    | 5                        |
| หมู่ที่ 11                                                     | 36                | 42    | 78    | 32                       |
| หมู่ที่ 12                                                     | 258               | 306   | 564   | 218                      |
|                                                                | 3,842             | 4,268 | 8,110 | 3,863                    |

#### 4. สภาพทางสังคม

##### 4.1 การศึกษา

ข้อมูลนักเรียนในเขตเทศบาล ข้อมูล ณ วันที่ 10 มิถุนายน 2562

| โรงเรียน/สถานศึกษา          | จำนวนนักเรียน           |            |            |       |
|-----------------------------|-------------------------|------------|------------|-------|
|                             | ก่อนวัยเรียน/<br>อนุบาล | ประถมศึกษา | มัธยมศึกษา | รวม   |
| บ้านวัดโบสถ์(บำรุงวุฒวิทยา) | 13                      | 113        | 56         | 182   |
| วัดเหล่าขวัญ(จำนงค์ราษฎร์)  | -                       | 47         | 42         | 89    |
| ชุมชนบ้านท่างาม             | 32                      | 53         | -          | 85    |
| วัดโบสถ์ศึกษา               | 118                     | 552        | 282        | 952   |
| ญาณนเรศวรพัฒนาศึกษา         | 233                     | 375        | 124        | 732   |
| อนุบาลเทศบาลตำบลวัดโบสถ์    | 164                     | -          | -          | 164   |
| ศูนย์พัฒนาเด็กเล็กเทศบาล    | 47                      | -          | -          | 47    |
| รวม                         | 607                     | 1,140      | 504        | 2,251 |

##### 4.2 สาธารณสุข

###### 4.2.1 โรงพยาบาลในเขตพื้นที่สังกัดกระทรวงสาธารณสุข จำนวน 1 แห่ง

ท้องถิ่น จำนวน - แห่ง เตียงคนไข้ จำนวน - เตียง

เอกชน จำนวน - แห่ง เตียงคนไข้ จำนวน - เตียง

รัฐบาล จำนวน 1 แห่ง เตียงคนไข้ จำนวน 30 เตียง

###### 4.2.2 โรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบล จำนวน 2 แห่ง

##### 4.3 อาชญากรรม

ในเขตเทศบาลตำบลวัดโบสถ์ไม่มีเหตุอาชญากรรมเกิดขึ้น แต่มีเหตุการณ์ลักขโมยทรัพย์สินประชาชนและทำลายทรัพย์สินของราชการ ซึ่งเทศบาลได้ดำเนินการป้องกันการเกิดเหตุดังกล่าว จากการสำรวจข้อมูลพื้นฐานพบว่า ส่วนมากครัวเรือนมีการป้องกันอุบัติภัยอย่างถูกวิธี มีความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน วิธีการแก้ปัญหาของเทศบาลที่สามารถดำเนินการได้ตามอำนาจหน้าที่ คือ การติดตั้งกล้องวงจรปิดในจุดที่เป็นที่สาธารณะ ติดตั้งสัญญาณไฟกระพริบทางร่วมทางแยก รวมทั้งได้ตั้งจุดตรวจจุดสกัด จุดบริการในช่วงเทศกาลที่มีวันหยุดเป็นระยะเวลาหลายวันเพื่ออำนวยความสะดวกให้กับประชาชน

4.4 การสังคมสงเคราะห์ เทศบาลตำบลวัดโบสถ์ ได้ดำเนินการด้านสังคมสงเคราะห์ ดังนี้

- 4.4.1 ดำเนินการจ่ายเบี้ยยังชีพให้กับผู้สูงอายุ ผู้พิการและผู้ป่วยเอดส์
- 4.4.2 รับลงทะเบียนและประสานโครงการเงินอุดหนุนเพื่อการเลี้ยงดูเด็กแรกเกิด
- 4.4.3 ประสานการทำบัตรผู้พิการ
- 4.4.4 ประสานการช่วยเหลือผู้ยากจน ยากไร้ รายได้น้อยและผู้ด้อยโอกาสไว้ที่พึง
- 4.4.5 ประสานการปรับปรุงซ่อมแซมบ้านคนจน

## 5. ระบบบริการพื้นฐาน

### 5.1 การคมนาคมขนส่ง

1) ถนน มีลักษณะเชื่อมกันเป็นสี่เหลี่ยมทำให้สะดวกในการติดต่อและสัญจรไปมา มีเส้นทางคมนาคม 2 สาย คือ

1.1) ทางหลวงแผ่นดินหมายเลข 11 เป็นเส้นทางคมนาคมที่สะดวกและสำคัญ ซึ่งเป็นเส้นหลักของชุมชนวัดโบสถ์ที่จะไปสู่ทุกภาค

1.2) ทางหลวงหมายเลข 1086 เป็นเส้นทางคมนาคมระหว่างชุมชนวัดโบสถ์กับอำเภอเมืองพิษณุโลกและอำเภอฟาร์มโพธิ์ เป็นเส้นทางคมนาคมที่ต่อเนื่องกับทางหลวงแผ่นดินหมายเลข 11 และมีเส้นทางที่เป็นถนนและซอยสภาพต่าง ๆ ดังนี้

- เป็นถนนลาดยางของเทศบาล จำนวน 48 สาย  
ความยาวรวม 30.049 กิโลเมตร
- เป็นถนน ค.ส.ล. ของเทศบาล จำนวน 61 สาย  
ความยาวรวม 16.293 กิโลเมตร
- เป็นถนนลูกรังของเทศบาล จำนวน 3 สาย  
ความยาวรวม 0.664 กิโลเมตร
- สะพาน จำนวน 3 แห่ง

### 2) แม่น้ำ / คลองที่ใช้เป็นทางสัญจรทางน้ำ

เทศบาลตำบลวัดโบสถ์ มีแม่น้ำแควน้อยไหลผ่านชุมชนในเขตเทศบาล ซึ่งสมัยก่อนใช้เป็นเส้นทางสัญจรติดต่อกับตัวจังหวัดพิษณุโลก แต่ปัจจุบันเมื่อการจราจรทางบกมีความพัฒนาขึ้นและสะดวกทำให้การสัญจรทางน้ำหมดไป

### 5.2 การไฟฟ้า

5.2.1) จำนวนครัวเรือนที่ใช้ไฟฟ้า 3,863 ครัวเรือน

5.2.2) พื้นที่ที่ได้รับการบริการไฟฟ้า คิดเป็นร้อยละ 100 ของพื้นที่ทั้งหมด

5.2.3) ไฟฟ้าสาธารณะ จำนวน 90 สาย

### 5.3 การประปา

5.3.1) จำนวนครัวเรือนที่ขอใช้น้ำประปา จำนวน 3,309 ครัวเรือน

5.3.2) หน่วยงานเจ้าของกิจการประปาเทศบาลวัดโบสถ์เป็นผู้ดำเนินการ

5.3.3) น้ำประปาที่ผลิตได้ 2,000 ลูกบาศก์เมตร / วัน

5.3.4) ปริมาณการใช้น้ำประปา 2,000 ลูกบาศก์เมตร / วัน

5.3.5) แหล่งน้ำดิบที่ใช้ผลิตน้ำประปา ได้แก่ แม่น้ำแควน้อย

### 5.4 โทรศัพท์

5.4.1) จำนวนชุมสายโทรศัพท์ 1 ชุมสาย

### 5.5 ไปรษณีย์หรือการสื่อสารหรือการขนส่งและวัสดุ ครุภัณฑ์

5.5.1) ที่ทำการไปรษณีย์โทรเลข 1 แห่ง

5.5.2) หอกระจายข่าว มีทั้งหมด 10 ชุมชน สามารถให้บริการครอบคลุมร้อยละ 95 ของพื้นที่ทั้งหมดในเขตเทศบาลตำบลวัดโบสถ์

5.5.3) หน่วยงานที่มีข่ายวิทยุสื่อสารในพื้นที่

## 6. ระบบเศรษฐกิจ

### 6.1 การเกษตร

ประชาชนในเขตเทศบาลส่วนใหญ่มีอาชีพทางด้านเกษตรกรรมโดยเฉพาะทำนาข้าว รายได้เฉลี่ยของประชากร ประมาณ 106,400 บาท/คน/ปี โดยมีลักษณะการใช้ประโยชน์ที่ดินดังนี้

|               |           |                           |         |
|---------------|-----------|---------------------------|---------|
| - ที่ดินทำนา  | 3,429 ไร่ | - ที่ดินสำหรับอยู่อาศัย   | 957 ไร่ |
| - ที่ดินทำสวน | 876 ไร่   | - ที่ดินสาธารณประโยชน์    | 419 ไร่ |
| - ที่ดินทำไร่ | 1,340 ไร่ | - ที่พื้นน้ำ คลอง บึง ถนน | 560 ไร่ |

### 6.2 การประมง (ในเขตเทศบาลไม่มีการประมง)

### 6.3 การปศุสัตว์

การทำปศุสัตว์ในเขตเทศบาลตำบลวัดโบสถ์ ส่วนใหญ่ทำในรูปของการเลี้ยงไว้เพื่อบริโภคภายในครัวเรือน ถ้าเหลือจากการบริโภคจึงจะจำหน่ายให้แก่ประชาชน เพื่อนำมาใกล้เคียง

### 6.4 การบริการ

- สถานประกอบการด้านการบริการ
- ธนาคาร 2 แห่ง
- สถานที่จำหน่ายอาหาร ตาม พ.ร.บ. สาธารณสุขฯ

## 6.5 การท่องเที่ยว

- เทศบาลตำบลวัดโบสถ์ มีผลิตภัณฑ์ชุมชน เช่น ผลิตภัณฑ์จากเต้าเจี้ยว ผลิตภัณฑ์น้ำตาลสดบรรจุขวดพร้อมดื่ม ผลิตภัณฑ์เครื่องจักสานไม้ไผ่ ฯลฯ

- มีงานประเพณีสำคัญส่งเสริมการท่องเที่ยว ได้แก่ การจัดงานน้ำตาล มหกรรมอาหารและของดีอำเภอบัวโบสถ์ งานประเพณีแข่งขันเรือยาวลำนํ้าแควน้อย งานประเพณีตักบาตรเทโวโรหนะ งานวันสงกรานต์ รดน้ำขอพรผู้สูงอายุ ฯลฯ

## 6.6 อุตสาหกรรม

ในเขตเทศบาลตำบลวัดโบสถ์ ไม่มีสถานประกอบการอุตสาหกรรมขนาดใหญ่ จะมีเพียงสถานประกอบการอุตสาหกรรมขนาดเล็กในครัวเรือน เช่น จักสานไม้ไผ่ ผลิตภัณฑ์น้ำมันงา หัตถ์ไม้ ผลิตหมอนหนุน ผ้าทอ ผ้าไหม ผ้าฝ้าย ฯลฯ

## 6.7 การพาณิชย์และกลุ่มอาชีพ

### 6.7.1 การพาณิชย์

สถานประกอบการด้านพาณิชย์กรรม

|                     |     |      |
|---------------------|-----|------|
| - สถานีบริการน้ำมัน | 17  | แห่ง |
| - ตลาดสด            | 1   | แห่ง |
| - ร้านค้าทั่วไป     | 484 | แห่ง |

สถานประกอบการเทศบาลพาณิชย์

|               |   |      |
|---------------|---|------|
| - โรงฆ่าสัตว์ | 1 | แห่ง |
|---------------|---|------|

### 6.7.2 กลุ่มอาชีพ

มีกลุ่มอาชีพ จำนวน 2 กลุ่ม

1. กลุ่มวิสาหกิจชุมชนแปรรูปน้ำตาลสด หมู่ที่ 3 บ้านเหล่าขวัญ
2. กลุ่มแม่บ้านน้ำพริกแม่บ้านเกษตรกรบ้านท่างาม หมู่ที่ 3 บ้านท่างาม

## 6.8 แรงงาน

จากการสำรวจข้อมูลพื้นฐานพบว่า ประชากรที่มีอายุระหว่าง 15 – 60 ปี เป็นการทำงานในภาคเกษตรและนอกภาคเกษตรกรรม และประชากรที่มีอายุระหว่าง 25 – 50 ปี บางส่วนไปรับจ้างทำงานนอกพื้นที่

## 7. เศรษฐกิจพอเพียงท้องถิ่น (ด้านการเกษตรและแหล่งน้ำ)

### 7.1 ข้อมูลทางการเกษตร

ประชาชนในเขตเทศบาลตำบลวัดโบสถ์ มีอาชีพทางการเกษตรกรรม โดยเฉพาะนาข้าว และสามารถทำนาได้ปีละ 2 ครั้ง

- จำนวนครัวเรือนที่ประกอบอาชีพเกษตรกรรม (ทำนา) 1,038 ครัวเรือน
- มีต้นผลิตเฉลี่ย 29,820 บาท/ไร่

## 7.2 ข้อมูลแหล่งน้ำทางการเกษตร

### 1) หนอง บึง จำนวน 7 แห่ง ได้แก่

- บึงบู่
- บึงเพนียด
- บึงบน
- บึงโบสถ์
- บึงน้ำหัก
- หนองข้างต่าย
- หนองบัว

### 2) แม่น้ำแควน้อย จำนวน 1 สาย

## 8. ศาสนา ประเพณี วัฒนธรรม

### 8.1 การนับถือศาสนา

ประชาชนในเขตเทศบาลวัดโบสถ์นับถือศาสนาพุทธ ร้อยละ 99 จำนวนวัดในเขตเทศบาลตำบลวัดโบสถ์มีจำนวน 5 วัด มีสำนักปฏิบัติธรรม 2 แห่ง ประชาชนในเขตเทศบาลมีความศรัทธาในหลักพระพุทธศาสนา เข้าวัด ฟังเทศน์ ฟังธรรมกันเป็นประจำ

### 8.2 ประเพณีและงานประจำปี

ในเขตเทศบาลมีการจัดประเพณี วัฒนธรรมตามแบบภาคกลาง ซึ่งมีประเพณีที่สำคัญ ดังนี้

- ประเพณีวันขึ้นปีใหม่ จัดวันที่ 1 มกราคม ของทุกปี มีการจัดกิจกรรมตักบาตร ข้าวสารอาหารแห้งแก่พระภิกษุสงฆ์
- ประเพณีสงกรานต์ วันที่ 13 – 15 เมษายน ของทุกปี มีการจัดกิจกรรมรดน้ำดำหัวผู้สูงอายุและผู้เฒ่าที่เคารพนับถือ
- ประเพณีวันเข้าพรรษา ประมาณเดือนกรกฎาคมของทุกปี มีการจัดกิจกรรมแห่เทียนเข้าพรรษาไปถวายตามวัดต่าง ๆ ในเขตอำเภอวัดโบสถ์
- ประเพณีวันออกพรรษา ประมาณเดือนตุลาคมของทุกปี มีการจัดกิจกรรมเทศมหาชาติตามวัดต่าง ๆ ตักบาตรเทโวและมีการแข่งเรือยาว
- ประเพณีลอยกระทง ประมาณเดือนพฤศจิกายนของทุกปี มีการจัดกิจกรรมลอยกระทงในแม่น้ำแควน้อย เพื่อเป็นการขอขมาต่อเจ้าแม่คงคา

- ประเพณีการแข่งขันเรือยาว บริเวณลำน้ำแควน้อยหน้าวัดท่างาม

### 8.3 ภูมิปัญญาท้องถิ่น

ภูมิปัญญาท้องถิ่น ประชาชนในเขตเทศบาลตำบลวัดโบสถ์ได้อนุรักษ์ภูมิปัญญาท้องถิ่น ได้แก่ การทำน้ำตาลสดและการจักสานที่ทำจากไม้ไผ่

ภาษาถิ่น ส่วนมากร้อยละ 90% ใช้ภาษากลางในการสื่อสารในชีวิตประจำวัน

### 8.4 สินค้าพื้นเมืองและของที่ระลึก

ประชาชนในเขตเทศบาลได้ผลิตของใช้ในครัวเรือนและเหลือไว้เพื่อจำหน่าย ได้แก่ การจักสานที่ทำจากไม้ไผ่ การทำอมสินด้วยไม้ไผ่

## 9. ทรัพยากรธรรมชาติ

### 9.1 น้ำ

หนอง บึง จำนวน 7 แห่ง ได้แก่

- 1) บึงบุง
- 2) บึงเพนียด
- 3) บึงบน
- 4) บึงโบสถ์
- 5) บึงน้ำหัก
- 6) หนองช้างตาย
- 7) หนองบัว

แม่น้ำแควน้อย จำนวน 1 สาย

### 9.2 ป่าไม้ ในเขตเทศบาลไม่มีป่าไม้

### 9.3 ภูเขา ในเขตเทศบาลไม่มีภูเขา

9.4 คุณภาพของทรัพยากรธรรมชาติ ในพื้นที่ของเทศบาลตำบลวัดโบสถ์ ส่วนมากเป็นพื้นที่สำหรับการปลูกที่อยู่อาศัย ร้านค้า สถานประกอบการ พื้นที่สาธารณะและพื้นที่การเพาะปลูก ซึ่งมีแม่น้ำแควน้อยเป็นแหล่งน้ำที่สำคัญ ซึ่งไหลผ่านในเขตเทศบาลทำให้ประชาชนที่อยู่ในพื้นที่สามารถใช้ประโยชน์ได้อย่างเพียงพอ

## 10. อื่น ๆ

ผลการสำรวจข้อมูลครัวเรือนพื้นฐาน เทศบาลตำบลวัดโบสถ์ พ.ศ. 2562

☒ ตัวชี้วัดที่ไม่บรรลุเป้าหมายทุกครัวเรือน มีจำนวน 5 ช้อ คือตัวชี้วัดที่

6,21,23,24,25

บัญชีรายละเอียดแสดงตัวชี้วัดที่ยังไม่บรรลุเป้าหมาย ได้แก่

| ลำดับ<br>ที่ | ตัวชี้วัด<br>ที่ยังไม่บรรลุเป้าหมาย                        | จำนวน<br>การสำรวจ | ไม่ผ่าน<br>เกณฑ์ | ร้อยละ |
|--------------|------------------------------------------------------------|-------------------|------------------|--------|
| 1            | 6. คนอายุ 35 ปีขึ้นไป ได้รับการตรวจสุขภาพประจำปี           | 3,623             | 331              | 9.14   |
| 2            | 21. คนอายุมากกว่า 60 ปีขึ้นไป มีอาชีพและรายได้             | 1,521             | 39               | 2.56   |
| 3            | 23. ครั้วเรือนมีการเก็บออมเงิน                             | 2,160             | 1                | 0.05   |
| 4            | 24. คนในครั้วเรือนไม่ดื่มสุรา (ยกเว้นการดื่มเป็นครั้งคราว) | 5,350             | 323              | 6.04   |
| 5            | 25. คนในครั้วเรือนไม่สูบบุหรี่                             | 5,350             | 281              | 5.25   |

### ภาระงานบริการหลักของเทศบาลตำบลวัดโบสถ์

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

เทศบาลตำบลวัดโบสถ์ ตระหนักถึงความสำคัญในการดำเนินการสำรวจความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการจากเทศบาลตำบลวัดโบสถ์ในงานบริการ 4 งาน และ 1 โครงการ คือ 1) งานบริการด้านสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม 2) งานบริการด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม 3) งานบริการด้านการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย 4) งานบริการด้านการให้บริการน้ำประปา และ โครงการชุมชนร่วมใจแก้ไขปัญหายะและสิ่งแวดล้อมภายใต้ธรรมนูญสุขภาพเทศบาลตำบลวัดโบสถ์ นอกจากนี้ยังได้มีการสำรวจความคิดเห็นและข้อเสนอแนะของประชาชนในพื้นที่หรือผู้ที่เกี่ยวข้องที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลวัดโบสถ์ 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. 2563 ในงานบริการ 4 งาน ได้แก่ งานบริการด้านสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม งานบริการด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม งานบริการด้านการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย และ งานบริการด้านการให้บริการน้ำประปา
2. เพื่อสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพของโครงการชุมชนร่วมใจแก้ไขปัญหาขยะและสิ่งแวดล้อมภายใต้ธรรมนูญสุขภาพเทศบาลตำบลวัดโบสถ์
3. เพื่อศึกษาปัญหา ความต้องการ และข้อเสนอแนะของประชาชนที่มีต่อการให้บริการ

## กรอบการดำเนินงาน

ในการสำรวจครั้งนี้ ได้แบ่งกรอบการดำเนินงานออกเป็น 7 ขั้นตอน ดังต่อไปนี้

1. ศึกษาข้อมูลเบื้องต้นจากเอกสารที่เกี่ยวข้อง ได้แก่ ความเป็นมาของเทศบาลตำบลวัดโบสถ์ ภารกิจหลักที่เทศบาลตำบลวัดโบสถ์ต้องดำเนินการในรอบปี รวมทั้งโครงการและกิจกรรมต่าง ๆ และแนวคิดทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง
2. กำหนดประชากรและกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 400 ตัวอย่าง โดยกลุ่มตัวอย่างคือประชาชนที่อาศัยอยู่ในเขตพื้นที่เทศบาลตำบลวัดโบสถ์ ซึ่งประชากรทั้งหมดมีจำนวน 8,110 คน
3. ออกแบบสอบถามการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการงานด้านต่าง ๆ ของเทศบาลตำบลวัดโบสถ์ โดยมีเนื้อหาครอบคลุมการดำเนินงานต่าง ๆ ดังนี้
  - 3.1 งานบริการด้านต่าง ๆ 4 งาน
    - 3.1.1 งานบริการด้านสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม
    - 3.1.2 งานบริการด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม
    - 3.1.3 งานบริการด้านการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย
    - 3.1.4 งานบริการด้านการให้บริการน้ำประปา
  - 3.2 โครงการชุมชนร่วมใจแก้ไขปัญหาขยะและสิ่งแวดล้อมภายใต้ธรรมนูญสุขภาพเทศบาลตำบลวัดโบสถ์
4. กระบวนการสำรวจความพึงพอใจ โดยการเก็บรวบรวมข้อมูลของผู้รับบริการของเทศบาลตำบลวัดโบสถ์
5. ประมวลผลข้อมูล
6. วิเคราะห์ข้อมูล
7. รายงานผลการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการ

## นิยามศัพท์เฉพาะ

การสำรวจครั้งนี้ได้กำหนดนิยามศัพท์เฉพาะเพื่อความเข้าใจความหมายของการสำรวจไว้ดังนี้

**การประเมินผล** หมายถึง การประเมินผลการปฏิบัติงาน เพื่อที่จะนำมาพัฒนาปรับปรุง และเปลี่ยนแปลงให้เจ้าหน้าที่หรือบุคลากร มีศักยภาพในการปฏิบัติหน้าที่ได้อย่างมีประสิทธิภาพ

**ความพึงพอใจของประชาชน** หมายถึง ความพึงพอใจของประชาชนที่อาศัยอยู่ในเขตรับผิดชอบของเทศบาลตำบลวัดโบสถ์ อำเภอวัดโบสถ์ จังหวัดพิษณุโลก ที่มีต่อการดำเนินงาน 4 งาน ได้แก่ งานบริการด้านสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม งานบริการด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม งานบริการด้านการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย และ งานบริการด้านการให้บริการน้ำประปา และ โครงการชุมชนร่วมใจแก้ไขปัญหาขยะและสิ่งแวดล้อมภายใต้ธรรมนูญสุขภาพเทศบาลตำบลวัดโบสถ์ ในระดับพอใจมาก พอใจ พอใจน้อย ไม่พอใจ และไม่แสดงความความคิดเห็น

**การบริการ** หมายถึง เทศบาลตำบลวัดโบสถ์ได้จัดกิจกรรมหรือกระบวนการในการดำเนินการอย่างใดอย่างหนึ่งของบุคคลหรือองค์กร เพื่อตอบสนองความต้องการของบุคคลอื่นให้ได้รับความสุข และความสะดวกสบายหรือเกิดความพึงพอใจจากผลของการกระทำนั้น

**ผู้รับบริการ** หมายถึง ประชาชนหรือผู้ที่ได้รับการบริการจากเจ้าหน้าที่ของเทศบาลตำบลวัดโบสถ์ อำเภอวัดโบสถ์ จังหวัดพิษณุโลก ทั้งที่มารับบริการในสำนักงานและผู้ที่เคยได้รับการในกรณีที่เจ้าหน้าที่ออกไปให้บริการถึงครัวเรือนหรือการให้บริการเคลื่อนที่ของเทศบาลตำบลวัดโบสถ์

**เทศบาลตำบล (ทต.)** หมายถึง เทศบาลตำบลวัดโบสถ์ อำเภอวัดโบสถ์ จังหวัดพิษณุโลก

## ผลที่คาดว่าจะได้รับ

ในการสำรวจครั้งนี้ จะก่อให้เกิดประโยชน์ทั้งทางด้านการบริหารจัดการของเทศบาลตำบลวัดโบสถ์ อำเภอวัดโบสถ์ จังหวัดพิษณุโลก ซึ่งจะนำไปสู่การพัฒนาการบริหารจัดการที่เหมาะสมและสอดคล้องกับพื้นที่ และความต้องการของประชาชน ดังนี้

1. ทราบถึงความคิดเห็นของผู้รับบริการเกี่ยวกับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลวัดโบสถ์ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2563 ในการดำเนินงาน 4 งาน ได้แก่ งานบริการด้านสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม งานบริการด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม งานบริการด้านการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย และ งานบริการด้านการให้บริการน้ำประปา

2. ทราบถึงความคิดเห็นของผู้รับบริการเกี่ยวกับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพของโครงการชุมชนร่วมใจแก้ไขปัญหายยะและสิ่งแวดล้อมภายใต้ธรรมนูญสุขภาพเทศบาลตำบลวัดโบสถ์

3. ทราบถึงปัญหา ความต้องการ และข้อเสนอแนะจากการให้บริการของเทศบาลตำบลวัดโบสถ์ เพื่อใช้เป็นแนวทางในการปรับปรุงแก้ไขต่อไป

