

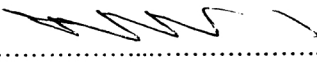
ความคิดเห็นของประชาชนต่อการใช้บริการงานฉีดวัคซีนป้องกันโรคพิษสุนัขบ้า
ของเทศบาลตำบลคลองใหญ่ อำเภอคลองใหญ่ จังหวัดตราด

อนุสรณ์ เจริญมี

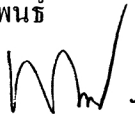
งานนิพนธ์นี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต
สาขาวิชาการจัดการภาครัฐและภาคเอกชน
วิทยาลัยการบริหารรัฐกิจ มหาวิทยาลัยบูรพา
มิถุนายน 2558
ลิขสิทธิ์เป็นของมหาวิทยาลัยบูรพา

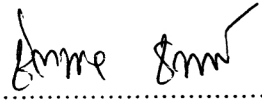
อาจารย์ผู้ควบคุมงานนิพนธ์ และคณะกรรมการสอบงานนิพนธ์ ได้พิจารณางานนิพนธ์
ของ อนุสรณ์ เจริญมี ฉบับนี้แล้ว เห็นสมควรรับเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตร
รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต ของมหาวิทยาลัยบูรพาได้

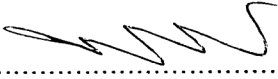
อาจารย์ผู้ควบคุมงานนิพนธ์


.....อาจารย์ที่ปรึกษาหลัก
(อาจารย์พรเทพ นามกร)

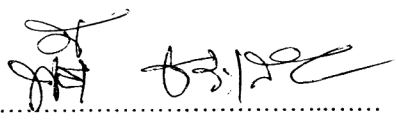
คณะกรรมการสอบงานนิพนธ์


.....ประธาน
(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.พงษ์เสฐียร เหลืองอลงกต)


.....กรรมการ
(อาจารย์ชิตพล ชัยมะคัน)


.....กรรมการ
(อาจารย์พรเทพ นามกร)

วิทยาลัยการบริหารรัฐกิจอนุมัติให้รับงานนิพนธ์ฉบับนี้ เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษา
ตามหลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต ของมหาวิทยาลัยบูรพา


..... คณบดีวิทยาลัยการบริหารรัฐกิจ
(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.พัชนี ธรรมเสนา)

วันที่ 6 เดือนมิถุนายน พ.ศ. 2558

กิตติกรรมประกาศ

การศึกษาเรื่องความคิดเห็นของประชาชนต่อการใช้บริการงานฉีดวัคซีนป้องกันโรคพิษ
สุนัขบ้าของเทศบาลตำบลคลองใหญ่ อำเภอคลองใหญ่ จังหวัดตราด สำเร็จลงได้ด้วยคำแนะนำจาก
ท่านอาจารย์พรเทพ นามกร ในฐานะที่ปรึกษางานวิจัย ที่ได้ให้คำแนะนำในการคัดเลือกเรื่องที่จะศึกษา
และการตรวจทาน ตลอดจนให้คำแนะนำแก่ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.พงษ์เสฐียร เหลืองอลงกต
นายพูนพัฒน์ กิจวิรัตน์ ปลัดเทศบาลตำบลคลองใหญ่ และนางรัตนาภรณ์ สิงห์จันทร์ หัวหน้าสำนัก
ปลัดเทศบาลตำบลคลองใหญ่ ให้ความอนุเคราะห์ข้อมูลและคำชี้แนะเกี่ยวกับรายละเอียดของ
เทศบาลตำบลคลองใหญ่ส่งผลให้การศึกษาสำเร็จลุล่วงด้วยดี ผู้ศึกษารู้สึกซาบซึ้งในความกรุณา
ของท่าน และขอกราบขอบพระคุณเป็นอย่างสูง มา ณ ที่นี้

การศึกษานี้จะสำเร็จลงไม่ได้ หากขาดความร่วมมือจากประชาชนที่เทศบาลตำบล
คลองใหญ่ อำเภอคลองใหญ่ จังหวัดตราด ที่ตอบแบบสอบถามเพื่อใช้ในการหาค่าความเชื่อมั่นและ
กลุ่มตัวอย่าง คือ ประชาชนที่เทศบาลตำบลคลองใหญ่ อำเภอคลองใหญ่ จังหวัดตราด ที่ให้ความ
ร่วมมือตอบแบบสอบถาม ซึ่งได้ข้อมูลที่สมบูรณ์ครบถ้วนทั้ง ทำให้ได้ผลการศึกษาที่เป็นประโยชน์
ต่อการดำเนินงานของเทศบาลตำบลคลองใหญ่ อำเภอคลองใหญ่ จังหวัดตราด ตลอดจนผู้ที่มีไต่เอ่ย
นาม ณ ที่นี้ ที่ให้ความอนุเคราะห์ในการดำเนินการวิจัยครั้งนี้ ผู้ศึกษาขอขอบพระคุณไว้ ณ ที่นี้เป็น
อย่างยิ่ง

อนุสรณ์ เจริญมี

56930128: สาขาวิชา: การจัดการภาครัฐและภาคเอกชน; รป.ม. (การจัดการภาครัฐและภาคเอกชน)
 คำสำคัญ: การให้บริการ/ วัคซีนป้องกันโรค/ โรคพิษสุนัขบ้า

อนุสรณ์ เจริญมี: ความคิดเห็นของประชาชนต่อการให้บริการงานฉีดวัคซีนป้องกันโรคพิษสุนัขบ้าของเทศบาลตำบลคลองใหญ่ อำเภอคลองใหญ่ จังหวัดตราด (PUBLIC OPINIONS ON THE VACCINATION AGAINST RABIES SERVICE OF KHLONG YAI SUB-DISTRICT MUNICIPALITY, KHLONG YAI DISTRICT, TRAT PROVINCE). อาจารย์ผู้ควบคุมงานนิพนธ์: พรเทพ นามกร, รป.ม. 73 หน้า. ปี พ.ศ. 2558.

การศึกษาค้นคว้าความคิดเห็นของประชาชนต่อการให้บริการงานฉีดวัคซีนป้องกันโรคพิษสุนัขบ้าของเทศบาลตำบลคลองใหญ่ อำเภอคลองใหญ่ จังหวัดตราด การศึกษาค้นคว้าครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาระดับความคิดเห็นของประชาชนต่อการให้บริการงานฉีดวัคซีนป้องกันโรคพิษสุนัขบ้าของเทศบาลตำบลคลองใหญ่ อำเภอคลองใหญ่ จังหวัดตราด และเพื่อเปรียบเทียบความคิดเห็นของประชาชนต่อการให้บริการงานฉีดวัคซีนป้องกันโรคพิษสุนัขบ้าของเทศบาลตำบลคลองใหญ่ อำเภอคลองใหญ่ จังหวัดตราด จำแนกตามเพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพและรายได้ กลุ่มตัวอย่างจำนวน 195 คน สถิติที่ใช้วิเคราะห์ข้อมูล คือ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ทดสอบสมมติฐานโดยใช้สถิติ t-test เปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างตัวแปรอิสระที่มี 2 กลุ่ม และใช้สถิติ One-way ANOVA เพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างตัวแปรอิสระที่มี 3 กลุ่มขึ้นไป และใช้ LSD (Least significant difference test)

ผลการศึกษา พบว่า พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มีอายุ 21-30 ปี จบการศึกษาระดับปริญญาตรี มีอาชีพพนักงานบริษัทเอกชน และส่วนใหญ่มีรายได้ไม่เกิน 10,000 บาท ผลการวิเคราะห์ข้อมูลความคิดเห็นของประชาชนต่อการให้บริการงานฉีดวัคซีนป้องกันโรคพิษสุนัขบ้าของเทศบาลตำบลคลองใหญ่ อำเภอคลองใหญ่ จังหวัดตราด โดยภาพรวม พบว่า อยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาในรายละเอียด พบว่า ด้านความก้าวหน้า อยู่ในระดับมาก เป็นอันดับแรก รองลงมาด้านความต่อเนื่อง อยู่ในระดับมาก ด้านความเพียงพอ อยู่ในระดับมาก ด้านความทันเวลา อยู่ในระดับมาก และสุดท้ายด้านความเสมอภาค อยู่ในระดับมาก ผลการทดสอบสมมติฐานเพื่อเปรียบเทียบความคิดเห็นของประชาชนต่อการให้บริการงานฉีดวัคซีนป้องกันโรคพิษสุนัขบ้าของเทศบาลตำบลคลองใหญ่ อำเภอคลองใหญ่ จังหวัดตราด จำแนกตามข้อมูลส่วนบุคคล พบว่า ประชาชนที่มีอายุ อาชีพต่างกัน มีความคิดเห็นต่อการให้บริการงานฉีดวัคซีนป้องกันโรคพิษสุนัขบ้าของเทศบาลตำบลคลองใหญ่ ไม่แตกต่างกัน ส่วนประชาชนที่มีเพศ ระดับการศึกษา และรายได้ต่างกัน มีความคิดเห็นต่อการให้บริการงานฉีดวัคซีนป้องกันโรคพิษสุนัขบ้าของเทศบาลตำบลคลองใหญ่ แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

56930128: MAJOR: PUBLIC AND PRIVATE MANAGEMENT; M.P.A.
(PUBLIC AND PRIVATE MANAGEMENT)

KEYWORDS: PROVIDING SERVICES/ VACCINATION/ RABIES

ANUSORN CHAROENME: PUBLIC OPINIONS ON THE VACCINATION AGAINST RABIES SERVICE OF KHLONG YAI SUB-DISTRICT MUNICIPALITY, KHLONG YAI DISTRICT, TRAT PROVINCE. ADVISOR: PORNTHEP NAMAKORN, M.P.A. 73 P. 2015.

The research had objectives to study to what extent were the public opinions on the vaccination against rabies' service of Khlong Yai Sub-district Municipality, Khlong Yai District, Trat Province and to compare the opinions on the vaccination against rabies' service of people categorized by gender, age, education level, occupation and income. The sample group consisted of 195 people. The statistics used for data analysis consisted of percentage, mean and standard deviation. For hypotheses testing, it was found that t-test was used to compare the differences between two groups of independent variables. One-way ANOVA was used to compare the differences among over three groups of independent variables. When the differences in pair were found, LSD (Least significant difference test) was used.

The findings revealed that most of the respondents were female service users aged 21-30 years old. They had bachelor's degree. They were private sector employees and most of the respondents had less than 10,000 baht monthly income. From the analysis, the people had high level of opinions on the overall service of vaccination against rabies of Khlong Yai Sub-district Municipality, Khlong Yai District, Trat. When the service was considered in detail, it was found that progressive service provision was at the high level, and it ranked the first. This was followed by continual service provision, adequate service provision, and prompt service provision. All of these aspects were at the high level. Finally, fair service provision was also at the high level and it ranked the last. From hypotheses testing to compare the opinions on the service of vaccination against rabies of people categorized by personal information, it was found that people with different age and occupation had no difference in the opinions on the service of vaccination against rabies. However, people with different gender, education level and income had difference

สารบัญ

	หน้า
บทคัดย่อภาษาไทย	ง
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ	จ
สารบัญ	ฉ
สารบัญตาราง	ช
สารบัญภาพ	ญ
บทที่	
1 บทนำ.....	1
ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา	1
วัตถุประสงค์ของการวิจัย	2
สมมติฐานของการวิจัย.....	2
กรอบแนวคิดในการวิจัย.....	3
ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ.....	3
ขอบเขตการวิจัย.....	4
นิยามศัพท์เฉพาะ	5
2 แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	7
แนวคิดเกี่ยวกับความคิดเห็น.....	7
แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับคุณภาพการบริการสาธารณะ	8
ข้อมูลเกี่ยวกับโรคพิษสุนัขบ้า.....	12
ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับเทศบาลตำบลคลองใหญ่	22
งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	32
3 วิธีดำเนินการวิจัย.....	39
ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง	39
เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย.....	41
การสร้างและตรวจสอบคุณภาพของเครื่องมือ.....	41
การเก็บรวบรวมข้อมูล	42
การวิเคราะห์ข้อมูล.....	43
เกณฑ์การแปลผล.....	43

สารบัญ (ต่อ)

บทที่	หน้า
4 ผลการวิจัย	44
ตอนที่ 1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม	45
ตอนที่ 2 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลความคิดเห็นของประชาชนต่อการใช้บริการงาน ฉีดวัคซีนป้องกันโรคพิษสุนัขบ้าของเทศบาลตำบลคลองใหญ่ อำเภอคลองใหญ่ จังหวัดตราด	47
ตอนที่ 3 การทดสอบสมมติฐาน	54
5 สรุป อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ	60
สรุปผลการวิจัย	60
อภิปรายผล	61
ข้อเสนอแนะ	65
บรรณานุกรม	67
ภาคผนวก	69
แบบสอบถาม	70
ประวัติย่อของผู้วิจัย	73

สารบัญตาราง

ตารางที่	หน้า
1	จำนวนประชากรในเขตเทศบาลตำบลคลองใหญ่..... 26
2	จำนวนบุคลากรในฝ่ายงานต่าง ๆ..... 27
3	กลุ่มตัวอย่างของผู้มารับบริการงานฉีดวัคซีนป้องกันโรคพิษสุนัขบ้าของเทศบาล ตำบลคลองใหญ่ อำเภอคลองใหญ่ จังหวัดตราด..... 40
4	จำนวนและค่าร้อยละของข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม 45
5	จำนวนร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานความคิดเห็นของประชาชน ต่อการใช้บริการงานฉีดวัคซีนป้องกันโรคพิษสุนัขบ้าของเทศบาลตำบลคลองใหญ่ อำเภอคลองใหญ่ จังหวัดตราด ด้านความเสมอภาค..... 47
6	จำนวนร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานความคิดเห็นของประชาชน ต่อการใช้บริการงานฉีดวัคซีนป้องกันโรคพิษสุนัขบ้าของเทศบาลตำบลคลองใหญ่ อำเภอคลองใหญ่ จังหวัดตราด ด้านความทันเวลา 48
7	จำนวนร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานความคิดเห็นของประชาชน ต่อการใช้บริการงานฉีดวัคซีนป้องกันโรคพิษสุนัขบ้าของเทศบาลตำบลคลองใหญ่ อำเภอคลองใหญ่ จังหวัดตราด ด้านความเพียงพอ 49
8	จำนวนร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานความคิดเห็นของประชาชน ต่อการใช้บริการงานฉีดวัคซีนป้องกันโรคพิษสุนัขบ้าของเทศบาลตำบลคลองใหญ่ อำเภอคลองใหญ่ จังหวัดตราด ด้านความต่อเนื่อง 51
9	จำนวนร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานความคิดเห็นของประชาชน ต่อการใช้บริการงานฉีดวัคซีนป้องกันโรคพิษสุนัขบ้าของเทศบาลตำบลคลองใหญ่ อำเภอคลองใหญ่ จังหวัดตราด ด้านความก้าวหน้า 52
10	ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ความคิดเห็นของประชาชนต่อการให้บริการ งานฉีดวัคซีนป้องกันโรคพิษสุนัขบ้าของเทศบาลตำบลคลองใหญ่ อำเภอคลองใหญ่ จังหวัดตราด โดยภาพรวมรายด้าน..... 53
11	การเปรียบเทียบเพศ กับความคิดเห็นต่อการใช้บริการงานฉีดวัคซีนป้องกัน โรคพิษสุนัขบ้าของเทศบาลตำบลคลองใหญ่ อำเภอคลองใหญ่ จังหวัดตราด..... 54

สารบัญตาราง (ต่อ)

ตารางที่	หน้า
12	ผลวิเคราะห์ความแปรปรวนเพื่อเปรียบเทียบความคิดเห็นของประชาชนต่อ การใช้บริการงานฉีดวัคซีนป้องกันโรคพิษสุนัขบ้าของเทศบาลตำบลคลองใหญ่ อำเภอคลองใหญ่ จังหวัดตราด จำแนกตามอายุ..... 54
13	ผลวิเคราะห์ความแปรปรวนเพื่อเปรียบเทียบความคิดเห็นของประชาชนต่อ การใช้บริการงานฉีดวัคซีนป้องกันโรคพิษสุนัขบ้าของเทศบาลตำบลคลองใหญ่ อำเภอคลองใหญ่ จังหวัดตราด จำแนกตามระดับการศึกษา..... 55
14	ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบรายคู่ (Post hoc) ค่าเฉลี่ยของความคิดเห็นของประชาชน ต่อการใช้บริการงานฉีดวัคซีนป้องกันโรคพิษสุนัขบ้าของเทศบาลตำบลคลองใหญ่ อำเภอคลองใหญ่ จังหวัดตราด จำแนกตามระดับการศึกษา..... 56
15	ผลวิเคราะห์ความแปรปรวนเพื่อเปรียบเทียบความคิดเห็นของประชาชนต่อ การใช้บริการงานฉีดวัคซีนป้องกันโรคพิษสุนัขบ้าของเทศบาลตำบลคลองใหญ่ อำเภอคลองใหญ่ จังหวัดตราด จำแนกตามอาชีพ 57
16	ผลวิเคราะห์ความแปรปรวนเพื่อเปรียบเทียบความคิดเห็นของประชาชนต่อ การใช้บริการงานฉีดวัคซีนป้องกันโรคพิษสุนัขบ้าของเทศบาลตำบลคลองใหญ่ อำเภอคลองใหญ่ จังหวัดตราด จำแนกตามรายได้ 58
17	ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบรายคู่ (Post hoc) ค่าเฉลี่ยของความคิดเห็นของประชาชน ต่อการใช้บริการงานฉีดวัคซีนป้องกันโรคพิษสุนัขบ้าของเทศบาลตำบลคลองใหญ่ อำเภอคลองใหญ่ จังหวัดตราด จำแนกตามรายได้ 58
18	สรุปผลการทดสอบสมมติฐาน 59

สารบัญภาพ

ภาพที่	หน้า
1 กรอบแนวคิดในการวิจัย.....	3
2 โครงสร้างการบริหารงานเทศบาลตำบลคลองใหญ่.....	30
3 การให้บริการฉีดวัคซีนแมว.....	31
4 การให้บริการฉีดวัคซีนสุนัข.....	31
5 การให้บริการฉีดวัคซีนนอกสถานที่.....	32

บทที่ 1

บทนำ

ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

โรคพิษสุนัขบ้า หรือ โรคกลัวน้ำ เกิดจากการกัดหรือข่วนของสัตว์เลี้ยงลูกด้วยนม เช่น สุนัข แมว หนู เป็นต้น เป็นไวรัสเรบีส์ ซึ่งเป็นอาร์เอ็นเอไวรัส (RNA virus) สายเดี่ยว จัดอยู่ในวงศ์ Rhabdoviridae สกุล Lyssavirus มีทั้งหมด 7 สปีชีส์ ไวรัสชนิดนี้ชอบอาศัยอยู่ในระบบประสาท ทำให้สัตว์หรือมนุษย์ที่ป่วยโรคนี้อาการทางประสาทออกมาอย่างเด่นชัด ปัจจุบันยังไม่มีทางรักษาหาย แต่สามารถป้องกันได้ ผู้ป่วยมักคงสภาพอยู่ได้นานไม่เกิน 1 สัปดาห์ และเสียชีวิต เนื่องจากอัมพาตของกล้ามเนื้อและระบบทางเดินหายใจ (กรมควบคุมโรค, 2557)

กรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่น เป็นส่วนราชการที่จัดตั้งขึ้นใหม่ในสังกัดกระทรวงมหาดไทย มีบทบาทภารกิจสำคัญในการส่งเสริมสนับสนุนองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ในด้านการจัดทำแผนพัฒนาท้องถิ่น การบริหารงานบุคคล การเงินการคลังและการบริหารจัดการ เพื่อให้ องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น มีความเข้มแข็งและมีศักยภาพในการให้บริการสาธารณะ ตามมาตรา 52 แห่งพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. 2546 (องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น, 2557)

องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น เป็นหน่วยงานทางปกครองที่ใกล้ชิดกับประชาชนมากที่สุด ตามพระราชบัญญัติกำหนดแผนและขั้นตอนการกระจายอำนาจ โดยภารกิจบริการสาธารณะ จำนวนหนึ่งถูกถ่ายโอนจากราชการส่วนกลาง ในขณะที่ราชการส่วนกลางและส่วนภูมิภาคจะทำหน้าที่สนับสนุน ส่งเสริมและกำกับดูแล บริการสาธารณะระดับท้องถิ่น ได้แก่ 1) ด้านโครงสร้างพื้นฐาน 2) ด้านเศรษฐกิจและสังคม 3) ด้านการเมืองการบริหาร 4) ด้านการศึกษา 5) ด้านสุขภาพอนามัย (พิธีสิทธิ์ คำนวนศิลา และศุภวัฒน์กร วงศ์ธนวิสุ, 2549)

เทศบาลตำบลคลองใหญ่ เป็นองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น สังกัดกรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่น กระทรวงมหาดไทย ได้รับการเปลี่ยนแปลงฐานะจากสุขาภิบาล เป็นเทศบาลตำบล ตามพระราชบัญญัติเปลี่ยนแปลงฐานะจากสุขาภิบาลเป็นเทศบาล พ.ศ. 2542 พื้นที่ 2.5 ตารางกิโลเมตร จำนวน 1,562.50 ไร่ ในพื้นที่บางส่วนของ หมู่ 2, 3, 7 รวมประชากร 4,998 คน จำนวนครัวเรือนทั้งสิ้น 2,346 หลังคาเรือน คณะผู้บริหารท้องถิ่น จำนวน 5 คน สมาชิกสภาท้องถิ่น จำนวน 12 คน และข้าราชการ พนักงาน ลูกจ้าง จำนวน 69 คน การให้บริการฉีดวัคซีนป้องกันโรคพิษสุนัขบ้าปีละ 1 ครั้ง และการฉีดยาคุมกำเนิด 3 เดือน/ ครั้ง ซึ่งมีหน่วยการให้บริการ 4 จุด คือ 1) บริเวณตึก

สันต์สร้าง หมู่ที่ 3 2) บริเวณศาลารอรถประจำทาง หมู่ที่ 2 3) บริเวณหน้าศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก เทศบาลตำบลคลองใหญ่ หมู่ที่ 7 4) บริเวณวัดคลองใหญ่ หมู่ที่ 2 ออกให้บริการตั้งแต่เวลา 09.00 น. ถึงเวลา 15.00 น. โดยจะมีการประชาสัมพันธ์ผ่านเสียงตามสายของเทศบาลตำบลคลองใหญ่ เพื่อให้เจ้าของสัตว์เลี้ยงได้รับทราบล่วงหน้าเป็นเวลาประมาณ 1 อาทิตย์ เพื่อที่จะได้เตรียมตัวในการมารับบริการ (เทศบาลตำบลคลองใหญ่, 2557)

จากที่ผ่านมามีการวิพากษ์วิจารณ์จากผู้มารับบริการ โดยการแสดงความคิดเห็นต่อบริการผ่านทางกล่องรับฟังความคิดเห็นของเทศบาล เรื่องการบริการที่ไม่มีคุณภาพ การบริการที่ล่าช้า เจ้าหน้าที่ไม่เพียงพอต่อการให้บริการ จึงมีความจำเป็นที่จะต้องจัดบริการที่มีคุณภาพ สอดคล้องกับความต้องการ และความคาดหวังของผู้รับบริการ โดยใช้หลักการให้ทุกคนมีส่วนร่วมในการแก้ไขปรับปรุงคุณภาพ เพื่อให้เกิดความพึงพอใจทั้งผู้ให้บริการ และผู้รับบริการอย่างต่อเนื่อง

ดังนั้นในฐานะผู้ศึกษาเป็นเจ้าหน้าที่ของเทศบาลตำบลคลองใหญ่ จึงมีความสนใจที่จะศึกษาและสำรวจความคิดเห็นของประชาชนต่อการใช้บริการงานฉีดวัคซีนป้องกันโรคพิษสุนัขบ้าของเทศบาลตำบลคลองใหญ่ อำเภอคลองใหญ่ จังหวัดตราด ว่าที่ผ่านมามีความคิดเห็นต่อการใช้บริการงานฉีดวัคซีนป้องกันโรคพิษสุนัขบ้าของเทศบาลตำบลคลองใหญ่อย่างไรบ้าง ทั้งนี้ ข้อมูลที่ได้จากการศึกษาจะเป็นเสมือนการสะท้อนเรื่องของคุณภาพการบริการในการให้บริการประชาชนในการใช้บริการงานฉีดวัคซีนป้องกันโรคพิษสุนัขบ้า ถ้าเรื่องของคุณภาพการให้บริการออกมาในระดับดี ก็ต้องพัฒนาให้ดียิ่ง ๆ ขึ้นไป แต่ถ้าคุณภาพการบริการออกมาในระดับดีน้อย ก็ต้องปรับปรุงแก้ไขคุณภาพการบริการ เพื่อให้เกิดความพึงพอใจสูงสุดต่อประชาชน

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาความคิดเห็นของประชาชนในการใช้บริการงานฉีดวัคซีนป้องกันโรคพิษสุนัขบ้าของเทศบาลตำบลคลองใหญ่ อำเภอคลองใหญ่ จังหวัดตราด
2. เพื่อเปรียบเทียบความคิดเห็นของประชาชนในการใช้บริการงานฉีดวัคซีนป้องกันโรคพิษสุนัขบ้าของเทศบาลตำบลคลองใหญ่ อำเภอคลองใหญ่ จังหวัดตราด จำแนกตามเพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้

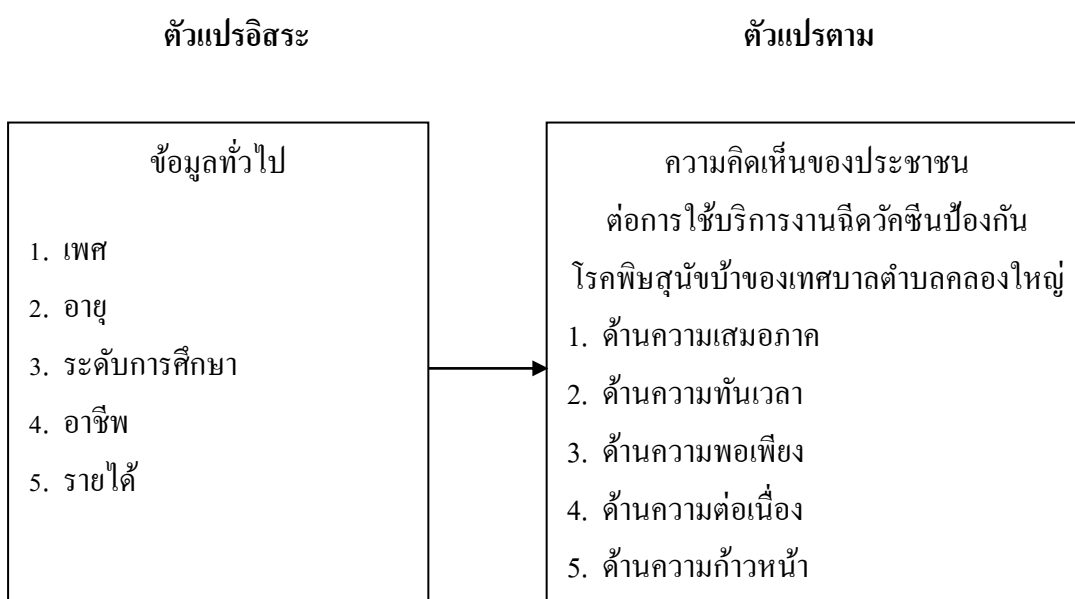
สมมติฐานของการวิจัย

1. ประชาชนที่มีเพศต่างกันมีความคิดเห็นในการใช้บริการงานฉีดวัคซีนป้องกันโรคพิษสุนัขบ้าของเทศบาลตำบลคลองใหญ่ แตกต่างกัน

2. ประชาชนที่มีอายุต่างกันมีความคิดเห็นในการใช้บริการงานฉีดวัคซีนป้องกันโรคพิษสุนัขบ้าของเทศบาลตำบลคลองใหญ่ แตกต่างกัน
3. ประชาชนที่มีการศึกษาต่างกันมีความคิดเห็นในการใช้บริการงานฉีดวัคซีนป้องกันโรคพิษสุนัขบ้าของเทศบาลตำบลคลองใหญ่ แตกต่างกัน
4. ประชาชนที่มีอาชีพต่างกันมีความคิดเห็นในการใช้บริการงานฉีดวัคซีนป้องกันโรคพิษสุนัขบ้าของเทศบาลตำบลคลองใหญ่ แตกต่างกัน
5. ประชาชนที่มีรายได้ต่างกันมีความคิดเห็นในการใช้บริการงานฉีดวัคซีนป้องกันโรคพิษสุนัขบ้าของเทศบาลตำบลคลองใหญ่ แตกต่างกัน

กรอบแนวคิดในการวิจัย

กรอบแนวคิดในการศึกษาเรื่องความคิดเห็นของประชาชนต่อการใช้บริการงานฉีดวัคซีนป้องกันโรคพิษสุนัขบ้าของเทศบาลตำบลคลองใหญ่ อำเภอคลองใหญ่ จังหวัดตราด ผู้วิจัยได้อาศัยแนวคิดของ Millet (1954) มาเป็นกรอบแนวคิดในการศึกษาครั้งนี้ ดังนี้



ภาพที่ 1 กรอบแนวคิดในการวิจัย

ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1. ทราบความคิดเห็นของประชาชนต่องานบริการฉีดวัคซีนป้องกันโรคพิษสุนัขบ้าของเทศบาลตำบลคลองใหญ่ อำเภอคลองใหญ่ จังหวัดตราด
2. ทราบผลการเปรียบเทียบความคิดเห็นของประชาชนต่องานบริการฉีดวัคซีนป้องกันโรคพิษสุนัขบ้าของเทศบาลตำบลคลองใหญ่ อำเภอคลองใหญ่ จังหวัดตราด
3. สามารถนำผลการวิจัยเป็นข้อมูลในการบริหารจัดการและพัฒนาในด้านคุณภาพการบริการของเทศบาล พร้อมข้อเสนอแนะในการวางแผนหรือสร้างระบบการบริหารจัดการโดยใช้หลักคุณภาพการบริการให้แก่เทศบาล องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นอื่น หรือส่วนราชการอื่น ๆ ในการเพิ่มประสิทธิภาพการบริหารงานตามหลักคุณภาพการบริการขององค์กรภาครัฐให้ดียิ่งขึ้น

ขอบเขตการวิจัย

ขอบเขตด้านเนื้อหา

การวิจัยครั้งนี้ มุ่งศึกษาความคิดเห็นของประชาชนในการใช้บริการงานฉีดวัคซีนป้องกันโรคพิษสุนัขบ้าของเทศบาลตำบลคลองใหญ่ อำเภอคลองใหญ่ จังหวัดตราด โดยมีตัวแปรที่ใช้ในการวิจัย ดังนี้

1. ตัวแปรอิสระ ได้แก่ ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม คือ เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้ ของเจ้าของสัตว์เลี้ยงที่มาใช้บริการฉีดวัคซีนป้องกันโรคพิษสุนัขบ้าของเทศบาลตำบลคลองใหญ่ อำเภอคลองใหญ่ จังหวัดตราด
2. ตัวแปรตาม ได้แก่ ความคิดเห็นของประชาชนในการใช้บริการงานฉีดวัคซีนป้องกันโรคพิษสุนัขบ้าของเทศบาลตำบลคลองใหญ่ อำเภอคลองใหญ่ จังหวัดตราด ประกอบด้วย 5 ด้านคือ

