



การสำรวจประเมินคุณภาพการให้บริการและประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการ
ต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลด่านมะขามเตี้ย
อำเภอด่านมะขามเตี้ย จังหวัดกาญจนบุรี

มหาวิทยาลัยราชภัฏกาญจนบุรี

องค์การบริหารส่วนตำบลด่านมะขามเตี้ย อำเภอด่านมะขามเตี้ย จังหวัดกาญจนบุรี
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2569



การสำรวจประเมินคุณภาพการให้บริการและประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการ
ต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลด่านมะขามเตี้ย
อำเภอด่านมะขามเตี้ย จังหวัดกาญจนบุรี

มหาวิทยาลัยราชภัฏกาญจนบุรี

องค์การบริหารส่วนตำบลด่านมะขามเตี้ย อำเภอด่านมะขามเตี้ย จังหวัดกาญจนบุรี
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2569

บทสรุปสำหรับผู้บริหาร

การสำรวจเพื่อประเมินคุณภาพการให้บริการและความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลด่านมะขามเตี้ย อำเภอด่านมะขามเตี้ย จังหวัดกาญจนบุรี ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2569 มีวัตถุประสงค์เพื่อประเมินคุณภาพการให้บริการและความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลด่านมะขามเตี้ย ครอบคลุม 4 งาน คือ งานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง งานด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย งานด้านรายได้หรือภาษี และงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการ สามารถสรุปผลการวิจัยได้ดังนี้

1. ผลคุณภาพการให้บริการ โดยรวมทุกด้านของทั้ง 4 งาน มีคะแนนอยู่ในระดับ “มากที่สุด” มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.87 (ร้อยละ 97.35) เมื่อพิจารณาในแต่ละงาน พบว่า ทั้งหมด 4 งาน มีผลคุณภาพการให้บริการ อยู่ในระดับ “มากที่สุด” เช่นเดียวกัน โดยงานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง มีคะแนนคุณภาพการให้บริการสูงสุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.89 (ร้อยละ 97.85) รองลงมา คือ งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.87 (ร้อยละ 97.30) งานด้านรายได้หรือภาษีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.86 (ร้อยละ 97.10) และงานด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.85 (ร้อยละ 96.90) ตามลำดับ

2. ผลความพึงพอใจการให้บริการ โดยรวมของทั้ง 4 งาน มีคะแนนอยู่ในระดับ “มากที่สุด” มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.83 (ร้อยละ 96.50) เมื่อพิจารณาในแต่ละงาน พบว่า ทั้ง 4 งาน ประชาชนมีความพึงพอใจโดยรวมอยู่ในระดับ “มากที่สุด” เช่นเดียวกัน โดยงานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง และงานด้านรายได้หรือภาษี มีคะแนนสูงสุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.84 (ร้อยละ 96.76) รองลงมา คือ งานด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.82 (ร้อยละ 96.40) และงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.80 (ร้อยละ 96.05) ตามลำดับ

สรุปได้ว่า คุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลด่านมะขามเตี้ย อำเภอด่านมะขามเตี้ย จังหวัดกาญจนบุรี มีคะแนนร้อยละ 97.28 และเมื่ออิงตามเกณฑ์การประเมินของกรมการปกครองท้องถิ่น จะได้คะแนนเท่ากับ 10 คะแนน สำหรับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลด่านมะขามเตี้ย อำเภอด่านมะขามเตี้ย จังหวัดกาญจนบุรี มีคะแนนร้อยละ 96.46 และเมื่ออิงตามเกณฑ์การประเมินของกรมการปกครองท้องถิ่น จะได้คะแนนเท่ากับ 10 คะแนน เช่นเดียวกัน

คำนำ

องค์การบริหารส่วนตำบลด่านมะขามเตี้ยร่วมกับมหาวิทยาลัยราชภัฏกาญจนบุรี ดำเนินการวิจัย เรื่อง การสำรวจเพื่อประเมินคุณภาพการให้บริการและความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการของ องค์การบริหารส่วนตำบลด่านมะขามเตี้ย อำเภอด่านมะขามเตี้ย จังหวัดกาญจนบุรี ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2569 ครอบคลุม 4 งาน คือ งานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง งานด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย งานด้านรายได้หรือภาษี และงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการ โดยเก็บข้อมูลจาก ประชาชนผู้รับบริการจากองค์การบริหารส่วนตำบลด่านมะขามเตี้ย ปีงบประมาณ พ.ศ. 2569 กำหนด กรอบงานที่จะประเมินคุณภาพการให้บริการและความพึงพอใจในแต่ละด้าน ประกอบไปด้วย ด้าน ขั้นตอนการให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

การสำรวจครั้งนี้ใช้วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูล โดยการสัมภาษณ์และแบบสอบถาม ผู้รับบริการ คือ ประชาชนผู้รับบริการจากองค์การบริหารส่วนตำบลด่านมะขามเตี้ย อำเภอด่านมะขามเตี้ย จังหวัด กาญจนบุรี ผลการดำเนินงานได้รับความร่วมมือด้วยดีจากคณะผู้บริหารและบุคลากรขององค์การบริหาร ส่วนตำบลด่านมะขามเตี้ย ตลอดจนประชาชนผู้รับบริการทุกท่านที่ได้กรุณาเสียสละเวลาในการตอบ คำถาม จนทำให้การดำเนินการวิจัยสำเร็จลุล่วงตามวัตถุประสงค์ คณะครุศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏ กาญจนบุรี ขอขอบคุณทุกท่านไว้ ณ โอกาสนี้ด้วย

มหาวิทยาลัยราชภัฏกาญจนบุรี

สารบัญ

	หน้า
บทสรุปผู้บริหาร	ก
คำนำ	ข
สารบัญ	ค
สารบัญตาราง	ง
สารภาพ	จ
บทที่	
1 บทนำ	1
1.1 หลักการและเหตุผล	1
1.2 วัตถุประสงค์	2
1.3 ขอบเขตของการวิจัย	3
1.4 นิยามศัพท์เฉพาะ	3
1.5 สมมุติฐานการวิจัย	4
1.6 ผลที่คาดว่าจะได้รับ	5
2 เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	6
2.1 แนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจ	6
2.2 แนวคิดเกี่ยวกับการให้บริการ	10
2.3 แนวคิดเกี่ยวกับองค์ประกอบส่วนท้องถิ่น	11
2.4 ข้อมูลทั่วไปของตำบลด่านมะขามเตี้ย อำเภอด่านมะขามเตี้ย จังหวัดกาญจนบุรี	13
2.5 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	23
2.6 กรอบแนวคิดการวิจัย	26
3 วิธีดำเนินการวิจัย	27
3.1 ข้อมูลที่ใช้ในการศึกษา	27
3.2 ประชากรเป้าหมาย	27
3.3 กลุ่มตัวอย่างและวิธีการสุ่มตัวอย่าง	27
3.4 เครื่องมือที่ใช้เก็บรวบรวมข้อมูล	29
3.5 การเก็บรวบรวมข้อมูล	30
3.6 การวิเคราะห์ข้อมูล	31
4 ผลการศึกษา	33
4.1 ข้อมูลเบื้องต้นของผู้รับบริการ	33
4.2 คุณภาพการให้บริการและความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการ งานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง	36

สารบัญ (ต่อ)

บทที่		หน้า
4	ผลการศึกษา (ต่อ)	
	4.3 คุณภาพการให้บริการและความพึงพอใจของประชาชนต่อ งานด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย	42
	4.4 คุณภาพการให้บริการและความพึงพอใจของประชาชนต่อ งานด้านรายได้หรือภาษี	48
	4.5 คุณภาพการให้บริการและความพึงพอใจของประชาชนต่อ งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการ	53
	4.6 ข้อเสนอแนะอื่นๆ	60
5	สรุปและข้อเสนอแนะ	61
	5.1 สรุปผลวิจัย	61
	5.1.1 ผลการศึกษากลุ่มตัวอย่าง	61
	5.1.2 ผลคุณภาพการให้บริการและความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อ องค์การบริหารส่วนตำบลด่านมะขามเตี้ย อำเภอด่านมะขามเตี้ย จังหวัด กาญจนบุรี	62
	5.2 ข้อเสนอแนะในการทำวิจัย	64
	บรรณานุกรม	65
	ภาคผนวก	68
	ภาคผนวก ก แบบสอบถามเพื่อการวิจัย	69

สารบัญตาราง

ตารางที่		หน้า
ตารางที่ 2.1	ข้อมูลประชากรตามทะเบียนราษฎร์	15
ตารางที่ 2.2	การคมนาคม	16
ตารางที่ 2.3	สภาพทางเศรษฐกิจ	17
ตารางที่ 2.4	การศึกษา	19
ตารางที่ 2.5	การสงเคราะห์ผู้สูงอายุและผู้ด้อยโอกาส	21
ตารางที่ 2.6	การจำแนกผู้สูงอายุ ผู้พิการ และผู้ป่วยเอดส์ ที่ได้รับการ สงเคราะห์แล้ว	21
ตารางที่ 2.7	จำนวนผู้มาขึ้นทะเบียนเพื่อขอรับเงินเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ คนพิการ ผู้ป่วยเอดส์ ประจำปีงบประมาณ 2564	22
ตารางที่ 3.1	แสดงการคำนวณกลุ่มตัวอย่างที่อยู่ในเขตพื้นที่การดูแลขององค์การบริหารส่วนตำบลด่านมะขามเตี้ย อำเภอด่านมะขามเตี้ย จังหวัด กาญจนบุรี ทั้ง 11 หมู่บ้าน	28
ตารางที่ 4.1	ข้อมูลเพศ	33
ตารางที่ 4.2	ข้อมูลอายุ	34
ตารางที่ 4.3	ข้อมูลการประกอบอาชีพ	34
ตารางที่ 4.4	ข้อมูลการศึกษา	35
ตารางที่ 4.5	ข้อมูลระยะเวลาที่อาศัยอยู่ในพื้นที่	35
ตารางที่ 4.6	ค่าเฉลี่ย $C\bar{X}$ ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) และร้อยละของ ระดับคุณภาพการให้บริการงานด้านโยธา การขออนุญาตปลูก สิ่งก่อสร้าง	36
ตารางที่ 4.7	ค่าเฉลี่ย $C\bar{X}$ ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) และร้อยละของระดับ ความพึงพอใจของประชาชน โดยรวมทุกด้าน งานด้านโยธา การขอ อนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง	37
ตารางที่ 4.8	ค่าเฉลี่ย $C\bar{X}$ ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) และร้อยละของ ระดับความพึงพอใจของประชาชน ด้านขั้นตอนการให้บริการ งานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง	38
ตารางที่ 4.9	ค่าเฉลี่ย $C\bar{X}$ ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) และร้อยละของ ระดับความพึงพอใจของประชาชน ด้านช่องทางการให้บริการ งานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง	39

สารบัญตาราง (ต่อ)

ตารางที่		หน้า
ตารางที่ 4.10	ค่าเฉลี่ย $C \bar{X}$) ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) และค่าร้อยละของระดับความพึงพอใจของประชาชน ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ งานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง	40
ตารางที่ 4.11	ค่าเฉลี่ย $C \bar{X}$) ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) และค่าร้อยละของระดับความพึงพอใจของประชาชน ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก งานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง	41
ตารางที่ 4.12	ผลคุณภาพการให้บริการงานด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย	42
ตารางที่ 4.13	ค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$) และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) ของระดับความพึงพอใจของประชาชนโดยรวมทุกด้าน งานด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย	43
ตารางที่ 4.14	ค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$) และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) ของระดับความพึงพอใจของประชาชนด้านขั้นตอนการให้บริการ งานด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย	44
ตารางที่ 4.15	ค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$) และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) ของระดับความพึงพอใจของประชาชนด้านช่องทางการให้บริการ งานด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย	45
ตารางที่ 4.16	ค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$) และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) ของระดับความพึงพอใจของประชาชนด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ งานด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย	46
ตารางที่ 4.17	ค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$) และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) ของระดับความพึงพอใจของประชาชนด้านสิ่งอำนวยความสะดวก งานด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย	47
ตารางที่ 4.18	ผลคุณภาพการให้บริการงานด้านรายได้หรือภาษี	48
ตารางที่ 4.19	ค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$) และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) ของระดับความพึงพอใจของประชาชนโดยรวมทุกด้าน งานด้านรายได้หรือภาษี	49
ตารางที่ 4.20	ค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$) และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) ของระดับความพึงพอใจของประชาชนด้านขั้นตอนการให้บริการ งานด้านรายได้หรือภาษี	50
ตารางที่ 4.21	ค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$) และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) ของระดับความพึงพอใจของประชาชนด้านช่องทางการให้บริการ งานด้านรายได้หรือภาษี	51

สารบัญตาราง (ต่อ)

ตารางที่		หน้า
ตารางที่ 4.22	ค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$) และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) ของระดับความพึงพอใจของประชาชนด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ งานด้านรายได้หรือภาษี	52
ตารางที่ 4.23	ค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$) และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) ของระดับความพึงพอใจของประชาชน ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก งานด้านรายได้หรือภาษี	53
ตารางที่ 4.24	ผลคุณภาพการให้บริการงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการ	54
ตารางที่ 4.25	ค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$) และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) ของระดับความพึงพอใจของประชาชนโดยรวมทุกด้าน งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการ	55
ตารางที่ 4.26	ค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$) และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) ของระดับความพึงพอใจของประชาชน ด้านขั้นตอนการให้บริการ งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการ	55
ตารางที่ 4.27	ค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$) และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) ของระดับความพึงพอใจของประชาชนด้านช่องทางการให้บริการ งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการ	56
ตารางที่ 4.28	ค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$) และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) ของระดับความพึงพอใจของประชาชนด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการ	57
ตารางที่ 4.29	ค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$) และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) ของระดับความพึงพอใจของประชาชนด้านสิ่งอำนวยความสะดวก งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการ	58
ตารางที่ 4.30	ค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$) และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) ระดับคุณภาพการให้บริการ โดยรวม ทั้ง 4 งาน ขององค์การบริหารส่วนตำบลด่านมะขามเตี้ย อำเภอด่านมะขามเตี้ย จังหวัดกาญจนบุรี	59
ตารางที่ 4.31	ค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$) และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) ของระดับความพึงพอใจการให้บริการ โดยรวม ทั้ง 4 งาน ขององค์การบริหารส่วนตำบลด่านมะขามเตี้ย อำเภอด่านมะขามเตี้ย จังหวัดกาญจนบุรี	59
ตารางที่ 4.32	ข้อเสนอแนะอื่น ๆ	60

สารบัญภาพ

ภาพที่		หน้า
ภาพที่ 2.1	แผนที่แสดงที่ตั้งตำบล	14
ภาพที่ 2.2	กรอบแนวคิดในการวิจัย	26

บทที่ 1

บทนำ

1.1 หลักการและเหตุผล

การบริหารงานภาครัฐในปัจจุบันให้ความสำคัญกับการจัดบริการสาธารณะที่มีคุณภาพและตอบสนองต่อความต้องการของประชาชนมากยิ่งขึ้น เนื่องจากประชาชนเป็นผู้มีส่วนได้ส่วนเสียโดยตรงจากการดำเนินงานของหน่วยงานภาครัฐ การให้บริการที่มีประสิทธิภาพจึงมิได้พิจารณาเฉพาะความถูกต้องตามระเบียบและกฎหมายเท่านั้น แต่ยังครอบคลุมถึงความสะดวก รวดเร็ว ความเสมอภาค ความโปร่งใส ความรับผิดชอบ และความสามารถในการตอบสนองต่อความต้องการของผู้รับบริการ องค์การปกครองส่วนท้องถิ่นมีบทบาทสำคัญในฐานะหน่วยงานภาครัฐที่อยู่ใกล้ชิดกับประชาชนและรับผิดชอบต่อการจัดบริการสาธารณะในระดับพื้นที่ โดยมีหน้าที่ในการพัฒนาท้องถิ่นทั้งด้านเศรษฐกิจ สังคม และวัฒนธรรม รวมถึงการจัดระบบบริการสาธารณะเพื่อประโยชน์ของประชาชนในพื้นที่ ทั้งนี้ พระราชบัญญัติสภาตำบลและองค์การบริหารส่วนตำบล พ.ศ. 2537 และที่แก้ไขเพิ่มเติม ได้กำหนดอำนาจหน้าที่ขององค์การบริหารส่วนตำบลในการพัฒนาตำบลและจัดบริการสาธารณะให้แก่ประชาชน ดังนั้น คุณภาพของการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลจึงเป็นองค์ประกอบสำคัญที่สะท้อนประสิทธิภาพการบริหารราชการในระดับท้องถิ่น และเป็นปัจจัยที่ส่งผลต่อความเชื่อมั่นและความพึงพอใจของประชาชนต่อหน่วยงานภาครัฐโดยตรง ทั้งนี้ เพื่อให้การปฏิบัติงานขององค์การปกครองส่วนท้องถิ่นมีประสิทธิภาพและตอบสนองต่อความต้องการของประชาชนได้อย่างแท้จริง จำเป็นต้องดำเนินงานตามภารกิจดังกล่าว พร้อมทั้งสร้างความร่วมมือกับหน่วยงานภาครัฐและเอกชนที่เกี่ยวข้องในการพัฒนาท้องถิ่น การประเมินการปฏิบัติงานขององค์การปกครองส่วนท้องถิ่นจึงควรพิจารณาใน 4 มิติหลัก ได้แก่ ด้านประสิทธิผลตามยุทธศาสตร์ ด้านคุณภาพการให้บริการ ด้านประสิทธิภาพของการปฏิบัติราชการ และด้านการพัฒนาองค์กร โดยโครงการในครั้งนี้งานเน้นเฉพาะมิติด้านคุณภาพการให้บริการ ซึ่งเกี่ยวข้องกับความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการใน 4 ประเด็น ได้แก่ กระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ ช่องทางการให้บริการ เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และสิ่งอำนวยความสะดวก นอกจากนี้ยังได้มีการสำรวจความคิดเห็นและข้อเสนอแนะจากประชาชนในพื้นที่ เพื่อให้ผลการสำรวจสะท้อนความต้องการของประชาชนได้อย่างแท้จริงและสอดคล้องกับสภาพความเป็นจริงในพื้นที่

องค์การบริหารส่วนตำบลด่านมะขามเตี้ย อำเภอด่านมะขามเตี้ย จังหวัดกาญจนบุรี เป็นองค์การปกครองส่วนท้องถิ่นที่มีบทบาทในการจัดบริการสาธารณะและพัฒนาคุณภาพชีวิตของประชาชนในพื้นที่ โดยองค์การบริหารส่วนตำบลด่านมะขามเตี้ยได้รับการยกฐานะจากสภาตำบลเป็นองค์การบริหารส่วนตำบลเมื่อวันที่ 19 มกราคม พ.ศ. 2539 และมีสำนักงานตั้งอยู่ในตำบลด่านมะขามเตี้ย อำเภอด่านมะขามเตี้ย จังหวัดกาญจนบุรี การดำเนินงานขององค์การบริหารส่วนตำบลมีความเกี่ยวข้องกับประชาชนในหลายด้าน อาทิ การให้บริการด้านสาธารณสุขโรคและโครงสร้างพื้นฐาน การส่งเสริมคุณภาพชีวิต การพัฒนาเศรษฐกิจและสังคม การจัดการสิ่งแวดล้อม การส่งเสริมการศึกษา ตลอดจนการอำนวยความสะดวกและ

ให้บริการประชาชนตามภารกิจและอำนาจหน้าที่ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ดังนั้น การประเมินคุณภาพการให้บริการจากมุมมองของผู้รับบริการจึงมีความสำคัญ เพราะผู้รับบริการเป็นผู้ที่มีประสบการณ์โดยตรงต่อกระบวนการ ขั้นตอน บุคลากร สถานที่ และผลลัพธ์ของการให้บริการ การประเมินดังกล่าวจะช่วยให้หน่วยงานทราบว่า การให้บริการในปัจจุบันสามารถตอบสนองต่อความคาดหวังและความต้องการของประชาชนได้มากน้อยเพียงใด ทั้งยังช่วยสะท้อนจุดแข็งและประเด็นที่ควรปรับปรุงของหน่วยงาน โดยเฉพาะในประเด็นความสะดวกในการเข้าถึงบริการ ความรวดเร็วในการดำเนินงาน ความชัดเจนของข้อมูลข่าวสาร ความสุภาพและความเอาใจใส่ของบุคลากร ตลอดจนความเชื่อมั่นต่อการให้บริการ นอกจากนี้ แนวคิดของ ปรศุรามัน (Parasuraman et al., 1988) ยังชี้ให้เห็นว่าการรับรู้คุณภาพบริการเกิดจากการประเมินของผู้รับบริการต่อบริการที่ได้รับจริงเมื่อเปรียบเทียบกับความคาดหวังของตน ซึ่งทำให้การรับฟังความคิดเห็นของผู้รับบริการมีความสำคัญต่อการพัฒนาระบบบริการของหน่วยงานเป็นอย่างยิ่ง

ในรอบปีงบประมาณ พ.ศ. 2569 องค์การบริหารส่วนตำบลด่านมะขามเตี้ย อำเภอด่านมะขามเตี้ย จังหวัดกาญจนบุรี มีการจัดบริการและการช่วยเหลือแก่ชุมชน ทั้ง 11 หมู่บ้าน ได้แก่ 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 และหมู่ที่ 12 บ้านหนองจอก โดยจะเน้นการบริการทั้งหมด 4 งาน ได้แก่ งานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง งานด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย งานด้านรายได้หรือภาษี และงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการ ทั้งนี้ เพื่อประสิทธิภาพของการทำงานขององค์การบริหารส่วนตำบลด่านมะขามเตี้ย อำเภอด่านมะขามเตี้ย จังหวัดกาญจนบุรี ในการบริการประชาชน จึงได้ทำการศึกษาวิจัยเกี่ยวกับการให้บริการและความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการแก่ท้องถิ่น ข้อมูลที่ได้จากการวิจัยสามารถนำไปใช้เป็นสารสนเทศประกอบการวางแผนและกำหนดแนวทางพัฒนาการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลด่านมะขามเตี้ยให้มีประสิทธิภาพมากขึ้น รวมทั้งใช้เป็นข้อมูลสำหรับการปรับปรุงกระบวนการทำงาน การพัฒนาศักยภาพบุคลากร การลดขั้นตอนที่ไม่จำเป็น การเพิ่มช่องทางการสื่อสารและการเข้าถึงบริการ ตลอดจนการจัดสรรทรัพยากรให้สอดคล้องกับความต้องการของประชาชน นอกจากนี้ การประเมินความพึงพอใจยังเป็นกลไกสำคัญในการสะท้อนผลสัมฤทธิ์ของการดำเนินงานในมุมมองของผู้รับบริการ ซึ่งจะช่วยให้องค์การบริหารส่วนตำบลด่านมะขามเตี้ยสามารถนำข้อมูลดังกล่าวไปใช้ในการพัฒนาคุณภาพบริการอย่างต่อเนื่องและสร้างความเชื่อมั่นให้แก่ประชาชนในพื้นที่ได้อย่างเป็นรูปธรรม อันจะนำไปสู่การบริหารจัดการท้องถิ่นที่ยึดประชาชนเป็นศูนย์กลาง มีประสิทธิภาพ โปร่งใส และสามารถตอบสนองต่อความต้องการของประชาชนได้อย่างเหมาะสมและยั่งยืน

