

บทที่ 1

บทนำ

ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

การปกครองท้องถิ่นเป็นรูปแบบการปกครองที่มีความใกล้ชิดกับประชาชนและเปิดโอกาสให้ประชาชนได้เข้ามามีส่วนร่วมในการปกครองมากที่สุด โดยมีกรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่น กระทรวงมหาดไทยเป็นส่วนราชการที่รับผิดชอบดูแล พัฒนาและให้คำปรึกษา แนะนำองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในด้านการจัดทำแผนพัฒนาท้องถิ่น การบริหารงานบุคคล การเงิน การคลัง และการบริหารจัดการเพื่อให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมีความเข้มแข็งและมีศักยภาพในการให้บริการสาธารณะ (กรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่น, 2545)

การแก้ไขปัญหาและการสนองตอบความต้องการของประชาชนในท้องถิ่นนั้น เดิมเป็นการพิจารณาจากส่วนกลาง ซึ่งเป็นการคิดแบบเดียวกันทั่วประเทศโดยไม่ได้คำนึงถึงมุมมอง ความแตกต่างในด้านพื้นที่ ภูมิประเทศ วัฒนธรรม ภูมิปัญญา สภาพของปัญหาที่มีปัจจัยต่าง ๆ ไม่เหมือนกัน และขาดการมีส่วนร่วมของประชาชนในท้องถิ่น แต่ปัจจุบันรัฐได้มีการกระจายอำนาจการปกครองโดยสนับสนุนส่งเสริมให้ท้องถิ่นพึ่งตนเอง และตัดสินใจในกิจการท้องถิ่นได้เองตามรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พุทธศักราช 2560 รวมทั้งได้มอบอำนาจให้ประชาชนในท้องถิ่นดำเนินการปกครองตนเอง และจัดตั้งบริการสาธารณะบางประการเพื่อสนองตอบต่อความต้องการของประชาชนในท้องถิ่น ดังที่ได้กำหนดไว้ในมาตรา 76 และมาตรา 249 ซึ่งกำหนดให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมีอิสระในการดำเนินนโยบายการปกครอง บริหารงานบุคคล การเงิน การคลัง และการบริหารจัดการอย่างอิสระตามขอบเขตของกฎหมาย ซึ่งเป็นไปตามหลักการกระจายอำนาจการปกครอง (Decentralization)

องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น จัดตั้งโดยมีวัตถุประสงค์เพื่อให้ประชาชนในท้องถิ่นได้มีโอกาสเรียนรู้และดำเนินกิจกรรมต่าง ๆ ในการปกครองส่วนท้องถิ่นด้วยตนเอง เพื่อตอบสนองความต้องการในด้านต่าง ๆ และการแก้ไขปัญหาภายในท้องถิ่น เนื่องจากประชาชนในท้องถิ่นนั้นเป็นผู้รู้ปัญหาได้ดีกว่าบุคคลอื่น ๆ ดังนั้น จึงควรเปิดโอกาสให้ประชาชนในท้องถิ่นมีส่วนร่วมในการแสดงความคิดเห็น หรือแสดงความต้องการของตนเองต่อการดำเนินงานขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ซึ่งเป็นองค์กรที่เปรียบเสมือนตัวแทนของประชาชนในการบริหารและดำเนินงานด้านต่าง ๆ เพื่อพัฒนาท้องถิ่นให้เจริญก้าวหน้าต่อไป (มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี, 2556) ในปัจจุบันการปกครองส่วนท้องถิ่นมี 5 รูปแบบ คือ (สถาบันพัฒนาการสาธารณสุขอาเซียน มหาวิทยาลัยมหิดล, 2550)

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

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

การปฏิบัติงานตามอำนาจหน้าที่ของเทศบาลต้องเป็นไปเพื่อประโยชน์สุขของประชาชน โดยใช้วิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี และให้คำนึงถึงการมีส่วนร่วมของประชาชนในการจัดทำแผนพัฒนาเทศบาล การจัดทำงบประมาณ การจัดซื้อจัดจ้าง การตรวจสอบ การประเมินผลการปฏิบัติราชการ และการเปิดเผยข้อมูลข่าวสาร ทั้งนี้ ให้เป็นไปตามกฎหมาย ระเบียบ ข้อบังคับว่าด้วยการนั้น และหลักเกณฑ์และวิธีที่กระทรวงมหาดไทยกำหนด (พระราชบัญญัติเทศบาล พ.ศ. 2496) อำนาจหน้าที่ของเทศบาลตามพระราชบัญญัติเทศบาล พ.ศ. 2496 มาตรา 50 ภายใต้งบบังคับแห่งกฎหมาย เทศบาลตำบลมีหน้าที่ต้องทำในเขตเทศบาล ดังต่อไปนี้

- (1) รักษาความสงบเรียบร้อยของประชาชน
- (2) ให้มีและบำรุงทางบกและทางน้ำ
- (2/1) รักษาความเป็นระเบียบเรียบร้อย การดูแลการจราจร และส่งเสริม สนับสนุนหน่วยงานอื่นในการปฏิบัติหน้าที่ดังกล่าว (เพิ่มเติมโดยพระราชบัญญัติเทศบาล (ฉบับที่ 14) พ.ศ. 2562)
- (3) รักษาความสะอาดของถนน หรือทางเดินและที่สาธารณะ รวมทั้งการกำจัดมูลฝอยและสิ่งปฏิกูล
- (4) ป้องกันและระงับโรคติดต่อ
- (5) ให้มีเครื่องใช้ในการดับเพลิง
- (6) จัดการ ส่งเสริมและสนับสนุนการจัดการศึกษา ศาสนา และการฝึกอบรมให้แก่ประชาชน รวมทั้งการจัดการหรือสนับสนุนการดูแลและพัฒนาเด็กเล็ก (แก้ไขเพิ่มเติมโดยพระราชบัญญัติเทศบาล (ฉบับที่ 14) พ.ศ. 2562)
- (7) ส่งเสริมการพัฒนาสตรี เด็ก เยาวชน ผู้สูงอายุ และผู้พิการ

(8) บำรุงศิลปะ จาริตประเพณี ภูมิปัญญาท้องถิ่น และวัฒนธรรมอันดีของท้องถิ่น

(9) หน้าที่อื่นตามที่กฎหมายบัญญัติให้เป็นหน้าที่ของเทศบาล

และ มาตรา 51 ภายใต้งบบังคับแห่งกฎหมาย เทศบาลตำบลอาจจัดกิจการใด ๆ ในเขตเทศบาล ดังต่อไปนี้

- (1) ให้มีน้ำสะอาดหรือการประปา
- (2) ให้มีโรงฆ่าสัตว์
- (3) ให้มีตลาด ท่าเทียบเรือและท่าข้าม
- (4) ให้มีสุสานและฌาปนสถาน
- (5) บำรุงและส่งเสริมการทำมาหากินของราษฎร
- (6) ให้มีและบำรุงสถานที่ทำการพิทักษ์รักษาคนเจ็บไข้
- (7) ให้มีและบำรุงการไฟฟ้าหรือแสงสว่างโดยวิธีอื่น
- (8) ให้มีและบำรุงทางระบายน้ำ
- (9) เทศพาณิชย์

เทศบาลตำบลมีอำนาจและหน้าที่ในการจัดระบบการบริการสาธารณะเพื่อประโยชน์ของประชาชนในท้องถิ่นของตนเองดังนี้ (สำนักงานคณะกรรมการกฤษฎีกา, 2544) การจัดทำแผนพัฒนาท้องถิ่นของตนเอง (มาตรา 16(1)) การจัดให้มีและบำรุงรักษาทางบก ทางน้ำ และทางระบายน้ำ (มาตรา 16(2)) การจัดให้มีและควบคุมตลาด ท่าเทียบเรือ ท่าข้าม และที่จอดรถ (มาตรา 16(3)) การสาธารณูปโภคและการก่อสร้างอื่น ๆ (มาตรา 16(4)) การสาธารณูปการ (มาตรา 16(5)) การส่งเสริม การฝึก และประกอบอาชีพ (มาตรา 16(6)) การพาณิชย์ และการส่งเสริมการลงทุน (มาตรา 16(7)) การส่งเสริมการท่องเที่ยว (มาตรา 16(8)) การจัดการศึกษา (มาตรา 16(9)) การสังคมสงเคราะห์ และการพัฒนาคุณภาพชีวิตเด็ก สตรี คนชรา และผู้ด้อยโอกาส (มาตรา 16(10)) การบำรุงรักษาศิลปะ จาริตประเพณี ภูมิปัญญาท้องถิ่น และวัฒนธรรมอันดีของท้องถิ่น (มาตรา 16(11)) การปรับปรุงแหล่งชุมชนแออัดและการจัดการเกี่ยวกับที่อยู่อาศัย (มาตรา 16(12)) การจัดให้มีและบำรุงรักษาสถานที่พักผ่อนหย่อนใจ (มาตรา 16(13)) การส่งเสริมกีฬา (มาตรา 16(14)) การส่งเสริมประชาธิปไตย ความเสมอภาค และสิทธิเสรีภาพของประชาชน (มาตรา 16(15)) ส่งเสริมการมีส่วนร่วมของราษฎรในการพัฒนาท้องถิ่น (มาตรา 16(16)) การรักษาความสะอาด และความเป็นระเบียบเรียบร้อยของบ้านเมือง (มาตรา 16(17)) การกำจัดมูลฝอย สิ่งปฏิกูล และน้ำเสีย (มาตรา 16(18)) การสาธารณสุข การอนามัยครอบครัว และการรักษาพยาบาล (มาตรา 16(19)) การจัดให้มีและควบคุมสุสานและฌาปนสถาน (มาตรา 16(20)) การควบคุมการเลี้ยงสัตว์ (มาตรา 16(21)) การจัดให้มีและควบคุมการฆ่าสัตว์ (มาตรา 16(22)) การรักษาความปลอดภัย ความเป็นระเบียบเรียบร้อย และการอนามัยโรงมหรสพ และสาธารณสถานอื่น ๆ (มาตรา 16(23)) การจัดการ การบำรุงรักษา และการใช้ประโยชน์จากป่าไม้ ที่ดิน ทรัพยากรธรรมชาติและ

สิ่งแวดล้อม (มาตรา 16(24)) การผังเมือง (มาตรา 16(25)) การขนส่งและการวิศวกรรมจราจร (มาตรา 16(26)) การดูแลรักษาที่สาธารณะ (มาตรา 16(27)) การควบคุมอาคาร (มาตรา 16(28)) การป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย (มาตรา 16(29)) การรักษาความสงบเรียบร้อย การส่งเสริมและสนับสนุนการป้องกันและรักษาความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน (มาตรา 16(30)) และกิจการอื่นใดที่เป็นผลประโยชน์ของประชาชนในท้องถิ่นตามที่คณะกรรมการประกาศกำหนด (มาตรา 16(31))

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 ซึ่งตั้งอยู่ตามแนวเส้นตั้งฉากกับศูนย์กลางถนนพหุทิศไปทางทิศตะวันตกระยะ 500 เมตร ตรงจุดที่อยู่ห่างจากศูนย์กลางทางหลวงแผ่นดินหมายเลข 11 พิษณุโลก - เด่นชัย ตัดกับศูนย์กลางถนนพหุทิศไปทางตามแนวถนนพหุทิศไปทางทิศตะวันออกเฉียงเหนือระยะ 1,500 เมตร อาณาเขตติดต่อกับองค์การบริหารส่วนตำบลท่างาม

หลักเขตที่ 1 เป็นเส้นตรงไปทางทิศตะวันออกตามแนวเส้นตรงตั้งฉากกับศูนย์กลางถนนพหุคูณชลประทานผ่านถนนพหุคูณชลประทานถึงหลักเขตที่ 2 ซึ่งตั้งอยู่ริมแม่น้ำแควน้อยฝั่งตะวันออก

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

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

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

ด้านตะวันตก จากหลักเขตที่ 6 เป็นเส้นตรงไปทางทิศตะวันตกเฉียงเหนือถึงหลักเขตที่ 7 ซึ่งตั้งอยู่ตามแนวเส้นตั้งฉากกับศูนย์กลางถนนพหุคูณชลประทานไปทางทิศตะวันตกเฉียงใต้ระยะ 500 เมตร ตรงจุดที่อยู่ห่างจากจุดศูนย์กลางซอยราษฎร์อุทิศบรรจบกับถนนพหุคูณชลประทานตามแนวไปทางทิศตะวันตกเฉียงใต้ระยะ 900 เมตร จากหลักเขตที่ 7 เป็นเส้นขนานระยะ 500 เมตร กับถนนพหุคูณชลประทานไปทางทิศตะวันออกเฉียงเหนือและทิศเหนือบรรจบกับหลักเขตที่ 1 อาณาเขตติดต่อกับองค์การบริหารส่วนตำบลท้อแท้



ภาพที่ 1: แสดงที่ตั้งและอาณาเขตของเทศบาลตำบลวัดโบสถ์

1.2 ลักษณะภูมิประเทศ

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

1.3 ลักษณะภูมิอากาศ

เทศบาลตำบลวัดโบสถ์อยู่ในภูมิอากาศเขตร้อนชื้น จึงมีอากาศค่อนข้างร้อนตลอดปี และมีปริมาณน้ำฝนค่อนข้างมากในฤดูฝน ภูมิอากาศแบ่งเป็น 3 ฤดู คือ

1.3.1 ฤดูร้อน (กุมภาพันธ์ - พฤษภาคม)

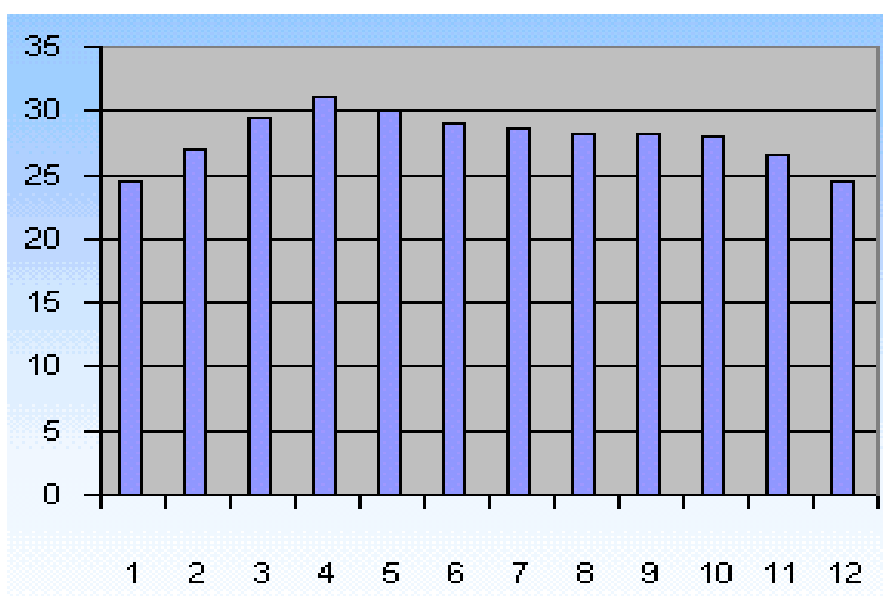
อากาศค่อนข้างร้อนและมีฝนตกบ้างเป็นช่วงเวลาดสั้น ๆ อุณหภูมิเฉลี่ยประมาณ 30.5 องศาเซลเซียส (86.9 องศาฟาเรนไฮต์)

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

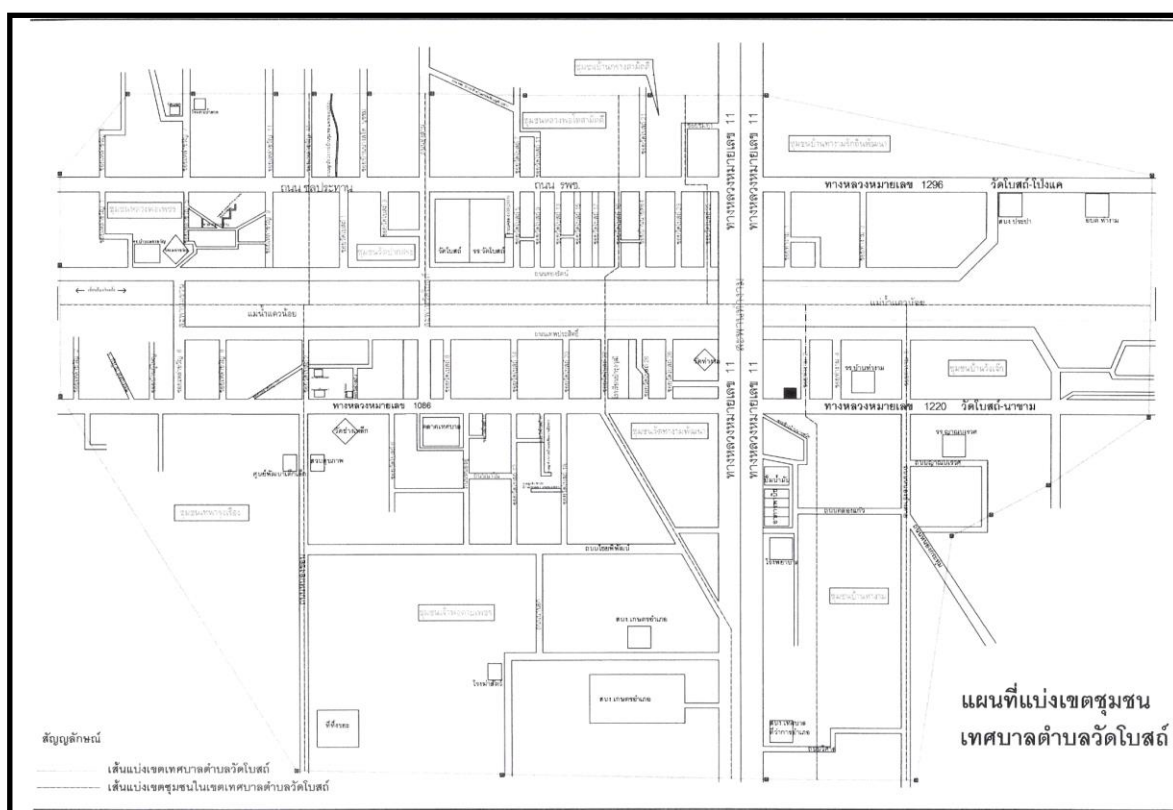
ลักษณะของป่าไม้เป็นป่าชุมชน ได้แก่ ป่าที่ปลูกในชุมชน ที่สาธารณะ เช่น วัด โรงเรียน ที่สาธารณะในท้องที่ ต้นไม้ที่ปลูกส่วนใหญ่เป็นยูคาลิปตัส สะเดา และประดู่

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 28 มีนาคม พ.ศ. 2564 มีผู้ไปใช้สิทธิเลือกตั้ง 5,156 คน จากผู้มีสิทธิทั้งหมด 6,562 คน คิดเป็น 78.57% ของผู้มีสิทธิเลือกตั้ง

2. มีการเลือกตั้งคณะกรรมการชุมชน เพื่อร่วมกันพัฒนาชุมชนของตนเอง และมีตัวแทนของชุมชนเข้าร่วมเป็นคณะกรรมการพัฒนาเทศบาลตำบลวัดโบสถ์

3. ประชากร

ข้อมูลเกี่ยวกับจำนวนประชากร จำนวนประชากรในเขตเทศบาลตำบลวัดโบสถ์ มีจำนวนทั้งหมด 8,031 คน (ข้อมูลเทศบาลตำบลวัดโบสถ์ วันที่ 30 มิถุนายน 2564)

1. ชาย จำนวน 3,812 คน
2. หญิง จำนวน 4,219 คน
3. จำนวนครัวเรือน 3,995 ครัวเรือน

สถิติประชากรและสถิติบ้าน แยกรายพื้นที่ ในเขตเทศบาลตำบลวัดโบสถ์				
พื้นที่	จำนวนประชากร (คน)			จำนวนครัวเรือน (หลัง)
	ชาย	หญิง	รวม	
ท้องถิ่นเทศบาลตำบลวัดโบสถ์				
ตำบลวัดโบสถ์				
หมู่ที่ 0 (ทะเบียนบ้านกลาง)	10	6	16	3
หมู่ที่ 1	297	329	626	497
หมู่ที่ 2	269	279	548	274
หมู่ที่ 3	345	424	769	271
หมู่ที่ 4	833	907	1,740	1,218
หมู่ที่ 7	562	592	1,156	417
หมู่ที่ 8	225	239	434	186
ตำบลท้อแท้				
หมู่ที่ 2	43	44	87	31
หมู่ที่ 3	359	390	749	304
หมู่ที่ 4	403	465	868	371
ตำบลท่างาม				
หมู่ที่ 3	175	195	370	150
หมู่ที่ 4	4	6	10	5
หมู่ที่ 11	34	45	79	34
หมู่ที่ 12	258	295	553	234
	3,812	4,219	8,031	3,995

4. สภาพทางสังคม

4.1 การศึกษา

ข้อมูลสถานศึกษาในเขตเทศบาล

4.1.1 สถานศึกษาสังกัดกระทรวงศึกษาธิการ

1) โรงเรียนวัดโบสถ์ศึกษา

2) โรงเรียนวัดโบสถ์

3) โรงเรียนบ้านวัดโบสถ์ (บำรุงวุฒวิทวิทยา)

4) โรงเรียนชุมชนบ้านท่างาม

5) โรงเรียนวัดเหล่าขวัญ (จำงอนุเคราะห์)

4.1.2 สถานศึกษาสังกัดเทศบาลตำบลวัดโบสถ์

1) โรงเรียนอนุบาลเทศบาลตำบลวัดโบสถ์

2) ศูนย์พัฒนาเด็กเล็กเทศบาลตำบลวัดโบสถ์

3) ศูนย์อบรมเด็กก่อนเกณฑ์วัดโบสถ์

4.1.3 สถานศึกษาเอกชน

1) โรงเรียนญาณเรศวรพัฒนาพิทยาคม

4.2 สาธารณสุข

4.2.1 โรงพยาบาลในเขตพื้นที่สังกัดกระทรวงสาธารณสุข จำนวน 1 แห่ง

4.2.2 โรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบล จำนวน 2 แห่ง

4.2.3 คลินิกเอกชน จำนวน 6 แห่ง

4.2.4 อัตราการมีและใช้ส้วมราดน้ำ ร้อยละ 100

4.3 อาชญากรรม

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

4.4 การสังคมสงเคราะห์ เทศบาลตำบลวัดโบสถ์ได้ดำเนินการด้านสังคมสงเคราะห์ ดังนี้

4.4.1 ดำเนินการจ่ายเบี้ยยังชีพให้กับผู้สูงอายุ ผู้พิการและผู้ป่วยเอดส์

4.4.2 รับลงทะเบียนและประสานโครงการเงินอุดหนุนเพื่อการเลี้ยงดูเด็กแรกเกิด

4.4.3 ประสานการทำบัตรผู้พิการ

4.4.4 ประสานการช่วยเหลือผู้ยากจน ยากไร้ รายได้น้อยและผู้ด้อยโอกาสไว้ที่พึง

4.4.5 ประสานการปรับปรุงซ่อมแซมบ้านคนจน

5.4 โทรศัพท์

5.4.1) จำนวนชุมสายโทรศัพท์ 1 ชุมสาย

5.5 ไปรษณีย์หรือการสื่อสารหรือการขนส่งวัสดุและครุภัณฑ์

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

- 1) ธนาคาร 2 แห่ง
- 2) สถานที่จำหน่ายอาหาร ตาม พ.ร.บ. สาธารณสุขฯ
 - ประกอบกิจการสะสมอาหาร/จำหน่ายอาหาร 55 แห่ง
 - ประกอบกิจการที่เป็นอันตรายต่อสุขภาพ 83 แห่ง

