



การสำรวจประเมินคุณภาพการให้บริการและประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการ
ต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลด่านแม่แฉลบ
อำเภอศรีสวัสดิ์ จังหวัดกาญจนบุรี

มหาวิทยาลัยราชภัฏกาญจนบุรี

องค์การบริหารส่วนตำบลด่านแม่แฉลบ อำเภอศรีสวัสดิ์ จังหวัดกาญจนบุรี
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2565



การสำรวจประเมินคุณภาพการให้บริการและประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการ
ต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลด่านแม่แฉลบ
อำเภอศรีสวัสดิ์ จังหวัดกาญจนบุรี

มหาวิทยาลัยราชภัฏกาญจนบุรี

องค์การบริหารส่วนตำบลด่านแม่แฉลบ อำเภอศรีสวัสดิ์ จังหวัดกาญจนบุรี
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2565

บทสรุปสำหรับผู้บริหาร

การสำรวจเพื่อประเมินคุณภาพการให้บริการและความพึงพอใจของผู้รับบริการองค์การบริหารส่วนตำบลด่านแม่แฉลบ อำเภอศรีสวัสดิ์ จังหวัดกาญจนบุรี ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2565 มีวัตถุประสงค์เพื่อประเมินคุณภาพการให้บริการและความพึงพอใจของผู้รับบริการ ครอบคลุม 4 งาน คือ งานการให้บริการและความพึงพอใจของประชาชน งานบริการด้านโครงสร้างพื้นฐาน งานการอนุรักษ์ทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม และงานด้านการป้องกันและควบคุมโรค กลุ่มตัวอย่าง ได้แก่ ประชาชนผู้รับบริการจากองค์การบริหารส่วนตำบลด่านแม่แฉลบ อำเภอศรีสวัสดิ์ จังหวัดกาญจนบุรี ตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษา จำนวน 371 คน เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล คือ แบบสอบถาม วิเคราะห์ข้อมูลด้วยสถิติเชิงพรรณนา ได้แก่ ค่าความถี่ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และค่าร้อยละ ผลปรากฏดังนี้

1. ผลคุณภาพการให้บริการทั้ง 4 งาน อยู่ในระดับ “มากที่สุด” ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.78 (ร้อยละ 95.60) เมื่อพิจารณาในแต่ละงาน พบว่า มีคุณภาพการให้บริการอยู่ในระดับ “มากที่สุด” เช่นเดียวกัน โดยงานด้านการป้องกันและควบคุมโรค มีคะแนนสูงสุด คือ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.84 (ร้อยละ 96.80) รองลงมา คือ งานการให้บริการและความพึงพอใจของประชาชน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.81 (ร้อยละ 95.80) งานการอนุรักษ์ทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.78 (ร้อยละ 95.60) และงานบริการด้านโครงสร้างพื้นฐาน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.69 (ร้อยละ 93.80) ตามลำดับ

2. ผลความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการทั้ง 4 งาน อยู่ในระดับ “มากที่สุด” ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.80 (ร้อยละ 95.90) เมื่อพิจารณาในแต่ละงาน พบว่า มีความพึงพอใจอยู่ในระดับ “มากที่สุด” เช่นเดียวกัน โดยงานการให้บริการและความพึงพอใจของประชาชน มีคะแนนความพึงพอใจมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.82 (ร้อยละ 96.40) รองลงมา คือ งานด้านการป้องกันและควบคุมโรค มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.81 (ร้อยละ 96.20) งานการอนุรักษ์ทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.79 (ร้อยละ 95.20) และงานบริการด้านโครงสร้างพื้นฐาน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.76 (ร้อยละ 95.20) ตามลำดับ

สรุปได้ว่า คุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลด่านแม่แฉลบ อำเภอศรีสวัสดิ์ จังหวัดกาญจนบุรี มีคะแนน ร้อยละ 95.50 และเมื่ออิงตามเกณฑ์การประเมินของกรมการปกครองท้องถิ่น จะได้คะแนนเท่ากับ 10 คะแนน สำหรับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลด่านแม่แฉลบ อำเภอศรีสวัสดิ์ สรุปได้ว่า ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลด่านแม่แฉลบ อำเภอศรีสวัสดิ์ จังหวัดกาญจนบุรี มีคะแนน ร้อยละ 95.90 และเมื่ออิงตามเกณฑ์การประเมินของกรมการปกครองท้องถิ่น จะได้คะแนนเท่ากับ 10 คะแนน เช่นเดียวกัน

คำนำ

องค์การบริหารส่วนตำบลด่านแม่แฉลบ ร่วมกับมหาวิทยาลัยราชภัฏกาญจนบุรี ดำเนินการวิจัย เรื่อง การสำรวจเพื่อประเมินคุณภาพการให้บริการและความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการของ องค์การบริหารส่วนตำบลด่านแม่แฉลบ อำเภอศรีสวัสดิ์ จังหวัดกาญจนบุรี ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2565 ครอบคลุม 4 งาน คือ งานการให้บริการและความพึงพอใจของประชาชน งานบริการด้านโครงสร้างพื้นฐาน งานการอนุรักษ์ทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม และงานด้านการป้องกันและควบคุมโรค โดยเก็บข้อมูล จากประชาชนผู้รับบริการจากองค์การบริหารส่วนตำบลด่านแม่แฉลบ ปีงบประมาณ พ.ศ. 2565 กำหนด กรอบงานที่จะประเมินคุณภาพการให้บริการและความพึงพอใจในแต่ละด้าน ประกอบไปด้วย ด้าน ขั้นตอนการให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

การสำรวจครั้งนี้ใช้วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูล โดยการสัมภาษณ์และแบบสอบถาม ผู้รับบริการ คือ ประชาชนผู้รับบริการจากองค์การบริหารส่วนตำบลด่านแม่แฉลบ อำเภอศรีสวัสดิ์ จังหวัดกาญจนบุรี ผลการดำเนินงานได้รับความร่วมมือด้วยดีจากคณะผู้บริหารและบุคลากรของ องค์การบริหารส่วนตำบล ด่านแม่แฉลบ ตลอดจนประชาชนผู้รับบริการทุกท่านที่ได้กรุณาเสียสละเวลาในการตอบคำถาม จนทำให้ การดำเนินการวิจัยสำเร็จลุล่วงตามวัตถุประสงค์ คณะครุศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏกาญจนบุรี ขอขอบคุณทุกท่านไว้ ณ โอกาสนี้ด้วย

มหาวิทยาลัยราชภัฏกาญจนบุรี

สารบัญ

	หน้า
บทสรุปผู้บริหาร	ก
คำนำ	ข
สารบัญ	ค
สารบัญตาราง	ง
สารบัญภาพ	จ
บทที่	1
1 บทนำ	1
1.1 หลักการและเหตุผล	1
1.2 วัตถุประสงค์	3
1.3 ขอบเขตของการวิจัย	3
1.4 นิยามศัพท์เฉพาะ	4
1.5 ผลที่คาดว่าจะได้รับ	5
2 เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	6
2.1 ข้อมูลทั่วไปของตำบลด่านแม่แฉลบ อำเภอศรีสวัสดิ์ จังหวัดกาญจนบุรี	6
2.2 แนวคิดเกี่ยวกับองค์กรปกครองท้องถิ่น	10
2.3 แนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจ	12
2.4 แนวคิดเกี่ยวกับการให้บริการ	15
2.5 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	17
3 วิธีดำเนินการวิจัย	20
3.1 ข้อมูลที่ใช้ในการศึกษา	20
3.2 ประชากรเป้าหมาย	20
3.3 กลุ่มตัวอย่างและวิธีการสุ่มตัวอย่าง	20
3.4 เครื่องมือที่ใช้เก็บรวบรวมข้อมูล	21
3.5 การเก็บรวบรวมข้อมูล	22
3.6 การวิเคราะห์ข้อมูล	23
4 ผลการศึกษา	25
4.1 ข้อมูลเบื้องต้นของผู้รับบริการ	25
4.2 คุณภาพการให้บริการและความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการงานการให้บริการและความพึงพอใจของประชาชน	28
4.3 คุณภาพการให้บริการและความพึงพอใจของประชาชนต่องานบริการด้านโครงสร้างพื้นฐาน	33
4.4 คุณภาพการให้บริการและความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการงานการอนุรักษ์ทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม	38

สารบัญ (ต่อ)

บทที่ (ต่อ)	หน้า
4.5 คุณภาพการให้บริการและความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการงานด้าน การป้องกันและควบคุมโรค	43
4.6 ข้อเสนอแนะอื่นๆ	50
5 สรุปและข้อเสนอแนะ	51
5.1 สรุปผลวิจัย	51
5.2 ข้อเสนอแนะในการทำวิจัย	55
บรรณานุกรม	57
ภาคผนวก	59
ภาคผนวก ก แบบสอบถามเพื่อการวิจัย	60

สารบัญตาราง

ตารางที่		หน้า
4.1	ข้อมูลเพศ	25
4.2	ข้อมูลอายุ	26
4.3	ข้อมูลการประกอบอาชีพ	26
4.4	ข้อมูลการศึกษา	27
4.5	ข้อมูลระยะเวลาที่อาศัยอยู่ในพื้นที่	27
4.6	ค่าเฉลี่ย $C \bar{X}$) ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) และค่าร้อยละของระดับ คุณภาพการให้บริการงานการให้บริการและความพึงพอใจของประชาชน	28
4.7	ค่าเฉลี่ย $C \bar{X}$) ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) และร้อยละของระดับความพึงพอใจ ของประชาชน โดยรวมทุกด้าน งานการให้บริการและความพึงพอใจ	29
4.8	ค่าเฉลี่ย $C \bar{X}$) ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) และค่าร้อยละของระดับความพึงพอใจ ของประชาชน ด้านขั้นตอนการให้บริการ งานการให้บริการและความพึงพอใจ	30
4.9	ค่าเฉลี่ย $C \bar{X}$) ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) และค่าร้อยละของระดับความพึงพอใจ ของประชาชน ด้านช่องทางการให้บริการ งานการให้บริการและความพึงพอใจ	31
4.10	ค่าเฉลี่ย $C \bar{X}$) ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) และค่าร้อยละของระดับความพึงพอใจ ของประชาชน ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ งานการให้บริการและความพึงพอใจ	32
4.11	ค่าเฉลี่ย $C \bar{X}$) ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) และค่าร้อยละของระดับความพึงพอใจ ของประชาชน ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก งานการให้บริการและความพึงพอใจ	32
4.12	ผลคุณภาพการให้บริการงานบริการด้านโครงสร้างพื้นฐาน	33
4.13	ค่าเฉลี่ย (\bar{X}) และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) ของระดับความพึงพอใจของ ประชาชน โดยรวมทุกด้าน งานบริการด้านโครงสร้างพื้นฐาน	35
4.14	ค่าเฉลี่ย (\bar{X}) และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) ของระดับความพึงพอใจของ ประชาชน ด้านขั้นตอนการให้บริการ งานบริการด้านโครงสร้างพื้นฐาน	35
4.15	ค่าเฉลี่ย (\bar{X}) และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) ของระดับความพึงพอใจของ ประชาชน ด้านช่องทางการให้บริการ งานบริการด้านโครงสร้างพื้นฐาน	36
4.16	ค่าเฉลี่ย (\bar{X}) และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) ของระดับความพึงพอใจของ ประชาชน ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ งานบริการด้านโครงสร้างพื้นฐาน	37
4.17	ค่าเฉลี่ย (\bar{X}) และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) ของระดับความพึงพอใจของ ประชาชน ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก งานบริการด้านโครงสร้างพื้นฐาน	38
4.18	ผลคุณภาพการให้บริการงานการอนุรักษ์ทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม	39
4.19	ค่าเฉลี่ย (\bar{X}) และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) ของระดับความพึงพอใจของ ประชาชน โดยรวมทุกด้าน งานการอนุรักษ์ทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม	40
4.20	ค่าเฉลี่ย (\bar{X}) และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) ของระดับความพึงพอใจ ของประชาชน ด้านขั้นตอนการให้บริการ งานการอนุรักษ์ทรัพยากรธรรมชาติและ สิ่งแวดล้อม	40

สารบัญตาราง (ต่อ)

ตารางที่		หน้า
4.21	ค่าเฉลี่ย (\bar{X}) และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) ของระดับความพึงพอใจของประชาชน ด้านช่องทางการให้บริการ ของงานการอนุรักษ์ทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม	41
4.22	ค่าเฉลี่ย (\bar{X}) และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) ของระดับความพึงพอใจของประชาชน ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ของงานการอนุรักษ์ทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม	42
4.23	ค่าเฉลี่ย (\bar{X}) และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) ของระดับความพึงพอใจของประชาชน ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ของงานการอนุรักษ์ทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม	43
4.24	ผลคุณภาพการให้บริการงานด้านการป้องกันและควบคุมโรค	44
4.25	ค่าเฉลี่ย (\bar{X}) และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) ของระดับความพึงพอใจของประชาชน โดยรวมทุกด้าน ของงานด้านการป้องกันและควบคุมโรค	45
4.26	ค่าเฉลี่ย (\bar{X}) และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) ของระดับความพึงพอใจของประชาชน ด้านขั้นตอนการให้บริการ ของงานด้านการป้องกันและควบคุมโรค	45
4.27	ค่าเฉลี่ย (\bar{X}) และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) ของระดับความพึงพอใจของประชาชน ด้านช่องทางการให้บริการ ของงานด้านการป้องกันและควบคุมโรค	46
4.28	ค่าเฉลี่ย (\bar{X}) และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) ของระดับความพึงพอใจของประชาชน ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ของงานด้านการป้องกันและควบคุมโรค	47
4.29	ค่าเฉลี่ย (\bar{X}) และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) ของระดับความพึงพอใจของประชาชน ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ของงานด้านการป้องกันและควบคุมโรค	48
4.30	ค่าเฉลี่ย $C\bar{X}$) ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) และค่าร้อยละของระดับคุณภาพการให้บริการ โดยรวมทั้ง 4 งาน	49
4.31	ค่าเฉลี่ย $C\bar{X}$) ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) และร้อยละของระดับความพึงพอใจของประชาชน โดยรวมทั้ง 4 งาน	49
4.32	ข้อเสนอแนะอื่น ๆ	50

สารบัญภาพ

ภาพที่		หน้า
2.1	โครงสร้างคณะผู้บริหารองค์การบริหารส่วนตำบลด่านแม่แฉลบ	9
2.2	โครงสร้างสมาชิกสภาองค์การบริหารส่วนตำบลด่านแม่แฉลบ	9

บทที่ 1

บทนำ

1.1 หลักการและเหตุผล

การปกครองส่วนท้องถิ่น คือ หน่วยงานปกครองที่อยู่ใกล้ชิดกับประชาชนมากที่สุดรูปแบบหนึ่ง โดยปกติการปกครองส่วนท้องถิ่นจะเปิดโอกาสให้ประชาชนในเขตท้องถิ่นนั้น ๆ เลือกตั้งผู้แทนของตนเข้าไปทำหน้าที่เป็นผู้บริหารท้องถิ่น หรือเป็นสมาชิกสภาท้องถิ่นเพื่อเลือกผู้บริหารท้องถิ่นอีกทีหนึ่ง เรียกว่าการเลือกตั้งโดยตรงหรือโดยอ้อมตามลำดับ (คณะกรรมการร่างรัฐธรรมนูญ, 2559) การปกครองท้องถิ่นเป็นรูปแบบหนึ่งของการปกครองในระบอบประชาธิปไตยที่มีความสำคัญต่อการพัฒนาการเมืองการปกครองในระดับพื้นฐานของประเทศ เกิดขึ้นเพื่อลดปัญหาและข้อจำกัดในการบริหารงานของรัฐบาลส่วนกลางที่ไม่สามารถดูแลประชาชนทั่วประเทศได้ทั่วถึง (อนุรัตน์ อนันทนาธร, 2565) รูปแบบองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นไทยในปัจจุบันมีผลมาจากรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทยพุทธศักราช 2540 ซึ่งบทบัญญัติดังกล่าวกำหนดขึ้นเพื่อให้เป็นแนวทางที่รัฐจะดำเนินการกระจายอำนาจการปกครองไปสู่ท้องถิ่นเพื่อให้ประชาชนในท้องถิ่นได้มีส่วนร่วมในการปกครองหรือดูแลท้องถิ่นของตนได้มากขึ้น (นันทวัฒน์ บรมานันท์, 2552, หน้า 89) เดเนียล วิท (Danial Wit, 1967, pp. 101-103) กล่าวว่า การปกครองท้องถิ่นเป็นการปกครองที่รัฐบาลกลางให้อำนาจหรือกระจายอำนาจไปให้หน่วยการปกครองท้องถิ่น เพื่อเปิดโอกาสให้ประชาชนในท้องถิ่นได้มีอำนาจการปกครองร่วมกันทั้งหมดหรือเพียงบางส่วนในการบริหารท้องถิ่นของตนเองการปกครองท้องถิ่นถือได้ว่าเป็นรากฐานของการปกครองระบอบประชาธิปไตย (basic democracy) เพราะการปกครองท้องถิ่น คือ สถาบันฝึกสอนการเมืองการปกครองให้แก่ประชาชน โดยที่ประชาชนเกิดความรู้สึกว่าตนมีความเกี่ยวข้องกับส่วนได้ส่วนเสียในการปกครอง การบริหารท้องถิ่น เกิดความรับผิดชอบ และหวงแหนต่อประโยชน์อันพึงมีต่อท้องถิ่นที่ตนอยู่อาศัย ปัจจุบันแนวโน้มการบริหารการปกครองเน้นการกระจายอำนาจและมุ่งเน้นให้ประชาชนมีส่วนร่วมในการบริหารจัดการ ซึ่งทำให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมีความเด่นชัดขึ้น เนื่องจากเป็นองค์กรที่ทำหน้าที่บริการสาธารณะแก่ประชาชนในท้องถิ่น และช่วยสนองตอบต่อปัญหาและความต้องการของชุมชนภายในท้องถิ่น องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นเป็นหน่วยทางการปกครองจำนวนเล็ก ๆ ที่มีการกระจายอยู่ทั่วประเทศ โดยพื้นที่เหล่านั้นย่อมมีความแตกต่างกันไปตามลักษณะทางกายภาพ วัฒนธรรม และวิถีชีวิตของผู้คนในท้องถิ่นนั้น ๆ การสร้างหน่วยการปกครองที่เรียกว่า องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น เพื่อให้มาจัดทำบริการและแก้ปัญหาของประชาชนในท้องถิ่น และยังคงจะเป็นการสร้างเสริมความเข้มแข็งให้กับหลักความรับผิดชอบตามระบอบประชาธิปไตย (ชุมชนคนท้องถิ่น, 2557)

จากสถานการณ์ของประเทศไทยได้มีการเปลี่ยนแปลงไปอย่างมาก ทั้งในด้านเศรษฐกิจ สังคม และการเมือง ที่ส่งผลกระทบต่อโดยตรงและทางอ้อมต่อวิถีการดำรงชีพของประชาชนอย่างกว้างขวาง โดยเฉพาะการประกาศใช้รัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทยพุทธศักราช 2540 ที่มีเนื้อหาสาระเกี่ยวกับการปรับปรุงสิทธิ เสรีภาพ หน้าที่ และการมีส่วนร่วมของประชาชนในการบริหารงานของรัฐ การปรับปรุงโครงสร้างการบริหารงานขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น รวมทั้งการเร่งรัดให้มีการกระจายอำนาจในการ

บริหารและการจัดบริการสาธารณะไปสู่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นโดยเร็ว เพื่อให้เกิดความคล่องตัวและมีประสิทธิภาพ ตอบสนองต่อปัญหาและความต้องการของประชาชนได้ดียิ่งขึ้น องค์การบริหารส่วนตำบลจึงเป็นหน่วยองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นรูปแบบหนึ่งที่ตั้งขึ้นเพื่อวัตถุประสงค์ในอันที่จะให้ประชาชนในท้องถิ่นได้มีโอกาสการเรียนรู้และดำเนินกิจกรรมต่าง ๆ ในการปกครองท้องถิ่นด้วยตัวเอง (สิทธิธรรมาภรณ์, 2559, หน้า 2) จากแนวความคิดในการปกครองส่วนท้องถิ่นเพื่อสนับสนุนวัตถุประสงค์ทางการปกครองของรัฐอันจะนำมาซึ่งการรักษาความมั่นคงและความผาสุกของประชาชน โดยยึดหลักการกระจายอำนาจปกครองส่งผลให้การกระจายอำนาจสู่ท้องถิ่นเริ่มมาตั้งแต่ พ.ศ. 2544 โดยในระยะ 4 ปีแรก (พ.ศ. 2544-2547) ของการถ่ายโอนภารกิจตามกรอบของกฎหมายว่าด้วยการกำหนดแผนและขั้นตอนการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น (อปท.) จะเป็นช่วงของการปรับปรุงระบบการบริหารงานภายในของ อปท. ระบบบริหารราชการส่วนกลางและระบบบริหารราชการส่วนภูมิภาครวมทั้งการพัฒนายุทธศาสตร์การสร้างความร่วมมือในการรองรับการถ่ายโอนภารกิจบุคลากรงบประมาณและทรัพย์สินรวมทั้งการแก้ไขกฎหมายที่เกี่ยวข้องในส่วนของภารกิจที่ถ่ายโอนจะมีทั้งการถ่ายโอนให้ อปท. อย่างสมบูรณ์และการดำเนินงานร่วมกันระหว่าง อปท. ด้วยกันเองและระหว่าง อปท. กับหน่วยงานของรัฐ และจะมีบุคลากรจำนวนหนึ่งถ่ายโอนไปปฏิบัติงานภายใต้การกำกับดูแลของ อปท. หลังจากการถ่ายโอนในช่วง 4 ปี แรกสิ้นสุดลงจนถึงระยะเวลาการถ่ายโอนในปีที่ 10 (พ.ศ. 2548-2553) ตามกรอบของกฎหมายว่าด้วยการกำหนดแผนและขั้นตอนการกระจายอำนาจให้แก่ อปท. จะเป็นช่วงเปลี่ยนผ่านมีการปรับบทบาทของระบบบริหารราชการส่วนกลางระบบบริหารราชการส่วนภูมิภาค อปท. และภาคประชาชนที่จะเรียนรู้ร่วมกันในการถ่ายโอนภารกิจมีการปรับกลไกความสัมพันธ์ระหว่าง อปท. กับระบบบริหารราชการส่วนภูมิภาคอย่างกลมกลืนรวมทั้งปรับปรุงกฎหมายที่เกี่ยวข้องอันจะทำให้ อปท. สามารถดำเนินกิจกรรมสาธารณะที่ตอบสนองความต้องการของประชาชนในท้องถิ่นดีขึ้นและจะทำให้ประชาชนเข้ามามีส่วนร่วมในการบริหารงานของ อปท. และอปท. จะสามารถพัฒนาขีดความสามารถในการดำเนินกิจกรรมได้อย่างมีประสิทธิภาพและมีความโปร่งใสในช่วงเวลาหลังจากปีที่ 10 (พ.ศ. 2554 เป็นต้นไป) ประชาชนจะมีบทบาทในการตัดสินใจการกำกับดูแลและการตรวจสอบตลอดจนการสนับสนุนการดำเนินกิจกรรมของอปท. อย่างเต็มที่ และ อปท. จะมีการพัฒนาศักยภาพทางด้านการบริหารจัดการและการคลังท้องถิ่นที่พึ่งตนเองและเป็นอิสระมากขึ้นการบริหารราชการส่วนภูมิภาคจะเปลี่ยนบทบาทจากฐานะผู้จัดทำบริการสาธารณะเป็นผู้ให้ความช่วยเหลือทางวิชาการและกำกับดูแลการดำเนินงานของ อปท. เท่าที่จำเป็นภายใต้ขอบเขตที่ชัดเจน

