



การสำรวจประเมินคุณภาพการให้บริการและประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการ
ต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลด่านมะขามเตี้ย
อำเภอด่านมะขามเตี้ย จังหวัดกาญจนบุรี

มหาวิทยาลัยราชภัฏกาญจนบุรี

องค์การบริหารส่วนตำบลด่านมะขามเตี้ย อำเภอด่านมะขามเตี้ย จังหวัดกาญจนบุรี
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2564



การสำรวจประเมินคุณภาพการให้บริการและประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการ
ต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลด้านมะขามเตี้ย
อำเภอตำบลมะขามเตี้ย จังหวัดกาฬสินธุ์

มหาวิทยาลัยราชภัฏกาฬสินธุ์

องค์การบริหารส่วนตำบลด้านมะขามเตี้ย อำเภอตำบลมะขามเตี้ย จังหวัดกาฬสินธุ์
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2564

บทสรุปสำหรับผู้บริหาร

การสำรวจเพื่อประเมินคุณภาพการให้บริการและความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลด่านมะขามเตี้ย อำเภอด่านมะขามเตี้ย จังหวัดกาญจนบุรี ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2564 มีวัตถุประสงค์เพื่อประเมินคุณภาพการให้บริการและความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลด่านมะขามเตี้ย ครอบคลุม 4 งาน คือ งานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย งานสาธารณสุขป้องกันโรคและระงับโรคติดต่อ งานจัดเก็บรายได้ และงานด้านโยธา ถนนไฟฟ้า ประปา สามารถสรุปผลการวิจัยได้ดังนี้

1. ผลการประเมินคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลด่านมะขามเตี้ย โดยรวมทั้ง 4 งาน พบว่า มีคะแนนอยู่ในระดับ “มากที่สุด” มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.62 (ร้อยละ 90.40) เมื่อพิจารณาในแต่ละงาน พบว่า ทั้งหมด 4 งาน มีผลคุณภาพการให้บริการ อยู่ในระดับ “มากที่สุด” เช่นเดียวกัน โดยงานจัดเก็บรายได้ มีคะแนนคุณภาพการให้บริการสูงสุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.71 (ร้อยละ 94.20) รองลงมา คือ งานสาธารณสุขป้องกันโรคและระงับโรคติดต่อ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.68 (ร้อยละ 93.60) งานด้านโยธา ถนนไฟฟ้า ประปา มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.57 (ร้อยละ 91.40) และงานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.52 (ร้อยละ 90.40) ตามลำดับ

2. ผลการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลด่านมะขามเตี้ย อำเภอด่านมะขามเตี้ย จังหวัดกาญจนบุรี โดยรวมทั้ง 4 งาน พบว่า คะแนนอยู่ในระดับ “มากที่สุด” มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.60 (ร้อยละ 92.40) เมื่อพิจารณาในแต่ละงาน พบว่า ทั้ง 4 งาน ประชาชนมีความพึงพอใจโดยรวมอยู่ในระดับ “มากที่สุด” เช่นเดียวกัน โดยงานจัดเก็บรายได้ มีคะแนนสูงสุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.66 (ร้อยละ 93.20) รองลงมา คือ งานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย มีคะแนนค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.62 (ร้อยละ 92.40) งานสาธารณสุขป้องกันโรคและระงับโรคติดต่อ คะแนนค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.58 (ร้อยละ 91.60) และงานด้านโยธา ถนนไฟฟ้า ประปา มีคะแนนค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.56 (ร้อยละ 91.20) ตามลำดับ

สรุปได้ว่า คุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลด่านมะขามเตี้ย อำเภอด่านมะขามเตี้ย จังหวัดกาญจนบุรี มีคะแนนร้อยละ 91.00 และเมื่ออิงตามเกณฑ์การประเมินของกรมการปกครองท้องถิ่น จะได้คะแนนเท่ากับ 9 คะแนน สำหรับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลด่านมะขามเตี้ย อำเภอด่านมะขามเตี้ย จังหวัดกาญจนบุรี มีคะแนน ร้อยละ 92.10 และเมื่ออิงตามเกณฑ์การประเมินของกรมการปกครองท้องถิ่น จะได้คะแนนเท่ากับ 9 คะแนน เช่นเดียวกัน

คำนำ

องค์การบริหารส่วนตำบลด่านมะขามเตี้ย ร่วมกับ มหาวิทยาลัยราชภัฏกาญจนบุรี ดำเนินการวิจัย เรื่อง การสำรวจเพื่อประเมินคุณภาพการให้บริการและความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการของ องค์การบริหารส่วนตำบลด่านมะขามเตี้ย อำเภอด่านมะขามเตี้ย จังหวัดกาญจนบุรี ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2564 ในงานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย งานสาธารณสุขป้องกันโรคและระงับโรคติดต่อ งานจัดเก็บ รายได้ และงานด้านโยธา ถนนไฟฟ้า ประปา โดยเก็บข้อมูลจากประชาชนผู้รับบริการขององค์การบริหาร ส่วนตำบลด่านมะขามเตี้ย ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2564 กำหนดกรอบงานที่จะประเมินคุณภาพการ ให้บริการและความพึงพอใจในแต่ละด้าน ประกอบไปด้วย ด้านขั้นตอนการให้บริการ ด้านช่องทางการ ให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

การสำรวจครั้งนี้ใช้วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูล โดยการสัมภาษณ์และแบบสอบถาม ซึ่งผู้รับบริการ คือ ประชาชนผู้รับบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลด่านมะขามเตี้ย ผลการดำเนินงานได้รับความ ร่วมมือด้วยดีจากคณะผู้บริหารและบุคลากรขององค์การบริหารส่วนตำบลด่านมะขามเตี้ย ตลอดจน ประชาชนผู้รับบริการทุกท่านที่ได้กรุณาเสียสละเวลาในการตอบคำถาม จนทำให้การดำเนินการวิจัย สำเร็จลุล่วงตามวัตถุประสงค์ คณะครุศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏกาญจนบุรี ขอขอบคุณทุกท่าน ไว้ ณ โอกาส นี้ด้วย

มหาวิทยาลัยราชภัฏกาญจนบุรี

สารบัญ

	หน้า
บทสรุปผู้บริหาร	ก
คำนำ	ข
สารบัญ	ค
สารบัญตาราง	ง
สารภาพ	จ
บทที่	
1 บทนำ	1
1.1 หลักการและเหตุผล	1
1.2 วัตถุประสงค์	3
1.3 ขอบเขตของการวิจัย	4
1.4 นิยามศัพท์เฉพาะ	5
1.5 สมมุติฐานการวิจัย	6
1.6 ผลที่คาดว่าจะได้รับ	6
2 เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	8
2.1 แนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจ	8
2.2 แนวคิดเกี่ยวกับการให้บริการ	10
2.3 แนวคิดเกี่ยวกับองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น	12
2.4 ข้อมูลทั่วไปของตำบลด่านมะขามเตี้ย อำเภอด่านมะขามเตี้ย จังหวัดกาญจนบุรี	14
2.5 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	29
2.6 กรอบแนวคิดการวิจัย	31
3 วิธีดำเนินการวิจัย	32
3.1 ข้อมูลที่ใช้ในการศึกษา	32
3.2 ประชากรเป้าหมาย	32
3.3 กลุ่มตัวอย่างและวิธีการสุ่มตัวอย่าง	33
3.4 เครื่องมือที่ใช้เก็บรวบรวมข้อมูล	34
3.5 การเก็บรวบรวมข้อมูล	35
3.6 การวิเคราะห์ข้อมูล	36
4 ผลการศึกษา	39
4.1 ข้อมูลเบื้องต้นของผู้รับบริการ	39

สารบัญ (ต่อ)

บทที่	หน้า
4 ผลการศึกษา (ต่อ)	
4.2 คุณภาพการให้บริการและความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการ งานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย	42
4.3 คุณภาพการให้บริการและความพึงพอใจของประชาชนต่องานสาธารณสุข ป้องกันโรคและระงับโรคติดต่อ	49
4.4 คุณภาพการให้บริการและความพึงพอใจของประชาชนต่องานจัดเก็บ รายได้	55
4.5 คุณภาพการให้บริการและความพึงพอใจของประชาชนต่องานด้านโยธา ถนนไฟฟ้า ประปา	61
4.6 ข้อเสนอแนะอื่นๆ	68
5 สรุปและข้อเสนอแนะ	69
5.1 สรุปผลวิจัย	69
5.1.1 ผลการศึกษากลุ่มตัวอย่าง	70
5.1.2 คุณภาพการให้บริการและความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อ องค์การบริหารส่วนตำบลด่านมะขามเตี้ย อำเภอด่านมะขามเตี้ย จังหวัด กาญจนบุรี	70
5.2 ข้อเสนอแนะในการทำวิจัย	73
บรรณานุกรม	74
ภาคผนวก	77
ภาคผนวก ก แบบสอบถามเพื่อการวิจัย	78
ภาคผนวก ข รูปภาพบรรยากาศการเก็บข้อมูล ประวัติผู้วิจัย	94 96

สารบัญตาราง

ตารางที่		หน้า
ตารางที่ 2.1	ข้อมูลประชากรตามทะเบียนราษฎร	16
ตารางที่ 2.2	ข้อมูลประชากรที่อาศัยอยู่จริง จปฐ.2	17
ตารางที่ 2.3	การคมนาคม	18
ตารางที่ 2.4	สภาพทางเศรษฐกิจ	19
ตารางที่ 2.5	รายได้เฉลี่ยครัวเรือน	22
ตารางที่ 2.6	รายจ่ายเฉลี่ยครัวเรือน	23
ตารางที่ 2.7	การศึกษา	25
ตารางที่ 2.8	การสงเคราะห์ผู้สูงอายุและผู้ด้อยโอกาส	26
ตารางที่ 2.9	การจำแนกผู้สูงอายุ ผู้พิการ และผู้ป่วยเอดส์ ที่ได้รับการ สงเคราะห์แล้ว	27
ตารางที่ 2.10	จำนวนผู้มาขึ้นทะเบียนเพื่อขอรับเงินเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ คนพิการ ผู้ป่วยเอดส์ ประจำปีงบประมาณ 2562	27
ตารางที่ 3.1	แสดงการคำนวณกลุ่มอย่างที่อยู่ในเขตพื้นที่การดูแลขององค์การบริหารส่วนตำบลดำนมะขามเตี้ย อำเภอดำนมะขามเตี้ย จังหวัด กาญจนบุรี ทั้ง 11 หมู่บ้าน	34
ตารางที่ 4.1	ข้อมูลเพศ	39
ตารางที่ 4.2	ข้อมูลอายุ	40
ตารางที่ 4.3	ข้อมูลการประกอบอาชีพ	40
ตารางที่ 4.4	ข้อมูลการศึกษา	41
ตารางที่ 4.5	ข้อมูลระยะเวลาที่อาศัยอยู่ในพื้นที่	42
ตารางที่ 4.6	ค่าเฉลี่ย $C \bar{X}$) ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) และค่าร้อยละของ ระดับคุณภาพการให้บริการงานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย	43
ตารางที่ 4.7	ค่าเฉลี่ย $C \bar{X}$) ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) และร้อยละของระดับ ความพึงพอใจของประชาชน โดยรวมทุกด้าน งานป้องกันและ บรรเทาสาธารณภัย	44

สารบัญตาราง (ต่อ)

ตารางที่		หน้า
ตารางที่ 4.8	ค่าเฉลี่ย $C \bar{X}$) ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) และค่าร้อยละของระดับความพึงพอใจของประชาชน ด้านขั้นตอนการให้บริการ งานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย	45
ตารางที่ 4.9	ค่าเฉลี่ย $C \bar{X}$) ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) และค่าร้อยละของระดับความพึงพอใจของประชาชน ด้านช่องทางการให้บริการ งานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย	46
ตารางที่ 4.10	ค่าเฉลี่ย $C \bar{X}$) ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) และค่าร้อยละของระดับความพึงพอใจของประชาชน ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ งานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย	47
ตารางที่ 4.11	ค่าเฉลี่ย $C \bar{X}$) ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) และค่าร้อยละของระดับความพึงพอใจของประชาชน ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก งานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย	48
ตารางที่ 4.12	ผลคุณภาพการให้บริการงานสาธารณสุขป้องกันโรคและระงับโรคติดต่อ	49
ตารางที่ 4.13	ค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$) และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) ของระดับความพึงพอใจของประชาชน โดยรวมทุกด้าน งานสาธารณสุขป้องกันโรคและระงับโรคติดต่อ	50
ตารางที่ 4.14	ค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$) และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) ของระดับความพึงพอใจของประชาชน ด้านขั้นตอนการให้บริการ งานสาธารณสุขป้องกันโรคและระงับโรคติดต่อ	51
ตารางที่ 4.15	ค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$) และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) ของระดับความพึงพอใจของประชาชน ด้านช่องทางการให้บริการ งานสาธารณสุขป้องกันโรคและระงับโรคติดต่อ	52
ตารางที่ 4.16	ค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$) และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) ของระดับความพึงพอใจของประชาชน ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ งานสาธารณสุขป้องกันโรคและระงับโรคติดต่อ	53

สารบัญตาราง (ต่อ)

ตารางที่		หน้า
ตารางที่ 4.17	ค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$) และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) ของระดับความพึงพอใจของประชาชน ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก งานสาธารณสุข ป้องกันโรคและระงับโรคติดต่อ	54
ตารางที่ 4.18	ผลคุณภาพการให้บริการงานจัดเก็บรายได้	55
ตารางที่ 4.19	ค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$) และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) ของระดับความพึงพอใจของประชาชน โดยรวมทุกด้าน งานจัดเก็บรายได้	56
ตารางที่ 4.20	ค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$) และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) ของระดับความพึงพอใจของประชาชน ด้านขั้นตอนการให้บริการ งานจัดเก็บรายได้	57
ตารางที่ 4.21	ค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$) และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) ของระดับความพึงพอใจของประชาชน ด้านช่องทางการให้บริการ งานจัดเก็บรายได้	58
ตารางที่ 4.22	ค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$) และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) ของระดับความพึงพอใจของประชาชน ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ งานจัดเก็บรายได้	59
ตารางที่ 4.23	ค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$) และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) ของระดับความพึงพอใจของประชาชน ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก งานจัดเก็บรายได้	60
ตารางที่ 4.24	ผลคุณภาพการให้บริการงานด้านโยธา ถนนไฟฟ้า ประปา	61
ตารางที่ 4.25	ค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$) และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) ของระดับความพึงพอใจของประชาชน โดยรวมทุกด้าน งานด้านโยธา ถนนไฟฟ้า ประปา	62
ตารางที่ 4.26	ค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$) และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) ของระดับความพึงพอใจของประชาชน ด้านขั้นตอนการให้บริการ งานด้านโยธา ถนนไฟฟ้า ประปา	63
ตารางที่ 4.27	ค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$) และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) ของระดับความพึงพอใจของประชาชน ด้านช่องทางการให้บริการ งานด้านโยธา ถนนไฟฟ้า ประปา	64
ตารางที่ 4.28	ค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$) และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) ของระดับความพึงพอใจของประชาชน ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ งานด้านโยธา ถนนไฟฟ้า ประปา	65

สารบัญตาราง (ต่อ)

ตารางที่		หน้า
ตารางที่ 4.29	ค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$) และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) ของระดับความพึงพอใจของประชาชน ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก งานด้านโยธา ถนน ไฟฟ้า ประปา	66
ตารางที่ 4.30	ค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$) และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) ระดับคุณภาพการให้บริการ โดยรวม ทั้ง 4 งาน ขององค์การบริหารส่วนตำบลด่านมะขามเตี้ย อำเภอด่านมะขามเตี้ย จังหวัดกาญจนบุรี	67
ตารางที่ 4.31	ค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$) และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) ของระดับความพึงพอใจการให้บริการ โดยรวม ทั้ง 4 งาน ขององค์การบริหารส่วนตำบลด่านมะขามเตี้ย อำเภอด่านมะขามเตี้ย จังหวัดกาญจนบุรี	67
ตารางที่ 4.32	ข้อเสนอแนะอื่น ๆ	68

สารบัญภาพ

ภาพที่		หน้า
ภาพที่ 2.1	แผนที่แสดงที่ตั้งตำบล	15
ภาพที่ 2.2	กรอบแนวคิดในการวิจัย	31

บทที่ 1

บทนำ

1.1 หลักการและเหตุผล

การปกครองส่วนท้องถิ่นเป็นพื้นฐานที่สำคัญในการปกครองประเทศ เนื่องมาจากหลักการปกครองในระบอบประชาธิปไตย มีลักษณะพิเศษเนื่องจากเป็นการปกครองระดับล่างที่ผู้บริหารมาจากการเลือกตั้งโดยตรงของประชาชน ดังนั้น องค์การปกครองส่วนท้องถิ่นจึงมีความสำคัญต่อการพัฒนาประเทศทุกด้าน ทั้งด้านเศรษฐกิจ การเมือง สังคมและวัฒนธรรม (ปิ่นนคร เอียร์ชัยพฤกษ์, 2561, หน้า 183) การปกครองท้องถิ่นถือได้ว่าเป็นรากฐานของการปกครองระบอบประชาธิปไตย (basic democracy) เพราะการปกครองท้องถิ่น คือ สถาบันฝึกสอนการเมืองการปกครองให้แก่ประชาชน โดยที่ประชาชนเกิดความารู้สึกว่าตนมีความเกี่ยวข้องกับส่วนได้ส่วนเสียในการปกครอง การบริหารท้องถิ่น เกิดความรับผิดชอบ และหวงแหนต่อประโยชน์อันพึงมีต่อท้องถิ่นที่ตนอยู่อาศัย องค์การปกครองส่วนท้องถิ่นเป็นรูปแบบหนึ่งของการปกครองแบบกระจายอำนาจ (decentralization) คือ องค์การกำหนดให้มีการกระจายอำนาจหน้าที่ไปสู่หน่วยงานต่าง ๆ รวมทั้งพนักงานในระดับต่าง ๆ ซึ่งจะทำให้องค์กรเกิดความคล่องตัวในการทำงาน แนวคิดดังกล่าวส่งเสริมให้ประชาชนในพื้นที่ได้เข้ามามีส่วนร่วมในการปกครองตนเอง รวมทั้งสามารถตรวจสอบการทำงานของฝ่ายบริหารที่ได้รับเลือกตั้งเข้ามาดำเนินกิจการขององค์การบริหารส่วนตำบล ซึ่งถือว่าเป็นบันไดของการปกครองตามระบอบประชาธิปไตย

รูปแบบการปกครองท้องถิ่นที่ดีต้องมีความเหมาะสมและสอดคล้องกับบริบททางสังคมด้วยการปกครองท้องถิ่นของประเทศไทย มีวิวัฒนาการสู่การกระจายอำนาจให้กับท้องถิ่นและประชาชนได้บริหารจัดการชีวิตความเป็นอยู่ของคนในท้องถิ่นมากขึ้นอย่างต่อเนื่อง (ปิ่นนคร เอียร์ชัยพฤกษ์, 2561, หน้า 187) รัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พุทธศักราช 2550 ยังคงมีหลักการกระจายอำนาจและเน้นกระบวนการมีส่วนร่วมของประชาชน กล่าวคือ รัฐต้องดำเนินการตามแนวนโยบายด้านการบริหารราชการแผ่นดิน โดยการกระจายอำนาจให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นพึงตนเองและตัดสินใจในกิจการของท้องถิ่นได้เอง ส่งเสริมให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมีส่วนร่วมในการดำเนินการตามแนวนโยบายพื้นฐานแห่งรัฐ พัฒนาเศรษฐกิจท้องถิ่นและระบบสาธารณูปการ ตลอดจนโครงสร้างพื้นฐานสารสนเทศในท้องถิ่น ให้ทั่วถึงและเท่าเทียมกันทั่วประเทศการวางพื้นฐานในการ ปฏิรูปการเมือง การปกครอง และสังคม เพื่อให้ประชาชนได้เข้ามามีส่วนร่วมในกระบวนการพัฒนาประเทศได้มากขึ้น ทั้งในเรื่องการ

กระจายอำนาจ การปฏิรูประบบราชการ การพัฒนาท้องถิ่น โดยเฉพาะระบบการบริหารจัดการนั้นจะต้องก่อให้เกิดความมีประสิทธิภาพ การให้บริการต่าง ๆ รวมทั้งการส่งเสริมการปฏิรูปการปกครองส่วนท้องถิ่น การปฏิรูประบบการศึกษา อนุรักษ์ภูมิปัญญาท้องถิ่นและวัฒนธรรมต่าง ๆ ของแต่ละท้องถิ่น เพื่อให้ประชาชนทุก ๆ คนได้มีโอกาสในการรับรู้ ตลอดจนได้รับสิทธิขั้นพื้นฐานและได้รับการคุ้มครองสิทธิต่าง ๆ อย่างเสมอภาค เท่าเทียม และเป็นธรรม ภายใต้การบริหารจัดการที่มีคุณภาพ ได้รับความพึงพอใจการทำงานใช้บริการของภาครัฐ

การกระจายอำนาจสู่ท้องถิ่น เริ่มมาตั้งแต่ พ.ศ. 2544 โดยในระยะ 4 ปีแรก (พ.ศ. 2544-2547) ของการถ่ายโอนภารกิจตามกรอบของกฎหมายว่าด้วยการกำหนดแผนและขั้นตอนการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น (อปท.) จะเป็นช่วงของการปรับปรุงระบบการบริหารงานภายในของ อปท. ระบบบริหารราชการส่วนกลาง และระบบบริหารราชการส่วนภูมิภาค รวมทั้งการพัฒนายุทธศาสตร์ การสร้างความพร้อมในการรองรับการถ่ายโอนภารกิจบุคลากร งบประมาณ และทรัพย์สิน รวมทั้งการแก้ไขกฎหมายที่เกี่ยวข้อง ในส่วนของภารกิจที่ถ่ายโอนจะมีทั้ง การถ่ายโอนให้ อปท. อย่างสมบูรณ์ และการดำเนินงานร่วมกันระหว่าง อปท. ด้วยกันเอง และระหว่าง อปท. กับหน่วยงานของรัฐและจะมีบุคลากรจำนวนหนึ่งถ่ายโอนไปปฏิบัติงานภายใต้การกำกับดูแลของ อปท. หลังจากการถ่ายโอนในช่วง 4 ปี แรกสิ้นสุดลง จนถึงระยะเวลาการถ่ายโอนในปีที่ 10 (พ.ศ.2548-2553) ตามกรอบของกฎหมายว่าด้วยการกำหนดแผนและขั้นตอนการกระจายอำนาจให้แก่อปท. จะเป็นช่วงเปลี่ยนผ่านมีการปรับบทบาทของระบบบริหารราชการส่วนกลาง ระบบบริหารราชการส่วนภูมิภาค อปท. และภาคประชาชนที่จะเรียนรู้ร่วมกันในการถ่ายโอนภารกิจ มีการปรับกลไกความสัมพันธ์ระหว่าง อปท. กับระบบบริหารราชการส่วนภูมิภาคอย่างกลมกลืนรวมทั้งปรับปรุงกฎหมายที่เกี่ยวข้อง อันจะทำให้ อปท. สามารถดำเนินกิจการสาธารณะที่ตอบสนองความต้องการของประชาชนในท้องถิ่นดีขึ้น และจะทำให้ประชาชนเข้ามามีส่วนร่วมในการบริหารงานของ อปท. และ อปท. จะสามารถพัฒนาขีดความสามารถในการดำเนินกิจกรรมได้อย่างมีประสิทธิภาพ และมีความโปร่งใสในช่วงเวลาหลังจากปีที่ 10 (พ.ศ. 2554 เป็นต้นไป) ประชาชนจะมีบทบาทในการตัดสินใจการกำกับดูแลและการตรวจสอบ ตลอดจนการสนับสนุนการดำเนินกิจกรรมของ อปท. อย่างเต็มที่และ อปท. จะมีการพัฒนาศักยภาพทางด้านการบริหารจัดการและการคลังท้องถิ่นที่พึ่งตนเองและเป็นอิสระมากขึ้น การบริหารราชการส่วนภูมิภาคจะเปลี่ยนบทบาทจากฐานะผู้จัดทำบริการสาธารณะ เป็นผู้ให้ความช่วยเหลือทางวิชาการ และกำกับดูแลการดำเนินงานของ อปท. เท่าที่จำเป็นภายใต้ขอบเขตที่ชัดเจน

รูปแบบการทำงานในการมีส่วนร่วมของประชาชนกับองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นนั้น มีอยู่หนึ่งรูปแบบ คือ การมีส่วนร่วมของประชาชน กิจกรรมที่สอดคล้องกับความต้องการประชาชน คือ การทำ

ประชาคม ประชาคม เป็นการรวมคำสองคำเข้าด้วยกัน คือ ประชา และสมาคม/สังคม ซึ่งทั้งสองคำนี้มีความหมายดังนี้ ประชา หมายถึง ประชาชน หรือคนที่มากกว่า หนึ่งคนเข้ามารวมมือกัน ประชาคม จึงหมายถึง การที่ประชาชนหรือหมู่ชนที่เข้ามารวมกันเพื่อพูดคุย ปรีกษาหารือ และแลกเปลี่ยนความคิดเห็น ในรูปของกลุ่ม หรือเครือข่าย ในประเด็นใดประเด็นหนึ่งโดยมีจุดมุ่งหมายที่แก้ปัญหานั้น ๆ ให้ลุล่วงหรือพัฒนาประเด็นนั้น ๆ ร่วมกัน รูปแบบการทำประชาคมมีรูปแบบหลายโครงการ เช่น โครงการเทศบาล สัญจร อบต. สัญจร นายกฯพบประชาชน หรือการจัดเวทีชาวบ้าน เป็นต้น

องค์การบริหารส่วนตำบลด่านมะขามเตี้ย อำเภอด่านมะขามเตี้ย จังหวัดกาญจนบุรี ได้จัดโครงการต่าง ๆ และจัดบริการเพื่ออำนวยความสะดวกและช่วยเหลือประชาชนที่อยู่ในพื้นที่ดูแล เพื่อให้ประชาชนอยู่ดีกินดี สามารถพึ่งพิงตนเองได้ และมีหลาย ๆ โครงการที่จัดได้ว่าเป็นโครงการการทำงานอย่างมีส่วนร่วม ให้ประชาชนและองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นร่วมกันจัดทำแผนพัฒนาตำบลและท้องถิ่นของตนเองได้ ทั้งการจัดทำแผนระยะสั้นและการวางแผนระยะยาว การประชาสัมพันธ์ข่าวสารทางราชการและโครงการของรัฐต่าง และรวมไปถึงการรับเรื่องราวร้องทุกข์และการรับข้อเสนอการทำงานเกี่ยวกับประชาชนและการทำงานของหน่วยงานภาครัฐทั้งโครงการเล็กและใหญ่ ทั้งนี้ องค์การบริหารส่วนตำบลด่านมะขามเตี้ย อำเภอด่านมะขามเตี้ย จังหวัดกาญจนบุรี ได้มีการประเมินคุณภาพของการบริการ และความพึงพอใจของผู้รับบริการต่าง ๆ อยู่เสมอ เพื่อนำข้อคิดเห็นต่าง ๆ ที่ได้มาปรับปรุงคุณภาพการให้บริการ และเป็นตัวชี้วัดคุณภาพของโครงการและการบริหารงานดังกล่าวอีกด้วย โดยในรอบปีงบประมาณ พ.ศ. 2564 องค์การบริหารส่วนตำบลด่านมะขามเตี้ย อำเภอด่านมะขามเตี้ย จังหวัดกาญจนบุรี มีการจัดบริการและการช่วยเหลือแก่ชุมชนในงานทุก ๆ ด้าน โดยจะเน้นการบริการในงาน 4 ด้าน ได้แก่ งานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย งานสาธารณสุขป้องกันโรคและระงับโรคติดต่อ งานจัดเก็บรายได้ และงานด้านโยธา ถนนไฟฟ้า ประปา

1.2 วัตถุประสงค์

1.2.1 เพื่อประเมินคุณภาพการให้บริการและความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการงานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย ขององค์การบริหารส่วนตำบลด่านมะขามเตี้ย อำเภอด่านมะขามเตี้ย จังหวัดกาญจนบุรี

1.2.2 เพื่อประเมินคุณภาพการให้บริการและความพึงพอใจของประชาชนต่องานสาธารณสุขป้องกันโรคและระงับโรคติดต่อ ขององค์การบริหารส่วนตำบลด่านมะขามเตี้ย อำเภอด่านมะขามเตี้ย จังหวัดกาญจนบุรี

1.2.3 เพื่อประเมินคุณภาพการให้บริการและความพึงพอใจของประชาชนต่องานจัดเก็บรายได้ ขององค์การบริหารส่วนตำบลด่านมะขามเตี้ย อำเภอด่านมะขามเตี้ย จังหวัดกาญจนบุรี

1.2.4 เพื่อประเมินคุณภาพการให้บริการและความพึงพอใจของประชาชนต่องานด้านโยธา ถนน ไฟฟ้า ประปา ขององค์การบริหารส่วนตำบลด่านมะขามเตี้ย อำเภอด่านมะขามเตี้ย จังหวัดกาญจนบุรี

1.3 ขอบเขตการวิจัย

1.3.1 ขอบเขตด้านประชากร

ทำการศึกษาคู่มือประชากรที่ใช้บริการในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลด่านมะขามเตี้ย อำเภอด่านมะขามเตี้ย จังหวัดกาญจนบุรี โดยแบ่งออกเป็นการศึกษา 4 งาน ได้แก่ งานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย งานสาธารณสุขป้องกันโรคและระดับโรคติดต่อ งานจัดเก็บรายได้ และงานด้านโยธา ถนน ไฟฟ้า ประปา จำนวนประชากร 6,136 คน จำนวน 1,905 ครัวเรือน (ข้อมูลความจำเป็นพื้นฐาน (จปฐ.) ณ ปี พ.ศ. 2559 - 2562 โดย สำนักงานพัฒนาชุมชนอำเภอด่านมะขามเตี้ย)

1.3.2 ขอบเขตด้านเวลา

ขอบเขตด้านระยะเวลาในการสำรวจ ทำการศึกษาการปฏิบัติงานขององค์การบริหารส่วนตำบลด่านมะขามเตี้ย อำเภอด่านมะขามเตี้ย จังหวัดกาญจนบุรี ปีงบประมาณ 2564 และทำการสำรวจข้อมูลคุณภาพการให้บริการและความพึงพอใจกับกลุ่มตัวอย่าง ช่วงเดือนกรกฎาคม – กันยายน 2564

1.3.3 ขอบเขตด้านพื้นที่

เขตบริหารงานขององค์การบริหารส่วนตำบลด่านมะขามเตี้ย อำเภอด่านมะขามเตี้ย จังหวัดกาญจนบุรี ครอบคลุมทั้ง 11 หมู่บ้าน (ข้อมูลจากทะเบียนราษฎร ณ วันที่ 27 พฤษภาคม 2562 โดยงานฝ่ายทะเบียน อำเภอด่านมะขามเตี้ย)

1.3.4 ขอบเขตด้านเนื้อหา

ทำการสำรวจระดับคุณภาพการให้บริการและความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลด่านมะขามเตี้ย อำเภอด่านมะขามเตี้ย จังหวัดกาญจนบุรี ครอบคลุม 4 งาน ได้แก่ งานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย งานสาธารณสุขป้องกันโรคและระดับโรคติดต่อ งานจัดเก็บรายได้ และงานด้านโยธา ถนน ไฟฟ้า ประปา โดยกรอบในการประเมินคุณภาพการให้บริการและความพึงพอใจในการให้บริการ ได้แก่ ขั้นตอนการให้บริการ ช่องทางการให้บริการ เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และสิ่งอำนวยความสะดวก

1.4 นิยามศัพท์

1.4.1 คุณภาพการให้บริการ หมายถึง การที่ผู้ให้บริการเสนอการปฏิบัติต่อผู้ให้บริการ หรือให้ความช่วยเหลือ และดำเนินประโยชน์เพื่อผู้อื่น เพื่อตอบสนองความต้องการและความพึงพอใจของผู้รับบริการ ใน 4 งาน ได้แก่ งานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย งานสาธารณสุขป้องกันโรคและระงับโรคติดต่อ งานจัดเก็บรายได้ และงานด้านโยธา ถนนไฟฟ้า ประปา โดยกรอบในการประเมินคุณภาพการให้บริการ ได้แก่ ขั้นตอนการให้บริการ ช่องทางการให้บริการ เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และสิ่งอำนวยความสะดวก

1.4.2 ความพึงพอใจในการให้บริการ หมายถึง ความรู้สึก ความคิดเห็นหรือทัศนคติที่เกิดขึ้นของผู้รับบริการ ขององค์การบริหารส่วนตำบลดำนมะขามเตี้ย อำเภอตำบลดำนมะขามเตี้ย จังหวัดกาญจนบุรี ซึ่งมีความพึงพอใจในด้านต่าง ๆ ใน 4 งาน ได้แก่ งานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย งานสาธารณสุขป้องกันโรคและระงับโรคติดต่อ งานจัดเก็บรายได้ และงานด้านโยธา ถนนไฟฟ้า ประปา

1.4.2.1 ความพึงพอใจด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ได้แก่ ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อนและมีความคล่องตัว ความรวดเร็วในการให้บริการ ความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจง และแนะนำขั้นตอนในการให้บริการ ความเป็นธรรมของขั้นตอน วิธีการให้บริการ ความสะดวกที่ได้รับจากการบริการแต่ละขั้นตอน ระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสมตรงต่อความต้องการของผู้รับบริการ

1.4.2.2 ความพึงพอใจด้านช่องทางการให้บริการ ได้แก่ ช่องทางการให้บริการมีเพียงพอต่อความต้องการของประชาชน การประชาสัมพันธ์ ช่องทางการให้บริการมีหลากหลายรูปแบบ เช่น ผู้รับความคิดเห็น โทรศัพท์สายด่วน เวทีรับฟังความคิดเห็น เว็บไซต์ และการได้รับข้อมูลตอบกลับจากช่องทางการให้บริการอย่างรวดเร็ว

