

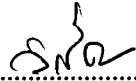
ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลวังด้ง อำเภอเมือง  
จังหวัดกาญจนบุรี

ทรงกลด บ่อเกิด

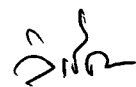
งานนิพนธ์นี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรรัฐศาสตรมหาบัณฑิต  
สาขาวิชาการเมืองการปกครอง  
คณะรัฐศาสตร์และนิติศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา  
มกราคม 2561  
ลิขสิทธิ์เป็นของมหาวิทยาลัยบูรพา

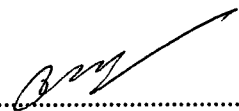
อาจารย์ผู้ควบคุมงานนิพนธ์และคณะกรรมการสอบงานนิพนธ์ ได้พิจารณา  
งานนิพนธ์ของ ทรงกลด บ่อเกิด ฉบับนี้แล้ว เห็นสมควรรับเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษา  
ตามหลักสูตรรัฐศาสตรมหาบัณฑิต กลุ่มวิชาการเมืองการปกครอง ของมหาวิทยาลัยบูรพาได้

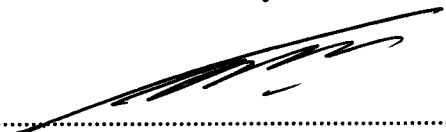
อาจารย์ผู้ควบคุมงานนิพนธ์

  
..... อาจารย์ที่ปรึกษา  
(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ร้อยตำรวจเอก ดร.วิเชียร ต้นศิริคองค)


คณะกรรมการสอบปากเปล่า

  
..... ประธาน  
(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ร้อยตำรวจเอก ดร.วิเชียร ต้นศิริคองค)

  
..... กรรมการ  
(รองศาสตราจารย์ ดร.ไพฑูรย์ โพธิสว่าง)

  
..... กรรมการ  
(รองศาสตราจารย์ (พิเศษ) พันตำรวจเอก ดร.ปกรณ์ มณีปกรณ์)

คณะรัฐศาสตร์และนิติศาสตร์ อนุมัติให้รับงานนิพนธ์ฉบับนี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษา  
ตามหลักสูตรรัฐศาสตรมหาบัณฑิต กลุ่มวิชาการเมืองการปกครอง ของมหาวิทยาลัยบูรพา

  
..... คณบดีคณะรัฐศาสตร์และนิติศาสตร์  
(รองศาสตราจารย์ ว่าที่เรือตรี ดร.เอกวิทย์ มณีธร)

วันที่ 19 เดือน มกราคม พ.ศ. 2561

## ประกาศคุณูปการ

งานนิพนธ์นี้สำเร็จลงด้วยดี เนื่องจากผู้วิจัยได้รับความช่วยเหลืออนุเคราะห์และคำปรึกษาเป็นอย่างดีจาก ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ร้อยตำรวจเอก ดร.วิเชียร ตันศิริกงคด คณะรัฐศาสตร์ และนิติศาสตร์ ได้ให้คำแนะนำและตรวจแก้ไขงานนิพนธ์ฉบับนี้จนเสร็จอย่างสมบูรณ์ ผู้วิจัยขอกราบขอบพระคุณอย่างสูง

ขอกราบขอบพระคุณ ผู้บริหารองค์การบริหารส่วนตำบลวังคัง อำเภอเมือง จังหวัดกาญจนบุรี และประชาชนในตำบลวังคังทุกท่านที่ได้คอยให้ความช่วยเหลือทุกอย่างในระหว่างการทำงานนิพนธ์ รวมทั้งคำแนะนำ ตลอดจนกำลังใจที่ดีที่มีให้กับผู้วิจัยเสมอมา

ทรงกลด บ่อเกิด

58910276: สาขาวิชา: การเมืองการปกครอง; ร.ม. (การเมืองการปกครอง)

คำสำคัญ: ความพึงพอใจ/ การให้บริการ/ กาญจนบุรี/ องค์การบริหารส่วนตำบลวังด้ง

ทรงกลด บ่อเกิด: ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลวังด้ง อำเภอเมือง จังหวัดกาญจนบุรี (THE PEOPLE'S SATISFACTION EITH THE SERVICE SYSTEM OF WANG DENG SUBDISTRICT ADMINISTRATIVE ORGANIZATION, MUANG DISTRICT, KANCHANABURI PROVINCE) คณะกรรมการควบคุมงานนิพนธ์: วิเชียร ต้นศิริคงคล, ร.ด., ไพฑูรย์ โพธิสว่าง, ร.ด., ปกรณ์ มณีปกรณ์, ป.ร.ด., 55 หน้า. ปี พ.ศ. 2560.

การวิจัยในครั้งนี้เป็นการศึกษาเชิงปริมาณ โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อ 1. เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของ องค์การบริหารส่วนตำบลวังด้ง อำเภอเมือง จังหวัดกาญจนบุรี 2. เพื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของ องค์การบริหารส่วนตำบลวังด้ง อำเภอเมือง จังหวัดกาญจนบุรี จำแนกตามสถานภาพของประชาชน เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา และอาชีพ กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาในครั้งนี้ คือ ผู้ที่มารับบริการจากองค์การบริหารส่วนตำบลวังด้ง อำเภอเมือง จังหวัดกาญจนบุรี จำนวน 383 คน โดยใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างอย่างง่าย เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล คือแบบสอบถาม ส่วนการวิเคราะห์ข้อมูลนั้นใช้สถิติค่าความถี่, ค่าร้อยละ, ค่าเฉลี่ย, ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน t-Test สำหรับเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างตัวแปรอิสระที่มี 2 กลุ่ม และใช้สถิติ One-way ANOVA สำหรับเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างตัวแปรอิสระที่มี 2 กลุ่มขึ้นไป โดยกำหนดระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ผลการศึกษาพบว่า ระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลวังด้ง อำเภอเมือง จังหวัดกาญจนบุรี อยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่าด้านที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุดคือ ด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค รองลงมาคือ ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง ด้านการให้บริการที่ตรงเวลา ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ และด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า โดยในด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค ประชาชนมีความพึงพอใจในเรื่องการให้บริการตามลำดับก่อนหลัง ในด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง ประชาชนมีความพึงพอใจในเรื่องเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีความรับผิดชอบและมุ่งมั่นในการปฏิบัติงาน ด้านการให้บริการที่ตรงเวลา ประชาชนมีความพึงพอใจในเรื่องมีระยะเวลาในการให้บริการที่เหมาะสมกับงาน ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ ประชาชนมีความพึงพอใจในเรื่องอาคารสถานที่ที่ให้บริการมีความเหมาะสม และด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า ประชาชนมีความพึงพอใจในเรื่องมีการปรับปรุงและพัฒนาการให้บริการอยู่ตลอดเวลา

58910276: MAJOR: POLITICS AND GOVERNMENT; M.POL. SC. (POLITICS AND GOVERNMENT)

KEYWORDS: SATISFACTION/ SERVICE/ KANCHANABURI/ WANG DENG SUBDISTRICT ADMINISTRATIVE ORGANIZATION

SONGKLOD BORKERD: THE PEOPLE'S SATISFACTION EITH THE SERVICE SYSTEM OF WANG DENG SUBDISTRICT ADMINISTRATIVE ORGANIZATION, MUANG DISTRICT, KANCHANABURI PROVINCE. ADVISORY COMMITTEE: VICHIEEN TANSIRIKONGKON, Ph.D., PITOON POTISAWANG, Ph.D., PAKORN MANEepakorn, Ph.D., 55 P. 2017

This research is a quantitative study. For the purpose 1. To study the level of people's satisfaction with the service. Wangdang Subdistrict Administrative Organization, Muang District, Kanchanaburi. 2. To compare people's satisfaction with their services. Wangdang Subdistrict Administrative Organization, Muang District, Kanchanaburi. Classified by status of people, sex, age, status, education and occupation. The samples used in this study were Those who received services from the Wangdang Subdistrict Administrative Organization, Muang District, Kanchanaburi Province, 383 persons. By simple sampling method. Data collection tools were questionnaires. The data were analyzed by frequency, percentage, mean, standard deviation. t-test to compare the difference between two independent variables and one-way ANOVA to compare the difference between two independent variables with a statistically significant level of .05.

The study indicated that The level of public satisfaction toward the service of Wangdang Subdistrict Administrative Organization, Muang District, Kanchanaburi Province At a high level. On the other hand, it was found that the most significant aspect was Equally, the service was followed by continuous service. The service on time. Adequate service And the progressive service. In terms of service equally. Citizens are satisfied with their prior service. In terms of continuous service. The public is satisfied that the service staff is responsible and focused on it. The service on time. The people are satisfied with the length of service that is suitable for the job. Adequate service People are satisfied with the location of the service. And the progressive service. The people are satisfied with the improvement and development of the service.

## สารบัญ

	หน้า
บทคัดย่อภาษาไทย .....	ง
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ .....	จ
สารบัญ .....	ฉ
สารบัญตาราง .....	ซ
สารบัญภาพ .....	ญ
บทที่	
1 บทนำ .....	1
ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา .....	1
วัตถุประสงค์ของการวิจัย .....	3
สมมติฐานของการวิจัย .....	3
ขอบเขตการวิจัย .....	3
นิยามศัพท์เฉพาะ .....	4
ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ .....	6
2 แนวคิดทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง .....	7
แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจ .....	7
แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการให้บริการ .....	9
แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการบริการสาธารณะ .....	10
ข้อมูลทั่วไปขององค์การบริหารส่วนตำบลวังด้ง อำเภอเมือง จังหวัดกาญจนบุรี .....	12
งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง .....	15
กรอบแนวคิดในการวิจัย .....	17
3 วิธีดำเนินการวิจัย .....	19
ประชากรและกลุ่มตัวอย่างในการวิจัย .....	19
เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย .....	20
การสร้างและตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือ .....	20
การเก็บรวบรวมข้อมูล .....	21
การวิเคราะห์ข้อมูล .....	21
เกณฑ์การแปลผล .....	22

## สารบัญ (ต่อ)

บทที่	หน้า
4 ผลการศึกษาวิจัย.....	23
ส่วนที่ 1 การวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไป.....	23
ส่วนที่ 2 การวิเคราะห์ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของ องค์การบริหารส่วนตำบลวังด้ง อำเภอเมือง จังหวัดกาญจนบุรี.....	26
ส่วนที่ 3 การทดสอบสมมติฐาน.....	32
5 สรุปผลการวิจัย อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ .....	40
สรุปผลการวิจัย.....	40
อภิปรายผล .....	42
ข้อเสนอแนะ.....	45
บรรณานุกรม .....	47
ภาคผนวก .....	51
ประวัติย่อของผู้วิจัย .....	55

## สารบัญตาราง

ตารางที่	หน้า
1	ขนาดพื้นที่และพื้นที่การเกษตรจำแนกตามรายหมู่บ้าน ..... 14
2	จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามสถานภาพส่วนบุคคล..... 23
3	จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน เกี่ยวกับความพึงพอใจของ ประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลวังดั่ง อำเภอเมือง จังหวัด กาญจนบุรี ในภาพรวมด้านต่าง ๆ..... 26
4	จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน เกี่ยวกับความพึงพอใจของ ประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลวังดั่ง อำเภอเมือง จังหวัด กาญจนบุรี ด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค ..... 27
5	จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน เกี่ยวกับความพึงพอใจของ ประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลวังดั่ง อำเภอเมือง จังหวัด กาญจนบุรี ด้านการให้บริการที่ตรงเวลา..... 28
6	จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน เกี่ยวกับความพึงพอใจของ ประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลวังดั่ง อำเภอเมือง จังหวัด กาญจนบุรี ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ..... 29
7	จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน เกี่ยวกับความพึงพอใจของ ประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลวังดั่ง อำเภอเมือง จังหวัด กาญจนบุรี ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง ..... 30
8	จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน เกี่ยวกับความพึงพอใจของ ประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลวังดั่ง อำเภอเมือง จังหวัด กาญจนบุรี ด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า..... 31
9	ความสัมพันธ์ระหว่างเพศกับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของ องค์การบริหารส่วนตำบลวังดั่ง อำเภอเมือง จังหวัดกาญจนบุรี..... 32
10	ความสัมพันธ์ระหว่างอายุกับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของ องค์การบริหารส่วนตำบลวังดั่ง อำเภอเมือง จังหวัดกาญจนบุรี..... 32
11	เปรียบเทียบความแตกต่างรายคู่ระหว่างอายุ กับความพึงพอใจต่อการให้บริการของ องค์การบริหารส่วนตำบลวังดั่ง อำเภอเมือง จังหวัดกาญจนบุรี ..... 33



## สารบัญตาราง (ต่อ)

ตารางที่		หน้า
12	ความสัมพันธ์ระหว่างสถานภาพต่างกัน กับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลวังดั่ง อำเภอเมือง จังหวัดกาญจนบุรี.....	33
13	เปรียบเทียบความแตกต่างรายคู่ระหว่างสถานภาพกับความพึงพอใจ ต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลวังดั่ง อำเภอเมือง จังหวัดกาญจนบุรี.....	34
14	ความสัมพันธ์ระดับการศึกษาต่างกัน กับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลวังดั่ง อำเภอเมือง จังหวัดกาญจนบุรี.....	35
15	เปรียบเทียบความแตกต่างรายคู่ระหว่างระดับการศึกษากับความพึงพอใจ ต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลวังดั่ง อำเภอเมือง จังหวัดกาญจนบุรี .....	35
16	ความสัมพันธ์ระหว่างอาชีพต่างกัน กับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลวังดั่ง อำเภอเมือง จังหวัดกาญจนบุรี.....	36
17	เปรียบเทียบความแตกต่างรายคู่ระหว่างอาชีพกับความพึงพอใจ ต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลวังดั่ง อำเภอเมือง จังหวัดกาญจนบุรี .....	37
18	ความสัมพันธ์ระหว่างรายได้ กับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลวังดั่ง อำเภอเมือง จังหวัดกาญจนบุรี .....	38
19	เปรียบเทียบความแตกต่างรายคู่ระหว่างรายได้ต่อเดือนกับความพึงพอใจ ต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลวังดั่ง อำเภอเมือง จังหวัดกาญจนบุรี.....	38
20	สรุปผลการทดสอบสมมติฐาน .....	39

## สารบัญภาพ

ภาพที่	หน้า	
1	ตราสัญลักษณ์องค์การบริหารส่วนตำบลวังคั้ง อำเภอเมือง จังหวัดกาญจนบุรี .....	12
2	แผนที่ตำบลวังคั้ง อำเภอเมือง จังหวัดกาญจนบุรี .....	13
3	กรอบแนวคิดในการวิจัย .....	18

# บทที่ 1

## บทนำ

### ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

รัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พุทธศักราช 2550 ได้กำหนดให้มีการกระจายอำนาจการปกครองส่วนท้องถิ่น เพื่อให้ประชาชนในท้องถิ่นมีส่วนร่วมในการปกครองตามระบอบประชาธิปไตย รับผิดชอบดูแลและพัฒนาท้องถิ่นของตนเองให้เจริญก้าวหน้าและตรงตามความต้องการของสมาชิกในท้องถิ่น ซึ่งจะส่งผลให้การปกครองระบอบประชาธิปไตยมีการพัฒนามากยิ่งขึ้น โครงสร้างการจัดระเบียบบริหารราชการแผ่นดินจึงกำหนดอำนาจหน้าที่ และการกำกับดูแลท้องถิ่นให้อยู่ในการบริหารราชการส่วนท้องถิ่น ขณะเดียวกันการบริหารราชการส่วนท้องถิ่น หมายถึง การแบ่งแยกหน่วยการปกครองออกจากส่วนกลาง โดยให้องค์กรที่จัดขึ้นในท้องถิ่นหรือองค์กรปกครองท้องถิ่นมีอิสระในการดำเนินกิจการภายในท้องถิ่นของตนได้ เพื่อให้ประชาชนในท้องถิ่นได้มีส่วนร่วมในการปกครองตนเอง รวมทั้งแบ่งเบาภาระของรัฐบาลในการบริหารและ บริการ ประชาชน (รัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พุทธศักราช 2550 หมวด 14 การปกครองส่วน ท้องถิ่น) เพื่อนำไปสู่ความเจริญก้าวหน้าโดยอาศัยสร้างมิติใหม่กับราชการไทย องค์กรบริหารส่วนตำบลเป็นองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่มีการบริหารจัดการขึ้นต่อกระทรวงมหาดไทย โดยมีนายกองค์การบริหารส่วนตำบลเป็นหัวหน้าฝ่ายบริหารและฝ่ายนิติบัญญัติคอยควบคุม ตรวจสอบการทำงาน พิจารณาให้ความเห็นชอบข้อบัญญัติองค์การบริหารส่วนตำบลออกมามีบังคับใช้ภายในเขตองค์การบริหารส่วนตำบล รวมทั้งตั้งกระทู้ถามฝ่ายบริหารในเรื่องต่าง ๆ ที่เกี่ยวกับการดำเนินงานบริหารราชการขององค์การบริหารส่วนตำบล ตลอดจนการบริหาร หรือดูแลในด้านความเป็นอยู่ของประชาชนให้กินดีอยู่ดีและสร้างคุณภาพชีวิต ดังนั้นองค์การบริหารส่วนตำบลจึงมีภาระหน้าที่ต่อประชาชนโดยตรงในการบริหารทุก ๆ ด้านเพื่อให้เกิดประโยชน์สูงสุด ให้กับประชาชนและประเทศชาติโดยไม่หยุดยั้งถึงแม้้องค์การบริหารส่วนตำบลจะอยู่ภายใต้อำนาจจำกัด บางเรื่องก็ตามแต่เนื่องจากเป็นองค์กรหนึ่งที่มีความใกล้ชิดกับประชาชนเพราะประชาชนเป็นผู้เลือกเข้ามาโดยตรงเพื่อเป็นตัวแทนในเขตพื้นที่ที่รับผิดชอบโดยตรงเพื่อพัฒนาตามหลักยุทธศาสตร์ที่มีการระดมความคิดเห็นจากส่วนที่เกี่ยวข้องในสังคมไม่ว่าจะเป็นการบริการในด้านต่าง ๆ ของหน่วยงาน เพื่อกำหนดแผนให้เกิดประสิทธิภาพอย่างแท้จริงอันจะนำไปสู่ความพึงพอใจและเพื่อคนส่วนใหญ่ในสังคมได้รับผลประโยชน์จากการจัดสรรอย่างทั่วถึงและมีคุณธรรมควบคู่กัน

องค์การบริหารส่วนตำบลวังด้ง ได้จัดตั้งขึ้นเมื่อวันที่ 2 มีนาคม พ.ศ.2538 โดยการยกฐานะจากสภาตำบลวังด้ง ตามประกาศกระทรวงมหาดไทยและประกาศในราชกิจจานุเบกษา หน้า 1 เล่มที่ 112 ตอนพิเศษ 6 ง เมื่อวันที่ 3 มีนาคม พ.ศ. 2538