6.5 การท่องเที่ยว

- เทศบาลตำบลวัดโบสถ์ มีผลิตภัณฑ์ชุมชน เช่น ผลิตภัณฑ์จากเต้าเจี้ยว ผลิตภัณฑ์น้ำตาลสดบรรจุขวดพร้อมดื่ม ผลิตภัณฑ์เครื่องจักสานไม้ไผ่ ฯลฯ

- มีงานประเพณีสำคัญส่งเสริมการท่องเที่ยว ได้แก่ การจัดงานน้ำตาล มหกรรมอาหารและของดีอำเภอวัดโบสถ์ งานประเพณีแข่งขันเรือยาวลำน้ำแควน้อย งานประเพณีตักบาตรเทโวโรหณะ งานวันสงกรานต์ รดน้ำขอพรผู้สูงอายุ ฯลฯ

6.6 อุตสาหกรรม

ในเขตเทศบาลตำบลวัดโบสถ์ ไม่มีสถานประกอบการอุตสาหกรรมขนาดใหญ่ จะมีเพียงสถานประกอบการอุตสาหกรรมขนาดเล็กในครัวเรือน เช่น จักสานไม้ไผ่ ผลิตภัณฑ์น้ำมันงา หัตถ์ไม้ ผลิตผ้า ตัดเย็บเสื้อผ้า ทำอัฐิปลอก เป็นต้น

6.7 การพาณิชย์และกลุ่มอาชีพ

6.7.1 การพาณิชย์

สถานประกอบการด้านพาณิชย์กรรม

1) สถานีบริการน้ำมัน	17	แห่ง
2) ตลาดสด	1	แห่ง
- จำนวนร้านค้าบนตลาดสด	76	แห่ง
- จำนวนร้านค้ารอบตลาดสด	203	แห่ง
3) ร้านค้าทั่วไป	335	แห่ง

สถานประกอบการเทศพาณิชย์

1) 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 เป็นการทำงานทั้งในและนอกภาคการเกษตร และประชากรที่มีอายุระหว่าง 25 – 50 ปี บางส่วนไปรับจ้างทำงานนอกพื้นที่

7. เศรษฐกิจพอเพียงท้องถิ่น (ด้านการเกษตรและแหล่งน้ำ)

7.1 ข้อมูลทางการเกษตร

ประชาชนในเขตเทศบาลตำบลวัดโบสถ์ มีอาชีพทางการเกษตรกรรม โดยเฉพาะนาข้าว และสามารถทำนาได้ปีละ 2 ครั้ง

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

7.2 ข้อมูลแหล่งน้ำทางการเกษตร

- 1) หนอง บึง จำนวน 7 แห่ง ได้แก่
- 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
- ประเพณีวันสงกรานต์ วันที่ 13 – 15 เมษายน ของทุกปี มีการจัดกิจกรรมรดน้ำดำหัวผู้สูงอายุและผู้ที่เป็นที่เคารพนับถือ
- 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 การทำออมสินด้วยไม้ไผ่

9. ทรัพยากรธรรมชาติ

9.1 น้ำ

หนอง บึง จำนวน 7 แห่ง ได้แก่

- 1) บึงนุ่น
- 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

ภาระงานบริการหลักของเทศบาลตำบลวัดโบสถ์

เทศบาลตำบลวัดโบสถ์ ตระหนักถึงความสำคัญในการดำเนินการสำรวจความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการจากเทศบาลตำบลวัดโบสถ์ในงานบริการ 4 งาน และ 1 โครงการ คือ 1) งานบริการด้านทะเบียนราษฎร 2) งานบริการด้านโยธาและการขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง 3) งานบริการด้านการป้องกันและควบคุมโรคติดต่อ 4) งานบริการด้านเทศกิจ และ โครงการตลาดสีเขียว นอกจากนี้ยังได้มีการสำรวจความคิดเห็นและข้อเสนอแนะของประชาชนในพื้นที่หรือผู้ที่เกี่ยวข้องที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลวัดโบสถ์ อำเภอวัดโบสถ์ จังหวัดพิษณุโลก เพื่อให้การสำรวจสามารถสะท้อนความต้องการของประชาชนในพื้นที่ได้อย่างชัดเจนและสอดคล้องกับความเป็นจริงมากยิ่งขึ้น จึงได้ตกลงให้สถาบันที่เป็นกลาง คือ มหาวิทยาลัยสวนดุสิต ศูนย์การเรียนรู้และวิจัยท้องถิ่นพิษณุโลก ทำการสำรวจความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลวัดโบสถ์ในปีที่ผ่านมา ซึ่งการประเมินดังกล่าวต้องสอดคล้องกับประกาศคณะกรรมการพนักงานเทศบาลจังหวัดพิษณุโลก (ก.ท.จ.พิษณุโลก) เรื่องหลักเกณฑ์ เงื่อนไข และวิธีการกำหนดประโยชน์ตอบแทนอื่นเป็นกรณีพิเศษ อันมีลักษณะเป็นเงินรางวัลประจำปีสำหรับพนักงานเทศบาล ลูกจ้าง และพนักงานจ้างของเทศบาล พ.ศ. 2558 ลงวันที่ 3 เมษายน 2558

วัตถุประสงค์

1. เพื่อสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลวัดโบสถ์ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2564 ในงานบริการ 4 งาน ได้แก่ งานบริการด้านทะเบียนราษฎร งานบริการด้านโยธาและการขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง งานบริการด้านการป้องกันและควบคุมโรคติดต่อ และ งานบริการด้านเทศกิจ
2. เพื่อสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพของโครงการตลาดสีเขียว
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 8,031 คน
3. ออกแบบสอบถามการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการงานด้านต่าง ๆ ของเทศบาลตำบลวัดโบสถ์ โดยมีเนื้อหาครอบคลุมการดำเนินงานต่าง ๆ ดังนี้
 - 3.1 งานบริการด้านต่าง ๆ 4 งาน
 - 3.1.1 งานบริการด้านทะเบียนราษฎร
 - 3.1.2 งานบริการด้านโยธาและการขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง
 - 3.1.3 งานบริการด้านการป้องกันและควบคุมโรคติดต่อ
 - 3.1.4 งานบริการด้านเทศกิจ
 - 3.2 โครงการตลาดสีเขียว
4. กระบวนการสำรวจความพึงพอใจ โดยการเก็บรวบรวมข้อมูลของผู้รับบริการของเทศบาลตำบลวัดโบสถ์
5. ประมวลผลข้อมูล
6. วิเคราะห์ข้อมูล
7. รายงานผลการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการ

นิยามศัพท์เฉพาะ

การสำรวจครั้งนี้ได้กำหนดนิยามศัพท์เฉพาะเพื่อความเข้าใจความหมายของการสำรวจไว้ดังนี้

การประเมินผล หมายถึง การประเมินผลการปฏิบัติงาน เพื่อที่จะนำมาพัฒนาปรับปรุง และเปลี่ยนแปลงให้เจ้าหน้าที่หรือบุคลากร มีศักยภาพในการปฏิบัติหน้าที่ได้อย่างมีประสิทธิภาพ

ความพึงพอใจของประชาชน หมายถึง ความพึงพอใจของประชาชนที่อาศัยอยู่ในเขต รับผิดชอบของเทศบาลตำบลวัดโบสถ์ อำเภอวัดโบสถ์ จังหวัดพิษณุโลก ที่มีต่อการดำเนินงาน 4 งานบริการ ได้แก่ งานบริการด้านทะเบียนราษฎร งานบริการด้านโยธาและการขออนุญาตปลูก สิ่งก่อสร้าง งานบริการด้านการป้องกันและควบคุมโรคติดต่อ งานบริการด้านเทศกิจ และ โครงการ ตลาดสี่เหลี่ยม ในระดับพอใจมาก พอใจ พอใจน้อย ไม่พอใจ และไม่แสดงความคิดเห็น

การบริการ หมายถึง เทศบาลตำบลวัดโบสถ์ได้จัดกิจกรรมหรือกระบวนการในการ ดำเนินการอย่างใดอย่างหนึ่งของบุคคลหรือองค์กร เพื่อตอบสนองความต้องการของบุคคลอื่นให้ ได้รับความสุข และความสะดวกสบายหรือเกิดความพึงพอใจจากผลของการกระทำนั้น

ผู้รับบริการ หมายถึง ประชาชนหรือผู้ที่ได้รับการบริการจากเจ้าหน้าที่ของเทศบาลตำบล วัดโบสถ์ อำเภอวัดโบสถ์ จังหวัดพิษณุโลก ทั้งที่มาใช้บริการในสำนักงานและผู้ที่เคยได้รับการ ในกรณีที่เจ้าหน้าที่ออกไปให้บริการถึงครัวเรือนหรือการให้บริการเคลื่อนที่ของเทศบาลตำบล วัดโบสถ์

เทศบาลตำบล (ทต.) หมายถึง เทศบาลตำบลวัดโบสถ์ อำเภอวัดโบสถ์ จังหวัด พิษณุโลก

ผลที่คาดว่าจะได้รับ

ในการสำรวจครั้งนี้ จะก่อให้เกิดประโยชน์ทั้งทางด้านการบริหารจัดการของเทศบาล ตำบลวัดโบสถ์ อำเภอวัดโบสถ์ จังหวัดพิษณุโลก ซึ่งจะนำไปสู่การพัฒนาการบริหารจัดการ ที่เหมาะสมและสอดคล้องกับพื้นที่ และความต้องการของประชาชน ดังนี้

1. ทราบถึงความคิดเห็นของผู้รับบริการเกี่ยวกับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อ คุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลวัดโบสถ์ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2564 ในการ ดำเนินงาน 4 งานบริการ ได้แก่ งานบริการด้านทะเบียนราษฎร งานบริการด้านโยธาและการ ขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง งานบริการด้านการป้องกันและควบคุมโรคติดต่อ และงานบริการด้าน เทศกิจ

2. ทราบถึงความคิดเห็นของผู้รับบริการเกี่ยวกับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อ คุณภาพของโครงการตลาดสี่เหลี่ยม

3. ทราบถึงปัญหา ความต้องการ และข้อเสนอแนะจากการให้บริการของเทศบาลตำบล วัดโบสถ์ เพื่อใช้เป็นแนวทางในการปรับปรุงแก้ไขต่อไป

บทที่ 2

แนวคิด ทฤษฎี เอกสาร และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

การสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการเทศบาลตำบลวัดโบสถ์ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2564 ในครั้งนี้ คณะผู้สำรวจได้ศึกษาเอกสาร แนวคิด ทฤษฎี งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง เพื่อเป็นพื้นฐานและแนวทางในการศึกษาโดยจะนำเสนอตามลำดับ ดังนี้

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

1. กิจกรรมที่ขอรับการประเมินความพึงพอใจ

1.1 งานบริการด้านทะเบียนราษฎร (เทศบาลตำบลวัดโบสถ์, 2560) ประกอบด้วย

1.1.1 การแจ้งเกิด

● การแจ้งเกิด

เมื่อมีเด็กเกิดใหม่ให้เจ้าบ้านหรือบิดามารดาหรือผู้ที่ได้รับมอบหมายเป็นผู้แจ้งต่อนายทะเบียนท้องถิ่นภายใน 15 วัน นับแต่วันที่เกิด หลักฐานที่นำไปแสดงดังนี้

- บัตรประจำตัวประชาชนของเจ้าบ้าน บิดามารดา หรือผู้แจ้ง
- สำเนาทะเบียนบ้านฉบับเจ้าบ้าน
- หนังสือรับรองการเกิดจากสถานพยาบาล

● การแจ้งเกิดเกินกำหนด

- หนังสือรับรองการเกิด (ถ้าเกิดในสถานพยาบาล)
- พยานบุคคลที่น่าเชื่อถือ เป็นผู้มีอาชีพมั่นคง เช่น ข้าราชการ พนักงานรัฐวิสาหกิจ ผู้นำชุมชน ผู้ประกอบธุรกิจหรือรับจ้างซึ่งมีหลักฐานแสดงภูมิลำเนาเป็นหลักแหล่ง
- สำเนาทะเบียนบ้านฉบับเจ้าบ้านถ่ายเอกสารพร้อมฉบับจริงของผู้แจ้ง บิดามารดา พยานบุคคล
- บัตรประจำตัวประชาชน บัตรประจำตัวข้าราชการหรือเจ้าหน้าที่ของรัฐ บัตรพนักงานรัฐวิสาหกิจของผู้แจ้ง บิดามารดา พยานบุคคล
- หลักฐานอื่น ๆ เช่น ใบสำคัญการเปลี่ยนชื่อ ใบสำคัญการตั้งชื่อ สกุล ใบสำคัญการใช้สกุลร่วม ใบสำคัญการสมรส ใบสำคัญการหย่า หนังสือเดินทาง

- รูปถ่ายบุคคลที่เกิดเกินกำหนด กรณีที่มีอายุไม่เกิน 7 ขวบ จำนวน 2 รูป กรณีที่มีอายุเกิน 7 ขวบ ซึ่งถ่ายไว้ไม่เกิน 6 เดือน จำนวน 3 รูป

1.1.2 การแจ้งตาย

● การแจ้งตาย เมื่อมีคนตายในบ้าน ให้เจ้าบ้านเป็นผู้แจ้งต่อนายทะเบียนผู้รับแจ้งแห่งท้องที่ที่มีคนตายภายใน 24 ชั่วโมง นับแต่เวลาตาย ในกรณีไม่มีเจ้าบ้านให้ผู้พบศพแจ้งภายใน 24 ชั่วโมง นับแต่เวลาพบศพ และเมื่อมีคนตายนอกบ้านให้ผู้ไปที่กับผู้ตายหรือผู้พบศพเป็นผู้แจ้งต่อนายทะเบียนผู้รับแจ้งเหตุแห่งท้องที่ที่ตายหรือพบศพ หรือแห่งท้องที่ที่จะพึงแจ้งได้ภายใน 24 ชั่วโมง นับแต่เวลาตายหรือพบศพ ในกรณีนี้จะแจ้งต่อพนักงานฝ่ายปกครองหรือตำรวจก็ได้ หลักฐานที่นำไปแสดงดังนี้

- บัตรประจำตัวประชาชนของผู้แจ้ง
- สำเนาทะเบียนบ้านฉบับเจ้าบ้านหรือบัตรประจำตัวประชาชนของผู้ตาย
- หนังสือรับรองการตายจากสถานพยาบาล หรือบันทึกประจำวันจากเจ้าหน้าที่ตำรวจ

ตำรวจ

● การแจ้งตายเกินกำหนดเวลา หมายถึง กรณีมีคนตายแล้วไม่ได้มาแจ้งการตายภายในเวลาที่กฎหมายกำหนด กรณีนี้ให้ผู้แจ้งการตายยื่นคำร้องต่อนายทะเบียนอำเภอหรือนายทะเบียนท้องถิ่นที่มีการตายหรือพบศพ โดยดำเนินการดังนี้

- เมื่อนายทะเบียนได้รับคำร้องแล้วจะตรวจสอบคำร้องและเอกสารที่ผู้แจ้งนำมาแสดงแล้วดำเนินการเปรียบเทียบคดีความผิดตามที่กฎหมายกำหนด
- สอบสวนสาเหตุจากพยานบุคคล เพื่อให้ทราบถึงวันเดือนปีที่ตาย สถานที่ตาย และผู้รู้เห็นเหตุการณ์ตาย ตลอดจนสาเหตุที่ไม่แจ้งการตายภายในเวลาที่กำหนด
- รวบรวมหลักฐานและพิจารณาเมื่อเห็นว่าเชื่อถือได้จะสั่งอนุญาตให้รับแจ้งได้

1.1.3 การแจ้งย้ายที่อยู่

● การย้ายออก เมื่อผู้อยู่ในบ้านย้ายออกจากบ้านให้เจ้าบ้านแจ้งการย้ายออกต่อนายทะเบียนผู้รับแจ้งภายใน 15 วัน นับแต่วันที่ผู้นั้นย้ายออกไปโดยไม่เสียค่าธรรมเนียม หลักฐานที่นำไปแสดงดังนี้

- สำเนาทะเบียนบ้านฉบับเจ้าบ้าน
- บัตรประจำตัวประชาชนของเจ้าบ้าน
- กรณีเจ้าบ้านไม่สามารถมาดำเนินการแจ้งย้ายออกได้ ให้นำหนังสือมอบหมายจากเจ้าบ้านและบัตรประจำตัวประชาชนของผู้ได้รับมอบหมายจากเจ้าบ้านมาด้วย

● การย้ายเข้า เมื่อมีผู้ย้ายที่อยู๋เข้ามาอยู่ในบ้าน ให้เจ้าบ้านแจ้งการย้ายเข้าต่อนายทะเบียนผู้รับแจ้งภายใน 15 วัน นับแต่วันที่ผู้นั้นย้ายเข้ามาอยู่ในบ้าน ทั้งนี้ให้นำหลักฐานการย้ายออกไปแสดงต่อนายทะเบียนโดยไม่เสียค่าธรรมเนียม หลักฐานที่นำไปแสดงดังนี้

- สำเนาทะเบียนบ้านฉบับเจ้าบ้าน
- บัตรประจำตัวประชาชนของเจ้าบ้าน
- ใบแจ้งย้ายที่อยู่ทั้ง 2 ตอน และเจ้าบ้านลงนามในช่องเจ้าบ้านผู้ยินยอมให้ย้ายเข้าและผู้แจ้งย้ายเข้า
- กรณีที่เจ้าบ้านไม่สามารถมาดำเนินการได้ให้นำหนังสือมอบหมายจากเจ้าบ้านและบัตรประจำตัวประชาชนของผู้ได้รับมอบหมายจากเจ้าบ้านมาด้วย
- กรณีที่บ้านว่างยังไม่มีเจ้าบ้าน ให้นำหลักฐานหนังสือสัญญาซื้อขายที่สำนักงานที่ดินออกให้ไปแสดง

● การแจ้งย้ายปลายทาง หลักฐานที่นำไปแสดงดังนี้

- สำเนาทะเบียนบ้านฉบับเจ้าบ้านของบ้านที่จะย้ายเข้า
- บัตรประจำตัวประชาชนของเจ้าบ้านที่ย้ายเข้า
- สำเนาทะเบียนบ้านหลังที่ย้ายออก (ถ้าเอกสาร)
- บัตรประจำตัวประชาชนของผู้แจ้งย้ายเข้า
- เจ้าบ้านหรือผู้แจ้งย้ายเข้ายื่นคำร้องด้วยตนเอง
- กรณีเจ้าบ้านหรือผู้แจ้งย้ายเข้ามาไม่ได้ ให้ทำหนังสือมอบหมายกันไว้ระหว่างเจ้าบ้านกับผู้แจ้งย้าย

1.1.4 การแจ้งขอเลขที่บ้านใหม่

บ้านปลูกสร้างใหม่หรือปลูกสร้างมานานแล้ว แต่ยังไม่มีบ้านเลขที่ให้เจ้าบ้านแจ้งขอมีบ้านเลขที่ต่อนายทะเบียน หลักฐานที่นำไปแสดงดังนี้

- ใบอนุญาตก่อสร้าง กรณีปลูกสร้างใหม่
- บัตรประจำตัวประชาชน
- สำเนาทะเบียนบ้าน
- โฉนดที่ดิน
- แบบบ้าน 1 ชุด

1.1.5 การขอแก้ไขทะเบียนราษฎร

การขอแก้ไขเปลี่ยนแปลงรายการในเอกสารการทะเบียนราษฎร เช่น ทะเบียนบ้าน สูติบัตร หรือมรณบัตร ให้ยื่นคำร้องขอแก้ไขต่อนายทะเบียนท้องถิ่นหรือนายทะเบียนอำเภอแห่งท้องที่ที่ผู้ร้องมีชื่ออยู่ในทะเบียนบ้าน หลักฐานที่นำไปแสดงดังนี้

- สำเนาทะเบียนบ้านฉบับเจ้าบ้าน
- บัตรประจำตัวผู้ขอแก้ไขรายการ
- เอกสารที่ขอแก้ไขรายการ
- หลักฐานที่ใช้ประกอบการแก้ไขรายการ

1.1.6 การขอเพิ่มชื่อในทะเบียนบ้าน

- การเพิ่มชื่อตามหลักฐานสูติบัตร ให้ยื่นคำร้องแห่งท้องที่ที่ออกสูติบัตร
- การเพิ่มชื่อตามหลักฐานใบแจ้งการย้ายที่อยู่ ให้ยื่นคำร้องแห่งท้องที่ที่ประสงค์จะ

ขอเพิ่มชื่อ

- การเพิ่มชื่อตามหลักฐานทะเบียนบ้าน ให้ยื่นคำร้องแห่งท้องที่ที่เคยมีชื่ออยู่ในทะเบียนบ้านครั้งสุดท้าย

หลักฐานที่นำไปแสดงดังนี้

- สำเนาทะเบียนบ้านฉบับเจ้าบ้าน
- บัตรประจำตัวผู้ขอเพิ่มชื่อเจ้าบ้าน พยานบุคคล
- หลักฐานที่ใช้ประกอบการขอเพิ่มชื่อ เช่น สูติบัตร ใบแจ้งการย้ายที่อยู่ และทะเบียนบ้าน เป็นต้น (ทั้งนี้ รายละเอียดแต่ละกรณีเป็นไปตามระเบียบสำนักทะเบียนกลางว่าด้วยการจัดทำทะเบียนราษฎร พ.ศ. 2535 ข้อ 93 – 108)

1.1.7 การขอจำหน่ายชื่อออกจากทะเบียนบ้าน

- การจำหน่ายชื่อและรายการบุคคลออกจากทะเบียนบ้าน กรณีที่บุคคลมีชื่อและรายการบุคคลในทะเบียนบ้านเกินกว่าหนึ่งแห่ง หลักฐานที่นำไปแสดงดังนี้

- สำเนาทะเบียนบ้านฉบับเจ้าบ้าน
- บัตรประจำตัวผู้ขอจำหน่ายชื่อ
- หลักฐานที่แสดงว่าเป็นบุคคลที่มีชื่อซ้ำ

● อัตราค่าธรรมเนียม

- การขอคัดและรับรองสำเนารายการในทะเบียนบ้าน ฉบับละ 10 บาท
- การขอคัดและรับรองสำเนารายการข้อมูลทะเบียนประวัติ ฉบับละ 20 บาท
- การขอแจ้งย้ายปลายทาง ฉบับละ 10 บาท
- การขอรับสำเนาทะเบียนบ้านฉบับใหม่เนื่องจากชำรุดหรือสูญหาย ฉบับละ 10

บาท

1.2 งานด้านโยธาและการขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง (เทศบาลตำบลวัดโบสถ์, 2560) ประกอบด้วย