1.4.2.3 ความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ ได้แก่ ความสุภาพ กิริยามารยาทของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ความเหมาะสมในการแต่งกาย บุคลิก ลักษณะท่าทางของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ความเอาใจใส่กระตือรือร้น และความพร้อมในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ เจ้าหน้าที่ที่มีความรู้ความสามารถในการให้บริการ เช่น การตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำ ช่วยแก้ปัญหาได้ เจ้าหน้าที่ให้บริการต่อผู้รับบริการเหมือนกันทุกราย โดยไม่เลือกปฏิบัติ ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่

1.4.2.4 ความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวกได้แก่ สถานที่ตั้งของหน่วยงาน สะดวกในการเดินทางมารับบริการความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ โรงอาหาร โทรศัพท์สาธารณะ ที่นั่งคอยรับบริการความสะอาดของสถานที่ให้บริการโดยรวมความเพียงพอของอุปกรณ์/เครื่องมือในการให้บริการคุณภาพและความทันสมัยของอุปกรณ์/เครื่องมือการจัดสถานที่และ

อุปกรณ์ความเป็นระเบียบ สะดวกต่อการติดต่อใช้บริการป้ายข้อความบอกจุดบริการ/ป้ายประชาสัมพันธ์ มีความชัดเจนและเข้าใจง่าย ความพอใจต่อสื่อประชาสัมพันธ์/คู่มือและเอกสารให้ความรู้

1.4.3 ผู้รับบริการ หมายถึง ประชาชนผู้มารับบริการโดยตรง หรือเจ้าหน้าที่ของรัฐ หรือหน่วยงาน ทั้งภาครัฐและเอกชนที่มารับบริการจากองค์การบริหารส่วนตำบลด่านมะขามเตี้ย อำเภอด่านมะขามเตี้ย จังหวัดกาญจนบุรี

1.5 สมมติฐานการวิจัย

1.5.1 ระดับคุณภาพการให้บริการและความพึงพอใจต่อการให้บริการงานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย ขององค์การบริหารส่วนตำบลด่านมะขามเตี้ย อำเภอด่านมะขามเตี้ย จังหวัดกาญจนบุรี อยู่ในระดับมาก

1.5.2 ระดับคุณภาพการให้บริการและความพึงพอใจต่อการให้บริการงานสาธารณสุขป้องกันโรค และระงับโรคติดต่อ ขององค์การบริหารส่วนตำบลด่านมะขามเตี้ย อำเภอด่านมะขามเตี้ย จังหวัดกาญจนบุรี อยู่ในระดับมาก

1.5.3 ระดับคุณภาพการให้บริการและความพึงพอใจต่อการให้บริการงานจัดเก็บรายได้ ขององค์การบริหารส่วนตำบลด่านมะขามเตี้ย อำเภอด่านมะขามเตี้ย จังหวัดกาญจนบุรี อยู่ในระดับมาก

1.5.4 ระดับคุณภาพการให้บริการและความพึงพอใจต่อการให้บริการงานด้านโยธา ถนนไฟฟ้า ประปา ขององค์การบริหารส่วนตำบลด่านมะขามเตี้ย อำเภอด่านมะขามเตี้ย จังหวัดกาญจนบุรี อยู่ในระดับมาก

1.6 ผลที่คาดว่าจะได้รับ

1.6.1 ทราบถึงผลการประเมินคุณภาพการให้บริการและความพึงพอใจของประชาชนต่อการ ให้บริการงานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย ขององค์การบริหารส่วนตำบลด่านมะขามเตี้ย อำเภอด่านมะขามเตี้ย จังหวัดกาญจนบุรี

1.6.2 ทราบถึงผลการประเมินคุณภาพการให้บริการและความพึงพอใจของประชาชนต่องาน สาธารณสุขป้องกันโรคและระงับโรคติดต่อ ขององค์การบริหารส่วนตำบลด่านมะขามเตี้ย อำเภอด่านมะขามเตี้ย จังหวัดกาญจนบุรี

1.6.3 ทราบถึงผลการประเมินคุณภาพการให้บริการและความพึงพอใจของประชาชนต่องานจัดเก็บ รายได้ ขององค์การบริหารส่วนตำบลด่านมะขามเตี้ย อำเภอด่านมะขามเตี้ย จังหวัดกาญจนบุรี

1.6.4 ทราบถึงผลการประเมินคุณภาพการให้บริการและความพึงพอใจของประชาชนต่องานด้านโยธา ถนนไฟฟ้า ประปา ขององค์การบริหารส่วนตำบลด่านมะขามเตี้ย อำเภอด่านมะขามเตี้ย จังหวัดกาญจนบุรี

1.6.5 สามารถนำผลสำรวจคุณภาพการให้บริการและความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลด่านมะขามเตี้ย อำเภอด่านมะขามเตี้ย จังหวัดกาญจนบุรี ไปใช้และปรับปรุงรูปแบบการทำงานในปีถัดไปได้อย่างมีประสิทธิภาพ

บทที่ 2

แนวคิดและทฤษฎีที่ใช้ในการศึกษา

การศึกษาครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ศึกษาแนวคิดและทฤษฎีต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับคุณภาพการให้บริการและความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลด่านมะขามเตี้ย อำเภอด่านมะขามเตี้ย จังหวัดกาญจนบุรี ซึ่งได้รวบรวมข้อมูลจากงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ดังนี้

- 2.1 แนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจ
- 2.2 แนวคิดเกี่ยวกับการให้บริการ
- 2.3 แนวคิดเกี่ยวกับองค์การปกครองส่วนท้องถิ่น
- 2.4 ข้อมูลทั่วไปของตำบลด่านมะขามเตี้ย อำเภอด่านมะขามเตี้ย จังหวัดกาญจนบุรี
- 2.5 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง
- 2.6 กรอบแนวคิดการวิจัย

2.1 แนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจ

2.1.1 ความหมายของความพึงพอใจ

ความพึงพอใจเป็นปัจจัยที่สำคัญประการหนึ่งที่มีผลต่อความสำเร็จของงานให้เป็นไปตามเป้าหมายที่วางไว้อย่างมีประสิทธิภาพ ซึ่งเป็นผลมาจากการได้รับการตอบสนองต่อแรงจูงใจหรือความต้องการของแต่ละบุคคลในแนวทางที่เขาพึงประสงค์ ผู้วิจัยได้ศึกษาเกี่ยวกับความหมายของความพึงพอใจ โดยมีผู้ให้ความหมายของความพึงพอใจไว้หลายทฤษฎีด้วยกัน ซึ่งพอสรุปได้ดังต่อไปนี้

กิตติมา ปรีดีติลล (2532) กล่าวว่า ความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึกที่ชอบหรือพอใจที่มีองค์ประกอบและสิ่งจูงใจในด้านต่างๆ และเขาได้รับการตอบสนองต่อความต้องการของเขาได้

จรัส โพธิ์จันทร์ (2527) ได้กล่าวถึง ความพึงพอใจว่า เป็นความรู้สึกของบุคคลต่อหน่วยงานซึ่งอาจเป็นความรู้สึกในทางบวก ทางเป็นกลาง หรือทางลบ ความรู้สึกเหล่านี้มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติหน้าที่ กล่าวคือ หากความรู้สึกโน้มเอียงไปในทางบวก การปฏิบัติหน้าที่จะมีประสิทธิภาพสูง แต่หากความรู้สึกโน้มเอียงไปในทางลบการปฏิบัติหน้าที่จะมีประสิทธิภาพต่ำ

พิน คงพูน (2529) กล่าวว่า ความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึกรัก ชอบยินดี เต็มใจ หรือเจตคติที่ดีของบุคคลที่เขาได้รับจากการกระทำนั้น ๆ

ปรียาพร วงศ์อนุตรโรจน์ (2535) ได้กล่าวถึง ความพึงพอใจในการทำงานไว้ว่า เป็นความรู้สึก รวมของบุคคลที่มีต่อการทำงานในทางบวกเป็นความสุขของบุคคลที่เกิดจากการปฏิบัติงานและได้รับ การตอบแทน คือผลที่เป็นความพึงพอใจที่ทำให้บุคคลเกิดความรู้สึกกระตือรือร้นมีความมุ่งมั่นที่จะทำงาน มีขวัญกำลังใจ สิ่งเหล่านี้มีผลต่อประสิทธิภาพ และประสิทธิผลใน การทำงานรวมทั้งการส่งผลต่อความสำเร็จ และเป็นไปตามเป้าหมายขององค์กร

ไพโรจน์ พานิชกุล (2543, หน้า 5) กล่าวว่า ความพึงพอใจ เป็นทัศนคติของบุคคลที่มีต่อสิ่งต่าง ๆ หลาย ๆ ด้านเป็นสภาพภายในที่มีความสัมพันธ์กับความรู้สึกของบุคคลที่ประสบความสำเร็จในงานทั้งด้านปริมาณและคุณภาพ เกิดจากมนุษย์จะมีแรงผลักดันบางประการในตัวบุคคล ซึ่งเกิดจากการที่ตนเองพยายามจะบรรลุถึงเป้าหมายบางอย่าง เพื่อที่จะสนองตอบต่อความต้องการ หรือความคาดหวังที่มีอยู่ และเมื่อบรรลุเป้าหมายนั้นแล้วจะเกิดความพอใจเป็นผลสะท้อนกลับไปยังจุดเริ่มต้นเป็นกระบวนการหมุนเวียนต่อไปอีก

อิทธิพล อินทมาตย์ (2543, หน้า 14) กล่าวว่า ความพึงพอใจเป็นความรู้สึกของบุคคลที่มีต่อสิ่งหนึ่งสิ่งใด ความรู้สึกพึงพอใจจะเกิดขึ้น เมื่อได้รับในสิ่งที่ต้องการหรือบรรลุจุดหมายในระดับหนึ่ง ความรู้สึกดังกล่าวจะลดลงหรือจุดหมายนั้นไม่ได้รับการตอบสนอง

เอกภพ ตระกูลพานิชย์ (2545, หน้า 19-20) กล่าวว่า ปัจจัยที่สำคัญของความพึงพอใจไว้ว่า ความพึงพอใจเป็นปัจจัยสำคัญประการหนึ่งซึ่งช่วยทำให้งานประสบความสำเร็จ โดยเฉพาะถ้าเป็นงานด้านการบริการ นอกจากผู้บริหารจะดำเนินการให้พนักงานเกิดความพึงพอใจในการทำงานแล้วยังจะต้องดำเนินการที่จะทำให้ผู้มาใช้บริการเกิดความพึงพอใจด้วย เพราะความเจริญก้าวหน้าของงานบริการปัจจัยสำคัญประการหนึ่งที่เป็นตัวบ่งชี้คือ จำนวนผู้มาใช้บริการ ดังนั้นผู้บริหารที่ชาญฉลาด จึงควรอย่างยิ่งที่จะศึกษาให้ลึกซึ้งถึงปัจจัยและองค์ประกอบต่าง ๆ ที่จะทำให้เกิดความพึงพอใจ ทั้งผู้ปฏิบัติงานและผู้ที่มาใช้บริการ เพื่อจะได้ใช้เป็นแนวทางในการบริหารองค์กรให้มีประสิทธิภาพและเกิดประโยชน์อย่างสูงสุด

พรณี ข.เจนจิต (2538, หน้า 288) กล่าวถึง ความพึงพอใจเป็นเรื่องของความรู้สึกที่บุคคลมีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่งซึ่งมีอิทธิพลทำให้แต่ละคนสนองตอบต่อสิ่งเร้าแตกต่างกันไปซึ่งความพึงพอใจมากหรือน้อยของบุคคลมีแนวโน้มที่ขึ้นอยู่กับค่านิยมของคนด้วย ความพึงพอใจมีที่มาจากการอบรมตั้งแต่วัยเด็กและค่อย ๆ ซึมซับจากการเลียนแบบบิดามารดา คนใกล้ชิดโดยไม่ต้องมีผู้บอกสอนเป็นเรื่องของพฤติกรรมการเรียนรู้ ประสบการณ์ การรับการถ่ายทอดความพึงพอใจที่มีอยู่เดิมและจากทางสื่อมวลชน

นอกจากนี้ Mullins (1954) ได้เสนอแนวคิดในการสร้างความพึงพอใจในการให้บริการไว้ดังนี้

1. การให้บริการที่เสมอภาค (equitable service) หมายถึง การให้บริการประชาชนทุกคนอย่างเท่าเทียมกัน ใช้กฎระเบียบและมาตรฐานเดียวกัน

2. การให้บริการที่ตรงเวลา (timely service) หมายถึง การให้บริการที่ตรงเวลา โดยเฉพาะอย่างยิ่ง บริการของภาครัฐที่ต้องคำนึงถึงการตรงต่อเวลาอย่างเคร่งครัด

3. การให้บริการอย่างเพียงพอ (ample service) หมายถึง การให้บริการด้านวัสดุ อุปกรณ์สถานที่ เวลาอย่างเพียงพอ เหมาะสม และต้องมีคุณภาพด้วย

นอมมันน์ และจิล (Naumann & Giel, 1995) เสนอแนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจของลูกค้าว่าขึ้นอยู่กับองค์ประกอบ 3 ส่วน ได้แก่

1. คุณภาพของสินค้าและบริการ (quality product & service) ซึ่งจะมีอิทธิพลต่อการรับรู้ของลูกค้า เมื่อลูกค้ารับรู้ว่าคุณภาพหรือบริการที่ได้มา มีคุณภาพดีก็จะรู้สึกพอใจในสินค้าหรือบริการนั้น

2. ราคา (price) เป็นส่วนประกอบที่จะทำให้ลูกค้าเกิดความพึงพอใจ เมื่อลูกค้าได้เปรียบเทียบความยุติธรรมของราคา และเห็นว่ามีความเหมาะสม ก็จะเกิดความพึงพอใจ แต่ถ้าลูกค้ารู้สึกว่าสินค้านั้นไม่เหมาะสมกับราคา ก็จะเกิดความไม่พึงพอใจ

3. ภาพลักษณ์ร่วม (corporate image) เป็นสิ่งที่มีผลต่อความพึงพอใจเช่นกันควรมีภาพลักษณ์ร่วม ทั้งการดำเนินงานธุรกิจทั่วไป การมีคุณธรรมและความรับผิดชอบต่อสังคมด้วย

2.1.2 การวัดความพึงพอใจ

ลัททิกการ ศรีวะรมย์ (2538, หน้า 156) ได้อธิบายเกี่ยวกับการวัดความพึงพอใจในงานว่าสามารถกระทำได้ 2 วิธี คือ

1. การวัดแบบให้คะแนนเดียว (single global rating) เป็นการถาม ใช้แบบสอบถามคำถามโดยให้พนักงานตอบเป็นรายบุคคลและให้คะแนนเป็นช่วง ๆ ระหว่าง 1-5 โดยตอบว่าความพึงพอใจมากที่สุด พอใจ เฉย ๆ ไม่ค่อยพอใจ และไม่พอใจอย่างมาก

2. การวัดแบบให้คะแนนรวบยอด (summation score) สเกลการวัดทัศนคติที่ถามผู้ตอบให้แบ่งสัดส่วนจากคะแนนที่คงที่ เพื่อระบุถึงความสำคัญที่สัมพันธ์ของคุณสมบัติต่าง ๆ หรือหมายถึงสเกลการให้คะแนนเชิงเปรียบเทียบ

สาโรจ ไสยสมบัติ (2534, หน้า 39) กล่าวว่า การวัดความพึงพอใจอาจกระทำ ได้หลายวิธีดังนี้

1. การใช้แบบสอบถาม ซึ่งเป็นที่นิยมทำกันอย่างแพร่หลายวิธีหนึ่ง โดยการขอรับรองหรือขอความช่วยเหลือจากบุคคลที่ต้องการวัด แสดงความคิดเห็นลงในแบบฟอร์มหรือกำหนดคำตอบไว้ให้เลือกตอบ หรือเป็นคำตอบอิสระ หรือคำตอบที่ถามอาจจะถามถึงความพึงพอใจในด้านต่าง ๆ ที่หน่วยงาน

กำลังให้บริการอยู่ เช่น ลักษณะของการให้บริการ สถานที่ให้บริการ ระยะเวลาในการให้บริการ และบุคลากรผู้ให้บริการ เป็นต้น

2. การสัมภาษณ์ เป็นวิธีหนึ่งที่ได้ทราบถึงระดับความพึงพอใจของผู้มาใช้บริการ ซึ่งเป็นวิธีการที่ต้องอาศัยเทคนิคและความชำนาญของผู้สัมภาษณ์ที่จะช่วยให้ผู้ถูกสัมภาษณ์ตอบคำถามให้ตรงข้อเท็จจริง การวัดความพึงพอใจโดยวิธีการสัมภาษณ์นับเป็นวิธีการที่ประหยัดและมีประสิทธิภาพมากอีกวิธีหนึ่ง

3. การสังเกต เป็นวิธีหนึ่งที่จะทำให้ทราบถึงระดับความพึงพอใจของผู้มาใช้บริการโดยวิธีการสังเกตจากพฤติกรรม ทั้งก่อนมารับบริการ ขณะมารับบริการ และหลังจากการได้รับบริการแล้ว เช่น การสังเกตจากกิริยา ท่าทาง การพูด สีหน้า และความถี่ของการมาขอรับบริการ เป็นต้น การวัดความพึงพอใจโดยวิธีนี้ผู้วัดต้องกระทำอย่างจริงจัง และมีแบบแผนที่แน่นอน จึงจะสามารถประเมินถึงระดับความพึงพอใจของผู้มารับบริการได้อย่างถูกต้อง

2.2 แนวคิดเกี่ยวกับการให้บริการ

ปัจจุบันองค์กรหลายแห่ง ได้มีการพัฒนาคุณภาพการบริการอย่างต่อเนื่องและเป็นระบบเพราะคุณภาพการบริการ ถือเป็นปัจจัยที่สำคัญที่ทำให้องค์กรประสบความสำเร็จ ในอดีตมีการประเมินคุณภาพการบริการจากมาตรฐานที่องค์กรได้กำหนดไว้ แต่สำหรับปัจจุบันเป็นที่ยอมรับกันว่า คุณภาพการบริการสามารถวัดได้จากการรับรู้ของผู้รับบริการ

ปารสุราม (Parasuraman, 1985) ได้กล่าวว่า คุณภาพการบริการ คือ ความสามารถในการสนองความต้องการของผู้มารับบริการ เมื่อพิจารณาคุณภาพของสินค้า มักจะพิจารณาจากตัวสินค้าและยึดถือผลที่สินค้าตอบสนองความต้องการเป็นสำคัญ ไม่จำเป็นต้องคำนึงถึงกระบวนการผลิตแต่สำหรับคุณภาพของบริการ จะมีความแตกต่างกันออกไปเนื่องจากลักษณะสำคัญของบริการคือ บริการเป็นสิ่งที่จับต้องไม่ได้ มีความหลากหลายในตัวเอง ไม่สามารถแบ่งแยก หรือเก็บรักษาได้ ทำให้คุณภาพการบริการถูกประเมินทั้งจากกระบวนการให้บริการ (process) และผลลัพธ์ที่เกิดขึ้นของการบริการนั้น (outcome) โดยเฉพาะการมีปฏิสัมพันธ์ (interaction) ระหว่างผู้ให้และผู้รับบริการ

สการ์ดีนา (Scardina, 1994) ได้เสนอแนวคิดในการประเมินคุณภาพบริการ อันประกอบด้วย

1. สิ่งที่ต้องจับต้องได้ (tangible) ได้แก่ เจ้าหน้าที่ บุคลากร เวชภัณฑ์ เครื่องมืออุปกรณ์ต่างๆ
2. ความเชื่อมั่นต่อผู้ให้บริการ (reliability) ได้แก่ ความสามารถในการให้บริการอย่างรวดเร็ว ถูกต้อง และเหมาะสม

3. การสนองตอบผู้รับบริการ (responsiveness) ได้แก่ ความพร้อมที่จะให้บริการตามความต้องการ

4. การให้ความเชื่อมั่นผู้รับบริการ (assurance) ได้แก่ ความรู้ อธิบายของเจ้าหน้าที่และความสามารถในการสร้างความเชื่อมั่นให้แก่ผู้รับบริการ

5. ความเอาใจใส่ (empathy) ได้แก่ การดูแลและสนใจผู้ป่วยอย่างทั่วถึง

จินตนา บุญบังการ (2539) ได้ให้ความหมายของการบริการว่า เป็นสิ่งที่สัมผัสได้ยากเสื่อมสลายสภาพได้ง่าย บริการจะมีขึ้นทันทีและส่งมอบให้ผู้รับทันที ดังนั้น การบริการจึงเป็นกระบวนการของกิจกรรมในการส่งมอบบริการจากผู้ให้บริการไปยังผู้รับบริการ แต่ปรากฏในรูปของเวลา สถานที่ รูปแบบ และเป็นสิ่งเอื้ออำนวยทางจิตวิทยาให้เกิดความพึงพอใจ ซึ่งตรงกับภาษาอังกฤษคำว่า SERVICE ซึ่งมี 7 ตัวอักษรและสามารถให้ความหมายได้ ดังนี้

S = Smiling & Sympathy ยิ้มแย้ม และเอาใจเขามาใส่ใจเรา เห็นอกเห็นใจต่อความลำบากยุ่งยากของผู้มารับบริการ

E = Early Response ตอบสนองต่อความประสงค์จากผู้มารับบริการอย่างรวดเร็วทันใจ โดยไม่ต้องเอ่ยปากเรียกร้อง

R = Respectful แสดงความนับถือและให้เกียรติแก่ผู้มารับบริการ

V = Voluntaries Manner การให้บริการที่ทำอย่างสมัครใจ เต็มใจ

I = Image Enhancing การรักษาภาพลักษณ์ของผู้ให้บริการ และภาพลักษณ์ขององค์กรด้วย

C = Courtesy ความอ่อนน้อม อ่อนโยน

E = Enthusiasm ความกระฉับกระเฉง กระตือรือร้น และให้บริการมากกว่าที่ผู้รับบริการคาดหวัง

สมชัย วุฒิปรีชา (2534) กล่าวว่า ในการทำงานให้สำเร็จ และมีประสิทธิภาพให้ยึดหลัก 4 ร คือ ริเริ่ม รวดเร็ว เรียบร้อย และร่วมมือร่วมใจ ตลอดจนต้องมีความจริงใจของเพื่อนร่วมงานเป็นพื้นฐาน

อุทัย หิรัญโต (2530) กล่าวว่า ผลเสียของความล่าช้าในการปฏิบัติราชการส่งผลกระทบโดยตรงต่อการให้บริการแก่ประชาชน กล่าวคือ ความล่าช้าในการปฏิบัติราชการเป็นสาเหตุหนึ่งที่น่าไปสู่ความล้มเหลว และเสื่อมประสิทธิภาพ ตลอดจนมีส่วนทำลายศรัทธาของประชาชนที่มีต่อราชการ ซึ่งมูลเหตุของความล่าช้าในการปฏิบัติราชการอาจเกิดจากปัจจัยส่วนบุคคล ดังนี้

1. การทำงานที่ไม่มีแผน
2. ขาดความรับผิดชอบ
3. ขาดความกระตือรือร้นในการทำงาน

4. ขาดการควบคุมโดยใกล้ชิด
5. ขาดการติดตามงาน
6. ขาดระบบการจัดเก็บเอกสารที่มีประสิทธิภาพ
7. หวังผลประโยชน์ส่วนตัว
8. ขาดความเข้าใจในวิธีการทำงานที่ถูกต้อง

2.3 แนวคิดเกี่ยวกับองค์กรปกครองท้องถิ่น

2.3.1 ความหมายเกี่ยวกับองค์กรปกครองท้องถิ่น

การปกครองท้องถิ่น คือ การปกครองที่รัฐบาลมอบอำนาจให้ประชาชนในท้องถิ่นจัดการปกครอง โดยดาเนินการกันเอง มีอำนาจอิสระในการปฏิบัติหน้าที่ตามความเหมาะสม เพื่อให้เกิดประโยชน์ต่อการปฏิบัติหน้าที่อย่างแท้จริง กล่าวคือ อำนาจของหน่วยการปกครองท้องถิ่นจะต้องมีขอบเขตพอควร เพื่อให้เกิดประโยชน์ต่อการปฏิบัติหน้าที่ของหน่วยการปกครองท้องถิ่นอย่างแท้จริง หากมีอำนาจมากเกินไปไม่มีขอบเขต หน่วยการปกครองท้องถิ่นนั้น ก็จะกลายสภาพเป็น รัฐอธิปไตยเอง เป็นผลเสียต่อความมั่นคงของรัฐบาล อำนาจของท้องถิ่นนี้มีขอบเขตที่แตกต่างกันออกไป ตามลักษณะความเจริญและความสามารถของประชาชนในท้องถิ่นนั้น ซึ่งหน่วยการปกครองท้องถิ่นจะมีสิทธิตามกฎหมายที่จะดาเนินการปกครองตนเอง สิทธิตามกฎหมายสามารถแบ่งได้เป็น 2 ประเภท คือ

หน่วยการปกครองท้องถิ่นมีสิทธิที่จะตรากฎหมายหรือระเบียบข้อบังคับต่าง ๆ เอง เพื่อประโยชน์ในการบริหารตามหน้าที่และเพื่อใช้บังคับประชาชนในท้องถิ่นนั้น ๆ เช่น เทศบัญญัติ ข้อบัญญัติ ข้อบังคับ สุขาภิบาล เป็นต้น

สิทธิที่เป็นหลักในการดาเนินการบริหารท้องถิ่น คือ อำนาจในการกำหนดงบประมาณ เพื่อบริหารกิจการตามอำนาจหน้าที่ของหน่วยการปกครอง ท้องถิ่นนั้นๆ

ทั้งนี้ หน่วยการปกครองท้องถิ่นจะองค์กรที่จาเป็นในการบริหารและการปกครองตนเองจัดแบ่งเป็นสองฝ่าย คือ องค์กรฝ่ายบริหารและองค์กรฝ่ายนิติบัญญัติ เช่น การปกครองท้องถิ่นแบบ องค์กรบริหารส่วนตำบลจะมีคณะผู้บริหารเป็นฝ่ายบริหาร และสภาองค์กรบริหารส่วนตำบลเป็นฝ่ายนิติบัญญัติ

ปัจจุบันราชการส่วนท้องถิ่น มีอยู่ 5 รูปแบบ คือ กรุงเทพมหานคร (กทม.) เมืองพัทยา เทศบาล องค์กรบริหารส่วนจังหวัด (อบจ.) และองค์กรบริหารส่วนตำบล (อบต.)

2.3.2 วัตถุประสงค์ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมีวัตถุประสงค์ในการพัฒนาประเทศหลายประการ ดังนี้

1. ช่วยแบ่งเบาภาระของรัฐบาล เป็นสิ่งที่เห็นได้ชัดว่าในการบริหารประเทศ จะต้องอาศัยเงินงบประมาณเป็นหลัก หากเงินงบประมาณจกัตภารกิจที่จะต้องบริการให้กับชุมชนต่าง ๆ อาจไม่เพียงพอ ดังนั้น หากจัดให้มีการปกครองท้องถิ่น หน่วยการปกครองท้องถิ่นนั้น ๆ ก็สามารถมีงบประมาณของตนเองเพียงพอที่จะดำเนินการสร้างสรรค์ความเจริญให้กับท้องถิ่นได้

2. เพื่อสนองตอบต่อความต้องการของประชาชนในท้องถิ่นอย่างแท้จริง เนื่องจากประเทศมีขนาดกว้างใหญ่ ความต้องการของประชาชนในแต่ละท้องถิ่นย่อมมีความแตกต่างกัน การรอรับการบริการจากรัฐบาลแต่อย่างเดียวยังอาจไม่ตรงตามความต้องการที่แท้จริงและล่าช้า หน่วยการปกครองท้องถิ่นที่มีประชาชนในท้องถิ่นเป็นผู้บริหารจึงจะสามารถตอบสนองความต้องการนั้นได้ เพื่อความประหยัด โดยที่ท้องถิ่นแต่ละแห่งมีความแตกต่างกัน สภาพความเป็นอยู่ของ ประชาชนก็ต่างไปด้วย การจัดตั้งหน่วยปกครองท้องถิ่นขึ้นจึงมีความจำเป็น โดยให้อำนาจหน่วยการปกครองท้องถิ่นจัดเก็บภาษีอากร ซึ่งเป็นวิธีการหารายได้ให้กับท้องถิ่นเพื่อนำไปใช้ในการบริหารกิจการของท้องถิ่น ทำให้ประหยัดเงินงบประมาณของรัฐบาลที่จะต้องจ่ายให้กับท้องถิ่นทั่วประเทศเป็นอันมาก และแม้จะมีการจัดสรรเงินงบประมาณจากรัฐบาลไปให้บ้างแต่ก็มีเงื่อนไขที่กำหนดไว้อย่างรอบคอบ

3. เพื่อให้หน่วยการปกครองท้องถิ่นเป็นสถาบันที่ให้การศึกษาการปกครองระบอบประชาธิปไตยแก่ประชาชน จากการที่การปกครองท้องถิ่นเปิดโอกาสให้ประชาชนมีส่วนร่วมในการปกครองตนเอง โดยการสมัครรับเลือกตั้งเพื่อให้ประชาชนในท้องถิ่นเลือกเข้าไปทำหน้าที่ฝ่ายบริหาร หรือฝ่ายนิติบัญญัติ การปฏิบัติหน้าที่ที่แตกต่างกันนี้มีส่วนในการส่งเสริมการเรียนรู้ถึงกระบวนการปกครองระบอบประชาธิปไตยในระดับชาติได้เป็นอย่างดี

2.3.3 หน้าที่ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

ชูวงศ์ ฉายะบุตร (2539) ได้กล่าวว่า องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมีหน้าที่ในการพัฒนาประเทศหลายประการ ดังนี้

1. ช่วยแบ่งเบาภาระของรัฐบาล ทั้งทางด้านการเงิน ตัวบุคคล ตลอดจนเวลาที่ใช้ในการดำเนินการ
2. เพื่อสนองตอบต่อความต้องการของประชาชนในท้องถิ่นอย่างแท้จริง
3. เพื่อให้หน่วยการปกครองท้องถิ่นเป็นสถาบันที่ให้การศึกษาการปกครองระบอบประชาธิปไตยแก่ประชาชน

2.4 ข้อมูลทั่วไปของตำบลด่านมะขามเตี้ย อำเภอด่านมะขามเตี้ย จังหวัดกาญจนบุรี

2.4.1 ประวัติความเป็นมา

ด่านมะขามเตี้ยมีการตั้งหมู่บ้านมานานกว่า 200 ปี สมัยก่อนเป็นด่านตรวจคนเข้าออกตามชายแดนของอำเภอเมืองกาญจนบุรี ยามปกติราษฎรใช้เป็นเส้นทางสัญจรไปมา เมื่อเกิดศึกสงครามเก้าทัพ "ขุนด่าน" พร้อมด้วยทหารไทยที่ประจำด่านได้ต่อสู้กับทหารพม่ามีผู้คนล้มตายจำนวนมาก และบริเวณนี้มีต้นมะขามซึ่งเตี้ยมากอยู่ต้นหนึ่งขึ้นโดดเด่นสวยงาม แผ่กิ่งก้านงอกงามร่มรื่นอยู่ใกล้บริเวณหนองน้ำใหญ่ (เรียกว่าหนองสระ) เป็นที่อาศัยของสัตว์ใหญ่น้อยนานาชนิดเมื่อตั้งหมู่บ้านจึงเรียกว่า บ้านหนองมะขามเตี้ย ต่อมาเปลี่ยนชื่อเป็น บ้านด่านมะขามเตี้ย

เดิมตำบลด่านมะขามเตี้ยอยู่ในเขตการปกครองของอำเภอเมืองกาญจนบุรี และเมื่อวันที่ 1 เมษายน 2533 กระทรวงมหาดไทยได้มีประกาศแบ่งพื้นที่บางส่วนของอำเภอเมืองกาญจนบุรี จำนวน 3 ตำบล คือ ตำบลด่านมะขามเตี้ย ตำบลกลอนโด และตำบลจรเข้เผือก อยู่ในเขตการปกครองของกิ่งอำเภอด่านมะขามเตี้ย ต่อมาได้ประกาศยกฐานะเป็น "อำเภอด่านมะขามเตี้ย" เมื่อวันที่ 7 กันยายน 2538

“องค์การบริหารส่วนตำบลด่านมะขามเตี้ย” เดิมเรียกว่า “ศูนย์ข้อมูลประจำตำบล” สภาตำบลด่านมะขามเตี้ยได้ใช้ศูนย์ข้อมูลแห่งนี้เป็นสำนักงานสภาตำบลด่านมะขามเตี้ย ต่อมากระทรวงมหาดไทยได้มีประกาศยกฐานะสภาตำบลขึ้นเป็น “องค์การบริหารส่วนตำบลด่านมะขามเตี้ย” เมื่อวันที่ 19 มกราคม 2539

2.4.2 สภาพทั่วไป

2.4.2.1 ที่ตั้ง

องค์การบริหารส่วนตำบลด่านมะขามเตี้ย ตั้งอยู่เลขที่ 199 หมู่ที่ 5 บ้านท่าแค ตำบลด่านมะขามเตี้ย อำเภอด่านมะขามเตี้ย จังหวัดกาญจนบุรี เป็น อบต. 1 ใน 4 อบต.ของอำเภอด่านมะขามเตี้ย ตั้งอยู่ห่างจากที่ว่าการอำเภอด่านมะขามเตี้ย ประมาณ 5 กิโลเมตร ห่างจากตัวจังหวัดกาญจนบุรี ประมาณ 35 กิโลเมตร