## บทที่ 2

### แนวคิด ทฤษฎี เอกสาร และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

การสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการเทศบาลตำบลวัดโบสถ์ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2563 ในครั้งนี้ คณะผู้สำรวจได้ศึกษาเอกสาร แนวคิด ทฤษฎี งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง เพื่อเป็น พื้นฐานและแนวทางในการศึกษาโดยจะนำเสนอตามลำดับ ดังนี้

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

#### 1. กิจกรรมที่ขอรับการประเมินความพึงพอใจ

1.1 งานบริการด้านสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม (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 และงานอื่น ที่เกี่ยวข้องหรือตามที่ได้รับมอบหมาย

1.1.3 งานป้องกันและควบคุมโรคติดต่อ มีหน้าที่เกี่ยวกับการป้องกันและ สร้างเสริมภูมิคุ้มกันโรค งานควบคุมแมลงและพาหะนำโรค งานป้องกันและควบคุมโรคติดต่อ งานป้องกันการติดยาและสารเสพติด งานป้องกันโรคติดต่อหรืออันตรายหรือเหตุรำคาญจากสัตว์ และงานอื่นที่เกี่ยวข้องหรือตามที่ได้รับมอบหมาย

1.1.4 งานรักษาความสะอาด มีหน้าที่เกี่ยวกับงานกวาดล้างทำความสะอาด งานเก็บรวบรวมขยะมูลฝอย งานรักษาความสะอาด งานป้องกันควบคุมแก้ไขเหตุรำคาญ และมลภาวะ และงานอื่นที่เกี่ยวข้องหรือตามที่ได้รับมอบหมาย

## 1.2 งานบริการด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม (เทศบาลตำบลวัดโบสถ์, 2560) ประกอบด้วย

**1.2.1 งานพัฒนาชุมชน** มีหน้าที่เกี่ยวกับงานซึ่งมีลักษณะงานที่ปฏิบัติเกี่ยวกับการพัฒนาชุมชน ดำเนินการและสนับสนุนให้มีการรวมกลุ่มของประชาชนประเภทต่าง ๆ แสวงหาผู้นำท้องถิ่น เป็นผู้นำและเป็นพี่เลี้ยงกลุ่มในการพัฒนาชุมชนในท้องถิ่นของตน ร่วมทำงานพัฒนากับประชาชนในท้องถิ่นอย่างใกล้ชิด ให้คำแนะนำและฝึกอบรมประชาชนในท้องถิ่นตามวิธีการและหลักการพัฒนาชุมชน เพื่อเพิ่มผลผลิตและเพิ่มรายได้ต่อครอบครัวในด้านการเกษตรและอุตสาหกรรมในครัวเรือน อำนวยความสะดวกและประสานงานกับหน่วยงานอื่น ๆ

**1.2.2 งานสังคมสงเคราะห์** มีหน้าที่เกี่ยวกับงานซึ่งมีลักษณะงานที่ปฏิบัติเกี่ยวกับการสังคมสงเคราะห์ผู้ที่มีปัญหาทางสังคม เช่น เด็กและบุคคลวัยรุ่น คนชรา คนขอทาน โสเภณี ผู้ต้องขัง ผู้ป่วย คนพิการและทุพพลภาพ และประชาชนทั่วไปที่ไม่สามารถแก้ปัญหาของตนเองและครอบครัว หรือผู้ตกทุกข์ได้ยากในกรณีต่าง ๆ 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 ภัยธรรมชาติและสาธารณภัยอื่น ๆ งานตรวจสอบ ควบคุม ดูแลในการจัดเตรียมและอำนวยความสะดวกในการป้องกัน บรรเทา และระงับสาธารณภัยต่าง ๆ งานจัดทำแผนป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย งานฝึกซ้อมและดำเนินการตามแผน งานเกี่ยวกับวิทยุสื่อสาร งานฝึกอบรมอาสาสมัครป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย และงานอื่นที่เกี่ยวข้องหรือตามที่ได้รับมอบหมาย

#### 1.4 งานบริการด้านการให้บริการน้ำประปา (เทศบาลตำบลวัดโบสถ์, 2560)

มีหน้าที่เกี่ยวกับการควบคุมการผลิตและการจำหน่ายน้ำประปา การติดตั้งประปา และการวางแผนปรับปรุงในข้อบกพร่องต่าง ๆ ของการประปา รวมทั้งปฏิบัติหน้าที่อื่น ๆ 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 หนังสือหรือเอกสารใด ๆ ที่แสดงว่าผู้ขอใช้น้ำเป็นผู้มีกรรมสิทธิ์ในบ้านที่จะขอติดตั้งประปา ในกรณีเจ้าของบ้านยังมิได้ย้ายเข้าอยู่ในทะเบียนบ้านหรือย้ายเข้าอยู่ในทะเบียนบ้านแล้วแต่ในทะเบียนบ้านมิได้ระบุว่าเป็นเจ้าบ้าน

1.4.5 กรณีขอติดตั้งประปาเป็นหน่วยราชการ รัฐวิสาหกิจ บ้านพักของทางราชการ และรัฐวิสาหกิจ วัด และสถานที่ประกอบพิธีทางศาสนาต่าง ๆ ที่ได้จดทะเบียนมีใบอนุญาตแล้วต้องให้หัวหน้าส่วนราชการ องค์การ หรือผู้มีอำนาจตามกฎหมายเป็นผู้ลงนามในแบบคำขอติดตั้งประปา และเป็นผู้สัญญาให้น้ำประปากับทางเทศบาลตำบลวัดโบสถ์

1.4.5 กรณีผู้ขอติดตั้งประปาเป็นบริษัทจำกัด บริษัทมหาชนจำกัด ห้างหุ้นส่วนจำกัด ห้างหุ้นส่วนสามัญ ธนาคารพาณิชย์ โรงเรียนเอกชน และนิติบุคคลอื่น ๆ ให้ผู้จัดการหรือเจ้าของผู้มีอำนาจตามกฎหมาย เป็นผู้ลงนามในแบบคำขอติดตั้งประปา และเป็นผู้สัญญาให้น้ำประปากับทางเทศบาลตำบลวัดโบสถ์ ในการดำเนินการข้างต้นหากเจ้าของบ้าน หัวหน้าส่วนราชการ ผู้จัดการ หรือเจ้าของบริษัท/ห้าง/ร้าน ฯลฯ ไม่สามารถยื่นคำขอ และ/หรือเป็นผู้สัญญาให้น้ำประปาด้วยตนเองให้ทำหนังสือมอบอำนาจให้ผู้หนึ่งผู้ใดทำการแทนได้ และผู้รับมอบอำนาจจะต้องนำสำเนาบัตรประจำตัวประชาชน หรือสำเนาบัตรข้าราชการ หรือสำเนาบัตรประจำตัวเจ้าหน้าที่ของรัฐ และสำเนาทะเบียนบ้านฉบับที่มีชื่อของผู้รับมอบอำนาจให้ไว้แก่เทศบาลตำบลวัดโบสถ์ด้วย

### 1.5 การให้บริการประชาชนในวันหยุดราชการ หรือออกหน่วยบริการเคลื่อนที่

การให้บริการประชาชนในวันหยุดราชการ หรือออกหน่วยบริการเคลื่อนที่ หมายถึง การให้บริการประชาชนในวันเสาร์ – อาทิตย์ หรือนอกเวลาทำงาน หรือในช่วงเทศกาลต่าง ๆ รวมทั้ง การออกหน่วยเคลื่อนที่เพื่อให้บริการงานด้านต่าง ๆ (องค์การบริหารส่วนตำบล, ม.ป.ป.)

### 1.6 การเปิดโอกาสให้ประชาชนเข้ามามีส่วนร่วมในการพัฒนาระบบราชการ

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

### 1.7 โครงการชุมชนร่วมใจแก้ไขปัญหาขยะและสิ่งแวดล้อมภายใต้ธรรมนูญสุขภาพเทศบาลตำบลวัดโบสถ์ (เทศบาลตำบลวัดโบสถ์, 2563)

#### หลักการและเหตุผล

ปัญหาขยะเป็นปัญหาระดับชาติที่รัฐบาลให้ความสำคัญเนื่องจากปริมาณขยะมูลฝอยที่เกิดขึ้นทั่วประเทศมีแนวโน้มเพิ่มขึ้นต่อเนื่อง โดยปี 2551 มีปริมาณขยะมูลฝอยเกิดขึ้น 23.93 ล้านตัน มีอัตราการเกิดขยะมูลฝอย 1.03 กิโลกรัม/คน/วัน ขณะที่ปี 2558 มีปริมาณขยะมูลฝอยเพิ่มเป็น 26.85 ล้านตัน ปี 2559 มีปริมาณขยะมูลฝอย 27.06 ล้านตันต่อปี และปี 2561 มีปริมาณขยะมูลฝอยเกิดขึ้นประมาณ 27.80 ล้านตัน เมื่อเปรียบเทียบกับปี 2560 มีปริมาณเพิ่มขึ้นร้อยละ 1.64 เนื่องจากการขยายตัวของชุมชนเมือง และการปรับเปลี่ยนวิถีชีวิตจากสังคมเกษตรกรรมสู่สังคมเมือง การเพิ่มขึ้นของประชากร การส่งเสริมการท่องเที่ยว การบริโภคที่เพิ่มมากขึ้น พบว่าอัตราขยะมูลฝอยที่ถูกนำไปกำจัดอย่างถูกต้องมีอัตราเพิ่มขึ้นเพียงเล็กน้อย และกระบวนการในการคัดแยก การจัดเก็บ รวบรวม และเก็บขนยังไม่มีประสิทธิภาพพอทำให้เกิดปัญหาขยะตกค้างทั้งจากประชากรที่เพิ่มมากขึ้น การขาดจิตสำนึกของประชาชน การพัฒนาทางเศรษฐกิจ สังคม รวมถึงการพัฒนาทางด้านเทคโนโลยีและแนวโน้มการบริโภคของประชากรที่เพิ่มสูงขึ้น โดยวิกฤตปัญหาขยะมูลฝอยที่เกิดขึ้นนี้จำเป็นที่จะต้องได้รับการแก้ไขอย่างเร่งด่วน

จากการประชุมคณะรัฐมนตรีเมื่อวันที่ 3 พฤษภาคม 2559 ที่ได้มีมติเห็นชอบแผนแม่บทการบริหารจัดการขยะมูลฝอยของประเทศ (พ.ศ. 2559 - 2564) เพื่อเป็นแนวทางในการดำเนินการ เน้นวัตถุประสงค์หลัก 3 เรื่อง คือ 1) การทำให้ปริมาณขยะมูลฝอยที่เข้าสู่ระบบกำจัดที่ปลายทางลดลง 2) ขยะอันตรายได้รับการคัดแยกเพิ่มขึ้น และ 3) มูลฝอยติดเชื้อและกากอุตสาหกรรมที่เป็นอันตรายได้รับการกำจัดถูกหลักวิชาการเพิ่มขึ้น แผนปฏิบัติการประเทศไทยไร้ขยะนี้เป็นแผนปฏิบัติการระยะสั้น มุ่งดำเนินการ 2 ระยะ คือ ระยะต้นทาง และระยะกลางทาง สำหรับระยะต้นทาง คือ การลดปริมาณขยะและการส่งเสริมการคัดแยกขยะที่ต้นทางบนพื้นฐาน

แนวคิด 3R เพื่อลดปริมาณการเกิดขยะมูลฝอยและขยะอันตราย ส่งเสริมให้เกิดกลไกการคัดแยก และนำขยะมูลฝอยกลับมาใช้ประโยชน์และเพื่อเพิ่มมูลค่าที่ต้นทาง ระยะกลางทาง คือ การจัดทำระบบเก็บและขนย้ายขยะให้มีประสิทธิภาพเพียงพอ และสอดคล้องกับสถานการณ์ขยะในพื้นที่ เพื่อนำไปสู่การจัดการขยะในระยะปลายทางอย่างมีประสิทธิภาพในอนาคต แนวคิดพื้นฐานของแผนปฏิบัติการ “ประเทศไทยไร้ขยะ” เป็นการส่งเสริมบทบาททุกภาคส่วนให้มีส่วนร่วม ประกอบด้วย 5 องค์ประกอบ คือ ภาคราชการ ภาคเอกชน ภาคการศึกษา ภาคการศาสนา ภาคประชาชนและประชาสังคม และเมื่อปลายเดือนมกราคม 2560 กระทรวงมหาดไทยได้จัดตั้ง “ศูนย์ปฏิบัติการประเทศไทยไร้ขยะ” มีหน้าที่ให้คำปรึกษาแนะนำในการบริหารจัดการขยะ และติดตาม เร่งรัดการดำเนินงาน

จังหวัดพิษณุโลกได้ประกาศสงครามขยะ โดยตั้งเป้าหมายว่าในประมาณ ปี 2562 ปริมาณขยะมูลฝอยที่ต้องนำไปกำจัดต้องลดลงอย่างน้อย 20% ซึ่งมีมาตรการให้ทุกภาคส่วนให้ความร่วมมือคัดแยกขยะเปียกและมีการกำจัดขยะในครัวเรือนทุกบ้าน ทุกสถานที่ราชการและทุกภาคส่วน เพื่อให้จังหวัดพิษณุโลกสามารถลดปริมาณขยะ รักษาสิ่งแวดล้อมให้น่าอยู่และน่าอาศัย และเพื่อขับเคลื่อนการดำเนินการแก้ไขปัญหาการจัดการขยะมูลฝอยจังหวัดพิษณุโลก ให้เป็นไปตามเป้าหมายของแผนแม่บทการจัดการขยะมูลฝอยของประเทศ (พ.ศ. 2559 - 2564) และแผนยุทธศาสตร์ชาติ 20 ปี (พ.ศ. 2561 – 2580) อีกด้วย

ประกอบกับเทศบาลตำบลวัดโบสถ์ ได้จัดทำธรรมนูญสุขภาพเทศบาลตำบลวัดโบสถ์ ธรรมนูญสุขภาพเทศบาลตำบลวัดโบสถ์ ฉบับที่ 1 ตั้งแต่ปี พ.ศ. 2553 ซึ่งเป็นข้อตกลงร่วมกันของคนในเทศบาลตำบลวัดโบสถ์ หน่วยงานทั้งภาครัฐ เอกชน กลุ่มชุมชน และภาคีเครือข่ายในพื้นที่ เพื่อสร้างให้คนในเทศบาลตำบลวัดโบสถ์มีสุขภาพที่ดีถ้วนหน้า สมบูรณ์พร้อมทั้ง กาย จิต สังคม และ ปัญญา รวมไปถึงเรื่องสิ่งแวดล้อมด้วย ทั้งนี้ ได้ขับเคลื่อนการจัดการขยะเรื่อยมา จนปัจจุบันเทศบาลเก็บขยะมูลฝอยได้ประมาณ 3.5 ตันต่อวัน ที่มาจากบ้านเรือน ตลาดสด วัดโรงเรียน ร้านค้า ร้านอาหาร และสถานที่อื่น ๆ ในเขตเทศบาล จำนวน 10 ชุมชน ซึ่งโดยขยะที่ทิ้งส่วนใหญ่เป็นขยะอินทรีย์ ถึงร้อยละ 60 ที่ไม่ได้ทำการคัดแยก เป็นสาเหตุที่ทำให้บ่อขยะของเทศบาลเต็มเร็วและหากไม่มีการจัดการขยะที่ดีเช่นนี้ต่อไปก็จะทำให้เกิดปัญหาตามมา เช่น เป็นแหล่งแพร่กระจายเชื้อโรค และส่งกลิ่นเหม็นรบกวนสุขภาพประชาชน เป็นต้น

“โครงการชุมชนร่วมใจแก้ไขปัญหาขยะและสิ่งแวดล้อมภายใต้ธรรมนูญสุขภาพเทศบาลตำบลวัดโบสถ์” ได้จัดทำขึ้นเพื่อสร้างความรู้ ความเข้าใจ และปลูกจิตสำนึกให้ประชาชนได้ตระหนักถึงปัญหาขยะและสิ่งแวดล้อมของชุมชน โดยการมีส่วนร่วมจากทุกภาคส่วนในการแก้ไข



ปัญหาภายใต้ความรู้ ความเข้าใจ และการมีจิตสำนึกที่ดี เพื่อให้เกิดผลสัมฤทธิ์ ในการแก้ไขปัญหา อย่างยั่งยืนในอนาคตต่อไป

### วัตถุประสงค์

- 1) เพื่อสร้างความรู้ ความเข้าใจ เรื่องการจัดการขยะและสิ่งแวดล้อม โดยการมีส่วนร่วมของประชาชน วัด โรงเรียนหน่วยงานต่าง ๆ ในเขตพื้นที่เทศบาลตำบลวัดโบสถ์
- 2) เพื่อลดปริมาณขยะมูลฝอยและปัญหาสิ่งแวดล้อม ในเขตเทศบาลตำบลวัดโบสถ์
- 3) เพื่อบูรณาการการจัดการขยะมูลฝอยและสิ่งแวดล้อมจากทุกภาคส่วน ให้เกิดความยั่งยืน
- 4) เพื่อจัดตั้งศูนย์การเรียนรู้การจัดการขยะและสิ่งแวดล้อมในเขตพื้นที่เทศบาลตำบลวัดโบสถ์

### เป้าหมาย

- 1) อบรมสร้างความรู้ ความเข้าใจ การจัดการขยะและสิ่งแวดล้อมในชุมชน แกนนำภาคประชาชน เช่น อสม. คณะกรรมการชุมชน กำนัน ผู้ใหญ่บ้าน คณะกรรมการตลาด คณะกรรมการวัด และแกนนำจากหน่วยงานต่าง ๆ ทั้งภาครัฐและเอกชน ในเขตพื้นที่เทศบาลตำบลวัดโบสถ์ จำนวน 70 คน
- 2) อบรมสร้างความรู้ ความเข้าใจ การจัดการขยะและสิ่งแวดล้อมในชุมชน แกนนำนักเรียน ในเขตพื้นที่เทศบาลตำบลวัดโบสถ์ จำนวน 70 คน
- 3) เกิดศูนย์การเรียนรู้การจัดการขยะและสิ่งแวดล้อมในเขตพื้นที่เทศบาลตำบลวัดโบสถ์อย่างน้อย จำนวน 1 แห่ง
- 4) ปริมาณขยะมูลฝอยที่นำไปกำจัดในเขตเทศบาลตำบลวัดโบสถ์ลดลงอย่างน้อย ร้อยละ 20 หรือ มีจำนวนไม่เกิน 2.8 ตันต่อวัน

### วิธีดำเนินการ

- 1) อบรมสร้างความรู้ ความเข้าใจ การจัดการขยะและสิ่งแวดล้อมกับแกนนำภาคประชาชน เช่น อสม. คณะกรรมการชุมชน กำนัน ผู้ใหญ่บ้าน คณะกรรมการตลาด คณะกรรมการวัด และแกนนำจากหน่วยงานต่าง ๆ ทั้งภาครัฐและเอกชนในเขตพื้นที่เทศบาลตำบลวัดโบสถ์ จำนวน 70 คน
- 2) อบรมสร้างความรู้ ความเข้าใจ การจัดการขยะและสิ่งแวดล้อมในชุมชนกับแกนนำนักเรียนในเขตพื้นที่เทศบาลตำบลวัดโบสถ์ จำนวน 70 คน
- 3) รณรงค์เรื่องการคัดแยกขยะ การลดใช้ถุงพลาสติก โฟม และการจัดการสิ่งแวดล้อม ทั้ง 10 ชุมชน

4) จัดทำบันทึกความเข้าใจ (MOU) การจัดการขยะและสิ่งแวดล้อม ระหว่างเทศบาล ตำบลวัดโบสถ์ นำประชาชน ตลาด วัด โรงเรียน และ หน่วยงานต่าง ๆ ในเขตพื้นที่เทศบาลตำบลวัดโบสถ์

5) แต่งตั้งคณะกรรมการทำงานการจัดการขยะและสิ่งแวดล้อมในชุมชน

6) แต่งตั้งคณะกรรมการติดตามและประเมินผลโครงการ

7) จัดประชุมคณะทำงาน

8) จัดประชุมคณะกรรมการติดตามและประเมินผลโครงการ

9) สรุปผลโครงการ

ตารางกิจกรรมการดำเนินงาน

| กิจกรรม                                                                                                                                                | วิธีการดำเนินการ                                                                                                                                           | กลุ่มเป้าหมาย/พื้นที่เป้าหมาย                                                                                                            | ผลที่ได้รับจากการดำเนินการ                                                                                                          |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 1. จัดอบรม สร้างความรู้ ความเข้าใจ การจัดการขยะและสิ่งแวดล้อม ให้กับแกนนำประชาชน และ แกนนำจากหน่วยงานต่าง ๆ ในเขตพื้นที่เทศบาลตำบลวัดโบสถ์ จำนวน 70 คน | -ประสานงาน หน่วยงานและ ผู้เกี่ยวข้อง เพื่อนัดหมายการเข้ารับการอบรม ตาม วัน เวลา และสถานที่<br>- ผู้เข้าอบรมทำแบบทดสอบ ก่อน และ หลังการอบรม (Pre-post test) | แกนนำภาคประชาชน เช่น อสม. คณะกรรมการชุมชน กำนัน ผู้ใหญ่บ้าน คณะกรรมการตลาด คณะกรรมการวัด และ แกนนำจากหน่วยงานต่าง ๆ ทั้งภาครัฐ และ เอกชน | แกนนำประชาชน ตลาด วัด โรงเรียน และ หน่วยงานต่าง ๆ ในเขตพื้นที่เทศบาลตำบลวัดโบสถ์ มีความรู้และความเข้าใจในการจัดการขยะและสิ่งแวดล้อม |
| 2. อบรมสร้างความรู้ ความเข้าใจ การจัดการขยะและสิ่งแวดล้อม กับแกนนำนักเรียน ในเขตพื้นที่เทศบาลตำบลวัดโบสถ์ จำนวน 70 คน                                  | -ประสานงาน หน่วยงานและ ผู้เกี่ยวข้อง เพื่อนัดหมายการเข้ารับการอบรม ตาม วัน เวลา และสถานที่<br>- ผู้เข้าอบรมทำแบบทดสอบก่อน และหลังการอบรม (Pre-post test)   | แกนนำนักเรียนทุก โรงเรียนในเขตเทศบาลตำบลวัดโบสถ์                                                                                         | แกนนำนักเรียน มีความรู้และความเข้าใจในการจัดการขยะและสิ่งแวดล้อม                                                                    |

| กิจกรรม                                                                                                                                           | วิธีการดำเนินการ                                                                                                                                                                               | กลุ่มเป้าหมาย/พื้นที่เป้าหมาย                                      | ผลที่ได้รับจากการดำเนินการ                                                                                        |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 3. รณรงค์เรื่องการคัดแยกขยะ การลดใช้ถุงพลาสติก โฟม และการจัดการสิ่งแวดลอมทั้ง10 ชุมชน                                                             | ประสานงานชุมชน เพื่อนัดหมายรณรงค์การลดใช้ถุงพลาสติกและโฟม ในตลาด วัด โรงเรียน และหน่วยงานต่าง ๆ ในเขตพื้นที่เทศบาลฯ ให้หันมาใช้ ถุงผ้า ตระกร้า ผลิตภัณฑ์จากธรรมชาติ แทนตาม วัน เวลา และสถานที่ | ประชาชนในแต่ละชุมชน                                                | ประชาชนในแต่ละชุมชนมีความรู้และความเข้าใจในการจัดการขยะและสิ่งแวดลอม                                              |
| 4. จัดทำบันทึกความเข้าใจ (MOU) การจัดการขยะและสิ่งแวดลอม ระหว่างเทศบาลตำบลวัดโบสถ์ แกนนําประชาชน ตลาด วัด โรงเรียน และหน่วยงานต่าง ๆ ในเขตพื้นที่ | ประสานงานหน่วยงานและผู้เกี่ยวข้องเพื่อนัดหมายการเข้ารับการบันทึก MOU อบรมตาม วัน เวลา และสถานที่                                                                                               | กำนัน ผู้ใหญ่บ้าน และหน่วยงานต่าง ๆ ในเขตพื้นที่เทศบาลตำบลวัดโบสถ์ | แกนนำประชาชน ตลาด วัด โรงเรียน และ หน่วยงานต่าง ๆ ในเขตพื้นที่เทศบาลตำบลวัดโบสถ์ มีส่วนร่วมรับผิดชอบดำเนินโครงการ |
| 5. แต่งตั้งคณะกรรมการทำงานการจัดการขยะและสิ่งแวดลอมในชุมชน                                                                                        | ประสานงานหน่วยงานและผู้เกี่ยวข้องเพื่อนัดหมายการแต่งตั้งคณะกรรมการทำงานโครงการ                                                                                                                 | ตัวแทนภาคประชาชน ภาครัฐ และ เอกชนเกี่ยวข้อง                        | มีคณะทำงานที่มีทั้งส่วนของภาคประชาชน ภาครัฐ และ ภาคเอกชน                                                          |

| กิจกรรม                                         | วิธีการดำเนินการ                                                                                                                                                        | กลุ่มเป้าหมาย/พื้นที่เป้าหมาย                   | ผลที่ได้รับจากการดำเนินการ                 |
|-------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------|--------------------------------------------|
| 6. แต่งตั้งคณะกรรมการติดตามและประเมินผลโครงการ  | - ประสานงานหน่วยงานและผู้เกี่ยวข้องเพื่อนัดหมายการแต่งตั้งคณะกรรมการติดตามและประเมินผลโครงการ<br>- ติดตามสถิติปริมาณการเก็บขยะของรถเก็บขยะ ในแต่ละเดือน เดือนละ 2 ครั้ง | ตัวแทนภาคประชาชน ภาครัฐ และ เอกชน ที่เกี่ยวข้อง | ทราบความสำเร็จโครงการ                      |
| 7. จัดประชุมคณะทำงาน                            | ประสานงานผู้เกี่ยวข้องเพื่อนัดประชุม คณะทำงาน                                                                                                                           | ตัวแทนภาคประชาชน ภาครัฐ และ เอกชน ที่เกี่ยวข้อง | มีทิศทางการดำเนินงานเป็นไปในแนวทางเดียวกัน |
| 8. จัดประชุมคณะกรรมการติดตามและประเมินผลโครงการ | ประสานงานผู้เกี่ยวข้องเพื่อนัดประชุม                                                                                                                                    | ตัวแทนภาคประชาชน ภาครัฐ และ เอกชน ที่เกี่ยวข้อง | มีทิศทางการประเมินเป็นไปในแนวทางเดียวกัน   |
| 9. สรุปผลโครงการ                                | รวบรวมข้อมูลหลักฐาน การดำเนินโครงการ                                                                                                                                    | แหล่งข้อมูล หลักฐานในพื้นที่                    | ทราบผลการดำเนินการโดยรวม                   |