- 2.1 ด้านความเสมอภาค
- 2.2 ด้านความทันเวลา
- 2.3 ด้านความพอเพียง
- 2.4 ด้านความต่อเนื่อง
- 2.5 ด้านความก้าวหน้า

ขอบเขตด้านพื้นที่

การวิจัยครั้งนี้มีประชากรที่ใช้ในการวิจัย คือ ประชาชนในเขตเทศบาลตำบลคลองใหญ่ อำเภอคลองใหญ่ จังหวัดตราด จำนวน 380 คน (เทศบาลตำบลคลองใหญ่, 2556)

ขอบเขตด้านระยะเวลา

ในการศึกษาครั้งนี้ผู้วิจัยได้ดำเนินการวิจัยในช่วงเดือนกันยายน 2557 ถึง กุมภาพันธ์ 2558 รวมระยะเวลาประมาณ 6 เดือน

นิยามศัพท์เฉพาะ

1. ความคิดเห็น หมายถึง การแสดงออกทางด้านความรู้สึก ความคิด ความเชื่อ และการตัดสินใจเกี่ยวกับข้อเท็จจริงอย่างใดอย่างหนึ่ง ซึ่งจะเป็นแรงกำหนดทิศทางของปฏิบัติการของประชาชนที่จะมีต่อการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ของเทศบาลตำบลคลองใหญ่ อำเภอคลองใหญ่ จังหวัดตราด

2. ผู้รับบริการ หมายถึง ผู้ใช้บริการชาย และหญิง ที่นำสัตว์เลี้ยงเข้ารับบริการฉีดวัคซีนป้องกันโรคพิษสุนัขบ้าของเทศบาลตำบลคลองใหญ่

3. ผู้ให้บริการ หมายถึง เจ้าหน้าที่เทศบาลตำบลคลองใหญ่

4. คุณภาพบริการ หมายถึง ความสามารถหรือศักยภาพของผู้ให้บริการที่สนองความต้องการของผู้รับบริการ ประกอบด้วย 5 ด้าน คือ

4.1 ด้านความเสมอภาค หมายถึง เจ้าหน้าที่ของเทศบาลตำบลคลองใหญ่มีการอำนวยความสะดวกอย่างเท่าเทียมกัน เมื่อมารับบริการฉีดวัคซีนป้องกันโรคพิษสุนัขบ้า เจ้าหน้าที่มีความกระตือรือร้นที่จะให้บริการ และการให้บริการตามลำดับคิว ก่อน หลัง

4.2 ด้านความทันเวลา หมายถึง เจ้าหน้าที่ของเทศบาลตำบลคลองใหญ่ มีการให้บริการตรงตามเวลาที่นัดหมายไว้มีการให้บริการเป็นไปตามที่กำหนดไว้ และมีการให้บริการเป็นไปอย่างรวดเร็ว

4.3 ด้านความพอเพียง หมายถึง เทศบาลตำบลคลองใหญ่ มีเจ้าหน้าที่คอยให้บริการในการรับบริการฉีดวัคซีนป้องกันโรคพิษสุนัขบ้า อย่างเพียงพอ มีเจ้าหน้าที่แจ้งข้อมูลข่าวสารเรื่องการป้องกันโรคพิษสุนัขบ้าอยู่เสมอ และเทศบาลตำบลคลองใหญ่ มีสิ่งอำนวยความสะดวกเพียงพอต่อการเข้ารับบริการ

4.4 ด้านความต่อเนื่อง หมายถึง เทศบาลตำบลคลองใหญ่ ได้เข้ามาดำเนินการควบคุมโรคพิษสุนัขบ้าในชุมชนของท่าน มีเจ้าหน้าที่แจ้งข้อมูลข่าวสารเรื่องการป้องกันโรคพิษสุนัขบ้าอยู่เสมอ และมีการแจ้งเตือนให้ท่านมารับบริการตามนัด

4.5 ด้านความก้าวหน้า หมายถึง เทศบาลตำบลคลองใหญ่ รายละเอียดการแพร่ระบาดของโรคพิษสุนัขบ้า แจ้งประชาสัมพันธ์อยู่เสมอ เจ้าหน้าที่เทศบาลตำบลคลองใหญ่ มีคำแนะนำใน

การปฏิบัติตัวเพื่อป้องกันโรคพิษสุนัขบ้า และมีเทคโนโลยีและนวัตกรรมใหม่ ๆ มาใช้ในการให้บริการ

5. การฉีดวัคซีนป้องกันโรคพิษสุนัขบ้า หมายถึง การฉีดวัคซีน Purified vero cell rabies vaccines (PVRV) ให้กับสัตว์เลี้ยง อาทิ สุนัข แมว เป็นต้น เพื่อป้องกันโรคพิษสุนัขบ้า

6. เทศบาลตำบลคลองใหญ่ หมายถึง ท้องถิ่นซึ่งมีพระราชกฤษฎีกา ยกฐานะขึ้นเป็นเทศบาลตำบลในเขตเทศบาลตำบลคลองใหญ่ อำเภอคลองใหญ่ จังหวัดตราด

บทที่ 2

แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

การวิจัยครั้งนี้ มุ่งศึกษาความคิดเห็นของประชาชนต่องานบริการฉีดวัคซีนป้องกันโรคพิษสุนัขบ้าของเทศบาลตำบลคลองใหญ่ อำเภอคลองใหญ่ จังหวัดตราด โดยผู้วิจัยได้ศึกษาแนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องในประเด็นสำคัญ ดังนี้

1. แนวคิดเกี่ยวกับความคิดเห็น
2. แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับคุณภาพการบริการสาธารณะ
3. ข้อมูลเกี่ยวกับโรคพิษสุนัขบ้า
4. ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับเทศบาลตำบลคลองใหญ่
5. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

แนวคิดเกี่ยวกับความคิดเห็น

ความหมายของความคิดเห็น

มนต์ชัย พินประเสริฐ (2547) ได้สรุปว่า ความคิดเห็นเป็นการแสดงความรู้สึก ของบุคคล แต่ละบุคคลที่มีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่งอาจเป็นบุคคล กลุ่มคน หรือสถานการณ์ในช่วงเวลาหนึ่ง ด้วยการ พูดหรือการเขียน ซึ่งแตกต่างกันไปตามความรู้ ประสบการณ์และสภาพแวดล้อม ความคิดเห็น จึงไม่ถาวรและมีการเปลี่ยนแปลงได้โดยง่าย

เรืองเวทย์ แสงรัตนา (2547) อธิบายว่าความคิดเห็นเป็นการแสดงออกทางด้านความรู้สึก ต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่งด้วยการพูด หรือเขียน โดยอาศัยพื้นฐานความรู้ ประสบการณ์ และสภาพแวดล้อม ซึ่งการแสดงความคิดเห็นนี้อาจได้รับการยอมรับหรือปฏิเสธจากคนอื่นก็ได้

สุนันทา อ่อนรัมย์ (2548) ได้สรุปว่า ความคิดเห็นเป็นการแสดงออกของบุคคลในเรื่องใดเรื่องหนึ่ง โดยเฉพาะ ความคิดเห็นจะเกี่ยวข้องกับความเชื่อ ทศนคติ ประสบการณ์และ สภาพแวดล้อม ซึ่งมีผลมาจากคุณสมบัติประจำตัวของแต่ละบุคคล เช่น พื้นความรู้ ประสบการณ์ ในการทำงาน การติดต่อระหว่างบุคคลหรือการได้รับข่าวสาร สถานภาพทางเศรษฐกิจ เหล่านี้ ล้วนเป็นปัจจัยสำคัญที่ทำให้บุคคลมีความคิดเห็นไปในทิศทางใดทิศทางหนึ่งและการแสดงออก ของความคิดเห็นอาจเป็นไปในทางเห็นด้วยหรือไม่เห็นด้วยก็ได้

สุชาติ วรสวัสดิ์ (2547, หน้า 6) สรุปได้ว่าความคิดเห็นของบุคคลจะเกี่ยวข้องกับ คุณสมบัติประจำตัวของแต่ละบุคคลอีกด้วย ซึ่งคุณสมบัติประจำตัวบางอย่าง เช่น พื้นความรู้

ประสบการณ์ในการทำงาน และการติดต่อกันระหว่างบุคคลมักเป็นปัจจัยที่ทำให้บุคคลและกลุ่มมีความคิดเห็นไปในทางหนึ่ง ทั้งนี้เพราะพื้นฐานความรู้อันเป็นกระบวนการของสังคมที่ได้รับ การศึกษามาเป็นระยะแรกหลายปี จะเป็นรากฐานก่อให้เกิดความเห็นต่อสิ่งหนึ่งสิ่งใด โดยเฉพาะ

ปิยาณี เหล่ากาวิ (2547) กล่าวว่าความคิดเห็นมีคำจำกัดความ คือ

1. เป็นความเชื่อที่ไม่สามารถยืนยันได้อย่างแน่นอนว่าเป็นความรู้สึกอย่างไม่แน่นอนว่าเป็นความรู้สึกที่แท้จริง แต่เป็นสิ่งที่ถูกต้องและมีเหตุผลหรือเป็นความน่าจะเป็นของความคิดเห็นเฉพาะบุคคลในการตัดสินใจ

2. การประเมินผลหรือความรู้สึกหรือการประมาณค่าเกี่ยวกับคุณลักษณะ คุณค่าของบุคคลหรือสิ่งต่าง ๆ

3. รูปแบบการตัดสินใจของผู้เชี่ยวชาญเนื้อหาสาระซึ่งทำให้เกิดความคิดเห็นของผู้เชี่ยวชาญเป็นสิ่งที่ต้องการ

4. หลักเกณฑ์ในการใช้ถ้อยคำในการตัดสินใจหรือพิจารณาตัดสินสิ่งต่าง ๆ โดยมีหลักเกณฑ์สนับสนุนในแต่ละกรณี

จากความหมายของความคิดเห็นที่มีผู้กล่าวไว้ สรุปได้ว่า ความคิดเห็นเป็นการแสดงออกทางด้านความรู้สึก ความคิด ความเชื่อ และการตัดสินใจเกี่ยวกับข้อเท็จจริงอย่างใดอย่างหนึ่ง หรือเป็นการประเมินจากสถานการณ์ต่าง ๆ การแสดงออกถึงความคิดเห็นจะมีผลต่อเนื่องมาจากอารมณ์ พื้นความรู้ ภูมิหลังทางสังคม และสภาพความจริงในขณะนั้น ความคิดเห็นไม่อาจบอกได้ว่าถูกต้องหรือไม่ อาจจะได้รับยอมรับหรือปฏิเสธจากคนอื่นก็ได้ ซึ่งความคิดเห็นสามารถเปลี่ยนแปลงได้เมื่อเวลาผ่านไป

แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับคุณภาพการบริการสาธารณะ

แนวคิดเกี่ยวกับการให้บริการประชาชน

“การบริการ” ตามพจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถานพุทธศักราช 2525 ได้ให้ความหมายไว้ว่า “การรับใช้ อำนวยความสะดวกให้ช่วยเหลือเกื้อกูล” เมื่อนำเอาคำว่า “บริการ” มาผนวกกับคำว่า “ประชาชน” หมายถึง การรับใช้ประชาชน การอำนวยความสะดวกและช่วยเหลือเกื้อกูลประชาชนนั่นเอง ถือว่าการบริการประชาชนเป็นหน้าที่ของข้าราชการทุกคน จะต้องบริการให้ประชาชนได้รับความพอใจมากที่สุด

ความหมายของการบริการประชาชน อาจกล่าวอีกอย่างหนึ่งว่า เป็นการให้บริการโดยรัฐบาลแก่ประชาชน ในลักษณะที่เรียกว่า “การบริการสาธารณะ (Public service) ซึ่งมีผู้ให้ความหมายไว้มากมาย ดังนี้

สรุปความหมายของการบริการประชาชน หมายถึง การที่องค์กรราชการได้อำนวยความสะดวก ช่วยเหลือเกื้อกูลให้กับคนในสังคม หรือเพื่อสนองความต้องการส่วนรวมของประชาชน

วิทยาลัยเทคนิคพังงา (2549) กล่าวว่า การบริการ คือ กิจกรรมและพฤติกรรมเพื่อประโยชน์สุขของผู้อื่น งานบริการจึงประกอบด้วย ส่วนสำคัญ 2 ส่วน คือ

1. กิจกรรมบริการ หมายถึง การดำเนินงานตามกระบวนการ ขั้นตอน หรือระบบระเบียบของหน่วยงาน เพื่อให้ผู้รับบริการสำเร็จประโยชน์ตามความต้องการ

2. พฤติกรรมบริการ ได้แก่ ลักษณะการแสดงออกของผู้ให้บริการที่แสดงให้เห็นปรากฏ หรือผู้รับบริการที่แสดงให้เห็น หรือสัมผัสได้ด้วยความรู้สึกลดลง ระยะเวลาที่กระทำกิจกรรมบริการร่วมกัน ซึ่งผู้ให้บริการสามารถแสดงพฤติกรรมบริการให้รู้สึกให้สัมผัสได้จาก 3 ทาง คือ

- 2.1 ทางด้านทัศนคติ ความรู้สึกนึกคิดด้านอารมณ์ ความรู้สึกหรือมโนกรรม
- 2.2 ด้านบุคลิกภาพภายนอก การแต่งกาย กิริยาท่าทางหรือกายกรรม
- 2.3 ด้านการพูดจา การติดต่อสื่อสารด้วยวาจาหรือวจีกรรม

ถนอมทรัพย์ บัวแก้ว (2548) ได้ให้แนวคิดเกี่ยวกับระบบการให้บริการสาธารณะ ว่าเป็นการบริการที่ต้องดำเนินการอย่างสม่ำเสมอ ไม่มีการหยุดชะงัก ถ้าหยุดชะงักลงประชาชนได้รับความเดือดร้อนและเกิดความเสียหาย ดังนั้น การให้บริการสาธารณะจึงเป็นกระบวนการที่มีลักษณะเคลื่อนไหวเป็นพลวัตร ระบบการให้บริการที่ดীনจะเกิดขึ้นเมื่อองค์กรมีความรับผิดชอบให้ทรัพยากร มีการผลิต มีการบริการเป็นไปตามแผนงานและเข้าถึงการรับบริการ โดยใช้แนวคิดเชิงระบบ (System approach) ที่มีปัจจัยนำเข้า (Input) เข้าสู่กระบวนการผลิต (Process) และออกมาเป็นผลผลิตหรือการบริการ (Output) โดยทั้งหมดนี้ จะต้องเป็นไปตามแผนงานที่กำหนดไว้ ดังนั้น การประเมินผลทำให้ทราบถึง ผลผลิตหรือการบริการที่เกิดขึ้นว่ามีลักษณะเป็นเช่นไร ซึ่งเป็นข้อมูลย้อนกลับ (Feedback) แล้วจะเป็นปัจจัยนำเข้าต่อไป

แนวคิดด้านเจ้าหน้าที่

สำนักงานพัฒนาข้าราชการพลเรือน (2547 อ้างถึงใน ถนอมทรัพย์ บัวแก้ว, 2548) หน่วยงานของภาครัฐต้องให้ความสำคัญกับเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการกับประชาชนโดยตรง เพื่อให้มั่นใจว่าจะแก้ไขปัญหาและสามารถตอบสนองความต้องการของประชาชนที่มีลักษณะหลากหลายได้ ทั้งนี้อาจดำเนินการจัดให้มีเจ้าหน้าที่ที่ได้รับการอบรมที่มีความพร้อมในการให้บริการผ่านการ

อบรมกิริยา มารยาท และจิตสำนึกที่ดีในการให้บริการ มีการอบรมให้เจ้าหน้าที่ที่สามารถให้บริการทดแทนกันได้ จัดให้มีเจ้าหน้าที่คอยดูแลเป็นครั้งคราวเพื่อความเป็นระเบียบขณะให้บริการและมีแผนการสับเปลี่ยนเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการให้พ้นภาระจำเจเป็นครั้งคราว ดังนั้น ระบบราชการต้องตั้งเป้าหมายในการพัฒนาการให้บริการให้มีความรวดเร็วยิ่งขึ้น ซึ่งอาจกระทำได้ 8 ลักษณะ คือ

1. การพัฒนาเจ้าหน้าที่ให้มีทัศนคติ เกิดความรู้ ความสามารถและความชำนาญงาน มีความกระตือรือร้นและกล้าตัดสินใจ
2. มีการกระจายอำนาจหรือมอบอำนาจให้มากขึ้น และปรับปรุงระบบระเบียบ วิธีการทำงานให้มีขั้นตอนและใช้เวลาในการให้บริการน้อยที่สุด
3. มีการพัฒนาเทคโนโลยี ที่จะทำให้สามารถให้บริการได้เร็วขึ้น
4. การให้บริการต้องสมบูรณ์ หมายถึง การเสร็จสมบูรณ์ตามสิทธิประโยชน์ที่ผู้ใช้บริการจะต้องได้รับ โดยผู้ใช้บริการไม่จำเป็นต้องมาติดต่อบ่อยครั้ง ซึ่งลักษณะที่ดีของการให้บริการที่เสร็จสมบูรณ์ คือ การบริการแล้วเสร็จเพียงครั้งเดียวหรือไม่เกิน 2 ครั้ง
5. ความกระตือรือร้น ในการให้บริการเป็นเป้าหมายที่สำคัญอีกประการหนึ่งในการพัฒนาให้บริการเชิงรุก หากเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการพยายามให้บริการด้วยความกระตือรือร้นแล้ว ก็ทำให้ผู้มาใช้บริการเกิดทัศนคติที่ดี ยอมรับฟังเหตุผล คำแนะนำต่าง ๆ มากขึ้น และเต็มใจที่จะมาใช้บริการในเรื่องอื่น ๆ อีก นอกจากนี้ ความกระตือรือร้นในการให้บริการยังเป็นปัจจัยสำคัญที่ทำให้การบริการนั้นเป็นไปอย่างรวดเร็ว มีความสมบูรณ์ที่จะนำไปสู่ความพึงพอใจของประชาชนในที่สุด
6. การให้บริการด้วยความถูกต้อง โดยใช้ดุลพินิจในการให้บริการประชาชนจะต้องเป็นไปอย่างถูกต้องและสามารถตรวจสอบได้ ซึ่งการตรวจสอบความถูกต้องนี้อาจเป็นการตรวจสอบโดยกลไกภายในระบบราชการเองหรือการตรวจสอบจากภายนอก โดยอาศัยความสำคัญรับผิดชอบในเชิงศีลธรรมและจรรยาบรรณทางวิชาชีพของเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการ
7. ความสุภาพ อ่อนน้อมของเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการจะต้องปฏิบัติต่อผู้ใช้บริการด้วยความสุภาพอ่อนโยนซึ่งจะทำให้ผู้มาใช้บริการมีความรู้สึกที่ดีต่อเจ้าหน้าที่และจะส่งผลให้การสื่อสารเข้าใจระหว่างกันได้ดียิ่งขึ้น
8. ความเสมอภาคในการให้บริการแบบครบวงจรจะต้องถือว่าเจ้าหน้าที่มีหน้าที่ต้องให้บริการแก่ประชาชนโดยเสมอภาคซึ่งจะต้องเป็นไปตามเงื่อนไข ดังนี้
 - 8.1 การให้บริการต้องเป็นไปภายใต้ระเบียบแบบแผนเดียวกันและได้รับผลสมบูรณ์ภายใต้มาตรฐานเดียวกันไม่ว่าผู้ใช้บริการจะเป็นใคร
 - 8.2 การให้บริการต้องคำนึงถึงความเสมอภาค เพราะประชาชนบางส่วนของประเทศ

เป็นกลุ่มบุคคลที่มีข้อจำกัดในเรื่องความสามารถในการที่จะติดต่อขอใช้บริการ เช่น มีรายได้น้อย ขาดความรู้ ความเข้าใจ หรือข้อมูลข่าวสารในพื้นที่ห่างไกลทุรกันดาร เป็นต้น

คุณสมบัติพื้นฐานของผู้ให้บริการ มีดังนี้

1. มีความรักในงานบริการ
2. มีความรับผิดชอบในหน้าที่
3. มีความซื่อสัตย์ต่องาน
4. มีความสามารถควบคุมตนเองได้
5. มีความคิดริเริ่มสร้างสรรค์
6. มีความมานะ พยายาม ที่จะทำแต่สิ่งที่ดีมีคุณประโยชน์
7. มีจิตใจมั่นคงไม่รวนเร ในบางกรณี ฝ่ายผู้รับบริการมีการเรียกร้องต้องการสูงเกินไป

ถ้าผู้ให้บริการมีความหวั่นไหวก็จะท้อแท้และไม่คิดที่จะให้บริการอีกต่อไป

8. มีความมุ่งมั่น เรียนรู้สิ่งใหม่ที่ให้ประโยชน์ต่อผู้อื่น
9. มีความช่างสังเกต
10. มีวิจรรย์ญาณ ไตร่ตรองรอบคอบ

11. มีความสามารถวิเคราะห์ปัญหา และทางแก้ไขการให้บริการ เมื่อเผชิญปัญหา

จากการศึกษาสรุปได้ว่า การให้บริการของเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการต้องยึดหลักความพึงพอใจ ความประทับใจของผู้ใช้บริการเป็นหลัก โดยผู้ให้บริการต้องให้บริการด้วยรอยยิ้ม มีกิริยาสุภาพอ่อนโยน อธิษาศัยดี มีความเสมอภาคอย่างเท่าเทียมกัน มีความกระตือรือร้นและมีความรับผิดชอบต่อผู้ให้บริการ

Millet (1954) กล่าวว่า เป้าหมายสำคัญของการบริการ คือการสร้างความพึงพอใจในการบริการแก่ประชาชน โดยมีหลักหรือแนวทางดังนี้

1. การให้บริการอย่างเสมอภาค (Equitable service) หมายถึง ความยุติธรรมในการบริหารงานของภาครัฐที่มีต่อฐานคติที่ว่าทุกคนเท่าเทียมกัน ดังนั้น ประชาชนทุกคนจะได้รับการปฏิบัติเท่าเทียมกันในแง่ของกฎหมาย ไม่มีการแบ่งแยกกีดกันในการให้บริการ ประชาชนจะได้รับการปฏิบัติในฐานะที่เป็นปัจเจกบุคคลที่ใช้มาตรฐานการให้บริการเดียวกัน
2. การให้บริการอย่างรวดเร็วทันต่อเวลา (Timely services) หมายถึง ในการให้บริการจะต้องมองว่าการให้บริการสาธารณะจะต้องตรงเวลา ผลการปฏิบัติงานของหน่วยงานภาครัฐจะถือว่าไม่มีประสิทธิผลเลยถ้าไม่มีการตรงเวลา ซึ่งจะสร้างความไม่พึงพอใจแก่ประชาชน
3. การให้บริการอย่างพอเพียง (Ample service) หมายถึง การให้บริการสาธารณะจะต้องมีลักษณะมีจำนวนการให้บริการและสถานที่ให้บริการอย่างเหมาะสม (The right quantity at the

right geographical location) Millet เห็นว่า ความเสมอภาคหรือการตรงต่อเวลา จะไม่มีความหมายเลย ถ้าจำนวนการให้บริการที่ไม่เพียงพอและสถานที่ตั้งที่ให้บริการ สร้างความไม่ยุติธรรมให้เกิดขึ้นแก่ผู้รับบริการ

4. การให้บริการอย่างต่อเนื่อง (Continuous service) หมายถึง การให้บริการสาธารณะที่เป็นไปอย่างสม่ำเสมอ โดยยึดประโยชน์ของสาธารณะเป็นหลัก ไม่ใช่ยึดความพอใจของหน่วยงานที่ให้บริการว่าจะให้หรือหยุดบริการเมื่อใดก็ได้

5. การให้บริการอย่างก้าวหน้า (Progressive service) หมายถึง การให้บริการสาธารณะที่มีการปรับปรุงคุณภาพและผลการปฏิบัติงาน กล่าวอีกนัยหนึ่ง คือ การเพิ่มประสิทธิภาพหรือความสามารถที่จะทำหน้าที่ได้มากขึ้น โดยใช้ทรัพยากรเท่าเดิม

ข้อมูลเกี่ยวกับโรคพิษสุนัขบ้า

สุนัข เตชะอารมณ์กุล (2556) โรคพิษสุนัขบ้าเป็นอันตรายถึงแก่ชีวิต ไม่มียารักษา ติดเชื้อแล้วปล่อยไว้ไม่ได้รับการรักษา จนเริ่มมีอาการป่วยจะตาย 100% องค์การอนามัยโลกรายงาน ผู้เสียชีวิตด้วยโรคพิษสุนัขบ้าปีละมากกว่า 55,000 ส่วนใหญ่อยู่ในทวีปเอเชียและแอฟริกา เป็นการรับเชื้อจากสุนัขแทบทุกราย อย่างไรก็ตามสัตว์เลี้ยงลูกด้วยน้ำนมทุกชนิด เช่น แมว แรคคูน หูกระจง หรือแม้แต่ค้างคาวก็มีรายงานแพร่เชื้อให้ชาวบ้านที่ปีนขึ้นไปเก็บจี๋ค้างคาวมาทำปุย และการกินเนื้อหรือเลือดสัตว์เป็นโรคที่ไม่ปรุงให้สุกดี ประเทศไทยมีอัตราการรับวัคซีนภายหลังสัมผัสโลกสูงถึงร้อยละ 0.5 หรือประมาณปีละ 3-4 แสนรายต่อปี ส่วนใหญ่เป็นเด็กรับเชื้อจากสุนัข การพิจารณาความเสี่ยงต่อการสัมผัสโรค

ลักษณะของโรคพิษสุนัขบ้า

เป็นโรคติดต่อที่มีอันตรายร้ายแรงจากสัตว์เลือดอุ่น โดยเฉพาะสัตว์เลี้ยงลูกด้วยนม มาสู่คน เมื่อมีอาการของโรคแล้วไม่มีทางรักษาได้ อาการในคนที่พบบ่อย ๆ คือ มีอาการนำมาก่อน 3-4 วัน ได้แก่ มีไข้ต่ำ ๆ ปวดศีรษะ อ่อนเพลีย เบื่ออาหาร คลื่นไส้ อาเจียน เจ็บคอ คันบริเวณรอยแผลที่ถูกกัดและคันลามกว้างออกไป เกาจนเป็นผื่นแดง ต่อมาเริ่มตื่นเต้น กระวนกระวาย หงุดหงิด หายใจหอบ ไวต่อสิ่งกระตุ้น กลัวลม ไม่ยอมดื่มน้ำ บ้วนน้ำลายบ่อย ไอเสียงแหบแห้ง มีอาการคล้ายสะอึกหรือกระตุกเกร็งเป็นระยะ ๆ ในบางครั้งอาจมีสติสัมปชัญญะดี ในที่สุดจะเป็นอัมพาตและการหายใจล้มเหลว มักเสียชีวิตภายใน 2-7 วันหลังเริ่มแสดงอาการ การวินิจฉัยโรคอาศัยการซักประวัติ อาการ และการตรวจทางห้องปฏิบัติการเพื่อยืนยันโรค อัตราการเกิดโรคนี้ประมาณ 16-65% ของผู้ที่ถูกสุนัขบ้ากัด

ประวัติและการระบาดของโรคพิษสุนัขบ้า

โรคนี้พบในเกือบทุกประเทศ ปัจจุบันมีหลายประเทศที่ปลอดจากโรคนี้ ซึ่งมักเป็นประเทศที่เป็นเกาะ ได้แก่ ออสเตรเลีย นิวซีแลนด์ ญี่ปุ่น ไต้หวัน ฮองกง สิงคโปร์ และหมู่เกาะในมหาสมุทรแปซิฟิก และมหาสมุทรอินเดียตะวันตก อังกฤษ ไอร์แลนด์ สวีเดน และเกาะฮาวาย สัตว์นำโรคในแต่ละประเทศอาจแตกต่างกันออกไป ในทวีปเอเชีย สัตว์นำโรคที่สำคัญ คือ สุนัข ในประเทศสหรัฐอเมริกาเริ่มมีโรคในสัตว์ป่ามากขึ้น โดยเฉพาะสกังค์ ค้างคาว และ แร็ดคูน สำหรับในทวีปยุโรปสัตว์ที่เป็นปัญหา คือ สุนัขจิ้งจอก และในแอฟริกาใต้ มีกระรอกเหลืองเป็นสัตว์นำโรคที่สำคัญ

ในประเทศไทยมีรายงานโรคนี้เป็นครั้งแรกในปี พ.ศ. 2455 ซึ่งผู้เสียชีวิตคนแรกคือ หม่อมเจ้าหญิงบรรลุลิขิต พระธิดาในสมเด็จพระยาดำรงราชานุภาพ ในปีเดียวกันจึงได้มีการสร้างปศุศตภา (ซึ่งต่อมา คือ สถานเสาวภา) เพื่อผลิตวัคซีนป้องกันโรคพิษสุนัขบ้าใช้ในประเทศไทย สัตว์นำโรคที่เป็นปัญหาที่สำคัญ คือ สุนัข พบว่า ผู้เสียชีวิตด้วยโรคนี้เกือบทุกรายได้รับเชื้อมาจากสุนัข ซึ่งมีทั้งสุนัขเลี้ยงที่มีเจ้าของและสุนัขที่ไม่มีเจ้าของด้วย สัตว์บางชนิดอื่น ที่พบมีรายงานนำโรคมานุษย์ ได้แก่ แมว ลิง ชะนี แต่เป็นส่วนน้อย จากรายงานของห้องปฏิบัติการทั่วประเทศพบเชื้อในสัตว์หลายชนิด ได้แก่ สุนัข แมว โค กระบือ แพะ แกะ ม้า สุกร ลิง ค่าง ชะนี นอกจากนี้ยังพบเชื้อในสัตว์ป่า เช่น สุนัขจิ้งจอก สุนัขป่า เสือ หมี เก้ง กวาง ชะมด ค้างคาว หนู กระรอก กระต่าย กระแต อีเห็น พังพอน เป็นต้น