อย่างไรก็ตาม การปฏิบัติงานขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่ดั้นด้น จึงต้องปฏิบัติตามภารกิจดังกล่าวข้างต้น และเพื่อให้การบริหารจัดการสำเร็จลุล่วง สามารถแก้ไขปัญหา และสนองต่อความต้องการของประชาชนในท้องถิ่น ตลอดจนประสานความร่วมมือกับหน่วยงานต่าง ๆ ทั้งภาครัฐและเอกชนที่เกี่ยวข้องเพื่อร่วมมือกันพัฒนาท้องถิ่นให้มีความเจริญก้าวหน้าได้นั้น การประเมินการปฏิบัติงานตามภารกิจจึงประกอบด้วย 4 มิติ คือ ด้านประสิทธิผลตามยุทธศาสตร์ ด้านคุณภาพการให้บริการ ด้านประสิทธิภาพของการปฏิบัติราชการ และด้านการพัฒนาองค์กรการดำเนินงานตามโครงการในครั้งนี้จะดำเนินการเฉพาะมิติที่ 2 คือ คุณภาพการให้บริการ ที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการจากองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ใน 4 ประเด็นหลัก ได้แก่ ด้านกระบวนการขั้นตอนการ

ให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก นอกจากนี้ เพื่อให้การสำรวจสามารถสะท้อนความต้องการของประชาชนในพื้นที่ได้อย่างชัดเจนและสอดคล้องกับความเป็นจริงมากยิ่งขึ้น จึงได้มีการสำรวจความคิดเห็นและข้อเสนอแนะของประชาชนในพื้นที่หรือผู้ที่เกี่ยวข้องที่มีต่อคุณภาพการให้บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

ในรอบปีงบประมาณ พ.ศ. 2565 องค์การบริหารส่วนตำบลด่านแม่แฉลบ อำเภอศรีสวัสดิ์ จังหวัดกาญจนบุรี มีการจัดบริการและการช่วยเหลือแก่ชุมชน ทั้ง 8 หมู่บ้าน ได้แก่ บ้านท่าสนุ่น บ้านพุน้ำเปรี้ยว บ้านด่านแม่แฉลบ บ้านท่าสนุ่น บ้านโปงหวาย บ้านดงเสลา บ้านปากเหมือง และบ้านหาดแดง ในทุก ๆ ด้าน โดยจะเน้นการบริการในงาน 4 ด้าน ได้แก่ งานการให้บริการและความพึงพอใจของประชาชน งานบริการด้านโครงสร้างพื้นฐาน งานการอนุรักษ์ทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม และงานด้านการป้องกันและควบคุมโรค ทั้งนี้ เพื่อประสิทธิภาพของการทำงานขององค์การบริหารส่วนตำบลด่านแม่แฉลบ อำเภอศรีสวัสดิ์ จังหวัดกาญจนบุรี ในการบริการประชาชน จึงได้ทำการศึกษาวิจัยเกี่ยวกับการให้บริการและความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการแก่ท้องถิ่น เพื่อพัฒนาและสร้างผลประโยชน์แก่ประชาชนในตำบลด่านแม่แฉลบ อำเภอศรีสวัสดิ์ จังหวัดกาญจนบุรี ได้อย่างมีประสิทธิภาพ

1.2 วัตถุประสงค์

1.2.1 เพื่อประเมินคุณภาพการให้บริการและความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการงานการให้บริการและความพึงพอใจของประชาชน ขององค์การบริหารส่วนตำบลด่านแม่แฉลบ อำเภอศรีสวัสดิ์ จังหวัดกาญจนบุรี

1.2.2 เพื่อประเมินคุณภาพการให้บริการและความพึงพอใจของประชาชนต่องานบริการด้านโครงสร้างพื้นฐาน ขององค์การบริหารส่วนตำบลด่านแม่แฉลบ อำเภอศรีสวัสดิ์ จังหวัดกาญจนบุรี

1.2.3 เพื่อประเมินคุณภาพการให้บริการและความพึงพอใจของประชาชนต่องานการอนุรักษ์ทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม ขององค์การบริหารส่วนตำบลด่านแม่แฉลบ อำเภอศรีสวัสดิ์ จังหวัดกาญจนบุรี

1.2.4 เพื่อประเมินคุณภาพการให้บริการและความพึงพอใจของประชาชนต่องานด้านการป้องกันและควบคุมโรค ขององค์การบริหารส่วนตำบลด่านแม่แฉลบ อำเภอศรีสวัสดิ์ จังหวัดกาญจนบุรี

1.3 ขอบเขตการวิจัย

1.3.1 ขอบเขตด้านประชากร

ทำการศึกษาครอบคลุมประชากรที่ใช้บริการในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลด่านแม่แฉลบ อำเภอศรีสวัสดิ์ จังหวัดกาญจนบุรี โดยแบ่งออกเป็นการศึกษา 4 งาน ได้แก่ งานการให้บริการและความพึงพอใจของประชาชน งานบริการด้านโครงสร้างพื้นฐาน งานการอนุรักษ์ทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม และงานด้านการป้องกันและควบคุมโรค จำนวนประชากร 4,822 คน จำนวน 2,067 ครัวเรือน (ข้อมูล ณ มีนาคม 2565)

1.3.2 ขอบเขตด้านเวลา

ขอบเขตด้านระยะเวลาในการสำรวจ ทำการศึกษาการปฏิบัติงานขององค์การบริหารส่วนตำบลด่านแม่แฉลบ อำเภอศรีสวัสดิ์ จังหวัดกาญจนบุรี ปีงบประมาณ 2565 และทำการสำรวจข้อมูลคุณภาพการให้บริการและความพึงพอใจกับกลุ่มตัวอย่าง ช่วงเดือนกรกฎาคม – กันยายน 2565

1.3.3 ขอบเขตด้านพื้นที่

เขตบริหารงานขององค์การบริหารส่วนตำบลด่านแม่แฉลบ อำเภอศรีสวัสดิ์ จังหวัดกาญจนบุรี ครอบคลุมทั้ง 8 หมู่บ้าน

1.3.4 ขอบเขตด้านเนื้อหา

ทำการสำรวจคุณภาพการให้บริการและความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลด่านแม่แฉลบ อำเภอศรีสวัสดิ์ จังหวัดกาญจนบุรี ครอบคลุม 4 งาน คือ งานการให้บริการและความพึงพอใจของประชาชน งานบริการด้านโครงสร้างพื้นฐาน งานการอนุรักษ์ทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม และงานด้านการป้องกันและควบคุมโรค โดยกรอบในการประเมินคุณภาพการให้บริการและความพึงพอใจในการให้บริการ ได้แก่ ขั้นตอนการให้บริการ ช่องทางการให้บริการ เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และสิ่งอำนวยความสะดวก

1.4 นิยามศัพท์

1.4.1 คุณภาพการให้บริการ หมายถึง การที่ผู้ให้บริการเสนอ การปฏิบัติต่อผู้ให้บริการ หรือให้ความช่วยเหลือ และดำเนินประโยชน์เพื่อผู้อื่น เพื่อตอบสนองความต้องการและความพึงพอใจของผู้รับบริการ ใน 4 งาน ได้แก่ คือ งานการให้บริการและความพึงพอใจของประชาชน งานบริการด้านโครงสร้างพื้นฐาน งานการอนุรักษ์ทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม และงานด้านการป้องกันและควบคุมโรค โดยกรอบในการประเมินคุณภาพการให้บริการ ได้แก่ ขั้นตอนการให้บริการ ช่องทางการให้บริการ เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และสิ่งอำนวยความสะดวก

1.4.2 ความพึงพอใจในการให้บริการ หมายถึง ความรู้สึก ความคิดเห็นหรือทัศนคติที่เกิดขึ้นของผู้รับบริการ ขององค์การบริหารส่วนตำบลด่านแม่แฉลบ อำเภอศรีสวัสดิ์ จังหวัดกาญจนบุรี ซึ่งมีความพึงพอใจในด้านต่าง ๆ ใน 4 งาน ได้แก่ คือ งานการให้บริการและความพึงพอใจของประชาชน งานบริการด้านโครงสร้างพื้นฐาน งานการอนุรักษ์ทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม และงานด้านการป้องกันและควบคุมโรค

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 หรือหน่วยงานทั้งภาครัฐและเอกชนที่มารับบริการจากองค์การบริหารส่วนตำบลด่านแม่แฉลบ อำเภอศรีสวัสดิ์ จังหวัดกาญจนบุรี คุณภาพและความพึงพอใจต่อการให้บริการ งานการให้บริการและความพึงพอใจของประชาชน งานบริการด้านโครงสร้างพื้นฐาน งานการอนุรักษ์ทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม และงานด้านการป้องกันและควบคุมโรค

1.5 ผลที่ได้รับจากการวิจัย

1.5.1 ทราบถึงผลการประเมินคุณภาพการให้บริการและความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการงานการให้บริการและความพึงพอใจของประชาชน ขององค์การบริหารส่วนตำบลด่านแม่แฉลบ อำเภอศรีสวัสดิ์ จังหวัดกาญจนบุรี

1.5.2 ทราบถึงผลการประเมินคุณภาพการให้บริการและความพึงพอใจของประชาชนต่องานบริการด้านโครงสร้างพื้นฐาน ขององค์การบริหารส่วนตำบลด่านแม่แฉลบ อำเภอศรีสวัสดิ์ จังหวัดกาญจนบุรี

1.5.3 ทราบถึงผลการประเมินคุณภาพการให้บริการและความพึงพอใจของประชาชนต่องานการอนุรักษ์ทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม ขององค์การบริหารส่วนตำบลด่านแม่แฉลบ อำเภอศรีสวัสดิ์ จังหวัดกาญจนบุรี

1.5.4 ทราบถึงผลการประเมินคุณภาพการให้บริการและความพึงพอใจของประชาชนต่องานด้านการป้องกันและควบคุมโรค ขององค์การบริหารส่วนตำบลด่านแม่แฉลบ อำเภอศรีสวัสดิ์ จังหวัดกาญจนบุรี

1.5.5 สามารถนำผลสำรวจคุณภาพการให้บริการและความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลด่านแม่แฉลบ อำเภอศรีสวัสดิ์ จังหวัดกาญจนบุรี ไปใช้และปรับปรุงรูปแบบการทำงานในปีถัดไปได้โดยมีประสิทธิภาพ

บทที่ 2

แนวคิดและทฤษฎีที่ใช้ในการศึกษา

การประเมินคุณภาพการให้บริการและความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อองค์การบริหารส่วนตำบลด่านแม่แฉลบ อำเภอศรีสวัสดิ์ จังหวัดกาญจนบุรี ผู้วิจัยได้ศึกษาแนวคิดและทฤษฎีต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจและการให้บริการ ขององค์การบริหารส่วนตำบลด่านแม่แฉลบ อำเภอศรีสวัสดิ์ จังหวัดกาญจนบุรี ได้แก่ งานการให้บริการและความพึงพอใจของประชาชน งานบริการด้านโครงสร้างพื้นฐาน งานการอนุรักษ์ทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม และงานด้านการป้องกันและควบคุมโรค ซึ่งได้รวบรวมข้อมูลจากงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ดังนี้

- 2.1 ข้อมูลทั่วไปของตำบลด่านแม่แฉลบ อำเภอศรีสวัสดิ์ จังหวัดกาญจนบุรี
- 2.2 แนวคิดเกี่ยวกับองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น
- 2.3 แนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจ
- 2.4 แนวคิดเกี่ยวกับการให้บริการ
- 2.5 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

2.1 ข้อมูลทั่วไปของ ตำบลด่านแม่แฉลบ อำเภอศรีสวัสดิ์ จังหวัดกาญจนบุรี

2.1.1 ข้อมูลสภาพทั่วไป

1) ลักษณะที่ตั้ง

องค์การบริหารส่วนตำบลด่านแม่แฉลบ ตั้งอยู่ในเขตอำเภอศรีสวัสดิ์ จังหวัดกาญจนบุรี ยกฐานะจาก สภาตำบลเป็นองค์การบริหารส่วนตำบล ตามประกาศกระทรวงมหาดไทย เรื่อง การจัดตั้งองค์การบริหารส่วนตำบล ลงวันที่ 19 มกราคม 2539 ในราชกิจจานุเบกษา เล่ม 113 ตอนที่ 9 ลงวันที่ 30 มกราคม 2539

2) เนื้อที่

องค์การบริหารส่วนตำบลด่านแม่แฉลบ มีเนื้อที่ประมาณ 746 ตารางกิโลเมตร หรือ 466,250 ไร่

3) อาณาเขตติดต่อ

ทิศเหนือ	ติดต่อกับ	ตำบลนาสวน อำเภอศรีสวัสดิ์ จังหวัดกาญจนบุรี
ทิศใต้	ติดต่อกับ	ตำบลหนองเป็ด อำเภอศรีสวัสดิ์ จังหวัดกาญจนบุรี
ทิศตะวันออก	ติดต่อกับ	อำเภอบ่อพลอย จังหวัดกาญจนบุรี
ทิศตะวันตก	ติดต่อกับ	อำเภอทองผาภูมิ จังหวัดกาญจนบุรี

4) ลักษณะภูมิประเทศ

ลักษณะพื้นที่ส่วนใหญ่เป็นที่ราบสูง มีป่าไม้ และเขาสูง มีอ่างเก็บน้ำเขื่อนศรีนครินทร์ ล้อมรอบ แบ่งแยกพื้นที่ขององค์การบริหารส่วนตำบลเป็นสามส่วน

5) สภาพภูมิอากาศ

ในฤดูร้อนอากาศจะร้อนจัด ฤดูหนาวอากาศก็จะหนาวจัดและในฤดูฝน ฝนจะตกชุก

6) การปกครอง แบ่งออกเป็น 8 หมู่บ้าน ได้แก่

- หมู่ที่ 1 บ้านท่าสนุ่น
- หมู่ที่ 2 บ้านพุน้ำเปรี้ยว
- หมู่ที่ 3 บ้านด่านแม่แฉลบ
- หมู่ที่ 4 บ้านท่าสนุ่น
- หมู่ที่ 5 บ้านโป่งหวาย
- หมู่ที่ 6 บ้านดงเสลา
- หมู่ที่ 7 บ้านปากเหมือง
- หมู่ที่ 8 บ้านหาดแตง

7) ประชากร

จำนวนประชากรรวมทั้งสิ้น 4,822 คน เป็นชาย 2,447 คน เป็นหญิง 2,375 คน ที่พักอาศัย จำนวน 2,067 หลังคาเรือน (ข้อมูล ณ มีนาคม 2565)

8) สภาพทางเศรษฐกิจ

8.1 การเกษตร

ประชากรส่วนใหญ่ของตำบลด่านแม่แฉลบ ประกอบอาชีพเกษตรกรรม ผลผลิตทางการเกษตรที่ส่งออกนอกพื้นที่มากที่สุด คือ ข้าวโพด มะละกอ และยางพารา ทำให้รายได้ส่วนใหญ่ของประชากรมาจากอาชีพเกษตรกรรมเป็นส่วนมาก

8.2 การประมง

ในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลด่านแม่แฉลบ มีการทำอาชีพประมงนอกเขตห้ามจับปลา ตามฤดูกาลที่เหมาะสม

8.3 การปศุสัตว์

ในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลด่านแม่แฉลบ มีการทำอาชีพเลี้ยงสัตว์เล็กน้อย ได้แก่ วัว ไก่ และแพะ

8.4 การท่องเที่ยว "อำเภอศรีสวัสดิ์" หลายคนคงคิดถึงสถานที่ท่องเที่ยวที่ติดอันดับคง

เป็นสถานที่ท่องเที่ยวเชิงธรรมชาติ อย่างน้ำตก ป่าเขาลำเนาไพร ถ้า เพราะใช้เวลาเดินทางไปเพียงไม่กี่ ชั่วโมง ก็จะได้สัมผัสกับธรรมชาติ ป่าเขาอันเขียวชอุ่มแล้ว อีกหนึ่งในใจของนักท่องเที่ยวคงหนีไม่พ้นแพพัก/แพล่อง อีกทั้งที่นี่ยังมีแหล่งอารยธรรมเก่าแก่ยุคก่อนประวัติศาสตร์ ซึ่งมีชื่อเสียงโด่งดัง อันได้แก่ น้ำตก ห้วยแม่ขมิ้น อุทยานแห่งชาติเขื่อนศรีนครินทร์ ภาพวาดสีโบราณ 3,000 ปี แพพัก/แพล่อง เป็นต้น

9) สถานศึกษา

1. โรงเรียนบ้านท่าสนุ่น เป็นโรงเรียนอยู่ในสังกัดสำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน เปิดสอนตั้งแต่ระดับอนุบาล ถึง ประถมศึกษาปีที่ 6
2. โรงเรียนบ้านโป่งหวาย เป็นโรงเรียนอยู่ในสังกัดสำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน เปิดสอนตั้งแต่ระดับอนุบาล ถึง ประถมศึกษาปีที่ 6
3. โรงเรียนบ้านพุน้ำเปรี้ยว เป็นโรงเรียนอยู่ในสังกัดสำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน เปิดสอนตั้งแต่ระดับอนุบาล ถึง ประถมศึกษาปีที่ 6
4. โรงเรียนบ้านดงเสลา เป็นโรงเรียนอยู่ในสังกัดสำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน เปิดสอนตั้งแต่ระดับอนุบาล ถึง มัธยมศึกษาปีที่ 3
5. ศูนย์พัฒนาเด็กเล็กบ้านท่าสนุ่น เป็นโรงเรียนอยู่ในสังกัด องค์การบริหารส่วนตำบล ด่านแม่แฉลบ เปิดสอนเพื่อเตรียมความพร้อมก่อนเข้าเรียนระดับอนุบาล
6. ศูนย์พัฒนาเด็กเล็กบ้านด่านแม่แฉลบ เป็นโรงเรียนอยู่ในสังกัด องค์การบริหารส่วนตำบล ด่านแม่แฉลบ เปิดสอนเพื่อเตรียมความพร้อมก่อนเข้าเรียนระดับอนุบาล

10) การสาธารณสุข

องค์การบริหารส่วนตำบลด่านแม่แฉลบ มีสถานบริการทางสาธารณสุข จำนวน 2 แห่ง คือ

1. โรงพยาบาลศุภศิริศรีสวัสดิ์ เป็นโรงพยาบาลขนาด 10 เตียง ตั้งอยู่หมู่ที่ 3 ต.ด่านแม่แฉลบ
2. โรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลบ้านท่าสนุ่น ตั้งอยู่หมู่ที่ 1 ต.ด่านแม่แฉลบ

11) ความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน

มีสถานีตำรวจ จำนวน 1 แห่ง ตั้งอยู่ที่หมู่ 3 ต.ด่านแม่แฉลบ

12) สถาบันทางศาสนา

วัดบ้านท่าสนุ่น วัดบ้านพุน้ำเปรี้ยว วัดศรีสวัสดิ์ วัดบ้านโป่งหวาย วัดดงเสลาเก่า วัดมัจฉิมวาราราม วัดบ้านหาดแดง และวัดสมเด็จ

13) การคมนาคม

1. ทางหลวงแผ่นดินหมายเลข 3199 เป็นถนนสายหลักของตำบล
2. ทางหลวงชนบท 4041 เป็นถนนสายต่อจากทางหลวงแผ่นดินหมายเลข 3199
3. ถนนสายต่าง ๆ ภายในหมู่บ้าน
4. แพนชานอนนต์ มีสองแห่ง แห่งแรกใช้เดินทางระหว่างหมู่ที่ 4 ถึงหมู่ที่ 5 เพื่อความสะดวกในการเดินทางโดยไม่ต้องใช้เส้นทางรถยนต์ที่คดเคี้ยวลัดเลาะตามเขา แห่งที่สอง ใช้เดินทางไปยังหมู่ที่ 7 บ้านปากเหมือง โดยแพชานอนนต์แห่งนี้อยู่ที่ หมู่ 6 ซึ่งการเดินทางไปหมู่ที่ 7 ใช้เส้นทางนี้ หรือต้องใช้เส้นทางสายทางหลวงชนบท สาย 6093 เชื้อนครินทร์ครินทร์ – ตำบลชะแล ผ่านทางตำบลแม่กระบุง และน้ำตกห้วยแม่ขมิ้น

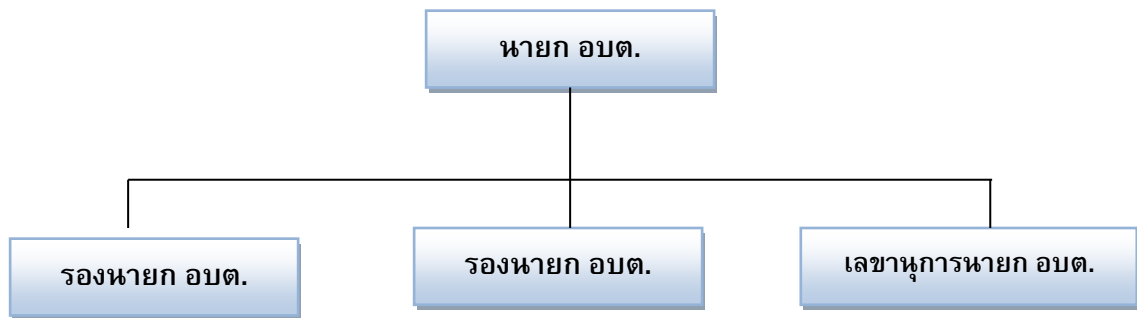
14) การโทรคมนาคม

มีบริการโทรศัพท์อย่างพอเพียง และมีบริการตู้โทรศัพท์สาธารณะติดตั้งไว้ในเขตชุมชน

2.1.2 ข้อมูลเกี่ยวกับศักยภาพท้องถิ่น

1) โครงสร้างคณะผู้บริหาร

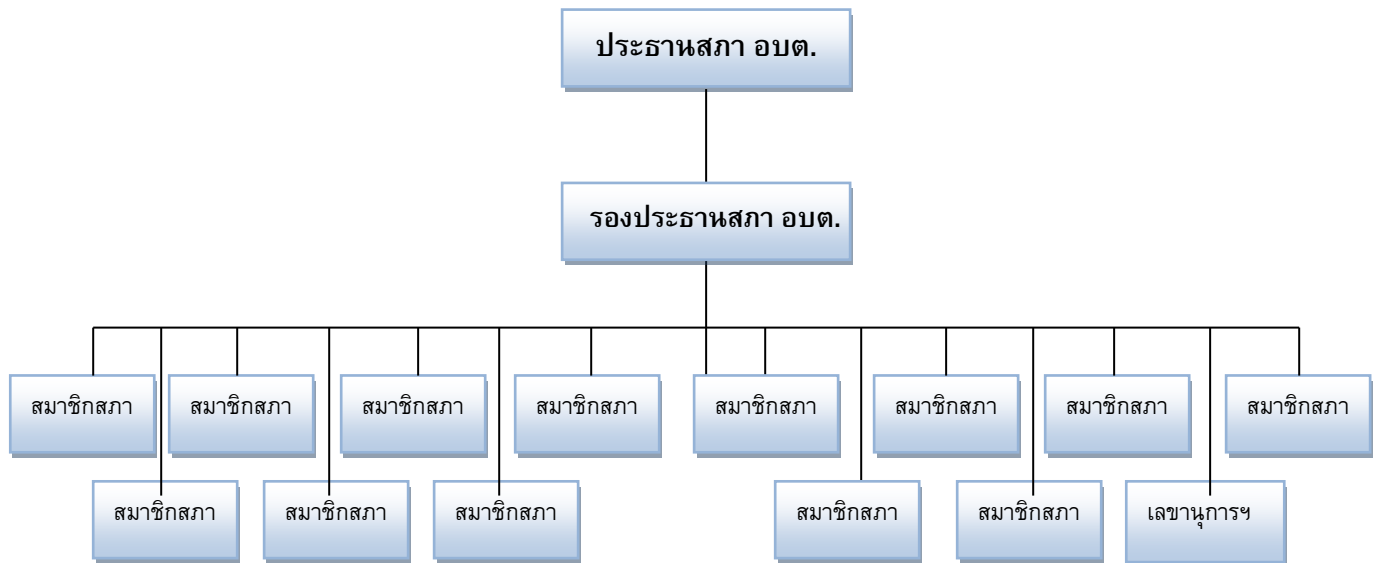
องค์การบริหารส่วนตำบลด่านแม่แฉลบ มี คณะผู้บริหาร ประกอบด้วย นายกองค์การบริหารส่วนตำบล จำนวน 1 คน และรองนายกองค์การบริหารส่วนตำบล จำนวน 2 คน โดยนายกองค์การบริหารส่วนตำบล จะมีอำนาจในการแต่งตั้ง รองนายกองค์การบริหารส่วนตำบล จำนวน 2 คน และเลขานุการนายกองค์การบริหารส่วนตำบล จำนวน 1 คน