#### ระยะเวลาดำเนินการ

ระหว่าง เดือน ตุลาคม 2562 – กันยายน 2563

#### สถานที่ดำเนินการ

- 1) จัดอบรม ณ ห้องประชุมสำนักงานเทศบาลตำบลวัดโบสถ์
- 2) ดำเนินการจัดกิจกรรมตามโครงการ ณ ชุมชนในพื้นที่เขตเทศบาลตำบลวัดโบสถ์

#### หน่วยงานที่รับผิดชอบโครงการ

- 1) กองสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม เทศบาลตำบลวัดโบสถ์
- 2) สถานบริการสาธารณสุข ในเขตเทศบาลตำบลวัดโบสถ์
- 3) กำนัน ผู้ใหญ่บ้าน และ คณะกรรมการชุมชน

### งบประมาณ

ใช้งบประมาณจากเทศบัญญัติงบประมาณรายจ่ายประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2563 แผนงานสาธารณสุข งานบริการสาธารณสุขและงานสาธารณสุขอื่น งบดำเนินงาน หมวดค่าใช้สอย ประเภทเกี่ยวเนื่องกับการปฏิบัติราชการที่ไม่เข้าลักษณะรายจ่ายหมวดอื่น ๆ รายการโครงการชุมชนร่วมใจแก้ไขปัญหายยะและสิ่งแวดล้อมภายใต้ธรรมนูญสุขภาพเทศบาลตำบลวัดโบสถ์ ตั้งไว้ 50,000 บาท (ห้าหมื่นบาทถ้วน) อ้างอิงตามระเบียบกระทรวงมหาดไทยว่าด้วยค่าใช้จ่ายในการฝึกอบรมและการเข้ารับการฝึกอบรมของเจ้าหน้าที่ท้องถิ่น พ.ศ. 2557

### ตัวชี้วัดโครงการ

- 1) แกนนำภาคประชาชน เช่น อสม. คณะกรรมการชุมชน กำนัน ผู้ใหญ่บ้าน คณะกรรมการตลาด คณะกรรมการวัด และแกนนำจากหน่วยงานต่าง ๆ ทั้งภาครัฐและเอกชน ในเขตพื้นที่เทศบาลตำบลวัดโบสถ์ที่ผ่านการอบรม มีความรู้ ความเข้าใจการจัดการขยะ และสิ่งแวดล้อมในชุมชนเพิ่มขึ้นอย่างน้อยร้อยละ 90
- 2) แกนนำนักเรียนในเขตพื้นที่เทศบาลตำบลวัดโบสถ์ที่ผ่านการอบรม มีความรู้ ความเข้าใจการจัดการขยะและสิ่งแวดล้อมในชุมชนเพิ่มขึ้นอย่างน้อยร้อยละ 90
- 3) เกิดศูนย์การเรียนรู้การจัดการขยะและสิ่งแวดล้อมในเขตพื้นที่เทศบาลตำบลวัดโบสถ์อย่างน้อย จำนวน 1 แห่ง
- 4) มีปริมาณขยะมูลฝอยที่นำไปกำจัดในเขตเทศบาลตำบลวัดโบสถ์มีจำนวนไม่เกิน 2.8 ตันต่อวัน

## 2. แนวคิดและทฤษฎีความพึงพอใจ

นักวิชาการหลายท่านได้ให้ความหมายของความพึงพอใจไว้ดังนี้

ฟ้ามุ่ย สุกฤษีล (2548) กล่าวว่า ความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึกที่ดีหรือทัศนคติที่ดีของบุคคลซึ่งมักเกิดจากการได้รับการตอบสนองตามที่ตนต้องการก็จะเกิดความรู้สึกที่ดีต่อสิ่งนั้น

สรชัย พิศาลบุตร (2550) กล่าวว่า ความพึงพอใจของลูกค้าหรือผู้ใช้บริการ หมายถึง การที่ลูกค้าหรือผู้ใช้บริการได้รับสิ่งที่ต้องการแต่ต้องอยู่ในขอบเขตที่ผู้ให้บริการสามารถจัดหาบริการได้โดยไม่ขัดต่อกฎหมายและศีลธรรมอันดีงาม

กชกร เบ้าสุวรรณ และคณะ (2550) ให้ความหมายของความพึงพอใจไว้ว่า หมายถึง สิ่งที่เราจะเป็นไปตามความต้องการ ความพึงพอใจเป็นผลของการแสดงออกทางทัศนคติของบุคคลอีกรูปแบบหนึ่งซึ่งเป็นความรู้สึกเอนเอียงของจิตใจจากประสบการณ์ที่มนุษย์ได้รับอาจจะมากหรือน้อยก็ได้ และเป็นความรู้สึกที่มีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง ซึ่งเป็นไปได้ทั้งบวกและลบ เมื่อใดที่สิ่งนั้นสามารถตอบสนองความต้องการหรือทำให้บรรลุจุดมุ่งหมายได้ก็จะเกิดความรู้สึกบวก เป็นความรู้สึกที่

พึงพอใจ แต่ในทางตรงกันข้ามถ้าสิ่งนั้นสิ่งสร้างความรู้สึกผิดหวังก็จะทำให้เกิดความรู้สึกทางลบ เป็นความรู้สึกไม่พึงพอใจ

Benjamin B. Wolman (อ้างถึงใน วาสนา ธรรมพิทักษ์, 2551) ให้ความหมายของความพึงพอใจไว้ว่า หมายถึง ท่าทีทั่ว ๆ ไปที่เป็นผลมาจากสิ่งต่าง ๆ 3 ประการ คือ

1. ปัจจัยที่เกี่ยวกับกิจกรรม
2. ปัจจัยที่เกี่ยวกับบุคคล
3. ลักษณะความสัมพันธ์ระหว่างกลุ่ม

จิตตินันท์ เดชะคุปต์ และคณะ (2555) กล่าวว่า ความพึงพอใจเป็นสภาวะการณแสดงออกถึงความรู้สึกในทางบวกของบุคคลอันเป็นผลจากการเปรียบเทียบการรับรู้สิ่งที่ได้รับจากการบริการ ไม่ว่าจะเป็นการรับบริการหรือการให้บริการในระดับที่ตรงกับการรับรู้สิ่งที่คาดหวังเกี่ยวกับการบริการนั้น

ทวีรัตน์ ญาณพฤษ (2555) กล่าวถึงความหมายของความพึงพอใจว่า คือการแสดงออกถึงความรู้สึกของบุคคลที่มีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่งที่เป็นไปในทางบวก ซึ่งบุคคลจะมีความรู้สึก รัก พอใจ และชอบใจเมื่อได้รับผลจากกิจกรรมนั้นหรือเมื่อกิจกรรมนั้น ๆ เป็นไปตามความคาดหวังของตนเอง

มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต ศูนย์การวิจัยและวิจัยท้องถิ่นพิษณุโลก (2557) กล่าวว่า ความพึงพอใจ (Satisfaction) เป็นทัศนคติที่เป็นนามธรรมไม่สามารถมองเห็นได้ การที่เราจะทราบว่าบุคคลนั้นมีความพึงพอใจหรือไม่ สามารถสังเกตโดยการแสดงออกที่ค่อนข้างสลับซับซ้อน จึงเป็นการยากที่จะวัดความพึงพอใจได้โดยตรง แต่สามารถวัดได้โดยทางอ้อม โดยการวัดที่ความคิดเห็นของบุคคลเหล่านั้น และการแสดงความคิดเห็นนั้นจะต้องตรงกับความรู้สึกที่แท้จริงจึงจะสามารถวัดความพึงพอใจได้

จึงอาจสรุปได้ว่า ความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึกหรือทัศนคติ ที่เกิดขึ้นจากการเรียนรู้ การกระทำให้เกิดการยอมรับ และได้รับการตอบสนองที่ดี ส่งผลให้เกิดความสุขความสบายใจ ซึ่งมีผลทั้งทางด้านร่างกายและจิตใจ

นักวิชาการได้พัฒนาทฤษฎีที่อธิบายองค์ประกอบของความพึงพอใจและอธิบายความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจกับปัจจัยอื่น ๆ ไว้หลายทฤษฎีซึ่งสามารถนำมาอ้างอิงเพื่อเพิ่มความเข้าใจในที่มาของความพึงพอใจของบุคคลที่มีต่อสิ่งต่าง ๆ ในที่นี้มุ่งศึกษาถึงความพึงพอใจในการรับบริการจากภาครัฐ

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

1. กลุ่มความต้องการทางด้านจิตวิทยา โดยมองความพึงพอใจงานเกิดจากความต้องการของบุคคลที่ต้องการความสำเร็จของงานและความต้องการการยอมรับจากบุคคลอื่น
2. กลุ่มภาวะผู้นำมองความพึงพอใจงานจากรูปแบบและการปฏิบัติของผู้นำที่มีต่อผู้ใต้บังคับบัญชา
3. กลุ่มความพยายามต่อรางวัล เป็นกลุ่มที่มองความพึงพอใจจากรายได้เงินเดือน และผลตอบแทนอื่น ๆ
4. กลุ่มอุดมการณ์ทางการจัดการมองความพึงพอใจจากพฤติกรรมการบริหารงานขององค์กร
5. กลุ่มเนื้อหาของงานและการออกแบบงาน ความพึงพอใจงานเกิดจากเนื้อหาของงาน

โคร์แมน (Korman, A.K., 1977) ได้จำแนกทฤษฎีความพึงพอใจในงานออกเป็น 2 กลุ่ม คือ

1. ทฤษฎีการสนองความต้องการ กลุ่มนี้ถือว่าความพึงพอใจในงานเกิดจากความต้องการส่วนบุคคลที่มีความสัมพันธ์ต่อผลที่ได้รับจากงาน กับการประสบความสำเร็จตามเป้าหมายส่วนบุคคล
2. ทฤษฎีการอ้างอิงกลุ่ม ความพึงพอใจในงานมีความสัมพันธ์ในทางบวกกับคุณลักษณะ ของงานตามความปรารถนาของกลุ่ม ซึ่งสมาชิกให้กลุ่มเป็นแนวทางในการประเมินผลการทำงาน

เอิร์ลเนส และลิเกน (Ernest and Ligen, 1980) กล่าวว่า ความพึงพอใจเป็นแรงจูงใจของมนุษย์ที่ตั้งอยู่บนความต้องการพื้นฐาน (Basic need) มีความเกี่ยวข้องกันอย่างใกล้ชิดกับผลสัมฤทธิ์และแรงจูงใจ (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 แต่เป็นกระบวนการหรือกิจกรรมต่าง ๆ ที่เกิดขึ้น จากการปฏิสัมพันธ์ระหว่างผู้ที่ต้องการใช้บริการ (ผู้บริโภค/ลูกค้า/

ผู้รับบริการ) กับผู้ให้บริการ (เจ้าของกิจการ/พนักงานงานบริการ/ระบบการจัดการบริการ) หรือในทางกลับกันระหว่างผู้ให้บริการกับผู้รับบริการในอันที่จะตอบสนองความต้องการอย่างใดอย่างหนึ่งให้บรรลุผลสำเร็จ

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

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

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

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

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

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

จากหลักการให้บริการที่นักวิชาการหลายท่านได้กล่าวมา สรุปว่า การบริการ หมายถึง การปฏิบัติกิจกรรมรวมทั้งความพยายามต่าง ๆ ที่จะตอบสนองความต้องการของบุคคลและสามารถสร้างความพึงพอใจนั้นให้แก่ผู้รับบริการ ดังนั้นการบริการจึงเป็นสิ่งที่จำเป็นและเป็นหน้าที่ของหน่วยงานในการให้บริการ



### การวัดคุณภาพการบริการ

การวัดคุณภาพในการบริการเป็นสิ่งที่จำเป็น ซึ่งการวัดคุณภาพการบริการมีแนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้องดังนี้

ชัยสมพล ชาวประเสริฐ (2547) ได้อธิบายถึงความเป็นรูปธรรมของบริการ (tangibles) หมายถึง สิ่งที่สามารถสัมผัสได้ ได้แก่ อาคารของธุรกิจบริการ เครื่องมือและอุปกรณ์ เช่น เครื่องคอมพิวเตอร์ เครื่องเอทีเอ็ม เคาน์เตอร์ให้บริการ ที่จอดรถ สวน ห้องน้ำ การตกแต่งป้ายประชาสัมพันธ์ แบบฟอร์มต่าง ๆ รวมทั้งการแต่งกายของพนักงาน สิ่งที่สามารถสัมผัสได้เหล่านั้นจะเหมือนกับสิ่งแวดล้อมทางกายภาพ (physical evidence) ซึ่งเป็นหนึ่งในส่วนประสมทางการตลาดตัวที่ 7 (P7) สิ่งเหล่านั้นนอกจากจะสวยงามและสะอาดแล้ว การใช้งานยังเป็นสิ่งที่จะต้องคำนึงถึง เช่น ลิฟต์กับลิบบบี้จะต้องไม่ไกลกันเกินไป บันไดที่สวยงามแต่ต้องไม่ทำขั้นสูงเกินไป ที่จอดรถ ที่หาประตูทางเข้าอาคารได้ง่าย สวนสวยที่ไม่เต็มไปด้วยสัตว์เลื้อยคลาน

พัฒนา ศิริโชติบัณฑิต (2548) กล่าวว่า บริการ (tangibles) หมายถึง งานบริการด้านต่าง ๆ ซึ่งจะต้องสามารถทำการวัดค่าหรือสามารถจับต้องสัมผัสได้ด้วยการมองเห็นการบริการได้ อย่างเป็นรูปธรรมมากกว่านามธรรม เช่น อุปกรณ์อำนวยความสะดวกต่าง ๆ บุคลากรที่ให้บริการ สื่อหรือวัสดุที่นำมาใช้ในการตกแต่งร้าน ซึ่งเป็นส่วนประกอบการบริการทุกอย่างที่มีอยู่และสามารถสร้างให้เห็นได้ว่ามีคุณภาพของการบริการที่จะได้รับนั้นดีเยี่ยม จึงอยากจะมาสัมผัสบริการอยู่บ่อย ๆ

ฉัตยาพร เสมอใจ (2550) กล่าวว่า บริการ (tangibles) หมายถึง สิ่งที่ถูกค่าจะมองเห็นได้ เช่น ความสะอาดของสถานที่ ความกระตือรือร้นของพนักงานในการให้บริการ สิ่งอำนวยความสะดวกต่าง ๆ ไม่ว่าจะเป็นเครื่องมือ พนักงานหรือสื่อต่าง ๆ ที่ปรากฏต่อสายตาของลูกค้า

ชัยเสฏฐ์ พรหมศรี (2549) ได้อธิบายถึงความเป็นรูปธรรมของบริการ (tangibles) หมายถึง วัตถุ/สิ่งที่จับต้องได้ 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) กล่าวคือมีความสามารถในการให้บริการได้อย่างถูกต้องเหมาะสม 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) สามารถทำให้ลูกค้าเกิดความรู้สึกปลอดภัยจากอันตรายความเสี่ยงต่าง ๆ ได้แก่ ความปลอดภัยทางร่างกาย เช่น ไปใช้บริการ ATM แล้วไม่ต้องกลัวว่าจะถูกปล้น ความมั่นคงทางการเงิน เช่น ซื้กองทุนแล้วมั่นใจว่าเงินไม่สูญ 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 ดังกล่าวนี้อย่างน้อย Parasuraman (et al, 1990) ได้ทำการศึกษาต่อไปพบว่า มีบางปัจจัยที่มีความซ้ำซ้อนกันในด้าน จึงได้รวบรวมจนเหลือปัจจัยในการวัดคุณภาพการบริการเพียง 5 ปัจจัย ดังที่รู้จักในชื่อ SERVQUAL Model ได้แก่

1. ด้านลักษณะทางกายภาพ (Tangibles) หมายถึง การที่ผู้ให้บริการสามารถคาดคะเนการบริการที่จะได้รับได้อย่างชัดเจน ลักษณะของสิ่งอำนวยความสะดวกสามารถจับต้องได้ เช่น อุปกรณ์ พนักงานผู้ให้บริการ อุปกรณ์เครื่องมือเครื่องใช้ต่าง ๆ

2. ด้านความน่าเชื่อถือได้ (Reliability) หมายถึง การที่ผู้ให้บริการสามารถให้บริการได้ตามที่ได้ให้สัญญาไว้กับลูกค้าได้อย่างถูกต้องเที่ยงตรงและสม่ำเสมอ

3. ด้านการตอบสนองอย่างรวดเร็ว (Responsiveness) หมายถึง การที่ผู้ให้บริการมีความพร้อมในการที่จะให้บริการลูกค้าได้อย่างทันท่วงทีตามความต้องการของลูกค้า

4. ด้านความไว้วางใจได้ (Assurance) หมายถึง การที่ผู้ให้บริการมีความน่าเชื่อถือในการให้บริการ มีชื่อเสียงเป็นที่ยอมรับของลูกค้าทำให้ลูกค้ามั่นใจในการบริการของบริษัท

5. ด้านความเข้าใจและความเห็นอกเห็นใจ (Empathy) เป็นการดูแลเอาใจใส่และความสนใจที่ผู้ให้บริการมีต่อผู้ใช้บริการ

### การวัดความพึงพอใจที่มีต่อการบริการ

ความพึงพอใจที่มีต่อการใช้บริการจะเกิดขึ้นหรือไม่นั้นจะต้องพิจารณาถึงลักษณะของการให้บริการขององค์กร ประกอบกับระดับความรู้สึกของผู้มารับบริการในมิติต่าง ๆ ของแต่ละบุคคล ดังนั้นการวัดความพึงพอใจในการใช้บริการสามารถทำได้หลายวิธี ดังนี้

1. การใช้แบบสอบถาม ซึ่งเป็นวิธีการที่นิยมใช้กันแพร่หลายวิธีหนึ่ง โดยการขอความร่วมมือจากกลุ่มบุคคลที่ต้องการวัดให้แสดงความคิดเห็นลงในแบบฟอร์มที่กำหนดคำตอบไว้

ให้เลือกตอบ หรือเป็นคำตอบอิสระ คำถามที่ถามอาจจะถามถึงความพึงพอใจในด้านต่าง ๆ ที่หน่วยงานหรือองค์กรกำลังให้บริการอยู่ เช่น ลักษณะของการให้บริการ สถานที่ให้บริการ บุคลากรที่ให้บริการ เป็นต้น

2. การสัมภาษณ์ เป็นวิธีการที่ต้องอาศัยเทคนิคและความชำนาญพิเศษของผู้สัมภาษณ์ ที่จะช่วยให้ผู้ถูกสัมภาษณ์ตอบคำถามให้ตรงกับข้อเท็จจริง

3. การสังเกต เป็นวิธีการสังเกตจากพฤติกรรมทั้งก่อนมารับบริการ ขณะรับบริการ และหลังจากการได้รับบริการแล้ว เช่น การสังเกตกิริยาท่าทาง การพูด สีหน้า และความถี่ของการมาขอรับบริการ เป็นต้น ผู้วัดจะต้องกระทำอย่างจริงจังและมีแบบแผนที่แน่นอน

#### 4. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ทัศนีย์ ภูชัย (2554) ได้ทำวิจัยเรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการจัดเก็บภาษีขององค์การบริหารส่วนตำบลนาใหม่ อำเภอบ้านดุง จังหวัดอุดรธานี ผลการวิจัยพบว่า ในภาพรวมทั้ง 4 ด้านอยู่ในระดับปานกลาง โดยมีด้านมนุษยสัมพันธ์ในการให้บริการอยู่ในระดับสูงสุด รองลงมาด้านความสะดวกของสถานที่ในการให้บริการ และด้านความสะดวกรวดเร็วในการให้บริการอยู่ในระดับต่ำสุด

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

มหาวิทยาลัยเนชั่น (2555) ได้ทำวิจัยเรื่อง การสำรวจความพึงพอใจผู้รับบริการของเทศบาลเมืองเขลางค์นคร ผลการวิจัยพบว่า ผู้รับบริการที่ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ร้อยละ 82.60 มีความพึงพอใจต่อการให้บริการด้านงานทะเบียนราษฎร อยู่ในระดับมาก โดยในด้านของการให้บริการมีความพึงพอใจมากที่สุด คือ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ รองลงมาคือ ด้านกระบวนการขั้นตอนในการให้บริการ ส่วนการให้บริการที่ผู้รับบริการมีความพึงพอใจน้อยที่สุดสำหรับภารกิจด้านงานทะเบียนราษฎร คือ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

พรวินา ตั้งถิ่นฐาน (2556) ได้ทำวิจัยเรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการงานทะเบียนราษฎร เทศบาลตำบลกงไกรลาศ จังหวัดสุโขทัย ผลการวิจัยพบว่า ความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการต่องานทะเบียนราษฎร เทศบาลตำบลกงไกรลาศ จังหวัดสุโขทัย โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ด้านที่มีระดับความพึงพอใจมากที่สุดอันดับที่หนึ่ง คือ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ อันดับรองลงมาคือ ด้านขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการ ด้านอาคารสถานที่ และด้านที่มีระดับความพึงพอใจอันดับสุดท้าย คือ ด้านวัสดุอุปกรณ์และเทคโนโลยี โดยมีข้อเสนอแนะจากการวิจัยที่น่าสนใจว่า ควรมีการพัฒนาระบบการให้บริการที่ต่อเนื่อง นำเอาเทคโนโลยีสมัยใหม่มาปรับใช้ในการให้บริการมากขึ้น ควรเพิ่มทักษะ ความรู้ ความสามารถในการให้บริการแก่เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานอย่างต่อเนื่อง

นันทิชา ชูเชื้อ (2556) ได้ทำวิจัยเรื่อง การจัดการศึกษาของศูนย์พัฒนาเด็กเล็กสังกัดเทศบาลนครเกาะสมุย อำเภอเกาะสมุย จังหวัดสุราษฎร์ธานี ตามมาตรฐานการศึกษา (ขั้นพื้นฐาน) ศูนย์พัฒนาเด็กเล็กขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ผลการวิจัยพบว่า โดยภาพรวมความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง โดยความคิดเห็นต่อการจัดการศึกษาเป็นไปตามมาตรฐานด้านผู้เรียนเป็นอันดับแรก รองลงมาคือ มาตรฐานด้านศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก และมาตรฐานด้านบุคลากรตามลำดับ

งานวิจัยและพัฒนา (2556) ได้ทำวิจัยเรื่อง การสำรวจความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อโครงการการปรับปรุงกระบวนการทำงาน และลดขั้นตอนการทำงานเพื่อบริการประชาชนเทศบาลตำบลแม่คำมี อำเภอเมืองแพร่ จังหวัดแพร่ ผลการวิจัยพบว่า ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อโครงการการปรับปรุงกระบวนการทำงาน และลดขั้นตอนการทำงานเพื่อบริการประชาชนเทศบาลตำบลแม่คำมี โดยภาพรวมแล้วมีความพึงพอใจร้อยละ 75.30 โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.7647 เมื่อพิจารณาเป็นด้าน พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการประชาชนด้านต่าง ๆ มากที่สุด (ร้อยละ 76.41) รองลงมาคือ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก (ร้อยละ 76.43) ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ (ร้อยละ 74.64) และด้านกระบวนการขั้นตอนการบริการ (ร้อยละ 73.72) โดยมีข้อเสนอแนะของผู้รับบริการเกี่ยวกับการปฏิบัติงาน ให้มีการปรับปรุงเกี่ยวกับการจัดระบบเก็บขยะให้มีประสิทธิภาพ การปรับปรุงห้องน้ำให้สะอาดและถูกสุขลักษณะ และในด้านการประชาสัมพันธ์ยังไม่ทั่วถึง

มหาวิทยาลัยราชภัฏวไลยอลงกรณ์ ในพระบรมราชูปถัมภ์ (2556) ได้ทำวิจัยเรื่อง รายงานการวิจัยสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการงานศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก งานสอนทักษะคอมพิวเตอร์เบื้องต้นสำหรับชุมชนและโครงการจัดเก็บภาษีบำรุงท้องที่ เทศบาลนครนนทบุรี อำเภอเมือง จังหวัดนนทบุรี ประจำปีงบประมาณ 2556 ในงาน 3 งาน พบว่า งานศูนย์พัฒนาเด็ก

เล็ก ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของเทศบาลนครนนทบุรี โดยภาพรวม อยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านที่อยู่ในระดับมากที่สุด คือ ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ และอยู่ในระดับมาก 2 ด้าน คือ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