โรคนี้ในคน พบว่า แต่ละปีมีรายงานผู้ได้รับวัคซีนป้องกันโรคนี้เนื่องจากได้รับเชื้อหรือสงสัยได้รับเชื้อประมาณ ปีละกว่า 70,000 ราย และมีผู้เสียชีวิตด้วยโรคนี้ปีละประมาณ 200-300 ราย ซึ่งกว่าครึ่งหนึ่งของผู้เสียชีวิตเหล่านี้เป็นเด็กในกลุ่มอายุต่ำกว่า 15 ปี และส่วนใหญ่เป็นเด็กวัยเรียน เป็นชายมากกว่าหญิง ประมาณ 2 เท่า ซึ่งพบมีรายงานมากในช่วงเดือนกุมภาพันธ์-พฤษภาคม ทำให้ประชาชนมักเข้าใจว่า โรคนี้เกิดเฉพาะในฤดูร้อนเท่านั้น ซึ่งมีข้อสังเกตว่าเนื่องจากสุนัขซึ่งเป็นสัตว์นำโรคที่สำคัญมีฤดูผสมพันธุ์ในช่วงเดือนพฤศจิกายน-กุมภาพันธ์ ซึ่งในฤดูผสมพันธุ์นั้น มักจะมีการต่อสู้กันเพื่อแย่งคู่ผสม หากมีสุนัขที่อยู่ในระยะแพร่โรคก็มีโอกาสจะแพร่เชื้อไปยังสุนัขตัวอื่น ๆ ซึ่งหลังจากได้รับเชื้อไปแล้วจะอยู่ในระยะฟักตัวของโรค ประมาณ 1-3 เดือน ดังนั้นจึงมักจะมีสุนัขบ้ามากในช่วงเดือนกุมภาพันธ์-พฤษภาคม ปัจจัยอีกอย่างหนึ่ง คือ ในช่วงเดือนกุมภาพันธ์-พฤษภาคม นั้น ตรงกับระยะปิดเทอม เด็กนักเรียนมีโอกาสออกมาวิ่งเล่นกลางแจ้งมากขึ้น โอกาสที่จะสัมผัสโรคจึงมีเพิ่มขึ้นด้วย

โรคนี้พบมีรายงานเกิดโรคทั่วประเทศ แต่พบว่ามีปัญหาหนักที่สุดในจังหวัดภาคกลาง

และน้อยที่สุดในจังหวัดภาคใต้ ซึ่งอาจเป็นเพราะประชาชนในภาคกลางนิยมเลี้ยงสุนัขมากกว่าประชาชนในภาคใต้ ซึ่งส่วนใหญ่นับถือศาสนาอิสลามสำหรับจังหวัดชายแดนภาคใต้ ได้แก่ จังหวัดสตูล ยะลา ปัตตานี และนราธิวาส และจังหวัดภูเก็ต (สภาพเศรษฐกิจและสภาพภูมิศาสตร์เอื้ออำนวยต่อการควบคุมและกำจัดโรค) และจังหวัดพังงา พบว่าไม่มีรายงานผู้เสียชีวิตด้วยโรคนี้ติดต่อกันหลายปี สำหรับจังหวัดแม่ฮ่องสอนก็มีปัญหาโรคนี้น้อย ซึ่งอาจเนื่องมาจากสภาพภูมิประเทศ และสภาพเศรษฐกิจที่ไม่เอื้อต่อการเลี้ยงสุนัข

สาเหตุของโรคพิษสุนัขบ้า

เชื้อสาเหตุ คือ เชื้อเรบีส์ไวรัส (Rabies virus) ซึ่งอยู่ในตระกูลเรบโดไวรัส (Rhabdovirus) เป็น RNA ไวรัสรูปร่างคล้ายกระสุนปืนเชื้อมีถูกทำลายได้ง่ายด้วยน้ำยาฆ่าเชื้อ สบู่ และผงซักฟอก เชื้อนี้ไม่สามารถอยู่ภายนอกร่างกายได้นาน โดยจะถูกทำลายได้ง่ายด้วยแสงแดด ความร้อน ความแห้ง และความชื้นกรดต่างสูง จากการศึกษาพบว่า ในซีกโลกเหนือ ซากสัตว์ที่ตายด้วยโรคนี้ เมื่อถูกแช่แข็งไว้ เชื้อจะสามารถมีชีวิตอยู่ได้นานหลายสัปดาห์หรือหลายเดือน แต่ในเมืองร้อนเชื้อในน้ำลายบนทางเท้าจะถูกทำลายในไม่กี่นาที ดังนั้นจึงมีหลักในการตัดสินใจง่าย ๆ ว่า ถ้าน้ำลายแห้งไปแล้วก็น่าจะถือได้ว่า เชื้อถูกทำลายหมดแล้ว

การแพร่เชื้อของโรคพิษสุนัขบ้า

เชื้อไวรัสจะออกมากับน้ำลายของสัตว์ที่เป็นโรคนี้อแล้วเข้าสู่ร่างกายทางบาดแผลหรือเยื่อเมือกของปาก ตา จมูก ถ้าเข้าทางบาดแผลที่ถูกกัดลึกถึงกล้ามเนื้อ ไวรัสจะอยู่ที่บริเวณนี้และแบ่งตัวเพิ่มจำนวน แล้วจึงเดินทางเข้าสู่เส้นประสาทในบริเวณนั้นเพื่อเข้าไปสู่สมองส่วนกลาง แล้วจึงแบ่งตัวเพิ่มจำนวนมากขึ้น ทำให้เซลล์สมองถูกทำลาย ในระยะนี้สัตว์ที่ได้รับเชื้อจะแสดงอาการของโรค ซึ่งอาจเป็นอาการชนิดดุร้ายหรือชนิดซึม ทั้งนี้ขึ้นกับตำแหน่งที่เชื้อเข้าไปทำลาย เชื้อจะติดตามเนื้อเยื่ออื่น ๆ เช่น ตับอ่อน เยื่อกระจกตา และเนื้อเยื่อบริเวณใกล้เคียง สมอง เป็นต้น การแพร่เชื้ออาจเกิดได้หลายวิธีด้วยกัน ได้แก่

โดยทางบาดแผล

1. เข้าทางบาดแผลที่เกิดจากสัตว์กัด โดยส่วนใหญ่มักติดต่อโดยวิธีนี้ ความเสี่ยงต่อการติดโรคจะขึ้นอยู่กับความรุนแรงของเชื้อเรบีส์ไวรัสแต่ละชนิด จำนวนเชื้อ ตำแหน่ง และความฉกรรจ์ของแผลที่ถูกกัด เช่น ระยะเวลาที่ตัวมักจะสัมผัสถ้าถูกกัดบริเวณใกล้สมอง เช่น บริเวณศีรษะ หน้า และคอ นอกจากนี้ ถ้าถูกกัดบริเวณที่มีระบบประสาทมาเลี้ยงมาก เช่น บริเวณมือ และนิ้วมือ ก็ทำให้เชื้อเดินทางเข้าสู่ร่างกายได้ง่ายขึ้น ถ้ามีบาดแผลหลายแผลหรือแผลลึกมากหรือบาดแผลลึก ระยะเวลาที่ตัวก็มักจะสั้นเช่นกัน

2. เข้าทางเยื่อบุบริเวณปาก จมูก และตา อาจเกิดขึ้นได้โดยถูกสัตว์เลียที่เยื่อโดยตรง

หรือน้ำลายกระเด็นเข้าปาก จมูก ตา เชื่อสามารถเดินทางเข้าทางเยื่อหูนี้ได้ และจะเดินทางได้ง่ายขึ้นถ้ามีแผลที่บริเวณเยื่อหูด้วย

3. เข้าทางแผลที่มีอยู่เดิมหรือทางรอยข่วน เชื่ออาจเข้าทางบาดแผลที่ถูกมีดบาด เชื่อจะเข้าได้ง่ายขึ้นถ้าเป็นแผลใหม่ (เช่น แผลที่เกิดภายใน 24 ชั่วโมงก่อนถูกน้ำลายสัตว์) ความเสี่ยงต่อการติดโรคโดยวิธีนี้น้อยกว่า 2 วิธีข้างต้น นอกจากนี้โดยปกติแล้ว รอยฟกช้ำที่เกิดจากการถูกกัดผ่านผิวหนัง ๆ ก็มักจะจัดเข้าลักษณะเดียวกันนี้ เชื่อนี้ไม่สามารถเข้าทางผิวหนังปกติที่ไม่มีบาดแผลได้

โดยการหายใจ

พบมีรายงานในห้องปฏิบัติการในสมัยที่ยังไม่มีระบบป้องกันที่ดีพอ นอกจากนี้ก็มีรายงานการติดต่อโดยการหายใจเอาเชื้อเข้าไปขณะที่อยู่ในถ้ำค้างคาว อย่างไรก็ตามการติดต่อโดยวิธีนี้จะเกิดขึ้นได้ก็ต่อเมื่อมีความเข้มข้นของเชื้อไวรัสในบรรยากาศนั้นสูงมากพอ ดังนั้นการที่เพียงแต่อยู่ในห้องเดียวกันกับสัตว์หรือผู้ป่วยเพียงอย่างเดียว จึงไม่มีเหตุผลเพียงพอที่จะต้องให้การป้องกัน โดยวัคซีนและอิมมูโนโกลบูลิน

โดยการกิน

ไม่เคยมีรายงานตามธรรมชาติ แต่พบว่า สามารถทำให้สัตว์ทดลองติดโรคโดยการกินเชื้อปริมาณมากได้ การติดโดยการกินเกิดขึ้นได้ยาก เนื่องจากน้ำย่อยในกระเพาะมีฤทธิ์ในการฆ่าเชื้อไวรัสนี้ด้วย อย่างไรก็ตามองค์การอนามัยโลกไม่แนะนำให้บริโภคเนื้อสัตว์ที่ตายด้วยโรคนี้ ดังนั้นในทางปฏิบัติถ้าแน่ใจว่าสัตว์ที่กัดบ้ำแน่นอน ก็ให้ฆ่าสัตว์ที่ถูกกัดทันที แล้วตัดเนื้อบริเวณที่ถูกกัดทิ้งไป ส่วนซากส่วนที่เหลือนั้นสามารถใช้บริโภคได้อย่างปลอดภัย

การติดต่อโดยวิธีต่าง ๆ กันนี้ มักจะติดจากสัตว์ถึงสัตว์หรือจากสัตว์ถึงคน แต่การติดต่อจากคนถึงคนไม่เคยมีรายงาน นอกจากนี้การติดโดยการผ่าตัดเปลี่ยนกระจกตา อย่างไรก็ตาม โอกาสที่จะติดต่อก็มีได้เนื่องจากการขัดเชื้อออกจากน้ำลาย น้ำตา น้ำอสุจิ และน้ำปัสสาวะของผู้ป่วยด้วยจากการศึกษาพบว่า เชื้อไวรัสโรคพิษสุนัขบ้าจะออกมาในน้ำลายของสุนัขและแมวได้ก่อนแสดงอาการให้เห็นชัดเจนประมาณ 1-6 วัน เชื่อนี้จะออกมากับน้ำลายเป็นระยะ ๆ ระหว่างสัตว์แสดงอาการจนกระทั่งตาย ระยะเวลาหลัง ๆ จากการศึกษานี้พบว่า เชื้อสามารถออกมาในน้ำลายได้เร็วกว่านี้ เช่น อาจเร็วถึง 12-14 วัน ก่อนแสดงอาการสำหรับสัตว์ชนิดอื่น ยังไม่ทราบว่าจะออกมากับน้ำลายก่อนแสดงอาการนานเท่าใด

ระยะฟักตัวของโรคพิษสุนัขบ้า (ระยะตั้งแต่ได้รับเชื้อจนแสดงอาการ)

สุนัข ประมาณ 3-8 สัปดาห์ อาจอยู่ระหว่าง 10 วัน ถึง 6 เดือน

แมว ประมาณ 3-8 สัปดาห์

โศกระปือ ประมาณ 2-10 สัปดาห์ อาจนานกว่านี้

แพะ แกะ ประมาณ 2-4 สัปดาห์

ม้า ลา ประมาณ 3 สัปดาห์ ถึง 3 เดือน

สุกร ประมาณ 2-4 สัปดาห์

คน ประมาณ 30-90 วัน อาจเร็วหรือช้ากว่านี้ ขึ้นอยู่กับความรุนแรงของบาดแผล อาจพบได้เร็วถึง 10 วันหรืออาจนานถึง 1 ปีหรือนานกว่า

ความไวต่อการเป็นโรคและการต้านทานโรคพิษสุนัขบ้า

สัตว์เลี้ยงลูกด้วยนมทุกชนิดเป็นโรคนี้ได้ สุนัขอายุน้อย (โดยเฉพาะอายุระหว่าง 4-6 เดือน) จะเป็นโรคได้ง่ายกว่าสุนัขอายุมาก เด็กเล็กเป็นโรคได้ง่ายกว่าผู้ใหญ่

1. อาการที่พบในสัตว์

1.1 สุนัข อาการแบ่งได้เป็น 2 ชนิด คือ ชนิดร้ายพบประมาณ 80-90% ชนิดซึมพบได้น้อยกว่า ระยะในการแสดงอาการแบ่งได้ดังนี้

1.1.1 ระยะเริ่มต้น (2-3 วัน) ระยะนี้มักสังเกตอาการได้ยาก

1.1.1.1 เปลี่ยนนิสัยจากปกติ เช่น เคยคลุกคลีเจ้าของ อาจหลบไปอยู่ห่าง ๆ หรือตามปกติไม่ชอบมาใกล้ ๆ อาจเข้ามาคลุกคลี เป็นต้น

1.1.1.2 มีไข้เล็กน้อย

1.1.1.3 ม่านตาขยาย

1.1.2 ระยะตื่นเต้น (3-7 วัน) อาการในระยะนี้มักพบเสมอสำหรับชนิดร้าย แต่มักจะพบน้อยมากหรือไม่พบแบบสำหรับชนิดซึม

1.1.2.1 กระวนกระวาย ตื่นเต้น

1.1.2.2 ตกใจง่าย ไวต่อสิ่งเร้า เช่น แสงจ้า เสียงดัง

1.1.2.3 แสดงอาการรับแมลงหรือจับลม

1.1.2.4 ตาเบิกกว้าง กระจกตาแห้ง

1.1.2.5 กินของแปลก ๆ เช่น เศษไม้ หิน ดิน ทราาย เป็นต้น

1.1.2.6 ถ้ากักขังไว้อาจกัดโซ่หรือกรงจนเป็นแผลมีเลือดออก ฟันหัก

1.1.2.7 ความรู้สึกเจ็บปวดเสียไป

1.1.2.8 ถ้าไม่ได้ขังไว้ มักจะวิ่งพ่นพ่าน หลั่งเหงื่อ หางตก ลิ้นห้อย กัดทุกสิ่งทีขวางหน้า (โดยเฉพาะสิ่งที่กำลังเคลื่อนไหว)

1.1.2.9 กัดคนหรือสิ่งของไม่ค่อยยอมปล่อย มักกัดติดแน่น

1.2.3 ระยะเป็นอัมพาต

1.2.3.1 หากเป็นชนิดซึม อาการอัมพาตจะพบได้ทันทีหลังจากฟื้นระยะเริ่มต้นแล้ว

1.2.3.2 คางห้อย น้ำลายไหลยืด กลืนไม่ได้ เนื่องจากกล้ามเนื้อหลอดอาหารส่วนต้นเป็นอัมพาต

1.2.3.3 เสียงเห่าหอนผิดไป เนื่องจากอัมพาตของกล้ามเนื้อกล่องเสียง

1.2.3.4 เอาเท้าตะกรุยคอกคล้ายกระดูกติดคอ

1.2.3.5 กัดเมื่อถูกรบกวน เช่น เจ้าของพยายามให้ข้าว ป้อนยา

1.2.3.6 เป็นอัมพาตเริ่มจากขาหลังก่อน แล้วเป็นทั้งตัว เดินโซเซ ชัก ล้มลงตาย ภายใน 2-10 วัน หลังแสดงอาการ

1.2 แมว

1.2.1 มักพบเป็นแบบดุร้ายมากกว่าแบบซึม

1.2.2 อาการทั่ว ๆ ไปคล้ายอาการในสุนัข

1.2.3 มักหลบตามใต้ตู้ โต๊ะ หรือในที่สงบมืด

1.2.4 อาจจะดุร้ายและกัด หากถูกรบกวน เช่น พยายามป้อนอาหารหรือยา

1.2.5 เสียงร้องแหบ

1.2.6 ไม่กินอาหาร กลืนอาหารลำบาก

1.2.7 อัมพาต ตายภายใน 2-7 วัน หลังแสดงอาการ

2. อาการที่พบในคน โรคพิษสุนัขบ้าในคนมี 2 แบบ คือ

2.1 แบบ Furious ซึ่งพบได้น้อยกว่า โดยจะเริ่มมีอาการนำมาก่อน 2-4 วัน ได้แก่ ไข้ ปวดศีรษะ อ่อนเพลีย เบื่ออาหาร เจ็บคอ ไอ บางรายอาจมีอาการคลื่นไส้ ปวดท้องหรืออุจจาระร่วงอาการเหล่านี้ไม่จำเพาะต่อโรคนี้ หลังจากนั้นผู้ป่วยจะมีอาการกระสับกระส่าย ตื่นเต้น กระวนกระวาย นอนไม่หลับ มีการกระตุกที่แขนขา บางรายอาจมีอาการคันทั้งตัวหรือเฉพาะแขนขาข้างที่ถูกกัด 1-2 วัน ต่อมาผู้ป่วยจะมีอาการของโรคพิษสุนัขบ้าชัดเจนขึ้น โดยมีอาการกลืนลำบาก เจ็บปวดมาก เนื่องจากกล้ามเนื้อที่ใช้ในการกลืนทำงานผิดปกติ จนเป็นอัมพาตในเวลาต่อมา อาการต่าง ๆ ดังกล่าวจะดำเนินต่อไปอย่างรวดเร็วมากในระยะหลัง อาการกลืนน้ำจะเกิดขึ้นเองโดยไม่มี การกระตุ้น อาจมีการชักทั้งตัวร่วมด้วย จะมีอาการรู้สึก สลับกับการตื่นเต้น ะอะโวยวายเป็นพัก ๆ ภายใน 1-2 วัน ผู้ป่วยจะหมดสติ อาการกลืนน้ำจะหายไปแต่จะมีอาการหายใจผิดปกติ และในที่สุดผู้ป่วยจะเสียชีวิต เนื่องจากหยุดหายใจ โดยทั่วไปมักจะเสียชีวิตภายใน 2-10 วัน

2.2 แบบ Paralytic หรือ Dump rabies พบได้น้อยกว่า โดยจะพบได้ประมาณ 20% ของผู้ป่วยโรคพิษสุนัขบ้า พบบ่อยในกรณีซึ่งได้รับเชื้อจากค้างคาวดูดเลือด และในคนซึ่งได้รับ

วัคซีนป้องกันโรคพิษสุนัขบ้า แต่ไม่สามารถป้องกันโรคได้ ผู้ป่วยจะมีอาการนำมาก่อน 2-3 วัน ด้วยไข้ปวดศีรษะ คล้ายเป็นหวัด ต่อมาจะมีอาการแสบ ร้อน ชา ปวดที่ขา ตามด้วยอัมพาต ผู้ป่วยมีสติสัมปชัญญะดีตลอด อาจมีอาการคลื่นคลื่น และหมดสติ บางรายมีน้ำลายไหล เนื่องจากกลืนไม่ได้ อาการกลัวน้ำพบได้น้อย จะแสดงอาการเมื่อใกล้ตาย ผู้ป่วยจะเสียชีวิตจากการหยุดหายใจ มักพบภายใน 2-3 สัปดาห์

การวินิจฉัยโรคพิษสุนัขบ้า

การวินิจฉัยโรคนี้ทั้งในคนและในสัตว์ เป็นสิ่งที่จำเป็นทั้งในแง่ของการศึกษาและป้องกันโรค โดยเฉพาะอย่างยิ่งการวินิจฉัยโรคในสัตว์ โดยอาศัยห้องปฏิบัติการจะเป็นประโยชน์อย่างยิ่งต่อแพทย์และบุคลากรสาธารณสุขในการตัดสินใจเกี่ยวกับการฉีดวัคซีนและอิมมูโนโกลบูลินแก่ผู้สัมผัสโรค เนื่องจากโรคพิษสุนัขบ้าเป็นโรคอันตรายอย่างยิ่ง หากปล่อยทิ้งไว้จนปรากฏอาการแล้วจะไม่สามารถรักษาให้หายได้ ต้องเสียชีวิตทุกราย ดังนั้นการตัดสินใจฉีดหรือไม่ฉีดวัคซีนให้กับผู้ถูกสัตว์กัด จึงไม่ใช่การรักษาความเจ็บป่วยทางร่างกายเพียงอย่างเดียว แต่เป็นการรักษาทางจิตวิทยาด้วย

การป้องกันโรคพิษสุนัขบ้า

โรคพิษสุนัขบ้าเป็นโรคร้ายแรง ยังไม่มียารักษาให้หายได้ และพบระบาดอยู่ทั่วไป ทางที่ดีที่สุด คือ การควบคุม และป้องกันโรคในสัตว์ก่อนที่จะแพร่มาสู่คน โดยมีแนวทางการปฏิบัติ ดังนี้

1. การควบคุมไม่ให้สัตว์เป็นโรคพิษสุนัขบ้า เป็นการป้องกันที่ดีที่สุด โดยมีแนวทางการปฏิบัติ ดังนี้

1.1 เลี้ยงสุนัขหรือแมว ต้องพาไปฉีดวัคซีนป้องกันโรคพิษสุนัขบ้า เมื่ออายุ 2-4 เดือน แล้วฉีดกระตุ้นอีกตามกำหนดนัด และฉีดซ้ำทุกปี ถ้าเป็นลูกสุนัขหรือแมวที่เกิดจากแม่ที่ไม่เคยได้รับการฉีดวัคซีนมาก่อน ให้พาไปฉีดได้ตั้งแต่อายุ 1 เดือน และฉีดซ้ำเมื่ออายุ 3 เดือน

1.2 ไม่นำสัตว์ป่าหรือเก็บลูกสุนัขมาเลี้ยง เพราะอาจมีเชื้อพิษสุนัขบ้า

1.3 ไม่ควรปล่อยสุนัขออกไปเล่นพ่านนอกบ้านหรือตามท้องถนนตามลำพัง โดยไม่ได้ดูแล เพราะอาจจะได้รับเชื้อโรคพิษสุนัขบ้าจากสุนัขจรจัดได้ แต่ถ้านำออกนอกบ้านก็ควรมีโซ่ล่ามจูง และถ้าสุนัขคุ ควรใส่ตะกร้อให้สุนัขด้วย

1.4 ถ้าไม่ต้องการเพิ่มจำนวนสุนัขในบ้าน ก็ควรทำการคุมกำเนิดให้สุนัข และไม่ควรรนำสุนัขไปปล่อยให้เป็นสุนัขจรจัดด้วย

1.5 ต้องช่วยกันลดจำนวนสุนัขที่ไม่มีเจ้าของ หรือสุนัขที่ไม่มีผู้รับผิดชอบ โดยหาทางฉีดวัคซีนป้องกันโรคพิษสุนัขบ้าหรือทำการคุมกำเนิดสุนัขนั้น และต่อต้านผู้ที่นำสุนัขไปปล่อย

1.6 พบเห็นสัตว์ที่สงสัยว่าติดเชื้อ โรคพิษสุนัขบ้า ต้องแจ้งเจ้าหน้าที่ปศุสัตว์ เจ้าหน้าที่สาธารณสุข หรือช่วยกันจับทำลาย (ระวังอย่าให้ถูกกัด) และนำหัวส่งตรวจชันสูตร

2. หลีกเลี่ยงไม่ให้สุนัขกัด ขณะนี้ยังมีสุนัขที่ยังเป็นโรคพิษสุนัขบ้าอยู่ทั่วไป ควรหลีกเลี่ยงไม่ให้ถูกกัด โดยปฏิบัติ ดังนี้

2.1 ไม่แหย่ เหยียบ (หาง ตัว ขา) สัตว์หรือรบกวนสัตว์

2.2 ไม่ไปแยกสัตว์ที่กัดกันด้วยมือเปล่า ไม่หยิบจานข้าว ขณะสุนัขกำลังกินอาหาร

2.3 อย่าปล่อยให้เด็กเล็กเล่นกับสุนัขตามลำพัง

2.4 ไม่ควรให้สุนัขเลียมือ หรือใช้มือล้วงคอ เพื่อช่วยสุนัขที่ทำท่าคล้ายมีอะไรติดคอ โดยไม่แน่ใจว่าสุนัขกลืนอะไรลงไป

2.5 ไม่คลุกคลีกับสัตว์นอกบ้าน สัตว์ไม่มีเจ้าของ และสัตว์ที่ไม่ทราบประวัติหรือไม่แน่ใจว่าได้รับการฉีดวัคซีนแล้วหรือยัง

3. การป้องกันหลังถูกกัด ถ้าป้องกันในข้อที่ 1 และ 2 ไม่สำเร็จ ยังถูกสุนัขกัดหรือสงสัยว่าสุนัขกัด ข่วน เลียตามบาดแผล ให้รีบปฏิบัติดังนี้

3.1 รีบล้างแผลให้เร็วที่สุด ด้วยสบู่ และน้ำสะอาดหลาย ๆ ครั้ง แล้วล้างสบู่ออกให้หมดซึ่งเป็นวิธีที่ดีที่สุดในการป้องกันการติดเชื้อโรคต่าง ๆ แล้วเช็ดแผลด้วยยาฆ่าเชื้อ เช่น สารละลายไอโอดีน แอลกอฮอล์

3.2 ไปพบแพทย์ เพื่อรับการรักษาที่ถูกต้อง

3.3 จดจำลักษณะ สังเกตอาการ และสาเหตุที่ถูกกัด รวมทั้งติดตามหาเจ้าของสัตว์ ที่กัดเพื่อสอบถามประวัติการฉีดวัคซีนของสัตว์ และสังเกตอาการสัตว์ที่กัดต่อไป ข้อที่ควรพึงระวังคือสุนัขคอก พันธุ์ และสีเดียวกัน ลักษณะอาจคล้ายคลึงกัน อาจจำผิดตัวได้

การดูแลผู้สัมผัสโรคพิษสุนัขบ้า

การดูแลผู้สัมผัสโรคพิษสุนัขบ้าอย่างครบถ้วน และมีประสิทธิภาพ ประกอบด้วย การล้างแผลให้สะอาดทั่วถึง ร่วมกับการรักษาบาดแผลที่ถูกต้อง การฉีดวัคซีนป้องกันโรคพิษสุนัขบ้า และการฉีดภูมิโกลบูลิน (ซีรัม) ในรายที่มีบาดแผลรุนแรง

1. การล้างแผล และรักษาบาดแผล

การกำจัดเชื้อโรคพิษสุนัขบ้าที่แผล เป็นการป้องกันการติดเชื้อที่มีประโยชน์มากที่สุด และไม่ว่าจะสงสัยว่าสัตว์ที่กัดป่วยเป็นโรคพิษสุนัขบ้าหรือไม่ ก็ควรล้าง และใส่ยาฆ่าเชื้อ เพราะจะมีผลฆ่าเชื้อแบคทีเรียอื่น ๆ ที่มักพบในปากของสุนัข และแมว โดย

1.1 ล้างแผลด้วยน้ำ และสบู่หลาย ๆ ครั้ง แล้วจึงล้างออกด้วยน้ำสะอาด ผู้ถูกกัดควรได้รับการปฐมพยาบาลบาดแผลโดยเร็วที่สุด เมื่อมาถึงสถานพยาบาลแล้วควรล้างแผลซ้ำ ถ้าแผลลึก

ต้องล้างให้ถึงก้นแผล ระวังอย่าให้แผลซ้ำ

1.2 เช็ดแผลด้วยน้ำยาฆ่าเชื้อ ควรใช้น้ำยาโพวิโดน ไอโอดีน ถ้าไม่มีอาจใช้ แอลกอฮอล์หรือทิงเจอร์ไอโอดีน

1.3 ไม่ควรเย็บแผล ถ้าจำเป็นควรรอไว้ 3-4 วัน ยกเว้นเลือดออกมากหรือแผลใหญ่ โดยเย็บหลวม ๆ และใส่ท่อระบายไว้

1.4 พิจารณาให้วัคซีนป้องกันโรคบาดทะยัก และยาปฏิชีวนะร่วมด้วย เพื่อป้องกันการติดเชื้ออื่น ๆ

1.5 พิจารณาให้การรักษาตามอาการ เช่น การให้ยาแก้ปวด เป็นต้น

2. การให้วัคซีน และอิมมูโนโกลบูลิน ภายหลังสัมผัสโรคพิษสุนัขบ้า ระดับของการสัมผัสโรคพิษสุนัขบ้า

ระดับ I ถูกต้องตัวสัตว์ ให้อาหารสัตว์ ถูกเลียที่ผิวหนังปกติ

ระดับ II ถูกจับเป็นรอยข่วนเล็กน้อย บนผิวหนัง ไม่มีเลือดออก ถูกข่วนหรือเป็นรอยถลอก ไม่มีเลือดออกหรือมีเลือดออกซึม ๆ ถูกเลียผิวหนังที่มีบาดแผลถลอก หรือรอยข่วน

ระดับ III ถูกกัด/ ข่วน ที่มีเลือดออกชัดเจนเป็นแผลเดียวหรือหลายแผล เชื้อถูกปนเปื้อนด้วยน้ำลายของสัตว์ เช่น ถูกสัตว์เลียปาก

ข้อแนะนำในการให้วัคซีน/ อิมมูโนโกลบูลิน

ระดับ I ไม่ต้องรักษา ถ้าประวัติสัมผัสโรค เชื่อถือได้

ระดับ II ฉีดวัคซีนทันที และสามารถหยุดการรักษาได้ ถ้าสัตว์ที่กัดมีชีวิตอยู่หลังจากถูกกัด 10 วันขึ้นไป

ระดับ III ฉีดวัคซีน และอิมมูโนโกลบูลินทันที และสามารถหยุดการรักษาได้ถ้าสัตว์ที่กัดมีชีวิตอยู่ หลังจากถูกกัด 10 วันขึ้นไป

ในกรณีที่ผู้ป่วยสัมผัสโรคระดับที่ 2 จำเป็นต้องได้รับการรักษาด้วยการฉีดวัคซีนป้องกันโรคพิษสุนัขบ้าเพียงอย่างเดียว และกรณีที่ผู้ป่วยสัมผัสโรคระดับที่ 3 จำเป็นต้องได้รับการรักษาด้วยการฉีดวัคซีนร่วมกับอิมมูโนโกลบูลิน โดยฉีดให้เร็วที่สุดและพิจารณาให้แก่ผู้ป่วยทุกราย

ความหมายของวัคซีน

วัคซีน คือ ผลิตภัณฑ์ชีวภาพซึ่งกระตุ้นระบบภูมิคุ้มกันของผู้รับ (คนหรือสัตว์) ให้เกิดภูมิคุ้มกันต่อเชื้อโรค สารพิษ หรือชีวโมเลกุลก่อโรค ซึ่งมีผลในการป้องกันการเกิดโรคหรือทำให้ความรุนแรงของโรคนั้นลดลง

ภูมิคุ้มกัน หมายถึง สารบางอย่างที่ร่างกายสร้างขึ้นมาต่อสู้กับเชื้อโรค เพื่อป้องกันไม่ให้ร่างกายติดเชื้อหรือเจ็บป่วย

แอนติบอดี หมายถึง กลุ่มของโปรตีนในน้ำเลือดหรือน้ำเหลือง ทำหน้าที่ทำลายเชื้อโรคที่มีความจำเพาะต่อตัวแอนติบอดีเอง

ประเภทของภูมิคุ้มกัน

1. ร่างกายสร้างได้เองโดยธรรมชาติ เป็นภูมิคุ้มกันที่ร่างกายสร้างขึ้นหลังจากการติดเชื้อโดยธรรมชาติ

2. การสร้างเสริมภูมิคุ้มกัน โดย

2.1 การได้รับวัคซีน เพื่อกระตุ้นให้ร่างกายสร้างแอนติบอดี ขึ้นมาต่อสู้กับเชื้อโรคนั้น ๆ

2.2 การได้รับแอนติบอดี (ภูมิคุ้มกันสำเร็จรูป)

2.3 การได้รับยา หรือสารเคมีบางอย่างเพื่อเสริมหรือกระตุ้นภูมิคุ้มกันที่ไม่จำเพาะ **สิ่งที่น่าสนใจเตรียมเป็นวัคซีน**

1. เชื้อโรคที่ยังมีชีวิตอยู่ แต่อ่อนฤทธิ์แล้ว และไม่ก่อให้เกิดโรค เช่น วัณโรค โปลิโอ (ชนิดกิน) หัดเยอรมัน เป็นต้น

2. เชื้อโรคที่ตายแล้ว เช่น วัคซีนไขว้อกรน โรคพิษสุนัขบ้า ไขหวัดใหญ่ เป็นต้น

3. พิษของเชื้อโรคที่อ่อนฤทธิ์แล้ว เช่น บาดทะยัก

4. สารสังเคราะห์ชีวภาพ ซึ่งสังเคราะห์จากส่วนประกอบบางส่วนของเชื้อ

วัคซีน และอิมมูโนโกลบูลินป้องกันโรคพิษสุนัขบ้า

วัคซีนป้องกันโรคพิษสุนัขบ้าที่ใช้สำหรับคน ที่มีใช้ในประเทศไทยขณะนี้มียู 6 ชนิด คือ

1. Human diploid cell rabies vaccine (HDCV)

วัคซีนนี้ทำขึ้นจากการเลี้ยงเชื้อ Rabies virus ใน Human diploid cells แล้วทำให้เชื้อตาย (inactivate) ด้วย Beta-propiolactone 0.025% ผลิตในประเทศฝรั่งเศส มีผู้สั่งเข้ามาจำหน่าย แต่ราคาแพงมาก เป็นวัคซีนผงแห้งพร้อมน้ำยาสำหรับละลายขนาด 1 มล.

