

ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่เทศบาล
ตำบลตะเคียนเตี้ย อำเภอบางละมุง จังหวัดชลบุรี

PEOPLE'S SATISFACTION TO THE SERVICE OF THE TAKHIANTIA
MUNICIPALITY'S OFFICERS BANGLAMUNG DISTRICT,
CHONBURI PROVINCE

โดย

นางสาวกุลสญา สายสร้อย


การศึกษาอิสระนี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต
บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยหัวเฉียวเฉลิมพระเกียรติ

พ.ศ. 2552

การศึกษาอิสระ ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่เทศบาล
ตำบลตะเคียนเตี้ย อำเภอบางละมุง จังหวัดชลบุรี
People's Satisfaction to the Service of the Takhiantia Municipality's
Officers Banglamung District, Chonburi Province

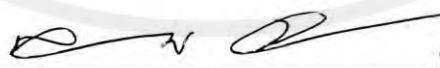
ชื่อนักศึกษา นางสาวกุลศญา สายสร้อย
รหัสประจำตัว 504058
หลักสูตร บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต
ปีการศึกษา 2551


บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยหัวเฉียวเฉลิมพระเกียรติ ได้ตรวจสอบและอนุมัติให้
การศึกษาอิสระฉบับนี้ เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต
เมื่อวันที่ 6 มิถุนายน พ.ศ. 2552


คณบดีบัณฑิตวิทยาลัย
(ผู้ช่วยศาสตราจารย์พรณราย แสงวิเชียร)

คณะกรรมการสอบการศึกษาอิสระ


อาจารย์ที่ปรึกษา
(อาจารย์ ดร.พวงชมพู โจนส์)


กรรมการ
(อาจารย์ ดร.ต้นทม จอนจวบทรง)


กรรมการ
(อาจารย์ ชัชวาวรรณ มีทรัพย์ทอง)

การศึกษานิพนธ์	ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่เทศบาลตำบลตะเคียนเตี้ย อำเภอบางละมุง จังหวัดชลบุรี People's Satisfaction to the Service of the Takhiantia Municipality's Officers Banglamung District, Chonburi Province
ชื่อนักศึกษา	นางสาวกุลศญา สายสร้อย
รหัสประจำตัว	504058
หลักสูตร	บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต
ปีการศึกษา	2551

บทคัดย่อ

การวิจัยเรื่องความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่เทศบาลตำบลตะเคียนเตี้ย มีวัตถุประสงค์การศึกษาเพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่เทศบาลตำบลตะเคียนเตี้ย อำเภอบางละมุง จังหวัดชลบุรี เพื่อศึกษาปัจจัยส่วนบุคคล และปัจจัยด้านการมาใช้บริการที่มีผลต่อความพึงพอใจต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่เทศบาลตำบลตะเคียนเตี้ย และเพื่อศึกษาถึงปัญหาและความต้องการของประชาชนในการใช้บริการเทศบาลตำบลตะเคียนเตี้ย โดยการศึกษาเป็นการเก็บรวบรวมข้อมูลจากประชาชนในเขตเทศบาลตำบลตะเคียนเตี้ย จำนวน 400 ชุด โดยการวิเคราะห์ที่ใช้สถิติเชิงพรรณนา ได้แก่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าความถี่ และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และใช้สถิติอนุมานในการทดสอบสมมติฐาน สำหรับการทดสอบสมมติฐานข้อแรก ในส่วนของเพศของผู้มาใช้บริการใช้สถิติ Mann-Whitney Test ในการทดสอบสมมติฐานที่มีประชากร 2 กลุ่ม ได้แก่ ข้อมูลด้านเพศของกลุ่มตัวอย่าง และใช้สถิติ Kruskal-Wallis Test ในการทดสอบสมมติฐานที่มีประชากรมากกว่า 2 กลุ่ม ซึ่งการแจกแจงข้อมูลของกลุ่มตัวอย่าง มีการสุ่มตัวอย่างมาจากประชากรที่มีการแจกแจงแบบไม่ปกติ ดังนั้น จึงใช้ค่าสถิติแบบไม่ใช้พารามิเตอร์ (Non Parametric Statistic) โดยกำหนดค่านัยสำคัญของการคำนวณเป็น 0.05 สรุปผลการศึกษาดังต่อไปนี้

ปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม พบว่า ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง ร้อยละ 56.8 มีช่วงอายุ 21 - 30 ปี ร้อยละ 35.8 มีสถานภาพสมรส คือ สมรสแล้ว ร้อยละ 49.0 มีการศึกษาอยู่ในระดับประถมหรือต่ำกว่า ร้อยละ 24.5 มีอาชีพ คือ พนักงานบริษัท / เอกชน ร้อยละ 33.2

ปัจจัยด้านการมาใช้บริการ พบว่า ประเภทของบริการที่มาใช้บ่อยที่สุด คือ การให้บริการด้านการจัดเก็บรายได้ อาทิ การยื่นเสียภาษีต่าง ๆ อาทิ ภาษีบำรุงพื้นที่ / ภาษีที่ดิน / ภาษีป้าย / ภาษี

โรงเรียน ร้อยละ 30.8 โดยช่วงเวลาที่มาติดต่อขอรับบริการ พบว่า ส่วนใหญ่มาติดต่อขอรับบริการ ในช่วงเวลา 8.30 – 10.00 น. ร้อยละ 39.8 ซึ่งระยะเวลาในการใช้บริการนับตั้งแต่รับบัตรคิวจนเสร็จ พบว่าส่วนใหญ่ใช้ระยะเวลา 16-30 นาที ร้อยละ 35.2 และวันที่มาติดต่อ พบว่า ส่วนใหญ่มาติดต่อ ในวันจันทร์ ร้อยละ 45.5

ความพึงพอใจต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่เทศบาลตำบลตะเคียนเตี้ย พบว่า ด้านที่ประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุด 3 อันดับแรก ได้แก่ อันดับหนึ่ง ด้านผู้บริหารเทศบาล มีระดับความพึงพอใจในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.86) อันดับที่สอง คือ ด้านบุคลากรซึ่งมีความพึงพอใจในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.80) และอันดับที่สาม ด้านการบริหารองค์การ โดยมีความพึงพอใจในระดับ มากเช่นกัน (ค่าเฉลี่ย 3.74) ตามลำดับ

สำหรับการทดสอบสมมติฐาน พบว่า ประชาชนในเขตเทศบาลตำบลตะเคียนเตี้ยที่มีปัจจัย ส่วนบุคคลแตกต่างกันมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่เทศบาลของเทศบาลตำบล ตะเคียนเตี้ยทั้งในภาพรวม และรายด้านแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 และประชาชนในเขตเทศบาลตำบลตะเคียนเตี้ยที่มีปัจจัยด้านการมารับบริการที่แตกต่างกันมี ความพึงพอใจต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่เทศบาลของเทศบาลตำบลตะเคียนเตี้ยทั้งในภาพรวม และรายด้านแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับนัยสำคัญ 0.05

ข้อเสนอแนะจากการศึกษาโดยขอเสนอให้เทศบาลปรับปรุงพัฒนาในประเด็นที่ประชาชน มีความพึงพอใจในด้านต่าง ๆ นี้ เป็นลำดับสุดท้าย คือ เรื่องความโปร่งใส และตรวจสอบได้ของ การทำงานของเทศบาล การให้บริการด้วยความเสมอภาคเท่าเทียมกัน การบริหารงานที่เน้น ความซื่อสัตย์ สุจริตควรให้ความสำคัญเป็นอย่างมาก และแสดงให้สาธารณชนสามารถตรวจสอบ ได้ ตลอดจนส่งเสริมให้ภาคประชาชนได้เข้ามามีส่วนร่วมในการตัดสินใจในเรื่องที่เกี่ยวข้องกับ ประชาชนในพื้นที่ให้มากยิ่งขึ้น มีการจัดการในด้านสถานที่สำหรับคอยรับบริการให้มีความเป็น สดส่วนเหมาะสมมากยิ่งขึ้น และการมีนโยบายด้านการจัดห้องสมุดชุมชน ให้ความรู้แก่ประชาชน ในพื้นที่ ซึ่งประเด็นนี้เป็นประเด็นที่เทศบาลควรให้ความสำคัญ และควรจัดสรรงบประมาณใน การดำเนินการด้านการส่งเสริมความรู้ของประชาชน อาทิ จัดทำห้องสมุดชุมชน จัดห้องกิจกรรม / ลานแสดงผลงานสำหรับเด็ก ๆ ลานกีฬา ศูนย์การเรียนรู้เรื่องเศรษฐกิจพอเพียง เป็นต้น อันเป็นการ จัดพื้นที่ให้เอื้อต่อการเรียนรู้ตลอดชีวิตของประชาชนในพื้นที่ให้มากยิ่งขึ้น

กิตติกรรมประกาศ

ในการศึกษาครั้งนี้เรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่เทศบาลตำบลตะเคียนเตี้ย อำเภอบางละมุง จังหวัดชลบุรี ฉบับนี้ ผู้วิจัยขอกราบขอบพระคุณเป็นอย่างสูงต่อท่านผู้ช่วยศาสตราจารย์พรณราย แสงวิเชียร คณบดีบัณฑิตวิทยาลัย คณาจารย์ และทีมงานของมหาวิทยาลัยหัวเฉียวเฉลิมพระเกียรติทุก ๆ ท่าน ที่ได้สั่งสอนวิชาความรู้ให้คำปรึกษา คำแนะนำ ซื่อคิดเห็นและช่วยเหลือในกิจกรรมต่าง ๆ ให้แก่ผู้วิจัยตลอดระยะเวลาการศึกษาเสมอมา และด้วยคำแนะนำคำปรึกษาในการตรวจสอบงานวิจัยฉบับนี้เป็นอย่างยิ่งจากท่านอาจารย์ ดร.พวงชมพู โจนส์ จึงทำให้การศึกษานี้สำเร็จสิ้นสมบูรณ์ด้วยดี ผู้วิจัยขอกราบขอบพระคุณเป็นอย่างสูง ขอขอบคุณผู้นำชุมชน ท่านนายกมานพ ประกอบธรรม และ ปลัดทรงวุฒิ ประกอบธรรม ที่สนับสนุนข้อมูลต่าง ๆ ให้แก่ผู้วิจัยในการทำงานวิจัยฉบับนี้ ขอกราบขอบพระคุณบิดา มารดา ที่ให้การสนับสนุนส่งเสริมในด้านการศึกษาดลอดจนให้กำลังใจอย่างสม่ำเสมอเป็นอย่างดีตลอดการศึกษา ขอขอบคุณเพื่อน ๆ หลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิตทุก ๆ คน ที่มีส่วนร่วมในการศึกษาปริญญาโทในครั้งนี้มาตั้งแต่ต้น ที่คอยแบ่งปันความรู้และช่วยเหลือกันเสมอมา