นงเล็ก แดงหมี (2556) ได้ทำวิจัยเรื่อง แนวทางพัฒนาการให้บริการจัดเก็บภาษีของเทศบาลตำบลนครไทย อำเภอ นครไทย จังหวัดพิษณุโลก ผลการวิจัยพบว่า 1) ผลการวิเคราะห์แนวทางพัฒนาการให้บริการจัดเก็บภาษีของเทศบาลตำบลนครไทย อำเภอ นครไทย จังหวัดพิษณุโลก โดยภาพรวมมีอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่าข้อที่มีการปฏิบัติมากที่สุดคือด้านพนักงานให้บริการ รองลงมาคือ ด้านระบบการให้บริการและด้านอาคารสถานที่ตามลำดับ 2) ผลการเปรียบเทียบแนวทางพัฒนาการให้บริการจัดเก็บภาษีของเทศบาลตำบลนครไทย อำเภอ นครไทย จังหวัดพิษณุโลก จำแนกตามระดับการศึกษา โดยภาพรวมและรายด้านแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ยกเว้นด้านพนักงานให้บริการและด้านอาคารสถานที่ที่มีความต้องการไม่แตกต่างกัน และจำแนกตามอาชีพโดยภาพรวมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ยกเว้นด้านพนักงานให้บริการและด้านอาคารสถานที่ มีความต้องการไม่แตกต่างกัน 3) แนวทางการพัฒนาด้านพนักงานให้บริการเทศบาลควรจัดเจ้าหน้าที่ให้เพียงพอกับการให้บริการประชาชน เนื่องจากปัจจุบันมีจำนวนพนักงานไม่เพียงพอและยังขาดความรู้ ความเข้าใจในเรื่องระเบียบการปฏิบัติงาน ส่วนในด้านอาคารสถานที่ เทศบาลควรปรับปรุงสถานที่ในการให้บริการจัดเก็บภาษีเพราะปัจจุบัน คับแคบ ห้องสุขาที่บริการไม่เพียงพอ และสถานที่จอดรถไม่เพียงพอ สถานที่ในการให้บริการควรมีการทำความสะอาดให้มากกว่านี้ และด้านระบบการให้บริการเทศบาลควรลดขั้นตอนในการให้บริการเพื่อความเร็ว และการบริการควรเป็นไปตามลำดับ ควรนำระบบอิเล็กทรอนิกส์มาใช้ในการให้บริการเพื่อให้เกิดความเร็วและทันสมัย

ชนิดาพร โพธิ์ปัน (2556) ได้ทำวิจัยเรื่อง แนวทางการดำเนินงานด้านสวัสดิการสังคมของเทศบาลตำบลนครไทย อำเภอ นครไทย จังหวัดพิษณุโลก ผลการวิจัยพบว่า การดำเนินงานด้านสวัสดิการสังคมของเทศบาลตำบลนครไทย โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน ด้านที่มีการดำเนินงานสูงสุด คือ ด้านการสงเคราะห์เบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ ผู้พิการ และผู้ป่วยเอดส์ รองลงมาคือ ด้านการพัฒนารายได้และส่งเสริมให้มิงานทำด้านการส่งเสริมพัฒนาเด็กและเยาวชน ด้านการส่งเสริมและพัฒนาสตรีและกลุ่มแม่บ้าน ด้านการส่งเสริมการศึกษา ศาสนาและวัฒนธรรม ด้านการส่งเสริมกีฬาและนันทนาการ แนวทางพัฒนาการดำเนินงานด้านสวัสดิการสังคมของเทศบาลตำบลนครไทย คือ เทศบาลควรสร้างโอกาสให้แก่ผู้สูงอายุ ผู้พิการ ผู้ป่วยเอดส์ และ

ผู้ด้อยโอกาสให้มีคุณภาพชีวิตที่ดี สามารถพึ่งตนเองได้ ควรประชาสัมพันธ์ให้ประชาชนรับทราบถึงสิทธิของตนเองในการเข้าถึงบริการของรัฐ ควรจัดสิ่งอำนวยความสะดวกในอาคารสำหรับผู้สูงอายุและผู้พิการ และจัดให้มีหน่วยเคลื่อนที่สำหรับการรักษาพยาบาลฉุกเฉิน ควรส่งเสริมและสนับสนุนการรวมกลุ่มและการทำกิจกรรมของกลุ่มสตรีและกลุ่มแม่บ้าน สนับสนุนทุนการศึกษาให้แก่เด็กและเยาวชนที่เรียนดีแต่ยากจน ควรจัดหลักสูตรฝึกอบรมส่งเสริมอาชีพระยะสั้นให้แก่ประชาชน ส่งเสริมกลุ่มเกษตรกร ผู้ประกอบอาชีพเกษตรกรรม พัฒนาศักยภาพในการเพิ่มผลผลิตทางการเกษตร พัฒนาแหล่งน้ำทางการเกษตร ขยายเขตการชลประทาน และพัฒนาเส้นทางขนส่งสินค้าเกษตร ส่งเสริมให้ชุมชนดำเนินโครงการเศรษฐกิจพอเพียงตามแนวพระราชดำริ ส่งเสริมและสนับสนุนการพัฒนาคุณภาพการศึกษาสำหรับเด็กเล็ก ควรสนับสนุนให้เด็กและเยาวชนเล่นกีฬาเพื่อสุขภาพ โดยจัดให้มีลานกีฬาหมู่บ้านสนับสนุนอุปกรณ์กีฬา พัฒนาสนามกีฬาให้มีคุณภาพและมีมาตรฐาน และควรส่งเสริมให้ประชาชนรู้จักออกกำลังกายโดยการเล่นกีฬาและทำกิจกรรมเพื่อออกกำลังกาย

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

ศศิธร สีนอาพล และปริตา ธนสุกาญจน์ (ม.ป.ป.) ได้ทำวิจัยเรื่อง การเพิ่มประสิทธิภาพการจัดเก็บภาษีบำรุงท้องที่ขององค์การบริหารส่วนตำบลท่าพี่ อำเภอมะนัง จังหวัดพิจิตร ผลการศึกษาพบว่า ระดับทัศนคติของผู้เสียภาษีต่อการจัดเก็บภาษีบำรุงท้องที่ ตามหลักเกณฑ์ที่ดีในการจัดเก็บภาษี มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ความพึงพอใจของผู้เสียภาษีต่อประสิทธิภาพในการจัดเก็บภาษีบำรุงท้องที่ขององค์การบริหารส่วนตำบลในด้านการรับรู้การจัดเก็บภาษี ด้านสถานที่และด้านอัตราภาษี/ประเภทภาษี อยู่ในระดับมาก การเพิ่มประสิทธิภาพการจัดเก็บภาษีควรให้ความรู้กับประชาชนผู้เสียภาษีเกี่ยวกับหลักการจัดเก็บภาษีบำรุงท้องที่ตามพระราชบัญญัติภาษี

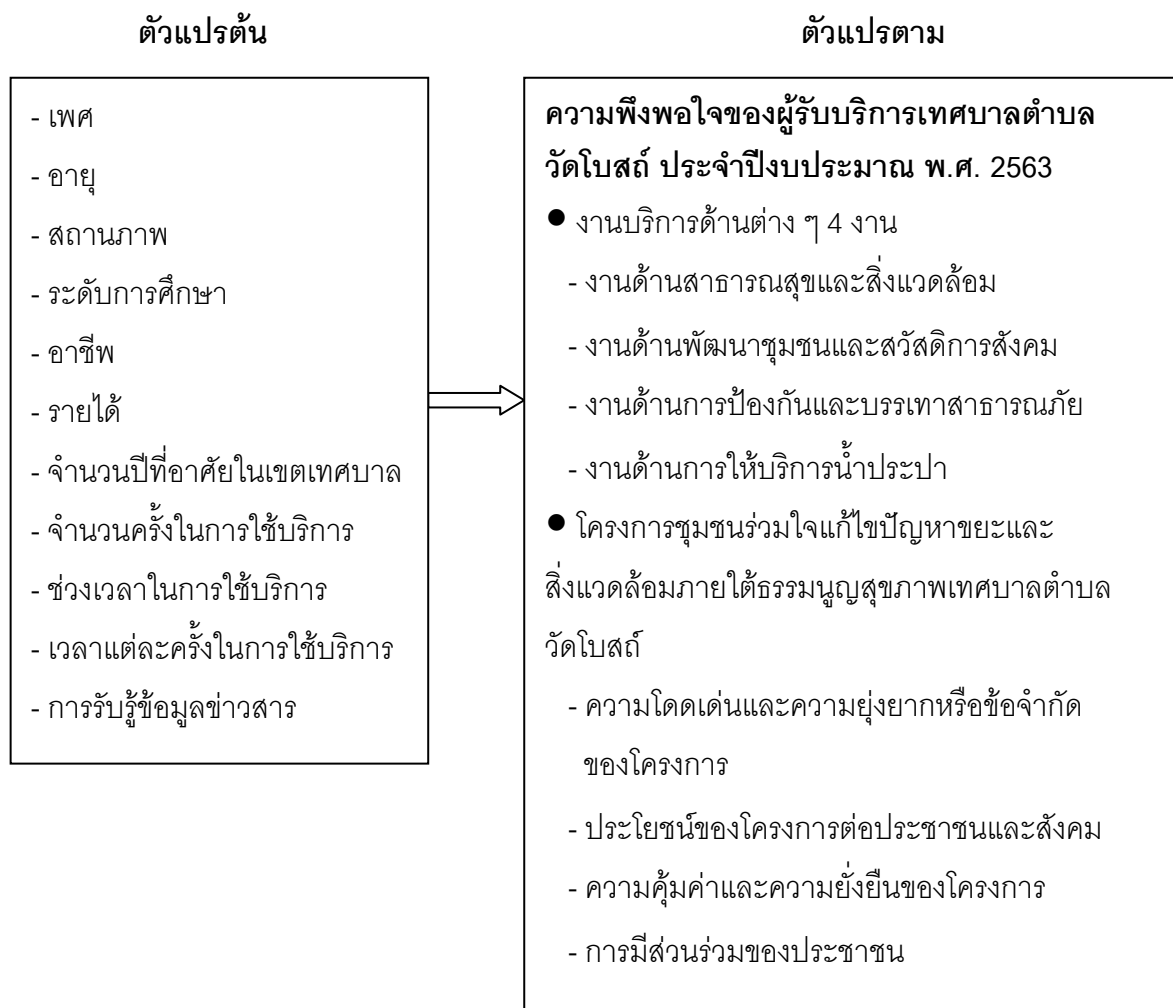
บำรุงท้องที่ พ.ศ. 2508 และที่แก้ไขเพิ่มเติม ในด้านวิธีการคำนวณภาษี บทกำหนดโทษไม่ยื่นแบบ และไม่ชำระภาษี การลดหย่อนภาษี และการยกเว้นภาษีบำรุงท้องที่

มหาวิทยาลัยราชภัฏอุดรธานี (2558) ได้ทำการวิจัยสำรวจความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการให้บริการสาธารณะของเทศบาลนครอุดรธานี ประจำปีงบประมาณ 2558 โดยมีวัตถุประสงค์หลัก 3 ประการ คือ 1) ศึกษาความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลนครอุดรธานี 2) ศึกษาการบริหารงานตามหลักธรรมาภิบาลของเทศบาลนครอุดรธานี และ 3) ศึกษาความต้องการของประชาชนที่มีต่อการพัฒนาเทศบาลนครอุดรธานี กลุ่มตัวอย่างที่ให้ข้อมูลในการศึกษา จำนวน 1,397 คน ซึ่งเป็นประชาชนที่เข้ามาใช้บริการสาธารณะในหน่วยงานต่าง ๆ ของเทศบาลนครอุดรธานี ผลการศึกษาพบว่า 1) ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของหน่วยงานต่าง ๆ 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 และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านช่องทางการให้บริการ ได้รับความพึงพอใจสูงสุด อยู่ในระดับพึงพอใจมากที่สุด รองลงมาได้แก่ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ได้รับความพึงพอใจ อยู่ในระดับพึงพอใจมากที่สุดทุกด้าน



## 5. กรอบแนวคิดในการศึกษา



ภาพที่ 4 : 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 8,110 คน จาก 3 ตำบล 14 หมู่บ้าน ดังนี้ ตำบลวัดโบสถ์ หมู่ที่ 0 (ทะเบียนบ้านกลาง) จำนวน 11 คน หมู่ที่ 1 จำนวน 635 คน หมู่ที่ 2 จำนวน 553 คน หมู่ที่ 3 จำนวน 793 คน หมู่ที่ 4 จำนวน 1,746 คน หมู่ที่ 7 จำนวน 1,163 คน หมู่ที่ 8 จำนวน 462 คน ตำบลท้อแท้ หมู่ที่ 2 จำนวน 92 คน หมู่ที่ 3 จำนวน 746 คน หมู่ที่ 4 จำนวน 888 คน ตำบลท่างาม หมู่ที่ 3 จำนวน 368 คน หมู่ที่ 4 จำนวน 10 คน หมู่ที่ 11 จำนวน 78 คน และหมู่ที่ 12 จำนวน 564 คน (ข้อมูลเทศบาลตำบลวัดโบสถ์ วันที่ 31 พฤษภาคม พ.ศ. 2563)

#### 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

$$n = \frac{8,110}{1 + 8,110(0.05)^2} = 399.95 \text{ หรือ } 400 \text{ ตัวอย่าง}$$

### วิธีการสุ่มตัวอย่าง

การสุ่มตัวอย่างในการสำรวจนี้ใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบกลุ่ม (Cluster Random Sampling) โดยแบ่งประชากรออกเป็นพื้นที่ต่างๆ รวม 3 ตำบล 14 หมู่บ้าน และในแต่ละหมู่บ้านจะสุ่มตัวอย่างประชาชนอย่างเป็นสัดส่วน (Proportional Random Sampling) เพื่อให้ได้จำนวนกลุ่มตัวอย่างจากแต่ละหมู่บ้าน รวมเป็นจำนวนไม่ต่ำกว่า 400 คน ดังตารางที่ 1

ตารางที่ 1 ประชากรและกลุ่มตัวอย่างของประชาชนจำแนกตามเขตที่อยู่อาศัย

| ตำบล                        | ประชากร (คน) | กลุ่มตัวอย่าง (คน) |
|-----------------------------|--------------|--------------------|
| <b>ตำบลวัดโบสถ์</b>         | <b>5,364</b> | <b>255</b>         |
| หมู่ที่ 0 (ทะเบียนบ้านกลาง) | 11           | -                  |
| หมู่ที่ 1                   | 635          | 45                 |
| หมู่ที่ 2                   | 553          | 20                 |
| หมู่ที่ 3                   | 793          | 25                 |
| หมู่ที่ 4                   | 1,746        | 110                |
| หมู่ที่ 7                   | 1,163        | 40                 |
| หมู่ที่ 8                   | 463          | 15                 |
| <b>ตำบลท้อแท้</b>           | <b>1,726</b> | <b>85</b>          |
| หมู่ที่ 2                   | 92           | 25                 |
| หมู่ที่ 3                   | 746          | 30                 |
| หมู่ที่ 4                   | 888          | 30                 |
| <b>ตำบลท่างาม</b>           | <b>1,020</b> | <b>60</b>          |
| หมู่ที่ 3                   | 368          | 10                 |
| หมู่ที่ 4                   | 10           | -                  |
| หมู่ที่ 11                  | 78           | 30                 |
| หมู่ที่ 12                  | 564          | 20                 |
| <b>รวม</b>                  | <b>8,110</b> | <b>400</b>         |

ขนาดตัวอย่างที่ได้จากการคำนวณ จำนวน 400 ตัวอย่าง ในการสำรวจครั้งนี้ใช้ขนาดตัวอย่างจำนวน 400 ตัวอย่าง หลังจากทำการกำหนดขนาดตัวอย่างของแต่ละเขตพื้นที่ได้แล้ว ในการเก็บรวบรวมข้อมูลจะสุ่มประชากรในแต่ละเขตพื้นที่โดยวิธีสุ่มตัวอย่างแบบบังเอิญ (Accidental Sampling) เนื่องจากประชากรมีจำนวนมากและมีเขตพื้นที่กว้าง

## เครื่องมือที่ใช้เก็บรวบรวมข้อมูลและการเก็บรวบรวมข้อมูล

### 1. เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา

#### 1.1 การสร้างเครื่องมือ

เครื่องมือที่ใช้ในการรวบรวมครั้งนี้ คณะผู้สำรวจใช้แบบสอบถามแบบปลายเปิด และปลายปิด 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 ความพึงพอใจของผู้รับบริการในงานด้านต่าง ๆ ของเทศบาลตำบล วัดโบสถ์ และความสำเร็จของโครงการชุมชนร่วมมือแก้ไขปัญหาขยะและสิ่งแวดล้อมภายใต้ธรรมนูญสุขภาพเทศบาลตำบลวัดโบสถ์ ใช้มาตรวัดแบบ Likert Scale ให้ค่าน้ำหนักโดยถือเกณฑ์การให้คะแนน ดังนี้

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

ส่วนที่ 4 เป็นคำถามปลายเปิดเกี่ยวกับข้อเสนอแนะอื่น ๆ ในการให้บริการของเทศบาลตำบลวัดโบสถ์

#### 1.2 การตรวจสอบคุณภาพของเครื่องมือ

ในการตรวจสอบคุณภาพของเครื่องมือ ใช้วิธีหาความเที่ยงตรง (Validity) ด้วยการนำแบบสอบถามฉบับร่างไปหาความเที่ยงตรงด้านเนื้อหาและโครงสร้าง โดยเสนอต่อที่ปรึกษา

โครงการและผู้ที่เกี่ยวข้อง 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” ในงานบริการ 4 งาน และ โครงการชุมชนร่วมใจแก้ไขปัญหายะและสิ่งแวดล้อมภายใต้ธรรมนูญสุขภาพเทศบาลตำบลวัดโบสถ์ 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

● การประเมินผลความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลวัดโบสถ์ คณะผู้สำรวจได้กำหนดเกณฑ์ในการคำนวณค่าคะแนนร้อยละ โดยคิดจากค่าคะแนนเฉลี่ยของระดับความพึงพอใจในการให้บริการที่ได้จากกลุ่มตัวอย่างประชาชนในงานบริการ 4 งาน และ โครงการชุมชนร่วมใจแก้ไขปัญหาขยะและสิ่งแวดล้อมภายใต้ธรรมนูญสุขภาพเทศบาลตำบลวัดโบสถ์ 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 หลังจากนั้นวิเคราะห์เนื้อหาข้อมูลและนำเสนอในรูปแบบของความเรียง

#### ระยะเวลาที่ทำการสำรวจ

การสำรวจครั้งนี้ใช้เวลาดำเนินการในเดือนมิถุนายน ถึงเดือนกันยายน พ.ศ. 2563

## บทที่ 4

### ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

การศึกษาค้างนี้เป็นการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการเทศบาลตำบลวัดโบสถ์ ประจำปี 2563 ซึ่งผลการศึกษาค้างนี้ คณะผู้สำรวจได้ดำเนินการวิเคราะห์ตามขั้นตอนต่าง ๆ โดย รายงานผลการศึกษาเป็นขั้นตอน ดังนี้

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่างผู้รับบริการเทศบาลตำบลวัดโบสถ์

ส่วนที่ 2 ข้อมูลความพึงพอใจของผู้รับบริการในงาน และกิจกรรมต่าง ๆ ซึ่งแบ่งออกเป็น 4 ตัวชี้วัด

ส่วนที่ 3 ข้อมูลปัญหา ความต้องการ และข้อเสนอแนะที่ผู้รับบริการมีต่อเทศบาลตำบลวัดโบสถ์

### ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่างผู้รับบริการเทศบาลตำบลวัดโบสถ์

ตารางที่ 3 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามเพศ

| เพศ  | จำนวน (คน) | ร้อยละ |
|------|------------|--------|
| ชาย  | 163        | 40.75  |
| หญิง | 237        | 59.25  |
| รวม  | 400        | 100.00 |

จากตารางที่ 3 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 237 คน คิดเป็นร้อยละ 59.25 และเป็นเพศชาย จำนวน 163 คน คิดเป็นร้อยละ 40.75



ตารางที่ 4 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามอายุ

| อายุ          | จำนวน (คน) | ร้อยละ        |
|---------------|------------|---------------|
| ต่ำกว่า 20 ปี | 27         | 6.75          |
| 20 – 29 ปี    | 44         | 11.00         |
| 30 – 39 ปี    | 60         | 15.00         |
| 40 – 49 ปี    | 76         | 19.00         |
| 50 – 60 ปี    | 111        | 27.75         |
| 60 ปีขึ้นไป   | 82         | 20.50         |
| <b>รวม</b>    | <b>400</b> | <b>100.00</b> |

จากตารางที่ 4 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นผู้ที่มีช่วงอายุระหว่าง 50 – 60 ปี มากที่สุด จำนวน 111 คน คิดเป็นร้อยละ 27.75 รองลงมาคือ ผู้ที่มีอายุ 60 ปีขึ้นไป จำนวน 82 คน คิดเป็นร้อยละ 20.50 ส่วนผู้ตอบแบบสอบถามที่มีจำนวนน้อยที่สุดคือ ผู้ที่มีอายุต่ำกว่า 20 ปี จำนวน 27 คน คิดเป็นร้อยละ 6.75

ตารางที่ 5 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามสถานภาพ

| เพศ                   | จำนวน (คน) | ร้อยละ        |
|-----------------------|------------|---------------|
| โสด                   | 121        | 30.25         |
| สมรส                  | 205        | 51.25         |
| หย่า/หม้าย/แยกกันอยู่ | 74         | 18.50         |
| <b>รวม</b>            | <b>400</b> | <b>100.00</b> |

จากตารางที่ 5 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นผู้ที่มีสถานภาพ สมรส มากที่สุด จำนวน 205 คน คิดเป็นร้อยละ 51.25 รองลงมาคือ ผู้ที่มีสถานภาพ โสด จำนวน 121 คน คิดเป็นร้อยละ 30.25 ส่วนผู้ตอบแบบสอบถามที่มีจำนวนน้อยที่สุดคือ ผู้ที่มีสถานภาพ หย่า/หม้าย/แยกกันอยู่ จำนวน 74 คน คิดเป็นร้อยละ 18.50

ตารางที่ 6 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามระดับการศึกษา

| ระดับการศึกษา               | จำนวน (คน) | ร้อยละ        |
|-----------------------------|------------|---------------|
| ไม่ได้เรียนหนังสือ          | 12         | 3.00          |
| ประถมศึกษา                  | 147        | 36.75         |
| มัธยมศึกษาตอนต้น            | 96         | 24.00         |
| มัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช.      | 78         | 19.50         |
| อนุปริญญา/ปวส.หรือเทียบเท่า | 21         | 5.25          |
| ปริญญาตรี                   | 43         | 10.75         |
| สูงกว่าปริญญาตรี            | 3          | 0.75          |
| อื่น ๆ ระบุ ...             | 0          | 0.00          |
| <b>รวม</b>                  | <b>400</b> | <b>100.00</b> |

จากตารางที่ 6 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นผู้ที่มีระดับการศึกษาประถมศึกษา มากที่สุด จำนวน 147 คน คิดเป็นร้อยละ 36.75 รองลงมาคือ ผู้ที่มีระดับการศึกษา มัธยมศึกษาตอนต้น จำนวน 96 คน คิดเป็นร้อยละ 24.00 ส่วนผู้ตอบแบบสอบถามที่มีจำนวนน้อยที่สุดคือ ผู้ที่มีระดับการศึกษาสูงกว่าปริญญาตรี จำนวน 4 คน คิดเป็นร้อยละ 0.75

ตารางที่ 7 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามอาชีพ

| อาชีพ                                   | จำนวน (คน) | ร้อยละ        |
|-----------------------------------------|------------|---------------|
| นักเรียน/นักศึกษา                       | 45         | 11.25         |
| ลูกจ้าง/พนักงานบริษัท                   | 42         | 10.50         |
| ข้าราชการ                               | 10         | 2.50          |
| ข้าราชการบำนาญ                          | 4          | 1.00          |
| ลูกจ้าง/พนักงานส่วนราชการ               | 12         | 3.00          |
| รัฐวิสาหกิจ                             | 0          | 0.00          |
| ค้าขาย/ธุรกิจส่วนตัว                    | 46         | 11.50         |
| พ่อบ้าน/แม่บ้าน                         | 70         | 17.50         |
| รับจ้างทั่วไป/เกษตรกร/เลี้ยงสัตว์/ประมง | 139        | 34.75         |
| ไม่มีอาชีพ                              | 32         | 8.00          |
| อื่น ๆ ระบุ ...                         | 0          | 0.00          |
| <b>รวม</b>                              | <b>400</b> | <b>100.00</b> |

จากตารางที่ 7 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นผู้ที่มีอาชีพ รับจ้างทั่วไป/เกษตรกร/เลี้ยงสัตว์/ประมง มากที่สุด จำนวน 139 คน คิดเป็นร้อยละ 34.75 รองลงมาคือ ผู้ที่มีอาชีพ พ่อบ้าน/แม่บ้าน จำนวน 70 คน คิดเป็นร้อยละ 17.50 ส่วนผู้ตอบแบบสอบถามที่มีจำนวนน้อยที่สุดคือ ผู้ที่มีอาชีพข้าราชการบำนาญ จำนวน 4 คน คิดเป็นร้อยละ 1.00

**ตารางที่ 8 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามรายได้ต่อเดือน**

| รายได้ต่อเดือน      | จำนวน (คน) | ร้อยละ        |
|---------------------|------------|---------------|
| ต่ำกว่า 5,000 บาท   | 150        | 37.50         |
| 5,000 – 10,000 บาท  | 139        | 34.75         |
| 10,001 – 15,000 บาท | 51         | 12.75         |
| 15,001 – 20,000 บาท | 27         | 6.75          |
| มากกว่า 20,000 บาท  | 9          | 2.25          |
| ไม่มีรายได้         | 24         | 6.00          |
| <b>รวม</b>          | <b>400</b> | <b>100.00</b> |