2. Purified chick embryo cell rabies vaccine (PCEC)

วัคซีนนี้ทำขึ้นจากการเลี้ยงเชื้อ Rabies virus ใน Primary chick embryo fibroblast cells แล้วทำให้เชื้อตาย (Inactivate) ด้วย Beta-propiolactone 0.025% ผลิตในประเทศเยอรมนี มีผู้สั่งเข้ามาจำหน่ายราคาถูกกว่า HDCV เป็นวัคซีนผงแห้งพร้อมน้ำยาสำหรับละลายขนาด 1 มล.

3. Purified vero cell rabies vaccine (PVRV)

วัคซีนนี้ทำขึ้นจากการเลี้ยงเชื้อ Rabies virus ใน Vero cells แล้วทำให้เชื้อตาย (Inactivate)

ด้วย Beta-propiolactone 0.025% ผลิตในประเทศฝรั่งเศส มีผู้สั่งเข้ามาจำหน่ายและกองวิทยาศาสตร์ สภากาชาดไทยใช้วัคซีนนี้อยู่ราคาถูกกว่า HDCV เป็นวัคซีนผงแห้งพร้อมน้ำยาสำหรับละลาย ขนาด 0.5 มล.

4. Purified duck embryo rabies vaccine (PDEV)

วัคซีนนี้ทำขึ้นจากการเลี้ยงเชื้อ Rabies virus ใน Embryonated duck eggs แล้วทำให้เชื้อตาย (Inactivate) ด้วย Beta-propiolactone 0.025% ผลิตในประเทศสวีเดน มีผู้สั่งเข้ามาจำหน่ายราคาถูกกว่า HDCV เป็นวัคซีนผงแห้งพร้อมน้ำยาสำหรับละลายขนาด 1 มล. สำหรับวัคซีนที่ทำจากเซลล์เพาะเลี้ยงอื่น ๆ ที่ผลิตขึ้นใช้ในต่างประเทศ แต่ยังไม่ส่งมาจำหน่ายในประเทศไทย ได้แก่ Primary fetal bovine kidney cells, Hamster kidney cells เป็นต้น

กรณีถูกกัดเป็นแผลที่บริเวณใบหน้า ศีรษะ คอ มือ และนิ้วมือ หรือแผลลึก แผลฉีกขาดมาก หรือถูกกัดหลายแผล ถือว่ามีความเสี่ยงต่อการเกิดโรคสูง และระยะฟักตัวมักจะสั้น จึงจำเป็นต้องฉีดอิมมูโนโกลบูลิน โดยเร็วที่สุด ซึ่งอิมมูโนโกลบูลินป้องกันโรคพิษสุนัขบ้าที่ใช้สำหรับคน แบ่งเป็น 2 ชนิด คือ

1. ซีรัมม้า (ERIG, Equine rabies immune globulin) ผลิตโดยการฉีดวัคซีนป้องกันโรคพิษสุนัขบ้าให้กับม้า จนกระทั่งมีภูมิคุ้มกันอยู่ในระดับสูงพอ แล้วจึงเจาะโลหิตม้า นำมาแยกเอาส่วนที่เป็นน้ำเหลืองมาผลิตเป็นซีรัม ซีรัมม้านี้มีอัตราการแพ้ (Serum sickness) ประมาณ 15-40% และพบว่าในเด็กอายุต่ำกว่า 15 ปี มีอัตราการแพ้น้อยกว่าผู้ใหญ่ จำเป็นต้องมีการทดสอบการแพ้ก่อนทุกครั้ง สำหรับผู้ป่วยทุกราย ขนาดที่ใช้ คือ 40 I.U (International unit) ต่อน้ำหนักตัว 1 กิโลกรัม ให้ในวันแรกเพียงครั้งเดียว

2. ซีรัมคน (HRIG, Equine rabies immune globulin) ผลิตโดยการฉีดวัคซีนป้องกันโรคพิษสุนัขบ้าให้กับคน เมื่อภูมิคุ้มกันอยู่ในระดับสูงพอแล้วจึงเจาะโลหิต นำมาแยกเอาส่วนที่เป็นน้ำเหลืองมาผลิตเป็นซีรัม การใช้ซีรัมชนิดนี้ไม่มีอัตราการแพ้รุนแรง นอกจากอาจมีไข้หรือเจ็บบริเวณที่ฉีดเพียงเล็กน้อยขนาดที่ใช้ คือ 20 I.U (International unit) ต่อน้ำหนักตัว 1 กิโลกรัม ให้ในวันแรกเพียงครั้งเดียว

ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับเทศบาลตำบลคลองใหญ่

เทศบาล เป็นรูปแบบการปกครองส่วนท้องถิ่นรูปแบบหนึ่งที่ใช้ในประเทศไทยปัจจุบัน การปกครองรูปแบบเทศบาลเป็นการกระจายอำนาจให้แก่ท้องถิ่นดำเนินการปกครองตนเองตามระบอบประชาธิปไตย เกิดขึ้นในรัชสมัยพระบาทสมเด็จพระจุลจอมเกล้าเจ้าอยู่หัว โดยเริ่มจากการจัดตั้งสุขาภิบาลกรุงเทพฯ ร.ศ.116 (พ.ศ. 2440) โดยมีพระราชกำหนดสุขาภิบาลกรุงเทพฯ ร.ศ.116

ในส่วนภูมิภาค มีการตราพระราชบัญญัติจัดการสุขาภิบาลท่าฉลอม ร.ศ. 124 (พ.ศ. 2448) ขึ้นมี วัตถุประสงค์เพื่อพัฒนาการเรื่อยมา จนถึงปี พ.ศ. 2475 ได้มีการเปลี่ยนแปลงการปกครอง ได้มีการกระจายอำนาจ การปกครองที่สมบูรณ์แบบยิ่งขึ้น (พระราชบัญญัติเทศบาล พ.ศ. 2496, 2496)

โดยมีการจัดตั้งเทศบาลขึ้นในปี พ.ศ. 2476 โดยมีการตราพระราชบัญญัติจัดระเบียบ เทศบาล พ.ศ. 2476 มีการยกฐานะสุขาภิบาลขึ้นเป็นเทศบาลหลายแห่ง ต่อมาได้มีการแก้ไข เปลี่ยนแปลงยกเลิกกฎหมายเกี่ยวกับเทศบาลหลายครั้ง จนในที่สุดได้มีการตราพระราชบัญญัติ เทศบาล พ.ศ. 2496 ยกเลิกพระราชบัญญัติเดิม ทั้งหมดขณะนี้ยังมีผลบังคับใช้ซึ่งมีการแก้ไขครั้ง สุดท้าย โดยพระราชบัญญัติเทศบาล (ฉบับที่ 12) พ.ศ. 2543 กระทรวงมหาดไทยได้มีการประกาศ กำหนดให้ 24 เมษายน เป็นวันเทศบาล การปกครองท้องถิ่นได้เริ่มต้นมาเป็นเวลานานพอสมควร แล้ว แต่การปกครองท้องถิ่นไม่ว่าจะเป็นรูปใดก็ยังไม่เข้มแข็งพอแต่พอจะเป็นหลักได้บ้างก็คือการ ปกครองท้องถิ่นรูปแบบของกรุงเทพมหานครและเทศบาลเท่านั้น ซึ่งรัฐบาลหลายรัฐบาลได้ พยายามที่จะพัฒนารูปแบบให้เหมาะสมกับประเทศไทยอยู่หลายครั้ง โดยมีการทดลองรูปแบบเมือง พัทธยาแต่ก็ไม่ได้ผลเท่าที่ควร จึงกลับมาดำเนินการในรูปแบบเทศบาล โดยให้เมืองพัทธยาบริหารตาม รูปแบบของเทศบาลนคร ในปัจจุบันนี้กฎหมายรัฐธรรมนูญได้บัญญัติให้สามารถรวมการปกครอง ท้องถิ่นในจังหวัดให้เป็นท้องถิ่นขนาดใหญ่ทั้งจังหวัดได้ดังนี้

มาตรา 78 รัฐต้องกระจายอำนาจให้ท้องถิ่นพึ่งตนเองและตัดสินใจในกิจการท้องถิ่นได้ เอง พัฒนาเศรษฐกิจท้องถิ่นและระบบสาธารณูปโภคและสาธารณูปการ ตลอดทั้งโครงสร้าง พื้นฐานสาธารณเทศในท้องถิ่นให้ทั่วถึงและเท่าเทียมกันทั่วประเทศ รวมทั้งพัฒนาจังหวัดที่มีความ พร้อมให้ เป็นองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นขนาดใหญ่โดยคำนึงถึงเจตนารมณ์ของประชาชนใน จังหวัดนั้น"

เทศบาลในประเทศไทยแบ่งออกเป็น 3 ประเภทตามจำนวนประชากรและรายได้ของ เทศบาลนั้น ๆ ในพระราชบัญญัติเทศบาล พ.ศ. 2496 มาตรา 9, 10, 11 ได้กำหนดขนาดเทศบาลดังนี้

1. มาตรา 9 เทศบาลตำบล ได้แก่ ท้องถิ่นซึ่งมีการประกาศกระทรวงมหาดไทยยกฐานะ เป็นเทศบาลตำบล ประกาศกระทรวงมหาดไทยนั้นให้ระบุชื่อและเขตเทศบาลไว้ด้วย

เทศบาลตำบล เป็นองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นสำหรับเมืองขนาดเล็ก โดยทั่วไปเทศบาล ตำบลมีฐานะเดิมเป็นสุขาภิบาลหรือองค์การบริหารส่วนตำบล (อบต.) การจัดตั้งเทศบาลตำบล กระทำโดยประกาศกระทรวงมหาดไทยยกฐานะท้องถิ่นขึ้นเป็นเทศบาลตำบลตามพระราชบัญญัติ เทศบาล พ.ศ. 2496 เทศบาลตำบลมีนายกเทศมนตรีคนหนึ่งทำหน้าที่หัวหน้าฝ่ายบริหารและสภา เทศบาลซึ่งประกอบด้วยสมาชิกจำนวน 12 คนที่ราษฎรในเขตเทศบาลเลือกตั้งมาทำหน้าที่ฝ่ายนิติ บัญญัติ นายกเทศมนตรีมาจากการเลือกตั้งโดยตรงของราษฎรเขตเทศบาลเทศบาลตำบล มีหน้าที่

รักษาความสงบเรียบร้อยและความสะอาด สร้างและบำรุงถนนและท่าเรือ ดับเพลิงและกู้ภัย
จัดการศึกษา ให้บริการสาธารณสุข สักมสเกราะห้ และรักษาวัฒนธรรมอันดีในท้องถิ่น
นอกจากนี้ยังอาจจัดให้มีสาธารณูปโภคและสาธารณูปการอื่น ๆ ได้ตามสมควร

2. มาตรา 10 เทศบาลเมือง ได้แก่ ท้องถิ่นอันเป็นที่ตั้งศาลากลางจังหวัดหรือท้องถิ่น
ชุมนุมชนที่มีราษฎรตั้งแต่ 10,000 คนขึ้นไป ทั้งมีรายได้พอควรแก่การที่จะปฏิบัติหน้าที่อันต้องทำ
ตามพระราชบัญญัตินี้ และซึ่งมีพระราชกฤษฎีกายกฐานะเป็นเทศบาลเมือง พระราชกฤษฎีกานั้นให้
ระบุชื่อและเขตของเทศบาลไว้ด้วย

เทศบาลเมือง เป็นการปกครองส่วนท้องถิ่นแบบเทศบาลสำหรับเมืองขนาดกลาง จัดตั้ง
โดยประกาศกระทรวงมหาดไทยตามพระราชบัญญัติเทศบาล พ.ศ. 2496 ท้องถิ่นที่จะได้รับการ
จัดตั้งเป็นเทศบาลเมืองนั้น คือ ท้องถิ่นอันเป็นที่ตั้งศาลากลางจังหวัด เช่น เทศบาลเมืองเพชรบุรี
(ที่ตั้งศาลากลางจังหวัดเพชรบุรี) เทศบาลเมืองสระแก้ว (ที่ตั้งศาลากลางจังหวัดสระแก้ว) หรือ
ท้องถิ่นที่มีจำนวนราษฎรมากกว่า 10,000 คน และมีรายได้เพียงพอที่จะปฏิบัติหน้าที่ของเทศบาล
เมืองตามที่กฎหมายกำหนดไว้ แต่ก็มีท้องถิ่นบางแห่งที่ไม่ได้เป็นที่ตั้งศาลากลางจังหวัดและมี
จำนวนประชากรไม่ถึง 10,000 คน แต่ก็มีฐานะเป็นเทศบาลเมือง เนื่องจากได้รับการจัดตั้งขึ้น
ตามกฎหมายเทศบาลสมัยแรก ๆ ซึ่งวางเกณฑ์ต่างจากปัจจุบัน เช่น เทศบาลเมืองเสนา จังหวัด
พระนครศรีอยุธยา เทศบาลเมืองหลายแห่งมีฐานะเดิมเป็นเทศบาลตำบล เช่น เทศบาลตำบลหัวหิน
เทศบาลตำบลชะอำ ที่ต่อมาได้ยกฐานะเป็นเทศบาลเมืองหัวหินและเทศบาลเมืองชะอำ ตามลำดับ
เทศบาลเมือง นายกเทศมนตรีทำหน้าที่หัวหน้าฝ่ายบริหาร และมีสภาเทศบาลซึ่งประกอบด้วย
สมาชิกจำนวน 18 คน ที่ราษฎรในเขตเทศบาลเลือกตั้งมาทำหน้าที่ฝ่ายนิติบัญญัติ นายกเทศมนตรี
มาจากการเลือกตั้งโดยตรงของราษฎรในเขตเทศบาล โดยเทศบาลเมืองมีหน้าที่รักษาความสงบ
เรียบร้อยและความสะอาด สร้างและบำรุงถนนและท่าเรือ ดับเพลิงและกู้ภัย จัดการศึกษา ให้บริการ
สาธารณสุข สักมสเกราะห้ และรักษาวัฒนธรรมอันดีในท้องถิ่น นอกจากนี้ยังอาจจัดให้มี
สาธารณูปโภคและสาธารณูปการอื่น ๆ ได้ตามสมควร

3. มาตรา 11 เทศบาลนคร ได้แก่ ท้องถิ่นชุมนุมชนที่มีราษฎรตั้งแต่ 50,000 คนขึ้นไป
ทั้งมีรายได้พอควรแก่การที่จะปฏิบัติหน้าที่อันต้องทำตามพระราชบัญญัตินี้ และซึ่งมีพระราช
กฤษฎีกายกฐานะเป็นเทศบาลนคร พระราชกฤษฎีกานั้นให้ระบุชื่อและเขตของเทศบาลไว้ด้วย

เทศบาลนคร เป็นองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นสำหรับเมืองขนาดใหญ่ที่มีประชากรตั้งแต่
50,000 คนขึ้นไป และมีรายได้พอเพียงต่อการให้บริการสาธารณะตามหน้าที่ที่กฎหมายบัญญัติไว้
การจัดตั้งเทศบาลนครกระทำโดยประกาศกระทรวงมหาดไทยยกฐานะเป็นเทศบาลนครตาม
พระราชบัญญัติเทศบาล พ.ศ. 2496 เทศบาลนครประกอบด้วยนายกเทศมนตรีทำหน้าที่หัวหน้าฝ่าย

บริหารและสภาเทศบาลที่มีสมาชิกจำนวน 24 คน มาจากการเลือกตั้งของราษฎรในเขตเทศบาล ทำหน้าที่เป็นฝ่ายนิติบัญญัติ นายกเทศมนตรีมาจากการเลือกตั้งโดยตรงของราษฎรในเขตเทศบาล และมีรองนายกเทศมนตรีมาจากการแต่งตั้งของนายกเทศมนตรี นอกจากนี้ยังมีสำนักงานเทศบาล นครซึ่งมีปลัดเทศบาลเป็นหัวหน้าพนักงานเทศบาล ทำหน้าที่เป็นหน่วยงานธุรการและหน่วยงาน ให้บริการประชาชนภายใต้การบังคับบัญชาของนายกเทศมนตรี

เทศบาลตำบลคลองใหญ่

เทศบาลตำบลคลองใหญ่ ได้รับการเปลี่ยนแปลงฐานะจากสุขาภิบาลเป็นเทศบาล ตำบล ตามพระราชบัญญัติเปลี่ยนแปลงฐานะจากสุขาภิบาลเป็นเทศบาล พ.ศ. 2542 ซึ่งประกาศ ในราชกิจจานุเบกษา เล่ม 116 ตอนที่ 9 ก ลงวันที่ 24 กุมภาพันธ์ พ.ศ. 2542 มีผลบังคับใช้เมื่อวันที่ 25 พฤษภาคม พ.ศ. 2542 สำนักงานเทศบาลได้ย้ายมาอยู่สำนักงานอาคารป้องกันและบรรเทา สาธารณภัย ห่างจากอำเภอเมืองจังหวัดตราด 74 กิโลเมตร มีพื้นที่ในเขตเทศบาล 2.5 ตาราง กิโลเมตร จำนวน 1,562.5 ไร่ อยู่สูงจากระดับน้ำทะเล 9.52 เมตร ซึ่งเป็นที่ราบแคบ ๆ อยู่ระหว่าง เทือกเขาบรรทัดกับทะเลอ่าวไทย อยู่ในพื้นที่บางส่วนของ หมู่ที่ 2 หมู่ที่ 3 และหมู่ที่ 7 ตำบล คลองใหญ่ อำเภอคลองใหญ่ จังหวัดตราด (เทศบาลตำบลคลองใหญ่, 2557)

วิสัยทัศน์เทศบาลตำบลคลองใหญ่

“ร่วมคิด ร่วมทำ น้อมนำเศรษฐกิจพอเพียง ส่งเสริมชุมชนเข้มแข็ง ประชาชนอยู่ดีมีสุข”

พันธกิจในการพัฒนาเทศบาลตำบลคลองใหญ่

1. พัฒนาระบบการบริหารจัดการที่ดี โดยยึดหลักธรรมาภิบาล และให้ความสำคัญกับการจัดการร่วมมือระหว่างชุมชน และท้องถิ่น
 2. พัฒนาและยกระดับคุณภาพชีวิตของประชาชนให้ได้รับการพัฒนาทั้งทางด้านร่างกาย จิตใจ ทักษะการประกอบอาชีพ และมีความมั่นคงในการดำรงชีวิต
 3. พัฒนาระบบการอยู่อย่างพอเพียง และส่งเสริมเศรษฐกิจของท้องถิ่นให้สอดคล้องกับ แนวทางพัฒนาของรัฐบาล
 4. พัฒนาระบบโครงสร้างพื้นฐาน สาธารณูปการให้ครบถ้วนและมีประสิทธิภาพ
- จุดมุ่งหมายเพื่อการพัฒนาเทศบาลตำบลคลองใหญ่**
1. ด้านการพัฒนาสังคม ส่งเสริมสุขภาพอนามัยของประชาชน ป้องกันการระบาดของยา เสพติดให้โทษ ส่งเสริมความเข้มแข็งของชุมชน การศาสนาและงานประเพณี
 2. ด้านเศรษฐกิจ ส่งเสริมและสนับสนุนอาชีพประมงชายฝั่ง การท่องเที่ยว และสินค้า ประจำตำบล สนับสนุนให้ประชาชนใช้วิถีชีวิตระบบเศรษฐกิจพอเพียง
 3. ด้านโครงสร้างพื้นฐาน พัฒนาระบบการคมนาคมให้สะดวกและทั่วถึง

4. ด้านการเมืองการบริหาร ส่งเสริมบุคลากร ส่งเสริมให้ประชาชนมีส่วนร่วมในการบริหารท้องถิ่นและพัฒนาท้องถิ่นอย่างมีประสิทธิภาพและตรวจสอบได้

ที่ตั้ง: หมู่ 2 ถนนมุ่งศิริ ตำบลคลองใหญ่ อำเภอคลองใหญ่ จังหวัดตราด 23110

เนื้อที่: เนื้อที่ทั้งหมด 2.5 ตารางกิโลเมตร

ภูมิประเทศ เป็นที่ราบลุ่มน้ำท่วมถึง

ทิศเหนือ จรด หมู่ที่ 7 ตำบลคลองใหญ่ (แยกซอยเคนจิ)

ทิศใต้ จรด หมู่ที่ 3 ตำบลคลองใหญ่ (โรงน้ำแข็ง บ.นรินทร์โชค จก.)

ทิศตะวันออก จรด หมู่ที่ 2 ตำบลคลองใหญ่ (บึง ปตท.)

ทิศตะวันตก จรด ทะเลอ่าวไทย

ประชากร: ประชากรตามทะเบียนราษฎร (สำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลตำบลคลองใหญ่, 2557)

ตารางที่ 1 จำนวนประชากรในเขตเทศบาลตำบลคลองใหญ่

ลำดับที่	ชื่อชุมชน	หมู่ที่	จำนวนประชากร (คน)		รวม (คน)	ครัวเรือน (หลังคาเรือน)
			ชาย	หญิง		
1	บ้านคลองใหญ่	2	298	349	647	328
2	ท่าหลวง	2	210	227	437	364
3	ตลาดสด	2	107	156	263	157
4	เพชรพงษ์	3	169	144	313	135
5	ท่าเรือ	3	244	243	487	168
6	บ่อมะหาด	3	162	155	317	162
7	สนามบิน	7	208	230	438	242
8	ศูนย์พัฒนาเด็ก เล็ก ๆ	7	374	321	695	216
9	สวนมะพร้าว	7	289	283	572	194
10	โรงโป๊ะ	7	213	211	424	179
11	ศาลเจ้าแม่	7	178	155	333	126
รวมทั้งสิ้น			2,450	2,538	4,988	2,346

ตารางที่ 2 จำนวนบุคลากรในฝ่ายงานต่าง ๆ

ส่วนราชการ	จำนวนบุคลากร				รวม
	พนักงาน เทศบาล	ลูกจ้าง ประจำ	พนักงาน จ้างตามภารกิจ	พนักงาน จ้างทั่วไป	
สำนักปลัด	5	2	12	-	19
กองคลัง	3	1	1	-	5
กองช่าง	2	2	4	5	13
กองการศึกษา	1	-	2	2	5
กองสาธารณสุขฯ	1	1	5	21	28
รวม	12	6	24	28	70

นโยบายเร่งด่วน

1. ดำเนินการในการกำจัดขุขลาย และรณรงค์ให้ความรู้แก่ประชาชนเกี่ยวกับไข่เลือดออก ซึ่งเป็นภัยคุกคาม อย่างหนักต่อประชาชนในขณะนี้
2. เฝ้าระวังและเตรียมการรับมือปัญหาน้ำท่วมในช่วงฤดูฝน
3. ให้ความรู้แก่ประชาชนเกี่ยวกับโรคระบาด โรคติดต่อที่จะมาพร้อมกับฤดูฝน
4. ป้องกันโรคพิษสุนัขบ้าและฉีดวัคซีนกามันคัสตัวเลี้ยง

นโยบายหลักในการพัฒนา

1. นโยบายด้านเศรษฐกิจ
 - 1.1 ส่งเสริมและสนับสนุนให้ประชาชนใช้วิถีชีวิตโดยใช้ระบบเศรษฐกิจพอเพียงเป็นหลัก
 - 1.2 ส่งเสริมและสนับสนุนทุกกลุ่มอาชีพ เช่น ประมงชายฝั่ง จักรยานยนต์รับจ้างแม่ค้า เป็นต้น
 - 1.3 ประสานงานและอำนวยความสะดวกในการก่อสร้างโครงการก่อสร้างทำเทียบเรือเนกประสงค์ เพื่อการพาณิชย์ ซึ่งมีความสำคัญในการกระตุ้นเศรษฐกิจ, การพัฒนาอาชีพประมง, การท่องเที่ยว และการส่งออก-นำเข้าสินค้า รวมถึงติดตามรูปแบบการบริหารทำเทียบเรือหลังก่อสร้างแล้วเสร็จ
 - 1.4 จัดให้มีโครงการจ้างงาน นักเรียน นักศึกษาในช่วงปิดภาคเรียนเพื่อแบ่งเบาภาระผู้ปกครอง

2. นโยบายด้านการพัฒนาสังคม

2.1 ส่งเสริมและสนับสนุนการศึกษาให้แก่ ศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก โรงเรียนอนุบาล วัดคลองใหญ่ ศูนย์การศึกษานอกระบบและตามอัธยาศัย ในเขตเทศบาล และประชาชนทั่วไปทั้งในและนอกระบบโรงเรียน โดยสอดคล้องตามนโยบายการศึกษาแห่งชาติ

2.2 ส่งเสริมและสนับสนุนด้านการกีฬาและนันทนาการต่าง ๆ แก่เด็กเยาวชนและประชาชนในท้องถิ่นให้มีโอกาสใช้เวลาว่างออกกำลังกาย แข่งขันกีฬาร่วมกับหมู่คณะ

2.3 สนับสนุนให้จัดตั้งสโมสรฟุตบอล เทศบาลคลองใหญ่เอพีซี เพื่อสอดคล้องกับตราดเอพีซี

2.4 จัดให้มีหรือปรับปรุงสถานที่พักผ่อนหย่อนใจและออกกำลังกายพร้อมเครื่องออกกำลังกายครอบคลุมพื้นที่เพื่อประชาชน

2.5 สนับสนุนและดำเนินการงานกองทุนหลักประกันสุขภาพ

2.6 รณรงค์ป้องกันและแก้ไขปัญหาเสพติดและกำหนดมาตรการรักษาความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน โดยเน้นการมีส่วนร่วมของประชาชนและความร่วมมือจากหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง

2.7 ส่งเสริมและจัดตั้งชุมชน เสริมสร้างความเข้มแข็งให้แก่ชุมชนอย่างต่อเนื่อง เชื่อมโยงความสัมพันธ์ระหว่างชุมชน, องค์กรเอกชน, ประชาชน, หน่วยงานท้องถิ่นและหน่วยงานของรัฐ

2.8 ส่งเสริมกิจกรรมทางศาสนาและงานประเพณีต่าง ๆ อันเป็นรากฐานของการพัฒนาท้องถิ่นด้านจิตใจที่ยั่งยืน

2.9 เพิ่มประสิทธิภาพในการรักษาความสะอาด โดยการรณรงค์จัดกิจกรรมอย่างต่อเนื่องและเพิ่มรถจัดเก็บขยะ, พนักงานจัดเก็บขยะและถังขยะให้มีจำนวนเพียงพอ

2.10 พัฒนาลาดสาดให้สะอาด ถูกสุขลักษณะ สะดวกและปลอดภัยจากพาหะนำเชื้อ เช่น หนู แมลงสาบ สุนัขจรจัด สิ่งปฏิกูล มีแสงสว่างเพียงพอและอากาศถ่ายเทได้สะดวก

2.11 สนับสนุนกิจกรรมและจัดสวัสดิการแก่ผู้สูงอายุ ผู้พิการ ผู้ด้อยอย่างทั่วถึง พร้อมผลักดันให้เพิ่มเบี้ยผู้สูงอายุ โครงการสงเคราะห์ ฯ (ข้าวสาร) โครงการแจกเบี้ยยังชีพผู้พิการ ผู้สูงอายุ และผู้ด้อยโอกาส

3. นโยบายด้านโครงสร้างพื้นฐาน

3.1 ดำเนินการก่อสร้างและปรับปรุงถนนหลัก ตรอก ซอย ให้เพียงพอและทั่วถึงเพื่ออำนวยความสะดวกในการสัญจร และรองรับการคมนาคมขนส่ง อย่างมีมาตรฐานความปลอดภัย

- 3.2 ดำเนินการขุดลอกลำคลอง พร้อมก่อสร้างและปรับปรุงระบบระบายน้ำและแนวคันตลิ่งเพื่อป้องกันการรุกล้ำลำคลองและบรรเทาปัญหาน้ำท่วม
 - 3.3 ดูแลและพัฒนาคลองคลองใหญ่ให้มีสภาพเอื้อต่อการทำมาหากินของชาวประมงทุกกลุ่ม
 - 3.4 ประสานงานกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง เพื่อจัดให้มีการบริการด้านประปา-ไฟฟ้า และด้านสื่อสารโทรคมนาคมอย่างเพียงพอทั่วถึงในเขตเทศบาล
 - 3.5 จัดหาสถานที่ และสร้างสถานีเดินรถโดยสารคลองใหญ่
 - 3.6 ศึกษาการวางผังเมืองเพื่อการขยายตัวของเมืองมีแนวทางที่ชัดเจนเป็นไปอย่างมีระบบ
4. นโยบายด้านการจัดการทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม
 - 4.1 ปรับปรุงสิ่งแวดล้อม โดยการสนับสนุนการสร้างปะการังเทียม เพื่อเป็นแหล่งเพาะพันธุ์สัตว์น้ำ
 - 4.2 ควบคุมการกำจัดน้ำเสีย สิ่งปฏิกูล ขยะมูลฝอย ให้ถูกต้องตามมาตรฐานสากล โดยไม่ให้กระทบต่อสภาพแวดล้อม
 - 4.3 ส่งเสริมการอนุรักษ์และปรับปรุงสภาพแวดล้อมป่าชายเลน ให้เป็นที่เพาะพันธุ์สัตว์น้ำและพืชชายฝั่งทะเล
 - 4.4 ร่วมมือกับท้องถิ่นข้างเคียงในเขตอำเภอคลองใหญ่เพื่อดำเนินการ โครงการศูนย์กำจัดขยะรวมบริเวณบ่อขยะหาดไทริน
 5. นโยบายด้านการเมืองการบริหาร
 - 5.1 ส่งเสริมและสนับสนุนการปกครองระบอบประชาธิปไตยอันมีพระมหากษัตริย์เป็นประมุขและให้ประชาชนมีความรู้ความเข้าใจ ตลอดจนศรัทธายึดมั่นในระบอบประชาธิปไตยอย่างแท้จริง
 - 5.2 ส่งเสริมให้ประชาชนเข้ามามีส่วนร่วมในการบริหารท้องถิ่น โดยการร่วมคิดร่วมทำร่วมตรวจสอบและติดตามประเมินผลการดำเนินการ เพื่อให้การบริหาร และการพัฒนาท้องถิ่นมีประสิทธิภาพ โปร่งใส
 - 5.3 ดำเนินการปกครองและบริหารงานเทศบาลตามอำนาจหน้าที่ให้เกิดความเป็นธรรมและเสมอภาคเท่าเทียมกัน แก่ประชาชนในท้องถิ่นโดยทั่วถึง
 - 5.4 ส่งเสริมการพัฒนาบุคลากร เจ้าหน้าที่ในหน่วยงานเพื่อให้ความรู้ ทักษะในการปฏิบัติงาน สามารถปฏิบัติงานสนองความต้องการของประชาชนได้อย่างมีประสิทธิภาพ