2.4.2.1 อาณาเขตติดต่อ

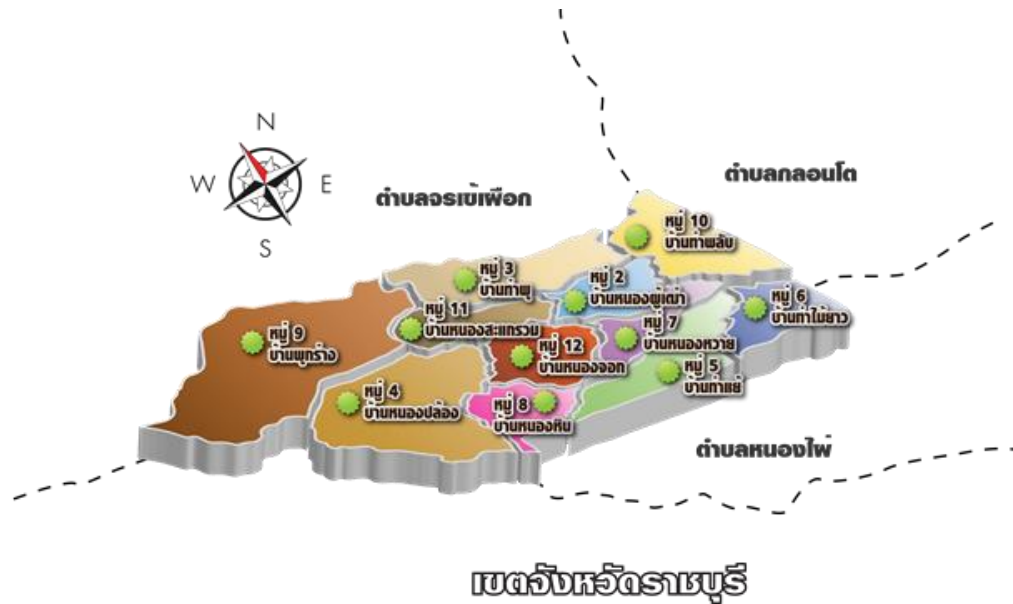
ทิศเหนือ	ติดต่อกับ	อบต.จรเข้เผือก, อบต.กลอนโด และ ทต.ด่านมะขามเตี้ย อำเภอด่านมะขามเตี้ย จังหวัดกาญจนบุรี
ทิศใต้	ติดต่อกับ	อบต.หนองไผ่ และอำเภोजอมบึง จังหวัดราชบุรี
ทิศตะวันออก	ติดต่อกับ	ทต.ด่านมะขามเตี้ย และ อบต.กลอนโด อำเภอ ด่านมะขามเตี้ย จังหวัดกาญจนบุรี

ทิศตะวันตก ติดต่อกับ อบต.จรเข้มเหือก อำเภอด่านมะขามเตี้ย จังหวัด
กาญจนบุรี

2.4.2.3 เนื้อที่

ตำบลด่านมะขามเตี้ย อำเภอด่านมะขามเตี้ย จังหวัดกาญจนบุรี มีเนื้อที่ประมาณ
156 ตารางกิโลเมตร หรือพื้นที่ประมาณ 91,434 ไร่

2.4.2.4 แผนที่และอาณาเขต



ภาพที่ 2.1 แผนที่และอาณาเขต

2.4.2.5 ภูมิประเทศ

เป็นพื้นที่ราบเชิงเขาและราบลุ่ม มีลักษณะเป็นดินปนทรายและเป็นลูกรังบ้างในบางแห่ง

2.4.2.6 เขตการปกครอง

องค์การบริหารส่วนตำบลด่านมะขามเตี้ยมีเขตการปกครองที่อยู่ในความรับผิดชอบ
จำนวน 11 หมู่บ้าน ประกอบด้วย

- หมู่ที่ 2 บ้านหนองผู้เฒ่า
- หมู่ที่ 3 บ้านท่าพุ
- หมู่ที่ 4 บ้านโป่งนก
- หมู่ที่ 5 บ้านท่าแย้
- หมู่ที่ 6 บ้านท่าไม้ยาว

- หมู่ที่ 7 บ้านหนองหวาย
- หมู่ที่ 8 บ้านหนองหิน
- หมู่ที่ 9 บ้านพุกร่าง
- หมู่ที่ 10 บ้านท่าพลับ
- หมู่ที่ 11 บ้านหนองสะแกรวม
- หมู่ที่ 12 บ้านหนองจอก

2.4.2.7 ประชากร

จากข้อมูลความจำเป็นพื้นฐานระดับหมู่บ้าน (จปฐ.) ปี พ.ศ. 2562 ในเขตพื้นที่องค์การบริหารส่วนตำบลด่านมะขามเตี้ย มีจำนวนประชากรที่อาศัยอยู่จริงทั้งสิ้น 6,136 คน แยกเป็นชาย 3,053 คน หญิง 3,083 คน มีจำนวนครัวเรือน 1,905 ครัวเรือน ความหนาแน่นของประชากรโดยเฉลี่ย 39 คน/ตารางกิโลเมตร ซึ่งมีรายละเอียดของจำนวนประชากรตามทะเบียนราษฎร และข้อมูลความจำเป็นพื้นฐาน (จปฐ.) ดังนี้

ตารางที่ 2.1 ข้อมูลประชากรตามทะเบียนราษฎร

(1) ข้อมูลประชากรตามทะเบียนราษฎร

- จำนวนประชากรรวมจำแนกตามช่วงอายุ (ทะเบียนบ้านกลาง)

อายุประชากร	เพศชาย (คน)	เพศหญิง (คน)	รวม (คน)
น้อยกว่า 1 ปีเต็ม	35	38	73
1 ปีเต็ม – 2 ปี	78	91	169
3 ปีเต็ม – 5 ปี	148	122	270
6 ปีเต็ม – 11 ปี	363	304	667
12 ปีเต็ม – 14 ปี	181	187	368
15 ปีเต็ม – 17 ปี	162	188	350
18 ปีเต็ม – 25 ปี	455	425	880
26 ปีเต็ม – 49 ปี	1,607	1,589	3,196
50 ปีเต็ม – 60 ปีเต็ม	675	658	1,333
มากกว่า 60 ปีเต็มขึ้นไป	618	674	1,292
รวม	4,322	4,276	8,598

- จำนวนประชากรจำแนกตาม เพศ ครีวเรือน และหมู่บ้าน

หมู่ที่	ชื่อหมู่บ้าน	ชื่อกำนัน/ผู้ใหญ่บ้าน	ประชากร (คน)			จำนวน ครัวเรือน
			ชาย	หญิง	รวม	
2	บ้านหนองผู้เฒ่า	นายเรืองนนท์ เกตุพุ่ม	351	381	732	235
3	บ้านท่าพุ	นายไพโรจน์ วีระหงษ์	573	557	1,130	358
4	บ้านโป่งนก	นายสิน กาญจนเพิ่มพูน	293	312	605	171
5	บ้านท่าแย้	นายประเสริฐ เลหาเหียรประธาน	224	213	437	135
6	บ้านท่าไม้ยาว	นายศิวัชร ป้อมสกุล	63	59	122	42
7	บ้านหนองหวาย	นายสมคิด บัวแพง	304	281	585	175
8	บ้านหนองหิน	นางสาวสุรีย์ เพ็งสุวรรณ	198	191	389	105
9	บ้านพุกร่าง	นายฐิติวัชร พรเลิศวัฒนคุณ	305	295	600	172
10	บ้านท่าพลับ	นายศิลา นาคหล่อ	324	377	701	229
11	บ้านหนองสะแกรวม	นายจำรูญ เกตุกุ	216	210	426	137
12	บ้านหนองจอก	นายอำพร เอกจัน	202	207	409	146
รวมทั้งสิ้น			3,053	3,083	6,136	1,905

ที่มา (ข้อมูลความจำเป็นพื้นฐาน (จปฐ.) ณ เดือน วันที่ 28 พฤษภาคม 2562 โดย สนง. พัฒนาชุมชนอำเภอด่านมะขามเตี้ย)

ตารางที่ 2.2 ข้อมูลประชากรที่อาศัยอยู่จริง จปฐ.2

(2) ข้อมูลประชากรที่อาศัยอยู่จริง จปฐ.2 (ข้อมูล พ.ศ. 2562)

- จำนวนประชากรรวมจำแนกตามช่วงอายุ

อายุประชากร	เพศชาย (คน)	เพศหญิง (คน)	รวม (คน)
น้อยกว่า 1 ปีเต็ม	3	7	10
1 ปี 1 เดือน – 2 ปี	30	19	49
3 ปี – 5 ปี	89	78	167
6 ปี – 12 ปี	326	276	602
13 ปี – 14 ปี	102	105	207
15 ปี – 18 ปี	173	189	362
19 ปี – 25 ปี	299	287	586
26 ปี – 34 ปี	375	412	787
35 ปี – 49 ปี	765	755	1,520
50 ปี – 59 ปี	448	452	900
60 ปีขึ้นไป	443	503	946
รวม	3,053	3,083	6,136

2.4.3 ลักษณะโครงสร้างพื้นฐาน

2.4.3.1 การคมนาคม

การคมนาคมในตำบลด่านมะขามเตี้ยเป็นการคมนาคมทางบกโดยใช้รถยนต์เป็นหลัก มีเส้นทางคมนาคม ดังนี้

- 1 การเดินทางจากตำบลด่านมะขามเตี้ย – กาญจนบุรี โดยใช้เส้นทางถนนสายด่านมะขามเตี้ย – หนองปากดง ไปออกถนนสายด่านมะขามเตี้ย – กาญจนบุรี รวมระยะทาง 35 กิโลเมตร
2. จำนวนเส้นทางที่ใช้สัญจรในหมู่บ้าน ประกอบด้วย

ตารางที่ 2.3 การคมนาคม

ลำดับที่	ประเภท	จำนวน	ระยะทาง
1	ถนน คสล.	22 สายทาง	51.93 กม.
2	ถนนลาดยาง	12 สายทาง	60.28 กม.
3	ถนนลูกรัง/ดิน	16 สายทาง	38.37 กม.
4	สะพาน คสล./ปูน	9 แห่ง	

2.4.3.2 การประปา

ในเขตพื้นที่องค์การบริหารส่วนตำบลด่านมะขามเตี้ย มีประปาหมู่บ้าน จำนวน 11 แห่ง ประชาชนมีน้ำประปาใช้ 1,975 ครัวเรือน หรือประมาณร้อยละ 77.91 ใช้สระน้ำ ส่วนตัว/บ่อส่วนตัว/แหล่งน้ำตามธรรมชาติ 560 ครัวเรือน หรือประมาณร้อยละ 22.09 สำหรับในช่วงฤดูแล้ง ประมาณเดือน กุมภาพันธ์ – พฤษภาคม จะมีประชาชนบางส่วนที่น้ำประปาไม่พอใช้ องค์การบริหารส่วนตำบลด่านมะขามเตี้ยจึงได้แจกจ่ายน้ำให้ประชาชนเพื่อบรรเทาความเดือดร้อน

2.4.3.3 การไฟฟ้า

ประชาชนในเขตพื้นที่องค์การบริหารส่วนตำบลด่านมะขามเตี้ย มีไฟฟ้าใช้ ครอบคลุมทั้ง 11 หมู่บ้าน คิดเป็นร้อยละ 99 ส่วนที่เหลือร้อยละ 1 ใช้ไฟฟ้าระบบโซล่าเซลล์ โดยได้รับการสนับสนุนงบประมาณจากกรมพลังงาน

2.4.3.4 โทรศัพท์

ประชาชนในเขตพื้นที่ตำบลด่านมะขามเตี้ย ส่วนใหญ่ใช้โทรศัพท์มือถือ จากเครือข่าย AIS DTAC และ TRUE สำหรับโทรศัพท์บ้านใช้สัญญาณจาก กสท. (CAT) และ TOT

2.4.3.5 ไปรษณีย์หรือการสื่อสารหรือการขนส่ง และวัสดุ ครุภัณฑ์

(1) มีที่ทำการไปรษณีย์ในเขตเทศบาลตำบลดำนมะขามเตี้ย จำนวน 1 แห่ง รหัส 71260

2.4.3.6 แหล่งน้ำธรรมชาติ/แหล่งน้ำที่สร้างขึ้น

(1) แหล่งน้ำธรรมชาติ

- ลำห้วย จำนวน 5 สาย คือ ลำห้วยสีเสียด, ลำห้วยตะเคียน, ลำห้วยขลุง, ลำห้วยหนองขุย และลำห้วยโปร่งลิง

- ลำคลอง จำนวน 4 สาย คือ รำลางโปร่ง, หนองหวาย, ลำภาชี และหนองสะแกรวม

- อ่างเก็บน้ำ จำนวน 1 แห่ง คือ อ่างเก็บน้ำโป่งนก

(2) แหล่งน้ำที่สร้างขึ้น

- บ่อน้ำตื้น จำนวน 39 แห่ง มีน้ำใช้ตลอดปีทั้ง 39 แห่ง

- บ่อน้ำบาดาล จำนวน 28 แห่ง มีน้ำใช้ตลอดปีทั้ง 28 แห่ง

- ฝาย/ทำนบ/ผนังกั้นน้ำ จำนวน 7 แห่ง มีน้ำใช้ตลอดปี 1 แห่ง

- สระน้ำ จำนวน 75 แห่ง มีน้ำใช้ตลอดปี มีน้ำมากระหว่างเดือน กรกฎาคม – กุมภาพันธ์

2.5 สภาพทางเศรษฐกิจ

2.5.1 อาชีพ

ข้อมูลด้านอาชีพของประชาชนในเขตตำบลดำนมะขามเตี้ย หมู่ 2 – 12 จากข้อมูลจำนวนประชากรจำแนกตามประเภทอาชีพ

ตารางที่ 2.4 สภาพทางเศรษฐกิจ

ประเภทอาชีพ	เพศ				รวม(คน)	%
	ชาย(คน)	%	หญิง(คน)	%		
กำลังศึกษา	692	22.67	710	23.03	1,402	22.85
ไม่มีอาชีพ	133	4.36	158	5.12	291	4.74
เกษตรกรรม – ทำนา	6	0.19	7	0.23	13	0.21
เกษตรกรรม – ทำไร่	1,010	33.08	1,000	32.44	2,010	32.76
เกษตรกรรม – ทำสวน	4	0.13	2	0.06	6	0.10
เกษตรกรรม – ทำประมง	-	-	-	-	-	-
เกษตรกรรม – ปศุสัตว์	13	0.43	12	0.39	25	0.41

2.5.1.1 การเกษตร

ตำบลด่านมะขามเตี้ยเป็นพื้นที่ราบเชิงเขาและราบลุ่ม มีลักษณะเป็นดินปนทรายและเป็นลูกครึ่งบ้างในบางแห่ง ประกอบกับมีแหล่งน้ำค่อนข้างมาก ประชากรส่วนใหญ่จึงประกอบอาชีพทางการเกษตร โดยส่วนใหญ่ประกอบอาชีพทำไร่ ทำนา และทำสวน พืชไร่ซึ่งเป็นพืชเศรษฐกิจที่นิยมปลูกเป็นส่วนใหญ่ ได้แก่ อ้อย มันสำปะหลัง ไร่อ้อย ฝรั่ง ต้นหอม พริก กุ้ยช่าย แตงกวา มะเขือ ผักชี ฯ เป็นต้น ส่วนการทำสวน นิยมปลูกสวนมะม่วง เนื่องจากสามารถทนสภาพอากาศแห้งแล้งได้ สวนมะละกอ เป็นต้น สำหรับพื้นที่ทั้งหมดจำนวน 91,434 ไร่ มีพื้นที่ทำการเกษตร 53,878 ไร่ ส่วนที่เหลือเป็นพื้นที่ฟาร์มเลี้ยงสัตว์ ภูเขา พื้นที่ว่างเปล่า และอื่น โดยพื้นที่ทำการเกษตร แบ่งเป็น

ทำไร่ จำนวน 1,020 ครัวเรือน ประมาณ 51,614 ไร่ หรือร้อยละ 56.45

ทำนา จำนวน 74 ครัวเรือน ประมาณ 464 ไร่ หรือร้อยละ 0.50

ทำสวน จำนวน 30 ครัวเรือน ประมาณ 1,800 ไร่ หรือร้อยละ 1.97

2.5.1.2 การปศุสัตว์

อาชีพเลี้ยงสัตว์ในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลด่านมะขามเตี้ย ยังมีไม่มากนัก เนื่องจากในฤดูแล้งสัตว์ประเภท วัว ควาย มีอาหารสัตว์ไม่เพียงพอจำเป็นต้องซื้ออาหารให้สัตว์กิน เช่น ฟางอัดก้อน ต้นข้าวโพด ฯ เป็นต้น และมีราคาแพง จึงทำให้ประชากรนิยมเลี้ยงสัตว์น้อย ส่วนสัตว์อื่นที่เริ่มได้รับความนิยมเลี้ยงเพิ่มขึ้น ได้แก่

(1) ฟาร์มไก่ชน จำนวน 1 แห่ง ตั้งอยู่ที่หมู่ 3 บ้านท่าพู

(2) ฟาร์มไก่ (ผู้ใหญ่ประวิทย์ฟาร์ม) จำนวน 1 แห่ง 14 โรงเรือน ๆ ละ 25,000 ตัว ตั้งอยู่ที่หมู่ 2 บ้านหนองผู้เฒ่า

ฟาร์มไก่ (บุญสมฟาร์ม) จำนวน 1 แห่ง 8 โรงเรือน ๆ ละ 25,000 ตัว ตั้งอยู่ที่หมู่ 9 บ้านพุกร้าง

(3) ฟาร์มวัวนม จำนวน 8 แห่ง ประมาณ 120 ตัว ตั้งอยู่ที่หมู่ 2 , 12

(4) ฟาร์มวัวเนื้อ จำนวน 2 แห่ง ประมาณ 80 ตัว ตั้งอยู่ที่ หมู่ 9 , 11

2.5.1.3 การท่องเที่ยว

ในเขตพื้นที่องค์การบริหารส่วนตำบลด่านมะขามเตี้ย ไม่มีแหล่งท่องเที่ยว มีเพียงสถานที่พักผ่อนของประชาชน ได้แก่

(1) วัดพระธาตุโป่งนก ตั้งอยู่ที่หมู่ที่ 4 บ้านโป่งนก ตำบลด่านมะขามเตี้ย อำเภอด่านมะขามเตี้ย จังหวัดกาญจนบุรี

(2) อ่างเก็บน้ำบ้านโป่งนก ตั้งอยู่หมู่ที่ 4 บ้านโป่งนก ตำบลด่านมะขามเตี้ย อำเภอด่านมะขามเตี้ย จังหวัดกาญจนบุรี

2.5.1.4 การพาณิชย์และกลุ่มอาชีพ

ในเขตพื้นที่องค์การบริหารส่วนตำบลด่านมะขามเตี้ย มีปั๊มน้ำมันหมุน (ปั้มหลอด) จำนวน 15 แห่ง และกลุ่มอาชีพที่สำคัญในเขตตำบลด่านมะขามเตี้ย หมู่ 2 - 12 ได้แก่

- (1) กลุ่มเย็บผ้า หมู่ 4 , 5 , 10 และ 12
- (2) กลุ่มอาชีพบ้านสมุนไพร หมู่ 6
- (3) กลุ่มเกษตรกรผู้ปลูกพืชผัก หมู่ 6 และ 10
- (4) ธนาคารหมู่บ้านโครงการ ปตท.ฯ หมู่ 6
- (5) กลุ่มผู้ปลูกไผ่กิมซุง หมู่ 6
- (6) กลุ่มหมูหลุม หมู่ 6
- (7) กลุ่มเลี้ยงโค หมู่ 8
- (8) กลุ่มกลุ่มอาชีพทำเบญจรงค์ หมู่ 9
- (9) กลุ่มร้านค้าชุมชน หมู่ 9
- (10) กลุ่มผู้เลี้ยงสุกร หมู่ 11
- (11) กลุ่มพัฒนาอาชีพ หมู่ 11
- (12) กลุ่มพัฒนาอาชีพเสริม หมู่ 11

2.5.1.5 แรงงาน

จากการสำรวจข้อมูลพื้นฐาน (จปฐ.) พบว่า ประชากรที่มีอายุ 15 – 60 ปี อยู่ในวัยแรงงาน จำนวน 4,155 คน จาก 6,136 คน คิดเป็นร้อยละ 67.72 ประชากรส่วนใหญ่ประกอบอาชีพทำไร่ ส่วนการใช้แรงงาน ได้แก่ อาชีพรับจ้างทั่วไป ค้าขาย รับราชการหรือพนักงานของรัฐ อาชีพอื่น ๆ ธุรกิจส่วนตัว พนักงานบริษัท และพนักงานรัฐวิสาหกิจ สำหรับอัตราค่าจ้างแรงงานต่อวัน 300 บาท

2.5.2 รายได้และรายจ่ายของครัวเรือน

2.5.2.1 รายได้เฉลี่ยครัวเรือน

องค์การบริหารส่วนตำบลดำนมะขามเตี้ย มีจำนวนประชากรที่อาศัยอยู่จริง (จปฐ. 2) จำนวน 6,136 คน 1,905 ครัวเรือน มีรายได้บุคคลเฉลี่ย 84,301 บาท/ปี และมีรายได้ครัวเรือนเฉลี่ย 270,644 บาท/ปี (เรียงตามรายได้บุคคลเฉลี่ยมากไปหาน้อย)

ตารางที่ 2.5 รายได้และรายจ่ายของครัวเรือน

พื้นที่	จำนวน ครัวเรือน	จำนวน คน	แหล่งรายจ่ายครัวเรือนเฉลี่ย (บาท/ปี)				รายได้ครัวเรือน เฉลี่ย (บาท/ปี)	รายได้บุคคล เฉลี่ย (บาท/ปี)
			อาชีพหลัก	อาชีพรอง	รายได้อื่น	ปลูก เลี้ยง หา เอง		
1. หมู่ 10 บ้านท่าพลับ	229	701	291,087	41,264	10,793	6,549	349,694	114,237
2. หมู่ 6 บ้านท่าไม้ยาว	42	122	228,162	51,929	21,524	7,167	308,781	106,302
3. หมู่ 11 บ้านหนองสะแก รวม	137	426	255,912	36,416	13,487	6,795	312,574	100,523
4. หมู่ 4 บ้านโป่งนก	171	605	260,690	44,170	4,896	3,854	313,609	88,640
5. หมู่ 7 บ้านหนองหวาย	175	585	241,297	14,147	8,962	15,743	280,149	83,805
6. หมู่ 8 บ้านหนองหิน	105	389	269,333	17,105	11,040	2,333	299,812	80,926
7. หมู่ 3 บ้านท่าพุ	358	1,130	222,522	8,658	11,654	10,200	253,035	80,165
8. หมู่ 12 บ้านหนองจอก	146	409	174,136	24,829	7,888	9,897	216,751	77,373
9. หมู่ 9 บ้านพุกร่าง	172	600	224,657	12,881	5,462	2,398	245,398	70,348
10. หมู่ 5 บ้านท่าแย้	135	437	138,770	53,311	9,124	9,000	210,206	64,938
11. หมู่ 2 บ้านหนองผู้เฒ่า	235	732	145,395	19,215	10,693	11,774	187,077	60,059
ทุกพื้นที่	1,905	6,136	222,902	29,448	10,502	7,789	270,644	84,301

2.5.2.2 รายจ่ายเฉลี่ยครัวเรือน

ประชากรมีรายจ่ายบุคคลเฉลี่ย 61,219 บาท/ปี และมีรายจ่ายครัวเรือนเฉลี่ย 196,812 บาท/ปี

ตารางที่ 2.6 รายจ่ายเฉลี่ยครัวเรือน

พื้นที่	จำนวน ครัวเรือน	จำนวน คน	แหล่งรายได้ครัวเรือนเฉลี่ย (บาท/ปี)				รายจ่ายครัวเรือน รวมเฉลี่ย (บาท/ปี)	รายจ่ายบุคคล รวมเฉลี่ย (บาท/ปี)
			ต้นทุน การผลิต	อุปโภคบริโภค ที่จำเป็น	อุปโภคบริโภค ที่ไม่จำเป็น	ชำระหนี้สิน		
1. หมู่ 10 บ้านท่าพลับ	229	701	112,974	126,183	14,902	46,815	300,874	98,288
2. หมู่ 6 บ้านท่าไม้ยาว	42	122	85,500	89,738	22,881	21,012	218,131	75,094
3. หมู่ 3 บ้านท่าพุ	358	1,130	77,804	105,480	16,184	21,236	220,704	69,922
4. หมู่ 4 บ้านโป่งนก	171	605	96,690	96,263	26,945	12,544	232,442	65,699
5. หมู่ 11 บ้านหนองสะแกรวม	137	426	66,810	100,876	29,883	4,182	201,752	64,883
6. หมู่ 8 บ้านหนองหิน	105	389	13,486	159,590	23,114	3,876	200,067	54,003
7. หมู่ 7 บ้านหนองหวาย	175	585	21,143	110,446	43,820	4,199	179,607	53,729
8. หมู่ 9 บ้านพุกร่าง	172	600	72,744	83,800	23,327	6,602	186,473	53,456
9. หมู่ 5 บ้านท่าแย้	135	437	32,704	83,304	30,574	15,176	161,758	49,971
10. หมู่ 2 บ้านหนองผู้เฒ่า	235	732	59,143	60,121	26,547	9,066	154,876	49,721
11. หมู่ 12 บ้านหนองจอก	146	409	31,347	51,425	11,521	13,951	108,243	38,639
ทุกพื้นที่	1,905	6,136	60,849	97,021	24,518	14,424	196,812	61,219

ที่มา (ข้อมูลความจำเป็นพื้นฐาน (จปฐ.) ณ เดือน พฤษภาคม 2562 โดย สนง.พัฒนาชุมชนอำเภอด่านมะขามเตี้ย)

2.5.3 ผลิตผลและสินค้าที่สำคัญของตำบล

- (1) หน่อไม้ฝรั่ง
- (2) มันสำปะหลัง
- (3) อ้อย

2.5.4 หน่วยธุรกิจในเขต อบต.

- | | | |
|-----------------------------|-------|---------|
| - โรงสี | จำนวน | - แห่ง |
| - ปิ่มน้ำมันและก๊าซ | จำนวน | - แห่ง |
| - ปิ่มน้ำมันหมุน (ปิ่มหลอด) | จำนวน | 15 แห่ง |

2.5.5 สถานที่พักผ่อน/ท่องเที่ยว

- (1) วัดพระธาตุโป่งนก ตั้งอยู่หมู่ที่ 4 บ้านโป่งนก ตำบลด่านมะขามเตี้ย อำเภอด่านมะขามเตี้ย จังหวัดกาญจนบุรี
- (2) อ่างเก็บน้ำบ้านโป่งนก ตั้งอยู่หมู่ที่ 4 บ้านโป่งนก ตำบลด่านมะขามเตี้ย อำเภอด่านมะขามเตี้ย จังหวัดกาญจนบุรี

2.5.6 การศึกษา

สถานศึกษาและสถานที่ให้ความรู้ในเขตตำบลด่านมะขามเตี้ย มีดังนี้

- (1) โรงเรียนประถมศึกษา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษากาญจนบุรี เขต 1 (หรือ สปช. เดิม) จำนวน 6 แห่ง คือ

ตารางที่ 2.7 การศึกษา

ลำดับ	ชื่อโรงเรียน	จำนวนนักเรียน (คน)								รวม (คน)	ครู (คน)	ชื่อ ผอ.โรงเรียน	เบอร์โทร
		อ.2	อ.3	ป.1	ป.2	ป.3	ป.4	ป.5	ป.6				
1	โรงเรียนไทยรัฐวิทยา 103 (บ้านหนองผู้ เฒ่า)	11	9	19	20	25	35	23	27	169	11	นายบุญส่ง เสงประเสริฐ	096-9196917 (ธุรการ)
2	โรงเรียนบ้านเนินไพร	9	10	11	10	3	8	-	12	70	6	นางสาวนุชสรา บุญเลิศ	063-5549363
3	โรงเรียนบ้านหนอง ปล้อง	18	11	11	12	4	11	7	13	82	10	นางพรรรัตน์ สัมฤทธิ์สุทธิ	096-2951416
4	โรงเรียนบ้านท่าแย้	13	9	14	9	9	6	15	8	101	7	นางสุวรรณา เจริญรุ่ง	081-0080795
5	โรงเรียนบ้านหนอง หิน	1	1	10	5	6	5	2	9	39	5	นายกฤตศักดิ์ มหาบุญญารักษ์	098-2491924
6	โรงเรียนบ้านท่าพุ	10	17	16	23	26	29	16	24	158	12	นายเกียรติศักดิ์ ประดับวงษ์	086-1669403
รวม		101	62	85	75	79	78	93	77	619	50		

ที่มา (ข้อมูลจำนวนนักเรียนและครู ปีการศึกษา 2564 โดยโรงเรียน 6 โรงเรียน)

(2) ศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก จำนวน 1 แห่ง มีเด็กนักเรียนจำนวน 57 คน มีบุคลากรจำนวน 4 คน ดังนี้

(3) ศูนย์การศึกษานอกโรงเรียนและการศึกษาตามอัธยาศัยตำบลดำนมะขามเตี้ย จำนวน 1 แห่ง จำนวนครู 2 คน จำนวนนักเรียน 45 คน สถานที่เรียน ศาลาอเนกประสงค์บ้านหนองจอก

(4) ที่อ่านหนังสือพิมพ์ประจำหมู่บ้าน จำนวน 9 แห่ง คือ

หมู่ที่ 2 บ้านหนองผู้เฒ่า (ศาลาอเนกประสงค์)

หมู่ที่ 3 บ้านท่าพุ (บ้านนางลัดดา พวงมี)

หมู่ที่ 4 บ้านโป่งนก (กลุ่มห่อไม้ฝรั่ง)

หมู่ที่ 5 บ้านท่าแย้ (บ้านนายสุวรรณ สิทธิสร)

หมู่ที่ 6 บ้านท่าไม้ยาว (ศาลาอเนกประสงค์)

หมู่ที่ 7 บ้านหนองหวาย

หมู่ที่ 8 บ้านหนองหิน (บ้านนายสายัณห์ เพ็งสุวรรณ)

หมู่ที่ 9 บ้านพุกร่าง (บ้านผู้ใหญ่ฐิติวัชร)

หมู่ที่ 10 บ้านท่าพลับ (ศาลาประจำหมู่บ้าน)

หมู่ที่ 11 บ้านหนองสะแกรวม (บ้านนางอารี แจ้งเกิด)

หมู่ที่ 12 บ้านหนองจอก (ร้านค้าบ้านผู้ช่วย)

2.5.7 สถาบันและองค์กรทางศาสนา (วัด/สำนักสงฆ์)

- | | |
|------------------------------------|--------------------|
| (1) วัดขันติเมตตา (วัดหนองผู้เฒ่า) | ตั้งอยู่หมู่ที่ 2 |
| (2) วัดพุตามัน | ตั้งอยู่หมู่ที่ 3 |
| (3) วัดพระธาตุโป่งนก | ตั้งอยู่หมู่ที่ 4 |
| (4) วัดบ้านท่าแย้เจริญธรรม | ตั้งอยู่หมู่ที่ 5 |
| (5) วัดหนองหัววัว | ตั้งอยู่หมู่ที่ 7 |
| (6) วัดหนองหิน | ตั้งอยู่หมู่ที่ 8 |
| (7) วัดท่าพุราษฎร์บำรุง | ตั้งอยู่หมู่ที่ 10 |
| (8) วัดมโนธรรม (บ้านหนองสะแกรวม) | ตั้งอยู่หมู่ที่ 11 |

2.5.8 สาธารณสุข

- แพทย์ประจำตำบล คือ นางวรรณเพ็ญ พิมพ์แจ่มจรัส
- หมอนวดแผนไทย คือ นางสาวฉวีวรรณ คระนันท์
- ศูนย์สาธารณสุขมูลฐาน จำนวน 1 แห่ง ตั้งอยู่ หมู่ที่ 10 บ้านท่าพลับ

- อาสาสมัครสาธารณสุขมูลฐานประจำหมู่บ้าน ในเขตตำบลด่านมะขามเตี้ย (อสม.) มี นายอำพร เอกจัน เป็นประธานฯ มีจำนวน อสม. ในเขตตำบลด่านมะขามเตี้ยทั้งสิ้น 130 คน สามารถจำแนกได้ดังนี้

(1) อสม. บ้านหนองผู้เฒ่า	หมู่ที่ 2	จำนวน 8 คน
(2) อสม. บ้านท่าพุ	หมู่ที่ 3	จำนวน 23 คน
(3) อสม. บ้านโป่งนก	หมู่ที่ 4	จำนวน 14 คน
(4) อสม. บ้านท่าแย้	หมู่ที่ 5	จำนวน 8 คน
(5) อสม. บ้านท่าไม้ยาว	หมู่ที่ 6	จำนวน 9 คน
(6) อสม. บ้านหนองหวาย	หมู่ที่ 7	จำนวน 11 คน
(7) อสม. บ้านหนองหิน	หมู่ที่ 8	จำนวน 7 คน
(8) อสม. บ้านพุกร่าง	หมู่ที่ 9	จำนวน 13 คน
(9) อสม. บ้านท่าพลับ	หมู่ที่ 10	จำนวน 17 คน
(10) อสม. บ้านหนองสะแกรวม	หมู่ที่ 11	จำนวน 12 คน
(11) อสม. บ้านหนองจอก	หมู่ที่ 12	จำนวน 8 คน

- กองทุนระบบหลักประกันสุขภาพตำบลด่านมะขามเตี้ย จำนวน 1 แห่ง

2.5.10 การสงเคราะห์/การจัดสวัสดิการแก่ประชาชน ในเขตตำบลด่านมะขามเตี้ย

2.5.10.1 การสงเคราะห์ผู้สูงอายุและผู้ด้อยโอกาส (ข้อมูลปี พ.ศ. 2563)

ตารางที่ 2.8 การสงเคราะห์ผู้สูงอายุและผู้ด้อยโอกาส

ประเภท	จำนวนผู้ได้รับการช่วยเหลือ (ราย)	จำนวนเงินที่ได้รับ (บาท)
เงินเบี้ยเลี้ยงยังชีพคนชรา	1,061	7,864,800
เงินเบี้ยเลี้ยงยังชีพคนพิการ	257	2,467,200
เงินเบี้ยเลี้ยงยังชีพผู้ติดเชื้อ HIV	17	102,000
รวม	1,290	10,434,000

หมายเหตุ ข้อมูล ณ 30 กันยายน 2563

2.5.10.2 การจำแนกผู้สูงอายุ ผู้พิการ และผู้ป่วยเอดส์ ที่ได้รับการสงเคราะห์แล้ว

ตารางที่ 2.9 การจำแนกผู้สูงอายุ ผู้พิการ และผู้ป่วยเอดส์ ที่ได้รับการสงเคราะห์แล้ว

หมู่ที่	หมู่ที่	ผู้สูงอายุ (คน)	ผู้พิการ (คน)	ผู้ป่วยเอดส์ (คน)	หมายเหตุ
2	บ้านหนองผู้เฒ่า	115	33	17	-ผู้สูงอายุ บางคนเป็น ผู้พิการด้วย
3	บ้านท่าพุ	215	60		
4	บ้านโป่งนก	63	18		
5	บ้านท่าแย้	70	15		
6	บ้านท่าไม้ยาว	28	5		
7	บ้านหนองหวาย	98	26		
8	บ้านหนองหิน	65	19		
9	บ้านพุกร่าง	76	14		
10	บ้านท่าพลับ	119	19		
11	บ้านหนองสะแกรวม	77	21		
12	บ้านหนองจอก	90	27		
รวม		1,016	257	17	