จากตารางที่ 8 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นผู้ที่มีรายได้ต่อเดือน ต่ำกว่า 5,000 บาท มากที่สุด จำนวน 150 คน คิดเป็นร้อยละ 37.50 รองลงมาคือ ผู้ที่มีรายได้ต่อเดือน 5,000 – 10,000 บาท จำนวน 139 คน คิดเป็นร้อยละ 34.75 ส่วนผู้ตอบแบบสอบถามที่มีจำนวนน้อยที่สุดคือ ผู้ที่มีรายได้ต่อเดือน มากกว่า 20,000 บาท จำนวน 9 คน คิดเป็นร้อยละ 2.25

**ตารางที่ 9 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามจำนวนปีที่อาศัยในเขตเทศบาลตำบลวัดโบสถ์**

| จำนวนการมาติดต่อ | จำนวน (คน) | ร้อยละ        |
|------------------|------------|---------------|
| น้อยกว่า 5 ปี    | 37         | 9.25          |
| 5 – 10 ปี        | 38         | 9.50          |
| มากกว่า 10 ปี    | 325        | 81.25         |
| <b>รวม</b>       | <b>400</b> | <b>100.00</b> |

จากตารางที่ 9 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นผู้ที่อาศัยอยู่ในเขตเทศบาลตำบลวัดโบสถ์ มากกว่า 10 ปี มากที่สุด จำนวน 325 คน คิดเป็นร้อยละ 81.25 รองลงมาคือ ผู้ที่อาศัยอยู่ในเขตเทศบาลตำบลวัดโบสถ์ 5 – 10 ปี จำนวน 38 คน คิดเป็นร้อยละ 9.50 ส่วนผู้ตอบแบบสอบถามที่มีจำนวนน้อยที่สุดคือ ผู้ที่อาศัยอยู่ในเขตเทศบาลตำบลวัดโบสถ์ น้อยกว่า 5 ปี จำนวน 37 คน คิดเป็นร้อยละ 9.25

ตารางที่ 10 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามจำนวนการมาติดต่อกับเทศบาลตำบลวัดโบสถ์

| จำนวนการมาติดต่อ   | จำนวน (คน) | ร้อยละ        |
|--------------------|------------|---------------|
| สัปดาห์ละ 1 ครั้ง  | 35         | 8.75          |
| เดือนละ 1 ครั้ง    | 79         | 19.75         |
| ปีละ 1 ครั้ง       | 161        | 40.25         |
| ปีละ 2 – 5 ครั้ง   | 82         | 20.50         |
| มากกว่า 5 ครั้ง/ปี | 43         | 10.75         |
| <b>รวม</b>         | <b>400</b> | <b>100.00</b> |

จากตารางที่ 10 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นผู้ที่มาติดต่อกับเทศบาลตำบลวัดโบสถ์ ปีละ 1 ครั้ง มากที่สุด จำนวน 161 คน คิดเป็นร้อยละ 40.25 รองลงมาคือ ผู้ที่มาติดต่อกับเทศบาลตำบลวัดโบสถ์ ปีละ 2 – 5 ครั้ง จำนวน 82 คน คิดเป็นร้อยละ 20.50 ส่วนผู้ตอบแบบสอบถามที่มีจำนวนน้อยที่สุดคือ ผู้ที่มาติดต่อกับเทศบาลตำบลวัดโบสถ์ สัปดาห์ละ 1 ครั้ง จำนวน 35 คน คิดเป็นร้อยละ 8.75

ตารางที่ 11 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามช่วงเวลาที่มาติดต่อรับบริการกับเทศบาลตำบลวัดโบสถ์

| จำนวนการมาติดต่อ                             | จำนวน (คน) | ร้อยละ        |
|----------------------------------------------|------------|---------------|
| ในวันจันทร์ – ศุกร์ เวลา 08.30 น. – 12.00 น. | 296        | 74.00         |
| ในวันจันทร์ – ศุกร์ เวลา 13.00 น. – 16.30 น. | 91         | 22.75         |
| ในวันหยุด/นอกเวลาราชการ                      | 13         | 3.25          |
| <b>รวม</b>                                   | <b>400</b> | <b>100.00</b> |

จากตารางที่ 11 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นผู้ที่มารับบริการจากเทศบาลตำบลวัดโบสถ์ ในวันจันทร์ – ศุกร์ เวลา 08.30 น. – 12.00 น. มากที่สุด จำนวน 296 คน คิดเป็นร้อยละ 74.00 รองลงมาคือ ผู้ที่มารับบริการจากเทศบาลตำบลวัดโบสถ์ ในวันจันทร์ – ศุกร์ เวลา 13.00 น. – 16.00 น. จำนวน 91 คน คิดเป็นร้อยละ 22.75 ส่วนผู้ตอบแบบสอบถามที่มีจำนวนน้อยที่สุดคือ ผู้ที่มารับบริการเทศบาลตำบลวัดโบสถ์ ในวันหยุด/นอกเวลาราชการ จำนวน 13 คน คิดเป็นร้อยละ 3.25

ตารางที่ 12 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามเวลา  
ในการรับบริการจากเทศบาลตำบลวัดโบสถ์แต่ละครั้งนานเท่าใด

| เวลาในการรับบริการ   | จำนวน (คน) | ร้อยละ        |
|----------------------|------------|---------------|
| น้อยกว่าหนึ่งชั่วโมง | 288        | 72.00         |
| 1-2 ชั่วโมง          | 84         | 21.00         |
| 3-5 ชั่วโมง          | 20         | 5.00          |
| มากกว่า 5 ชั่วโมง    | 8          | 2.00          |
| <b>รวม</b>           | <b>400</b> | <b>100.00</b> |

จากตารางที่ 12 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นผู้ที่มาติดต่อกับเทศบาลตำบลวัดโบสถ์ น้อยกว่าหนึ่งชั่วโมง มากที่สุด จำนวน 288 คน คิดเป็นร้อยละ 72.00 รองลงมาคือ ผู้ที่มาติดต่อกับเทศบาลตำบลวัดโบสถ์ 1-2 ชั่วโมง จำนวน 84 คน คิดเป็นร้อยละ 21.00 ส่วนผู้ตอบแบบสอบถามที่มีจำนวนน้อยที่สุดคือ ผู้ที่มาติดต่อกับเทศบาลตำบลวัดโบสถ์ มากกว่า 5 ชั่วโมง จำนวน 8 คน คิดเป็นร้อยละ 2.00

ตารางที่ 13 แสดงจำนวน ร้อยละ และลำดับของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตาม  
การรับข้อมูลข่าวสารของเทศบาลตำบลวัดโบสถ์

| การรับข้อมูลข่าวสาร                     | จำนวน (คน) | ร้อยละ | ลำดับ |
|-----------------------------------------|------------|--------|-------|
| หนังสือพิมพ์                            | 57         | 14.25  | 9     |
| เอกสารสิ่งพิมพ์/แผ่นพับ/วารสารของเทศบาล | 92         | 23.00  | 6     |
| ผู้นำชุมชน                              | 271        | 67.75  | 1     |
| เสียงตามสาย/รถแห่ประชาสัมพันธ์          | 133        | 33.25  | 3     |
| ป้ายประกาศ                              | 88         | 22.00  | 7     |
| เจ้าหน้าที่/บุคลากรของเทศบาล            | 156        | 39.00  | 2     |
| ทาง Facebook                            | 99         | 24.75  | 5     |
| เว็บไซต์เทศบาลตำบลวัดโบสถ์              | 76         | 19.00  | 8     |
| การทำประชาคม                            | 121        | 30.25  | 4     |
| อื่น ๆ ระบุ ...                         | 2          | 0.50   | 10    |

จากตารางที่ 13 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นผู้ที่ได้รับข้อมูลข่าวสารของเทศบาลตำบลวัดโบสถ์ จาก ผู้นำชุมชน มากที่สุด จำนวน 271 คน คิดเป็นร้อยละ 67.75 รองลงมา คือ ผู้ที่ได้รับข้อมูลข่าวสารของเทศบาลตำบลวัดโบสถ์ จาก เจ้าหน้าที่/บุคลากรของเทศบาล จำนวน 156 คน คิดเป็นร้อยละ 39.00 ส่วนผู้ตอบแบบสอบถามที่มีจำนวนน้อยที่สุดคือ ผู้ที่ได้รับข้อมูลข่าวสารของเทศบาลตำบลวัดโบสถ์ จาก อื่น ๆ จำนวน 2 คน คิดเป็นร้อยละ 0.50

## ส่วนที่ 2 ข้อมูลความพึงพอใจของผู้รับบริการในงานและกิจกรรมต่างๆ ซึ่งแบ่งออกเป็น 4 ตัวชี้วัด

ตารางที่ 14 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ร้อยละ และระดับความพึงพอใจในงานต่างๆ ของเทศบาลตำบลวัดโบสถ์ในภาพรวม

| ระดับความพึงพอใจ<br>การให้บริการของงานต่าง ๆ    | จำนวน (n=400) |             | ร้อยละ       | ระดับคะแนน<br>อปท. | ระดับความ<br>พึงพอใจ |
|-------------------------------------------------|---------------|-------------|--------------|--------------------|----------------------|
|                                                 | $\bar{X}$     | S.D.        |              |                    |                      |
| - งานบริการด้านสาธารณสุข<br>และสิ่งแวดล้อม      | 4.55          | 0.61        | 91.04        | 9                  | มากที่สุด            |
| - งานบริการด้านพัฒนาชุมชน<br>และสวัสดิการสังคม  | 4.57          | 0.60        | 91.26        | 9                  | มากที่สุด            |
| - งานบริการด้านการป้องกัน<br>และบรรเทาสาธารณภัย | 4.56          | 0.60        | 91.17        | 9                  | มากที่สุด            |
| - งานบริการด้านการให้บริการ<br>น้ำประปา         | 4.55          | 0.63        | 90.87        | 9                  | มากที่สุด            |
| <b>สรุปภาพรวม</b>                               | <b>4.56</b>   | <b>0.61</b> | <b>91.08</b> | <b>9</b>           | <b>มากที่สุด</b>     |

จากตารางที่ 14 พบว่า ผลการสำรวจความพึงพอใจในงานต่าง ๆ ของเทศบาลตำบลวัดโบสถ์ ภาพรวม มีค่าเฉลี่ย 4.56 ระดับความพึงพอใจมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 91.08 คะแนนตามเกณฑ์ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นอยู่ในระดับ 9 คะแนน โดยสรุปความพึงพอใจได้ดังนี้

### ลำดับคะแนนความพึงพอใจในแต่ละงานสูงสุด 2 อันดับแรก ได้แก่

อันดับที่ 1 งานบริการด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม

ร้อยละ 91.26 อยู่ในระดับ 9 คะแนน ( $\bar{X} = 4.57$ , S.D.= 0.60)

อันดับที่ 2 งานบริการด้านการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย

ร้อยละ 91.17 อยู่ในระดับ 9 คะแนน ( $\bar{X} = 4.56$ , S.D.= 0.60)

ส่วนงานบริการที่ได้รับความพึงพอใจน้อยที่สุด คือ งานบริการด้านการให้บริการน้ำประปา ร้อยละ 90.87 อยู่ในระดับ 9 คะแนน ( $\bar{X} = 4.55$ , S.D.= 0.63)

ตารางที่ 15 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ร้อยละ และระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการในงานด้านสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม

| ประเด็นวัดความพึงพอใจ                 | จำนวน (n=400) |             | ร้อยละ       | ระดับความพึงพอใจ |
|---------------------------------------|---------------|-------------|--------------|------------------|
|                                       | $\bar{X}$     | S.D.        |              |                  |
| ความพึงพอใจคุณภาพของงาน               | 4.55          | 0.64        | 90.92        | มากที่สุด        |
| ความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการ     | 4.54          | 0.61        | 90.74        | มากที่สุด        |
| ความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการ     | 4.58          | 0.60        | 91.50        | มากที่สุด        |
| ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ | 4.55          | 0.61        | 91.01        | มากที่สุด        |
| ความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก      | 4.55          | 0.61        | 91.04        | มากที่สุด        |
| <b>สรุปภาพรวม</b>                     | <b>4.55</b>   | <b>0.61</b> | <b>91.04</b> | <b>มากที่สุด</b> |

จากตารางที่ 15 พบว่า ผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการ งานบริการด้านสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม ภาพรวม มีค่าเฉลี่ย 4.55 ระดับความพึงพอใจมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 91.04 โดยอธิบายรายละเอียดความพึงพอใจในประเด็นต่าง ๆ ได้ดังนี้

#### ลำดับคะแนนความพึงพอใจในแต่ละด้านสูงสุด 2 อันดับแรก ได้แก่

อันดับที่ 1 ความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการ

ร้อยละ 91.50 ( $\bar{X} = 4.58$ , S.D.= 0.60)

อันดับที่ 2 ความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก

ร้อยละ 91.04 ( $\bar{X} = 4.55$ , S.D.= 0.61)

ส่วนการบริการด้านที่ได้รับความพึงพอใจน้อยที่สุด คือ ความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการ ร้อยละ 90.74 ( $\bar{X} = 4.54$ , S.D.= 0.61)

ตารางที่ 16 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ร้อยละ และระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการในแต่ละด้าน ของงานด้านสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม

| ความพึงพอใจ                                                                    | จำนวน (n=400) |      | ร้อยละ | ระดับความพึงพอใจ |
|--------------------------------------------------------------------------------|---------------|------|--------|------------------|
|                                                                                | $\bar{X}$     | S.D. |        |                  |
| ความพึงพอใจคุณภาพของงาน                                                        |               |      |        |                  |
| 1. ความพึงพอใจต่องานรักษาความสะอาด เช่น การล้างตลาด ถนน หรือที่สาธารณะ เป็นต้น | 4.56          | 0.64 | 91.15  | มากที่สุด        |

ตารางที่ 16 (ต่อ)

| ความพึงพอใจ                                                                                                    | จำนวน (n=400) |             | ร้อยละ       | ระดับความพึงพอใจ |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------|-------------|--------------|------------------|
|                                                                                                                | $\bar{x}$     | S.D.        |              |                  |
| 2. ความพึงพอใจต่องานเก็บรวบรวมขยะมูลฝอย                                                                        | 4.55          | 0.64        | 90.95        | มากที่สุด        |
| 3. ความพึงพอใจต่องานควบคุมกิจการที่เป็นอันตรายต่อสุขภาพ เช่น กิจการเสริมสวย, กิจการที่เกี่ยวกับยานยนต์ เป็นต้น | 4.52          | 0.64        | 90.45        | มากที่สุด        |
| 4. ความพึงพอใจต่องานกิจการและสถานที่สะสมอาหารหรือจำหน่ายอาหาร                                                  | 4.53          | 0.66        | 90.65        | มากที่สุด        |
| 5. ความพึงพอใจต่องานระบบหลักประกันสุขภาพ                                                                       | 4.55          | 0.62        | 91.00        | มากที่สุด        |
| 6. ความพึงพอใจต่องานป้องกันและควบคุมโรคติดต่อ เช่น ควบคุมโรคไข้เลือดออก , ควบคุมโรคพิษสุนัขบ้า เป็นต้น         | 4.57          | 0.64        | 91.30        | มากที่สุด        |
| <b>ภาพรวม</b>                                                                                                  | <b>4.55</b>   | <b>0.64</b> | <b>90.92</b> | <b>มากที่สุด</b> |
| <b>ความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการ</b>                                                                       |               |             |              |                  |
| 7. มีการติดประกาศเกี่ยวกับขั้นตอนและระยะเวลาในการให้บริการที่ชัดเจน                                            | 4.55          | 0.61        | 90.95        | มากที่สุด        |
| 8. มีการจัดลำดับขั้นตอนการให้บริการตามที่ประกาศไว้อย่างเป็นระบบ                                                | 4.52          | 0.63        | 90.45        | มากที่สุด        |
| 9. มีการให้บริการตามลำดับก่อนหลัง เช่น ผู้ที่มาก่อนได้รับการบริการก่อน                                         | 4.55          | 0.59        | 91.05        | มากที่สุด        |
| 10. มีความรวดเร็วในการให้บริการและไม่ซับซ้อน                                                                   | 4.53          | 0.62        | 90.65        | มากที่สุด        |



ตารางที่ 16 (ต่อ)

| ความพึงพอใจ                                                                                                 | จำนวน (n=400) |             | ร้อยละ       | ระดับความพึงพอใจ |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------|-------------|--------------|------------------|
|                                                                                                             | $\bar{x}$     | S.D.        |              |                  |
| 11. มีการให้บริการเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด                                                                 | 4.53          | 0.62        | 90.60        | มากที่สุด        |
| <b>ภาพรวม</b>                                                                                               | <b>4.54</b>   | <b>0.61</b> | <b>90.74</b> | <b>มากที่สุด</b> |
| <b>ความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการ</b>                                                                    |               |             |              |                  |
| 12. มีป้าย/สัญลักษณ์/ประชาสัมพันธ์บอกจุดบริการที่ชัดเจน สังเกตง่าย                                          | 4.59          | 0.57        | 91.85        | มากที่สุด        |
| 13. มีจุดและช่องทางการให้บริการที่เข้าถึงสะดวก และเพียงพอต่อการให้บริการ                                    | 4.56          | 0.61        | 91.25        | มากที่สุด        |
| 14. มีการเปิดรับฟังความคิดเห็นต่อการให้บริการ เช่น เว็บไซต์ กล่องรับความคิดเห็น หรือแบบสอบถาม               | 4.57          | 0.61        | 91.35        | มากที่สุด        |
| 15. มีเจ้าหน้าที่อำนวยความสะดวกแนะนำตามจุดหรือช่องบริการต่าง ๆ พร้อมอธิบายขั้นตอนการบริการอย่างเหมาะสม      | 4.56          | 0.61        | 91.25        | มากที่สุด        |
| 16. มีการนำเทคโนโลยีมาใช้ในการช่องทางการบริการเพื่อให้เกิดความสะดวกและรวดเร็ว เช่น คอมพิวเตอร์ อินเทอร์เน็ต | 4.59          | 0.59        | 91.80        | มากที่สุด        |
| <b>ภาพรวม</b>                                                                                               | <b>4.58</b>   | <b>0.60</b> | <b>91.50</b> | <b>มากที่สุด</b> |
| <b>ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ</b>                                                                |               |             |              |                  |
| 17. ความเหมาะสมในการแต่งกายของผู้ให้บริการ                                                                  | 4.57          | 0.61        | 91.35        | มากที่สุด        |
| 18. ความเต็มใจ และอัธยาศัยในการให้บริการอย่างสุภาพ                                                          | 4.57          | 0.60        | 91.40        | มากที่สุด        |

ตารางที่ 16 (ต่อ)

| ความพึงพอใจ                                                                                                                 | จำนวน (n=400) |             | ร้อยละ       | ระดับความพึงพอใจ |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------|-------------|--------------|------------------|
|                                                                                                                             | $\bar{x}$     | S.D.        |              |                  |
| 19. ความรู้และความสามารถในการให้บริการ เช่น สามารถตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำ ช่วยแก้ปัญหาได้อย่างถูกต้องน่าเชื่อถือ | 4.57          | 0.60        | 91.45        | มากที่สุด        |
| 20. ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่ขอสิ่งตอบแทน ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบ                         | 4.54          | 0.61        | 90.70        | มากที่สุด        |
| 21. การให้บริการเหมือนกันทุกรายโดยไม่เลือกปฏิบัติ                                                                           | 4.51          | 0.63        | 90.15        | มากที่สุด        |
| <b>ภาพรวม</b>                                                                                                               | <b>4.55</b>   | <b>0.61</b> | <b>91.01</b> | <b>มากที่สุด</b> |
| <b>ความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก</b>                                                                                     |               |             |              |                  |
| 22. มีความสะดวกในการเดินทางมาใช้บริการ/สถานที่ตั้งของหน่วยงาน                                                               | 4.57          | 0.59        | 91.35        | มากที่สุด        |
| 23. มีความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่จอดรถ น้ำดื่ม ห้องสุขา ที่นั่งรอรับบริการ                                    | 4.55          | 0.62        | 91.00        | มากที่สุด        |
| 24. มีเอกสาร/แผ่นพับ/ป้ายประกาศ แจ้งข้อมูลข่าวสาร และงานบริการอย่างชัดเจน                                                   | 4.53          | 0.62        | 90.65        | มากที่สุด        |
| 25. สถานที่ให้บริการมีความสะอาดปลอดภัย บรรยากาศเอื้อต่อการให้บริการ                                                         | 4.56          | 0.60        | 91.15        | มากที่สุด        |
| <b>ภาพรวม</b>                                                                                                               | <b>4.55</b>   | <b>0.61</b> | <b>91.04</b> | <b>มากที่สุด</b> |

จากตารางที่ 16 พบว่า ผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการ ภาพรวม ความพึงพอใจคุณภาพของงานบริการ มีค่าเฉลี่ย 4.55 ระดับความพึงพอใจมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 90.92 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่องานป้องกันและควบคุมโรคติดต่อ เช่น ควบคุมโรคไข้เลือดออก , ควบคุมโรคพิษสุนัขบ้า เป็นต้น มากที่สุด ความพึงพอใจอยู่ในระดับ พึงพอใจมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 91.30

#### พิจารณาตามลำดับคะแนนความพึงพอใจในแต่ละด้านสูงสุด 2 อันดับแรก ได้แก่

อันดับที่ 1 ความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการ อยู่ในระดับ พึงพอใจมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 91.50 ( $\bar{X} = 4.58$ , S.D.= 0.60) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อมีป้าย/สัญลักษณ์/ประชาสัมพันธ์ บอกจุดบริการที่ชัดเจน สังเกตง่าย มากที่สุด ความพึงพอใจอยู่ในระดับ พึงพอใจมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 91.85

อันดับที่ 2 ความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก อยู่ในระดับ พึงพอใจมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 91.04 ( $\bar{X} = 4.55$ , S.D.= 0.61) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อมีความสะดวกในการเดินทางมารับบริการ/สถานที่ตั้งของหน่วยงาน มากที่สุด ความพึงพอใจอยู่ในระดับ พึงพอใจมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 91.35

ส่วนการบริการด้านที่ได้รับความพึงพอใจน้อยที่สุดคือ ความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการ อยู่ในระดับ พึงพอใจมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 90.74 ( $\bar{X} = 4.56$ , S.D.= 0.61) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการตามลำดับก่อนหลัง เช่น ผู้ที่มาก่อนได้รับการบริการก่อน มากที่สุด ความพึงพอใจอยู่ในระดับ พึงพอใจมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 91.05

#### ตารางที่ 17 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ร้อยละ และระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการในงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม

| ประเด็นวัดความพึงพอใจ                 | จำนวน (n=400) |             | ร้อยละ       | ระดับความพึงพอใจ |
|---------------------------------------|---------------|-------------|--------------|------------------|
|                                       | $\bar{X}$     | S.D.        |              |                  |
| ความพึงพอใจคุณภาพของงาน               | 4.60          | 0.59        | 91.88        | มากที่สุด        |
| ความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการ     | 4.56          | 0.60        | 91.09        | มากที่สุด        |
| ความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการ     | 4.57          | 0.60        | 91.28        | มากที่สุด        |
| ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ | 4.54          | 0.61        | 90.74        | มากที่สุด        |
| ความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก      | 4.57          | 0.60        | 91.31        | มากที่สุด        |
| <b>สรุปภาพรวม</b>                     | <b>4.57</b>   | <b>0.60</b> | <b>91.26</b> | <b>มากที่สุด</b> |

จากตารางที่ 17 พบว่า ผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการ งานบริการด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม ภาพรวม มีค่าเฉลี่ย 4.57 ระดับความพึงพอใจมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 91.26 โดยอธิบายรายละเอียดความพึงพอใจในประเด็นต่าง ๆ ได้ดังนี้

**ลำดับคะแนนความพึงพอใจในแต่ละด้านสูงสุด 2 อันดับแรก ได้แก่**

อันดับที่ 1 ความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก

ร้อยละ 91.31 ( $\bar{X} = 4.57$ , S.D.= 0.60)

อันดับที่ 2 ความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการ

ร้อยละ 91.28 ( $\bar{X} = 4.57$ , S.D.= 0.60)

ส่วนการบริการด้านที่ได้รับความพึงพอใจน้อยที่สุด คือ ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ร้อยละ 90.74 ( $\bar{X} = 4.54$ , S.D.= 0.61)

**ตารางที่ 18 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ร้อยละ และระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการในแต่ละด้าน ของงานบริการด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม**

| ความพึงพอใจ                                                                                       | จำนวน (n=400) |      | ร้อยละ | ระดับความพึงพอใจ |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------|------|--------|------------------|
|                                                                                                   | $\bar{X}$     | S.D. |        |                  |
| ความพึงพอใจคุณภาพของงาน                                                                           |               |      |        |                  |
| 1. ความพึงพอใจในการประกาศรับลงทะเบียนผู้สูงอายุ ผู้พิการ ผู้ป่วยเอดส์                             | 4.61          | 0.57 | 92.20  | มากที่สุด        |
| 2. ความพึงพอใจในการส่งเสริมอาชีพในชุมชน                                                           | 4.60          | 0.57 | 91.90  | มากที่สุด        |
| 3. ความพึงพอใจต่อการประสานงานและร่วมมือกับหน่วยงานต่าง ๆ เพื่อนำบริการขั้นพื้นฐานไปบริการแก่ชุมชน | 4.58          | 0.61 | 91.65  | มากที่สุด        |
| 4. ความพึงพอใจต่อการดำเนินงานพัฒนาชุมชนในระดับชุมชนด้านเศรษฐกิจและสังคม                           | 4.59          | 0.59 | 91.70  | มากที่สุด        |