5.5 จัดให้มีอัตรากำลังพนักงานเทศบาล พนักงานจ้างตามภารกิจ พนักงานทั่วไปให้เหมาะสมกับปริมาณงานท้องถิ่น และกรอบอัตรากำลัง

5.6 เสริมสร้างขวัญกำลังใจ ในการปฏิบัติงานของบุคลากรในหน่วยงานโดยใช้ระบบคุณธรรมและจัดสวัสดิการต่าง ๆ ตามความเหมาะสม

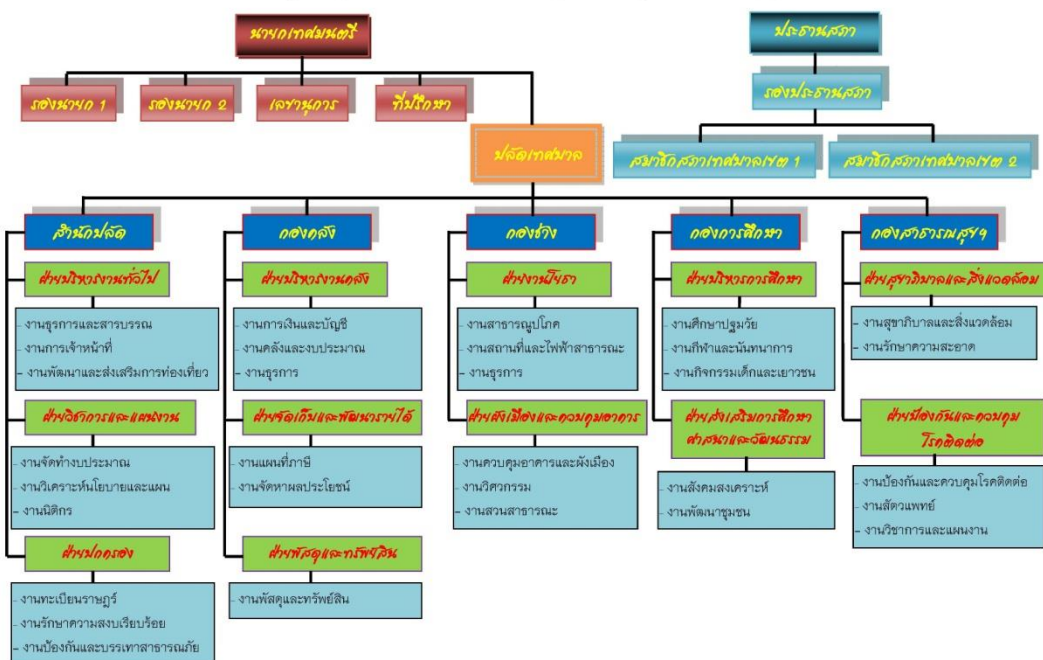
5.7 ดำเนินการก่อสร้างสถานที่ปฏิบัติงานสำนักงาน หอประชุม อาคารป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยให้มีพร้อมในการทำงาน เพื่อการบริการประชาชน

5.8 จัดให้มี และปรับปรุงพาหนะ เครื่องมือเครื่องใช้ให้พอเพียงต่อการให้บริการแก่ประชาชนอย่างมีประสิทธิภาพ

5.9 ศึกษาและปรับปรุงด้านการพัฒนารายได้ของเทศบาล ในด้านการจัดเก็บภาษี ค่าธรรมเนียมและกิจการเทศพาณิชย์

5.10 จัดให้มีเวรยามเพื่อความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สินของประชาชนพัฒนาระบบป้องกันภัยรวมทั้งสนับสนุนการจัดตั้งมวลชน เพื่อเป็นกำลังท้องถิ่นในยามไม่ปกติ

โครงสร้างการบริหารงานเทศบาลตำบลคลองใหญ่



ภาพที่ 2 โครงสร้างการบริหารงานเทศบาลตำบลคลองใหญ่



ภาพที่ 3 การให้บริการฉีดวัคซีนแมว



ภาพที่ 4 การให้บริการฉีดวัคซีนสุนัข



ภาพที่ 5 การให้บริการฉีดวัคซีนนอกสถานที่

งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

อุคร จันทร (2532) ได้ศึกษาปัญหาและอุปสรรคของการดำเนินงานตามโครงการควบคุมโรคพิษสุนัขบ้า อำเภอหัวตะพาน จังหวัดอุบลราชธานี มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาปัญหาและอุปสรรคของเจ้าหน้าที่สาธารณสุขประจำสถานีอนามัยและโรงพยาบาลชุมชน ที่ปฏิบัติงานเกี่ยวกับการควบคุมโรคพิษสุนัขบ้า และปัญหาอุปสรรคของประชาชนในอำเภอหัวตะพาน มีต่อการดำเนินงานของเจ้าหน้าที่สาธารณสุข พบว่า ส่วนใหญ่มีปัญหาในเรื่องของงบประมาณผู้บังคับบัญชาหรือผู้นิเทศงานให้ความสำคัญต่องานนี้น้อย ไม่มีการประสานงานกับหน่วยงานอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้อง วัคซีนมีไม่สม่ำเสมอ ระยะเวลาในการดำเนินงานสั้น ประชาชนไม่ยอมฉีดวัคซีนแก่ สุนัข เจ้าหน้าที่ไม่กำจัดสุนัข และไม่ฉีดฮอร์โมนคุมกำเนิดสุนัขในท้องที่รับผิดชอบ

มงคล ปถิมจิตชม (2535) ได้ศึกษาเรื่อง ความรู้ ความคิดเห็นของผู้ปฏิบัติงานด้านการควบคุมโรคพิษสุนัขบ้าทั้ง 3 กระทรวง คือ กระทรวงมหาดไทย กระทรวงเกษตรและสหกรณ์และกระทรวงสาธารณสุข ที่มีต่อพระราชบัญญัติโรคพิษสุนัขบ้า พ.ศ. 2535 ในจังหวัดนครปฐม พบว่า เจ้าหน้าที่ส่วนใหญ่มีความรู้เกี่ยวกับโรคพิษสุนัขบ้าในระดับดี และมีความรู้เกี่ยวกับพระราชบัญญัติโรคพิษสุนัขบ้าในระดับดี ร้อยละ 87.80 ความคิดเห็นเกี่ยวกับพระราชบัญญัติ อยู่ในระดับไม่แน่ใจ ร้อยละ 56.67 ความคิดเห็นของเจ้าหน้าที่ยอมรับ มีความคิดเห็นตรงกันมากที่สุด คือ ข้อความที่ระบุว่ากรมปศุสัตว์ต้องเข้มงวดกับเจ้าของสุนัข ให้ปฏิบัติตามพระราชบัญญัติโรคพิษสุนัขบ้า พ.ศ.2535

จึงจะควบคุมโรคพิษสุนัขบ้าให้ได้ผล สำหรับความคิดเห็นต่อพระราชบัญญัติ พบว่า เจ้าหน้าที่ส่วนใหญ่ยังคงเห็นชอบให้กระทรวงสาธารณสุข ดำเนินการควบคุมโรคพิษสุนัขบ้าต่อ แม้ว่าจะไม่มีอำนาจตามพระราชบัญญัติก็ตาม และยอมรับพระราชบัญญัตินี้

ธงชัย แพทย์พิทยา (2538) ได้ศึกษาปัญหาและอุปสรรคในการดำเนินงานตามโครงการป้องกันโรคพิษสุนัขบ้า อำเภอสูงเนิน จังหวัดนครราชสีมา โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อทราบปัญหาและอุปสรรคในการดำเนินงานของเจ้าหน้าที่สาธารณสุขระดับตำบล ตามโครงการป้องกันโรคพิษสุนัขบ้า และการนำสุนัขไปฉีดวัคซีนของประชาชนเจ้าของสุนัข ผลของการศึกษาพบว่า เจ้าหน้าที่สาธารณสุขมีงานอื่นที่ต้องทำมากเกินไป ประชาชนไม่เห็นความสำคัญของการฉีดวัคซีนแก่สุนัขของตัวเอง การสั่งซื้อวัคซีนของเจ้าหน้าที่ไม่สะดวก และประชาชนไม่ทราบว่าจะนำสุนัขไปฉีดวัคซีนที่ใด

สังวาล เจริญรบ (2540) ได้ศึกษาสภาพการณ์ ความรู้ ทักษะคติ พฤติกรรมการป้องกันโรคของผู้ฉีดวัคซีนป้องกันโรคพิษสุนัขบ้า พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความรู้ค่อนข้างดีเกี่ยวกับโรคพิษสุนัขบ้า แต่บางกลุ่มยังไม่รู้ซึ่งเท่าที่ควร เช่น เห็นว่าลูกสุนัขไม่ควรฉีดวัคซีนป้องกันโรคพิษสุนัขบ้า เมื่อลูกสุนัขถูกกัดแล้วสุนัขจะไม่บ้า และบางคนยังตอบว่า โรคพิษสุนัขบ้าสามารถรักษาให้หายได้ จากการวิจัย ผู้ให้บริการฉีดวัคซีนสุนัขประกอบด้วยบุคคลหลายกลุ่ม เป็นตัวแทนจากหลายหน่วยงาน สำหรับหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง โดยเฉพาะสำนักงานสาธารณสุข สำนักงานปศุสัตว์จังหวัดแล้ว ควรประสานงานให้บริการป้องกันโรคพิษสุนัขบ้า เพื่อจะได้ให้บริการที่ครอบคลุมให้มากที่สุด

เจริญศรี แซ่ตั้ง (2542) การมีส่วนร่วมของประชาชนในการป้องกันโรคพิษสุนัขบ้า บ้านสันช้างมูบ ตำบลต้นเปา อำเภอสันกำแพง จังหวัดเชียงใหม่ การศึกษาครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษา การมีส่วนร่วมของประชาชนในการป้องกันโรคพิษสุนัขบ้า บ้านสันช้างมูบ ตำบลต้นเปา อำเภอสันกำแพง จังหวัดเชียงใหม่ ศึกษาปัญหาและอุปสรรค กลุ่มตัวอย่าง คือ ประชาชนจำนวน 145 คน เก็บตัวอย่างโดยการสัมภาษณ์ วิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้สถิติเชิงพรรณนา และเชิงเนื้อหาผลการศึกษาพบว่า กลุ่มตัวอย่างมีส่วนร่วมมากในด้านการค้นหาปัญหาในการตัดสินใจ การปฏิบัติ และการประเมินผล ยกเว้นการวางแผน มีส่วนร่วมน้อยปัญหาและอุปสรรคในการมีส่วนร่วม ได้แก่ การไม่มีเวลา การไม่ทราบข่าวการประชาสัมพันธ์ การไม่มีความรู้เกี่ยวกับโรคพิษสุนัขบ้า การปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ไม่สอดคล้องกับงานดำรงชีวิตประจำวันของกลุ่มตัวอย่าง เจ้าหน้าที่และผู้นำชุมชนเป็นผู้กำหนดแผนและดำเนินการเองการศึกษาครั้งนี้ชี้ให้เห็นว่า หน่วยงานที่เกี่ยวข้องควรได้มีการส่งเสริมให้ประชาชนมีความรู้ เกี่ยวกับการดูแลตัวเองเมื่อสัมผัสกับโรคพิษสุนัขบ้า

รวมทั้งการป้องกัน และสนับสนุนกระตุ้นให้เจ้าหน้าที่เห็นความสำคัญของการมีส่วนร่วมของประชาชนในการป้องกันโรคพิษสุนัขบ้า

นิรันดร์ ปรัชญกุล (2547) ได้ศึกษาเรื่อง ความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลบ้านฉาง ผลการศึกษาพบว่า คุณภาพการบริการ โดยรวมของทุกด้านและรายด้าน ทั้ง 10 ด้าน ทั้งในกรณีภารกิจภายในสถานที่ นอกสถานที่ มีคุณภาพการให้บริการในระดับปานกลาง โดยด้านความสะดวกสบาย ด้านความเป็นธรรม ด้านคุณภาพ ด้านความเสมอภาค ด้านความทั่วถึงและด้านความต่อเนื่อง เป็นด้านที่ค่าคะแนนเฉลี่ยสูงกว่าในภาพรวมขณะที่ด้านประสิทธิภาพ ด้านความพร้อมในการให้บริการ ด้านการสนองตอบความต้องการ และด้านการสนองตอบความพึงพอใจ เป็นด้านที่มีค่าคะแนนเฉลี่ยต่ำกว่าในภาพรวม ส่วนการวิเคราะห์ความแตกต่างของคุณภาพ พบว่ากลุ่มตัวอย่างเพศชายและเพศหญิง กลุ่มตัวอย่างที่มีอายุต่างกันและกลุ่มตัวอย่างที่มีอาชีพต่างกัน มีความเห็นต่อคุณภาพการบริการทั้ง 10 ด้าน และภาพรวมที่ไม่แตกต่างกัน ยกเว้นประเด็นด้านความต่อเนื่อง กลุ่มตัวอย่างที่มีการศึกษาต่างกันมีความเห็นต่อคุณภาพการบริการในด้านความเสมอภาค ด้านการตอบสนองความพึงพอใจ ด้านความต่อเนื่อง ด้านคุณภาพ และในภาพรวมที่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

อนุรักษ์ ทองเทศ (2549) ได้ศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของผู้มารับบริการฉีดวัคซีนป้องกันโรคพิษสุนัขบ้า ที่โรงพยาบาลป่าโมก จังหวัดอ่างทอง การวิจัย มีวัตถุประสงค์ เพื่อศึกษาความพึงพอใจของผู้มารับบริการฉีดวัคซีนป้องกันโรคพิษสุนัขบ้า ที่โรงพยาบาลป่าโมก จังหวัดอ่างทอง เพื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้มารับบริการฉีดวัคซีนป้องกันโรคพิษสุนัขบ้า ที่โรงพยาบาลป่าโมก จังหวัดอ่างทอง ตามปัจจัยส่วนบุคคล และเพื่อศึกษาปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจของผู้มารับบริการฉีดวัคซีนป้องกันโรคพิษสุนัขบ้า ที่โรงพยาบาลป่าโมก จังหวัดอ่างทอง ผลการวิเคราะห์ปัจจัยส่วนบุคคลของผู้มารับบริการฉีดวัคซีนป้องกันโรคพิษสุนัขบ้า ปรากฏว่าเพศของผู้มารับบริการ พบว่า ผู้มารับบริการเกินครึ่ง ร้อยละ 53.7 เป็นเพศชาย นอกนั้น ร้อยละ 46.3 เป็นเพศหญิง อายุของผู้มารับบริการ พบว่า ผู้มารับบริการส่วนใหญ่ (ร้อยละ 38.1) มีอายุระหว่าง 20-29 ปี ระดับการศึกษาของผู้มารับบริการ พบว่า ผู้มารับบริการส่วนใหญ่ (ร้อยละ 39.3) มีระดับการศึกษาอยู่ในกลุ่มมัธยมศึกษาหรือ ปวช. สถานภาพสมรสของผู้มารับบริการ พบว่า ผู้มารับบริการส่วนใหญ่ (ร้อยละ 47.4) มีสถานภาพสมรสโสด อาชีพของผู้มารับบริการ พบว่า ผู้มารับบริการส่วนใหญ่ (ร้อยละ 40.0) มีอาชีพรับจ้าง รายได้ของครอบครัวของผู้มารับบริการ พบว่า ผู้มารับบริการส่วนใหญ่ (ร้อยละ 43.3) มีรายได้ของครอบครัวระหว่าง 3,000-9,999 บาท จำนวนครั้งที่มาฉีดวัคซีนของผู้มารับบริการ พบว่า ผู้มารับบริการส่วนใหญ่ (ร้อยละ 37.0) มารับบริการฉีด

วัคซีน 2 ครั้ง ผลการวิเคราะห์ความรู้เกี่ยวกับโรคพิษสุนัขบ้าของผู้มารับบริการฉีดวัคซีนป้องกันโรคพิษสุนัขบ้า ปรากฏว่า ผู้มารับบริการมีความรู้เรื่องโรคพิษสุนัขบ้าโดยรวมเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก เมื่อแยกพิจารณาเป็นรายข้อ ปรากฏว่า ผู้มารับบริการมีความรู้เรื่องโรคพิษสุนัขบ้าโดยเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ทุกข้อ โดยมีข้อที่มีค่าเฉลี่ยมาก ตามลำดับ 3 ข้อแรก คือ ข้อ 7 ถ้าถูกสุนัขที่สงสัยว่ามีเชื้อโรคพิษสุนัขบ้ากัด ควรรีบไปพบแพทย์หรือ เจ้าหน้าที่สาธารณสุขเพื่อฉีดวัคซีนป้องกันโรคพิษสุนัขบ้า ข้อ 6 วิธีที่ดีที่สุดในการป้องกันการติดเชื้อโรคพิษสุนัขบ้าเมื่อถูกสุนัขกัดคือ ทำความสะอาดบาดแผลทันทีด้วยน้ำสบู่ และล้างด้วยน้ำสะอาด และ ข้อ 5 คนที่มีอาการของโรคพิษสุนัขบ้าแล้วสามารถรักษาให้หายได้ ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจของผู้มารับบริการฉีดวัคซีนป้องกันโรคพิษสุนัขบ้าปรากฏว่า ผู้มารับบริการความพึงพอใจโดยรวมเฉลี่ย อยู่ในระดับปานกลาง ผลการทดสอบ พบว่า ผู้มารับบริการที่มีเพศ อายุ ระดับการศึกษา รายได้ จำนวนครั้ง ต่างกัน มีความพึงพอใจโดยรวมเฉลี่ยแตกต่างกัน (ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.01) ผู้มารับบริการที่มีสถานภาพสมรสต่างกันมีความ พึงพอใจโดยรวมเฉลี่ยไม่แตกต่างกัน

ลัคนา แส่นภักดี (2550) ได้ศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลห้วยวาง อำเภอโกสุมพิสัย จังหวัดมหาสารคาม การศึกษาครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อการศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลห้วยวาง อำเภอโกสุมพิสัย จังหวัดมหาสารคาม ประชากรที่ใช้ในการศึกษาคือ ประชาชนผู้มารับบริการของเทศบาลของเทศบาลตำบลห้วยวาง อำเภอโกสุมพิสัย จังหวัดมหาสารคาม จำนวน 9,905 คน ได้กลุ่มตัวอย่างจำนวน 100 คน เลือกสุ่มกลุ่มตัวอย่างแบบบังเอิญ จากประชาชนผู้มารับบริการจากทุกส่วนราชการในสังกัดเทศบาลตำบลห้วยวาง เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาเป็นแบบสอบถามวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูป SPSS เพื่อหาค่าความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ผลการศึกษาพบว่า ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลของเทศบาลตำบลห้วยวาง อำเภอโกสุมพิสัย จังหวัดมหาสารคาม โดยภาพรวม อยู่ในระดับมาก ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.53 เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า ระดับความพึงพอใจในระดับมาก 3 ด้าน เรียงตามลำดับจากค่าเฉลี่ยมากไปน้อย คือ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านสถานที่ให้บริการและด้านสภาพแวดล้อมของการให้บริการ ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.62, 3.58 และ 3.52

ยุทธนา บุญทน (2550) ได้ศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลทรงคนอง มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลทรงคนอง ครอบคลุมประเด็นความพึงพอใจด้านกระบวนการ/ ขั้นตอนการให้บริการด้านคุณลักษณะของคุณลักษณะของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการและด้านอำนวยความสะดวกทั้งภาพรวม และเพื่อศึกษาเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของประชาชน

ต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลทรงคนอง กลุ่มตัวอย่างที่วิจัย ได้แก่ ประชาชนผู้ได้รับบริการจากองค์การบริหารส่วนตำบลทรงคนอง จำนวน 300 คน สถิติที่ใช้ในการวิจัย วิเคราะห์ประมวลผลค่าสถิติพื้นฐานต่าง ๆ เช่น ค่าความถี่ ค่าเฉลี่ย ค่าร้อยละ ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ค่า t-test ค่า F-test โดยใช้ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 ผลการวิจัยพบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจในการบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลทรงคนอง อยู่ในระดับสูง ในทั้ง 3 ด้าน ได้แก่ ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการและด้านสิ่งอำนวยความสะดวก เมื่อเปรียบเทียบกับระดับความพึงพอใจของประชาชนผู้มารับบริการกับ องค์การบริหารส่วนตำบลทรงคนอง พบว่า ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ประชาชนที่มี เพศ อายุ การศึกษา อาชีพ แตกต่างกัน มีความพึงพอใจการบริการแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยประชาชนที่มีอายุ 36 ปีขึ้นไป มีความพึงพอใจมากกว่าประชาชน อายุต่ำกว่า 36 ปี ประชาชนที่มีการศึกษาระดับปริญญาขึ้นไปมีความพึงพอใจมากกว่าระดับการศึกษาต่ำกว่า อนุปริญญา และประชาชนที่มีอาชีพกินเงินเดือน มีความพึงพอใจมากกว่าอาชีพเกษตรกรและทำ ธุรกิจส่วนตัว สำหรับเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการพบว่า ประชาชนที่เพศ อายุ รายได้ อาชีพ แตกต่างกัน มีความพึงพอใจในการบริการแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 โดยประชาชนที่มีเพศ หญิงมีความพึงพอใจในการบริการแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่รับ 0.05 โดยประชาชนที่เป็นเพศหญิงมีความพึงพอใจมากกว่าเพศชาย ประชาชนที่มีอายุ 36 ปีขึ้นไป มีความพึงพอใจมากกว่า ประชาชน อายุต่ำกว่า 36 ปี ประชาชนที่มีรายได้ต่ำกว่า 15,001 บาท มีความพึงพอใจมากกว่า ประชาชนที่มีรายได้ตั้งแต่ 15,001 บาทขึ้นไป และประชาชนที่มีอาชีพกินเงินเดือน มีความพึงพอใจ มากกว่าอาชีพเกษตรและทำธุรกิจส่วนตัว และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ประชาชนที่มีอายุ รายได้ อาชีพ ที่แตกต่างกันมีความพึงพอใจบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลทรงคนองแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยประชาชนที่มีอายุ 36 ปีขึ้นไป มีความพึงพอใจมากกว่า ประชาชนอายุต่ำกว่า 36 ปี และประชาชนที่มีอาชีพกินเงินเดือน มีความพึงพอใจมากกว่าอาชีพ เกษตรและทำธุรกิจส่วนตัว จากการทำวิจัยทำให้ทราบว่าความพึงพอใจเป็นไปตามที่คาดหวังไว้ ตามนโยบายขององค์การบริหารส่วนตำบลทรงคนองที่เน้นการบริการและความสะดวก ให้กับประชาชน ดังนั้นเสนอแนะทางการปรับปรุงการให้บริการจึงเน้นเรื่องของการรักษาคุณภาพ และมาตรฐานที่ดีอยู่แล้วให้คงอยู่และดียิ่งขึ้นไป

มหาวิทยาลัยราชภัฏวไลยอลงกรณ์ (2557) ได้ทำการศึกษาเรื่อง โครงการรณรงค์ป้องกัน โรคพิษสุนัขบ้าและการรักษาโรคเรื้อนให้กับสุนัข โดยมีวัตถุประสงค์ 1. เพื่อฉีดวัคซีนป้องกันโรค พิษสุนัขบ้าให้กับสุนัขและแมว 2. เพื่อตอนหรือทำหมันสุนัขจรจัด เพื่อลดจำนวนสุนัขจรจัด 3. นีศ ยารักษาโรคเรื้อนกับสุนัขที่แพร่ระบาด 4. เพื่อบริการความรู้ในเชิงนิทรรศการและให้คำปรึกษาโดย

ทีมงานอาจารย์และสัตวแพทย์จังหวัดปทุมธานี กลุ่มผู้รับบริการคือประชาชนในชุมชนบริเวณใกล้เคียงกับมหาวิทยาลัย จำนวน 30 คน นำสุนัขและแมวมาเข้ารับบริการ จำนวน 140 ตัว พบว่าจำนวนผู้มารับบริการทั้งหมด 53 คน พบว่าเป็นเพศชายจำนวน 18 คน คิดเป็นร้อยละ 35.85 และเป็นเพศหญิง จำนวน 34 คน คิดเป็นร้อยละ 64.15 จำนวนสัตว์เลี้ยงที่มารับบริการมีจำนวนทั้งหมด 145 ตัว เป็นสุนัข 129 ตัว คิดเป็นร้อยละ 88.97 และแมวจำนวน 16 ตัว คิดเป็นร้อยละ 11.03 ซึ่งจำนวนสัตว์เลี้ยงที่มารับบริการทั้งหมด 145 ตัว มีจำนวนมากกว่าจำนวนสัตว์เลี้ยงที่ตั้งเป้าหมายไว้ที่ 140 ตัว ความพึงพอใจโดยรวมของผู้มารับบริการต่อโครงการพิจารณาจากค่าเฉลี่ยรวมพบว่าผู้มารับบริการมีความพึงพอใจโดยรวมต่อโครงการมากถึงมากที่สุด โดยมีค่าคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 4.70 คะแนน หรือร้อยละ 94

สุชาติ นิมกุล (2557) ความคิดเห็นของประชาชนที่มีผลต่อการปฏิบัติงานของเทศบาลตำบลม่วงเตี้ย อำเภอวิเศษชัยชาญ จังหวัดอ่างทอง ผลการวิจัยพบว่า ระดับความคิดเห็นของประชาชนมีผลต่อการปฏิบัติงานของเทศบาลตำบลม่วงเตี้ย อำเภอวิเศษชัยชาญ จังหวัดอ่างทอง โดยภาพรวมของทุกด้านอยู่ในระดับมาก ซึ่งมีด้านการให้บริการอย่างเท่าเทียมกัน มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด = 4.09 รองลงมา ได้แก่ ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอและด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง มีค่าเฉลี่ยเท่ากัน คือ มีค่าเฉลี่ย = 4.00 และด้านการให้บริการอย่างทันเวลา มีค่าเฉลี่ย = 3.97 ตามลำดับ ส่วนการให้บริการอย่างก้าวหน้า มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด = 3.93 ผู้ใช้บริการที่มีเพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้ต่อปี ที่ต่างกัน มีความคิดเห็นต่อการให้บริการ โดยภาพรวมไม่ต่างกัน ประชาชนผู้ใช้บริการที่มีสถานภาพสมรสต่างกัน มีความคิดเห็นต่อการให้บริการแตกต่างกัน แต่ไม่มีผลต่อระดับความคิดเห็นของประชาชนต่อการปฏิบัติงานของเทศบาลตำบลม่วงเตี้ย อำเภอวิเศษชัยชาญ จังหวัดอ่างทอง

สมสมร วงศ์วรุฒ (2557) ได้ศึกษาเรื่อง ความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการบริหารงานขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองข้างคอก อำเภอเมือง จังหวัดชลบุรี ผลการศึกษาพบว่า

1. ความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการบริหารงานขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองข้างคอก อำเภอเมือง จังหวัดชลบุรี อยู่ในระดับปานกลาง
2. ความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการบริหารงานขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองข้างคอก อำเภอเมือง จังหวัดชลบุรี ระหว่างเพศชายกับเพศหญิง ไม่แตกต่างกัน ระหว่างผู้มีรายได้ 5,000 บาท และต่ำกว่า กับ 5,001 ขึ้นไป ไม่มีความแตกต่างกัน อายุ 60 ปีขึ้นไป มีความคิดเห็นมากกว่าอายุ 18-30 ปี และ 31-59 ปี ระหว่างอาชีพเกษตรกร ค้าขาย พนักงานบริษัท ห้างร้าน

โรงงานอุตสาหกรรม และรับราชการหรือพนักงานรัฐวิสาหกิจ ไม่มีความแตกต่างกัน และ
ที่อยู่อาศัย หมู่ที่ 1 หมู่ที่ 2 หมู่ที่ 3 หมู่ที่ 5 หมู่ที่ 6 และหมู่ที่ 7 มีความคิดเห็นมากกว่าหมู่ที่ 4

บทที่ 3

วิธีดำเนินงานวิจัย

การวิจัยครั้งนี้ เป็นการวิจัยเชิงสำรวจมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความคิดเห็นของประชาชนต่อการใช้บริการงานฉีดวัคซีนป้องกันโรคพิษสุนัขบ้าของเทศบาลตำบลคลองใหญ่ อำเภอคลองใหญ่ จังหวัดตราด และเพื่อเปรียบเทียบความคิดเห็นของประชาชนต่อการใช้บริการงานฉีดวัคซีนป้องกันโรคพิษสุนัขบ้าของเทศบาลตำบลคลองใหญ่ อำเภอคลองใหญ่ จังหวัดตราด จำแนกตามเพศ อายุ ระดับการศึกษา รายได้ ในการมาใช้บริการงานฉีดวัคซีนป้องกันโรคพิษสุนัขบ้าของเทศบาลตำบลคลองใหญ่ อำเภอคลองใหญ่ จังหวัดตราด โดยมีรายละเอียดเกี่ยวกับวิธีดำเนินการวิจัย ดังนี้

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

1. ประชากร ได้แก่ ประชาชนผู้มารับบริการงานฉีดวัคซีนป้องกันโรคพิษสุนัขบ้าของเทศบาลตำบลคลองใหญ่ อำเภอคลองใหญ่ จังหวัดตราด จำนวนทั้งสิ้น 380 คน (เทศบาลตำบลคลองใหญ่, 2556)

2. กลุ่มตัวอย่าง ได้แก่ ประชาชนผู้มารับบริการงานฉีดวัคซีนป้องกันโรคพิษสุนัขบ้าของเทศบาลตำบลคลองใหญ่ อำเภอคลองใหญ่ จังหวัดตราด จำนวน 195 คน โดยการคำนวณด้วยสูตรของ Yamane (1973) ที่ระดับความเชื่อมั่น 95% ความคลาดเคลื่อน 5%