2.5.10.3 จำนวนผู้มาขึ้นทะเบียนเพื่อขอรับเงินเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ คนพิการ ผู้ป่วยเอดส์
ประจำปีงบประมาณ 2564 (เริ่ม 1 ตุลาคม 2563 – 31 พฤษภาคม 2564)

ตารางที่ 2.10 จำนวนผู้มาขึ้นทะเบียนเพื่อขอรับเงินเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ คนพิการ ผู้ป่วยเอดส์ ประจำปี
งบประมาณ 2564

หมู่ที่	หมู่ที่	ผู้สูงอายุ (คน)	ผู้ป่วยเอดส์ (คน)	หมายเหตุ
2	บ้านหนองผู้เฒ่า	10	-	สำหรับ ผู้พิการ เมื่อมา ติดต่อขึ้น ทะเบียน แล้ว สามารถรับเงินได้ในเดือน ถัดไป
3	บ้านท่าพุ	24		
4	บ้านโป่งนก	12		
5	บ้านท่าแย้	6		
6	บ้านท่าไม้ยาว	3		

7	บ้านหนองหวาย	3		
8	บ้านหนองหิน	2		
9	บ้านพุกร่าง	9		
10	บ้านท่าพลับ	7		
11	บ้านหนองสะแกรวม	5		
12	บ้านหนองจอก	6		
รวม		87	-	

หมายเหตุ ข้อมูล ณ วันที่ 31 พฤษภาคม 2564

ข้อมูลผู้สูงอายุ ผู้พิการหรือทุพพลภาพ และผู้ป่วยเอดส์ ของ อบต.ด่านมะขามเตี้ย (ข้อมูล ณ วันที่ 31 พฤษภาคม 2564)

(1) ผู้สูงอายุ

จำนวนผู้สูงอายุที่ขึ้นทะเบียนผู้รับเบี้ยยังชีพแล้ว จำนวน 1,016 คน

จำนวนผู้สูงอายุที่ขึ้นทะเบียนใหม่ ปีงบประมาณ 2564 จำนวน 87 คน

รวมผู้สูงอายุ (ทั้งตำบล) จำนวน 1,103 คน

(2) ผู้พิการ หรือทุพพลภาพ

จำนวนผู้พิการ หรือทุพพลภาพที่ขึ้นทะเบียนผู้รับเบี้ยยังชีพแล้ว จำนวน 257 คน

รวมผู้พิการ หรือทุพพลภาพ (ทั้งตำบล) จำนวน 257 คน

(3) ผู้ป่วยเอดส์

จำนวนผู้ป่วยเอดส์ที่ขึ้นทะเบียนผู้รับเบี้ยยังชีพแล้ว จำนวน 17 คน

รวมผู้ป่วยเอดส์ (ทั้งตำบล) จำนวน 17 คน

2.6 ข้อมูลอื่น ๆ

2.6.1 ก๊าซธรรมชาติ

องค์การบริหารส่วนตำบลด่านมะขามเตี้ย มีแนวท่อส่งก๊าซธรรมชาติผ่านในพื้นที่ หมู่ที่ 2 บ้านหนองผู้เฒ่า หมู่ที่ 5 บ้านท่าแย้ หมู่ที่ 6 บ้านท่าไม้ยาว และหมู่ที่ 10 บ้านท่าพลับ

2.6.2 พื้นที่ป่าและที่ดิน

(1) พื้นที่ป่า

- ป่าสงวน

- ไร่

- ป่าชุมชน

13 ไร่ ตั้งอยู่หมู่ที่ 6 บ้านท่าไม้ยาว

(2) ที่ดิน

- ที่ดิน (ภ.บ.ท.5)	23,147 ไร่
- ที่ดิน สปก.	13,838 ไร่
- ที่ดิน นส.3 (ก)	16,496 ไร่
- ที่ดินโฉนด	1,982 ไร่

2.5 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

อมรรัตน์ บุญภา (2557) ได้ศึกษาวิจัย เรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลพวา อำเภอแก่งหางแมว จังหวัดจันทบุรี ผลการวิจัยพบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการ ภาพรวมในระดับมากที่สุด โดยด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ มีระดับความพึงพอใจเป็นอันดับแรก คือ อยู่ในระดับมากที่สุด รองลงมา คือ ด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ด้านความน่าเชื่อถือ ไว้วางใจในการบริการ มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด ด้านความเห็นอกเห็นใจผู้รับบริการ มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด และอันดับสุดท้ายด้านการให้ความมั่นใจแก่ผู้รับบริการ มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ตามลำดับ

อัญชลี ดุสิตสุทธิรัตน์ ธรรมรัตน์ ศัลยวุฒิ และสุวิมล นภาพ่องกุล (2559) ได้ศึกษาวิจัย เรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบางโปรง อำเภอเมือง จังหวัดสมุทรปราการ ผลการวิจัยพบว่า ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบางโปรง อำเภอเมือง จังหวัดสมุทรปราการ ทั้งภาพรวมและรายด้าน พบว่าในภาพรวม ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบางโปรง คิดเป็นร้อยละ 96.89 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการ มากที่สุด รองลงมา คือ ด้านขั้นตอนการให้บริการ ด้านขั้นตอนการให้บริการประชาชนมีความพึงพอใจต่อการดำเนินงานอำนวยความสะดวก และด้านช่องทางในการให้บริการ ตามลำดับ

สถาบันวิจัยและพัฒนา มหาวิทยาลัยราชภัฏหมู่บ้านจอมบึง (2559) ได้ศึกษาวิจัย เรื่อง ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการ ของเทศบาลเมืองท่าเรือพระแท่น อำเภอท่ามะกา จังหวัดกาญจนบุรี ผลการวิจัยพบว่า ภาพรวมของงานที่ให้บริการทั้ง 4 งาน พบว่า ผู้รับบริการมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจเท่ากับ 4.68 จากคะแนนเต็ม 5.00 หรือคิดเป็นร้อยละ 93.60 ซึ่งเป็นความพึงพอใจในระดับมากที่สุด เมื่อพิจารณาในแต่ละงาน พบว่า มีคะแนนความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุดเช่นเดียวกัน

ทั้ง 4 งาน โดยงานบริการกองช่างผู้รับบริการมีความพึงพอใจมากที่สุด รองลงมา คือ งานบริการกองคลัง และมี 2 งาน ที่คะแนนเท่ากัน คือ งานบริการกองสวัสดิการสังคม และงานบริการสำนักทะเบียน

ชัชชัย รัตนะพันธ์ และคณะ (2561) ได้ศึกษาวิจัยเรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของ เทศบาลตำบลแร่ อำเภอพังโคน จังหวัดสกลนคร ผลการวิจัยพบว่า ประชาชนมีระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลแร่ อำเภอพังโคน จังหวัดสกลนคร ในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีข้อเสนอแนะการให้บริการ เช่น ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการควรมีการจัดระบบขั้นตอนการให้บริการอย่างเหมาะสมและเห็นได้ง่าย เพิ่มความหลากหลายในด้านช่องทางการติดต่อ จัดสิ่งอำนวยความสะดวกให้เห็นได้ชัดเจนทั่วถึง

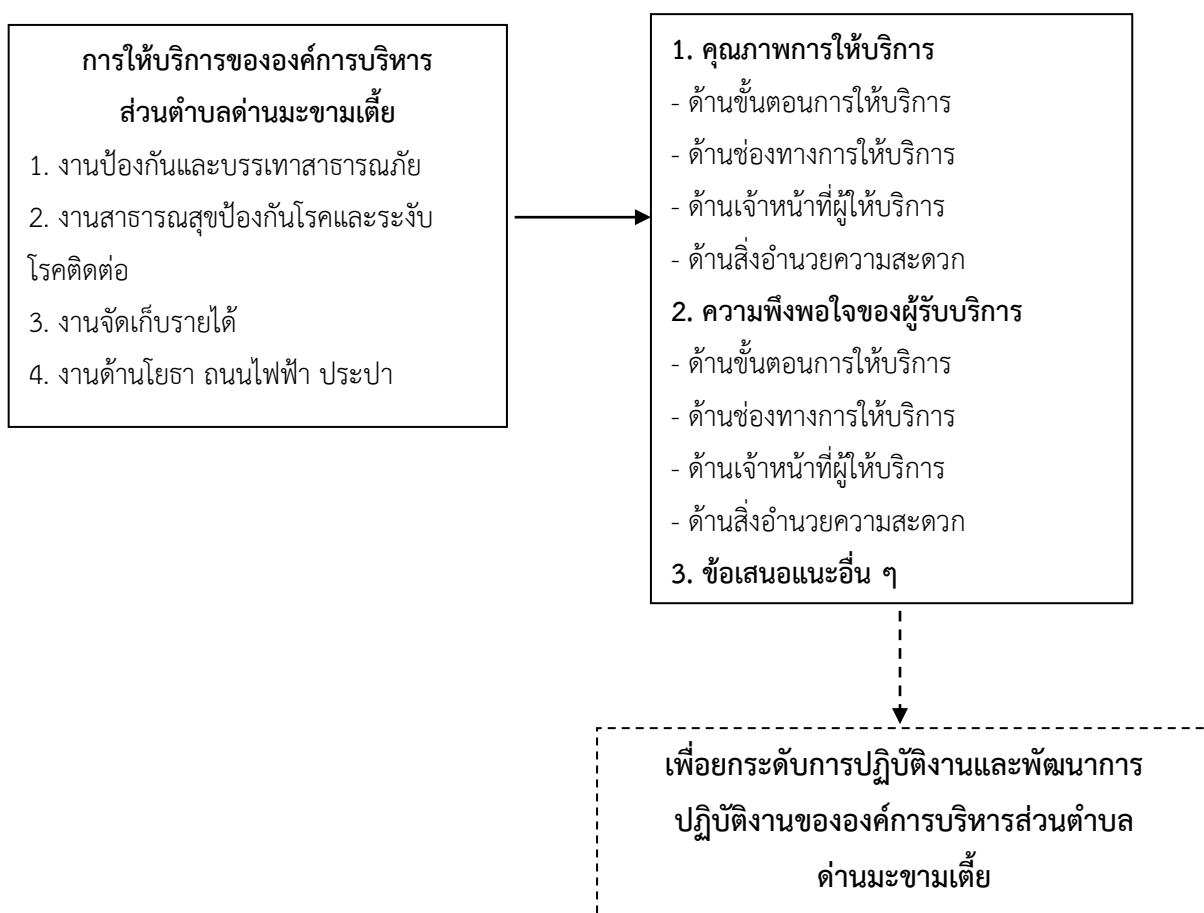
วัชรินทร์ สุทธิชัย รัชนิดา ไสยรส และสมเกียรติ เกียรติเจริญ (2561) ได้ศึกษาวิจัยเรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนจังหวัดมหาสารคาม ผลการวิจัยพบว่า ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนจังหวัดมหาสารคาม โดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการสาธารณะขององค์การบริหารขององค์การบริหารส่วนจังหวัดมหาสารคาม จำแนกตามเพศ อายุระดับการศึกษา และอาชีพแตกต่างกัน พบว่า งานด้านการศึกษา งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม งานด้านเทศกิจและการป้องกันบรรเทาสาธารณภัย ประชาชนมีความพึงพอใจแตกต่างกัน ยกเว้น งานด้านสาธารณสุข

วุฒิพงษ์ ฮามวงศ์ และคณะ (2561) ได้ศึกษาวิจัยเรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลบ้านด้าย อำเภอสว่างแดนดิน จังหวัดสกลนคร ผลการวิจัยพบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการทั้ง 4 ด้าน ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาในแต่ละงานพบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการมากที่สุด ได้แก่ งานสวัสดิการสังคมสงเคราะห์ รองลงมา คือ โครงการต่าง ๆ ที่เทศบาลตำบลบ้านด้าย สำหรับงานพัฒนารายได้ งานสุขาภิบาลอนามัยและสิ่งแวดล้อม มีคะแนนเฉลี่ยเท่ากัน และงานสาธารณูปโภค ตามลำดับ

เสรี วรพงษ์ (2561) ได้ศึกษาวิจัยเรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลเมืองนครปฐม อำเภอเมืองนครปฐม จังหวัดนครปฐม ผลการวิจัยพบว่า ความพึงพอใจคุณภาพการให้บริการของประชาชนต่องานการให้บริการของเทศบาลเมืองนครปฐม ในภาพรวม อยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาในแต่ละงาน พบว่า ในภาพรวมประชาชนมีความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการในระดับมากที่สุด คือ งานบริการด้านรายได้หรือภาษี (ชำระภาษีโรงเรือน) รองลงมา คือ งานบริการด้านโยธาการขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง งานบริการด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม (การบริการจ่ายเบี้ยยังชีพผู้พิการ) และงานบริการด้านสาธารณสุข (ศูนย์บริการสาธารณสุข) ตามลำดับ

มหาวิทยาลัยสวนดุสิตศูนย์การศึกษานอกที่ตั้ง (2562) ได้ศึกษาวิจัยเรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจากเทศบาลนครตรัง ผลการวิจัยพบว่า ระดับความพึงพอใจในภาพรวมของผู้รับบริการรวม 4 งาน ได้แก่ งานทะเบียน งานโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง งานสวัสดิการสังคม และงานสาธารณสุข ในภาพรวม ผู้รับบริการมีความพึงพอใจในระดับมาก งานที่ผู้รับบริการมีความพึงพอใจสูงสุด คือ งานทะเบียน รองลงมา คือ งานสวัสดิการสังคม งานโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง และงานสาธารณสุข

2.6 กรอบแนวคิดในการวิจัย



ภาพที่ 2.2 แสดงกรอบแนวคิดทางการวิจัย

บทที่ 3

ระเบียบวิธีวิจัย

การวิจัยในครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงสำรวจ (survey research) มีวัตถุประสงค์ 1) เพื่อประเมินคุณภาพการให้บริการและความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลด่านมะขามเตี้ย อำเภอด่านมะขามเตี้ย จังหวัดกาญจนบุรี ครอบคลุม 4 งาน ได้แก่ งานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย งานสาธารณสุขป้องกันโรคและระงับโรคติดต่อ งานจัดเก็บรายได้ และงานด้านโยธา ถนนไฟฟ้า ประปา โดยมีรายละเอียดจะนำเสนอตามลำดับ ดังนี้

- 3.1 ข้อมูลที่ใช้ในการศึกษา
- 3.2 ประชากรเป้าหมาย
- 3.3 กลุ่มตัวอย่างและวิธีการสุ่มตัวอย่าง
- 3.4 เครื่องมือที่ใช้เก็บรวบรวมข้อมูล
- 3.5 การเก็บรวบรวมข้อมูล
- 3.6 การวิเคราะห์ข้อมูล

3.1 ข้อมูลที่ใช้ในการศึกษา

ข้อมูลที่ใช้ในการศึกษาค้างนี้ คอ ข้อมูลคุณภาพการให้บริการ และความพึงพอใจที่เก็บรวบรวมจากกลุ่มตัวอย่างของประชาชนผู้ได้รับบริการจากองค์การบริหารส่วนตำบลด่านมะขามเตี้ย อำเภอด่านมะขามเตี้ย จังหวัดกาญจนบุรี ครอบคลุม 4 งาน คอ งานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย งานสาธารณสุขป้องกันโรคและระงับโรคติดต่อ งานจัดเก็บรายได้ และงานด้านโยธา ถนนไฟฟ้า ประปา

3.2 ประชากรเป้าหมาย

ประชากรเป้าหมายสำหรับการเก็บรวบรวมข้อมูลปฐมภูมิ (primary data) คอ ประชาชนที่อาศัยอยู่ในเขตพื้นที่การดูแลขององค์การบริหารส่วนตำบลด่านมะขามเตี้ย อำเภอด่านมะขามเตี้ย จังหวัดกาญจนบุรี ทั้ง 11 หมู่บ้าน จำนวน 6,136 คน จาก 1,905 ครัวเรือน (ข้อมูลความจำเป็นพื้นฐาน (จปฐ.) ณ ปี พ.ศ. 2559 - 2562 โดย สำนักงานพัฒนาชุมชนอำเภอด่านมะขามเตี้ย)

3.3 กลุ่มตัวอย่างและวิธีการสุ่มตัวอย่าง

การคำนวณกลุ่มตัวอย่างจากประชากรทั้งหมด จำนวน 6,136 คน ผู้วิจัยคำนวณกลุ่มตัวอย่างโดยใช้สูตรการคำนวณกรณีที่ทราบจำนวนประชากรของ ทาโรยามาเน่ (Taro Yamane, 1978) ซึ่งจำนวนกลุ่มตัวอย่างที่คำนวณได้จากสูตรในกรณีที่ทราบจำนวนประชากร โดยผู้วิจัยยอมรับค่าความคลาดเคลื่อนจากการสุ่มกลุ่มตัวอย่างได้เท่ากับ .05 ดังนี้

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

เมื่อ n = ขนาดของกลุ่มตัวอย่าง
 N = ขนาดของประชากรที่ใช้ในการวิจัย
 e = ค่าเปอร์เซ็นต์ความคลาดเคลื่อนจากการสุ่มตัวอย่าง

ผู้วิจัยคำนวณกลุ่มตัวอย่างที่จะเก็บรวบรวมข้อมูลจากประชาชนผู้รับบริการ ทั้ง 4 งาน โดยมีวิธีการคำนวณ ดังนี้

วิธีการคำนวณตัวอย่าง โดยคำนวณจากสูตรในกรณีที่ทราบจำนวนประชากร ดังนี้

$$\begin{aligned} n &= \frac{6,136}{1 + 6,136 (.05)^2} \\ &= \frac{6,136}{1 + 6,136 (.0025)} \\ &= \frac{6,136}{1 + 15.34} \\ &= \frac{6,136}{16.34} \\ &= 376 \quad \text{ราย} \end{aligned}$$

ผู้วิจัยแบ่งกลุ่มตัวอย่างออกเป็นกลุ่มเพื่อจัดหน่วยการเก็บรวบรวมข้อมูล โดยใช้วิธีการสุ่มแบบแบ่งชั้น (stratified sampling) แสดงดังตารางที่ 3.1

ตารางที่ 3.1 แสดงการคำนวณกลุ่มตัวอย่างที่อยู่ในเขตพื้นที่การดูแลขององค์การบริหารส่วนตำบลด้านมะขามเตี้ย อำเภอตำบลมะขามเตี้ย จังหวัดกาญจนบุรี ทั้ง 11 หมู่บ้าน

หมู่ที่	ชื่อหมู่บ้าน	ประชาชน (คน)	กลุ่มตัวอย่าง (คน)
2	บ้านหนองผู้เฒ่า	732	45
3	บ้านท่าพุ	1,130	69
4	บ้านโป่งนก	605	37
5	บ้านท่าแย้	437	27
6	บ้านท่าไม้ยาว	122	7
7	บ้านหนองหวาย	585	36
8	บ้านหนองหิน	389	24
9	บ้านพุกร่าง	600	37
10	บ้านท่าพลับ	701	43
11	บ้านหนองสระรวม	426	26
12	บ้านหนองจอก	409	25
รวม		6,136	376

หลังจากนั้นผู้วิจัยทำการคัดเลือกกลุ่มตัวอย่างโดยใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบบังเอิญ (accidental sampling) ตามจำนวนกลุ่มตัวอย่างที่ได้คำนวณไว้ในตารางที่ 3.1

3.4 เครื่องมือที่ใช้เก็บรวบรวมข้อมูล

เครื่องมือที่ใช้ในการสำรวจ ได้แก่ แบบสอบถามคุณภาพการให้บริการและความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลด้านมะขามเตี้ย อำเภอตำบลมะขามเตี้ย จังหวัดกาญจนบุรี ครอบคลุม 4 งาน ได้แก่ งานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย งานสาธารณสุขป้องกันโรคและระงับโรคติดต่อ งานจัดเก็บรายได้ และงานด้านโยธา ถนนไฟฟ้า ประปา ซึ่งแบบสอบถามทั้ง 4 ชุด แบ่งออกเป็น 4 ตอน ได้แก่

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตอนที่ 2 คุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลด้านมะขามเตี้ย อำเภอตำบลมะขามเตี้ย จังหวัดกาญจนบุรี ครอบคลุม 4 ประเด็น ได้แก่ ขั้นตอนการให้บริการ ช่องทางการให้บริการ

เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และสิ่งอำนวยความสะดวก แบบสอบถามเป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า (rating scale) มี 5 ระดับ ดังนี้

5	หมายถึง	มีคุณภาพการให้บริการในระดับมากที่สุด
4	หมายถึง	มีคุณภาพการให้บริการในระดับมาก
3	หมายถึง	มีคุณภาพการให้บริการในระดับปานกลาง
2	หมายถึง	มีคุณภาพการให้บริการในระดับน้อย
1	หมายถึง	มีคุณภาพการให้บริการในระดับน้อยที่สุด

ตอนที่ 3 ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการงานขององค์การบริหารส่วนตำบลด่านมะขามเตี้ย อำเภอด่านมะขามเตี้ย จังหวัดกาญจนบุรี ครอบคลุม 4 งาน ได้แก่ งานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย งานสาธารณสุขป้องกันโรคและระงับโรคติดต่อ งานจัดเก็บรายได้ และงานด้านโยธา ถนนไฟฟ้า ประปา ครอบคลุม 4 ประเด็น ได้แก่ ขั้นตอนการให้บริการ ช่องทางการให้บริการ เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และสิ่งอำนวยความสะดวก

แบบสอบถามเป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า (rating scale) มี 5 ระดับ ดังนี้

5	หมายถึง	มีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด
4	หมายถึง	มีความพึงพอใจในระดับมาก
3	หมายถึง	มีความพึงพอใจในระดับปานกลาง
2	หมายถึง	มีความพึงพอใจในระดับน้อย
1	หมายถึง	มีความพึงพอใจในระดับน้อยที่สุด

ตอนที่ 4 ข้อเสนอแนะต่าง ๆ ต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลด่านมะขามเตี้ย อำเภอด่านมะขามเตี้ย จังหวัดกาญจนบุรี

ผู้วิจัยได้ทำการทดสอบเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ ประกอบด้วย การหาค่าความเที่ยง (validity) โดยการนำแบบสอบถามเสนอผู้เชี่ยวชาญ เพื่อทำการตรวจสอบความเที่ยงตรงตามโครงสร้าง และเนื้อหา (content validity) และเพื่อตรวจสอบแก้ไขให้ตรงตามวัตถุประสงค์ของการวิจัย

3.5 การเก็บรวบรวมข้อมูล

ขั้นตอนที่ 1 การวิเคราะห์เครื่องมือและตัวชี้วัด

ผู้วิจัยทำการศึกษาจากเอกสารทางด้านการให้บริการของหน่วยงานต่าง ๆ ทั้งภาครัฐและเอกชน งานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการ

ขั้นตอนที่ 2 การสร้างเครื่องมือ ฉบับใช้จริง การวิจัยและตรวจสอบคุณภาพ

ผู้วิจัยได้สร้างแบบสอบถามคุณภาพการให้บริการและความพึงพอใจของผู้รับบริการจากองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น โดยยึดตามแบบสำรวจที่กรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่น กำหนดให้หน่วยงานหรือสถาบันการศึกษาที่เป็นกลาง ดำเนินการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการจากองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นต่าง ๆ

ขั้นตอนที่ 3 การติดต่อประสานและวิธีการเก็บข้อมูลภาคสนาม

ติดต่อประสานงานกับผู้ประสานงานขององค์การบริหารส่วนตำบลด่านมะขามเตี้ย อำเภอด่านมะขามเตี้ย จังหวัดกาญจนบุรี เพื่อชี้แจงวัตถุประสงค์ ขั้นตอน วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูลภาคสนามในการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการ

ขั้นตอนที่ 4 การเก็บรวบรวมข้อมูลและวิเคราะห์ข้อมูล

การเก็บรวบรวมข้อมูลครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ (quantitative research) ซึ่งวิธีการศึกษาวิจัย คือ ใช้ระเบียบวิธีการวิจัยเชิงสำรวจ (survey research) การศึกษาวิจัยจากเอกสาร (documentary research) และการศึกษาวิจัยภาคสนาม (field research) โดยการสัมภาษณ์เจาะลึก ประกอบกันโดยใช้แบบสอบถามกับกลุ่มตัวอย่างซึ่งเป็นผู้รับบริการจากองค์การบริหารส่วนตำบลด่านมะขามเตี้ย อำเภอด่านมะขามเตี้ย จังหวัดกาญจนบุรี

3.6 การวิเคราะห์ข้อมูล

3.6.1 การวิเคราะห์ข้อมูล

การวิเคราะห์ข้อมูลการสำรวจในครั้งนี้ใช้เครื่องคอมพิวเตอร์ประมวลผลด้วยโปรแกรมสำเร็จรูป ทางสถิติ ซึ่งได้เลือกใช้สถิติเชิงพรรณนา (descriptive analysis) ได้แก่ อัตราส่วนร้อยละ (percentage) ค่าความถี่ (frequency) ค่าเฉลี่ยเลขคณิต (arithmetic mean) และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (standard deviation) เพื่อวัดค่าเฉลี่ยและการกระจายของข้อมูล และนำเสนอในรูปแบบตาราง พร้อมกับการพรรณนาประกอบ เพื่อศึกษาคุณภาพการให้บริการและความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลด่านมะขามเตี้ย อำเภอด่านมะขามเตี้ย จังหวัดกาญจนบุรี ครอบคลุมทั้ง 4 งาน

3.6.2 การประเมินผล

การกำหนดคะแนนคุณภาพการให้บริการและความพึงพอใจเป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า (rating scale) มี 5 ระดับ ดังนี้

5	หมายถึง	มีคุณภาพการให้บริการและความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด
4	หมายถึง	มีคุณภาพการให้บริการและความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก
3	หมายถึง	มีคุณภาพการให้บริการและความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง
2	หมายถึง	มีคุณภาพการให้บริการและความพึงพอใจอยู่ในระดับน้อย
1	หมายถึง	มีคุณภาพการให้บริการและความพึงพอใจอยู่ในระดับน้อยที่สุด

สำหรับข้อมูลระดับคุณภาพการให้บริการและความพึงพอใจได้ทำการหาค่าเฉลี่ยคะแนน โดยกำหนดเกณฑ์ความคิดเห็นพิจารณาค่าเฉลี่ยแต่ละระดับแบบอิงเกณฑ์ (criterion reference) 5 ระดับ การกำหนดเกณฑ์จะต้องให้ทุกระดับมีช่วงคะแนนเท่ากัน เป็นคะแนนสูงสุดคือ 5 คะแนนต่ำสุดคือ 1 ช่วงห่าง (พิสัย) ของคะแนนทั้งหมด = $5 - 1 = 4$ มี 5 ระดับ ดังนั้น แต่ละระดับจะมีช่วงห่าง = $4 / 5 = 0.8$ ดังนี้ (วิเชียร เกตุสิงห์, 2538)

ระดับค่าเฉลี่ย 4.21 – 5.00 มีคุณภาพการให้บริการและความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด

ระดับค่าเฉลี่ย 3.41 – 4.20 มีคุณภาพการให้บริการและความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก

ระดับค่าเฉลี่ย 2.61 – 3.40 มีคุณภาพการให้บริการและความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง

ระดับค่าเฉลี่ย 1.81 – 2.60 มีคุณภาพการให้บริการและความพึงพอใจอยู่ในระดับน้อย

ระดับค่าเฉลี่ย 1.00 – 1.80 มีคุณภาพการให้บริการและความพึงพอใจอยู่ในระดับน้อยที่สุด

สำหรับข้อมูลที่ได้จากคำถามปลายเปิด ผู้วิจัยได้ทำการรวบรวมข้อมูลทั้งหมด และดำเนินการวิเคราะห์ข้อมูลด้วยการจัดจำแนกประเภทข้อความที่มีลักษณะเหมือนกันหรือคล้ายคลึงกันให้อยู่ในประเภทเดียวกัน จากนั้นวิเคราะห์เนื้อหาของข้อมูลและนำเสนอในรูปของความเรียง

โดยการเปรียบเทียบค่าร้อยละของคุณภาพการให้บริการและความพึงพอใจ ดังนี้

ร้อยละของ คะแนน 84.20 – 100	หมายถึง	คุณภาพการให้บริการและความพึงพอใจมากที่สุด
ร้อยละของ คะแนน 68.20 – 84.00	หมายถึง	คุณภาพการให้บริการและความพึงพอใจมาก
ร้อยละของ คะแนน 52.20 – 68.00	หมายถึง	คุณภาพการให้บริการและความพึงพอใจปานกลาง
ร้อยละของ คะแนน 36.20 – 52.00	หมายถึง	คุณภาพการให้บริการและความพึงพอใจน้อย
ร้อยละของ คะแนน 20.00 – 36.00	หมายถึง	คุณภาพการให้บริการและความพึงพอใจน้อยที่สุด

การเปลี่ยนแปลงค่าเฉลี่ยเป็นร้อยละของคะแนน กระทำได้โดย คูณด้วย 20 ยกตัวอย่างเช่น มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.81 การแปลงเป็นคะแนนร้อยละด้วยวิธีนี้คือ $3.81 \times 20 =$ ร้อยละ 76.20

การแปลความหมายตามเกณฑ์การประเมินของกรมการปกครองท้องถิ่นค่าร้อยละของคุณภาพ
การให้บริการและความพึงพอใจมีดังนี้

มากกว่าร้อยละ	95	ได้	10	คะแนน
ไม่เกินร้อยละ	95	ได้	9	คะแนน
ไม่เกินร้อยละ	90	ได้	8	คะแนน
ไม่เกินร้อยละ	85	ได้	7	คะแนน
ไม่เกินร้อยละ	80	ได้	6	คะแนน
ไม่เกินร้อยละ	75	ได้	5	คะแนน
ไม่เกินร้อยละ	70	ได้	4	คะแนน
ไม่เกินร้อยละ	65	ได้	3	คะแนน
ไม่เกินร้อยละ	60	ได้	2	คะแนน
ไม่เกินร้อยละ	55	ได้	1	คะแนน
น้อยกว่าร้อยละ	50	ได้	0	คะแนน

บทที่ 4

ผลการศึกษา

การวิจัยเรื่อง คุณภาพการให้บริการ และความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลด่านมะขามเตี้ย อำเภอด่านมะขามเตี้ย จังหวัดกาญจนบุรี มีวัตถุประสงค์ 1) เพื่อประเมินคุณภาพการให้บริการและความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการงานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย 2) เพื่อประเมินคุณภาพการให้บริการและความพึงพอใจของประชาชนต่องานสาธารณสุขป้องกันโรคและระงับโรคติดต่อ 3) เพื่อประเมินคุณภาพการให้บริการและความพึงพอใจของประชาชนต่องานจัดเก็บรายได้ 4) เพื่อประเมินคุณภาพการให้บริการและความพึงพอใจของประชาชนต่องานด้านโยธา ถนนไฟฟ้า ประปา ขององค์การบริหารส่วนตำบลด่านมะขามเตี้ย อำเภอด่านมะขามเตี้ย จังหวัดกาญจนบุรี ซึ่งผลที่ได้ปรากฏดังนี้

4.1 ข้อมูลเบื้องต้นของผู้รับบริการ

4.2 คุณภาพการให้บริการและความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการงานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย

4.3 คุณภาพการให้บริการและความพึงพอใจของประชาชนต่องานสาธารณสุขป้องกันโรคและระงับโรคติดต่อ

4.4 คุณภาพการให้บริการและความพึงพอใจของประชาชนต่องานจัดเก็บรายได้

4.5 คุณภาพการให้บริการและความพึงพอใจของประชาชนต่องานด้านโยธา ถนนไฟฟ้า ประปา

4.6 ข้อเสนอแนะอื่น ๆ

4.1 ข้อมูลเบื้องต้นของผู้รับบริการ

ตารางที่ 4.1 ข้อมูลเพศ

เพศ	จำนวน	ร้อยละ
ชาย	178	47.34
หญิง	198	52.66
รวม	376	100.00

จากตารางที่ 4.1 พบว่ากลุ่มตัวอย่าง คือ ผู้ใช้บริการองค์การบริหารส่วนตำบลด้านมะขามเตี้ย อำเภอด่านมะขามเตี้ย จังหวัดกาญจนบุรี โดยเป็นตัวแทนในการให้ข้อมูล ทั้ง 4 งาน ผู้ตอบแบบสอบถาม ทั้งหมด 376 คน เป็นเพศหญิง จำนวน 198 คน คิดเป็นร้อยละ 52.66 และเพศชาย จำนวน 178 คน คิดเป็นร้อยละ 47.34 ตามลำดับ รายละเอียดแสดงดังตารางที่ 4.1

ตารางที่ 4.2 ข้อมูลอายุ

อายุ	จำนวน	ร้อยละ
น้อยกว่า 31 ปี	30	7.98
31-40 ปี	70	18.62
41-50 ปี	112	29.79
51-60 ปี	122	32.45
มากกว่า 60 ปี	42	11.17
รวม	376	100.00

จากตารางที่ 4.2 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมด 376 คน ส่วนใหญ่อายุระหว่าง 51 – 60 ปี จำนวน 122 คิดเป็นร้อยละ 32.45 รองลงมา อายุระหว่าง 41 – 50 ปี จำนวน 112 คน คิดเป็นร้อยละ 29.79 อายุระหว่าง 31 – 40 ปี จำนวน 70 คน คิดเป็นร้อยละ 18.62 อายุมากกว่า 60 ปีขึ้นไป จำนวน 42 คน คิดเป็นร้อยละ 11.17 และอายุน้อยกว่า 31 ปี จำนวน 30 คน คิดเป็นร้อยละ 7.98 ตามลำดับ รายละเอียดแสดงดังตารางที่ 4.2

ตารางที่ 4.3 ข้อมูลการประกอบอาชีพ

การประกอบอาชีพ	จำนวน	ร้อยละ
รับราชการ/รัฐวิสาหกิจ	4	1.10
พนักงานบริษัท	4	1.10
เกษตรกร	204	54.30
รับจ้างทั่วไป	130	34.60
ค้าขาย	24	6.40
ไม่ได้ประกอบอาชีพ	10	2.70
รวม	376	100.00