1.2 วัตถุประสงค์

1.2.1 เพื่อประเมินคุณภาพการให้บริการและความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการงานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง ขององค์การบริหารส่วนตำบลด่านมะขามเตี้ย อำเภอด่านมะขามเตี้ย จังหวัดกาญจนบุรี

1.2.2 เพื่อประเมินคุณภาพการให้บริการและความพึงพอใจของประชาชนต่อ งานด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย ขององค์การบริหารส่วนตำบลด่านมะขามเตี้ย อำเภอด่านมะขามเตี้ย จังหวัดกาญจนบุรี

1.2.3 เพื่อประเมินคุณภาพการให้บริการและความพึงพอใจของประชาชนต่อ งานด้านรายได้หรือภาษี ขององค์การบริหารส่วนตำบลด่านมะขามเตี้ย อำเภอด่านมะขามเตี้ย จังหวัดกาญจนบุรี

1.2.4 เพื่อประเมินคุณภาพการให้บริการและความพึงพอใจของประชาชนต่องานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการ ขององค์การบริหารส่วนตำบลด่านมะขามเตี้ย อำเภอด่านมะขามเตี้ย จังหวัดกาญจนบุรี

1.3 ขอบเขตการวิจัย

1.3.1 ขอบเขตด้านประชากร

ทำการศึกษาครอบคลุมประชากรที่ใช้บริการในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลด่านมะขามเตี้ย อำเภอด่านมะขามเตี้ย จังหวัดกาญจนบุรี โดยแบ่งออกเป็นการศึกษา 4 งาน ได้แก่ งานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง งานด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย งานด้านรายได้หรือภาษี และงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการ จำนวนประชากร 7,837 คน จำนวน 2,526 ครัวเรือน (ข้อมูล ณ 4 สิงหาคม 2564)

1.3.2 ขอบเขตด้านเวลา

ขอบเขตด้านระยะเวลาในการสำรวจ ทำการศึกษากิจการปฏิบัติงานขององค์การบริหารส่วนตำบลด่านมะขามเตี้ย อำเภอด่านมะขามเตี้ย จังหวัดกาญจนบุรี ปีงบประมาณ 2569 และทำการสำรวจข้อมูลคุณภาพการให้บริการและความพึงพอใจกับกลุ่มตัวอย่าง ช่วงเดือนกรกฎาคม – กันยายน 2569

1.3.3 ขอบเขตด้านพื้นที่

เขตบริหารงานขององค์การบริหารส่วนตำบลด่านมะขามเตี้ย อำเภอด่านมะขามเตี้ย จังหวัดกาญจนบุรี ครอบคลุมทั้ง 11 หมู่บ้าน (ข้อมูล ณ 4 สิงหาคม 2564)

1.3.4 ขอบเขตด้านเนื้อหา

ทำการสำรวจระดับคุณภาพการให้บริการและความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลด่านมะขามเตี้ย อำเภอด่านมะขามเตี้ย จังหวัดกาญจนบุรี ครอบคลุม 4 งาน ได้แก่ งานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง งานด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย งานด้านรายได้หรือภาษี และงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการ โดยกรอบในการประเมินคุณภาพการให้บริการและความพึงพอใจในการให้บริการ ได้แก่ ขั้นตอนการให้บริการ ช่องทางการให้บริการ เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และสิ่งอำนวยความสะดวก

1.4 นิยามศัพท์

1.4.1 **คุณภาพการให้บริการ** หมายถึง การที่ผู้ให้บริการเสนอการปฏิบัติต่อผู้ให้บริการ หรือให้ความช่วยเหลือ และดำเนินประโยชน์เพื่อผู้อื่น เพื่อตอบสนองความต้องการและความพึงพอใจของผู้รับบริการ ใน 4 งาน ได้แก่ งานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง งานด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย

งานด้านรายได้หรือภาษี และงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการ โดยกรอบในการประเมินคุณภาพการให้บริการ ได้แก่ ขั้นตอนการให้บริการ ช่องทางการให้บริการ เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และสิ่งอำนวยความสะดวก

1.4.2 ความพึงพอใจในการให้บริการ หมายถึง ความรู้สึก ความคิดเห็นหรือทัศนคติที่เกิดขึ้นของผู้รับบริการ ขององค์การบริหารส่วนตำบลด่านมะขามเตี้ย อำเภอด่านมะขามเตี้ย จังหวัดกาญจนบุรี ซึ่งมีความพึงพอใจในด้านต่าง ๆ ใน 4 งาน ได้แก่ งานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง งานด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย งานด้านรายได้หรือภาษี และงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการ

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 ตู้รับความคิดเห็น 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 ความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ได้แก่ สถานที่ตั้งของหน่วยงาน สะดวกในการเดินทางมารับบริการความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ โรงอาหาร โทรศัพท์สาธารณะ ที่นั่งคอยรับบริการความสะอาดของสถานที่ให้บริการโดยรวมความเพียงพอของอุปกรณ์/เครื่องมือในการให้บริการคุณภาพและความทันสมัยของอุปกรณ์/เครื่องมือการจัดสถานที่และอุปกรณ์ความเป็นระเบียบ สะดวกต่อการติดต่อใช้บริการป้ายข้อความบอกจุดบริการ/ป้ายประชาสัมพันธ์ มีความชัดเจนและเข้าใจง่าย ความพอใจต่อสื่อประชาสัมพันธ์/คู่มือและเอกสารให้ความรู้

1.4.3 ผู้รับบริการ หมายถึง ประชาชนผู้มารับบริการโดยตรง หรือเจ้าหน้าที่ของรัฐ หรือหน่วยงานทั้งภาครัฐและเอกชนที่มารับบริการจากองค์การบริหารส่วนตำบลด่านมะขามเตี้ย อำเภอด่านมะขามเตี้ย จังหวัดกาญจนบุรี

1.5 สมมุติฐานการวิจัย

1.5.1 ระดับคุณภาพการให้บริการและความพึงพอใจต่อการให้บริการงานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง ขององค์การบริหารส่วนตำบลด่านมะขามเตี้ย อำเภอด่านมะขามเตี้ย จังหวัดกาญจนบุรี อยู่ในระดับมาก

1.5.2 ระดับคุณภาพการให้บริการและความพึงพอใจต่อการให้บริการงานด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย ขององค์การบริหารส่วนตำบลด่านมะขามเตี้ย อำเภอด่านมะขามเตี้ย จังหวัดกาญจนบุรี อยู่ในระดับมาก

1.5.3 ระดับคุณภาพการให้บริการและความพึงพอใจต่อการให้บริการงานด้านรายได้หรือภาษี ขององค์การบริหารส่วนตำบลด่านมะขามเตี้ย อำเภอด่านมะขามเตี้ย จังหวัดกาญจนบุรี อยู่ในระดับมาก

1.5.4 ระดับคุณภาพการให้บริการและความพึงพอใจต่อการให้บริการงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการขององค์การบริหารส่วนตำบลด่านมะขามเตี้ย อำเภอด่านมะขามเตี้ย จังหวัดกาญจนบุรี อยู่ในระดับมาก

1.6 ผลที่คาดว่าจะได้รับ

1.6.1 ทราบถึงผลการประเมินคุณภาพการให้บริการและความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการงานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง ขององค์การบริหารส่วนตำบลด่านมะขามเตี้ย อำเภอด่านมะขามเตี้ย จังหวัดกาญจนบุรี

1.6.2 ทราบถึงผลการประเมินคุณภาพการให้บริการและความพึงพอใจของประชาชนต่องานด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย ขององค์การบริหารส่วนตำบลด่านมะขามเตี้ย อำเภอด่านมะขามเตี้ย จังหวัดกาญจนบุรี

1.6.3 ทราบถึงผลการประเมินคุณภาพการให้บริการและความพึงพอใจของประชาชนต่องานด้านรายได้หรือภาษี ขององค์การบริหารส่วนตำบลด่านมะขามเตี้ย อำเภอด่านมะขามเตี้ย จังหวัดกาญจนบุรี

1.6.4 ทราบถึงผลการประเมินคุณภาพการให้บริการและความพึงพอใจของประชาชนต่องานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการขององค์การบริหารส่วนตำบลด่านมะขามเตี้ย อำเภอด่านมะขามเตี้ย จังหวัดกาญจนบุรี

1.6.5 สามารถนำผลสำรวจคุณภาพการให้บริการและความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลด่านมะขามเตี้ย อำเภอด่านมะขามเตี้ย จังหวัดกาญจนบุรี ไปใช้และปรับปรุงรูปแบบการทำงานในปีถัดไปได้อย่างมีประสิทธิภาพ

บทที่ 2

แนวคิดและทฤษฎีที่ใช้ในการศึกษา

การศึกษานี้ ผู้วิจัยได้ศึกษาแนวคิดและทฤษฎีต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับคุณภาพการให้บริการและความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลด่านมะขามเตี้ย อำเภอด่านมะขามเตี้ย จังหวัดกาญจนบุรี ซึ่งได้รวบรวมข้อมูลจากงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ดังนี้

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

2.1 แนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจ

2.2.1 ความหมายของความพึงพอใจ

ความพึงพอใจ (Satisfaction) เป็นแนวคิดที่ได้รับความสนใจอย่างกว้างขวางทั้งในด้านการตลาด การบริหารจัดการ และการให้บริการ เนื่องจากความพึงพอใจสะท้อนถึงการประเมินประสบการณ์ของบุคคลภายหลังจากได้รับสินค้าหรือบริการ โดยสามารถใช้เป็นตัวชี้วัดสำคัญในการประเมินประสิทธิผลของการให้บริการได้ โอลิเวอร์ (Oliver, 1980) อธิบายว่า ความพึงพอใจเป็นผลจากกระบวนการประเมินของบุคคลที่เปรียบเทียบระหว่างความคาดหวังก่อนที่จะได้รับบริการกับผลการปฏิบัติหรือประสบการณ์ที่ได้รับจริง หากผลที่ได้รับสอดคล้องหรือสูงกว่าความคาดหวัง บุคคลจะเกิดความรู้สึกพึงพอใจ ในทางตรงกันข้าม หากผลที่ได้รับต่ำกว่าความคาดหวังจะนำไปสู่ความไม่พึงพอใจ แนวคิดดังกล่าวเรียกว่า ทฤษฎีการยืนยันความคาดหวัง (Expectancy-Disconfirmation Theory) ซึ่งถือเป็นแนวคิดสำคัญในการอธิบายกระบวนการเกิดความรู้สึกพึงพอใจของผู้รับบริการ โดย โอลิเวอร์ (Oliver, 1980) เสนอว่า ความพึงพอใจมีความสัมพันธ์กับความคาดหวังและระดับการยืนยันหรือไม่ยืนยันความคาดหวัง และความพึงพอใจที่เกิดขึ้นสามารถส่งผลต่อทัศนคติและพฤติกรรมของบุคคลในเวลาต่อมา ในบริบทของการให้บริการ ความพึงพอใจจึงไม่ได้เกิดจากผลลัพธ์ของบริการเพียงอย่างเดียว แต่เกี่ยวข้องกับประสบการณ์ของผู้รับบริการตลอดกระบวนการให้บริการ ตั้งแต่การเข้าถึงบริการ ขั้นตอนและระยะเวลาในการดำเนินงาน การติดต่อสื่อสาร บุคลากรผู้ให้บริการ ตลอดจนสิ่งอำนวยความสะดวกต่าง ๆ ผู้รับบริการจะนำประสบการณ์ที่ได้รับมาเปรียบเทียบกับความคาดหวังของตนเอง หากบริการสามารถตอบสนองความต้องการได้ตามที่คาดหวังหรือดีกว่าที่คาดหวัง ย่อมส่งผลให้เกิดความพึงพอใจ แต่หาก

บริการไม่สามารถตอบสนองความต้องการหรือมีผลการดำเนินงานต่ำกว่าที่คาดหวัง ย่อมมีแนวโน้มทำให้เกิดความไม่พึงพอใจ ดังนั้น ความพึงพอใจจึงเป็นการประเมินในลักษณะเชิงเปรียบเทียบระหว่าง “สิ่งที่คาดหวัง” กับ “สิ่งที่ได้รับจริง” มากกว่าการพิจารณาคุณภาพของบริการจากฝ่ายผู้ให้บริการเพียงฝ่ายเดียว งานศึกษาศูนย์ใหม่เกี่ยวกับทฤษฎีการยืนยันความคาดหวังยังคงให้ความสำคัญกับความสัมพันธ์ระหว่างความคาดหวัง ผลการให้บริการ และความพึงพอใจของผู้รับบริการ โดยมองว่ากระบวนการดังกล่าวเป็นกลไกสำคัญในการก่อให้เกิดการประเมินหลังการได้รับบริการ ผู้รายงานได้ศึกษาเกี่ยวกับความหมายของความพึงพอใจ โดยมีผู้ให้ความหมายของความพึงพอใจไว้หลายทรรศนะด้วยกัน ซึ่งพอสรุปได้ดังต่อไปนี้

วอลเลนสไตน์ (Wallenstein, 1971, p. 35) ได้อธิบายว่า ความพึงพอใจ เป็นความรู้สึกที่เกิดขึ้นเมื่อได้รับผลสำเร็จตามความมุ่งหมายที่วางไว้หรือเป็นความรู้สึกขั้นสุดท้ายที่ได้รับผลของความสำเร็จตามวัตถุประสงค์ที่คาดหวัง

เดวิส (Davis, 1976, p. 81) ได้อธิบายว่า ความพึงพอใจเป็นสิ่งที่เกิดขึ้นกับบุคคล เกิดจากความต้องการทางร่างกายและจิตใจ พฤติกรรมเกี่ยวกับความพึงพอใจของมนุษย์เป็นความพยายามที่จะจัดความตึงเครียดหรือสภาวะความกระวนกระวายหรือภาวะไม่สมดุลในร่างกาย และเมื่อสามารถจัดสิ่งต่าง ๆ ดังกล่าวออกไปได้ มนุษย์ย่อมจะได้รับความพึงพอใจในสิ่งที่ต้องการ

ฮอร์นบี้ (Hornby, 2000) ได้อธิบายว่า ความพึงพอใจ คือ ความรู้สึกที่ดีเมื่อประสบความสำเร็จหรือได้รับสิ่งที่ต้องการให้เกิดขึ้นเป็นความรู้สึกที่พอใจ

คอตเลอร์ และเคลเลอร์ (Kotler & Keller, 2016) ได้ให้ความพึงพอใจ หมายถึง ระดับความรู้สึกของบุคคลที่เกิดจากการเปรียบเทียบระหว่างความคาดหวังที่มีต่อสินค้า บริการ หรือประสบการณ์ที่ได้รับกับผลลัพธ์ที่แท้จริง หากผลลัพธ์เป็นไปตามหรือสูงกว่าความคาดหวัง บุคคลนั้นจะเกิดความพึงพอใจ แต่หากผลลัพธ์ต่ำกว่าความคาดหวังจะนำไปสู่ความไม่พึงพอใจ

สำหรับการให้บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ความพึงพอใจของประชาชนถือเป็นข้อมูลสำคัญที่สะท้อนมุมมองของผู้รับบริการต่อประสิทธิภาพและคุณภาพของการให้บริการ เนื่องจากประชาชนเป็นผู้ที่มีประสบการณ์โดยตรงจากการติดต่อขอรับบริการและได้รับบริการจากหน่วยงาน การประเมินความพึงพอใจจึงสามารถใช้เป็นกลไกในการรับฟังความคิดเห็นของประชาชนและนำข้อมูลไปใช้ในการปรับปรุงการดำเนินงานขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นให้สอดคล้องกับความต้องการของประชาชนได้ งานวิจัยเกี่ยวกับองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในประเทศไทยพบว่า การประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการมักพิจารณาประเด็นสำคัญ ได้แก่ กระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ เจ้าหน้าที่หรือบุคลากรผู้ให้บริการ ช่องทางการให้บริการ และสิ่งอำนวยความสะดวก ซึ่งเป็นองค์ประกอบที่ผู้รับบริการสามารถรับรู้และประเมินได้จากประสบการณ์จริงในการติดต่อกับหน่วยงาน นอกจากนี้ ความพึงพอใจของผู้รับบริการยังมีความสัมพันธ์กับคุณภาพการให้บริการ กล่าวคือ เมื่อผู้รับบริการรับรู้ว่าหน่วยงานสามารถให้บริการได้อย่างถูกต้อง รวดเร็ว มีความน่าเชื่อถือ บุคลากรมีความสุภาพและเต็มใจให้บริการ มีช่องทางการติดต่อที่เหมาะสม และมีสิ่งอำนวยความสะดวกเพียงพอ ย่อมมีแนวโน้มที่จะเกิด

ความพึงพอใจต่อการให้บริการมากขึ้น ในทางกลับกัน หากกระบวนการให้บริการมีความยุ่งยาก ใช้เวลานาน บุคลากรไม่สามารถตอบสนองต่อความต้องการของประชาชน หรือสิ่งอำนวยความสะดวกไม่เหมาะสม ก็อาจทำให้ระดับความพึงพอใจลดลง ผลการศึกษาการให้บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในประเทศไทยสะท้อนให้เห็นว่า การประเมินความพึงพอใจสามารถดำเนินการในหลายมิติ และผลการประเมินสามารถนำไปใช้เพื่อกำหนดแนวทางพัฒนาการให้บริการ เช่น การพัฒนาความรู้และจิตบริการของบุคลากร การลดขั้นตอนการให้บริการ การเพิ่มช่องทางการให้บริการ การพัฒนาสถานที่และอุปกรณ์ รวมถึงการนำข้อเสนอแนะของประชาชนไปใช้ในการปรับปรุงงานอย่างต่อเนื่อง

กล่าวโดยสรุป ความพึงพอใจของผู้รับบริการ หมายถึง ความรู้สึกหรือการประเมินของผู้รับบริการที่เกิดขึ้นภายหลังจากได้รับบริการ โดยเป็นผลจากการเปรียบเทียบระหว่างความคาดหวังของผู้รับบริการกับประสบการณ์หรือผลการให้บริการที่ได้รับจริง หากผลการให้บริการเป็นไปตามหรือสูงกว่าความคาดหวัง ผู้รับบริการจะเกิดความพึงพอใจ แต่หากผลการให้บริการต่ำกว่าความคาดหวังจะเกิดความไม่พึงพอใจ ดังนั้น ในการศึกษาครั้งนี้ ผู้วิจัยจึงนำแนวคิดดังกล่าวมาใช้เป็นพื้นฐานในการศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลด่านมะขามเตี้ย โดยพิจารณาความรู้สึกและการประเมินของประชาชนภายหลังจากได้รับบริการในประเด็นที่เกี่ยวข้องกับ กระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ ช่องทางการให้บริการ เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และสิ่งอำนวยความสะดวก ซึ่งข้อมูลดังกล่าวจะช่วยสะท้อนระดับความพึงพอใจของประชาชนและเป็นข้อมูลเชิงประจักษ์สำหรับนำไปใช้ในการพัฒนาคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลด่านมะขามเตี้ยให้มีประสิทธิภาพและตอบสนองต่อความต้องการของประชาชนมากยิ่งขึ้น

2.2.2 การวัดความพึงพอใจ

ลัทธิตการ ศรีวะรมย์ (2538, หน้า 156) กล่าวว่า การวัดความพึงพอใจในงานสามารถกระทำได้ 2 วิธี คือ

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

2. การวัดแบบให้คะแนนรวบยอด (summation score) สเกลการวัดทัศนคติที่ถามผู้ตอบให้แบ่งสัดส่วนจากคะแนนที่คงที่ เพื่อระบุถึงความสำคัญที่สัมพันธ์ของคุณสมบัติต่าง ๆ หรือ หมายถึง สเกลการให้คะแนนเชิงเปรียบเทียบ

สาโรจ ใสสมบัติ (2534, หน้า 39) กล่าวว่า การวัดความพึงพอใจอาจกระทำ ได้หลายวิธีดังนี้

1. การใช้แบบสอบถาม ซึ่งเป็นที่นิยมทำกันอย่างแพร่หลายวิธีหนึ่ง โดยการขอร้องหรือขอความช่วยเหลือจากบุคคลที่ต้องการวัด แสดงความคิดเห็นลงในแบบฟอร์มหรือกำหนดคำตอบไว้ให้เลือกตอบ หรือเป็นคำตอบอิสระ หรือคำตอบที่ถามอาจจะถามถึงความพึงพอใจในด้านต่าง ๆ ที่หน่วยงานกำลังให้บริการอยู่ 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

2.2.3 ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการ

ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการบริการของหน่วยงานของรัฐมีหลักและแนวทาง (ภัทรชัย, 2535 อ้างจาก Millett, 1954) ดังนี้

1. การให้บริการอย่างเสมอภาค (equitable service) คือการบริการที่มีความยุติธรรมทุกคนเท่าเทียมกัน ได้รับการปฏิบัติเหมือนกัน ไม่มีการแบ่งแยกกีดกันในการให้บริการ และใช้มาตรฐานในบริการเดียวกัน

2. การให้บริการอย่างทันเวลา (timely service) คือการให้บริการที่ตรงต่อเวลา ตรงต่อความต้องการ

3. การให้บริการอย่างเพียงพอ (ample service) คือการให้บริการด้านสถานที่ บุคลากร และวัสดุอุปกรณ์ต่าง ๆ อย่างเพียงพอและเหมาะสม

4. การให้บริการอย่างต่อเนื่อง (continuous service) คือการให้บริการและดูแลอย่างต่อเนื่อง

5. การให้บริการอย่างก้าวหน้า (progressive service) คือการให้บริการที่มีการพัฒนาและปรับปรุงคุณภาพให้มีความก้าวหน้าไปเรื่อย ๆ

ความพึงพอใจของประชาชนต่อบริการสาธารณะ (public service satisfaction) เป็นการประเมินผลการปฏิบัติงานด้านการให้บริการของหน่วยการปกครองท้องถิ่น โดยมีพื้นฐานเกิดจากการรับรู้ (perceptions) ถึงการส่งมอบการบริการที่แท้จริง และการประเมินผลนี้ก็จะแตกต่างกันไป ทั้งนี้ขึ้นอยู่กับประสบการณ์ที่แต่ละบุคคลได้รับเกณฑ์ (criteria) ที่แต่ละบุคคลตั้งไว้ รวมทั้งการตัดสิน (judgement) ของบุคคลนั้นด้วย โดยการประเมินผลสามารถแบ่งได้เป็น 2 ด้าน (ภัทรชัย, 2535 อ้างจาก Millett, 1954) คือ

1. ด้านอัตวิสัย (subjective) ซึ่งเกิดจากการรับรู้ถึงการส่งมอบการบริการ

2. ด้านวัตถุวิสัย (objective) ซึ่งเกิดจากการได้รับปริมาณและคุณภาพของการบริการ

ความพึงพอใจหลังการให้บริการของหน่วยงานรัฐ หมายถึง ระดับผลที่ได้จากการพบปะ สอดคล้องกับปัญหาที่มีอยู่ ส่งผลที่ดี และสร้างความภูมิใจเพียงใด