ตารางที่ 18 (ต่อ)

| ความพึงพอใจ                                                                                              | จำนวน (n=400) |             | ร้อยละ       | ระดับความพึงพอใจ |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------|-------------|--------------|------------------|
|                                                                                                          | $\bar{x}$     | S.D.        |              |                  |
| 5. ความพึงพอใจต่องานสังคม<br>สงเคราะห์ด้านต่าง ๆ และให้<br>คำปรึกษาชี้แนะแนวทางให้<br>ผู้มาขอรับบริการ   | 4.60          | 0.59        | 91.95        | มากที่สุด        |
| <b>ภาพรวม</b>                                                                                            | <b>4.60</b>   | <b>0.59</b> | <b>91.88</b> | <b>มากที่สุด</b> |
| <b>ความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการ</b>                                                                 |               |             |              |                  |
| 6. มีการติดประกาศเกี่ยวกับขั้นตอน<br>และระยะเวลาในการให้บริการที่<br>ชัดเจน                              | 4.56          | 0.61        | 91.15        | มากที่สุด        |
| 7. มีการจัดลำดับขั้นตอนการให้บริการ<br>ตามที่ประกาศไว้อย่างเป็นระบบ                                      | 4.56          | 0.59        | 91.20        | มากที่สุด        |
| 8. มีการให้บริการตามลำดับก่อนหลัง<br>เช่น ผู้ที่มาก่อนได้รับการบริการก่อน                                | 4.56          | 0.60        | 91.10        | มากที่สุด        |
| 9. มีความรวดเร็วในการให้บริการ<br>และไม่ซับซ้อน                                                          | 4.55          | 0.61        | 91.00        | มากที่สุด        |
| 10. มีการให้บริการเป็นไปตามระยะ<br>เวลาที่กำหนด                                                          | 4.55          | 0.62        | 91.00        | มากที่สุด        |
| <b>ภาพรวม</b>                                                                                            | <b>4.56</b>   | <b>0.60</b> | <b>91.09</b> | <b>มากที่สุด</b> |
| <b>ความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการ</b>                                                                 |               |             |              |                  |
| 11. มีป้าย/สัญลักษณ์/ประชาสัมพันธ์<br>บอกจุดบริการที่ชัดเจน สังเกตง่าย                                   | 4.57          | 0.61        | 91.30        | มากที่สุด        |
| 12. มีจุดและช่องทางการให้บริการ<br>ที่เข้าถึงสะดวก และเพียงพอต่อ<br>การให้บริการ                         | 4.57          | 0.60        | 91.30        | มากที่สุด        |
| 13. มีการเปิดรับฟังความคิดเห็นต่อ<br>การให้บริการ เช่น เว็บไซต์<br>กล่องรับความคิดเห็น หรือ<br>แบบสอบถาม | 4.57          | 0.62        | 91.35        | มากที่สุด        |

ตารางที่ 18 (ต่อ)

| ความพึงพอใจ                                                                                                                                 | จำนวน (n=400) |             | ร้อยละ       | ระดับความพึงพอใจ |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------|-------------|--------------|------------------|
|                                                                                                                                             | $\bar{x}$     | S.D.        |              |                  |
| 14. มีเจ้าหน้าที่อำนวยความสะดวก<br>แนะนำตามจุดหรือช่องบริการ<br>ต่าง ๆ พร้อมอธิบายขั้นตอน<br>การบริการอย่างเหมาะสม                          | 4.56          | 0.60        | 91.15        | มากที่สุด        |
| 15. มีการนำเทคโนโลยีมาใช้ใน<br>ช่องทางการบริการเพื่อให้เกิด<br>ความสะดวกและรวดเร็ว เช่น<br>คอมพิวเตอร์ อินเทอร์เน็ต                         | 4.57          | 0.58        | 91.30        | มากที่สุด        |
| <b>ภาพรวม</b>                                                                                                                               | <b>4.57</b>   | <b>0.60</b> | <b>91.28</b> | <b>มากที่สุด</b> |
| <b>ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ</b>                                                                                                |               |             |              |                  |
| 16. ความเหมาะสมในการแต่งกาย<br>ของผู้ให้บริการ                                                                                              | 4.55          | 0.59        | 90.90        | มากที่สุด        |
| 17. ความเต็มใจ และอัธยาศัยในการ<br>ให้บริการอย่างสุภาพ                                                                                      | 4.54          | 0.60        | 90.70        | มากที่สุด        |
| 18. ความรู้และความสามารถในการ<br>ให้บริการ เช่น สามารถตอบ<br>คำถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้<br>คำแนะนำ ช่วยแก้ปัญหาได้อย่าง<br>ถูกต้องน่าเชื่อถือ | 4.51          | 0.60        | 90.25        | มากที่สุด        |
| 19. ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติ<br>หน้าที่ เช่น ไม่ขอสิ่งตอบแทน ไม่<br>รับสินบน ไม่หาประโยชน์ในทาง<br>มิชอบ                             | 4.55          | 0.61        | 91.05        | มากที่สุด        |
| 20. การให้บริการเหมือนกันทุกราย<br>โดยไม่เลือกปฏิบัติ                                                                                       | 4.54          | 0.62        | 90.80        | มากที่สุด        |
| <b>ภาพรวม</b>                                                                                                                               | <b>4.54</b>   | <b>0.61</b> | <b>90.74</b> | <b>มากที่สุด</b> |

ตารางที่ 18 (ต่อ)

| ความพึงพอใจ                                                                              | จำนวน (n=400) |      | ร้อยละ | ระดับความพึงพอใจ |
|------------------------------------------------------------------------------------------|---------------|------|--------|------------------|
|                                                                                          | $\bar{X}$     | S.D. |        |                  |
| ความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก                                                         |               |      |        |                  |
| 21. มีความสะดวกในการเดินทางมารับบริการ/สถานที่ตั้งของหน่วยงาน                            | 4.57          | 0.60 | 91.40  | มากที่สุด        |
| 22. มีความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่จอดรถ น้ำดื่ม ห้องสุขา ที่นั่งรอรับบริการ | 4.56          | 0.60 | 91.15  | มากที่สุด        |
| 23. มีเอกสาร/แผ่นพับ/ป้ายประกาศแจ้งข้อมูลข่าวสาร และงานบริการอย่างชัดเจน                 | 4.57          | 0.60 | 91.45  | มากที่สุด        |
| 24. สถานที่ให้บริการมีความสะอาดปลอดภัย บรรยากาศเอื้อต่อการให้บริการ                      | 4.56          | 0.59 | 91.25  | มากที่สุด        |
| ภาพรวม                                                                                   | 4.57          | 0.60 | 91.31  | มากที่สุด        |

จากตารางที่ 18 พบว่า ผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการ ภาพรวม ความพึงพอใจคุณภาพของงานบริการ มีค่าเฉลี่ย 4.60 ระดับความพึงพอใจมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 91.88 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจในการประกาศรับลงทะเบียน ผู้สูงอายุ ผู้พิการ ผู้ป่วยเอดส์ มากที่สุด ความพึงพอใจอยู่ในระดับ พึงพอใจมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 92.20

#### พิจารณาตามลำดับคะแนนความพึงพอใจในแต่ละด้านสูงสุด 2 อันดับแรก ได้แก่

อันดับที่ 1 ความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก อยู่ในระดับ พึงพอใจมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 91.31 ( $\bar{X} = 4.57$ , S.D. = 0.60) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อการมีเอกสาร/แผ่นพับ/ป้ายประกาศ แจ้งข้อมูลข่าวสาร และงานบริการอย่างชัดเจน มากที่สุด ความพึงพอใจอยู่ในระดับ พึงพอใจมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 91.45

อันดับที่ 2 ความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการ อยู่ในระดับ พึงพอใจมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 91.28 ( $\bar{X} = 4.57$ , S.D. = 0.60) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อการเปิดรับฟังความคิดเห็นต่อการให้บริการ เช่น เว็บไซต์ กล้องรับความคิดเห็นหรือแบบสอบถาม มากที่สุด ความพึงพอใจอยู่ในระดับ พึงพอใจมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 91.35

ส่วนการบริการด้านที่ได้รับความพึงพอใจน้อยที่สุดคือ ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ อยู่ในระดับ พึงพอใจมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 90.74 ( $\bar{X} = 4.54$ , S.D.= 0.61) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่ขอสิ่งตอบแทน ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบ มากที่สุด ความพึงพอใจอยู่ในระดับ พึงพอใจมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 91.05

**ตารางที่ 19 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ร้อยละ และระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการในงานด้านการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย**

| ประเด็นวัดความพึงพอใจ                 | จำนวน (n=400) |             | ร้อยละ       | ระดับความพึงพอใจ |
|---------------------------------------|---------------|-------------|--------------|------------------|
|                                       | $\bar{X}$     | S.D.        |              |                  |
| ความพึงพอใจคุณภาพของงาน               | 4.58          | 0.59        | 91.50        | มากที่สุด        |
| ความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการ     | 4.56          | 0.61        | 91.14        | มากที่สุด        |
| ความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการ     | 4.56          | 0.60        | 91.12        | มากที่สุด        |
| ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ | 4.55          | 0.59        | 90.98        | มากที่สุด        |
| ความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก      | 4.56          | 0.59        | 91.10        | มากที่สุด        |
| <b>สรุปภาพรวม</b>                     | <b>4.56</b>   | <b>0.60</b> | <b>91.17</b> | <b>มากที่สุด</b> |

จากตารางที่ 19 พบว่า ผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการ งานบริการด้านการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย ภาพรวม มีค่าเฉลี่ย 4.56 ระดับความพึงพอใจมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 91.17 โดยอธิบายรายละเอียดความพึงพอใจในประเด็นต่าง ๆ ได้ดังนี้

#### **ลำดับคะแนนความพึงพอใจในแต่ละด้านสูงสุด 2 อันดับแรก ได้แก่**

อันดับที่ 1 ความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการ

ร้อยละ 91.14 ( $\bar{X} = 4.56$ , S.D.= 0.61)

อันดับที่ 2 ความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการ

ร้อยละ 91.12 ( $\bar{X} = 4.56$ , S.D.= 0.60)

ส่วนการบริการด้านที่ได้รับความพึงพอใจน้อยที่สุด คือ ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ร้อยละ 90.98 ( $\bar{X} = 4.55$ , S.D.= 0.59)



ตารางที่ 20 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ร้อยละ และระดับความพึงพอใจ  
ของผู้รับบริการในแต่ละด้าน ของงานบริการด้านการป้องกันและบรรเทา-  
สาธารณภัย

| ความพึงพอใจ                                                                                                      | จำนวน (n=400) |      | ร้อยละ | ระดับ<br>ความพึงพอใจ |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------|------|--------|----------------------|
|                                                                                                                  | $\bar{X}$     | S.D. |        |                      |
| ความพึงพอใจคุณภาพของงาน                                                                                          |               |      |        |                      |
| 1. ความพึงพอใจต่อการสื่อสารที่รวดเร็วและทันสมัย ในการแจ้งเหตุสาธารณภัย                                           | 4.57          | 0.58 | 91.45  | มากที่สุด            |
| 2. ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ในการให้การช่วยเหลือในการบรรเทาสาธารณภัย                                             | 4.58          | 0.59 | 91.60  | มากที่สุด            |
| 3. ความพึงพอใจต่ออุปกรณ์และเครื่องมือในการช่วยเหลือเมื่อเกิดสาธารณภัย                                            | 4.58          | 0.58 | 91.55  | มากที่สุด            |
| 4. ความพึงพอใจต่อการประชาสัมพันธ์ เพื่อสร้างความรู้ในการป้องกันและแจ้งเตือนเพื่อรับมือกับสาธารณภัยที่อาจเกิดขึ้น | 4.57          | 0.60 | 91.40  | มากที่สุด            |
| ภาพรวม                                                                                                           | 4.58          | 0.59 | 91.50  | มากที่สุด            |
| ความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการ                                                                                |               |      |        |                      |
| 5. มีการติดประกาศเกี่ยวกับขั้นตอนและระยะเวลาในการให้บริการที่ชัดเจน                                              | 4.55          | 0.61 | 90.95  | มากที่สุด            |
| 6. มีการจัดลำดับขั้นตอนการให้บริการตามที่ประกาศไว้อย่างเป็นระบบ                                                  | 4.56          | 0.61 | 91.20  | มากที่สุด            |
| 7. มีการให้บริการตามลำดับก่อนหลัง เช่น ผู้ที่มาก่อนได้รับการบริการก่อน                                           | 4.57          | 0.60 | 91.30  | มากที่สุด            |
| 8. มีความรวดเร็วในการให้บริการและไม่ซับซ้อน                                                                      | 4.55          | 0.61 | 91.00  | มากที่สุด            |

ตารางที่ 20 (ต่อ)

| ความพึงพอใจ                                                                                                | จำนวน (n=400) |             | ร้อยละ       | ระดับความพึงพอใจ |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------|-------------|--------------|------------------|
|                                                                                                            | $\bar{x}$     | S.D.        |              |                  |
| 9. มีการให้บริการเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด                                                                 | 4.56          | 0.60        | 91.25        | มากที่สุด        |
| <b>ภาพรวม</b>                                                                                              | <b>4.56</b>   | <b>0.61</b> | <b>91.14</b> | <b>มากที่สุด</b> |
| <b>ความพึงพอใจต่อช่องทางทางการให้บริการ</b>                                                                |               |             |              |                  |
| 10. มีป้าย/สัญลักษณ์/ประชาสัมพันธ์บอกจุดบริการที่ชัดเจน สังกะต่ง่าย                                        | 4.56          | 0.59        | 91.10        | มากที่สุด        |
| 11. มีจุดและช่องทางการให้บริการที่เข้าถึงสะดวก และเพียงพอต่อการให้บริการ                                   | 4.55          | 0.60        | 91.00        | มากที่สุด        |
| 12. มีการเปิดรับฟังความคิดเห็นต่อการให้บริการ เช่น เว็บไซต์<br>กล่องรับความคิดเห็น หรือแบบสอบถาม           | 4.56          | 0.59        | 91.15        | มากที่สุด        |
| 13. มีเจ้าหน้าที่อำนวยความสะดวกแนะนำตามจุดหรือช่องบริการต่าง ๆ พร้อมอธิบายขั้นตอนการบริการอย่างเหมาะสม     | 4.57          | 0.59        | 91.30        | มากที่สุด        |
| 14. มีการนำเทคโนโลยีมาใช้ในการช่องทางการบริการเพื่อให้เกิดความสะดวกและรวดเร็ว เช่นคอมพิวเตอร์ อินเทอร์เน็ต | 4.55          | 0.60        | 91.05        | มากที่สุด        |
| <b>ภาพรวม</b>                                                                                              | <b>4.56</b>   | <b>0.60</b> | <b>91.12</b> | <b>มากที่สุด</b> |
| <b>ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ</b>                                                               |               |             |              |                  |
| 15. ความเหมาะสมในการแต่งกายของผู้ให้บริการ                                                                 | 4.55          | 0.59        | 90.95        | มากที่สุด        |
| 16. ความเต็มใจ และอัธยาศัยในการให้บริการอย่างสุภาพ                                                         | 4.55          | 0.59        | 91.00        | มากที่สุด        |

ตารางที่ 20 (ต่อ)

| ความพึงพอใจ                                                                                                                 | จำนวน (n=400) |             | ร้อยละ       | ระดับความพึงพอใจ |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------|-------------|--------------|------------------|
|                                                                                                                             | $\bar{x}$     | S.D.        |              |                  |
| 17. ความรู้และความสามารถในการให้บริการ เช่น สามารถตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำ ช่วยแก้ปัญหาได้อย่างถูกต้องน่าเชื่อถือ | 4.56          | 0.58        | 91.20        | มากที่สุด        |
| 18. ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่ขอสิ่งตอบแทน ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบ                         | 4.55          | 0.60        | 90.90        | มากที่สุด        |
| 19. การให้บริการเหมือนกันทุกรายโดยไม่เลือกปฏิบัติ                                                                           | 4.54          | 0.61        | 90.85        | มากที่สุด        |
| <b>ภาพรวม</b>                                                                                                               | <b>4.55</b>   | <b>0.59</b> | <b>90.98</b> | <b>มากที่สุด</b> |
| <b>ความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก</b>                                                                                     |               |             |              |                  |
| 20. มีความสะดวกในการเดินทางมาใช้บริการ/สถานที่ตั้งของหน่วยงาน                                                               | 4.56          | 0.58        | 91.20        | มากที่สุด        |
| 21. มีความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่จอดรถ น้ำดื่ม ห้องสุขา ที่นั่งรอรับบริการ                                    | 4.56          | 0.58        | 91.15        | มากที่สุด        |
| 22. มีเอกสาร/แผ่นพับ/ป้ายประกาศ แจ้งข้อมูลข่าวสาร และงานบริการอย่างชัดเจน                                                   | 4.55          | 0.62        | 91.00        | มากที่สุด        |
| 23. สถานที่ให้บริการมีความสะอาดปลอดภัย บรรยากาศเอื้อต่อการให้บริการ                                                         | 4.55          | 0.60        | 91.05        | มากที่สุด        |
| <b>ภาพรวม</b>                                                                                                               | <b>4.56</b>   | <b>0.59</b> | <b>91.10</b> | <b>มากที่สุด</b> |

จากตารางที่ 20 พบว่า ผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการ ภาพรวม ความพึงพอใจคุณภาพของงานบริการ มีค่าเฉลี่ย 4.58 ระดับความพึงพอใจมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 91.50 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ในการให้ความช่วยเหลือในการบรรเทาสาธารณภัย มากที่สุด ความพึงพอใจอยู่ในระดับ พึงพอใจมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 91.60

#### พิจารณาตามลำดับคะแนนความพึงพอใจในแต่ละด้านสูงสุด 2 อันดับแรก ได้แก่

อันดับที่ 1 ความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการ อยู่ในระดับ พึงพอใจมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 91.14 ( $\bar{X} = 4.56$ , S.D.= 0.61) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการตามลำดับก่อนหลัง เช่น ผู้ที่มาก่อนได้รับการบริการก่อน มากที่สุด ความพึงพอใจอยู่ในระดับ พึงพอใจมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 91.30

อันดับที่ 2 ความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการ อยู่ในระดับ พึงพอใจมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 91.12 ( $\bar{X} = 4.56$ , S.D.= 0.60) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่อำนวยความสะดวก แนะนำตามจุดหรือช่องบริการต่าง ๆ พร้อมอธิบายขั้นตอนการบริการอย่างเหมาะสม มากที่สุด ความพึงพอใจอยู่ในระดับ พึงพอใจมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 91.30

ส่วนการบริการด้านที่ได้รับความพึงพอใจน้อยที่สุดคือ ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ อยู่ในระดับ พึงพอใจมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 90.98 ( $\bar{X} = 4.55$ , S.D.= 0.59) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อความรู้และความสามารถในการให้บริการ เช่น สามารถตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำ ช่วยแก้ปัญหาได้อย่างถูกต้อง น่าเชื่อถือ มากที่สุด ความพึงพอใจอยู่ในระดับ พึงพอใจมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 91.20

#### ตารางที่ 21 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ร้อยละ และระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการในงานด้านการให้บริการน้ำประปา

| ประเด็นวัดความพึงพอใจ                 | จำนวน (n=400) |             | ร้อยละ       | ระดับความพึงพอใจ |
|---------------------------------------|---------------|-------------|--------------|------------------|
|                                       | $\bar{X}$     | S.D.        |              |                  |
| ความพึงพอใจคุณภาพของงาน               | 4.53          | 0.66        | 90.51        | มากที่สุด        |
| ความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการ     | 4.52          | 0.64        | 90.44        | มากที่สุด        |
| ความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการ     | 4.54          | 0.62        | 90.72        | มากที่สุด        |
| ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ | 4.56          | 0.61        | 91.19        | มากที่สุด        |
| ความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก      | 4.58          | 0.60        | 91.48        | มากที่สุด        |
| <b>สรุปภาพรวม</b>                     | <b>4.55</b>   | <b>0.63</b> | <b>90.87</b> | <b>มากที่สุด</b> |

จากตารางที่ 21 พบว่า ผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการ งานบริการด้านการให้บริการน้ำประปา ภาพรวม มีค่าเฉลี่ย 4.55 ระดับความพึงพอใจมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 90.87 โดยอธิบายรายละเอียดความพึงพอใจในประเด็นต่าง ๆ ได้ดังนี้

**ลำดับคะแนนความพึงพอใจในแต่ละด้านสูงสุด 2 อันดับแรก ได้แก่**

อันดับที่ 1 ความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก

ร้อยละ 91.48 ( $\bar{X} = 4.58$ , S.D.= 0.60)

อันดับที่ 2 ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

ร้อยละ 91.19 ( $\bar{X} = 4.56$ , S.D.= 0.61)

ส่วนการบริการด้านที่ได้รับความพึงพอใจน้อยที่สุด คือ ความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการ ร้อยละ 90.44 ( $\bar{X} = 4.52$ , S.D.= 0.64)

**ตารางที่ 22 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ร้อยละ และระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการในแต่ละด้าน ของงานด้านการให้บริการน้ำประปา**

| ความพึงพอใจ                                                                                                                                   | จำนวน (n=400) |      | ร้อยละ | ระดับความพึงพอใจ |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------|------|--------|------------------|
|                                                                                                                                               | $\bar{X}$     | S.D. |        |                  |
| ความพึงพอใจคุณภาพของงาน                                                                                                                       |               |      |        |                  |
| 1. ความพึงพอใจต่อความชัดเจนของระเบียบต่าง ๆ ในการขอใช้น้ำประปาและความสะดวกรวดเร็วในการให้บริการต่อหน้าประปา                                   | 4.56          | 0.61 | 91.15  | มากที่สุด        |
| 2. ความพึงพอใจต่อความเหมาะสมของค่าธรรมเนียมในการติดตั้งมาตรวัดน้ำและความเหมาะสมของราคาค่าหน่วยบริการ                                          | 4.56          | 0.65 | 91.10  | มากที่สุด        |
| 3. ความพึงพอใจต่อคุณภาพของน้ำประปาและการให้บริการอย่างต่อเนื่อง ไม่มีเหตุขัดข้อง ได้แก่ ความสะอาดของน้ำ ความแรงในการไหลของน้ำตลอดเวลา เป็นต้น | 4.49          | 0.70 | 89.75  | มากที่สุด        |

ตารางที่ 22 (ต่อ)

| ความพึงพอใจ                                                                                   | จำนวน (n=400) |             | ร้อยละ       | ระดับความพึงพอใจ |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------|---------------|-------------|--------------|------------------|
|                                                                                               | $\bar{X}$     | S.D.        |              |                  |
| 4. ความพึงพอใจต่อความสะดวกและรวดเร็วในการชำระค่าน้ำประปา                                      | 4.50          | 0.68        | 90.05        | มากที่สุด        |
| <b>ภาพรวม</b>                                                                                 | <b>4.53</b>   | <b>0.66</b> | <b>90.51</b> | <b>มากที่สุด</b> |
| <b>ความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการ</b>                                                      |               |             |              |                  |
| 5. มีการติดประกาศเกี่ยวกับขั้นตอนและระยะเวลาในการให้บริการที่ชัดเจน                           | 4.53          | 0.64        | 90.60        | มากที่สุด        |
| 6. มีการจัดลำดับขั้นตอนการให้บริการตามที่ประกาศไว้อย่างเป็นระบบ                               | 4.52          | 0.65        | 90.35        | มากที่สุด        |
| 7. มีการให้บริการตามลำดับก่อนหลัง เช่น ผู้ที่มาก่อนได้รับการบริการก่อน                        | 4.52          | 0.64        | 90.40        | มากที่สุด        |
| 8. มีความรวดเร็วในการให้บริการและไม่ซับซ้อน                                                   | 4.52          | 0.64        | 90.35        | มากที่สุด        |
| 9. มีการให้บริการเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด                                                    | 4.53          | 0.64        | 90.50        | มากที่สุด        |
| <b>ภาพรวม</b>                                                                                 | <b>4.52</b>   | <b>0.64</b> | <b>90.44</b> | <b>มากที่สุด</b> |
| <b>ความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการ</b>                                                      |               |             |              |                  |
| 10. มีป้าย/สัญลักษณ์/ประชาสัมพันธ์บอกจุดบริการที่ชัดเจน สังกะต่ง่าย                           | 4.52          | 0.62        | 90.45        | มากที่สุด        |
| 11. มีจุดและช่องทางการให้บริการที่เข้าถึงสะดวก และเพียงพอต่อการให้บริการ                      | 4.53          | 0.62        | 90.65        | มากที่สุด        |
| 12. มีการเปิดรับฟังความคิดเห็นต่อการให้บริการ เช่น เว็บไซต์ กล้องรับความคิดเห็น หรือแบบสอบถาม | 4.55          | 0.61        | 90.95        | มากที่สุด        |

ตารางที่ 22 (ต่อ)

| ความพึงพอใจ                                                                                                                                 | จำนวน (n=400) |             | ร้อยละ       | ระดับความพึงพอใจ |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------|-------------|--------------|------------------|
|                                                                                                                                             | $\bar{x}$     | S.D.        |              |                  |
| 13. มีเจ้าหน้าที่อำนวยความสะดวก<br>แนะนำตามจุดหรือช่องบริการ<br>ต่าง ๆ พร้อมอธิบายขั้นตอน<br>การบริการอย่างเหมาะสม                          | 4.55          | 0.62        | 91.00        | มากที่สุด        |
| 14. มีการนำเทคโนโลยีมาใช้ใน<br>ช่องทางการบริการเพื่อให้เกิด<br>ความสะดวกและรวดเร็ว เช่น<br>คอมพิวเตอร์ อินเทอร์เน็ต                         | 4.53          | 0.63        | 90.55        | มากที่สุด        |
| <b>ภาพรวม</b>                                                                                                                               | <b>4.54</b>   | <b>0.62</b> | <b>90.72</b> | <b>มากที่สุด</b> |
| <b>ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ</b>                                                                                                |               |             |              |                  |
| 15. ความเหมาะสมในการแต่งกาย<br>ของผู้ให้บริการ                                                                                              | 4.56          | 0.61        | 91.10        | มากที่สุด        |
| 16. ความเต็มใจ และอริยาบถในการ<br>ให้บริการอย่างสุภาพ                                                                                       | 4.56          | 0.61        | 91.25        | มากที่สุด        |
| 17. ความรู้และความสามารถในการ<br>ให้บริการ เช่น สามารถตอบ<br>คำถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้<br>คำแนะนำ ช่วยแก้ปัญหาได้อย่าง<br>ถูกต้องน่าเชื่อถือ | 4.56          | 0.61        | 91.10        | มากที่สุด        |
| 18. ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติ<br>หน้าที่ เช่น ไม่ขอสิ่งตอบแทน ไม่<br>รับสินบน ไม่หาประโยชน์ในทาง<br>มิชอบ                             | 4.55          | 0.61        | 91.05        | มากที่สุด        |
| 19. การให้บริการเหมือนกันทุกราย<br>โดยไม่เลือกปฏิบัติ                                                                                       | 4.57          | 0.60        | 91.45        | มากที่สุด        |
| <b>ภาพรวม</b>                                                                                                                               | <b>4.56</b>   | <b>0.61</b> | <b>91.19</b> | <b>มากที่สุด</b> |