จากตารางที่ 4.3 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมด 376 คน ประกอบอาชีพเกษตรกร จำนวน 204 คน คิดเป็นร้อยละ 54.30 รองลงมา ประกอบอาชีพรับจ้างทั่วไป จำนวน 130 คน คิดเป็นร้อยละ 34.60 ประกอบอาชีพค้าขาย จำนวน 24 คน คิดเป็นร้อยละ 6.40 ไม่ได้ประกอบอาชีพ จำนวน 10 คน คิดเป็นร้อยละ 2.70 ประกอบอาชีพพนักงานบริษัท จำนวน 4 คน คิดเป็นร้อยละ 1.10 และประกอบอาชีพรับราชการ/รัฐวิสาหกิจ จำนวน 4 คน คิดเป็นร้อยละ 1.10 ตามลำดับ รายละเอียดดังแสดงตามตารางที่ 4.3

ตารางที่ 4.4 ข้อมูลการศึกษา

ระดับการศึกษา	จำนวน	ร้อยละ
ประถมศึกษาหรือต่ำกว่า	139	36.97
มัธยมศึกษาตอนต้น	126	33.51
มัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช./หรือเทียบเท่า	56	14.89
อนุปริญญา/ปวส./ปวท./หรือเทียบเท่า	25	6.65
ปริญญาตรีหรือเทียบเท่า	20	5.32
ไม่ได้ศึกษา	10	2.66
รวม	376	100.00

จากตารางที่ 4.4 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมด 376 คน สำเร็จการศึกษาในระดับประถมศึกษาหรือต่ำกว่า จำนวน 139 คน คิดเป็นร้อยละ 36.97 รองลงมา สำเร็จการศึกษาในระดับมัธยมศึกษาตอนต้น จำนวน 126 คน คิดเป็นร้อยละ 33.51 สำเร็จการศึกษาในระดับมัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช./หรือเทียบเท่า จำนวน 56 คน คิดเป็นร้อยละ 14.89 คน สำเร็จการศึกษาในระดับอนุปริญญา/ปวส./ปวท./หรือเทียบเท่า จำนวน 25 คน คิดเป็นร้อยละ 6.65 สำเร็จการศึกษาในระดับปริญญาตรีหรือเทียบเท่า จำนวน 20 คน คิดเป็นร้อยละ 5.32 และไม่ได้ศึกษา จำนวน 10 คน คิดเป็นร้อยละ 2.66 ตามลำดับ รายละเอียดดังแสดงดังตารางที่ 4.4

ตารางที่ 4.5 ข้อมูลระยะเวลาที่อาศัยอยู่ในพื้นที่

ระยะเวลาที่อาศัยอยู่ในพื้นที่	จำนวน	ร้อยละ
ไม่เกิน 10 ปี	30	7.98
10 – 15 ปี	50	13.30
16 – 20 ปี	100	26.60
20 ปีขึ้นไป	196	52.13
รวม	376	100.00

จากตารางที่ 4.5 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมด 376 คน เป็นผู้ที่อาศัยอยู่ในพื้นที่ 20 ปีขึ้นไป จำนวน 196 คน คิดเป็นร้อยละ 52.13 รองลงมา เป็นผู้ที่อาศัยอยู่ในพื้นที่ 16 – 20 ปี จำนวน 100 คน คิดเป็นร้อยละ 26.60 อาศัยอยู่ในพื้นที่ 10 – 15 ปี จำนวน 50 คน คิดเป็นร้อยละ 13.30 และเป็นผู้ที่อาศัยอยู่ในพื้นที่ไม่เกิน 10 ปี จำนวน 30 คน คิดเป็นร้อยละ 7.98 ตามลำดับ รายละเอียดแสดงดังตามตารางที่ 4.5

4.2 คุณภาพการให้บริการและความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการงานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย

สำหรับข้อมูลระดับคุณภาพการให้บริการและความพึงพอใจ ผู้วิจัยได้ทำการหาค่าเฉลี่ยและกำหนดช่วงของการแปลผล ดังนี้

ระดับค่าเฉลี่ย	4.21 – 5.00	มีคุณภาพการให้บริการและความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด
ระดับค่าเฉลี่ย	3.41 – 4.20	มีคุณภาพการให้บริการและความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก
ระดับค่าเฉลี่ย	2.61 – 3.40	มีคุณภาพการให้บริการและความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง
ระดับค่าเฉลี่ย	1.81 – 2.60	มีคุณภาพการให้บริการและความพึงพอใจอยู่ในระดับน้อย
ระดับค่าเฉลี่ย	1.00 – 1.80	มีคุณภาพการให้บริการและความพึงพอใจอยู่ในระดับน้อยที่สุด

4.2.1 คุณภาพการให้บริการของประชาชนต่อการให้บริการงานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย

คุณภาพการให้บริการงานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย ของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลท่ามะขามเตี้ย อำเภอท่ามะขามเตี้ย จังหวัดกาญจนบุรี โดยใช้แบบสอบถามเป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า (rating scale) มี 5 ระดับ ผลปรากฏดังนี้

ตารางที่ 4.6 ค่าเฉลี่ย $C \bar{X}$) ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) และค่าร้อยละของระดับคุณภาพการให้บริการ งานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย

งานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย	ค่าเฉลี่ย $C \bar{X}$)	ค่าเบี่ยงเบน มาตรฐาน CS.D.)	ร้อยละ	ระดับ คุณภาพการ
1. ขั้นตอนการให้บริการ	4.41	0.64	88.20	มากที่สุด
2. ช่องทางการให้บริการ	4.51	0.57	90.20	มากที่สุด
3. เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.59	0.61	91.80	มากที่สุด
4. สิ่งอำนวยความสะดวก	4.61	0.60	92.20	มากที่สุด
ผลรวม	4.52	0.37	90.40	มากที่สุด

จากตารางที่ 4.6 ผลคุณภาพการให้บริการงานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย ขององค์การบริหารส่วนตำบลด่านมะขามเตี้ย อำเภอด่านมะขามเตี้ย จังหวัดกาญจนบุรี ในการให้บริการประชาชนโดยรวมมีคุณภาพอยู่ในระดับ “มากที่สุด” มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.52 (ร้อยละ 90.40) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่าทุก ๆ ข้อ มีคุณภาพการให้บริการ อยู่ในระดับ “มากที่สุด” เช่นเดียวกัน โดยข้อ 4 สิ่งอำนวยความสะดวก มีคะแนนสูงสุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.61 (ร้อยละ 92.20) รองลงมา คือ ข้อ 3 เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีคะแนนเฉลี่ยเท่ากัน คือ 4.59 (ร้อยละ 91.80) ข้อ 2 ช่องทางการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.51 (ร้อยละ 90.20) และข้อ 1 ขั้นตอนการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.41 (ร้อยละ 88.20) ตามลำดับ รายละเอียดดังแสดงตามตารางที่ 4.6

4.2.2 ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการงานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย

การวิเคราะห์ข้อมูลความพึงพอใจรวมทั้ง 4 ด้าน ได้แก่ ด้านขั้นตอนการให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก โดยแบบสอบถามเป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า (rating scale) มี 5 ระดับ ผลปรากฏดังนี้

ตารางที่ 4.7 ค่าเฉลี่ย $C \bar{X}$) ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) และร้อยละของระดับความพึงพอใจของประชาชน โดยรวมทุกด้าน งานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย

โดยรวมทุกด้าน	ค่าเฉลี่ย $C \bar{X}$)	ค่าเบี่ยงเบน มาตรฐาน (S.D.)	ร้อยละ	ระดับความ พึงพอใจ
1. ด้านขั้นตอนการให้บริการ	4.60	0.44	92.00	มากที่สุด
2. ด้านช่องทางการให้บริการ	4.65	0.36	93.00	มากที่สุด
3. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.63	0.40	92.60	มากที่สุด
4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	4.62	0.41	92.40	มากที่สุด
ผลรวม	4.62	0.31	92.40	มากที่สุด

จากตารางที่ 4.7 ผลความพึงพอใจของประชาชนต่องานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย โดยรวมทุกด้าน ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการอยู่ในระดับ “มากที่สุด” มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.62 (ร้อยละ 92.40) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ทุก ๆ ด้านประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการอยู่ในระดับ “มากที่สุด”เช่นเดียวกัน โดยด้านช่องทางการให้บริการ มีคะแนนสูงสุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.65 (ร้อยละ 93.00) รองลงมา คือ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.63 (ร้อยละ 92.60) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.62 (ร้อยละ 92.40) และด้านขั้นตอนการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.60 (ร้อยละ 92.00) ตามลำดับ รายละเอียดดังแสดงตามตารางที่ 4.7

ตารางที่ 4.8 ค่าเฉลี่ย $C \bar{X}$) ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) และค่าร้อยละของระดับความพึงพอใจของประชาชน ด้านขั้นตอนการให้บริการ งานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย

ด้านขั้นตอนการให้บริการ	ค่าเฉลี่ย $C \bar{X}$)	ค่าเบี่ยงเบน มาตรฐาน (S.D.)	ร้อยละ	ระดับความ พึงพอใจ
1. ฝั่งลำดับขั้นตอนการให้บริการมีความชัดเจน	4.49	0.66	89.80	มากที่สุด
2. ขั้นตอนการให้บริการแต่ละขั้นตอนมีความ สะดวก รวดเร็ว	4.74	0.52	94.80	มากที่สุด
3. กำหนดระยะเวลาการให้บริการอย่างชัดเจน	4.55	0.69	91.00	มากที่สุด
4. ขั้นตอนการให้บริการมีระบบ ไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน มีความชัดเจน	4.63	0.61	92.60	มากที่สุด
ผลรวม	4.60	0.44	92.00	มากที่สุด

จากตารางที่ 4.8 ผลความพึงพอใจของประชาชนต่องานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย ด้านขั้นตอนการให้บริการ ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการอยู่ในระดับ “มากที่สุด” มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.60 (ร้อยละ 92.00) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ทุก ๆ ข้อ ที่ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการอยู่ในระดับ “มากที่สุด” ด้วยเช่นเดียวกัน โดยข้อ 2 ขั้นตอนการให้บริการแต่ละขั้นตอนมีความสะดวก รวดเร็ว มีคะแนนมากที่สุด คือ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.74 (ร้อยละ 94.80) รองลงมา คือ ข้อ 4 ขั้นตอนการให้บริการมีระบบ ไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน มีความชัดเจน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.63 (ร้อยละ 92.60) ข้อ 3 กำหนดระยะเวลาการให้บริการอย่างชัดเจน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.55 (ร้อยละ 91.00) และ ข้อ 1 ฝั่งลำดับขั้นตอนการให้บริการมีความชัดเจน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.49 (ร้อยละ 89.80) ตามลำดับ รายละเอียดดังแสดงตามตารางที่ 4.8

ตารางที่ 4.9 ค่าเฉลี่ย $C \bar{X}$) ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) และค่าร้อยละของระดับความพึงพอใจของประชาชน ด้านช่องทางการให้บริการ งานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย

ด้านช่องทางการให้บริการ	ค่าเฉลี่ย $C \bar{X}$)	ค่าเบี่ยงเบน มาตรฐาน (S.D.)	ร้อยละ	ระดับความ พึงพอใจ
1. ช่องทางการให้บริการมีเพียงพอต่อความต้องการของประชาชน	4.65	0.58	93.00	มากที่สุด
2. มีการประชาสัมพันธ์ผ่านช่องทางการให้บริการอย่างสม่ำเสมอ	4.63	0.54	92.60	มากที่สุด
3. ช่องทางการให้บริการมีหลายรูปแบบ เช่น ตู้รับความคิดเห็น, โทรศัพท์สายด่วน, เวที, เว็บไซต์, facebook	4.64	0.55	92.80	มากที่สุด
4. ได้รับข้อมูลตอบกลับจากช่องทางการให้บริการอย่างรวดเร็ว	4.69	0.54	93.80	มากที่สุด
ผลรวม	4.65	0.36	93.00	มากที่สุด

จากตารางที่ 4.9 ผลความพึงพอใจของประชาชนต่องานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย ด้านช่องทางการให้บริการ ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการอยู่ในระดับ “มากที่สุด” มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.65 (ร้อยละ 93.00) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ทุก ๆ ข้อมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับ “มากที่สุด” เช่นเดียวกัน โดย ข้อ 4 ได้รับข้อมูลตอบกลับจากช่องทางการให้บริการอย่างรวดเร็ว มีคะแนนสูงสุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.69 (ร้อยละ 93.80) รองลงมา คือ ข้อ 1 ช่องทางการให้บริการมีเพียงพอต่อความต้องการของประชาชน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.65 (ร้อยละ 93.00) ข้อ 3 ช่องทางการให้บริการมีหลายรูปแบบ เช่น ตู้รับความคิดเห็น, โทรศัพท์สายด่วน, เวทีรับฟังความคิดเห็น, เว็บไซต์, facebook มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.64 (ร้อยละ 92.80) และข้อ 2 มีการประชาสัมพันธ์ผ่านช่องทางการให้บริการอย่างสม่ำเสมอ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.63 (ร้อยละ 92.60) ตามลำดับ รายละเอียดดังแสดงตามตารางที่ 4.9

ตารางที่ 4.10 ค่าเฉลี่ย $C \bar{X}$) ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) และค่าร้อยละของระดับความพึงพอใจของประชาชน ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ งานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย

ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	ค่าเฉลี่ย $C \bar{X}$)	ค่าเบี่ยงเบน มาตรฐาน (S.D.)	ร้อยละ	ระดับความ พึงพอใจ
1. เจ้าหน้าที่มีบุคลิกภาพที่ดี แต่งกายเหมาะสม ต่อการบริการ	4.65	0.59	93.00	มากที่สุด
2. เจ้าหน้าที่พูดจาสุภาพ มีอัธยาศัยไมตรีต่อ ผู้รับบริการ	4.66	0.56	93.20	มากที่สุด
3. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเต็มใจ รวดเร็ว และเอาใจใส่	4.56	0.62	91.20	มากที่สุด
4. เจ้าหน้าที่มีการสื่อสารและอธิบายขั้นตอนการ ให้บริการชัดเจน	4.66	0.54	93.20	มากที่สุด
ผลรวม	4.63	0.40	92.60	มากที่สุด

จากตารางที่ 4.10 ผลความพึงพอใจของประชาชนต่องานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการอยู่ในระดับ “มากที่สุด” มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.63 (ร้อยละ 92.60) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ทุกข้อประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการอยู่ในระดับ “มากที่สุด” เช่นเดียวกัน โดยข้อ 2 เจ้าหน้าที่พูดจาสุภาพ มีอัธยาศัยไมตรีต่อผู้รับบริการ และ ข้อ 4 เจ้าหน้าที่มีการสื่อสารและอธิบายขั้นตอนการให้บริการชัดเจน มีคะแนนสูงสุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากัน คือ 4.66 (ร้อยละ 93.20) รองลงมา คือ ข้อ 1 เจ้าหน้าที่มีบุคลิกภาพที่ดี แต่งกายเหมาะสมต่อการบริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.65 (ร้อยละ 93.00) และข้อ 3 เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเต็มใจ รวดเร็ว และเอาใจใส่ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.56 (ร้อยละ 91.20) ตามลำดับ รายละเอียดดังแสดงตามตารางที่ 4.10

ตารางที่ 4.11 ค่าเฉลี่ย $C \bar{X}$) ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) และค่าร้อยละของระดับความพึงพอใจของประชาชน *ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก* งานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย

ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	ค่าเฉลี่ย $C \bar{X}$)	ค่าเบี่ยงเบน มาตรฐาน (S.D.)	ร้อยละ	ระดับความ พึงพอใจ
1. การจัดสิ่งอำนวยความสะดวกในการให้บริการด้านสถานที่ เช่น สถานที่บริการน้ำเพื่อการอุปโภคและบริโภค หรือการบริการเครื่องสูบน้ำเพื่อแก้ปัญหา น้ำท่วม กระสอบทราย หรือเครื่องดำรงชีพ ฯลฯ	4.56	0.59	91.20	มากที่สุด
2. มีบอร์ดแสดง/ประกาศ/เอกสารพิมพ์ แนะนำข้อมูลเกี่ยวกับการใช้น้ำในฤดูแล้งและการป้องกันภัยจากน้ำท่วม ฯลฯ	4.63	0.61	92.60	มากที่สุด
3. อุปกรณ์มีความสะอาด ปลอดภัย พร้อมใช้งาน อยู่เสมอ	4.67	0.55	93.40	มากที่สุด
4. ความสะดวกที่ท่านได้รับจากการจัดป้ายเตือนอุบัติเหตุ และป้ายบอกช่องทางต่าง ๆ	4.66	0.52	93.20	มากที่สุด
ผลรวม	4.62	0.41	92.40	มากที่สุด

จากตารางที่ 4.11 ผลความพึงพอใจของประชาชนต่องานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย *ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก* ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการอยู่ในระดับ “มากที่สุด” มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.62 (ร้อยละ 92.40) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ทุกข้อ ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการอยู่ในระดับ “มากที่สุด” เช่นเดียวกัน โดย ข้อ 3 อุปกรณ์มีความสะอาด ปลอดภัย พร้อมใช้งาน อยู่เสมอ มีคะแนนสูงสุด ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.67 (ร้อยละ 93.40) รองลงมา คือ ข้อ 4 ความสะดวกที่ท่านได้รับจากการจัดป้ายเตือนอุบัติเหตุ และป้ายบอกช่องทางต่าง ๆ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.66 (ร้อยละ 93.20) ข้อ 2 มีบอร์ดแสดง/ประกาศ/เอกสารพิมพ์ แนะนำข้อมูลเกี่ยวกับการใช้น้ำในฤดูแล้งและการป้องกันภัยจากน้ำท่วม ฯลฯ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.63 (ร้อยละ 92.60) และข้อ 1 การจัดสิ่งอำนวยความสะดวกในการให้บริการด้านสถานที่ เช่น สถานที่บริการน้ำเพื่อการอุปโภคและบริโภค หรือการบริการเครื่องสูบน้ำเพื่อแก้ปัญหา น้ำท่วม กระสอบทราย หรือเครื่องดำรงชีพ ฯลฯ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.56 (ร้อยละ 91.20) ตามลำดับ รายละเอียดดังแสดงตามตารางที่ 4.11

4.3 คุณภาพการให้บริการและความพึงพอใจของประชาชนต่องานสาธารณสุขป้องกันโรคและระงับโรคติดต่อ

สำหรับข้อมูลระดับคุณภาพการให้บริการและความพึงพอใจ ผู้วิจัยได้ทำการหาค่าเฉลี่ยและกำหนดช่วงของการแปลผล ดังนี้

ระดับค่าเฉลี่ย	4.21 – 5.00	มีคุณภาพการให้บริการและความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด
ระดับค่าเฉลี่ย	3.41 – 4.20	มีคุณภาพการให้บริการและความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก
ระดับค่าเฉลี่ย	2.61 – 3.40	มีคุณภาพการให้บริการและความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง
ระดับค่าเฉลี่ย	1.81 – 2.60	มีคุณภาพการให้บริการและความพึงพอใจอยู่ในระดับน้อย
ระดับค่าเฉลี่ย	1.00 – 1.80	มีคุณภาพการให้บริการและความพึงพอใจอยู่ในระดับน้อยที่สุด

4.3.1 คุณภาพการให้บริการของประชาชนต่อการให้บริการงานสาธารณสุขป้องกันโรคและระงับโรคติดต่อ

คุณภาพการให้บริการงานสาธารณสุขป้องกันโรคและระงับโรคติดต่อ ของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลด่านมะขามเตี้ย อำเภอด่านมะขามเตี้ย จังหวัดกาญจนบุรี โดยใช้แบบสอบถามเป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า (rating scale) มี 5 ระดับ ผลปรากฏดังนี้

ตารางที่ 4.12 ผลคุณภาพการให้บริการงานสาธารณสุขป้องกันโรคและระงับโรคติดต่อ

งานสาธารณสุขป้องกันโรคและ ระงับโรคติดต่อ	ค่าเฉลี่ย $\bar{X}$	ค่าเบี่ยงเบน มาตรฐาน (S.D.)	ร้อยละ	ระดับความ พึงพอใจ
1. ขั้นตอนการให้บริการ	4.65	0.61	93.00	มากที่สุด
2. ช่องทางการให้บริการ	4.67	0.51	93.40	มากที่สุด
3. เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.74	0.52	94.80	มากที่สุด
4. สิ่งอำนวยความสะดวก	4.67	0.50	93.40	มากที่สุด
ผลรวม	4.68	0.33	93.60	มากที่สุด

จากตารางที่ 4.12 ผลคุณภาพการให้บริการงานสาธารณสุขป้องกันโรคและระงับโรคติดต่อ ขององค์การบริหารส่วนตำบลด่านมะขามเตี้ย อำเภอด่านมะขามเตี้ย จังหวัดกาญจนบุรี ในการให้บริการประชาชน โดยรวมมีคุณภาพอยู่ในระดับ “มากที่สุด” มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.48 (ร้อยละ 93.60) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่าทั้ง 4 ข้อ มีคุณภาพการให้บริการอยู่ในระดับ “มากที่สุด” เช่นเดียวกัน โดยเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีคะแนนคุณภาพการให้บริการคะแนนสูงสุด คือ 4.74 (ร้อยละ 94.80) รองลงมา คือ ขั้นตอนการให้บริการ และสิ่งอำนวยความสะดวก มีคะแนนคุณภาพการให้บริการ คือ 4.67 (ร้อยละ 93.40) และช่องทางการให้บริการ มีคะแนนคุณภาพการให้บริการ คือ 4.65 (ร้อยละ 93.00) ตามลำดับ รายละเอียดดังแสดงตามตารางที่ 4.12

4.3.2 ผลความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการงานสาธารณสุขป้องกันโรคและระงับโรคติดต่อ

การวิเคราะห์ข้อมูลความพึงพอใจรวมทั้ง 4 ด้าน ได้แก่ ด้านขั้นตอนการให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก โดยแบบสอบถามเป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า (rating scale) มี 5 ระดับ ผลปรากฏดังนี้

ตารางที่ 4.13 ค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$) และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) ของระดับความพึงพอใจของประชาชน โดยรวมทุกด้าน งานสาธารณสุขป้องกันโรคและระงับโรคติดต่อ

โดยรวมทุกด้าน	ค่าเฉลี่ย $\bar{X}$	ค่าเบี่ยงเบน มาตรฐาน (S.D.)	ร้อยละ	ระดับความ พึงพอใจ
1. ด้านขั้นตอนการให้บริการ	4.67	0.39	93.40	มากที่สุด
2. ด้านช่องทางการให้บริการ	4.60	0.33	92.00	มากที่สุด
3. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.54	0.47	90.80	มากที่สุด
4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	4.52	0.38	90.40	มากที่สุด
ผลรวม	4.58	0.23	91.60	มากที่สุด

จากตารางที่ 4.13 ผลความพึงพอใจของประชาชนต่องานสาธารณสุขป้องกันโรคและระงับโรคติดต่อ โดยรวมทุกด้าน ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการอยู่ในระดับ “มากที่สุด” มีค่าเฉลี่ย

เท่ากับ 4.58 (ร้อยละ 91.60) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ทั้ง 4 ด้าน ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการอยู่ในระดับ “มากที่สุด” เช่นเดียวกัน โดยมองว่า ด้านขั้นตอนการให้บริการ มีคะแนนสูงสุด คือ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.67 (ร้อยละ 93.40) รองลงมา คือ ด้านช่องทางการให้บริการ มีคะแนนเท่ากับ 4.60 (ร้อยละ 92.00) ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีคะแนนเท่ากับ 4.54 (ร้อยละ 90.80) และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มีคะแนนเท่ากับ 4.52 (ร้อยละ 90.40) ตามลำดับ รายละเอียดดังแสดงตามตารางที่ 4.13

ตารางที่ 4.14 ค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$) และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) ของระดับความพึงพอใจของประชาชน ด้านขั้นตอนการให้บริการ งานสาธารณสุขป้องกันโรคและระงับโรคติดต่อ

ด้านขั้นตอนการให้บริการ	ค่าเฉลี่ย $\bar{X}$	ค่าเบี่ยงเบน มาตรฐาน (S.D.)	ร้อยละ	ระดับความ พึงพอใจ
1. ผังลำดับขั้นตอนการให้บริการมีความชัดเจน	4.69	0.57	93.80	มากที่สุด
2. ขั้นตอนการให้บริการแต่ละขั้นตอนมีความ สะดวก รวดเร็ว	4.61	0.51	92.20	มากที่สุด
3. กำหนดระยะเวลาการให้บริการอย่างชัดเจน	4.72	0.54	94.40	มากที่สุด
4. ขั้นตอนการให้บริการมีระบบ ไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน มีความชัดเจน	4.67	0.48	93.40	มากที่สุด
ผลรวม	4.67	0.39	93.40	มากที่สุด

จากตารางที่ 4.14 ผลความพึงพอใจของประชาชนต่องานสาธารณสุขป้องกันโรคและระงับโรคติดต่อ ด้านขั้นตอนการให้บริการ โดยรวมทุกข้อ ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการอยู่ในระดับ “มากที่สุด” มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.67 (ร้อยละ 93.40) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ทั้ง 4 ข้อ ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการอยู่ในระดับ “มากที่สุด” เช่นเดียวกัน โดยข้อ 3 กำหนดระยะเวลาการให้บริการอย่างชัดเจน มีคะแนนสูงสุด ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.72 (ร้อยละ 94.40) รองลงมา คือ ข้อ 1 ผังลำดับขั้นตอนการให้บริการมีความชัดเจน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.69 (ร้อยละ 93.80) ข้อ 4 ขั้นตอนการให้บริการมีระบบ ไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน มีความชัดเจน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.67 (ร้อยละ 93.40) และข้อ 2 ขั้นตอนการให้บริการแต่ละขั้นตอนมีความสะดวก รวดเร็ว มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.61 (ร้อยละ 92.20) ตามลำดับ รายละเอียดดังแสดงตามตารางที่ 4.14

ตารางที่ 4.15 ค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$) และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) ของระดับความพึงพอใจของประชาชน
ด้านช่องทางการให้บริการ งานสาธารณสุขป้องกันโรคและระงับโรคติดต่อ

ด้านช่องทางการให้บริการ	ค่าเฉลี่ย $\bar{X}$	ค่าเบี่ยงเบน มาตรฐาน (S.D.)	ร้อยละ	ระดับความ พึงพอใจ
1. ช่องทางการให้บริการมีเพียงพอต่อความต้องการของประชาชน	4.57	0.49	91.40	มากที่สุด
2. มีการประชาสัมพันธ์ผ่านช่องทางการให้บริการอย่างสม่ำเสมอ	4.75	0.43	95.00	มากที่สุด
3. ช่องทางการให้บริการมีหลายรูปแบบ เช่น ตู้ รับความคิดเห็น, โทรศัพท์สายด่วน, เวที, เว็บไซต์, facebook	4.54	0.67	90.80	มากที่สุด
4. ได้รับข้อมูลตอบกลับจากช่องทางการ ให้บริการอย่างรวดเร็ว	4.57	0.50	91.40	มากที่สุด
ผลรวม	4.60	0.33	92.00	มากที่สุด

จากตารางที่ 4.15 ผลความพึงพอใจของประชาชนต่องานสาธารณสุขป้องกันโรคและระงับโรคติดต่อ ด้านช่องทางการให้บริการ โดยรวมทุกข้อ ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการอยู่ในระดับ “มากที่สุด” มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.60 (ร้อยละ 92.00) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ทั้ง 4 ข้อ ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการอยู่ในระดับ “มากที่สุด” เช่นเดียวกัน โดย ข้อ 2 มีการประชาสัมพันธ์ผ่านช่องทางการให้บริการอย่างสม่ำเสมอ มีคะแนนสูงสุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.75 (ร้อยละ 95.00) รองลงมา คือ ข้อ 1 ช่องทางการให้บริการมีเพียงพอต่อความต้องการของประชาชน และ ข้อ 7 ได้รับข้อมูลตอบกลับจากช่องทางการให้บริการอย่างรวดเร็ว มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.57 (ร้อยละ 91.40) และ ข้อ 3 ช่องทางการให้บริการมีหลายรูปแบบ เช่น ตู้รับความคิดเห็น, โทรศัพท์สายด่วน, เวที, เว็บไซต์, facebook มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.54 (ร้อยละ 90.80) ตามลำดับ รายละเอียดดังแสดงตามตารางที่ 4.15

ตารางที่ 4.16 ค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$) และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) ของระดับความพึงพอใจของประชาชน
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ งานสาธารณสุขป้องกันโรคและระงับโรคติดต่อ

ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	ค่าเฉลี่ย $\bar{X}$	ค่าเบี่ยงเบน มาตรฐาน (S.D.)	ร้อยละ	ระดับความ พึงพอใจ
1. เจ้าหน้าที่มีบุคลิกภาพที่ดี แต่งกายสุภาพ เรียบร้อย	4.54	0.61	90.80	มากที่สุด
2. เจ้าหน้าที่พูดจาสุภาพ มีอัธยาศัยไมตรีต่อ ผู้รับบริการ	4.56	0.74	91.20	มากที่สุด
3. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเต็มใจ รวดเร็ว และเอาใจใส่	4.54	0.62	90.80	มากที่สุด
4. เจ้าหน้าที่มีการสื่อสารและอธิบายขั้นตอนการ ให้บริการชัดเจน	4.54	0.68	90.80	มากที่สุด
ผลรวม	4.54	0.47	90.80	มากที่สุด

จากตารางที่ 4.16 ผลความพึงพอใจของประชาชนต่องานสาธารณสุขป้องกันโรคและระงับโรคติดต่อ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ โดยรวมทุกข้อ ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการอยู่ในระดับ “มากที่สุด” มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.54 (ร้อยละ 90.80) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ทั้ง 4 ข้อ ที่ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการอยู่ในระดับ “มากที่สุด” เช่นเดียวกัน โดยมองว่าข้อ 2 เจ้าหน้าที่พูดจาสุภาพ มีอัธยาศัยไมตรีต่อผู้รับบริการ มีคะแนนสูงสุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.56 (ร้อยละ 91.20) และอีก 3 ข้อ มีคะแนนเฉลี่ยเท่ากัน ได้แก่ ข้อ 1 เจ้าหน้าที่มีบุคลิกภาพที่ดี แต่งกายสุภาพเรียบร้อย ข้อ 3 เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเต็มใจ รวดเร็ว และเอาใจใส่ และ ข้อ 4 เจ้าหน้าที่มีการสื่อสารและอธิบายขั้นตอนการให้บริการชัดเจน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.54 (ร้อยละ 90.80) ตามลำดับรายละเอียดดังแสดงตามตารางที่ 4.16

ตารางที่ 4.17 ค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$) และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) ของระดับความพึงพอใจของประชาชน
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก งานสาธารณสุขป้องกันโรคและระงับโรคติดต่อ

ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	ค่าเฉลี่ย $\bar{X}$	ค่าเบี่ยงเบน มาตรฐาน (S.D.)	ร้อยละ	ระดับความ พึงพอใจ
1. การจัดสิ่งอำนวยความสะดวกในการให้บริการ ด้านสถานที่ เช่น สถานที่บริการน้ำเพื่อการอุปโภค และบริโภค ศูนย์พักพิง ฯลฯ	4.56	0.51	91.20	มากที่สุด
2. มีบอร์ดแสดง/ประกาศ/เอกสารพิมพ์ แนะนำ ข้อมูลเกี่ยวกับงานป้องกันโรคและระงับโรคติดต่อ	4.51	0.50	90.20	มากที่สุด
3. การรณรงค์ด้านการป้องกันและควบคุมโรค	4.48	0.51	89.60	มากที่สุด
4. การมีส่วนร่วมของประชาชนในชุมชนในงาน ป้องกันโรคและระงับโรคติดต่อ	4.56	0.53	91.20	มากที่สุด
ผลรวม	4.52	0.38	90.40	มากที่สุด

จากตารางที่ 4.17 ผลความพึงพอใจของประชาชนต่องานสาธารณสุขป้องกันโรคและระงับโรคติดต่อ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก โดยรวมทุกข้อ ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการอยู่ในระดับ “มากที่สุด” มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.52 (ร้อยละ 90.40) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ทั้งหมด 4 ข้อ ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการอยู่ในระดับ “มากที่สุด” เช่นเดียวกัน โดย ข้อ 1 การจัดสิ่งอำนวยความสะดวกในการให้บริการด้านสถานที่ เช่น สถานที่บริการน้ำเพื่อการอุปโภคและบริโภค ศูนย์พักพิง ฯลฯ และข้อ 4 การมีส่วนร่วมของประชาชนในชุมชนในงานป้องกันโรคและระงับโรคติดต่อ มีคะแนนเฉลี่ยเท่ากัน คือ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.56 (ร้อยละ 91.20) และ ข้อ 3 การรณรงค์ด้านการป้องกันและควบคุมโรค มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.48 (ร้อยละ 89.60) ตามลำดับ รายละเอียดดังแสดงตามตารางที่ 4.17

4.4 คุณภาพการให้บริการและความพึงพอใจของประชาชนต่องานจัดเก็บรายได้

สำหรับข้อมูลระดับคุณภาพการให้บริการและความพึงพอใจ ผู้วิจัยได้ทำการหาค่าเฉลี่ยและกำหนดช่วงของการแปลผล ดังนี้

ระดับค่าเฉลี่ย	4.21 – 5.00	มีคุณภาพการให้บริการและความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด
ระดับค่าเฉลี่ย	3.41 – 4.20	มีคุณภาพการให้บริการและความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก
ระดับค่าเฉลี่ย	2.61 – 3.40	มีคุณภาพการให้บริการและความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง
ระดับค่าเฉลี่ย	1.81 – 2.60	มีคุณภาพการให้บริการและความพึงพอใจอยู่ในระดับน้อย
ระดับค่าเฉลี่ย	1.00 – 1.80	มีคุณภาพการให้บริการและความพึงพอใจอยู่ในระดับน้อยที่สุด

4.4.1 คุณภาพการให้บริการของประชาชนต่อการให้บริการงานจัดเก็บรายได้

คุณภาพการให้บริการงานจัดเก็บรายได้ของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลด่านมะขามเตี้ย อำเภอด่านมะขามเตี้ย จังหวัดกาญจนบุรี โดยใช้แบบสอบถามเป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า (rating scale) มี 5 ระดับ ผลปรากฏดังนี้