2.2 แนวคิดเกี่ยวกับการให้บริการ

ปัจจุบันองค์กรหลายแห่ง ได้มีการพัฒนาคุณภาพการบริการอย่างต่อเนื่องและเป็นระบบเพราะคุณภาพการบริการ ถือเป็นปัจจัยที่สำคัญที่ทำให้องค์กรประสบความสำเร็จ ในอดีตมีการประเมินคุณภาพการบริการจากมาตรฐานที่องค์กรได้กำหนดไว้ แต่สำหรับปัจจุบันเป็นที่ยอมรับกันว่า คุณภาพการบริการสามารถวัดได้จากการรับรู้ของผู้รับบริการ

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

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 อธิษาคย์ของเจ้าหน้าที่และความสามารถในการสร้างความเชื่อมั่นให้แก่ผู้รับบริการ
5. ความเอาใจใส่ (empathy) ได้แก่ การดูแลและสนใจผู้ป่วยอย่างทั่วถึง

จินตนา บุญบงการ (2539) ได้ให้ความหมายของการบริการว่า เป็นสิ่งที่สัมผัสได้ยากเสื่อมสลายสภาพได้ง่าย บริการจะมีขึ้นทันทีและส่งมอบให้ผู้รับทันที ดังนั้น การบริการจึงเป็นกระบวนการของกิจกรรมในการส่งมอบบริการจากผู้ให้บริการไปยังผู้รับบริการ แต่ปรากฏในรูปของเวลา สถานที่ รูปแบบ และเป็นสิ่งเอื้ออำนวยทางจิตวิทยาให้เกิดความพึงพอใจ ซึ่งตรงกับภาษาอังกฤษคำว่า SERVICE ซึ่งมี 7 ตัวอักษร และสามารถให้ความหมายได้ 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 และให้บริการมากกว่าที่ผู้รับบริการ

คาดหวัง

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 โดยดำเนินการกันเอง มีอำนาจอิสระในการปฏิบัติหน้าที่ตามความเหมาะสม เพื่อให้เกิดประโยชน์ต่อการปฏิบัติหน้าที่อย่างแท้จริง กล่าวคือ อำนาจของหน่วยการปกครองท้องถิ่นจะต้องมีขอบเขตพอควร เพื่อให้เกิดประโยชน์ต่อการปฏิบัติหน้าที่ของหน่วยการปกครองท้องถิ่นอย่างแท้จริง หากมีอำนาจมากเกินไปไม่มีขอบเขต หน่วยการปกครองท้องถิ่นนั้น ก็จะกลายสภาพเป็น รัฐอธิปไตยเอง เป็นผลเสียต่อความมั่นคงของรัฐบาล อำนาจของท้องถิ่นนี้มีขอบเขตที่แตกต่างกันออกไป ตามลักษณะความเจริญและความสามารถของประชาชนในท้องถิ่นนั้น ซึ่งหน่วยการปกครองท้องถิ่นจะมีสิทธิตามกฎหมายที่จะดำเนินการปกครองตนเอง สิทธิตามกฎหมายสามารถแบ่งได้เป็น 2 ประเภท คือ

หน่วยการปกครองท้องถิ่นมีสิทธิที่จะตรากฎหมายหรือระเบียบข้อบังคับต่าง ๆ เอง เพื่อประโยชน์ในการบริหารตามหน้าที่และเพื่อใช้บังคับประชาชนในท้องถิ่นนั้น ๆ เช่น เทศบัญญัติ ข้อบัญญัติ ข้อบังคับ สุขาภิบาล เป็นต้น

สิทธิที่เป็นหลักในการดำเนินการบริหารท้องถิ่น คือ อำนาจในการกำหนดงบประมาณ เพื่อบริหารกิจการตามอำนาจหน้าที่ของหน่วยการปกครอง ท้องถิ่นนั้นๆ

ทั้งนี้ หน่วยการปกครองท้องถิ่นจะองค์กรที่จำเป็นในการบริหารและการปกครองตนเองจัดแบ่งเป็นสองฝ่าย คือ องค์กรฝ่ายบริหารและองค์กรฝ่ายนิติบัญญัติ เช่น การปกครองท้องถิ่นแบบองค์การบริหารส่วนตำบลจะมีคณะผู้บริหารเป็นฝ่ายบริหาร และสภาองค์การบริหารส่วนตำบลเป็นฝ่ายนิติบัญญัติ ปัจจุบันราชการส่วนท้องถิ่น มีอยู่ 5 รูปแบบ คือ กรุงเทพมหานคร (กทม.) เมืองพัทยา เทศบาล องค์การบริหารส่วนจังหวัด (อบจ.) และองค์การบริหารส่วนตำบล (อบต.)

2.3.2 วัตถุประสงค์ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมีวัตถุประสงค์ในการพัฒนาประเทศหลายประการ ดังนี้

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

2. เพื่อสนองตอบต่อความต้องการของประชาชนในท้องถิ่นอย่างแท้จริง เนื่องจากประเทศมีขนาดกว้างใหญ่ ความต้องการของประชาชนในแต่ละท้องถิ่นย่อมมีความแตกต่างกัน การรอรับการบริการจากรัฐบาลแต่อย่างเดียวย่อมอาจไม่ตรงตามความต้องการที่แท้จริงและล่าช้า 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. เพื่อให้หน่วยการปกครองท้องถิ่นเป็นสถาบันที่ให้การศึกษาการปกครองระบบ

ประชาธิปไตยแก่ประชาชน

2.4 ข้อมูลทั่วไปของตำบลด่านมะขามเตี้ย อำเภอด่านมะขามเตี้ย จังหวัดกาญจนบุรี

2.4.1 ประวัติความเป็นมา

ด่านมะขามเตี้ยมีการตั้งหมู่บ้านมานานกว่า 200 ปี สมัยก่อนเป็นด่านตรวจคนเข้าออกตามชายแดนของอำเภอเมืองกาญจนบุรี ยามปกติราษฎรใช้เป็นเส้นทางสัญจรไปมา เมื่อเกิดศึกสงครามก้ำกัฟ "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

ทิศตะวันตก ติดต่อกับ ด้านมะขามเตี้ย จังหวัดกาญจนบุรี
อบต.จรเข้มะลอก 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 บ้านท่าไผ่ยาว

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

2.4.2.7 ประชากร

ในเขตพื้นที่องค์การบริหารส่วนตำบลด่านมะขามเตี้ย มีจำนวนประชากรที่อาศัยอยู่จริงทั้งสิ้น 7,837 คน เป็นหญิง จำนวน 3,901 คน ชาย จำนวน 3,936 คน มีจำนวน 2,526 ครัวเรือน (ข้อมูล ณ 4 สิงหาคม 2564) รายละเอียดดังนี้

ตารางที่ 2.1 จำนวนประชากรและจำนวนครัวเรือนแยกตามหมู่บ้าน

ชื่อหมู่บ้าน	ครัวเรือน	ชาย	หญิง	รวม	-
หมู่ 2 บ้านหนองคูเฒ่า	309	495	534	1,029	คน
หมู่ 3 บ้านท่าพุ	455	767	774	1,541	คน
หมู่ 4 บ้านโป่งนก	208	319	320	639	คน
หมู่ 5 บ้านท่าแย้	184	298	279	577	คน
หมู่ 6 บ้านท่าไม้ยาว	76	122	114	236	คน
หมู่ 7 บ้านหนองหวาย	230	320	289	609	คน
หมู่ 8 บ้านหนองหิน	165	239	230	469	คน
หมู่ 9 บ้านพุกร่าง	235	337	336	673	คน
หมู่ 10 บ้านท่าพลับ	284	442	447	889	คน
หมู่ 11 บ้านหนองสะแกรวม	206	296	282	578	คน
หมู่ 12 บ้านหนองจอก	174	301	296	597	คน
ข้อมูลรวม :	2,526	3,936	3,901	7,837	คน

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 2.2 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

องค์การบริหารส่วนตำบลด่านมะขามเตี้ย มีประปาหมู่บ้าน จำนวน 11 แห่ง ประชาชนมีน้ำประปาใช้ 1,966 ครั้วเรือน หรือประมาณร้อยละ 77.47 ใช้สื่อน้ำส่วนตัว/บ่อส่วนตัว/แหล่งน้ำตามธรรมชาติ 560 ครั้วเรือน หรือประมาณร้อยละ 22.17 และที่ยังไม่มีน้ำประปาใช้ 9 ครั้วเรือน หรือประมาณร้อยละ 0.36

2.4.3.3 การไฟฟ้า

องค์การบริหารส่วนตำบลด่านมะขามเตี้ย สามารถขยายเขตไฟฟ้าเพื่อให้บริการแก่ประชาชนได้ถึง 11 หมู่บ้าน ประมาณ 2,526 ครั้วเรือน มีไฟฟ้าใช้ประมาณร้อยละ 98.42 และไม่มีไฟฟ้าใช้ประมาณ 40 ครั้วเรือน หรือประมาณร้อยละ 1.58

2.4.3.4 โทรศัพท์

ประชาชนในเขตพื้นที่ตำบลด่านมะขามเตี้ย ใช้สัญญาณโทรศัพท์มือถือ เครือข่าย AIS DTAC และ TRUE

2.4.3.5 ไปรษณีย์หรือการสื่อสารหรือการขนส่ง และวัสดุ ครุภัณฑ์

(1) มีที่ทำการไปรษณีย์ในเขตเทศบาลตำบลด่านมะขามเตี้ย จำนวน 1 แห่ง รหัส 71260

2.4.3.6 แหล่งน้ำธรรมชาติ/แหล่งน้ำที่สร้างขึ้น

(1) แหล่งน้ำธรรมชาติ

- ลำห้วย จำนวน 5 สาย คือ ลำห้วยสี่เสียด, ลำห้วยตะเคียน, ลำห้วยขลุ้ง, ลำห้วยหนองขุย และลำห้วยโปร่งลิ้ง

- 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/ผนังกันน้ำ จำนวน 7 แห่ง มีน้ำใช้ตลอดปี 1 แห่ง

- สระน้ำ จำนวน 75 แห่ง มีน้ำใช้ตลอดปี มีน้ำมากระหว่างเดือน กรกฎาคม – กุมภาพันธ์

2.5 สภาพทางเศรษฐกิจ

2.5.1 อาชีพ

ข้อมูลด้านอาชีพของประชาชนในเขตตำบลด่านมะขามเตี้ย หมู่ 2 – 12 จากข้อมูล
จำนวนประชากรจำแนกตามประเภทอาชีพ

ตารางที่ 2.3 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 มีลักษณะเป็นดินปนทรายและเป็นลูกรังบ้างในบางแห่ง ประกอบกับมีแหล่งน้ำค่อนข้างมาก ประชากรส่วนใหญ่จึงประกอบอาชีพทางการเกษตร โดยส่วนใหญ่ประกอบอาชีพทำไร่ ทำนา และทำสวน พืชไร่ซึ่งเป็นพืชเศรษฐกิจที่นิยมปลูกเป็นส่วนใหญ่ ได้แก่ อ้อย มันสำปะหลัง ไร้ฝัก ประเภท ต้นหอม พริก กุยช่าย แตงกวา มะเขือ ผักชี ฯ เป็นต้น ส่วนการทำสวน นิยมปลูกสวนมะม่วง เนื่องจากสามารถทนสภาพอากาศแห้งแล้งได้ สวนมะละกอ เป็นต้น ซึ่งพื้นที่ทำการเกษตร แบ่งเป็น

ทำไร่ ประมาณ 81,614 ไร่ หรือร้อยละ 89.26

ทำนา ประมาณ 1,955 ไร่ หรือร้อยละ 2.14

ทำสวน ประมาณ 1,800 ไร่ หรือร้อยละ 1.97

2.5.1.2 การปศุสัตว์

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

(1) ฟาร์มไก่ชน จำนวน 1 แห่ง ตั้งอยู่ที่หมู่ 3 บ้านท่าพุ

(2) ฟาร์มไก่ (ผู้ใหญ่ประวิทย์ฟาร์ม) จำนวน 1 แห่ง 13 โรงเรือน ฯ ละ 20,000 ตัว ตั้งอยู่ที่หมู่ บ้านหนองผู้เฒ่า

(3) การเลี้ยงกุ้งก้ามแดง นิยมเลี้ยงเป็นอาชีพเสริมสร้างรายได้และไม่ต้องดูแลมากและใช้พื้นที่น้อย ราคาประมาณตัวละ 6 – 1,000 บาท

2.5.1.3 การท่องเที่ยว

ในเขตพื้นที่องค์การบริหารส่วนตำบลด่านมะขามเตี้ย ไม่มีแหล่งท่องเที่ยว มีเพียงสถานที่พักผ่อนของประชาชน ได้แก่

(1) วัดพระธาตุโป่งนก ตั้งอยู่หมู่ที่ 4 บ้านโป่งนก ตำบลด่านมะขามเตี้ย อำเภอด่านมะขามเตี้ย จังหวัดกาญจนบุรี

(2) อ่างเก็บน้ำบ้านโป่งนก ตั้งอยู่หมู่ที่ 4 บ้านโป่งนก ตำบลด่านมะขามเตี้ย อำเภอด่านมะขามเตี้ย จังหวัดกาญจนบุรี

2.5.1.4 การพาณิชย์และกลุ่มอาชีพ

ในเขตพื้นที่องค์การบริหารส่วนตำบลด่านมะขามเตี้ย มีปั้มน้ำมันหุน (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 ประชากรส่วนใหญ่ประกอบอาชีพทำไร่สวนการใช้แรงงาน ได้แก่ อาชีพรับจ้างทั่วไป ค้าขาย รับราชการหรือพนักงานของรัฐ อาชีพอื่น ๆ ธุรกิจส่วนตัว พนักงานบริษัท และพนักงานรัฐวิสาหกิจ

2.5.3 ผลผลิตและสินค้าที่สำคัญของตำบล

หน่อไม้ฝรั่ง มันสำปะหลัง และอ้อย

2.5.4 หน่วยธุรกิจในเขต อบต.

ปั้มน้ำมันหมูน (ปั้มหลอด) 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 2.4 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 (บ้านหนองผู้เฒ่า)	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	นางสาวนุชสรานุญเลิศ	063-5549363
3	โรงเรียนบ้านหนองปล้อง	18	11	11	12	4	11	7	13	82	10	นางพรรัตน์ สัมฤทธิ์สุทธิ	096-2951416
4	โรงเรียนบ้านท่าแย้	13	9	14	9	9	6	15	8	101	7	นางสุวรรณา เจริญ	081-0080795
5	โรงเรียนบ้านหนองหิน	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) ศูนย์การศึกษานอกโรงเรียนและการศึกษาตามอัธยาศัยตำบลด่านมะขามเตี้ย 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 (กลุ่มหนองไม้ฝรั่ง)

- หมู่ที่ 5 บ้านท่าแย้ (บ้านนายสุวรรณ สิทธิสร)
หมู่ที่ 6 บ้านท่าไม้ยาว (ศาลาอเนกประสงค์)
หมู่ที่ 7 บ้านหนองหวาย
หมู่ที่ 8 บ้านหนองหิน (บ้านนายสายัณห์ เพ็งสุวรรณ)
หมู่ที่ 9 บ้านพุกร้าง (บ้านผู้ใหญ่ธิดาวัชร)
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) วัดพุทามัน | ตั้งอยู่หมู่ที่ 3 |
| (3) วัดพระธาตุโป่งนก | ตั้งอยู่หมู่ที่ 4 |
| (4) วัดบ้านท่าแย้เจริญธรรม | ตั้งอยู่หมู่ที่ 5 |
| (5) วัดหนองหัววัว | ตั้งอยู่หมู่ที่ 7 |
| (6) วัดหนองหิน | ตั้งอยู่หมู่ที่ 8 |
| (7) วัดท่าพราหมณ์บำรุง | ตั้งอยู่หมู่ที่ 10 |
| (8) วัดมโนธรรม (บ้านหนองสะแกรวม) | ตั้งอยู่หมู่ที่ 11 |

2.5.8 สาธารณสุข

- แพทย์ประจำตำบล คือ นางวรรณเพ็ญ พิมพ์แจ่มจรัส
- หมอแผนไทย คือ นางสาวฉวีวรรณ คระนันท์
- ศูนย์สาธารณสุขมูลฐาน จำนวน 1 แห่ง ตั้งอยู่ หมู่ที่ 10 บ้านท่าพลับ
- อาสาสมัครสาธารณสุขมูลฐานประจำหมู่บ้าน ในเขตตำบลด่านมะขามเตี้ย (อสม.) มี นายอำพร เอกจีน เป็นประธานฯ มีจำนวน อสม. ในเขตตำบลด่านมะขามเตี้ยทั้งสิ้น 130 คน สามารถจำแนกได้ดังนี้

- | | | |
|--------------------------|-----------|-------------|
| (1) อสม. บ้านหนองผู้เฒ่า | หมู่ที่ 2 | จำนวน 8 คน |
| (2) อสม. บ้านท่าพลับ | 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. บ้านพุกร้าง | 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 |

- กองทุนระบบหลักประกันสุขภาพตำบลด้านมะขามเตี้ย จำนวน 1 แห่ง

2.5.10 การสงเคราะห์/การจัดสวัสดิการแก่ประชาชน ในเขตตำบลด้านมะขามเตี้ย

2.5.10.1 การสงเคราะห์ผู้สูงอายุและผู้ด้อยโอกาส (ข้อมูลปี พ.ศ. 2563)

ตารางที่ 2.5 การสงเคราะห์ผู้สูงอายุและผู้ด้อยโอกาส

ประเภท	จำนวนผู้ได้รับการช่วยเหลือ (ราย)	จำนวนเงินที่ได้รับ (บาท)
เงินเบี้ยเลี้ยงยังชีพคนชรา	1,061	7,864,800
เงินเบี้ยเลี้ยงยังชีพคนพิการ	257	2,467,200
เงินเบี้ยเลี้ยงยังชีพผู้ติดเชื้อ HIV	17	102,000
รวม	1,335	10,434,000

หมายเหตุ ข้อมูล ณ 30 กันยายน 2563

2.5.10.2 การจำแนกผู้สูงอายุ ผู้พิการ และผู้ป่วยเอดส์ ที่ได้รับการสงเคราะห์แล้ว

ตารางที่ 2.6 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 2.7 จำนวนผู้มาขึ้นทะเบียนเพื่อขอรับเงินเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ คนพิการ ผู้ป่วยเอดส์ ประจำปีงบประมาณ 2564

หมู่ที่	หมู่ที่	ผู้สูงอายุ (คน)	ผู้ป่วยเอดส์ (คน)	หมายเหตุ
2	บ้านหนองผู้เฒ่า	10	-	สำหรับผู้พิการ เมื่อมาติดต่อขึ้นทะเบียนแล้วสามารถรับเงินได้ในเดือนถัดไป
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

พนิดา เพชรรัตน์ (2556) ได้ศึกษาเรื่อง คุณภาพการให้บริการที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้เสียภาษีอากรสำนักงานสรรพากรพื้นที่นครราชสีมา 2 ผลการศึกษาพบว่า คุณภาพการให้บริการ ประกอบด้วย ความเป็นรูปธรรมของการบริการ ความน่าเชื่อถือไว้วางใจในการบริการ การตอบสนองต่อผู้รับบริการ การให้ความมั่นใจแก่ผู้รับบริการ และความเห็นอกเห็นใจ โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ผลการทดสอบสมมติฐาน พบว่า คุณภาพการให้บริการส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้เสียภาษีอากรอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 และสามารถรวมพยากรณ์ความพึงพอใจของผู้เสียภาษีอากรได้ร้อยละ 77.00

แหวะมะ จินาแหว และอริยา คูหา (2553) ได้วิจัย เรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดนราธิวาส: กรณีศึกษาประชาชนในเขตอำเภอเมือง ผลการวิจัย พบว่า ความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดนราธิวาส โดยภาพรวมทั้ง 8 ด้านอยู่ในระดับมาก และผลการเปรียบเทียบความแตกต่างของความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดนราธิวาส ที่มีเพศ อายุ รายได้ และระดับการศึกษาต่างกัน พบว่ากลุ่มอายุต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการบริการแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ .05

สุรศักดิ์ วิเศษนคร และประชัน คะเนวัน (2556) ได้ศึกษาเรื่อง บทบาทขององค์การบริหารส่วนตำบลในการเสริมสร้างความเข้มแข็งของชุมชน ตำบลบ้านยาง อำเภอลำปลายมาศ จังหวัดบุรีรัมย์ ผลการศึกษาพบว่า ความคิดเห็นเกี่ยวกับบทบาทขององค์การบริหารส่วนตำบลในการเสริมสร้างความเข้มแข็งของชุมชน ตำบลบ้านยาง อำเภอลำปลายมาศ จังหวัดบุรีรัมย์ โดยภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า ด้านสังคมและวัฒนธรรมอยู่ในระดับมาก นอกนั้นอยู่ในระดับปานกลางโดย

ด้านสังคมและวัฒนธรรมมีคะแนนเฉลี่ยสูงสุด รองลงมา คือ ด้านสิ่งแวดล้อม ส่วนด้านที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด คือ ด้านเศรษฐกิจ ตามลำดับ สำหรับข้อเสนอแนะในงานที่ค้นพบ คือ ควรมีการส่งเสริมให้ประชาชนได้มีส่วนร่วมในการปฏิบัติงานขององค์การบริหารส่วนตำบลอย่างสร้างสรรค์และสามัคคีมีคุณธรรม เพื่อลดความขัดแย้งภายในองค์กรของตำบล รองลงมา คือ ควรมีการส่งเสริมและสนับสนุนด้านงบประมาณเพื่ออนุรักษ์ขนบธรรมเนียมประเพณีอันดีงาม และควรมีการส่งเสริมให้ความรู้เกี่ยวกับการอนุรักษ์ทรัพยากรธรรมชาติตาม ลำดับ

ภิรมย์พร ไชยยนต์ (2557) ได้ศึกษาวิจัยเรื่อง การกระจายอำนาจการปกครองท้องถิ่น: ศึกษากรณีการปกครองตนเองตามเจตนารมณ์ของประชาชนในระดับจังหวัด ผลการศึกษาพบว่า การปกครองท้องถิ่นไทยมีปัญหาด้านโครงสร้างที่ทับซ้อนกัน ปัญหาด้านอำนาจหน้าที่ของท้องถิ่นที่ยังไม่ชัดเจน ปัญหาด้านการกำกับดูแลที่ราชการส่วนภูมิภาคกำกับดูแลท้องถิ่นจนขาดอิสระ ปัญหาด้านการคลัง งบประมาณที่ไม่เพียงพอและขาดการพัฒนา ปัญหาด้านการบริหารงานบุคคลซึ่งขาดการพัฒนาและความก้าวหน้าทางสายอาชีพ และปัญหาด้านการมีส่วนร่วมของประชาชน ประชาชนไม่ได้เข้าไปมีส่วนร่วมในการปกครองท้องถิ่นอย่างเพียงพอ โดยค้นพบข้อเสนอ ดังนี้ ยุบราชการส่วนภูมิภาคให้รวมกับการปกครองส่วนท้องถิ่นเพื่อแก้ปัญหาโครงสร้างโดยให้ “จังหวัดปกครองตนเอง” เป็นองค์กรปกครองท้องถิ่นระดับจังหวัด