ตารางที่ 22 (ต่อ)

| ความพึงพอใจ                                                                                 | จำนวน (n=400) |      | ร้อยละ | ระดับความพึงพอใจ |
|---------------------------------------------------------------------------------------------|---------------|------|--------|------------------|
|                                                                                             | $\bar{X}$     | S.D. |        |                  |
| ความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก                                                            |               |      |        |                  |
| 20. มีความสะดวกในการเดินทางมา<br>รับบริการ/สถานที่ตั้งของหน่วยงาน                           | 4.57          | 0.60 | 91.35  | มากที่สุด        |
| 21. มีความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่จอดรถ น้ำดื่ม<br>ห้องสุขา ที่นั่งรอรับบริการ | 4.58          | 0.59 | 91.60  | มากที่สุด        |
| 22. มีเอกสาร/แผ่นพับ/ป้ายประกาศ<br>แจ้งข้อมูลข่าวสาร และงานบริการ<br>อย่างชัดเจน            | 4.57          | 0.62 | 91.30  | มากที่สุด        |
| 23. สถานที่ให้บริการมีความสะอาด<br>ปลอดภัย บรรยากาศเอื้อต่อ<br>การให้บริการ                 | 4.58          | 0.58 | 91.65  | มากที่สุด        |
| ภาพรวม                                                                                      | 4.58          | 0.60 | 91.48  | มากที่สุด        |

จากตารางที่ 22 พบว่า ผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการ ภาพรวม ความพึงพอใจคุณภาพของงานบริการ มีค่าเฉลี่ย 4.53 ระดับความพึงพอใจมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 90.51 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อความชัดเจนของระเบียบต่าง ๆ ในการขอใช้น้ำประปาและความรวดเร็วในการให้บริการต่อท่อน้ำประปา มากที่สุด ความพึงพอใจอยู่ในระดับ พึงพอใจมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 91.15

#### พิจารณาตามลำดับคะแนนความพึงพอใจในแต่ละด้านสูงสุด 2 อันดับแรก ได้แก่

อันดับที่ 1 ความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก อยู่ในระดับ พึงพอใจมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 91.48 ( $\bar{X} = 4.58$ , S.D. = 0.60) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อสถานที่ให้บริการมีความสะอาด ปลอดภัย บรรยากาศเอื้อต่อการให้บริการ มากที่สุด ความพึงพอใจอยู่ในระดับ พึงพอใจมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 91.65

อันดับที่ 2 ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ อยู่ในระดับ พึงพอใจมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 91.19 ( $\bar{X} = 4.56$ , S.D. = 0.61) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการเหมือนกันทุกราย โดยไม่เลือกปฏิบัติ มากที่สุด ความพึงพอใจอยู่ในระดับ พึงพอใจมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 91.45



ส่วนการบริการด้านที่ได้รับความพึงพอใจน้อยที่สุดคือ ความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการ อยู่ในระดับ พึงพอใจมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 90.44 ( $\bar{X} = 4.52$ , S.D.= 0.64) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อการติดประกาศเกี่ยวกับขั้นตอน และระยะเวลาในการให้บริการที่ชัดเจน มากที่สุด ความพึงพอใจอยู่ในระดับ พึงพอใจมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 90.60

**ตารางที่ 23 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ร้อยละ และระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการในการให้บริการประชาชนในวันหยุดราชการ หรือออกหน่วยบริการเคลื่อนที่ของเทศบาลตำบลวัดโบสถ์**

| ความพึงพอใจ                                                      | จำนวน (n=400) |      | ร้อยละ | ระดับความพึงพอใจ |
|------------------------------------------------------------------|---------------|------|--------|------------------|
|                                                                  | $\bar{X}$     | S.D. |        |                  |
| • การให้บริการประชาชนในวันหยุดราชการหรือออกหน่วยบริการเคลื่อนที่ | 4.36          | 0.61 | 87.80  | มากที่สุด        |

จากตารางที่ 23 พบว่า ผลการสำรวจความพึงพอใจในการให้บริการประชาชนในวันหยุดราชการ หรือออกหน่วยบริการเคลื่อนที่ มีความพึงพอใจอยู่ในระดับ พึงพอใจมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 87.80 ( $\bar{X} = 4.36$ , S.D.= 0.61)

**ตารางที่ 24 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ร้อยละ และระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการเปิดโอกาสให้ประชาชนเข้ามามีส่วนร่วมในการพัฒนาระบบราชการของเทศบาลตำบลวัดโบสถ์**

| ความพึงพอใจ                                                          | จำนวน (n=400) |             | ร้อยละ       | ระดับความพึงพอใจ |
|----------------------------------------------------------------------|---------------|-------------|--------------|------------------|
|                                                                      | $\bar{X}$     | S.D.        |              |                  |
| 1. มีการเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารของหน่วยงานให้ประชาชนรับทราบอย่างทั่วถึง | 4.39          | 0.60        | 87.75        | มากที่สุด        |
| 2. มีศูนย์รับเรื่องร้องทุกข์และตู้รับความคิดเห็น                     | 4.40          | 0.62        | 87.90        | มากที่สุด        |
| 3. มีการแก้ไขปัญหาตามที่ประชาชนได้ร้องทุกข์                          | 4.38          | 0.65        | 87.50        | มากที่สุด        |
| <b>ภาพรวม</b>                                                        | <b>4.39</b>   | <b>0.62</b> | <b>87.72</b> | <b>มากที่สุด</b> |

จากตารางที่ 24 พบว่า ผลการสำรวจความพึงพอใจในการการเปิดโอกาสให้ประชาชนเข้ามามีส่วนร่วมในการพัฒนาระบบราชการของเทศบาลตำบลวัดโบสถ์ มีความพึงพอใจอยู่ในระดับ พึงพอใจมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 87.72 ( $\bar{X} = 4.39$ , S.D.= 0.62) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อการมีศูนย์รับเรื่องร้องทุกข์และได้รับความคิดเห็น มากที่สุด ความพึงพอใจอยู่ในระดับ พึงพอใจมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 87.90

**ตารางที่ 25 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ร้อยละ และระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อความสำเร็จของโครงการชุมชนร่วมใจแก้ไขปัญหายะและสิ่งแวดล้อมภายใต้ธรรมนูญสุขภาพเทศบาลตำบลวัดโบสถ์**

| ประเด็นวัดความพึงพอใจ                                 | จำนวน (n=400) |             | ร้อยละ       | ระดับความพึงพอใจ |
|-------------------------------------------------------|---------------|-------------|--------------|------------------|
|                                                       | $\bar{X}$     | S.D.        |              |                  |
| - ด้านความโดดเด่นและความยุ่งยากหรือข้อจำกัดของโครงการ | 4.50          | 0.60        | 89.98        | มากที่สุด        |
| - ด้านประโยชน์ของโครงการต่อประชาชนและชุมชน            | 4.46          | 0.63        | 89.10        | มากที่สุด        |
| - ด้านความคุ้มค่าและความยั่งยืนของโครงการ             | 4.43          | 0.64        | 88.53        | มากที่สุด        |
| - ด้านการมีส่วนร่วมของประชาชน                         | 4.49          | 0.63        | 89.78        | มากที่สุด        |
| <b>ภาพรวม</b>                                         | <b>4.47</b>   | <b>0.63</b> | <b>89.35</b> | <b>มากที่สุด</b> |

จากตารางที่ 25 พบว่า ผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อความสำเร็จของโครงการชุมชนร่วมใจแก้ไขปัญหายะและสิ่งแวดล้อมภายใต้ธรรมนูญสุขภาพเทศบาลตำบลวัดโบสถ์ ภาพรวม มีค่าเฉลี่ย 4.47 ระดับความพึงพอใจมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 89.35 โดยสรุปความพึงพอใจได้ดังนี้

**ลำดับคะแนนความพึงพอใจในแต่ละด้านสูงสุด 2 อันดับแรก ได้แก่**

อันดับที่ 1 ความพึงพอใจต่อความโดดเด่นและความยุ่งยากหรือข้อจำกัดของโครงการ ร้อยละ 89.98 ( $\bar{X} = 4.50$ , S.D.= 0.60)

อันดับที่ 2 ความพึงพอใจต่อการมีส่วนร่วมของประชาชน ร้อยละ 89.78 ( $\bar{X} = 4.49$ , S.D.= 0.63)

ส่วนการบริการด้านที่ได้รับความพึงพอใจน้อยที่สุด คือ ความพึงพอใจต่อความคุ้มค่าและความยั่งยืนของโครงการ ร้อยละ 88.53 ( $\bar{X} = 4.43$ , S.D.= 0.64)

ตารางที่ 26 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ร้อยละ และระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการในแต่ละด้าน ต่อความสำเร็จของโครงการชุมชนร่วมใจแก้ไขปัญหายยะและสิ่งแวดล้อมภายใต้ธรรมนูญสุขภาพเทศบาลตำบลวัดโบสถ์

| ความพึงพอใจ                                                                                                                                          | จำนวน (n=400) |      | ร้อยละ | ระดับความพึงพอใจ |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------|------|--------|------------------|
|                                                                                                                                                      | $\bar{X}$     | S.D. |        |                  |
| ด้านความโดดเด่นและความยุ่งยากหรือข้อจำกัดของโครงการ                                                                                                  |               |      |        |                  |
| 1. โครงการนี้เป็นการจัดการขยะและสิ่งแวดล้อมแบบมีส่วนร่วมจากการประสานความร่วมมือกับแกนนำประชาชน ตลาด วัด โรงเรียนและหน่วยงานต่าง ๆ ในเขตเทศบาล        | 4.50          | 0.59 | 90.05  | มากที่สุด        |
| 2. โครงการนี้สามารถเป็นต้นแบบให้แก่หน่วยงานอื่นในการจัดการขยะและสิ่งแวดล้อมในชุมชน                                                                   | 4.51          | 0.60 | 90.15  | มากที่สุด        |
| 3. โครงการนี้มีความเหมาะสมสอดคล้องกับสภาพปัญหาสิ่งแวดล้อมอันเนื่องมาจากขยะของประเทศไทยในปัจจุบัน                                                     | 4.49          | 0.60 | 89.75  | มากที่สุด        |
| ภาพรวม                                                                                                                                               | 4.50          | 0.60 | 89.98  | มากที่สุด        |
| ด้านประโยชน์ของโครงการต่อประชาชนและชุมชน                                                                                                             |               |      |        |                  |
| 4. โครงการนี้ทำให้เกิดศูนย์เรียนรู้การจัดการขยะและสิ่งแวดล้อมในชุมชนขึ้น                                                                             | 4.47          | 0.63 | 89.40  | มากที่สุด        |
| 5. โครงการนี้สามารถทำให้ประชาชนที่เข้ารับการอบรมนำความรู้ที่ได้ไปบริหารจัดการขยะในครัวเรือนของตนรวมทั้งจัดการสิ่งแวดล้อมรอบตัวได้อย่างถูกต้องเหมาะสม | 4.48          | 0.63 | 89.55  | มากที่สุด        |

ตารางที่ 26 (ต่อ)

| ความพึงพอใจ                                                                                                                                        | จำนวน (n=400) |             | ร้อยละ       | ระดับความพึงพอใจ |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------|-------------|--------------|------------------|
|                                                                                                                                                    | $\bar{X}$     | S.D.        |              |                  |
| 6. โครงการนี้ช่วยลดปริมาณขยะในชุมชนส่งผลให้เกิดความเป็นระเบียบเรียบร้อยต่อสถานที่สาธารณะต่าง ๆ มากยิ่งขึ้น                                         | 4.42          | 0.64        | 88.35        | มากที่สุด        |
| <b>ภาพรวม</b>                                                                                                                                      | <b>4.46</b>   | <b>0.63</b> | <b>89.10</b> | <b>มากที่สุด</b> |
| <b>ด้านความคุ้มค่าและความยั่งยืนของโครงการ</b>                                                                                                     |               |             |              |                  |
| 7. งบประมาณที่ใช้จ่ายตามโครงการนี้เกิดความคุ้มค่า และเกิดประโยชน์สูงสุดกับกลุ่มเป้าหมาย และชุมชน                                                   | 4.44          | 0.62        | 88.80        | มากที่สุด        |
| 8. โครงการนี้สามารถนำสู่ความยั่งยืนในการดำเนินงานอย่างต่อเนื่องเป็นรูปธรรมในปีต่อ ๆ ไป                                                             | 4.41          | 0.65        | 88.25        | มากที่สุด        |
| <b>ภาพรวม</b>                                                                                                                                      | <b>4.43</b>   | <b>0.64</b> | <b>88.53</b> | <b>มากที่สุด</b> |
| <b>ด้านการมีส่วนร่วมของประชาชน</b>                                                                                                                 |               |             |              |                  |
| 9. ประชาชนในพื้นที่บริการมีส่วนร่วมในการกำหนดแผนงานและกิจกรรมของโครงการ                                                                            | 4.49          | 0.62        | 89.75        | มากที่สุด        |
| 10. ประชาชนในพื้นที่บริการมีส่วนร่วมในการดำเนินงาน และรับทราบความเคลื่อนไหวของการดำเนินงานทุกระยะ รวมทั้งมีส่วนร่วมในการติดตามประเมินผลโครงการด้วย | 4.49          | 0.63        | 89.80        | มากที่สุด        |
| <b>ภาพรวม</b>                                                                                                                                      | <b>4.49</b>   | <b>0.63</b> | <b>89.78</b> | <b>มากที่สุด</b> |

จากตารางที่ 26 พบว่า ผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อความสำเร็จของโครงการชุมชนร่วมใจแก้ไขปัญหายยะและสิ่งแวดล้อมภายใต้ธรรมนูญสุขภาพเทศบาลตำบลวัดโบสถ์ ภาพรวมอยู่ในระดับ พึงพอใจมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 89.35 ( $\bar{X} = 4.47$ , S.D.= 0.63)

**เมื่อพิจารณาลำดับคะแนนความพึงพอใจในแต่ละด้านสูงสุด 2 อันดับแรก ได้แก่**

อันดับที่ 1 ด้านความโดดเด่นและความยุ่งยากหรือข้อจำกัดของโครงการ อยู่ในระดับพึงพอใจมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 89.98 ( $\bar{X} = 4.50$ , S.D.= 0.60) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่าโครงการนี้สามารถเป็นต้นแบบให้แก่หน่วยงานอื่นในการจัดการขยะและสิ่งแวดล้อมในชุมชน ได้รับความพึงพอใจสูงสุด คิดเป็นร้อยละ 90.15

อันดับที่ 2 ด้านการมีส่วนร่วมของประชาชน อยู่ในระดับ พึงพอใจมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 89.78 ( $\bar{X} = 4.49$ , S.D.= 0.63) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ประชาชนในพื้นที่บริการมีส่วนร่วมในการดำเนินงานและรับทราบความเคลื่อนไหวของการดำเนินงานทุกระยะ รวมทั้งมีส่วนร่วมในการติดตามประเมินผลโครงการด้วย ได้รับความพึงพอใจสูงสุด คิดเป็นร้อยละ 89.80

ส่วนการบริการด้านที่ได้รับความพึงพอใจน้อยที่สุดคือ ด้านความคุ้มค่าและความยั่งยืนของโครงการ อยู่ในระดับ พึงพอใจมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 88.53 ( $\bar{X} = 4.43$ , S.D.= 0.64) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า งบประมาณที่ใช้จ่ายตามโครงการนี้เกิดความคุ้มค่า และเกิดประโยชน์สูงสุดกับกลุ่มเป้าหมายและชุมชน ได้รับความพึงพอใจสูงสุด คิดเป็นร้อยละ 88.80

### **ส่วนที่ 3 ข้อเสนอแนะที่ผู้รับบริการมีต่อเทศบาลตำบลวัดโบสถ์**

#### **1. ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับปัญหาในการให้บริการของเทศบาลตำบลวัดโบสถ์**

1. น้ำประปาขุ่น มีตะกอน และมีกลิ่นคาวอื่น

#### **2. ข้อเสนอแนะเพื่อให้เทศบาลตำบลวัดโบสถ์ปรับปรุง**

1. ดูแลท่อน้ำตามหมู่บ้านไม่ให้ส่งกลิ่นเหม็น
2. ดูแลเรื่องสุนัขที่เดินอยู่ภายในตลาดเพื่อรักษาความสะอาดของตลาด
3. ผู้บริหารควรเข้ามาตรวจเยี่ยมประชาชนในชุมชนบ้าง
4. อยากรให้ดูแลการไหลของน้ำประปาและความสะอาด

## บทที่ 5

### สรุปผล อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

การสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการเทศบาลตำบลวัดโบสถ์ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2563 มีวัตถุประสงค์ดังนี้

1. เพื่อสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลวัดโบสถ์ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2563 ในงานบริการ 4 งาน ได้แก่ งานด้านสาธารณสุข และสิ่งแวดล้อม งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม งานด้านการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย และ งานด้านการให้บริการน้ำประปา

2. เพื่อสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพของโครงการชุมชนร่วมใจ แก้ไขปัญหาขยะและสิ่งแวดล้อมภายใต้ธรรมนูญสุขภาพเทศบาลตำบลวัดโบสถ์

3. เพื่อศึกษาปัญหา ความต้องการ และข้อเสนอแนะของประชาชนที่มีต่อการให้บริการ การสำรวจครั้งนี้ได้ดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างของประชาชนผู้มารับบริการที่มีที่พักอาศัยอยู่ในเขตเทศบาลตำบลวัดโบสถ์ มีจำนวนทั้งสิ้น 8,110 คน จาก 3 ตำบล 14 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 59.25 อยู่ในช่วงอายุ 50 – 60 ปี คิดเป็นร้อยละ 27.75 มีสถานภาพสมรส คิดเป็นร้อยละ 51.25 มีการศึกษาอยู่ในระดับประถมศึกษา คิดเป็นร้อยละ 36.75 ประกอบอาชีพรับจ้างทั่วไป/เกษตรกร/เลี้ยงสัตว์/ประมง คิดเป็นร้อยละ 34.75 มีรายได้ต่อเดือนต่ำกว่า 5,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 37.50 อาศัยอยู่ในเขตเทศบาลมากกว่า 10 ปี คิดเป็นร้อยละ 81.25 ใช้บริการปีละ 1 ครั้ง คิดเป็นร้อยละ 40.25 มารับบริการในวันจันทร์ – ศุกร์ เวลา 08.30 – 12.00 น. คิดเป็นร้อยละ 74.00 เวลาในการรับบริการน้อยกว่าหนึ่งชั่วโมง คิดเป็นร้อยละ 72.00 ได้รับข้อมูลข่าวสารของเทศบาลตำบลวัดโบสถ์จากผู้นำชุมชน คิดเป็นร้อยละ 67.75

## ส่วนที่ 2 ข้อมูลความพึงพอใจของผู้รับบริการเทศบาลตำบลวัดโบสถ์

ความพึงพอใจในการให้บริการงาน 4 งาน ได้แก่ งานด้านสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม งานด้านการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย และ งานด้านการให้บริการน้ำประปา

ผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการเทศบาลตำบลวัดโบสถ์ โดยภาพรวมคะแนนตามเกณฑ์ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นอยู่ในระดับ 9 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 91.08 มีระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับ พึงพอใจมากที่สุด โดยสรุปความพึงพอใจได้ดังนี้

### ลำดับคะแนนความพึงพอใจในแต่ละงานสูงสุด 2 อันดับแรก ได้แก่

อันดับที่ 1 งานบริการด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม

อันดับที่ 2 งานบริการด้านการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย

ส่วนงานบริการที่ได้รับความพึงพอใจน้อยที่สุด คือ งานบริการด้านการให้บริการน้ำประปา

### ลำดับคะแนนความพึงพอใจในแต่ละด้านสูงสุด 2 อันดับแรก ได้แก่

อันดับที่ 1 ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

อันดับที่ 2 ด้านช่องทางการให้บริการ

ส่วนงานบริการที่ได้รับความพึงพอใจน้อยที่สุด คือ ด้านขั้นตอนการให้บริการ

### ความพึงพอใจในการให้บริการต่องานบริการด้านสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม

ผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการต่องานบริการด้านสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม มีระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับ พึงพอใจมากที่สุด เมื่อพิจารณาตามลักษณะงานสรุปความพึงพอใจได้ดังนี้

### ลำดับคะแนนความพึงพอใจในแต่ละด้านสูงสุด 2 อันดับแรก ได้แก่

อันดับที่ 1 ด้านช่องทางการให้บริการ เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า มีป้าย/สัญลักษณ์/ประชาสัมพันธ์ บอกจุดบริการที่ชัดเจน สังเกตง่าย ได้รับความพึงพอใจสูงสุด

อันดับที่ 2 ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า มีความสะดวกในการเดินทางมารับบริการ/สถานที่ตั้งของหน่วยงาน ได้รับความพึงพอใจสูงสุด

ส่วนงานบริการที่ได้รับความพึงพอใจน้อยที่สุด คือ ด้านขั้นตอนการให้บริการ เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า มีการให้บริการตามลำดับก่อนหลัง เช่น ผู้ที่มาก่อนได้รับการบริการก่อน ได้รับความพึงพอใจสูงสุด

## **ความพึงพอใจในการให้บริการต่องานบริการด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม**

ผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการต่องานบริการด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม มีระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับ พึงพอใจมากที่สุด เมื่อพิจารณาตามลักษณะงาน สรุปความพึงพอใจได้ดังนี้

### **ลำดับคะแนนความพึงพอใจในแต่ละด้านสูงสุด 2 อันดับแรก ได้แก่**

อันดับที่ 1 ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า มีเอกสาร/แผ่นพับ/ป้ายประกาศ แจกข้อมูลข่าวสาร และงานบริการอย่างชัดเจน ได้รับความพึงพอใจสูงสุด

อันดับที่ 2 ด้านช่องทางการให้บริการ เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า มีการเปิดรับฟังความคิดเห็นต่อการให้บริการ เช่น เว็บไซต์ กล้องรับความคิดเห็นหรือแบบสอบถาม ได้รับความพึงพอใจสูงสุด

ส่วนงานบริการที่ได้รับความพึงพอใจน้อยที่สุด คือ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่ขอสิ่งตอบแทน ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบ ได้รับความพึงพอใจสูงสุด

## **ความพึงพอใจในการให้บริการต่องานบริการด้านการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย**

ผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการต่องานบริการด้านการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย มีระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับ พึงพอใจมากที่สุด เมื่อพิจารณาตามลักษณะงาน สรุปความพึงพอใจได้ดังนี้

### **ลำดับคะแนนความพึงพอใจในแต่ละด้านสูงสุด 2 อันดับแรก ได้แก่**

อันดับที่ 1 ด้านขั้นตอนการให้บริการ เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า มีการให้บริการตามลำดับก่อนหลัง เช่น ผู้ที่มาก่อนได้รับการบริการก่อน ได้รับความพึงพอใจสูงสุด

อันดับที่ 2 ด้านช่องทางการให้บริการ เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า มีเจ้าหน้าที่อำนวยความสะดวก แนะนำตามจุดหรือช่องบริการต่าง ๆ พร้อมอธิบายขั้นตอนการบริการอย่างเหมาะสม ได้รับความพึงพอใจสูงสุด

ส่วนงานบริการที่ได้รับความพึงพอใจน้อยที่สุด คือ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ความรู้และความสามารถในการให้บริการ เช่น สามารถตอบคำถามชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำ ช่วยแก้ปัญหาได้อย่างถูกต้องน่าเชื่อถือ ได้รับความพึงพอใจสูงสุด



### **ความพึงพอใจในการให้บริการต่องานบริการด้านการให้บริการน้ำประปา**

ผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการต่องานบริการด้านการให้บริการน้ำประปามีระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับ พึงพอใจมากที่สุด เมื่อพิจารณาตามลักษณะงาน สรุปความพึงพอใจได้ดังนี้

#### **ลำดับคะแนนความพึงพอใจในแต่ละด้านสูงสุด 2 อันดับแรก ได้แก่**

อันดับที่ 1 ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า สถานที่ให้บริการมีความสะอาด ปลอดภัย บรรยากาศเอื้อต่อการให้บริการ ได้รับความพึงพอใจสูงสุด

อันดับที่ 2 ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า การให้บริการเหมือนกันทุกราย โดยไม่เลือกปฏิบัติ ได้รับความพึงพอใจสูงสุด

ส่วนงานบริการที่ได้รับความพึงพอใจน้อยที่สุด คือ ด้านขั้นตอนการให้บริการ เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า มีการติดประกาศเกี่ยวกับขั้นตอน และระยะเวลาในการให้บริการที่ชัดเจน ได้รับความพึงพอใจสูงสุด