ท้ายที่สุดนี้ ผู้วิจัยหวังว่า งานวิจัยฉบับนี้จะเพิ่มคุณค่าและคุณประโยชน์ให้แก่บุคคลที่มีความเกี่ยวข้องหรือนำข้อมูลไปพัฒนาชุมชนต่อไป ส่วนดีของงานวิจัยฉบับนี้ผู้วิจัยขอมอบให้แก่บิดามารดา คณาจารย์ตลอดจนผู้ที่เกี่ยวข้องทุกท่าน และหากมีข้อผิดพลาดประการใดผู้วิจัยกราบขออภัย และขอน้อมรับไว้แต่เพียงผู้เดียว

กุลสญา สายสร้อย

สารบัญ

	หน้า
บทคัดย่อ.....	(1)
กิตติกรรมประกาศ.....	(3)
สารบัญ.....	(4)
สารบัญตาราง.....	(6)
สารบัญแผนภูมิ.....	(11)

บทที่

1. บทนำ

1.1 ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา.....	1
1.2 วัตถุประสงค์ของการศึกษา.....	3
1.3 ขอบเขตของการศึกษา.....	3
1.4 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ.....	3

2. แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

2.1 ลักษณะภูมิศาสตร์และข้อมูลพื้นฐานของเทศบาลตำบลตะเคียนเตี้ย.....	5
2.2 การบริหารงานและการให้บริการของเทศบาลตำบลตะเคียนเตี้ย.....	8
2.3 แนวคิดการบริหารจัดการบ้านเมืองและสังคมที่ดี.....	11
2.4 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ.....	13
2.5 ทฤษฎีและแนวคิดเกี่ยวกับการบริการ.....	16
2.6 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	24
2.7 กรอบแนวคิดที่ใช้ในการวิจัย.....	28
2.8 สมมติฐานในการศึกษา.....	29

3. ระเบียบวิธีวิจัย

3.1 ประชากรและกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษา.....	30
3.2 เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา.....	31

สารบัญ (ต่อ)

บทที่	หน้า
3.3 การทดสอบความเที่ยงตรงของแบบวัด.....	33
3.4 วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูล.....	33
3.5 การวิเคราะห์ข้อมูล.....	34
3.6 สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล.....	34
3.7 จริยธรรมต่อกลุ่มตัวอย่างในการดำเนินการศึกษา.....	35
3.8 ระยะเวลาที่ใช้ในการทำการศึกษา.....	35
4. ผลการศึกษา	
4.1 การวิเคราะห์ข้อมูล.....	36
4.2 การทดสอบสมมติฐาน.....	49
5. สรุปผลการวิจัย อภิปราย และข้อเสนอแนะ	
5.1 สรุปผลการวิจัย.....	86
5.2 การอภิปรายผล.....	92
5.3 ข้อเสนอแนะจากผลการวิจัย.....	96
5.4 ข้อจำกัดที่พบในการศึกษา.....	99
5.5 ข้อเสนอแนะสำหรับการศึกษารั้งต่อไป.....	99
บรรณานุกรม.....	100
ภาคผนวก.....	102
ประวัติผู้เขียน.....	108

สารบัญตาราง

ตารางที่	หน้า
2.1 จำนวนประชากรและครัวเรือน.....	6
2.2 หน่วยธุรกิจในเขตเทศบาลตำบลตะเคียนเตี้ย.....	7
2.3 กลุ่มมวลชนจัดตั้ง.....	7
3.1 จำนวนประชากรที่ศึกษา.....	30
3.2 สัดส่วนการแจกแบบสอบถาม.....	31
4.1 จำนวนและร้อยละจำแนกตามเพศของกลุ่มตัวอย่าง.....	36
4.2 จำนวนและร้อยละจำแนกตามอายุของกลุ่มตัวอย่าง.....	37
4.3 จำนวนและร้อยละจำแนกตามสถานภาพของกลุ่มตัวอย่าง.....	37
4.4 จำนวนและร้อยละจำแนกตามระดับการศึกษาของกลุ่มตัวอย่าง.....	38
4.5 จำนวนและร้อยละจำแนกตามอาชีพของกลุ่มตัวอย่าง.....	38
4.6 จำนวนและร้อยละจำแนกตามประเภทของบริการที่มาใช้บ่อยที่สุดของ กลุ่มตัวอย่าง.....	39
4.7 จำนวนและร้อยละจำแนกตามช่วงเวลาที่มาติดต่อขอรับบริการของกลุ่ม ตัวอย่าง.....	40
4.8 จำนวนและร้อยละจำแนกตามระยะเวลาในการใช้บริการนับตั้งแต่รับบัตรคิว จนเสร็จเรียบร้อยของกลุ่มตัวอย่าง.....	41
4.9 จำนวนและร้อยละจำแนกตามวันที่มาติดต่อของกลุ่มตัวอย่าง.....	41
4.10 ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของความพึงพอใจต่อการให้บริการของ เจ้าหน้าที่เทศบาลตำบลตะเคียนเตี้ย ด้านบุคลากร.....	42
4.11 ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของความพึงพอใจต่อการให้บริการของ เจ้าหน้าที่เทศบาลตำบลตะเคียนเตี้ย ด้านระบบการให้บริการ.....	43
4.12 ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของความพึงพอใจต่อการให้บริการของ เจ้าหน้าที่เทศบาลตำบลตะเคียนเตี้ย ด้านการบริหารองค์กร.....	44
4.13 ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของความพึงพอใจต่อการให้บริการของ เจ้าหน้าที่เทศบาลตำบลตะเคียนเตี้ย ด้านนโยบาย.....	45
4.14 ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของความพึงพอใจต่อการให้บริการของ เจ้าหน้าที่เทศบาลตำบลตะเคียนเตี้ย ด้านผู้บริหารเทศบาล.....	46

สารบัญตาราง (ต่อ)

ตารางที่		หน้า
4.29	ความสัมพันธ์ระหว่างสถานภาพกับความพึงพอใจต่อการให้บริการของ เจ้าหน้าที่เทศบาลตำบลตะเคียนเตี้ยในด้านนโยบาย.....	60
4.30	ความสัมพันธ์ระหว่างสถานภาพกับความพึงพอใจต่อการให้บริการของ เจ้าหน้าที่เทศบาลตำบลตะเคียนเตี้ยในด้านผู้บริหารเทศบาล.....	61
4.31	ความสัมพันธ์ระหว่างระดับการศึกษากับความพึงพอใจต่อการให้บริการ ของเจ้าหน้าที่เทศบาลตำบลตะเคียนเตี้ยในด้านบุคลากร.....	62
4.32	ความสัมพันธ์ระหว่างระดับการศึกษากับความพึงพอใจต่อการให้บริการ ของเจ้าหน้าที่เทศบาลตำบลตะเคียนเตี้ยในด้านระบบการให้บริการ.....	62
4.33	ความสัมพันธ์ระหว่างระดับการศึกษากับความพึงพอใจต่อการให้บริการ ของเจ้าหน้าที่เทศบาลตำบลตะเคียนเตี้ยในด้านการบริหารองค์กร.....	63
4.34	ความสัมพันธ์ระหว่างระดับการศึกษากับความพึงพอใจต่อการให้บริการ ของเจ้าหน้าที่เทศบาลตำบลตะเคียนเตี้ยในด้านนโยบาย.....	64
4.35	ความสัมพันธ์ระหว่างระดับการศึกษากับความพึงพอใจต่อการให้บริการ ของเจ้าหน้าที่เทศบาลตำบลตะเคียนเตี้ยในด้านผู้บริหารเทศบาล.....	65
4.36	ความสัมพันธ์ระหว่างอาชีพกับความพึงพอใจต่อการให้บริการของ เจ้าหน้าที่เทศบาลตำบลตะเคียนเตี้ยในด้านบุคลากร.....	66
4.37	ความสัมพันธ์ระหว่างอาชีพกับความพึงพอใจต่อการให้บริการของ เจ้าหน้าที่เทศบาลตำบลตะเคียนเตี้ยในด้านระบบการให้บริการ.....	66
4.38	ความสัมพันธ์ระหว่างอาชีพกับความพึงพอใจต่อการให้บริการของ เจ้าหน้าที่เทศบาลตำบลตะเคียนเตี้ยในด้านการบริหารองค์กร.....	67
4.39	ความสัมพันธ์ระหว่างอาชีพกับความพึงพอใจต่อการให้บริการของ เจ้าหน้าที่เทศบาลตำบลตะเคียนเตี้ยในด้านนโยบาย.....	68
4.40	ความสัมพันธ์ระหว่างอาชีพกับความพึงพอใจต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่ เทศบาลตำบลตะเคียนเตี้ยในด้านผู้บริหารเทศบาล.....	69
4.41	ความสัมพันธ์ระหว่างประเภทของการรับบริการกับความพึงพอใจต่อการให้ บริการของเจ้าหน้าที่เทศบาลตำบลตะเคียนเตี้ยในด้านบุคลากร.....	70

สารบัญตาราง (ต่อ)