สฤณี ผาอาจ และคณะ (2558) ได้ศึกษา ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลวังพญา ผลการวิจัยพบว่า ในภาพรวมอยู่ในระดับค่อนข้างพอใจ เมื่อพิจารณาความพึงพอใจรายด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด มี 2 ด้าน คือ ความพึงพอใจต่อการให้บริการจัดเก็บรายได้ ภาษีโรงเรือน ภาษีที่ดิน (ด้านรายได้หรือภาษี) และความพึงพอใจต่อการบริการรับเรื่องราวร้องทุกข์หรือการให้บริการข้อมูลข่าวสาร สำหรับด้านที่มีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุด คือ ความพึงพอใจต่อการให้บริการด้านเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ หรือผู้พิการ (พัฒนาชุมชนฯ)

สิทธิธรรณัฐ วารุณสหรัชน (2559) ได้ศึกษาเรื่อง การมีส่วนร่วมของประชาชนต่อการบริหารงานปกครองส่วนท้องถิ่นองค์การบริหารส่วนตำบลตลาดจินดา อำเภอสามพราน จังหวัดนครปฐม พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีส่วนร่วมของประชาชนต่อการบริหารงานปกครองส่วนท้องถิ่นด้านการมีส่วนร่วมในการตัดสินใจ และด้านการมีส่วนร่วมในผลประโยชน์ อยู่ในระดับปานกลาง ส่วนด้านการมีส่วนร่วมในการปฏิบัติดำเนินงาน และด้านการมีส่วนร่วมในการประเมินผลอยู่ในระดับน้อย และได้ให้ข้อเสนอแนะว่า ควรมีช่องทางต่าง ๆ ที่หลากหลายในการยื่นเรื่องราวร้องทุกข์ ต้องการให้องค์การบริหารส่วนตำบลตลาดจินดาเป็นผู้นำที่ประสานงานกลุ่มประชาชน เพื่อเข้าร่วมกิจกรรมสามารถแสดงความคิดเห็นและข้อเสนอแนะเพื่อใช้เป็นแนวทางวางแผนพัฒนาองค์การบริหารส่วนตำบลตลาดจินดา เพื่อประโยชน์ด้านความเป็นอยู่และคุณภาพชีวิตของประชาชน อีกทั้ง ควรเปิดโอกาสเข้ามาร่วมควบคุมตรวจสอบการปฏิบัติงานตามแผนพัฒนาและการใช้จ่ายเงินงบประมาณอย่างคุ้มค่า

บุศรา โพธิสุข (2559) ได้ศึกษาเรื่อง การมีส่วนร่วมทางการเมืองท้องถิ่นของประชาชน: ศึกษาเฉพาะกรณีตำบลช้างเผือก อำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ ผลการศึกษาพบว่า อายุและการศึกษาประชาชนมีส่วนร่วมทางการเมืองท้องถิ่นแตกต่างกัน ปัญหา พบว่า ประชาชนยังมีการปลูกฝังในระบบอุปถัมภ์อยู่ มีการ

แบ่งกลุ่มไม่ค่อยมีส่วนร่วมทางการเมือง จะเลือกร่วมเฉพาะช่วงการเลือกตั้ง ควรปลูกฝังให้ประชาชนมีแนวคิดที่เป็นประชาธิปไตยและตระหนักถึงการใช้สิทธิเลือกตั้งเพื่อสังคมและประโยชน์ของส่วนร่วม

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

ศุภสวัสด์ ชัชวาลย์ (2561) ได้ศึกษาวิจัยประเด็น ข้อเสนอในการปฏิรูปโครงสร้างการปกครองท้องถิ่นในประเทศไทย ผลการศึกษาพบว่า ให้มีการปฏิรูปเชิง “โครงสร้างขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น” ในมิติต่าง ๆ เพื่อมุ่งหมายให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นสามารถดำเนินภารกิจด้านการพัฒนาและจัดทำบริการสาธารณะให้สามารถตอบสนองความต้องการของประชาชนในพื้นที่ได้อย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผลสูงสุด โดยเสนอให้ในการปฏิรูปการจัดการปกครองท้องถิ่นต้องพิจารณาถึงอำนาจหน้าที่ที่จะถ่ายโอนให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น และพิจารณาว่าการปฏิรูปการจัดการปกครองส่วนท้องถิ่นต้องพิจารณาควบคู่ไปกับการปรับปรุงโครงสร้างของระบบราชการ

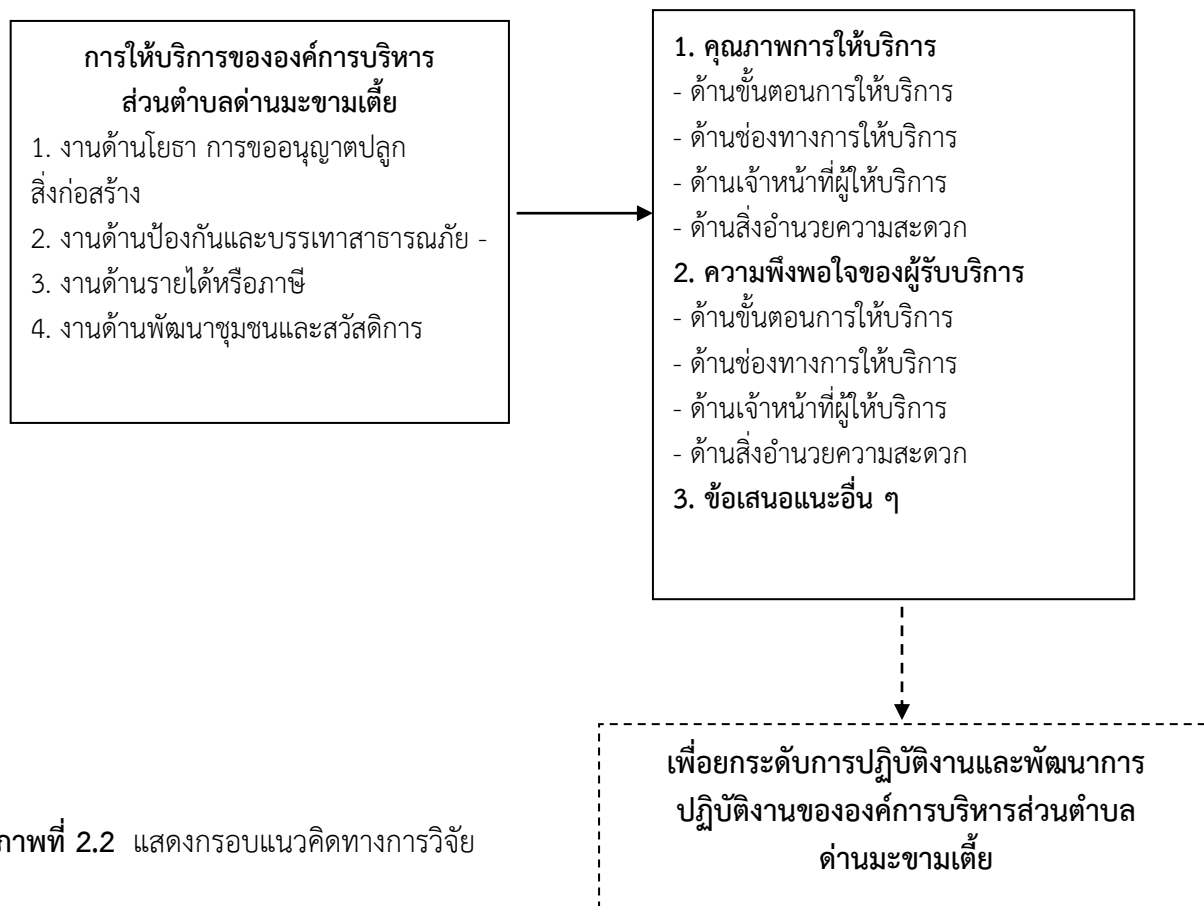
น้ำลิน เทียมแก้ว (2561) ได้ศึกษางานวิจัยเรื่อง การศึกษาความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการสำนักวิทยบริการ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม ประจำปีการศึกษา 2560 ผลการศึกษาพบว่า ความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการของสำนักวิทยบริการ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม โดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านบุคลากรผู้ให้บริการ มีความพึงพอใจมากที่สุด รองลงมา ได้แก่ ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ ด้านประชาสัมพันธ์ และด้านทรัพยากรสารสนเทศ

พระมหาทัศนพงษ์ ชยเมธ, สุรพล พรหมกุล และชาญชัย ฮวดศรี (2564) ได้ศึกษาวิจัยเรื่อง การมีส่วนร่วมทางการเมืองของประชาชนในการปกครองส่วนท้องถิ่น อำเภอสทิต จังหวัดชัยภูมิ ผลการศึกษาพบว่า การมีส่วนร่วมทางการเมืองของประชาชนในการปกครองส่วนท้องถิ่น อำเภอสทิต จังหวัดชัยภูมิ โดยภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง นอกจากนี้ยังพบว่า ประชาชนที่มีเพศต่างกัน มีส่วนร่วมทางการเมืองในการปกครองท้องถิ่นไม่แตกต่างกัน ส่วนประชาชนที่มีอายุ การศึกษา อาชีพ รายได้ และหลักอาชีพต่างกัน มีส่วนร่วมทางการเมือง โดยรวมแตกต่างกัน ข้อเสนอแนะพบว่า ประชาชนควรเข้าไปมีส่วนร่วมในการตรวจสอบการทำงานขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น เพื่อให้เกิดความโปร่งใส รวมถึงการกำหนดนโยบายในการพัฒนาท้องถิ่นของตน และควรติดตามการปกครองท้องถิ่นของตนอย่างทั่วถึงผ่านช่องทางสื่อออนไลน์ และบอร์ดประชาสัมพันธ์ และร่วมเสนอปัญหาและแก้ไขร่วมกันเพื่อนำไปสู่การพัฒนา

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

ผู้วิจัยได้ใช้แนวคิดความพึงพอใจ ดังที่ได้บทวนมาข้างต้น เป็นแนวทางเพื่อศึกษาในประเด็นคุณภาพการให้บริการและความพึงพอใจต่อการจัดและให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลด้านมะขามเตี้ย อำเภอตำบลดอนมะขามเตี้ย จังหวัดกาญจนบุรี ประจำปีงบประมาณ 2569 ทั้งหมด 4 งาน ได้แก่ งานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง งานด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย งานด้านรายได้หรือภาษี และงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการ เพื่อนำไปเป็นแนวทางในการพัฒนาคุณภาพการให้บริการต่อไป

2.6 กรอบแนวคิดในการวิจัย



ภาพที่ 2.2 แสดงกรอบแนวคิดทางการวิจัย

บทที่ 3

ระเบียบวิธีวิจัย

การวิจัยในครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงสำรวจ (survey research) มีวัตถุประสงค์ 1) เพื่อประเมินคุณภาพการให้บริการและความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลด่านมะขามเตี้ย อำเภอด่านมะขามเตี้ย จังหวัดกาญจนบุรี ครอบคลุม 4 งาน ได้แก่ งานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง งานด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย งานด้านรายได้หรือภาษี และงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการ โดยมีรายละเอียดจะนำเสนอตามลำดับ ดังนี้

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

3.1 ข้อมูลที่ใช้ในการศึกษา

ข้อมูลที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ คือ ข้อมูลคุณภาพการให้บริการ และความพึงพอใจที่เก็บรวบรวมจากกลุ่มตัวอย่างของประชาชนผู้ได้รับบริการจากองค์การบริหารส่วนตำบลด่านมะขามเตี้ย อำเภอด่านมะขามเตี้ย จังหวัดกาญจนบุรี ครอบคลุม 4 งาน คือ งานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง งานด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย งานด้านรายได้หรือภาษี และงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการ

3.2 ประชากรเป้าหมาย

ประชากรเป้าหมายสำหรับการเก็บรวบรวมข้อมูลปฐมภูมิ (primary data) คือ ประชาชนที่อาศัยอยู่ในเขตพื้นที่การดูแลขององค์การบริหารส่วนตำบลด่านมะขามเตี้ย อำเภอด่านมะขามเตี้ย จังหวัดกาญจนบุรี ทั้ง 11 หมู่บ้าน จำนวน 7,837 คน จาก 2,526 ครัวเรือน (ข้อมูล ณ 4 สิงหาคม 2564)

3.3 กลุ่มตัวอย่างและวิธีการสุ่มตัวอย่าง

การคำนวณกลุ่มตัวอย่างจากประชากรทั้งหมด จำนวน 7,837 คน ผู้วิจัยคำนวณกลุ่มตัวอย่างโดยใช้สูตรการคำนวณกรณีที่ไม่ทราบจำนวนประชากรของ ทาโรยามาเน่ (Taro Yamane, 1978) ซึ่งจำนวนกลุ่ม

ตัวอย่างที่คำนวณได้จากสูตรในกรณีที่ทราบจำนวนประชากร 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

$$\begin{aligned} n &= \frac{7,837}{1 + 7,837 (.05)^2} \\ &= \frac{7,837}{1 + 7,837 (.0025)} \\ &= \frac{7,837}{1 + 19.59} \\ &= \frac{7,837}{20.59} \\ &= 381 \text{ ราย} \end{aligned}$$

ผู้วิจัยแบ่งกลุ่มตัวอย่างออกเป็นกลุ่มเพื่อจัดหน่วยการเก็บรวบรวมข้อมูล โดยใช้วิธีการสุ่มแบบแบ่งชั้น (stratified sampling) แสดงดังตารางที่ 3.1

ตารางที่ 3.1 แสดงการคำนวณกลุ่มตัวอย่างที่อยู่ในเขตพื้นที่การดูแลขององค์การบริหารส่วนตำบลด่านมะขามเตี้ย อำเภอด่านมะขามเตี้ย จังหวัดกาญจนบุรี ทั้ง 11 หมู่บ้าน

หมู่ที่	ชื่อหมู่บ้าน	ประชาชน (คน)	กลุ่มตัวอย่าง (คน)
2	บ้านหนองผู้เฒ่า	1029	50
3	บ้านท่าพุ	1,541	75
4	บ้านโป่งนก	639	31
5	บ้านท่าแย้	577	28
6	บ้านท่าไม้ยาว	236	11
7	บ้านหนองหวาย	609	30

หมู่ที่	ชื่อหมู่บ้าน	ประชาชน (คน)	กลุ่มตัวอย่าง (คน)
8	บ้านหนองหิน	469	23
9	บ้านพุกร่าง	673	33
10	บ้านท่าพลับ	889	43
11	บ้านหนองสะแกรรวม	578	28
12	บ้านหนองจอก	597	29
รวม		7,837	381

หลังจากนั้นผู้วิจัยทำการคัดเลือกกลุ่มตัวอย่างโดยใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบบังเอิญ (accidental sampling) ตามจำนวนกลุ่มตัวอย่างที่ได้คำนวณไว้ในตารางที่ 3.1

3.4 เครื่องมือที่ใช้เก็บรวบรวมข้อมูล

เครื่องมือที่ใช้ในการสำรวจ ได้แก่ แบบสอบถามคุณภาพการให้บริการและความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลด่านมะขามเตี้ย อำเภอด่านมะขามเตี้ย จังหวัดกาญจนบุรี ครอบคลุม 4 งาน ได้แก่ งานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง งานด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย งานด้านรายได้หรือภาษี และงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการ ซึ่งแบบสอบถามทั้ง 4 ชุด แบ่งออกเป็น 4 ตอน ได้แก่

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตอนที่ 2 คุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลด่านมะขามเตี้ย อำเภอด่านมะขามเตี้ย 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 งานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง งานด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย งานด้านรายได้หรือภาษี และงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการ 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 การหาความเที่ยง (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 เพื่อศึกษาคุณภาพการให้บริการและความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลท่ามะขามเตี้ย อำเภอท่ามะขามเตี้ย 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 จากนั้นวิเคราะห์เนื้อหาของข้อมูลและนำเสนอในรูปแบบของความเรียง

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

การแปลความหมายตามเกณฑ์การประเมินของกรมการปกครองท้องถิ่นค่าร้อยละของคุณภาพการให้บริการและความพึงพอใจมีดังนี้

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

บทที่ 4

ผลการศึกษา

การวิจัยเรื่อง คุณภาพการให้บริการ และความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลดำนมะขามเตี้ย อำเภอดำนมะขามเตี้ย จังหวัดกาญจนบุรี มีวัตถุประสงค์ 1) เพื่อประเมินคุณภาพการให้บริการและความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการงานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง 2) เพื่อประเมินคุณภาพการให้บริการและความพึงพอใจของประชาชนต่องานด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย 3) เพื่อประเมินคุณภาพการให้บริการและความพึงพอใจของประชาชนต่องานด้านรายได้หรือภาษี 4) เพื่อประเมินคุณภาพการให้บริการและความพึงพอใจของประชาชนต่องานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการ ขององค์การบริหารส่วนตำบลดำนมะขามเตี้ย อำเภอดำนมะขามเตี้ย จังหวัดกาญจนบุรี ซึ่งผลที่ได้ปรากฏดังนี้

4.1 ข้อมูลเบื้องต้นของผู้รับบริการ

4.2 คุณภาพการให้บริการและความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการงานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง

4.3 คุณภาพการให้บริการและความพึงพอใจของประชาชนต่องานด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย

4.4 คุณภาพการให้บริการและความพึงพอใจของประชาชนต่องานด้านรายได้หรือภาษี

4.5 คุณภาพการให้บริการและความพึงพอใจของประชาชนต่องานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการ

4.6 ข้อเสนอแนะอื่น ๆ

4.1 ข้อมูลเบื้องต้นของผู้รับบริการ

ตารางที่ 4.1 ข้อมูลเพศ

เพศ	จำนวน	ร้อยละ
ชาย	179	46.98
หญิง	202	53.02
รวม	381	100.00

จากตารางที่ 4.1 พบว่ากลุ่มตัวอย่าง คือ ผู้ใช้บริการองค์การบริหารส่วนตำบลดำนมะขามเตี้ย อำเภอดำนมะขามเตี้ย จังหวัดกาญจนบุรี โดยเป็นตัวแทนในการให้ข้อมูล ทั้ง 4 งาน ผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมด 381 คน เป็นเพศหญิง จำนวน 202 คน คิดเป็นร้อยละ 53.02 และเพศชาย จำนวน 179 คน คิดเป็นร้อยละ 46.98 ตามลำดับ รายละเอียดแสดงดังตารางที่ 4.1

ตารางที่ 4.2 ข้อมูลอายุ

อายุ	จำนวน	ร้อยละ
น้อยกว่า 31 ปี	38	9.97
31-40 ปี	78	20.47
41-50 ปี	112	29.40
51-60 ปี	114	29.92
มากกว่า 60 ปี	39	10.24
รวม	381	100.00

จากตารางที่ 4.2 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมด 381 คน ส่วนใหญ่อยู่ระหว่าง 51 – 60 ปี จำนวน 114 คิดเป็นร้อยละ 29.92 รองลงมา อายุระหว่าง 41 – 50 ปี จำนวน 112 คน คิดเป็นร้อยละ 29.40 อายุระหว่าง 31 – 40 ปี จำนวน 78 คน คิดเป็นร้อยละ 20.47 อายุมากกว่า 60 ปีขึ้นไป จำนวน 39 คน คิดเป็นร้อยละ 10.24 และอายุน้อยกว่า 31 ปี จำนวน 38 คน คิดเป็นร้อยละ 9.97 ตามลำดับ รายละเอียดแสดงดังตารางที่ 4.2

ตารางที่ 4.3 ข้อมูลการประกอบอาชีพ

การประกอบอาชีพ	จำนวน	ร้อยละ
รับราชการ/รัฐวิสาหกิจ	9	2.36
พนักงานบริษัท	10	2.62
เกษตรกร	180	47.24
รับจ้างทั่วไป	144	37.80
ค้าขาย	27	7.09
ไม่ได้ประกอบอาชีพ	11	2.89
รวม	381	100.00

จากตารางที่ 4.3 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมด 381 คน ประกอบอาชีพเกษตรกร จำนวน 180 คน คิดเป็นร้อยละ 47.24 รองลงมา ประกอบอาชีพรับจ้างทั่วไป จำนวน 144 คน คิดเป็นร้อยละ 37.80 ประกอบอาชีพค้าขาย จำนวน 27 คน คิดเป็นร้อยละ 7.09 ไม่ได้ประกอบอาชีพ จำนวน 11 คน คิดเป็นร้อยละ 2.89 อาชีพรับราชการ/รัฐวิสาหกิจ จำนวน 9 คน คิดเป็นร้อยละ 2.36 และประกอบประกอบอาชีพพนักงานบริษัท จำนวน 10 คน คิดเป็นร้อยละ 2.62 ตามลำดับ รายละเอียดดังแสดงตามตารางที่ 4.3

ตารางที่ 4.4 ข้อมูลการศึกษา

ระดับการศึกษา	จำนวน	ร้อยละ
ประถมศึกษาหรือต่ำกว่า	128	33.60
มัธยมศึกษาตอนต้น	125	32.81
มัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช./หรือเทียบเท่า	66	17.32
อนุปริญญา/ปวส./ปวท./หรือเทียบเท่า	24	6.30
ปริญญาตรีหรือเทียบเท่า	22	5.77
ไม่ได้ศึกษา	16	4.20
รวม	381	100.00

จากตารางที่ 4.4 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมด 381 คน สำเร็จการศึกษาในระดับประถมศึกษาหรือต่ำกว่า จำนวน 128 คน คิดเป็นร้อยละ 33.60 รองลงมา สำเร็จการศึกษาในระดับมัธยมศึกษาตอนต้น จำนวน 125 คน คิดเป็นร้อยละ 32.81 สำเร็จการศึกษาในระดับมัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช./หรือเทียบเท่า จำนวน 66 คน คิดเป็นร้อยละ 17.32 คน สำเร็จการศึกษาในระดับอนุปริญญา/ปวส./ปวท./หรือเทียบเท่า จำนวน 24 คน คิดเป็นร้อยละ 6.30 สำเร็จการศึกษาในระดับปริญญาตรีหรือเทียบเท่า จำนวน 22 คน คิดเป็นร้อยละ 5.77 และไม่ได้ศึกษา จำนวน 16 คน คิดเป็นร้อยละ 4.20 ตามลำดับ รายละเอียดแสดงดังตารางที่ 4.4

ตารางที่ 4.5 ข้อมูลระยะเวลาที่อาศัยอยู่ในพื้นที่

ระยะเวลาที่อาศัยอยู่ในพื้นที่	จำนวน	ร้อยละ
ไม่เกิน 10 ปี	22	5.77
10 – 15 ปี	47	12.34
16 – 20 ปี	104	27.30
20 ปีขึ้นไป	208	54.59
รวม	381	100.00