การใช้สูตรคำนวณหาขนาดของกลุ่มตัวอย่าง

เมื่อ n = ขนาดของกลุ่มตัวอย่าง
 N = จำนวนหน่วยประชากร
 e = ความคลาดเคลื่อนของกลุ่มที่ยอมรับได้

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

โดย n = จำนวนกลุ่มตัวอย่าง
 N = จำนวนรวมทั้งหมดของประชากรที่ใช้ในการศึกษา
 e = ความผิดพลาดที่ยอมรับได้

$$\text{แทนค่า } n = \frac{380}{1 + (380)(.05)^2}$$

$$n = 195 \text{ คน}$$

ดังนั้น กลุ่มตัวอย่างของผู้มารับบริการงานฉีดวัคซีนป้องกันโรคพิษสุนัขบ้าของเทศบาลตำบลคลองใหญ่ อำเภอคลองใหญ่ จังหวัดตราด จำนวน 195 คน

เมื่อได้จำนวนกลุ่มตัวอย่างตามที่กล่าวอ้างไว้ข้างต้นแล้ว ผู้ศึกษาได้ดำเนินการโดยใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบแบ่งชั้น (Stratified random sampling) ซึ่งแทนค่าตามสูตร ดังนี้

$$\text{จำนวนตัวอย่างในแต่ละกลุ่ม} = \frac{(\text{จำนวนตัวอย่างทั้งหมด} \times \text{จำนวนประชากรในแต่ละกลุ่ม})}{\text{จำนวนประชากรทั้งหมด}}$$

ตารางที่ 3 กลุ่มตัวอย่างของผู้มารับบริการงานฉีดวัคซีนป้องกันโรคพิษสุนัขบ้าของเทศบาลตำบลคลองใหญ่ อำเภอคลองใหญ่ จังหวัดตราด

อำเภอ	จำนวนผู้มารับบริการ (คน)	จำนวนตัวอย่าง (ครัวเรือน)
1. บ้านคลองใหญ่	48	$(195 \times 48) / 380 = 25$
2. ท่าหลวง	32	$(195 \times 32) / 380 = 16$
3. ตลาดสด	20	$(195 \times 20) / 380 = 10$
4. เพชรพงษ์	25	$(195 \times 25) / 380 = 12$
5. ท่าเรือ	37	$(195 \times 37) / 380 = 20$
6. บ่อมะหาด	25	$(195 \times 25) / 380 = 13$
7. สนามบิน	32	$(195 \times 32) / 380 = 16$
8. ศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก ๑	52	$(195 \times 52) / 380 = 27$
9. สวนมะพร้าว	42	$(195 \times 42) / 380 = 22$
10. โรงโป๊ะ	32	$(195 \times 32) / 380 = 16$
11. ศาลเจ้าแม่	35	$(195 \times 35) / 380 = 18$
รวม	380	195

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล คือ แบบสอบถามเกี่ยวกับความคิดเห็นของประชาชนต่อการให้บริการงานฉีดวัคซีนป้องกันโรคพิษสุนัขบ้าของเทศบาลตำบลคลองใหญ่ อำเภอคลองใหญ่ จังหวัดตราด โดยแบ่งเป็น 3 ขั้นตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตอนที่ 2 ความคิดเห็นของประชาชนต่อการให้บริการงานฉีดวัคซีนป้องกันโรคพิษสุนัขบ้าของเทศบาลตำบลคลองใหญ่ อำเภอคลองใหญ่ จังหวัดตราด จำแนกได้ 5 ด้าน ดังนี้

2.1 ด้านความเสมอภาค

2.2 ด้านความพอเพียง

2.3 ด้านความทันต่อเวลา

2.4 ด้านความต่อเนื่อง

2.5 ด้านความก้าวหน้า

โดยมีเกณฑ์การให้คะแนน ดังนี้

- 1 หมายถึง พึงพอใจน้อยที่สุด
- 2 หมายถึง พึงพอใจน้อย
- 3 หมายถึง พึงพอใจมาก
- 4 หมายถึง พึงพอใจมากที่สุด

ตอนที่ 3 แสดงความคิดเห็นและข้อเสนอแนะเกี่ยวกับความคิดเห็นของประชาชนต่อการให้บริการงานฉีดวัคซีนป้องกันโรคพิษสุนัขบ้าของเทศบาลตำบลคลองใหญ่ อำเภอคลองใหญ่ จังหวัดตราด

การสร้างและตรวจสอบคุณภาพของเครื่องมือ

แบบสอบถามฉบับนี้ ผู้วิจัยได้สร้างขึ้นตามลำดับขั้นตอนในการสร้าง ดังนี้

1. ศึกษาแนวคิด และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องในเรื่องความคิดเห็นของประชาชนต่อการให้บริการงานฉีดวัคซีนป้องกันโรคพิษสุนัขบ้าของเทศบาลตำบลคลองใหญ่ อำเภอคลองใหญ่ จังหวัดตราด จากแนวคิดของ Millet (1954) เรื่องความคิดเห็นของประชาชนต่อการให้บริการงานฉีดวัคซีนป้องกันโรคพิษสุนัขบ้าของเทศบาลตำบลคลองใหญ่ อำเภอคลองใหญ่ จังหวัดตราด จากนั้นนำมากำหนดกรอบแนวคิดที่ใช้ในการวิจัย กำหนดนิยาม และเพื่อใช้เป็นแนวทางในการสร้างแบบสอบถาม

2. สร้างแบบสอบถามเกี่ยวกับความคิดเห็นของประชาชนต่อการใช้บริการงานฉีดวัคซีนป้องกันโรคพิษสุนัขบ้าของเทศบาลตำบลคลองใหญ่ อำเภอคลองใหญ่ จังหวัดตราด และตรวจสอบแบบสอบถามว่าครอบคลุมวัตถุประสงค์หรือไม่ จากนั้นนำไปให้อาจารย์ที่ปรึกษาตรวจสอบ และนำมาปรับปรุงตามคำแนะนำของอาจารย์ที่ปรึกษา

3. นำแบบสอบถามที่ปรับปรุงตามคำแนะนำของอาจารย์ที่ปรึกษาให้ผู้เชี่ยวชาญ 3 ท่าน ตรวจสอบความตรงเชิงเนื้อหา จากนั้นปรับปรุงแก้ไขตามคำแนะนำของผู้เชี่ยวชาญ

4. ปรับปรุงแก้ไขแบบสอบถามตามที่ผู้เชี่ยวชาญเสนอแนะและนำแบบสอบถามที่ปรับปรุงแล้วไปทดสอบ (Try out) กับกลุ่มประชากรที่มีลักษณะใกล้เคียง หรือเหมือนกับกลุ่มตัวอย่างแต่ไม่ใช่กลุ่มตัวอย่างจำนวน 30 คน แล้วนำแบบสอบถามฉบับสมบูรณ์มาวิเคราะห์หาค่าความเชื่อมั่น โดยใช้วิธีการสัมประสิทธิ์แอลฟาของครอนบาค (Cronbach's alpha coefficient) ได้ค่าความเชื่อมั่น 0.90 ซึ่งถือว่าแบบสอบถามมีความเชื่อมั่นสูงใช้เก็บข้อมูลจริงได้

การเก็บรวบรวมข้อมูล

ผู้วิจัยดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูล มีขั้นตอน ดังนี้

1. ขออนุญาตจากวิทยาลัยการบริหารรัฐกิจ มหาวิทยาลัยบูรพา ถึงนายกเทศมนตรีตำบลคลองใหญ่ เพื่อขอความร่วมมือในการเก็บรวบรวมข้อมูลจากประชาชนผู้มารับบริการงานฉีดวัคซีนป้องกันโรคพิษสุนัขบ้าของเทศบาลตำบลคลองใหญ่ อำเภอคลองใหญ่ จังหวัดตราด

2. ดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูล โดยผู้วิจัยดำเนินการเก็บข้อมูลจากความคิดเห็นของประชาชนต่อการใช้บริการงานฉีดวัคซีนป้องกันโรคพิษสุนัขบ้าของเทศบาลตำบลคลองใหญ่ อำเภอคลองใหญ่ จังหวัดตราด ซึ่งเป็นประชากรกลุ่มเป้าหมายที่จะศึกษาในแต่ละชุมชน โดยเจ้าหน้าที่ที่ออกบริการงานฉีดวัคซีนป้องกันโรคพิษสุนัขบ้าของเทศบาลตำบลคลองใหญ่ อำเภอคลองใหญ่ จังหวัดตราด สอบถามตามแบบสอบถามกับประชากรกลุ่มตัวอย่างในแต่ละชุมชนแบบแบ่งชั้น

3. ในการเก็บรวบรวมข้อมูลครั้งนี้ สอบถามตามแบบสอบถามกับประชาชนผู้มารับบริการงานฉีดวัคซีนป้องกันโรคพิษสุนัขบ้าของเทศบาลตำบลคลองใหญ่ อำเภอคลองใหญ่ จังหวัดตราด จำนวน 195 คน ได้รับกลับคืนมาจำนวน 195 ชุด คิดเป็น 100 เปอร์เซ็นต์ โดยมีเจ้าหน้าที่ของเทศบาลตำบลคลองใหญ่บริการแจก-เก็บแบบสอบถาม และอำนวยความสะดวกในการตอบแบบสอบถามหากเกิดอุปสรรคต่าง ๆ เช่น ผู้ตอบแบบสอบถามอ่านหนังสือไม่ออก มีปัญหาเรื่องสายตา สูงอายุ เป็นต้น

การวิเคราะห์ข้อมูล

การวิเคราะห์ข้อมูลสำหรับการวิจัยครั้งนี้ แบ่งการวิเคราะห์ออกเป็น 3 ขั้นตอน โดยใช้วิธีการประมวลผลทางสถิติด้วยคอมพิวเตอร์ และสำหรับตอนที่ 3 นำมาเรียบเรียงเชิงพรรณนา

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

ผู้วิจัยเลือกใช้สถิติในการวิเคราะห์เพื่อให้สอดคล้องกับลักษณะของข้อมูล และตอบวัตถุประสงค์ ดังนี้

1. ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้ การใช้บริการงานฉีดวัคซีนป้องกันโรคพิษสุนัขบ้าของเทศบาลตำบลคลองใหญ่ อำเภอคลองใหญ่ จังหวัดตราด วิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้ค่าความถี่ และร้อยละ
2. ข้อมูลเกี่ยวกับความคิดเห็นของประชาชนต่อการใช้บริการงานฉีดวัคซีนป้องกันโรคพิษสุนัขบ้าของเทศบาลตำบลคลองใหญ่ อำเภอคลองใหญ่ จังหวัดตราด แบ่งเป็น 5 ด้าน ได้ดังนี้ คือ 1. ด้านความเสมอภาค 2. ด้านความพอเพียง 3. ด้านทันต่อเวลา 4. ด้านความต่อเนื่อง 5. ด้านความก้าวหน้า วิเคราะห์โดยการหาค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย (\bar{X}) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (SD)
3. เปรียบเทียบความคิดเห็นของประชาชนต่อการใช้บริการงานฉีดวัคซีนป้องกันโรคพิษสุนัขบ้าของเทศบาลตำบลคลองใหญ่ อำเภอคลองใหญ่ จังหวัดตราด ทดสอบด้วยสถิติ t-test และวิเคราะห์ความแปรปรวนแบบทางเดียว (One-way ANOVA) และทดสอบความแตกต่างรายคู่ด้วยวิธีการทดสอบของ LSD (Least significant difference test)

เกณฑ์การแปลผล

นำผลคะแนนที่ได้มาวิเคราะห์หาค่าเฉลี่ยเลขคณิต โดยมีเกณฑ์ในการแปลผล ดังนี้

$$\begin{aligned} \text{ช่วงกว้างของอันตรภาคชั้น} &= \frac{\text{คะแนนสูงสุด} - \text{คะแนนต่ำสุด}}{\text{จำนวนระดับที่ต้องการ}} \\ &= \frac{4 - 1}{4} \\ &= 0.75 \end{aligned}$$

ในการวิจัยครั้งนี้ กำหนดเกณฑ์การแปลผลค่าเฉลี่ย มีดังนี้

ค่าเฉลี่ย 3.26-4.00 หมายถึง มีคุณภาพการบริการระดับมากที่สุด

ค่าเฉลี่ย 2.51-3.25 หมายถึง มีคุณภาพการบริการระดับมาก

ค่าเฉลี่ย 1.76-2.50 หมายถึง มีคุณภาพการบริการระดับน้อย

ค่าเฉลี่ย 1.00-1.75 หมายถึง มีคุณภาพการบริการระดับน้อยที่สุด

บทที่ 4

ผลการวิจัย

การศึกษาความคิดเห็นของประชาชนต่อการใช้บริการงานฉีดวัคซีนป้องกันโรคพิษสุนัขบ้าของเทศบาลตำบลคลองใหญ่ อำเภอคลองใหญ่ จังหวัดตราด การศึกษาครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาระดับความคิดเห็นของประชาชนต่อการใช้บริการงานฉีดวัคซีนป้องกันโรคพิษสุนัขบ้าของเทศบาลตำบลคลองใหญ่ อำเภอคลองใหญ่ จังหวัดตราด และเพื่อเปรียบเทียบความคิดเห็นของประชาชนต่อการใช้บริการงานฉีดวัคซีนป้องกันโรคพิษสุนัขบ้าของเทศบาลตำบลคลองใหญ่ อำเภอคลองใหญ่ จังหวัดตราด จำแนกตามเพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพและรายได้ ในเรื่องเกี่ยวกับความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการทั้ง 5 ด้าน ความเสมอภาค ความทันเวลา ความเพียงพอ ความต่อเนื่อง และความก้าวหน้า ของประชาชนผู้มารับบริการงานฉีดวัคซีนป้องกันโรคพิษสุนัขบ้าของเทศบาลตำบลคลองใหญ่ อำเภอคลองใหญ่ จังหวัดตราด จำนวนทั้งสิ้น 380 คน ผู้วิจัยได้กำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างของกลุ่มประชากรด้วยการใช้สูตร Yamane (1973) ที่ระดับความเชื่อมั่น 95% และกำหนดความคลาดเคลื่อนที่ยอมรับได้ 0.05 ได้กลุ่มตัวอย่างจำนวน 195 คน และทำวิเคราะห์ข้อมูลส่วนบุคคลโดยใช้สถิติเชิงพรรณนา ค่าความถี่ และร้อยละ และวิเคราะห์ข้อมูลความคิดเห็นของประชาชนต่อการใช้บริการงานฉีดวัคซีนป้องกันโรคพิษสุนัขบ้าของเทศบาลตำบลคลองใหญ่ อำเภอคลองใหญ่ จังหวัดตราด สถิติที่ใช้ คือ สถิติเชิงพรรณนา ได้แก่ ร้อยละ ความถี่ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ทดสอบสมมติฐานโดยใช้สถิติเชิงอนุมานทดสอบความแตกต่างระหว่างตัวแปรอิสระกับตัวแปรตาม โดยใช้สถิติ t-test สำหรับเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างตัวแปรอิสระ 2 กลุ่ม และใช้สถิติ One-way ANOVA สำหรับเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างตัวแปรอิสระที่มี 3 กลุ่มขึ้นไป หากพบว่ามีความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 จะทำการทดสอบความแตกต่างรายคู่ด้วยวิธีการทดสอบของ LSD (Least significant difference test) ซึ่งผู้วิจัยได้นำเสนอผลการวิเคราะห์ ออกเป็น 3 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตอนที่ 2 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลความคิดเห็นของประชาชนต่อการใช้บริการงานฉีดวัคซีนป้องกันโรคพิษสุนัขบ้าของเทศบาลตำบลคลองใหญ่ อำเภอคลองใหญ่ จังหวัดตราด

ตอนที่ 3 การทดสอบสมมติฐาน

ตอนที่ 1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตารางที่ 4 จำนวนและค่าร้อยละของข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม

ข้อมูลส่วนบุคคล	จำนวน	ร้อยละ
เพศ		
ชาย	70	35.90
หญิง	125	64.10
รวม	195	100.00
อายุ		
ต่ำกว่า 20 ปี	28	14.36
21-30 ปี	50	25.64
31-40 ปี	38	19.49
41-50 ปี	22	11.28
51-60 ปี	56	28.72
มากกว่า 60 ปี	1	0.51
รวม	195	100
ระดับการศึกษา		
ประถมศึกษา	16	8.20
มัธยมศึกษาตอนต้น	18	9.23
มัธยมศึกษาตอนปลาย/ ปวช./ เทียบเท่า	47	24.10
อนุปริญญา/ ปวส./ เทียบเท่า	31	15.90
ปริญญาตรี	77	39.49
สูงกว่าปริญญาตรี	6	3.08
รวม	195	100.00

ตารางที่ 4 (ต่อ)

ข้อมูลส่วนบุคคล	จำนวน	ร้อยละ
อาชีพ		
ข้าราชการ/ รัฐวิสาหกิจ	45	23.08
พนักงานบริษัทเอกชน	57	29.23
ประกอบธุรกิจส่วนตัว/ ค้าขาย	37	18.97
รับจ้าง/ ลูกจ้าง	13	6.67
เกษตรกร/ ทำสวน/ ทำไร่/ ทำนา	40	20.51
อื่น ๆ	3	1.54
รวม	195	100.00
รายได้		
ไม่เกิน 10,000 บาท	77	39.49
10,001-20,000 บาท	75	38.46
20,001-30,000 บาท	23	11.79
มากกว่า 30,000 บาท	20	10.26
รวม	195	100.00

จากตารางที่ 4 จำนวนร้อยละจำแนกตามข้อมูลส่วนบุคคล พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถาม ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง คิดเป็นร้อยละ 64.10 และเป็นเพศชาย คิดเป็นร้อยละ 35.90 ส่วนใหญ่มีอายุ 51-60 ปี คิดเป็นร้อยละ 28.72 รองลงมาคืออายุ 21-30 ปี คิดเป็นร้อยละ 25.64 มีอายุ 31-40 ปี คิดเป็นร้อยละ 19.49 มีอายุต่ำกว่า 20 ปี คิดเป็นร้อยละ 14.36 มีอายุ 41-50 ปี คิดเป็นร้อยละ 11.28 และสุดท้ายมีอายุมากกว่า 60 ปี คิดเป็นร้อยละ 0.51 ส่วนใหญ่จบการศึกษาปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ 39.49 รองลงมาจบการศึกษามัธยมศึกษาตอนปลาย/ ปวช./ เทียบเท่า คิดเป็นร้อยละ 24.10 จบการศึกษานุปริญญา/ ปวส./ เทียบเท่า คิดเป็นร้อยละ 15.90 จบการศึกษามัธยมศึกษาตอนต้น คิดเป็นร้อยละ 9.23 จบการศึกษาระดับประถมศึกษา คิดเป็นร้อยละ 8.20 และสุดท้ายจบการศึกษามากกว่าปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ 3.08 ส่วนใหญ่มีอาชีพพนักงานบริษัทเอกชน คิดเป็นร้อยละ 29.23 รองลงมาคืออาชีพข้าราชการ/ รัฐวิสาหกิจ คิดเป็นร้อยละ 23.08 มีอาชีพเกษตรกร/ ทำสวน/ ทำไร่/ ทำนา คิดเป็นร้อยละ 20.51 มีอาชีพประกอบธุรกิจส่วนตัว/ ค้าขาย คิดเป็นร้อยละ 18.97 มีอาชีพรับจ้าง/ ลูกจ้าง คิดเป็นร้อยละ 6.67 และสุดท้ายมีอาชีพอื่น ๆ คิดเป็นร้อยละ 1.54 ส่วนใหญ่มีรายได้

ไม่เกิน 10,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 39.49 รองลงมา มีรายได้ 10,001-20,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 38.46 มีรายได้ 20,001-30,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 11.79 และสุดท้ายมีรายได้มากกว่า 30,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 10.26

ตอนที่ 2 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลความคิดเห็นของประชาชนต่อการใช้บริการงานฉีดวัคซีนป้องกันโรคพิษสุนัขบ้าของเทศบาลตำบลคลองใหญ่ อำเภอคลองใหญ่ จังหวัดตราด

ตารางที่ 5 จำนวนร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความคิดเห็นของประชาชนต่อการใช้บริการงานฉีดวัคซีนป้องกันโรคพิษสุนัขบ้าของเทศบาลตำบลคลองใหญ่ อำเภอคลองใหญ่ จังหวัดตราด ด้านความเสมอภาค

ด้านความเสมอภาค	ระดับความคิดเห็น				\bar{X}	SD	แปลความ	อันดับ
	มากที่สุด	มาก	น้อย	น้อยที่สุด				
1. ท่านได้รับความสะดวก อย่างเท่าเทียมกัน เมื่อมารับ บริการฉีดวัคซีนป้องกัน โรคพิษสุนัขบ้า ที่เทศบาล ตำบลคลองใหญ่	27 (13.85)	106 (54.35)	35 (17.95)	27 (13.85)	2.68	0.88	มาก	3
2. เจ้าหน้าที่ของเทศบาล ตำบลคลองใหญ่ มีความ กระตือรือร้นที่จะให้บริการ แก่ท่าน	55 (28.20)	81 (41.54)	48 (24.62)	11 (5.64)	2.92	0.87	มาก	2
3. เจ้าหน้าที่ของเทศบาล ตำบลคลองใหญ่ ให้บริการ ตามลำดับคิว ก่อน หลัง	52 (26.68)	101 (51.79)	30 (15.38)	12 (6.15)	2.99	0.82	มาก	1
	ภาพรวม				2.86	0.72	มาก	

จากตารางที่ 5 จำนวนร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความคิดเห็นของประชาชนต่อการใช้บริการงานฉีดวัคซีนป้องกันโรคพิษสุนัขบ้าของเทศบาลตำบลคลองใหญ่

อำเภอคลองใหญ่ จังหวัดตราด ด้านความเสมอภาค พบว่า ประชาชนมีความคิดเห็นต่อการให้บริการงานฉีดวัคซีนป้องกันโรคพิษสุนัขบ้า โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 2.86$, $SD = 0.72$) เมื่อพิจารณาในรายละเอียดสรุปได้ดังนี้

ความคิดเห็นของประชาชนต่อการให้บริการงานฉีดวัคซีนป้องกันโรคพิษสุนัขบ้าของเทศบาลตำบลคลองใหญ่ อำเภอคลองใหญ่ จังหวัดตราด ในเรื่องเจ้าหน้าที่ของเทศบาลตำบลคลองใหญ่ ให้บริการตามลำดับคิว ก่อน หลัง มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 2.99$, $SD = 0.82$) เป็นอันดับแรก รองลงมาเรื่องเจ้าหน้าที่ของเทศบาลตำบลคลองใหญ่ มีความกระตือรือร้นที่จะให้บริการแก่ท่าน มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 2.92$, $SD = 0.87$) และสุดท้ายเรื่องท่านได้รับความสะดวกอย่างเท่าเทียมกัน เมื่อมารับบริการฉีดวัคซีนป้องกันโรคพิษสุนัขบ้า ที่เทศบาลตำบลคลองใหญ่ มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 2.68$, $SD = 0.88$)

ตารางที่ 6 จำนวนร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานความคิดเห็นของประชาชนต่อการให้บริการงานฉีดวัคซีนป้องกันโรคพิษสุนัขบ้าของเทศบาลตำบลคลองใหญ่ อำเภอคลองใหญ่ จังหวัดตราด ด้านความทันเวลา

ด้านความทันเวลา	ระดับความคิดเห็น				\bar{X}	SD	แปลความ	อันดับ
	มากที่สุด	มาก	น้อย	น้อยที่สุด				
1. เจ้าหน้าที่ของเทศบาลตำบลคลองใหญ่ มีการให้บริการตรงตามเวลาที่นัดหมายไว้	66 (33.84)	78 (40.00)	41 (21.03)	10 (5.13)	3.03	0.87	มาก	2
2. เจ้าหน้าที่ของเทศบาลตำบลคลองใหญ่ มีการให้บริการเป็นไปตามที่กำหนดไว้	48 (24.62)	91 (46.67)	44 (22.56)	12 (6.15)	2.90	0.84	มาก	3
3. เจ้าหน้าที่ของเทศบาลตำบลคลองใหญ่ มีการให้บริการเป็นไปอย่างรวดเร็ว	65 (33.33)	80 (41.03)	42 (21.54)	8 (4.10)	3.04	0.85	มาก	1
	ภาพรวม				2.99	0.69	มาก	

จากตารางที่ 6 จำนวนร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความคิดเห็นของประชาชนต่อการใช้บริการงานฉีดวัคซีนป้องกันโรคพิษสุนัขบ้าของเทศบาลตำบลคลองใหญ่ อำเภอคลองใหญ่ จังหวัดตราด ด้านความทันเวลา พบว่า ประชาชนมีความคิดเห็นต่อการใช้บริการงานฉีดวัคซีนป้องกันโรคพิษสุนัขบ้า โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 2.99$, $SD = 0.69$) เมื่อพิจารณาในรายละเอียดสรุปได้ดังนี้

ความคิดเห็นของประชาชนต่อการใช้บริการงานฉีดวัคซีนป้องกันโรคพิษสุนัขบ้าของเทศบาลตำบลคลองใหญ่ อำเภอคลองใหญ่ จังหวัดตราด ในเรื่องเจ้าหน้าที่ของเทศบาลตำบลคลองใหญ่ มีการให้บริการเป็นไปอย่างรวดเร็ว มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.04$, $SD = 0.85$) เป็นอันดับแรก รองลงมาเรื่องเจ้าหน้าที่ของเทศบาลตำบลคลองใหญ่ มีการให้บริการตรงตามเวลาที่นัดหมายไว้ มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.03$, $SD = 0.87$) และสุดท้ายเรื่องเจ้าหน้าที่ของเทศบาลตำบลคลองใหญ่ มีการให้บริการเป็นไปตามที่กำหนดไว้ มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 2.90$, $SD = 0.84$)

ตารางที่ 7 จำนวนร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานความคิดเห็นของประชาชนต่อการใช้บริการงานฉีดวัคซีนป้องกันโรคพิษสุนัขบ้าของเทศบาลตำบลคลองใหญ่ อำเภอคลองใหญ่ จังหวัดตราด ด้านความเพียงพอ

ด้านความเพียงพอ	ระดับความคิดเห็น				\bar{X}	SD	แปลความ	อันดับ
	มากที่สุด	มาก	น้อย	น้อยที่สุด				
1. เทศบาลตำบลคลองใหญ่ มีเจ้าหน้าที่คอยให้บริการในการรับบริการฉีดวัคซีนป้องกันโรคพิษสุนัขบ้า อย่างเพียงพอ	55 (28.21)	91 (46.67)	37 (18.97)	12 (6.15)	2.97	0.85	มาก	2
2. เทศบาลตำบลคลองใหญ่ มีเจ้าหน้าที่แจ้งข้อมูลข่าวสารเรื่องการป้องกันโรคพิษสุนัขบ้าอยู่เสมอ	50 (25.64)	89 (45.64)	46 (23.59)	10 (5.13)	2.92	0.83	มาก	3

ตารางที่ 7 (ต่อ)

ความเพียงพอ	ระดับความคิดเห็น				\bar{X}	SD	แปล ความ	อันดับ
	มากที่สุด	มาก	น้อย	น้อย ที่สุด				
3. เทศบาลตำบลคลองใหญ่ มีสิ่งอำนวยความสะดวก								
สะดวกเพียงพอต่อการเข้ารับบริการ เช่น ที่จอดรถ น้ำดื่ม ป้ายบอกทาง ที่นั่งพักผ่อน รอ สุขาสะอาด	70 (35.90)	87 (44.62)	32 (16.40)	6 (3.08)	3.13	0.79	มาก	1
	ภาพรวม				3.01	0.65	มาก	

จากตารางที่ 7 จำนวนร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความคิดเห็นของประชาชนต่อการให้บริการงานฉีดวัคซีนป้องกันโรคพิษสุนัขบ้าของเทศบาลตำบลคลองใหญ่ อำเภอคลองใหญ่ จังหวัดตราด ด้านความเพียงพอ พบว่า ประชาชนมีความคิดเห็นต่อการให้บริการงานฉีดวัคซีนป้องกันโรคพิษสุนัขบ้า โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.01$, $SD = 0.65$) เมื่อพิจารณาในรายละเอียดสรุปได้ดังนี้

ความคิดเห็นของประชาชนต่อการให้บริการงานฉีดวัคซีนป้องกันโรคพิษสุนัขบ้าของเทศบาลตำบลคลองใหญ่ อำเภอคลองใหญ่ จังหวัดตราด ในเรื่องเทศบาลตำบลคลองใหญ่ มีสิ่งอำนวยความสะดวกเพียงพอต่อการเข้ารับบริการ เช่น ที่จอดรถ น้ำดื่ม ป้ายบอกทาง ที่นั่งพักผ่อน สุขาสะอาด มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.13$, $SD = 0.79$) เป็นอันดับแรก รองลงมาเรื่องเทศบาลตำบลคลองใหญ่ มีเจ้าหน้าที่คอยให้บริการในการรับบริการฉีดวัคซีนป้องกันโรคพิษสุนัขบ้า อย่างเพียงพอ มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 2.97$, $SD = 0.85$) และสุดท้ายเรื่องเทศบาลตำบลคลองใหญ่ มีเจ้าหน้าที่แจ้งข้อมูลข่าวสารเรื่องการป้องกันโรคพิษสุนัขบ้าอยู่เสมอ มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 2.92$, $SD = 0.83$)

ตารางที่ 8 จำนวนร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานความคิดเห็นของประชาชน
ต่อการใช้บริการงานฉีดวัคซีนป้องกันโรคพิษสุนัขบ้าของเทศบาลตำบลคลองใหญ่
อำเภอคลองใหญ่ จังหวัดตราด ด้านความต่อเนื่อง

ด้านความต่อเนื่อง	ระดับความคิดเห็น				\bar{X}	SD	แปล ความ	อันดับ
	มากที่สุด	มาก	น้อย	น้อย ที่สุด				
1. เทศบาลตำบลคลองใหญ่ ได้เข้ามาดำเนินการควบคุมโรคพิษสุนัขบ้าในชุมชนของท่าน	71 (36.41)	89 (45.64)	29 (14.87)	8 (3.08)	3.15	0.78	มาก	1
2. เทศบาลตำบลคลองใหญ่ มีเจ้าหน้าที่แจ้งข้อมูลข่าวสารเรื่องการป้องกันโรคพิษสุนัขบ้าอยู่เสมอ	71 (36.41)	85 (43.59)	29 (14.87)	10 (5.13)	3.11	0.84	มาก	2
3. เจ้าหน้าที่เทศบาลตำบลคลองใหญ่ มีการแจ้งเตือนให้ท่านมารับบริการตามนัด	38 (19.49)	91 (46.67)	58 (29.74)	8 (4.10)	2.82	0.79	มาก	3
	ภาพรวม				3.03	0.63	มาก	

จากตารางที่ 8 จำนวนร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความคิดเห็นของประชาชนต่อการใช้บริการงานฉีดวัคซีนป้องกันโรคพิษสุนัขบ้าของเทศบาลตำบลคลองใหญ่ อำเภอคลองใหญ่ จังหวัดตราด ด้านความต่อเนื่อง พบว่า ประชาชนมีความคิดเห็นต่อการใช้บริการงานฉีดวัคซีนป้องกันโรคพิษสุนัขบ้า โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.03$, $SD = 0.63$) เมื่อพิจารณาในรายละเอียดสรุปได้ดังนี้