ตารางที่		หน้า
4.53	ความสัมพันธ์ระหว่างช่วงเวลาที่มาติดต่อขอรับบริการกับความพึงพอใจต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่เทศบาลตำบลตะเคียนเตี้ยในด้านการบริหารองค์กร.....	79
4.54	ความสัมพันธ์ระหว่างช่วงเวลาที่มาติดต่อขอรับบริการกับความพึงพอใจต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่เทศบาลตำบลตะเคียนเตี้ยในด้านนโยบาย.....	80
4.55	ความสัมพันธ์ระหว่างช่วงเวลาที่มาติดต่อขอรับบริการกับความพึงพอใจต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่เทศบาลตำบลตะเคียนเตี้ยในด้านผู้บริหารเทศบาล.....	81
4.56	ความสัมพันธ์ระหว่างวันที่มาติดต่อขอรับบริการกับความพึงพอใจต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่เทศบาลตำบลตะเคียนเตี้ยในด้านบุคลากร.....	82
4.57	ความสัมพันธ์ระหว่างวันที่มาติดต่อขอรับบริการกับความพึงพอใจต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่เทศบาลตำบลตะเคียนเตี้ยในด้านระบบการให้บริการ..	82
4.58	ความสัมพันธ์ระหว่างวันที่มาติดต่อขอรับบริการกับความพึงพอใจต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่เทศบาลตำบลตะเคียนเตี้ยในด้านการบริหารองค์กร....	83
4.59	ความสัมพันธ์ระหว่างวันที่มาติดต่อขอรับบริการกับความพึงพอใจต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่เทศบาลตำบลตะเคียนเตี้ยในด้านนโยบาย.....	83
4.60	ความสัมพันธ์ระหว่างวันที่มาติดต่อขอรับบริการกับความพึงพอใจต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่เทศบาลตำบลตะเคียนเตี้ยในด้านผู้บริหารเทศบาล....	84

สารบัญแผนภูมิ

แผนภูมิที่	หน้า
2.1 โครงสร้างการบริหารงานของเทศบาลตำบลตะเคียนเตี้ย.....	10
2.2 กรอบแนวคิดที่ใช้ในการวิจัย.....	28



บทที่ 1

บทนำ

1.1 ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

เป้าหมายสูงสุดขององค์กรที่ดำเนินงานด้านการบริการที่สำคัญ คือ การสร้างความพึงพอใจให้กับผู้ใช้บริการสูงสุด เพื่อให้ผู้ใช้บริการเกิดความรู้สึกที่ดี และประทับใจในการบริการเป็นประจำ การศึกษาความพอใจของผู้ใช้บริการจึงเป็นเรื่องสำคัญ เพราะการที่องค์กรทราบเรื่องนี้จะนำมาซึ่งความได้เปรียบเชิงแข่งขันทางการเพื่อความก้าวหน้า และเติบโตขององค์กรบริการ อย่างไม่หยุดยั้ง จึงกล่าวได้ว่า ความพึงพอใจมีความสำคัญต่อผู้ให้บริการ และรับบริการ (กัญญา ภูมิโคกรักษ์, 2546)

โดยการวัดระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ ซึ่งสามารถแบ่งออกเป็น 2 ระดับ คือ ความพึงพอใจที่ตรงกับความคาดหวังเป็นการแสดงความรู้สึกยินดีมีความสุขของผู้รับบริการ เมื่อได้รับการบริการที่ตรงกับความคาดหวังที่มีอยู่ และความพึงพอใจที่เกินกับความคาดหวังเป็นการแสดงความรู้สึกความปลาบปลื้มใจ หรือความประทับใจของผู้รับบริการเมื่อได้รับบริการที่เกินความคาดหวังที่มีอยู่ (อุไรวรรณ แยมเนียม, 2545) ซึ่งสิ่งสำคัญ ที่ทำให้องค์กรประสบความสำเร็จ คือ การเสนอผลิตภัณฑ์ที่มีผลประโยชน์จากผลิตภัณฑ์หรือการทำงานของผลิตภัณฑ์ที่สอดคล้อง กับ ความคาดหวังของผู้ซื้อโดยยึดหลักการสร้างความพึงพอใจรวมสำหรับลูกค้า (Total Customer Satisfaction) คุณค่าเกิดจากความแตกต่างทางการแข่งขัน โดยคุณค่าที่มอบให้กับลูกค้าจะต้องมากกว่าต้นทุนของลูกค้า ซึ่งความแตกต่างทางการแข่งขันและจะต้องมีคุณค่าในสายตาของลูกค้าและสร้างความพึงพอใจให้กับลูกค้าได้ ความแตกต่างทางการแข่งขันประกอบด้วย ความแตกต่างด้านผลิตภัณฑ์ (Product Differentiation) ความแตกต่างด้านบริการ (Service Differentiation) และความแตกต่างด้านบุคลากร (Personal Differentiation)

ความแตกต่างด้านเหล่านี้ จะเป็นตัวกำหนดคุณค่าเพิ่มสำหรับลูกค้าซึ่งเป็นผลรวมของอรรถประโยชน์จากผลิตภัณฑ์หรือบริการใดบริการหนึ่งโดยพิจารณาจากความแตกต่างทางการแข่งขันทั้ง 4 ด้าน ที่ได้กล่าวมาข้างต้นจะก่อให้เกิดคุณค่าผลิตภัณฑ์ 4 ด้าน ได้แก่ คุณค่าด้านผลิตภัณฑ์ (Product Value) คุณค่าด้านบริการ (Service Value) คุณค่าด้านบุคลากร (Personal Value) คุณค่าด้านภาพลักษณ์ (Image Value) ซึ่งรวมเรียกว่า คุณค่าผลิตภัณฑ์รวมในสายตาของลูกค้า (Total Customer Value) (อุไรวรรณ แยมเนียม, 2545)

เทศบาล เป็นองค์กรหนึ่งที่เกิดจากการที่รัฐบาลกระจายอำนาจการปกครองมาสู่ท้องถิ่น ซึ่งเป็นองค์กรที่ต้องให้ความสำคัญกับการให้บริการเช่นกัน และต้องการมุ่งไปสู่การบริหารจัดการแบบมุ่งผลสัมฤทธิ์ (Result – Oriented) ที่คำนึงถึงทั้งประสิทธิภาพ ประสิทธิผล การบริหารจัดการ บ้านเมืองและสังคมที่ดี หรือหลักธรรมาภิบาล (Good Governance) (กองแผนงานเทศบาลตำบลตะเคียนเตี้ย. 2551)

บทบาทสำคัญของเทศบาล คือ การพัฒนาประเทศ โดยเฉพาะในเขตท้องถิ่น ทั้งในด้านระบบสาธารณสุข โดยมียุทธศาสตร์ภายในที่สำคัญสำหรับทำงานด้านนี้ คือ สำนักงานช่าง / กองช่าง ซึ่งมีบทบาทหน้าที่ด้านการควบคุมดูแลในเรื่อง การสร้างถนน การสร้างระบบน้ำประปา การก่อสร้างอาคารต่าง ๆ ในเขตพื้นที่ ด้านระบบการศึกษา โดยมีหน่วยงานภายในที่สำคัญสำหรับทำงานด้านนี้ คือ สำนักงานการศึกษา / กองการศึกษา ซึ่งทำหน้าที่กำกับดูแล โรงเรียนเทศบาลจัดการเรียนการสอนสำหรับเด็กก่อนปฐมวัย เด็กปฐมวัย การจัดห้องสมุด และแหล่งเรียนรู้ต่าง ๆ ในชุมชน อีกทั้งยังดูแลด้านการอนุรักษ์ประเพณีและวัฒนธรรมในท้องถิ่น โดยมีหน่วยงานภายในที่สำคัญสำหรับทำหน้าที่นี้ คือ กองสวัสดิการสังคม ตลอดจนด้านสุขภาพอนามัยของประชาชนในพื้นที่ ซึ่งมีหน่วยงานรับผิดชอบในด้านนี้ คือ กองสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม โดยมีหน้าที่เกี่ยวกับสาธารณสุขชุมชน งานส่งเสริมสุขภาพและอนามัย งานป้องกันและควบคุมโรคติดต่องานสุขภาพ สิ่งแวดล้อมและงานอื่น ๆ เกี่ยวกับการให้บริการด้านสาธารณสุขในบทบาทหน้าที่อื่น ๆ

โดยในปัจจุบัน พบว่า ปัญหาที่เกิดขึ้นเกี่ยวกับการให้บริการของเทศบาลตำบลตะเคียนเตี้ย ได้แก่ การยื่นเรื่องขอใช้น้ำประปา/น้ำประปาที่ส่งไม่พร้อมใช้ ปัญหาถนนชำรุดเสียหาย ปัญหาความยากจน เนื่องจากปัจจุบันประชาชนตกงานเพิ่มมากขึ้น การขอค่าเลี้ยงดูของผู้สูงอายุ ปัญหาความปลอดภัย เนื่องจากเกิดเหตุชิงทรัพย์บ่อยมากขึ้น ไฟฟ้าส่องทางไม่เพียงพอ รวมทั้งการบริการด้านอื่น ๆ อีกทั้งการให้บริการบางอย่างยังขาดสิ่งที่ประชาชนต้องการ เช่น การให้บริการที่เสมอภาคเท่าเทียมกันหรือการให้บริการล่าช้า ดังนั้น เทศบาลตำบลตะเคียนเตี้ย อำเภอบางละมุงจังหวัดชลบุรี ซึ่งนับว่าเป็นองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นแห่งหนึ่งที่อยู่บนหลักการกระจายอำนาจทางการปกครอง และมีบทบาทหน้าที่ในการให้บริการเกี่ยวกับการพัฒนาท้องถิ่น พัฒนารายได้ พัฒนาการศึกษา พัฒนาคุณภาพชีวิตและแก้ไขปัญหาของประชาชนต่าง ๆ ที่เกี่ยวกับเทศบาล ทั้งนี้ การทำหน้าที่ดังกล่าว จะต้องยึดถือแนวทางการบริหารจัดการที่ว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี เพื่อการตอบสนองให้กลุ่มเป้าหมายได้รับความพึงพอใจสูงสุด

ผู้วิจัยได้เล็งเห็นถึงความสำคัญของการศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของเทศบาล โดยการศึกษาในครั้งนี้ มุ่งเน้นการศึกษาในแง่มุมมองของความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่เทศบาลตำบลตะเคียนเตี้ย ตลอดจนปัญหา อุปสรรค