ภาพที่ 2.1 โครงสร้างคณะผู้บริหารองค์การบริหารส่วนตำบลด่านแม่แฉลบ

2) โครงสร้างสมาชิกสภาองค์การบริหารส่วนตำบล

องค์การบริหารส่วนตำบลด่านแม่แฉลบ มีสมาชิกสภาทั้งหมด 16 คน โดยสมาชิกสภาจะเลือกประธานสภา อบต. และรองประธานสภา อบต. จากสมาชิกสภา อบต. ที่ได้รับการเลือกตั้ง



ภาพที่ 2.2 โครงสร้างสมาชิกสภาองค์การบริหารส่วนตำบลด่านแม่แฉลบ

3) โครงสร้างส่วนราชการขององค์การบริหารส่วนตำบล

โครงสร้างขององค์การบริหารส่วนตำบลตำบลแม่แฝดและอำนาจหน้าที่ของส่วนราชการ มีดังนี้

1. องค์การบริหารส่วนตำบลตำบลแม่แฝด เป็น อบต. ขนาดกลาง มีตำแหน่งปลัด อบต. (นักบริหารงาน อบต.7) เป็นหัวหน้าส่วนราชการ
2. องค์การบริหารส่วนตำบลตำบลแม่แฝด มีโครงสร้างส่วนราชการ แบ่งออกเป็น 3 ส่วน ดังนี้
 1. สำนักงานปลัด อบต.
 - 1) งานบริหารทั่วไป
 - 2) งานสารบรรณ
 - 3) งานบริหารงานบุคคล
 - 4) งานนโยบายและแผน
 - 5) งานสวัสดิการสังคมและพัฒนาชุมชน
 - 6) งานการศึกษา ศาสนา และวัฒนธรรม
 2. ส่วนการคลัง
 - 1) งานการเงินและบัญชี
 - 2) งานพัฒนาและจัดเก็บรายได้
 - 3) งานทะเบียนทรัพย์สินและพัสดุ
 3. ส่วนโยธา
 - 1) งานก่อสร้าง
 - 2) งานออกแบบและควบคุมอาคาร
 - 3) งานสาธารณสุขภิบาล

2.2 แนวคิดเกี่ยวกับองค์กรปกครองท้องถิ่น

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

หน่วยการปกครองท้องถิ่นมีสิทธิที่จะตรากฎหมายหรือระเบียบข้อบังคับต่างๆ เอง เพื่อประโยชน์ในการบริหารตามหน้าที่และเพื่อใช้บังคับประชาชนในท้องถิ่นนั้นๆ เช่น เทศบัญญัติ ข้อบัญญัติข้อบังคับสุขาภิบาล เป็นต้น สิทธิที่เป็นหลักในการดำเนินการบริหารท้องถิ่น คือ อำนาจในการกำหนดงบประมาณเพื่อบริหารกิจการตามอำนาจหน้าที่ของหน่วยการปกครอง ท้องถิ่นนั้น ๆ ทั้งนี้ หน่วยการปกครองท้องถิ่น

จะองค์กรที่จำเป็นในการบริหารและการปกครองตนเองจัดแบ่งเป็นสองฝ่าย คือ องค์กรฝ่ายบริหารและ องค์กรฝ่ายนิติบัญญัติ เช่น การปกครองท้องถิ่นแบบองค์การบริหารส่วนตำบลจะมีคณะผู้บริหารเป็นฝ่ายบริหาร และสภาองค์การบริหารส่วนตำบลเป็นฝ่ายนิติบัญญัติ ปัจจุบันราชการส่วนท้องถิ่น มีอยู่ 5 รูปแบบ คือ กรุงเทพมหานคร (กทม.) เมืองพัทยา เทศบาล องค์กรบริหารส่วนจังหวัด (อบจ.) และ องค์กรบริหารส่วนตำบล (อบต.)

วัตถุประสงค์ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมีวัตถุประสงค์ในการพัฒนาประเทศหลายประการ ดังนี้

1. ช่วยแบ่งเบาภาระของรัฐบาล เป็นสิ่งที่เห็นได้ชัดว่าในการบริหารประเทศ จะต้องอาศัยเงินงบประมาณเป็นหลัก หากเงินงบประมาณจำกัดภารกิจที่จะต้องบริการให้กับชุมชนต่างๆ อาจไม่เพียงพอ ดังนั้น หากจัดให้มีการปกครองท้องถิ่น หน่วยการปกครองท้องถิ่นนั้น ๆ สามารถมีงบประมาณของตนเอง เพียงพอที่จะดำเนินการสร้างสรรค์ความเจริญให้กับท้องถิ่นได้

2. เพื่อสนองต่อความต้องการของประชาชนในท้องถิ่นอย่างแท้จริง เนื่องจากประเทศมีขนาดกว้างใหญ่ ความต้องการของประชาชนในแต่ละท้องถิ่นย่อมมีความแตกต่างกัน การรอรับการบริการจากรัฐบาลแต่อย่างเดียวยังไม่ตรงตามความต้องการที่แท้จริงและล่าช้า หน่วยการปกครองท้องถิ่นที่มีประชาชนในท้องถิ่นเป็นผู้บริหารจึงจะสามารถตอบสนองความต้องการนั้นได้ เพื่อความประหยัด โดยที่ท้องถิ่นแต่ละแห่งมีความแตกต่างกัน สภาพความเป็นอยู่ของ ประชาชนก็ต่างไปด้วย การจัดตั้งหน่วยปกครองท้องถิ่นขึ้นจึงมีความจำเป็น โดยให้อำนาจหน่วยการปกครองท้องถิ่นจัดเก็บภาษีอากร ซึ่งเป็นวิธีการหารายได้ให้กับท้องถิ่นเพื่อนำไปใช้ในการบริหารกิจการของท้องถิ่น ทำให้ประหยัดเงินงบประมาณของรัฐบาลที่จะต้องจ่ายให้กับท้องถิ่นทั่วประเทศเป็นอันมาก และแม้จะมีการจัดสรรเงินงบประมาณจากรัฐบาลไปให้บ้างแต่มีเงื่อนไขที่กำหนดไว้อย่างรอบคอบ

3. เพื่อให้หน่วยการปกครองท้องถิ่นเป็นสถาบันที่ให้การศึกษารอบอบประชาชนไปโดยแก่ประชาชน จากการที่การปกครองท้องถิ่นเปิดโอกาสให้ประชาชนมีส่วนร่วมในการปกครองตนเอง โดยการสมัครรับเลือกตั้งเพื่อให้ประชาชนในท้องถิ่นเลือกเข้าไปทำหน้าที่ฝ่ายบริหาร หรือฝ่ายนิติบัญญัติ การปฏิบัติหน้าที่ที่แตกต่างกันนี้มีส่วนในการส่งเสริมการเรียนรู้ถึงกระบวนการปกครองระบอบประชาธิปไตยในระดับชาติได้เป็นอย่างดี

สำหรับหน้าที่ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมีหน้าที่ในการพัฒนาประเทศหลายประการ ดังนี้ (ชูวงศ์ ฉายะบุตร, 2539)

1. ช่วยแบ่งเบาภาระของรัฐบาล ทั้งทางด้านการเงิน ตัวบุคคล ตลอดจนเวลาที่ใช้ในการดำเนินการ
2. เพื่อสนองต่อความต้องการของประชาชนในท้องถิ่นอย่างแท้จริง
3. เพื่อให้หน่วยการปกครองท้องถิ่นเป็นสถาบันที่ให้การศึกษารอบอบประชาชนไปโดยแก่ประชาชน

2.3 แนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจ

2.3.1 ความหมายของความพึงพอใจ

ความพึงพอใจเป็นปัจจัยที่สำคัญประการหนึ่งที่มีผลต่อความสำเร็จของงานให้เป็นไปตามเป้าหมายที่วางไว้อย่างมีประสิทธิภาพ ซึ่งเป็นผลมาจากการได้รับการตอบสนองต่อแรงจูงใจหรือความต้องการของแต่ละบุคคลในแนวทางที่เขาพึงประสงค์ ผู้รายงานได้ศึกษาเกี่ยวกับความหมายของความพึงพอใจ โดยมีผู้ให้ความหมายของความพึงพอใจไว้หลายทรรศนะด้วยกัน ซึ่งพอสรุปได้ดังต่อไปนี้

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

เดวิส (Davis, 1976, p. 81) ได้อธิบายว่า ความพึงพอใจเป็นสิ่งที่เกิดขึ้นกับบุคคล เกิดจากความต้องการทางร่างกายและจิตใจ พฤติกรรมเกี่ยวกับความพึงพอใจของมนุษย์เป็นความพยายามที่จะขจัดความตึงเครียดหรือสภาวะความกระวนกระวายหรือภาวะไม่สมดุลในร่างกาย และเมื่อสามารถขจัดสิ่งต่าง ๆ ดังกล่าวออกไปได้ มนุษย์ย่อมจะได้รับความพึงพอใจในสิ่งที่ต้องการ

ฮอร์นบี้ (Hornby, 2000) ได้อธิบายว่า ความพึงพอใจ คือ ความรู้สึกที่ดีเมื่อประสบความสำเร็จหรือได้รับสิ่งที่ต้องการให้เกิดขึ้นเป็นความรู้สึกที่พอใจ

กิตติมา ปริติติติก (2532) กล่าวว่า ความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึกที่ชอบหรือพอใจที่มีองค์ประกอบและสิ่งจูงใจในด้านต่างๆ และเขาได้รับการตอบสนองต่อความต้องการของเขาได้

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

พิน คงพูน (2529) กล่าวว่า ความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึกรัก ชอบยินดี เต็มใจ หรือเจตคติที่ดีของบุคคลที่เขาได้รับจากการกระทำนั้นๆ

ปรียาพร วงศ์อนุตรโรจน์ (2535) ได้กล่าวถึงความพึงพอใจในการทำงานไว้ว่า เป็นความรู้สึกรวมของบุคคลที่มีต่อการทำงานในทางบวกเป็นความสุขของบุคคลที่เกิดจากการปฏิบัติงานและได้รับ การตอบแทน คือ ผลที่เป็นความพึงพอใจที่ทำให้บุคคลเกิดความรู้สึกกระตือรือร้นมีความมุ่งมั่นที่จะทำงาน มีขวัญ กำลังใจ สิ่งเหล่านี้มีผลต่อประสิทธิภาพ และประสิทธิผลใน การทำงานรวมทั้งการส่งผลต่อความสำเร็จ และเป็นไปตามเป้าหมายขององค์กร

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

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

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

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

จากความหมายที่ได้ศึกษามาในข้างต้น จึงสามารถสรุปได้ว่า ความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึกของบุคคลที่มีต่อสิ่งหนึ่งสิ่งใด ซึ่งมีอิทธิพลทำให้แต่ละคนสนองตอบต่อสิ่งเร้าแตกต่างกันไป โดยเมื่อได้รับผลสำเร็จตามความมุ่งหมายที่วางไว้จะเกิดความรู้สึกดีและพึงพอใจ ในทางตรงข้ามหากไม่ได้รับผลสำเร็จตามความมุ่งหมายที่วางไว้จะเกิดความรู้สึกที่ไม่ดีและไม่พึงพอใจต่อสิ่งนั้น

มัลลินส์ (Mullins, 1954) ได้เสนอแนวคิดในการสร้างความพึงพอใจในการให้บริการ ได้แก่

1. การให้บริการที่เสมอภาค (equitable service) หมายถึง การให้บริการประชาชนทุกคนอย่างเท่าเทียมกัน ใช้กฎระเบียบและมาตรฐานเดียวกัน
2. การให้บริการที่ตรงเวลา (timely service) หมายถึง การให้บริการที่ตรงเวลาโดยเฉพาะอย่างยิ่ง บริการของภาครัฐที่ต้องคำนึงถึงการตรงต่อเวลาอย่างเคร่งครัด
3. การให้บริการอย่างเพียงพอ (ample service) หมายถึง การให้บริการด้านวัสดุอุปกรณ์สถานที่ เวลาอย่างเพียงพอ เหมาะสม และต้องมีคุณภาพด้วย

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

- 1) คุณภาพของสินค้าและบริการ (quality product & service) ซึ่งจะมีอิทธิพลต่อการรับรู้ของลูกค้า เมื่อลูกค้ารับรู้ว่าคุณภาพหรือบริการที่ได้มา มีคุณภาพดีก็จะรู้สึกพอใจในสินค้าหรือบริการนั้น
- 2) ราคา (price) เป็นส่วนประกอบที่จะทำให้ลูกค้าเกิดความพึงพอใจ เมื่อลูกค้าได้เปรียบเทียบความยุติธรรมของราคา และเห็นว่ามีความเหมาะสม ก็จะเกิดความพึงพอใจ แต่ถ้าลูกค้ารู้สึกว่าสินค้านั้นไม่เหมาะสมกับราคา ก็จะเกิดความไม่พึงพอใจ

3) ภาพลักษณ์ร่วม (corporate image) เป็นสิ่งที่มีผลต่อความพึงพอใจเช่นกันควรมีภาพลักษณ์ร่วม ทั้งการดำเนินธุรกิจทั่วไป การมีคุณธรรมและความรับผิดชอบต่อสังคมด้วย

2.3.2 การวัดความพึงพอใจ

ลัทธินิการ ศรีวะระมย์ (2538, หน้า 156) กล่าวว่า การวัดความพึงพอใจในงานสามารถกระทำ ได้ 2 วิธี คือ

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

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

สาโรจ ไสยสมบัติ (2534, หน้า 39) กล่าวว่า การวัดความพึงพอใจอาจกระทำ ได้หลายวิธีดังนี้

1. การใช้แบบสอบถาม ซึ่งเป็นที่นิยมทำกันอย่างแพร่หลายวิธีหนึ่ง โดยการขอร้องหรือขอความช่วยเหลือจากบุคคลที่ต้องการวัด แสดงความคิดเห็นลงในแบบฟอร์มหรือกำหนดคำตอบไว้ให้ เลือกตอบ หรือเป็นคำตอบอิสระ หรือคำตอบที่ถามอาจจะถามถึงความพึงพอใจในด้านต่าง ๆ ที่หน่วยงานกำลังให้บริการอยู่ เช่น ลักษณะของการให้บริการ สถานที่ให้บริการ ระยะเวลาในการให้บริการ และบุคลากรผู้ให้บริการ เป็นต้น

2. การสัมภาษณ์ เป็นวิธีหนึ่งที่ได้ทราบถึงระดับความพึงพอใจของผู้มาใช้บริการ ซึ่งเป็นวิธีการที่ต้องอาศัยเทคนิคและความชำนาญของผู้สัมภาษณ์ที่จะจูงใจให้ผู้ถูกสัมภาษณ์ตอบคำถามให้ตรงข้อเท็จจริง การวัดความพึงพอใจโดยวิธีการสัมภาษณ์นับเป็นวิธีการที่ประหยัดและมีประสิทธิภาพมากอีกวิธีหนึ่ง

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

2.3.3 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 และการประเมินผลนี้ก็แตกต่างกันไป ทั้งนี้ขึ้นอยู่กับประสบการณ์ที่แต่ละบุคคลได้รับเกณฑ์ (criteria) ที่แต่ละบุคคลตั้งไว้ รวมทั้งการตัดสิน (judgement) ของบุคคลนั้นด้วย โดยการประเมินผลสามารถแบ่งได้เป็น 2 ด้าน (ภัทรชัย, 2535 อ้างจาก Millett, 1954) คือ

1. ด้านอัตวิสัย (subjective) ซึ่งเกิดจากการได้รับรู้ถึงการส่งมอบการบริการ

2. ด้านวัตถุวิสัย (objective) ซึ่งเกิดจากการได้รับปริมาณและคุณภาพของการบริการ

ความพึงพอใจหลังการให้บริการของหน่วยงานรัฐ หมายถึง ระดับผลที่ได้จากการพบปะ สอดคล้องกับปัญหาที่มีอยู่ ส่งผลที่ดี และสร้างความภูมิใจเพียงใด

2.4 แนวคิดเกี่ยวกับการให้บริการ

ปัจจุบันองค์กรหลายแห่ง ได้มีการพัฒนาคุณภาพการบริการอย่างต่อเนื่องและเป็นระบบเพราะคุณภาพการบริการ ถือเป็นปัจจัยที่สำคัญที่ทำให้องค์กรประสบความสำเร็จ ในอดีตมีการประเมินคุณภาพการบริการจากมาตรฐานที่องค์กรได้กำหนดไว้ แต่สำหรับปัจจุบันเป็นที่ยอมรับกันว่า คุณภาพการบริการสามารถวัดได้จากการรับรู้ของผู้รับบริการ

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

สการ์ดีนา (Scardina, 1994) ได้เสนอแนวคิดในการประเมินคุณภาพบริการ อันประกอบด้วย

1) สิ่งที่จับต้องได้ (tangible) ได้แก่ เจ้าหน้าที่ บุคลากร เวชภัณฑ์ เครื่องมือ อุปกรณ์ต่าง ๆ

2) ความเชื่อมั่นต่อผู้ให้บริการ (reliability) ได้แก่ ความสามารถในการให้บริการอย่างรวดเร็ว ถูกต้อง และเหมาะสม

3) การสนองตอบผู้รับบริการ (responsiveness) ได้แก่ ความพร้อมที่จะให้บริการตามความต้องการ

4) การให้ความเชื่อมั่นผู้รับบริการ (assurance) ได้แก่ ความรู้ ทัศนคติของเจ้าหน้าที่และความสามารถในการสร้างความเชื่อมั่นให้แก่ผู้รับบริการ

5) ความเอาใจใส่ (empathy) ได้แก่ การดูแลและสนใจผู้ช่วยอย่างทั่วถึง

จินตนา บุญบงการ (2539) ได้ให้ความหมายของ การบริการว่า เป็นสิ่งที่สัมผัสได้ยาก เสื่อมสูญสภาพได้ง่าย บริการจะมีขึ้นทันทีและส่งมอบให้ผู้รับทันที ดังนั้น การบริการจึงเป็นกระบวนการของกิจกรรมในการส่งมอบบริการจากผู้ให้บริการไปยังผู้รับบริการ แต่ปรากฏในรูปของเวลา สถานที่ รูปแบบ และเป็นสิ่งเอื้ออำนวยทางจิตวิทยาให้เกิดความพึงพอใจ ซึ่งตรงกับภาษาอังกฤษคำว่า SERVICE ซึ่งมี 7 ตัวอักษร และสามารถให้ความหมายได้ ดังนี้

S = Smiling & Sympathy ยิ้มแย้ม และเอาใจเข้ามาใส่ใจเรา เห็นอกเห็นใจต่อความลำบากยุ่งยากของผู้มารับบริการ

E = Early Response ตอบสนองต่อความประสงค์จากผู้มารับบริการอย่างรวดเร็วทันใจ โดยไม่ต้องเอ่ยปากเรียกร้อง

R = Respectful แสดงความนับถือและให้เกียรติแก่ผู้มารับบริการ

V = Voluntaries Manner การให้บริการที่ทำอย่างสมัครใจ เต็มใจ

I = Image Enhancing การรักษาภาพลักษณ์ของผู้ให้บริการ และภาพลักษณ์ขององค์กรด้วย

C = Courtesy ความอ่อนน้อม อ่อนโยน

E = Enthusiasm ความกระฉับกระเฉง กระตือรือร้น และให้บริการมากกว่าที่ผู้รับบริการคาดหวัง

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

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

- 1) การทำงานที่ไม่มีแผน
- 2) ขาดความรับผิดชอบ
- 3) ขาดความกระตือรือร้นในการทำงาน
- 4) ขาดการควบคุมโดยใกล้ชิด
- 5) ขาดการติดตามงาน
- 6) ขาดระบบการจัดเก็บเอกสารที่มีประสิทธิภาพ
- 7) หวังผลประโยชน์ส่วนตัว
- 8) ขาดความเข้าใจในวิธีการทำงานที่ถูกต้อง

2.5 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

เพ็ญภา อุดมสมุทร (2552) ได้ศึกษาเรื่อง การมีส่วนร่วมของประชาชนในการดำเนินงานขององค์การบริหาร ส่วนตำบลราชาเทวะ อำเภอบางพลี จังหวัดสมุทรปราการ ผลการศึกษาพบว่า รูปแบบการมีส่วนร่วมของประชาชนในการดำเนินงานขององค์การบริหารส่วน ตำบลราชาเทวะมากที่สุด คือ รูปแบบร่วมค้นหาปัญหาและสาเหตุของปัญหา ส่วนระดับการมีส่วนร่วมของประชาชนในการดำเนินงานขององค์การบริหารส่วนตำบลราชาเทวะอยู่ในระดับปานกลาง และประชาชนที่มีเพศ อายุ อาชีพ รายได้ และระยะเวลาที่อาศัยอยู่ในชุมชนมีระดับการมีส่วนร่วมในการดำเนินงานขององค์การบริหารส่วนตำบลราชาเทวะไม่แตกต่างกัน

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 ยุบราชการส่วนภูมิภาคให้รวมกับการปกครองส่วนท้องถิ่น เพื่อแก้ปัญหาโครงสร้างโดยให้ “จังหวัดปกครองตนเอง” เป็นองค์กรปกครองท้องถิ่นระดับจังหวัด