1.2.1 งานวิศวกรรม

มีหน้าที่เกี่ยวกับ งานออกแบบคำนวณด้านวิศวกรรม งานวางโครงการและก่อสร้างทางด้านวิศวกรรม งานให้คำปรึกษาแนะนำและบริการเกี่ยวกับงานทางด้านวิศวกรรม ตรวจสอบแบบแปลนการขออนุญาตปลูกสร้างอาคารทางด้านวิศวกรรม งานออกแบบรายงานรายละเอียดทางด้านวิศวกรรม งานประมาณราคาก่อสร้างทางด้านวิศวกรรม งานควบคุมก่อสร้างในสาขาวิศวกรรม และงานอื่นที่เกี่ยวข้องหรือตามที่ได้รับมอบหมาย

1.2.2 งานสาธารณูปโภค

มีหน้าที่เกี่ยวกับ งานด้านการก่อสร้างอาคาร ถนน สะพาน ทางเข้าเขื่อน และสิ่งก่อสร้างอื่น ๆ งานวางโครงการและควบคุมการก่อสร้าง งานซ่อมบำรุงรักษาอาคาร ถนน สะพาน เขื่อน ทางเท้า งานควบคุมดูแลอาคารสถานที่ งานไฟฟ้าถนน งานปรับปรุงแก้ไขและป้องกันสิ่งแวดล้อมเป็นพิษ งานให้คำปรึกษาแนะนำหรือตรวจสอบเกี่ยวกับงานก่อสร้าง งานควบคุมพัสดุ งานด้านโยธา งานประมาณราคา งานซ่อมบำรุงรักษา

1.2.3 งานจัดสถานที่และการไฟฟ้าสาธารณะ

มีหน้าที่เกี่ยวกับ งานด้านไฟฟ้า ซึ่งเป็นการปฏิบัติงานที่มีความยุ่งยาก เพราะเป็นงานทางเทคนิคเฉพาะตามที่ได้รับมอบหมาย เช่น ตรวจ ทดสอบ สร้าง ส่วนประกอบ ซ่อม ประกอบ ดัดแปลง แก้ไข ติดตั้งและบำรุงรักษาเครื่องจักร เครื่องมือ เครื่องใช้ที่เกี่ยวกับไฟฟ้าที่ต้องใช้ความละเอียดแม่นยำและเทคนิคพอสมควร ช่วยคำนวณรายการ และประมาณราคาในการดำเนินงานดังกล่าว รวบรวมข้อมูลและประวัติการซ่อมและปฏิบัติหน้าที่อื่นที่เกี่ยวข้อง

1.2.4 งานสวนสาธารณะ

มีหน้าที่เกี่ยวกับ งานจัดสถานที่พักผ่อนหย่อนใจ งานควบคุม ดูแล บำรุงรักษาสถานที่พักผ่อนหย่อนใจ งานดูแล บำรุงรักษาต้นไม้ พันธุ์ไม้ต่าง ๆ งานจัดทำ ดูแลรักษาเรือนเพาะชำและขยายพันธุ์ไม้ต่าง ๆ งานประดับ ตกแต่งสถานที่อาคารเกี่ยวกับการใช้พันธุ์ไม้ต่าง ๆ และงานอื่นที่เกี่ยวข้องหรือตามที่ได้รับมอบหมาย

1.2.5 งานสถาปัตยกรรม

มีหน้าที่เกี่ยวกับ งานออกแบบ เขียนแบบทางด้านสถาปัตยกรรมและมัณฑนศิลป์ งานวางโครงการ จัดทำผัง และควบคุมการก่อสร้างทางสถาปัตยกรรม มัณฑนศิลป์ งานให้คำปรึกษาแนะนำด้านสถาปัตยกรรม มัณฑนศิลป์ งานตรวจสอบแบบแปลนการขออนุญาตปลูกสร้างด้านสถาปัตยกรรมตามกฎหมาย งานควบคุมการก่อสร้างทางสถาปัตยกรรม งานออกรายการทางสถาปัตยกรรม งานสำรวจข้อมูลเพื่อออกแบบสถาปัตยกรรม งานวิเคราะห์ วิจัย ทางด้าน

สถาปัตยกรรม มัณฑนศิลป์ งานประมาณราคาก่อสร้างทางด้านสถาปัตยกรรม มัณฑนศิลป์ งานให้บริการด้านสถาปัตยกรรม มัณฑนศิลป์ และงานด้านศิลปกรรมต่าง ๆ และงานอื่นที่เกี่ยวข้อง หรือตามที่ได้รับมอบหมาย

1.2.6 งานผังเมือง

มีหน้าที่เกี่ยวกับ งานจัดทำผังเมืองรวม ผังเมืองเฉพาะ งานพัฒนาและปรับปรุง ชุมชนแออัด งานควบคุมแนวเขตถนน ทางสาธารณะและที่ดินสาธารณะประโยชน์ งานสำรวจ รวบรวมข้อมูลทางด้านผังเมือง งานอนุรักษ์สิ่งแวดล้อมทางบก ทางน้ำ งานตรวจสอบโครงการ พัฒนาผังเมือง งานให้คำปรึกษาด้านสิ่งแวดล้อม และงานอื่นที่เกี่ยวข้อง หรือตามที่ได้รับ มอบหมาย

หลักเกณฑ์ วิธีการ เงื่อนไขในการยื่นคำขอ และในการพิจารณาอนุญาต ก่อสร้างอาคาร

พระราชบัญญัติควบคุมอาคาร พ.ศ. 2522 มาตรา 21 บัญญัติว่า ผู้ใดจะก่อสร้าง ดัดแปลงหรือเคลื่อนย้ายอาคารต้องได้รับอนุญาตจากเจ้าพนักงานท้องถิ่น หรือแจ้งต่อเจ้าพนักงาน ท้องถิ่น และดำเนินการตามมาตรา 39 ทวิ เมื่อผู้แจ้งได้ดำเนินการแจ้งแล้ว เจ้าพนักงานท้องถิ่นต้อง ออก ใบรับแจ้งตามแบบที่เจ้าพนักงานท้องถิ่นกำหนดเพื่อเป็นหลักฐานการแจ้งให้แก่ผู้นั้น ในกรณี ที่เจ้าพนักงานท้องถิ่นตรวจพบในภายหลังว่าผู้แจ้งได้แจ้งข้อมูลหรือยื่นเอกสารไว้ไม่ถูกต้อง หรือไม่ ครบถ้วนตามที่ระบุไว้ในมาตรา 39 ทวิ ให้เจ้าพนักงานท้องถิ่นมีอำนาจสั่งให้ผู้แจ้งมาดำเนินการ แก้ไขให้ถูกต้องครบถ้วน ภายใน 120 วัน นับแต่วันที่ได้ออกใบรับแจ้งตามมาตรา 39 ทวิ หรือนับแต่ วันที่เริ่มการก่อสร้าง ดัดแปลงหรือรื้อถอนอาคาร ตามที่ได้แจ้งไว้ ถ้าเจ้าพนักงานท้องถิ่นได้ตรวจพบ เหตุไม่ถูกต้อง ให้เจ้าพนักงานท้องถิ่นมีหนังสือแจ้งข้อบกพร่องให้ผู้แจ้งดำเนินการแก้ไขให้ถูกต้อง แต่ถ้าวเจ้าพนักงานท้องถิ่นมิได้มีหนังสือแจ้งข้อบกพร่อง ให้ถือว่า การก่อสร้าง ดัดแปลงหรือรื้อถอน อาคารนั้นได้รับอนุญาตแล้ว

1.3 งานด้านการป้องกันและควบคุมโรคติดต่อ (เทศบาลตำบลวัดโบสถ์, 2564)

มีหน้าที่เกี่ยวกับการป้องกันและสร้างเสริมภูมิคุ้มกันโรค งานควบคุมแมลงและพาหะ นำโรค งานป้องกันและควบคุมโรคติดต่อ งานป้องกันการติดยาและสารเสพติด งานป้องกัน โรคติดต่อหรืออันตรายหรือเหตุรำคาญจากสัตว์ และงานอื่นที่เกี่ยวข้องหรือตามที่ได้รับมอบหมาย

1.4 งานบริการด้านเทศกิจ (เทศบาลตำบลวัดโบสถ์, 2564)

ปฏิบัติงานรักษาความสงบเรียบร้อยและความมั่นคง ซึ่งมีลักษณะงานที่ปฏิบัติเกี่ยวกับการตรวจสอบ จัดระเบียบในตลาดสด หาบเร่ แผงลอย รวมทั้งกิจการค้าที่นำรังเกียจและอาจเป็น อันตรายต่อสุขภาพ ปฏิบัติหน้าที่ตามกฎหมายว่าด้วยการรักษาความสะอาดและความเป็นระเบียบ เรียบร้อยของบ้านเมือง การควบคุม ตรวจสอบและดำเนินการให้เป็นไปตามเทศบัญญัติ ข้อบังคับ

และกฎหมายที่เกี่ยวข้อง การศึกษาและวิเคราะห์ข่าวเพื่อเสนอแนะวางแผนหรือโครงการที่เกี่ยวข้องกับความสงบเรียบร้อยของเทศบาลและประสานงานกับจังหวัดและอำเภอในการรักษาความสงบเรียบร้อยและความมั่นคง ปฏิบัติงานมวลชนต่าง ๆ และปฏิบัติหน้าที่อื่นที่เกี่ยวข้อง

1.5 การให้บริการประชาชนในวันหยุดราชการ หรือออกหน่วยบริการเคลื่อนที่

การให้บริการประชาชนในวันหยุดราชการ หรือออกหน่วยบริการเคลื่อนที่ หมายถึง การให้บริการประชาชนในวันเสาร์ – อาทิตย์ หรือนอกเวลาทำงาน หรือในช่วงเทศกาลต่าง ๆ รวมทั้งการออกหน่วยเคลื่อนที่เพื่อให้บริการงานด้านต่าง ๆ

1.6 การเปิดโอกาสให้ประชาชนเข้ามามีส่วนร่วมในการพัฒนาระบบราชการ

การเปิดโอกาสให้ประชาชนเข้ามามีส่วนร่วมในการพัฒนาระบบราชการ หมายถึง การที่หน่วยงานภาครัฐเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารของหน่วยงานให้ประชาชนได้รับรู้ จัดให้มีกลองรับความคิดเห็นของประชาชน และนำเรื่องที่ประชาชนร้องเรียนมาแก้ไข ปรับปรุงให้ดีขึ้น

1.7 โครงการตลาดสีเขียว (เทศบาลตำบลวัดโบสถ์, 2564)

หลักการและเหตุผล

อาหารมีความสำคัญอย่างยิ่งต่อสุขภาพ การมีสุขภาพดีของประชาชนถือเป็นปัจจัยพื้นฐานที่สำคัญในการดำรงชีวิตและการพัฒนาประเทศ การส่งเสริมให้ทุกคนมีสุขภาพดี ไม่เกิดการเจ็บป่วยเป็นสิ่งที่รัฐต้องการสนับสนุน ดังนั้นรัฐบาลมีนโยบายให้อาหารที่ผลิตและบริโภคในประเทศมีความปลอดภัยได้มาตรฐาน และได้มอบหมายให้กระทรวงสาธารณสุขเป็นผู้ประสานความร่วมมือระหว่างหน่วยงานที่เป็นหลักของภาครัฐ และเอกชนในการกำหนดแผนงานหรือมาตรการหลักให้เกิดความชัดเจนและครอบคลุมเพื่อให้สามารถดำเนินการได้อย่างมีประสิทธิภาพ โดยจัดระบบการดูแลควบคุมตรวจสอบคุณภาพความปลอดภัยของอาหารที่ผลิตขึ้นทุกขั้นตอนตลอดห่วงโซ่อาหาร (Food chain) ตั้งแต่วัตถุดิบ (การเพาะปลูก หรือเพาะเลี้ยง) การผลิต การแปรรูป การจัดจำหน่าย จนถึงผู้บริโภค ทั้งนี้มาตรการที่นำมาใช้ในการควบคุมต้องมีความเท่าเทียมกับมาตรฐานสากล ซึ่งอยู่บนพื้นฐานทางวิทยาศาสตร์และมีการสร้างแรงจูงใจเพื่อให้ผู้ประกอบการเกิดการแข่งขันกันผลิตอาหารที่มีคุณภาพและปลอดภัย

ร้านจำหน่ายอาหารและแผงลอยจำหน่ายอาหารทั้งในตลาดสดและในชุมชนเป็นองค์ประกอบหนึ่งในห่วงโซ่อาหาร เป็นแหล่งจำหน่ายอาหารแก่ประชาชน ด้วยสภาพเศรษฐกิจและสังคมที่เปลี่ยนไปทำให้เกิดการแข่งขันในการใช้เทคนิค วิธีการค้าขายหลากหลายรูปแบบ ทั้งถูกต้องและไม่ถูกต้อง เพื่อเอาใจผู้ซื้อ เช่น การใส่สารเคมีที่เป็นอันตรายในอาหาร เพื่อให้อาหารมีสภาพสดใหม่สวยงาม น่าซื้อ โดยไม่คำนึงถึงสุขภาพผู้บริโภค หรืออาจรู้เท่าไม่ถึงการณ์ นอกจากนี้สภาพด้านกายภาพของร้านจำหน่ายอาหารแผงลอยจำหน่ายอาหาร และผู้ปรุงอาหารจำหน่ายมักไม่ได้มาตรฐานด้านสุขาภิบาลอาหาร ทำให้ผู้บริโภคได้รับอาหารที่ไม่ปลอดภัย ทำให้ประชาชนมีโอกาส

เสี่ยงต่อการบริโภคอาหารที่ไม่สะอาดจากการสัมผัสอาหารที่ขาดความรู้ ความเข้าใจและการปฏิบัติที่ไม่ถูกต้องในระหว่างการจัดเตรียมอาหาร ซึ่งทำให้เกิดการปนเปื้อนเชื้อโรคหรือสารพิษลงสู่อาหารได้

เทศบาลตำบลวัดโบสถ์มีตลาดสดเป็นของเทศบาลจึงให้ความสำคัญในการดูแลสุขภาพและการป้องกันโรคเป็นหลักให้ความสำคัญว่าอาหารต้องสะอาด ปราศจากสารปนเปื้อนในอาหารด้วยการพัฒนาให้ผ่านเกณฑ์มาตรฐานตลาดสดน่าซื้อ ระดับ 5 ดาว

จากข้อมูลการขอรับใบอนุญาตประกอบกิจการด้านอาหารตามพระราชบัญญัติการสาธารณสุข พ.ศ. 2535 ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2562 มีการเฝ้าระวังและตรวจสอบสารปนเปื้อนในอาหารด้านเคมี (สารเคมีปนเปื้อน 4 ชนิด ได้แก่ บอแรกซ์ ฟอรัมาลิน ฟอกขาวและสารกันรา) จำนวน 80 ตัวอย่าง พบว่า มีสารฟอกขาว จำนวน 2 ตัวอย่าง คิดเป็นร้อยละ 1.6 สำหรับด้านชีวภาพ (เชื้อโคลิฟอร์มแบคทีเรียในภาชนะ/อาหาร/มือ) จากการสุ่มจำนวน 80 ตัวอย่าง พบว่าผ่านเกณฑ์ คิดเป็นร้อยละ 92.5 (74 ตัวอย่าง) และไม่ผ่านเกณฑ์ ร้อยละ 16 (6 ตัวอย่าง) ซึ่งผู้ประกอบการด้านอาหารได้จัดหาวัตถุดิบมาจากตลาดสดเทศบาลเป็นส่วนใหญ่ ตามข้อมูลข้างต้นอาจเป็นปัจจัยเสี่ยงแก่ผู้บริโภคหากไม่มีการดำเนินการสร้างความรู้ ความเข้าใจให้กับผู้ประกอบการและคณะกรรมการแกนนำสุขภาพตำบลของตลาดสดให้มีความตระหนักถึงอันตรายที่ปนเปื้อนในอาหารร่วมเป็นเครือข่ายในการเฝ้าระวัง เป็นต้น

ดังนั้นเทศบาลตำบลวัดโบสถ์จึงได้จัดทำโครงการตลาดสีเขียว เพื่อส่งเสริมและพัฒนาตลาดสดเทศบาลให้ปลอดจากสารปนเปื้อนที่เป็นอันตรายต่อสุขภาพ และเป็นตลาดสดที่ผ่านเกณฑ์มาตรฐานตลาดสดน่าซื้อระดับ 5 ดาว อย่างต่อเนื่อง

วัตถุประสงค์

1. เพื่อให้ผู้ประกอบการมีความรู้ ความเข้าใจ เกี่ยวกับตลาดสีเขียวในการพัฒนานำไปประยุกต์ใช้ประกอบกิจการให้ถูกต้องตามหลักสุขาภิบาลอาหาร

ตัวชี้วัดความสำเร็จ

- 1) ผ่านเกณฑ์มาตรฐานตลาดสดน่าซื้อระดับ 5 ดาว ร้อยละ 100
 - 2) มีการดำเนินกิจกรรม Big Cleaning Day ทุกสัปดาห์ สัปดาห์ละ 1 ครั้ง
 - 3) มีผู้ประกอบการเข้าร่วมอบรม ไม่น้อยกว่าร้อยละ 80 (ของจำนวนแผงร้านค้า)
2. เพื่อลดสารปนเปื้อนในอาหารไปสู่ประชาชนผู้บริโภค

ตัวชี้วัดความสำเร็จ

1) มีจุดทดสอบสารปนเปื้อนที่เป็นอันตรายต่อสุขภาพ 5 ชนิด (ฟอรัมาลิน, สารกันรา, สารบอแรกซ์, สารฟอกขาว, ยาฆ่าแมลง)

2) ไม่พบสารปนเปื้อนในอาหาร ร้อยละ 100 (ของจำนวนตัวอย่างที่สุ่มตรวจทั้งหมด)

3. เพื่อให้มีเครือข่ายตลาดสีเขียว

ตัวชี้วัดความสำเร็จ

1) มีเครือข่ายแกนนำสุขภาพในการเฝ้าระวังสารปนเปื้อนในอาหาร

กลุ่มเป้าหมาย

1. ผู้ประกอบการในตลาดสด จำนวน 160 คน

2. คณะกรรมการตลาดสดและแกนนำสุขภาพในเขตเทศบาลตำบลวัดโบสถ์ จำนวน 40 คน รวมเป็นจำนวนทั้งสิ้น 200 คน

วิธีดำเนินการ

1. ขั้นเตรียมการ

1) บรรจุในแผนพัฒนาท้องถิ่น (พ.ศ.2561-2565)

2) ตั้งงบประมาณในเทศบัญญัติงบประมาณรายจ่ายประจำปีงบประมาณ พ.ศ.

2564

3) ขออนุมัติโครงการฯ

4) ประสานงานผู้เกี่ยวข้อง ดำเนินการจัดอบรม จำนวน 2 รุ่น

2. ขั้นดำเนินการ

1) กิจกรรมการอบรมสร้างความรู้ ความเข้าใจ เกี่ยวกับตลาดสีเขียวในการพัฒนา
นำไปประยุกต์ใช้ประกอบกิจการให้ถูกต้องตามหลักสุขาภิบาลอาหารให้แก่ผู้ประกอบการใน
ตลาดสด (รุ่นที่ 1)

2) กิจกรรมการอบรมสร้างความรู้ ความเข้าใจและการปฏิบัติการทดสอบสาร
ปนเปื้อนในอาหารให้แก่คณะกรรมการตลาดสดและแกนนำสุขภาพตำบลวัดโบสถ์ (รุ่นที่ 2)

3) บันทึกข้อตกลง (MOU)

4) ตั้งจุดทดสอบสารปนเปื้อนที่เป็นอันตรายต่อสุขภาพ 5 ชนิด ในตลาดสด

5) ดำเนินกิจกรรม Big Cleaning Day ทุกสัปดาห์ สัปดาห์ละ 1 ครั้ง

3. ติดตาม และประเมินผล โครงการฯ

ระยะเวลาดำเนินการ

ระหว่างเดือนตุลาคม 2563 – กันยายน 2564

สถานที่ดำเนินการ

1. ห้องประชุมเทศบาลตำบลวัดโบสถ์ ตำบลวัดโบสถ์ อำเภอวัดโบสถ์ จังหวัด

พิษณุโลก

2. ตลาดสดเทศบาลตำบลวัดโบสถ์ ตำบลวัดโบสถ์ อำเภอวัดโบสถ์ จังหวัดพิษณุโลก งบประมาณดำเนินการ

จากงานบริการสาธารณสุขและงานสาธารณสุขอื่น งบดำเนินการค่าใช้สอยโครงการตลาดสี่เหลี่ยมตั้งไว้ 20,000 บาท (สองหมื่นบาทถ้วน) อ้างอิงตามระเบียบกระทรวงมหาดไทยว่าด้วยค่าใช้จ่ายในการฝึกอบรมและการเข้ารับการฝึกอบรมของเจ้าหน้าที่ท้องถิ่น พ.ศ. 2557 เพื่อเป็นค่าใช้จ่ายดังนี้

รุ่นที่ 1 อบรมผู้ประกอบการ จำนวน 160 คน

1. ค่าสมนาคุณวิทยากร เวลา 2 ชั่วโมง ชั่วโมงละ 600 บาท เป็นเงิน 1,200 บาท
2. ค่าอาหารว่างพร้อมเครื่องดื่มผู้เข้าอบรม 160 คน คนละ 25 บาท 1 มื้อ เป็นเงิน

4,000 บาท

รุ่นที่ 2 อบรมคณะกรรมการและแกนนำสุขภาพ จำนวน 40 คน

3. ค่าสมนาคุณวิทยากร เวลา 3 ชั่วโมง ชั่วโมงละ 600 บาท เป็นเงิน 1,800 บาท
4. ค่าอาหารว่างพร้อมเครื่องดื่มผู้เข้าอบรม 40 คน คนละ 25 บาท 2 มื้อ เป็นเงิน

1,000 บาท

ค่าใช้จ่ายอื่นๆ

5. ค่าใช้จ่ายเกี่ยวกับการใช้และการตกแต่งสถานที่ฝึกอบรม เป็นเงิน 360 บาท เป็นค่าทำป้ายไวนิลประชาสัมพันธ์โครงการ 1x3 เมตร จำนวน 1 ป้าย

6. ค่าวัสดุ อุปกรณ์ การอบรม เช่น สมุด ปากกา ฯลฯ เป็นเงิน 3,000 บาท

7. ค่าวัสดุ อุปกรณ์ เครื่องเขียนการจัดนิทรรศการ กระดาษสี ปากกาไวท์บอร์ด เป็นเงิน 8,640 บาท

รวมเป็นเงินทั้งสิ้น 20,000 บาท (สองหมื่นบาทถ้วน)

หมายเหตุ ทุกรายการสามารถถัวเฉลี่ยจ่ายได้

ตัวชี้วัดโครงการ

ตัวชี้วัดเชิงคุณภาพ	วิธีการวัด	ตัวชี้วัดเชิงปริมาณ
- กิจกรรมอบรมความรู้ ความเข้าใจ เกี่ยวกับตลาดสี่เหลี่ยม		
• ผู้ประกอบการมีความรู้ ความเข้าใจ เกี่ยวกับตลาดสี่เหลี่ยมในการพัฒนานำไปประยุกต์ใช้ประกอบกิจการให้ถูกต้องตามหลักสุขาภิบาลอาหาร • เครือข่ายแกนนำสุขภาพในการเฝ้าระวังสารปนเปื้อนในอาหาร	จำนวนผู้เข้าร่วมอบรม แบบทดสอบความรู้ผู้เข้าอบรม	• ร้อยละ 80 (ของจำนวนแผง) มีคะแนนผ่านเกณฑ์การทดสอบ • มีเครือข่ายแกนนำสุขภาพในการเฝ้าระวังสารปนเปื้อนในอาหาร