ความคิดเห็นของประชาชนต่อการใช้บริการงานฉีดวัคซีนป้องกันโรคพิษสุนัขบ้าของเทศบาลตำบลคลองใหญ่ อำเภอคลองใหญ่ จังหวัดตราด ในเรื่องเทศบาลตำบลคลองใหญ่ ได้เข้ามาดำเนินการควบคุมโรคพิษสุนัขบ้าในชุมชนของท่าน มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.15$, $SD = 0.78$) เป็นอันดับแรก รองลงมาเรื่องเทศบาลตำบลคลองใหญ่ มีเจ้าหน้าที่แจ้งข้อมูลข่าวสารเรื่องการป้องกันโรคพิษสุนัขบ้าอยู่เสมอ มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการอยู่ในระดับ

มาก ($\bar{X} = 3.11$, $SD = 0.84$) และสุดท้ายเรื่องเจ้าหน้าที่เทศบาลตำบลคลองใหญ่ มีการแจ้งเตือนให้
ท่านมารับบริการตามที่นัด มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 2.82$, $SD = 0.79$)

ตารางที่ 9 จำนวนร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานความคิดเห็นของประชาชน
ต่อการใช้บริการงานฉีดวัคซีนป้องกันโรคพิษสุนัขบ้าของเทศบาลตำบลคลองใหญ่
อำเภอคลองใหญ่ จังหวัดตราด ด้านความก้าวหน้า

ด้านความก้าวหน้า	ระดับความคิดเห็น				\bar{X}	SD	แปล ความ	อันดับ
	มากที่สุด	มาก	น้อย	น้อย ที่สุด				
1. เทศบาลตำบลคลอง ใหญ่ รายละเอียดการแพร่ ระบาดของโรคพิษสุนัขบ้า แจ้งประชาสัมพันธ์อยู่เสมอ	72 (36.92)	79 (40.51)	34 (17.44)	10 (5.13)	3.09	0.86	มาก	3
2. เจ้าหน้าที่เทศบาลตำบล คลองใหญ่ มีคำแนะนำใน การปฏิบัติตัวเพื่อป้องกัน โรคพิษสุนัขบ้า	69 (35.38)	87 (44.62)	30 (15.38)	9 (4.62)	3.11	0.83	มาก	2
3. เทศบาลตำบลคลอง ใหญ่มีเทคโนโลยีและ นวัตกรรมใหม่ ๆ มาใช้ใน การให้บริการ	84 (43.08)	69 (35.38)	32 (16.41)	10 (5.13)	3.16	0.88	มาก	1
	ภาพรวม				3.12	0.72	มาก	

จากตารางที่ 9 จำนวนร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความคิดเห็นของ
ประชาชนต่อการใช้บริการงานฉีดวัคซีนป้องกันโรคพิษสุนัขบ้าของเทศบาลตำบลคลองใหญ่
อำเภอคลองใหญ่ จังหวัดตราด ด้านความก้าวหน้า พบว่า ประชาชนมีความคิดเห็นต่อการใช้บริการ
งานฉีดวัคซีนป้องกันโรคพิษสุนัขบ้า โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.12$, $SD = 0.72$) เมื่อ
พิจารณาในรายละเอียดสรุปได้ดังนี้

ความคิดเห็นของประชาชนต่อการใช้บริการงานฉีดวัคซีนป้องกันโรคพิษสุนัขบ้าของ
เทศบาลตำบลคลองใหญ่ อำเภอคลองใหญ่ จังหวัดตราด ในเรื่องเทศบาลตำบลคลองใหญ่มี
เทคโนโลยีและนวัตกรรมใหม่ ๆ มาใช้ในการให้บริการ มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการอยู่ในระดับ

มาก ($\bar{X} = 3.16$, $SD = 0.88$) เป็นอันดับแรก รองลงมาเรื่องเจ้าหน้าที่เทศบาลตำบลคลองใหญ่ มีคำแนะนำในการปฏิบัติตัวเพื่อป้องกันโรคพิษสุนัขบ้า มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.11$, $SD = 0.83$) และสุดท้ายเรื่องเทศบาลตำบลคลองใหญ่ รายละเอียดการแพร่ระบาดของโรคพิษสุนัขบ้า แจ้งประชาสัมพันธ์อยู่เสมอ มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.09$, $SD = 0.86$)

ตารางที่ 10 ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความคิดเห็นของประชาชนต่อการใช้บริการงานฉีดวัคซีนป้องกันโรคพิษสุนัขบ้าของเทศบาลตำบลคลองใหญ่ อำเภอคลองใหญ่ จังหวัดตราด โดยภาพรวมรายด้าน

ความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการ	\bar{X}	SD	แปลความ	อันดับ
1. ด้านความเสมอภาค	2.86	0.72	มาก	5
2. ด้านความทันเวลา	2.99	0.69	มาก	4
3. ด้านความเพียงพอ	3.01	0.65	มาก	3
4. ด้านความต่อเนื่อง	3.03	0.63	มาก	2
5. ด้านความก้าวหน้า	3.12	0.72	มาก	1
ภาพรวม	3.00	0.60	มาก	

จากตารางที่ 10 ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความคิดเห็นของประชาชนต่อการใช้บริการงานฉีดวัคซีนป้องกันโรคพิษสุนัขบ้าของเทศบาลตำบลคลองใหญ่ อำเภอคลองใหญ่ จังหวัดตราด โดยภาพรวม พบว่า ประชาชนมีความคิดเห็นต่อการใช้บริการงานฉีดวัคซีนป้องกันโรคพิษสุนัขบ้า อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.00$, $SD = 0.60$) เมื่อพิจารณาในรายละเอียดสรุปได้ดังนี้
 ความคิดเห็นของประชาชนต่อการใช้บริการงานฉีดวัคซีนป้องกันโรคพิษสุนัขบ้าของเทศบาลตำบลคลองใหญ่ อำเภอคลองใหญ่ จังหวัดตราด ในด้านความก้าวหน้า อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.12$, $SD = 0.60$) เป็นอันดับแรก รองลงมาด้านความต่อเนื่อง อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.03$, $SD = 0.63$) ด้านความเพียงพอ อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.01$, $SD = 0.65$) ด้านความทันเวลา อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 2.99$, $SD = 0.69$) และสุดท้ายด้านความเสมอภาค อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 2.86$, $SD = 0.72$)

ตอนที่ 3 การทดสอบสมมติฐาน

สมมติฐานที่ 1 ประชาชนที่มีเพศต่างกันมีความคิดเห็นในการใช้บริการงานฉีดวัคซีนป้องกันโรคพิษสุนัขบ้าของเทศบาลตำบลคลองใหญ่ แตกต่างกัน

ตารางที่ 11 การเปรียบเทียบเพศ กับความคิดเห็นของประชาชนต่อการใช้บริการงานฉีดวัคซีนป้องกันโรคพิษสุนัขบ้าของเทศบาลตำบลคลองใหญ่ อำเภอคลองใหญ่ จังหวัดตราด

เพศ	จำนวนคน	\bar{X}	SD	t	Sig.
ชาย	70	2.79	0.63	-3.885	.000*
หญิง	125	3.12	0.55		

* $p \leq .05$

จากตารางที่ 11 การเปรียบเทียบเพศ กับความคิดเห็นของประชาชนต่อการใช้บริการงานฉีดวัคซีนป้องกันโรคพิษสุนัขบ้าของเทศบาลตำบลคลองใหญ่ อำเภอคลองใหญ่ จังหวัดตราด พบว่าค่า Sig. = .000 แสดงว่าประชาชนที่มีเพศต่างกัน มีความคิดเห็นต่อการใช้บริการงานฉีดวัคซีนป้องกันโรคพิษสุนัขบ้าของเทศบาลตำบลคลองใหญ่ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 จึงยอมรับสมมติฐาน

สมมติฐานที่ 2 ประชาชนที่มีอายุต่างกันมีความคิดเห็นในการใช้บริการงานฉีดวัคซีนป้องกันโรคพิษสุนัขบ้าของเทศบาลตำบลคลองใหญ่ แตกต่างกัน

ตารางที่ 12 ผลวิเคราะห์ความแปรปรวนเพื่อเปรียบเทียบความคิดเห็นของประชาชนต่อการใช้บริการงานฉีดวัคซีนป้องกันโรคพิษสุนัขบ้าของเทศบาลตำบลคลองใหญ่ อำเภอคลองใหญ่ จังหวัดตราด จำแนกตามอายุ

แหล่งความแปรปรวน	df	SS	MS	F	Sig.
ระหว่างกลุ่ม	5	3.037	.607	1.714	.133
ภายในกลุ่ม	189	66.980	.354		
รวม	194	70.017			

* $p \leq .05$

จากตารางที่ 12 ผลวิเคราะห์ความแปรปรวนเพื่อเปรียบเทียบความคิดเห็นของประชาชนต่อการใช้บริการงานฉีดวัคซีนป้องกันโรคพิษสุนัขบ้าของเทศบาลตำบลคลองใหญ่ อำเภอคลองใหญ่ จังหวัดตราด จำแนกตามอายุ พบว่า ประชาชนที่มีอายุต่างกัน มีความคิดเห็นต่อการใช้บริการงานฉีดวัคซีนป้องกันโรคพิษสุนัขบ้าของเทศบาลตำบลคลองใหญ่ ไม่แตกต่างกัน จึงปฏิเสธสมมติฐาน

สมมติฐานที่ 3 ประชาชนที่มีการศึกษาต่างกันมีความคิดเห็นในการใช้บริการงานฉีดวัคซีนป้องกันโรคพิษสุนัขบ้าของเทศบาลตำบลคลองใหญ่ แตกต่างกัน

ตารางที่ 13 ผลวิเคราะห์ความแปรปรวนเพื่อเปรียบเทียบความคิดเห็นของประชาชนต่อการใช้บริการงานฉีดวัคซีนป้องกันโรคพิษสุนัขบ้าของเทศบาลตำบลคลองใหญ่ อำเภอคลองใหญ่ จังหวัดตราด จำแนกตามระดับการศึกษา

แหล่งความแปรปรวน	df	SS	MS	F	Sig.
ระหว่างกลุ่ม	5	4.472	.894	2.579	.028*
ภายในกลุ่ม	189	65.545	.347		
รวม	194	70.017			

* $p \leq .05$

จากตารางที่ 13 ผลวิเคราะห์ความแปรปรวนเพื่อเปรียบเทียบความคิดเห็นของประชาชนต่อการใช้บริการงานฉีดวัคซีนป้องกันโรคพิษสุนัขบ้าของเทศบาลตำบลคลองใหญ่ อำเภอคลองใหญ่ จังหวัดตราดจำแนกตามระดับการศึกษา พบว่า ประชาชนที่มีระดับการศึกษาต่างกัน มีความคิดเห็นต่อการใช้บริการงานฉีดวัคซีนป้องกันโรคพิษสุนัขบ้าของเทศบาลตำบลคลองใหญ่ แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 และได้ทำการวิเคราะห์เปรียบเทียบรายคู่ด้วยวิธี LSD (Least significant difference test) ได้ผลการวิเคราะห์ ดังนี้

ตารางที่ 14 ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบรายคู่ (Post hoc) ค่าเฉลี่ยของความคิดเห็นของประชาชนต่อ
การใช้บริการงานฉีดวัคซีนป้องกันโรคพิษสุนัขบ้าของเทศบาลตำบลคลองใหญ่
อำเภอคลองใหญ่ จังหวัดตราด จำแนกตามระดับการศึกษา

ระดับการศึกษา	\bar{X}	ประอม ศึกษา	มัธยมศึกษา ตอนต้น	มัธยมศึกษา ตอนปลาย/ ปวช./ เทียบเท่า	อนุปริญญา/ ปวส./ เทียบเท่า	ปริญญาตรี	สูงกว่า ปริญญาตรี
ประถมศึกษา	2.70	-		-0.45*	-0.44*		
มัธยมศึกษา ตอนต้น	2.76		-	-0.39*	-0.38*		
มัธยมศึกษาตอน ปลาย/ ปวช./ เทียบเท่า	3.15			-			
อนุปริญญา/ ปวส./เทียบเท่า	3.14				-		
ปริญญาตรี	2.96					-	
สูงกว่าปริญญา ตรี	3.16						-

จากตารางที่ 14 เมื่อทำการทดสอบความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยเป็นรายคู่ ด้วยวิธีการ
ทดสอบ LSD (Least significant difference test) พบว่า ประชาชนที่มีระดับการศึกษาต่างกัน มี
ความคิดเห็นต่อการใช้บริการงานฉีดวัคซีนป้องกันโรคพิษสุนัขบ้าของเทศบาลตำบลคลองใหญ่
แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ที่ระดับ .05 ได้แก่

1. ประชาชนที่มีการศึกษาระดับประถมศึกษา มีความคิดเห็นต่อการใช้บริการงานฉีด
วัคซีนป้องกันโรคพิษสุนัขบ้า น้อยกว่า ประชาชนที่มีการศึกษาระดับมัธยมศึกษาตอนปลาย/ ปวช./
เทียบเท่า
2. ประชาชนที่มีการศึกษาระดับประถมศึกษา มีความคิดเห็นต่อการใช้บริการงานฉีด
วัคซีนป้องกันโรคพิษสุนัขบ้า น้อยกว่า ประชาชนที่มีการศึกษาระดับอนุปริญญา/ ปวส./ เทียบเท่า
3. ประชาชนที่มีการศึกษาระดับมัธยมศึกษาตอนต้น มีความคิดเห็นต่อการใช้บริการงาน
ฉีดวัคซีนป้องกันโรคพิษสุนัขบ้า น้อยกว่า ประชาชนที่มีการศึกษาระดับมัธยมศึกษาตอนปลาย/
ปวช./ เทียบเท่า

4. ประชาชนที่มีการศึกษาระดับมัธยมศึกษาตอนต้น มีความคิดเห็นต่อการใช้บริการงานฉีดวัคซีนป้องกันโรคพิษสุนัขบ้า น้อยกว่า ประชาชนที่มีการศึกษาระดับอนุปริญญา/ปวส./เทียบเท่า สมมติฐานที่ 4 ประชาชนที่มีอาชีพต่างกันมีความคิดเห็นในการใช้บริการงานฉีดวัคซีนป้องกันโรคพิษสุนัขบ้าของเทศบาลตำบลคลองใหญ่ แตกต่างกัน

ตารางที่ 15 ผลวิเคราะห์ความแปรปรวนเพื่อเปรียบเทียบความคิดเห็นของประชาชนต่อการใช้บริการงานฉีดวัคซีนป้องกันโรคพิษสุนัขบ้าของเทศบาลตำบลคลองใหญ่ อำเภอคลองใหญ่ จังหวัดตราด จำแนกตามอาชีพ

แหล่งความแปรปรวน	df	SS	MS	F	Sig.
ระหว่างกลุ่ม	5	2.653	.531	1.489	.195
ภายในกลุ่ม	189	67.364	.356		
รวม	194	70.017			

* $p \leq .05$

จากตารางที่ 15 ผลวิเคราะห์ความแปรปรวนเพื่อเปรียบเทียบความคิดเห็นของประชาชนต่อการใช้บริการงานฉีดวัคซีนป้องกันโรคพิษสุนัขบ้าของเทศบาลตำบลคลองใหญ่ อำเภอคลองใหญ่ จังหวัดตราด จำแนกตามอาชีพ พบว่า ประชาชนที่มีอาชีพต่างกัน มีความคิดเห็นต่อการใช้บริการงานฉีดวัคซีนป้องกันโรคพิษสุนัขบ้าของเทศบาลตำบลคลองใหญ่ ไม่แตกต่างกัน จึงปฏิเสธสมมติฐาน

สมมติฐานที่ 5 ประชาชนที่มีรายได้ต่างกันมีความคิดเห็นในการใช้บริการงานฉีดวัคซีนป้องกันโรคพิษสุนัขบ้าของเทศบาลตำบลคลองใหญ่แตกต่างกัน

ตารางที่ 16 ผลวิเคราะห์ความแปรปรวนเพื่อเปรียบเทียบความคิดเห็นของประชาชนต่อการใช้บริการงานฉีดวัคซีนป้องกันโรคพิษสุนัขบ้าของเทศบาลตำบลคลองใหญ่ อำเภอคลองใหญ่ จังหวัดตราด จำแนกตามรายได้

แหล่งความแปรปรวน	df	SS	MS	F	Sig.
ระหว่างกลุ่ม	3	3.172	1.057	3.022	.031*
ภายในกลุ่ม	191	66.845	.350		
รวม	194	70.017			

* $p \leq .05$

จากตารางที่ 16 ผลวิเคราะห์ความแปรปรวนเพื่อเปรียบเทียบความคิดเห็นของประชาชนต่อการใช้บริการงานฉีดวัคซีนป้องกันโรคพิษสุนัขบ้าของเทศบาลตำบลคลองใหญ่ อำเภอคลองใหญ่ จังหวัดตราด จำแนกตามรายได้ พบว่า ประชาชนที่มีรายได้ต่างกัน มีความคิดเห็นต่อการใช้บริการงานฉีดวัคซีนป้องกันโรคพิษสุนัขบ้าของเทศบาลตำบลคลองใหญ่ แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 และได้ทำการวิเคราะห์เปรียบเทียบรายคู่ด้วยวิธี LSD (Least significant difference test) ได้ผลการวิเคราะห์ ดังนี้

ตารางที่ 17 ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบรายคู่ (Post hoc) ค่าเฉลี่ยของความคิดเห็นของประชาชนต่อการใช้บริการงานฉีดวัคซีนป้องกันโรคพิษสุนัขบ้าของเทศบาลตำบลคลองใหญ่ อำเภอคลองใหญ่ จังหวัดตราด จำแนกตามรายได้

รายได้	\bar{X}	ไม่เกิน 10,000 บาท	10,001-20,000 บาท	20,001-30,000 บาท	มากกว่า 30,000 บาท
ไม่เกิน 10,000 บาท	2.87	-			-0.42*
10,001-20,000 บาท	3.03		-		
20,001-30,000 บาท	3.08			-	
มากกว่า 30,000 บาท	3.29				-

จากตารางที่ 17 เมื่อทำการทดสอบความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยเป็นรายคู่ ด้วยวิธีการทดสอบ LSD (Least significant difference test) พบว่า ประชาชนที่มีรายได้ต่างกัน มีความคิดเห็นต่อการใช้บริการงานฉีดวัคซีนป้องกันโรคพิษสุนัขบ้าของเทศบาลตำบลคลองใหญ่ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ที่ระดับ .05 ได้แก่

ประชาชนที่มีรายได้ไม่เกิน 10,000 บาท มีความคิดเห็นต่อการใช้บริการงานฉีดวัคซีนป้องกันโรคพิษสุนัขบ้า น้อยกว่า ประชาชนที่มีรายได้มากกว่า 30,000 บาท

ตารางที่ 18 สรุปผลการทดสอบสมมติฐาน

สมมติฐาน	ผลการทดสอบ สมมติฐาน
1. ประชาชนที่มีเพศต่างกันมีความคิดเห็นในการใช้บริการงานฉีดวัคซีนป้องกันโรคพิษสุนัขบ้าของเทศบาลตำบลคลองใหญ่ แตกต่างกัน	ยอมรับสมมติฐาน
2. ประชาชนที่มีอายุต่างกันมีความคิดเห็นในการใช้บริการงานฉีดวัคซีนป้องกันโรคพิษสุนัขบ้าของเทศบาลตำบลคลองใหญ่ แตกต่างกัน	ปฏิเสธสมมติฐาน
3. ประชาชนที่มีการศึกษาต่างกันมีความคิดเห็นในการใช้บริการงานฉีดวัคซีนป้องกันโรคพิษสุนัขบ้าของเทศบาลตำบลคลองใหญ่ แตกต่างกัน	ยอมรับสมมติฐาน
4. ประชาชนที่มีอาชีพต่างกันมีความคิดเห็นในการใช้บริการงานฉีดวัคซีนป้องกันโรคพิษสุนัขบ้าของเทศบาลตำบลคลองใหญ่ แตกต่างกัน	ปฏิเสธสมมติฐาน
5. ประชาชนที่มีรายได้ต่างกันมีความคิดเห็นในการใช้บริการงานฉีดวัคซีนป้องกันโรคพิษสุนัขบ้าของเทศบาลตำบลคลองใหญ่ แตกต่างกัน	ยอมรับสมมติฐาน

บทที่ 5

สรุป อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

การศึกษาความคิดเห็นของประชาชนต่อการใช้บริการงานฉีดวัคซีนป้องกันโรคพิษสุนัขบ้าของเทศบาลตำบลคลองใหญ่ อำเภอคลองใหญ่ จังหวัดตราด การศึกษานี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาระดับความคิดเห็นของประชาชนต่อการใช้บริการงานฉีดวัคซีนป้องกันโรคพิษสุนัขบ้าของเทศบาลตำบลคลองใหญ่ อำเภอคลองใหญ่ จังหวัดตราด และเพื่อเปรียบเทียบความคิดเห็นของประชาชนต่อการใช้บริการงานฉีดวัคซีนป้องกันโรคพิษสุนัขบ้าของเทศบาลตำบลคลองใหญ่ อำเภอคลองใหญ่ จังหวัดตราด จำแนกตามเพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพและรายได้ การวิจัยในครั้งนี้มีกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยจำนวน 195 คน จาก 11 หมู่บ้านในตำบลคลองใหญ่ อำเภอคลองใหญ่ จังหวัดตราด เครื่องมือที่ผู้วิจัยใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล คือ แบบสอบถามเกี่ยวกับความคิดเห็นของประชาชนต่อการใช้บริการงานฉีดวัคซีนป้องกันโรคพิษสุนัขบ้าของเทศบาลตำบลคลองใหญ่ อำเภอคลองใหญ่ จังหวัดตราด โดยแบ่งแบบสอบถามออกเป็น ตอนที่ 1 ข้อมูลเกี่ยวกับข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม ตอนที่ 2 แบบสอบถามเกี่ยวกับความคิดเห็นของประชาชนต่อการใช้บริการงานฉีดวัคซีนป้องกันโรคพิษสุนัขบ้าของเทศบาลตำบลคลองใหญ่ อำเภอคลองใหญ่ จังหวัดตราด ทั้ง 5 ด้าน ผู้วิจัยนำเสนอผลการศึกษาตามลำดับ ดังนี้

1. สรุปผลการวิจัย
2. อภิปรายผล
3. ข้อเสนอแนะ

สรุปผลการวิจัย

ตอนที่ 1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ผลการศึกษา พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มีอายุ 21-30 ปี จบการศึกษาปริญญาตรี มีอาชีพพนักงานบริษัทเอกชน และมีรายได้ไม่เกิน 10,000 บาท

ตอนที่ 2 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลความคิดเห็นของประชาชนต่อการใช้บริการงานฉีดวัคซีนป้องกันโรคพิษสุนัขบ้าของเทศบาลตำบลคลองใหญ่ อำเภอคลองใหญ่ จังหวัดตราด

จากการศึกษาเรื่องความคิดเห็นของประชาชนต่อการใช้บริการงานฉีดวัคซีนป้องกันโรคพิษสุนัขบ้าของเทศบาลตำบลคลองใหญ่ อำเภอคลองใหญ่ จังหวัดตราด โดยภาพรวม พบว่า

ประชาชนมีความคิดเห็นต่อการใช้บริการงานฉีดวัคซีนป้องกันโรคพิษสุนัขบ้า อยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาในรายละเอียด พบว่า

ความคิดเห็นของประชาชนต่อการใช้บริการงานฉีดวัคซีนป้องกันโรคพิษสุนัขบ้าของเทศบาลตำบลคลองใหญ่ อำเภอคลองใหญ่ จังหวัดตราด ในด้านความก้าวหน้า อยู่ในระดับมาก เป็นอันดับแรก รองลงมาด้านความต่อเนื่อง อยู่ในระดับมาก ด้านความเพียงพอ อยู่ในระดับมาก ด้านความทันเวลา อยู่ในระดับมาก และสุดท้ายด้านความเสมอภาค อยู่ในระดับมาก

ตอนที่ 3 ผลการทดสอบสมมติฐาน

ผลการทดสอบสมมติฐานเพื่อเปรียบเทียบความคิดเห็นของประชาชนต่อการใช้บริการงานฉีดวัคซีนป้องกันโรคพิษสุนัขบ้าของเทศบาลตำบลคลองใหญ่ อำเภอคลองใหญ่ จังหวัดตราด จำแนกตามข้อมูลส่วนบุคคล พบว่า

1. ประชาชนที่มีเพศต่างกันมีความคิดเห็นในการใช้บริการงานฉีดวัคซีนป้องกันโรคพิษสุนัขบ้าของเทศบาลตำบลคลองใหญ่ แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 จึงยอมรับสมมติฐาน
2. ประชาชนที่มีอายุต่างกันมีความคิดเห็นในการใช้บริการงานฉีดวัคซีนป้องกันโรคพิษสุนัขบ้าของเทศบาลตำบลคลองใหญ่ ไม่แตกต่างกัน จึงปฏิเสธสมมติฐาน
3. ประชาชนที่มีการศึกษาต่างกันมีความคิดเห็นในการใช้บริการงานฉีดวัคซีนป้องกันโรคพิษสุนัขบ้าของเทศบาลตำบลคลองใหญ่ แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 จึงยอมรับสมมติฐาน
4. ประชาชนที่มีอาชีพต่างกันมีความคิดเห็นในการใช้บริการงานฉีดวัคซีนป้องกันโรคพิษสุนัขบ้าของเทศบาลตำบลคลองใหญ่ ไม่แตกต่างกัน จึงปฏิเสธสมมติฐาน
5. ประชาชนที่มีรายได้ต่างกันมีความคิดเห็นในการใช้บริการงานฉีดวัคซีนป้องกันโรคพิษสุนัขบ้าของเทศบาลตำบลคลองใหญ่ แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 จึงยอมรับสมมติฐาน

อภิปรายผล

จากการวิจัยเรื่องความคิดเห็นของประชาชนต่อการใช้บริการงานฉีดวัคซีนป้องกันโรคพิษสุนัขบ้าของเทศบาลตำบลคลองใหญ่ อำเภอคลองใหญ่ จังหวัดตราด ผู้วิจัยขออภิปรายผลการวิจัย ดังนี้

1. ผลการศึกษาความคิดเห็นของประชาชนต่อการใช้บริการงานฉีดวัคซีนป้องกันโรคพิษสุนัขบ้าของเทศบาลตำบลคลองใหญ่ อำเภอคลองใหญ่ จังหวัดตราด พบว่า โดยภาพรวม

ประชาชนมีความคิดเห็นต่อการให้บริการงานฉีดวัคซีนป้องกันโรคพิษสุนัขบ้าของเทศบาลตำบลคลองใหญ่ อยู่ในระดับมาก ขัดแย้งกับงานวิจัยของมหาวิทยาลัยราชภัฏวไลยอลงกรณ์ (2554) ได้ทำการศึกษาเรื่องโครงการรณรงค์ป้องกันโรคพิษสุนัขบ้าและการรักษาโรคเรื้อนให้กับสุนัข ผลการวิจัยพบว่าความพึงพอใจโดยรวมของผู้มารับบริการต่อโครงการพิจารณาจากค่าเฉลี่ยรวมพบว่าผู้มารับบริการมีความพึงพอใจโดยรวมต่อโครงการมากถึงมากที่สุด ซึ่งในความคิดเห็นของผู้วิจัยสามารถซึ่งอาจจะอธิบายได้ดังนี้

1.1 ด้านความเสมอภาค ประชาชนมีความคิดเห็นต่อการให้บริการงานฉีดวัคซีนป้องกันโรคพิษสุนัขบ้าของเทศบาลตำบลคลองใหญ่ อยู่ในระดับมาก สอดคล้องกับแนวคิดของ Millet (1954) กล่าวว่า การให้บริการอย่างเสมอภาค หมายถึง ความยุติธรรมในการบริหารงานของภาครัฐที่มีต่อฐานคติที่ว่าทุกคนเท่าเทียมกัน ดังนั้น ประชาชนทุกคนจะได้รับการปฏิบัติเท่าเทียมกันในแง่ของกฎหมาย ไม่มีการแบ่งแยกกีดกันในการให้บริการ ประชาชนจะได้รับการปฏิบัติในฐานะที่เป็นปัจเจกบุคคลที่ใช้มาตรฐานการให้บริการเดียวกัน

ซึ่งตามความเห็นของผู้วิจัยอาจกล่าวได้ว่า จากผลการศึกษาที่พบว่าประชาชนที่มารับบริการมีความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก เพราะผู้รับบริการได้รับความสะดวกอย่างเท่าเทียมกัน เมื่อมารับบริการฉีดวัคซีนป้องกันโรคพิษสุนัขบ้า ที่เทศบาลตำบลคลองใหญ่ เจ้าหน้าที่หรือเจ้าหน้าที่จะให้บริการ และให้บริการตามลำดับคิว ก่อน หลัง

1.2 ด้านความทันเวลา ประชาชนมีความคิดเห็นต่อการให้บริการงานฉีดวัคซีนป้องกันโรคพิษสุนัขบ้าของเทศบาลตำบลคลองใหญ่ อยู่ในระดับมาก สอดคล้องกับแนวคิดของ Millet (1954) กล่าวว่า การให้บริการอย่างรวดเร็วทันต่อเวลา หมายถึง ในการให้บริการจะต้องมองว่าการให้บริการสาธารณะจะต้องตรงเวลา ผลการปฏิบัติงานของหน่วยงานภาครัฐจะถือว่าไม่มีประสิทธิผลเลยถ้าไม่มีการตรงเวลา ซึ่งจะสร้างความไม่พึงพอใจแก่ประชาชน

ซึ่งตามความเห็นของผู้วิจัยอาจกล่าวได้ว่า จากผลการศึกษาที่พบว่าประชาชนที่มารับบริการมีความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก เพราะเจ้าหน้าที่มีการให้บริการตรงตามเวลาที่นัดหมายไว้ การให้บริการเป็นไปตามที่กำหนดไว้ และให้บริการเป็นไปอย่างรวดเร็ว

1.3 ด้านความเพียงพอ ประชาชนมีความคิดเห็นต่อการให้บริการงานฉีดวัคซีนป้องกันโรคพิษสุนัขบ้าของเทศบาลตำบลคลองใหญ่ อยู่ในระดับมาก สอดคล้องกับแนวคิดของ Millet (1954) กล่าวว่า การให้บริการอย่างพอเพียง หมายถึง การให้บริการสาธารณะจะต้องมีลักษณะมีจำนวนการให้บริการและสถานที่ให้บริการอย่างเหมาะสม (The right quantity at the right geographical location) Millet เห็นว่า ความเสมอภาคหรือการตรงต่อเวลา จะไม่มีความหมายเลย

ถ้าจำนวนการให้บริการที่ไม่เพียงพอและสถานที่ตั้งที่ให้บริการ สร้างความไม่ยุติธรรม ให้เกิดขึ้นแก่ผู้รับบริการ