จากตารางที่ 4.5 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมด 381 คน เป็นผู้ที่อาศัยอยู่ในพื้นที่ 20 ปีขึ้นไป จำนวน 208 คน คิดเป็นร้อยละ 54.59 รองลงมา เป็นผู้ที่อาศัยอยู่ในพื้นที่ 16 – 20 ปี จำนวน 104 คน คิดเป็นร้อยละ 27.30 อาศัยอยู่ในพื้นที่ 10 – 15 ปี จำนวน 47 คน คิดเป็นร้อยละ 12.34 และเป็นผู้ที่อาศัยอยู่ในพื้นที่ไม่เกิน 10 ปี จำนวน 22 คน คิดเป็นร้อยละ 5.77 ตามลำดับ รายละเอียดแสดงดังตารางที่ 4.5

4.2 คุณภาพการให้บริการและความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการงานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง

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 คุณภาพการให้บริการของประชาชนต่อการให้บริการงานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง

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

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

งานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง	ค่าเฉลี่ย $C \bar{X}$)	ค่าเบี่ยงเบน มาตรฐาน CS.D.)	ร้อยละ	ระดับ คุณภาพการ
1. ขั้นตอนการให้บริการ	4.84	0.46	96.80	มากที่สุด
2. ช่องทางการให้บริการ	4.90	0.44	98.00	มากที่สุด
3. เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.85	0.48	97.00	มากที่สุด
4. สิ่งอำนวยความสะดวก	4.98	0.50	99.60	มากที่สุด
ผลรวม	4.89	0.60	97.85	มากที่สุด

จากตารางที่ 4.6 ผลคุณภาพการให้บริการงานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง ขององค์การบริหารส่วนตำบลด่านมะขามเตี้ย อำเภอด่านมะขามเตี้ย จังหวัดกาญจนบุรี ในการให้บริการประชาชน โดยรวมมีคุณภาพอยู่ในระดับ “มากที่สุด” มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.89 (ร้อยละ 97.85) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่าทุก ๆ ข้อ มีคุณภาพการให้บริการ อยู่ในระดับ “มากที่สุด” เช่นเดียวกัน โดยสิ่งอำนวยความสะดวก มีคะแนนสูงสุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.98 (ร้อยละ 99.60) รองลงมา คือ ช่องทางการให้บริการ มีคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.90 (ร้อยละ 98.00) เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.85 (ร้อยละ 97.00) และ ขั้นตอนการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.84 (ร้อยละ 96.80) ตามลำดับ รายละเอียดดังแสดงตามตารางที่ 4.6

4.2.2 ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการงานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง

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 งานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง

โดยรวมทุกด้าน	ค่าเฉลี่ย $C \bar{X}$	ค่าเบี่ยงเบน มาตรฐาน (S.D.)	ร้อยละ	ระดับความ พึงพอใจ
1. ด้านขั้นตอนการให้บริการ	4.83	0.48	96.50	มากที่สุด
2. ด้านช่องทางการให้บริการ	4.83	0.60	96.55	มากที่สุด
3. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.86	0.40	97.20	มากที่สุด
4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	4.86	0.40	97.20	มากที่สุด
ผลรวม	4.84	0.60	96.76	มากที่สุด

จากตารางที่ 4.7 ผลความพึงพอใจของประชาชนต่องานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง โดยรวมทุกด้าน ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการอยู่ในระดับ “มากที่สุด” มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.84 (ร้อยละ 96.76) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ทุก ๆ ด้านประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการอยู่ในระดับ “มากที่สุด” เช่นเดียวกัน โดยด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีคะแนนสูงสุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.86 (ร้อยละ 97.20) รองลงมา คือ ด้านขั้นตอนการให้บริการ และด้านช่องทางการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากัน คือ 4.83 (ร้อยละ 96.50) ตามลำดับ รายละเอียดดังแสดงตามตารางที่ 4.7

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

ด้านขั้นตอนการให้บริการ	ค่าเฉลี่ย $C \bar{X}$)	ค่าเบี่ยงเบน มาตรฐาน (S.D.)	ร้อยละ	ระดับความ พึงพอใจ
1. ผังลำดับขั้นตอนการให้บริการมีความชัดเจน	4.84	0.44	96.80	มากที่สุด
2. ขั้นตอนการให้บริการแต่ละขั้นตอนมีความ สะดวก รวดเร็ว	4.83	0.46	96.60	มากที่สุด
3. กำหนดระยะเวลาการให้บริการอย่างชัดเจน	4.82	0.46	96.40	มากที่สุด
4. ขั้นตอนการให้บริการมีระบบ ไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน มีความชัดเจน	4.81	0.40	96.20	มากที่สุด
ผลรวม	4.83	0.48	96.50	มากที่สุด

จากตารางที่ 4.8 ผลความพึงพอใจของประชาชนต่องานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง ด้านขั้นตอนการให้บริการ ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการอยู่ในระดับ “มากที่สุด” มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.83 (ร้อยละ 96.50) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ทุก ๆ ข้อ ที่ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการอยู่ในระดับ “มากที่สุด” ด้วยเช่นเดียวกัน โดยข้อ 1 ผังลำดับขั้นตอนการให้บริการมีความชัดเจน มีคะแนนมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.84 (ร้อยละ 96.80) รองลงมา คือ ข้อ 2 ขั้นตอนการให้บริการแต่ละขั้นตอนมีความสะดวก รวดเร็ว มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.83 (ร้อยละ 96.60) ข้อ 3 กำหนดระยะเวลาการให้บริการอย่างชัดเจน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.82 (ร้อยละ 96.40) และ ข้อ 4 ขั้นตอนการให้บริการมีระบบ ไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน มีความชัดเจน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.81 (ร้อยละ 96.20) ตามลำดับ รายละเอียดดังแสดงตามตารางที่ 4.8

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

ด้านช่องทางการให้บริการ	ค่าเฉลี่ย $C \bar{X}$)	ค่าเบี่ยงเบน มาตรฐาน (S.D.)	ร้อยละ	ระดับความ พึงพอใจ
1. ช่องทางการให้บริการมีเพียงพอต่อความต้องการของประชาชน	4.88	0.40	97.60	มากที่สุด
2. มีการประชาสัมพันธ์ผ่านช่องทางการให้บริการอย่างสม่ำเสมอ	4.84	0.42	96.80	มากที่สุด
3. ช่องทางการให้บริการมีหลายรูปแบบ เช่น ตู้รับความคิดเห็น, โทรศัพท์สายด่วน, เวที, เว็บไซต์, facebook	4.72	0.46	94.40	มากที่สุด
4. ได้รับข้อมูลตอบกลับจากช่องทางการให้บริการอย่างรวดเร็ว	4.87	0.48	97.40	มากที่สุด
ผลรวม	4.83	0.60	96.55	มากที่สุด

จากตารางที่ 4.9 ผลความพึงพอใจของประชาชนต่องานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง ด้านช่องทางการให้บริการ ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการอยู่ในระดับ “มากที่สุด” มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.83 (ร้อยละ 96.55) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ทุก ๆ ข้อมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับ “มากที่สุด” เช่นเดียวกัน โดย ข้อ 1 ช่องทางการให้บริการมีเพียงพอต่อความต้องการของประชาชน มีคะแนนสูงสุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.88 (ร้อยละ 97.60) รองลงมา คือ ข้อ 4 ได้รับข้อมูลตอบกลับจากช่องทางการให้บริการอย่างรวดเร็ว มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.87 (ร้อยละ 97.40) ข้อ 2 มีการประชาสัมพันธ์ผ่านช่องทางการให้บริการอย่างสม่ำเสมอ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.84 (ร้อยละ 96.80) และข้อ 3 ช่องทางการให้บริการมีหลายรูปแบบ เช่น ตู้รับความคิดเห็น, โทรศัพท์สายด่วน, เวที, เว็บไซต์, facebook มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.72 (ร้อยละ 94.40) ตามลำดับ รายละเอียดดังแสดงตามตารางที่ 4.9

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

ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	ค่าเฉลี่ย $C \bar{X}$	ค่าเบี่ยงเบน มาตรฐาน (S.D.)	ร้อยละ	ระดับความ พึงพอใจ
1. เจ้าหน้าที่มีบุคลิกภาพที่ดี แต่งกายเหมาะสมต่อการบริการ	4.84	0.44	96.80	มากที่สุด
2. เจ้าหน้าที่พูดจาสุภาพ มีอัธยาศัยไมตรีต่อผู้รับบริการ	4.79	0.50	95.80	มากที่สุด
3. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเต็มใจ รวดเร็ว และเอาใจใส่	4.76	0.52	95.20	มากที่สุด
4. เจ้าหน้าที่มีการสื่อสารและอธิบายขั้นตอนการให้บริการชัดเจน	4.83	0.50	96.60	มากที่สุด
ผลรวม	4.81	0.60	96.10	มากที่สุด

จากตารางที่ 4.10 ผลความพึงพอใจของประชาชนต่องานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง **ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ** ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการอยู่ในระดับ “มากที่สุด” มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.81 (ร้อยละ 96.10) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ทุกข้อประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการอยู่ในระดับ “มากที่สุด” เช่นเดียวกัน โดยข้อ 1 เจ้าหน้าที่มีบุคลิกภาพที่ดี แต่งกายเหมาะสมต่อการบริการ มีคะแนนสูงสุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.84 (ร้อยละ 96.80) รองลงมา คือ ข้อ 4 เจ้าหน้าที่มีการสื่อสารและอธิบายขั้นตอนการให้บริการชัดเจน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.83 (ร้อยละ 96.60) ข้อ 2 เจ้าหน้าที่พูดจาสุภาพ มีอัธยาศัยไมตรีต่อผู้รับบริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.79 (ร้อยละ 95.80) และข้อ 3 เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเต็มใจ รวดเร็ว และเอาใจใส่ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ คือ 4.76 (ร้อยละ 95.20) ตามลำดับ รายละเอียดดังแสดงตามตารางที่ 4.10

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

ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	ค่าเฉลี่ย $C \bar{X}$)	ค่าเบี่ยงเบน มาตรฐาน (S.D.)	ร้อยละ	ระดับความ พึงพอใจ
1. การจัดสิ่งอำนวยความสะดวกในการให้บริการด้านสถานที่ เช่น สถานที่บริการน้ำเพื่อการอุปโภคและบริโภค	4.86	0.40	97.20	มากที่สุด
2. มีบอร์ดแสดง/ประกาศ/เอกสารพิมพ์ แนะนำข้อมูลเกี่ยวกับงานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง	4.88	0.43	97.60	มากที่สุด
3. อุปกรณ์มีความสะอาด ปลอดภัย พร้อมใช้งานอยู่เสมอ	4.84	0.43	96.80	มากที่สุด
4. รับฟังปัญหาของประชาชน และดำเนินการแก้ไขปัญหาย่างต่อเนื่อง	4.86	0.46	97.20	มากที่สุด
ผลรวม	4.86	0.40	97.20	มากที่สุด

จากตารางที่ 4.11 ผลความพึงพอใจของประชาชนต่องานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง *ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก* ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการอยู่ในระดับ “มากที่สุด” มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.86 (ร้อยละ 97.20) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ทุกข้อ ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการอยู่ในระดับ “มากที่สุด” เช่นเดียวกัน โดย ข้อ 2 มีบอร์ดแสดง/ประกาศ/เอกสารพิมพ์ แนะนำข้อมูลเกี่ยวกับงานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง มีคะแนนสูงสุด ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.88 (ร้อยละ 97.60) รองลงมา คือ ข้อ 1 การจัดสิ่งอำนวยความสะดวกในการให้บริการด้านสถานที่ เช่น สถานที่บริการน้ำเพื่อการอุปโภคและบริโภค และข้อ 4 รับฟังปัญหาของประชาชน และดำเนินการแก้ไขปัญหาย่างต่อเนื่อง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.86 (ร้อยละ 97.20) ข้อ 3 อุปกรณ์มีความสะอาด ปลอดภัย พร้อมใช้งานอยู่เสมอ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.84 (ร้อยละ 96.80) ตามลำดับ รายละเอียดดังแสดงตามตารางที่ 4.11

4.3 คุณภาพการให้บริการและความพึงพอใจของประชาชนต่องานด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย

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 คุณภาพการให้บริการของประชาชนต่อการให้บริการงานด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย

คุณภาพการให้บริการงานด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย ขององค์การบริหารส่วนตำบลด่านมะขามเตี้ย อำเภอด่านมะขามเตี้ย จังหวัดกาญจนบุรี โดยใช้แบบสอบถามเป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า (rating scale) มี 5 ระดับ ผลปรากฏดังนี้

ตารางที่ 4.12 ผลคุณภาพการให้บริการงานด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย

งานด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย	ค่าเฉลี่ย $\bar{X}$	ค่าเบี่ยงเบน มาตรฐาน (S.D.)	ร้อยละ	ระดับความ พึงพอใจ
1. ขั้นตอนการให้บริการ	4.80	0.46	96.00	มากที่สุด
2. ช่องทางการให้บริการ	4.85	0.40	97.00	มากที่สุด
3. เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.86	0.42	97.20	มากที่สุด
4. สิ่งอำนวยความสะดวก	4.87	0.40	97.40	มากที่สุด
ผลรวม	4.85	0.40	96.90	มากที่สุด

จากตารางที่ 4.12 ผลคุณภาพการให้บริการงานด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย ขององค์การบริหารส่วนตำบลด่านมะขามเตี้ย อำเภอด่านมะขามเตี้ย จังหวัดกาญจนบุรี ในการให้บริการประชาชน โดยรวมมีคุณภาพอยู่ในระดับ “มากที่สุด” มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.85 (ร้อยละ 96.90) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่าทุกข้อ มีคุณภาพการให้บริการอยู่ในระดับ “มากที่สุด” เช่นเดียวกัน โดยสิ่งอำนวยความสะดวก มีคะแนนคุณภาพการให้บริการคะแนนสูงสุด คือ 4.87 (ร้อยละ 97.40) รองลงมา คือ เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีคะแนนคุณภาพการให้บริการ คือ 4.86 (ร้อยละ 97.20) ช่องทางการให้บริการ มีคะแนนคุณภาพการให้บริการ 4.85 (ร้อยละ 97.20) และขั้นตอนการให้บริการ มีคะแนนคุณภาพการให้บริการ คือ 4.80 (ร้อยละ 96.00) ตามลำดับ รายละเอียดดังแสดงตามตารางที่ 4.12

4.3.2 ผลความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการงานด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย

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

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

โดยรวมทุกด้าน	ค่าเฉลี่ย $\bar{X}$	ค่าเบี่ยงเบน มาตรฐาน (S.D.)	ร้อยละ	ระดับความ พึงพอใจ
1. ด้านขั้นตอนการให้บริการ	4.81	0.44	96.20	มากที่สุด
2. ด้านช่องทางการให้บริการ	4.82	0.60	96.40	มากที่สุด
3. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.84	0.44	96.85	มากที่สุด
4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	4.83	0.46	96.50	มากที่สุด
ผลรวม	4.82	0.48	96.40	มากที่สุด

จากตารางที่ 4.13 ผลความพึงพอใจของประชาชนต่องานด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย โดยรวมทุกด้าน ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการอยู่ในระดับ “มากที่สุด” มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.82 (ร้อยละ 96.40) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ทั้ง 4 ด้าน ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการอยู่ในระดับ “มากที่สุด” เช่นเดียวกัน โดยมองว่า ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีคะแนนสูงสุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.84 (ร้อยละ 96.85) รองลงมา คือ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.83 (ร้อยละ 96.50) ด้านช่องทางการให้บริการ มีคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.82 (ร้อยละ 96.40) และด้านขั้นตอนการให้บริการมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.81 (ร้อยละ 96.20) ตามลำดับ รายละเอียดดังแสดงตามตารางที่ 4.13

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

ด้านขั้นตอนการให้บริการ	ค่าเฉลี่ย $\bar{X}$	ค่าเบี่ยงเบน มาตรฐาน (S.D.)	ร้อยละ	ระดับความ พึงพอใจ
1. ฝั่งลำดับขั้นตอนการให้บริการมีความชัดเจน	4.76	0.40	95.20	มากที่สุด
2. ขั้นตอนการให้บริการแต่ละขั้นตอนมีความ สะดวก รวดเร็ว	4.78	0.42	95.60	มากที่สุด
3. กำหนดระยะเวลาการให้บริการอย่างชัดเจน	4.86	0.46	97.20	มากที่สุด
4. ขั้นตอนการให้บริการมีระบบ ไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน มีความชัดเจน	4.84	0.46	96.80	มากที่สุด
ผลรวม	4.81	0.44	96.20	มากที่สุด

จากตารางที่ 4.14 ผลความพึงพอใจของประชาชนต่องานด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย
ด้านขั้นตอนการให้บริการ โดยรวมทุกข้อ ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการอยู่ในระดับ “มาก
ที่สุด” มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.81 (ร้อยละ 96.20) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ทั้ง 4 ข้อ ประชาชนมีความ
พึงพอใจต่อการให้บริการอยู่ในระดับ “มากที่สุด” เช่นเดียวกัน โดย ข้อ 3 กำหนดระยะเวลาการให้บริการ
อย่างชัดเจน มีคะแนนสูงสุด ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.86 (ร้อยละ 97.20) รองลงมา คือ ข้อ 4 ขั้นตอนการ
ให้บริการมีระบบ ไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน มีความชัดเจน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.84 (ร้อยละ 96.80) ข้อ 2 ขั้นตอน
การให้บริการแต่ละขั้นตอนมีความสะดวก รวดเร็ว มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.78 (ร้อยละ 95.60) และข้อ 1 ฝั่ง
ลำดับขั้นตอนการให้บริการมีความชัดเจน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.76 (ร้อยละ 95.20) ตามลำดับ
รายละเอียดดังแสดงตามตารางที่ 4.14

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

ด้านช่องทางการให้บริการ	ค่าเฉลี่ย $\bar{X}$	ค่าเบี่ยงเบน มาตรฐาน (S.D.)	ร้อยละ	ระดับความ พึงพอใจ
1. ช่องทางการให้บริการมีความเพียงพอต่อความต้องการของประชาชน	4.86	0.60	97.20	มากที่สุด
2. มีการประชาสัมพันธ์ผ่านช่องทางการให้บริการอย่างสม่ำเสมอ	4.81	0.40	96.20	มากที่สุด
3. ช่องทางการให้บริการมีหลายรูปแบบ เช่น ตู้รับความคิดเห็น, โทรศัพท์สายด่วน, เวทีรับฟังความคิดเห็น, เว็บไซต์, facebook	4.74	0.40	94.80	มากที่สุด
4. ได้รับข้อมูลตอบกลับจากช่องทางการให้บริการอย่างรวดเร็ว	4.87	0.50	97.40	มากที่สุด
ผลรวม	4.82	0.60	96.40	มากที่สุด

จากตารางที่ 4.15 ผลความพึงพอใจของประชาชนต่องานด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยด้านช่องทางการให้บริการ โดยรวมทุกข้อ ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการอยู่ในระดับ “มากที่สุด” มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.82 (ร้อยละ 96.40) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ทั้ง 4 ข้อ ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการอยู่ในระดับ “มากที่สุด” เช่นเดียวกัน โดยข้อ 4 ได้รับข้อมูลตอบกลับจากช่องทางการให้บริการอย่างรวดเร็ว มีคะแนนสูงสุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.87 (ร้อยละ 97.40) รองลงมา คือ ข้อ 1 ช่องทางการให้บริการมีความเพียงพอต่อความต้องการของประชาชน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.86 (ร้อยละ 97.20) ข้อ 2 มีการประชาสัมพันธ์ผ่านช่องทางการให้บริการอย่างสม่ำเสมอ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.81 (ร้อยละ 96.20) และข้อ 3 ช่องทางการให้บริการมีหลายรูปแบบ เช่น ตู้รับความคิดเห็น, โทรศัพท์สายด่วน, เวทีรับฟังความคิดเห็น, เว็บไซต์, facebook ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.74 (ร้อยละ 94.80) ตามลำดับรายละเอียดดังแสดงตามตารางที่ 4.15

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

ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	ค่าเฉลี่ย $\bar{X}$	ค่าเบี่ยงเบน มาตรฐาน (S.D.)	ร้อยละ	ระดับความ พึงพอใจ
1. เจ้าหน้าที่ที่มีบุคลิกภาพที่ดี แต่งกายเหมาะสมต่อ การบริการ	4.91	0.40	98.20	มากที่สุด
2. เจ้าหน้าที่พูดจาสุภาพ มีอัธยาศัยไมตรีต่อ ผู้รับบริการ	4.83	0.46	96.60	มากที่สุด
3. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเต็มใจ รวดเร็ว และเอาใจใส่	4.81	0.48	96.20	มากที่สุด
4. เจ้าหน้าที่มีการสื่อสารและอธิบายขั้นตอนการ ให้บริการชัดเจน	4.82	0.42	96.40	มากที่สุด
ผลรวม	4.84	0.44	96.85	มากที่สุด

จากตารางที่ 4.16 ผลความพึงพอใจของประชาชนต่องานด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ โดยรวมทุกข้อ ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการอยู่ในระดับ “มาก
ที่สุด” มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.84 (ร้อยละ 96.85) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ทั้ง 4 ข้อ ที่ประชาชนมี
ความพึงพอใจต่อการให้บริการอยู่ในระดับ “มากที่สุด” เช่นเดียวกัน โดยข้อ 1 เจ้าหน้าที่ที่มีบุคลิกภาพที่ดี
แต่งกายเหมาะสมต่อการบริการ มีคะแนนสูงสุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.91 (ร้อยละ 98.20) รองลงมา คือ ข้อ
4 เจ้าหน้าที่มีการสื่อสารและอธิบายขั้นตอนการให้บริการชัดเจน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.82 (ร้อยละ 96.40)
ข้อ 2 เจ้าหน้าที่พูดจาสุภาพ มีอัธยาศัยไมตรีต่อผู้รับบริการมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.83 (ร้อยละ 96.60) และ
ข้อ 3 เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเต็มใจ รวดเร็ว และเอาใจใส่ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.81 (ร้อยละ 96.20)
ตามลำดับ รายละเอียดดังแสดงตามตารางที่ 4.16

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

ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	ค่าเฉลี่ย $\bar{X}$	ค่าเบี่ยงเบน มาตรฐาน (S.D.)	ร้อยละ	ระดับความ พึงพอใจ
1. การจัดสิ่งอำนวยความสะดวกในการให้บริการ ด้านสถานที่ เช่น สถานที่บริการน้ำเพื่อการอุปโภค และบริโภค หรือการบริการเครื่องสูบน้ำเพื่อ แก้ปัญหาหน้าท่วม กระสอบทราย หรือเครื่องดำรง ชีพ ฯลฯ	4.88	0.46	97.60	มากที่สุด
2. มีบอร์ดแสดง/ประกาศ/เอกสารพิมพ์ แนะนำ ข้อมูลเกี่ยวกับแผนการพัฒนาศักยภาพอาสาสมัคร ป้องกันภัยฝ่ายพลเรือน	4.80	0.42	96.00	มากที่สุด
3. อุปกรณ์มีความสะอาด ปลอดภัย พร้อมใช้งาน อยู่เสมอ	4.80	0.44	96.00	มากที่สุด
4. รับฟังปัญหาของประชาชน และดำเนินการแก้ไข ปัญหาอย่างต่อเนื่อง	4.82	0.42	96.40	มากที่สุด
ผลรวม	4.83	0.46	96.50	มากที่สุด