ตัวชี้วัดเชิงคุณภาพ	วิธีการวัด	ตัวชี้วัดเชิงปริมาณ
- บันทึกข้อตกลง (MOU)		
การดูแลและพัฒนาตลาดสดให้ผ่านเกณฑ์มาตรฐานตลาดสดน่าซื้อระดับ 5 ดาว	ความร่วมมือของผู้ประกอบการและเครือข่าย	ผู้ประกอบการยินยอมตกลงบันทึกข้อตกลงร่วมกับเทศบาลฯ ร้อยละ 100
- กิจกรรม Big Cleaning Day		
เจ้าหน้าที่และผู้ประกอบการดำเนินการล้างทำความสะอาดตลาดสดร่วมกัน	ทุกสัปดาห์ สัปดาห์ละ 1 ครั้ง	ผ่านเกณฑ์มาตรฐานตลาดสดน่าซื้อระดับ 5 ดาว ร้อยละ 100
- กิจกรรมลดสารปนเปื้อนในอาหารไปสู่ประชาชนผู้บริโภค		
มีจุดทดสอบสารปนเปื้อนที่เป็นอันตรายต่อสุขภาพ 5 ชนิด (ฟอร์มาลิน, สารกันรา, สารบอแรกซ์, สารฟอกขาว, ยาฆ่าแมลง)	สุ่มตรวจสอบสารปนเปื้อนที่เป็นอันตรายต่อสุขภาพ 5 ชนิด	ไม่พบสารปนเปื้อนในอาหาร ร้อยละ 100 (ของจำนวนตัวอย่างที่สุ่มตรวจทั้งหมด)

ผู้รับผิดชอบโครงการ

กองสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม เทศบาลตำบลวัดโบสถ์ อำเภอวัดโบสถ์ จังหวัดพิษณุโลก

2. แนวคิดและทฤษฎีความพึงพอใจ

นักวิชาการหลายท่านได้ให้ความหมายของความพึงพอใจไว้ดังนี้

ฟ้ามุ่ย สุกฤษีล (2548) กล่าวว่า ความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึกที่ดีหรือทัศนคติที่ดีของบุคคลซึ่งมักเกิดจากการได้รับการตอบสนองตามที่ตนต้องการก็จะเกิดความรู้สึกที่ดีต่อสิ่งนั้น

สรชัย พิศาลบุตร (2550) กล่าวว่า ความพึงพอใจของลูกค้าหรือผู้ใช้บริการ หมายถึง การที่ลูกค้าหรือผู้ใช้บริการได้รับสิ่งที่ต้องการแต่ต้องอยู่ในขอบเขตที่ผู้ให้บริการสามารถจัดหาบริการได้โดยไม่ขัดต่อกฎหมายและศีลธรรมอันดีงาม

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

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

1. ปัจจัยที่เกี่ยวกับกิจกรรม
2. ปัจจัยที่เกี่ยวกับบุคคล
3. ลักษณะความสัมพันธ์ระหว่างกลุ่ม

จิตตินันท์ เดชะคุปต์ และคณะ (2555) กล่าวว่า ความพึงพอใจเป็นสภาวะการณแสดงออกถึงความรู้สึกในทางบวกของบุคคลอันเป็นผลจากการเปรียบเทียบการรับรู้สิ่งที่ได้รับจากการบริการไม่ว่าจะเป็นการรับบริการหรือการให้บริการในระดับที่ตรงกับการรับรู้สิ่งที่คาดหวังเกี่ยวกับการบริการนั้น

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

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

จึงอาจสรุปได้ว่า ความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึกหรือทัศนคติ ที่เกิดขึ้นจากการเรียนรู้ การกระทำให้เกิดการยอมรับ และได้รับการตอบสนองที่ดี ส่งผลให้เกิดความสุขความสบายใจ ซึ่งมีผลทั้งทางด้านร่างกายและจิตใจ

นักวิชาการได้พัฒนาทฤษฎีที่อธิบายองค์ประกอบของความพึงพอใจและอธิบายความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจกับปัจจัยอื่น ๆ ไว้หลายทฤษฎีซึ่งสามารถนำมาอ้างอิงถึงเพื่อเพิ่มความเข้าใจในที่มาของความพึงพอใจของบุคคลที่มีต่อสิ่งต่าง ๆ ในที่นี้มุ่งศึกษาถึงความพึงพอใจในการรับบริการจากภาครัฐ

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

1. กลุ่มความต้องการทางด้านจิตวิทยา โดยมองความพึงพอใจงานเกิดจากความต้องการของบุคคลที่ต้องการความสำเร็จของงานและความต้องการการยอมรับจากบุคคลอื่น

2. กลุ่มภาวะผู้นำมองความพึงพอใจงานจากรูปแบบและการปฏิบัติของผู้นำที่มีต่อผู้ใต้บังคับบัญชา

3. กลุ่มความพยายามต่อรางวัล เป็นกลุ่มที่มองความพึงพอใจจากรายได้เงินเดือน และผลตอบแทนอื่น ๆ

4. กลุ่มอุดมการณ์ทางการจัดการมองความพึงพอใจจากพฤติกรรมการบริหารงานขององค์กร

5. กลุ่มเนื้อหาของงานและการออกแบบงาน ความพึงพอใจงานเกิดจากเนื้อหาของตัวงาน

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

1. ทฤษฎีการสนองความต้องการ กลุ่มนี้ถือว่าความพึงพอใจในงานเกิดจากความต้องการส่วนบุคคลที่มีความสัมพันธ์ต่อผลที่ได้รับจากงาน กับการประสบความสำเร็จตามเป้าหมายส่วนบุคคล

2. ทฤษฎีการอ้างอิงกลุ่ม ความพึงพอใจในงานมีความสัมพันธ์ในทางบวกกับคุณลักษณะ ของงานตามความปรารถนาของกลุ่ม ซึ่งสมาชิกในกลุ่มเป็นแนวทางในการประเมินผลการทำงาน

เอิร์ลเนสและลีเกน (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) หรือ

ในทางกลับกันระหว่างผู้ให้บริการกับผู้รับบริการในอันที่จะตอบสนองความต้องการอย่างใดอย่างหนึ่งให้บรรลุผลสำเร็จ

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

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

กองแผนงาน สำนักงานอธิการบดี (2555) กล่าวว่า การให้บริการ หมายถึง กระบวนการในการส่งมอบบริการจากผู้ให้บริการไปยังผู้รับบริการ 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 และไม่ได้ส่งผลต่อความเป็นเจ้าของสิ่งใด ทั้งนี้การกระทำดังกล่าวอาจจะรวมหรือไม่รวมอยู่กับสินค้าที่มีตัวตนได้

จากหลักการให้บริการที่นักวิชาการหลายท่านได้กล่าวมา สรุปว่า การบริการ หมายถึง การปฏิบัติกิจกรรมรวมทั้งความพยายามต่าง ๆ ที่จะตอบสนองความต้องการของบุคคลและสามารถสร้างความพึงพอใจนั้นให้แก่ผู้รับบริการ ดังนั้นการบริการจึงเป็นสิ่งจำเป็นและเป็นหน้าที่ของหน่วยงานในการให้บริการ

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 ซึ่งเป็นส่วนประกอบบริการทุกอย่างที่มีอยู่และสามารถสร้างให้เห็นได้ว่ามีคุณภาพของการบริการที่จะได้รับนั้นดีเยี่ยม จึงอยากจะมาสัมผัสบริการอยู่บ่อย ๆ

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

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

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

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

สำนักงานส่งเสริมสวัสดิภาพและพิทักษ์เด็ก เยาวชน ผู้ด้อยโอกาส และผู้สูงอายุ (2556) ได้ทำวิจัยเรื่อง รายงานการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการสื่อสารประชาสัมพันธ์ ข้อมูลข่าวสารของกองทุนผู้สูงอายุประจำปีงบประมาณ 2556 มีข้อเสนอแนะต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการสื่อสารประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารของกองทุนผู้สูงอายุ คือ ผู้รับบริการจากกองทุนผู้สูงอายุยังเข้าไม่ถึงข้อมูลข่าวสารของกองทุนผู้สูงอายุเท่าที่ควร ทำให้ผู้สูงอายุยังได้รับประโยชน์จากกิจกรรมบริการไม่ถึง ดังนั้นในอนาคตการประชาสัมพันธ์ของกองทุนผู้สูงอายุควรเป็นการทำงานเชิงรุกโดยการสร้างสรรค์สื่อและช่องทางการสื่อสารที่เข้าถึงผู้สูงอายุในพื้นที่ให้มากขึ้น และพัฒนาสื่อบุคคล ได้แก่ ข้าราชการ/พนักงานราชการ/เจ้าหน้าที่ของสำนักงานพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์จังหวัด/เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานกองทุนผู้สูงอายุประจำจังหวัดให้มีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับการดำเนินงานกองทุนผู้สูงอายุให้มากขึ้น

พรวิภา ตั้งถิ่นฐาน (2556) ได้ทำวิจัยเรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการงานทะเบียนราษฎร เทศบาลตำบลกงไกรลาศ จังหวัดสุโขทัย ผลการวิจัยพบว่า ความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการต่องานทะเบียนราษฎร เทศบาลตำบลกงไกรลาศ จังหวัดสุโขทัย โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ด้านที่มีระดับความพึงพอใจมากที่สุดอันดับหนึ่ง คือ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ อันดับรองลงมาคือ ด้านขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการ ด้านอาคาร

สถานที่ และด้านที่มีระดับใจความพึงพอใจอันดับสุดท้าย คือ ด้านวัสดุอุปกรณ์และเทคโนโลยี โดยมีข้อเสนอแนะจากผลการวิจัยที่น่าสนใจว่า ควรมีการพัฒนาระบบการให้บริการที่ต่อเนื่อง นำเอาเทคโนโลยีสมัยใหม่มาปรับใช้ในการให้บริการมากขึ้น ควรเพิ่มทักษะ ความรู้ ความสามารถในการให้บริการแก่เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานอย่างต่อเนื่อง

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

นงเล็ก แดงหมี่ (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 และด้านระบบการให้บริการเทศบาลควรลดขั้นตอนในการให้บริการเพื่อความรวดเร็ว และการบริการควรเป็นไปตามลำดับ ควรนำระบบอิเล็กทรอนิกส์มาใช้ในการให้บริการเพื่อให้เกิดความรวดเร็วและทันสมัย

ชนิดาพร โพธิ์ปัน (2556) ได้ทำวิจัยเรื่อง แนวทางการดำเนินงานด้านสวัสดิการสังคมของเทศบาลตำบลนครไทย อำเภอ นครไทย จังหวัดพิษณุโลก ผลการวิจัยพบว่า การดำเนินงานด้านสวัสดิการสังคมของเทศบาลตำบลนครไทย โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน ด้านที่มีการดำเนินงานสูงสุด คือ ด้านการสงเคราะห์เบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ ผู้พิการ และผู้ป่วยเอดส์ รองลงมาคือ ด้านการพัฒนารายได้และส่งเสริมให้มีงานทำด้านการส่งเสริมพัฒนาเด็กและเยาวชน ด้านการส่งเสริมและพัฒนาสตรีและกลุ่มแม่บ้าน ด้านการส่งเสริมการศึกษา ศาสนาและวัฒนธรรม ด้านการส่งเสริมกีฬาและนันทนาการ แนวทางพัฒนาการดำเนินงานด้านสวัสดิการสังคมของเทศบาลตำบลนครไทย คือ เทศบาลควรสร้างโอกาสให้แก่ผู้สูงอายุ ผู้พิการ ผู้ป่วยเอดส์ และผู้ด้อยโอกาสให้มีคุณภาพชีวิตที่ดี สามารถพึ่งตนเองได้ ควรประชาสัมพันธ์ให้ประชาชนรับทราบถึงสิทธิของตนเองในการเข้าถึงบริการของรัฐ ควรจัดสิ่งอำนวยความสะดวกในอาคารสำหรับผู้สูงอายุและผู้พิการ และจัดให้มีหน่วยเคลื่อนที่สำหรับการรักษาพยาบาลฉุกเฉิน ควรส่งเสริมและสนับสนุนการรวมกลุ่มและการทำกิจกรรมของกลุ่มสตรีและกลุ่มแม่บ้าน สนับสนุนทุนการศึกษาให้แก่เด็ก

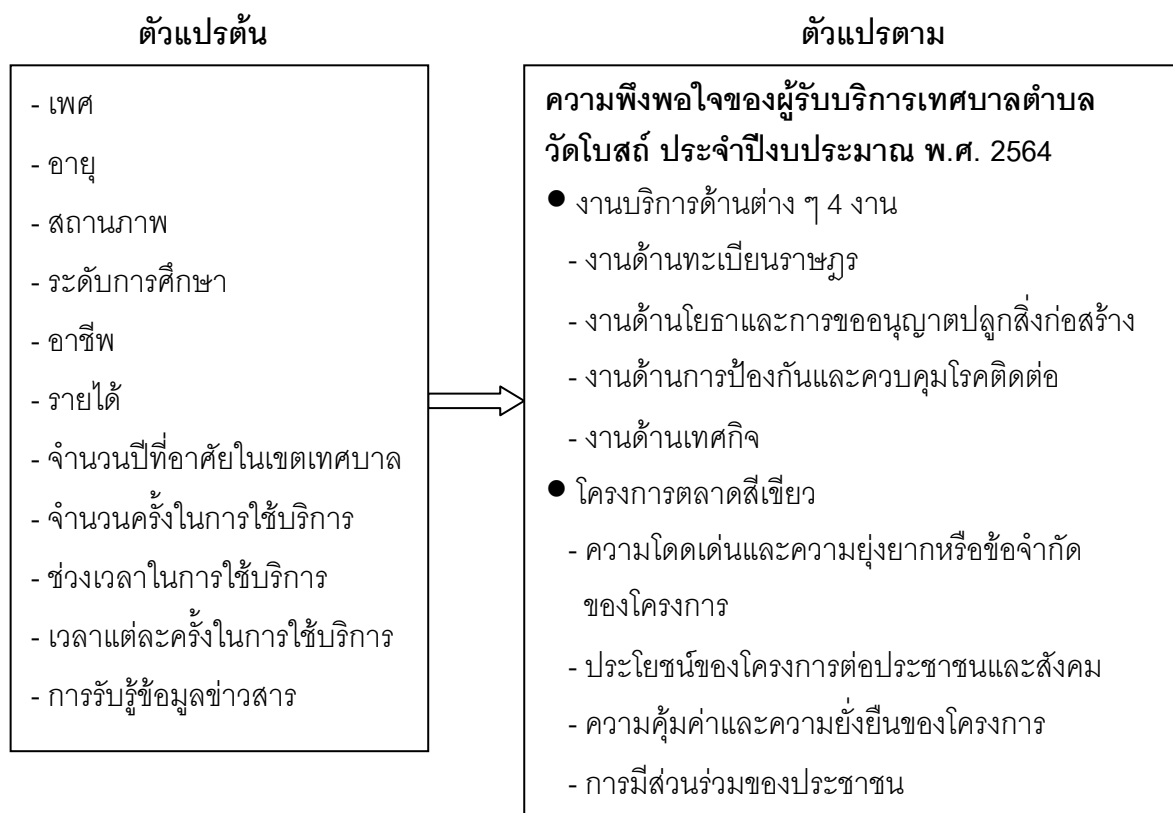
และเยาวชนที่เรียนดีแต่ยากจน ควรจัดหลักสูตรฝึกอบรมส่งเสริมอาชีพระยะสั้นให้แก่ประชาชน ส่งเสริมกลุ่มเกษตรกร ผู้ประกอบอาชีพเกษตรกรรม พัฒนาศักยภาพในการเพิ่มผลผลิตทางการเกษตร พัฒนาแหล่งน้ำทางการเกษตร ขยายเขตการชลประทาน และพัฒนาเส้นทางขนส่งสินค้าเกษตร ส่งเสริมให้ชุมชนดำเนินโครงการเศรษฐกิจพอเพียงตามแนวพระราชดำริ ส่งเสริมและสนับสนุนการพัฒนาคุณภาพการศึกษาสำหรับเด็กเล็ก ควรสนับสนุนให้เด็กและเยาวชนเล่นกีฬาเพื่อสุขภาพ โดยจัดให้มีลานกีฬาหมู่บ้านสนับสนุนอุปกรณ์กีฬา พัฒนาสนามกีฬาให้มีคุณภาพและมีมาตรฐาน และควรส่งเสริมให้ประชาชนรู้จักออกกำลังกายโดยการเล่นกีฬาและทำกิจกรรมเพื่อออกกำลังกาย

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

มหาวิทยาลัยจุฬาลงกรณ์ราชวิทยาลัย วิทยาเขตพะเยา (2560) ได้ทำการวิจัยประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการ (Customer Satisfaction) ในมิติด้านคุณภาพการให้บริการงานบริการเบี่ยงชีพผู้สูงอายุ และคนพิการ เทศบาลตำบลแม่ปืม อำเภอเมือง จังหวัดพะเยา ประจำปีงบประมาณ 2560 โดยมีวัตถุประสงค์หลักเพื่อประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการในมิติด้านคุณภาพการให้บริการ งานบริการเบี่ยงชีพผู้สูงอายุและคนพิการ เทศบาลตำบลแม่ปืม และมีวัตถุประสงค์ย่อยเพื่อประเมินความพึงพอใจด้านกระบวนการให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ผลการวิจัยพบว่า ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของงานบริการเบี่ยงชีพผู้สูงอายุและคนพิการ เทศบาลตำบลแม่ปืม โดยภาพรวม มีคะแนนตามเกณฑ์การประเมินอยู่ในระดับ 10 (ร้อยละ 97.3) จำแนกเป็นรายด้าน ดังนี้ 1) ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ มีคะแนนตามเกณฑ์การประเมินอยู่ในระดับ 10 (ร้อยละ 97.3) 2) ด้านช่องทางการให้บริการ มีคะแนนตามเกณฑ์การประเมินอยู่ในระดับ 10 (ร้อยละ 97.1) 3) ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีคะแนนตามเกณฑ์การประเมินอยู่ในระดับ 10 (ร้อยละ 97.1) 4) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มีคะแนนตามเกณฑ์การประเมินอยู่ในระดับ 10 (ร้อยละ 97.6)

5. กรอบแนวคิดในการศึกษา



ภาพที่ 4 : กรอบแนวคิดในการศึกษา

บทที่ 3 วิธีดำเนินงาน

การสำรวจในครั้งนี้เพื่อศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการเทศบาลตำบลวัดโบสถ์ อำเภอวัดโบสถ์ จังหวัดพิษณุโลก ใช้วิธีการวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research) ให้แบบสอบถามในการเก็บข้อมูล ซึ่งได้กำหนดวิธีการดำเนินการสำรวจในส่วนของระเบียบวิธีและระยะเวลาในการดำเนินการสำรวจ ดังนี้

ข้อมูลที่ใช้ในการศึกษา

ข้อมูลที่ใช้ในการสำรวจครั้งนี้คือ ข้อมูลที่เก็บรวบรวมจากกลุ่มตัวอย่างของประชาชนผู้รับบริการที่มีที่พักอาศัยอยู่ในเขตเทศบาลตำบลวัดโบสถ์ อำเภอวัดโบสถ์ จังหวัดพิษณุโลก เพื่อศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการเทศบาลตำบลวัดโบสถ์ อำเภอวัดโบสถ์ จังหวัดพิษณุโลก

ประชากรเป้าหมาย

ประชากรเป้าหมาย คือ ประชาชนที่อาศัยอยู่ในเขตเทศบาลตำบลวัดโบสถ์ มีประชากรจำนวนทั้งสิ้น 8,031 คน จาก 3 ตำบล 14 หมู่บ้าน ดังนี้ ตำบลวัดโบสถ์ หมู่ที่ 1 จำนวน 626 คน หมู่ที่ 2 จำนวน 548 คน หมู่ที่ 3 จำนวน 769 คน หมู่ที่ 4 จำนวน 1,740 คน หมู่ที่ 7 จำนวน 1,156 คน หมู่ที่ 8 จำนวน 434 คน ตำบลท้อแท้ หมู่ที่ 2 จำนวน 87 คน หมู่ที่ 3 จำนวน 749 คน หมู่ที่ 4 จำนวน 868 คน ตำบลท่างาม หมู่ที่ 3 จำนวน 370 คน หมู่ที่ 4 จำนวน 10 คน หมู่ที่ 11 จำนวน 79 คน และหมู่ที่ 12 จำนวน 553 คน (ข้อมูลเทศบาลตำบลวัดโบสถ์ ณ 30 มิถุนายน พ.ศ. 2564)

ขนาดของกลุ่มตัวอย่าง

เนื่องจากประชากรที่ศึกษามีจำนวนมาก ดังนั้นคณะผู้สำรวจจึงใช้วิธีการของทาโรยามาเน (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

$$n = \frac{8,031}{1 + 8,031(0.05)^2} = 399.95 \text{ หรือ } 400 \text{ ตัวอย่าง}$$

วิธีการสุ่มตัวอย่าง

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

ตารางที่ 1 ประชากรและกลุ่มตัวอย่างของประชาชนจำแนกตามเขตที่อยู่อาศัย

ตำบล	ประชากร (คน)	กลุ่มตัวอย่าง (คน)
ตำบลวัดโบสถ์		255
หมู่ที่ 0 (ทะเบียนบ้านกลาง)	11	-
หมู่ที่ 1	626	45
หมู่ที่ 2	548	20
หมู่ที่ 3	769	25
หมู่ที่ 4	1,740	110
หมู่ที่ 7	1,156	40
หมู่ที่ 8	434	15
ตำบลท้อแท้		85
หมู่ที่ 2	87	25
หมู่ที่ 3	749	30
หมู่ที่ 4	868	30
ตำบลท่างาม		60
หมู่ที่ 3	370	10
หมู่ที่ 4	10	-
หมู่ที่ 11	79	30
หมู่ที่ 12	553	20
รวม	8,031	400

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

เครื่องมือที่ใช้เก็บรวบรวมข้อมูลและการเก็บรวบรวมข้อมูล

1. เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา

1.1 การสร้างเครื่องมือ

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

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้

ส่วนที่ 2 ข้อมูลเบื้องต้นการรับบริการ ได้แก่ ระยะเวลาที่อาศัยในเขตเทศบาล จำนวนครั้งในการใช้บริการ ช่วงเวลาที่มาติดต่อกับเทศบาล เวลาที่ใช้ในการรับบริการ และการรับข้อมูลข่าวสารของเทศบาล เป็นแบบเลือกตอบ