ที่เกิดขึ้นจากการให้บริการประชาชน ทั้งนี้ เพื่อทราบระดับความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการ ที่มีต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่ได้ข้อมูลสารสนเทศเพื่อเป็นแนวทางในการพัฒนาบริการ และเป็นข้อมูลสำคัญสำหรับองค์กรในการปรับปรุงประสิทธิภาพในการให้บริการแก่ผู้ใช้บริการของ เทศบาลตำบลตะเคียนเตี้ย อำเภอบางละมุง จังหวัดชลบุรีต่อไป

1.2 วัตถุประสงค์ของการศึกษา

1. เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่เทศบาลตำบล ตะเคียนเตี้ย อำเภอบางละมุง จังหวัดชลบุรี
2. เพื่อศึกษาปัจจัยส่วนบุคคล และปัจจัยด้านการมาใช้บริการที่มีผลต่อความพึงพอใจ ต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่เทศบาลตำบลตะเคียนเตี้ย อำเภอบางละมุง จังหวัดชลบุรี
3. เพื่อศึกษาถึงปัญหา และความต้องการของประชาชนในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ เทศบาลตำบลตะเคียนเตี้ย อำเภอบางละมุง จังหวัดชลบุรี

1.3 ขอบเขตการศึกษา

ผู้วิจัยสนใจที่จะศึกษา ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่ เทศบาลตำบลตะเคียนเตี้ย อ.บางละมุง จ.ชลบุรี โดยเลือกศึกษากับประชาชนที่อาศัยอยู่ในเขต เทศบาลตำบลตะเคียนเตี้ย ตั้งแต่ หมู่ 1 ถึงหมู่ 5 รวมประชากรทั้งสิ้น 14,746 คน โดยสุ่มตัวอย่าง ตามสัดส่วนของประชากรในแต่ละหมู่ได้จำนวนรวม 400 คน ตามหลักตารางสำเร็จรูปของ Taro Yamane ผู้วิจัยมุ่งศึกษาความพึงพอใจจากปัจจัยส่วนบุคคลถึงพฤติกรรมการมาใช้บริการ ในด้านต่าง ๆ อันได้แก่ 1. บุคลากร 2. ระบบการให้บริการ 3. ด้านการบริหารองค์กร 4. ด้านนโยบาย 5. ด้านผู้บริหาร / ฝ่ายบริหาร และขอความคิดเห็นและความต้องการเกี่ยวกับการให้บริการของ เจ้าหน้าที่เทศบาลตำบลตะเคียนเตี้ย โดยเก็บข้อมูลภาคสนาม 2 เดือน ตั้งแต่เดือนเมษายน - พฤษภาคม 2552

1.4 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1. เพื่อได้ข้อมูลสารสนเทศที่สำคัญไปใช้ในการบริหารจัดการเทศบาลตำบลตะเคียนเตี้ย ให้มีประสิทธิภาพต่อไป

2. นำผลการศึกษาวิจัยใช้เป็นข้อมูลในการวางแผนการพัฒนาระบบการให้บริการของเทศบาลตำบลตะเคียนเตี้ย

3. ทำให้ทราบถึงความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่เทศบาลตำบลตะเคียนเตี้ย ซึ่งเป็นข้อมูลสารสนเทศที่สำคัญที่ใช้สำหรับการวางแผนพัฒนาการให้บริการของเทศบาลตะเคียนเตี้ยให้ตอบสนองความต้องการของประชาชนในพื้นที่สูงสุด



บทที่ 2

แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

การสร้างความพึงพอใจให้กับผู้ใช้บริการ คือ ความสำคัญสูงสุดทั้งหน่วยราชการและภาคเอกชน ทั้งนี้ การให้บริการจึงถือเป็นธุรกิจประเภทหนึ่งที่ต้องให้ความสำคัญเป็นอย่างมาก ดังนั้น องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นถือเป็นองค์กรที่รับผิดชอบเกี่ยวกับการให้บริการสาธารณะระดับชุมชน โดยมีบทบาทหน้าที่ในการให้บริการเกี่ยวกับการพัฒนาท้องถิ่น พัฒนารายได้ พัฒนาการศึกษา พัฒนาคุณภาพชีวิตของประชาชน และสิ่งสำคัญ คือ การให้บริการที่เกิดความพึงพอใจสูงสุดแก่ประชาชนในส่วนงานด้านต่าง ๆ ของเทศบาล ทั้งนี้ การทำหน้าที่ดังกล่าวจะต้องยึดถือแนวทางการบริหารจัดการที่ว่าด้วยหลักเกณฑ์ และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี เพื่อการตอบสนองให้กลุ่มเป้าหมายได้รับความพึงพอใจสูงสุด

การศึกษาเรื่องความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่เทศบาลตำบลตะเคียนเตี้ย ได้ศึกษาแนวคิดทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ดังนี้

- 2.1 ลักษณะภูมิศาสตร์และข้อมูลพื้นฐานของเทศบาลตำบลตะเคียนเตี้ย
- 2.2 การบริหารงานและการให้บริการของเทศบาลตำบลตะเคียนเตี้ย
- 2.3 แนวคิดการบริหารจัดการบ้านเมืองและสังคมที่ดี
- 2.4 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ
- 2.5 ทฤษฎีและแนวคิดเกี่ยวกับการบริการ
- 2.6 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง
- 2.7 กรอบแนวคิดที่ใช้ในการวิจัย
- 2.8 สมมติฐานในการศึกษา

2.1 ลักษณะภูมิศาสตร์และข้อมูลพื้นฐานของเทศบาลตำบลตะเคียนเตี้ย

2.1.1 ลักษณะภูมิศาสตร์และข้อมูลทั่วไป

เทศบาลตำบลตะเคียนเตี้ยตั้งอยู่ทางทิศเหนือของที่ว่าการอำเภอบางละมุง จังหวัดชลบุรี ห่างจากที่ว่าการอำเภอบางละมุงประมาณ 18 กิโลเมตร ห่างจากจังหวัดชลบุรีประมาณ 45 กิโลเมตร ภูมิประเทศมีลักษณะเป็นที่ราบลุ่มหุบเขาคือเป็นหุบเขาคดโค้ง และตัดหีบเป็นดินร่วนปนทรายมีสวนมะพร้าวกระจายอยู่ทั่วพื้นที่ และทำไร่บางส่วน ทิศเหนือติดต่อกับตำบลบึง อำเภอสรีราชา

ทิศใต้ติดต่อกับตำบลหนองปลาไหล และตำบลโป่ง อำเภอบางละมุง ทิศตะวันออกติดต่อกับตำบลเขาไม้แก้ว อำเภอบางละมุงทิศตะวันตกติดต่อกับตำบลบางละมุง อำเภอบางละมุง

เนื้อที่ทั้งหมด 57.85 ตารางกิโลเมตร หรือ 36,156 ไร่ การคมนาคมถนนลาดยาง จำนวน 15 สาย ถนนคอนกรีต จำนวน 5 สาย ถนนลูกรัง จำนวน 15 สาย การไฟฟ้าหมู่บ้านที่ไฟฟ้าเข้าถึง จำนวน 5 หมู่บ้าน (มีไม่ครบทุกหลังคาเรือน) แหล่งน้ำที่สร้างขึ้นประปาหมู่บ้าน จำนวน 5 แห่ง อ่างเก็บน้ำ จำนวน 1 แห่ง สภาพทางเศรษฐกิจ อาชีพ ประชากรส่วนใหญ่ของตำบลตะเคียนเตี้ย ประกอบอาชีพด้านการเกษตร เช่น ทำสวนมะพร้าว ทำนา สวนผลไม้และปลูกพืชผักเพื่อรับประทาน และจำหน่าย ทำงานนอกพื้นที่ตำบลเป็นพนักงานตามนิคมอุตสาหกรรมแหลมฉบัง บ่อวิน อมตะ อีสเทิร์นซีบอร์ดระยอง

2.1.2 หน่วยธุรกิจในเขตเทศบาลและ จำนวนหมู่บ้านทั้งหมด 5 หมู่บ้าน

ตารางที่ 2.1
จำนวนประชากรและครัวเรือน

หมู่ที่	ชื่อบ้าน	จำนวนครัวเรือน (ครัวเรือน)	จำนวนประชากร (คน)		
			ชาย	หญิง	รวม
1	บ้านสังกะเบี้ยว	788	1,047	1,141	2,188
2	บ้านตะเคียนเตี้ย	1,996	2,375	2,377	4,752
3	บ้านหนองปลับ	1,658	2,076	2,286	4,362
4	บ้านนาวัง	1,219	1,314	1,413	2,727
5	บ้านโป่งสะแก	199	368	349	717
	รวม	5,860	7,180	7,566	14,746

ที่มา : กองแผนงานวิชาการเทศบาลตำบลตะเคียนเตี้ย. 2552

ตารางที่ 2.2
หน่วยธุรกิจในพื้นที่เทศบาล

- บริษัท /ห้างหุ้นส่วน	จำนวน	21 แห่ง
- ร้านค้าต่าง ๆ	จำนวน	113 แห่ง
- คลังสินค้า	จำนวน	2 แห่ง
- โรงงานอุตสาหกรรม	จำนวน	4 แห่ง
- ร้านจำหน่ายวัสดุ - อุปกรณ์	จำนวน	2 แห่ง
- ร้านซัก อบ รีด	จำนวน	1 ร้าน
- หมู่บ้านจัดสรร/โครงการจัดสรรที่อยู่อาศัย	จำนวน	21 โครงการ
- ร้านเสริมสวย	จำนวน	6 แห่ง
- โรงฆ่าสัตว์	จำนวน	3 แห่ง
- ห้องเช่า	จำนวน	65 แห่ง
- โรงเรียน	จำนวน	1 แห่ง
- โรงแรมสุนัข	จำนวน	1 แห่ง

ที่มา : กองแผนงานวิชาการเทศบาลตำบลตะเคียนเตี้ย. 2552

ตารางที่ 2.3
กลุ่มมวลชนจัดตั้ง

- ลูกเสือชาวบ้าน	- กลุ่มแม่บ้านเกษตรกรระดับตำบล
- กลุ่มแม่บ้านเกษตรกร ระดับหมู่บ้าน	- กลุ่มสตรีอาสาพัฒนา ระดับตำบล
- กลุ่มสตรีอาสาพัฒนา ระดับหมู่บ้าน	- กลุ่มออมทรัพย์ (ม.3,ม.4,ม.5)
- กลุ่มกองทุนหมู่บ้าน	- กลุ่มแปรรูปผลิตภัณฑ์จากมะพร้าว
- กลุ่มคณะกรรมการหมู่บ้าน/ชุมชนเข้มแข็ง	- กลุ่มผู้ประสานพลังแผ่นดิน
- กลุ่มตำรวจอาสา	- กลุ่ม อปพร.
- กลุ่มอาสาสมัครป้องกันและปราบปรามยาเสพติดระดับตำบล	