จากตารางที่ 4.17 ผลความพึงพอใจของประชาชนต่องานด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก โดยรวมทุกข้อ ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการอยู่ในระดับ “มาก
ที่สุด” มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.83 (ร้อยละ 96.50) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ทุกข้อ ประชาชนมีความพึง
พอใจต่อการให้บริการอยู่ในระดับ “มากที่สุด” เช่นเดียวกัน โดยข้อ 1 การจัดสิ่งอำนวยความสะดวกใน
การให้บริการด้านสถานที่ เช่น สถานที่บริการน้ำเพื่อการอุปโภคและบริโภค หรือการบริการเครื่องสูบน้ำ
เพื่อแก้ปัญหาหน้าท่วม กระสอบทราย หรือเครื่องดำรงชีพ ฯลฯ มีคะแนนสูงสุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.88
(ร้อยละ 97.60) รองลงมา คือ ข้อ 4 รับฟังปัญหาของประชาชน และดำเนินการแก้ไขปัญหาอย่างต่อเนื่อง
มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.82 (ร้อยละ 96.40) ข้อ 3 อุปกรณ์มีความสะอาด ปลอดภัย พร้อมใช้งานอยู่เสมอ และ
ข้อ 2 มีบอร์ดแสดง/ประกาศ/เอกสารพิมพ์ แนะนำข้อมูลเกี่ยวกับแผนการพัฒนาศักยภาพอาสาสมัคร
ป้องกันภัยฝ่ายพลเรือน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.80 (ร้อยละ 96.00) ตามลำดับ รายละเอียดดังแสดงตามตาราง
ที่ 4.17

4.4 คุณภาพการให้บริการและความพึงพอใจของประชาชนต่องานด้านรายได้หรือภาษี

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 คุณภาพการให้บริการของประชาชนต่อการให้บริการงานด้านรายได้หรือภาษี

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

ตารางที่ 4.18 ผลคุณภาพการให้บริการงานด้านรายได้หรือภาษี

งานด้านรายได้หรือภาษี	ค่าเฉลี่ย $\bar{X}$	ค่าเบี่ยงเบน มาตรฐาน (S.D.)	ร้อยละ	ระดับความ พึงพอใจ
1. ขั้นตอนการให้บริการ	4.86	0.40	97.20	มากที่สุด
2. ช่องทางการให้บริการ	4.84	0.42	96.80	มากที่สุด
3. เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.87	0.40	97.40	มากที่สุด
4. สิ่งอำนวยความสะดวก	4.85	0.40	97.00	มากที่สุด
ผลรวม	4.86	0.60	97.10	มากที่สุด

จากตารางที่ 4.18 ผลคุณภาพการให้บริการงานด้านรายได้หรือภาษี ขององค์การบริหารส่วนตำบลด่านมะขามเตี้ย อำเภอด่านมะขามเตี้ย จังหวัดกาญจนบุรี ในการให้บริการประชาชน โดยรวมมีคุณภาพอยู่ในระดับ “มากที่สุด” มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.86 (ร้อยละ 97.10) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ทั้ง 4 ข้อ มีคุณภาพการให้บริการอยู่ในระดับ “มากที่สุด” เช่นเดียวกัน โดยเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีคะแนนคุณภาพการให้บริการคะแนนสูงสุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.87 (ร้อยละ 97.40) รองลงมา คือ ขั้นตอนการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.86 (ร้อยละ 97.20) ช่องทางการให้บริการ และสิ่งอำนวยความสะดวก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.84 (ร้อยละ 96.80) ตามลำดับ รายละเอียดดังแสดงตามตารางที่ 4.18

4.4.2 ผลความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการงานด้านรายได้หรือภาษี

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

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

โดยรวมทุกด้าน	ค่าเฉลี่ย $\bar{X}$	ค่าเบี่ยงเบน มาตรฐาน (S.D.)	ร้อยละ	ระดับความ พึงพอใจ
1. ด้านขั้นตอนการให้บริการ	4.83	0.44	96.50	มากที่สุด
2. ด้านช่องทางการให้บริการ	4.84	0.40	96.75	มากที่สุด
3. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.84	0.42	96.70	มากที่สุด
4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	4.83	0.44	96.55	มากที่สุด
ผลรวม	4.84	0.46	96.70	มากที่สุด

จากตารางที่ 4.19 ผลความพึงพอใจของประชาชนต่องานด้านรายได้หรือภาษี โดยรวมทุกด้าน ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการอยู่ในระดับ “มากที่สุด” มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.84 (ร้อยละ 96.70) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ทั้ง 4 ด้าน ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการอยู่ในระดับ “มากที่สุด” เช่นเดียวกัน โดยมองว่า ด้านช่องทางการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีคะแนนสูงสุด คือ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.84 (ร้อยละ 96.75) รองลงมา คือ ด้านขั้นตอนการให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.83 (ร้อยละ 96.50) ตามลำดับ รายละเอียดดังแสดงตามตารางที่ 4.19

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

ด้านขั้นตอนการให้บริการ	ค่าเฉลี่ย $\bar{X}$	ค่าเบี่ยงเบน มาตรฐาน (S.D.)	ร้อยละ	ระดับความ พึงพอใจ
1. ขั้นตอนการให้บริการมีระบบ ไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน มีความชัดเจน	4.83	0.60	96.60	มากที่สุด
2. ขั้นตอนการให้บริการมีความสะดวก รวดเร็ว	4.86	0.46	97.20	มากที่สุด
3. มีผังลำดับขั้นตอนและระยะเวลาการ ให้บริการอย่างชัดเจน	4.80	0.40	96.00	มากที่สุด
4. มีเอกสารแนะนำการให้บริการไว้อย่างชัดเจน เข้าใจง่าย	4.81	0.42	96.20	มากที่สุด
ผลรวม	4.83	0.44	96.50	มากที่สุด

จากตารางที่ 4.20 ผลความพึงพอใจของประชาชนต่องานด้านรายได้หรือภาษี ด้านขั้นตอนการให้บริการ โดยรวมทุกข้อ ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการอยู่ในระดับ “มากที่สุด” มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.83 (ร้อยละ 96.50) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ทั้ง 4 ข้อ ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการอยู่ในระดับ “มากที่สุด” เช่นเดียวกัน โดยข้อ 2 ขั้นตอนการให้บริการมีความสะดวก รวดเร็ว มีคะแนนสูงสุด ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.86 (ร้อยละ 97.20) รองลงมา คือ ข้อ 1 ขั้นตอนการให้บริการมีระบบ ไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน มีความชัดเจน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.83 (ร้อยละ 96.60) ข้อ 3 มีผังลำดับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการอย่างชัดเจน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.80 (ร้อยละ 96.00) และข้อ 4 มีเอกสารแนะนำการให้บริการไว้อย่างชัดเจน เข้าใจง่าย มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.81 (ร้อยละ 96.20) ตามลำดับ รายละเอียดดังแสดงตามตารางที่ 4.20

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

ด้านช่องทางการให้บริการ	ค่าเฉลี่ย $\bar{X}$	ค่าเบี่ยงเบน มาตรฐาน (S.D.)	ร้อยละ	ระดับความ พึงพอใจ
1. ช่องทางการให้บริการมีเพียงพอต่อความต้องการของประชาชน	4.84	0.42	96.70	มากที่สุด
2. มีการประชาสัมพันธ์ผ่านช่องทางการให้บริการอย่างสม่ำเสมอ	4.86	0.42	97.20	มากที่สุด
3. ช่องทางการให้บริการมีหลายรูปแบบ เช่น ตู้รับความคิดเห็น, โทรศัพท์สายด่วน, เวที, เว็บไซต์, facebook	4.84	0.46	96.80	มากที่สุด
4. ได้รับข้อมูลตอบกลับจากช่องทางการให้บริการอย่างรวดเร็ว	4.84	0.42	96.80	มากที่สุด
ผลรวม	4.84	0.40	96.75	มากที่สุด

จากตารางที่ 4.21 ผลความพึงพอใจของประชาชนต่องานด้านรายได้หรือภาษี ด้านช่องทางการให้บริการ โดยรวมทุกข้อ ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการอยู่ในระดับ “มากที่สุด” มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.84 (ร้อยละ 96.75) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ทั้ง 4 ข้อ ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการอยู่ในระดับ “มากที่สุด” เช่นเดียวกัน โดย ข้อ 2 มีการประชาสัมพันธ์ผ่านช่องทางการให้บริการอย่างสม่ำเสมอ มีคะแนนสูงสุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.86 (ร้อยละ 97.20) รองลงมา คือ ข้อ 3 ช่องทางการให้บริการมีหลายรูปแบบ เช่น ตู้รับความคิดเห็น, โทรศัพท์สายด่วน, เวที, เว็บไซต์, facebook มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.84 (ร้อยละ 96.80) ข้อ 4 ได้รับข้อมูลตอบกลับจากช่องทางการให้บริการอย่างรวดเร็ว มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.84 (ร้อยละ 96.80) และข้อ 1 ช่องทางการให้บริการมีเพียงพอต่อความต้องการของประชาชน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.81 (ร้อยละ 96.20) ตามลำดับ รายละเอียดดังแสดงตามตารางที่ 4.21

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

ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	ค่าเฉลี่ย $\bar{X}$	ค่าเบี่ยงเบน มาตรฐาน (S.D.)	ร้อยละ	ระดับความ พึงพอใจ
1. เจ้าหน้าที่มีบุคลิกภาพที่ดี แต่งกายสุภาพ เรียบร้อย	4.82	0.44	96.40	มากที่สุด
2. เจ้าหน้าที่พูดจาสุภาพ มีอัธยาศัยไมตรีต่อ ผู้รับบริการ	4.83	0.40	96.60	มากที่สุด
3. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเต็มใจ รวดเร็ว และเอาใจใส่	4.84	0.44	96.80	มากที่สุด
4. เจ้าหน้าที่มีการสื่อสารและอธิบายขั้นตอนการ ให้บริการชัดเจน	4.85	0.40	97.00	มากที่สุด
ผลรวม	4.84	0.42	96.70	มากที่สุด

จากตารางที่ 4.22 ผลความพึงพอใจของประชาชนต่องานด้านรายได้หรือภาษี ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ โดยรวมทุกข้อ ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการอยู่ในระดับ “มากที่สุด” มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.84 (ร้อยละ 96.70) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ทั้ง 4 ข้อ ที่ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการอยู่ในระดับ “มากที่สุด” เช่นเดียวกัน โดยมองว่าข้อ 4 เจ้าหน้าที่มีการสื่อสารและอธิบายขั้นตอนการให้บริการชัดเจน มีคะแนนสูงสุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.85 (ร้อยละ 97.00) รองลงมา คือ ข้อ 3 เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเต็มใจ รวดเร็ว และเอาใจใส่ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.84 (ร้อยละ 96.80) ข้อ 2 เจ้าหน้าที่พูดจาสุภาพ มีอัธยาศัยไมตรีต่อผู้รับบริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.83 (ร้อยละ 96.60) และข้อ 1 เจ้าหน้าที่มีบุคลิกภาพที่ดี แต่งกายสุภาพเรียบร้อย มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.82 (ร้อยละ 96.40) ตามลำดับ รายละเอียดดังแสดงตามตารางที่ 4.22

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

ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	ค่าเฉลี่ย $\bar{X}$	ค่าเบี่ยงเบน มาตรฐาน (S.D.)	ร้อยละ	ระดับความ พึงพอใจ
1. การจัดสิ่งอำนวยความสะดวกในสถานที่ให้บริการ เช่น ที่จอดรถ น้ำดื่ม ฯลฯ	4.81	0.40	96.20	มากที่สุด
2. การเตรียมวัสดุอุปกรณ์เพื่ออำนวยความสะดวก เช่น ปากกา กาว กรรไกร ที่เย็บกระดาษ อุปกรณ์การช่วยเหลือต่าง ๆ	4.86	0.40	97.20	มากที่สุด
3. มีบอร์ดแสดง/ประกาศ แนะนำข้อมูลงานด้านรายได้หรือภาษี	4.83	0.44	96.60	มากที่สุด
4. รับฟังปัญหาของประชาชน และดำเนินการแก้ไขปัญหาย่างต่อเนื่อง	4.81	0.42	96.20	มากที่สุด
ผลรวม	4.83	0.44	96.55	มากที่สุด

จากตารางที่ 4.23 ผลความพึงพอใจของประชาชนต่องานด้านรายได้หรือภาษี ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก โดยรวมทุกข้อ ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการอยู่ในระดับ “มากที่สุด” มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.83 (ร้อยละ 96.55) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ทั้งหมด 4 ข้อ ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการอยู่ในระดับ “มากที่สุด” เช่นเดียวกัน โดย ข้อ 2 การเตรียมวัสดุอุปกรณ์เพื่ออำนวยความสะดวก เช่น ปากกา กาว กรรไกร ที่เย็บกระดาษ อุปกรณ์การช่วยเหลือต่าง ๆ มีคะแนนสูงสุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.86 (ร้อยละ 97.20) รองลงมา คือ ข้อ 3 มีบอร์ดแสดง/ประกาศ แนะนำข้อมูลงานด้านรายได้หรือภาษี มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.83 (ร้อยละ 96.60) ข้อ 1 การจัดสิ่งอำนวยความสะดวกในสถานที่ให้บริการ เช่น ที่จอดรถ น้ำดื่ม ฯลฯ และ ข้อ 4 รับฟังปัญหาของประชาชน และดำเนินการแก้ไขปัญหาย่างต่อเนื่อง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.81 (ร้อยละ 96.20) ตามลำดับ รายละเอียดดังแสดงตามตารางที่ 4.23

4.5 คุณภาพการให้บริการและความพึงพอใจของประชาชนต่องานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการ

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 คุณภาพการให้บริการของประชาชนต่อการให้บริการงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการ

คุณภาพการให้บริการงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลดำนมะขามเตี้ย อำเภอตำบลดำนมะขามเตี้ย จังหวัดกาญจนบุรี โดยใช้แบบสอบถามเป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า (rating scale) มี 5 ระดับ ผลปรากฏดังนี้

ตารางที่ 4.24 ผลคุณภาพการให้บริการงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการ

งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการ	ค่าเฉลี่ย ($\bar{C} \bar{X}$)	ค่าเบี่ยงเบน มาตรฐาน (S.D.)	ร้อยละ	ระดับความ พึงพอใจ
1. ขั้นตอนการให้บริการ	4.85	0.40	97.00	มากที่สุด
2. ช่องทางการให้บริการ	4.86	0.42	97.20	มากที่สุด
3. เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.88	0.42	97.60	มากที่สุด
4. สิ่งอำนวยความสะดวก	4.87	0.44	97.40	มากที่สุด
ผลรวม	4.87	0.48	97.30	มากที่สุด

จากตารางที่ 4.24 ผลคุณภาพการให้บริการงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการขององค์การบริหารส่วนตำบลดำนมะขามเตี้ย อำเภอตำบลดำนมะขามเตี้ย จังหวัดกาญจนบุรี ในการให้บริการประชาชนโดยรวมมีคุณภาพอยู่ในระดับ “มากที่สุด” มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.87 (ร้อยละ 97.30) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ทั้ง 4 ข้อ ประชาชนให้คะแนนคุณภาพการให้บริการอยู่ในระดับ “มากที่สุด” เช่นเดียวกัน โดยข้อ 3 เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีคะแนนคุณภาพการให้บริการสูงสุด คือ 4.84 (ร้อยละ 96.80) รองลงมาคือ ข้อ 4 สิ่งอำนวยความสะดวก มีคะแนนคุณภาพการให้บริการ คือ 4.87 (ร้อยละ 97.40) ข้อ 2 ช่องทางการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.86 (ร้อยละ 97.20) และ ข้อ 1 ขั้นตอนการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.85 (ร้อยละ 97.00) ตามลำดับ รายละเอียดดังแสดงตามตารางที่ 4.24

4.5.2 ผลความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการ

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 งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการ

โดยรวมทุกด้าน	ค่าเฉลี่ย $\bar{X}$	ค่าเบี่ยงเบน มาตรฐาน (S.D.)	ร้อยละ	ระดับความ พึงพอใจ
1. ด้านขั้นตอนการให้บริการ	4.82	0.46	96.45	มากที่สุด
2. ด้านช่องทางการให้บริการ	4.79	0.48	95.80	มากที่สุด
3. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.78	0.46	95.60	มากที่สุด
4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	4.82	0.48	96.40	มากที่สุด
ผลรวม	4.80	0.48	96.05	มากที่สุด

จากตารางที่ 4.25 ผลความพึงพอใจของประชาชนต่องานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการ โดยรวมทุกด้าน ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการอยู่ในระดับ “มากที่สุด” มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.80 (ร้อยละ 96.05) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ทั้ง 4 ด้าน ที่ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการอยู่ในระดับ “มากที่สุด” เช่นเดียวกัน โดยด้านขั้นตอนการให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มีคะแนนสูงสุด คือ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.82 (ร้อยละ 96.45) รองลงมา คือ ด้านช่องทางการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.79 (ร้อยละ 95.80) และด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.78 (ร้อยละ 95.60) ตามลำดับ รายละเอียดดังแสดงตามตารางที่ 4.25

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

ด้านขั้นตอนการให้บริการ	ค่าเฉลี่ย $\bar{X}$	ค่าเบี่ยงเบน มาตรฐาน (S.D.)	ร้อยละ	ระดับ ความพึง พอใจ
1. มีผังลำดับขั้นตอนการให้บริการมีความชัดเจน	4.88	0.50	97.60	มากที่สุด
2. มีความตรงต่อเวลาในการให้บริการ	4.82	0.48	96.40	มากที่สุด
3. กำหนดระยะเวลาการให้บริการอย่างชัดเจน	4.78	0.44	95.60	มากที่สุด
4. มีการประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับการให้บริการ	4.81	0.42	96.20	มากที่สุด
ผลรวม	4.82	0.46	96.45	มากที่สุด

จากตารางที่ 4.26 ผลความพึงพอใจของประชาชนต่องานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการด้านขั้นตอนการให้บริการ โดยรวมทุกข้อ ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการอยู่ในระดับ “มากที่สุด” มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.82 (ร้อยละ 96.45) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ทั้ง 4 ข้อ ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการอยู่ในระดับ “มากที่สุด” เช่นเดียวกัน โดยข้อ 1 มีผังลำดับขั้นตอนการให้บริการมีความชัดเจน มีคะแนนเฉลี่ยสูงที่สุด คือ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.88 (ร้อยละ 97.60) รองลงมา คือ ข้อ 2 มีความ

ตรงต่อเวลาในการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.82 (ร้อยละ 96.40) ข้อ 4 มีการประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.81 (ร้อยละ 96.20) และข้อ 3 กำหนดระยะเวลาการให้บริการอย่างชัดเจน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.78 (ร้อยละ 95.60) ตามลำดับ รายละเอียดดังแสดงตามตารางที่ 4.26

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

ด้านช่องทางการให้บริการ	ค่าเฉลี่ย $\bar{X}$	ค่าเบี่ยงเบน มาตรฐาน (S.D.)	ร้อยละ	ระดับความ พึงพอใจ
1. ช่องทางการให้บริการมีเพียงพอต่อความต้องการของประชาชน	4.80	0.46	96.00	มากที่สุด
2. มีการประชาสัมพันธ์ผ่านช่องทางการให้บริการอย่างสม่ำเสมอ	4.78	0.50	95.60	มากที่สุด
3. ช่องทางการให้บริการมีหลายรูปแบบ เช่น ตู้รับความคิดเห็น, โทรศัพท์สายด่วน, เวที, เว็บไซต์, facebook	4.78	0.50	95.60	มาก
4. ได้รับข้อมูลตอบกลับจากช่องทางการให้บริการอย่างรวดเร็ว	4.80	0.48	96.00	มากที่สุด
ผลรวม	4.79	0.48	95.80	มากที่สุด

จากตารางที่ 4.27 ผลความพึงพอใจของประชาชนต่องานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการด้านช่องทางการให้บริการ โดยรวมทุกข้อ ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการอยู่ในระดับ “มากที่สุด” มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.79 (ร้อยละ 95.80) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ทั้ง 4 ข้อ ที่ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการอยู่ในระดับ “มากที่สุด” เช่นเดียวกัน โดยข้อที่มีคะแนนสูงสุด คือ ข้อ 1 ช่องทางการให้บริการมีเพียงพอต่อความต้องการของประชาชน และข้อ 4 ได้รับข้อมูลตอบกลับจากช่องทางการให้บริการอย่างรวดเร็ว มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.80 (ร้อยละ 96.00) รองลงมา คือ ข้อ 2 มีการประชาสัมพันธ์ผ่านช่องทางการให้บริการอย่างสม่ำเสมอ และข้อ 3 ช่องทางการให้บริการมีหลายรูปแบบ เช่น ตู้รับความคิดเห็น, โทรศัพท์สายด่วน, เวที, เว็บไซต์, facebook มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.78 (ร้อยละ 95.60) ตามลำดับ รายละเอียดดังแสดงตามตารางที่ 4.27

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

ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	ค่าเฉลี่ย $\bar{X}$	ค่าเบี่ยงเบน มาตรฐาน (S.D.)	ร้อยละ	ระดับความ พึงพอใจ
1. เจ้าหน้าที่มีบุคลิกภาพที่ดี แต่งกายสุภาพ เรียบร้อย	4.78	0.50	95.60	มากที่สุด
2. เจ้าหน้าที่พูดจาสุภาพ มีอัธยาศัยไมตรีต่อ ผู้รับบริการ	4.76	0.54	95.20	มากที่สุด
3. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเต็มใจ รวดเร็ว และเอาใจใส่	4.78	0.48	95.60	มากที่สุด
4. เจ้าหน้าที่มีการสื่อสารและอธิบายขั้นตอนการ ให้บริการชัดเจน	4.80	0.42	96.00	มากที่สุด
ผลรวม	4.78	0.46	95.60	มากที่สุด

จากตารางที่ 4.28 ผลความพึงพอใจของประชาชนต่องานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการ ด้าน
เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ โดยรวมทุกข้อ ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการอยู่ในระดับ “มากที่สุด”
มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.78 (ร้อยละ 95.60) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ทั้ง 4 ข้อ ที่ประชาชนมีความพึง
พอใจต่อการให้บริการอยู่ในระดับ “มากที่สุด” เช่นเดียวกัน โดยข้อที่มีคะแนนสูงสุด คือ ข้อ 4 เจ้าหน้าที่
มีการสื่อสารและอธิบายขั้นตอนการให้บริการชัดเจน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.80 (ร้อยละ 96.00) รองลงมา
คือ ข้อ 1 เจ้าหน้าที่มีบุคลิกภาพที่ดี แต่งกายสุภาพเรียบร้อย และ ข้อ 3 เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเต็ม
ใจ รวดเร็ว และเอาใจใส่ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.78 (ร้อยละ 95.60) และข้อ 2 เจ้าหน้าที่พูดจาสุภาพ มี
อัธยาศัยไมตรีต่อผู้รับบริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.76 (ร้อยละ 95.20) ตามลำดับ รายละเอียดดังแสดงตาม
ตารางที่ 4.28