ตำบลวังด้งประกอบด้วยหมู่บ้านทั้งหมด 12 หมู่บ้าน ที่ทำการองค์การบริหารส่วนตำบลวังด้ง ตั้งอยู่เลขที่ 19 หมู่ที่ 4 บ้านหนองหอย ตำบลวังด้ง อำเภอเมืองกาญจนบุรี จังหวัดกาญจนบุรี อยู่ห่างจากตัวเมืองกาญจนบุรี 28 กิโลเมตร บนเส้นทางสายกาญจนบุรี – ศรีสวัสดิ์

องค์การบริหารส่วนตำบลวังด้งเป็นหน่วยงานบริหารราชการส่วนท้องถิ่นอีกรูปแบบหนึ่ง ซึ่งมีสถานะเป็นนิติบุคคลและมีหน้าที่ในการแปลงนโยบายที่เป็นนามธรรมไปสู่การปฏิบัติอย่างเป็นรูปธรรมเพื่อให้เกิดความสำเร็จขึ้นและสอดคล้องกับวัตถุประสงค์ของการบริหารงานแบบบูรณาการและยังส่งเสริมคุณภาพชีวิตประชาชน ถ้าองค์การบริหารส่วนตำบลวังด้งมีการบริหารงานที่ขาดประสิทธิภาพจะส่งผลเสียอย่างมากต่อการดำเนินงานขององค์การบริหารส่วนตำบลวังด้งเอง เนื่องจากองค์การบริหารส่วนตำบลวังด้ง เป็นหน่วยงานที่ต้องมีการดำเนินงาน ด้วยกระบวนการบูรณาการร่วมกับภาคประชาชนเป็นหลัก หากขาดประสิทธิภาพในการบริหารงาน แล้วจะทำให้การปฏิบัติงานเกิดการล่าช้า การประสานงานเกิดความผิดพลาดคลาดเคลื่อนและในทางกลับกัน หากองค์การบริหารส่วนตำบลวังด้งมีการบริหารงานที่ดีมีประสิทธิภาพจะส่งผลให้ การดำเนินงานของหน่วยงานเกิดความราบรื่นมีการประสานงานในการปฏิบัติร่วมกับประชาชนได้ดี ตลอดจนสามารถตอบสนองต่อความต้องการของชุมชนได้อย่างตรงจุด ดังนั้นเพื่อให้การปฏิบัติงานสามารถบริการประชาชนได้อย่างทั่วถึงและเป็นธรรม การรับฟังความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลวังด้งจึงเป็นสิ่งจำเป็นอย่างยิ่ง เพราะนอกจากจะทำให้ องค์การบริหารส่วนตำบลวังด้งได้รับทราบปัญหาและความต้องการของประชาชนอย่างแท้จริง ผู้วิจัยจึงมีความสนใจที่จะศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลวังด้ง อำเภอเมือง จังหวัดกาญจนบุรี ใน 5 ด้าน ประกอบด้วย ด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค ด้านการให้บริการที่ตรงเวลา ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่องและด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า ว่ามีประสิทธิภาพในการบริการมากน้อยเพียงใดจากความพึงพอใจของประชาชน ผู้รับบริการเพื่อนำผลการศึกษาในครั้งนี้ใช้เป็นแนวทางในการดำเนินงานและปรับปรุงพัฒนา การบริหารงานของหน่วยงานต่อไป เพื่อให้เกิดประสิทธิภาพในการพัฒนาท้องถิ่นที่ดียิ่งขึ้น

จากปัญหาดังกล่าว จึงทำให้ผู้วิจัยสนใจที่จะศึกษาว่าประชาชนที่มาใช้บริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลวังด้ง อำเภอเมือง จังหวัดกาญจนบุรี มากน้อยเพียงใด

ประชาชนที่มีเพศ อายุ สถานภาพ อาชีพ และรายได้ต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลวังด้ง อำเภอเมือง จังหวัดกาญจนบุรี แตกต่างกันหรือไม่

### วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของ องค์การบริหารส่วนตำบลวังด้ง อำเภอเมือง จังหวัดกาญจนบุรี
2. เพื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของ องค์การบริหารส่วนตำบลวังด้ง อำเภอเมือง จังหวัดกาญจนบุรี จำแนกตามสถานภาพของประชาชน เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา และอาชีพ

### สมมติฐานการวิจัย

1. ประชาชนที่มาติดต่อขอรับบริการที่มีเพศต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของ องค์การบริหารส่วนตำบลวังด้ง อำเภอเมือง จังหวัดกาญจนบุรี แตกต่างกัน
2. ประชาชนที่มาติดต่อขอรับบริการที่มีอายุต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของ องค์การบริหารส่วนตำบลวังด้ง อำเภอเมือง จังหวัดกาญจนบุรี แตกต่างกัน
3. ประชาชนที่มาติดต่อขอรับบริการที่มีสถานภาพต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลวังด้ง อำเภอเมือง จังหวัดกาญจนบุรี แตกต่างกัน
4. ประชาชนที่มาติดต่อขอรับบริการที่มีระดับการศึกษาต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลวังด้ง อำเภอเมือง จังหวัดกาญจนบุรี แตกต่างกัน
5. ประชาชนที่มาติดต่อขอรับบริการที่มีอาชีพต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลวังด้ง อำเภอเมือง จังหวัดกาญจนบุรี แตกต่างกัน
6. ประชาชนที่มาติดต่อขอรับบริการที่มีรายได้ต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลวังด้ง อำเภอเมือง จังหวัดกาญจนบุรี แตกต่างกัน

### ขอบเขตการวิจัย

ขอบเขตด้านเนื้อหา

การวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยได้มุ่งศึกษาเกี่ยวกับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลวังด้ง อำเภอเมือง จังหวัดกาญจนบุรี ใน 5 ด้าน ประกอบด้วย

1. ด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค
2. ด้านการให้บริการที่ตรงเวลา

3. ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ

4. ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง

5. ด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า

ขอบเขตด้านพื้นที่

ในการวิจัยในครั้งนี้ผู้วิจัยมุ่งศึกษาประชาชนที่มารับบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลวังด้ง อำเภอเมือง จังหวัดกาญจนบุรี จำนวน 383 คน

ขอบเขตด้านระยะเวลา

ในการวิจัยในครั้งนี้ได้ทำการวิจัยและเก็บรวบรวมข้อมูลในช่วงระหว่างเดือนเมษายน 2560 ถึง กรกฎาคม 2560 ซึ่งเป็นระยะเวลาตั้งแต่เริ่มค้นคว้าข้อมูลจนถึงจัดทำรูปเล่ม

### นิยามศัพท์เฉพาะ

ความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึก ความชอบ ความพอใจ ความต้องการของประชาชนที่มาติดต่อขอรับบริการจากองค์การบริหารส่วนตำบลวังด้ง อำเภอเมือง จังหวัดกาญจนบุรี

ความพึงพอใจในการบริการ หมายถึง การที่หน่วยบริการทำให้ผู้รับบริการเกิดความประทับใจในทางที่ดี คือเกิดความสุข ซึ่งสามารถวัดหรือประเมินผลการปฏิบัติงานได้จากการรับรู้ของบุคคลซึ่งขึ้นอยู่กับประสบการณ์ของแต่ละบุคคลที่จะใช้เกณฑ์ในการตัดสินใจ ซึ่งปัจจัยที่มีส่วนเกี่ยวข้องและเป็นสาเหตุที่ทำให้เกิดความพึงพอใจหรือไม่พอใจในการรับบริการประกอบด้วยตัวแปร 3 ประการ ได้แก่ ตัวแปรด้านระบบบริการ ตัวแปรด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ปฏิบัติการและตัวแปรด้านเจ้าหน้าที่/สิ่งอำนวยความสะดวก

การบริการ หมายถึง กิจกรรมหรือกระบวนการดำเนินการอย่างใดอย่างหนึ่งของบุคคลหรือองค์กรที่เกี่ยวข้องเพื่อตอบสนองความต้องการของบุคคลอื่นและก่อให้เกิดความพึงพอใจจากผลกระทบนั้น การให้บริการในระบบบริการมีความถูกต้องแม่นยำเหมาะสม มีความสม่ำเสมอและน่าเชื่อถือในการให้บริการ

เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ หมายถึง การที่เจ้าหน้าที่ให้ความเอาใจใส่ในหน้าที่บริการมีบุคลิกท่าทีและมารยาทที่ดีมีความพร้อมในการให้บริการแก่ผู้รับบริการด้วยความเสมอภาคโดยไม่เลือกปฏิบัติ ซื่อสัตย์สุจริต โดยมีความตรงไปตรงมาในหน้าที่ไม่เรียกร้องผลประโยชน์จากผู้รับบริการ เจ้าหน้าที่มีความรู้ความสามารถในการให้บริการ พร้อมทั้งตอบคำถาม แจงข้อสงสัยของผู้มารับบริการ

ประชาชนผู้ใช้บริการ หมายถึง ประชาชนที่อาศัยอยู่ในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลวังดัง อำเภอเมือง จังหวัดกาญจนบุรี หรือประชาชนที่มาติดต่อขอใช้บริการในทุก ๆ ด้านของ องค์การบริหารส่วนตำบลวังดัง อำเภอเมือง จังหวัดกาญจนบุรี

องค์การบริหารส่วนตำบล หมายถึง มีชื่ออย่างเป็นทางการว่า อบต.มีฐานะเป็นนิติบุคคล และเป็น ราชการบริหารส่วนท้องถิ่นรูปแบบหนึ่ง ซึ่งจัดตั้งขึ้นตามพระราชบัญญัติสภาตำบลและองค์การบริหารส่วนตำบล พ.ศ. 2537 และที่แก้ไขเพิ่มเติมจนถึงฉบับที่ 6 พ.ศ. 2552 โดยยกฐานะจากสภาตำบลที่มีรายได้โดยไม่รวมเงินอุดหนุนในปีงบประมาณที่ล่วงมาติดต่อกันสามปีเฉลี่ยไม่ต่ำกว่าปีละหนึ่งแสนห้าหมื่นบาท

การให้บริการอย่างเสมอภาค หมายถึง ความยุติธรรมในการบริหารงานภาครัฐที่มีฐานของความคิดว่าทุกคนเท่าเทียมกัน ดังนั้นประชาชนทุกคนจะได้รับการปฏิบัติอย่างเท่าเทียมกันในทุกแง่มุมของกฎหมายไม่มีการแบ่งแยกกีดกันในการให้บริการประชาชนจะได้รับการปฏิบัติในฐานะที่เป็นปัจเจกบุคคลที่ใช้มาตรฐานการให้บริการเดียวกัน เช่น เจ้าหน้าที่มีความกระตือรือร้นให้บริการด้วยความเอาใจใส่ ระบบงานที่ให้บริการมีความโปร่งใส มีการให้บริการเป็นไปตามลำดับก่อนหลัง และเจ้าหน้าที่บริการด้วยความยิ้มแย้มแจ่มใส เป็นต้น

การให้บริการที่ตรงเวลา หมายถึง ในการให้บริการจะต้องมองว่า การให้บริการจะต้องตรงเวลา ผลการปฏิบัติงานของหน่วยงานภาครัฐจะถือว่าไม่มีประสิทธิผลเลยถ้าไม่มีการตรงเวลา ซึ่งจะสร้างความพึงพอใจให้แก่ประชาชน เช่น มีความรวดเร็วในการให้บริการอย่างถูกต้อง การให้บริการเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด มีระยะเวลาในการรอคอยการให้บริการที่เหมาะสม และมีระยะเวลาการให้บริการที่เหมาะสมกับงาน เป็นต้น

การให้บริการอย่างเพียงพอ หมายถึง การให้บริการจะต้องมีลักษณะที่มีจำนวนการให้บริการและสถานที่ให้บริการอย่างเหมาะสม เช่น อาคารสถานที่ที่ให้บริการมีความเหมาะสม มีช่องทางสำหรับคนชราและผู้พิการอย่างเพียงพอ มีป้ายบอกจุดบริการต่าง ๆ ใว้อย่างชัดเจน และมีสิ่งอำนวยความสะดวกเพียงพอต่อการให้บริการ เช่น ที่นั่งรอ ห้องน้ำ เป็นต้น

การให้บริการอย่างต่อเนื่อง คือ การให้บริการที่เป็นไปอย่างสม่ำเสมอ โดยยึดประโยชน์ของสาธารณชนเป็นหลักไม่ใช่ยึดตามความพอใจของหน่วยงานที่ให้บริการว่าจะให้หรือหยุดบริการเมื่อใดก็ได้ เช่น มีการให้บริการที่มีประสิทธิภาพและไม่ซ้ำซ้อน มีการให้บริการโดยยึดประโยชน์สาธารณะเป็นหลัก เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีความรับผิดชอบและมุ่งมั่นในการปฏิบัติงาน และเจ้าหน้าที่มีการให้บริการอย่างถูกต้องและแม่นยำ เป็นต้น

การให้บริการอย่างก้าวหน้า คือ การให้บริการที่มีการปรับปรุงคุณภาพและผลการปฏิบัติงาน กล่าวอีกนัยหนึ่ง คือ การเพิ่มประสิทธิภาพหรือความสามารถที่จะทำหน้าที่ได้มากขึ้น

โดยใช้ทรัพยากรเท่าเดิม เช่น รับฟังปัญหาหรือข้อสอบถามของผู้รับบริการอย่างเต็มที่ มีผู้รับความคิดเห็น/ ร้องเรียน/ ร้องทุกข์ มีการปรับปรุงและพัฒนาการให้บริการตลอดเวลา และเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีการเรียนรู้อยู่ตลอดเวลา เป็นต้น

### **ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ**

1. ทำให้ทราบถึงระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลวังคัง อำเภอเมือง จังหวัดกาญจนบุรี
2. เพื่อนำข้อมูลที่ได้จากการศึกษาไปใช้เป็นแนวทางในการวางแผนการดำเนินงานขององค์การบริหารส่วนตำบลวังคัง อำเภอเมือง จังหวัดกาญจนบุรี
3. เพื่อเป็นแนวทางในการพัฒนาการบริหารจัดการขององค์การบริหารส่วนตำบลวังคัง อำเภอเมือง จังหวัดกาญจนบุรี



## บทที่ 2

### แนวคิดทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ในการศึกษาเรื่องความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลวังด้ง อำเภอเมือง จังหวัดกาญจนบุรี ผู้วิจัยได้ศึกษาค้นคว้า แนวคิด ทฤษฎี เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ดังนี้

แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจ

แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการให้บริการ

แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการบริการสาธารณะ

ข้อมูลทั่วไปขององค์การบริหารส่วนตำบลวังด้ง อำเภอเมือง จังหวัดกาญจนบุรี

งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

กรอบแนวคิดในการวิจัย

#### แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจ

“ความพึงพอใจ” ได้มีการศึกษามาเป็นระยะเวลานานตั้งแต่ช่วงก่อนสงครามโลกครั้งที่ 1 โดยมุ่งที่จะตอบคำถามว่า ทำอย่างไรจึงจะสามารถเอาชนะความจําและความน่าเบื่อของงานต่อการศึกษาคความพึงพอใจจะต้องนำมาใช้ได้มากกว่าความพึงพอใจต่องานของตน โดยนำไปใช้ในทางสังคมในลักษณะการปรับปรุงงานที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการที่จะประกอบด้วยกัน 2 ฝ่าย คือ ฝ่ายผู้มีหน้าที่ในการบริการหรือ พนักงาน เจ้าหน้าที่ ผู้ให้บริการ และฝ่ายผู้รับบริการ โดยศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อผู้ให้บริการมีความพึงพอใจต่อการบริการมากน้อยเพียงใด ซึ่งมีนักวิชาการหลายท่านได้ให้ความจํากัดความรวมถึงแนวคิดทาง “ความพึงพอใจ” ผู้วิจัยจึงนํากล่าวมีดังต่อไปนี้

ความพึงพอใจหรือความพอใจ ตรงกับคำในภาษาอังกฤษว่า “Satisfaction” มีความหมายตามพจนานุกรมทางด้านจิตวิทยาโดย แซปลิน (Chaplin, 1968, p. 437 อ้างถึงใน วันชัย แก้วศิริโกมล, 2550, หน้า 6) ให้คำจํากัดความว่า เป็นความรู้สึกของผู้รับบริการต่อสถานประกอบการตามประสบการณ์ที่ได้รับจากการเข้าไปติดต่อขอรับบริการในสถานบริการนั้น ๆ

มิลเลท (Millet, 1954) กล่าวว่า เป้าหมายสำคัญของการบริการ คือ การสร้างความพึงพอใจในการให้บริการสาธารณะแก่ประชาชน โดยมีหลักและแนวทาง คือ การให้บริการอย่างเสมอภาค หมายถึง ความยุติธรรมในการบริหารงาน ภาครัฐที่มีฐานคติที่ว่าคนทุกคนเท่าเทียมกัน ดังนั้น

ประชาชนทุกคนจะได้รับการปฏิบัติ อย่างเท่าเทียมกันในแง่ของกฎหมายไม่มีการแบ่งแยกก็คิดกัน ในการให้บริการประชาชนจะได้รับ การปฏิบัติในฐานะที่เป็นปัจเจกบุคคลที่ใช้มาตรฐานในการ ให้บริการเดียวกันการให้บริการที่ ตรงเวลา หมายถึง ในการบริการจะต้องมองว่า การให้บริการ สาธารณะจะต้องตรงต่อเวลา ผลการปฏิบัติงานของหน่วยงานภาครัฐจะถือว่าไม่มีประสิทธิผลเลย ถ้าไม่มีการตรงต่อเวลา ซึ่งจะต้องสร้างความไม่พอใจให้แก่ประชาชนการให้บริการอย่างเพียงพอ หมายถึง การให้บริการสาธารณะต้องมีลักษณะมีจำนวนการให้บริการและสถานที่ให้บริการอย่าง เหมาะสม มิลเลท เห็นว่า ความเสมอภาค หรือการตรงต่อเวลาจะไม่มีมีความหมายเลย ถ้ามีจำนวน การให้บริการไม่เพียงพอและสถานที่ตั้งที่ ให้บริการสร้างความไม่ยุติธรรมให้เกิดขึ้นแก่ผู้รับบริการ การให้บริการอย่างต่อเนื่อง หมายถึง การให้บริการสาธารณะที่เป็น ไปอย่างสม่ำเสมอ โดยยึด ประโยชน์ของสาธารณะเป็นหลักไม่ใช่ยึดความพอใจของหน่วยงานที่ให้บริการว่าจะให้บริการหรือ หยุดบริการเมื่อใดก็ได้และการให้บริการอย่างก้าวหน้า (Progressive service) หมายถึง การ ให้บริการสาธารณะที่มีการปรับปรุงคุณภาพและผลการปฏิบัติงาน กล่าวอีกนัยหนึ่ง คือ การเพิ่ม ประสิทธิภาพหรือความสามารถที่จะทำหน้าที่ได้มากขึ้น โดยใช้ทรัพยากรเท่าเดิม