ที่มา : กองแผนงานวิชาการเทศบาลตำบลตะเคียนเตี้ย. 2552

2.2 การบริหารงานและการให้บริการของเทศบาลตำบลตะเคียนเตี้ย

2.2.1 โครงสร้างการบริหารงาน

องค์กรเทศบาลตำบลตะเคียนเตี้ย ประกอบด้วย สภาเทศบาลและนายกเทศมนตรี

สภาเทศบาล ประกอบด้วย สมาชิกสภาเทศบาลซึ่งมาจากการเลือกตั้งโดยตรงของประชาชนในเขตเทศบาลตามกฎหมายว่าด้วยการเลือกตั้งสมาชิกสภาท้องถิ่นจำนวน 12 คน วาระในการดำรงตำแหน่งคราวละ 4 ปี นับแต่วันเลือกตั้ง โดยมีอำนาจหน้าที่ของสภาเทศบาล ดังนี้

1. อำนาจในการตราเทศบาลบัญญัติ โดยจะต้องไม่ขัดหรือแย้งกับตัวบทกฎหมายและมีเงื่อนไขว่าจะต้องเพื่อปฏิบัติการให้เป็นไปตามหน้าที่ของเทศบาล
2. อำนาจในการควบคุมฝ่ายบริหาร ได้ปฏิบัติหน้าที่เป็นไปตามระเบียบแบบแผนและนโยบายที่กำหนดไว้ โดยการใช้มาตรการ 2 อย่าง ได้แก่
 - การกระทำเกี่ยวกับงานในหน้าที่ที่ได้ของผู้บริหารฝ่ายบริหารมีสิทธิ์จะตอบคำถามหรือไม่ก็ได้
 - การอนุมัติงบประมาณรายจ่ายประจำปีของเทศบาล (หรืองบประมาณรายจ่ายเพิ่ม) ที่นายกเทศมนตรีเสนอมาให้พิจารณา
3. อำนาจในการให้ความเห็นชอบแต่งตั้งประธานสภาเทศบาล/รองประธานสภาเทศบาล
4. อำนาจในการแต่งตั้งคณะกรรมการสภาท้องถิ่น

นายกเทศมนตรี มาจากการเลือกตั้งโดยตรงของประชาชนในเขตเทศบาลตามกฎหมายว่าด้วยการเลือกตั้งสมาชิกสภาท้องถิ่นหรือผู้บริหารท้องถิ่นดำรงตำแหน่งคราวละ 4 ปี นับแต่วันเลือกตั้ง แต่จะดำรงตำแหน่งติดต่อกัน 2 วาระไม่ได้ อำนาจหน้าที่ของนายกเทศมนตรี

1. กำหนดนโยบายโดยไม่ขัดต่อกฎหมายและรับผิดชอบในการบริหารราชการของเทศบาลให้เป็นไปตามกฎหมาย ระเบียบข้อบังคับเทศบาลบัญญัติและนโยบาย
2. สั่งอนุญาต และอนุมัติเกี่ยวกับราชการของเทศบาล
3. แต่งตั้งและถอดถอน รองนายกเทศมนตรีที่ปรึกษานายกเทศมนตรี และเลขานุการนายกเทศมนตรี
4. วางระเบียบเพื่อให้งานของเทศบาลเป็นไปด้วยความเรียบร้อย
5. รักษาการให้เป็นไปตามเทศบัญญัติ
6. ปฏิบัติหน้าที่อื่นตามที่กฎหมายบัญญัติไว้ในพระราชบัญญัตินี้และกฎหมายอื่น

การให้บริการต่าง ๆ ทั้งนี้ ปัจจุบันมีการบริการโดยตามนโยบายการบริหารงานของเทศบาลตำบลตะเคียนเตี้ย ที่ประกาศไว้ ดังนี้

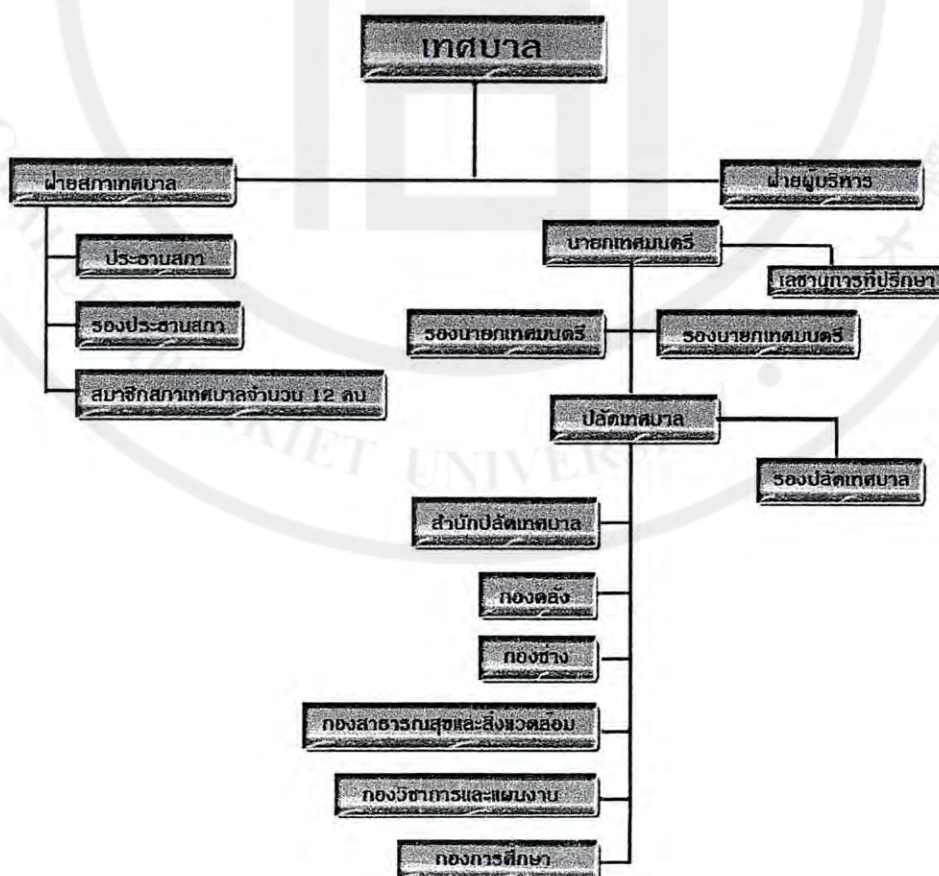
1. พัฒนาให้พื้นที่ในเขตตำบลตะเคียนเตี้ยเป็นเมืองน่าอยู่ พื้นที่สาธารณะมีความสะอาด มีสถานที่พักผ่อนหย่อนใจและสถานที่ออกกำลังกายอย่างเหมาะสม
2. พัฒนาคุณภาพชีวิตของประชาชนตามปรัชญาเศรษฐกิจพอเพียง โดยให้ประชาชนสามารถพึ่งพาตนเองได้ด้วยการให้ความรู้และส่งเสริมอาชีพหลัก อาชีพเสริมการส่งผลให้มีรายได้พอเพียงในการดำรงชีวิต
3. จัดระบบสาธารณูปโภคให้พอเพียงและเหมาะสมต่อความต้องการของชุมชน และความเจริญเติบโตของเทศบาล มีถนนคุณภาพดี มีน้ำประปาสะอาดและเพียงพอมีไฟฟ้าสาธารณะสว่างไสว และมีระบบระบายน้ำที่ดี
4. ส่งเสริมให้ชุมชนเข้มแข็งมีการจัดตั้งคณะกรรมการชุมชนให้เป็นตัวแทนประชาชน เพื่อให้ชุมชนเป็นองค์กรหลักในการประสานงาน และมีส่วนร่วมในการบริหารงานของเทศบาล
5. ดูแลสุขภาพของประชาชนทุกคนอย่างทั่วถึงพร้อมส่งเสริมการดำเนินงานของอาสาสมัครสาธารณสุขมูลฐาน (อสม.) ให้มีประสิทธิภาพ
6. มุ่งแก้ปัญหายาเสพติดด้วยการเสริมสร้างความเข้มแข็งให้แก่ครอบครัวและชุมชน สนับสนุนกิจกรรมในการต่อต้านยาเสพติด ประสานงานกับหน่วยงานของรัฐ และราชการที่เกี่ยวข้องในการป้องกันปัญหาอย่างใกล้ชิด
7. ส่งเสริมการพัฒนาด้านการศึกษาของโรงเรียนในเขตเทศบาล ตลอดจนพัฒนาศูนย์พัฒนาเด็กเล็กของเทศบาลตำบลตะเคียนเตี้ยให้ได้มาตรฐาน
8. เสริมสร้างความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สินของประชาชนตลอดจนการบรรเทาสาธารณภัยอันจะเกิดขึ้นทั้งในและนอกเทศบาล
9. ส่งเสริมอนุรักษ์และฟื้นฟูวัฒนธรรมขนบธรรมเนียมประเพณี และวันสำคัญต่าง ๆ และอนุรักษ์ภูมิปัญญาท้องถิ่น
10. ประสานงานกับหน่วยงานภาครัฐและภาคเอกชนในการร่วมกันพัฒนาเทศบาล เพื่อให้เกิดสัมฤทธิ์ผลที่ดีและมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น
11. นำเทคโนโลยีสารสนเทศและองค์ความรู้ด้านวิชาการมาพัฒนางานของเทศบาล เพื่อมุ่งสู่มาตรฐานและการเปลี่ยนแปลงในยุคสมัย (กองวิชาการ เทศบาลตำบลตะเคียนเตี้ย, 2552)