ตารางที่ 4.18 ผลคุณภาพการให้บริการงานจัดเก็บรายได้

งานจัดเก็บรายได้	ค่าเฉลี่ย $\bar{X}$	ค่าเบี่ยงเบน มาตรฐาน (S.D.)	ร้อยละ	ระดับความ พึงพอใจ
1. ขั้นตอนการให้บริการ	4.65	0.62	93.00	มากที่สุด
2. ช่องทางการให้บริการ	4.65	0.53	93.00	มากที่สุด
3. เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.75	0.49	95.00	มากที่สุด
4. สิ่งอำนวยความสะดวก	4.81	0.43	96.20	มากที่สุด
ผลรวม	4.71	0.35	94.20	มากที่สุด

จากตารางที่ 4.18 ผลคุณภาพการให้บริการงานจัดเก็บรายได้ ขององค์การบริหารส่วนตำบลด่านมะขามเตี้ย อำเภอด่านมะขามเตี้ย จังหวัดกาญจนบุรี ในการให้บริการประชาชน โดยรวมมีคุณภาพอยู่ในระดับ “มากที่สุด” มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.71 (ร้อยละ 94.20) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่าทุกข้อ มี

คุณภาพการให้บริการอยู่ในระดับ “มากที่สุด” เช่นเดียวกัน โดย สิ่งอำนวยความสะดวกของทางการให้บริการ มีคะแนนคุณภาพการให้บริการคะแนนสูงสุด คือ 4.81 (ร้อยละ 96.20) รองลงมา คือ เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีคะแนนคุณภาพการให้บริการ คือ 4.75 (ร้อยละ 95.00) ขั้นตอนการให้บริการ และช่องทางการให้บริการ มีคะแนนเท่ากัน คือ มีคะแนนคุณภาพการให้บริการ 4.65 (ร้อยละ 93.00) ตามลำดับ รายละเอียดดังแสดงตามตารางที่ 4.18

4.4.2 ผลความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการงานจัดเก็บรายได้

การวิเคราะห์ข้อมูลความพึงพอใจรวมทั้ง 4 ด้าน ได้แก่ ด้านขั้นตอนการให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก โดยแบบสอบถามเป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า (rating scale) มี 5 ระดับ

ตารางที่ 4.19 ค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$) และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) ของระดับความพึงพอใจของประชาชน โดยรวมทุกด้าน งานจัดเก็บรายได้

โดยรวมทุกด้าน	ค่าเฉลี่ย $\bar{X}$	ค่าเบี่ยงเบน มาตรฐาน (S.D.)	ร้อยละ	ระดับความ พึงพอใจ
1. ด้านขั้นตอนการให้บริการ	4.67	0.32	93.40	มากที่สุด
2. ด้านช่องทางการให้บริการ	4.75	0.40	95.00	มากที่สุด
3. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.62	0.44	92.40	มากที่สุด
4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	4.61	0.49	92.20	มากที่สุด
ผลรวม	4.66	0.28	93.20	มากที่สุด

จากตารางที่ 4.19 ผลความพึงพอใจของประชาชนต่องานจัดเก็บรายได้ โดยรวมทุกด้าน ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการอยู่ในระดับ “มากที่สุด” มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.66 (ร้อยละ 93.20) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ทั้ง 4 ด้าน ประชาชน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการอยู่ในระดับ “มากที่สุด” เช่นเดียวกัน โดยมองว่า ด้านช่องทางการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.75 (ร้อยละ 95.00) มีคะแนนสูงสุด รองลงมา คือ ด้านขั้นตอนการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.67 (ร้อยละ 93.40)

ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีคะแนนเฉลี่ย 4.62 (ร้อยละ 92.40) และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มีคะแนนเฉลี่ย 4.61 (ร้อยละ 92.20) รายละเอียดดังแสดงตามตารางที่ 4.19

ตารางที่ 4.20 ค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$) และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) ของระดับความพึงพอใจของประชาชน ด้านขั้นตอนการให้บริการ งานจัดเก็บรายได้

ด้านขั้นตอนการให้บริการ	ค่าเฉลี่ย $\bar{X}$	ค่าเบี่ยงเบน มาตรฐาน (S.D.)	ร้อยละ	ระดับความ พึงพอใจ
1. ฝั่งลำดับขั้นตอนการให้บริการมีความชัดเจน	4.74	0.56	94.80	มากที่สุด
2. ขั้นตอนการให้บริการแต่ละขั้นตอนมีความ สะดวก รวดเร็ว	4.68	0.53	93.60	มากที่สุด
3. กำหนดระยะเวลาการให้บริการอย่างชัดเจน	4.51	0.58	90.20	มากที่สุด
4. ขั้นตอนการให้บริการมีระบบ ไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน มีความชัดเจน	4.77	0.46	95.40	มากที่สุด
ผลรวม	4.67	0.32	93.40	มากที่สุด

จากตารางที่ 4.20 ผลความพึงพอใจของประชาชนต่องานจัดเก็บรายได้ ด้านขั้นตอนการให้บริการ โดยรวมทุกข้อ ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการอยู่ในระดับ “มากที่สุด” มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.67 (ร้อยละ 93.40) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ทั้ง 4 ข้อ ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการอยู่ในระดับ “มากที่สุด” เช่นเดียวกัน โดยมีคะแนนดังนี้ ข้อ 4 ขั้นตอนการให้บริการมีระบบ ไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน มีความชัดเจน มีคะแนนสูงสุด ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.77 (ร้อยละ 95.40) รองลงมา คือ ข้อ 1 ฝั่งลำดับขั้นตอนการให้บริการมีความชัดเจน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.74 (ร้อยละ 94.80) ข้อ 2 ขั้นตอนการให้บริการแต่ละขั้นตอนมีความสะดวก รวดเร็ว มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.68 (ร้อยละ 93.60) และ ข้อ 3 กำหนดระยะเวลาการให้บริการอย่างชัดเจน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.51 (ร้อยละ 90.20) ตามลำดับ รายละเอียดดังแสดงตามตารางที่ 4.20

ตารางที่ 4.21 ค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$) และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) ของระดับความพึงพอใจของประชาชน
ด้านช่องทางการให้บริการ งานจัดเก็บรายได้

ด้านช่องทางการให้บริการ	ค่าเฉลี่ย $\bar{X}$	ค่าเบี่ยงเบน มาตรฐาน (S.D.)	ร้อยละ	ระดับความ พึงพอใจ
1. ช่องทางการให้บริการมีความเพียงพอต่อความต้องการของประชาชน	4.75	0.51	95.00	มากที่สุด
2. มีการประชาสัมพันธ์ผ่านช่องทางการให้บริการอย่างสม่ำเสมอ	4.78	0.55	95.60	มากที่สุด
3. ช่องทางการให้บริการมีหลายรูปแบบ เช่น ตู้รับความคิดเห็น, โทรศัพท์สายด่วน, เวทีรับฟังความคิดเห็น, เว็บไซต์, facebook	4.71	0.56	94.20	มากที่สุด
4. ได้รับข้อมูลตอบกลับจากช่องทางการให้บริการอย่างรวดเร็ว	4.77	0.50	95.40	มากที่สุด
ผลรวม	4.75	0.40	95.00	มากที่สุด

จากตารางที่ 4.21 ผลความพึงพอใจของประชาชนต่องานจัดเก็บรายได้ ด้านช่องทางการให้บริการ โดยรวมทุกข้อ ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการอยู่ในระดับ “มากที่สุด” มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.75 (ร้อยละ 95.00) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ทั้ง 4 ข้อ ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการอยู่ในระดับ “มากที่สุด” เช่นเดียวกัน โดยข้อ 2 มีการประชาสัมพันธ์ผ่านช่องทางการให้บริการอย่างสม่ำเสมอ มีคะแนนสูงสุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.78 (ร้อยละ 95.60) รองลงมา คือ ข้อ 4 ได้รับข้อมูลตอบกลับจากช่องทางการให้บริการอย่างรวดเร็ว มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.77 (ร้อยละ 95.40) ข้อ 1 ช่องทางการให้บริการมีความเพียงพอต่อความต้องการของประชาชน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.75 (ร้อยละ 95.00) และข้อ 3 ช่องทางการให้บริการมีหลายรูปแบบ เช่น ตู้รับความคิดเห็น, โทรศัพท์สายด่วน, เวทีรับฟังความคิดเห็น, เว็บไซต์, facebook มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.71 (ร้อยละ 94.20) ตามลำดับ รายละเอียดดังแสดงตามตารางที่ 4.21

ตารางที่ 4.22 ค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$) และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) ของระดับความพึงพอใจของประชาชน ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ งานจัดเก็บรายได้

ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	ค่าเฉลี่ย $\bar{X}$	ค่าเบี่ยงเบน มาตรฐาน (S.D.)	ร้อยละ	ระดับความ พึงพอใจ
1. เจ้าหน้าที่มีบุคลิกภาพที่ดี แต่งกายเหมาะสมต่อการบริการ	4.62	0.64	92.40	มากที่สุด
2. เจ้าหน้าที่พูดจาสุภาพ มีอัธยาศัยไมตรีต่อผู้รับบริการ	4.53	0.68	90.60	มากที่สุด
3. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเต็มใจ รวดเร็ว และเอาใจใส่	4.58	0.68	91.60	มากที่สุด
4. เจ้าหน้าที่มีการสื่อสารและอธิบายขั้นตอนการให้บริการชัดเจน	4.78	0.49	95.60	มากที่สุด
ผลรวม	4.62	0.44	92.40	มากที่สุด

จากตารางที่ 4.22 ผลความพึงพอใจของประชาชนต่องานจัดเก็บรายได้ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ โดยรวมทุกข้อ ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการอยู่ในระดับ “มากที่สุด” มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.62 (ร้อยละ 92.40) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ทั้ง 4 ข้อ ที่ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการอยู่ในระดับ “มากที่สุด” เช่นเดียวกัน โดยข้อ 4 เจ้าหน้าที่มีการสื่อสารและอธิบายขั้นตอนการให้บริการชัดเจน มีคะแนนสูงสุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.78 (ร้อยละ 95.60) รองลงมา คือ ข้อ 1 เจ้าหน้าที่มีบุคลิกภาพที่ดี แต่งกายเหมาะสมต่อการบริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.62 (ร้อยละ 92.40) ข้อ 3 เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเต็มใจ รวดเร็ว และเอาใจใส่ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.58 (ร้อยละ 91.60) และข้อ 2 เจ้าหน้าที่พูดจาสุภาพ มีอัธยาศัยไมตรีต่อผู้รับบริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.53 (ร้อยละ 90.60) ตามลำดับ รายละเอียดดังแสดงตามตารางที่ 4.22

ตารางที่ 4.23 ค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$) และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) ของระดับความพึงพอใจของประชาชน
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก งานจัดเก็บรายได้

ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	ค่าเฉลี่ย $\bar{X}$	ค่าเบี่ยงเบน มาตรฐาน (S.D.)	ร้อยละ	ระดับความ พึงพอใจ
1. การจัดสิ่งอำนวยความสะดวกในสถานที่ให้บริการ เช่น ที่จอดรถ น้ำดื่ม ฯลฯ	4.52	0.65	90.40	มากที่สุด
2. การเตรียมวัสดุอุปกรณ์เพื่ออำนวยความสะดวก เช่น ปากกา กาว กรรไกร ที่เย็บกระดาษ	4.60	0.65	92.00	มากที่สุด
3. มีบอร์ดแสดง/ประกาศ แนะนำข้อมูลเกี่ยวกับงานจัดเก็บรายได้	4.52	0.67	90.40	มากที่สุด
4. ความสะดวกที่ท่านได้รับจากป้ายบอกช่องทางต่าง ๆ	4.81	0.49	96.20	มากที่สุด
ผลรวม	4.61	0.49	92.20	มากที่สุด

จากตารางที่ 4.23 ผลความพึงพอใจของประชาชนต่องานจัดเก็บรายได้ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก โดยรวมทุกข้อ ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการอยู่ในระดับ “มากที่สุด” มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.61 (ร้อยละ 92.20) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ทุกข้อ ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการอยู่ในระดับ “มากที่สุด” เช่นเดียวกัน โดยข้อ 4 ความสะดวกที่ท่านได้รับจากป้ายบอกช่องทางต่าง ๆ มีคะแนนสูงสุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.81 (ร้อยละ 96.20) รองลงมา คือ ข้อ 2 การเตรียมวัสดุอุปกรณ์เพื่ออำนวยความสะดวก เช่น ปากกา กาว กรรไกร ที่เย็บกระดาษ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.60 (ร้อยละ 92.00) และมี 2 ข้อ คะแนนเท่ากัน คือ ข้อ 1 การจัดสิ่งอำนวยความสะดวกในสถานที่ให้บริการ เช่น ที่จอดรถ น้ำดื่ม ฯลฯ และข้อ 3 มีบอร์ดแสดง/ประกาศ แนะนำข้อมูลเกี่ยวกับงานจัดเก็บรายได้ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.52 (ร้อยละ 90.40) ตามลำดับ รายละเอียดดังแสดงตามตารางที่ 4.23

4.5 คุณภาพการให้บริการและความพึงพอใจของประชาชนต่องานด้านโยธา ถนนไฟฟ้า ประปา

สำหรับข้อมูลระดับคุณภาพการให้บริการและความพึงพอใจ ผู้วิจัยได้ทำการหาค่าเฉลี่ยและกำหนดช่วงของการแปลผล ดังนี้

ระดับค่าเฉลี่ย	4.21 – 5.00	มีคุณภาพการให้บริการและความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด
ระดับค่าเฉลี่ย	3.41 – 4.20	มีคุณภาพการให้บริการและความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก
ระดับค่าเฉลี่ย	2.61 – 3.40	มีคุณภาพการให้บริการและความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง
ระดับค่าเฉลี่ย	1.81 – 2.60	มีคุณภาพการให้บริการและความพึงพอใจอยู่ในระดับน้อย
ระดับค่าเฉลี่ย	1.00 – 1.80	มีคุณภาพการให้บริการและความพึงพอใจอยู่ในระดับน้อยที่สุด

4.5.1 คุณภาพการให้บริการของประชาชนต่อการให้บริการงานด้านโยธา ถนนไฟฟ้า ประปา

คุณภาพการให้บริการงานด้านอื่น ๆ ของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลด่านมะขามเตี้ย อำเภอด่านมะขามเตี้ย จังหวัดกาญจนบุรี โดยใช้แบบสอบถามเป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า (rating scale) มี 5 ระดับ ผลปรากฏดังนี้

ตารางที่ 4.24 ผลคุณภาพการให้บริการงานด้านโยธา ถนนไฟฟ้า ประปา

งานด้านโยธา ถนนไฟฟ้า ประปา	ค่าเฉลี่ย $\bar{C X}$	ค่าเบี่ยงเบน มาตรฐาน (S.D.)	ร้อยละ	ระดับความ พึงพอใจ
1. ขั้นตอนการให้บริการ	4.51	0.65	90.20	มากที่สุด
2. ช่องทางการให้บริการ	4.59	0.56	91.80	มากที่สุด
3. เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.57	0.58	91.40	มากที่สุด
4. สิ่งอำนวยความสะดวก	4.63	0.50	92.60	มากที่สุด
ผลรวม	4.57	0.42	91.40	มากที่สุด

จากตารางที่ 4.24 ผลคุณภาพการให้บริการงานด้านโยธา ถนนไฟฟ้า ประปา ขององค์การบริหารส่วนตำบลด่านมะขามเตี้ย อำเภอด่านมะขามเตี้ย จังหวัดกาญจนบุรี ในการให้บริการประชาชน โดยรวมมี

คุณภาพอยู่ในระดับ “มากที่สุด” มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.57 (ร้อยละ 91.40) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ทั้ง 4 ข้อ ประชาชนให้คะแนนคุณภาพการให้บริการอยู่ในระดับ “มากที่สุด” เช่นเดียวกัน โดยข้อ 4 สิ่งอำนวยความสะดวก มีคะแนนคุณภาพการให้บริการ สูงสุด คือ 4.63 (ร้อยละ 92.60) รองลงมา คือ ข้อ 2 ช่องทางการให้บริการ มีคะแนนคุณภาพการให้บริการ คือ 4.59 (ร้อยละ 91.80) และข้อ 3 เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีคะแนนคุณภาพการให้บริการ คือ 4.57 (ร้อยละ 91.40) และข้อ 1 ขั้นตอนการให้บริการ มีคะแนนคุณภาพการให้บริการ คือ 4.51 (ร้อยละ 90.20) ตามลำดับ รายละเอียดดังแสดงตามตารางที่ 4.24

4.5.2 ผลความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการงานด้านโยธา ถนนไฟฟ้า ประปา

การวิเคราะห์ข้อมูลความพึงพอใจรวมทั้ง 4 ด้าน ได้แก่ ด้านขั้นตอนการให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก โดยแบบสอบถามเป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า (rating scale) มี 5 ระดับ รายละเอียดดังนี้

ตารางที่ 4.25 ค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$) และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) ของระดับความพึงพอใจของประชาชน โดยรวมทุกด้าน งานด้านโยธา ถนนไฟฟ้า ประปา

โดยรวมทุกด้าน	ค่าเฉลี่ย	ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน	ร้อยละ	ระดับความพึงพอใจ
	$\bar{X}$	(S.D.)		
1. ด้านขั้นตอนการให้บริการ	4.58	0.36	91.60	มากที่สุด
2. ด้านช่องทางการให้บริการ	4.53	0.38	90.60	มากที่สุด
3. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.60	0.42	92.00	มากที่สุด
4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	4.53	0.46	90.60	มากที่สุด
ผลรวม	4.56	0.29	91.20	มากที่สุด

จากตารางที่ 4.25 ผลความพึงพอใจของประชาชนต่องานด้านโยธา ถนนไฟฟ้า ประปา โดยรวมทุกด้าน ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการอยู่ในระดับ “มากที่สุด” มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.56 (ร้อยละ 90.60) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ทั้ง 4 ด้าน ที่ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการอยู่ในระดับ “มากที่สุด” เช่นเดียวกัน โดยด้านที่ 3 ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีคะแนนสูงสุด คือ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.60 (ร้อยละ 92.00) รองลงมา คือ ด้านขั้นตอนการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.58 (ร้อยละ

91.60) และมี 2 ด้านคะแนนเท่ากัน คือ ด้านช่องทางการให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.53 (ร้อยละ 90.60) ตามลำดับ รายละเอียดดังแสดงตามตารางที่ 4.25

ตารางที่ 4.26 ค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$) และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) ของระดับความพึงพอใจของประชาชน ด้านขั้นตอนการให้บริการ งานด้านโยธา ถนนไฟฟ้า ประปา

ด้านขั้นตอนการให้บริการ	ค่าเฉลี่ย $\bar{X}$	ค่าเบี่ยงเบน มาตรฐาน (S.D.)	ร้อยละ	ระดับ ความพึง พอใจ
1. ฝั่งลำดับขั้นตอนการให้บริการมีความชัดเจน	4.57	0.56	91.40	มากที่สุด
2. ขั้นตอนการให้บริการแต่ละขั้นตอนมีความสะดวก รวดเร็ว	4.64	0.49	92.80	มากที่สุด
3. กำหนดระยะเวลาการให้บริการอย่างชัดเจน	4.57	0.56	91.40	มากที่สุด
4. มีเอกสารแนะนำการให้บริการไว้อย่างชัดเจน เข้าใจง่าย	4.57	0.51	91.40	มากที่สุด
ผลรวม	4.58	0.36	91.60	มากที่สุด

จากตารางที่ 4.26 ผลความพึงพอใจของประชาชนต่องานด้านโยธา ถนนไฟฟ้า ประปา ด้านขั้นตอนการให้บริการ โดยรวมทุกข้อ ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการอยู่ในระดับ “มากที่สุด” มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.58 (ร้อยละ 91.60) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ทั้ง 4 ข้อ ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการอยู่ในระดับ “มากที่สุด” เช่นเดียวกัน โดยข้อ 2 ขั้นตอนการให้บริการแต่ละขั้นตอนมีความสะดวก รวดเร็ว มีคะแนนเฉลี่ยสูงที่สุด คือ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.64 (ร้อยละ 92.80) รองลงมา คือ ข้อ 1 ฝั่งลำดับขั้นตอนการให้บริการมีความชัดเจน ข้อ 3 กำหนดระยะเวลาการให้บริการอย่างชัดเจน และ ข้อ 4 มีเอกสารแนะนำการให้บริการไว้อย่างชัดเจน เข้าใจง่าย ซึ่งทั้ง 3 ข้อ มีคะแนนเท่ากัน คือ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.57 (ร้อยละ 91.40) ตามลำดับ รายละเอียดดังแสดงตามตารางที่ 4.26

ตารางที่ 4.27 ค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$) และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) ของระดับความพึงพอใจของประชาชน ด้านช่องทางการให้บริการ งานด้านโยธา ถนนไฟฟ้า ประปา

ด้านช่องทางการให้บริการ	ค่าเฉลี่ย $\bar{X}$	ค่าเบี่ยงเบน มาตรฐาน (S.D.)	ร้อยละ	ระดับความ พึงพอใจ
1. ช่องทางการให้บริการมีเพียงพอต่อความต้องการของประชาชน	4.52	0.50	90.40	มากที่สุด
2. มีการประชาสัมพันธ์ผ่านช่องทางการให้บริการอย่างสม่ำเสมอ	4.55	0.50	91.00	มากที่สุด
3. ช่องทางการให้บริการมีหลายรูปแบบ เช่น ตู้รับความคิดเห็น, โทรศัพท์สายด่วน, เวที, เว็บไซต์, facebook	4.53	0.68	90.60	มาก
4. ได้รับข้อมูลตอบกลับจากช่องทางการให้บริการอย่างรวดเร็ว	4.54	0.60	90.80	มากที่สุด
ผลรวม	4.53	0.38	90.60	มากที่สุด

จากตารางที่ 4.27 ผลความพึงพอใจของประชาชนต่องานด้านโยธา ถนนไฟฟ้า ประปา ด้านช่องทางการให้บริการ โดยรวมทุกข้อ ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการอยู่ในระดับ “มากที่สุด” มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.53 (ร้อยละ 90.60) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ทั้ง 4 ข้อ ที่ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการอยู่ในระดับ “มากที่สุด” เช่นเดียวกัน โดยข้อที่มีคะแนนสูงสุด คือ ข้อ 2 มีการประชาสัมพันธ์ผ่านช่องทางการให้บริการอย่างสม่ำเสมอ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.55 (ร้อยละ 91.00) รองลงมา คือ ข้อ 4 ได้รับข้อมูลตอบกลับจากช่องทางการให้บริการอย่างรวดเร็ว มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.54 (ร้อยละ 90.80) ข้อ 3 ช่องทางการให้บริการมีหลายรูปแบบ เช่น ตู้รับความคิดเห็น, โทรศัพท์สายด่วน, เวที, เว็บไซต์, facebook มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.53 (ร้อยละ 90.60) และ ข้อ 1 ช่องทางการให้บริการมีเพียงพอต่อความต้องการของประชาชน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.52 (ร้อยละ 90.40) ตามลำดับ รายละเอียดดังแสดงตามตารางที่ 4.27

ตารางที่ 4.28 ค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$) และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) ของระดับความพึงพอใจของประชาชน
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ งานด้านโยธา ถนนไฟฟ้า ประปา

ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	ค่าเฉลี่ย $\bar{X}$	ค่าเบี่ยงเบน มาตรฐาน (S.D.)	ร้อยละ	ระดับความ พึงพอใจ
1. เจ้าหน้าที่มีบุคลิกภาพที่ดี แต่งกายสุภาพ เรียบร้อย	4.56	0.58	91.20	มากที่สุด
2. เจ้าหน้าที่พูดจาสุภาพ มีอัธยาศัยไมตรีต่อ ผู้รับบริการ	4.66	0.65	93.20	มากที่สุด
3. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเต็มใจ รวดเร็ว และเอาใจใส่	4.58	0.58	91.60	มากที่สุด
4. เจ้าหน้าที่มีการสื่อสารและอธิบายขั้นตอนการ ให้บริการชัดเจน	4.61	0.61	92.20	มากที่สุด
ผลรวม	4.60	0.42	92.00	มากที่สุด

จากตารางที่ 4.28 ผลความพึงพอใจของประชาชนต่องานด้านโยธา ถนนไฟฟ้า ประปา ด้าน
เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ โดยรวมทุกข้อ ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการอยู่ในระดับ “มากที่สุด”
มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.60 (ร้อยละ 92.00) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ทั้ง 4 ข้อ ที่ประชาชนมีความพึง
พอใจต่อการให้บริการอยู่ในระดับ “มากที่สุด” เช่นเดียวกัน โดยข้อที่มีคะแนนสูงสุด คือ ข้อ 2 เจ้าหน้าที่
พูดจาสุภาพ มีอัธยาศัยไมตรีต่อผู้รับบริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.66 (ร้อยละ 93.20) รองลงมา คือ ข้อ 4
เจ้าหน้าที่มีการสื่อสารและอธิบายขั้นตอนการให้บริการชัดเจน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.61 (ร้อยละ 92.20) ข้อ
3 เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเต็มใจ รวดเร็ว และเอาใจใส่ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.58 (ร้อยละ 91.60) และ
ข้อ 1 เจ้าหน้าที่มีบุคลิกภาพที่ดี แต่งกายสุภาพเรียบร้อย มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.56 (ร้อยละ 91.20)
ตามลำดับ รายละเอียดดังแสดงตามตารางที่ 4.28

ตารางที่ 4.29 ค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$) และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) ของระดับความพึงพอใจของประชาชน
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก งานด้านโยธา ถนนไฟฟ้า ประปา

ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	ค่าเฉลี่ย $\bar{X}$	ค่าเบี่ยงเบน มาตรฐาน (S.D.)	ร้อยละ	ระดับความ พึงพอใจ
1. การจัดสิ่งอำนวยความสะดวกในการให้บริการ ด้านสถานที่ เช่น สถานที่บริการน้ำเพื่อการอุปโภค และบริโภค ฯลฯ	4.43	0.72	88.60	มากที่สุด
2. มีบอร์ดแสดง/ประกาศ/เอกสารพิมพ์ แนะนำ ข้อมูลเกี่ยวกับรายละเอียดของงาน	4.58	0.59	91.60	มากที่สุด
3. อุปกรณ์มีความสะอาด ปลอดภัย พร้อมใช้งาน อยู่เสมอ	4.57	0.53	91.40	มากที่สุด
4. ความสะดวกที่ท่านได้รับจากการจัดป้ายเตือน อุบัติเหตุ และป้ายบอกช่องทางต่าง ๆ	4.56	0.73	91.20	มากที่สุด
ผลรวม	4.53	0.46	90.60	มากที่สุด

จากตารางที่ 4.29 ผลความพึงพอใจของประชาชนต่องานด้านโยธา ถนนไฟฟ้า ประปา ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก โดยรวมทุกข้อ ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการอยู่ในระดับ “มากที่สุด” มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.53 (ร้อยละ 90.60) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ทั้งหมด 4 ข้อ ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการอยู่ในระดับ “มากที่สุด” เช่นเดียวกัน โดยข้อที่มีคะแนนสูงสุด คือ ข้อ 2 มีบอร์ดแสดง/ประกาศ/เอกสารพิมพ์ แนะนำข้อมูลเกี่ยวกับรายละเอียดของงาน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.58 (ร้อยละ 91.60) รองลงมา คือ ข้อ 3 อุปกรณ์มีความสะอาด ปลอดภัย พร้อมใช้งานอยู่เสมอ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.57 (ร้อยละ 91.40) ข้อ 4 ความสะดวกที่ท่านได้รับจากการจัดป้ายเตือนอุบัติเหตุ และป้ายบอกช่องทางต่าง ๆ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.56 (ร้อยละ 91.20) และข้อ 1 การจัดสิ่งอำนวยความสะดวกในการให้บริการด้านสถานที่ เช่น สถานที่บริการน้ำเพื่อการอุปโภคและบริโภค ฯลฯ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.43 (ร้อยละ 88.60) ตามลำดับ รายละเอียดดังแสดงตามตารางที่ 4.29

ตารางที่ 4.30 ค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$) และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) ระดับคุณภาพการให้บริการ โดยรวม ทั้ง 4 งาน ขององค์การบริหารส่วนตำบลด่านมะขามเตี้ย อำเภอด่านมะขามเตี้ย จังหวัดกาญจนบุรี

คุณภาพการให้บริการ	ค่าเฉลี่ย $\bar{X}$	ค่าเบี่ยงเบน มาตรฐาน (S.D.)	ร้อยละ	ระดับความ พึงพอใจ
1. งานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย	4.52	0.37	90.40	มากที่สุด
2. งานสาธารณสุขป้องกันโรคและระงับโรคติดต่อ	4.68	0.33	93.60	มากที่สุด
3. งานจัดเก็บรายได้	4.71	0.35	94.20	มากที่สุด
4. งานด้านโยธา ถนนไฟฟ้า ประปา	4.57	0.42	91.40	มากที่สุด
ผลรวมโดยรวม 4 งาน	4.62	0.36	90.40	มากที่สุด

จากตารางที่ 4.30 ผลคุณภาพการให้บริการ โดยรวมทุกด้าน ของทั้ง 4 งาน มีคะแนนอยู่ในระดับ “มากที่สุด” มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.62 (ร้อยละ 90.40) เมื่อพิจารณาในแต่ละงาน พบว่า ทั้งหมด 4 งาน มีผลคุณภาพการให้บริการ อยู่ในระดับ “มากที่สุด” เช่นเดียวกัน โดยงานจัดเก็บรายได้ มีคะแนนคุณภาพการให้บริการสูงสุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.71 (ร้อยละ 94.20) รองลงมา คือ งานสาธารณสุขป้องกันโรคและระงับโรคติดต่อ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.68 (ร้อยละ 93.60) งานด้านโยธา ถนนไฟฟ้า ประปา มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.57 (ร้อยละ 91.40) และงานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.52 (ร้อยละ 90.40) ตามลำดับ รายละเอียดดังแสดงตามตารางที่ 4.30

ตารางที่ 4.31 ค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$) และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) ของระดับความพึงพอใจการให้บริการ โดยรวม ทั้ง 4 งาน ขององค์การบริหารส่วนตำบลด่านมะขามเตี้ย อำเภอด่านมะขามเตี้ย จังหวัดกาญจนบุรี

ความพึงพอใจการให้บริการ	ค่าเฉลี่ย $\bar{X}$	ค่าเบี่ยงเบน มาตรฐาน (S.D.)	ร้อยละ	ระดับความ พึงพอใจ
1. งานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย	4.62	0.31	92.40	มากที่สุด
2. งานสาธารณสุขป้องกันโรคและระงับโรคติดต่อ	4.58	0.23	91.60	มากที่สุด
3. งานจัดเก็บรายได้	4.66	0.28	93.20	มากที่สุด
4. งานด้านโยธา ถนนไฟฟ้า ประปา	4.56	0.29	91.20	มากที่สุด
ผลรวมโดยรวม 4 งาน	4.60	0.31	92.40	มากที่สุด

จากตารางที่ 4.31 ผลความพึงพอใจการให้บริการ โดยรวมของทั้ง 4 งาน มีคะแนนอยู่ในระดับ “มากที่สุด” มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.60 (ร้อยละ 92.40) เมื่อพิจารณาในแต่ละงาน พบว่า ทั้ง 4 งาน ประชาชนมีความพึงพอใจโดยรวมอยู่ในระดับ “มากที่สุด” เช่นเดียวกัน โดยงานจัดเก็บรายได้ มีคะแนนสูงสุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.66 (ร้อยละ 93.20) รองลงมา คือ งานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย มีคะแนนค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.62 (ร้อยละ 92.40) งานสาธารณสุขป้องกันโรคและระงับโรคติดต่อ คะแนนค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.58 (ร้อยละ 91.60) และงานด้านโยธา ถนนไฟฟ้า ประปา มีคะแนนค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.56 (ร้อยละ 91.20) ตามลำดับ รายละเอียดดังแสดงตามตารางที่ 4.31

4.6 ข้อเสนอแนะอื่น ๆ

ตารางที่ 4.32 ข้อเสนอแนะอื่น ๆ

ข้อเสนอแนะอื่น ๆ	ความถี่
1. ด้านขั้นตอนการให้บริการ	
- ควรเปิดให้ประชาชนมีการรับฟังการประชาคมในทุกขั้นตอนของการทำงานที่เป็นเรื่องของประชาชนจะได้รับผลประโยชน์	3
2. ด้านช่องทางการให้บริการ	
- ใช้เทคโนโลยีการประชาสัมพันธ์ให้ทั่วถึง	3
- เพิ่มเสียงตามสาย	1
3. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	
- เจ้าหน้าที่บริการด้วยความเต็มใจ	1
4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	
- จัดเตรียมวัสดุอุปกรณ์เพื่ออำนวยความสะดวก ในการติดต่อประสานงาน	2
5. ด้านอื่นๆ	
- ควรจัดให้มีกิจกรรมส่งเสริมอาชีพกับประชาชนในชุมชนอย่างต่อเนื่อง	3
เนื่องจากปัจจุบันมีสถานการณ์การแพร่ระบาดของเชื้อโควิด-19 ประชาชนจะได้มีรายได้เลี้ยงชีพ	

บทที่ 5

สรุปและข้อเสนอแนะ

สรุปผลวิจัยเรื่อง คุณภาพการให้บริการ และความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลด่านมะขามเตี้ย อำเภอด่านมะขามเตี้ย จังหวัดกาญจนบุรี ทั้ง 4 งาน อันได้แก่ งานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย งานสาธารณสุขป้องกันโรคและระงับโรคติดต่อ งานจัดเก็บรายได้ และงานด้านโยธา ถนนไฟฟ้า ประปา ดังนี้

5.1 สรุปผลวิจัย

5.1.1 ผลการศึกษากลุ่มตัวอย่าง

5.1.2 ผลคุณภาพการให้บริการและความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อองค์การบริหารส่วนตำบลด่านมะขามเตี้ย อำเภอด่านมะขามเตี้ย จังหวัดกาญจนบุรี

5.1.2.1 ผลคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลด่านมะขามเตี้ย อำเภอด่านมะขามเตี้ย จังหวัดกาญจนบุรี