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

สิทธิธรรมาธิ วารุณสหรัชภณ (2559) ได้ศึกษาเรื่อง การมีส่วนร่วมของประชาชนต่อการบริหารงานปกครองส่วนท้องถิ่นองค์การบริหารส่วนตำบลตลาดจินดา อำเภอสามพราน จังหวัดนครปฐม พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีส่วนร่วมของประชาชนต่อการบริหารงานปกครองส่วนท้องถิ่นด้านการมีส่วนร่วมในการตัดสินใจ และด้านการมีส่วนร่วมในผลประโยชน์ อยู่ในระดับปานกลาง ส่วนด้านการมีส่วนร่วมในการปฏิบัติดำเนินงาน และด้านการมีส่วนร่วมในการประเมินผลอยู่ในระดับน้อย และได้ให้ข้อเสนอแนะว่า ควรมีช่องทางต่าง ๆ ที่หลากหลายในการยื่นเรื่องร้องทุกข์ ต้องการให้องค์การบริหารส่วนตำบลตลาดจินดา เป็นผู้นำที่ประสานงานกลุ่มประชาชน เพื่อเข้าร่วมกิจกรรมสามารถแสดงความคิดเห็นและข้อเสนอแนะเพื่อใช้เป็นแนวทางวางแผนพัฒนาองค์การบริหารส่วนตำบลตลาดจินดา เพื่อประโยชน์ด้านความเป็นอยู่และคุณภาพชีวิตของประชาชน อีกทั้ง ควรเปิดโอกาสเข้ามาร่วมควบคุมตรวจสอบการปฏิบัติงานตามแผนพัฒนาและการใช้จ่ายเงินงบประมาณอย่างคุ้มค่า

บุศรา โพธิสุข (2559) ได้ศึกษาเรื่อง การมีส่วนร่วมทางการเมืองท้องถิ่นของประชาชน: ศึกษาเฉพาะกรณีตำบลข้างเผือก อำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ ผลการศึกษาพบว่า อายุและการศึกษาประชาชนมีส่วนร่วมทางการเมืองท้องถิ่นแตกต่างกัน ปัญหา พบว่า ประชาชนยังมีการปลูกฝังในระบบอุปถัมภ์อยู่ มีการแบ่งกลุ่มไม่ค่อยมีส่วนร่วมทางการเมือง จะเลือกร่วมเฉพาะช่วงการเลือกตั้ง ควรปลูกฝังให้ประชาชนมีแนวคิดที่เป็นประชาธิปไตยและตระหนักถึงการใช้สิทธิเลือกตั้งเพื่อสังคมและประโยชน์ของส่วนร่วม

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

พระมหาศัพทพงษ์ ชยเมธ, สุรพล พรหมกุล และชาญชัย ฮวดศรี (2564) ได้ศึกษาวิจัยเรื่อง การมีส่วนร่วมทางการเมืองของประชาชนในการปกครองส่วนท้องถิ่น อำเภอเทพสถิต จังหวัดชัยภูมิ ผลการศึกษาพบว่า การมีส่วนร่วมทางการเมืองของประชาชนในการปกครองส่วนท้องถิ่น อำเภอเทพสถิต จังหวัดชัยภูมิ โดยภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง นอกจากนี้ยังพบว่า ประชาชนที่มีเพศต่างกัน มีส่วนร่วมทางการเมืองในการปกครองท้องถิ่นไม่แตกต่างกัน ส่วนประชาชนที่มีอายุ การศึกษา อาชีพ รายได้ และหลักอาชีพต่างกัน มีส่วนร่วมทางการเมือง โดยรวมแตกต่างกัน ข้อเสนอแนะพบว่า ประชาชนควรเข้าไปมีส่วนร่วมในการตรวจสอบการทำงานของการปกครองท้องถิ่น เพื่อให้เกิดความโปร่งใส รวมถึงการกำหนดนโยบายในการพัฒนาท้องถิ่นของตน และควรติดตามการปกครองท้องถิ่นของตนอย่างทั่วถึงผ่านช่องทางสื่อออนไลน์ และบอร์ดประชาสัมพันธ์ และร่วมเสนอปัญหาและหาทางแก้ไขร่วมกันเพื่อนำไปสู่การพัฒนา

ผู้วิจัยได้ใช้แนวคิดความพึงพอใจ ดังที่ได้ทบทวนมาข้างต้น เป็นแนวทางเพื่อศึกษาในประเด็นคุณภาพการให้บริการและความพึงพอใจต่อการจัดและให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลด่านแม่ฉลวย อำเภอ

ศรีสวัสดิ์ จังหวัดกาญจนบุรี ประจำปีงบประมาณ 2565 ในงานการให้บริการและความพึงพอใจของประชาชน งานบริการด้านโครงสร้างพื้นฐาน งานการอนุรักษ์ทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม และงานด้านการป้องกันและควบคุมโรค

บทที่ 3

ระเบียบวิธีวิจัย

การวิจัยในครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงสำรวจ (survey research) มีวัตถุประสงค์เพื่อประเมินคุณภาพการให้บริการและความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลด่านแม่แฉลบ อำเภอศรีสวัสดิ์ จังหวัดกาญจนบุรี ครอบคลุม 4 งาน คือ งานการให้บริการและความพึงพอใจของประชาชน งานบริการด้านโครงสร้างพื้นฐาน งานการอนุรักษ์ทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม และงานด้านการป้องกันและควบคุมโรค โดยมีรายละเอียด ดังนี้

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

3.1 ข้อมูลที่ใช้ในการศึกษา

ข้อมูลที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ คือ ข้อมูลคุณภาพการให้บริการและความพึงพอใจที่เก็บรวบรวมจากกลุ่มตัวอย่างของประชาชนผู้ได้รับบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลด่านแม่แฉลบ อำเภอศรีสวัสดิ์ จังหวัดกาญจนบุรี ครอบคลุม 4 งาน คือ งานการให้บริการและความพึงพอใจของประชาชน งานบริการด้านโครงสร้างพื้นฐาน งานการอนุรักษ์ทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม และงานด้านการป้องกันและควบคุมโรค

3.2 ประชากรเป้าหมาย

ประชากรเป้าหมายสำหรับการเก็บรวบรวมข้อมูลปฐมภูมิ (primary data) คือ ประชาชนที่อาศัยอยู่ในเขตพื้นที่การดูแลขององค์การบริหารส่วนตำบลด่านแม่แฉลบ อำเภอศรีสวัสดิ์ จังหวัดกาญจนบุรี ทั้ง 8 หมู่บ้าน จำนวน 2,067 ครัวเรือน จำนวนประชากร 4,822 คน (ข้อมูล ณ มีนาคม 2565)

3.3 กลุ่มตัวอย่างและวิธีการสุ่มตัวอย่าง

การคำนวณกลุ่มตัวอย่างจากประชากรทั้งหมด จำนวน 4,822 คน ผู้วิจัยคำนวณกลุ่มตัวอย่างโดยใช้สูตรการคำนวณกรณีที่ทราบจำนวนประชากรของ ทาโรยามาเน่ (Taro Yamane, 1978) ซึ่งจำนวนกลุ่มตัวอย่างที่คำนวณได้จากสูตรในกรณีที่ทราบจำนวนประชากร โดยผู้วิจัยยอมรับค่าความคลาดเคลื่อนจากการสุ่มกลุ่มตัวอย่างได้เท่ากับ .05 ดังนี้

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

เมื่อ	n	=	ขนาดของกลุ่มตัวอย่าง
	N	=	ขนาดของประชากรที่ใช้ในการวิจัย
	e	=	ค่าเปอร์เซ็นต์ความคลาดเคลื่อนจากการสุ่มตัวอย่าง

ผู้วิจัยคำนวณกลุ่มตัวอย่างที่จะเก็บรวบรวมข้อมูลจากประชาชนผู้รับบริการ ทั้ง 4 งาน โดยมีวิธีการคำนวณ ดังนี้

วิธีการคำนวณตัวอย่าง โดยคำนวณจากสูตรในกรณีที่ทราบจำนวนประชากร ดังนี้

$$\begin{aligned} n &= \frac{4,822}{1 + 4,822 (.05)^2} \\ &= \frac{4,822}{1 + 4,822 (.0025)} \\ &= \frac{4,822}{1 + 12} \\ &= \frac{4,822}{13} \\ &= 371 \text{ ราย} \end{aligned}$$

หลังจากนั้นผู้วิจัยทำการคัดเลือกกลุ่มตัวอย่างโดยใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบบังเอิญ (accidental sampling) ตามจำนวนกลุ่มตัวอย่างที่ได้คำนวณไว้ คือ 371 ราย

3.4 เครื่องมือที่ใช้เก็บรวบรวมข้อมูล

เครื่องมือที่ใช้ในการสำรวจ ได้แก่ แบบสอบถามคุณภาพการให้บริการและความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลด่านแม่ฉลวย อำเภอศรีสวัสดิ์ จังหวัดกาญจนบุรี ทั้งหมด 4 งาน คือ งานการให้บริการและความพึงพอใจของประชาชน งานบริการด้านโครงสร้างพื้นฐาน งานการอนุรักษ์ทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม และงานด้านการป้องกันและควบคุมโรค ซึ่งแบบสอบถามทั้ง 4 ชุด แบ่งออกเป็น 4 ตอน ได้แก่

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตอนที่ 2 คุณภาพการให้บริการต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลด่านแม่ฉลวย อำเภอศรีสวัสดิ์ จังหวัดกาญจนบุรี ครอบคลุม 4 ประเด็น ได้แก่ ขั้นตอนการให้บริการ ช่องทางการ

ให้บริการ 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 ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการงานขององค์การบริหารส่วนตำบล ตำบลแม่แฝด อำเภอศรีสวัสดิ์ จังหวัดกาญจนบุรี ครอบคลุม 4 งาน ได้แก่ งานการให้บริการและความพึงพอใจของประชาชน งานบริการด้านโครงสร้างพื้นฐาน งานการอนุรักษ์ทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม และงานด้านการป้องกันและควบคุมโรค แบ่งเป็น 4 ประเด็นย่อย ได้แก่ ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

แบบสอบถามเป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า (rating scale) มี 5 ระดับ ดังนี้

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

ตอนที่ 4 ข้อเสนอแนะต่าง ๆ ต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลตำบลแม่แฝด อำเภอศรีสวัสดิ์ จังหวัดกาญจนบุรี

ผู้วิจัยได้ทำการทดสอบเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ ประกอบด้วย การหาค่าความเที่ยง (validity) โดยการนำแบบสอบถามเสนอผู้เชี่ยวชาญ เพื่อทำการตรวจสอบความเที่ยงตรงตามโครงสร้างและเนื้อหา (content validity) และเพื่อตรวจสอบแก้ไขให้ตรงตามวัตถุประสงค์ของการวิจัย

3.5 การเก็บรวบรวมข้อมูล

ขั้นตอนที่ 1 การวิเคราะห์เครื่องมือและตัวชี้วัด

ผู้วิจัยทำการศึกษาจากเอกสารทางด้านบริการของหน่วยงานต่าง ๆ ทั้งภาครัฐและเอกชน งานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการ

ขั้นตอนที่ 2 การสร้างเครื่องมือ ฉบับใช้จริง การวิจัยและตรวจสอบคุณภาพ

ผู้วิจัยได้สร้างแบบสอบถามคุณภาพการให้บริการและความพึงพอใจของผู้รับบริการจากองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น โดยยึดตามแบบสำรวจที่กรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่น กำหนดให้หน่วยงานหรือสถาบันการศึกษาที่เป็นกลาง ดำเนินการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการจากองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นต่าง ๆ

ขั้นตอนที่ 3 การติดต่อประสานและวิธีการเก็บข้อมูลภาคสนาม

ติดต่อประสานงานกับผู้ประสานงานองค์การบริหารส่วนตำบลด่านแม่แฉลบ อำเภอศรีสวัสดิ์ จังหวัดกาญจนบุรี เพื่อชี้แจงวัตถุประสงค์ ขั้นตอน วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูลภาคสนามในการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการ

ขั้นตอนที่ 4 การเก็บรวบรวมข้อมูลและวิเคราะห์ข้อมูล

การเก็บรวบรวมข้อมูลครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ (quantitative research) ซึ่งวิธีการศึกษาวิจัย คือ ใช้ระเบียบวิธีการวิจัยเชิงสำรวจ (survey research) การศึกษาวิจัยจากเอกสาร (documentary research) และการศึกษาวิจัยภาคสนาม (field research) โดยการสัมภาษณ์เจาะลึก ประกอบกันโดยใช้แบบสำรวจกับกลุ่มตัวอย่างซึ่งเป็นผู้รับบริการจากองค์การบริหารส่วนตำบลด่านแม่แฉลบ อำเภอศรีสวัสดิ์ 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 เพื่อศึกษาคุณภาพการให้บริการและความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลด่านแม่แฉลบ อำเภอศรีสวัสดิ์ จังหวัดกาญจนบุรี ครอบคลุม 4 งาน คือ งานการให้บริการและความพึงพอใจของประชาชน งานบริการด้านโครงสร้างพื้นฐาน งานการอนุรักษ์ทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม และงานด้านการป้องกันและควบคุมโรค

3.6.2 การประเมินผล

การกำหนดคะแนนคุณภาพการให้บริการและความพึงพอใจเป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า (rating scale) มี 5 ระดับ ดังนี้

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

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

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

สำหรับข้อมูลที่ได้จากคำถามปลายเปิด ผู้วิจัยได้ทำการรวบรวมข้อมูลทั้งหมด และดำเนินการวิเคราะห์ข้อมูลด้วยการจัดจำแนกประเภทข้อความที่มีลักษณะเหมือนกันหรือคล้ายคลึงกันให้อยู่ในประเภทเดียวกัน จากนั้นวิเคราะห์เนื้อหาของข้อมูลและนำเสนอในรูปของความเรียง

โดยการเปรียบเทียบค่าร้อยละของคุณภาพการให้บริการและความพึงพอใจ ดังนี้
 ร้อยละ 84.20 – 100.00 หมายถึง คุณภาพการให้บริการและความพึงพอใจมากที่สุด
 ร้อยละ 68.20 – 84.00 หมายถึง คุณภาพการให้บริการและความพึงพอใจมาก
 ร้อยละ 52.20 – 68.00 หมายถึง คุณภาพการให้บริการและความพึงพอใจปานกลาง
 ร้อยละ 36.20 – 52.00 หมายถึง คุณภาพการให้บริการและความพึงพอใจน้อย
 ร้อยละ 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
ไม่เกินร้อยละ	95	ได้	9	คะแนน
ไม่เกินร้อยละ	90	ได้	8	คะแนน
ไม่เกินร้อยละ	85	ได้	7	คะแนน
ไม่เกินร้อยละ	80	ได้	6	คะแนน
ไม่เกินร้อยละ	75	ได้	5	คะแนน
ไม่เกินร้อยละ	70	ได้	4	คะแนน
ไม่เกินร้อยละ	65	ได้	3	คะแนน
ไม่เกินร้อยละ	60	ได้	2	คะแนน
ไม่เกินร้อยละ	55	ได้	1	คะแนน
น้อยกว่าร้อยละ	50	ได้	0	คะแนน

บทที่ 4

ผลการศึกษา

การประเมินคุณภาพการให้บริการ และความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลด่านแม่แฉลบ อำเภอศรีสวัสดิ์ จังหวัดกาญจนบุรี มีวัตถุประสงค์ 1) เพื่อประเมินคุณภาพการให้บริการและความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการงานการให้บริการและความพึงพอใจของประชาชน 2) เพื่อประเมินคุณภาพการให้บริการและความพึงพอใจของประชาชนต่องานบริการด้านโครงสร้างพื้นฐาน 3) เพื่อประเมินคุณภาพการให้บริการและความพึงพอใจของประชาชนต่องานการอนุรักษ์ทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม และ 4) เพื่อประเมินคุณภาพการให้บริการและความพึงพอใจของประชาชนต่องานด้านการป้องกันและควบคุมโรค ขององค์การบริหารส่วนตำบลด่านแม่แฉลบ อำเภอศรีสวัสดิ์ จังหวัดกาญจนบุรี ซึ่งได้ดำเนินการวิเคราะห์ข้อมูลและแสดงผลดังหัวข้อต่อไปนี้

- 4.1 ข้อมูลเบื้องต้นของผู้รับบริการ
- 4.2 คุณภาพการให้บริการและความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการงานการให้บริการและความพึงพอใจของประชาชน
- 4.3 คุณภาพการให้บริการและความพึงพอใจของประชาชนต่องานบริการด้านโครงสร้างพื้นฐาน
- 4.4 คุณภาพการให้บริการและความพึงพอใจของประชาชนต่องานการอนุรักษ์ทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม
- 4.5 คุณภาพการให้บริการและความพึงพอใจของประชาชนต่องานด้านการป้องกันและควบคุมโรค
- 4.6 ข้อเสนอแนะอื่น ๆ

4.1 ข้อมูลเบื้องต้นของผู้รับบริการ

ตารางที่ 4.1 ข้อมูลเพศ

เพศ	จำนวน	ร้อยละ
ชาย	172	46.36
หญิง	199	53.64
รวม	371	100.00

จากตารางที่ 4.1 พบว่ากลุ่มตัวอย่าง คือ ผู้ใช้บริการองค์การบริหารส่วนตำบลด่านแม่แฉลบ อำเภอศรีสวัสดิ์ จังหวัดกาญจนบุรี ผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมด 371 คน เป็นเพศหญิง จำนวน 199 คน คิดเป็นร้อยละ 53.64 และเพศชาย จำนวน 172 คน คิดเป็นร้อยละ 46.36 ตามลำดับ รายละเอียดแสดงดังตารางที่ 4.1

ตารางที่ 4.2 ข้อมูลอายุ

อายุ	จำนวน	ร้อยละ
น้อยกว่า 31 ปี	32	8.63
31 – 40 ปี	60	16.17
41 – 50 ปี	117	31.54
51 – 60 ปี	122	32.88
มากกว่า 60 ปีขึ้นไป	40	10.78
รวม	371	100.00

จากตารางที่ 4.2 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมด 371 คน ส่วนใหญ่อยู่ระหว่าง 51 – 60 ปี จำนวน 122 คิดเป็นร้อยละ 32.88 รองลงมา อายุระหว่าง 41 – 50 ปี จำนวน 117 คน คิดเป็นร้อยละ 31.54 อายุระหว่าง 31 – 40 ปี จำนวน 60 คน คิดเป็นร้อยละ 16.17 อายุมากกว่า 60 ปีขึ้นไป จำนวน 40 คน คิดเป็นร้อยละ 10.78 และอายุน้อยกว่า 31 ปี จำนวน 32 คน คิดเป็นร้อยละ 8.63 ตามลำดับ รายละเอียดแสดงดังตารางที่ 4.2

ตารางที่ 4.3 ข้อมูลการประกอบอาชีพ

การประกอบอาชีพ	จำนวน	ร้อยละ
เกษตรกร	192	51.75
รับจ้างทั่วไป	92	24.80
ค้าขาย	29	7.82
ไม่ได้ประกอบอาชีพ	58	15.63
รวม	371	100.00

จากตารางที่ 4.3 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมด 371 คน ประกอบอาชีพเกษตรกร จำนวน 192 คน คิดเป็นร้อยละ 51.75 รองลงมา ประกอบอาชีพรับจ้างทั่วไป จำนวน 92 คน คิดเป็นร้อยละ 24.80 ไม่ได้ประกอบอาชีพ จำนวน 58 คน คิดเป็นร้อยละ 15.63 และประกอบอาชีพค้าขาย จำนวน 29 คน คิดเป็นร้อยละ 7.82 ตามลำดับ รายละเอียดดังแสดงตามตารางที่ 4.3

ตารางที่ 4.4 ข้อมูลการศึกษา

ระดับการศึกษา	จำนวน	ร้อยละ
ประถมศึกษาหรือต่ำกว่า	122	32.88
มัธยมศึกษาตอนต้น	102	27.49
มัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช./หรือเทียบเท่า	62	16.71
อนุปริญญา/ปวส./ปวท./หรือเทียบเท่า	48	12.94
ปริญญาตรีหรือเทียบเท่า	25	6.74
ไม่ได้ศึกษา	12	3.23
รวม	371	100.00

จากตารางที่ 4.4 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมด 371 คน สำเร็จการศึกษาในระดับประถมศึกษาหรือต่ำกว่า จำนวน 122 คน คิดเป็นร้อยละ 32.88 รองลงมา สำเร็จการศึกษาในระดับมัธยมศึกษาตอนต้น จำนวน 102 คน คิดเป็นร้อยละ 27.49 สำเร็จการศึกษาในระดับมัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช./หรือเทียบเท่า จำนวน 62 คน คิดเป็นร้อยละ 16.71 สำเร็จการศึกษาในระดับอนุปริญญา/ปวส./ปวท./หรือเทียบเท่า จำนวน 48 คน คิดเป็นร้อยละ 12.94 สำเร็จการศึกษาในระดับปริญญาตรีหรือเทียบเท่า จำนวน 25 คน คิดเป็นร้อยละ 6.74 และไม่ได้ศึกษา จำนวน 12 คน คิดเป็นร้อยละ 3.23 ตามลำดับ รายละเอียดแสดงดังตารางที่ 4.4

ตารางที่ 4.5 ข้อมูลระยะเวลาที่อาศัยอยู่ในพื้นที่

ระยะเวลาที่อาศัยอยู่ในพื้นที่	จำนวน	ร้อยละ
ไม่เกิน 10 ปี	31	8.36
10 – 15 ปี	43	11.59
16 – 20 ปี	101	27.22
20 ปี ขึ้นไป	196	52.83
รวม	371	100.00

จากตารางที่ 4.5 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมด 371 คน เป็นผู้ที่อาศัยอยู่ในพื้นที่ 20 ปีขึ้นไป จำนวน 196 คน คิดเป็นร้อยละ 52.83 รองลงมา เป็นผู้ที่อาศัยอยู่ในพื้นที่ 16 – 20 ปี จำนวน 101 คน คิดเป็นร้อยละ 27.22 อาศัยอยู่ในพื้นที่ 10 – 15 ปี จำนวน 43 คน คิดเป็นร้อยละ 11.59 และเป็นผู้ที่อาศัยอยู่ในพื้นที่ไม่เกิน 10 ปี จำนวน 31 คน คิดเป็นร้อยละ 8.36 ตามลำดับ รายละเอียดแสดงดังตามตารางที่ 4.5

4.2 คุณภาพการให้บริการและความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการงานการให้บริการและความพึงพอใจของประชาชน

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 คุณภาพการให้บริการงานการให้บริการและความพึงพอใจของประชาชน

คุณภาพการให้บริการงานการให้บริการและความพึงพอใจของประชาชนขององค์การบริหารส่วนตำบลด่านแม่แฉลบ อำเภอศรีสวัสดิ์ จังหวัดกาญจนบุรี แบบสอบถามเป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า (rating scale) มี 5 ระดับผลปรากฏดังนี้

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

งานการให้บริการและความพึงพอใจ ของประชาชน	ค่าเฉลี่ย $C \bar{X}$)	ค่าเบี่ยงเบน มาตรฐาน CS.D.)	ร้อยละ	ระดับ คุณภาพการ
1. ขั้นตอนการให้บริการ	4.81	0.39	96.20	มากที่สุด
2. ช่องทางการให้บริการ	4.81	0.43	96.20	มากที่สุด
3. เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.87	0.37	97.40	มากที่สุด
4. สิ่งอำนวยความสะดวก	4.76	0.46	95.20	มากที่สุด
ผลรวม	4.81	0.26	95.80	มากที่สุด