ส่วนที่ 3 ความพึงพอใจของผู้รับบริการในงานด้านต่าง ๆ ของเทศบาลตำบล วัดโบสถ์ และความสำเร็จของโครงการตลาดสีเขียว 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 โดยเสนอต่อที่ปรึกษาโครงการและผู้ที่เกี่ยวข้อง เพื่อตรวจสอบหาความเที่ยงตรงตามเนื้อหา (Content Validity) และความเหมาะสมถูกต้องด้านภาษา เพื่อนำข้อเสนอแนะไปปรับปรุงแก้ไขแบบสอบถาม

2. การเก็บรวบรวมข้อมูล

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

2.2 ข้อมูลทุติยภูมิ (Secondary Data) มาจากการรวบรวมข้อมูลในส่วนของสถิติเอกสาร ผลงานที่เกี่ยวข้องของหน่วยงาน ตลอดจนแนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง

การวิเคราะห์ข้อมูลและสถิติที่ใช้

ข้อมูลที่รวบรวมได้จากแบบสอบถามปลายปิดจะใช้วิธีการวิเคราะห์ข้อมูลด้วยการแจกแจงค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ส่วนของปลายเปิดจะใช้วิธีการวิเคราะห์ข้อมูลด้วยค่าความถี่และการจัดกลุ่มของปัญหาและข้อเสนอแนะ ดังนี้

- ข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง และข้อมูลเบื้องต้นการรับบริการ 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 โครงการตลาดสีเขียว จะมีการคิดค่าคะแนนตัวแปร “ความพึงพอใจต่อการบริการ” โดยนำค่าคะแนนที่ได้ในแต่ละตัวชี้วัดมาหาค่าเฉลี่ยสำหรับคิดคะแนนรวมทั้งหมด ซึ่งมีหลักเกณฑ์การแปรผลโดยใช้เกณฑ์ของเบส (Best, 1977)

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

โดยการแบ่งคะแนนตามช่วง สรุปเป็นความพึงพอใจต่อการบริการของหน่วยงาน ดังนี้

คะแนนเฉลี่ย 1.00 – 1.80 = มีความพึงพอใจระดับน้อยที่สุด

คะแนนเฉลี่ย 1.81 – 2.60 = มีความพึงพอใจระดับน้อย

คะแนนเฉลี่ย 2.61 – 3.40 = มีความพึงพอใจระดับปานกลาง

คะแนนเฉลี่ย 3.41 – 4.20 = มีความพึงพอใจระดับมาก

คะแนนเฉลี่ย 4.21 – 5.00 = มีความพึงพอใจระดับมากที่สุด

• การประเมินผลความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาล ตำบลวัดโบสถ์ คณะผู้สำรวจได้กำหนดเกณฑ์ในการคำนวณค่าคะแนนร้อยละ โดยคิดจาก ค่าคะแนนเฉลี่ยของระดับความพึงพอใจในการให้บริการที่ได้จากกลุ่มตัวอย่างประชาชนในงาน บริการ 4 งาน และ โครงการตลาดสีเขียว และนำค่าคะแนนเฉลี่ยที่ได้มาเทียบหาค่าร้อยละจาก คะแนนเต็มของแต่ละงาน 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

• ข้อมูลที่รวบรวมได้จากแบบสอบถามแบบปลายเปิดจะใช้วิธีการวิเคราะห์ข้อมูลด้วย ค่าความถี่ และการจัดกลุ่มปัญหาและข้อเสนอแนะ หลังจากนั้นวิเคราะห์เนื้อหาข้อมูลและนำเสนอ ในรูปของความเรียง

ระยะเวลาที่ทำการสำรวจ

การสำรวจครั้งนี้ใช้เวลาดำเนินการในเดือนมิถุนายน ถึงเดือนกันยายน พ.ศ. 2564

บทที่ 4

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

การศึกษาค้างนี้เป็นการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการเทศบาลตำบลวัดโบสถ์ ประจำปี 2564 ซึ่งผลการศึกษาค้างนี้ คณะผู้สำรวจได้ดำเนินการวิเคราะห์ตามขั้นตอนต่าง ๆ โดย รายงานผลการศึกษาเป็นขั้นตอน ดังนี้

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่างผู้รับบริการเทศบาลตำบลวัดโบสถ์

ส่วนที่ 2 ข้อมูลเบื้องต้นการรับบริการของกลุ่มตัวอย่างผู้รับบริการเทศบาลตำบลวัดโบสถ์

ส่วนที่ 3 ข้อมูลความพึงพอใจของผู้รับบริการในงาน และกิจกรรมต่าง ๆ ซึ่งแบ่งออกเป็น 4 ตัวชี้วัด

ส่วนที่ 4 ข้อมูลปัญหา ความต้องการ และข้อเสนอแนะที่ผู้รับบริการมีต่อเทศบาลตำบลวัดโบสถ์

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่างผู้รับบริการเทศบาลตำบลวัดโบสถ์

ตารางที่ 3 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามเพศ

เพศ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ชาย	238	59.50
หญิง	162	40.50
รวม	400	100.00

จากตารางที่ 3 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 238 คน คิดเป็นร้อยละ 59.50 และเป็นเพศชาย จำนวน 162 คน คิดเป็นร้อยละ 40.50

ตารางที่ 4 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามอายุ

อายุ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ต่ำกว่า 20 ปี	17	4.25
20 – 29 ปี	65	16.25
30 – 39 ปี	72	18.00
40 – 49 ปี	87	21.75
50 – 60 ปี	79	19.75
60 ปีขึ้นไป	80	20.00
รวม	400	100.00

จากตารางที่ 4 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นผู้ที่มีช่วงอายุระหว่าง 40 – 50 ปี มากที่สุด จำนวน 87 คน คิดเป็นร้อยละ 21.75 รองลงมาคือ ผู้ที่มีอายุ 60 ปีขึ้นไป จำนวน 80 คน คิดเป็นร้อยละ 20.00 ส่วนผู้ตอบแบบสอบถามที่มีจำนวนน้อยที่สุดคือ ผู้ที่มีอายุต่ำกว่า 20 ปี จำนวน 17 คน คิดเป็นร้อยละ 4.25

ตารางที่ 5 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามสถานภาพ

เพศ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
โสด	149	37.25
สมรส	194	48.50
หย่า/หม้าย/แยกกันอยู่	57	14.25
รวม	400	100.00

จากตารางที่ 5 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นผู้ที่มีสถานภาพ สมรส มากที่สุด จำนวน 194 คน คิดเป็นร้อยละ 48.50 รองลงมาคือ ผู้ที่มีสถานภาพ โสด จำนวน 149 คน คิดเป็นร้อยละ 37.25 ส่วนผู้ตอบแบบสอบถามที่มีจำนวนน้อยที่สุดคือ ผู้ที่มีสถานภาพ หย่า/หม้าย/แยกกันอยู่ จำนวน 57 คน คิดเป็นร้อยละ 14.25

ตารางที่ 6 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามระดับการศึกษา

ระดับการศึกษา	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ไม่ได้เรียนหนังสือ	28	7.00
ประถมศึกษา	124	31.00
มัธยมศึกษาตอนต้น	76	19.00
มัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช.	99	24.75
อนุปริญญา/ปวส.หรือเทียบเท่า	37	9.25
ปริญญาตรี	34	8.50
สูงกว่าปริญญาตรี	2	0.50
อื่น ๆ ระบุ ...	-	-
รวม	400	100.00

จากตารางที่ 6 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นผู้ที่มีระดับการศึกษาประถมศึกษา มากที่สุด จำนวน 124 คน คิดเป็นร้อยละ 31.00 รองลงมาคือ ผู้ที่มีระดับการศึกษา มัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช. จำนวน 99 คน คิดเป็นร้อยละ 24.75 ส่วนผู้ตอบแบบสอบถามที่มีจำนวนน้อยที่สุดคือ ผู้ที่มีระดับการศึกษาสูงกว่าปริญญาตรี จำนวน 2 คน คิดเป็นร้อยละ 0.50

ตารางที่ 7 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามอาชีพ

อาชีพ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
นักเรียน/นักศึกษา	26	6.50
ลูกจ้าง/พนักงานบริษัท	54	13.50
ข้าราชการ	11	2.75
ข้าราชการบำนาญ	3	0.75
ลูกจ้าง/พนักงานส่วนราชการ	22	5.50
รัฐวิสาหกิจ	5	1.25
ค้าขาย/ธุรกิจส่วนตัว	60	15.00
พ่อบ้าน/แม่บ้าน	40	10.00
รับจ้างทั่วไป/เกษตรกร/เลี้ยงสัตว์/ประมง	161	40.25
ไม่ประกอบอาชีพ	16	4.00
อื่น ๆ ระบุ ...	2	0.50
รวม	400	100.00

จากตารางที่ 7 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นผู้ที่มีอาชีพ รับจ้างทั่วไป/เกษตรกร/เลี้ยงสัตว์/ประมง มากที่สุด จำนวน 161 คน คิดเป็นร้อยละ 40.25 รองลงมาคือ ผู้ที่มีอาชีพ ค้าขาย/ธุรกิจส่วนตัว จำนวน 60 คน คิดเป็นร้อยละ 15.00 ส่วนผู้ตอบแบบสอบถามที่มีจำนวนน้อยที่สุดคือ ผู้ที่มีอาชีพ อื่น ๆ จำนวน 2 คน คิดเป็นร้อยละ 0.50

ตารางที่ 8 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามรายได้ต่อเดือน

รายได้ต่อเดือน	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ต่ำกว่า 5,000 บาท	133	33.25
5,000 – 10,000 บาท	146	36.50
10,001 – 15,000 บาท	96	24.00
15,001 – 20,000 บาท	12	3.00
มากกว่า 20,000 บาท	2	0.50
ไม่มีรายได้	11	2.75
รวม	400	100.00

จากตารางที่ 8 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นผู้ที่มีรายได้ต่อเดือน 5,000 – 10,000 บาท มากที่สุด จำนวน 146 คน คิดเป็นร้อยละ 36.50 รองลงมาคือ ผู้ที่มีรายได้ต่อเดือนต่ำกว่า 5,000 บาท จำนวน 133 คน คิดเป็นร้อยละ 33.25 ส่วนผู้ตอบแบบสอบถามที่มีจำนวนน้อยที่สุดคือ ผู้ที่มีรายได้ต่อเดือน มากกว่า 20,000 บาท จำนวน 2 คน คิดเป็นร้อยละ 0.50

ส่วนที่ 2 ข้อมูลเบื้องต้นการรับบริการของกลุ่มตัวอย่างผู้รับบริการเทศบาลตำบลวัดโบสถ์

ตารางที่ 9 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามจำนวนปีที่อาศัยในเขตเทศบาลตำบลวัดโบสถ์

จำนวนการมาติดต่อ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
น้อยกว่า 5 ปี	55	13.75
5 – 10 ปี	45	11.25
มากกว่า 10 ปี	300	75.00
รวม	400	100.00

จากตารางที่ 9 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นผู้ที่อาศัยอยู่ในเขตเทศบาลตำบลวัดโบสถ์ มากกว่า 10 ปี มากที่สุด จำนวน 300 คน คิดเป็นร้อยละ 75.00 รองลงมาคือ ผู้ที่อาศัยอยู่ในเขตเทศบาลตำบลวัดโบสถ์ น้อยกว่า 5 ปี จำนวน 55 คน คิดเป็นร้อยละ 13.75 ส่วนผู้ตอบแบบสอบถามที่มีจำนวนน้อยที่สุดคือ ผู้ที่อาศัยอยู่ในเขตเทศบาลตำบลวัดโบสถ์ 5 – 10 ปี จำนวน 45 คน คิดเป็นร้อยละ 11.25

ตารางที่ 10 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามจำนวนการมาติดต่อกับเทศบาลตำบลวัดโบสถ์

จำนวนการมาติดต่อ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
สัปดาห์ละ 1 ครั้ง	68	17.00
เดือนละ 1 ครั้ง	34	8.50
ปีละ 1 ครั้ง	152	38.00
ปีละ 2 – 5 ครั้ง	92	23.00
มากกว่า 5 ครั้ง/ปี	54	13.50
รวม	400	100.00

จากตารางที่ 10 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นผู้ที่มาติดต่อกับเทศบาลตำบลวัดโบสถ์ ปีละ 1 ครั้ง มากที่สุด จำนวน 152 คน คิดเป็นร้อยละ 38.00 รองลงมาคือ ผู้ที่มาติดต่อกับเทศบาลตำบลวัดโบสถ์ ปีละ 2 – 5 ครั้ง จำนวน 92 คน คิดเป็นร้อยละ 23.00 ส่วนผู้ตอบแบบสอบถามที่มีจำนวนน้อยที่สุดคือ ผู้ที่มาติดต่อกับเทศบาลตำบลวัดโบสถ์ เดือนละ 1 ครั้ง จำนวน 34 คน คิดเป็นร้อยละ 8.50

ตารางที่ 11 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามช่วงเวลาที่มาติดต่อรับบริการกับเทศบาลตำบลวัดโบสถ์

จำนวนการมาติดต่อ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ในวันจันทร์ – ศุกร์ เวลา 08.30 น. – 12.00 น.	239	59.75
ในวันจันทร์ – ศุกร์ เวลา 13.00 น. – 16.30 น.	155	38.75
ในวันหยุด/นอกเวลาราชการ	6	1.50
รวม	400	100.00

จากตารางที่ 11 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นผู้ที่มารับบริการจากเทศบาลตำบลวัดโบสถ์ ในวันจันทร์ – ศุกร์ เวลา 08.30 น. – 12.00 น. มากที่สุด จำนวน 239 คน คิดเป็นร้อยละ 59.75 รองลงมาคือ ผู้ที่มารับบริการจากเทศบาลตำบลวัดโบสถ์ ในวันจันทร์ – ศุกร์ เวลา 13.00 น. – 16.00 น. จำนวน 155 คน คิดเป็นร้อยละ 38.75 ส่วนผู้ตอบแบบสอบถามที่มีจำนวนน้อยที่สุดคือ ผู้ที่มารับบริการเทศบาลตำบลวัดโบสถ์ ในวันหยุด/นอกเวลาราชการ จำนวน 6 คน คิดเป็นร้อยละ 1.50

ตารางที่ 12 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามเวลาในการรับบริการจากเทศบาลตำบลวัดโบสถ์แต่ละครั้งนานเท่าใด

เวลาในการรับบริการ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
น้อยกว่าหนึ่งชั่วโมง	305	76.25
1-2 ชั่วโมง	68	17.00
3-5 ชั่วโมง	25	6.25
มากกว่า 5 ชั่วโมง	2	0.50
รวม	400	100.00

จากตารางที่ 12 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นผู้ที่มาติดต่อกับเทศบาลตำบลวัดโบสถ์ น้อยกว่าหนึ่งชั่วโมง มากที่สุด จำนวน 305 คน คิดเป็นร้อยละ 76.25 รองลงมาคือ ผู้ที่มาติดต่อกับเทศบาลตำบลวัดโบสถ์ 1-2 ชั่วโมง จำนวน 68 คน คิดเป็นร้อยละ 17.00 ส่วนผู้ตอบแบบสอบถามที่มีจำนวนน้อยที่สุดคือ ผู้ที่มาติดต่อกับเทศบาลตำบลวัดโบสถ์ มากกว่า 5 ชั่วโมง จำนวน 2 คน คิดเป็นร้อยละ 0.50

ตารางที่ 13 แสดงจำนวน ร้อยละ และลำดับของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามการรับข้อมูลข่าวสารของเทศบาลตำบลวัดโบสถ์

การรับข้อมูลข่าวสาร	จำนวน (คน)	ร้อยละ	ลำดับ
หนังสือพิมพ์	29	7.25	9
เอกสารสิ่งพิมพ์/แผ่นพับ/วารสารของเทศบาล	49	12.25	8
ผู้นำชุมชน	278	69.50	1
เสียงตามสาย/รถแห่ประชาสัมพันธ์	211	52.75	2
ป้ายประกาศ	84	21.00	6
เจ้าหน้าที่/บุคลากรของเทศบาล	143	35.75	3

ตารางที่ 13 (ต่อ)

การรับข้อมูลข่าวสาร	จำนวน (คน)	ร้อยละ	ลำดับ
ทาง Facebook	138	34.50	4
เว็บไซต์เทศบาลตำบลวัดโบสถ์	65	16.25	7
การทำประชาคม	86	21.50	5
อื่น ๆ ระบุ ...	4	1.00	10

จากตารางที่ 13 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นผู้ที่ได้รับข้อมูลข่าวสารของเทศบาลตำบลวัดโบสถ์ จาก ผู้นำชุมชน มากที่สุด จำนวน 278 คน คิดเป็นร้อยละ 69.50 รองลงมา คือ ผู้ที่ได้รับข้อมูลข่าวสารของเทศบาลตำบลวัดโบสถ์ จาก เสียงตามสาย/รถแห่ประชาสัมพันธ์ จำนวน 211 คน คิดเป็นร้อยละ 52.75 ส่วนผู้ตอบแบบสอบถามที่มีจำนวนน้อยที่สุดคือ ผู้ที่ได้รับข้อมูลข่าวสารของเทศบาลตำบลวัดโบสถ์ จาก อื่น ๆ จำนวน 4 คน คิดเป็นร้อยละ 1.00

ส่วนที่ 3 ข้อมูลความพึงพอใจของผู้รับบริการในงานและกิจกรรมต่างๆ ซึ่งแบ่งออกเป็น 4 ตัวชี้วัด

ตารางที่ 14 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ร้อยละ และระดับความพึงพอใจในงานต่างๆ ของเทศบาลตำบลวัดโบสถ์ในภาพรวม

ระดับความพึงพอใจ การให้บริการของงานต่าง ๆ	จำนวน (n=400)		ร้อยละ	ระดับคะแนน อปท.	ระดับความ พึงพอใจ
	$\bar{X}$	S.D.			
- งานบริการด้านทะเบียนราษฎร	4.64	0.57	92.69	9	มากที่สุด
- งานบริการด้านโยธาและการ ขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง	4.61	0.57	92.24	9	มากที่สุด
- งานบริการด้านการป้องกัน และควบคุมโรคติดต่อ	4.62	0.56	92.39	9	มากที่สุด
- งานบริการด้านเทศกิจ	4.63	0.56	92.52	9	มากที่สุด
สรุปภาพรวม	4.63	0.57	92.46	9	มากที่สุด

จากตารางที่ 14 พบว่า ผลการสำรวจความพึงพอใจในงานต่าง ๆ ของเทศบาลตำบลวัดโบสถ์ ภาพรวม มีค่าเฉลี่ย 4.63 ระดับความพึงพอใจมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 92.46 คะแนนตามเกณฑ์ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นอยู่ในระดับ 9 คะแนน โดยสรุปความพึงพอใจได้ดังนี้

ลำดับคะแนนความพึงพอใจในแต่ละงานสูงสุด 2 อันดับแรก ได้แก่

อันดับที่ 1 งานบริการด้านทะเบียนราษฎร

ร้อยละ 92.69 อยู่ในระดับ 9 คะแนน ($\bar{X} = 4.64$, S.D.= 0.57)

อันดับที่ 2 งานบริการด้านเทศกิจ

ร้อยละ 92.52 อยู่ในระดับ 9 คะแนน ($\bar{X} = 4.56$, S.D.= 0.63)

ส่วนงานบริการที่ได้รับความพึงพอใจน้อยที่สุด คือ งานบริการด้านโยธาและการขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง ร้อยละ 92.24 อยู่ในระดับ 9 คะแนน ($\bar{X} = 4.61$, S.D.= 0.57)

ตารางที่ 15 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ร้อยละ และระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการในงานด้านทะเบียนราษฎร

ประเด็นวัดความพึงพอใจ	จำนวน (n=400)		ร้อยละ	ระดับความพึงพอใจ
	$\bar{X}$	S.D.		
ความพึงพอใจคุณภาพของงาน	4.63	0.57	92.58	มากที่สุด
ความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการ	4.63	0.58	92.53	มากที่สุด
ความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการ	4.64	0.57	92.71	มากที่สุด
ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.63	0.58	92.58	มากที่สุด
ความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก	4.65	0.57	93.06	มากที่สุด
สรุปภาพรวม	4.64	0.57	92.69	มากที่สุด

จากตารางที่ 15 พบว่า ผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการ งานบริการด้านทะเบียนราษฎร ภาพรวม มีค่าเฉลี่ย 4.64 ระดับความพึงพอใจมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 92.69 โดยอธิบายรายละเอียดความพึงพอใจในประเด็นต่าง ๆ ได้ดังนี้

ลำดับคะแนนความพึงพอใจในแต่ละด้านสูงสุด 2 อันดับแรก ได้แก่

อันดับที่ 1 ความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก

ร้อยละ 93.06 ($\bar{X} = 4.65$, S.D.= 0.57)

อันดับที่ 2 ความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการ

ร้อยละ 92.53 ($\bar{X} = 4.63$, S.D.= 0.58)

ส่วนการบริการด้านที่ได้รับความพึงพอใจน้อยที่สุด คือ ความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการ ร้อยละ 92.53 ($\bar{X} = 4.63$, S.D.= 0.58)

ตารางที่ 16 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ร้อยละ และระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการในแต่ละด้าน ของงานด้านทะเบียนราษฎร

ความพึงพอใจ	จำนวน (n=400)		ร้อยละ	ระดับความพึงพอใจ
	$\bar{X}$	S.D.		
ความพึงพอใจคุณภาพของงาน				
1. ความพึงพอใจต่อการรับแจ้งการเกิด/การตาย	4.65	0.56	93.00	มากที่สุด
2. ความพึงพอใจต่อการรับแจ้งย้ายที่อยู่ ย้ายเข้า/ย้ายออก	4.63	0.57	92.50	มากที่สุด
3. ความพึงพอใจต่อการแก้ไขเปลี่ยนแปลงรายการในเอกสารทะเบียนราษฎร และการตรวจคัดและรับรองรายการทะเบียนจากฐานข้อมูล	4.63	0.56	92.65	มากที่สุด
4. ความพึงพอใจต่อการกำหนดหมายเลขประจำบ้าน	4.61	0.57	92.15	มากที่สุด
ภาพรวม	4.63	0.57	92.58	มากที่สุด
ความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการ				
5. มีการติดประกาศเกี่ยวกับขั้นตอนและระยะเวลาในการให้บริการที่ชัดเจน	4.61	0.59	92.25	มากที่สุด
6. มีการจัดลำดับขั้นตอนการให้บริการตามที่ประกาศไว้อย่างเป็นระบบ	4.64	0.58	92.70	มากที่สุด
7. มีการให้บริการตามลำดับก่อนหลัง เช่น ผู้ที่มาก่อนได้รับการบริการก่อน	4.64	0.57	92.75	มากที่สุด
8. มีความรวดเร็วในการให้บริการและไม่ซับซ้อน	4.63	0.57	92.65	มากที่สุด
9. มีการให้บริการเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด	4.62	0.57	92.30	มากที่สุด
ภาพรวม	4.63	0.58	92.53	มากที่สุด

ตารางที่ 16 (ต่อ)