ซึ่งตามความเห็นของผู้วิจัยอาจกล่าวได้ว่า จากผลการศึกษาที่พบว่าประชาชนที่มารับบริการมีความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก เพราะเทศบาลตำบลคลองใหญ่ มีเจ้าหน้าที่คอยให้บริการในการรับบริการฉีดวัคซีนป้องกันโรคพิษสุนัขบ้า อย่างเพียงพอ มีข้อมูลข่าวสารเรื่องการป้องกันโรคพิษสุนัขบ้าอยู่เสมอและมีสิ่งอำนวยความสะดวกเพียงพอต่อการเข้ารับบริการ เช่น ที่จอดรถ น้ำดื่ม ป้ายบอกทาง ที่นั่งพักรอ สุขาสะอาด

1.4 ด้านความต่อเนื่อง ประชาชนมีความคิดเห็นต่อการใช้บริการงานฉีดวัคซีนป้องกันโรคพิษสุนัขบ้าของเทศบาลตำบลคลองใหญ่ อยู่ในระดับมาก สอดคล้องกับแนวคิดของ Millet (1954) กล่าวว่า การให้บริการอย่างต่อเนื่อง หมายถึง การให้บริการสาธารณะที่เป็นไปอย่างสม่ำเสมอ โดยยึดประโยชน์ของสาธารณะเป็นหลัก ไม่ใช่ยึดความพอใจของหน่วยงานที่ให้บริการว่าจะให้หรือหยุดบริการเมื่อใดก็ได้

ซึ่งตามความเห็นของผู้วิจัยอาจกล่าวได้ว่า จากผลการศึกษาที่พบว่าประชาชนที่มารับบริการมีความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก เพราะเทศบาลตำบลคลองใหญ่ ได้เข้ามาดำเนินการควบคุมโรคพิษสุนัขบ้าในชุมชนของท่านมีเจ้าหน้าที่แจ้งข้อมูลข่าวสารเรื่องการป้องกันโรคพิษสุนัขบ้าอยู่เสมอและเจ้าหน้าที่เทศบาลตำบลคลองใหญ่ มีการแจ้งเตือนให้ท่านมารับบริการตามที่นัด

1.5 ด้านความก้าวหน้า ประชาชนมีความคิดเห็นต่อการใช้บริการงานฉีดวัคซีนป้องกันโรคพิษสุนัขบ้าของเทศบาลตำบลคลองใหญ่ อยู่ในระดับมาก สอดคล้องกับแนวคิดของ Millet (1954) กล่าวว่า การให้บริการอย่างก้าวหน้า หมายถึง การให้บริการสาธารณะ ที่มีการปรับปรุงคุณภาพและผลการปฏิบัติงาน กล่าวอีกนัยหนึ่ง คือ การเพิ่มประสิทธิภาพหรือความสามารถที่จะทำหน้าที่ได้มากขึ้น โดยใช้ทรัพยากรเท่าเดิม

ซึ่งตามความเห็นของผู้วิจัยอาจกล่าวได้ว่า จากผลการศึกษาที่พบว่าประชาชนที่มารับบริการมีความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก เพราะเทศบาลตำบลคลองใหญ่ รายละเอียดการแพร่ระบาดของโรคพิษสุนัขบ้า แจ้งประชาสัมพันธ์อยู่เสมอ เจ้าหน้าที่เทศบาลตำบลคลองใหญ่ มีคำแนะนำในการปฏิบัติตัวเพื่อป้องกันโรคพิษสุนัขบ้าและเทศบาลตำบลคลองใหญ่มีเทคโนโลยีและนวัตกรรมใหม่ๆ มาใช้ในการให้บริการ

2. การเปรียบเทียบความคิดเห็นของประชาชนต่อการใช้บริการงานฉีดวัคซีนป้องกันโรคพิษสุนัขบ้าของเทศบาลตำบลคลองใหญ่ อำเภอคลองใหญ่ จังหวัดตราด จำแนกตามเพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพและรายได้ ผลการวิจัยพบว่า

2.1 ประชาชนที่มีเพศต่างกันมีความคิดเห็นในการใช้บริการงานฉีดวัคซีนป้องกันโรคพิษสุนัขบ้าของเทศบาลตำบลคลองใหญ่ แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 สอดคล้องกับงานวิจัยของอนุรักษ์ ทองเทศ (2549) ได้ศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของผู้มารับบริการฉีดวัคซีนป้องกันโรคพิษสุนัขบ้า ที่โรงพยาบาลป่าโมก จังหวัดอ่างทอง ผลการวิจัย พบว่า ผู้มารับบริการที่มีเพศ ต่างกัน มีความพึงพอใจโดยรวมเฉลี่ยแตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.01

ซึ่งในความเห็นของผู้วิจัยอาจกล่าวได้ว่าเนื่องจากเพศหญิงและเพศชายมีการใส่ใจเกี่ยวกับเรื่องของสุขภาพ และคาดหวังเกี่ยวกับในการบริการที่แตกต่างกัน เมื่อมารับบริการจริงจึงมีความคิดเห็นต่อการให้บริการฉีดวัคซีนป้องกันโรคพิษสุนัขบ้า แตกต่างกัน

2.2 ประชาชนที่มีอายุต่างกันมีความคิดเห็นในการใช้บริการงานฉีดวัคซีนป้องกันโรคพิษสุนัขบ้าของเทศบาลตำบลคลองใหญ่ ไม่แตกต่างกัน สอดคล้องกับงานวิจัยสุชาติ นิมกุล (2554) ได้ศึกษาเรื่อง ความคิดเห็นของประชาชนที่มีผลต่อการปฏิบัติงานของเทศบาลตำบลม่วงเตี้ย อำเภอวิเศษชัยชาญ จังหวัดอ่างทอง ผลการวิจัยพบว่า ผู้ใช้บริการที่มีอายุที่ต่างกัน มีความคิดเห็นต่อการให้บริการ โดยภาพรวมไม่ต่างกัน

ซึ่งในความเห็นของผู้วิจัยอาจกล่าวได้ว่าเนื่องจากประชาชนที่มีอายุต่างกันต่างใส่ใจในเรื่องของสุขภาพ และใส่ใจเกี่ยวกับการป้องกันโรคที่อาจเกิดขึ้นหลังจากถูกสุนัขกัด ซึ่งทุกช่วงอายุของคนต่างก็รักชีวิตของตนเองจึงอาจคิดเพียงแต่มารับบริการฉีดวัคซีนป้องกันโรคพิษสุนัขบ้าที่เทศบาลตำบลคลองใหญ่เพื่อป้องกันอันตรายที่จะเกิดในชีวิตของตน ไม่ได้คาดหวังเกี่ยวกับการบริการมากนัก เมื่อคนที่มารับบริการไม่ได้คาดหวังการบริการไว้ล่วงหน้า จึงมีความคิดเห็นต่อการให้บริการฉีดวัคซีนป้องกันโรคพิษสุนัขบ้า ไม่แตกต่างกัน

2.3 ประชาชนที่มีการศึกษาต่างกันมีความคิดเห็นในการใช้บริการงานฉีดวัคซีนป้องกันโรคพิษสุนัขบ้าของเทศบาลตำบลคลองใหญ่ แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 สอดคล้องกับงานวิจัยนรินทร์ ปรัชญกุล (2547) ได้ศึกษาเรื่องความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลบ้านฉาง ผลการศึกษาพบว่า กลุ่มตัวอย่างที่มีการศึกษาต่างกันมีความเห็นต่อคุณภาพการบริการในด้านความเสมอภาค ด้านการตอบสนองความพึงพอใจ ด้านความต่อเนื่อง ด้านคุณภาพและในภาพรวมที่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ซึ่งในความเห็นของผู้วิจัยอาจกล่าวได้ว่า จากผลการศึกษาพบว่าประชาชนที่มีระดับการศึกษาประถมศึกษา และมัธยมศึกษาตอนต้น มีค่าเฉลี่ยของความพึงพอใจต่ำกว่าในกลุ่มการศึกษาอื่น ซึ่งอาจเป็นเพราะประชาชนกลุ่มนี้ยังขาดความรู้ความเข้าใจในการป้องกันโรคพิษสุนัขบ้า และเจ้าหน้าที่ของเทศบาลเองก็ยังไม่มีความแนะนำที่ดีพอในการรับบริการ หรือในการปฏิบัติตนในการป้องกันโรค ซึ่งต่างกับผู้ที่มีการศึกษาที่สูงกว่าที่ส่วนใหญ่ได้รับการศึกษาข้อมูลพื้นฐาน

เกี่ยวกับโรคจากสถาบันการศึกษามาบ้างแล้ว จึงอาจทำให้ผู้ที่มีระดับการศึกษาต่างกันมีความคิดเห็นต่อการให้บริการฉีดวัคซีนป้องกันโรคพิษสุนัขบ้าของเทศบาลตำบลคลองใหญ่ แตกต่างกัน

2.4 ประชาชนที่มีอาชีพต่างกันมีความคิดเห็นในการใช้บริการงานฉีดวัคซีนป้องกันโรคพิษสุนัขบ้าของเทศบาลตำบลคลองใหญ่ ไม่แตกต่างกัน สอดคล้องกับงานวิจัยของสุชาติ นิ่มกุล (2554) ได้ศึกษาเรื่องความคิดเห็นของประชาชนที่มีผลต่อการปฏิบัติงานของเทศบาลตำบลม่วงเตี้ย อำเภอวิเศษชัยชาญ จังหวัดอ่างทอง ผลการวิจัยพบว่า ผู้ใช้บริการที่มีอายุที่ต่างกัน มีความคิดเห็นต่อการให้บริการ โดยภาพรวมไม่ต่างกัน

ซึ่งในความเห็นของผู้วิจัยอาจกล่าวได้ว่าเนื่องจากประชาชนในแต่ละอาชีพที่ต่างกัน ต่างก็ใส่ใจเกี่ยวกับการป้องกันโรคที่อาจเกิดขึ้นหลังจากถูกสุนัขกัด ซึ่งทุกอาชีพต่างก็รักชีวิตของตนเองจึงอาจคิดเพียงแต่มารับบริการฉีดวัคซีนป้องกันโรคพิษสุนัขบ้าที่เทศบาลตำบลคลองใหญ่ เพื่อป้องกันอันตรายที่จะเกิดในชีวิตของตน ไม่ได้คาดหวังเกี่ยวกับการบริการมากนัก เมื่อคนที่มารับบริการไม่ได้คาดหวังการบริการไว้ล่วงหน้า จึงมีความคิดเห็นต่อการให้บริการฉีดวัคซีนป้องกันโรคพิษสุนัขบ้า ไม่แตกต่างกัน

2.5 ประชาชนที่มีรายได้ต่างกันมีความคิดเห็นในการใช้บริการงานฉีดวัคซีนป้องกันโรคพิษสุนัขบ้าของเทศบาลตำบลคลองใหญ่ แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 สอดคล้องกับงานวิจัยของอนุรักษ์ ทองเทศ (2549) ได้ศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของผู้มารับบริการฉีดวัคซีนป้องกันโรคพิษสุนัขบ้า ที่โรงพยาบาลป่าโมก จังหวัดอ่างทอง ผลการวิจัย พบว่า ผู้มารับบริการที่มีรายได้ ต่างกัน มีความพึงพอใจโดยรวมเฉลี่ยแตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.01

ซึ่งในความเห็นของผู้วิจัยอาจกล่าวได้ว่าเนื่องจากประชาชนที่มีรายได้สูงมักจะมีสัตว์เลี้ยงที่มีราคาแพง ต่างกับผู้ที่มีรายได้ต่ำที่มีสัตว์เลี้ยงสายพันธุ์พื้นบ้านธรรมดาจึงไม่ค่อยใส่ใจในการมารับบริการวัคซีนมากนัก ซึ่งผู้ที่มีรายได้สูงและมีสัตว์เลี้ยงที่มีราคาแพงมักจะใส่ใจในกำหนดรับวัคซีนและข้อปฏิบัติในการป้องกันโรคมากกว่า ซึ่งเทศบาลตำบลคลองใหญ่นั้นมีบริการฉีดวัคซีนนอกสถานที่เป็นการอำนวยความสะดวกในการที่จะให้เจ้าของสัตว์เลี้ยงนำสัตว์เลี้ยงมารับวัคซีนได้สะดวก จึงเป็นที่พึงพอใจของผู้ที่มีสัตว์เลี้ยงราคาแพงที่ได้รับการอำนวยความสะดวกอย่างดี จึงอาจทำให้ผู้ที่มีรายได้ต่างกันมีความคิดเห็นต่อการให้บริการฉีดวัคซีนป้องกันโรคพิษสุนัขบ้าของเทศบาลตำบลคลองใหญ่ แตกต่างกัน

ข้อเสนอแนะ

การศึกษาความคิดเห็นของประชาชนต่อการใช้บริการงานฉีดวัคซีนป้องกันโรคพิษสุนัขบ้าของเทศบาลตำบลคลองใหญ่ อำเภอคลองใหญ่ จังหวัดตราด ได้ดำเนินการตามขั้นตอนการ

ศึกษาวิจัย ผลการศึกษาวิจัยพบว่าด้านความเสมอภาค และด้านความทันเวลา เป็นด้านที่ประชาชนมีค่าเฉลี่ยของความคิดเห็นต่อการให้บริการงานฉีดวัคซีนป้องกันโรคพิษสุนัขบ้าของเทศบาลตำบลคลองใหญ่ น้อยกว่าด้านอื่น ๆ ดังนั้นเพื่อเป็นการสร้างคุณภาพการให้บริการงานฉีดวัคซีนป้องกันโรคพิษสุนัขบ้าของเทศบาลตำบลคลองใหญ่ให้ดียิ่งขึ้น จึงจำเป็นจะต้องปรับปรุงงานบริการด้านความเสมอภาค และด้านความทันเวลา เพื่อให้เกิดคุณภาพการบริการที่ตอบสนองความต้องการของประชาชนผู้มารับบริการได้ ซึ่งในส่วนของผู้วิจัยมีข้อเสนอแนะบางประเด็น ดังนี้

ข้อเสนอแนะเชิงนโยบาย

1. ควรกำหนดนโยบายด้านความเสมอภาค ให้ได้ความสะดวกอย่างเท่าเทียมกัน เมื่อมารับบริการฉีดวัคซีนป้องกันโรคพิษสุนัขบ้า ที่เทศบาลตำบลคลองใหญ่

2. ควรกำหนดนโยบายด้านความทันเวลา มีการให้บริการเป็นไปตามที่กำหนดไว้

ข้อเสนอเชิงปฏิบัติการ

1. ควรมีการแจกบัตรคิวแก่ประชาชนที่มารับบริการ เพื่อให้การบริการเป็นไปตามลำดับก่อนหลัง และเกิดความเสมอภาค

2. ควรมีการกำหนดตารางเวลาที่แน่นอนในแต่ละเดือนว่าจะให้บริการที่จุดไหน เวลาใด และแจ้งให้ประชาชนทราบล่วงหน้าอย่างน้อย 30 วัน

เพื่อที่ผู้รับบริการจะได้วางแผนเวลานำสัตว์เลี้ยงเข้ารับวัคซีน

3. ควรมีป้ายกำหนดขั้นตอนและระยะเวลาการปฏิบัติงานอย่างชัดเจน เพื่อความสะดวกรวดเร็วในการติดต่อรับบริการ

ข้อเสนอแนะเชิงวิชาการ

1. ควรทำการศึกษาเรื่องความคิดเห็นของประชาชนต่อการให้บริการงานฉีดวัคซีนป้องกันโรคพิษสุนัขบ้าของเทศบาลตำบลคลองใหญ่ อำเภอคลองใหญ่ จังหวัดตราด โดยวิจัยในเชิงคุณภาพ

2. ควรทำการศึกษาวิจัยเรื่องความคิดเห็นของประชาชนต่อการให้บริการงานฉีดวัคซีนป้องกันโรคพิษสุนัขบ้าของเทศบาลตำบลในส่วนตำบลอื่น ๆ ใน อำเภอคลองใหญ่ จังหวัดตราดด้วย เพื่อนำผลการศึกษาวิจัยมาปรับปรุงคุณภาพการให้บริการงานฉีดวัคซีนป้องกันโรคพิษสุนัขบ้าของเทศบาล ในภาพรวมขององค์การบริหารส่วนตำบลในอำเภอคลองใหญ่ จังหวัดตราด

บรรณานุกรม

- กรมควบคุมโรค. (2557). *โรคพิษสุนัขบ้า*. เข้าถึงได้จาก <http://www.ddc.moph.go.th/>
- เจริญศรี แซ่ตั้ง. (2542). *การมีส่วนร่วมของประชาชนในการป้องกันโรคพิษสุนัขบ้า บ้านสันช้างมูบ ตำบลต้นเปา อำเภอสันกำแพง จังหวัดเชียงใหม่*. วิทยานิพนธ์สาธารณสุขศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาวิชาสาธารณสุขศาสตร์, บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.
- ถนอมทรัพย์ บัวแก้ว. (2548). *ความคิดเห็นของผู้ใช้บริการ ต่อการให้บริการของสำนักงานพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์: ศึกษาเฉพาะกรณี จังหวัดจันทบุรี*. นนทบุรี: มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช.
- เทศบาลตำบลคลองใหญ่. (2556). *สถิติประชากร*. ตราด: สำนักเทศบาลตำบลคลองใหญ่.
- เทศบาลตำบลคลองใหญ่. (2557). *แผนพัฒนาสามปีเทศบาลตำบลคลองใหญ่ พ.ศ. 2557-2559*. ตราด: สำนักปลัดเทศบาลตำบลคลองใหญ่.
- ธงชัย แพทย์พิทยา. (2538). *รายงานการวิจัยปัญหาและอุปสรรคในการดำเนินงานตามโครงการป้องกันและควบคุมโรคพิษสุนัขบ้าในเขตอำเภอพื้นที่เป้าหมาย อำเภอสูงเนิน จังหวัดนครราชสีมา*. กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยมหิดล.
- นิรันดร์ ปรัชญกุล. (2547). *ความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลบ้านฉาง*. ปัญหาพิเศษรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาวิชานโยบายสาธารณะ, วิทยาลัยการบริหารรัฐกิจ, มหาวิทยาลัยบูรพา.
- ปิยาณี เหล่ากาวิ. (2547). *ความคิดเห็นของนักกีฬาฟุตบอลที่มีต่อผู้ฝึกสอนในการแข่งขันกีฬาฟุตบอล ไทยลีก ครั้งที่ 8*. วิทยานิพนธ์การศึกษามหาบัณฑิต, สาขาวิชาพลศึกษา, บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.
- พระราชบัญญัติเทศบาล พ.ศ. 2496. (2496, 13 กุมภาพันธ์). *ราชกิจจานุเบกษา*. หน้า 222-257.
- พิรสิทธิ์ คำนวนคิดปี่ และศุภวัฒน์กร วงศ์ชนวสุ (2549). *การมีส่วนร่วมของประชาชนในการปกครองท้องถิ่น*. *วารสารมนุษยศาสตร์ สังคมศาสตร์*, 23(3), หน้า 1-21
- มงคล ปลื้มจิตชม (2535). *รายงานวิจัยความรู้และความคิดเห็นของผู้ปฏิบัติงานด้านการควบคุมโรคพิษสุนัขบ้า ที่มีต่อพระราชบัญญัติโรคพิษสุนัขบ้า พ.ศ. 2535 ในจังหวัดนครปฐม*. นครปฐม: สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดนครปฐม.
- มนต์ชัย พินประเสริฐ. (2547). *ความคิดเห็นของประชาชนต่อการดำเนินงาน โครงการหมู่บ้านปลอดยาเสพติดอำเภอเมืองระยอง*. ปัญหาพิเศษรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาวิชานโยบายสาธารณะ, วิทยาลัยการบริหารรัฐกิจ, มหาวิทยาลัยบูรพา.

- มหาวิทยาลัยราชภัฏวไลยอลงกรณ์. (2557). *โครงการรณรงค์ป้องกันโรคพิษสุนัขบ้าและการรักษาโรคเรื้อนให้กับสุนัข*. เข้าถึงได้จาก <http://agri.vru.ac.th/SAR2553/rabies.pdf>
- บุษนา บุญทน. (2550). *ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลทรงคะนอง*. การศึกษาอิสระรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาวิชาการปกครองท้องถิ่น, วิทยาลัยการปกครองท้องถิ่น, มหาวิทยาลัยขอนแก่น.
- เรืองเวทย์ แสงรัตนนา. (2547). *ความคิดเห็นและความสนใจของนักเรียนเตรียมทหารเกี่ยวกับอัตราเพิ่มของประชากรไทย*. วิทยานิพนธ์ศึกษาศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาวิชาประชากรศึกษา, บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยมหิดล.
- ลัดดา แสนภักดี. (2550). *ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลหัวขวางอำเภอโกสุมพิสัย จังหวัดมหาสารคาม*. การศึกษาอิสระรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการปกครองท้องถิ่น, วิทยาลัยการปกครองท้องถิ่น, มหาวิทยาลัยขอนแก่น.
- วิทยาลัยเทคนิคพังงา. (2549). *รายงานวิจัยความพึงพอใจในการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบล กรณีศึกษา องค์การบริหารส่วนตำบลเกาะยาวน้อย อำเภอเกาะยาว*. พังงา: วิทยาลัยเทคนิคพังงา.
- สมสมร วงษ์วรบุตร. (2557). *การรับรู้ผลการดำเนินงานภายใต้การบริหารงานขององค์การบริหารส่วนตำบล: กรณีศึกษาองค์การบริหารส่วนตำบลสระคู อำเภอสุวรรณภูมิ จังหวัดร้อยเอ็ด*. เข้าถึงได้จาก <http://www.ret2.obec.go.th/pr/.../501/บทความ%201.doc>
- สังวาล เจริญรบ. (2540). *รายงานการวิจัยสภาพการณ์ ความรู้ ทักษะคติ และพฤติกรรมการป้องกันโรคพิษสุนัขบ้าของผู้มารับบริการฉีดวัคซีนป้องกันโรคพิษสุนัขบ้าที่งานควบคุมโรคติดต่อทั่วไป สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดร้อยเอ็ด ปี 2540*. ร้อยเอ็ด: สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดร้อยเอ็ด.
- สุชาติ นิ่มกุล. (2557). *ความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการปฏิบัติงานของเทศบาลตำบลม่วงเตี้ยอำเภอวิเศษชัยชาญ จังหวัดอ่างทอง*. เข้าถึงได้จาก http://tdc.thailis.or.th/tdc/search_result.php
- สุชาติ วรสวัสดิ์. (2547). *ทัศนะของพนักงานบำรุงรักษาทางหลวงต่อกรณีรถบรรทุกน้ำหนักเกิน: ศึกษากรณีแขวงทางชลบุรี*. ปัญหาพิเศษรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาวิชานโยบายสาธารณะ, วิทยาลัยการบริหารรัฐกิจ, มหาวิทยาลัยบูรพา.
- สุนันทา อ่อนรัมย์. (2548). *ความคิดเห็นของประชาชนในเขตกรุงเทพมหานคร ที่มีต่อการให้บริการของรถไฟฟ้ามหานคร*. ปัญหาพิเศษรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาวิชานโยบายสาธารณะ, วิทยาลัยการบริหารรัฐกิจ, มหาวิทยาลัยบูรพา.

- สุนีย์ เตชะอาภรณ์กุล. (2556). การรับวัคซีนป้องกันโรคพิษสุนัขบ้าก่อนสัมผัสโรค. เข้าถึงได้จาก <http://biop.pharm.su.ac.th/vaccine/special-vaccine/75-rabies>
- องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น. (2557). บทบาทภารกิจสำคัญ. เข้าถึงได้จาก <http://www.dla.go.th/>
- อนุรักษ์ ทองเทศ. (2550). ความพึงพอใจของผู้มารับบริการฉีดวัคซีนป้องกันโรคพิษสุนัขบ้าที่โรงพยาบาลป่าโมก จังหวัดอ่างทอง. การค้นคว้าอิสระศิลปศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาวิชาจิตวิทยาชุมชน, บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.
- อุดร จันทร์. (2532). รายงานวิจัยปัญหาและอุปสรรคในการดำเนินงานตามโครงการควบคุมโรคพิษสุนัขบ้า อำเภอหัวตะพาน จังหวัดอุบลราชธานี. กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยมหิดล.
- Millet, J. D. (1954). *Management in the public service: The quest for effective performance*. New York: McGraw-Hill.
- Yamane, T. (1973). *Statistics: An introductory analysis* (3rd ed.). New York: Harper and Row.

ภาคผนวก

แบบสอบถามเพื่อการวิจัย

เรื่อง ความคิดเห็นของประชาชนต่อการใช้บริการงานฉีดวัคซีน ป้องกันโรคพิษสุนัขบ้าของเทศบาลตำบลคลองใหญ่ อำเภอคลองใหญ่ จังหวัดตราด

คำชี้แจง 1. แบบสอบถามฉบับนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความคิดเห็นของประชาชนต่อการใช้บริการงานฉีดวัคซีนป้องกันโรคพิษสุนัขบ้าของเทศบาลตำบลคลองใหญ่ อำเภอคลองใหญ่ จังหวัดตราด

2. กรุณาตอบแบบสอบถามทุกข้อ เพราะความคิดเห็นของท่านจะเป็นประโยชน์อย่างยิ่งต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลคลองใหญ่ อำเภอคลองใหญ่ จังหวัดตราด

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมายในช่องว่าง (✓) ที่ตรงกับข้อมูลของท่าน

1. เพศ

- () 1. ชาย () 2. หญิง

2. อายุ

- () 1. ต่ำกว่า 20 ปี () 2. 21-30 ปี () 3. 31-40 ปี
() 4. 41-50 ปี () 5. 51-60 ปี () 6. มากกว่า 60 ปี

3. ระดับการศึกษา

- () 1. ประถมศึกษา () 2. มัธยมศึกษาตอนต้น
() 3. มัธยมศึกษาตอนปลาย/ ปวช./ เทียบเท่า () 4. อนุปริญญา/ ปวส./ เทียบเท่า
() 5. ปริญญาตรี () 6. สูงกว่าปริญญาตรี

4. อาชีพ

- () 1. ข้าราชการ/ รัฐวิสาหกิจ () 2. พนักงานบริษัทเอกชน
() 3. ประกอบธุรกิจส่วนตัว/ ค้าขาย () 4. รับจ้าง/ ลูกจ้าง
() 5. เกษตรกร/ ทำสวน/ ทำไร่/ ทำนา () 6. อื่น ๆ (โปรดระบุ).....

5. รายได้เฉลี่ยต่อเดือน

- () 1. ไม่เกิน 10,000 บาท () 2. 10,001-20,000 บาท
() 3. 20,001-30,000 บาท () 4. มากกว่า 30,000 บาท

ส่วนที่ 2 ความคิดเห็นของประชาชนต่อการใช้บริการงานฉีดวัคซีนป้องกันโรคพิษสุนัขบ้าของ
เทศบาลตำบลคลองใหญ่ อำเภอคลองใหญ่ จังหวัดตราด

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องระดับความคิดเห็นที่ตรงกับความคิดเห็นของท่าน
เพียง 1 ช่อง โดยมีหลักเกณฑ์การให้คะแนนความคิดเห็น ดังนี้

- ความคิดเห็นต่อคุณภาพการบริการอยู่ในระดับมากที่สุด ให้ 4 คะแนน
 ความคิดเห็นต่อคุณภาพการบริการอยู่ในระดับมาก ให้ 3 คะแนน
 ความคิดเห็นต่อคุณภาพการบริการอยู่ในระดับน้อย ให้ 2 คะแนน
 ความคิดเห็นต่อคุณภาพการบริการอยู่ในระดับน้อยที่สุด ให้ 1 คะแนน

การใช้บริการงานฉีดวัคซีนป้องกันโรค พิษสุนัขบ้าของเทศบาลตำบลคลองใหญ่ อำเภอคลองใหญ่ จังหวัดตราด	ระดับความคิดเห็นต่อคุณภาพการบริการ			
	มากที่สุด (5)	มาก (4)	น้อย (2)	น้อยที่สุด (1)
ความเสมอภาค				
1. ท่านได้รับความสะดวกอย่างเท่าเทียมกัน เมื่อมา รับบริการฉีดวัคซีนป้องกันโรคพิษสุนัขบ้า ที่ เทศบาลตำบลคลองใหญ่				
2. เจ้าหน้าที่ของเทศบาลตำบลคลองใหญ่ มีความ กระตือรือร้นที่จะให้บริการแก่ท่าน				
3. เจ้าหน้าที่ของเทศบาลตำบลคลองใหญ่ ให้บริการ ตามลำดับคิว ก่อน หลัง				
ความทันเวลา				
1. เจ้าหน้าที่ของเทศบาลตำบลคลองใหญ่ มีการ ให้บริการตรงตามเวลาที่นัดหมายไว้				
2. เจ้าหน้าที่ของเทศบาลตำบลคลองใหญ่ มีการ ให้บริการเป็นไปตามที่กำหนดไว้				
3. เจ้าหน้าที่ของเทศบาลตำบลคลองใหญ่ มีการ ให้บริการเป็นไปอย่างรวดเร็ว				
ความเพียงพอ				
1. เทศบาลตำบลคลองใหญ่ มีเจ้าหน้าที่คอย ให้บริการในการรับบริการฉีดวัคซีนป้องกัน โรคพิษสุนัขบ้า อย่างเพียงพอ				

การใช้บริการงานฉีดวัคซีนป้องกันโรค พิษสุนัขบ้าของเทศบาลตำบลคลองใหญ่ อำเภอคลองใหญ่ จังหวัดตราด	ระดับความคิดเห็นต่อคุณภาพการบริการ			
	มากที่สุด (5)	มาก (4)	น้อย (2)	น้อยที่สุด (1)
2. เทศบาลตำบลคลองใหญ่ มีเจ้าหน้าที่แจ้งข้อมูล ข่าวสารเรื่องการป้องกันโรคพิษสุนัขบ้าอยู่เสมอ				
3. เทศบาลตำบลคลองใหญ่ มีสิ่งอำนวยความสะดวก เพียงพอต่อการเข้ารับบริการ เช่น ที่จอดรถ น้ำดื่ม ป้ายบอกทาง ที่นั่งพักรอ สุขาสะอาด				
ความต่อเนื่อง				
1. เทศบาลตำบลคลองใหญ่ ได้เข้ามาดำเนินการ ควบคุมโรคพิษสุนัขบ้าในชุมชนของท่าน				
2. เทศบาลตำบลคลองใหญ่ มีเจ้าหน้าที่แจ้งข้อมูล ข่าวสารเรื่องการป้องกันโรคพิษสุนัขบ้าอยู่เสมอ				
3. เจ้าหน้าที่เทศบาลตำบลคลองใหญ่ มีการแจ้งเตือน ให้ท่านมารับบริการตามที่นัด				
ความก้าวหน้า				
1. เทศบาลตำบลคลองใหญ่ รายละเอียดการแพร่ ระบาดของโรคพิษสุนัขบ้า แจ้งประชาสัมพันธ์อยู่ เสมอ				
2. เจ้าหน้าที่เทศบาลตำบลคลองใหญ่ มีคำแนะนำใน การปฏิบัติตัวเพื่อป้องกันโรคพิษสุนัขบ้า				
3. เทศบาลตำบลคลองใหญ่มีเทคโนโลยีและ นวัตกรรมใหม่ ๆ มาใช้ในการให้บริการ				