จากตารางที่ 4.6 ผลคุณภาพการให้บริการงานการให้บริการและความพึงพอใจของประชาชน ขององค์การบริหารส่วนตำบลด่านแม่แฉลบ อำเภอศรีสวัสดิ์ จังหวัดกาญจนบุรี ในการให้บริการประชาชน โดยรวมมีคุณภาพอยู่ในระดับ “มากที่สุด” มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.81 (ร้อยละ 95.80) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่าทุก ๆ ข้อ มีคุณภาพการให้บริการอยู่ในระดับ “มากที่สุด” เช่นเดียวกัน โดยมีคะแนนคุณภาพการให้บริการคะแนนสูงสุด คือ เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.87 (ร้อยละ 97.40) รองลงมา คือ ขั้นตอนการให้บริการ ช่องทางการให้บริการ มีคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.81 (ร้อยละ 96.20) และสิ่งอำนวยความสะดวก มีคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.76 (ร้อยละ 95.20) ตามลำดับ รายละเอียดดังแสดงตามตารางที่ 4.6

4.2.2 ผลความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการงานการให้บริการและความพึงพอใจ

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 งานการให้บริการและความพึงพอใจ

ความพึงพอใจของประชาชนโดยรวมทุกด้าน	ค่าเฉลี่ย $C \bar{X}$)	ค่าเบี่ยงเบน มาตรฐาน (S.D.)	ร้อยละ	ระดับความ พึงพอใจ
1. ด้านขั้นตอนการให้บริการ	4.78	0.30	95.60	มากที่สุด
2. ด้านช่องทางการให้บริการ	4.83	0.26	96.60	มากที่สุด
3. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.88	0.21	97.60	มากที่สุด
4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	4.79	0.30	95.80	มากที่สุด
ผลรวม	4.82	0.26	96.40	มากที่สุด

จากตารางที่ 4.7 ผลความพึงพอใจของประชาชนต่องานการให้บริการและความพึงพอใจ โดยรวมทุกด้าน ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการอยู่ในระดับ “มากที่สุด” มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.82 (ร้อยละ 96.40) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ทุกด้านมีความพึงพอใจต่อการให้บริการอยู่ในระดับ “มากที่สุด” โดยด้านที่มีคะแนนความพึงพอใจสูงสุด คือ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.88 (ร้อยละ 97.60) รองลงมา คือ ด้านช่องทางการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.83 (ร้อยละ 96.60) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.79 (ร้อยละ 95.80) และด้านขั้นตอนการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.78 (ร้อยละ 95.60) ตามลำดับ รายละเอียดดังแสดงตามตารางที่ 4.7

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

ด้านขั้นตอนการให้บริการ	ค่าเฉลี่ย $C \bar{X}$)	ค่าเบี่ยงเบน มาตรฐาน (S.D.)	ร้อยละ	ระดับความ พึงพอใจ
1. ขั้นตอนการให้บริการมีระบบ ไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน มีความชัดเจน	4.79	0.51	95.80	มากที่สุด
2. ขั้นตอนการให้บริการแต่ละขั้นตอนมีความ สะดวก รวดเร็ว	4.75	0.47	95.00	มากที่สุด
3. มีผังลำดับขั้นตอนและระยะเวลาการ ให้บริการอย่างชัดเจน	4.82	0.45	96.40	มากที่สุด
4. มีเอกสารแนะนำการให้บริการไว้อย่างชัดเจน เข้าใจง่าย	4.78	0.41	95.60	มากที่สุด
ผลรวม	4.78	0.30	95.60	มากที่สุด

จากตารางที่ 4.8 ผลความพึงพอใจของประชาชนต่องานการให้บริการและความพึงพอใจ ด้านขั้นตอนการให้บริการ ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการโดยรวมอยู่ในระดับ “มากที่สุด” มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.78 (ร้อยละ 95.60) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ทุก ๆ ข้อ มีความพึงพอใจต่อการให้บริการอยู่ในระดับ “มากที่สุด” เช่นเดียวกัน โดยข้อ 3 มีผังลำดับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการอย่างชัดเจน มีคะแนนสูงสุด คือ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.82 (ร้อยละ 96.40) รองลงมา คือ ข้อ 1 ขั้นตอนการให้บริการมีระบบ ไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน มีความชัดเจน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.79 (ร้อยละ 95.80) ข้อ 4 มีเอกสารแนะนำการให้บริการไว้อย่างชัดเจน เข้าใจง่าย มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.78 (ร้อยละ 95.60) และ ข้อ 2 ขั้นตอนการให้บริการแต่ละขั้นตอนมีความสะดวก รวดเร็ว มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.75 (ร้อยละ 95.00) ตามลำดับ รายละเอียดดังแสดงตามตารางที่ 4.8

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

ด้านช่องทางการให้บริการ	ค่าเฉลี่ย $C \bar{X}$)	ค่าเบี่ยงเบน มาตรฐาน (S.D.)	ร้อยละ	ระดับความ พึงพอใจ
1. ช่องทางการให้บริการมีเพียงพอต่อความต้องการของประชาชน	4.84	0.38	96.80	มากที่สุด
2. มีการประชาสัมพันธ์ผ่านช่องทางการให้บริการอย่างสม่ำเสมอ	4.82	0.38	96.40	มากที่สุด
3. ช่องทางการให้บริการมีหลายรูปแบบ เช่น ตู้รับความคิดเห็น, โทรศัพท์สายด่วน, เวทีรับฟังความคิดเห็น, เว็บไซต์, facebook	4.84	0.46	96.80	มากที่สุด
4. ได้รับข้อมูลตอบกลับจากช่องทางการให้บริการอย่างรวดเร็ว	4.84	0.37	96.80	มากที่สุด
ผลรวม	4.83	0.26	96.60	มากที่สุด

จากตารางที่ 4.9 ผลความพึงพอใจของประชาชนต่องานการให้บริการและความพึงพอใจ ด้านช่องทางการให้บริการ ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการโดยรวมอยู่ในระดับ “มากที่สุด” มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.83 (ร้อยละ 96.60) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ทั้ง 4 ข้อ ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการโดยรวมอยู่ในระดับ “มากที่สุด” เช่นเดียวกัน โดยข้อ 1 ช่องทางการให้บริการมีเพียงพอต่อความต้องการของประชาชน ข้อ 3 ช่องทางการให้บริการมีหลายรูปแบบ เช่น ตู้รับความคิดเห็น, โทรศัพท์สายด่วน, เวทีรับฟังความคิดเห็น, เว็บไซต์, facebook ข้อ 4 ได้รับข้อมูลตอบกลับจากช่องทางการให้บริการอย่างรวดเร็ว มีคะแนนสูงสุดและมีคะแนนเท่ากัน คือ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.84 (ร้อยละ 96.80) รองลงมา คือ ข้อ 2 มีการประชาสัมพันธ์ผ่านช่องทางการให้บริการอย่างสม่ำเสมอมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.82 (ร้อยละ 96.40) ตามลำดับ รายละเอียดดังแสดงตามตารางที่ 4.9

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

ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	ค่าเฉลี่ย $C \bar{X}$)	ค่าเบี่ยงเบน มาตรฐาน (S.D.)	ร้อยละ	ระดับความ พึงพอใจ
1. เจ้าหน้าที่มีบุคลิกภาพที่ดี แต่งกายสุภาพ เรียบร้อย	4.87	0.37	97.40	มากที่สุด
2. เจ้าหน้าที่พูดจาสุภาพ มีอัธยาศัยไมตรี	4.88	0.40	97.60	มากที่สุด
3. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเต็มใจ รวดเร็ว และเอาใจใส่	4.88	0.38	97.60	มากที่สุด
4. เจ้าหน้าที่มีการสื่อสารและอธิบายขั้นตอนการ ให้บริการชัดเจน	4.91	0.33	98.20	มากที่สุด
ผลรวม	4.88	0.21	97.60	มากที่สุด

จากตารางที่ 4.10 ผลความพึงพอใจของประชาชนต่องานการให้บริการและความพึงพอใจ ด้าน
เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการโดยรวมอยู่ในระดับ “มากที่สุด” มี
ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.88 (ร้อยละ 97.60) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ทั้ง 4 ข้อ มีความพึงพอใจต่อการ
ให้บริการอยู่ในระดับ “มากที่สุด” เช่นเดียวกัน โดยข้อ 4 เจ้าหน้าที่มีการสื่อสารและอธิบายขั้นตอนการ
ให้บริการชัดเจน มีคะแนนมากที่สุด คือ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.91 (ร้อยละ 98.20) รองลงมา คือ ข้อ 2
เจ้าหน้าที่พูดจาสุภาพ มีอัธยาศัยไมตรี ข้อ 3 เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเต็มใจ รวดเร็ว และเอาใจใส่ มี
ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.88 (ร้อยละ 97.60) และข้อ 1 เจ้าหน้าที่มีบุคลิกภาพที่ดี แต่งกายสุภาพเรียบร้อย มี
ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.87 (ร้อยละ 97.40) ตามลำดับ รายละเอียดดังแสดงตามตารางที่ 4.10

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

ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	ค่าเฉลี่ย $C \bar{X}$)	ค่าเบี่ยงเบน มาตรฐาน (S.D.)	ร้อยละ	ระดับความ พึงพอใจ
1. การจัดสิ่งอำนวยความสะดวกในสถานที่ ให้บริการ เช่น ที่จอดรถ น้ำดื่ม ฯลฯ	4.75	0.48	95.00	มากที่สุด
2. การเตรียมวัสดุอุปกรณ์เพื่ออำนวยความสะดวก เช่น ปากกา กาว กรรไกร ที่เย็บกระดาษ	4.76	0.47	95.20	มากที่สุด
3. มีบอร์ดแสดง/ประกาศ แนะนำข้อมูล	4.87	0.35	97.40	มากที่สุด
4. อาคารสถานที่มีความสะอาด ปลอดภัย	4.79	0.40	95.80	มากที่สุด
ผลรวม	4.79	0.30	95.80	มากที่สุด

จากตารางที่ 4.11 ผลความพึงพอใจของประชาชนต่องานการให้บริการและความพึงพอใจ *ด้านสิ่งแวดล้อม* ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการโดยรวมอยู่ในระดับ “มากที่สุด” มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.79 (ร้อยละ 95.80) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ทั้ง 4 ข้อ มีความพึงพอใจต่อการให้บริการอยู่ในระดับ “มากที่สุด” เช่นเดียวกัน โดยข้อ 3 มีบอร์ดแสดง/ประกาศ แนะนำข้อมูล มีคะแนนสูงสุด คือ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.87 (ร้อยละ 97.40) รองลงมา คือ ข้อ 4 อาคารสถานที่ที่มีความสะอาดปลอดภัย มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.79 (ร้อยละ 95.80) ข้อ 2 การเตรียมวัสดุอุปกรณ์เพื่ออำนวยความสะดวก เช่น ปากกา กาว กรรไกร ที่เย็บกระดาษ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.76 (ร้อยละ 95.20) และข้อ 1 การจัดสิ่งอำนวยความสะดวกในสถานที่ให้บริการ เช่น ที่จอดรถ น้ำดื่ม ฯลฯ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.75 (ร้อยละ 95.00) ตามลำดับ รายละเอียดดังแสดงตามตารางที่ 4.11

4.3 คุณภาพการให้บริการและความพึงพอใจของประชาชนต่องานบริการด้านโครงสร้างพื้นฐาน

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 คุณภาพการให้บริการงานบริการด้านโครงสร้างพื้นฐาน

คุณภาพการให้บริการงานบริการด้านโครงสร้างพื้นฐาน ขององค์การบริหารส่วนตำบลด่านแม่ฉลบ อำเภอศรีสวัสดิ์ จังหวัดกาญจนบุรี แบบสอบถามเป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า (rating scale) มี 5 ระดับ ผลปรากฏดังนี้

ตารางที่ 4.12 ผลคุณภาพการให้บริการงานบริการด้านโครงสร้างพื้นฐาน

งานบริการด้านโครงสร้างพื้นฐาน	ค่าเฉลี่ย	ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน	ร้อยละ	ระดับความพึงพอใจ
	\bar{X}	(S.D.)		
1. ขั้นตอนการให้บริการ	4.64	0.64	92.80	มากที่สุด
2. ช่องทางการให้บริการ	4.66	0.52	93.20	มากที่สุด
3. เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.75	0.48	95.00	มากที่สุด
4. สิ่งอำนวยความสะดวก	4.72	0.48	94.40	มากที่สุด
ผลรวม	4.69	0.34	93.80	มากที่สุด

จากตารางที่ 4.12 ผลคุณภาพการให้บริการงานบริการด้านโครงสร้างพื้นฐาน *โดยรวม* มีคุณภาพอยู่ในระดับ “มากที่สุด” มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.69 (ร้อยละ 93.80) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่าทุก ๆ ข้อ มีคุณภาพการให้บริการอยู่ในระดับ “มากที่สุด” เช่นเดียวกัน โดยเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีคะแนนคุณภาพการให้บริการสูงสุด คือ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.75 (ร้อยละ 95.00) รองลงมา คือ สิ่งอำนวยความสะดวก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.72 (ร้อยละ 94.40) ช่องทางการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.66 (ร้อยละ 93.20) และ ขั้นตอนการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.64 (ร้อยละ 92.80) ตามลำดับ รายละเอียดดังแสดงตามตารางที่ 4.12

4.3.2 ผลความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการงานบริการด้านโครงสร้างพื้นฐาน

การวิเคราะห์ข้อมูลความพึงพอใจรวมทั้ง 4 ด้าน ได้แก่ ด้านขั้นตอนการให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก โดยแบบสอบถามเป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า (rating scale) มีรายละเอียด ดังนี้

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

ความพึงพอใจของประชาชนโดยรวมทุกด้าน	ค่าเฉลี่ย	ค่าเบี่ยงเบน	ร้อยละ	ระดับความพึงพอใจ
	\bar{X}	มาตรฐาน (S.D.)		
1. ด้านขั้นตอนการให้บริการ	4.77	0.29	95.40	มากที่สุด
2. ด้านช่องทางการให้บริการ	4.73	0.39	94.60	มากที่สุด
3. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.80	0.35	96.00	มากที่สุด
4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	4.75	0.40	95.00	มากที่สุด
ผลรวม	4.76	0.26	95.20	มากที่สุด

จากตารางที่ 4.13 ผลความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการงานบริการด้านโครงสร้างพื้นฐาน *โดยรวมทุกด้าน* ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการอยู่ในระดับ “มากที่สุด” มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.76 (ร้อยละ 95.20) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ทุกด้าน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการอยู่ในระดับ “มากที่สุด” เช่นเดียวกัน โดย ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีคะแนนสูงสุด คือ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.80 (ร้อยละ 96.00) รองลงมา คือ ด้านขั้นตอนการให้บริการ มีคะแนนเฉลี่ย 4.77 (ร้อยละ 95.40) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.75 (ร้อยละ 95.00) และด้านช่องทางการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.73 (ร้อยละ 94.60) ตามลำดับ รายละเอียดดังแสดงตามตารางที่ 4.13

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

ด้านขั้นตอนการให้บริการ	ค่าเฉลี่ย \bar{X}	ค่าเบี่ยงเบน มาตรฐาน (S.D.)	ร้อยละ	ระดับความ พึงพอใจ
1. ฝั่งลำดับขั้นตอนการให้บริการมีความชัดเจน	4.76	0.54	95.20	มากที่สุด
2. ขั้นตอนการให้บริการแต่ละขั้นตอนมีความ สะดวก รวดเร็ว	4.74	0.51	94.80	มากที่สุด
3. กำหนดระยะเวลาการให้บริการอย่างชัดเจน	4.77	0.44	95.40	มากที่สุด
4. ขั้นตอนการให้บริการมีระบบ ไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน มีความชัดเจน	4.81	0.42	96.20	มากที่สุด
ผลรวม	4.77	0.29	95.40	มากที่สุด

จากตารางที่ 4.14 ผลความพึงพอใจของประชาชนต่องานบริการด้านโครงสร้างพื้นฐาน โดยรวมทุกข้อ ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการอยู่ในระดับ “มากที่สุด” มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.77 (ร้อยละ 95.40) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ทุกข้อ ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการอยู่ในระดับ “มากที่สุด” เช่นเดียวกัน โดยข้อ 4 ขั้นตอนการให้บริการมีระบบ ไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน มีความชัดเจน มีคะแนนสูงสุด มีคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.81 (ร้อยละ 96.20) รองลงมา คือ ข้อ 3 กำหนดระยะเวลาการให้บริการอย่างชัดเจน มีคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.77 (ร้อยละ 95.40) ข้อ 1 ฝั่งลำดับขั้นตอนการให้บริการมีความชัดเจน มีคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.76 (ร้อยละ 95.20) และข้อ 2 ขั้นตอนการให้บริการแต่ละขั้นตอนมีความสะดวก รวดเร็ว มีคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.74 (ร้อยละ 94.80) ตามลำดับ รายละเอียดดังแสดงตามตารางที่ 4.14

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

ด้านช่องทางการให้บริการ	ค่าเฉลี่ย \bar{X}	ค่าเบี่ยงเบน มาตรฐาน (S.D.)	ร้อยละ	ระดับความ พึงพอใจ
1. ช่องทางการให้บริการมีเพียงพอต่อความต้องการของประชาชน	4.76	0.50	95.20	มากที่สุด
2. มีการประชาสัมพันธ์ผ่านช่องทางการให้บริการอย่างสม่ำเสมอ	4.72	0.58	94.40	มากที่สุด
3. ช่องทางการให้บริการมีหลายรูปแบบ เช่น ผู้รับความคิดเห็น, โทรศัพท์สายด่วน, เวที, เว็บไซต์, facebook	4.73	0.57	94.60	มากที่สุด
4. ได้รับข้อมูลตอบกลับจากช่องทางการให้บริการอย่างรวดเร็ว	4.75	0.49	95.00	มากที่สุด
ผลรวม	4.73	0.39	94.60	มากที่สุด

จากตารางที่ 4.15 ผลความพึงพอใจของประชาชนต่องานบริการด้านโครงสร้างพื้นฐาน ด้านช่องทางการให้บริการ โดยรวมทุกข้อ ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการอยู่ในระดับ “มากที่สุด” มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.73 (ร้อยละ 94.60) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ทุก ๆ ข้อ ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการอยู่ในระดับ “มากที่สุด” เช่นเดียวกัน โดยข้อ 1 ช่องทางการให้บริการมีเพียงพอต่อความต้องการของประชาชน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.76 (ร้อยละ 95.20) รองลงมา คือ ข้อ 4 ได้รับข้อมูลตอบกลับจากช่องทางการให้บริการอย่างรวดเร็ว มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.75 (ร้อยละ 95.00) ข้อ 3 ช่องทางการให้บริการมีหลายรูปแบบ เช่น ผู้รับความคิดเห็น, โทรศัพท์สายด่วน, เวที, เว็บไซต์, facebook มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.73 (ร้อยละ 94.60) และข้อ 2 มีการประชาสัมพันธ์ผ่านช่องทางการให้บริการอย่างสม่ำเสมอ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.72 (ร้อยละ 94.40) ตามลำดับ รายละเอียดดังแสดงตามตารางที่ 4.15

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

ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	ค่าเฉลี่ย \bar{X}	ค่าเบี่ยงเบน มาตรฐาน (S.D.)	ร้อยละ	ระดับความ พึงพอใจ
1. เจ้าหน้าที่มีบุคลิกภาพที่ดี แต่งกายเหมาะสมต่อ การบริการ	4.79	0.50	95.80	มากที่สุด
2. เจ้าหน้าที่พูดจาสุภาพ มีอัธยาศัยไมตรีต่อ ผู้รับบริการ	4.82	0.48	96.40	มากที่สุด
3. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเต็มใจ รวดเร็ว และเอาใจใส่	4.80	0.51	96.00	มากที่สุด
4. เจ้าหน้าที่มีการสื่อสารและอธิบายขั้นตอนการ ให้บริการชัดเจน	4.81	0.44	96.20	มากที่สุด
ผลรวม	4.80	0.35	96.00	มากที่สุด

จากตารางที่ 4.16 ผลความพึงพอใจของประชาชนต่องานบริการด้านโครงสร้างพื้นฐาน โดยรวม
ทุกข้อ ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการอยู่ในระดับ “มากที่สุด” ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.80 (ร้อยละ
96.00) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ทุกข้อ ที่ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการอยู่ในระดับ
“มากที่สุด” เช่นเดียวกัน โดยข้อ 2 เจ้าหน้าที่พูดจาสุภาพ มีอัธยาศัยไมตรีต่อผู้รับบริการ มีคะแนนสูงสุด
มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.82 (ร้อยละ 96.40) รองลงมา คือ ข้อ 4 เจ้าหน้าที่พูดจาสุภาพ มีอัธยาศัยไมตรีต่อ
ผู้รับบริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.81 (ร้อยละ 96.20) ข้อ 3 เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเต็มใจ รวดเร็ว
และเอาใจใส่ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.80 (ร้อยละ 96.00) และข้อ 1 เจ้าหน้าที่มีบุคลิกภาพที่ดี แต่งกาย
เหมาะสมต่อการบริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.79 (ร้อยละ 95.80) ตามลำดับ รายละเอียดดังแสดงตาม
ตารางที่ 4.16

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

ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	ค่าเฉลี่ย	ค่าเบี่ยงเบน	ร้อยละ	ระดับความ พึงพอใจ
	\bar{X}	มาตรฐาน (S.D.)		
1. การจัดสิ่งอำนวยความสะดวกในสถานที่ให้บริการ เช่น ที่จอดรถ น้ำดื่ม ฯลฯ	4.70	0.57	94.00	มากที่สุด
2. การเตรียมวัสดุอุปกรณ์เพื่ออำนวยความสะดวก เช่น ปากกา กาว กรรไกร ที่เย็บกระดาษ	4.75	0.54	95.00	มากที่สุด
3. มีบอร์ดแสดง/ประกาศ แนะนำข้อมูลเกี่ยวกับงานบริการด้านโครงสร้างพื้นฐาน	4.77	0.52	95.40	มากที่สุด
4. ความสะดวกที่ท่านได้รับจากป้ายบอกช่องทางต่าง ๆ	4.81	0.48	96.20	มากที่สุด
ผลรวม	4.75	0.40	95.00	มากที่สุด

จากตารางที่ 4.17 ผลความพึงพอใจของประชาชนต่องานบริการด้านโครงสร้างพื้นฐาน ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก *โดยรวมทุกข้อ* ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการอยู่ในระดับ “มากที่สุด” มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.75 (ร้อยละ 95.00) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ทุกข้อ ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการอยู่ในระดับ “มากที่สุด” เช่นเดียวกัน โดยข้อ 4 ความสะดวกที่ท่านได้รับจากป้ายบอกช่องทางต่าง ๆ มีคะแนนสูงสุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.81 (ร้อยละ 96.20) รองลงมา คือ ข้อ 3 มีบอร์ดแสดง/ประกาศ แนะนำข้อมูลเกี่ยวกับงานจัดเก็บภาษี มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.77 (ร้อยละ 95.40) ข้อ 2 การเตรียมวัสดุอุปกรณ์เพื่ออำนวยความสะดวก เช่น ปากกา กาว กรรไกร ที่เย็บกระดาษ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.75 (ร้อยละ 95.00) และข้อ 1 การจัดสิ่งอำนวยความสะดวกในสถานที่ให้บริการ เช่น ที่จอดรถ น้ำดื่ม ฯลฯ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.70 (ร้อยละ 94.00) ตามลำดับ รายละเอียดดังแสดงตามตารางที่ 4.17