ลักษณะวรรณ พวงไม้มี้ง (2545, หน้า 11) ความพึงพอใจเป็นแนวความคิดหรือทัศนคติ อย่างหนึ่ง เป็นสภาวะรับรู้ภายในซึ่งเกิดจากความคาดหวังไว้ว่าเมื่อทำงานชิ้นหนึ่งแล้วจะได้รับ รางวัลอย่างใดอย่างหนึ่งถ้าได้รับตามที่คาดหวัง ความพึงพอใจก็จะเกิดขึ้นแต่ถ้ารางวัลต่ำกว่า อินทรีย์ที่คาดหวังก็จะทำให้เกิดความไม่พึงพอใจ

วูม (Vroom, 1964) กล่าวว่า ทัศนคติและ ความพึงพอใจในสิ่งหนึ่งสามารถใช้แทนกัน ได้เพราะทั้งสองคำนี้จะหมายถึง ผลที่ได้จากการที่ บุคคลเข้าไปมีส่วนร่วมในสิ่งนั้น ทัศนคติด้าน บวกจะแสดงให้เห็นสภาพความพึงพอใจถึงนั้นและ ทัศนคติด้านลบจะแสดงให้เห็นสภาพความไม่ พึงพอใจนั่นเอง

มิลเลทท์ (Millet, 1954) ได้ให้ ทัศนะว่า ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการบริการ ของหน่วยงานภาครัฐนั้น โดยได้สรุป ประเด็นว่า เป้าหมายที่เป็นที่นิยมมากที่สุดที่ผู้ปฏิบัติต้อง ยึดถือไว้เสมอในหลักการ 5 ประการ คือ

1. การให้บริการอย่างเสมอภาค (Equitable service) หมายถึง ความยุติธรรมในการ บริหารงานภาครัฐที่มีฐานของความคิดว่าทุกคนเท่าเทียมกัน ดังนั้นประชาชนทุกคนจะได้รับการ ปฏิบัติอย่างเท่าเทียมกันในทุกแง่มุมของกฎหมายไม่มีการแบ่งแยกก็คิดกันในการให้บริการ ประชาชนจะได้รับการปฏิบัติในฐานะที่เป็นปัจเจกบุคคลที่ใช้มาตรฐานการให้บริการเดียวกัน

2. การให้บริการที่ตรงเวลา (Timely service) หมายถึง ในการให้บริการจะต้องมองว่าการให้บริการจะต้องตรงเวลา ผลการปฏิบัติงานของหน่วยงานภาครัฐจะถือว่าไม่มีประสิทธิผลเลยถ้าไม่มีการตรงเวลาซึ่งจะสร้างความพึงพอใจให้แก่ประชาชน

3. การให้บริการอย่างเพียงพอ (Ample service) หมายถึง การให้บริการจะต้องมีลักษณะที่มีจำนวนการให้บริการและสถานที่ให้บริการอย่างเหมาะสม (The right quantity at the right geographical location)

4. การให้บริการอย่างต่อเนื่อง (Continuous service) คือ การให้บริการที่เป็นไปอย่างสม่ำเสมอ โดยยึดประโยชน์ของสาธารณชนเป็นหลักไม่ใช่ยึดตามความพอใจของหน่วยงานที่ให้บริการว่าจะให้หรือหยุดบริการเมื่อใดก็ได้

5. การให้บริการอย่างก้าวหน้า (Progressive service) คือ การให้บริการที่มีการปรับปรุงคุณภาพและผลการปฏิบัติงาน กล่าวอีกนัยหนึ่ง คือ การเพิ่มประสิทธิภาพหรือความสามารถที่จะทำหน้าที่ได้มากขึ้น โดยใช้ทรัพยากรเท่าเดิม

จากความหมายของความพึงพอใจที่มีผู้ให้ไว้ตามกล่าวมาข้างต้น ผู้วิจัยพอสรุปได้ว่า ความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึก ความชอบ ความพอใจ และความต้องการของบุคคลที่มีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่งความรู้สึกพึงพอใจ จะเกิดขึ้นเมื่อบุคคลได้รับในสิ่งที่ต้องการซึ่งในที่นี้ได้หมายถึง การบริการที่ดี ความรู้สึกพึงพอใจจะ เกิดขึ้นเมื่อผู้ใช้บริการได้รับตอบสนองในสิ่งที่ต้องการหรือบรรลุเป้าหมายในระดับหนึ่ง ความรู้สึกดังกล่าวจะลดลงไม่เกิดขึ้นหากความต้องการหรือจุดหมายนั้นไม่ได้รับการตอบสนอง

## แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการให้บริการ

เนื่องจากการปฏิรูประบบราชการตามนโยบายรัฐบาล ซึ่งมีวัตถุประสงค์หลักในการให้บริการแก่ประชาชนผู้มาติดต่อที่เรียกว่า ผู้รับบริการนั่นเอง องค์กรของรัฐจะต้องตอบสนองความต้องการของคนหลายกลุ่ม

การให้บริการขององค์กรหรือหน่วยงานในภาครัฐเป็นลักษณะงานที่ต้องมีการติดต่อประชาสัมพันธ์กับประชาชนที่ขอรับบริการ โดยตรงเพื่อให้ประชาชนผู้ขอรับบริการได้รับความสะดวกรวดเร็ว มีแนวคิดการให้บริการของนักวิชาการ โดยยกตัวอย่างพอสังเขปดังนี้

สมิต สัจฉกร (2542, หน้า 13) ให้ความหมายว่า การบริการเป็นการปฏิบัติงานที่กระทำหรือติดต่อเกี่ยวข้องกับผู้ใช้บริการ การให้บริการต่าง ๆ ได้ใช้ประโยชน์ในทางใดทางหนึ่ง ทั้งด้วยความพยายามใด ๆ ก็ตามด้วยวิธีการหลากหลายในการทำให้บุคคลต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องได้รับความช่วยเหลือจัดได้ว่าเป็นการให้บริการทั้งสิ้น การจัดอำนาจ ความสะดวก การสนองความต้องการของ

ผู้ใช้บริการก็เป็นการให้บริการ การให้บริการจึงสามารถดำเนินการได้หลากหลายวิธี จุดสำคัญคือเป็นการช่วยเหลือและอำนวยความสะดวกแก่ผู้ใช้บริการ

ธนวัฒน์ ประกอบศรีกุล (2548, หน้า 9) การบริการ หมายถึง กิจกรรมหรือกระบวนการดำเนินการอย่างใดอย่างหนึ่งของบุคคลหรือองค์กรเพื่อตอบสนองความต้องการของบุคคลอื่นและก่อให้เกิดความพึงพอใจจากผลของการกระทำนั้น ซึ่งการบริการที่ดีจะเป็นการกระทำที่สามารถตอบสนองความต้องการของผู้ที่แสดงเจตจำนงให้ได้ตรงกับสิ่งที่บุคคลนั้นคาดหวังไว้ พร้อมทั้งทำให้บุคคลดังกล่าวเกิดความรู้สึกที่ดีและประทับใจในสิ่งที่ได้รับในเวลาเดียวกัน

สรุป การให้บริการเพื่อให้เกิดความประทับใจสำหรับประชาชนผู้มาติดต่อนั้นมีมากมายหลากหลายวิธี โดยส่วนรวมแล้ว เทคนิควิธีเหล่านี้เน้นที่การจัดระบบที่เหมาะสม การใช้เทคโนโลยีสนับสนุนที่สำคัญ คือ พนักงานผู้ให้บริการต้องมีความสนใจ และความพยายามมาประยุกต์ใช้ให้เหมาะสม

### แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการบริการสาธารณะ

ในประเทศไทยนั้นคำว่าบริการสาธารณะมีผู้ให้ความหมายไว้หลายคน แต่อย่างไรก็ตามเมื่อพิจารณาจากรูปแบบและเหตุผลในการให้คำจำกัดความว่าบริการสาธารณะแล้วจะเห็นได้ว่าได้รับอิทธิพลมาจากแนวคิดของ ประยูร กาญจนผล (2549, หน้า 119 - 121 อ้างถึงใน สุวัฒน์ บุญเรือง, 2545, หน้า 16) ที่ให้ความหมายของคำว่าบริการสาธารณะไว้ในหนังสือ “กฎหมายปกครอง” ว่าบริการสาธารณะ หมายถึง กิจกรรมที่อยู่ในความอำนาจการหรืออยู่ในความควบคุมของฝ่ายปกครองที่จัดทำขึ้นโดยมีวัตถุประสงค์เพื่อตอบสนองความต้องการส่วนรวมของประชาชน

การบริการสาธารณะ หมายถึง กิจกรรมที่อยู่ในความอำนาจการหรือในความควบคุมของฝ่ายการปกครองที่จัดขึ้น เพื่อสนองความต้องการของประชาชน ฝ่ายปกครอง หมายถึง ฝ่ายบริหารที่รวมถึงข้าราชการทุกส่วนกลาง ภูมิภาคและท้องถิ่น ที่มีหน้าที่จะต้องจัดทำบริการสาธารณะให้แก่ประชาชน โดยมีลักษณะดังนี้

1. เป็นกิจกรรมที่อยู่ในความควบคุมของรัฐ
2. มีวัตถุประสงค์ในการสนองความต้องการส่วนรวมของประชาชน
3. การจัดระเบียบและวิธีดำเนินการบริการสาธารณะ ย่อมแก้ไขเปลี่ยนแปลงได้เสมอ เพื่อให้เหมาะสมแก่ความจำเป็นแห่งกาลสมัย
4. ต้องจัดดำเนินการโดยสม่ำเสมอ
5. เอกชนย่อมมีสิทธิที่จะได้รับประโยชน์จากบริการสาธารณะเท่าเทียมกัน

ปฐม มณีโรจน์ (2538 อ้างถึงใน สุวัฒน์ บุญเรือง, 2545, หน้า 18) ได้ให้ความหมายของการบริการสาธารณะว่า เป็นการบริการในฐานะที่เป็นหน้าที่ของหน่วยงานที่มีอำนาจกระทำเพื่อตอบสนองต่อความต้องการและเพื่อให้เกิดความพึงพอใจจากความหมายดังกล่าวนี้ สามารถพิจารณาการให้บริการสาธารณะว่าเป็นการประกอบด้วยผู้ให้บริการ (Providers) และผู้บริการ (Recipients) โดยฝ่ายแรกถือปฏิบัติเป็นหน้าที่ที่ต้องให้บริการ เพื่อให้ฝ่ายหลังเกิดความพึงพอใจ

การบริการมี 4 ปัจจัยที่สำคัญ คือ

1. ตัวผู้บริหาร (Management)
2. แหล่งหรือสถานที่ที่ให้บริการ (Sources)
3. ช่องทางในการให้บริการ (Channels)
4. ผู้รับบริการ (Client groups)

สรุปจากปัจจัยทั้งหมดนี้จึงสามารถให้ความหมายของระบบการให้บริการว่า เป็นระบบที่มีการเคลื่อนย้ายบริการอย่างคล่องตัวผ่านช่องทางที่เหมาะสม จากแหล่งให้บริการที่มีคุณภาพไปยังผู้รับบริการตรงตามเวลาที่กำหนดไว้ ซึ่งจากความหมายดังกล่าวการให้บริการนั้นจะต้องมีการเคลื่อนย้ายตัวบริการผ่านช่องทางและต้องตรงตามเวลาที่กำหนด

จิน เดอ โซโต (Jean de Soto, 1994 อ้างถึงใน นันทวัฒน์ บรมานันท์, 2547 หน้า 3-5) กล่าวว่าคำนิยามของบริการสาธารณะอาจแยกเป็นสองลักษณะโดยพิจารณาจากลักษณะทางด้านการเมืองกับลักษณะทางด้านกฎหมาย คือ

ลักษณะทางด้านการเมือง บริการสาธารณะได้แก่สิ่งซึ่งรัฐจะต้องจัดทำเพื่อสนองความต้องการของคนในชาติไม่ว่าจะเป็นความต้องการขั้นพื้นฐาน เช่น ความปลอดภัยจนกระทั่งถึงความต้องการทางด้านเศรษฐกิจโดยรัฐอาจทำเองหรือมอบให้คนอื่นเป็นผู้ดำเนินการจัดทำก็ได้

ลักษณะทางด้านกฎหมาย บริการสาธารณะประกอบด้วยเงื่อนไขสามประการ คือ 1. เกิดขึ้นจากผู้ปกครองประเทศวางไว้ 2. มีความต้องการจากประชาชนเพื่อผลประโยชน์ส่วนรวม 3. เกิดความไม่เพียงพอหรือไม่สามารถจัดทำได้โดยเอกชน

นิลบล เฟ็งพานิช (2539) ได้กล่าวถึง การให้บริการสาธารณะว่าเป็นกระบวนการที่เคลื่อนไหวในลักษณะที่เป็นพลวัต ทั้งนี้ระบบการให้บริการที่คืบคลานจะเกิดขึ้นได้ก็ต่อเมื่อส่วนงานที่รับผิดชอบได้ใช้ทรัพยากรและก่อให้เกิดผลผลิตการบริการเป็นไปตามแผนงานซึ่งจะเห็นได้ว่าเป็นการใช้แนวทางการศึกษาในวิธีคิดเชิงระบบ (System approach) คือส่วนงานที่มีหน้าที่ด้านการให้บริการใช้ปัจจัยนำเข้าสู่กระบวนการผลิตและได้ผลผลิตหรือบริการ (Output) ทั้งนี้กระบวนการทั้งหมดจะต้องอยู่ภายในแผนงานที่ได้กำหนดไว้ ทั้งนี้การประเมินผลงานจะช่วยทำให้รู้ถึงผลผลิต

หรือบริการที่ได้ว่าเป็นอย่างไร อันเป็นข้อมูลย้อนกลับ (Feedback) เพื่อเป็นปัจจัยนำเข้าไป  
 ดังนั้นการให้บริการสาธารณะจึงเคลื่อนไหวและเปลี่ยนแปลงอยู่เสมอ

เทพศักดิ์ บุญรัตพันธุ์ (2536) ได้ให้ความหมายของการบริการสาธารณะว่า หมายถึง  
 การที่บุคคล กลุ่มบุคคล หรือหน่วยงานที่มีอำนาจหน้าที่ที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการสาธารณะซึ่ง  
 อาจจะเป็นของรัฐหรือเอกชน มีหน้าที่ในการส่งต่อการให้บริการสาธารณะแก่ประชาชนโดยมี  
 จุดมุ่งหมายเพื่อสนองตอบต่อความต้องการของประชาชนโดยส่วนรวม การให้บริการสาธารณะจึง  
 มีลักษณะที่เป็นระบบ มีองค์ประกอบที่สำคัญ 6 ส่วน คือ 1. สถานที่และบุคคลที่ให้บริการ 2. ปัจจัย  
 นำเข้าหรือทรัพยากร 3. กระบวนการและกิจกรรม 4. ผลผลิตหรือตัวบริการ 5. ช่องทางการ  
 ให้บริการ 6. ผลกระทบที่มีต่อผู้รับบริการ

### ข้อมูลทั่วไปขององค์การบริหารส่วนตำบลวังด้ง อำเภอเมือง จังหวัดกาญจนบุรี ตราสัญลักษณ์

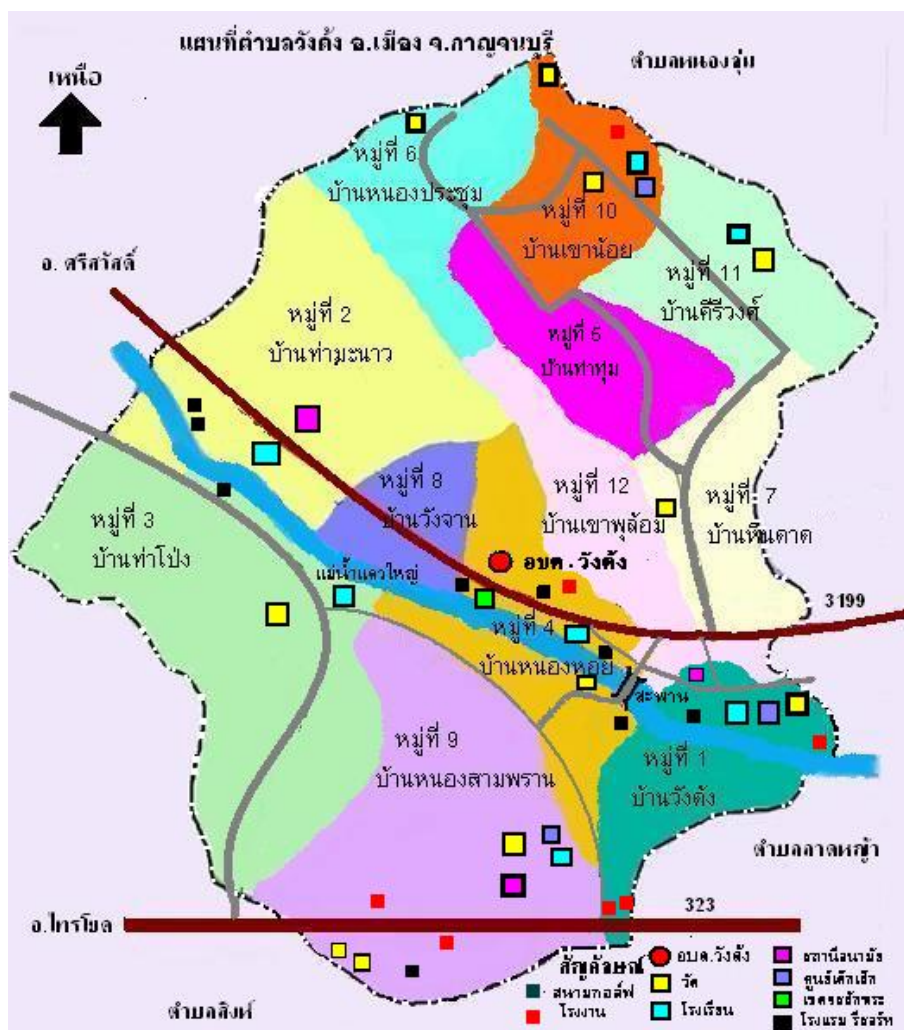


ภาพที่ 1 ตราสัญลักษณ์องค์การบริหารส่วนตำบลวังด้ง อำเภอเมือง จังหวัดกาญจนบุรี

#### ประวัติความเป็นมา

ตำบลวังด้ง เป็นตำบลที่ตั้งอยู่ในเขตการปกครองของอำเภอเมืองกาญจนบุรี มีจำนวน  
 หมู่บ้านทั้งสิ้น 11 หมู่บ้าน ได้แก่ หมู่ที่ 1 บ้านวังด้ง หมู่ที่ 2 บ้านท่ามะนาว หมู่ที่ 3 บ้านท่าโป่ง  
 หมู่ที่ 4 บ้านหนองหอย หมู่ที่ 5 บ้านท่าทุ่ม หมู่ที่ 6 บ้านหนองประชุม หมู่ที่ 7 บ้านหินลาด หมู่ที่ 8  
 บ้านวังจาน หมู่ที่ 9 บ้านหนองสามพราน หมู่ที่ 10 บ้านเขาน้อย หมู่ที่ 11 บ้านคีรีวง