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

ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	ค่าเฉลี่ย $\bar{X}$	ค่าเบี่ยงเบน มาตรฐาน (S.D.)	ร้อยละ	ระดับความ พึงพอใจ
1. การจัดสิ่งอำนวยความสะดวกในสถานที่ให้บริการ เช่น ที่จอดรถ น้ำดื่ม ฯลฯ	4.80	0.50	96.00	มากที่สุด
2. การเตรียมวัสดุอุปกรณ์เพื่ออำนวยความสะดวก เช่น ปากกา กาว กรรไกร ที่เย็บกระดาษ	4.81	0.48	96.20	มากที่สุด
3. มีบอร์ดแสดง/ประกาศ แนะนำข้อมูลเกี่ยวกับงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการ	4.83	0.46	96.60	มากที่สุด
4. ความสะดวกที่ท่านได้รับจากป้ายบอกช่องทางต่าง ๆ	4.84	0.40	96.80	มากที่สุด
ผลรวม	4.82	0.48	96.40	มากที่สุด

จากตารางที่ 4.29 ผลความพึงพอใจของประชาชนต่องานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก โดยรวมทุกข้อ ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการอยู่ในระดับ “มากที่สุด” มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.82 (ร้อยละ 96.40) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ทั้งหมด 4 ข้อ ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการอยู่ในระดับ “มากที่สุด” เช่นเดียวกัน โดยข้อที่มีคะแนนสูงสุด คือ ข้อ 4 ความสะดวกที่ท่านได้รับจากป้ายบอกช่องทางต่าง ๆ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.84 (ร้อยละ 96.80) รองลงมา คือ ข้อ 3 มีบอร์ดแสดง/ประกาศ แนะนำข้อมูลเกี่ยวกับงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.83 (ร้อยละ 96.60) ข้อ 2 การเตรียมวัสดุอุปกรณ์เพื่ออำนวยความสะดวก เช่น ปากกา กาว กรรไกร ที่เย็บกระดาษ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.81 (ร้อยละ 96.20) และข้อ 1 การจัดสิ่งอำนวยความสะดวกในสถานที่ให้บริการ เช่น ที่จอดรถ น้ำดื่ม ฯลฯ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.80 (ร้อยละ 96.00) 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. งานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง	4.89	0.60	97.85	มากที่สุด
2. งานด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย	4.85	0.40	96.90	มากที่สุด
3. งานด้านรายได้หรือภาษี	4.86	0.60	97.10	มากที่สุด
4. งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการ	4.87	0.48	97.30	มากที่สุด
ผลรวมโดยรวม 4 งาน	4.87	0.52	97.35	มากที่สุด

จากตารางที่ 4.30 ผลคุณภาพการให้บริการ โดยรวมทุกด้าน ของทั้ง 4 งาน มีคะแนนอยู่ในระดับ “มากที่สุด” มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.87 (ร้อยละ 97.35) เมื่อพิจารณาในแต่ละงาน พบว่า ทั้งหมด 4 งาน มีผลคุณภาพการให้บริการ อยู่ในระดับ “มากที่สุด” เช่นเดียวกัน โดยงานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง มีคะแนนคุณภาพการให้บริการสูงสุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.89 (ร้อยละ 97.85) รองลงมา คือ งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.87 (ร้อยละ 97.30) งานด้านรายได้หรือภาษี ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.86 (ร้อยละ 97.10) และงานด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.85 (ร้อยละ 96.90) 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. งานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง	4.84	0.60	96.76	มากที่สุด
2. งานด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย	4.82	0.48	96.40	มากที่สุด
3. งานด้านรายได้หรือภาษี	4.84	0.46	96.70	มากที่สุด
4. งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการ	4.80	0.48	96.05	มากที่สุด
ผลรวมโดยรวม 4 งาน	4.83	0.51	96.50	มากที่สุด

จากตารางที่ 4.31 ผลความพึงพอใจการให้บริการ โดยรวมของทั้ง 4 งาน มีคะแนนอยู่ในระดับ “มากที่สุด” มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.83 (ร้อยละ 96.50) เมื่อพิจารณาในแต่ละงาน พบว่า ทั้ง 4 งาน ประชาชนมีความพึงพอใจโดยรวมอยู่ในระดับ “มากที่สุด” เช่นเดียวกัน โดยงานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง และงานด้านรายได้หรือภาษี มีคะแนนสูงสุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.84 (ร้อยละ 96.76) รองลงมา คือ งานด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.82 (ร้อยละ 96.40) และงาน

ด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.80 (ร้อยละ 96.05) ตามลำดับ รายละเอียดดังแสดงตามตารางที่ 4.31

4.6 ข้อเสนอแนะอื่น ๆ

ตารางที่ 4.32 ข้อเสนอแนะอื่น ๆ

ข้อเสนอแนะอื่น ๆ	ความถี่
1. ด้านขั้นตอนการให้บริการ	
- ควรเปิดให้ประชาชนมีการรับฟังการประชาคมในทุกขั้นตอนของการทำงานที่เป็นเรื่องของประชาชนจะได้รับผลประโยชน์	4
2. ด้านช่องทางการให้บริการ	
- ใช้เทคโนโลยีการประชาสัมพันธ์ให้ทั่วถึง	6
- ปรับปรุงเพิ่มเสียงตามสาย	1
3. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	
- เจ้าหน้าที่บริการด้วยความเต็มใจ	4
- เจ้าหน้าที่ใส่ใจให้บริการ	2
4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	
- จัดเตรียมวัสดุอุปกรณ์เพื่ออำนวยความสะดวก ในการติดต่อประสานงาน	1
5. ด้านอื่นๆ	
- ส่งเสริมการใช้เทคโนโลยีดิจิทัลแก่ชุมชนเพื่อเป็นช่องทางในการสร้างอาชีพ สร้างรายได้	6

บทที่ 5

สรุปและข้อเสนอแนะ

สรุปผลวิจัยเรื่อง คุณภาพการให้บริการ และความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลท่ามะขามเตี้ย อำเภอท่ามะขามเตี้ย จังหวัดกาญจนบุรี ทั้ง 4 งาน อันได้แก่ งานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง งานด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย งานด้านรายได้หรือภาษี และงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการ ดังนี้

5.1 สรุปผลวิจัย

5.1.1 ผลการศึกษากลุ่มตัวอย่าง

5.1.2 ผลคุณภาพการให้บริการและความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อองค์การบริหารส่วนตำบลท่ามะขามเตี้ย อำเภอท่ามะขามเตี้ย จังหวัดกาญจนบุรี

5.1.2.1 ผลคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลท่ามะขามเตี้ย อำเภอท่ามะขามเตี้ย จังหวัดกาญจนบุรี

5.1.2.2 ผลความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลท่ามะขามเตี้ย อำเภอท่ามะขามเตี้ย จังหวัดกาญจนบุรี

5.2 ข้อเสนอแนะในการทำวิจัย

5.1 สรุปผลวิจัย

การวิจัยเรื่อง คุณภาพการให้บริการ และความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลท่ามะขามเตี้ย อำเภอท่ามะขามเตี้ย จังหวัดกาญจนบุรี วัตถุประสงค์ 1) เพื่อประเมินคุณภาพการให้บริการและความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการงานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง 2) เพื่อประเมินคุณภาพการให้บริการและความพึงพอใจของประชาชนต่องานด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย 3) เพื่อประเมินคุณภาพการให้บริการและความพึงพอใจของประชาชนต่องานด้านรายได้หรือภาษี 4) เพื่อประเมินคุณภาพการให้บริการและความพึงพอใจของประชาชนต่องานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการ ขององค์การบริหารส่วนตำบลท่ามะขามเตี้ย อำเภอท่ามะขามเตี้ย จังหวัดกาญจนบุรี ผลการศึกษารูปได้ดังนี้

5.1.1 ผลการศึกษากลุ่มตัวอย่าง สรุปดังนี้

กลุ่มตัวอย่างให้ข้อมูลคุณภาพการให้บริการ และความพึงพอใจที่มีต่อองค์การบริหารส่วนตำบลท่ามะขามเตี้ย อำเภอท่ามะขามเตี้ย จังหวัดกาญจนบุรี โดยแบ่ง จำนวน 4 งาน ได้แก่ งานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง งานด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย งานด้านรายได้หรือภาษี และงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการ ผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมด 381 คน ส่วนเป็นเพศหญิง อายุ

ระหว่าง 51 – 60 ปี ประกอบอาชีพเกษตรกร สำเร็จการศึกษาในระดับประถมศึกษาหรือต่ำกว่า และเป็นผู้ที่อาศัยอยู่ในพื้นที่ 20 ปีขึ้นไป

5.1.2 ผลคุณภาพการให้บริการและความพึงพอใจของประชาชนที่มีต้องการบริหารส่วนตำบลด้านมะขามเตี้ย อำเภอด่านมะขามเตี้ย จังหวัดกาญจนบุรี

5.1.2.1 ผลคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลด้านมะขามเตี้ย อำเภอด่านมะขามเตี้ย จังหวัดกาญจนบุรี

การแปลความหมายตามเกณฑ์การประเมินของกรมการปกครองท้องถิ่นค่าร้อยละของคุณภาพการให้บริการมีดังนี้

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

ผู้วิจัยศึกษาคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลด้านมะขามเตี้ย อำเภอด่านมะขามเตี้ย จังหวัดกาญจนบุรี จำนวน 4 งาน ได้แก่ งานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง งานด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย งานด้านรายได้หรือภาษี และงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการ โดยครอบคลุมทั้ง 4 กรอบงาน ดังนี้ ขั้นตอนการให้บริการ ช่องทางการให้บริการ เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และสิ่งอำนวยความสะดวก ผลปรากฏเป็นดังนี้

1. ผลคุณภาพการให้บริการงานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง โดยรวม อยู่ในระดับ “มากที่สุด” ค่าเฉลี่ยโดยรวมเท่ากับ 4.89 เป็นคะแนนร้อยละ 97.85 และเกณฑ์ตัดสินระดับ 10 คะแนน
2. ผลคุณภาพการให้บริการงานด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย โดยรวม อยู่ในระดับ “มากที่สุด” ค่าเฉลี่ยโดยรวมเท่ากับ 4.85 เป็นคะแนนร้อยละ 96.90 และเกณฑ์ตัดสินระดับ 10 คะแนน
3. ผลคุณภาพการให้บริการงานด้านรายได้หรือภาษี โดยรวม อยู่ในระดับ “มากที่สุด” ค่าเฉลี่ยโดยรวมเท่ากับ 4.86 เป็นคะแนนร้อยละ 97.10 และเกณฑ์ตัดสินระดับ 10 คะแนน
4. ผลคุณภาพการให้บริการงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการ โดยรวม อยู่ในระดับ “มากที่สุด” ค่าเฉลี่ยโดยรวมเท่ากับ 4.87 เป็นคะแนนร้อยละ 97.30 และเกณฑ์ตัดสินระดับ 10 คะแนน

$$\begin{aligned}
 \text{สูตรการคำนวณ} &= \frac{\text{ผลร้อยละของคุณภาพการให้บริการทุกด้าน}}{\text{จำนวนงานทั้งหมดที่ประเมิน}} \\
 &= \frac{97.85 + 96.90 + 97.10 + 97.30}{4} \\
 &= \frac{389.15}{4} \\
 &= 97.28
 \end{aligned}$$

สรุปได้ว่า คุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลด้านมะขามเตี้ย อำเภอตำบลมะขามเตี้ย จังหวัดกาญจนบุรี มีคะแนนร้อยละ 97.28 และเมื่ออิงตามเกณฑ์การประเมินของกรมการปกครองท้องถิ่น จะได้คะแนนเท่ากับ 10 คะแนน

5.1.2.2 ผลความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลด้านมะขามเตี้ย อำเภอตำบลมะขามเตี้ย จังหวัดกาญจนบุรี

การแปลความหมายตามเกณฑ์การประเมินของกรมการปกครองท้องถิ่นค่าร้อยละของความพึงพอใจการให้บริการมีดังนี้

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

ผู้วิจัยศึกษาความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลด้านมะขามเตี้ย อำเภอตำบลมะขามเตี้ย จังหวัดกาญจนบุรี จำนวน 4 งาน ได้แก่ งานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง งานด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย งานด้านรายได้หรือภาษี และงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการ โดยครอบคลุมทั้ง 4 กรอบงาน ดังนี้ ขั้นตอนการให้บริการ ช่องทางการให้บริการ เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และสิ่งอำนวยความสะดวก ผลปรากฏเป็นดังนี้

1. ผลความพึงพอใจการให้บริการงานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง โดยรวม อยู่ในระดับ “มากที่สุด” ค่าเฉลี่ยโดยรวมเท่ากับ 4.84 เป็นคะแนนร้อยละ 96.76 และเกณฑ์ตัดสินระดับ 10 คะแนน

2. ผลความพึงพอใจการให้บริการงานด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย โดยรวม อยู่ในระดับ “มากที่สุด” ค่าเฉลี่ยโดยรวมเท่ากับ 4.82 เป็นคะแนนร้อยละ 96.40 และเกณฑ์ตัดสินระดับ 10 คะแนน

3. ผลความพึงพอใจการให้บริการงานด้านรายได้หรือภาษี โดยรวม อยู่ในระดับ “มากที่สุด” ค่าเฉลี่ยโดยรวมเท่ากับ 4.84 เป็นคะแนนร้อยละ 96.70 และเกณฑ์ตัดสินระดับ 10 คะแนน

4. ผลความพึงพอใจการให้บริการงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการ โดยรวม อยู่ในระดับ “มากที่สุด” ค่าเฉลี่ยโดยรวมเท่ากับ 4.80 เป็นคะแนนร้อยละ 96.05 และเกณฑ์ตัดสินระดับ 10 คะแนน

$$\begin{aligned}\text{สูตรการคำนวณ} &= \frac{\text{ผลร้อยละของความพึงพอใจทุกด้าน}}{\text{จำนวนงานทั้งหมดที่ประเมิน}} \\ &= \frac{96.70 + 96.40 + 96.70 + 96.05}{4} \\ &= \frac{385.85}{4} \\ &= 96.46\end{aligned}$$

สรุปได้ว่า ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลท่ามะขามเตี้ย อำเภอท่ามะขามเตี้ย จังหวัดกาญจนบุรี มีคะแนนร้อยละ 96.46 และเมื่ออิงตามเกณฑ์การประเมินของกรมการปกครองท้องถิ่น จะได้คะแนนเท่ากับ 10 คะแนน

5.2 ข้อเสนอแนะในการทำวิจัย

5.2.1 ควรมีการศึกษาความต้องการด้านการพัฒนาชุมชนจากความต้องการของประชาชนที่แท้จริง

5.2.2 ควรเพิ่มประเด็นการประเมิน ด้านผลสัมฤทธิ์ภายหลังจากการทำงาน เพื่อให้ได้ผลลัพธ์ที่มีประสิทธิภาพ

บรรณานุกรม

- กิตติมา ปรีดีติลล. (2532). การบริหารและการนิเทศการศึกษาเบื้องต้น. กรุงเทพฯ: อักษราพิพัฒน์.
- คณะกรรมการร่างรัฐธรรมนูญ. (2559). การปกครองท้องถิ่น. ค้นเมื่อ สิงหาคม 9, 2565, จาก https://www.dga.or.th/wp-content/uploads/2016/06/file_221a8eadeab9b6d4ed9308c0403fc444.pdf
- จรัส โพธิ์จันทร์. (2527). ความพึงพอใจในการทำงานของอาจารย์วิทยาลัยพลศึกษาในภาคเหนือ. ปรินซ์นิพนธ์การศึกษามหาบัณฑิต สาขาวิชาบริหารการศึกษา บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ พิษณุโลก.
- จินตนา บุญบงการ. (2539). การสร้างจิตสำนึกในการให้บริการกับการปรับปรุงภาครัฐ. กรุงเทพฯ: ฟอรัมเพร็พริ่ง.
- ชูวงศ์ ฉายะบุตร. (2539). แนวความคิดเกี่ยวกับการปกครองส่วนท้องถิ่น. ค้นเมื่อ กันยายน 10, 2565, จาก <http://www.onec.go.th/publication/4010003/p0201.htm>
- ธานินทร์ ศิลป์จารุ. (2555). การวิจัยและวิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติด้วย SPSS และ AMOS. กรุงเทพฯ: เอส.อาร์. พรินต์แมสโปรดักส์.
- นันทวัฒน์ บรมานันท์. (2552). การปกครองท้องถิ่นไทย. กรุงเทพฯ: วิญญูชน.
- นารี นันตติกุล. (2544). การบริการจัดการเก็บภาษี โดยศึกษาเฉพาะมิติความพึงพอใจของประชาชนต่อระบบการให้บริการด้านภาษีของเทศบาล. ภาคนิพนธ์บริหารธุรกิจ มหาบัณฑิต สาขาบริหารธุรกิจ บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.
- บุญเลิศ บุรณุปกรณ์. (2546). ความพึงพอใจของประชาชนในเขตเทศบาลนครเชียงใหม่ต่อผู้บริหารเทศบาลนครเชียงใหม่. วิทยานิพนธ์มหาบัณฑิต (สาขาการเมืองการปกครอง), บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.
- บุศรา โพธิ์สุข. (2559). การมีส่วนร่วมทางการเมืองท้องถิ่นของประชาชน: ศึกษาเฉพาะกรณีตำบลช้างเผือก อำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่. วารสารพิษณุเวชสาร, 12(1). 151-164.
- ปรียาพร วงศ์อนุตรโรจน์. (2535). การบริหารงานวิชาการ. กรุงเทพฯ: สหมิตรออฟเซต.
- พรณี ช.เจนจิต. (2538). จิตวิทยาการเรียนการสอน. กรุงเทพมหานคร: คอมแพคท์พริ้น.
- พระมหาพิศพงษ์ ชยเมธ, สุรพล พรหมกุล และชาญชัย ฮวดศรี. (2564). การมีส่วนร่วมทางการเมืองของประชาชนในการปกครองส่วนท้องถิ่น อำเภอเทพสถิต จังหวัดชัยภูมิ. วารสารบัณฑิตศึกษามหาจุฬาลงกรณ์, 8(3), 124-135.
- พิน คงพูน. (2529). ความพึงพอใจต่อบทบาทหน้าที่ความรับผิดชอบของคณะกรรมการการประถมศึกษาจังหวัด 14 จังหวัดภาคใต้. ปรินซ์นิพนธ์การศึกษามหาบัณฑิต สาขาวิชาบริหารการศึกษา มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒสงขลา.
- เพ็ญภา อุดมสมุทร. (2552). การมีส่วนร่วมของประชาชนในการดำเนินงานขององค์การบริหารส่วนตำบลราชเทวะ อำเภอบางพลี จังหวัดสมุทรปราการ. วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยราชภัฏธนบุรี.
- ไพโรจน์ พานิชกุล. (2538). ความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริการ: กรณีศึกษาของเทศบาลเมืองปัตตานี. ภาคนิพนธ์ปริญญาพัฒนบริหารศาสตร์ สาขาพัฒนาสังคม สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.

- ภิรมย์พร ไชยยนต์. (2557). การกระจายอำนาจการปกครองท้องถิ่น: ศึกษากรณีการปกครองตนเองตามเจตนารมณ์ของประชาชนในระดับจังหวัด. วิทยานิพนธ์นิติศาสตรมหาบัณฑิต สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.
- มหาวิทยาลัยสวนดุสิต ศูนย์การศึกษานอกที่ตั้งตรัง. (2562). ความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจากเทศบาลนครตรัง. รายงานการวิจัย มหาวิทยาลัยสวนดุสิต ศูนย์การศึกษานอกที่ตั้งตรัง.
- วรรณ ขวณันทเดช. (2546). ความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริการของหน่วยบริการปฐมภูมิ เขตหนองจอก กรุงเทพมหานคร. วิทยานิพนธ์มหาบัณฑิต (สาขารัฐประศาสนศาสตร์) บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเกษมบัณฑิต.
- วิไลรัตน์ สวัสดิ์. (2545). ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการจัดเก็บภาษีของเทศบาลไม้แก้ว อำเภอบ้านบึง จังหวัดชลบุรี. ปัญหาพิเศษรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขานโยบายสาธารณะ บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยบูรพา.
- ศุภสวัสดิ์ ชัชวาลย์. (2561). ข้อเสนอในการปฏิรูปโครงสร้างการปกครองท้องถิ่นในประเทศไทย. ค้นเมื่อ สิงหาคม 9, 2565, จาก [https://so06.tci-thaijo.org > article](https://so06.tci-thaijo.org/article)
- วิเชียร เกตุสิงห์. (2538). ค่าเฉลี่ยกับการแปลความหมาย: เรื่องง่ายๆ ที่บางครั้งก็พลาดได้. วารสารข่าวสารการวิจัยการศึกษา.
- สมชัย วุฒิปรีชา. (2534). ข่าวกระทรวงศึกษาธิการ(ฉบับที่ 8265). กรุงเทพฯ: โอเดียน สโตร์.
- สฤณี ฝาอาจ และคณะ. (2558). ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลวังพญา อำเภอรามัน จังหวัดยะลา. วิทยาลัยการสาธารณสุขสิรินธร: จังหวัดยะลา.
- สิทธิธัญช์ วารุณสหรัชน. (2559). การมีส่วนร่วมของประชาชนต่อการบริหารงานปกครองส่วนท้องถิ่นองค์การบริหารส่วนตำบลตลาดจินดา อำเภอสามปราชญ์ จังหวัดนครปฐม. การค้นคว้าอิสระรัฐศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- สุภชัย แสงประทีป. (2546). ความพึงพอใจของผู้เข้าที่มีต่อสื่อสิ่งพิมพ์เพื่อการประชาสัมพันธ์ของสำนักงานทรัพย์สินส่วนพระมหากษัตริย์. วิทยานิพนธ์เศรษฐศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.
- สุรศักดิ์ วิเศษนคร และประชัน คะเนวัน. (2556). บทบาทขององค์การบริหารส่วนตำบลในการเสริมสร้างความเข้มแข็งของชุมชน ตำบลบ้านยาง อำเภอลำปลายมาศ จังหวัดบุรีรัมย์. วารสารวิชาการราชภัฏบุรีรัมย์ มนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์, 5(2), 120-133.
- สุธรรม ขนาศักดิ์. (2557). ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ปีงบประมาณ พ.ศ. 2557. วารสารอินทนิลทักษิณสาร, 10(2), 35-51.
- องค์การบริหารส่วนตำบลด่านมะขามเตี้ย. (2566). ข้อมูลทั่วไปของตำบลด่านมะขามเตี้ย อำเภอด่านมะขามเตี้ย จังหวัดกาญจนบุรี. เอกสารโรเนียว.
- อิทธิพล อินทมาตย์. (2543). ความพึงพอใจของประชาชนต่อการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจตามโครงการพัฒนาสถานีตำรวจ “โรงพักเพื่อประชาชน” ศึกษาเฉพาะกรณี อำเภอบางใหญ่ จังหวัดนนทบุรี. วิทยานิพนธ์เศรษฐศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.
- อนูรัตน์ อนันทนารถ. (2565). ความรู้เกี่ยวกับการบริหารส่วนท้องถิ่น. ค้นเมื่อ สิงหาคม 9, 2565, จาก http://www.bangpakongcity.go.th/news/doc_download/a_190918_115613.pdf

- เอกภพ ตระกูลพานิชย์.(2543). ความพึงพอใจของประชาชนต่อการปฏิบัติหน้าที่ของเจ้าหน้าที่
ตำรวจสายตรวจ สถานีตำรวจภูธรตำบลภูผิงคราชนิเวศน์ จังหวัดเชียงใหม่. การ
ค้นคว้าแบบอิสระปริญญารัฐศาสตรมหาบัณฑิต วิทยาลัยเชียงใหม่.
- Davis, K. (1967). **Human relation at work: The dynamic of organizational behavior.**
NewYork: Mc.Graw-Hill
- Hornby, A. F. (2000). **Advance learner's dictionary** (6th ed.). London, England: Oxford
University.
- 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.
- Oliver, R. L. (1980). A cognitive model of the antecedents and consequences of
satisfaction decisions. **Journal of Marketing Research**, 17(4), 460–469.
- Parasuraman. (1985). **Discrepancy Evaluation for Educational Program
Improvement and Assessment.**Berkeley, Calif : Mc Cutchat Publishing.
- Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (1988). SERVQUAL: A multiple-item
scale for measuring consumer perceptions of service quality. **Journal of
Retailing**, 64(1), 12–40.
- Scardina D.L. (1994). **Education Evaluation and Decision Making** Itasca, Illinois:
Peacock.
- Wallenstein, H. (1971). **A Dictionary of Psychology.** Maryland: Penguin.
- Wit, Daniel. (1967). **A Comparative Survey of Local Government and Administration.**
Bangkok: Kurusapha Press.
- Yamane, T. (1967). **Statistics: An Introductory Analysis.** (2nd ed.). New York: Harper and Row.