4.4 คุณภาพการให้บริการและความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการงานการอนุรักษ์ทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม

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 คุณภาพการให้บริการงานการอนุรักษ์ทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม

คุณภาพการให้บริการงานการอนุรักษ์ทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม ขององค์การบริหารส่วนตำบลด่านแม่แฉลบ อำเภอศรีสวัสดิ์ แบบสอบถามเป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า (rating scale) มี 5 ระดับ ผลปรากฏดังนี้

ตารางที่ 4.18 ผลคุณภาพการให้บริการงานการอนุรักษ์ทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม

งานการอนุรักษ์ทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม	ค่าเฉลี่ย ($\bar{C X}$)	ค่าเบี่ยงเบน มาตรฐาน ($C \bar{X}$)	ร้อยละ	ระดับความ พึงพอใจ
1. ขั้นตอนการให้บริการ	4.75	0.58	95.00	มากที่สุด
2. ช่องทางการให้บริการ	4.78	0.54	95.60	มากที่สุด
3. เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.83	0.37	96.60	มากที่สุด
4. สิ่งอำนวยความสะดวก	4.77	0.45	95.40	มากที่สุด
ผลรวม	4.78	0.27	95.60	มากที่สุด

จากตารางที่ 4.18 ผลคุณภาพการให้บริการงานการอนุรักษ์ทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม ขององค์การบริหารส่วนตำบลด่านแม่แฉลบ อำเภอศรีสวัสดิ์ โดยรวม มีคุณภาพอยู่ในระดับ “มากที่สุด” มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.78 (ร้อยละ 95.60) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่าทั้ง 4 ข้อ มีคุณภาพการให้บริการอยู่ในระดับ “มากที่สุด” เช่นเดียวกัน โดยเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีคะแนนมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.83 (ร้อยละ 96.60) รองลงมา คือ ช่องทางการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.78 (ร้อยละ 95.60) สิ่งอำนวยความสะดวก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.77 (ร้อยละ 95.40) และขั้นตอนการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.75 (ร้อยละ 95.00) ตามลำดับ รายละเอียดดังแสดงตามตารางที่ 4.18

4.4.2 ผลความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการงานการอนุรักษ์ทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม

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 งานการอนุรักษ์ทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม

ความพึงพอใจของประชาชนโดยรวมทุกด้าน	ค่าเฉลี่ย	ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน	ร้อยละ	ระดับความพึงพอใจ
	\bar{X}	(S.D.)		
1. ด้านขั้นตอนการให้บริการ	4.78	0.28	95.60	มากที่สุด
2. ด้านช่องทางการให้บริการ	4.79	0.25	95.80	มากที่สุด
3. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.89	0.17	97.80	มากที่สุด
4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	4.69	0.32	93.80	มากที่สุด
ผลรวม	4.79	0.15	95.80	มากที่สุด

จากตารางที่ 4.19 ผลความพึงพอใจของประชาชนต่องานการอนุรักษ์ทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม โดยรวมทุกด้าน ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการอยู่ในระดับ “มากที่สุด” มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.79 (ร้อยละ 95.80) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ทุกด้าน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการอยู่ในระดับ “มากที่สุด” เช่นเดียวกัน โดยด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีคะแนนสูงสุด คือ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.89 (ร้อยละ 97.80) รองลงมา คือ ด้านช่องทางการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.79 (ร้อยละ 95.80) ด้านขั้นตอนการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.78 (ร้อยละ 95.60) และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.69 (ร้อยละ 93.80) ตามลำดับ รายละเอียดดังแสดงตามตารางที่ 4.19

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

ด้านขั้นตอนการให้บริการ	ค่าเฉลี่ย	ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน	ร้อยละ	ระดับความพึงพอใจ
	\bar{X}	(S.D.)		
1. ฝั่งลำดับขั้นตอนการให้บริการมีความชัดเจน	4.78	0.45	95.60	มากที่สุด
2. มีความตรงต่อเวลาในการให้บริการ	4.78	0.41	95.60	มากที่สุด
3. กำหนดระยะเวลาการให้บริการอย่างชัดเจน	4.81	0.41	96.20	มากที่สุด
4. มีการประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับการให้บริการ	4.79	0.41	95.80	มากที่สุด
ผลรวม	4.78	0.28	95.60	มากที่สุด

จากตารางที่ 4.20 ผลความพึงพอใจของประชาชนต่องานการอนุรักษ์ทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม ด้านขั้นตอนการให้บริการ โดยรวมทุกข้อ ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการอยู่ในระดับ “มากที่สุด” มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.78 (ร้อยละ 95.60) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ทั้ง 4 ข้อ ที่ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการอยู่ในระดับ “มากที่สุด” เช่นเดียวกัน โดยข้อ 3 กำหนดระยะเวลาการให้บริการอย่างชัดเจน มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด ซึ่งมีคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.81 (ร้อยละ 96.20)

รองลงมา คือ ข้อ 4 มีการประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.79 (ร้อยละ 95.80) และข้อ 1 ฝั่งลำดับขั้นตอนการให้บริการมีความชัดเจน ข้อ 2 มีความตรงต่อเวลาในการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.78 (ร้อยละ 95.60) ตามลำดับ รายละเอียดดังแสดงตามตารางที่ 4.20

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

ด้านช่องทางการให้บริการ	ค่าเฉลี่ย \bar{X}	ค่าเบี่ยงเบน มาตรฐาน (S.D.)	ร้อยละ	ระดับความ พึงพอใจ
1. ช่องทางการให้บริการมีเพียงพอต่อความต้องการของประชาชน	4.77	0.42	95.40	มากที่สุด
2. มีการประชาสัมพันธ์ผ่านช่องทางการให้บริการอย่างสม่ำเสมอ	4.81	0.39	96.20	มากที่สุด
3. ช่องทางการให้บริการมีหลากหลายรูปแบบ เช่น ผู้รับความคิดเห็น, โทรศัพท์สายด่วน, เวทีรับฟังความคิดเห็น, เว็บไซต์, facebook	4.83	0.37	96.60	มากที่สุด
4. ได้รับข้อมูลตอบกลับจากช่องทางการให้บริการอย่างรวดเร็ว	4.77	0.44	95.40	มากที่สุด
ผลรวม	4.79	0.25	95.80	มากที่สุด

จากตารางที่ 4.21 ผลความพึงพอใจของประชาชนต่องานการอนุรักษ์ทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม ด้านช่องทางการให้บริการ โดยรวมทุกข้อ ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการอยู่ในระดับ “มากที่สุด” มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.79 (ร้อยละ 95.80) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ทั้ง 4 ข้อ ที่ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการอยู่ในระดับ “มากที่สุด” โดยข้อ 3 ช่องทางการให้บริการมีหลากหลายรูปแบบ เช่น ผู้รับความคิดเห็น, โทรศัพท์สายด่วน, เวทีรับฟังความคิดเห็น, เว็บไซต์, facebook มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด คือ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.83 (ร้อยละ 96.60) รองลงมา คือ ข้อ 2 มีการประชาสัมพันธ์ผ่านช่องทางการให้บริการอย่างสม่ำเสมอ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.81 (ร้อยละ 96.20) ข้อ 1 ช่องทางการให้บริการมีเพียงพอต่อความต้องการของประชาชน และข้อ 4 ได้รับข้อมูลตอบกลับจากช่องทางการให้บริการอย่างรวดเร็ว มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.77 (ร้อยละ 95.40) ตามลำดับ รายละเอียดดังแสดงตามตารางที่ 4.21

ตารางที่ 4.22 ค่าเฉลี่ย (\bar{X}) และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) ของระดับความพึงพอใจของประชาชนด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ของงานการอนุรักษ์ทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม

ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	ค่าเฉลี่ย \bar{X}	ค่าเบี่ยงเบน มาตรฐาน (S.D.)	ร้อยละ	ระดับความ พึงพอใจ
1. เจ้าหน้าที่มีบุคลิกภาพที่ดี แต่งกายเหมาะสมต่อการบริการ	4.89	0.31	97.80	มากที่สุด
2. เจ้าหน้าที่พูดจาสุภาพ มีอัธยาศัยไมตรีต่อผู้รับบริการ	4.90	0.29	98.00	มากที่สุด
3. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเต็มใจ รวดเร็ว และเอาใจใส่	4.89	0.31	97.80	มากที่สุด
4. เจ้าหน้าที่มีการสื่อสารและอธิบายขั้นตอนการให้บริการชัดเจน	4.89	0.31	97.80	มากที่สุด
ผลรวม	4.89	0.17	97.80	มากที่สุด

จากตารางที่ 4.22 ผลความพึงพอใจของประชาชนต่องานการอนุรักษ์ทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ โดยรวมทุกข้อ ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการอยู่ในระดับ “มากที่สุด” มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.89 (ร้อยละ 97.80) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ทั้ง 4 ข้อ ที่ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการอยู่ในระดับ “มากที่สุด” เช่นเดียวกัน โดยข้อ 2 เจ้าหน้าที่พูดจาสุภาพ มีอัธยาศัยไมตรีต่อผู้รับบริการ มีคะแนนความพึงพอใจมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.90 (ร้อยละ 98.00) รองลงมา คือ ข้อ 1 เจ้าหน้าที่มีบุคลิกภาพที่ดี แต่งกายเหมาะสมต่อการบริการ ข้อ 3 เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเต็มใจ รวดเร็ว และเอาใจใส่ และข้อ 4 เจ้าหน้าที่มีการสื่อสารและอธิบายขั้นตอนการให้บริการชัดเจน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.89 (ร้อยละ 97.80) ตามลำดับ รายละเอียดดังแสดงตามตารางที่ 4.22

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

ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	ค่าเฉลี่ย \bar{X}	ค่าเบี่ยงเบน มาตรฐาน (S.D.)	ร้อยละ	ระดับความ พึงพอใจ
1. การจัดสิ่งอำนวยความสะดวกในการให้บริการ ด้านสถานที่ เช่น สถานที่บริการน้ำเพื่อการอุปโภค และบริโภค	4.67	0.49	93.40	มากที่สุด
2. มีบอร์ดแสดง/ประกาศ/เอกสารพิมพ์ แนะนำ ข้อมูลเกี่ยวกับงานการอนุรักษ์ทรัพยากรธรรมชาติและ สิ่งแวดล้อม	4.73	0.49	94.60	มากที่สุด
3. อุปกรณ์มีความสะอาด ปลอดภัย พร้อมใช้งาน อยู่เสมอ	4.69	0.50	93.80	มากที่สุด
4. การมีส่วนร่วมของประชาชนในชุมชนในงานการ อนุรักษ์ทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม	4.69	0.49	93.80	มากที่สุด
ผลรวม	4.69	0.32	93.80	มากที่สุด

จากตารางที่ 4.23 ผลความพึงพอใจของประชาชนต่องานการอนุรักษ์ทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก โดยรวมทุกข้อ ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการอยู่ในระดับ “มากที่สุด” มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.69 (ร้อยละ 93.80) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ทั้งหมด 4 ข้อ ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการอยู่ในระดับ “มากที่สุด” เช่นเดียวกัน โดยข้อ 2 มีบอร์ดแสดง/ประกาศ/เอกสารพิมพ์ แนะนำข้อมูลเกี่ยวกับงานการอนุรักษ์ทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม มีคะแนนความพึงพอใจสูงสุด คือ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.73 (ร้อยละ 94.60) รองลงมา คือ ข้อ 3 อุปกรณ์มีความสะอาด ปลอดภัย พร้อมใช้งานอยู่เสมอ ข้อ 4 การมีส่วนร่วมของประชาชนในชุมชนในงานการอนุรักษ์ทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.69 (ร้อยละ 93.80) และข้อ 1 การจัดสิ่งอำนวยความสะดวกในการให้บริการด้านสถานที่ เช่น สถานที่บริการน้ำเพื่อการอุปโภคและบริโภค มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.67 (ร้อยละ 93.40) ตามลำดับ รายละเอียดดังแสดงตามตารางที่ 4.23

4.5 คุณภาพการให้บริการและความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการงานด้านการป้องกันและควบคุมโรค

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 คุณภาพการให้บริการงานด้านการป้องกันและควบคุมโรค

คุณภาพการให้บริการงานด้านการป้องกันและควบคุมโรค ขององค์การบริหารส่วนตำบลด่านแม่แฉลบ อำเภอศรีสวัสดิ์ แบบสอบถามเป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า (rating scale) มี 5 ระดับ ผลปรากฏดังนี้

ตารางที่ 4.24 ผลคุณภาพการให้บริการงานด้านการป้องกันและควบคุมโรค

งานด้านการป้องกันและควบคุมโรค	ค่าเฉลี่ย	ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน	ร้อยละ	ระดับความพึงพอใจ
	\bar{X}	(S.D.)		
1. ขั้นตอนการให้บริการ	4.70	0.59	94.00	มากที่สุด
2. ช่องทางการให้บริการ	4.88	0.35	97.60	มากที่สุด
3. เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.92	0.31	98.40	มากที่สุด
4. สิ่งอำนวยความสะดวก	4.87	0.34	97.40	มากที่สุด
ผลรวม	4.84	0.25	96.80	มากที่สุด

จากตารางที่ 4.24 ผลคุณภาพการให้บริการงานด้านการป้องกันและควบคุมโรค ขององค์การบริหารส่วนตำบลด่านแม่แฉลบ อำเภอศรีสวัสดิ์ โดยรวม มีคุณภาพการให้บริการอยู่ในระดับ “มากที่สุด” มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.84 (ร้อยละ 96.80) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่าทั้ง 4 ข้อ มีคุณภาพการให้บริการอยู่ในระดับ “มากที่สุด” เช่นเดียวกัน โดยเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีคะแนนคุณภาพการให้บริการสูงสุด คือ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.92 (ร้อยละ 98.40) รองลงมา คือ ช่องทางการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.88 (ร้อยละ 97.60) สิ่งอำนวยความสะดวก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.87 (ร้อยละ 97.00) และขั้นตอนการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.70 (ร้อยละ 94.00) รายละเอียดดังแสดงตามตารางที่ 4.24

4.5.2 ผลความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการงานด้านการป้องกันและควบคุมโรค

การวิเคราะห์ข้อมูลความพึงพอใจรวมทั้ง 4 ด้าน ได้แก่ ด้านขั้นตอนการให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก โดยแบบสอบถามเป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) มี 5 ระดับผลปรากฏดังนี้

ตารางที่ 4.25 ค่าเฉลี่ย (\bar{X}) และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) ของระดับความพึงพอใจของประชาชน โดยรวมทุกด้าน ของงานด้านการป้องกันและควบคุมโรค

ความพึงพอใจของประชาชนโดยรวมทุกด้าน	ค่าเฉลี่ย \bar{X}	ค่าเบี่ยงเบน มาตรฐาน (S.D.)	ร้อยละ	ระดับความ พึงพอใจ
1. ด้านขั้นตอนการให้บริการ	4.79	0.28	95.80	มากที่สุด
2. ด้านช่องทางการให้บริการ	4.76	0.28	95.20	มากที่สุด
3. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	4.82	0.26	96.40	มากที่สุด
4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	4.87	0.22	97.40	4.87
ผลรวม	4.81	0.15	96.20	มากที่สุด

จากตารางที่ 4.25 ผลความพึงพอใจของประชาชนต่องานด้านการป้องกันและควบคุมโรค โดยรวมทุกด้าน ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการอยู่ในระดับ “มากที่สุด” มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.81 (ร้อยละ 96.20) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ทั้ง 4 ด้าน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการอยู่ในระดับ “มากที่สุด” เช่นเดียวกัน โดยด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มีคะแนนสูงสุด คือ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.87 (ร้อยละ 97.40) รองลงมา คือ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีคะแนนเท่ากับ 4.82 (ร้อยละ 96.40) ด้านขั้นตอนการให้บริการ มีคะแนนเท่ากับ 4.79 (ร้อยละ 95.80) และด้านช่องทางการให้บริการ มีคะแนนเท่ากับ 4.76 (ร้อยละ 95.20) ตามลำดับ รายละเอียดดังแสดงตามตารางที่ 4.25

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

ด้านขั้นตอนการให้บริการ	ค่าเฉลี่ย \bar{X}	ค่าเบี่ยงเบน มาตรฐาน (S.D.)	ร้อยละ	ระดับความ พึงพอใจ
1. พังลำดับขั้นตอนการให้บริการมีความชัดเจน	4.71	0.57	94.20	มากที่สุด
2. มีความตรงต่อเวลาในการให้บริการ	4.81	0.41	96.20	มากที่สุด
3. กำหนดระยะเวลาการให้บริการอย่างชัดเจน	4.84	0.42	96.80	มากที่สุด
4. มีการประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับการให้บริการ	4.84	0.36	96.80	มากที่สุด
ผลรวม	4.79	0.28	95.80	มากที่สุด

จากตารางที่ 4.26 ผลความพึงพอใจของประชาชนต่องานด้านการป้องกันและควบคุมโรค โดยรวมทุกข้อ ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการอยู่ในระดับ “มากที่สุด” มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.79 (ร้อยละ 95.80) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ทั้ง 4 ข้อ มีความพึงพอใจต่อการให้บริการอยู่ในระดับ

“มากที่สุด” เช่นเดียวกัน โดยข้อ 3 กำหนดระยะเวลาการให้บริการอย่างชัดเจน และข้อ 4 มีการประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับการให้บริการ มีคะแนนสูงสุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.84 (ร้อยละ 96.80) รองลงมา คือ ข้อ 2 มีความตรงต่อเวลาในการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.81 (ร้อยละ 96.20) ตามลำดับ รายละเอียดดังแสดงตามตารางที่ 4.26

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

ด้านช่องทางการให้บริการ	ค่าเฉลี่ย	ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน	ร้อยละ	ระดับความพึงพอใจ
	\bar{X}	(S.D.)		
1. ช่องทางการให้บริการมีเพียงพอต่อความต้องการของประชาชน	4.73	0.44	94.60	มากที่สุด
2. มีการประชาสัมพันธ์ผ่านช่องทางการให้บริการอย่างสม่ำเสมอ	4.80	0.40	96.00	มากที่สุด
3. ช่องทางการให้บริการมีหลากหลายรูปแบบ เช่น ผู้รับความคิดเห็น, โทรศัพท์สายด่วน, เวทีรับฟังความคิดเห็น, เว็บไซต์, facebook	4.72	0.55	94.40	มากที่สุด
4. ได้รับข้อมูลตอบกลับจากช่องทางการให้บริการอย่างรวดเร็ว	4.82	0.40	96.40	มากที่สุด
ผลรวม	4.76	0.28	95.20	มากที่สุด

จากตารางที่ 4.27 ผลความพึงพอใจของประชาชนต่องานด้านการป้องกันและควบคุมโรค โดยรวมทุกข้อ ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการอยู่ในระดับ “มากที่สุด” มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.76 (ร้อยละ 95.20) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ทั้ง 4 ข้อ ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการอยู่ในระดับ “มากที่สุด” เช่นเดียวกัน โดยข้อ 4 ได้รับข้อมูลตอบกลับจากช่องทางการให้บริการอย่างรวดเร็ว มีคะแนนสูงสุด คือ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.82 (ร้อยละ 96.40) รองลงมา คือ ข้อ 2 มีการประชาสัมพันธ์ผ่านช่องทางการให้บริการอย่างสม่ำเสมอ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.80 (ร้อยละ 96.00) ข้อ 1 ช่องทางการให้บริการมีเพียงพอต่อความต้องการของประชาชน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.73 (ร้อยละ 94.60) และข้อ 3 ช่องทางการให้บริการมีหลากหลายรูปแบบ เช่น ผู้รับความคิดเห็น, โทรศัพท์สายด่วน, เวทีรับฟังความคิดเห็น, เว็บไซต์, facebook มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.72 (ร้อยละ 94.40) ตามลำดับ รายละเอียดดังแสดงตามตารางที่ 4.27

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

ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	ค่าเฉลี่ย \bar{X}	ค่าเบี่ยงเบน มาตรฐาน (S.D.)	ร้อยละ	ระดับความ พึงพอใจ
1. เจ้าหน้าที่มีบุคลิกภาพที่ดี แต่งกายเหมาะสม ต่อการบริการ	4.86	0.40	97.20	มากที่สุด
2. เจ้าหน้าที่พูดจาสุภาพ มีอัธยาศัยไมตรีต่อ ผู้รับบริการ	4.83	0.51	96.60	มากที่สุด
3. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเต็มใจ รวดเร็ว และเอาใจใส่	4.77	0.51	95.40	มากที่สุด
4. เจ้าหน้าที่มีการสื่อสารและอธิบายขั้นตอนการ ให้บริการชัดเจน	4.84	0.45	96.80	มากที่สุด
ผลรวม	4.82	0.26	96.40	มากที่สุด

จากตารางที่ 4.28 ผลความพึงพอใจของประชาชนต่องานด้านการป้องกันและควบคุมโรค ด้าน
เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ โดยรวมทุกข้อ ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการอยู่ในระดับ “มากที่สุด”
มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.82 (ร้อยละ 96.40) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ทั้ง 4 ข้อ ที่ประชาชนมีความพึง
พอใจต่อการให้บริการอยู่ในระดับ “มากที่สุด” เช่นเดียวกัน โดยข้อ 1 เจ้าหน้าที่มีบุคลิกภาพที่ดี แต่งกาย
เหมาะสมต่อการบริการ มีคะแนนสูงสุด คือ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.86 (ร้อยละ 97.20) รองลงมา คือ ข้อ 4
เจ้าหน้าที่มีการสื่อสารและอธิบายขั้นตอนการให้บริการชัดเจน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.84 (ร้อยละ 96.80) ข้อ
2 เจ้าหน้าที่พูดจาสุภาพ มีอัธยาศัยไมตรีต่อผู้รับบริการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.83 (ร้อยละ 96.60) และข้อ 3
เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเต็มใจ รวดเร็ว และเอาใจใส่ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.77 (ร้อยละ 95.40)
ตามลำดับ รายละเอียดดังแสดงตามตารางที่ 4.28

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

ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	ค่าเฉลี่ย \bar{X}	ค่าเบี่ยงเบน มาตรฐาน (S.D.)	ร้อยละ	ระดับความ พึงพอใจ
1. การจัดสิ่งอำนวยความสะดวกในการให้บริการ ด้านสถานที่ เช่น สถานที่บริการน้ำเพื่อการอุปโภค และบริโภค	4.82	0.40	96.40	มากที่สุด
2. มีบอร์ดแสดง/ประกาศ/เอกสารพิมพ์ แนะนำ ข้อมูลเกี่ยวกับงานด้านการป้องกันและควบคุมโรค	4.91	0.28	98.20	มากที่สุด
3. การรณรงค์ด้านการป้องกันและควบคุมโรค	4.89	0.33	97.80	มากที่สุด
4. การมีส่วนร่วมของชุมชนในงานด้านการป้องกัน และควบคุมโรค	4.87	0.38	97.40	มากที่สุด
ผลรวม	4.87	0.22	97.40	มากที่สุด