#### ลักษณะที่ตั้ง



ภาพที่ 2 แผนที่ตำบลวังคัง อำเภอเมือง จังหวัดกาญจนบุรี

#### เขตพื้นที่

องค์การบริหารส่วนตำบลวังคังมีพื้นที่ทั้งหมด 109.34 ตารางกิโลเมตร หรือ 68,336 ไร่ ซึ่งมีอาณาเขตติดต่อดังนี้ คือ

ทิศเหนือ ติดกับ ต.หนองกุ่ม อ.บ่อพลอย จังหวัดกาญจนบุรี

ทิศใต้ ติดกับ ต.สิงห์ อ.ไทรโยค จังหวัดกาญจนบุรี

ทิศตะวันออก ติดกับ ต.ลาดหญ้า อ.เมือง จังหวัดกาญจนบุรี

ทิศตะวันตก ติดกับ ต.ช่องสะเดา อ.เมือง จังหวัดกาญจนบุรี

พื้นที่ของตำบลวังคัง

ตารางที่ 1 ขนาดพื้นที่และพื้นที่การเกษตรจำแนกตามรายหมู่บ้าน

หมู่ที่	หมู่บ้าน	จำนวนพื้นที่ (ไร่)	คิดเป็น ตร.กม.	พื้นที่ใช้เพื่อการเกษตร (ไร่)
1	บ้านวังดั่ง	6,728	10.76	1,799
2	บ้านท่ามะนาว	16,000	9.60	2,090
3	บ้านท่าโป่ง	6,500	10.40	4,245
4	บ้านหนองหอย	3,650	5.84	1,440
5	บ้านท่าทุ่ม	2,538	4.05	2,307
6	บ้านหนองประหม	4,500	6.00	4,345
7	บ้านหินลาด	3,325	5.32	3,030
8	บ้านวังจาน	1,500	6.24	575
9	บ้านหนองสามพราน	20,000	32.00	11,030
10	บ้านเขาน้อย	5,000	5.60	3,490
11	บ้านคีรีวง	2,950	4.72	2,610
12	บ้านเขาพุล้อม	5,867	8.80	746
รวมพื้นที่ทั้งสิ้น		68,558	109.34	34,977

## อาชีพ

อาชีพหลัก ทำสวน/ทำไร่ ไร่ข้าง

จำนวนประชากรใน ตำบลวังดั่ง

จำนวนหลังคาเรือน 1,843 หลังคาเรือน

จำนวนประชากร 7,878 คน

จำนวนผู้สูงอายุ 943 คน

จำนวนเด็กแรกเกิดถึง 6 ปี 415 คน

จำนวนผู้สูงอายุที่ป่วยเป็นโรคเรื้อรัง 277 คน

จำนวนสตรีตั้งครรภ์ 64 คน

จำนวนผู้สูงอายุที่ช่วยเหลือตนเองไม่ได้ 16 คน

จำนวนสตรีอายุ 35 ปีขึ้นไป 2,710 คน

จำนวนผู้พิการ 45 คน

## สภาพภูมิประเทศ

ลักษณะภูมิประเทศของตำบลวังดั่งส่วนใหญ่เป็นที่ราบ และที่ราบเชิงเขา มีแม่น้ำแควใหญ่ไหลผ่านกลางตำบล พื้นที่ส่วนใหญ่ใช้เพื่อการเกษตรและปศุสัตว์ นอกจากนี้ สภาพพื้นที่เหมาะสมในการสร้างรีสอร์ทและสนามกอล์ฟ



### สภาพภูมิอากาศ

ตำบลวังดั่ง จะมีสภาพภูมิอากาศตลอดปีอยู่ที่อุณหภูมิระหว่าง 25 องศาเซลเซียส ถึง 40 องศาเซลเซียสในช่วงฤดูร้อนเริ่มตั้งแต่เดือนกุมภาพันธ์ถึงเดือนพฤษภาคม ฤดูฝนเริ่มตั้งแต่ปลายเดือนมิถุนายนถึงเดือนตุลาคม และฤดูหนาวเริ่มตั้งแต่เดือนพฤศจิกายนจนถึงมกราคมเป็นช่วงเดือนกุมภาพันธ์ถึงเดือนตุลาคมอุณหภูมิเป็นค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 32 ถึง 40 องศาเซลเซียส ช่วงเดือนกรกฎาคมจนถึงเดือนกันยายน อาจจะมีฝนตกหนักและบ้างครั้งฝนตกปะปรายแต่เพียงไม่กี่ชั่วโมง

สภาพภูมิอากาศเป็นเขตร้อนชื้น ดังนั้น ในช่วงเดือนเมษายนจะร้อนมาก

### คณะผู้บริหาร

นายกนกร ว่องวณิชชากร – นายกองค้การบริหารส่วนตำบลวังดั่ง

นายสุชาติ สืบสุข – รองนายกองค้การบริหารส่วนตำบลวังดั่ง

นายประไพ ไพรเถื่อน – รองนายกองค้การบริหารส่วนตำบลวังดั่ง

นายอาทิตย์ ธนะฤกษ์ – เลขานุการนายกองค้การบริหารส่วนตำบล

### งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

อทิรัตน์ ชันน้อย (2550) ได้ศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลกระเบื้อง อำเภอลำดวนบุรี จังหวัดสุรินทร์ ผลการศึกษาพบว่า ระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลกระเบื้อง อำเภอลำดวนบุรี จังหวัดสุรินทร์ ภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อจำแนกเป็นรายด้านพบว่า ความพึงพอใจด้านงานบริการพัฒนาโครงสร้างพื้นฐานอยู่ในระดับปานกลางความพึงพอใจด้านงานบริการสาธารณสุข และคุณภาพชีวิตอยู่ในระดับปานกลางและความพึงพอใจด้านงานบริการทั่วไปอยู่ในระดับปานกลาง

จารุวรรณ ศรีบรรจง (2550) ได้ศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริการสาธารณสุขขององค์การบริหารส่วนตำบลคอนปัฐ อำเภอสรีประจันต์ จังหวัดสุพรรณบุรี ผลการศึกษาพบว่าความพึงพอใจของประชาชนที่เข้ารับบริการอยู่ในระดับปานกลางทั้งสามด้านคือ ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

สุวัฒน์ บุญเรือง (2545) ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของ เทศบาลตำบลสุนทรภู่อำเภอแกลง จังหวัดระยอง ผลการศึกษาพบว่า ในภาพรวมประชาชนมี ความพึงพอใจบริการด้านกระบวนการให้บริการในภาพรวมอยู่ระดับปานกลาง โดยมีความพึงพอใจ มาก รายข้อในเรื่องบริเวณภายในสำนักงานสะอาด สวยงาม บริเวณภายในสำนักงานมีแสงสว่างเพียงพอ

และความพึงพอใจของที่นั่งสำหรับผู้มารับบริการ ส่วนด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการในภาพรวม อยู่ในระดับพึงพอใจปานกลางโดยมีความพึงพอใจมากรายข้อในเรื่องเจ้าหน้าที่พูดจากับผู้มารับบริการอย่างสุภาพ นุ่มนวล เจ้าหน้าที่ที่มีความซื่อสัตย์ต่อการปฏิบัติงาน และพึงพอใจน้อยในเรื่อง เจ้าหน้าที่ใช้ตำแหน่งหน้าที่ขอเงินพิเศษเมื่อมีการลดหย่อนภาษีและต้องเสียเงินพิเศษให้เจ้าหน้าที่ หากต้องการให้เสร็จเร็ว

วรนุช บวรนนทเดช (2546) ได้ศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อบริการ ของหน่วยบริการปฐมภูมิเขตหนองจอก กรุงเทพมหานคร พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจ โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง ในด้านบริการหลัก การให้คำปรึกษาและบริการก่อนกลับบ้าน ปัจจัยส่วนบุคคลที่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจต่อบริการ ได้แก่ ระดับการศึกษา รายได้ และเขตที่อยู่อาศัยของประชาชนที่มารับบริการและได้ให้ข้อเสนอแนะเพิ่มเติม คือ หน่วยงานควรกำหนด มาตรฐานบริการให้เหมาะสมกับพื้นที่มีการนิเทศติดตามประเมินผลการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ เน้นบริการเชิงรุกเข้าสู่ชุมชน ด้านการส่งต่อเยี่ยมบ้านและด้านกิจกรรมในชุมชน

กาญจนา ทับทิมทอง (2551) ได้ศึกษาความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลวังน้อย อำเภอวังน้อย จังหวัดพระนครศรีอยุธยา ผลการศึกษาพบว่า โดยรวมเห็นด้วยอยู่ในระดับมาก คือ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ด้านอาคารสถานที่ และด้านประชาสัมพันธ์เพื่อให้บริการ ส่วนด้านพนักงานผู้ให้บริการ และด้านความรวดเร็วที่ให้บริการ ประชาชนมีความคิดเห็นต่อการให้บริการ โดยรวมเห็นด้วยอยู่ในระดับปานกลาง

สุจิราพร วานะ (2552) ได้ศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริการขององค์การบริหารส่วนตำบล: กรณีศึกษาเฉพาะองค์การบริหารส่วนตำบลเกษม อำเภอตระการพืชผล จังหวัดอุบลราชธานี ผลการศึกษาพบว่า ความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเกษม เป็นรายด้านจะพบว่า ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีความพึงพอใจในระดับมาก ด้านการดำเนินงานตามบทบาทและด้านหน้าที่ความรับผิดชอบ ด้านกระบวนการให้บริการ ด้านข้อมูลข่าวสาร ตามลำดับ

พนิตดา นรสิงห์ (2552) ได้ศึกษาความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลสนามจันทร์ ผลการศึกษาพบว่า ประชาชนที่มาใช้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลสนามจันทร์โดยภาพรวมมีความพึงพอใจในระดับมาก เมื่อแยกเป็นรายด้านพบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจในระดับมากทั้ง 3 ด้าน คือ ด้านบุคลิกภาพของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านกระบวนการการให้บริการ และด้านอาคารสถานที่

วรรณิ เตียวอิศเรศ (2548) สำนวความพึงพอใจของประชาชนต่อบริการ ของเทศบาลเมืองศรีราชา ผลการประเมินพบว่า ประชาชนส่วนใหญ่มากกว่าร้อยละ 80.00 มีความพึงพอใจต่อ

บริการของหน่วยงานต่าง ๆ ของเทศบาลเมืองศรีราชา ยกเว้นความพึงพอใจต่อ บริการกอง การศึกษา พบว่า มีประชาชนเพียงร้อยละ 79.10 เท่านั้น ที่พึงพอใจต่อบริการและ ส่วนด้านความพึงพอใจต่อสภาพภูมิทัศน์ของสถานที่ให้บริการหน่วยงานต่าง ๆ ของเทศบาลเมือง ศรีราชา พบว่า แต่ ละหน่วยงานประชาชนส่วนใหญ่มากกว่าร้อยละ 80.00 มีความพึงพอใจต่อสภาพ ภูมิทัศน์ของ สถานที่ให้บริการ และการอำนวยความสะดวกเมื่อพิจารณาสัดส่วนของประชาชนที่มี ความพึงพอใจต่อบริการระหว่างหน่วยงานต่าง ๆ พบว่า กองช่างสุขาภิบาล กองช่าง และกองวิชาการและ แผน มีสัดส่วนของประชาชนที่มีความพึงพอใจต่อบริการในสัดส่วนที่สูงกว่าหน่วยงานอื่น ๆ คือ ร้อยละ 98.20 ร้อยละ 96.00 และร้อยละ 95.20 ตามลำดับ นอกจากนี้ยังพบว่า มีประชาชนถึงร้อยละ 98.20 และ 92.50 ตามลำดับที่มีความพึงพอใจต่อสภาพภูมิทัศน์ของสถานที่ที่ให้บริการของกองช่าง สุขาภิบาลและสำนักงานช่าง ซึ่งเป็นในสัดส่วนที่สูงกว่าหน่วยงานอื่นเช่นกัน

ไพบูลย์ ชลาลัย (2550) ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของ พนักงาน เทศบาลตำบลคลองใหญ่ อำเภอคลองใหญ่ จังหวัดตราด ผลการศึกษาพบว่า โดยภาพรวม ระดับ ความพึงพอใจในการให้บริการของพนักงานเทศบาลตำบลคลองใหญ่ อยู่ในระดับมาก

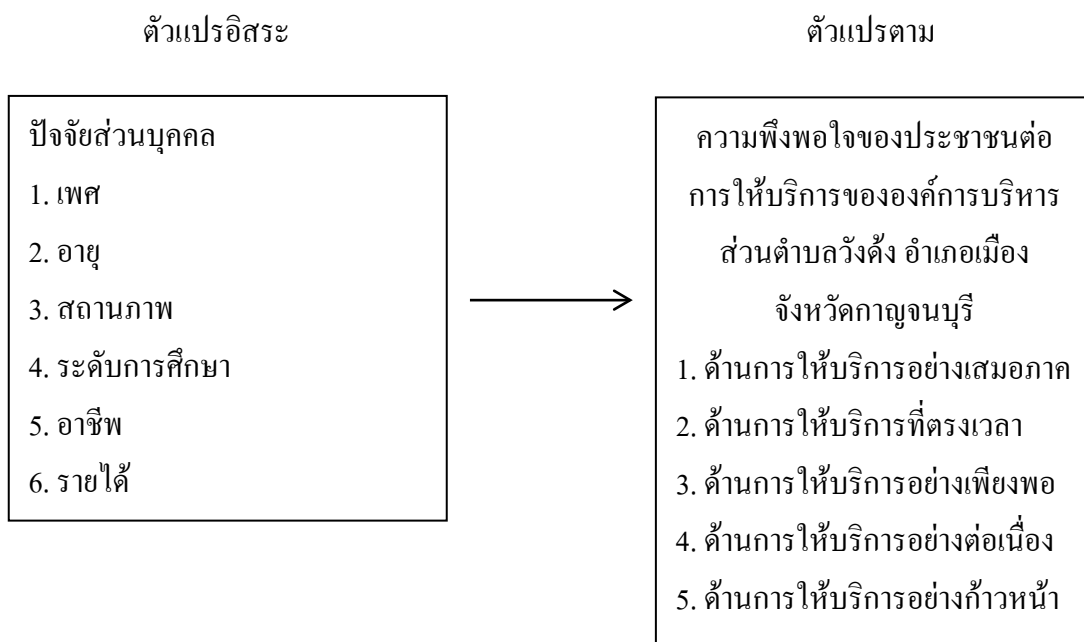
เมื่อจำแนกรายด้านตามความสำคัญของการใช้บริการ ได้ดังนี้

1. สามารถนำระบบคอมพิวเตอร์มาประยุกต์ใช้ในงานและสามารถบริการประชาชนได้ รวดเร็วและมีประสิทธิภาพ โดยประชาชนมีระดับความพึงพอใจต่อความสามารถนำระบบ คอมพิวเตอร์มาประยุกต์ใช้ในงานและสามารถบริการประชาชนได้รวดเร็วและมีประสิทธิภาพ อยู่ใน ระดับมากและให้ความสำคัญเป็นอันดับที่ 1

2. ศึกษาองค์ความรู้ใหม่ ๆ เพื่อปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ โดยประชาชนมีระดับ ความพึงพอใจต่อการศึกษาค้นคว้าความรู้ใหม่ ๆ เพื่อปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ อยู่ในระดับ มากและให้ความสำคัญเป็นอันดับที่

### กรอบแนวคิดในการวิจัย

จากการทบทวนเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องได้กรอบแนวคิดดังนี้ในส่วนที่เป็น แนวคิด ทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของ องค์การบริหารส่วนตำบลวังด้ง อำเภอเมือง จังหวัดกาญจนบุรี มีตัวแปรที่ส่งผลต่อการให้บริการ ของ อบต. วังด้ง มีหลายตัวแปรจึงได้นำมากำหนดตัวแปร โดยการจัดกลุ่มเพื่อการศึกษา โดยกำหนด เป็น ตัวแปรที่ผู้ศึกษาเลือก ดังนี้



ภาพที่ 3 กรอบแนวคิดในการวิจัย

### บทที่ 3

#### วิธีการดำเนินการวิจัย

การศึกษาวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative study) โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลวังดั่ง อำเภอเมือง จังหวัดกาญจนบุรี โดยมีรายละเอียดเกี่ยวกับวิธีดำเนินการวิจัยดังนี้

#### ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรที่ใช้ในการศึกษาค้นคว้าครั้งนี้ คือ ประชากรที่อาศัยอยู่ในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลวังดั่ง อำเภอเมือง จังหวัดกาญจนบุรี จำนวน 11 หมู่บ้าน มีจำนวนประชากรทั้งสิ้น 8,834 คน และวิธีการหากลุ่มตัวอย่าง โดยใช้สูตรของ ยามานะ (Yamane, 1973 อ้างถึงใน ไพฑูรย์ โปธิสว่าง, 2556) ที่ระดับความเชื่อมั่น 95% และกำหนดค่าความคลาดเคลื่อนที่ยอมรับได้ .05 ตามสูตร ดังนี้

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

$$n = \frac{8,834}{1+8,834(0.05)^2}$$

$$n = 382.6727312$$

$$n = 383 \text{ คน}$$

$$n = \text{ขนาดของกลุ่มตัวอย่าง}$$

$$N = \text{ขนาดของประชากรที่ใช้ในการวิจัย}$$

$$e = \text{ค่าเปอร์เซ็นต์ความคลาดเคลื่อนจากการสุ่มตัวอย่างเท่ากับ 0.05}$$

ดังนั้น ขนาดของกลุ่มตัวอย่างผู้ที่มาใช้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลวังดั่ง อำเภอเมือง จังหวัดกาญจนบุรี คือจำนวน 383 คน

การสุ่มกลุ่มตัวอย่าง ผู้วิจัยได้ใช้การสุ่มแบบบังเอิญ (Accident sampling) โดยเก็บข้อมูลจากผู้ที่ใช้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลวังดั่ง อำเภอเมือง จังหวัดกาญจนบุรี จำนวน 383 คน

## เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลครั้งนี้ คือ แบบสอบถามเกี่ยวกับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลวังด้ง อำเภอเมือง จังหวัดกาญจนบุรี โดยแบ่งออกเป็น 2 ตอนดังนี้

ตอนที่ 1 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับข้อมูลทั่วไป ของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา อาชีพ

ตอนที่ 2 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลวังด้ง อำเภอเมือง จังหวัดกาญจนบุรี โดยแบ่งออกเป็น 5 ด้าน คือ

1. ด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค
2. ด้านการให้บริการที่ตรงเวลา
3. ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ
4. ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง
5. ด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า

โดยมีหลักเกณฑ์การให้คะแนนความพึงพอใจของประชาชนที่มาใช้บริการ ดังนี้

ความพึงพอใจมากที่สุด	เท่ากับ 5 คะแนน
ความพึงพอใจมาก	เท่ากับ 4 คะแนน
ความพึงพอใจปานกลาง	เท่ากับ 3 คะแนน
ความพึงพอใจน้อย	เท่ากับ 2 คะแนน
ความพึงพอใจน้อยที่สุด	เท่ากับ 1 คะแนน