ความพึงพอใจ	จำนวน (n=400)		ร้อยละ	ระดับความพึงพอใจ
	$\bar{x}$	S.D.		
ความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการ				
10. มีป้าย/สัญลักษณ์/ประชาสัมพันธ์บอกจุดบริการที่ชัดเจน สังเกตง่าย	4.63	0.58	92.55	มากที่สุด
11. มีจุดและช่องทางการให้บริการที่เข้าถึงสะดวก และเพียงพอต่อการให้บริการ	4.64	0.56	92.75	มากที่สุด
12. มีการเปิดรับฟังความคิดเห็นต่อการให้บริการ เช่น เว็บไซต์ กล่องรับความคิดเห็น หรือแบบสอบถาม	4.65	0.56	93.00	มากที่สุด
13. มีเจ้าหน้าที่อำนวยความสะดวกแนะนำตามจุดหรือช่องบริการต่าง ๆ พร้อมอธิบายขั้นตอนการบริการอย่างเหมาะสม	4.62	0.59	92.35	มากที่สุด
14. มีการนำเทคโนโลยีมาใช้ในการช่องทางการบริการเพื่อให้เกิดความสะดวกและรวดเร็ว เช่น คอมพิวเตอร์ อินเทอร์เน็ต	4.65	0.57	92.90	มากที่สุด
ภาพรวม	4.64	0.57	92.71	มากที่สุด
ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ				
15. ความเหมาะสมในการแต่งกายของผู้ให้บริการ	4.64	0.58	92.70	มากที่สุด
16. ความเต็มใจ และอัธยาศัยในการให้บริการอย่างสุภาพ	4.62	0.58	92.30	มากที่สุด
17. ความรู้และความสามารถในการให้บริการ เช่น สามารถตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำ ช่วยแก้ปัญหาได้อย่างถูกต้องน่าเชื่อถือ	4.62	0.58	92.45	มากที่สุด

ตารางที่ 16 (ต่อ)

ความพึงพอใจ	จำนวน (n=400)		ร้อยละ	ระดับความพึงพอใจ
	$\bar{x}$	S.D.		
18. ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่ขอสิ่งตอบแทน ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบ	4.64	0.57	92.75	มากที่สุด
19. การให้บริการเหมือนกันทุกรายโดยไม่เลือกปฏิบัติ	4.64	0.57	92.70	มากที่สุด
ภาพรวม	4.63	0.58	92.58	มากที่สุด
ความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก				
20. มีความสะดวกในการเดินทางมาใช้บริการ/สถานที่ตั้งของหน่วยงาน	4.69	0.56	93.75	มากที่สุด
21. มีความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่จอดรถ น้ำดื่ม ห้องสุขา ที่นั่งรอรับบริการ	4.66	0.57	93.10	มากที่สุด
22. มีเอกสาร/แผ่นพับ/ป้ายประกาศ แจ้งข้อมูลข่าวสาร และงานบริการอย่างชัดเจน	4.63	0.57	92.50	มากที่สุด
23. สถานที่ให้บริการมีความสะอาด ปลอดภัย บรรยากาศเอื้อต่อการให้บริการ	4.65	0.57	92.90	มากที่สุด
ภาพรวม	4.65	0.57	93.06	มากที่สุด

จากตารางที่ 16 พบว่า ผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการ ภาพรวม ความพึงพอใจคุณภาพของงานบริการ มีค่าเฉลี่ย 4.63 ระดับความพึงพอใจมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 92.58 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อการรับแจ้งการเกิด/การตายมากที่สุด ความพึงพอใจอยู่ในระดับ พึงพอใจมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 93.00

พิจารณาตามลำดับคะแนนความพึงพอใจในแต่ละด้านสูงสุด 2 อันดับแรก ได้แก่

อันดับที่ 1 ความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก อยู่ในระดับ พึงพอใจมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 93.06 ($\bar{X} = 4.65$, S.D.= 0.57) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อความสะดวกในการเดินทางมารับบริการ/สถานที่ตั้งของหน่วยงาน มากที่สุด ความพึงพอใจอยู่ในระดับ พึงพอใจมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 93.75

อันดับที่ 2 ความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการ อยู่ในระดับ พึงพอใจมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 92.71 ($\bar{X} = 4.64$, S.D.= 0.57) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อการเปิดรับฟังความคิดเห็นต่อการให้บริการ เช่น เว็บไซต์ กล้องรับความคิดเห็น หรือแบบสอบถาม มากที่สุด ความพึงพอใจอยู่ในระดับ พึงพอใจมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 93.00

ส่วนการบริการด้านที่ได้รับความพึงพอใจน้อยที่สุดคือ ความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการ อยู่ในระดับ พึงพอใจมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 92.53 ($\bar{X} = 4.63$, S.D.= 0.58) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการตามลำดับก่อนหลัง เช่น ผู้ที่มาก่อนได้รับการบริการก่อน มากที่สุด ความพึงพอใจอยู่ในระดับ พึงพอใจมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 92.75

ตารางที่ 17 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ร้อยละ และระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการในงานด้านโยธาและการขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง

ประเด็นวัดความพึงพอใจ	จำนวน (n=400)		ร้อยละ	ระดับความพึงพอใจ
	$\bar{X}$	S.D.		
ความพึงพอใจคุณภาพของงาน	4.62	0.57	92.30	มากที่สุด
ความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการ	4.60	0.57	91.98	มากที่สุด
ความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการ	4.61	0.57	92.15	มากที่สุด
ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.63	0.58	92.51	มากที่สุด
ความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก	4.61	0.59	92.24	มากที่สุด
สรุปภาพรวม	4.61	0.57	92.24	มากที่สุด

จากตารางที่ 17 พบว่า ผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการ งานบริการด้านโยธาและการขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง ภาพรวม มีค่าเฉลี่ย 4.61 ระดับความพึงพอใจมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 92.24 โดยอธิบายรายละเอียดความพึงพอใจในประเด็นต่าง ๆ ได้ดังนี้

ลำดับคะแนนความพึงพอใจในแต่ละด้านสูงสุด 2 อันดับแรก ได้แก่

อันดับที่ 1 ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

ร้อยละ 92.51 ($\bar{X} = 4.63$, S.D.= 0.58)

อันดับที่ 2 ความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก

ร้อยละ 92.24 ($\bar{X} = 4.61$, S.D.= 0.59)

ส่วนการบริการด้านที่ได้รับความพึงพอใจน้อยที่สุด คือ ความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการ ร้อยละ 91.98 ($\bar{X} = 4.60$, S.D.= 0.57)

ตารางที่ 18 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ร้อยละ และระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการในแต่ละด้าน ของงานบริการด้านโยธาและการขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง

ความพึงพอใจ	จำนวน (n=400)		ร้อยละ	ระดับความพึงพอใจ
	$\bar{X}$	S.D.		
ความพึงพอใจคุณภาพของงาน				
1. ความพึงพอใจต่อการซ่อม บำรุงรักษาถนน ทางเท้า สะพาน	4.63	0.57	92.50	มากที่สุด
2. ความพึงพอใจต่องานการไฟฟ้าสาธารณะ	4.60	0.58	92.05	มากที่สุด
3. ความพึงพอใจต่องานออกแบบและก่อสร้าง	4.62	0.57	92.40	มากที่สุด
4. ความพึงพอใจต่อการขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง	4.60	0.58	92.00	มากที่สุด
5. ความพึงพอใจต่อการให้คำปรึกษาแนะนำ หรือตรวจสอบเกี่ยวกับงานก่อสร้าง	4.63	0.56	92.55	มากที่สุด
ภาพรวม	4.62	0.57	92.30	มากที่สุด
ความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการ				
6. มีการติดประกาศเกี่ยวกับขั้นตอนและระยะเวลาในการให้บริการที่ชัดเจน	4.59	0.59	91.85	มากที่สุด

ตารางที่ 18 (ต่อ)

ความพึงพอใจ	จำนวน (n=400)		ร้อยละ	ระดับความพึงพอใจ
	$\bar{x}$	S.D.		
7. มีการจัดลำดับขั้นตอนการให้บริการตามที่ประกาศไว้อย่างเป็นระบบ	4.60	0.55	91.90	มากที่สุด
8. มีการให้บริการตามลำดับก่อนหลัง เช่น ผู้ที่มาก่อนได้รับการบริการก่อน	4.61	0.56	92.25	มากที่สุด
9. มีความรวดเร็วในการให้บริการและไม่ซับซ้อน	4.60	0.56	92.05	มากที่สุด
10. มีการให้บริการเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด	4.59	0.57	91.85	มากที่สุด
ภาพรวม	4.60	0.57	91.98	มากที่สุด
ความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการ				
11. มีป้าย/สัญลักษณ์/ประชาสัมพันธ์บอกจุดบริการที่ชัดเจน สังกะต่ง่าย	4.61	0.58	92.10	มากที่สุด
12. มีจุดและช่องทางการให้บริการที่เข้าถึงสะดวก และเพียงพอต่อการให้บริการ	4.62	0.56	92.35	มากที่สุด
13. มีการเปิดรับฟังความคิดเห็นต่อการให้บริการ เช่น เว็บไซต์ กล่องรับความคิดเห็น หรือแบบสอบถาม	4.59	0.59	91.70	มากที่สุด
14. มีเจ้าหน้าที่อำนวยความสะดวกแนะนำตามจุดหรือช่องบริการต่าง ๆ พร้อมอธิบายขั้นตอนการบริการอย่างเหมาะสม	4.62	0.55	92.40	มากที่สุด
15. มีการนำเทคโนโลยีมาใช้ในการช่องทางการบริการเพื่อให้เกิดความสะดวกและรวดเร็ว เช่น คอมพิวเตอร์ อินเทอร์เน็ต	4.61	0.56	92.20	มากที่สุด
ภาพรวม	4.61	0.57	92.15	มากที่สุด

ตารางที่ 18 (ต่อ)

ความพึงพอใจ	จำนวน (n=400)		ร้อยละ	ระดับความพึงพอใจ
	$\bar{x}$	S.D.		
ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ				
16. ความเหมาะสมในการแต่งกายของผู้ให้บริการ	4.67	0.54	93.40	มากที่สุด
17. ความเต็มใจ และอริยาไยในการให้บริการอย่างสุภาพ	4.60	0.60	91.95	มากที่สุด
18. ความรู้และความสามารถในการให้บริการ เช่น สามารถตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำ ช่วยแก้ปัญหาได้อย่างถูกต้องน่าเชื่อถือ	4.62	0.58	92.35	มากที่สุด
19. ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่ขอสิ่งตอบแทน ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบ	4.60	0.58	92.05	มากที่สุด
20. การให้บริการเหมือนกันทุกรายโดยไม่เลือกปฏิบัติ	4.64	0.58	92.80	มากที่สุด
ภาพรวม	4.63	0.58	92.51	มากที่สุด
ความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก				
21. มีความสะดวกในการเดินทางมารับบริการ/สถานที่ตั้งของหน่วยงาน	4.61	0.59	92.10	มากที่สุด
22. มีความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่จอดรถ น้ำดื่ม ห้องสุขา ที่นั่งรอรับบริการ	4.62	0.58	92.45	มากที่สุด
23. มีเอกสาร/แผ่นพับ/ป้ายประกาศแจ้งข้อมูลข่าวสาร และงานบริการอย่างชัดเจน	4.62	0.58	92.40	มากที่สุด

ตารางที่ 18 (ต่อ)

ความพึงพอใจ	จำนวน (n=400)		ร้อยละ	ระดับความพึงพอใจ
	$\bar{X}$	S.D.		
24. สถานที่ให้บริการมีความสะอาด ปลอดภัย บรรยากาศเอื้อต่อการให้บริการ	4.60	0.60	92.00	มากที่สุด
ภาพรวม	4.61	0.59	92.24	มากที่สุด

จากตารางที่ 18 พบว่า ผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการ ภาพรวม ความพึงพอใจคุณภาพของงานบริการ มีค่าเฉลี่ย 4.62 ระดับความพึงพอใจมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 92.30 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อการให้คำปรึกษา แนะนำ หรือตรวจสอบเกี่ยวกับงานก่อสร้าง มากที่สุด ความพึงพอใจอยู่ในระดับ พึงพอใจมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 92.55

พิจารณาตามลำดับคะแนนความพึงพอใจในแต่ละด้านสูงสุด 2 อันดับแรก ได้แก่

อันดับที่ 1 ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ อยู่ในระดับ พึงพอใจมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 92.51 ($\bar{X} = 4.63$, S.D. = 0.58) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อความเหมาะสมในการแต่งกายของผู้ให้บริการ มากที่สุด ความพึงพอใจอยู่ในระดับ พึงพอใจมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 93.40

อันดับที่ 2 ความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก อยู่ในระดับ พึงพอใจมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 92.24 ($\bar{X} = 4.61$, S.D. = 0.59) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่จอดรถ น้ำดื่ม ห้องสุขา ที่นั่งรอรับบริการ มากที่สุด ความพึงพอใจอยู่ในระดับ พึงพอใจมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 92.45

ส่วนการบริการด้านที่ได้รับความพึงพอใจน้อยที่สุดคือ ความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการ อยู่ในระดับ พึงพอใจมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 91.98 ($\bar{X} = 4.60$, S.D. = 0.57) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการตามลำดับก่อนหลัง เช่น ผู้ที่มาก่อนได้รับการบริการก่อน มากที่สุด ความพึงพอใจอยู่ในระดับ พึงพอใจมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 92.55

ตารางที่ 19 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ร้อยละ และระดับความพึงพอใจ
ของผู้รับบริการในงานด้านการป้องกันและควบคุมโรคติดต่อ

ประเด็นวัดความพึงพอใจ	จำนวน (n=400)		ร้อยละ	ระดับความ พึงพอใจ
	$\bar{X}$	S.D.		
ความพึงพอใจคุณภาพของงาน	4.63	0.57	92.53	มากที่สุด
ความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการ	4.61	0.58	92.25	มากที่สุด
ความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการ	4.63	0.56	92.51	มากที่สุด
ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.62	0.55	92.38	มากที่สุด
ความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก	4.61	0.55	92.29	มากที่สุด
สรุปภาพรวม	4.62	0.56	92.39	มากที่สุด

จากตารางที่ 19 พบว่า ผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการ งานบริการด้านการ
ป้องกันและควบคุมโรคติดต่อ ภาพรวม มีค่าเฉลี่ย 4.62 ระดับความพึงพอใจมากที่สุด คิดเป็น
ร้อยละ 92.39 โดยอธิบายรายละเอียดความพึงพอใจในประเด็นต่าง ๆ ได้ดังนี้

ลำดับคะแนนความพึงพอใจในแต่ละด้านสูงสุด 2 อันดับแรก ได้แก่

อันดับที่ 1 ความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการ

ร้อยละ 92.51 ($\bar{X} = 4.63$, S.D.= 0.56)

อันดับที่ 2 ความพึงพอใจต่อ เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

ร้อยละ 92.38 ($\bar{X} = 4.62$, S.D.= 0.55)

ส่วนการบริการด้านที่ได้รับความพึงพอใจน้อยที่สุด คือ ความพึงพอใจต่อขั้นตอนการ
ให้บริการ ร้อยละ 92.25 ($\bar{X} = 4.61$, S.D.= 0.58)

ตารางที่ 20 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ร้อยละ และระดับความพึงพอใจ
ของผู้รับบริการในแต่ละด้าน ของงานบริการด้านการป้องกันและควบคุม
โรคติดต่อ

ความพึงพอใจ	จำนวน (n=400)		ร้อยละ	ระดับ ความพึงพอใจ
	$\bar{X}$	S.D.		
ความพึงพอใจคุณภาพของงาน				
1. ความพึงพอใจต่อการให้ความรู้ เกี่ยวกับประเภทของโรคติดต่อ และขั้นตอนการดำเนินการเมื่อ เกิดโรคติดต่อ	4.63	0.56	92.60	มากที่สุด

ตารางที่ 20 (ต่อ)

ความพึงพอใจ	จำนวน (n=400)		ร้อยละ	ระดับความพึงพอใจ
	$\bar{x}$	S.D.		
2. ความพึงพอใจต่อการรณรงค์ป้องกันโรคติดต่อเมื่อถึงฤดูกาลระบาดของโรค	4.63	0.58	92.50	มากที่สุด
3. ความพึงพอใจต่อกระบวนการในการแก้ปัญหาและความช่วยเหลือในการรักษาเมื่อเกิดโรคติดต่อในเขตเทศบาล	4.63	0.57	92.50	มากที่สุด
ภาพรวม	4.63	0.57	92.53	มากที่สุด
ความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการ				
4. มีการติดประกาศเกี่ยวกับขั้นตอนและระยะเวลาในการให้บริการที่ชัดเจน	4.62	0.58	92.45	มากที่สุด
5. มีการจัดลำดับขั้นตอนการให้บริการตามที่ประกาศไว้อย่างเป็นระบบ	4.61	0.58	92.25	มากที่สุด
6. มีการให้บริการตามลำดับก่อนหลัง เช่น ผู้ที่มาก่อนได้รับการบริการก่อน	4.61	0.59	92.15	มากที่สุด
7. มีความรวดเร็วในการให้บริการและไม่ซับซ้อน	4.62	0.58	92.35	มากที่สุด
8. มีการให้บริการเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด	4.60	0.59	92.05	มากที่สุด
ภาพรวม	4.61	0.58	92.25	มากที่สุด
ความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการ				
9. มีป้าย/สัญลักษณ์/ประชาสัมพันธ์บอกจุดบริการที่ชัดเจน สังเกตง่าย	4.64	0.56	92.70	มากที่สุด
10. มีจุดและช่องทางการให้บริการที่เข้าถึงสะดวก และเพียงพอต่อการให้บริการ	4.64	0.56	92.80	มากที่สุด

ตารางที่ 20 (ต่อ)

ความพึงพอใจ	จำนวน (n=400)		ร้อยละ	ระดับความพึงพอใจ
	$\bar{x}$	S.D.		
11. มีการเปิดรับฟังความคิดเห็นต่อการให้บริการ เช่น เว็บไซต์ กล่องรับความคิดเห็น หรือแบบสอบถาม	4.64	0.54	92.75	มากที่สุด
12. มีเจ้าหน้าที่อำนวยความสะดวก แนะนำตามจุดหรือช่องบริการต่าง ๆ พร้อมอธิบายขั้นตอน การบริการอย่างเหมาะสม	4.60	0.56	91.95	มากที่สุด
13. มีการนำเทคโนโลยีมาใช้ในการ ช่องทางการบริการเพื่อให้เกิดความสะดวกและรวดเร็ว เช่น คอมพิวเตอร์ อินเทอร์เน็ต	4.62	0.55	92.35	มากที่สุด
ภาพรวม	4.63	0.56	92.51	มากที่สุด
ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ				
14. ความเหมาะสมในการแต่งกาย ของผู้ให้บริการ	4.62	0.54	92.35	มากที่สุด
15. ความเต็มใจ และอัธยาศัยในการ ให้บริการอย่างสุภาพ	4.60	0.55	92.00	มากที่สุด
16. ความรู้และความสามารถในการ ให้บริการ เช่น สามารถตอบ คำถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้ คำแนะนำ ช่วยแก้ปัญหาได้อย่าง ถูกต้องน่าเชื่อถือ	4.64	0.53	92.70	มากที่สุด
17. ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติ หน้าที่ เช่น ไม่ขอสิ่งตอบแทน ไม่ รับสินบน ไม่หาประโยชน์ในทาง มิชอบ	4.63	0.57	92.55	มากที่สุด

ตารางที่ 20 (ต่อ)

ความพึงพอใจ	จำนวน (n=400)		ร้อยละ	ระดับความพึงพอใจ
	$\bar{X}$	S.D.		
18. การให้บริการเหมือนกันทุกราย โดยไม่เลือกปฏิบัติ	4.62	0.56	92.30	มากที่สุด
ภาพรวม	4.62	0.55	92.38	มากที่สุด
ความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก				
19. มีความสะดวกในการเดินทางมา รับบริการ/สถานที่ตั้งของหน่วยงาน	4.63	0.55	92.60	มากที่สุด
20. มีความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่จอดรถ น้ำดื่ม ห้องสุขา ที่นั่งรอรับบริการ	4.60	0.55	92.05	มากที่สุด
21. มีเอกสาร/แผ่นพับ/ป้ายประกาศ แจ้งข้อมูลข่าวสาร และงานบริการ อย่างชัดเจน	4.61	0.56	92.10	มากที่สุด
22. สถานที่ให้บริการมีความสะอาด ปลอดภัย บรรยากาศเอื้อต่อการให้บริการ	4.62	0.54	92.40	มากที่สุด
ภาพรวม	4.61	0.55	92.29	มากที่สุด

จากตารางที่ 20 พบว่า ผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการ ภาพรวม ความพึงพอใจคุณภาพของงานบริการ มีค่าเฉลี่ย 4.63 ระดับความพึงพอใจมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 92.53 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อการให้ความรู้เกี่ยวกับประเภทของโรคติดต่อ และขั้นตอนการดำเนินการเมื่อเกิดโรคติดต่อ มากที่สุด ความพึงพอใจอยู่ในระดับพึงพอใจมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 92.60

พิจารณาตามลำดับคะแนนความพึงพอใจในแต่ละด้านสูงสุด 2 อันดับแรก ได้แก่

อันดับที่ 1 ความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการ อยู่ในระดับ พึงพอใจมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 92.51 ($\bar{X} = 4.63$, S.D. = 0.56) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อบุคลากรและช่องทางการให้บริการที่เข้าถึงสะดวก และเพียงพอต่อการให้บริการ มากที่สุด ความพึงพอใจอยู่ในระดับ พึงพอใจมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 92.80

อันดับที่ 2 ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ อยู่ในระดับ พึงพอใจมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 92.38 ($\bar{X} = 4.55$, S.D.= 0.62) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อความรู้และความสามารถในการให้บริการ เช่น สามารถตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำ ช่วยแก้ปัญหาได้อย่างถูกต้องน่าเชื่อถือ มากที่สุด ความพึงพอใจอยู่ในระดับ พึงพอใจมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 92.70

ส่วนการบริการด้านที่ได้รับความพึงพอใจน้อยที่สุดคือ ความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการ อยู่ในระดับ พึงพอใจมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 92.25 ($\bar{X} = 4.61$, S.D.= 0.58) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อการติดประกาศเกี่ยวกับขั้นตอน และระยะเวลาในการให้บริการที่ชัดเจน มากที่สุด ความพึงพอใจอยู่ในระดับ พึงพอใจมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 92.60

ตารางที่ 21 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ร้อยละ และระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการในงานด้านเทคนิค

ประเด็นวัดความพึงพอใจ	จำนวน (n=400)		ร้อยละ	ระดับความพึงพอใจ
	$\bar{X}$	S.D.		
ความพึงพอใจคุณภาพของงาน	4.62	0.56	92.31	มากที่สุด
ความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการ	4.64	0.57	92.85	มากที่สุด
ความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการ	4.63	0.56	92.52	มากที่สุด
ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.63	0.57	92.55	มากที่สุด
ความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก	4.62	0.56	92.38	มากที่สุด
สรุปภาพรวม	4.63	0.56	92.52	มากที่สุด

จากตารางที่ 21 พบว่า ผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการ งานบริการด้านเทคนิค ภาพรวม มีค่าเฉลี่ย 4.63 ระดับความพึงพอใจมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 92.52 โดยอธิบายรายละเอียดความพึงพอใจในประเด็นต่าง ๆ ได้ดังนี้