### **ความพึงพอใจในการให้บริการประชาชนในวันหยุดราชการ หรือออกหน่วยบริการเคลื่อนที่ของเทศบาลตำบลวัดโบสถ์**

ผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการประชาชนในวันหยุดราชการ หรือออกหน่วยบริการเคลื่อนที่ของเทศบาลตำบลวัดโบสถ์ โดยภาพรวม มีระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับ พึงพอใจมากที่สุด

### **ความพึงพอใจในการเปิดโอกาสให้ประชาชนเข้ามามีส่วนร่วมในการพัฒนาระบบราชการของเทศบาลตำบลวัดโบสถ์**

ผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการเปิดโอกาสให้ประชาชนเข้ามามีส่วนร่วมในการพัฒนาระบบราชการของเทศบาลตำบลวัดโบสถ์ โดยภาพรวม มีระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับ พึงพอใจมากที่สุด เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อการมีศูนย์รับเรื่องร้องทุกข์และตู้รับความคิดเห็น ได้รับความพึงพอใจสูงสุด

### **ความพึงพอใจต่อโครงการชุมชนร่วมใจแก้ไขปัญหายะและสิ่งแวดล้อมภายใต้ธรรมนูญสุขภาพเทศบาลตำบลวัดโบสถ์**

ผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อโครงการชุมชนร่วมใจแก้ไขปัญหายะและสิ่งแวดล้อมภายใต้ธรรมนูญสุขภาพเทศบาลตำบลวัดโบสถ์ โดยภาพรวม มีระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับ พึงพอใจมากที่สุด โดยสรุปความพึงพอใจได้ดังนี้

## ลำดับคะแนนความพึงพอใจในแต่ละด้านสูงสุด 2 อันดับแรก ได้แก่

อันดับที่ 1 ด้านความโดดเด่นและความยุ่งยากหรือข้อจำกัดของโครงการ เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า โครงการนี้สามารถเป็นต้นแบบให้แก่หน่วยงานอื่นในการจัดการขยะและสิ่งแวดล้อมในชุมชน ได้รับความพึงพอใจสูงสุด

อันดับที่ 2 ด้านการมีส่วนร่วมของประชาชน เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ประชาชนในพื้นที่บริการมีส่วนร่วมในการดำเนินงานและรับทราบความเคลื่อนไหวของการดำเนินงานทุกระยะ รวมทั้งมีส่วนร่วมในการติดตามประเมินผลโครงการด้วย ได้รับความพึงพอใจสูงสุด

ส่วนงานบริการด้านที่ได้รับความพึงพอใจน้อยที่สุด คือ ด้านความคุ้มค่าและความยั่งยืนของโครงการ เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า งบประมาณที่ใช้จ่ายตามโครงการนี้เกิดความคุ้มค่า และเกิดประโยชน์สูงสุดกับกลุ่มเป้าหมายและชุมชน ได้รับความพึงพอใจสูงสุด

## อภิปรายผล

1. ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลวัดโบสถ์ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2563 ในงานบริการ 4 งาน ได้แก่ งานด้านสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม งานด้านการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย และ งานด้านการให้บริการน้ำประปา โดยภาพรวมอยู่ในระดับ พึงพอใจมากที่สุด คะแนนตามเกณฑ์ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นอยู่ในระดับ 9 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 91.08 โดยการดำเนินงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม ได้รับความพึงพอใจสูงสุด อยู่ในระดับ พึงพอใจมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 91.26 ทั้งนี้อาจอธิบายได้ว่า การดำเนินงานของเทศบาลตำบลวัดโบสถ์ในกรอบงานบริการด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม ได้แก่ การประกาศรับลงทะเบียนผู้สูงอายุ ผู้พิการ ผู้ป่วยเอดส์ การส่งเสริมอาชีพในชุมชน การประสานงานและร่วมมือกับหน่วยงานต่าง ๆ เพื่อนำบริการขั้นพื้นฐานไปบริการแก่ชุมชน และการดำเนินงานพัฒนาชุมชนในระดับชุมชนด้านเศรษฐกิจและสังคม รวมทั้งงานสังคมสงเคราะห์ด้านต่าง ๆ และให้คำปรึกษาชี้แนะแนวทางให้ผู้มาขอรับบริการ มีประสิทธิภาพและประสิทธิผล ผู้รับบริการสามารถดำเนินการต่าง ๆ ได้ตามความต้องการ และสำเร็จลุล่วงไปด้วยดี จึงส่งผลให้ผู้รับบริการมีความพึงพอใจในการดำเนินงาน ส่วนในด้านความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการ ด้านความพึงพอใจต่อช่องทางทางการให้บริการ ด้านความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวกนั้น ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อด้านสิ่งอำนวยความสะดวกมากที่สุด อยู่ในระดับพึงพอใจมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 91.23 เรื่องที่ผู้รับบริการมีความพึงพอใจสูงสุด คือ มีความสะดวกในการเดินทางมารับ

บริการ/สถานที่ตั้งของหน่วยงาน ทั้งนี้อาจอธิบายได้ว่า สถานที่ตั้งของสำนักงานเทศบาลตำบลวัดโบสถ์ มีความเหมาะสมสอดคล้องกับวิถีชีวิตของประชาชนผู้มารับบริการ สามารถเดินทางไปกลับเพื่อติดต่อทำธุระโดยยานพาหนะต่าง ๆ เช่น รถยนต์ รถจักรยานยนต์ หรือถ้าเป็นผู้สูงอายุอาจให้ลูกหลานไปส่งและใช้โทรศัพท์ติดต่อให้มารับกลับได้โดยง่าย เนื่องจากเทศบาลตำบลวัดโบสถ์ตั้งอยู่ใกล้กับตลาด และหน่วยงานราชการหลาย ๆ แห่ง จึงมีความสะดวกสบายในการเดินทางมาติดต่อทำธุระได้โดยสะดวก สิ่งต่าง ๆ เหล่านี้ส่งผลให้ผู้รับบริการเกิดความพึงพอใจได้ สอดคล้องกับมหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช (2559) ที่ทำการวิจัยความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลเมืองบางกรวย อำเภอบางกรวย จังหวัดนนทบุรี พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจในภาพรวมอยู่ในระดับพึงพอใจมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 90.80 โดยความพึงพอใจต่อด้านสิ่งอำนวยความสะดวกนั้น ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อสถานที่ตั้งของหน่วยงานที่มีบรรยากาศเหมาะสม โปร่ง โล่ง สะอาด และสะดวกในการเดินทางมารับบริการมากที่สุด และมหาวิทยาลัยเชียงใหม่ (2555) ที่ได้ทำการวิจัยโครงการสำรวจคุณภาพความพึงพอใจงานบริการสาธารณะตามยุทธศาสตร์การพัฒนาขององค์การบริหารส่วนจังหวัดลำพูน ประจำปี 2555 พบว่า ในภาพรวมกลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อการปฏิบัติงานตามโครงการฯ ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 85.11 โดยมีความพึงพอใจต่อด้านสิ่งอำนวยความสะดวกในการจัดกิจกรรม ระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 85.05 อีกทั้งยังสอดคล้องกับมหาวิทยาลัยราชภัฏนครสวรรค์ (2559) ที่ได้สำรวจความพึงพอใจการให้บริการองค์การบริหารส่วนตำบลวังทับไทร อำเภอสามโก้ จังหวัดพิจิตร พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 96.16 รวมทั้งมหาวิทยาลัยราชภัฏอุดรธานี (2558) ที่ได้ทำการวิจัยสำรวจความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการให้บริการสาธารณะของเทศบาลนครอุดรธานี ประจำปีงบประมาณ 2558 พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของเทศบาลนครอุดรธานี โดยภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 91.40 และ เทศบาลตำบลพระอินทราชา (2559) ที่ได้ทำการสำรวจความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลพระอินทราชา ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2559 พบว่า ประชาชนผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลพระอินทราชา ในงานบริการ 4 งาน ได้แก่ งานด้านการส่งเสริมผู้สูงอายุ งานด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย งานด้านสังคมสงเคราะห์ และ งานด้านการรักษาความสะอาดในที่สาธารณะ ในภาพรวมอยู่ในระดับ พึงพอใจมากที่สุด

2. ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพของโครงการชุมชนร่วมใจแก้ไขปัญหาขยะและสิ่งแวดล้อมภายใต้ธรรมนูญสุขภาพเทศบาลตำบลวัดโบสถ์ โดยภาพรวมอยู่ในระดับพึงพอใจมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 89.35 โดยความพึงพอใจในด้านความโดดเด่นและความยุ่งยากหรือข้อจำกัดของโครงการ ได้รับความพึงพอใจสูงสุด อยู่ในระดับพึงพอใจมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ

89.98 ทั้งนี้อาจอธิบายได้ว่า โครงการนี้เป็นการจัดการขยะและสิ่งแวดล้อมแบบมีส่วนร่วมจากการประสานความร่วมมือกับแกนนำประชาชน ตลาด วัด โรงเรียนและหน่วยงานต่าง ๆ ในเขตเทศบาล สามารถเป็นต้นแบบให้แก่หน่วยงานอื่นในการจัดการขยะและสิ่งแวดล้อมในชุมชน อีกทั้งยังมีความเหมาะสมสอดคล้องกับสภาพปัญหาสิ่งแวดล้อมอันเนื่องมาจากขยะของประเทศไทยในปัจจุบัน จึงทำให้ผู้รับบริการรู้สึกว่าการดำเนินงานโครงการนี้มีความสำคัญต่อชุมชนและประชาชน อีกทั้งยังสามารถแก้ไขปัญหานั้นอันเนื่องมาจากขยะและสิ่งแวดล้อมได้จริง จึงเกิดความรู้สึกพึงพอใจ ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของมหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช (2539) ซึ่งกล่าวว่า ความพึงพอใจของผู้รับบริการเป็นการแสดงออกถึงความรู้สึกในทางบวกของผู้รับบริการต่อการให้บริการ โดยการบริการนั้นต้องคำนึงถึงความสำคัญของประชาชนเป็นหลักจึงจะทำให้เกิดความพึงพอใจได้ง่าย และยังสอดคล้องกับ ฟ้ามุ่ย สุกัณศีล (2548) ซึ่งกล่าวว่า ความรู้สึกที่ดีหรือทัศนคติที่ดีของบุคคลมักเกิดจากการได้รับการตอบสนองตามที่ตนต้องการก็จะเกิดความรู้สึกที่ดีต่อสิ่งนั้น รวมทั้ง กชกร เป้าสุวรรณ และคณะ (2550) ที่กล่าวว่า ความพึงพอใจเป็นผลของการแสดงออกทางทัศนคติของบุคคลอีกรูปแบบหนึ่งซึ่งเป็นความรู้สึกเอนเอียงของจิตใจจากประสบการณ์ที่มนุษย์ได้รับอาจจะมากหรือน้อยก็ได้ และเป็นความรู้สึกที่มีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง ซึ่งเป็นไปได้ทั้งบวกและลบ เมื่อใดที่สิ่งนั้นสามารถตอบสนองความต้องการหรือทำให้บรรลุจุดมุ่งหมายได้ก็จะเกิดความรู้สึกบวก เป็นความรู้สึกที่พึงพอใจ แต่ในทางตรงกันข้ามถ้าสิ่งนั้นสิ่งสร้างความรู้สึกผิดหวังก็จะทำให้เกิดความรู้สึกทางลบเป็นความรู้สึกไม่พึงพอใจ

จึงอาจสรุปได้ว่า การบริการของเทศบาลตำบลวัดโบสถ์ สามารถตอบสนองตามความต้องการของผู้รับบริการ ส่งผลให้ผู้รับบริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับ พึงพอใจมากที่สุด อีกทั้งผลที่ได้จากการสำรวจความพึงพอใจในครั้งนี้ ยังสามารถใช้เป็นแนวทางในการพัฒนาและปรับปรุงการดำเนินงานให้มีประสิทธิภาพและประสิทธิผลมากยิ่งขึ้น

### ข้อเสนอแนะ

จากการรวบรวมและประมวลข้อเสนอแนะจากแบบสอบถาม พบว่าผู้รับบริการมีข้อเสนอแนะ สรุปได้ดังนี้

ควรปรับปรุงเรื่องความสะดวกและการไหลของน้ำประปา เนื่องจากมีกลิ่นคาวและมึนตะกอน ดูแลท่อน้ำตามหมู่บ้านไม่ให้ส่งกลิ่นเหม็น ดูแลเรื่องสุนัขที่เดินอยู่ภายในตลาดเพื่อรักษาความสะอาดของตลาด อีกทั้งผู้บริหารควรเข้ามาตรวจเยี่ยมประชาชนในชุมชนบ้าง

## บรรณานุกรม

- กชกร เป้าสุวรรณ และคณะ. (2550). *ความคาดหวังและความพึงพอใจต่อการมาศึกษาต่อที่มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต ศูนย์สุโขทัย*. รายงานวิจัย มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต.
- กรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่น. (2545). *แนวทางการเสริมสร้างความพร้อมในการจัดการศึกษาขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น*. กรุงเทพมหานคร: กรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่น กระทรวงมหาดไทย.
- กระทรวงสาธารณสุข. (2556). *คู่มือหมอบรรพชีวิน ประจำตัวทุกครัวเรือน*. กรุงเทพมหานคร: โรงพิมพ์ชุมนุมสหกรณ์การเกษตรแห่งประเทศไทย จำกัด.
- กองแผนงาน สำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยบูรพา. (2555). *แผนยุทธศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา เพื่อการพัฒนามหาวิทยาลัยสู่ความเป็นเลิศ ปีงบประมาณ พ.ศ. 2554-2563*. ชลบุรี: มหาวิทยาลัยบูรพา.
- งานวิจัยและพัฒนา. (2556). *ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อโครงการการปรับปรุงกระบวนการทำงานและลดขั้นตอนการทำงานเพื่อบริการประชาชนเทศบาลตำบลแม่คำมี อำเภอเมืองแพร่ จังหวัดแพร่*. ค้นเมื่อ 15 กรกฎาคม 2563. จาก <http://e-article.plu.ac.th/index.php/2556/15-pp/312-pp560178>.
- นิตยาพร เสมอใจ. (2550). *การจัดการและตลาดบริการ*. กรุงเทพฯ: ส.เอเชียเพรส (1989).
- ชนิดาพร โพธิ์ปิ่น. (2556). “แนวทางการดำเนินงานด้านสวัสดิการสังคมของ เทศบาลตำบลนครไทย อำเภอนครไทย จังหวัดพิษณุโลก” บทความวิจัย รัฐประศาสนศาสตร์ มหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยพิษณุโลก. ค้นเมื่อ 15 กรกฎาคม 2563, จาก <http://e-article.plu.ac.th/index.php/2556/15-pp/312-pp560178>.
- จิตตินันท์ เดชะคุปต์ และคณะ. (2555). *ความรู้เบื้องต้นเกี่ยวกับจิตวิทยาการบริการ*. (พิมพ์ครั้งที่ 2), นนทบุรี: มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช.
- ชัยสมพล ชาวประเสริฐ. (2547). *การตลาดบริการ*. กรุงเทพฯ: ส.เอเชียเพรส (1989).
- ชัยเสฏฐ์ พรหมศรี. (2549). *ภาวะผู้นำองค์กรยุคใหม่*. กรุงเทพฯ: ซีเอ็ดดูเคชั่น.
- ทัศนีย์ ภูชัย. (2554). *ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการจัดเก็บภาษีขององค์การบริหารส่วนตำบลนาใหม่ อำเภอบ้านดุง จังหวัดอุดรธานี*. หลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาการจัดการทั่วไป มหาวิทยาลัยราชภัฏบ้านสมเด็จเจ้าพระยา.
- เทศบาลตำบลคลองใหญ่. (2563). *อำนาจหน้าที่ของเทศบาล*. ค้นเมื่อ 15 กรกฎาคม 2563, จาก [http://www.klongyaicity.go.th/index.php?option=com\\_content&view=article&id=25&Itemid=12](http://www.klongyaicity.go.th/index.php?option=com_content&view=article&id=25&Itemid=12).

### บรรณานุกรม (ต่อ)

- เทศบาลตำบลบ้านเป็ด. (ม.ป.ป.). ภารกิจ อำนาจหน้าที่ของเทศบาลตำบล. ค้นเมื่อ 15 กรกฎาคม 2563, จาก <https://www.banped.go.th/mission-of-municipality>.
- เทศบาลตำบลพระอินทราชา. (2559). ความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลพระอินทราชา ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2559. พระนครศรีอยุธยา: เทศบาลตำบลพระอินทราชา.
- เทศบาลตำบลวัดโบสถ์. (2563). โครงการชุมชนร่วมใจแก้ไขปัญหาขยะและสิ่งแวดล้อมภายใต้ธรรมนูญสุขภาพเทศบาลตำบลวัดโบสถ์. พิษณุโลก: เทศบาลตำบลวัดโบสถ์.
- เทศบาลเมืองบึงยี่โก. (ม.ป.ป.). คู่มือติดต่อหน่วยงานราชการ เทศบาลเมืองบึงยี่โก. ปทุมธานี: เทศบาลเมืองบึงยี่โก.
- นงเล็ก แดงหมี่. (2556). “แนวทางพัฒนาการให้บริการจัดเก็บภาษีของเทศบาลตำบลนครไทย อำเภอ นครไทย จังหวัดพิษณุโลก” บทความวิจัย รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยพิษณุโลก. ค้นเมื่อ 15 กรกฎาคม 2563, จาก <http://e-article.plu.ac.th/files/2556/PP/PP560185.pdf>.
- นันธิชา ชูเชื้อ. (2556). การจัดการศึกษาของศูนย์พัฒนาเด็กเล็กสังกัดเทศบาลนครเกาะสมุย อำเภอเกาะสมุย จังหวัดสุราษฎร์ธานี.
- ณัฐญา พลเสน และคณะ. (ม.ป.ป) ความพึงพอใจของผู้ปกครอง ต่อการจัดการศึกษาปฐมวัยในศูนย์พัฒนาเด็กเล็กขององค์การบริหารส่วนตำบล จังหวัดสุพรรณบุรี.
- ณัฐพัชร ล้อประดิษฐ์พงษ์. (2549). คู่มือสำรวจความพึงพอใจลูกค้า. กรุงเทพมหานคร: ประชุมทองพรินต์ติ้ง จำกัด.
- พรวิภา ตั้งถิ่นฐาน. (2556). ความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการงานทะเบียนราษฎร เทศบาลตำบลกงไกรลาศ จังหวัดสุโขทัย.
- พัฒนา ศิริโชติบัณฑิต. (2548). การตลาดสำหรับธุรกิจบริการ. กรุงเทพมหานคร: บริษัท แชนไฟร์-พรินต์ติ้ง จำกัด.
- พ้ามุ่ย สุกกันต์. (2548). ความพึงพอใจต่อการให้บริการของสำนักงานเลขานุการคณะสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่. รายงานการวิจัย บธ.บ. (ธุรกิจบริการ). คณะสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่. อัดสำเนา.
- มหาวิทยาลัยบูรพา. (2557). รายงานคุณภาพความพึงพอใจของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลพวา อำเภอแก่งหางแมว จังหวัดจันทบุรี. จันทบุรี: เทศบาลตำบลพวา.

### บรรณานุกรม (ต่อ)

- มหาวิทยาลัยจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย วิทยาเขตพะเยา. (2560). การประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการ (Customer Satisfaction) ในมิติด้านคุณภาพการให้บริการงานบริการเบี่ยงชีผู้สูงอายุ และคนพิการ เทศบาลตำบลแม่ปืม อำเภอเมือง จังหวัดพะเยา. พะเยา: เทศบาลตำบลแม่ปืม
- มหาวิทยาลัยราชภัฏนครสวรรค์. (2559). ความพึงพอใจการให้บริการองค์การบริหารส่วนตำบลวังทับไทร อำเภอสาขเหล็ก จังหวัดพิจิตร. พิจิตร: องค์การบริหารส่วนตำบลวังทับไทร.
- มหาวิทยาลัยราชภัฏอุดรธานี. (2558). ความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการให้บริการสาธารณะของเทศบาลนครอุดรธานี ประจำปีงบประมาณ 2558. อุดรธานี: เทศบาลนครอุดรธานี.
- มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช. (2559). รายงานผลการวิจัยความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลเมืองบางกรวย อำเภอบางกรวย จังหวัดนนทบุรี. นนทบุรี: สำนักพิมพ์มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช.
- มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลล้านนา. (2556). การประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการองค์การบริหารส่วนตำบลอ่าทอง อำเภอเมือง จังหวัดกำแพงเพชร. ค้นเมื่อ 15 กันยายน 2563, จาก [http://mis.kpru.ac.th/procresearch/ResearchProjectInfo.aspx?res\\_id=R000000416](http://mis.kpru.ac.th/procresearch/ResearchProjectInfo.aspx?res_id=R000000416).
- มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี. (2556). รายงานการวิจัยสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลนครนนทบุรี อำเภอเมือง จังหวัดนนทบุรี ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2556. นนทบุรี: เทศบาลนครนนทบุรี
- มหาวิทยาลัยนเรศวร. (2555). การสำรวจความพึงพอใจผู้รับบริการของเทศบาลเมืองเขลางค์นคร. ค้นเมื่อ 2 กันยายน 2562, จาก <http://e-article.plu.ac.th/files/2556/PP/PP560185.pdf>.
- มหาวิทยาลัยเชียงใหม่. (2555). รายงานโครงการสำรวจความพึงพอใจงานบริการสาธารณะตามยุทธศาสตร์การพัฒนาขององค์การบริหารส่วนจังหวัดลำพูน ประจำปี 2555. ลำพูน: องค์การบริหารส่วนจังหวัดลำพูน.
- ราชบัณฑิตยสถาน. (2556). พจนานุกรม ฉบับราชบัณฑิตยสถาน พ.ศ. 2554. กรุงเทพฯ: ศิริวัฒนาอินเตอร์พริ้นท์ จำกัด (มหาชน).
- โรงพยาบาลมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีสุรนารี. (ม.ป.ป.). การดูแลผู้ป่วยติดเตียง. ค้นเมื่อ 15 กรกฎาคม 2563, จาก <http://smc.sut.ac.th/>.
- วิกิพีเดีย สารานุกรมเสรี. (ม.ป.ป.). หน้าหนึ่งของเทศบาลตำบล. ค้นเมื่อ 15 กรกฎาคม 2563, จาก <https://th.wikipedia.org/wiki/>.

### บรรณานุกรม (ต่อ)

- วาสนา ธรรมพิทักษ์. (2551). *การประเมินคุณภาพงานบริการการศึกษา หลักสูตรสาขาวิชาร่วมของบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเชียงใหม่*. เชียงใหม่: ม.ป.ท.
- ศศิธร ลินอาพล และปริตา ธนสุกาญจน์. (ม.ป.ป.). *การเพิ่มประสิทธิภาพการจัดเก็บภาษีบำรุงท้องที่ขององค์การบริหารส่วนตำบลท่าพ้อ อำเภอเมืองพิจิตร จังหวัดพิจิตร*. พิจิตร: องค์การบริหารส่วนตำบลท่าพ้อ.
- สถาบันพัฒนาการสาธารณสุขอาเซียน มหาวิทยาลัยมหิดล. (2550). *การประเมินความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลท่าตลาด*. นครปฐม: สถาบันพัฒนาการสาธารณสุขอาเซียน มหาวิทยาลัยมหิดล.
- สรชัย พิศาลบุตร. (2550). *การสร้างและประมวลผลข้อมูลจากแบบสอบถาม*. พิมพ์ครั้งที่ 2. กรุงเทพมหานคร: วิทย์พัฒน์.
- สำนักงานส่งเสริมสวัสดิภาพและพิทักษ์เด็ก เยาวชน ผู้ด้อยโอกาส และผู้สูงอายุ. (2556). *รายงานการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการสื่อสารประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารของกองทุนผู้สูงอายุ ประจำปีงบประมาณ 2556*. กรุงเทพฯ: กระทรวงการพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์.
- สำนักงานเขตคลองสาน. (2563). *ฝ่ายพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม*. ค้นเมื่อ 15 กรกฎาคม 2563, จาก <http://www.bangkok.go.th/khlongsarn>.
- สำนักบริหารการสาธารณสุข สำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข. (2557). *ทีมหมอกรอบครัวประชาชนอุ่นใจ มีญาติทั่วไทยเป็นทีมหมอกรอบครัว*. กรุงเทพฯ: โรงพิมพ์ชุมนุมสหกรณ์การเกษตรแห่งประเทศไทย จำกัด.
- สุนันท์ ตามถิ่นไทย. (2547). *ความพึงพอใจของนิสิตระดับบัณฑิตศึกษาต่อการให้บริการการศึกษาของบัณฑิตวิทยาลัยมหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์*. กรุงเทพมหานคร: วิทยานิพนธ์ปริญญาโท มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.
- หน่วยจัดการงานวิจัยและบริการวิชาการ. (2553). *รายงานการวิจัยการประเมินความพึงพอใจของผู้ใช้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบล ปี 2553*. หน่วยจัดการงานวิจัย คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏอุตรดิตถ์.
- Best, J. W. (1977). *Research in Education*. (3 rd ed). New Jersey: Prentice hall Inc.
- Emest J., Ligen, Danirl R. (1980). *Industrial Psychology*. Reprinted in Taipei : Jwang Yuan Publishing Co., Police, Review Of Public Personnel.



**บรรณานุกรม (ต่อ)**

Gronroos, Christian. (1990). *Service Management and Marketing*. Massachusetts : Lexington Book.

Korman, A. K. (1977). *Organizational behavior*. Englewood Cliffs, New Jersey : Prentice Hall.

Kotler, P. (1997). *Marketing management: analysis, planning implementation and control*. (9 th ed). New Jersey: Asimmon &Schuster.

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