## การสร้างและตรวจสอบคุณภาพของเครื่องมือ

แบบสอบถามฉบับนี้ ผู้วิจัยได้สร้างขึ้นเอง มีขั้นตอนในการสร้างดังนี้

1. ศึกษาแนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องในเรื่องความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลวังด้ง อำเภอเมือง จังหวัดกาญจนบุรี จากนั้นนำมากำหนดกรอบแนวคิดที่ใช้ในการวิจัยกำหนดนิยามและเพื่อใช้เป็นแนวทางในการสร้างแบบสอบถาม

2. สร้างแบบสอบถามเกี่ยวกับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลวังด้ง อำเภอเมือง จังหวัดกาญจนบุรี และตรวจสอบเนื้อหาของแบบสอบถามว่าครอบคลุมวัตถุประสงค์หรือไม่ จากนั้นนำไปให้อาจารย์ที่ปรึกษาตรวจสอบแล้วนำมาปรับปรุงตามคำแนะนำของอาจารย์ที่ปรึกษา

3. นำแบบสอบถามที่ปรับปรุงตามคำแนะนำของอาจารย์ที่ปรึกษาให้ผู้เชี่ยวชาญ 3 ท่าน  
ได้แก่

3.1 รศ.ดร.ไพฑูรย์ โปธิสว่าง

3.2 ผศ.ร.ต.อ.ดร. วิเชียร ตันศิริคงคล

3.3 ดร.โชติศา ขาวสนิท

เพื่อตรวจสอบความตรงเชิงเนื้อหา (Content validity) จากนั้นปรับปรุงแก้ไขตาม  
คำแนะนำของผู้เชี่ยวชาญ

4. นำแบบที่ได้ไปทดลองใช้ (Try out) กับกลุ่มประชากรที่ไม่ใช่กลุ่มตัวอย่าง จำนวน 30  
คน เพื่อหาคุณภาพของเครื่องมือ โดยการหาค่าความเที่ยงหรือความเชื่อถือได้ของแบบสอบถาม  
(Reliability) แบบ Cronbach's Alpha ได้ค่าความเที่ยงหรือความเชื่อถือได้ของแบบสอบถามเท่ากับ  
0.88 ซึ่งถือว่าแบบสอบถามนี้มีความเชื่อถือได้สามารถนำไปใช้เก็บข้อมูลจริงต่อไปได้

### การเก็บรวบรวมข้อมูล

ผู้วิจัยดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลตามขั้นตอนดังนี้

1. ผู้วิจัยได้ทำหนังสือถึงนายกองค์การบริหารส่วนตำบลวังดั่ง เพื่อขออนุญาตให้ผู้วิจัยได้  
เข้าไปรวบรวมข้อมูล

2. ดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูล โดยผู้วิจัยดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลจากประชาชน  
ในเขตตำบลวังดั่ง อำเภอเมือง จังหวัดกาญจนบุรี ซึ่งเป็นประชากรกลุ่มเป้าหมายที่จะศึกษา โดย  
ผู้วิจัยได้แจก แบบสอบถามด้วยตนเองต่อประชาชนที่มารับบริการ และอธิบายวัตถุประสงค์ในการ  
ทำวิจัยครั้งนี้ เพื่อขอความร่วมมือในการเก็บข้อมูลและอธิบายวิธีการตอบแบบสอบถามโดยละเอียด

3. จากการเก็บรวบรวมข้อมูล ผู้วิจัยได้แจกแบบสอบถามไป จำนวน 383 ชุด โดยมี  
แบบสอบถามที่ได้รับกลับคืนมาและมีความสมบูรณ์ (ไพฑูรย์ โปธิสว่าง, 2556, หน้า 184)

### การวิเคราะห์ข้อมูล

การวิเคราะห์ข้อมูลสำหรับการวิจัยครั้งนี้ แบ่งออกเป็น 2 ตอน คือ

ตอนที่ 1 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ เพศ อายุ  
สถานภาพ ระดับการศึกษา และอาชีพ

ตอนที่ 2 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของ  
องค์การบริหารส่วนตำบลวังดั่ง อำเภอเมือง จังหวัดกาญจนบุรี ใน 5 ด้าน

โดยใช้วิธีการประมวลผลค่าทางสถิติด้วยเครื่องคอมพิวเตอร์

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ผู้วิจัยเลือกใช้สถิติในการวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อให้สอดคล้องกับลักษณะของข้อมูล และตอบวัตถุประสงค์ ดังนี้

1. ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา และอาชีพ วิเคราะห์ข้อมูล โดยใช้ค่าความถี่ ร้อยละ
2. ข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลวังด้ง อำเภอเมือง จังหวัดกาญจนบุรี โดยใช้สถิติ ความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย
3. ในการเปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลวังด้ง อำเภอเมือง จังหวัดกาญจนบุรี โดยใช้สถิติ t - Test สำหรับตัวแปรที่แบ่งได้เป็น 2 กลุ่ม และใช้สถิติ One - way ANOVA สำหรับตัวแปรที่แบ่งได้มากกว่า 2 กลุ่ม กรณีพบความแตกต่างจะทำการทดสอบเป็นรายคู่ด้วยวิธี LSD (Least significant difference test) โดยกำหนดระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

### เกณฑ์การแปลผล

ในการวิจัยครั้งนี้ กำหนดเกณฑ์การแปลผลค่าเฉลี่ยของความคาดหวังและความพึงพอใจในด้านต่าง ๆ ข้างต้น ผู้วิจัยใช้หลักเกณฑ์โดยการคำนวณค่าอัตราภาคชั้น (ไพทอร์ย์ โปธิสว่าง, 2556) ดังนี้

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

กำหนดเกณฑ์ในการแปลผลความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลวังด้ง อำเภอเมือง จังหวัดกาญจนบุรี โดยพิจารณาค่าเฉลี่ยของคะแนนเป็น 4 ระดับ ดังนี้

ค่าเฉลี่ย 4.21 – 5.00	หมายถึง มีความพึงพอใจต่อการให้บริการมากที่สุด
ค่าเฉลี่ย 3.41 – 4.20	หมายถึง มีความพึงพอใจต่อการให้บริการมาก
ค่าเฉลี่ย 2.61 – 3.40	หมายถึง มีความพึงพอใจต่อการให้บริการปานกลาง
ค่าเฉลี่ย 1.81 – 2.60	หมายถึง มีความพึงพอใจต่อการให้บริการน้อย
ค่าเฉลี่ย 1.00 – 1.80	หมายถึง มีความพึงพอใจต่อการให้บริการน้อยที่สุด



## บทที่ 4

### ผลการศึกษาวิจัย

การวิจัยเรื่อง “ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลวังดั่ง อำเภอเมือง จังหวัดกาญจนบุรี” มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1. ศึกษาระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของ องค์การบริหารส่วนตำบลวังดั่ง อำเภอเมือง จังหวัดกาญจนบุรี และ 2. เพื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของ องค์การบริหารส่วนตำบลวังดั่ง อำเภอเมือง จังหวัดกาญจนบุรี จำแนกตามสถานภาพของประชาชน เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา และอาชีพ โดยเก็บข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างคือ ผู้ที่มารับบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลวังดั่ง อำเภอเมือง จังหวัดกาญจนบุรี โดยทำการแจกแบบสอบถามจำนวนทั้งสิ้น 383 ชุด ซึ่งผู้วิจัยได้นำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล ดังนี้

ส่วนที่ 1 การวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไป

ส่วนที่ 2 การวิเคราะห์ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลวังดั่ง อำเภอเมือง จังหวัดกาญจนบุรี

ส่วนที่ 3 การทดสอบสมมติฐาน

#### ส่วนที่ 1 การวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไป

ตารางที่ 2 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามสถานภาพส่วนบุคคล

สถานภาพส่วนบุคคล	จำนวน	ร้อยละ
1. เพศ		
ชาย	203	53.0
หญิง	180	47.0
รวม	383	100.00
2. อายุ		
ต่ำกว่า 20 ปี	18	4.7
21 – 30 ปี	121	31.6
31 – 40 ปี	101	26.4
41 – 50 ปี	58	15.1

## ตารางที่ 2 (ต่อ)

สถานภาพส่วนบุคคล	จำนวน	ร้อยละ
51 – 60 ปี	62	16.2
61 ปีขึ้นไป	23	6.0
รวม	383	100.00
3. สถานภาพสมรส		
โสด	116	30.3
สมรส	226	59.0
หม้าย/ อย่ำร้าง/ แยกกันอยู่	41	10.7
รวม	383	100.00
4. ระดับการศึกษา		
ประถมศึกษา	38	9.9
มัธยมศึกษา	87	22.7
อนุปริญญาตรี	80	20.9
ปริญญาตรี	147	38.4
สูงกว่าปริญญาตรี	31	8.1
รวม	383	100.00
5. อาชีพ		
ข้าราชการ	43	11.2
พนักงานบริษัท	58	22.2
ค้าขาย	67	17.5
เกษตรกร	67	17.5
อื่น ๆ	121	31.6
รวม	383	100.00
6. รายได้		
น้อยกว่าหรือเท่ากับ 10,000 บาท	30	7.8
10,001 – 15,000 บาท	79	20.6
15,001 – 20,000 บาท	123	32.1

## ตารางที่ 2 (ต่อ)

สถานภาพส่วนบุคคล	จำนวน	ร้อยละ
20,001 – 25,000 บาท	100	26.1
มากกว่า 25,001 บาทขึ้นไป	51	13.3
รวม	383	100.00

จากตารางที่ 2 สรุปผลการวิเคราะห์ข้อมูลสถานภาพส่วนบุคคลของประชาชนผู้มาใช้บริการ สามารถอธิบายได้ดังนี้

## 1. เพศ

กลุ่มตัวอย่างของประชาชนที่ตอบแบบสอบถาม เป็นเพศชายมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 53.0 และเป็นเพศหญิง คิดเป็นร้อยละ 47.0

## 2. อายุ

กลุ่มตัวอย่างของประชาชนที่ตอบแบบสอบถาม มีอายุระหว่าง 21 – 30 ปี มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 31.6 รองลงมาคือ มีอายุระหว่าง 31 – 40 ปี คิดเป็นร้อยละ 26.4 มีอายุระหว่าง 51 – 60 ปี คิดเป็นร้อยละ 16.2 มีอายุระหว่าง 41 – 50 ปี คิดเป็นร้อยละ 15.1 มีอายุระหว่าง 61 ปีขึ้นไป คิดเป็นร้อยละ 6.0 และมีอายุระหว่าง ต่ำกว่า 20 ปี คิดเป็นร้อยละ 4.7 ตามลำดับ

## 3. สถานภาพ

กลุ่มตัวอย่างของประชาชนที่ตอบแบบสอบถาม มีสถานภาพสมรส มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 59.0 รองลงมาคือ มีสถานภาพโสด คิดเป็นร้อยละ 30.3 และมีสถานภาพหม้าย/อยู่ร้าง/แยกกันอยู่ คิดเป็นร้อยละ 10.7 ตามลำดับ

## 4. ระดับการศึกษา

กลุ่มตัวอย่างของประชาชนที่ตอบแบบสอบถาม มีการศึกษาระดับปริญญาตรี มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 38.4 รองลงมาคือ มีการศึกษาระดับมัธยมศึกษา คิดเป็นร้อยละ 22.7 มีการศึกษาระดับอนุปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ 20.9 มีการศึกษาระดับประถมศึกษา คิดเป็นร้อยละ 9.9 และมีการศึกษาระดับสูงกว่าปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ 8.1 ตามลำดับ

## 5. อาชีพ

กลุ่มตัวอย่างของประชาชนที่ตอบแบบสอบถาม มีอาชีพอื่น ๆ มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 31.6 รองลงมาคือ มีอาชีพค้าขาย คิดเป็นร้อยละ 17.5 มีอาชีพเกษตรกร คิดเป็นร้อยละ 17.5 มีอาชีพพนักงานบริษัท คิดเป็นร้อยละ 22.2 และมีอาชีพข้าราชการ คิดเป็นร้อยละ 11.2 ตามลำดับ

## 6. รายได้

กลุ่มตัวอย่างของประชาชนที่ตอบแบบสอบถาม มีรายได้ 15,001 – 20,000 บาท มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 32.1 รองลงมาคือมีรายได้ 20,001 – 25,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 26.1 มีรายได้ 10,001 – 15,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 20.6 มีรายได้ มากกว่า 25,001 บาทขึ้นไป คิดเป็นร้อยละ 13.3 และมีรายได้ น้อยกว่าหรือเท่ากับ 10,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 7.8 ตามลำดับ

## ส่วนที่ 2 ผลการวิเคราะห์ระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลวังด้ง อำเภอเมือง จังหวัดกาญจนบุรี

ตารางที่ 3 จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน เกี่ยวกับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลวังด้ง อำเภอเมือง จังหวัดกาญจนบุรี ในภาพรวมด้านต่าง ๆ

ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการ ขององค์การบริหารส่วนตำบลวังด้ง อำเภอ เมือง จังหวัดกาญจนบุรี	ระดับความ			
	$\bar{X}$	SD	พึงพอใจ	ลำดับ
1. ด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค	3.86	0.47	มาก	1
2. ด้านการให้บริการที่ตรงเวลา	3.79	0.45	มาก	3
3. ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ	3.64	0.46	มาก	4
4. ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง	3.84	0.42	มาก	2
5. ด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า	3.46	0.55	มาก	5
ภาพรวม	3.72	0.28	มาก	

จากตารางที่ 3 ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน เกี่ยวกับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลวังด้ง อำเภอเมือง จังหวัดกาญจนบุรี ในภาพรวมด้านต่าง ๆ พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลวังด้ง อำเภอเมือง จังหวัดกาญจนบุรี ในภาพรวมด้านต่าง ๆ อยู่ในระดับ มาก เมื่อพิจารณาในรายละเอียด สรุปได้ดังนี้

ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลวังด้ง อำเภอเมือง จังหวัดกาญจนบุรี ในภาพรวมด้านต่าง ๆ ลำดับแรกคือ ด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค อยู่

ในระดับ มาก ( $\bar{X} = 3.86$ ,  $SD = 0.47$ ) รองลงมาคือ ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง ( $\bar{X} = 3.84$ ,  $SD = 0.42$ ) ด้านการให้บริการที่ตรงเวลา ( $\bar{X} = 3.79$ ,  $SD = 0.45$ ) ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ ( $\bar{X} = 3.64$ ,  $SD = 0.46$ ) และลำดับสุดท้ายคือ ด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า ( $\bar{X} = 3.46$ ,  $SD = 0.55$ )

ตารางที่ 4 จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน เกี่ยวกับความพึงพอใจของ ประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลวังดั่ง อำเภอเมือง จังหวัดกาญจนบุรี ด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค

ด้านการให้บริการอย่าง เสมอภาค	จำนวนและร้อยละของระดับความพึงพอใจ					$\bar{X}$	SD	ระดับความ พึงพอใจ	ลำดับ
	มากที่สุด	มาก	ปาน กลาง	น้อย	น้อย ที่สุด				
1. เจ้าหน้าที่มีความ กระตือรือร้นให้บริการด้วย ความเอาใจใส่	25 (6.5)	251 (65.5)	105 (27.4)	2 (0.5)	-	3.78	.559	มาก	4
2. ระบบงานที่ให้บริการมี ความโปร่งใส	43 (11.2)	232 (60.6)	106 (27.7)	2 (0.5)	-	3.82	.616	มาก	3
3. มีการให้บริการเป็นไป ตามลำดับก่อนหลัง	102 (26.6)	165 (43.1)	104 (27.2)	12 (3.1)	-	3.93	.812	มาก	1
4. เจ้าหน้าที่บริการด้วยความ ยิ้มแย้มแจ่มใส	98 (25.6)	169 (44.1)	100 (26.1)	16 (4.2)	-	3.91	.823	มาก	2
	ภาพรวม					3.86	0.47	มาก	

จากตารางที่ 4 พบว่าผลการสำรวจระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลวังดั่ง อำเภอเมือง จังหวัดกาญจนบุรี ด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค ในภาพรวมอยู่ในระดับ มาก ( $\bar{X} = 3.86$ ,  $SD = 0.47$ ) เมื่อพิจารณาในรายละเอียดสรุปได้ ดังนี้

ประชาชนที่มารับบริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลวังดั่ง อำเภอเมือง จังหวัดกาญจนบุรี ด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค ลำดับแรกคือ มีการให้บริการเป็นไปตามลำดับก่อนหลัง ( $\bar{X} = 3.93$ ,  $SD = 0.812$ ) รองลงมาคือ เจ้าหน้าที่บริการด้วยความยิ้มแย้มแจ่มใส ( $\bar{X} = 3.91$ ,  $SD = 0.823$ ) ระบบงานที่ให้บริการมีความโปร่งใส ( $\bar{X} = 3.82$ ,  $SD = 0.616$ ) และลำดับสุดท้ายคือ เจ้าหน้าที่มีความกระตือรือร้นให้บริการด้วยความเอาใจใส่ ( $\bar{X} = 3.78$ ,  $SD = 0.559$ )

ตารางที่ 5 จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน เกี่ยวกับความพึงพอใจของ  
ประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลวังด้ง อำเภอเมือง จังหวัด  
กาญจนบุรี ด้านการให้บริการที่ตรงเวลา

ด้านการให้บริการที่ตรงเวลา	จำนวนและร้อยละของระดับความพึงพอใจ					$\bar{X}$	SD	ระดับความ พึงพอใจ	ลำดับ
	มากที่สุด	มาก	ปาน กลาง	น้อย	น้อย ที่สุด				
1. มีความรวดเร็วในการ ให้บริการอย่างถูกต้อง	37 (9.7)	252 (65.8)	88 (23.0)	6 (1.6)	-	3.83	.602	มาก	2
2. การให้บริการเป็นไปตาม ระยะเวลาที่กำหนด	56 (14.6)	168 (43.9)	139 (36.3)	20 (5.2)	-	3.67	.785	มาก	4
3. มีระยะเวลาในการรอคอย การให้บริการที่เหมาะสม	71 (18.5)	191 (49.9)	100 (26.1)	21 (5.5)	-	3.81	.795	มาก	3
4. มีระยะเวลาการให้บริการที่ เหมาะสมกับงาน	45 (11.7)	246 (64.2)	75 (19.6)	17 (4.4)	-	3.83	.681	มาก	1
	ภาพรวม					3.79	0.45	มาก	

จากตารางที่ 5 พบว่าผลการสำรวจระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลวังด้ง อำเภอเมือง จังหวัดกาญจนบุรี ด้านการให้บริการที่ตรงเวลา ในภาพรวมอยู่ในระดับ มาก ( $\bar{X} = 3.79$ ,  $SD = 0.45$ ) เมื่อพิจารณาในรายละเอียดสรุปได้ ดังนี้

ประชาชนที่มารับบริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลวังด้ง อำเภอเมือง จังหวัดกาญจนบุรี ด้านการให้บริการที่ตรงเวลา ลำดับแรกคือ มีระยะเวลาการให้บริการที่เหมาะสมกับงาน ( $\bar{X} = 3.83$ ,  $SD = 0.681$ ) รองลงมาคือ มีความรวดเร็วในการให้บริการอย่างถูกต้อง ( $\bar{X} = 3.83$ ,  $SD = 0.602$ ) มีระยะเวลาการรอคอยการให้บริการที่เหมาะสม ( $\bar{X} = 3.81$ ,  $SD = 0.795$ ) และลำดับสุดท้ายคือ การให้บริการเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด ( $\bar{X} = 3.67$ ,  $SD = 0.785$ )