ภาคผนวก

ภาคผนวก ก แบบสอบถามเพื่อการวิจัย

เรื่อง คุณภาพการให้บริการและความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการงานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง ขององค์การบริหารส่วนตำบลด่านมะขามเตี้ย อำเภอด่านมะขามเตี้ย จังหวัดกาญจนบุรี

คำชี้แจง

1. แบบสอบถามฉบับนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาคุณภาพการให้บริการและความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการงานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง ขององค์การบริหารส่วนตำบลด่านมะขามเตี้ย อำเภอด่านมะขามเตี้ย จังหวัดกาญจนบุรี ผู้วิจัยขอความร่วมมือจากท่านได้โปรดช่วยให้ข้อมูลเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการและความพึงพอใจในการให้บริการ ขององค์การบริหารส่วนตำบลด่านมะขามเตี้ย เพื่อนำเอาข้อมูลที่ได้ไปใช้ประโยชน์ในทางวิชาการเท่านั้น โดยขอรับรองว่าข้อมูลทั้งหมดจะไม่มีผลกระทบใด ๆ ต่อท่านและครอบครัวแต่อย่างใด

2. แบบสอบถามแบ่งเป็น 4 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตอนที่ 2 คุณภาพการให้บริการงานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง 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 การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง 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 และขอรับรองว่าจะนำข้อมูลที่ได้นี้ไปปรับปรุงและพัฒนาการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลด่านมะขามเตี้ย อำเภอด่านมะขามเตี้ย จังหวัดกาญจนบุรี ให้เกิดประสิทธิภาพสูงสุดต่อไป

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 การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง ขององค์การบริหารส่วนตำบลด่านมะขามเตี้ย อำเภอด่านมะขามเตี้ย จังหวัดกาญจนบุรี

คำชี้แจง: โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องที่แสดงถึงระดับคุณภาพของการให้บริการงานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง ขององค์การบริหารส่วนตำบลด่านมะขามเตี้ย อำเภอด่านมะขามเตี้ย จังหวัดกาญจนบุรี

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

**ตอนที่ 3 ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการงานด้านโยธา การขออนุญาตปลูก
สิ่งก่อสร้าง ขององค์การบริหารส่วนตำบลด่านมะขามเตี้ย อำเภอด่านมะขามเตี้ย จังหวัด
กาญจนบุรี**

คำชี้แจง: โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องที่แสดงถึงระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการงานด้าน
โยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง ขององค์การบริหารส่วนตำบลด่านมะขามเตี้ย อำเภอ
ด่านมะขามเตี้ย จังหวัดกาญจนบุรี

ข้อ	ประเด็นความพึงพอใจในการให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ				
		5	4	3	2	1
		มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ						
1.	ผังลำดับขั้นตอนการให้บริการมีความชัดเจน					
2.	ขั้นตอนการให้บริการแต่ละขั้นตอนมีความสะดวกรวดเร็ว					
3.	กำหนดระยะเวลาการให้บริการอย่างชัดเจน					
4.	มีเอกสารแนะนำการให้บริการไว้อย่างชัดเจน เข้าใจง่าย					
ด้านช่องทางการให้บริการ						
1.	ช่องทางการให้บริการมีเพียงพอต่อความต้องการของประชาชน					
2.	มีการประชาสัมพันธ์ผ่านช่องทางการให้บริการอย่างสม่ำเสมอ					
3.	ช่องทางการให้บริการมีหลายรูปแบบ เช่น ผู้รับความคิดเห็น, โทรศัพท์สายด่วน, เวที, เว็บไซต์, facebook					
4.	ได้รับข้อมูลตอบกลับจากช่องทางการให้บริการอย่างรวดเร็ว					
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ						
1.	เจ้าหน้าที่มีบุคลิกภาพที่ดี แต่งกายเหมาะสมต่อการบริการ					
2.	เจ้าหน้าที่พูดจาสุภาพ มีอัธยาศัยไมตรีต่อผู้รับบริการ					
3.	เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเต็มใจ รวดเร็ว และเอาใจใส่					
4.	เจ้าหน้าที่มีการสื่อสารและอธิบายขั้นตอนการให้บริการชัดเจน					
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก						
1.	การจัดสิ่งอำนวยความสะดวกในการให้บริการด้านสถานที่ เช่น สถานที่บริการน้ำเพื่อการอุปโภคและบริโภค					
2.	มีบอร์ดแสดง/ประกาศ/เอกสารพิมพ์ แนะนำข้อมูลเกี่ยวกับงานด้านโยธา ถนน ไฟฟ้า ประปา					
3.	อุปกรณ์มีความสะอาด ปลอดภัย พร้อมใช้งานอยู่เสมอ					
4.	รับฟังปัญหาของประชาชน และดำเนินการแก้ไขปัญหาอย่างต่อเนื่อง					

ตอนที่ 3 ข้อเสนอแนะ

คำชี้แจง: โปรดแสดงความคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะ และแนวทางในการแก้ปัญหาเกี่ยวกับการให้บริการงานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง ขององค์การบริหารส่วนตำบลด้านมะขามเตี้ย อำเภอตำบลมะขามเตี้ย จังหวัดกาญจนบุรี เพื่อจะนำผลที่ได้ไปพัฒนาให้ได้ผลยิ่งขึ้นต่อไป

ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ

.....

ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

.....

ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

.....

ข้อเสนอแนะทั่วไป

.....

ขอขอบคุณในความร่วมมือตอบแบบสอบถาม

แบบสอบถามเพื่อการวิจัย

เรื่อง การประเมินคุณภาพการให้บริการและความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการ
งานด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย ขององค์การบริหารส่วนตำบลด่านมะขามเตี้ย
อำเภอด่านมะขามเตี้ย จังหวัดกาญจนบุรี

คำชี้แจง

1. แบบสอบถามฉบับนี้มีวัตถุประสงค์ประเมินคุณภาพการให้บริการและความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการ งานด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย ขององค์การบริหารส่วนตำบลด่านมะขามเตี้ย อำเภอด่านมะขามเตี้ย จังหวัดกาญจนบุรี ผู้วิจัยขอความร่วมมือจากท่านได้โปรดช่วยให้ข้อมูลตามความเป็นจริง เพื่อนำเอาข้อมูลที่ได้ไปใช้ประโยชน์ในทางวิชาการเท่านั้น โดยขอรับรองว่าข้อมูลทั้งหมดจะไม่มีผลกระทบใด ๆ ต่อท่านและครอบครัว

2. แบบสอบถามแบ่งเป็น 3 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตอนที่ 2 คุณภาพการให้บริการงานด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย 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 2 ความพึงพอใจของประชาชนต่องานด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย 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

ผู้วิจัยหวังว่าคงจะได้รับความร่วมมือในการตอบแบบสอบถามจากท่านเป็นอย่างดี และจะนำข้อมูลที่ได้ไปปรับปรุง และพัฒนาการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลด่านมะขามเตี้ย อำเภอด่านมะขามเตี้ย จังหวัดกาญจนบุรี ให้เกิดประสิทธิภาพสูงสุดต่อไป

ผู้วิจัย

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

คำชี้แจง: โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ในช่อง ☐ หน้าตัวเลือกในข้อต่าง ๆ ให้ตรงกับความเป็นจริง (ทุกข้อถามเลือกตอบได้เพียง 1 ข้อ)

1. เพศ

- ☐ 1) ชาย ☐ 2) หญิง

2. อายุ

- ☐ 1) น้อยกว่า 31 ปี ☐ 2) 31 – 40 ปี ☐ 3) 41 – 50 ปี
☐ 4) 51 – 60 ปี ☐ 3) มากกว่า 61 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

5. ระยะเวลาที่อาศัยในพื้นที่

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

ตอนที่ 2 คุณภาพการให้บริการงานด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย ขององค์การบริหารส่วนตำบลด่านมะขามเตี้ย อำเภอด่านมะขามเตี้ย จังหวัดกาญจนบุรี

คำชี้แจง: โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องที่แสดงถึงระดับคุณภาพของการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลด่านมะขามเตี้ย อำเภอด่านมะขามเตี้ย จังหวัดกาญจนบุรี

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

ตอนที่ 3 ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการงานด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย ของ
องค์การบริหารส่วนตำบลด่านมะขามเตี้ย อำเภอด่านมะขามเตี้ย จังหวัดกาญจนบุรี

คำชี้แจง: โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องที่แสดงถึงระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการของ
องค์การบริหารส่วนตำบลด่านมะขามเตี้ย อำเภอด่านมะขามเตี้ย จังหวัดกาญจนบุรี

ข้อ	ประเด็นความพึงพอใจในการให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ				
		5	4	3	2	1
		มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ						
1.	ขั้นตอนการให้บริการมีระบบ ไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน มีความชัดเจน					
2.	ขั้นตอนการให้บริการแต่ละขั้นตอนมีความสะดวก รวดเร็ว					
3.	มีผังลำดับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการอย่างชัดเจน					
4.	มีเอกสารแนะนำการให้บริการไว้อย่างชัดเจน เข้าใจง่าย					
ด้านช่องทางการให้บริการ						
1.	ช่องทางการให้บริการมีเพียงพอต่อความต้องการของประชาชน					
2.	มีการประชาสัมพันธ์ผ่านช่องทางการให้บริการอย่างสม่ำเสมอ					
3.	ช่องทางการให้บริการมีหลายรูปแบบ เช่น ตู้รับความคิดเห็น, โทรศัพท์สายด่วน, เวทีรับฟังความคิดเห็น, เว็บไซต์, facebook					
4.	ได้รับข้อมูลตอบกลับจากช่องทางการให้บริการอย่างรวดเร็ว					
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ						
1.	เจ้าหน้าที่มีบุคลิกภาพที่ดี แต่งกายสุภาพเรียบร้อย					
2.	เจ้าหน้าที่พูดจาสุภาพ มีอัธยาศัยไมตรี					
3.	เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเต็มใจ รวดเร็ว และเอาใจใส่					
4.	เจ้าหน้าที่มีการสื่อสารและอธิบายขั้นตอนการให้บริการชัดเจน					
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก						
1.	การจัดสิ่งอำนวยความสะดวกในการให้บริการด้านสถานที่ เช่น สถานที่บริการน้ำเพื่อการอุปโภคและบริโภค หรือการบริการเครื่องสูบน้ำเพื่อแก้ปัญหาหน้าท่วม กระสอบทราย หรือเครื่องดำรงชีพ ฯลฯ					
2.	มีบอร์ดแสดง/ประกาศ/เอกสารพิมพ์ แนะนำข้อมูลเกี่ยวกับแผนการพัฒนาศักยภาพอาสาสมัครป้องกันภัยฝ่ายพลเรือน					
3.	อุปกรณ์มีความสะอาด ปลอดภัย พร้อมใช้งานอยู่เสมอ					
4.	รับฟังปัญหาของประชาชน และดำเนินการแก้ไขปัญหอย่างต่อเนื่อง					

ตอนที่ 4 ข้อเสนอแนะ

คำชี้แจง: ท่านสามารถแสดงความคิดเห็นและข้อเสนอแนะต่าง ๆ เกี่ยวกับสภาพการได้รับบริการ หรือข้อเสนอแนะ และแนวทาง ในการแก้ปัญหาเกี่ยวกับการให้บริการงานด้านป้องกันและ บรรเทาสาธารณภัย เพื่อสามารถนำข้อมูลที่ได้ไปพัฒนาปรับปรุงการให้บริการให้ได้ผลดียิ่งขึ้น

ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ

.....

.....

.....

.....

ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

.....

.....

.....

.....

ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

.....

.....

.....

.....

ข้อเสนอแนะทั่วไป

.....

.....

.....

ขอขอบคุณที่ท่านสละเวลาอันมีค่าในการตอบแบบสอบถามครั้งนี้

แบบสอบถามเพื่อการวิจัย

เรื่อง การประเมินคุณภาพการให้บริการและความพึงพอใจของผู้รับบริการงานด้านรายได้หรือภาษี
ขององค์การบริหารส่วนตำบลด่านมะขามเตี้ย อำเภอด่านมะขามเตี้ย
จังหวัดกาญจนบุรี

คำชี้แจง

1. แบบสอบถามฉบับนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อประเมินคุณภาพการให้บริการและความพึงพอใจของผู้รับบริการงานด้านรายได้หรือภาษีขององค์การบริหารส่วนตำบลด่านมะขามเตี้ย อำเภอด่านมะขามเตี้ย จังหวัดกาญจนบุรี ผู้วิจัยขอความร่วมมือจากท่าน โปรดช่วยให้ข้อมูลเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการและความพึงพอใจในการให้บริการ ขององค์การบริหารส่วนตำบลด่านมะขามเตี้ย ตามความเป็นจริง เพื่อนำเอาข้อมูลที่ได้ไปใช้ประโยชน์ในทางวิชาการเท่านั้น โดยขอรับรองว่าข้อมูลทั้งหมดจะไม่มีผลกระทบใด ๆ ต่อท่านและครอบครัว

2. แบบสอบถามแบ่งเป็น 4 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตอนที่ 2 คุณภาพการให้บริการต่อการให้บริการการงานด้านรายได้หรือภาษีขององค์การบริหารส่วนตำบลด่านมะขามเตี้ย 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 ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการงานด้านรายได้หรือภาษีขององค์การบริหารส่วนตำบลด่านมะขามเตี้ย 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

ผู้วิจัยหวังว่าคงจะได้รับความร่วมมือในการตอบแบบสอบถามจากท่านเป็นอย่างดี และจะนำข้อมูลที่ได้ไปปรับปรุงและพัฒนาการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลด่านมะขามเตี้ย อำเภอด่านมะขามเตี้ย จังหวัดกาญจนบุรี ให้เกิดประสิทธิภาพสูงสุดต่อไป

นักวิจัย

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

คำชี้แจง: 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 61 ปีขึ้นไป

3. อาชีพ

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

4. ระดับการศึกษา

- ☐ 1) ประถมศึกษา หรือต่ำกว่า ☐ 2) มัธยมศึกษาตอนต้น
☐ 3) มัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช./หรือเทียบเท่า ☐ 4) อนุปริญญา/ปวส./ปวท./หรือเทียบเท่า
☐ 5) ปริญญาตรีหรือเทียบเท่า ☐ 6) สูงกว่าปริญญาตรี

5. ระยะเวลาที่อาศัยในพื้นที่

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

**ตอนที่ 2 คุณภาพการให้บริการต่อการให้บริการงานด้านรายได้หรือภาษีขององค์การบริหารส่วนตำบล
 ด่านมะขามเตี้ย อำเภอด่านมะขามเตี้ย จังหวัดกาญจนบุรี**

คำชี้แจง: โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องที่แสดงถึงระดับคุณภาพของการให้บริการงานด้าน
 รายได้หรือภาษีขององค์การบริหารส่วนตำบลด่านมะขามเตี้ย อำเภอด่านมะขามเตี้ย
 จังหวัดกาญจนบุรี

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

ตอนที่ 3 ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการงานด้านรายได้หรือภาษีขององค์การบริหารส่วนตำบลด่านมะขามเตี้ย อำเภอด่านมะขามเตี้ย จังหวัดกาญจนบุรี

คำชี้แจง: โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องที่แสดงถึงระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการงานด้านรายได้หรือภาษีขององค์การบริหารส่วนตำบลด่านมะขามเตี้ย อำเภอด่านมะขามเตี้ย

ข้อ	ประเด็นความพึงพอใจในการให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ				
		5	4	3	2	1
		มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ						
1.	ผังลำดับขั้นตอนการให้บริการมีความชัดเจน					
2.	มีความตรงต่อเวลาในการให้บริการ					
3.	กำหนดระยะเวลาการให้บริการอย่างชัดเจน					
4.	มีการประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับการให้บริการ					
ด้านช่องทางการให้บริการ						
1.	ช่องทางการให้บริการมีเพียงพอต่อความต้องการของประชาชน					
2.	มีการประชาสัมพันธ์ผ่านช่องทางการให้บริการอย่างสม่ำเสมอ					
3.	ช่องทางการให้บริการมีหลากหลายรูปแบบ เช่น ตู้รับความคิดเห็น, โทรศัพท์สายด่วน, เวทีรับฟังความคิดเห็น, 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					

ข้อ	ประเด็นความพึงพอใจในการให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ				
		5	4	3	2	1
		มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
	ปากกา กาว กรรไกร ที่เย็บกระดาษ อุปกรณ์การช่วยเหลือต่าง ๆ					
3.	มีบอร์ดแสดง/ประกาศ แนะนำข้อมูลงานด้านรายได้หรือภาษี					
4.	รับฟังปัญหาของประชาชน และดำเนินการแก้ไขปัญหาอย่างต่อเนื่อง					

ตอนที่ 3 ข้อเสนอแนะ

คำชี้แจง: ท่านสามารถแสดงความคิดเห็นและข้อเสนอแนะต่าง ๆ เกี่ยวกับสภาพการได้รับบริการ หรือข้อเสนอแนะ และแนวทาง ในการแก้ปัญหาเกี่ยวกับการให้บริการงานด้านรายได้หรือภาษีเพื่อสามารถนำข้อมูลที่ได้ไปพัฒนาปรับปรุงการให้บริการให้ได้ผลดียิ่งขึ้น

ด้านขั้นตอนการให้บริการ

.....

ด้านช่องทางการให้บริการ

.....

ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

.....

ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

.....

ข้อเสนอแนะทั่วไป

.....

ขอขอบคุณที่ท่านสละเวลาอันมีค่าในการตอบแบบสอบถามครั้งนี้

แบบสอบถามเพื่อการวิจัย

เรื่อง คุณภาพการให้บริการและความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการ
งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการ ขององค์การบริหารส่วนตำบลด่านมะขามเตี้ย
อำเภอด่านมะขามเตี้ย จังหวัดกาญจนบุรี

คำชี้แจง

1. แบบสอบถามฉบับนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาคุณภาพการให้บริการและความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการ ขององค์การบริหารส่วนตำบลด่านมะขามเตี้ย อำเภอด่านมะขามเตี้ย จังหวัดกาญจนบุรี ผู้วิจัยขอความร่วมมือจากท่านได้โปรดช่วยให้ข้อมูลเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการและความพึงพอใจในการให้บริการ ขององค์การบริหารส่วนตำบลด่านมะขามเตี้ย เพื่อนำเอาข้อมูลที่ได้ไปใช้ประโยชน์ในทางวิชาการเท่านั้น โดยขอรับรองว่าข้อมูลทั้งหมดจะไม่มีผลกระทบใด ๆ ต่อท่านและครอบครัวแต่อย่างใด

2. แบบสอบถามแบ่งเป็น 4 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตอนที่ 2 คุณภาพการให้บริการงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการ 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 ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการ 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 และขอรับรองว่าจะนำข้อมูลที่ได้นี้ไปปรับปรุงและพัฒนาการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลด่านมะขามเตี้ย อำเภอด่านมะขามเตี้ย จังหวัดกาญจนบุรี ให้เกิดประสิทธิภาพสูงสุดต่อไป

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 คุณภาพการให้บริการงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการ ขององค์การบริหารส่วนตำบลด่านมะขามเตี้ย อำเภอด่านมะขามเตี้ย จังหวัดกาญจนบุรี

คำชี้แจง: โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องที่แสดงถึงระดับคุณภาพของการให้บริการงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการ ขององค์การบริหารส่วนตำบลด่านมะขามเตี้ย อำเภอด่านมะขามเตี้ย จังหวัดกาญจนบุรี

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

ตอนที่ 3 ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการ ขององค์การบริหารส่วนตำบลด่านมะขามเตี้ย อำเภอด่านมะขามเตี้ย จังหวัดกาญจนบุรี

คำชี้แจง: โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องที่แสดงถึงระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการ ขององค์การบริหารส่วนตำบลด่านมะขามเตี้ย อำเภอด่านมะขามเตี้ย จังหวัดกาญจนบุรี

ข้อ	ประเด็นความพึงพอใจในการให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ				
		5	4	3	2	1
		มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ						
1.	ผังลำดับขั้นตอนการให้บริการมีความชัดเจน					
2.	ขั้นตอนการให้บริการแต่ละขั้นตอนมีความสะดวกรวดเร็ว					
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					

ข้อ	ประเด็นความพึงพอใจในการให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ				
		5	4	3	2	1
		มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
3.	มีบอร์ดแสดง/ประกาศ แนะนำข้อมูลเกี่ยวกับงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการ					
4.	ความสะดวกที่ท่านได้รับจากป้ายบอกช่องทางต่าง ๆ					

ตอนที่ 3 ข้อเสนอแนะ

คำชี้แจง: โปรดแสดงความคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะ และแนวทางในการแก้ปัญหาเกี่ยวกับการให้บริการงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการ ขององค์การบริหารส่วนตำบลด่านมะขามเตี้ย อำเภอด่านมะขามเตี้ย จังหวัดกาญจนบุรี เพื่อจะนำผลที่ได้ไปพัฒนาให้ได้ผลยิ่งขึ้นต่อไป

ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ

.....

ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

.....

ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

.....

ข้อเสนอแนะทั่วไป

.....

ขอขอบคุณในความร่วมมือตอบแบบสอบถาม