จากตารางที่ 4.29 ผลความพึงพอใจของประชาชนต่องานด้านการป้องกันและควบคุมโรค ด้าน
สิ่งอำนวยความสะดวก โดยรวมทุกข้อ ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการอยู่ในระดับ “มากที่สุด”
มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.87 (ร้อยละ 97.40) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ทั้ง 4 ข้อ ประชาชนมีความพึง
พอใจต่อการให้บริการอยู่ในระดับ “มากที่สุด” เช่นเดียวกัน โดยข้อ 2 มีบอร์ดแสดง/ประกาศ/เอกสาร
พิมพ์ แนะนำข้อมูลเกี่ยวกับงานด้านการป้องกันและควบคุมโรค มีคะแนนสูงสุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.91
(ร้อยละ 98.20) รองลงมา คือ ข้อ 3 การรณรงค์ด้านการป้องกันและควบคุมโรค มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.89
(ร้อยละ 97.80) ข้อ 4 การมีส่วนร่วมของชุมชนในงานด้านการป้องกันและควบคุมโรค มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ
4.87 (ร้อยละ 97.40) และข้อ 1 การจัดสิ่งอำนวยความสะดวกในการให้บริการด้านสถานที่ เช่น สถานที่
บริการน้ำเพื่อการอุปโภคและบริโภค มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.82 (ร้อยละ 96.40) ตามลำดับ รายละเอียดดัง
แสดงตามตารางที่ 4.29

ตารางที่ 4.30 ค่าเฉลี่ย $\bar{C X}$) ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) และค่าร้อยละของระดับคุณภาพการให้บริการ โดยรวมทั้ง 4 งาน

คุณภาพการให้บริการ โดยรวมทั้ง 4 งาน	ค่าเฉลี่ย $\bar{C X}$	ค่าเบี่ยงเบน มาตรฐาน CS.D.)	ร้อยละ	ระดับ คุณภาพ
1. งานการให้บริการและความพึงพอใจของประชาชน	4.81	0.26	95.80	มากที่สุด
2. งานบริการด้านโครงสร้างพื้นฐาน	4.69	0.34	93.80	มากที่สุด
3. งานการอนุรักษ์ทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม	4.78	0.27	95.60	มากที่สุด
4. งานด้านการป้องกันและควบคุมโรค	4.84	0.25	96.80	มากที่สุด
ผลรวม	4.78	0.28	95.60	มากที่สุด

จากตารางที่ 4.30 ผลคุณภาพการให้บริการทั้ง 4 งาน อยู่ในระดับ “มากที่สุด” ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.78 (ร้อยละ 95.60) เมื่อพิจารณาในแต่ละงาน พบว่า มีคุณภาพการให้บริการอยู่ในระดับ “มากที่สุด” เช่นเดียวกัน โดยงานด้านการป้องกันและควบคุมโรค มีคะแนนสูงสุด คือ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.84 (ร้อยละ 96.80) รองลงมา คือ งานการให้บริการและความพึงพอใจของประชาชน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.81 (ร้อยละ 95.80) งานการอนุรักษ์ทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.78 (ร้อยละ 95.60) และงานบริการด้านโครงสร้างพื้นฐาน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.69 (ร้อยละ 93.80) ตามลำดับ รายละเอียดดังแสดงตามตารางที่ 4.30

ตารางที่ 4.31 ค่าเฉลี่ย $\bar{C X}$) ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) และร้อยละของระดับความพึงพอใจของประชาชน โดยรวมทั้ง 4 งาน

ความพึงพอใจของประชาชนโดยรวมทั้ง 4 งาน	ค่าเฉลี่ย $\bar{C X}$	ค่าเบี่ยงเบน มาตรฐาน (S.D.)	ร้อยละ	ระดับความ พึงพอใจ
1. งานการให้บริการและความพึงพอใจของประชาชน	4.82	0.26	96.40	มากที่สุด
2. งานบริการด้านโครงสร้างพื้นฐาน	4.76	0.26	95.20	มากที่สุด
3. งานการอนุรักษ์ทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม	4.79	0.15	95.80	มากที่สุด
4. งานด้านการป้องกันและควบคุมโรค	4.81	0.15	96.20	มากที่สุด
ผลรวม	4.80	0.20	95.90	มากที่สุด

จากตารางที่ 4.31 ผลความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการทั้ง 4 งาน อยู่ในระดับ “มากที่สุด” ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.80 (ร้อยละ 95.90) เมื่อพิจารณาในแต่ละงาน พบว่า มีความพึงพอใจอยู่ในระดับ “มากที่สุด” เช่นเดียวกัน โดยงานการให้บริการและความพึงพอใจของประชาชน มีคะแนนความพึงพอใจมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.82 (ร้อยละ 96.40) รองลงมา คือ งานด้านการป้องกันและควบคุมโรค มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.81 (ร้อยละ 96.20) งานการอนุรักษ์ทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.79 (ร้อยละ 95.20) และงานบริการด้านโครงสร้างพื้นฐาน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.76 (ร้อยละ 95.20) ตามลำดับ รายละเอียดดังแสดงตามตารางที่ 4.31

4.6 ข้อเสนอแนะอื่น ๆ

ตารางที่ 4.32 ข้อเสนอแนะอื่นๆ

ข้อเสนอแนะอื่นๆ	ความถี่
1. ด้านขั้นตอนการให้บริการ	
- ควรจัดการประชาคมเพิ่มมากขึ้น	4
- แจ้งขั้นตอนการให้บริการให้ชัดเจน ใช้ภาษาที่เข้าใจง่าย	3
2. ด้านช่องทางการให้บริการ	
- ใช้เทคโนโลยีการประชาสัมพันธ์ให้ทั่วถึง	4
3. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	
- เจ้าหน้าที่บริการด้วยความเต็มใจดีมาก	10
4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	
- จัดเตรียมวัสดุอุปกรณ์เพื่ออำนวยความสะดวก ในการติดต่อ ประสานงาน	2
5. ด้านอื่นๆ	
- แก้ไขเรื่องภัยแล้ง โดยช่วงหน้าแล้งอยากให้มีการปล่อยน้ำให้ชาวบ้าน ได้ใช้ทำการเกษตรอย่างทั่วถึง	12

บทที่ 5

สรุปและข้อเสนอแนะ

สรุปผลการประเมินคุณภาพการให้บริการ และความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลด่านแม่แฉลบ อำเภอศรีสวัสดิ์ จังหวัดกาญจนบุรี ทั้ง 4 งาน ได้แก่ งานการให้บริการและความพึงพอใจของประชาชน งานบริการด้านโครงสร้างพื้นฐาน งานการอนุรักษ์ทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม และงานด้านการป้องกันและควบคุมโรค แบ่งออกเป็นหัวข้อดังนี้

5.1 สรุปผลวิจัย

5.1.1 ผลการศึกษากลุ่มตัวอย่าง

5.1.2 ผลคุณภาพการให้บริการและความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลด่านแม่แฉลบ อำเภอศรีสวัสดิ์ จังหวัดกาญจนบุรี

5.1.2.1 ผลคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลด่านแม่แฉลบ อำเภอศรีสวัสดิ์ จังหวัดกาญจนบุรี

5.1.2.2 ผลความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลด่านแม่แฉลบ อำเภอศรีสวัสดิ์ จังหวัดกาญจนบุรี

5.2 ข้อเสนอแนะในการทำวิจัย

5.1 สรุปผลวิจัย

การประเมินคุณภาพการให้บริการและความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลด่านแม่แฉลบ อำเภอศรีสวัสดิ์ จังหวัดกาญจนบุรี มีวัตถุประสงค์ 1) เพื่อประเมินคุณภาพการให้บริการและความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการงานการให้บริการและความพึงพอใจของประชาชน 2) เพื่อประเมินคุณภาพการให้บริการและความพึงพอใจของประชาชนต่องานบริการด้านโครงสร้างพื้นฐาน 3) เพื่อประเมินคุณภาพการให้บริการและความพึงพอใจของประชาชนต่องานการอนุรักษ์ทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม และ 4) เพื่อประเมินคุณภาพการให้บริการและความพึงพอใจของประชาชนต่องานด้านการป้องกันและควบคุมโรค ขององค์การบริหารส่วนตำบลด่านแม่แฉลบ อำเภอศรีสวัสดิ์ จังหวัดกาญจนบุรี ผลการประเมินสามารถสรุปได้ดังนี้

5.1.1 ผลการศึกษากลุ่มตัวอย่าง สรุปดังนี้

ผู้ให้ข้อมูลคุณภาพการให้บริการและความพึงพอใจที่มีต่อองค์การบริหารส่วนตำบลด่านแม่แฉลบ อำเภอศรีสวัสดิ์ จังหวัดกาญจนบุรี จำนวน 4 งาน ได้แก่ งานการให้บริการและความพึงพอใจของประชาชน งานบริการด้านโครงสร้างพื้นฐาน งานการอนุรักษ์ทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม และงาน

ด้านการป้องกันและควบคุมโรค มีจำนวนทั้งสิ้น 371 คน ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง อายุระหว่าง 51 – 60 ปี ประกอบอาชีพเกษตรกร สำเร็จการศึกษาในระดับประถมศึกษาหรือต่ำกว่า ส่วนใหญ่เป็นผู้ที่อาศัยอยู่ในพื้นที่ 20 ปีขึ้นไป

ผลคุณภาพการให้บริการทั้ง 4 งาน อยู่ในระดับ “มากที่สุด” เมื่อพิจารณาในแต่ละงาน พบว่ามีคุณภาพการให้บริการอยู่ในระดับ “มากที่สุด” เช่นเดียวกัน โดยงานด้านการป้องกันและควบคุมโรค มีคะแนนสูงสุด รองลงมา คือ งานการให้บริการและความพึงพอใจของประชาชน งานการอนุรักษ์ทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม และงานบริการด้านโครงสร้างพื้นฐาน ตามลำดับ

ผลความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการทั้ง 4 งาน อยู่ในระดับ “มากที่สุด” เมื่อพิจารณาในแต่ละงาน พบว่า มีความพึงพอใจอยู่ในระดับ “มากที่สุด” เช่นเดียวกัน โดยงานการให้บริการและความพึงพอใจของประชาชน มีคะแนนความพึงพอใจมากที่สุด รองลงมา คือ งานด้านการป้องกันและควบคุมโรค งานการอนุรักษ์ทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม และงานบริการด้านโครงสร้างพื้นฐาน ตามลำดับ

5.1.2 ผลคุณภาพการให้บริการและความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลด่านแม่แฉลบ อำเภอศรีสวัสดิ์ จังหวัดกาญจนบุรี

5.1.2.1 คุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลด่านแม่แฉลบ อำเภอศรีสวัสดิ์ จังหวัดกาญจนบุรี

การแปลความหมายตามเกณฑ์การประเมินของกรมการปกครองท้องถิ่นคำร้อยละของคุณภาพการให้บริการมีดังนี้

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

ผู้วิจัยศึกษา *คุณภาพการให้บริการ* ขององค์การบริหารส่วนตำบลด่านแม่แฉลบ อำเภอศรีสวัสดิ์ จังหวัดกาญจนบุรี จำนวน 4 งาน อันได้แก่ งานการให้บริการและความพึงพอใจของประชาชน งานบริการด้านโครงสร้างพื้นฐาน งานการอนุรักษ์ทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม และงานด้านการ

ป้องกันและควบคุมโรค โดยครอบคลุมทั้ง 4 กรอบงาน คือ ขั้นตอนการให้บริการ ช่องทางการให้บริการ เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และสิ่งอำนวยความสะดวก ผลปรากฏเป็นดังนี้

1. ผลคุณภาพการให้บริการงานการให้บริการและความพึงพอใจของประชาชน โดยรวม อยู่ในระดับ “มากที่สุด” ค่าเฉลี่ยโดยรวมเท่ากับ 4.81 เป็นคะแนนร้อยละ 95.80 และเกณฑ์ตัดสินระดับ 10 คะแนน

2. ผลคุณภาพการให้บริการงานบริการด้านโครงสร้างพื้นฐาน โดยรวม อยู่ในระดับ “มากที่สุด” ค่าเฉลี่ยโดยรวมเท่ากับ 4.69 เป็นคะแนนร้อยละ 93.80 และเกณฑ์ตัดสินระดับ 9 คะแนน

3. ผลคุณภาพการให้บริการงานการอนุรักษ์ทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม โดยรวม อยู่ในระดับ “มากที่สุด” ค่าเฉลี่ยโดยรวมเท่ากับ 4.78 เป็นคะแนนร้อยละ 95.60 และเกณฑ์ตัดสินระดับ 10 คะแนน

4. ผลคุณภาพการให้บริการงานด้านการป้องกันและควบคุมโรค โดยรวม อยู่ในระดับ “มากที่สุด” ค่าเฉลี่ยโดยรวมเท่ากับ 4.84 เป็นคะแนนร้อยละ 96.80 และเกณฑ์ตัดสินระดับ 10 คะแนน

$$\begin{aligned}
 \text{สูตรการคำนวณ} &= \frac{\text{ผลร้อยละของคุณภาพการให้บริการทุกด้าน}}{\text{จำนวนงานทั้งหมดที่ประเมิน}} \\
 &= \frac{95.80 + 93.80 + 95.60 + 96.80}{4} \\
 &= \frac{382}{4} \\
 &= 95.50
 \end{aligned}$$

สรุปได้ว่า คุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลด่านแม่ฉลบ อำเภอศรีสวัสดิ์ จังหวัดกาญจนบุรี มีคะแนน ร้อยละ 95.50 และเมื่ออิงตามเกณฑ์การประเมินของกรมการปกครองท้องถิ่น จะได้คะแนนเท่ากับ 10 คะแนน

5.1.2.2 ผลความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลด่านแม่ฉลบ อำเภอศรีสวัสดิ์ จังหวัดกาญจนบุรี

การแปลความหมายตามเกณฑ์การประเมินของกรมการปกครองท้องถิ่นค่าร้อยละของความพึงพอใจการให้บริการมีดังนี้

มากกว่าร้อยละ	95	ได้	10	คะแนน
ไม่เกินร้อยละ	95	ได้	9	คะแนน
ไม่เกินร้อยละ	90	ได้	8	คะแนน
ไม่เกินร้อยละ	85	ได้	7	คะแนน
ไม่เกินร้อยละ	80	ได้	6	คะแนน
ไม่เกินร้อยละ	75	ได้	5	คะแนน

ไม่เกินร้อยละ	70	ได้	4	คะแนน
ไม่เกินร้อยละ	65	ได้	3	คะแนน
ไม่เกินร้อยละ	60	ได้	2	คะแนน
ไม่เกินร้อยละ	55	ได้	1	คะแนน
น้อยกว่าร้อยละ	50	ได้	0	คะแนน

ผู้วิจัยศึกษา ความพึงพอใจต่อการให้บริการ ขององค์การบริหารส่วนตำบลด่านแม่แฉลบ อำเภอศรีสวัสดิ์ จังหวัดกาญจนบุรี จำนวน 4 งาน อันได้แก่ งานการให้บริการและความพึงพอใจของประชาชน งานบริการด้านโครงสร้างพื้นฐาน งานการอนุรักษ์ทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม และงานด้านการป้องกันและควบคุมโรค โดยครอบคลุมทั้ง 4 กอบงาน คือ ขั้นตอนการให้บริการ ช่องทางการให้บริการ เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และสิ่งอำนวยความสะดวก ผลปรากฏเป็นดังนี้

1. ผลความพึงพอใจการให้บริการงานการให้บริการและความพึงพอใจของประชาชน โดยรวม อยู่ในระดับ “มากที่สุด” ค่าเฉลี่ยโดยรวมเท่ากับ 4.82 เป็นคะแนนร้อยละ 96.40 และเกณฑ์ตัดสินระดับ 10 คะแนน

2. ผลความพึงพอใจการให้บริการงานบริการด้านโครงสร้างพื้นฐาน โดยรวม อยู่ในระดับ “มากที่สุด” ค่าเฉลี่ยโดยรวมเท่ากับ 4.76 เป็นคะแนนร้อยละ 95.20 และเกณฑ์ตัดสินระดับ 9 คะแนน

3. ผลความพึงพอใจการให้บริการงานการอนุรักษ์ทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม โดยรวม อยู่ในระดับ “มากที่สุด” ค่าเฉลี่ยโดยรวมเท่ากับ 4.79 เป็นคะแนนร้อยละ 95.80 และเกณฑ์ตัดสินระดับ 10 คะแนน

4. ผลความพึงพอใจการให้บริการงานด้านการป้องกันและควบคุมโรค โดยรวม อยู่ในระดับ “มากที่สุด” ค่าเฉลี่ยโดยรวมเท่ากับ 4.81 เป็นคะแนนร้อยละ 96.20 และเกณฑ์ตัดสินระดับ 10 คะแนน

$$\begin{aligned}
 \text{สูตรการคำนวณ} &= \frac{\text{ผลร้อยละของคุณภาพการให้บริการทุกด้าน}}{\text{จำนวนงานทั้งหมดที่ประเมิน}} \\
 &= \frac{96.40 + 95.20 + 95.80 + 96.20}{4} \\
 &= \frac{383.60}{4} \\
 &= 95.90
 \end{aligned}$$

สรุปได้ว่า ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลด่านแม่แฉลบ อำเภอศรีสวัสดิ์ จังหวัดกาญจนบุรี มีคะแนน ร้อยละ 95.90 และเมื่ออิงตามเกณฑ์การประเมินของกรมการปกครองท้องถิ่น จะได้คะแนนเท่ากับ 10 คะแนน

5.2 ข้อเสนอแนะในการทำวิจัย

5.2.1 ควรเปิดโอกาสให้ประชาชนได้เข้ามามีส่วนร่วมทำแผนการดำเนินงานขององค์การบริหารส่วนตำบล

5.2.2 ควรเพิ่มประเด็นการประเมิน ด้านผลสัมฤทธิ์ภายหลังจากการทำงาน เพื่อให้ได้ผลลัพธ์ที่มีประสิทธิภาพ

5.2.3 ควรศึกษากิจกรรมส่งเสริมอาชีพกับประชาชนในชุมชน เนื่องจากปัจจุบันมีสถานการณ์การแพร่ระบาดของเชื้อโควิด-19 ประชาชนจะได้มีรายได้เลี้ยงชีพ

เอกสารอ้างอิง

- กิติมา ปรีดีดีลก. (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. ปรินญาณิพนธ์การศึกษามหาบัณฑิต สาขาวิชาบริหารการศึกษา บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ พิษณุโลก.
- จินตนา บุญบงการ. (2539). การสร้างจิตสำนึกในการให้บริการกับการปรับปรุงภาครัฐ. กรุงเทพฯ: พอร์แมทพริ้นติ้ง.
- ชวงค์ 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. พริ้นติ้งแอนด์โปรดักส์.
- นันทวัฒน์ บรมานันท์. (2552). การปกครองท้องถิ่นไทย. กรุงเทพฯ : วิทยุชน.
- นารี นันตติกุล. (2544). การบริการจัดการเก็บภาษี โดยศึกษาเฉพาะมิติความพึงพอใจของประชาชนต่อระบบการให้บริการด้านภาษีของเทศบาล. ภาคนิพนธ์บริหารธุรกิจ มหาบัณฑิต สาขาบริหารธุรกิจ บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.
- บุญเลิศ บูรณุปกรณ์. (2546). ความพึงพอใจของประชาชนในเขตเทศบาลนครเชียงใหม่ต่อผู้บริหารเทศบาลนครเชียงใหม่. วิทยานิพนธ์มหาบัณฑิต (สาขาการเมืองการปกครอง), บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.
- บุศรา โพธิ์สุข. (2559). การมีส่วนร่วมทางการเมืองท้องถิ่นของประชาชน: ศึกษาเฉพาะกรณี ตำบลช้างเผือก อำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่. วารสารพิษเนศวร์สาร, 12(1). 151-164.
- ปรียาพร วงศ์อนุตรโรจน์. (2535). การบริหารงานวิชาการ. กรุงเทพฯ: สหมิตรออฟเซต.
- พรณี ช.เจนจิต.(2538). จิตวิทยาการเรียนการสอน. กรุงเทพมหานคร: คอมแพคท์พริ้น.
- พระมหาทักษพงษ์ ชยเมธ, สุรพล พรหมกุล และชาญชัย ฮวดศรี. (2564). การมีส่วนร่วมทางการเมืองของประชาชนในการปกครองส่วนท้องถิ่น อำเภอเทพสถิต จังหวัดชัยภูมิ. วารสารบัณฑิตศึกษามหาจุฬาขอนแก่น, 8(3), 124-135.
- พิน คงพูน. (2529). ความพึงพอใจต่อบทบาทหน้าที่ความรับผิดชอบของคณะกรรมการการประถมศึกษาจังหวัด 14 จังหวัดภาคใต้. ปรินญาณิพนธ์การศึกษามหาบัณฑิต สาขาวิชา การบริหารการศึกษา มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒสงขลา.
- เพ็ญภา อุดมสมุทร. (2552). การมีส่วนร่วมของประชาชนในการดำเนินงานขององค์การบริหารส่วนตำบลราชเทวะ อำเภอบางพลี จังหวัดสมุทรปราการ. วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยราชภัฏธนบุรี.
- ไพโรจน์ พาณิชกุล. (2538). ความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริการ: กรณีศึกษาของเทศบาลเมืองปัตตานี. ภาคนิพนธ์ปริญญาพัฒนบริหารศาสตร์ สาขาพัฒนาสังคม สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.

- ภิรมย์พร ไชยยนต์. (2557). การกระจายอำนาจการปกครองท้องถิ่น: ศึกษากรณีการปกครองตนเองตามเจตนารมณ์ของประชาชนในระดับจังหวัด. วิทยานิพนธ์นิติศาสตรมหาบัณฑิต สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.
- วรรณช บวรนนท์เดช. (2546). ความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริการของหน่วยบริการปฐมภูมิ เขตหนองจอก กรุงเทพมหานคร. วิทยานิพนธ์มหาบัณฑิต (สาขารัฐประศาสนศาสตร์) บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเกษมบัณฑิต.
- วีไลรัตน์ สวัสดิ์. (2545). ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการจัดเก็บภาษีของเทศบาล ไม้แก้ว 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.
- สถุษฐ์ ผาอาจ และคณะ. (2558). ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลวังพญา อำเภอรามัน จังหวัดยะลา. วิทยาลัยการสาธารณสุขสิรินธร: จังหวัดยะลา.
- สิทธิธรรมาธิ วารุณสหรัชภณ. (2559). การมีส่วนร่วมของประชาชนต่อการบริหารงานปกครองส่วนท้องถิ่นองค์การบริหารส่วนตำบลตลาดจินดา อำเภอสามพราน จังหวัดนครปฐม. การค้นคว้าอิสระรัฐศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- สุภชัย แสงประทีป. (2546). ความพึงพอใจของผู้เช่าที่มีต่อสิ่งพิมพ์เพื่อการประชาสัมพันธ์ของสำนักงานทรัพย์สินส่วนพระมหากษัตริย์. วิทยานิพนธ์เศรษฐศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.
- สุรศักดิ์ วิเศษนคร และประชัน คະเนวัน. (2556). บทบาทขององค์การบริหารส่วนตำบลในการเสริมสร้างความเข้มแข็งของชุมชน ตำบลบ้านยาง อำเภอลำปลายมาศ จังหวัดบุรีรัมย์. วารสารวิชาการราชภัฏบุรีรัมย์ มนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์, 5(2), 120-133.
- องค์การบริหารส่วนตำบลด่านแม่แฉลบ. (2565). ข้อมูลทั่วไปของตำบลด่านแม่แฉลบ อำเภอศรีสวัสดิ์ จังหวัดกาญจนบุรี. เอกสารโรเนียว.
- อิทธิพล อินทมาตย์.(2543). ความพึงพอใจของประชาชนต่อการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจตามโครงการพัฒนาสถานีตำรวจ “ โรงพักเพื่อประชาชน ” ศึกษาเฉพาะกรณี อำเภอบางใหญ่ จังหวัดนนทบุรี. วิทยานิพนธ์เศรษฐศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.
- อนูรัตน์ อนันทนาธร. (2565). ความรู้เกี่ยวกับการบริหารส่วนท้องถิ่น. ค้นเมื่อ สิงหาคม 9, 2565, จาก http://www.bangpakongcity.go.th/news/doc_download/a_190918_115613.pdf
- เอกภพ ตระกูลพานิชย์.(2543). ความพึงพอใจของประชาชนต่อการปฏิบัติหน้าที่ของเจ้าหน้าที่ตำรวจสายตรวจ สถานีตำรวจภูธรตำบลภูผิงคราชนิเวศน์ จังหวัดเชียงใหม่. การค้นคว้าแบบอิสระปริญญารัฐศาสตรมหาบัณฑิต 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.
- Parasuraman. (1985).**Discrepancy Evaluation for Educational Program Improvement and Assessment**.Berkeley, Calif : Mc Cutchat Publishing.
- Scardina D.L. (1994). **Education Evaluation and Decision Making Itasca**, Illinois: Peacock.
- Wallenstein, H. (1971). **A Dictionary of Psychology**. Maryland: Penguin.
- Wit, Daniel. (1967). **A Comparative Survey of Local Government and Admistration**. Bangkok: Kurusapha Press.
- Yamane, T. (1967). **Statistics: An Introductory Analysis**. (2nd ed.). New York: Harper and Row.