ลำดับคะแนนความพึงพอใจในแต่ละด้านสูงสุด 2 อันดับแรก ได้แก่

อันดับที่ 1 ความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการ

ร้อยละ 92.85 ($\bar{X} = 4.64$, S.D.= 0.57)

อันดับที่ 2 ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

ร้อยละ 92.55 ($\bar{X} = 4.63$, S.D.= 0.57)

ส่วนการบริการด้านที่ได้รับความพึงพอใจน้อยที่สุด คือ ความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก ร้อยละ 92.38 ($\bar{X} = 4.62$, S.D.= 0.56)

ตารางที่ 22 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ร้อยละ และระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการในแต่ละด้าน ของงานด้านการให้บริการเทศกิจ

ความพึงพอใจ	จำนวน (n=400)		ร้อยละ	ระดับความพึงพอใจ
	$\bar{X}$	S.D.		
ความพึงพอใจคุณภาพของงาน				
1. ความพึงพอใจต่องานจัดระเบียบร้านค้าตามที่และทางสาธารณะและในตลาด	4.63	0.56	92.50	มากที่สุด
2. ความพึงพอใจต่อการประสานงานเจ้าหน้าที่ตำรวจ หน่วยงานส่วนราชการ หรือองค์กรที่เกี่ยวข้องเพื่อรักษาความสงบเรียบร้อยของบ้านเมือง	4.61	0.56	92.10	มากที่สุด
3. ความพึงพอใจงานกิจการพิเศษงานให้บริการประชาชน เช่นงานอำนวยความสะดวก งานช่วยอำนวยความสะดวกผู้มาใช้บริการตลาดสด	4.62	0.55	92.30	มากที่สุด
4. ความพึงพอใจต่อการตรวจพื้นที่รวมถึงการสนับสนุน ช่วยเหลืออำนวยความสะดวกในงานบรรเทาสาธารณภัย ความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สินของประชาชน	4.62	0.56	92.35	มากที่สุด
ภาพรวม	4.62	0.56	92.31	มากที่สุด
ความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการ				
5. มีการจัดลำดับขั้นตอนการให้บริการตามที่ประกาศไว้อย่างเป็นระบบ	4.67	0.55	93.45	มากที่สุด

ตารางที่ 22 (ต่อ)

ความพึงพอใจ	จำนวน (n=400)		ร้อยละ	ระดับความพึงพอใจ
	$\bar{X}$	S.D.		
6. มีความรวดเร็วในการให้บริการและไม่ซับซ้อน	4.62	0.58	92.45	มากที่สุด
7. มีการให้บริการเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด	4.63	0.57	92.65	มากที่สุด
ภาพรวม	4.64	0.57	92.85	มากที่สุด
ความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการ				
8. มีป้าย/สัญลักษณ์/ประชาสัมพันธ์บอกจุดบริการที่ชัดเจน สังเกตง่าย	4.64	0.55	92.70	มากที่สุด
9. มีจุดและช่องทางการให้บริการที่เข้าถึงสะดวก และเพียงพอต่อการให้บริการ	4.61	0.58	92.20	มากที่สุด
10. มีเจ้าหน้าที่อำนวยความสะดวกแนะนำตามจุดหรือช่องบริการต่าง ๆ พร้อมอธิบายขั้นตอนการบริการอย่างเหมาะสม	4.63	0.56	92.65	มากที่สุด
ภาพรวม	4.63	0.56	92.52	มากที่สุด
ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ				
11. ความเหมาะสมในการแต่งกายของผู้ให้บริการ	4.64	0.55	92.70	มากที่สุด
12. ความเต็มใจ และอัธยาศัยในการให้บริการอย่างสุภาพ	4.60	0.59	92.00	มากที่สุด
13. ความรู้และความสามารถในการให้บริการ เช่น สามารถตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำ ช่วยแก้ปัญหาได้อย่างถูกต้องน่าเชื่อถือ	4.63	0.57	92.60	มากที่สุด

ตารางที่ 22 (ต่อ)

ความพึงพอใจ	จำนวน (n=400)		ร้อยละ	ระดับความพึงพอใจ
	$\bar{X}$	S.D.		
14. ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่ขอสิ่งตอบแทน ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบ	4.64	0.58	92.70	มากที่สุด
15. การให้บริการเหมือนกันทุกรายโดยไม่เลือกปฏิบัติ	4.64	0.56	92.75	มากที่สุด
ภาพรวม	4.63	0.57	92.55	มากที่สุด
ความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก				
16. มีความสะดวกในการเดินทางมาใช้บริการ/สถานที่ตั้งของหน่วยงาน	4.61	0.56	92.20	มากที่สุด
17. มีเอกสาร/แผ่นพับ/ป้ายประกาศแจ้งข้อมูลข่าวสาร และงานบริการอย่างชัดเจน	4.63	0.57	92.55	มากที่สุด
ภาพรวม	4.62	0.56	92.38	มากที่สุด

จากตารางที่ 22 พบว่า ผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการ ภาพรวม ความพึงพอใจคุณภาพของงานบริการ มีค่าเฉลี่ย 4.62 ระดับความพึงพอใจมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 92.31 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่องานจัดระเบียบร้านค้าตามที่และทางสาธารณะและในตลาด มากที่สุด ความพึงพอใจอยู่ในระดับ พึงพอใจมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 92.50

พิจารณาตามลำดับคะแนนความพึงพอใจในแต่ละด้านสูงสุด 2 อันดับแรก ได้แก่

อันดับที่ 1 ความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการ อยู่ในระดับ พึงพอใจมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 92.85 ($\bar{X} = 4.64$, S.D.= 0.57) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการตามลำดับก่อนหลัง เช่น ผู้ที่มาก่อนได้รับการบริการก่อน มากที่สุด ความพึงพอใจอยู่ในระดับ พึงพอใจมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 93.45

อันดับที่ 2 ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ อยู่ในระดับ พึงพอใจมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 92.55 ($\bar{X} = 4.63$, S.D.= 0.57) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ผู้รับบริการมีความ

พึงพอใจต่อการให้บริการเหมือนกันทุกราย โดยไม่เลือกปฏิบัติ มากที่สุด ความพึงพอใจอยู่ในระดับพึงพอใจมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 92.75

ส่วนการบริการด้านที่ได้รับความพึงพอใจน้อยที่สุดคือ ความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก อยู่ในระดับ พึงพอใจมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 92.38 ($\bar{X} = 4.62$, S.D.= 0.56) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อเอกสาร/แผ่นพับ/ป้ายประกาศ แจ้งข้อมูลข่าวสาร และงานบริการอย่างชัดเจน มากที่สุด ความพึงพอใจอยู่ในระดับ พึงพอใจมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 92.55

ตารางที่ 23 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ร้อยละ และระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการในการให้บริการประชาชนในวันหยุดราชการ หรือออกหน่วยบริการเคลื่อนที่ของเทศบาลตำบลวัดโบสถ์

ความพึงพอใจ	จำนวน (n=400)		ร้อยละ	ระดับความพึงพอใจ
	$\bar{X}$	S.D.		
• การให้บริการประชาชนในวันหยุดราชการหรือออกหน่วยบริการเคลื่อนที่	4.40	0.53	88.05	มากที่สุด

จากตารางที่ 23 พบว่า ผลการสำรวจความพึงพอใจในการให้บริการประชาชนในวันหยุดราชการ หรือออกหน่วยบริการเคลื่อนที่ มีความพึงพอใจอยู่ในระดับ พึงพอใจมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 88.05 ($\bar{X} = 4.40$, S.D.= 0.53)

ตารางที่ 24 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ร้อยละ และระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการเปิดโอกาสให้ประชาชนเข้ามามีส่วนร่วมในการพัฒนาระบบราชการของเทศบาลตำบลวัดโบสถ์

ความพึงพอใจ	จำนวน (n=400)		ร้อยละ	ระดับความพึงพอใจ
	$\bar{X}$	S.D.		
1. มีการเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารของหน่วยงานให้ประชาชนรับทราบอย่างทั่วถึง	4.41	0.56	88.15	มากที่สุด
2. มีศูนย์รับเรื่องร้องทุกข์และตู้รับความคิดเห็น	4.41	0.54	88.25	มากที่สุด

ตารางที่ 24 (ต่อ)

ความพึงพอใจ	จำนวน (n=400)		ร้อยละ	ระดับความพึงพอใจ
	$\bar{X}$	S.D.		
3. มีการแก้ไขปัญหาตามที่ประชาชนได้รับร้องทุกข์	4.40	0.56	88.00	มากที่สุด
ภาพรวม	4.41	0.55	88.13	มากที่สุด

จากตารางที่ 24 พบว่า ผลการสำรวจความพึงพอใจในการการเปิดโอกาสให้ประชาชนเข้ามามีส่วนร่วมในการพัฒนาระบบราชการของเทศบาลตำบลวัดโบสถ์ มีความพึงพอใจอยู่ในระดับ พึงพอใจมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 88.13 ($\bar{X} = 4.41$, S.D.= 0.55) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อศูนย์รับเรื่องร้องทุกข์และได้รับความคิดเห็น มากที่สุด ความพึงพอใจอยู่ในระดับ พึงพอใจมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 88.25

ตารางที่ 25 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ร้อยละ และระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อความสำเร็จของโครงการตลาดสีเขียว

ประเด็นวัดความพึงพอใจ	จำนวน (n=400)		ร้อยละ	ระดับความพึงพอใจ
	$\bar{X}$	S.D.		
- ด้านความโดดเด่นและความยุ่งยากหรือข้อจำกัดของโครงการ	4.46	0.57	89.13	มากที่สุด
- ด้านประโยชน์ของโครงการต่อประชาชนและชุมชน	4.42	0.59	88.47	มากที่สุด
- ด้านความคุ้มค่าและความยั่งยืนของโครงการ	4.39	0.59	87.73	มากที่สุด
- ด้านการมีส่วนร่วมของประชาชน	4.40	0.60	87.93	มากที่สุด
ภาพรวม	4.42	0.59	88.32	มากที่สุด

จากตารางที่ 25 พบว่า ผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อความสำเร็จของโครงการตลาดสีเขียว ภาพรวม มีค่าเฉลี่ย 4.42 ระดับความพึงพอใจมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 88.32 โดยสรุปความพึงพอใจได้ดังนี้

ลำดับคะแนนความพึงพอใจในแต่ละด้านสูงสุด 2 อันดับแรก ได้แก่

อันดับที่ 1 ความพึงพอใจต่อความโดดเด่นและความยุ่งยากหรือข้อจำกัดของโครงการ
ร้อยละ 89.13 ($\bar{X} = 4.46$, S.D.= 0.57)

อันดับที่ 2 ความพึงพอใจต่อประโยชน์ของโครงการต่อประชาชนและชุมชน ร้อยละ
88.47 ($\bar{X} = 4.42$, S.D.= 0.59)

ส่วนการบริการด้านที่ได้รับความพึงพอใจน้อยที่สุด คือ ความพึงพอใจต่อความคุ้มค่า
และความยั่งยืนของโครงการ ร้อยละ 87.73 ($\bar{X} = 4.39$, S.D.= 0.59)

ตารางที่ 26 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ร้อยละ และระดับความพึงพอใจของ ผู้รับบริการในแต่ละด้าน ต่อความสำเร็จของโครงการตลาดสีเขียว

ความพึงพอใจ	จำนวน (n=400)		ร้อยละ	ระดับความพึงพอใจ
	$\bar{X}$	S.D.		
ด้านความโดดเด่นและความยุ่งยากหรือข้อจำกัดของโครงการ				
1. โครงการนี้สามารถลดสารปนเปื้อนในอาหารที่วางจำหน่ายในตลาดสดเทศบาลตำบลวัดโบสถ์	4.47	0.57	89.30	มากที่สุด
2. การดำเนินกิจกรรม Big Cleaning Day สัปดาห์ละ 1 ครั้ง ช่วยทำให้ตลาดสดเทศบาลตำบลวัดโบสถ์มีสภาพสะอาดและเหมาะสมในการเป็นแหล่งจำหน่ายอาหาร	4.46	0.56	89.25	มากที่สุด
3. โครงการนี้มีส่วนช่วยสร้างความตระหนักถึงอันตรายของสารปนเปื้อนให้แก่ผู้ประกอบการ	4.44	0.59	88.85	มากที่สุด
ภาพรวม	4.46	0.57	89.13	มากที่สุด
ด้านประโยชน์ของโครงการต่อประชาชนและชุมชน				
4. โครงการนี้ทำให้เกิดการพัฒนาตลาดสดให้ได้มาตรฐานตามเกณฑ์ของหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ซึ่งส่งผลต่อสุขอนามัยของประชาชนและชุมชน	4.42	0.58	88.40	มากที่สุด

ตารางที่ 26 (ต่อ)

ความพึงพอใจ	จำนวน (n=400)		ร้อยละ	ระดับความพึงพอใจ
	$\bar{x}$	S.D.		
5. โครงการนี้สามารถสร้างเครือข่ายตลาดสีเขียวให้แก่ตลาดสดอื่นๆ ในเขตเทศบาลตำบลวัดโบสถ์	4.45	0.60	89.00	มากที่สุด
6. โครงการนี้ทำให้มีจุดทดสอบสารปนเปื้อนและเครือข่ายแกนนำสุขภาพในการเฝ้าระวังสารปนเปื้อนในอาหาร	4.40	0.59	88.00	มากที่สุด
ภาพรวม	4.42	0.59	88.47	มากที่สุด
ด้านความคุ้มค่าและความยั่งยืนของโครงการ				
7. งบประมาณที่ใช้จ่ายตามโครงการนี้เกิดความคุ้มค่า และเกิดประโยชน์สูงสุดกับกลุ่มเป้าหมาย ประชาชน และชุมชน	4.40	0.59	88.00	มากที่สุด
8. โครงการนี้สามารถนำสู่ความยั่งยืนในการดำเนินงานอย่างต่อเนื่องในปีต่อไป	4.37	0.60	87.45	มากที่สุด
ภาพรวม	4.39	0.59	87.73	มากที่สุด
ด้านการมีส่วนร่วมของประชาชน				
9. ประชาชนในเขตพื้นที่บริการมีส่วนร่วมในการดำเนินงาน	4.41	0.59	88.10	มากที่สุด
10. ประชาชนในพื้นที่บริการมีส่วนร่วมในการตรวจสอบการดำเนินงานโครงการ รวมถึงการประเมินผลและปรับปรุงการดำเนินงานเป็นระยะๆ	4.39	0.61	87.75	มากที่สุด
ภาพรวม	4.40	0.60	87.93	มากที่สุด

จากตารางที่ 26 พบว่า ผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อความสำเร็จของโครงการตลาดสีเขียว ภาพรวมอยู่ในระดับ พึงพอใจมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 88.32 ($\bar{X} = 4.42$, S.D.= 0.59)

เมื่อพิจารณาลำดับคะแนนความพึงพอใจในแต่ละด้านสูงสุด 2 อันดับแรก ได้แก่

อันดับที่ 1 ด้านความโดดเด่นและความยุ่งยากหรือข้อจำกัดของโครงการ อยู่ในระดับ พึงพอใจมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 89.13 ($\bar{X} = 4.46$, S.D.= 0.57) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า โครงการนี้สามารถลดสารปนเปื้อนในอาหารที่วางจำหน่ายในตลาดสดเทศบาลตำบลวัดโบสถ์ ได้รับความพึงพอใจสูงสุด คิดเป็นร้อยละ 89.30

อันดับที่ 2 ด้านประโยชน์ของโครงการต่อประชาชนและชุมชน อยู่ในระดับ พึงพอใจมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 88.47 ($\bar{X} = 4.42$, S.D.= 0.59) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า โครงการนี้สามารถสร้างเครือข่ายตลาดสีเขียวให้แก่ตลาดสดอื่น ๆ ในเขตเทศบาลตำบลวัดโบสถ์ ได้รับความพึงพอใจสูงสุด คิดเป็นร้อยละ 89.00

ส่วนการบริการด้านที่ได้รับความพึงพอใจน้อยที่สุดคือ ด้านความคุ้มค่าและความยั่งยืนของโครงการ อยู่ในระดับ พึงพอใจมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 87.73 ($\bar{X} = 4.39$, S.D.= 0.59) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า งบประมาณที่ใช้จ่ายตามโครงการนี้เกิดความคุ้มค่า และเกิดประโยชน์สูงสุดกับกลุ่มเป้าหมาย ประชาชน และชุมชน ได้รับความพึงพอใจสูงสุด คิดเป็นร้อยละ 88.00

ส่วนที่ 4 ข้อมูลปัญหา ความต้องการ และข้อเสนอแนะที่ผู้รับบริการมีต่อเทศบาลตำบลวัดโบสถ์

1. ประชาชนในพื้นที่อยากให้เทศบาลจัดการเรื่องขยะมูลฝอย โดยดูแลเรื่องความสะอาดของขยะที่วางบนพื้นเพื่อรอกการจัดเก็บ ความเป็นระเบียบในการจัดเก็บขยะ และควรมีถังขยะให้ทั่วถึงทุกพื้นที่ของเขตเทศบาล

2. เทศบาลควรจัดระเบียบการข้ามถนนหรือมีป้ายสัญญาณที่ชัดเจน เนื่องจากมีผู้สูงอายุเดินข้ามถนนบ่อย และควรจัดระเบียบการจราจร การจอดรถยนต์ และรถมอเตอร์ไซด์ อีกทั้งควรจัดดอกไม้ตรงเกาะกลางถนนเพื่อความสวยงาม

3. การดำเนินงานด้านการบริการแก่ประชาชนของเทศบาลยังมีความล่าช้า ควรมีป้ายบอกจุดต่าง ๆ เช่น ทำบัตร จดทะเบียน ฯลฯ อย่างชัดเจน

บทที่ 5

สรุปผล อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

การสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการเทศบาลตำบลวัดโบสถ์ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2564 มีวัตถุประสงค์ดังนี้

1. เพื่อสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลวัดโบสถ์ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2564 ในงานบริการ 4 งาน ได้แก่ งานด้านทะเบียนราษฎร งานด้านโยธาและการขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง งานด้านการป้องกันและควบคุมโรคติดต่อ และงานด้านเทศกิจ

2. เพื่อสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพของโครงการตลาดสีเขียว

3. เพื่อศึกษาปัญหา ความต้องการ และข้อเสนอแนะของประชาชนที่มีต่อการให้บริการ

การสำรวจครั้งนี้ได้ดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างของประชาชนผู้มารับบริการที่มีที่พักอาศัยอยู่ในเขตเทศบาลตำบลวัดโบสถ์ มีจำนวนทั้งสิ้น 8,031 จาก 3 ตำบล 14 หมู่บ้าน โดยเลือกตัวอย่างมาจำนวน 400 ตัวอย่าง เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บข้อมูล คือแบบสอบถาม ใช้สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Analysis) ได้แก่ อัตราร้อยละ (Percentage) ค่าความถี่ (Frequency) ค่าเฉลี่ย (Mean) และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation : S.D.) โดยการประมวลผลด้วยโปรแกรมคอมพิวเตอร์

สรุปผล

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่างผู้รับบริการเทศบาลตำบลวัดโบสถ์

ผลการสำรวจ พบว่าผู้รับบริการส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง คิดเป็นร้อยละ 59.50 อยู่ในช่วงอายุ 40 – 49 ปี คิดเป็นร้อยละ 21.75 มีสถานภาพสมรส คิดเป็นร้อยละ 48.50 มีการศึกษาอยู่ในระดับประถมศึกษา คิดเป็นร้อยละ 31.00 ประกอบอาชีพรับจ้างทั่วไป/เกษตรกร/เลี้ยงสัตว์/ประมง คิดเป็นร้อยละ 40.25 มีรายได้ต่อเดือน 5,000 – 10,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 36.50

ส่วนที่ 2 ข้อมูลเบื้องต้นการรับบริการของกลุ่มตัวอย่างผู้รับบริการเทศบาลตำบลวัดโบสถ์

ผลการสำรวจพบว่า ผู้รับบริการส่วนใหญ่อาศัยอยู่ในเขตเทศบาลมากกว่า 10 ปี คิดเป็นร้อยละ 75.00 ใช้บริการปีละ 1 ครั้ง คิดเป็นร้อยละ 38.00 มารับบริการในวันจันทร์ – ศุกร์ เวลา 08.30 – 12.00 น. คิดเป็นร้อยละ 59.75 เวลาในการรับบริการน้อยกว่าหนึ่งชั่วโมง คิดเป็นร้อยละ 76.25 ได้รับข้อมูลข่าวสารของเทศบาลตำบลวัดโบสถ์จากผู้นำชุมชน คิดเป็นร้อยละ 69.50

ส่วนที่ 3 ข้อมูลความพึงพอใจของผู้รับบริการในงานบริการและกิจกรรมต่าง ๆ เทศบาลตำบลวัดโบสถ์

ความพึงพอใจในการให้บริการงาน 4 งาน ได้แก่ งานด้านทะเบียนราษฎร งานด้านโยธาและการขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง งานด้านการป้องกันและควบคุมโรคติดต่อ และ งานด้านเทศกิจ

ผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการเทศบาลตำบลวัดโบสถ์ โดยภาพรวมคะแนนตามเกณฑ์ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นอยู่ในระดับ 9 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 92.46 มีระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับ พึงพอใจมากที่สุด โดยสรุปความพึงพอใจได้ดังนี้

ลำดับคะแนนความพึงพอใจในแต่ละงานสูงสุด 2 อันดับแรก ได้แก่

อันดับที่ 1 งานบริการด้านทะเบียนราษฎร

อันดับที่ 2 งานบริการด้านเทศกิจ

ส่วนงานบริการที่ได้รับความพึงพอใจน้อยที่สุด คือ งานบริการด้านโยธาและการขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง

ลำดับคะแนนความพึงพอใจในแต่ละด้านสูงสุด 2 อันดับแรก ได้แก่

อันดับที่ 1 ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

อันดับที่ 2 ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

ส่วนงานบริการที่ได้รับความพึงพอใจน้อยที่สุด คือ ด้านขั้นตอนการให้บริการ

ความพึงพอใจในการให้บริการต่องานบริการด้านทะเบียนราษฎร

ผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการต่องานบริการด้านทะเบียนราษฎร มีระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับ พึงพอใจมากที่สุด เมื่อพิจารณาตามลักษณะงาน สรุปความพึงพอใจได้ดังนี้

ลำดับคะแนนความพึงพอใจในแต่ละด้านสูงสุด 2 อันดับแรก ได้แก่

อันดับที่ 1 ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ความสะดวกในการเดินทางมารับบริการ/สถานที่ตั้งของหน่วยงาน ได้รับความพึงพอใจสูงสุด

อันดับที่ 2 ด้านช่องทางการให้บริการ เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า การเปิดรับฟังความคิดเห็นต่อการให้บริการ เช่น เว็บไซต์ กล้องรับความคิดเห็น หรือแบบสอบถาม ได้รับความพึงพอใจสูงสุด

ส่วนงานบริการที่ได้รับความพึงพอใจน้อยที่สุด คือ ด้านขั้นตอนการให้บริการ เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า มีการให้บริการตามลำดับก่อนหลัง เช่น ผู้ที่มาก่อนได้รับการบริการก่อน ได้รับความพึงพอใจสูงสุด