2.2.2 ประเภทการให้บริการ

1. ด้านการจัดเก็บรายได้ อาทิ การยื่นเสียภาษีต่าง ๆ อาทิ ภาษีบำรุงพื้นที่ / ภาษีที่ดิน / ภาษีป้าย ภาษีโรงเรือน
2. ด้านระบบสาธารณูปโภคขั้นพื้นฐาน อาทิ การดูแลถนน การขนน้ำ ไฟฟ้า
3. ด้านการดูแลอาคารและสถานที่ในพื้นที่ อาทิ การขออนุญาตปลูกสร้าง / ปรับปรุงอาคาร
4. ด้านทะเบียนราษฎร แจ้งเกิด แจ้งตาย แจ้งย้าย จดทะเบียนสมรส
5. ด้านงานสาธารณูปโภค อาทิ การเก็บขยะ ดูแลความสะอาดในพื้นที่
6. ด้านระบบสาธารณสุข อาทิ เบี้ยยังชีพผู้สูงอายุและคนพิการ การให้ความรู้ ความเข้าใจ ในการป้องกันโรคติดต่อที่กำลังระบาดในพื้นที่ รับเรื่องราวร้องทุกข์ ร้องเรียน
7. ด้านการจัดการศึกษา อาทิ ศูนย์พัฒนาเด็กเล็กเล็กขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น การรับการศึกษาในโรงเรียนเทศบาล ห้องสมุดประชาชน และลานกีฬาต่าง ๆ

แผนภูมิที่ 2.1

โครงสร้างการบริหารงานของเทศบาลตำบลตะเคียนเตี้ย



2.3 แนวคิดการบริหารจัดการบ้านเมืองและสังคมที่ดี

สำนักงานคณะกรรมการข้าราชการพลเรือน (2544 : 8-24) ได้สรุปหลักการในการสร้างระบบบริหารกิจการบ้านเมืองและสังคมที่ดี เพื่อเป็นหลักธรรมาภิบาล เป้าหมายและวิธีการในการพัฒนา ถ้าพิจารณาในฐานะ วิธีการอันจะนำไปสู่เป้าหมายก็จะหมายถึง เครื่องมือหรือกลไกในการบริหารจัดการทรัพยากรทางเศรษฐกิจ การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ การสร้างความเป็นธรรมในสังคม เป็นต้น ในขณะที่ถ้าพิจารณาในฐานะที่เป็นเป้าหมายของการพัฒนานั้น จะหมายถึงระบบบริหารจัดการที่มีองค์ประกอบที่สำคัญ คือ ความเป็นประชาธิปไตยประชาชนมีส่วนร่วมในกระบวนการตัดสินใจ ให้บริการสาธารณะที่มีประสิทธิภาพ ตลอดจนการเคารพสิทธิมนุษยชน และยึดมั่นในความสุจริต ความถูกต้องดีงาม และ โปร่งใส ดังนั้น ธรรมาภิบาลจึงประกอบด้วย หลักการสำคัญ 6 ประการ ดังนี้

1. หลักนิติธรรม เป็นหลักที่ถือเป็นกฎกติกาในสังคมที่ทุกคนมีส่วนเกี่ยวข้อง ดังนั้นการตรากฎหมายที่ถูกต้องเป็นธรรมการบังคับให้เป็นไปตามกฎหมาย โดยคำนึงถึงสิทธิเสรีภาพของสมาชิกระบบกฎหมายและกระบวนการยุติธรรมที่ดีมีความเป็นธรรมและมีความชัดเจน มีระบบลงโทษที่เหมาะสม รวมทั้งมีการบังคับใช้ที่คำนึงถึงสิทธิเสรีภาพของประชาชนจะช่วยควบคุมการใช้อำนาจของรัฐให้เป็นไปอย่างชอบธรรม พร้อมกับช่วยคุ้มครองสิทธิและเสรีภาพของประชาชนไม่ให้ถูกละเมิดโดยการใช้อำนาจรัฐ และจะเกิดผลในทางตรงกันข้ามหากกฎหมายและระบบยุติธรรมอ่อนแอจะก่อให้เกิดพฤติกรรมการแสวงหาผลประโยชน์จากข้อกฎหมาย และแพร่กระจายกว้างขวางนำไปสู่การทุจริตในระดับการใช้อำนาจหน้าที่อย่างไม่ระมัดระวังกระทบต่อสิทธิเสรีภาพของประชาชนและกระทบต่อการลงทุนทางเศรษฐกิจ

2. หลักคุณธรรม เป็นการพัฒนาให้บุคลากรของภาครัฐยึดมั่นในความถูกต้องดีงาม การส่งเสริมสนับสนุนให้ประชาชนพัฒนาตนเองเพื่อให้เป็นผู้ที่มีความซื่อสัตย์ จริงใจ ขยัน อดทน มีระเบียบวินัย ประกอบอาชีพสุจริต การบริหารจัดการที่ดีภาครัฐเป็นการบริหารที่ไม่เพียงแต่ให้ความสำคัญกับประสิทธิภาพแต่ต้องให้ความสำคัญกับการดำรงรักษาไว้ซึ่งหลักการอันถูกต้องการยึดถือระบบคุณธรรม คุณค่าและความดีงามทั้งหลาย ทั้งนี้ เพราะระบบคุณค่า และค่านิยมต่าง ๆ ในระบบราชการจะเป็นปัจจัยกำหนดพฤติกรรมของข้าราชการและชี้้นำวิธีการให้บริการแก่ประชาชนด้วย

3. หลักความโปร่งใส การทำงานที่เปิดเผยและสามารถตรวจสอบได้จะส่งผลให้การทุจริตคอร์รัปชันและความด้อยประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของข้าราชการลดลง ดังนั้น ถ้าภาครัฐจัดระบบการบริหารจัดการให้มีความโปร่งใสและเปิดเผยให้ประชาชนเข้ามามีส่วนร่วมรับรู้

ในวิธีการและขั้นตอนการทำงาน ได้มีโอกาสตรวจสอบการปฏิบัติงาน ตลอดจนผลการดำเนินงาน จะส่งผลให้ข้าราชการมีความรับผิดชอบต่อการทำงาน และผลของงานมีการปฏิบัติงานอย่างถูกต้อง เป็นธรรม และก่อให้เกิดประโยชน์สุขแก่ประชาชน และประเทศชาติโดยรวมมากขึ้น ซึ่งจะทำให้ประชาชนมีความมั่นใจว่า ข้าราชการมีความตั้งใจจริงในการปฏิบัติงาน

4. หลักการมีส่วนร่วม เป็นการเปิดโอกาสให้ประชาชนเข้ามามีส่วนร่วมรับรู้มีส่วนเกี่ยวข้องกับกระบวนการตัดสินใจกระบวนการดำเนินการของ โครงการรวมถึงได้รับการเสริมสร้างจิตความสามารถในการเข้ามามีส่วนร่วม การมีส่วนร่วมจึงเป็นกระบวนการที่ประชาชนผู้มีส่วนได้ส่วนเสียมีส่วนร่วมทางการเมืองการบริหาร และการตัดสินใจในเรื่องต่าง ๆ รวมทั้ง การจัดสรรทรัพยากรของชุมชนและของชาติ โดยมีการแสดงทัศนะต่าง ๆ ต่อการดำเนินงานที่มีผลต่อชีวิตความเป็นอยู่ เพื่อให้รัฐบาลนำไปประกอบการตัดสินใจระดับนโยบายการให้คำแนะนำปรึกษา ร่วมวางแผนร่วมปฏิบัติรวมตลอดจนควบคุมการดำเนินงาน ดังนั้น การมีส่วนร่วมจึงเป็นการสื่อสารสองทางมีการแลกเปลี่ยนข้อมูล และรับฟังความเห็นซึ่งกันและกันระหว่างรัฐกับประชาชน ซึ่งเป็นกระบวนการที่เสริมสร้างความสามัคคีในชาติในขณะเดียวกัน จะก่อให้เกิดกระบวนการติดตามตรวจสอบนโยบาย และการดำเนินงานของรัฐให้ดำเนินงานที่รับผิดชอบต่อสังคมมากขึ้น

5. หลักความคุ้มค่า การพัฒนาที่ยั่งยืนจะต้องบริหารจัดการและใช้ทรัพยากรที่มีอยู่อย่างจำกัดให้เกิดประโยชน์สุขแก่ส่วนรวมคำนึงถึงความประหยัด ความคุ้มค่า สร้างสรรค์สินค้าและบริการที่มีคุณภาพ โดยยึดถือประชาชนเป็นเป้าหมายสูงสุดในการทำงาน ดังนั้น ภาครัฐซึ่งยังคงฐานะเป็นแกนสำคัญในกระบวนการบริหารจัดการ ในการพัฒนาประเทศ และการให้บริการแก่ประชาชนจึงอาจจำเป็นต้องมีการปรับเปลี่ยนวิธีการ และกลไกการทำงานให้คำนึงถึงความคุ้มค่า และประสิทธิภาพมากขึ้น

6. หลักความสำนึกรับผิดชอบ เป็นกระบวนการทำงานที่จะช่วยเสริมสร้างประสิทธิภาพการทำงานให้ดีขึ้น ความสำนึกรับผิดชอบต่อการปฏิบัติงานของหน่วยงานจะต้องมีลักษณะสำคัญ 6 ประการ คือ การมีเป้าหมายที่ชัดเจน ทุกคนเป็นเจ้าของร่วมกัน การปฏิบัติกรอย่างมีประสิทธิภาพ การจัดการพฤติกรรมที่ไม่เอื้ออำนวยให้เกิดการรับผิดชอบการทำงานอย่างไม่หยุดยั้ง การมีแผนสำรองการติดตามประเมินผลการทำงาน เนื่องจากภาครัฐเป็นผู้ใช้อำนาจหน้าที่ในการบริหารจัดการกิจการของรัฐในทุกระดับ ดังนั้น จึงต้องสร้างเครื่องมือและวัฒนธรรมสำนึกรับผิดชอบให้เกิดแก่ข้าราชการอย่างกว้างขวาง ความรับผิดชอบและตรวจสอบได้จะเป็นการตรวจสอบ และควบคุมพฤติกรรมของข้าราชการให้รับผิดชอบต่อภารกิจต่อสังคม ภาครัฐหรือร้นในการแก้ปัญหาของประชาชน เคารพความคิดเห็นที่แตกต่าง และกล้าที่จะยอมรับผลดีผลเสียจากการกระทำของตนเอง