ตารางที่ 6 จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน เกี่ยวกับความพึงพอใจของ  
ประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลวังด้ง อำเภอเมือง จังหวัด  
กาญจนบุรี ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ

ด้านการให้บริการอย่าง เพียงพอ	จำนวนและร้อยละของระดับความพึงพอใจ					$\bar{X}$	SD	ระดับความ พึงพอใจ	ลำดับ
	มากที่สุด	มาก กลาง	น้อย	น้อย ที่สุด					
1. อาคารสถานที่ที่ให้บริการ มีความเหมาะสม	50 (13.1)	238 (62.1)	92 (24.0)	3 (0.8)	-	3.87	.622	มาก	1
2. มีช่องทางสำหรับคนชรา และผู้พิการอย่างเพียงพอ	24 (6.3)	213 (55.6)	106 (27.7)	37 (9.7)	3 (0.8)	3.56	.782	มาก	3
3. มีป้ายบอกจุดบริการต่าง ๆ ไว้อย่างชัดเจน	38 (9.9)	169 (44.1)	161 (42.0)	13 (3.4)	2 (0.5)	3.59	.734	มาก	2
4. มีสิ่งอำนวยความสะดวก เพียงพอต่อการให้บริการเช่น ที่นั่งรอ ห้องน้ำ เป็นต้น	35 (9.1)	173 (45.2)	142 (37.1)	33 (8.6)	-	3.54	.777	มาก	4
ภาพรวม						3.64	0.46	มาก	

จากตารางที่ 6 พบว่าผลการสำรวจระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลวังด้ง อำเภอเมือง จังหวัดกาญจนบุรี ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ ในภาพรวมอยู่ในระดับ มาก ( $\bar{X} = 3.64$ ,  $SD = 0.46$ ) เมื่อพิจารณาในรายละเอียดสรุปได้ ดังนี้

ประชาชนที่มารับบริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลวังด้ง อำเภอเมือง จังหวัดกาญจนบุรี ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ ลำดับแรกคือ อาคารสถานที่ที่ให้บริการมีความเหมาะสม ( $\bar{X} = 3.87$ ,  $SD = 0.622$ ) รองลงมาคือ มีป้ายบอกจุดบริการต่าง ๆ ไว้อย่างชัดเจน ( $\bar{X} = 3.59$ ,  $SD = 0.734$ ) มีช่องทางสำหรับคนชราและผู้พิการอย่างเพียงพอ ( $\bar{X} = 3.56$ ,  $SD = 0.782$ ) และลำดับสุดท้ายคือ มีสิ่งอำนวยความสะดวกเพียงพอต่อการให้บริการเช่น ที่นั่งรอ ห้องน้ำ เป็นต้น ( $\bar{X} = 3.54$ ,  $SD = 0.777$ )

ตารางที่ 7 จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน เกี่ยวกับความพึงพอใจของ  
ประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลวังด้ง อำเภอเมือง จังหวัด  
กาญจนบุรี ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง

ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง	จำนวนและร้อยละของระดับความพึงพอใจ					$\bar{X}$	SD	ระดับความพึงพอใจ	ลำดับ
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด				
1. มีการให้บริการที่มีประสิทธิภาพและไม่ซ้ำซ้อน	21 (5.5)	271 (70.8)	82 (21.4)	9 (2.3)	-	3.79	.566	มาก	4
2. มีการให้บริการโดยยึดประโยชน์สาธารณะเป็นหลัก	47 (12.3)	231 (60.3)	99 (25.8)	6 (1.6)	-	3.83	.645	มาก	3
3. เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีความรับผิดชอบและมุ่งมั่นในการปฏิบัติงาน	90 (23.5)	169 (44.1)	113 (29.5)	11 (2.9)	-	3.88	.795	มาก	1
4. เจ้าหน้าที่มีการให้บริการอย่างถูกต้องและแม่นยำ	72 (18.8)	211 (55.1)	85 (22.2)	15 (3.9)	-	3.88	.745	มาก	2
	ภาพรวม					3.84	0.42	มาก	

จากตารางที่ 7 พบว่าผลการสำรวจระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลวังด้ง อำเภอเมือง จังหวัดกาญจนบุรี ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง ในภาพรวมอยู่ในระดับ มาก ( $\bar{X} = 3.84$ ,  $SD = 0.42$ ) เมื่อพิจารณาในรายละเอียดสรุปได้ ดังนี้

ประชาชนที่มารับบริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลวังด้ง อำเภอเมือง จังหวัดกาญจนบุรี ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง ลำดับแรกคือ เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีความรับผิดชอบและมุ่งมั่นในการปฏิบัติงาน ( $\bar{X} = 3.88$ ,  $SD = 0.795$ ) รองลงมาคือ เจ้าหน้าที่มีการให้บริการอย่างถูกต้องและแม่นยำ ( $\bar{X} = 3.88$ ,  $SD = 0.745$ ) มีการให้บริการโดยยึดประโยชน์สาธารณะเป็นหลัก ( $\bar{X} = 3.83$ ,  $SD = 0.645$ ) และลำดับสุดท้ายคือ มีการให้บริการที่มีประสิทธิภาพและไม่ซ้ำซ้อน ( $\bar{X} = 3.79$ ,  $SD = 0.566$ )



ตารางที่ 8 จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน เกี่ยวกับความพึงพอใจของ  
ประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลวังด้ง อำเภอเมือง จังหวัด  
กาญจนบุรี ด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า

ด้านการให้บริการอย่าง ก้าวหน้า	จำนวนและร้อยละของระดับความพึงพอใจ					$\bar{X}$	SD	ระดับความ พึงพอใจ	ลำดับ
	มากที่สุด	มาก	ปาน กลาง	น้อย	น้อย ที่สุด				
1. รับฟังปัญหาหรือข้อ สอบถามของผู้รับบริการอย่าง เต็มใจ	30 (7.8)	196 (51.2)	128 (33.4)	24 (6.3)	5 (1.3)	3.57	.778	มาก	2
2. มีผู้รับความคิดเห็น/ ร้องเรียน/ร้องทุกข์	29 (7.6)	138 (36.0)	174 (45.4)	35 (9.1)	7 (1.8)	3.38	.825	มาก	4
3. มีการปรับปรุงและ พัฒนาการให้บริการ ตลอดเวลา	30 (7.8)	151 (39.4)	145 (37.9)	55 (14.4)	2 (0.5)	3.96	.846	มาก	1
4. เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีการ เรียนรู้อยู่ตลอดเวลา	45 (11.7)	140 (36.6)	152 (39.7)	46 (12.0)	-	3.48	.852	มาก	3
	ภาพรวม					3.46	0.55	มาก	

จากตารางที่ 8 พบว่าผลการสำรวจระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลวังด้ง อำเภอเมือง จังหวัดกาญจนบุรี ด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า ในภาพรวมอยู่ในระดับ มาก ( $\bar{X} = 3.46$ ,  $SD = 0.55$ ) เมื่อพิจารณาในรายละเอียดสรุปได้ ดังนี้

ประชาชนที่มารับบริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลวังด้ง อำเภอเมือง จังหวัดกาญจนบุรี ด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า ลำดับแรกคือ มีการปรับปรุงและพัฒนาการให้บริการตลอดเวลา ( $\bar{X} = 3.96$ ,  $SD = 0.846$ ) รองลงมาคือ รับฟังปัญหาหรือข้อสอบถามของผู้รับบริการอย่างเต็มใจ ( $\bar{X} = 3.57$ ,  $SD = 0.778$ ) เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีการเรียนรู้อยู่ตลอดเวลา ( $\bar{X} = 3.48$ ,  $SD = 0.852$ ) และลำดับสุดท้ายคือ มีผู้รับความคิดเห็น/ ร้องเรียน/ ร้องทุกข์ ( $\bar{X} = 3.38$ ,  $SD = 0.825$ )

### ส่วนที่ 3 การทดสอบสมมติฐาน

สมมติฐานที่ 1 ประชาชนที่มาติดต่อขอรับบริการที่มีเพศต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลวังดั่ง อำเภอเมือง จังหวัดกาญจนบุรี แตกต่างกัน

ตารางที่ 9 ความสัมพันธ์ระหว่างเพศกับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลวังดั่ง อำเภอเมือง จังหวัดกาญจนบุรี

เพศ	จำนวน	$\bar{X}$	SD	t	Sig
ชาย	203	4.50	0.32	-1.71	0.79
หญิง	180	4.55	0.29		

จากตารางที่ 9 พบว่า ประชาชนที่มีเพศต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลวังดั่ง อำเภอเมือง จังหวัดกาญจนบุรี ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ .05 จึงไม่เป็นไปตามสมมติฐานการวิจัย

สมมติฐานที่ 2 ประชาชนที่มาติดต่อขอรับบริการที่มีอายุต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลวังดั่ง อำเภอเมือง จังหวัดกาญจนบุรี แตกต่างกัน

ตารางที่ 10 ความสัมพันธ์ระหว่างอายุกับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลวังดั่ง อำเภอเมือง จังหวัดกาญจนบุรี

แหล่งความแปรปรวน	SS	df	MS	F	Sig
ระหว่างกลุ่ม	2.51	5	0.50	5.50	0.00
ภายในกลุ่ม	34.48	377	0.09		
รวม	37.00	382			

\*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตารางที่ 10 พบว่า ประชาชนที่มีอายุต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลวังดั่ง อำเภอเมือง จังหวัดกาญจนบุรี แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ผลจึงเป็นไปตามสมมติฐานการวิจัย

ตารางที่ 11 เปรียบเทียบความแตกต่างรายคู่ระหว่างอายุ กับความพึงพอใจต่อการให้บริการของ  
องค์การบริหารส่วนตำบลวังด้ง อำเภอเมือง จังหวัดกาญจนบุรี

อายุ	$\bar{X}$	ต่ำกว่า 20 ปี (n=18)	21 – 30 ปี (n=121)	31 – 40 ปี (n=101)	41 – 50 ปี (n=58)	51 – 60 ปี (n=62)	61 ปีขึ้นไป (n=23)
ต่ำกว่า 20 ปี	4.45						
21 – 30 ปี	4.43				0.23*		
31 – 40 ปี	4.53						
41 – 50 ปี	4.66						
51 – 60 ปี	4.57						
61 ปีขึ้นไป	4.61						

\*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตารางที่ 11 การเปรียบเทียบความแตกต่างรายคู่ระหว่างอายุกับความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลวังด้ง อำเภอเมือง จังหวัดกาญจนบุรี พบว่า คู่ที่มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 มี 1 คู่ คือ

ระหว่างกลุ่มที่มีอายุ 41 – 50 ปี กับ กลุ่มที่มีอายุ 21 – 30 ปี หมายความว่า ประชาชนที่มีอายุ 41 – 50 ปี จะมีค่าเฉลี่ยของความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลวังด้ง อำเภอเมือง จังหวัดกาญจนบุรี อยู่ในระดับที่ดีมากกว่าประชาชนที่มีอายุ 21 – 30 ปี

สมมติฐานที่ 3 ประชาชนที่คาดหวังต่อการรับบริการที่มีสถานภาพต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลวังด้ง อำเภอเมือง จังหวัดกาญจนบุรี แตกต่างกัน

ตารางที่ 12 ความสัมพันธ์ระหว่างสถานภาพต่างกัน กับความพึงพอใจของประชาชนต่อการ  
ให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลวังด้ง อำเภอเมือง จังหวัดกาญจนบุรี

แหล่งความแปรปรวน	SS	df	MS	F	Sig
ระหว่างกลุ่ม	1.64	2	0.82	0.84	0.00
ภายในกลุ่ม	35.35	380	0.09		
รวม	37.00	382			

\*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตารางที่ 12 พบว่า ประชาชนที่มีสถานภาพต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลวังด้ง อำเภอเมือง จังหวัดกาญจนบุรี แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ผลจึงเป็นไปตามสมมติฐานการวิจัย

ตารางที่ 13 เปรียบเทียบความแตกต่างรายคู่ระหว่างสถานภาพกับความพึงพอใจ ต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลวังด้ง อำเภอเมือง จังหวัดกาญจนบุรี

สถานภาพ	$\bar{X}$	โสด (n=116)	สมรส (n=226)	หม้าย/อย่าร้าง/แยกกันอยู่ (n=41)
โสด	4.43		0.12*	0.20*
สมรส	4.55			
หม้าย/อย่าร้าง/แยกกันอยู่	4.63			

\*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตารางที่ 13 การเปรียบเทียบความแตกต่างรายคู่ระหว่างสถานภาพกับความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลวังด้ง อำเภอเมือง จังหวัดกาญจนบุรี พบว่า คู่ที่มีความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญ ทางสถิติที่ระดับ .05 มี 2 คู่ คือ

1. ระหว่างกลุ่มที่มีสถานภาพ สมรส กับกลุ่มที่มีสถานภาพ โสด หมายความว่า ประชาชนที่มีสถานภาพสมรส จะมีค่าเฉลี่ยของความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลวังด้ง อำเภอเมือง จังหวัดกาญจนบุรี อยู่ในระดับที่ดีมากกว่าประชาชนที่มีสถานภาพโสด

2. ระหว่างกลุ่มที่มีสถานภาพ หม้าย/ อย่าร้าง/ แยกกันอยู่ กับกลุ่มที่มีสถานภาพ โสด หมายความว่า ประชาชนที่มีสถานภาพ หม้าย/ อย่าร้าง/ แยกกันอยู่ จะมีค่าเฉลี่ยของความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลวังด้ง อำเภอเมือง จังหวัดกาญจนบุรี อยู่ในระดับที่ดีมากกว่าประชาชนที่มีสถานภาพโสด

สมมติฐานที่ 4 ประชาชนที่มาติดต่อขอรับบริการที่มีระดับการศึกษาต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลวังด้ง อำเภอเมือง จังหวัดกาญจนบุรี แตกต่างกัน

ตารางที่ 14 ความสัมพันธ์ระดับการศึกษาต่างกัน กับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลวังด้ง อำเภอเมือง จังหวัดกาญจนบุรี

แหล่งความแปรปรวน	SS	df	MS	F	Sig
ระหว่างกลุ่ม	1.13	4	0.28	2.99	0.01
ภายในกลุ่ม	35.86	378	0.09		
รวม	37.00	382			

\*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตารางที่ 14 พบว่า ประชาชนที่มีระดับการศึกษาต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลวังด้ง อำเภอเมือง จังหวัดกาญจนบุรี แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ผลจึงเป็นไปตามสมมติฐานการวิจัย

ตารางที่ 15 เปรียบเทียบความแตกต่างรายคู่ระหว่างระดับการศึกษากับความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลวังด้ง อำเภอเมือง จังหวัดกาญจนบุรี

ระดับการศึกษา	$\bar{X}$	ประถมศึกษา	มัธยมศึกษา	อนุปริญญาตรี	ปริญญาตรี	สูงกว่าปริญญาตรี
		(n=38)	(n=87)	(n=80)	(n=147)	(n=31)
ประถมศึกษา	4.51					
มัธยมศึกษา	4.50					0.20*
อนุปริญญาตรี	4.50					0.20*
ปริญญาตรี	4.51					0.19*
สูงกว่าปริญญาตรี	4.71					

\*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตารางที่ 15 การเปรียบเทียบความแตกต่างรายคู่ระหว่างระดับการศึกษากับความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลวังด้ง อำเภอเมือง จังหวัดกาญจนบุรี พบว่า คู่ที่มีความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญ ทางสถิติที่ระดับ .05 มี 3 คู่ คือ

1. ระหว่างกลุ่มที่มีระดับการศึกษาสูงกว่าปริญญาตรี กับกลุ่มที่มีระดับการศึกษามัธยมศึกษา หมายความว่า ประชาชนที่มีระดับการศึกษาสูงกว่าปริญญาตรี จะมีค่าเฉลี่ยของความ

พึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลวังดั่ง อำเภอเมือง จังหวัดกาญจนบุรี อยู่ในระดับที่ดีมากกว่าประชาชนที่มีระดับการศึกษามัธยมศึกษา

2. ระหว่างกลุ่มที่มีระดับการศึกษาสูงกว่าปริญญาตรี กับกลุ่มที่มีระดับการศึกษาอนุปริญญาตรี หมายความว่า ประชาชนที่มีระดับการศึกษาสูงกว่าปริญญาตรี จะมีค่าเฉลี่ยของความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลวังดั่ง อำเภอเมือง จังหวัดกาญจนบุรี อยู่ในระดับที่ดีมากกว่าประชาชนที่มีระดับการศึกษาอนุปริญญาตรี

3. ระหว่างกลุ่มที่มีระดับการศึกษาสูงกว่าปริญญาตรี กับกลุ่มที่มีระดับการศึกษาปริญญาตรี หมายความว่า ประชาชนที่มีระดับการศึกษาสูงกว่าปริญญาตรี จะมีค่าเฉลี่ยของความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลวังดั่ง อำเภอเมือง จังหวัดกาญจนบุรี อยู่ในระดับที่ดีมากกว่าประชาชนที่มีระดับการศึกษาปริญญาตรี

สมมติฐานที่ 5 ประชาชนที่มีมาติดต่อขอรับบริการที่มีอาชีพต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลวังดั่ง อำเภอเมือง จังหวัดกาญจนบุรี แตกต่างกัน

ตารางที่ 16 ความสัมพันธ์ระหว่างอาชีพต่างกัน กับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลวังดั่ง อำเภอเมือง จังหวัดกาญจนบุรี

แหล่งความแปรปรวน	<i>SS</i>	<i>df</i>	<i>MS</i>	<i>F</i>	<i>Sig</i>
ระหว่างกลุ่ม	1.92	4	0.58	5.18	0.00
ภายในกลุ่ม	35.07	378	0.09		
รวม	37.00	382			

\*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตารางที่ 16 พบว่า ประชาชนที่มีอาชีพต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลวังดั่ง อำเภอเมือง จังหวัดกาญจนบุรี แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ผลจึงเป็นไปตามสมมติฐานการวิจัย

ตารางที่ 17 เปรียบเทียบความแตกต่างรายคู่ระหว่างอาชีพกับความพึงพอใจ ต่อการให้บริการของ  
องค์การบริหารส่วนตำบลวังด้ง อำเภอเมือง จังหวัดกาญจนบุรี

อาชีพ	$\bar{X}$	ข้าราชการ (n=43)	พนักงานบริษัท (n=85)	ค้าขาย (n=67)	เกษตรกร (n=67)	อื่น ๆ (n=121)
ข้าราชการ	4.63					
พนักงานบริษัท	4.42	0.21*				0.15*
ค้าขาย	4.48					
เกษตรกร	4.55					
อื่น ๆ	4.58					