5.1.2.2 ผลความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลด่านมะขามเตี้ย อำเภอด่านมะขามเตี้ย จังหวัดกาญจนบุรี

5.2 ข้อเสนอแนะในการทำวิจัย

5.1 สรุปผลวิจัย

การวิจัยเรื่อง คุณภาพการให้บริการ และความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลด่านมะขามเตี้ย อำเภอด่านมะขามเตี้ย จังหวัดกาญจนบุรี มีวัตถุประสงค์ 1) เพื่อประเมินคุณภาพการให้บริการและความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการงานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย 2) เพื่อประเมินคุณภาพการให้บริการและความพึงพอใจของประชาชนต่องานสาธารณสุขป้องกันโรคและระงับโรคติดต่อ 3) เพื่อประเมินคุณภาพการให้บริการและความพึงพอใจของประชาชนต่องานจัดเก็บรายได้ 4) เพื่อประเมินคุณภาพการให้บริการและความพึงพอใจของประชาชนต่องานด้านโยธา ถนนไฟฟ้า ประปา ขององค์การบริหารส่วนตำบลด่านมะขามเตี้ย อำเภอด่านมะขามเตี้ย จังหวัดกาญจนบุรี ผลการศึกษาสรุปได้ดังนี้

5.1.1 ผลการศึกษากลุ่มตัวอย่าง สรุปดังนี้

กลุ่มตัวอย่างให้ข้อมูลคุณภาพการให้บริการ และความพึงพอใจที่มีต่อองค์การบริหารส่วนตำบลด่านมะขามเตี้ย อำเภอด่านมะขามเตี้ย จังหวัดกาญจนบุรี โดยแบ่ง จำนวน 4 งาน ได้แก่ งานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย งานสาธารณสุขป้องกันโรคและระงับโรคติดต่อ งานจัดเก็บรายได้ และงานด้านโยธา ถนนไฟฟ้า ประปา ส่วนใหญ่ผู้ให้ข้อมูลเป็นเพศหญิง คิดเป็นร้อยละ 52.66 (จำนวน 198 คน) รองลงมา เป็นเพศชาย คิดเป็นร้อยละ 47.34 (จำนวน 178 คน) มีอายุอยู่ระหว่าง 51-60 ปี คิดเป็นร้อยละ 32.45 (จำนวน 122 คน) รองลงมา คือ ช่วงอายุระหว่าง 41-50 ปี คิดเป็นร้อยละ 29.79 (จำนวน 112 คน) ส่วนใหญ่ประกอบอาชีพเกษตรกร คิดเป็นร้อยละ 54.30 (จำนวน 204) รองลงมา คือ รับจ้างทั่วไป คิดเป็นร้อยละ 34.60 (จำนวน 130) ในด้านการศึกษา ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่สำเร็จการศึกษาในระดับประถมศึกษาหรือต่ำกว่า คิดเป็นร้อยละ 36.97 (จำนวน 139 คน) รองลงมา สำเร็จการศึกษาในระดับมัธยมศึกษาตอนต้น คิดเป็นร้อยละ 33.51 (จำนวน 126 คน) ส่วนใหญ่เป็นผู้ที่อาศัยอยู่ในพื้นที่ 20 ปีขึ้นไป คิดเป็นร้อยละ 52.13 (จำนวน 196 คน) รองลงมา เป็นผู้ที่อาศัยอยู่ในพื้นที่ 16 – 20 ปี คิดเป็นร้อยละ 26.60 (จำนวน 100 คน)

5.1.2 ผลคุณภาพการให้บริการและความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อองค์การบริหารส่วนตำบลด่านมะขามเตี้ย อำเภอด่านมะขามเตี้ย จังหวัดกาญจนบุรี

5.1.2.1 ผลคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลด่านมะขามเตี้ย อำเภอด่านมะขามเตี้ย จังหวัดกาญจนบุรี

การแปลความหมายตามเกณฑ์การประเมินของกรมการปกครองท้องถิ่นค่าร้อยละของคุณภาพการให้บริการมีดังนี้

มากกว่าร้อยละ	95	ได้	10	คะแนน
ไม่เกินร้อยละ	95	ได้	9	คะแนน
ไม่เกินร้อยละ	90	ได้	8	คะแนน
ไม่เกินร้อยละ	85	ได้	7	คะแนน
ไม่เกินร้อยละ	80	ได้	6	คะแนน
ไม่เกินร้อยละ	75	ได้	5	คะแนน
ไม่เกินร้อยละ	70	ได้	4	คะแนน
ไม่เกินร้อยละ	65	ได้	3	คะแนน

ไม่เกินร้อยละ 60	ได้	2	คะแนน
ไม่เกินร้อยละ 55	ได้	1	คะแนน
น้อยกว่าร้อยละ 50	ได้	0	คะแนน

ผู้วิจัยศึกษา คุณภาพการให้บริการ ขององค์การบริหารส่วนตำบลด่านมะขามเตี้ย อำเภอด่านมะขามเตี้ย จังหวัดกาญจนบุรี จำนวน 4 งาน ได้แก่ งานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย งานสาธารณสุข ป้องกันโรคและระงับโรคติดต่อ งานจัดเก็บรายได้ และงานด้านโยธา ถนนไฟฟ้า ประปา โดยครอบคลุมทั้ง 4 กรอบงาน ดังนี้ ขั้นตอนการให้บริการ ช่องทางการให้บริการ เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และสิ่งอำนวยความสะดวก ผลปรากฏเป็นดังนี้

1. ผลคุณภาพการให้บริการงานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย โดยรวม อยู่ในระดับ “มากที่สุด” ค่าเฉลี่ยโดยรวมเท่ากับ 4.52 เป็นคะแนนร้อยละ 90.40 และเกณฑ์ตัดสินระดับ 9 คะแนน

2. ผลคุณภาพการให้บริการงานสาธารณสุขป้องกันโรคและระงับโรคติดต่อ โดยรวม อยู่ในระดับ “มากที่สุด” ค่าเฉลี่ยโดยรวมเท่ากับ 4.68 เป็นคะแนนร้อยละ 93.60 และเกณฑ์ตัดสินระดับ 9 คะแนน

3. ผลคุณภาพการให้บริการงานจัดเก็บรายได้ โดยรวม อยู่ในระดับ “มากที่สุด” ค่าเฉลี่ยโดยรวมเท่ากับ 4.71 เป็นคะแนนร้อยละ 94.20 และเกณฑ์ตัดสินระดับ 9 คะแนน

4. ผลคุณภาพการให้บริการงานด้านโยธา ถนนไฟฟ้า ประปา โดยรวม อยู่ในระดับ “มากที่สุด” ค่าเฉลี่ยโดยรวมเท่ากับ 4.57 เป็นคะแนนร้อยละ 91.40 และเกณฑ์ตัดสินระดับ 9 คะแนน

$$\begin{aligned}
 \text{สูตรการคำนวณ} &= \frac{\text{ผลร้อยละของคุณภาพการให้บริการทุกด้าน}}{\text{จำนวนงานทั้งหมดที่ประเมิน}} \\
 &= \frac{90.40 + 93.60 + 94.20 + 91.40}{4} \\
 &= \frac{369.68}{4} \\
 &= 92.42
 \end{aligned}$$

สรุปได้ว่า คุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลด่านมะขามเตี้ย อำเภอด่านมะขามเตี้ย จังหวัดกาญจนบุรี มีคะแนน ร้อยละ 92.42 และเมื่ออิงตามเกณฑ์การประเมินของกรมการปกครอง ท้องถิ่น จะได้คะแนนเท่ากับ 9 คะแนน

5.1.2.2 ผลความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบล ตำบลมะขามเตี้ย อำเภอตำบลมะขามเตี้ย จังหวัดกาญจนบุรี

การแปลความหมายตามเกณฑ์การประเมินของกรมการปกครองท้องถิ่นค่าร้อยละของ
ความพึงพอใจการให้บริการมีดังนี้

มากกว่าร้อยละ	95	ได้	10	คะแนน
ไม่เก็นร้อยละ	95	ได้	9	คะแนน
ไม่เก็นร้อยละ	90	ได้	8	คะแนน
ไม่เก็นร้อยละ	85	ได้	7	คะแนน
ไม่เก็นร้อยละ	80	ได้	6	คะแนน
ไม่เก็นร้อยละ	75	ได้	5	คะแนน
ไม่เก็นร้อยละ	70	ได้	4	คะแนน
ไม่เก็นร้อยละ	65	ได้	3	คะแนน
ไม่เก็นร้อยละ	60	ได้	2	คะแนน
ไม่เก็นร้อยละ	55	ได้	1	คะแนน
น้อยกว่าร้อยละ	50	ได้	0	คะแนน

ผู้วิจัยศึกษา ความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลตำบลมะขามเตี้ย อำเภอ
ตำบลมะขามเตี้ย จังหวัดกาญจนบุรี จำนวน 4 งาน ได้แก่ งานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย งาน
สาธารณสุขป้องกันโรคและระงับโรคติดต่อ งานจัดเก็บรายได้ และงานด้านโยธา ถนนไฟฟ้า ประปา โดย
ครอบคลุมทั้ง 4 กรอบงาน ดังนี้ ขั้นตอนการให้บริการ ช่องทางการให้บริการ เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และ
สิ่งอำนวยความสะดวก ผลปรากฏเป็นดังนี้

1. ผลความพึงพอใจการให้บริการงานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย โดยรวม อยู่ในระดับ
“มากที่สุด” ค่าเฉลี่ยโดยรวมเท่ากับ 4.62 เป็นคะแนนร้อยละ 92.40 และเกณฑ์ตัดสินระดับ 9 คะแนน
2. ผลความพึงพอใจการให้บริการงานสาธารณสุขป้องกันโรคและระงับโรคติดต่อ โดยรวม อยู่ใน
ระดับ “มากที่สุด” ค่าเฉลี่ยโดยรวมเท่ากับ 4.58 เป็นคะแนนร้อยละ 91.60 และเกณฑ์ตัดสินระดับ 9 คะแนน
3. ผลความพึงพอใจการให้บริการงานจัดเก็บรายได้ โดยรวม อยู่ในระดับ “มากที่สุด” ค่าเฉลี่ย
โดยรวมเท่ากับ 4.66 เป็นคะแนนร้อยละ 93.20 และเกณฑ์ตัดสินระดับ 9 คะแนน

4. ผลความพึงพอใจการให้บริการงานด้านโยธา ถนนไฟฟ้า ประปา โดยรวม อยู่ในระดับ “มากที่สุด” ค่าเฉลี่ยโดยรวมเท่ากับ 4.56 เป็นคะแนนร้อยละ 91.20 และเกณฑ์ตัดสินระดับ 9 คะแนน

$$\begin{aligned}
 \text{สูตรการคำนวณ} &= \frac{\text{ผลร้อยละของความพึงพอใจทุกด้าน}}{\text{จำนวนงานทั้งหมดที่ประเมิน}} \\
 &= \frac{92.40 + 91.60 + 93.20 + 91.20}{4} \\
 &= \frac{368.40}{4} \\
 &= 92.10
 \end{aligned}$$

สรุปได้ว่า ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลด้านมะขามเตี้ย อำเภอตำบลมะขามเตี้ย จังหวัดกาญจนบุรี มีคะแนน ร้อยละ 92.10 และเมื่ออิงตามเกณฑ์การประเมินของกรมการปกครองท้องถิ่น จะได้คะแนนเท่ากับ 9 คะแนน

5.2 ข้อเสนอแนะในการทำวิจัย

5.2.1 ควรมีการศึกษาความต้องการด้านการพัฒนาชุมชนจากความต้องการของประชาชนที่แท้จริง

5.2.2 ควรเพิ่มประเด็นการประเมิน ด้านผลสัมฤทธิ์ภายหลังจากการทำงาน เพื่อให้ได้ผลลัพธ์ที่มีประสิทธิภาพ

5.2.3 ควรมีการจัดประชาคมหมู่บ้าน โดยพยายามให้ประชาชนทุกครัวเรือนได้มีส่วนร่วม

บรรณานุกรม

- กิตติมา ปรีดีติลล. (2532). การบริหารและการนิเทศการศึกษาเบื้องต้น. กรุงเทพมหานคร: อักษราพิพัฒน์.
- จินตนา บุญบังการ. (2539). การสร้างจิตสำนึกในการให้บริการกับการปรับปรุงภาครัฐ. กรุงเทพฯ: พอร์แมทพริ้นติ้ง.
- ซัดชัย รัตนะพันธ์ และคณะ. (2561). ความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลแร่ อำเภอพังโคน จังหวัดสกลนคร. นครราชสีมา: มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลอีสาน.
- จรัส โพธิ์จันทร์. (2527). ความพึงพอใจในการทำงานของอาจารย์วิทยาลัยพลศึกษาในภาคเหนือ. ปริญญานิพนธ์การศึกษามหาบัณฑิต สาขาวิชาบริหารการศึกษา บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ พิษณุโลก.
- ชูวงศ์ ฉายะบุตร. (2539). แนวความคิดเกี่ยวกับการปกครองส่วนท้องถิ่น. ค้นเมื่อ กันยายน 3, 2564, จาก <http://www.onec.go.th/publication/4010003/p0201.htm>
- บุญเลิศ บุรณุปกรณ์. (2546). ความพึงพอใจของประชาชนในเขตเทศบาลนครเชียงใหม่ต่อผู้บริหารเทศบาลนครเชียงใหม่. วิทยานิพนธ์การศึกษามหาบัณฑิต (สาขาการเมืองการปกครอง), บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.
- ปรียาพร วงศ์อนุตรโรจน์. (2535). การบริหารงานวิชาการ. กรุงเทพมหานคร: สหมิตรออฟเซต.
- ปิ่นอรรถ เจริญชัยพลฤกษ์. (2561). ทิศทางองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นไทยในอนาคต. วารสาร มจร พุทธปัญญาปริทรรศน์, 3(2), 183-196.
- พิน คงพูน. (2529). ความพึงพอใจต่อบทบาทหน้าที่ความรับผิดชอบของคณะกรรมการการประถมศึกษาจังหวัด 14 จังหวัดภาคใต้. ปริญญานิพนธ์การศึกษามหาบัณฑิต สาขาวิชาการบริหารการศึกษา มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒสงขลา.
- พรธณี ช.เจนจิต.(2538). จิตวิทยาการเรียนการสอน. กรุงเทพมหานคร: คอมแพคท์พริ้น.
- ไพโรจน์ พานิชกุล. (2538). ความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริการ: กรณีศึกษาของเทศบาลเมืองปัตตานี. ภาคนิพนธ์ปริญญาพัฒนบริหารศาสตร์ สาขาพัฒนาสังคม สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.
- มหาวิทยาลัยสวนดุสิตศูนย์การศึกษานอกที่ตั้งตรัง. (2562). ความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจากเทศบาลนครตรัง. รายงานการวิจัย มหาวิทยาลัยสวนดุสิตศูนย์การศึกษานอกที่ตั้งตรัง.

- วรรณข บวรนนทเดช. (2546). ความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริการของหน่วยบริการปฐมภูมิ เขตหนองจอก กรุงเทพมหานคร. วิทยานิพนธ์มหาบัณฑิต (สาขารัฐประศาสนศาสตร์), บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเกษมบัณฑิต.
- วัชรินทร์ สุทธิชัย รัชนิดา ไสยรส และสมเกียรติ เกียรติเจริญ. (2561). ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนจังหวัดมหาสารคาม.
- วารสารมหาวิทยาลัยราชภัฏร้อยเอ็ด, 12(1), 75-84.
- วิเชียร เกตุสิงห์. (2538). ค่าเฉลี่ยกับการแปลความหมาย: เรื่องง่ายๆ ที่บางครั้งก็พลาดได้. วารสารข่าวสารการวิจัยการศึกษา.
- วุฒิพงษ์ ฮามวงศ์ และคณะ. (2561). ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลบ้านด้าย อำเภอสว่างแดนดิน จังหวัดสกลนคร. รายงานการวิจัยมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลอีสาน วิทยาเขตสกลนคร.
- แหวะมะ จินาแหวและอริยา คูหา. (2553). ความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดนราธิวาส: กรณีศึกษาประชาชนในเขตอำเภอเมือง.
- สมชัย วุฒิปรีชา. (2534). ข่าวกระทรวงศึกษาธิการ(ฉบับที่ 8265). กรุงเทพมหานคร: โอเดียน สโตร์.
- สุภชัย แสงประทีป. (2546). ความพึงพอใจของผู้เข้าที่มีต่อสื่อสิ่งพิมพ์เพื่อการประชาสัมพันธ์ของสำนักงานทรัพย์สินส่วนพระมหากษัตริย์. วิทยานิพนธ์เศรษฐศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.
- เสรี วรพงษ์. (2561). ความพึงพอใจของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลเมืองนครปฐม อำเภอเมืองนครปฐม จังหวัดนครปฐม. รายงานการวิจัยมหาวิทยาลัยมหิดล.
- อมรรัตน์ บุญภา. (2557). ความพึงพอใจของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลพวา อำเภอแก่งหางแมว จังหวัดจันทบุรี. งานนิพนธ์รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยบูรพา.
- อัญชลี ดุสิตสุทธิรัตน์ ธรรมรัตน์ ศัลยวุฒิ และสุวิมล นภาพ่องกุล. (2559). ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบางโปรง อำเภอเมือง จังหวัดสมุทรปราการ. กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลกรุงเทพ
- อิทธิพล อินทมาตย. (2543). ความพึงพอใจของประชาชนต่อการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจตามโครงการพัฒนาสถานีตำรวจ “โรงพักเพื่อประชาชน” ศึกษาเฉพาะกรณี อำเภอบางใหญ่ จังหวัดนนทบุรี. วิทยานิพนธ์เศรษฐศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.
- เอกภพ ตระกูลพานิชย์.(2543). ความพึงพอใจของประชาชนต่อการปฏิบัติหน้าที่ของเจ้าหน้าที่ตำรวจสายตรวจ สถานีตำรวจภูธรตำบลภูผิงคราชนิเวศน์ จังหวัดเชียงใหม่. การค้นคว้าแบบอิสระปริญญารัฐศาสตรมหาบัณฑิต วิทยาลัยเชียงใหม่.

Mullins,L.J. (1969). **Management and Organizational behaviour** .London: Pitman Publishing.

Naumann. E.,& Giel, K. (1995). **Customer satisfaction measurement and management and management**. Ohio: Executive Press Cincinnati.

Parasuraman. (1985). **Discrepancy Evaluation for Educational Program Improvement and Assessment**.Berkeley, Calif: Mc Cutchat Publishing.

Scardina D.L. (1994). **Education Evaluation and Decision Making Itasca**, Illinois: Peacock.

Yamane, T. (1967). **Statistics: An Introductory Analysis**. (2nd ed.). New York: Harper and Row.

ภาคผนวก

ภาคผนวก ก แบบสอบถามเพื่อการวิจัย

แบบสอบถามเพื่อการวิจัย

เรื่อง คุณภาพการให้บริการและความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการงานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย
ขององค์การบริหารส่วนตำบลด่านมะขามเตี้ย อำเภอด่านมะขามเตี้ย จังหวัดกาญจนบุรี

คำชี้แจง

1. แบบสอบถามฉบับนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาคุณภาพการให้บริการและความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการงานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยขององค์การบริหารส่วนตำบลด่านมะขามเตี้ย อำเภอด่านมะขามเตี้ย จังหวัดกาญจนบุรี ผู้วิจัยขอความร่วมมือจากท่านได้โปรดช่วยให้ข้อมูลเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการและความพึงพอใจในการให้บริการ ขององค์การบริหารส่วนตำบลด่านมะขามเตี้ย เพื่อนำเอาข้อมูลที่ได้ไปใช้ประโยชน์ในทางวิชาการเท่านั้น โดยขอรับรองว่าข้อมูลทั้งหมดจะไม่มีผลกระทบใด ๆ ต่อท่านและครอบครัวแต่อย่างใด

2. แบบสอบถามแบ่งเป็น 4 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตอนที่ 2 คุณภาพการให้บริการงานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยขององค์การบริหารส่วนตำบลด่านมะขามเตี้ย อำเภอด่านมะขามเตี้ย จังหวัดกาญจนบุรี แบบสอบถามเป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า (rating scale) มี 5 ระดับ ดังนี้

5	หมายถึง	มีคุณภาพการให้บริการในระดับมากที่สุด
4	หมายถึง	มีคุณภาพการให้บริการในระดับมาก
3	หมายถึง	มีคุณภาพการให้บริการในระดับปานกลาง
2	หมายถึง	มีคุณภาพการให้บริการในระดับน้อย
1	หมายถึง	มีคุณภาพการให้บริการในระดับน้อยที่สุด

ตอนที่ 3 ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการงานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย ขององค์การบริหารส่วนตำบลด่านมะขามเตี้ย อำเภอด่านมะขามเตี้ย จังหวัดกาญจนบุรี แบบสอบถามเป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า (rating scale) มี 5 ระดับ ดังนี้

5	หมายถึง	ความพึงพอใจในระดับมากที่สุด
4	หมายถึง	ความพึงพอใจในระดับมาก
3	หมายถึง	ความพึงพอใจในระดับปานกลาง
2	หมายถึง	ความพึงพอใจในระดับน้อย
1	หมายถึง	ความพึงพอใจในระดับน้อยที่สุด

ตอนที่ 4 ข้อเสนอแนะ

ผู้วิจัยหวังเป็นอย่างยิ่งว่าจะได้รับความร่วมมือในการตอบแบบสอบถามจากท่านเป็นอย่างดี และขอรับรองว่าจะนำข้อมูลที่ได้ไปปรับปรุงและพัฒนาการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลด่านมะขามเตี้ย อำเภอด่านมะขามเตี้ย จังหวัดกาญจนบุรี ให้เกิดประสิทธิภาพสูงสุดต่อไป

นายคมสัน ศรีบุญเรือง
นักวิจัย

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ในช่อง ☐ หน้าตัวเลือกในข้อต่าง ๆ ให้ตรงกับความเป็นจริง

1. เพศ

- ☐ 1) ชาย ☐ 2) หญิง

2. อายุ

- ☐ 1) น้อยกว่า 31 ปี ☐ 2) 31 – 40 ปี ☐ 3) 41 – 50 ปี
☐ 4) 51 – 60 ปี ☐ 5) มากกว่า 60 ปีขึ้นไป

3. อาชีพ

- ☐ 1) รับราชการ/รัฐวิสาหกิจ ☐ 2) พนักงานบริษัท ☐ 3) เกษตรกร
☐ 4) เจ้าของกิจการ/ธุรกิจส่วนตัว ☐ 5) รับจ้างทั่วไป ☐ 6) ค้าขาย
☐ 7) อื่นๆ (โปรดระบุ

4. ระดับการศึกษา

- ☐ 1) ประถมศึกษาหรือต่ำกว่า ☐ 2) มัธยมศึกษาตอนต้น
☐ 3) มัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช./หรือเทียบเท่า ☐ 4) อนุปริญญา/ปวส./ปวท./หรือเทียบเท่า
☐ 5) ปริญญาตรีหรือเทียบเท่า ☐ 6) สูงกว่าปริญญาตรี
☐ 7) อื่นๆ (โปรดระบุ

5. ระยะเวลาที่อาศัยในพื้นที่

- ☐ 1) ไม่เกิน 10 ปี ☐ 2) 10 – 15 ปี
☐ 3) 16 – 20 ปี ☐ 4) 20 ปีขึ้นไป

ตอนที่ 2 คุณภาพการให้บริการงานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย ขององค์การบริหารส่วนตำบลด่านมะขามเตี้ย อำเภอด่านมะขามเตี้ย จังหวัดกาญจนบุรี

คำชี้แจง: โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องที่แสดงถึงระดับคุณภาพของการให้บริการงานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย ขององค์การบริหารส่วนตำบลด่านมะขามเตี้ย อำเภอด่านมะขามเตี้ย จังหวัดกาญจนบุรี

ข้อ	ประเด็นพิจารณาคุณภาพการให้บริการ	คุณภาพการให้บริการ				
		5	4	3	2	1
		มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
งานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย						
1.	ขั้นตอนการให้บริการ					
2.	ช่องทางการให้บริการ					
3.	เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ					
4.	สิ่งอำนวยความสะดวก					

ตอนที่ 3 ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการงานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย ขององค์การบริหารส่วนตำบลด่านมะขามเตี้ย อำเภอด่านมะขามเตี้ย จังหวัดกาญจนบุรี

คำชี้แจง: โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องที่แสดงถึงระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการงานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย ขององค์การบริหารส่วนตำบลด่านมะขามเตี้ย อำเภอด่านมะขามเตี้ย จังหวัดกาญจนบุรี

ข้อ	ประเด็นความพึงพอใจในการให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ				
		5	4	3	2	1
		มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ						
1.	ผังลำดับขั้นตอนการให้บริการมีความชัดเจน					
2.	ขั้นตอนการให้บริการแต่ละขั้นตอนมีความสะดวก รวดเร็ว					
3.	กำหนดระยะเวลาการให้บริการอย่างชัดเจน					
4.	มีเอกสารแนะนำการให้บริการไว้อย่างชัดเจน เข้าใจง่าย					
ด้านช่องทางการให้บริการ						
1.	ช่องทางการให้บริการมีเพียงพอต่อความต้องการของประชาชน					
2.	มีการประชาสัมพันธ์ผ่านช่องทางการให้บริการอย่างสม่ำเสมอ					
3.	ช่องทางการให้บริการมีหลายรูปแบบ เช่น ตู้รับความคิดเห็น, โทรศัพท์สายด่วน, เวที, เว็บไซต์, facebook					
4.	ได้รับข้อมูลตอบกลับจากช่องทางการให้บริการอย่างรวดเร็ว					
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ						
1.	เจ้าหน้าที่มีบุคลิกภาพที่ดี แต่งกายเหมาะสมต่อการบริการ					
2.	เจ้าหน้าที่พูดจาสุภาพ มีอัธยาศัยไมตรีต่อผู้รับบริการ					
3.	เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเต็มใจ รวดเร็ว และเอาใจใส่					
4.	เจ้าหน้าที่มีการสื่อสารและอธิบายขั้นตอนการให้บริการชัดเจน					
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก						
1.	การจัดสิ่งอำนวยความสะดวกในการให้บริการด้านสถานที่ เช่น สถานที่บริการน้ำเพื่อการอุปโภคและบริโภคหรือการบริการเครื่องสูบน้ำเพื่อแก้ปัญหาน้ำท่วม กระสอบทราย หรือเครื่องดำรงชีพ ฯลฯ					
2.	มีบอร์ดแสดง/ประกาศ/เอกสารพิมพ์ แนะนำข้อมูลเกี่ยวกับการใช้น้ำในฤดูแล้งและการป้องกันภัยจากน้ำท่วม					
3.	อุปกรณ์มีความสะอาด ปลอดภัย พร้อมใช้งานอยู่เสมอ					
4.	ความสะดวกที่ท่านได้รับจากการจัดป้ายเตือนอุบัติเหตุ และป้ายบอกช่องทางต่าง ๆ					

ตอนที่ 3 ข้อเสนอแนะ

คำชี้แจง: โปรดแสดงความคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะ และแนวทางในการแก้ปัญหาเกี่ยวกับการให้บริการงานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย ขององค์การบริหารส่วนตำบลด่านมะขามเตี้ย อำเภอด่านมะขามเตี้ย จังหวัดกาญจนบุรี เพื่อนำผลที่ได้ไปพัฒนาให้ได้ผลยิ่งขึ้นต่อไป

ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ

.....

ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

.....

ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

.....

ข้อเสนอแนะทั่วไป

.....

ขอขอบคุณในความร่วมมือนี้อตอบแบบสอบถาม

แบบสอบถามเพื่อการวิจัย

เรื่อง คุณภาพการให้บริการและความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการงานสาธารณสุขป้องกันโรคและ
ระดับโรคติดต่อ ขององค์การบริหารส่วนตำบลด่านมะขามเตี้ย อำเภอด่านมะขามเตี้ย จังหวัดกาญจนบุรี

คำชี้แจง

1. แบบสอบถามฉบับนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาคุณภาพการให้บริการและความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการงานสาธารณสุขป้องกันโรคและระดับโรคติดต่อ ขององค์การบริหารส่วนตำบลด่านมะขามเตี้ย อำเภอด่านมะขามเตี้ย จังหวัดกาญจนบุรี ผู้วิจัยขอความร่วมมือจากท่านได้โปรดช่วยให้ข้อมูลเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการและความพึงพอใจในการให้บริการ ขององค์การบริหารส่วนตำบลด่านมะขามเตี้ย เพื่อนำเอาข้อมูลที่ได้ไปใช้ประโยชน์ในทางวิชาการเท่านั้น โดยขอรับรองว่าข้อมูลทั้งหมดจะไม่มีการเผยแพร่ใด ๆ ต่อท่านและครอบครัวแต่อย่างใด

2. แบบสอบถามแบ่งเป็น 4 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตอนที่ 2 คุณภาพการให้บริการงานสาธารณสุขป้องกันโรคและระดับโรคติดต่อ ขององค์การบริหารส่วนตำบลด่านมะขามเตี้ย อำเภอด่านมะขามเตี้ย จังหวัดกาญจนบุรี แบบสอบถามเป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า (rating scale) มี 5 ระดับ ดังนี้

- | | | |
|---|---------|---------------------------------------|
| 5 | หมายถึง | มีคุณภาพการให้บริการในระดับมากที่สุด |
| 4 | หมายถึง | มีคุณภาพการให้บริการในระดับมาก |
| 3 | หมายถึง | มีคุณภาพการให้บริการในระดับปานกลาง |
| 2 | หมายถึง | มีคุณภาพการให้บริการในระดับน้อย |
| 1 | หมายถึง | มีคุณภาพการให้บริการในระดับน้อยที่สุด |

ตอนที่ 3 ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการงานสาธารณสุขป้องกันโรคและระดับโรคติดต่อ ขององค์การบริหารส่วนตำบลด่านมะขามเตี้ย อำเภอด่านมะขามเตี้ย จังหวัดกาญจนบุรี แบบสอบถามเป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า (rating scale) มี 5 ระดับ ดังนี้

- | | | |
|---|---------|------------------------------|
| 5 | หมายถึง | ความพึงพอใจในระดับมากที่สุด |
| 4 | หมายถึง | ความพึงพอใจในระดับมาก |
| 3 | หมายถึง | ความพึงพอใจในระดับปานกลาง |
| 2 | หมายถึง | ความพึงพอใจในระดับน้อย |
| 1 | หมายถึง | ความพึงพอใจในระดับน้อยที่สุด |

ตอนที่ 4 ข้อเสนอแนะ

ผู้วิจัยหวังเป็นอย่างยิ่งว่าจะได้รับความร่วมมือในการตอบแบบสอบถามจากท่านเป็นอย่างดี และขอรับรองว่าจะนำข้อมูลที่ได้ไปปรับปรุงและพัฒนาการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลด่านมะขามเตี้ย อำเภอด่านมะขามเตี้ย จังหวัดกาญจนบุรี ให้เกิดประสิทธิภาพสูงสุดต่อไป

นายคมสัน ศรีบุญเรือง
นักวิจัย

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ในช่อง ☐ หน้าตัวเลือกในข้อต่าง ๆ ให้ตรงกับความเป็นจริง

1. เพศ

☐ 1) ชาย

☐ 2) หญิง

2. อายุ

☐ 1) น้อยกว่า 31 ปี

☐ 2) 31 – 40 ปี

☐ 3) 41 – 50 ปี

☐ 4) 51 – 60 ปี

☐ 5) มากกว่า 60 ปีขึ้นไป

3. อาชีพ

☐ 1) รับราชการ/รัฐวิสาหกิจ

☐ 2) พนักงานบริษัท

☐ 3) เกษตรกร

☐ 4) เจ้าของกิจการ/ธุรกิจส่วนตัว

☐ 5) รับจ้างทั่วไป

☐ 6) ค้าขาย

☐ 7) อื่นๆ (โปรดระบุ

4. ระดับการศึกษา

☐ 1) ประถมศึกษาหรือต่ำกว่า

☐ 2) มัธยมศึกษาตอนต้น

☐ 3) มัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช./หรือเทียบเท่า

☐ 4) อนุปริญญา/ปวส./ปวท./หรือเทียบเท่า

☐ 5) ปริญญาตรีหรือเทียบเท่า

☐ 6) สูงกว่าปริญญาตรี

☐ 7) อื่นๆ (โปรดระบุ

5. ระยะเวลาที่อาศัยในพื้นที่

☐ 1) ไม่เกิน 10 ปี

☐ 2) 10 – 15 ปี

☐ 3) 16 – 20 ปี

☐ 4) 20 ปีขึ้นไป

ตอนที่ 2 คุณภาพการให้บริการงานสาธารณสุขป้องกันโรคและระดับโรคติดต่อ ขององค์การบริหารส่วนตำบลด่านมะขามเตี้ย อำเภอด่านมะขามเตี้ย จังหวัดกาญจนบุรี

คำชี้แจง: โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องที่แสดงถึงระดับคุณภาพของการให้บริการงานสาธารณสุขป้องกันโรคและระดับโรคติดต่อ ขององค์การบริหารส่วนตำบลด่านมะขามเตี้ย อำเภอด่านมะขามเตี้ย จังหวัดกาญจนบุรี

ข้อ	ประเด็นพิจารณาคุณภาพการให้บริการ	คุณภาพการให้บริการ				
		5	4	3	2	1
		มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
งานสาธารณสุขป้องกันโรคและระดับโรคติดต่อ						
1.	ขั้นตอนการให้บริการ					
2.	ช่องทางการให้บริการ					
3.	เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ					
4.	สิ่งอำนวยความสะดวก					

ตอนที่ 3 ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการงานสาธารณสุขป้องกันโรคและระงับโรคติดต่อ ของ
องค์การบริหารส่วนตำบลด่านมะขามเตี้ย อำเภอด่านมะขามเตี้ย จังหวัดกาญจนบุรี

คำชี้แจง: โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องที่แสดงถึงระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการงานสาธารณสุขป้องกัน
โรคและระงับโรคติดต่อ ขององค์การบริหารส่วนตำบลด่านมะขามเตี้ย อำเภอด่านมะขามเตี้ย จังหวัดกาญจนบุรี

ข้อ	ประเด็นความพึงพอใจในการให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ				
		5	4	3	2	1
		มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ						
1.	ผังลำดับขั้นตอนการให้บริการมีความชัดเจน					
2.	ขั้นตอนการให้บริการแต่ละขั้นตอนมีความสะดวก รวดเร็ว					
3.	กำหนดระยะเวลาการให้บริการอย่างชัดเจน					
4.	ขั้นตอนการให้บริการมีระบบ ไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน มีความชัดเจน					
ด้านช่องทางการให้บริการ						
1.	ช่องทางการให้บริการมีเพียงพอต่อความต้องการของประชาชน					
2.	มีการประชาสัมพันธ์ผ่านช่องทางการให้บริการอย่างสม่ำเสมอ					
3.	ช่องทางการให้บริการมีหลายรูปแบบ เช่น ตู้รับความคิดเห็น, โทรศัพท์สายด่วน, เวที, เว็บไซต์, facebook					
4.	ได้รับข้อมูลตอบกลับจากช่องทางการให้บริการอย่างรวดเร็ว					
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ						
1.	เจ้าหน้าที่มีบุคลิกภาพที่ดี แต่งกายเหมาะสมต่อการบริการ					
2.	เจ้าหน้าที่พูดจาสุภาพ มีอัธยาศัยไมตรีต่อผู้รับบริการ					
3.	เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเต็มใจ รวดเร็ว และเอาใจใส่					
4.	เจ้าหน้าที่มีการสื่อสารและอธิบายขั้นตอนการให้บริการชัดเจน					
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก						
1.	การจัดสิ่งอำนวยความสะดวกในการให้บริการด้านสถานที่ เช่น สถานที่บริการน้ำเพื่อการอุปโภคและบริโภค ศูนย์พักพิง ฯลฯ					
2.	มีบอร์ดแสดง/ประกาศ/เอกสารพิมพ์ แนะนำข้อมูลเกี่ยวกับงานป้องกันโรคและระงับโรคติดต่อ					
3.	การรณรงค์ด้านการป้องกันและควบคุมโรค					
4.	การมีส่วนร่วมของประชาชนในชุมชนในงานป้องกันโรคและระงับโรคติดต่อ					

ตอนที่ 3 ข้อเสนอแนะ

คำชี้แจง: โปรดแสดงความคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะ และแนวทางในการแก้ปัญหาเกี่ยวกับการให้บริการงานสาธารณสุข ป้องกันโรคและระงับโรคติดต่อ ขององค์การบริหารส่วนตำบลด่านมะขามเตี้ย อำเภอด่านมะขามเตี้ย จังหวัด กาญจนบุรี เพื่อจะนำผลที่ได้ไปพัฒนาให้ได้ผลยิ่งขึ้นต่อไป

ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ

.....

ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

.....

ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

.....

ข้อเสนอแนะทั่วไป

.....

ขอขอบคุณในความร่วมมือตอบแบบสอบถาม

แบบสอบถามเพื่อการวิจัย

เรื่อง คุณภาพการให้บริการและความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการงานจัดเก็บรายได้
ขององค์การบริหารส่วนตำบลด่านมะขามเตี้ย อำเภอด่านมะขามเตี้ย จังหวัดกาญจนบุรี

คำชี้แจง

1. แบบสอบถามฉบับนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาคุณภาพการให้บริการและความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการงานจัดเก็บรายได้ ขององค์การบริหารส่วนตำบลด่านมะขามเตี้ย อำเภอด่านมะขามเตี้ย จังหวัดกาญจนบุรี ผู้วิจัยขอความร่วมมือจากท่านได้โปรดช่วยให้ข้อมูลเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการและความพึงพอใจในการให้บริการ ขององค์การบริหารส่วนตำบลด่านมะขามเตี้ย เพื่อนำเอาข้อมูลที่ได้ไปใช้ประโยชน์ในทางวิชาการเท่านั้น โดยขอรับรองว่าข้อมูลทั้งหมดจะไม่มีการเผยแพร่ใด ๆ ต่อท่านและครอบครัวแต่อย่างใด

2. แบบสอบถามแบ่งเป็น 4 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตอนที่ 2 คุณภาพการให้บริการงานจัดเก็บรายได้ ขององค์การบริหารส่วนตำบลด่านมะขามเตี้ย อำเภอด่านมะขามเตี้ย จังหวัดกาญจนบุรี แบบสอบถามเป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า (rating scale) มี 5 ระดับ ดังนี้

- | | | |
|---|---------|---------------------------------------|
| 5 | หมายถึง | มีคุณภาพการให้บริการในระดับมากที่สุด |
| 4 | หมายถึง | มีคุณภาพการให้บริการในระดับมาก |
| 3 | หมายถึง | มีคุณภาพการให้บริการในระดับปานกลาง |
| 2 | หมายถึง | มีคุณภาพการให้บริการในระดับน้อย |
| 1 | หมายถึง | มีคุณภาพการให้บริการในระดับน้อยที่สุด |

ตอนที่ 3 ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการงานจัดเก็บรายได้ ขององค์การบริหารส่วนตำบลด่านมะขามเตี้ย อำเภอด่านมะขามเตี้ย จังหวัดกาญจนบุรี แบบสอบถามเป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า (rating scale) มี 5 ระดับ ดังนี้

- | | | |
|---|---------|------------------------------|
| 5 | หมายถึง | ความพึงพอใจในระดับมากที่สุด |
| 4 | หมายถึง | ความพึงพอใจในระดับมาก |
| 3 | หมายถึง | ความพึงพอใจในระดับปานกลาง |
| 2 | หมายถึง | ความพึงพอใจในระดับน้อย |
| 1 | หมายถึง | ความพึงพอใจในระดับน้อยที่สุด |

ตอนที่ 4 ข้อเสนอแนะ

ผู้วิจัยหวังเป็นอย่างยิ่งว่าจะได้รับความร่วมมือในการตอบแบบสอบถามจากท่านเป็นอย่างดี และขอรับรองว่าจะนำข้อมูลที่ได้ไปปรับปรุงและพัฒนาการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลด่านมะขามเตี้ย อำเภอด่านมะขามเตี้ย จังหวัดกาญจนบุรี ให้เกิดประสิทธิภาพสูงสุดต่อไป

นายคมสัน ศรีบุญเรือง
นักวิจัย

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ในช่อง ☐ หน้าตัวเลือกในข้อต่าง ๆ ให้ตรงกับความเป็นจริง

1. เพศ

☐ 1) ชาย

☐ 2) หญิง

2. อายุ

☐ 1) น้อยกว่า 31 ปี

☐ 2) 31 – 40 ปี

☐ 3) 41 – 50 ปี

☐ 4) 51 – 60 ปี

☐ 5) มากกว่า 60 ปีขึ้นไป

3. อาชีพ

☐ 1) รับราชการ/รัฐวิสาหกิจ

☐ 2) พนักงานบริษัท

☐ 3) เกษตรกร

☐ 4) เจ้าของกิจการ/ธุรกิจส่วนตัว

☐ 5) รับจ้างทั่วไป

☐ 6) ค้าขาย

☐ 7) อื่นๆ (โปรดระบุ

4. ระดับการศึกษา

☐ 1) ประถมศึกษาหรือต่ำกว่า

☐ 2) มัธยมศึกษาตอนต้น

☐ 3) มัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช./หรือเทียบเท่า

☐ 4) อนุปริญญา/ปวส./ปวท./หรือเทียบเท่า

☐ 5) ปริญญาตรีหรือเทียบเท่า

☐ 6) สูงกว่าปริญญาตรี

☐ 7) อื่นๆ (โปรดระบุ

5. ระยะเวลาที่อาศัยในพื้นที่

☐ 1) ไม่เกิน 10 ปี

☐ 2) 10 – 15 ปี

☐ 3) 16 – 20 ปี

☐ 4) 20 ปีขึ้นไป

ตอนที่ 2 คุณภาพการให้บริการงานจัดเก็บรายได้ ขององค์การบริหารส่วนตำบลด่านมะขามเตี้ย อำเภอด่านมะขามเตี้ย จังหวัดกาญจนบุรี

คำชี้แจง: โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องที่แสดงถึงระดับคุณภาพของการให้บริการงานจัดเก็บรายได้ ขององค์การบริหารส่วนตำบลด่านมะขามเตี้ย อำเภอด่านมะขามเตี้ย จังหวัดกาญจนบุรี

ข้อ	ประเด็นพิจารณาคุณภาพการให้บริการ	คุณภาพการให้บริการ				
		5	4	3	2	1
		มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
งานจัดเก็บรายได้						
1.	ขั้นตอนการให้บริการ					
2.	ช่องทางการให้บริการ					
3.	เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ					
4.	สิ่งอำนวยความสะดวก					

ตอนที่ 3 ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการงานจัดเก็บรายได้ ขององค์การบริหารส่วนตำบลด่านมะขามเตี้ย อำเภอด่านมะขามเตี้ย จังหวัดกาญจนบุรี

คำชี้แจง: โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องที่แสดงถึงระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการงานจัดเก็บรายได้ ขององค์การบริหารส่วนตำบลด่านมะขามเตี้ย อำเภอด่านมะขามเตี้ย จังหวัดกาญจนบุรี

ข้อ	ประเด็นความพึงพอใจในการให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ				
		5	4	3	2	1
		มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ						
1.	ผังลำดับขั้นตอนการให้บริการมีความชัดเจน					
2.	ขั้นตอนการให้บริการแต่ละขั้นตอนมีความสะดวก รวดเร็ว					
3.	กำหนดระยะเวลาการให้บริการอย่างชัดเจน					
4.	ขั้นตอนการให้บริการมีระบบ ไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน มีความชัดเจน					
ด้านช่องทางการให้บริการ						
1.	ช่องทางการให้บริการมีเพียงพอต่อความต้องการของประชาชน					
2.	มีการประชาสัมพันธ์ผ่านช่องทางการให้บริการอย่างสม่ำเสมอ					
3.	ช่องทางการให้บริการมีหลายรูปแบบ เช่น ตู้รับความคิดเห็น, โทรศัพท์สายด่วน, เวที, เว็บไซต์, facebook					
4.	ได้รับข้อมูลตอบกลับจากช่องทางการให้บริการอย่างรวดเร็ว					
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ						
1.	เจ้าหน้าที่มีบุคลิกภาพที่ดี แต่งกายเหมาะสมต่อการบริการ					
2.	เจ้าหน้าที่พูดจาสุภาพ มีอัธยาศัยไมตรีต่อผู้รับบริการ					
3.	เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเต็มใจ รวดเร็ว และเอาใจใส่					
4.	เจ้าหน้าที่มีการสื่อสารและอธิบายขั้นตอนการให้บริการชัดเจน					
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก						
1.	การจัดสิ่งอำนวยความสะดวกในสถานที่ให้บริการ เช่น ที่จอดรถ น้ำดื่ม ฯลฯ					
2.	การเตรียมวัสดุอุปกรณ์เพื่ออำนวยความสะดวก เช่น ปากกา กาว กรรไกร ที่เย็บกระดาษ					
3.	มีบอร์ดแสดง/ประกาศ แนะนำข้อมูลเกี่ยวกับงานจัดเก็บรายได้					
4.	ความสะดวกที่ท่านได้รับจากป้ายบอกช่องทางต่าง ๆ					

ตอนที่ 3 ข้อเสนอแนะ

คำชี้แจง: โปรดแสดงความคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะ และแนวทางในการแก้ปัญหาเกี่ยวกับการให้บริการงานจัดเก็บรายได้ขององค์การบริหารส่วนตำบลด่านมะขามเตี้ย อำเภอด่านมะขามเตี้ย จังหวัดกาญจนบุรี เพื่อจะนำผลที่ได้ไปพัฒนาให้ได้ผลยิ่งขึ้นต่อไป

ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ

.....

ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

.....

ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

.....

ข้อเสนอแนะทั่วไป

.....

ขอขอบคุณในความร่วมมือตอบแบบสอบถาม

แบบสอบถามเพื่อการวิจัย

เรื่อง คุณภาพการให้บริการและความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการงานด้านโยธา ถนนไฟฟ้า ประปา ขององค์การบริหารส่วนตำบลด่านมะขามเตี้ย อำเภอด่านมะขามเตี้ย จังหวัดกาญจนบุรี

คำชี้แจง

1. แบบสอบถามฉบับนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาคุณภาพการให้บริการและความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการงานด้านโยธา ถนนไฟฟ้า ประปา ขององค์การบริหารส่วนตำบลด่านมะขามเตี้ย อำเภอด่านมะขามเตี้ย จังหวัดกาญจนบุรี ผู้วิจัยขอความร่วมมือจากท่านได้โปรดช่วยให้ข้อมูลเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการและความพึงพอใจในการให้บริการ ขององค์การบริหารส่วนตำบลด่านมะขามเตี้ย เพื่อนำเอาข้อมูลที่ได้ไปใช้ประโยชน์ในทางวิชาการ เท่านั้น โดยขอรับรองว่าข้อมูลทั้งหมดจะไม่มีการเผยแพร่ใด ๆ ต่อท่านและครอบครัวแต่อย่างใด

2. แบบสอบถามแบ่งเป็น 4 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตอนที่ 2 คุณภาพการให้บริการงานด้านโยธา ถนนไฟฟ้า ประปา ขององค์การบริหารส่วนตำบลด่านมะขามเตี้ย อำเภอด่านมะขามเตี้ย จังหวัดกาญจนบุรี แบบสอบถามเป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า (rating scale) มี 5 ระดับ ดังนี้

- | | | |
|---|---------|---------------------------------------|
| 5 | หมายถึง | มีคุณภาพการให้บริการในระดับมากที่สุด |
| 4 | หมายถึง | มีคุณภาพการให้บริการในระดับมาก |
| 3 | หมายถึง | มีคุณภาพการให้บริการในระดับปานกลาง |
| 2 | หมายถึง | มีคุณภาพการให้บริการในระดับน้อย |
| 1 | หมายถึง | มีคุณภาพการให้บริการในระดับน้อยที่สุด |

ตอนที่ 3 ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการงานด้านโยธา ถนนไฟฟ้า ประปา ขององค์การบริหารส่วนตำบลด่านมะขามเตี้ย อำเภอด่านมะขามเตี้ย จังหวัดกาญจนบุรี แบบสอบถามเป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า (rating scale) มี 5 ระดับ ดังนี้

- | | | |
|---|---------|------------------------------|
| 5 | หมายถึง | ความพึงพอใจในระดับมากที่สุด |
| 4 | หมายถึง | ความพึงพอใจในระดับมาก |
| 3 | หมายถึง | ความพึงพอใจในระดับปานกลาง |
| 2 | หมายถึง | ความพึงพอใจในระดับน้อย |
| 1 | หมายถึง | ความพึงพอใจในระดับน้อยที่สุด |

ตอนที่ 4 ข้อเสนอแนะ

ผู้วิจัยหวังเป็นอย่างยิ่งว่าจะได้รับความร่วมมือในการตอบแบบสอบถามจากท่านเป็นอย่างดี และขอรับรองว่า จะนำข้อมูลที่ได้ไปปรับปรุงและพัฒนาการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลด่านมะขามเตี้ย อำเภอด่านมะขามเตี้ย จังหวัดกาญจนบุรี ให้เกิดประสิทธิภาพสูงสุดต่อไป

นายคมสัน ศรีบุญเรือง
นักวิจัย

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ในช่อง ☐ หน้าตัวเลือกในข้อต่าง ๆ ให้ตรงกับความเป็นจริง

1. เพศ

- ☐ 1) ชาย ☐ 2) หญิง

2. อายุ

- ☐ 1) น้อยกว่า 31 ปี ☐ 2) 31 – 40 ปี ☐ 3) 41 – 50 ปี
☐ 4) 51 – 60 ปี ☐ 5) มากกว่า 60 ปีขึ้นไป

3. อาชีพ

- ☐ 1) รับราชการ/รัฐวิสาหกิจ ☐ 2) พนักงานบริษัท ☐ 3) เกษตรกร
☐ 4) เจ้าของกิจการ/ธุรกิจส่วนตัว ☐ 5) รับจ้างทั่วไป ☐ 6) ค้าขาย
☐ 7) อื่นๆ (โปรดระบุ

4. ระดับการศึกษา

- ☐ 1) ประถมศึกษาหรือต่ำกว่า ☐ 2) มัธยมศึกษาตอนต้น
☐ 3) มัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช./หรือเทียบเท่า ☐ 4) อนุปริญญา/ปวส./ปวท./หรือเทียบเท่า
☐ 5) ปริญญาตรีหรือเทียบเท่า ☐ 6) สูงกว่าปริญญาตรี
☐ 7) อื่นๆ (โปรดระบุ

5. ระยะเวลาที่อาศัยในพื้นที่

- ☐ 1) ไม่เกิน 10 ปี ☐ 2) 10 – 15 ปี
☐ 3) 16 – 20 ปี ☐ 4) 20 ปีขึ้นไป

ตอนที่ 2 คุณภาพการให้บริการงานด้านโยธา ถนนไฟฟ้า ประปา ขององค์การบริหารส่วนตำบลด่านมะขามเตี้ย อำเภอด่านมะขามเตี้ย จังหวัดกาญจนบุรี

คำชี้แจง: โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องที่แสดงถึงระดับคุณภาพของการให้บริการงานด้านโยธา ถนนไฟฟ้า ประปา ขององค์การบริหารส่วนตำบลด่านมะขามเตี้ย อำเภอด่านมะขามเตี้ย จังหวัดกาญจนบุรี

ข้อ	ประเด็นพิจารณาคุณภาพการให้บริการ	คุณภาพการให้บริการ				
		5	4	3	2	1
		มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
งานด้านโยธา ถนนไฟฟ้า ประปา						
1.	ขั้นตอนการให้บริการ					
2.	ช่องทางการให้บริการ					
3.	เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ					
4.	สิ่งอำนวยความสะดวก					

ตอนที่ 3 ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการงานด้านโยธา ถนนไฟฟ้า ประปา ขององค์การบริหารส่วนตำบลด่านมะขามเตี้ย อำเภอด่านมะขามเตี้ย จังหวัดกาญจนบุรี

คำชี้แจง: โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องที่แสดงถึงระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการงานด้านโยธา ถนนไฟฟ้า ประปา ขององค์การบริหารส่วนตำบลด่านมะขามเตี้ย อำเภอด่านมะขามเตี้ย จังหวัดกาญจนบุรี

ข้อ	ประเด็นความพึงพอใจในการให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ				
		5	4	3	2	1
		มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ						
1.	ผังลำดับขั้นตอนการให้บริการมีความชัดเจน					
2.	ขั้นตอนการให้บริการแต่ละขั้นตอนมีความสะดวก รวดเร็ว					
3.	กำหนดระยะเวลาการให้บริการอย่างชัดเจน					
4.	มีเอกสารแนะนำการให้บริการไว้อย่างชัดเจน เข้าใจง่าย					
ด้านช่องทางการให้บริการ						
1.	ช่องทางการให้บริการมีเพียงพอต่อความต้องการของประชาชน					
2.	มีการประชาสัมพันธ์ผ่านช่องทางการให้บริการอย่างสม่ำเสมอ					
3.	ช่องทางการให้บริการมีหลายรูปแบบ เช่น ตู้รับความคิดเห็น, โทรศัพท์สายด่วน, เวที, เว็บไซต์, facebook					
4.	ได้รับข้อมูลตอบกลับจากช่องทางการให้บริการอย่างรวดเร็ว					
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ						
1.	เจ้าหน้าที่มีบุคลิกภาพที่ดี แต่งกายเหมาะสมต่อการบริการ					
2.	เจ้าหน้าที่พูดจาสุภาพ มีอัธยาศัยไมตรีต่อผู้รับบริการ					
3.	เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเต็มใจ รวดเร็ว และเอาใจใส่					
4.	เจ้าหน้าที่มีการสื่อสารและอธิบายขั้นตอนการให้บริการชัดเจน					
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก						
1.	การจัดสิ่งอำนวยความสะดวกในการให้บริการด้านสถานที่ เช่น สถานที่บริการน้ำเพื่อการอุปโภคและบริโภค ฯลฯ					
2.	มีบอร์ดแสดง/ประกาศ/เอกสารพิมพ์ แนะนำข้อมูลเกี่ยวกับรายละเอียดของงาน					
3.	อุปกรณ์มีความสะอาด ปลอดภัย พร้อมใช้งานอยู่เสมอ					
4.	ความสะดวกที่ท่านได้รับจากการจัดป้ายเตือนอุบัติเหตุ และป้ายบอกช่องทางต่าง ๆ					

ตอนที่ 3 ข้อเสนอแนะ

คำชี้แจง: โปรดแสดงความคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะ และแนวทางในการแก้ปัญหาเกี่ยวกับการให้บริการงานด้านโยธา ถนนไฟฟ้า ประปา ขององค์การบริหารส่วนตำบลด่านมะขามเตี้ย อำเภอด่านมะขามเตี้ย จังหวัดกาญจนบุรี เพื่อจะนำผลที่ได้ไปพัฒนาให้ได้ผลยิ่งขึ้นต่อไป

ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ

.....

ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

.....

ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

.....

ข้อเสนอแนะทั่วไป

.....

ขอขอบคุณในความร่วมมืตอบแบบสอบถาม

ภาคผนวก ข

ภาพบรรยากาศการเก็บข้อมูล





ประวัติผู้วิจัย

อาจารย์คมสัน ศรีบุญเรือง

อาชีพ อาจารย์ ตำแหน่ง พนักงานมหาวิทยาลัย (สายวิชาการ)
หน่วยงานที่สังกัด คณะครุศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏกาญจนบุรี
หมายเลขโทรศัพท์ (ที่ทำงาน) 034-534071 โทรศัพท์เคลื่อนที่ 081-0206255
E-mail: puylpn053@gmail.com และ puylpn053@kru.ac.th
สถานที่ซึ่งสามารถติดต่อได้โดยสะดวกที่สุด คณะครุศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏกาญจนบุรี
70 ม.4 ต.หนองบัว อ.เมืองกาญจนบุรี จ.กาญจนบุรี 71190
หมายเลขโทรศัพท์ 081-0206255

ประวัติการศึกษา

พ.ศ. 2555 วิทยาศาสตร์มหาบัณฑิต (ภูมิศาสตร์)
คณะสังคมศาสตร์
มหาวิทยาลัยเชียงใหม่

สาขาที่เชี่ยวชาญ

1. ภูมิสารสนเทศเพื่อการพัฒนาชุมชน
2. การประยุกต์ระบบสารสนเทศทางภูมิศาสตร์ด้านสังคมศาสตร์
3. ภูมิศาสตร์มนุษย์และสิ่งแวดล้อม (การจัดการทรัพยากร)
4. สังคมศาสตร์เพื่อการพัฒนา

ประสบการณ์ด้านการปฏิบัติการ

พ.ศ. 2555 อาจารย์สาขาวิชาสังคมศึกษา
คณะครุศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏกาญจนบุรี

พ.ศ. 2559 อาจารย์พิเศษวิทยาลัยพยาบาลราชชนนี
จังหวัดสุพรรณบุรี

พ.ศ. 2554 อาจารย์พิเศษสาขาวิชาสังคมศึกษา
คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่

พ.ศ. 2549 เจ้าหน้าที่ฝ่ายการพัฒนาสังคมและสิ่งแวดล้อม
มูลนิธิ วาย.เอ็ม.ซี.เอ. เพื่อการพัฒนาภาคเหนือ
อำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่

พ.ศ. 2548 เจ้าหน้าที่ฝ่ายชุมชนสัมพันธ์ มูลนิธิละครชุมชน (ก๊ปป๊อ)
อำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่

ผลงานวิชาการและประสบการณ์

ผลงานวิจัย

คมสัน ศรีบุญเรือง ฌรงค์ศักดิ์ พิทักษ์ตันสกุล และปิยะพร พิทักษ์ตันสกุล . (2561). การกระจายของ
ป่าชุมชนในบริเวณเขาหินปูน. (รายงานวิจัย). ศูนย์ความเป็นเลิศด้านความหลากหลายทาง
ชีวภาพ มหาวิทยาลัยราชภัฏกาญจนบุรี. 130 หน้า.

คมสัน ศรีบุญเรือง และ ฌรงค์ พันธุ์คง. (2561). การจัดทำแผนที่ออนไลน์เชิงประวัติศาสตร์และ
วัฒนธรรม ชุมชนปากแพรก อำเภอเมืองกาญจนบุรี จังหวัดกาญจนบุรีสู่การเป็นแผนที่
ชุมชนอัจฉริยะ. (รายงานวิจัย). สำนักงบประมาณ. มหาวิทยาลัยราชภัฏกาญจนบุรี. 150
หน้า.

คมสัน ศรีบุญเรือง. (2560). ใ้บุญทอง การศึกษาภาพสะท้อนวัฒนธรรมหนองขาวเพื่อการอนุรักษ์
และส่งเสริมวัฒนธรรมชุมชนหนองขาวผ่านละครพื้นบ้าน. (รายงานวิจัย). กรมส่งเสริม
วัฒนธรรม กระทรวงวัฒนธรรม. 136 หน้า.

คมสัน ศรีบุญเรืองและปรเมศร์ กลิ่นหอม. (2560). ศักยภาพของชุมชนบ้องตี้. (รายงานวิจัย). สำนัก
งบประมาณ. มหาวิทยาลัยราชภัฏกาญจนบุรี. 180 หน้า.

คมสัน ศรีบุญเรือง. (2559). กระบวนการสืบค้นความรู้วิถีชุมชนท้องถิ่นเพื่อรื้อฟื้นความสัมพันธ
ของชุมชนทุ่งสมอ อำเภอพนมทวน จังหวัดกาญจนบุรี โดยใช้แนวคิดแผนที่เดินดินและ
ปฏิทินชุมชน. (รายงานวิจัย). สำนักงานคณะกรรมการวิจัยแห่งชาติ. 123 หน้า.

กรัณย์พล วิวรรณมงคล คมสัน ศรีบุญเรือง และเรวัตตะ กิจจานุรักษ์. (2558). การพัฒนาแหล่งการ
เรียนรู้ในท้องถิ่นเพื่อส่งเสริมการจัดการเรียนรู้ในระดับการศึกษาขั้นพื้นฐาน ในพื้นที่
กาญจนบุรีและสุพรรณบุรี. (รายงานวิจัย). สำนักงานคณะกรรมการวิจัยแห่งชาติ. 123 หน้า.

คมสัน ศรีบุญเรือง. (2559). การสำรวจข้อมูลการใช้ประโยชน์ที่ดินและถนนทางหลวงพิเศษ
ระหว่างเมือง (มอเตอร์เวย์) สู่ด่านพุน้ำร้อน - ทวาย จังหวัดกาญจนบุรี. (รายงานวิจัย).
สถาบันศรัทธาภูมิ มหาวิทยาลัยราชภัฏกาญจนบุรี และ กองทุนสัตว์ป่าโลก. 60 หน้า.

คมสัน ศรีบุญเรือง. (2559). บริบทและการสำรวจสภาพการใช้ประโยชน์ที่ดินในพื้นที่ป่าตะวันตก
เขตพื้นที่ป่าตะวันตก เขตพื้นที่ชายแดนไทย – เมียนมาร์ : อ.สังขละบุรี – อ.อุ้มผาง จ.
ตาก แบบเร่งรัด. (รายงานวิจัย). สถาบันศรัทธาภูมิ มหาวิทยาลัยราชภัฏกาญจนบุรี และ
กองทุนสัตว์ป่าโลก. 88 หน้า.

คมสัน ศรีบุญเรือง. (2556). นวัตกรรมการสอนภูมิศาสตร์และการประยุกต์ใช้ระบบสารสนเทศทาง
ภูมิศาสตร์เพื่อการสอนวิชาภูมิศาสตร์กายภาพ. (รายงานวิจัย). สถาบันวิจัยและพัฒนามหา
วิทยาลัยราชภัฏกาญจนบุรี. 190 หน้า.

ญดาภัก กิจทวี กรัณพล วิวรรณมงคล และคมสัน ศรีบุญเรือง.(2555). **การพัฒนากิจกรรมการเรียนรู้เชิงประวัติศาสตร์ท้องถิ่นสำหรับนักศึกษาครู โดยใช้แหล่งท่องเที่ยวและแหล่งเรียนรู้ในพื้นที่จังหวัดกาญจนบุรี.** (รายงานวิจัย). สถาบันวิจัยและพัฒนา มหาวิทยาลัยราชภัฏกาญจนบุรี. 108 หน้า.

นิรุตต์ จรเจริญ มาลินี คำเครือ และคมสัน ศรีบุญเรือง. (2559). **การจัดการองค์ความรู้ภูมิปัญญาท้องถิ่นสู่ชุมชนในท้องถิ่น อำเภอท่าม่วง จังหวัดกาญจนบุรี.** (รายงานวิจัย). สำนักงานคณะกรรมการวิจัยแห่งชาติ. 123 หน้า.

วิเชียร เพียงโงก, วิชาญ พันธุ์ประเสริฐและจุไรรัตน์ ประเสริฐสนิท. (2556). **โครงการนวัตกรรมจากภูมิปัญญาท้องถิ่นในมรดกทางสถาปัตยกรรมของเมืองกาญจนบุรีเก่า.** (รายงานวิจัย). สำนักบริหารโครงการวิจัยในอุดมศึกษาและพัฒนามหาวิทยาลัยแห่งชาติ สำนักงานคณะกรรมการการอุดมศึกษา (ผู้ช่วยวิจัยด้านระบบสารสนเทศภูมิศาสตร์)

บทความวิจัย

คมสัน ศรีบุญเรือง ณรงค์ศักดิ์ พิทักษ์ตันสกุล และปิยะพร พิทักษ์ตันสกุล. (2561). “รูปแบบและแนวโน้มการเปลี่ยนแปลงการใช้ประโยชน์ที่ดินในพื้นที่ป่าชุมชนเขาหินปูน จังหวัดกาญจนบุรี”. **วารสารสุขโขทัยธรรมาธิราช**. ฉบับที่ 2 ปี 2561.

คมสัน ศรีบุญเรือง. (2559). “การสืบค้นข้อมูลเศรษฐกิจและวัฒนธรรมชุมชนทุ่งสมอ อำเภอพนมทวน จังหวัดกาญจนบุรีผ่านเครื่องมือการสำรวจปฏิทินชุมชน”. **การประชุมวิชาการระดับชาติเครือข่ายวิจัยสถาบันอุดมศึกษาทั่วประเทศ ครั้งที่ 11.** วันที่ 19–20 ธันวาคม 2559 ณ สำนักงานคณะกรรมการการอุดมศึกษา หน้า 491-503.

คมสัน ศรีบุญเรือง. (2560). “การพัฒนาชุดความรู้ด้านวัฒนธรรมท้องถิ่น ชุมชนทุ่งสมอ อำเภอพนมทวน จังหวัดกาญจนบุรี โดยใช้แนวคิดแผนที่เดินดิน”. **การประชุมวิชาการระดับชาติ Thailand Research Symposium 2017 มหกรรมวิจัยแห่งชาติ.** วันที่ 26 สิงหาคม 2560 ณ โรงแรมเซนทาราแกรนด์และบางกอกคอนเวนชัน เซ็นทรัลเวิลด์.

คมสัน ศรีบุญเรือง. (2557). “พืชอาหารหรือพืชพลังงาน? ยุทธวิธีดำรงชีพของเกษตรกรในที่ราบสูงโคราช”. **วารสารสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยวลัยลักษณ์ ฉบับ การเมืองกับการเคลื่อนไหวทางการเมือง,** ก.ย.57, ปีที่ 7 ฉบับที่ 7, หน้า 51-94

คมสัน ศรีบุญเรือง. (2559). “การสืบค้นข้อมูลเศรษฐกิจและวัฒนธรรมชุมชนทุ่งสมอ อำเภอพนมทวน จังหวัดกาญจนบุรีผ่านเครื่องมือการสำรวจปฏิทินชุมชน”. **การประชุมวิชาการระดับชาติเครือข่ายวิจัยสถาบันอุดมศึกษาทั่วประเทศ ครั้งที่ 11.** วันที่ 19–20 ธันวาคม 2559 ณ สำนักงานคณะกรรมการการอุดมศึกษา หน้า 491-503.

- คมสัน ศรีบุญเรือง. (2560). “การพัฒนาชุดความรู้ด้านวัฒนธรรมท้องถิ่น ชุมชนทุ่งสมอ อำเภอพนมทวน จังหวัดกาญจนบุรี โดยใช้แนวคิดแผนที่เดินดิน”. **การประชุมวิชาการระดับชาติ Thailand Research Symposium 2017 มหกรรมวิจัยแห่งชาติ**. วันที่ 26 สิงหาคม 2560 ณ โรงแรมเซนทาราแกรนด์และบางกอกคอนเวนชัน เซ็นทรัลเวิลด์.
- นิรุตต์ จรเจริญ มาลินี คำเครือ และคมสัน ศรีบุญเรือง. (2559). “การจัดการองค์ความรู้ภูมิปัญญาท้องถิ่นสู่ชุมชนในท้องถิ่น อำเภอดำม่วง จังหวัดกาญจนบุรี”. **การประชุมวิชาการระดับชาติ เครือข่ายวิจัยสถาบันอุดมศึกษาทั่วประเทศ ครั้งที่ 11**. วันที่ 19-20 ธันวาคม 2559 ณ สำนักงานคณะกรรมการการอุดมศึกษา หน้า 1963-1978.

วิทยากร

- 2559-2560 วิทยากร การสร้างแผนที่ชุมชน ณ สภาจังหวัดกาญจนบุรี
- 2559 วิทยากร การสร้างแผนที่ทรัพยากรตำบลด่านมะขามเตี้ย อำเภอด่านมะขามเตี้ย จังหวัดกาญจนบุรี
- 2559 วิทยากร การสร้างแผนที่ทรัพยากรตำบลศรีมงคล อำเภอไทรโยค จังหวัดกาญจนบุรี
- 2559 วิทยากร การสร้างแผนที่ทรัพยากรตำบลกลอนโด อำเภอด่านมะขามเตี้ย จังหวัดกาญจนบุรี
- 2559 วิทยากร การสร้างแผนที่ทรัพยากรตำบลจรเข้ม่อก อำเภอด่านมะขามเตี้ย จังหวัดกาญจนบุรี
- 2558 วิทยากรบริการวิชาการการสร้างสื่อการสอนจากระบบสารสนเทศทางภูมิศาสตร์
- 2557 วิทยากรบริการวิชาการการสร้างแผนที่ประวัติศาสตร์จากระบบสารสนเทศทางภูมิศาสตร์