Spepgen J. Knezevich. (1984 อ้างถึงใน สำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน กระทรวงศึกษาธิการ. 2548) ได้เสนอแนวคิดเกี่ยวกับบทบาทของผู้บริหาร ดังนี้

1. เป็นผู้กำหนดทิศทางการบริหาร (Direction Setter) เช่น รู้เทคนิคต่าง ๆ ของการบริหาร PPBS .MBO QCC เป็นต้น

2. มีความสามารถกระตุ้นคน (Leader Catalyst)
3. ต้องเป็นนักวางแผน (Planner)
4. ต้องเป็นผู้มีความสามารถในการตัดสินใจ (Decision Maker)
5. ต้องมีความสามารถในการจัดองค์การ (Organizer)
6. ต้องเป็นผู้ก่อให้เกิดความเปลี่ยนแปลง (Change Manager)
7. ต้องเป็นผู้ให้ความร่วมมือ (Coordinator)
8. ต้องเป็นผู้ติดต่อสื่อสารที่ดี (Communicators)
9. ต้องเป็นผู้แก้ปัญหาขัดแย้งในองค์การได้ (Conflict Manager)
10. ต้องสามารถบริหารปัญหาต่าง ๆ ได้ (Problem Manager)
11. ต้องรู้จักวิเคราะห์และจัดระบบงาน (System Manager)
12. ต้องมีความสามารถในด้านวิชาการทั้งการเรียนและการสอน (Instructional Manager)
13. ต้องมีความสามารถในการบริหารบุคคล (Personnel Manager)
14. ต้องมีความสามารถในการบริหารทรัพยากร (Resource Manager)
15. ต้องมีความสามารถในการประเมินผลงาน (Appraiser)
16. ต้องมีความสามารถในการประชาสัมพันธ์ (Public Realtor)
17. ต้องสามารถเป็นผู้นำในสังคมได้ (Ceremonial Head)

2.4 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ

2.4.1 ความหมายของความพึงพอใจ

คำว่า “ความพึงพอใจ” ตรงกับภาษาอังกฤษว่า “Satisfaction” ซึ่งมีความหมายทั่ว ๆ ไปว่า “ระดับความรู้สึกในทางบวกของบุคคลต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง” นอกจากนี้ยังมีผู้ให้ความหมายไว้ต่าง ๆ กัน ดังนี้

ความหมายของความพึงพอใจของผู้รับบริการตามแนวความคิดของนักการตลาดจะพบคำนิยามเป็น 2 นัย (จิตตินันท์ เศรษฐปต์. 2549 : 19) คือ ความพึงพอใจเป็นผลที่เกิดขึ้นเนื่องจากการประเมินสิ่งที่ได้รับภายหลังสถานการณ์การซื้อสถานการณ์หนึ่ง “มักพบใช้ในการวิจัยการตลาด

ที่เน้นแนวความคิดทางพฤติกรรมศาสตร์ และความพึงพอใจเป็นผลที่เกิดขึ้นเนื่องจากการประเมินภาพรวมทั้งหมดของประสบการณ์หลาย ๆ อย่างที่เกี่ยวข้องกับผลิตภัณฑ์หรือบริการในระยะเวลาหนึ่ง” หรือกล่าวอีกนัยหนึ่งว่า “ความพึงพอใจ หมายถึง การประเมินความสามารถของการนำเสนอผลิตภัณฑ์หรือบริการที่ตรงกับความต้องการของลูกค้าอย่างต่อเนื่อง”

สำหรับความหมายที่พบใช้อย่างแพร่หลาย โอลิเวอร์ (Oliver, 1980 อ้างถึงใน จิตตินันท์ เชชะคุปต์, 2549 : 19) ได้ให้คำจำกัดความไว้ว่า “ความพึงพอใจของผู้บริโภค หมายถึง ภาวะการณ์แสดงออกที่เกิดจากการประเมินประสบการณ์การซื้อ การใช้สินค้าและบริการ” ซึ่งอาจขยายความให้ชัดเจนว่า “ความพึงพอใจ หมายถึง ภาวะการณ์แสดงออกถึงความรู้สึกในทางบวกที่เกิดจากการประเมินเปรียบเทียบประสบการณ์การได้รับบริการที่ตรงกับสิ่งที่ลูกค้าคาดหวัง หรือดีกว่าความคาดหวังของลูกค้า” ในทางตรงกันข้าม “ความไม่พึงพอใจ หมายถึง ภาวะการณ์แสดงออกถึงความรู้สึกในทางลบที่เกิดจากการประเมินเปรียบเทียบประสบการณ์การได้รับบริการที่ต่ำกว่าความคาดหวังของลูกค้า”

อุไรวรรณ แยมนิยม และยงยุทธ พุงศ์ศิริพันธ์ (2545 : 32-38) ได้ให้คำจำกัดความของคำว่า ความพึงพอใจของลูกค้า (Customer Satisfaction) คือ ความรู้สึกยินดีหรือผิดหวังของลูกค้า อันเนื่องมาจากการเปรียบเทียบประสิทธิภาพการทำงานจริงของสินค้าผลประโยชน์จริงของสินค้าที่เกิดจากการรับรู้ด้วยตนเอง (Product Perceived Performance) กับสิ่งที่ลูกค้าคนนั้นคาดหวัง (Buyer Expectation) ระดับความพอใจของลูกค้าจะมีมากถ้าผลประโยชน์ที่เขาได้รับจริงจากผลิตภัณฑ์ตรงกับสิ่งที่เขาคาดหวัง

ความคาดหวังของลูกค้า (Expectation) ได้รับอิทธิพลมาจากประสบการณ์การซื้อสินค้าในอดีตเพื่อน คำแนะนำของพนักงานขาย นักการตลาด และข้อมูลของผู้แข่งขัน

ความพึงพอใจของลูกค้า (Customer Satisfaction) ขึ้นอยู่กับ Product' Perceived Performance and the Buyer's Expectation ถ้าประสิทธิภาพการทำงานของสินค้าเป็นไปตามที่ลูกค้าคาดหวัง ลูกค้าจะเกิดความพึงพอใจ ลูกค้าจะผูกพันทางใจกับตราสินค้านั้นจนเป็นความภักดีต่อตราสินค้าในที่สุด หลายบริษัทพยายามผลิตสินค้าให้มีประสิทธิภาพการทำงานตรงกับที่ลูกค้าคาดหวังไว้ เพื่อให้เกิดความพึงพอใจสูงสุด (Total Customer Satisfaction: TCS) ความพึงพอใจของลูกค้า คือ เป้าหมายและเครื่องมือทางการตลาดที่สำคัญของบริษัท

2.4.2 ความสำคัญของความพึงพอใจในการบริการ

เป้าหมายสูงสุดของความสำเร็จในการดำเนินงานบริการขึ้นอยู่กับกลยุทธ์ การสร้างความพึงพอใจให้กับผู้ใช้บริการ เพื่อให้ผู้ใช้บริการเกิดความรู้สึกที่ดี และประทับใจในการบริการ

เป็นประจำ การศึกษาความพอใจของผู้ใช้บริการตลอดจนผู้ปฏิบัติงานบริการจึงเป็นเรื่องสำคัญ เพราะความรู้ความเข้าใจในเรื่องนี้จะนำมาซึ่งความได้เปรียบเชิงแข่งขันทางการเพื่อความก้าวหน้า และเติบโตของธุรกิจบริการอย่างไม่หยุดยั้ง และส่งผลให้สังคมส่วนรวมมีคุณภาพที่ดีขึ้น จึงกล่าวได้ว่า ความพึงพอใจมีความสำคัญต่อผู้ให้บริการ และรับบริการดังนี้ (กัญญา ภูมิโคกรักษ์, 2546 : 24 - 26)

ความสำคัญต่อผู้ให้บริการ องค์การบริการจำเป็นต้องคำนึงถึงความพอใจต่อการบริการ ดังนี้

1. ความพึงพอใจของผู้มาใช้บริการเป็นตัวกำหนดคุณลักษณะของการบริการผู้บริหารการบริการและผู้ปฏิบัติงานบริการจำเป็นต้องสำรวจความพึงพอใจของผู้ใช้บริการเกี่ยวกับผลิตภัณฑ์บริการ และการนำเสนอบริการที่ผู้ให้บริการชอบ เพราะข้อมูลดังกล่าวบ่งบอกถึงการประเมินความรู้สึกและความคิดเห็นของผู้ใช้บริการต่อคุณสมบัติของบริการที่ต้องการและวิธีการตอบสนองความต้องการแต่อย่างใดในลักษณะที่ผู้ให้บริการปรารถนา ซึ่งเป็นผลดีต่อผู้ให้บริการในอันที่จะตระหนักถึงความคาดหวังของผู้รับบริการและสามารถสนองตอบบริการที่ตรงกับลักษณะและรูปแบบที่ผู้รับบริการคาดหวังไว้ได้จริง

2. ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการเป็นตัวแปรสำคัญในการประเมินคุณภาพของการบริการ หากกิจการใดนำเสนอบริการที่ดีมีคุณภาพตรงกับความต้องการความคาดหวังของผู้ใช้บริการก็ย่อมส่งผลให้เกิดความพึงพอใจต่อการบริการนั้นและมีแนวโน้มจะใช้บริการซ้ำ ๆ อีกต่อไป

3. ความพึงพอใจของผู้ปฏิบัติงานบริการเป็นตัวชี้คุณภาพ และความสำเร็จของงานบริการ การให้ความสำคัญกับความต้องการและความคาดหวังของผู้ปฏิบัติงานบริการเป็นเรื่องจำเป็นที่ไม่ยิ่งหย่อนไปกว่าการให้ความสำคัญกับผู้ให้บริการ การแสดงความพึงพอใจในงานให้กับผู้ปฏิบัติงานบริการย่อมทำให้พนักงานเกิดความรู้สึกที่ดีต่องานที่ได้รับมอบหมาย และตั้งใจปฏิบัติงานอย่างเต็มความสามารถอันจะนำมาซึ่งคุณภาพของการบริการที่จะสร้างความพึงพอใจให้กับผู้ให้บริการ และส่งผลให้เกิดความสำเร็จในที่สุด