\*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตารางที่ 17 การเปรียบเทียบความแตกต่างรายคู่ระหว่างอาชีพ กับความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลวังด้ง อำเภอเมือง จังหวัดกาญจนบุรี พบว่า คู่ที่มีความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญ ทางสถิติที่ระดับ .05 มี 2 คู่ คือ

1. ระหว่างกลุ่มที่เป็นข้าราชการ กับกลุ่มที่เป็นพนักงานบริษัท หมายความว่า ประชาชนที่เป็นข้าราชการ จะมีค่าเฉลี่ยของความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลวังด้ง อำเภอเมือง จังหวัดกาญจนบุรี อยู่ในระดับที่ดีมากกว่าประชาชนที่เป็นพนักงานบริษัท

2. ระหว่างกลุ่มที่มีอาชีพอื่น ๆ กับกลุ่มที่เป็นพนักงานบริษัท หมายความว่า ประชาชนที่มีอาชีพอื่น จะมีค่าเฉลี่ยของความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลวังด้ง อำเภอเมือง จังหวัดกาญจนบุรี อยู่ในระดับที่ดีมากกว่าประชาชนที่เป็นพนักงานบริษัท

สมมติฐานที่ 6 ประชาชนที่คาดหวังต่อการรับบริการที่มีรายได้ต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลวังด้ง อำเภอเมือง จังหวัดกาญจนบุรี แตกต่างกัน

ตารางที่ 18 ความสัมพันธ์ระหว่างรายได้ กับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของ  
องค์การบริหารส่วนตำบลวังด้ง อำเภอเมือง จังหวัดกาญจนบุรี

แหล่งความแปรปรวน	SS	df	MS	F	Sig
ระหว่างกลุ่ม	1.41	4	0.35	3.76	0.00
ภายในกลุ่ม	35.58	378	0.09		
รวม	37.00	382			

\*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตารางที่ 18 พบว่า ประชาชนที่มีรายได้ต่อเดือนต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการ  
ให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลวังด้ง อำเภอเมือง จังหวัดกาญจนบุรี แตกต่างกันอย่างมี  
นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ผลจึงเป็นไปตามสมมติฐานการวิจัย

ตารางที่ 19 เปรียบเทียบความแตกต่างรายคู่ระหว่างรายได้ต่อเดือนกับความพึงพอใจ ต่อการ  
ให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลวังด้ง อำเภอเมือง จังหวัดกาญจนบุรี

รายได้ต่อเดือน	$\bar{X}$	น้อยกว่า หรือเท่ากับ 10,000 บาท (n=30)	10,001 – 15,000 บาท (n=79)	15,001 – 20,000 บาท (n=123)	20,001 – 25,000 บาท (n=100)	มากกว่า 25,001 บาท ขึ้นไป (n=51)
น้อยกว่าหรือเท่ากับ 10,000 บาท	4.42					
10,001 – 15,000 บาท	4.46				0.13*	
15,001 – 20,000 บาท	4.51					
20,001 – 25,000 บาท	4.60					
มากกว่า 25,001 บาท ขึ้นไป	4.59					

\*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05



จากตารางที่ 19 การเปรียบเทียบความแตกต่างรายคู่ระหว่างรายได้ กับความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลวังด้ง อำเภอเมือง จังหวัดกาญจนบุรี พบว่า คู่ที่มีความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญ ทางสถิติที่ระดับ .05 มี 1 คู่ คือ

1. ระหว่างกลุ่มที่มีรายได้ต่อเดือน 20,001 – 25,000 บาท กับกลุ่มที่มีรายได้ต่อเดือน 10,001 – 15,000 บาท หมายความว่า ประชาชนที่มีรายได้ต่อเดือน 20,001 – 25,000 บาท จะมีค่าเฉลี่ยของความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลวังด้ง อำเภอเมือง จังหวัดกาญจนบุรี อยู่ในระดับที่ดีมากกว่าประชาชนที่มีรายได้ต่อเดือน 10,001 – 15,000 บาท

ตารางที่ 20 สรุปผลการทดสอบสมมติฐาน

สมมติฐาน	ผลการทดสอบสมมติฐาน
1. ประชาชนที่มาติดต่อขอรับบริการที่มีเพศต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลวังด้ง อำเภอเมือง จังหวัดกาญจนบุรี แตกต่างกัน	ไม่เป็นไปตามสมมติฐาน
2. ประชาชนที่มาติดต่อขอรับบริการที่มีอายุต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลวังด้ง อำเภอเมือง จังหวัดกาญจนบุรี แตกต่างกัน	เป็นไปตามสมมติฐาน
3. ประชาชนที่มาติดต่อขอรับบริการที่มีสถานภาพต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลวังด้ง อำเภอเมือง จังหวัดกาญจนบุรี แตกต่างกัน	เป็นไปตามสมมติฐาน
4. ประชาชนที่มาติดต่อขอรับบริการที่มีระดับการศึกษาต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลวังด้ง อำเภอเมือง จังหวัดกาญจนบุรี แตกต่างกัน	เป็นไปตามสมมติฐาน
5. ประชาชนที่มาติดต่อขอรับบริการที่มีอาชีพต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลวังด้ง อำเภอเมือง จังหวัดกาญจนบุรี แตกต่างกัน	เป็นไปตามสมมติฐาน
6. ประชาชนที่มาติดต่อขอรับบริการที่มีรายได้ต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลวังด้ง อำเภอเมือง จังหวัดกาญจนบุรี แตกต่างกัน	เป็นไปตามสมมติฐาน

## บทที่ 5

### สรุปผลการวิจัย อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

การศึกษาเรื่อง “ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลวังด้ง อำเภอเมือง จังหวัดกาญจนบุรี” โดยการศึกษาครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1. ศึกษาระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของ องค์การบริหารส่วนตำบลวังด้ง อำเภอเมือง จังหวัดกาญจนบุรี 2. เปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของ องค์การบริหารส่วนตำบลวังด้ง อำเภอเมือง จังหวัดกาญจนบุรี จำแนกตามสถานภาพของประชาชน เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา และอาชีพ โดยใช้แบบสอบถามเพื่อเป็นเครื่องมือในการศึกษาจำนวนทั้งสิ้น 383 ชุด เพื่อให้ได้ข้อมูลที่เป็นตัวแทนของกลุ่มตัวอย่างอย่างสมบูรณ์ โดยคำนวณจากสูตรของ ยามานะ (Yamane, 1973 อ้างถึงใน ไพฑูรย์ โพธิ์สว่าง, 2556, หน้า 167) สถิติที่ใช้ในการวิจัย ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพสมรส การศึกษา อาชีพ และรายได้ วิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้สถิติค่าความถี่ และค่าร้อยละ

ส่วนระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลวังด้ง อำเภอเมือง จังหวัดกาญจนบุรี ใน 5 ด้าน วิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้สถิติค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ส่วนการทดสอบสมมติฐานใช้ค่าสถิติ t-Test ทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยจากกลุ่มตัวอย่าง 2 กลุ่ม ใช้สถิติ One-way ANOVA ในการวิเคราะห์หาความแปรปรวนแบบทางเดียวและหากพบว่า มีความแตกต่างจะทำการทดสอบเป็นรายคู่ด้วยวิธีการของ LSD โดยกำหนดระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ซึ่งผลการศึกษานำเสนอตามลำดับ ดังนี้

1. ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม
2. ระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลวังด้ง อำเภอเมือง จังหวัดกาญจนบุรี
3. การทดสอบสมมติฐาน

### สรุปผลการวิจัย

#### ข้อมูลทั่วไป

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม พบว่า กลุ่มตัวอย่างของประชาชนที่ตอบแบบสอบถาม เป็นเพศชายมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 53.0 มีอายุระหว่าง 21 – 30 ปี มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 31.6 มีสถานภาพสมรส มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 59.0 การศึกษาระดับปริญญาตรี

มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 38.4 มีอาชีพอื่น ๆ มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 31.6 มีรายได้ 15,001 – 20,000 บาท มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 32.1

ระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลวังดั่ง อำเภอเมือง จังหวัดกาญจนบุรี

ผลการวิเคราะห์ระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลวังดั่ง อำเภอเมือง จังหวัดกาญจนบุรี พบว่า ผู้มารับบริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการในภาพรวม พบว่า ผู้มารับบริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการ ด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค ( $\bar{X} = 3.86$ ,  $SD = 0.47$ ) รองลงมาคือ ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง ( $\bar{X} = 3.84$ ,  $SD = 0.42$ ) ส่วนด้านที่ผู้มารับบริการมีความคิดเห็นน้อยที่สุด คือ ด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า ( $\bar{X} = 3.46$ ,  $SD = 0.55$ ) ซึ่งสามารถสรุปผลการวิจัยในแต่ละด้านได้ ดังนี้

ด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลวังดั่ง อำเภอเมือง จังหวัดกาญจนบุรี ในด้านการให้บริการอย่างเสมอภาคอยู่ในระดับ มาก โดยด้านที่มีระดับความพึงพอใจมากที่สุด คือ มีการให้บริการเป็นไปตามลำดับก่อนหลัง มีการให้บริการเป็นไปตามลำดับก่อนหลัง และลำดับสุดท้ายคือ เจ้าหน้าที่มีความกระตือรือร้นให้บริการด้วยความเอาใจใส่

ด้านการให้บริการที่ตรงเวลา พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลวังดั่ง อำเภอเมือง จังหวัดกาญจนบุรี ในด้านการให้บริการที่ตรงเวลาอยู่ในระดับ มาก โดยด้านที่มีระดับความพึงพอใจมากที่สุด คือ ระยะเวลาการให้บริการที่เหมาะสมกับงาน รองลงมาคือ มีความรวดเร็วในการให้บริการอย่างถูกต้อง และลำดับสุดท้ายคือ การให้บริการเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด

ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลวังดั่ง อำเภอเมือง จังหวัดกาญจนบุรี ในด้านการให้บริการอย่างเพียงพออยู่ในระดับ มาก โดยด้านที่มีระดับความพึงพอใจมากที่สุด คือ อาคารสถานที่ที่ให้บริการมีความเหมาะสม รองลงมาคือ มีป้ายบอกจุดบริการต่าง ๆ ไว้อย่างชัดเจน และลำดับสุดท้ายคือ มีสิ่งอำนวยความสะดวกเพียงพอต่อการให้บริการเช่น ที่นั่งรอ ห้องน้ำ เป็นต้น

ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลวังดั่ง อำเภอเมือง จังหวัดกาญจนบุรี ในด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่องอยู่ในระดับ มาก โดยด้านที่มีระดับความพึงพอใจมากที่สุด คือ เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีความรับผิดชอบและมุ่งมั่นในการปฏิบัติงาน รองลงมาคือ เจ้าหน้าที่มีการให้บริการอย่างถูกต้องและแม่นยำ และลำดับสุดท้ายคือ มีการให้บริการที่มีประสิทธิภาพและไม่ซ้ำซ้อน

ด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลวังด้ง อำเภอเมือง จังหวัดกาญจนบุรี ในด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้าอยู่ในระดับ มาก โดยด้านที่มีระดับความพึงพอใจมากที่สุด คือ การปรับปรุงและพัฒนาการให้บริการตลอดเวลา รองลงมาคือ รับฟังปัญหาหรือข้อสอบถามของผู้รับบริการอย่างเต็มที่ และลำดับสุดท้ายคือ มีผู้รับความคิดเห็น/ ร้องเรียน/ ร้องทุกข์

#### การทดสอบสมมติฐาน

จากการทดสอบสมมติฐานเพื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลวังด้ง อำเภอเมือง จังหวัดกาญจนบุรี จำแนกสถานภาพของประชาชน พบว่า

ประชาชนที่มาติดต่อขอรับบริการที่มีเพศต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลวังด้ง อำเภอเมือง จังหวัดกาญจนบุรี แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ

.05 ผลจึงปฏิเสธสมมติฐานการวิจัย

ประชาชนที่มาติดต่อขอรับบริการที่มีอายุต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลวังด้ง อำเภอเมือง จังหวัดกาญจนบุรี แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ

.05 ผลจึงยอมรับสมมติฐาน

ประชาชนที่มาติดต่อขอรับบริการที่มีสถานภาพต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลวังด้ง อำเภอเมือง จังหวัดกาญจนบุรี แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ .05 ผลจึงยอมรับสมมติฐาน

ประชาชนที่มาติดต่อขอรับบริการที่มีระดับการศึกษาต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลวังด้ง อำเภอเมือง จังหวัดกาญจนบุรี แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ .05 ผลจึงยอมรับสมมติฐาน

ประชาชนที่มาติดต่อขอรับบริการที่มีอาชีพต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลวังด้ง อำเภอเมือง จังหวัดกาญจนบุรี แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ

.05 ผลจึงยอมรับสมมติฐาน

ประชาชนที่มาติดต่อขอรับบริการที่มีรายได้ต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลวังด้ง อำเภอเมือง จังหวัดกาญจนบุรี แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ .05 ผลจึงยอมรับสมมติฐาน

## อภิปรายผล

ระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลวังด้ง อำเภอเมือง จังหวัดกาญจนบุรี

จากการศึกษาข้อมูลเกี่ยวกับระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลวังคั้ง อำเภอเมือง จังหวัดกาญจนบุรี พบว่า ผู้มารับบริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการทั้ง 5 ด้าน ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก ด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค มีระดับความพึงพอใจมากที่สุด รองลงมาคือ ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง และด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้ามีระดับความพึงพอใจน้อยที่สุด ซึ่งสามารถอภิปรายผลการศึกษาดังนี้

ด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค ในภาพรวมประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก รายชื่อ คือ การให้บริการเป็นไปตามลำดับก่อนหลัง รองลงมาคือ เจ้าหน้าที่บริการด้วยความยิ้มแย้มแจ่มใส และลำดับสุดท้ายคือ เจ้าหน้าที่ที่มีความกระตือรือร้นให้บริการด้วยความเอาใจใส่

ด้านการให้บริการที่ตรงเวลา ในภาพรวมประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก รายชื่อ คือ ระยะเวลาการให้บริการที่เหมาะสมกับงาน รองลงมาคือ มีความรวดเร็วในการให้บริการอย่างถูกต้อง และลำดับสุดท้ายคือ การให้บริการเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด

ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ ในภาพรวมประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก รายชื่อ คือ อาคารสถานที่ที่ให้บริการมีความเหมาะสม รองลงมาคือ มีป้ายบอกจุดบริการต่าง ๆ ไว้อย่างชัดเจน และลำดับสุดท้ายคือ มีสิ่งอำนวยความสะดวกเพียงพอต่อการให้บริการเช่น ที่นั่งรอห้องน้ำ เป็นต้น

ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง ในภาพรวมประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก รายชื่อ คือ เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีความรับผิดชอบและมุ่งมั่นในการปฏิบัติงาน รองลงมาคือ เจ้าหน้าที่มีการให้บริการอย่างถูกต้องและแม่นยำ และลำดับสุดท้ายคือ มีการให้บริการที่มีประสิทธิภาพและไม่ซ้ำซ้อน

ด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า ในภาพรวมประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก รายชื่อ คือ มีการปรับปรุงและพัฒนาการให้บริการตลอดเวลา รองลงมาคือ รับฟังปัญหาหรือข้อสอบถามของผู้รับบริการอย่างเต็มใจ และลำดับสุดท้ายคือ มีผู้รับความคิดเห็น/ร้องเรียน/ร้องทุกข์

ผลการศึกษาข้างต้นจะเห็นได้ว่า ในภาพรวมประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลวังคั้ง อำเภอเมือง จังหวัดกาญจนบุรี ในระดับมากซึ่ง สอดคล้องกับงานวิจัยของ พนิดตา นรสิงห์ (2552) ได้ศึกษาความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลสนามจันทร์ ผลการศึกษาพบว่า ประชาชนที่มาใช้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลสนามจันทร์โดยภาพรวมมีความพึงพอใจในระดับมาก

การเปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลวังคั้ง อำเภอเมือง จังหวัดกาญจนบุรี

ในการศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลวังด้ง อำเภอเมือง จังหวัดกาญจนบุรี จำแนกตามลักษณะส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้ พบว่า

ประชาชนที่มีเพศแตกต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลวังด้ง อำเภอเมือง จังหวัดกาญจนบุรี ไม่แตกต่างกัน จึงปฏิเสธสมมติฐานการวิจัย ซึ่งจากผลการศึกษาดังกล่าว สอดคล้องกับผลการวิจัยของ สุวัฒน์ บุญเรือง (2545, บทคัดย่อ) ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของ เทศบาลตำบลสุนทรภู่ อำเภอแกลง จังหวัดระยอง ศึกษาด้านการจัดเก็บรายได้ พบว่า ประชาชนเพศชายและเพศหญิงที่เป็นกลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อการบริการด้านงานจัดเก็บรายได้ ของเทศบาลตำบลสุนทรภู่ อำเภอแกลง จังหวัดระยอง ไม่แตกต่างกัน

ประชาชนที่มีอายุแตกต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลวังด้ง อำเภอเมือง จังหวัดกาญจนบุรี แตกต่างกัน จึงยอมรับสมมติฐานการวิจัย ซึ่งจากผลการศึกษาดังกล่าว สอดคล้องกับผลการวิจัยของ ทิวา ประสุวรรณ (2547) เรื่องความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการใช้บริการของพนักงานส่วนตำบล ศึกษาเฉพาะกรณีที่ทำกรองค์การบริหารส่วนตำบลบ้านแลง อำเภอเมือง จังหวัดระยอง พบว่า ประชาชนที่มีกลุ่มอายุต่างกันมีความพึงพอใจต่อการใช้บริการของพนักงานส่วนตำบลบ้านแลง อำเภอเมือง จังหวัดระยอง แตกต่างกัน

ประชาชนที่มีสถานภาพสมรสแตกต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลวังด้ง อำเภอเมือง จังหวัดกาญจนบุรี แตกต่างกัน จึงยอมรับสมมติฐานการวิจัย ซึ่งจากผลการศึกษาดังกล่าว สอดคล้องกับผลการวิจัยของ ไพวัลย์ ชลาสัย (2550) เรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของพนักงานเทศบาลตำบลคลองใหญ่ อำเภอคลองใหญ่ จังหวัดตราด พบว่า ประชาชนที่มีสถานภาพสมรสต่างกันมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของพนักงานเทศบาลตำบลคลองใหญ่ แตกต่างกัน

ประชาชนที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลวังด้ง อำเภอเมือง จังหวัดกาญจนบุรี แตกต่างกัน จึงยอมรับสมมติฐานการวิจัย ซึ่งจากผลการศึกษาดังกล่าว สอดคล้องกับผลการวิจัยของ ไพวัลย์ ชลาสัย (2550) เรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของพนักงานเทศบาลตำบลคลองใหญ่ อำเภอคลองใหญ่ จังหวัดตราด พบว่า ประชาชนที่มีการศึกษาต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของพนักงานเทศบาลตำบลคลองใหญ่ แตกต่างกัน