ภาคผนวก

ภาคผนวก ก แบบสอบถามเพื่อการวิจัย
แบบสอบถามเพื่อการวิจัย

**เรื่อง การประเมินคุณภาพการให้บริการและความพึงพอใจของผู้รับบริการงานการให้บริการและ
ความพึงพอใจของประชาชน ขององค์การบริหารส่วนตำบลด่านแม่แฉลบ อำเภอศรีสวัสดิ์
จังหวัดกาญจนบุรี**

คำชี้แจง

1. แบบสอบถามฉบับนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อประเมินคุณภาพการให้บริการและความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการงานการให้บริการและความพึงพอใจของประชาชน ขององค์การบริหารส่วนตำบลด่านแม่แฉลบ อำเภอศรีสวัสดิ์ จังหวัดกาญจนบุรี ผู้วิจัยขอความร่วมมือจากท่านได้โปรดช่วยให้ข้อมูลเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการและความพึงพอใจในการให้บริการ ขององค์การบริหารส่วนตำบลด่านแม่แฉลบ ตามความเป็นจริง เพื่อนำเอาข้อมูลที่ได้ไปใช้ประโยชน์ในทางวิชาการเท่านั้น โดยขอรับรองว่าข้อมูลทั้งหมดจะไม่มีผลกระทบใด ๆ ต่อท่านและครอบครัว

2. แบบสอบถามแบ่งเป็น 4 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตอนที่ 2 คุณภาพการให้บริการงานการให้บริการและความพึงพอใจของประชาชน ขององค์การบริหารส่วนตำบลด่านแม่แฉลบ อำเภอศรีสวัสดิ์ 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 ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการงานการให้บริการและความพึงพอใจของประชาชนขององค์การบริหารส่วนตำบลด่านแม่แฉลบ อำเภอศรีสวัสดิ์ 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 และจะนำข้อมูลที่ได้นี้ ไปปรับปรุงและพัฒนาการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลด่านแม่แฉลบ อำเภอศรีสวัสดิ์ จังหวัดกาญจนบุรี ให้เกิดประสิทธิภาพสูงสุดต่อไป

นักวิจัย

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 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) 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 คุณภาพการให้บริการ งานการให้บริการและความพึงพอใจของประชาชน ขององค์การบริหารส่วนตำบลแม่แฝด อำเภอศรีสวัสดิ์ จังหวัดกาญจนบุรี

คำชี้แจง: โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องที่แสดงถึงระดับคุณภาพของการให้บริการงานการให้บริการและความพึงพอใจของประชาชน ขององค์การบริหารส่วนตำบลแม่แฝด อำเภอศรีสวัสดิ์ จังหวัดกาญจนบุรี

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

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

ตอนที่ 3 ความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการ งานการให้บริการและความพึงพอใจของประชาชน ขององค์การบริหารส่วนตำบลด่านแม่แฉลบ อำเภอศรีสวัสดิ์ จังหวัดกาญจนบุรี

คำชี้แจง: โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องที่แสดงถึงระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการงานการให้บริการและความพึงพอใจของประชาชน ขององค์การบริหารส่วนตำบลด่านแม่แฉลบ อำเภอศรีสวัสดิ์ จังหวัดกาญจนบุรี

ข้อ	ประเด็นความพึงพอใจในการให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ				
		5	4	3	2	1
		มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
ด้านขั้นตอนการให้บริการ						
1.	ขั้นตอนการให้บริการมีระบบ ไม่ยุ่งยาก ชับซ้อน มีความชัดเจน					
2.	ขั้นตอนการให้บริการแต่ละขั้นตอนมีความสะดวกรวดเร็ว					
3.	มีผังลำดับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการอย่างชัดเจน					
4.	มีเอกสารแนะนำการให้บริการไว้อย่างชัดเจน เข้าใจง่าย					
ด้านช่องทางการให้บริการ						
1.	ช่องทางการให้บริการมีเพียงพอต่อความต้องการของประชาชน					
2.	มีการประชาสัมพันธ์ผ่านช่องทางการให้บริการอย่างสม่ำเสมอ					
3.	ช่องทางการให้บริการมีหลากหลายรูปแบบ เช่น ผู้รับความคิดเห็น, โทรศัพท์สายด่วน, เวทีรับฟังความคิดเห็น, เว็บไซต์, facebook					
4.	ได้รับข้อมูลตอบกลับจากช่องทางการให้บริการอย่างรวดเร็ว					

ข้อ	ประเด็นความพึงพอใจในการให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ				
		5	4	3	2	1
		มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ						
1.	เจ้าหน้าที่มีบุคลิกภาพที่ดี แต่งกายสุภาพเรียบร้อย					
2.	เจ้าหน้าที่พูดจาสุภาพ มีอัธยาศัยไมตรี					
3.	เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเต็มใจ รวดเร็ว และเอาใจใส่					
4.	เจ้าหน้าที่มีการสื่อสารและอธิบายขั้นตอนการให้บริการชัดเจน					
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก						
1.	การจัดสิ่งอำนวยความสะดวกในสถานที่ให้บริการ เช่น ที่จอดรถ น้ำดื่ม ฯลฯ					
2.	การเตรียมวัสดุอุปกรณ์เพื่ออำนวยความสะดวก เช่น ปากกา กาว กรรไกร ที่เย็บกระดาษ					
3.	มีบอร์ดแสดง/ประกาศ แนะนำข้อมูล					
4.	อาคารสถานที่มีความสะอาด ปลอดภัย					

ตอนที่ 4 ข้อเสนอแนะ

คำชี้แจง: ท่านสามารถแสดงความคิดเห็นและข้อเสนอแนะต่าง ๆ เกี่ยวกับสภาพการได้รับบริการ หรือข้อเสนอแนะ และแนวทางในการแก้ปัญหาเกี่ยวกับการให้บริการงานการให้บริการและความพึงพอใจของประชาชน เพื่อสามารถนำข้อมูลที่ได้ไปพัฒนาปรับปรุงการให้บริการให้ได้ผลดียิ่งขึ้น

ด้านขั้นตอนการให้บริการ

.....

ด้านช่องทางการให้บริการ

.....

ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

.....

ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

.....

ข้อเสนอแนะทั่วไป

.....

ขอขอบคุณที่ท่านสละเวลาอันมีค่าในการตอบแบบสอบถามครั้งนี้

แบบสอบถามเพื่อการวิจัย
เรื่อง คุณภาพการให้บริการและความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการ
งานบริการด้านโครงสร้างพื้นฐาน
ขององค์การบริหารส่วนตำบลด่านแม่แฉลบ อำเภอศรีสวัสดิ์ จังหวัดกาญจนบุรี

คำชี้แจง

1. แบบสอบถามฉบับนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาคุณภาพการให้บริการและความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการงานบริการด้านโครงสร้างพื้นฐาน ขององค์การบริหารส่วนตำบลด่านแม่แฉลบ อำเภอศรีสวัสดิ์ จังหวัดกาญจนบุรี ผู้วิจัยขอความร่วมมือจากท่านได้โปรดช่วยให้ข้อมูลเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการและความพึงพอใจในการให้บริการ ขององค์การบริหารส่วนตำบลด่านแม่แฉลบ เพื่อนำเอาข้อมูลที่ได้ไปใช้ประโยชน์ในทางวิชาการเท่านั้น โดยขอรับรองว่าข้อมูลทั้งหมดจะไม่มีผลกระทบใด ๆ ต่อท่านและครอบครัวแต่อย่างใด

2. แบบสอบถามแบ่งเป็น 4 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตอนที่ 2 คุณภาพการให้บริการงานบริการด้านโครงสร้างพื้นฐาน ขององค์การบริหารส่วนตำบลด่านแม่แฉลบ อำเภอศรีสวัสดิ์ 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 ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการงานบริการด้านโครงสร้างพื้นฐาน ขององค์การบริหารส่วนตำบลด่านแม่แฉลบ อำเภอศรีสวัสดิ์ 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 และขอรับรองว่าจะนำข้อมูลที่ได้นี้ไปปรับปรุงและพัฒนาการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลด่านแม่แฉลบ อำเภอศรีสวัสดิ์ 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 คุณภาพการให้บริการงานบริการด้านโครงสร้างพื้นฐาน ขององค์การบริหารส่วนตำบล
 ตำบลแม่แฝด อําเภอสวี สวัสดิ์ จังหวัดกาญจนบุรี

คำชี้แจง: โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องที่แสดงถึงระดับคุณภาพของการให้บริการงานบริการด้าน
 โครงสร้างพื้นฐาน ขององค์การบริหารส่วนตำบลแม่แฝด อําเภอสวี สวัสดิ์ จังหวัดกาญจนบุรี

ข้อ	ประเด็นพิจารณาคุณภาพการให้บริการ	คุณภาพการให้บริการ				
		5 มากที่สุด	4 มาก	3 ปาน กลาง	2 น้อย	1 น้อย ที่สุด
งานบริการด้านโครงสร้างพื้นฐาน						
1.	ขั้นตอนการให้บริการ					
2.	ช่องทางการให้บริการ					
3.	เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ					
4.	สิ่งอำนวยความสะดวก					

ตอนที่ 3 ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการงานบริการด้านโครงสร้างพื้นฐาน ของ
องค์การบริหารส่วนตำบลด่านแม่แฉลบ อำเภอศรีสวัสดิ์ จังหวัดกาญจนบุรี

คำชี้แจง: โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องที่แสดงถึงระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการงาน
บริการด้านโครงสร้างพื้นฐาน ขององค์การบริหารส่วนตำบลด่านแม่แฉลบ อำเภอศรีสวัสดิ์
จังหวัดกาญจนบุรี

ข้อ	ประเด็นความพึงพอใจในการให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ				
		5	4	3	2	1
		มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ						
1.	ผังลำดับขั้นตอนการให้บริการมีความชัดเจน					
2.	ขั้นตอนการให้บริการแต่ละขั้นตอนมีความสะดวก รวดเร็ว					
3.	กำหนดระยะเวลาการให้บริการอย่างชัดเจน					
4.	ขั้นตอนการให้บริการมีระบบ ไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน มีความชัดเจน					
ด้านช่องทางการให้บริการ						
1.	ช่องทางการให้บริการมีเพียงพอต่อความต้องการของประชาชน					
2.	มีการประชาสัมพันธ์ผ่านช่องทางการให้บริการอย่างสม่ำเสมอ					
3.	ช่องทางการให้บริการมีหลายรูปแบบ เช่น ตู้รับความคิดเห็น, โทรศัพท์สายด่วน, เวที, เว็บไซต์, facebook					
4.	ได้รับข้อมูลตอบกลับจากช่องทางการให้บริการอย่างรวดเร็ว					
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ						
1.	เจ้าหน้าที่มีบุคลิกภาพที่ดี แต่งกายเหมาะสมต่อการให้บริการ					
2.	เจ้าหน้าที่พูดจาสุภาพ มีอัธยาศัยไมตรีต่อผู้รับบริการ					
3.	เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเต็มใจ รวดเร็ว และเอาใจใส่					
4.	เจ้าหน้าที่มีการสื่อสารและอธิบายขั้นตอนการให้บริการชัดเจน					
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก						
1.	การจัดสิ่งอำนวยความสะดวกในสถานที่ให้บริการ เช่น ที่จอดรถ น้ำดื่ม ฯลฯ					

ข้อ	ประเด็นความพึงพอใจในการให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ				
		5	4	3	2	1
		มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
2.	การเตรียมวัสดุอุปกรณ์เพื่ออำนวยความสะดวก เช่น ปากกา กาว กรรไกร ที่เย็บกระดาษ					
3.	มีบอร์ดแสดง/ประกาศ แนะนำข้อมูลเกี่ยวกับงานบริการด้านโครงสร้างพื้นฐาน					
4.	ความสะดวกที่ท่านได้รับจากป้ายบอกช่องทางต่าง ๆ					

ตอนที่ 3 ข้อเสนอแนะ

คำชี้แจง: โปรดแสดงความคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะ และแนวทางในการแก้ปัญหาเกี่ยวกับการให้บริการงานบริการด้านโครงสร้างพื้นฐาน ขององค์การบริหารส่วนตำบลแม่แฝด อำเภอศรีสวัสดิ์ จังหวัดกาญจนบุรี เพื่อนำผลที่ได้ไปพัฒนาให้ได้ผลยิ่งขึ้นต่อไป

ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ

.....

ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

.....

ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

.....

ข้อเสนอแนะทั่วไป

.....

ขอขอบคุณในความร่วมมือตอบแบบสอบถาม

แบบสอบถามเพื่อการวิจัย

เรื่อง การประเมินคุณภาพการให้บริการและความพึงพอใจของผู้รับบริการ
งานการอนุรักษ์ทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม ขององค์การบริหารส่วนตำบลด่านแม่ฉลอบ
อำเภอศรีสวัสดิ์ จังหวัดกาญจนบุรี

คำชี้แจง

1. แบบสอบถามฉบับนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อประเมินคุณภาพการให้บริการและความพึงพอใจของผู้รับบริการงานการอนุรักษ์ทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม ขององค์การบริหารส่วนตำบลด่านแม่ฉลอบ อำเภอศรีสวัสดิ์ จังหวัดกาญจนบุรี ผู้วิจัยขอความร่วมมือจากท่าน โปรดช่วยให้ข้อมูลเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการและความพึงพอใจในการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลด่านแม่ฉลอบตามความเป็นจริง เพื่อนำเอาข้อมูลที่ได้ไปใช้ประโยชน์ในทางวิชาการเท่านั้น โดยขอรับรองว่าข้อมูลทั้งหมดจะไม่มีผลกระทบต่อท่านและครอบครัว

2. แบบสอบถามแบ่งเป็น 4 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตอนที่ 2 คุณภาพการให้บริการต่อการให้บริการงานการอนุรักษ์ทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม ขององค์การบริหารส่วนตำบลด่านแม่ฉลอบ อำเภอศรีสวัสดิ์ 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 ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการงานการอนุรักษ์ทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม ขององค์การบริหารส่วนตำบลด่านแม่ฉลอบ อำเภอศรีสวัสดิ์ 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 และจะนำข้อมูลที่ได้ไปปรับปรุงและพัฒนาการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลด่านแม่ฉลอบ อำเภอศรีสวัสดิ์ 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 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) 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 คุณภาพการให้บริการต่อการให้บริการงานการอนุรักษ์ทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม ขององค์การบริหารส่วนตำบลด่านแม่แฉลบ อำเภอศรีสวัสดิ์ จังหวัดกาญจนบุรี

คำชี้แจง: โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องที่แสดงถึงระดับคุณภาพของการให้บริการงานการอนุรักษ์ทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม ขององค์การบริหารส่วนตำบลด่านแม่แฉลบ อำเภอศรีสวัสดิ์ จังหวัดกาญจนบุรี

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

ตอนที่ 3 ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการงานการอนุรักษ์ทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม ขององค์การบริหารส่วนตำบลด่านแม่ฉลอป อำเภอศรีสวัสดิ์ จังหวัดกาญจนบุรี

คำชี้แจง: โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องที่แสดงถึงระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการงานการอนุรักษ์ทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม ขององค์การบริหารส่วนตำบลด่านแม่ฉลอป อำเภอศรีสวัสดิ์

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.	การจัดสิ่งอำนวยความสะดวกในการให้บริการด้านสถานที่ เช่น สถานที่บริการน้ำเพื่อการอุปโภคและบริโภค					
2.	มีบอร์ดแสดง/ประกาศ/เอกสารพิมพ์ แนะนำข้อมูลเกี่ยวกับงานการอนุรักษ์ทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม					
3.	อุปกรณ์มีความสะอาด ปลอดภัย พร้อมใช้งานอยู่เสมอ					
4.	การมีส่วนร่วมของประชาชนในชุมชนในงานการอนุรักษ์ทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม					

ตอนที่ 3 ข้อเสนอแนะ

คำชี้แจง: ท่านสามารถแสดงความคิดเห็นและข้อเสนอแนะต่าง ๆ เกี่ยวกับสภาพการได้รับบริการ หรือข้อเสนอแนะ และแนวทาง ในการแก้ปัญหาเกี่ยวกับการให้บริการงานการอนุรักษ์ ทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม เพื่อสามารถนำข้อมูลที่ได้ไปพัฒนาปรับปรุงการ ให้บริการให้ได้ผลดียิ่งขึ้น

ด้านขั้นตอนการให้บริการ

.....

ด้านช่องทางการให้บริการ

.....

ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

.....

ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

.....

ข้อเสนอแนะทั่วไป

.....

ขอขอบคุณที่ท่านสละเวลาอันมีค่าในการตอบแบบสอบถามครั้งนี้

แบบสอบถามเพื่อการวิจัย

เรื่อง การประเมินคุณภาพการให้บริการและความพึงพอใจของผู้รับบริการ
งานด้านการป้องกันและควบคุมโรค ขององค์การบริหารส่วนตำบลด่านแม่แฉลบ
อำเภอศรีสวัสดิ์ จังหวัดกาญจนบุรี

คำชี้แจง

1. แบบสอบถามฉบับนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อประเมินคุณภาพการให้บริการและความพึงพอใจของผู้รับบริการงานด้านการป้องกันและควบคุมโรค ขององค์การบริหารส่วนตำบลด่านแม่แฉลบ อำเภอศรีสวัสดิ์ จังหวัดกาญจนบุรี ผู้วิจัยขอความร่วมมือจากท่าน โปรดช่วยให้ข้อมูลเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการและความพึงพอใจในการให้บริการ ขององค์การบริหารส่วนตำบลด่านแม่แฉลบ ตามความเป็นจริง เพื่อนำเอาข้อมูลที่ได้ไปใช้ประโยชน์ในทางวิชาการเท่านั้น โดยขอรับรองว่าข้อมูลทั้งหมดจะไม่มีผลกระทบใด ๆ ต่อท่านและครอบครัว

2. แบบสอบถามแบ่งเป็น 4 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตอนที่ 2 คุณภาพการให้บริการต่อการให้บริการงานด้านการป้องกันและควบคุมโรค ขององค์การบริหารส่วนตำบลด่านแม่แฉลบ อำเภอศรีสวัสดิ์ 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 ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการงานด้านการป้องกันและควบคุมโรค ขององค์การบริหารส่วนตำบลด่านแม่แฉลบ อำเภอศรีสวัสดิ์ 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 และจะนำข้อมูลที่ได้นี้ไปปรับปรุงและพัฒนาการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลด่านแม่แฉลบ อำเภอศรีสวัสดิ์ 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 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) 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 คุณภาพการให้บริการต่อการให้บริการงานด้านการป้องกันและควบคุมโรค ขององค์การบริหารส่วนตำบลตำบลแม่แฝด อำเภอศรีสวัสดิ์ จังหวัดกาญจนบุรี

คำชี้แจง: โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องที่แสดงถึงระดับคุณภาพของการให้บริการงานด้านการป้องกันและควบคุมโรค ขององค์การบริหารส่วนตำบลตำบลแม่แฝด อำเภอศรีสวัสดิ์ จังหวัดกาญจนบุรี

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

ตอนที่ 3 ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการงานด้านการป้องกันและควบคุมโรค ของ
องค์การบริหารส่วนตำบลด่านแม่ฉลบ อำเภอศรีสวัสดิ์ จังหวัดกาญจนบุรี

คำชี้แจง: โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องที่แสดงถึงระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการงานด้าน
การป้องกันและควบคุมโรค ขององค์การบริหารส่วนตำบลด่านแม่ฉลบ อำเภอศรีสวัสดิ์

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 ผู้รับความคิดเห็น, โทรศัพท์สายด่วน, เวทีรับฟังความคิดเห็น, เว็บไซต์, facebook					
4.	ได้รับข้อมูลตอบกลับจากช่องทางการให้บริการอย่างรวดเร็ว					
ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ						
1.	เจ้าหน้าที่มีบุคลิกภาพที่ดี แต่งกายเหมาะสมต่อการบริการ					
2.	เจ้าหน้าที่พูดจาสุภาพ มีอัธยาศัยไมตรีต่อผู้รับบริการ					
3.	เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเต็มใจ รวดเร็ว และเอาใจใส่					
4.	เจ้าหน้าที่มีการสื่อสารและอธิบายขั้นตอนการให้บริการชัดเจน					
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก						
1.	การจัดสิ่งอำนวยความสะดวกในการให้บริการด้านสถานที่ เช่น สถานที่บริการน้ำเพื่อการอุปโภคและบริโภค					

ข้อ	ประเด็นความพึงพอใจในการให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ				
		5	4	3	2	1
		มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
2.	มีบอร์ดแสดง/ประกาศ/เอกสารพิมพ์ แนะนำข้อมูลเกี่ยวกับงานด้านการป้องกันและควบคุมโรค					
3.	การรณรงค์ด้านการป้องกันและควบคุมโรค					
4.	การมีส่วนร่วมของชุมชนในงานด้านการป้องกันและควบคุมโรค					

ตอนที่ 3 ข้อเสนอแนะ

คำชี้แจง: ท่านสามารถแสดงความคิดเห็นและข้อเสนอแนะต่าง ๆ เกี่ยวกับสภาพการได้รับบริการหรือข้อเสนอแนะ และแนวทาง ในการแก้ปัญหาเกี่ยวกับการให้บริการงานด้านการป้องกันและควบคุมโรค เพื่อสามารถนำข้อมูลที่ได้ไปพัฒนาปรับปรุงการให้บริการให้ได้ผลดียิ่งขึ้น

ด้านขั้นตอนการให้บริการ

.....

ด้านช่องทางการให้บริการ

.....

ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

.....

ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

.....

ข้อเสนอแนะทั่วไป

.....

ขอขอบคุณที่ท่านสละเวลาอันมีค่าในการตอบแบบสอบถามครั้งนี้