ความพึงพอใจในการให้บริการต่องานบริการด้านโยธาและการขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง

ผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการต่องานบริการด้านโยธาและการขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง มีระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับ พึงพอใจมากที่สุด เมื่อพิจารณาตามลักษณะงาน สรุปความพึงพอใจได้ดังนี้

ลำดับคะแนนความพึงพอใจในแต่ละด้านสูงสุด 2 อันดับแรก ได้แก่

อันดับที่ 1 ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ความเหมาะสมในการแต่งกายของผู้ให้บริการ ได้รับความพึงพอใจสูงสุด

อันดับที่ 2 ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่จอดรถ น้ำดื่ม ห้องสุขา ที่นั่งรอรับบริการ ได้รับความพึงพอใจสูงสุด

ส่วนงานบริการที่ได้รับความพึงพอใจน้อยที่สุด คือ ด้านขั้นตอนการให้บริการ เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า การให้บริการตามลำดับก่อนหลัง เช่น ผู้ที่มาก่อนได้รับการบริการก่อน ได้รับความพึงพอใจสูงสุด

ความพึงพอใจในการให้บริการต่องานบริการด้านการป้องกันและควบคุมโรคติดต่อ

ผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการต่องานบริการด้านการป้องกันและควบคุมโรคติดต่อ มีระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับ พึงพอใจมากที่สุด เมื่อพิจารณาตามลักษณะงาน สรุปความพึงพอใจได้ดังนี้

ลำดับคะแนนความพึงพอใจในแต่ละด้านสูงสุด 2 อันดับแรก ได้แก่

อันดับที่ 1 ด้านช่องทางการให้บริการ เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า มีจุดและช่องทางการให้บริการที่เข้าถึงสะดวก และเพียงพอต่อการให้บริการ ได้รับความพึงพอใจสูงสุด

อันดับที่ 2 ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ความรู้และความสามารถในการให้บริการ เช่น สามารถตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำ ช่วยแก้ปัญหาได้อย่างถูกต้องน่าเชื่อถือ ได้รับความพึงพอใจสูงสุด

ส่วนงานบริการที่ได้รับความพึงพอใจน้อยที่สุด คือ ด้านขั้นตอนการให้บริการ เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า มีการตีประกาศเกี่ยวกับขั้นตอน และระยะเวลาในการให้บริการที่ชัดเจน ได้รับความพึงพอใจสูงสุด

ความพึงพอใจในการให้บริการต่องานบริการด้านเทคนิค

ผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการต่องานบริการด้านเทคนิค มีระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับ พึงพอใจมากที่สุด เมื่อพิจารณาตามลักษณะงาน สรุปความพึงพอใจได้ดังนี้

ลำดับคะแนนความพึงพอใจในแต่ละด้านสูงสุด 2 อันดับแรก ได้แก่

อันดับที่ 1 ด้านขั้นตอนการให้บริการ เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า การให้บริการตามลำดับก่อนหลัง เช่น ผู้ที่มาก่อนได้รับการบริการก่อน ได้รับความพึงพอใจสูงสุด

อันดับที่ 2 ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า การให้บริการเหมือนกันทุกราย โดยไม่เลือกปฏิบัติ ได้รับความพึงพอใจสูงสุด

ส่วนงานบริการที่ได้รับความพึงพอใจน้อยที่สุด คือ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า มีเอกสาร/แผ่นพับ/ป้ายประกาศ แจ้งข้อมูลข่าวสาร และงานบริการอย่างชัดเจน ได้รับความพึงพอใจสูงสุด

ความพึงพอใจในการให้บริการประชาชนในวันหยุดราชการ หรือออกหน่วยบริการเคลื่อนที่ของเทศบาลตำบลวัดโบสถ์

ผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการประชาชนในวันหยุดราชการ หรือออกหน่วยบริการเคลื่อนที่ของเทศบาลตำบลวัดโบสถ์ โดยภาพรวม มีระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับ พึงพอใจมากที่สุด

ความพึงพอใจในการเปิดโอกาสให้ประชาชนเข้ามามีส่วนร่วมในการพัฒนาระบบราชการของเทศบาลตำบลวัดโบสถ์

ผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการเปิดโอกาสให้ประชาชนเข้ามามีส่วนร่วมในการพัฒนาระบบราชการของเทศบาลตำบลวัดโบสถ์ โดยภาพรวม มีระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับ พึงพอใจมากที่สุด เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อการมีศูนย์รับเรื่องร้องทุกข์และได้รับความคิดเห็น ได้รับความพึงพอใจสูงสุด

ความพึงพอใจต่อโครงการตลาดสีเขียว

ผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อโครงการตลาดสีเขียว โดยภาพรวม มีระดับความพึงพอใจอยู่ในระดับ พึงพอใจมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 88.32 โดยสรุปความพึงพอใจได้ดังนี้

ลำดับคะแนนความพึงพอใจในแต่ละด้านสูงสุด 2 อันดับแรก ได้แก่

อันดับที่ 1 ด้านความโดดเด่นและความยุ่งยากหรือข้อจำกัดของโครงการ เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า โครงการนี้สามารถลดสารปนเปื้อนในอาหารที่วางจำหน่ายในตลาดสดเทศบาลตำบลวัดโบสถ์ ได้รับความพึงพอใจสูงสุด

อันดับที่ 2 ด้านประโยชน์ของโครงการต่อประชาชนและชุมชน เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า โครงการนี้สามารถสร้างเครือข่ายตลาดสีเขียวให้แก่ตลาดสดอื่น ๆ ในเขตเทศบาลตำบลวัดโบสถ์ ได้รับความพึงพอใจสูงสุด

ส่วนงานบริการด้านที่ได้รับความพึงพอใจน้อยที่สุด คือ ด้านความคุ้มค่าและความยั่งยืนของโครงการ เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า งบประมาณที่ใช้จ่ายตามโครงการนี้เกิดความคุ้มค่า และเกิดประโยชน์สูงสุดกับกลุ่มเป้าหมาย ประชาชน และชุมชน ได้รับความพึงพอใจสูงสุด

อภิปรายผล

1. ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลวัดโบสถ์ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2564 ในงานบริการ 4 งาน ได้แก่ งานด้านทะเบียนราษฎร งานด้านโยธาและการขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง งานด้านการป้องกันและควบคุมโรคติดต่อ และงานด้านเทศกิจ โดยภาพรวมอยู่ในระดับ พึงพอใจมากที่สุด คะแนนตามเกณฑ์ขององค์การปกครองส่วนท้องถิ่นอยู่ในระดับ 9 คะแนน คิดเป็นร้อยละ 92.46 โดยการดำเนินงานด้านทะเบียนราษฎร ได้รับความพึงพอใจสูงสุด อยู่ในระดับ พึงพอใจมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 92.69 ทั้งนี้อาจอธิบายได้ว่าการดำเนินงานของเทศบาลตำบลวัดโบสถ์ในรอบงานบริการด้านทะเบียนราษฎร ได้แก่ การรับแจ้งการเกิด/การตาย การรับแจ้งย้ายที่อยู่ ย้ายเข้า/ย้ายออก และการแก้ไขเปลี่ยนแปลงรายการในเอกสารทะเบียนราษฎรและการตรวจคัดและรับรองรายการทะเบียนจากฐานข้อมูล รวมทั้งการกำหนดหมายเลขประจำบ้าน มีประสิทธิภาพและประสิทธิผล ผู้รับบริการสามารถใช้บริการต่าง ๆ ได้ตามความต้องการและสำเร็จลุล่วงไปด้วยดี จึงส่งผลให้ผู้รับบริการมีความพึงพอใจในการดำเนินงาน ส่วนในด้านความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการ ด้านความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการ ด้านความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวกนั้น ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมากที่สุด อยู่ในระดับ พึงพอใจมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 92.51 เรื่องที่ผู้รับบริการมีความพึงพอใจสูงสุด คือ ความเหมาะสมในการแต่งกายของผู้ให้บริการ ทั้งนี้อาจอธิบายได้ว่า เจ้าหน้าที่ของเทศบาลตำบลวัดโบสถ์แต่งกายได้เหมาะสม สุภาพเรียบร้อย ซึ่งนับเป็นการให้เกียรติสถานที่ราชการและยังเป็นการให้เกียรติผู้มารับบริการอีกด้วย จึงส่งผลให้ผู้มารับบริการเกิดความรู้สึกพึงพอใจ สอดคล้องกับมหาวิทยาลัยทักษิณ (2561) ที่ได้ทำวิจัยสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการ

ขององค์การบริหารส่วนจังหวัดพังงา ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2561 พบว่า ในภาพรวมประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 93.20 โดยด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการได้รับความพึงพอใจสูงสุด อยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 94.20 และยังคงสอดคล้องกับ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลกรุงเทพ (2559) ที่ได้ทำวิจัยความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบางโปรง อำเภอเมือง จังหวัดสมุทรปราการ ทั้งภาพรวมและรายด้านพบว่า ในภาพรวมประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบางโปรง อยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 96.89 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการได้รับความพึงพอใจสูงสุด อยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 98.59 อีกทั้งมหาวิทยาลัยทักษิณ (2559) ที่ได้สำรวจประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลนครสงขลา อำเภอเมืองสงขลา จังหวัดสงขลา ปีงบประมาณ พ.ศ. 2559 พบว่า ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลนครสงขลา ในภาพรวมประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 92.20 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ได้รับความพึงพอใจสูงสุด อยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 95.00 รวมทั้งมหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย วิทยาเขตพะเยา (2560) ยังได้ทำการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการ (Customer Satisfaction) ในมิติด้านคุณภาพการให้บริการงานบริการเบิยยังชีพผู้สูงอายุ และคนพิการ เทศบาลตำบลแม่ปืม อำเภอเมือง จังหวัดพะเยา พบว่า ประชาชนผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่องานบริการในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 97.30 และเมื่อจำแนกเป็นรายด้าน พบว่า ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 97.10

2. ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพของโครงการตลาดสีเขียว โดยภาพรวมอยู่ในระดับ พึงพอใจมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 88.32 โดยความพึงพอใจในด้านความโดดเด่นและความยุ่งยากหรือข้อจำกัดของโครงการ ได้รับความพึงพอใจสูงสุด อยู่ในระดับพึงพอใจมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 89.13 ทั้งนี้อาจอธิบายได้ว่า โครงการนี้สามารถลดสารปนเปื้อนในอาหารที่วางจำหน่ายในตลาดสดเทศบาลตำบลวัดโบสถ์ และมีการดำเนินกิจกรรม Big Cleaning Day สัปดาห์ละ 1 ครั้ง ช่วยทำให้ตลาดสดเทศบาลตำบลวัดโบสถ์มีสภาพสะอาดและเหมาะสมในการเป็นแหล่งจำหน่ายอาหาร อีกทั้งยังมีส่วนช่วยสร้างความตระหนักถึงอันตรายของสารปนเปื้อนให้แก่ผู้ประกอบการ จึงทำให้ผู้รับบริการรู้สึกว่าการนี้สามารถดำเนินการได้อย่างโดดเด่น ทำให้ตลาดสดเทศบาลตำบลวัดโบสถ์มีสภาพสะอาดขึ้น และยังสามารถลดสารปนเปื้อนในอาหารที่วางจำหน่ายในตลาดสดได้อีกด้วย ตลอดจนทำให้ผู้บริโภครู้สึกปลอดภัยในการซื้ออาหารในตลาดสดไปรับประทาน ส่งผลให้ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อการดำเนินงานของโครงการ ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของ อุทัยพรรณ สูดใจ (2545) ที่ได้กล่าวว่า ความพึงพอใจเป็นความรู้สึก รัก ชอบ ยินดี

เต็มใจ หรือมีเจตคติที่ดีของบุคคลต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง ความพอใจจะเกิดเมื่อได้รับการตอบสนองความต้องการทั้งด้านวัตถุและด้านจิตใจ ความพึงพอใจเป็นเรื่องเกี่ยวกับอารมณ์ ความรู้สึก และทัศนคติของบุคคล อันเนื่องมาจากสิ่งเร้าและสิ่งจูงใจ โดยอาจเป็นไปในเชิงประเมินค่าว่าความรู้สึกหรือทัศนคติต่อสิ่งเหล่านั้นเป็นไปในทางลบหรือบวก และยังสอดคล้องกับ อมร รักษาสัตย์ (2546) ที่มีความคิดเห็นว่า ความพึงพอใจของผู้รับบริการเป็นมาตรฐานอีกอย่างหนึ่งที่วัดประสิทธิภาพของการให้บริการได้ เพราะการจัดบริการของรัฐนั้นมีใช้สักแต่จะทำให้เสร็จ ๆ ไป แต่หมายถึงการให้บริการที่ดีเป็นที่พึงพอใจของประชาชน อีกทั้ง ทวีรัตน์ ญาณพฤษ (2555) ยังได้กล่าวไว้อีกว่า บุคคลจะมีความรู้สึก รัก พอใจ และชอบใจเมื่อได้รับผลจากกิจกรรมนั้นหรือเมื่อกิจกรรมนั้น ๆ เป็นไปตามความคาดหวังของตนเอง

จึงอาจสรุปได้ว่า การบริการของเทศบาลตำบลวัดโบสถ์ สามารถตอบสนองตามความต้องการของผู้รับบริการ ส่งผลให้ผู้รับบริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับ พึงพอใจมากที่สุด อีกทั้งผลที่ได้จากการสำรวจความพึงพอใจในครั้งนี้ ยังสามารถใช้เป็นแนวทางในการพัฒนาและปรับปรุงการดำเนินงานให้มีประสิทธิภาพและประสิทธิผลมากยิ่งขึ้น

ข้อเสนอแนะ

จากการรวบรวมและประมวลข้อเสนอแนะจากแบบสอบถาม พบว่าผู้รับบริการมีข้อเสนอแนะ สรุปได้ดังนี้

1. ประชาชนในพื้นที่อยากให้เทศบาลจัดการเรื่องขยะมูลฝอย โดยดูแลเรื่องความสะดวกของขยะที่วางบนพื้นเพื่อรอการจัดเก็บ ความเป็นระเบียบในการจัดเก็บขยะ และควรมีถังขยะให้ทั่วถึงทุกพื้นที่ของเขตเทศบาล
2. เทศบาลควรจัดระเบียบการข้ามถนนหรือมีป้ายสัญญาณที่ชัดเจน เนื่องจากมีผู้สูงอายุเดินข้ามถนนบ่อย และควรจัดระเบียบการจราจร การจอดรถยนต์ และรถมอเตอร์ไซด์ อีกทั้งควรจัดดอกไม้ตรงเกาะกลางถนนเพื่อความสวยงาม
3. การดำเนินงานด้านการบริการแก่ประชาชนของเทศบาลยังมีความล่าช้า ควรมีป้ายบอกจุดต่าง ๆ เช่น ทำบัตร จดทะเบียน ฯลฯ อย่างชัดเจน

บรรณานุกรม

- กชกร เป้าสุวรรณ และคณะ. (2550). *ความคาดหวังและความพึงพอใจต่อการมาศึกษาต่อที่มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต ศูนย์สุโขทัย*. รายงานวิจัย มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต.
- กรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่น. (2545). *แนวทางการเสริมสร้างความพร้อมในการจัดการศึกษาขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น*. กรุงเทพมหานคร: กรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่น กระทรวงมหาดไทย.
- กองแผนงาน สำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยบูรพา. (2555). *แผนยุทธศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา เพื่อพัฒนามหาวิทยาลัยสู่ความเป็นเลิศ ปีงบประมาณ พ.ศ. 2554-2563*. ชลบุรี: มหาวิทยาลัยบูรพา.
- งานวิจัยและพัฒนา. (2556). *ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อโครงการการปรับปรุงกระบวนการทำงานและลดขั้นตอนการทำงานเพื่อบริการประชาชนเทศบาลตำบลแม่คำมี อำเภอมะนัง จังหวัดน่าน*. ค้นเมื่อ 15 กรกฎาคม 2563. จาก <http://e-article.plu.ac.th/index.php/2556/15-pp/312-pp560178>.
- ฉัตรยาพร เสมอใจ. (2549). *การบริหารการตลาด*. กรุงเทพฯ: ซีเอ็ดดูเคชั่น.
- ฉัตรยาพร เสมอใจ. (2550). *การจัดการและตลาดบริการ*. กรุงเทพฯ: ส.เอเชียเพรส (1989).
- ชนิตาพร 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.
- เทศบาลตำบลพระอินทราชา. (2559). *ความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลพระอินทราชา ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2559*. พระนครศรีอยุธยา: เทศบาลตำบลพระอินทราชา.

บรรณานุกรม (ต่อ)

- เทศบาลตำบลวัดโบสถ์. (2560). *ประกาศเทศบาลตำบลวัดโบสถ์ เรื่อง กำหนดโครงสร้างส่วนราชการของเทศบาลตำบลวัดโบสถ์*. พิษณุโลก: อัดสำเนา.
- เทศบาลตำบลวัดโบสถ์. (2564). *แผนอัตรากำลัง 3 ปี ของเทศบาลตำบลวัดโบสถ์ อำเภอวัดโบสถ์ จังหวัดพิษณุโลก ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2564-2566*. พิษณุโลก: อัดสำเนา.
- เทศบาลตำบลวัดโบสถ์. (2564). *โครงการตลาดสีเขียว*. พิษณุโลก: เทศบาลตำบลวัดโบสถ์.
- นงเล็ก แดงหมี่. (2556). “แนวทางพัฒนาการให้บริการจัดเก็บภาษีของเทศบาลตำบลนครไทย อำเภอนครไทย จังหวัดพิษณุโลก” บทความวิจัย รัฐประศาสนศาสตร์มหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยพิษณุโลก.
- นันธิชา ชูเชื้อ. (2556). *การจัดการศึกษาของศูนย์พัฒนาเด็กเล็กสังกัดเทศบาลนครเกาะสมุย อำเภอเกาะสมุย จังหวัดสุราษฎร์ธานี*.
- ณัฐพัชร ล้อประดิษฐ์พงษ์. (2549). *คู่มือสำรวจความพึงพอใจลูกค้า*. กรุงเทพมหานคร: ประชุมทองพรินต์ติ้ง จำกัด.
- พรวิภา ตั้งถิ่นฐาน. (2556). *ความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการงานทะเบียนราษฎร เทศบาลตำบลกงไกรลาศ จังหวัดสุโขทัย*.
- พระราชบัญญัติเทศบาล พ.ศ. 2496. *อำนาจหน้าที่ของเทศบาลตำบล*. ค้นเมื่อ 15 กันยายน 2564.
- พัฒนา ศิริโชติบัณฑิต. (2548). *การตลาดสำหรับธุรกิจบริการ*. กรุงเทพมหานคร: บริษัท แซทไฟร์-ปรินต์ติ้ง จำกัด.
- ฟ้าม่วย สุกกันต์สีล. (2548). *ความพึงพอใจต่อการให้บริการของสำนักงานเลขานุการคณะสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่*. รายงานการวิจัย บธ.บ. (ธุรกิจบริการ). คณะสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่. อัดสำเนา.
- มหาวิทยาลัยบูรพา. (2557). *รายงานคุณภาพความพึงพอใจของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลพวา อำเภอแก่งหางแมว จังหวัดจันทบุรี*. จันทบุรี: เทศบาลตำบลพวา.
- มหาวิทยาลัยราชภัฏนครสวรรค์. (2559). *ความพึงพอใจการให้บริการองค์การบริหารส่วนตำบลวังทับไทร อำเภอสามโก้ จังหวัดพิจิตร*. พิจิตร: องค์การบริหารส่วนตำบลวังทับไทร.
- มหาวิทยาลัยราชภัฏอุดรธานี. (2558). *ความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการให้บริการสาธารณะของเทศบาลนครอุดรธานี ประจำปีงบประมาณ 2558*. อุดรธานี: เทศบาลนครอุดรธานี.

บรรณานุกรม (ต่อ)

- มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช. (2559). รายงานผลการวิจัยความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลเมืองบางกรวย อำเภอบางกรวย จังหวัดนนทบุรี. นนทบุรี: สำนักพิมพ์มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช.
- มหาวิทยาลัยทักษิณ. (2561). รายงานผลการวิจัยเชิงสำรวจประเมินของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนจังหวัดพังงา ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2561. พังงา: องค์การบริหารส่วนจังหวัดพังงา.
- มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลล้านนา. (2556). การประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการ องค์การบริหารส่วนตำบลอ่างทอง อำเภอเมือง จังหวัดกำแพงเพชร.
- มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรีโดยรองอธิการบดี. (2556). รายงานการวิจัยสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลนครนนทบุรี อำเภอเมือง จังหวัดนนทบุรี ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2556. นนทบุรี: เทศบาลนครนนทบุรี.
- มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย วิทยาเขตพะเยา. (2560). ความพึงพอใจของผู้รับบริการ (Customer Satisfaction) ในมิติด้านคุณภาพการให้บริการงานบริการเบี่ยงชีผู้สูงอายุ และคนพิการ เทศบาลตำบลแม่ปืม อำเภอเมือง จังหวัดพะเยา. พะเยา: เทศบาลตำบลแม่ปืม.
- มหาวิทยาลัยเนชั่น. (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).
- วาสนา ธรรมพิทักษ์. (2551). การประเมินคุณภาพงานบริการการศึกษา หลักสูตรสาขาวิชาร่วมของบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเชียงใหม่. เชียงใหม่: ม.ป.ท.
- สถาบันพัฒนาการสาธารณสุขอาเซียน มหาวิทยาลัยมหิดล. (2550). การประเมินความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลท่าตลาด. นครปฐม: สถาบันพัฒนาการสาธารณสุขอาเซียน มหาวิทยาลัยมหิดล.
- สรชัย พิศาลบุตร. (2550). การสร้างและประมวลผลข้อมูลจากแบบสอบถาม. พิมพ์ครั้งที่ 2. กรุงเทพมหานคร: วิทย์พัฒน์.

บรรณานุกรม (ต่อ)

- สำนักบริหารการสาธารณสุข สำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข. (2557). *ทีมหมอกรอบครัวประชาชนอุ่นใจ มีญาติทั่วไทยเป็นทีมหมอกรอบครัว*. กรุงเทพฯ: โรงพิมพ์ชุมนุมสหกรณ์การเกษตรแห่งประเทศไทย จำกัด.
- สุนันท์ ตามถิ่นไทย. (2547). *ความพึงพอใจของนิสิตระดับบัณฑิตศึกษาต่อการให้บริการการศึกษาของบัณฑิตวิทยาลัยมหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์*. กรุงเทพมหานคร: วิทยานิพนธ์ปริญญาโท มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.
- หน่วยจัดการงานวิจัยและบริการวิชาการ. (2553). *รายงานการวิจัยการประเมินความพึงพอใจของผู้ใช้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบล ปี 2553*. หน่วยจัดการงานวิจัย คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏอุดรดิตถ์.
- Best, J. W. (1977). *Research in Education*. (3 rd ed). New Jersey: Prentice hall Inc.
- 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.
- McCormick, Ernest J; & Daniel, Ilgen R. (1980). *Industrial Psychology*. Reprinted in Taipei : Jwang Yuan Publishing Co., Police, Review Of Public Personnel.
- 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