ประชาชนที่มีอาชีพแตกต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลวังด้ง อำเภอเมือง จังหวัดกาญจนบุรี แตกต่างกัน จึงยอมรับสมมติฐานการวิจัย ซึ่งจากผลการศึกษาดังกล่าว สอดคล้องกับผลการวิจัยของ ไพวัลย์ ชลาสัย (2550) เรื่อง ความพึงพอใจของ

ประชาชนต่อการให้บริการของพนักงานเทศบาลตำบลคลองใหญ่ อำเภอคลองใหญ่ จังหวัดตราด พบว่า ประชาชนที่มีอาชีพต่างกันมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของพนักงานเทศบาลตำบลคลองใหญ่ แตกต่างกัน

ประชาชนที่มีรายได้แตกต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลวังด้ง อำเภอเมือง จังหวัดกาญจนบุรี แตกต่างกัน จึงยอมรับสมมติฐานการวิจัย ซึ่งจากผลการศึกษาดังกล่าว สอดคล้องกับผลการวิจัยของ วรณัฐ บวรนนท์เดช (2546) ได้ศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อบริการ ของหน่วยบริการปฐมภูมิเขตหนองจอก กรุงเทพมหานคร พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของหน่วยบริการปฐมภูมิเขตหนองจอก กรุงเทพมหานคร แตกต่างกัน

เนื่องจาก องค์การบริหารส่วนตำบลวังด้ง อำเภอเมือง จังหวัดกาญจนบุรี มีการให้บริการแก่ประชาชนที่เน้นความพึงพอใจของประชาชนเป็นหลัก ดังนั้นจึงมีนโยบายเชิงรุกเพื่อความสะดวกสบายและง่ายต่อการติดต่อของประชาชน แต่ยังมีบางส่วนที่ทำได้ไม่ดีนักจึงทำให้ประชาชนที่มีเพศแตกต่างกัน มีความพึงพอใจไม่แตกต่างกัน และประชาชนที่มี อายุ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้ แตกต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลวังด้ง อำเภอเมือง จังหวัดกาญจนบุรี แตกต่างกัน

### ข้อเสนอแนะ

จากผลการวิจัยเรื่อง “ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลวังด้ง อำเภอเมือง จังหวัดกาญจนบุรี” พบว่า ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลวังด้ง อำเภอเมือง จังหวัดกาญจนบุรี ในภาพรวมด้านต่าง ๆ ในภาพรวมแล้วอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาในรายละเอียดสรุปได้ ดังนี้ ผู้รับบริการมีความพึงพอใจโดยเฉพาะด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค มีระดับความพึงพอใจมากที่สุด รองลงมาคือ ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง และด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้ามีระดับความพึงพอใจน้อยที่สุด การทดสอบสมมติฐาน พบว่า ประชาชนที่มีเพศแตกต่างกัน มีความพึงพอใจไม่แตกต่างกัน และประชาชนที่มี อายุ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้แตกต่าง กันมีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลวังด้ง อำเภอเมือง จังหวัดกาญจนบุรี แตกต่างกัน จากข้อค้นพบดังกล่าว ผู้วิจัยมีข้อเสนอแนะดังนี้

#### เชิงนโยบาย

1. ควรพัฒนาประสิทธิภาพระบบบริการให้มีความสะดวก รวดเร็ว เพื่ออำนวยความสะดวกให้แก่ประชาชนเพิ่มมากขึ้น

2. ควรมีการพัฒนาศักยภาพของบุคลากรอย่างสม่ำเสมอเพื่อปลูกฝังและสร้างจิตสำนึกในงานบริการ เพื่อให้การปฏิบัติงานมีประสิทธิภาพสะดวกและรวดเร็วยิ่งขึ้น

3. ควรพัฒนาสิ่งอำนวยความสะดวกแก่ผู้ที่มารับบริการ  
เชิงปฏิบัติ

1. ควรมีการนำวัสดุอุปกรณ์เครื่องมือเครื่องใช้ที่ทันสมัยและเพียงพอต่อการให้บริการมาใช้ในการปฏิบัติงาน เพื่อความสะดวกรวดเร็วในการให้บริการประชาชน

2. ควรมีการจัดทำคู่มือประชาชนแจกจ่ายให้กับประชาชนในทุกครัวเรือนเพื่อให้ประชาชนทราบถึงรายละเอียดขั้นตอนและวิธีการติดต่อขอรับบริการทุกประเภท

3. ควรมีการจัดฝึกอบรมหรือส่งเจ้าหน้าที่เข้ารับการฝึกอบรมอย่างสม่ำเสมอ เพื่อพัฒนาทักษะความรู้ต่าง ๆ

เชิงวิชาการ

1. การศึกษาวิจัยในครั้งต่อไปควรศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อการให้บริการในปัจจุบัน เพื่อนำผลการศึกษามาปรับปรุงการบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลวังดั่ง อำเภอเมือง จังหวัดกาญจนบุรี ให้ตรงตามความต้องการของผู้รับบริการมากขึ้น

2. จากการศึกษาพบว่า บางส่วนที่องค์การบริหารส่วนตำบลวางระเบียบปฏิบัติอาจไม่เหมาะสมกับสภาพพื้นที่ ควรมีการแก้ไขเพื่อให้การปฏิบัติงานเกิดความสะดวกและรวดเร็วตรงต่อความต้องการของผู้ใช้บริการ



## บรรณานุกรม

- กาญจนา ทับทิมทอง. (2551). *ความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลวังน้อย อำเภอวังน้อย จังหวัดพระนครศรีอยุธยา*. วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, สาขาวิชาบริหารธุรกิจ, บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา.
- จารุวรรณ ศรีบรรจง. (2550). *ความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลคอนปูลู อำเภอสรีประจันต์ จังหวัดสุพรรณบุรี*. งานนิพนธ์รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาวิชาการปกครองท้องถิ่น, วิทยาลัยการปกครองท้องถิ่น, มหาวิทยาลัยขอนแก่น.
- ชนะดา วีระพันธ์. (2555). *ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านเก่า อำเภอบ้านทอน จังหวัดชลบุรี*. งานนิพนธ์รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาวิชาการจัดการภาครัฐและเอกชน, วิทยาลัยการบริหารรัฐกิจ, มหาวิทยาลัยบูรพา.
- ชนิกานต์ วงษ์กรณ์. (2555). *ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลกระแจะ อำเภอนายายอาม จังหวัดจันทบุรี*. งานนิพนธ์รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาวิชาการจัดการภาครัฐและเอกชน, วิทยาลัยการบริหารรัฐกิจ, มหาวิทยาลัยบูรพา.
- ชุติมา บ้านไร่. (2551). *ความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของที่ว่าการอำเภอท่าใหม่ จังหวัดจันทบุรี*. งานนิพนธ์รัฐศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาวิชาการจัดการภาครัฐและภาคเอกชน, วิทยาลัยการบริหารรัฐกิจ, มหาวิทยาลัยบูรพา.
- เทพศักดิ์ บุญยรัตพันธุ์. (2536). *ปัจจัยที่ส่งผลต่อการสร้างประสิทธิผลของการนำนโยบายไปปฏิบัติ: กรณีศึกษาสำนักงานเขตกรุงเทพมหานคร*. วิทยานิพนธ์พัฒนบริหารศาสตรดุษฎีบัณฑิต, สาขาวิชาการบริหารการพัฒนา, คณะพัฒนาสังคม, สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.
- ทิวา ประสุวรรณ. (2547). *ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของพนักงานส่วนตำบลศึกษาเฉพาะกรณีที่ทำกรองค์การบริหารส่วนตำบลบ้านแลง อำเภอมือง จังหวัดระยอง*. งานนิพนธ์รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาวิชาบริหารทั่วไป, บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยบูรพา.

- ชนวัฒน์ ประกอบศรีกุล. (2548). *ความพึงพอใจของลูกค้าต่อการบริการของสำนักงานธนาคารเพื่อการเกษตร*. วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, สาขาวิชาการจัดการทั่วไป, บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่.
- นันทวัฒน์ บรมานันท์. (2547). *การปกครองส่วนท้องถิ่น*. กรุงเทพฯ: วิญญูชน.
- นิลุบล เฟื่องพานิช. (2539). *ความพึงพอใจของประชาชนต่อระบบและกระบวนการให้บริการของกรุงเทพฯ: ศึกษากรณีสำนักงานเขตพญาไท*. วิทยานิพนธ์พัฒนบริหารศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาพัฒนาสังคม, คณะพัฒนาสังคม, สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.
- พนิตตา นรสิงห์. (2550). *ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลสนามจันทร์*. วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, สาขาวิชาการจัดการทั่วไป, บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยราชภัฏนครปฐม.
- พนิตตา นรสิงห์. (2552). *ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลสนามจันทร์ จังหวัดนครปฐม*. วิทยานิพนธ์รัฐศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์, บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยราชภัฏนครปฐม.
- ไพฑูรย์ โพธิสว่าง. (2556). *การทำวิจัยทางสังคมศาสตร์: หลักการ วิธีปฏิบัติ สถิติ และคอมพิวเตอร์*. ชลบุรี: คัมอิน.
- ไพวัลย์ ชลาสัย. (2550). *ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของพนักงานเทศบาลตำบลคลองใหญ่ อำเภอคลองใหญ่ จังหวัดตราด*. งานนิพนธ์รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาวิชาการบริหารทั่วไป, วิทยาลัยการบริหารรัฐกิจ, มหาวิทยาลัยบูรพา.
- ไพวัลย์ ชลาสัย. (2550). *ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของพนักงานเทศบาลตำบลคลองใหญ่ อำเภอคลองใหญ่ จังหวัดตราด*. งานนิพนธ์รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาวิชาการบริหารทั่วไป, วิทยาลัยการบริหารรัฐกิจ, มหาวิทยาลัยบูรพา.
- ลักษณะวรรณ พวงไม้มีง. (2545). *ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของราษฎรผู้พิทักษ์ป่าประจำหน่วยป้องกันรักษาป่าจังหวัดแพร่*. วิทยานิพนธ์วิทยาศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาวิชาการบริหารทรัพยากรป่าไม้, บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.
- วรนุช บวรนนทเดช. (2546). *ความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริการของหน่วยบริการปฐมภูมิเขตหนองจอกกรุงเทพมหานคร*. วิทยานิพนธ์รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์, บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยเกษมบัณฑิต.
- วรรณิ์ เดียวอิศเรศ. (2548). *โครงการสำรวจความพึงพอใจของประชาชนต่อบริการของเทศบาลเมืองศรีราชา พ.ศ.2548*. ชลบุรี: เทศบาลเมืองศรีราชา.

- วันชัย แก้วศิริโกมล. (2550). ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการงานเขตทุ่งครุ กรุงเทพมหานคร. งานนิพนธ์รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาวิชาการบริหารทั่วไป, วิทยาลัยการบริหารรัฐกิจ, มหาวิทยาลัยบูรพา.
- วาริน สิงห์โตทอง. (2551). ความพึงพอใจของประชาชนต่อการดำเนินงานขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองอิรุณ อำเภอบ้านบึง จังหวัดชลบุรี. งานนิพนธ์รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาวิชาการบริหารทั่วไป, วิทยาลัยการบริหารรัฐกิจ, มหาวิทยาลัยบูรพา.
- สมิต สัมภูกร. (2542). การต้อนรับและบริการที่เป็นเลิศ. กรุงเทพฯ: วิญญูชน.
- สาวิตรี สุนทร. (2557). ความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริการของเทศบาลตำบลท่าหลวง อำเภอมะขาม จังหวัดจันทบุรี. งานนิพนธ์รัฐศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาวิชาการจัดการภาครัฐและภาคเอกชน, วิทยาลัยการบริหารรัฐกิจ, มหาวิทยาลัยบูรพา.
- สิทธิพร แสงสว่าง. (2554). ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของสำนักงานเทศบาลตำบล ตะเคียนเตี้ย อำเภอบางละมุง จังหวัดชลบุรี. งานนิพนธ์รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาวิชาการจัดการภาครัฐและภาคเอกชน, วิทยาลัยการบริหารรัฐกิจ, มหาวิทยาลัยบูรพา.
- สุจิราพร วานะ. (2552). ความพึงพอใจของประชาชนในการใช้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบล: กรณีศึกษาเฉพาะองค์การบริหารส่วนท้องถิ่นตำบลเกษม อำเภอตระการพืชผล จังหวัดอุบลราชธานี. วิทยานิพนธ์รัฐศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์, บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยอุบลราชธานี.
- สุนารี แสนพยุห์. (2557). ความพึงพอใจต่อการให้บริการสาธารณะของเทศบาลตำบลโพธิ์ทอง อำเภอโพธิ์ทอง จังหวัดร้อยเอ็ด. งานนิพนธ์รัฐศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาวิชารัฐศาสตร์ การปกครอง, บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยมหามงกุฎราชวิทยาลัย.
- สุวัฒน์ บุญเรือง. (2545). ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลสุนทรภู่ ศึกษาเฉพาะด้านการจัดเก็บรายได้. งานนิพนธ์รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาวิชานโยบายสาธารณะ, บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยบูรพา.
- อทิรัตน์ ชันน้อย. (2550). ความพึงพอใจและเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลกระเบื้อง อำเภอชุมพลบุรี จังหวัดสุรินทร์. วิทยานิพนธ์รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์, บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยราชภัฏบุรีรัมย์.

- อาภรณ์รัตน์ เลิศไฝรอด. (2554). *ความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริการสาธารณะตามหลัก  
สารณียธรรมขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองกรด จังหวัดนครสวรรค์*. วิทยานิพนธ์  
พุทธศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์, บัณฑิตวิทยาลัย,  
มหาวิทยาลัยจุฬาลงกรณ์ราชวิทยาลัย.
- อำไพ สังคนิตย์. (2556). *ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลเขาสมิง  
อำเภอเขาสมิง จังหวัดตราด*. งานนิพนธ์รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาวิชาการ  
จัดการภาครัฐและภาคเอกชน, วิทยาลัยการบริหารรัฐกิจ, มหาวิทยาลัยบูรพา.
- โอภาส มงคลพิพัฒน์. (2555). *ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการสาธารณะของ  
องค์การบริหารส่วนตำบลพลวงทอง อำเภอบ่อทอง จังหวัดชลบุรี*. งานนิพนธ์รัฐศาสตร  
มหาบัณฑิต, สาขาวิชาเศรษฐศาสตร์การเมืองและการบริหารจัดการ, คณะรัฐศาสตร์และ  
นิติศาสตร์, มหาวิทยาลัยบูรพา.
- Millet, J. D. (1954). *Management in public science*. New York: McGraw - Hill.
- Vroom, W. H. (1964). *Work and motivation*. New York: John Wiley and Sons.

ภาคผนวก

### แบบสอบถาม

เรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลวังดั่ง อำเภอเมือง จังหวัดกาญจนบุรี

#### คำชี้แจง

1. แบบสอบถามฉบับนี้เป็นแบบสอบถามความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลวังดั่ง อำเภอเมือง จังหวัดกาญจนบุรี

2. แบบสอบถามฉบับนี้แบ่งออกเป็น 2 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 เป็นแบบสอบถามข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตอนที่ 2 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลวังดั่ง อำเภอเมือง จังหวัดกาญจนบุรี ใน 5 ด้าน

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

กรุณาใส่เครื่องหมาย ✓ ลงใน ( ) หน้าข้อความตามความเป็นจริง

1. เพศ

( ) ชาย ( ) หญิง

2. อายุ

( ) ต่ำกว่า 20 ปี ( ) 21 – 30 ปี ( ) 31 – 40 ปี  
( ) 41 – 50 ปี ( ) 51 – 60 ปี ( ) 61 ปีขึ้นไป

3. สถานภาพ

( ) โสด ( ) สมรส ( ) หม้าย/หย่าร้าง/แยกกันอยู่

4. ระดับการศึกษา

( ) ประถมศึกษา ( ) มัธยมศึกษา ( ) อนุปริญญาตรี  
( ) ปริญญาตรี ( ) สูงกว่าปริญญาตรี

5. อาชีพ

( ) ข้าราชการ ( ) พนักงานบริษัท ( ) ค้าขาย  
( ) เกษตรกร ( ) อื่น ๆ

## 6. รายได้

- ( ) น้อยกว่าหรือเท่ากับ 10,000 บาท      ( ) 10,001 – 15,000 บาท  
 ( ) 15,001 – 20,000 บาท                      ( ) 20,001 – 25,000 บาท  
 ( ) มากกว่า 25,001 บาทขึ้นไป

**ตอนที่ 2 เป็นแบบสอบถามความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลวังดั่ง อำเภอเมือง จังหวัดกาญจนบุรี**  
**กรุณาใส่เครื่องหมาย ✓ ลงในช่องที่ตรงตามความเป็นจริงของท่านมากที่สุด**

ประเด็น	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด (5)	มาก (4)	ปานกลาง (3)	น้อย (2)	น้อยที่สุด (1)
<b>ด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค</b>					
1. เจ้าหน้าที่ที่มีความกระตือรือร้นให้บริการด้วยความเอาใจใส่					
2. ระบบงานที่ให้บริการมีความโปร่งใส					
3. มีการให้บริการเป็นไปตามลำดับก่อนหลัง					
4. เจ้าหน้าที่บริการด้วยความยิ้มแย้มแจ่มใส					
<b>ด้านการให้บริการที่ตรงเวลา</b>					
1. มีความรวดเร็วในการให้บริการอย่างถูกต้อง					
2. การให้บริการเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด					
3. มีระยะเวลาในการรอคอยการให้บริการที่เหมาะสม					
4. มีระยะเวลาการให้บริการที่เหมาะสมกับงาน					
<b>ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ</b>					
1. อาคารสถานที่ที่ให้บริการมีความเหมาะสม					
2. มีช่องทางสำหรับคนชราและผู้พิการอย่างเพียงพอ					
3. มีป้ายบอกจุดบริการต่าง ๆ ไว้อย่างชัดเจน					

ประเด็น	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด (5)	มาก (4)	ปานกลาง (3)	น้อย (2)	น้อยที่สุด (1)
4. มีสิ่งอำนวยความสะดวกเพียงพอต่อการให้บริการเช่น ที่นั่งรอ ห้องน้ำ เป็นต้น					
<b>ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง</b>					
1. มีการให้บริการที่มีประสิทธิภาพและไม่ซ้ำซ้อน					
2. มีการให้บริการโดยยึดประโยชน์สาธารณะเป็นหลัก					
3. เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีความรับผิดชอบและมุ่งมั่นในการปฏิบัติงาน					
4. เจ้าหน้าที่มีการให้บริการอย่างถูกต้องและแม่นยำ					
<b>ด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า</b>					
1. รับฟังปัญหาหรือข้อสอบถามของผู้รับบริการอย่างเต็มที่					
2. มีผู้รับความคิดเห็น/ร้องเรียน/ร้องทุกข์					
3. มีการปรับปรุงและพัฒนาการให้บริการตลอดเวลา					
4. เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีการเรียนรู้อยู่ตลอดเวลา					