ความสำคัญต่อผู้รับบริการ สามารถแบ่งเป็น 2 ประเด็น

1. ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการเป็นตัวผลักดันคุณภาพชีวิตที่ดี เมื่อองค์การบริการตระหนักถึงความสำคัญของลูกค้าก็จะพยายามค้นหาปัจจัยที่กำหนดความพึงพอใจของผู้ใช้บริการสำหรับนำเสนอบริการที่เหมาะสม เพื่อแข่งขันแย่งชิงส่วนแบ่งตลาดของธุรกิจบริการผู้รับบริการย่อมได้รับการบริการที่ดีมีคุณภาพ และตอบสนองความต้องการที่ตนคาดไว้ได้

2. ความพึงพอใจของผู้ปฏิบัติงานบริการช่วยพัฒนาคุณภาพของงานบริการ และอาชีพงานบริการเป็นสิ่งสำคัญต่อชีวิตของคนเรา เพื่อให้ได้ซึ่งรายได้ในการดำรงชีวิตและการแสดงออก

ถึงความสามารถในการทำงานให้สำเร็จลุล่วงด้วยดี เป็นที่ยอมรับว่าความพึงพอใจในงานมีผลต่อการเพิ่มประสิทธิภาพและประสิทธิผลของงานในแต่ละองค์การในอาชีพบริการก็เช่นเดียวกัน เมื่อองค์การให้บริการให้ความสำคัญกับการสร้างความพึงพอใจในงานให้กับผู้ปฏิบัติงานบริการ ทั้งในด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน ค่าตอบแทน สวัสดิการและความก้าวหน้าในชีวิตการทำงาน พนักงานบริการก็ย่อมทุ่มเทความพยายามในการเพิ่มคุณภาพมาตรฐานของงานบริการให้ก้าวหน้ามากยิ่งขึ้น ขึ้นไปในการตอบสนองความต้องการของผู้ใช้บริการ และการสร้างสายสัมพันธ์ที่ดีกับผู้ให้บริการต่อไป ทำให้อาชีพบริการเป็นที่รู้จักมากขึ้น

จากแนวคิดและทฤษฎีข้างต้นผู้ศึกษาสรุปได้ว่า ความพึงพอใจในการบริการเกี่ยวข้องกับความพึงพอใจของผู้บริการต่อการบริการ และความพึงพอใจในงานของผู้ปฏิบัติงานบริการ ซึ่งนับว่าความพึงพอใจทั้งสองลักษณะมีความสำคัญต่อการพัฒนาคุณภาพของการบริการ และการดำเนินงานบริการให้ประสบความสำเร็จ เพื่อสร้างความรู้สึที่ดีต่อบุคคลทุกคนที่เกี่ยวข้องกับการบริการ โดยการศึกษาวิจัยครั้งนี้ ผู้ศึกษามุ่งศึกษาการรับรู้ความพึงพอใจต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่เทศบาลตำบลตะเคียนเตี้ย อันประกอบด้วย ด้านความรู้ ความสามารถ ด้านคุณภาพการให้บริการ ด้านคุณธรรม จริยธรรม และด้านความพึงพอใจของเจ้าหน้าที่

2.5 ทฤษฎีและแนวคิดเกี่ยวกับการบริการ

2.5.1 ความหมายของการบริการ

สมาคมการตลาดอเมริกัน (อ้างถึงใน สุมนา อยู่โพธิ์. 2525 : 3) ได้ให้ความหมายของคำว่าบริการไว้ดังนี้ คือ “บริการหมายถึงกิจกรรม ประโยชน์ หรือความพึงพอใจซึ่งได้เสนอเพื่อขาย หรือกิจกรรมที่จัดขึ้นรวมกับการขายสินค้า”

อุไรวรรณ เข้มนิยม และคณะ (2545 : 427) ได้ให้ความหมายของคำว่าบริการ หมายถึง “กิจกรรม การกระทำผลประโยชน์ หรือความพึงพอใจที่ผู้ให้บริการมอบให้กับผู้บริการ บริการเป็นสิ่งที่จับต้องไม่ได้ (Intangible)”

คาทซ์ (Katz) และ ดานีท (Danet) (อ้างถึงใน จุราตรี เพชรรัชย์. 2548 : 15) ได้เสนอแนวคิดที่เกี่ยวกับหลักการของการให้บริการที่ควรปฏิบัติขององค์การทั้งในภาครัฐและเอกชน โดยควรยึดหลัก 3 ประการ คือ

1. การติดต่อเฉพาะงาน (Specificity) หมายความว่า การติดต่อสัมพันธ์ระหว่างผู้รับบริการกับเจ้าหน้าที่ขององค์การที่เป็นทางการ (Formal Organization) จำกัดเฉพาะเรื่องงานเท่านั้น เช่น เจ้าหน้าที่อำเภอที่ไม่มีหน้าที่ซักถามผู้รับบริการที่มาขอสำเนาทะเบียนบ้านว่า เรียนหนังสือ

อยู่ที่ไหน สอบเข้ามหาวิทยาลัยได้หรือไม่ หรือตำรวจอาจสอบประวัติผู้ต้องหาได้เฉพาะกรณีดังกล่าวเป็นเรื่องที่เกี่ยวข้องกับงาน

2. การปฏิบัติโดยเสมอภาคเท่าเทียมกัน หมายความว่า องค์การปฏิบัติต่อผู้รับบริการด้วยความเป็นธรรม ไม่ถือเขาถือเรา เช่น การให้บริการตามลำดับก่อนหลัง ใครมาติดต่อก่อนก็ได้รับบริการก่อน หรือการเรียกเก็บภาษี ถ้า 2 คน มีเงื่อนไขต่าง ๆ เช่น สถานะการสมรส จำนวนบุตร รายได้ ฯลฯ เหมือนกันทุกอย่าง ก็ต้องเสียภาษีเท่ากัน นั่นคือ ประชาชนผู้รับบริการจะได้รับบริการอย่างเท่าเทียมกันจากองค์การ

3. การวางตนเป็นกลาง (Affective Neutrality) หมายความว่า เจ้าหน้าที่ขององค์การต้องไม่เอาอารมณ์ส่วนตัวเข้าไปยุ่งเกี่ยวกับงาน การปฏิบัติต่อผู้รับบริการต้องเป็นไปตามหลักการและเหตุผล เจ้าหน้าที่ขององค์การต้องไม่ขู่ตะคอก แสดงอารมณ์เสีย หรือทะเลาะเบาะแว้งกับผู้รับบริการ หรือไม่มีหน้าที่แสดงความเห็นของตนในเรื่องส่วนตัวของผู้รับบริการ

หลักการให้บริการตามแนวความคิดของคาทซ์ (Katz) และดาเน็ต (Danet) ทั้ง 3 ประการข้างต้นนั้นเป็นหลักการที่สอดคล้องกับแนวคิดที่ว่าด้วยระบบราชการในอุดมคติของแมกซ์ เวเบอร์ ที่ว่าด้วยพฤติกรรมบริการซึ่ง Weber เห็นว่า ยิ่งระบบต้องการให้ปฏิบัติงานมีประสิทธิภาพเท่าใด ระบบดังกล่าวต้องยิ่งแยกแยะการปฏิบัติโดยยึดตัวบุคคลออกไปมากเท่านั้น ต้องแยกความรัก ความเกลียดชัง ความรู้สึกส่วนตัว โดยเฉพาะความรู้สึกที่เกิดโดยไร้เหตุผลอันไม่อาจคาดคะเนได้ของคนในระบบให้ออกไปจากงานในหน้าที่รับผิดชอบ ทั้งนี้ เพราะสังคมแบบเก่านั้นผู้นำมักจะยึดหลักของความเห็นอกเห็นใจ การช่วยเหลือกันเป็นการส่วนตัว ความนิยมวล ละมุนละไม และความกตัญญู หลักการเหล่านี้ถูกเปลี่ยนไปแล้วในสังคมวัฒนธรรมสมัยใหม่นั้นต้องการผู้เชี่ยวชาญและนักวิชาชีพที่ไม่เอาอารมณ์ส่วนตัวมาพัวพันงาน

2.5.2 ประเภทการบริการ

สามารถแบ่งออกได้เป็น 2 ประเภทตามเป้าหมายของการบริการ คือ (ชัชณะ รุ่งปัจฉิม. 2539 : 181)

1. การบริการทางด้านธุรกิจ (Business Service) ซึ่งหมายถึง การบริการที่มีลักษณะการดำเนินการในเชิงธุรกิจแสวงหากำไรเป็นสำคัญ การบริการในลักษณะนี้มักจะอยู่ภายใต้การดำเนินงานของบริษัทและห้างร้านของเอกชน เช่น การบริการโทรศัพท์เคลื่อนที่ การบริการเคเบิลทีวี เป็นต้น

2. การบริการสาธารณะ (Public Service) หมายถึง การบริการที่มีลักษณะการดำเนินการโดยระบบราชการ มุ่งประโยชน์สุขและสวัสดิภาพของประชาชนในสังคมเป็นสำคัญการบริการ

ในลักษณะนี้ ได้แก่ การบริการของหน่วยงานต่าง ๆ ของรัฐ เช่น การบริการสาธารณสุข การบริการสังคมสงเคราะห์ รวมทั้งการบริการของการไฟฟ้านครหลวง เป็นต้น

มิลเลต (John D.Millet. อ้างถึงใน กัญญา ภูมิโคกรักษ์. 2546 : 19 - 20) ได้ให้ทัศนะว่า ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการบริการของหน่วยงานของรัฐนั้น ควรจะพิจารณาจากสิ่งต่าง ๆ เหล่านี้ คือ

1. การให้บริการอย่างเสมอภาค (Equitable Service) หมายถึง ความยุติธรรมในการบริหารงานภาครัฐที่มีฐานที่ว่าคนทุกคนเท่าเทียมกัน ดังนั้น ประชาชนทุกคนจะได้รับการปฏิบัติอย่างเท่าเทียมกันในแง่ของกฎหมาย ไม่มีการแบ่งแยกกีดกันใน การให้บริการประชาชนจะได้รับการปฏิบัติในฐานะที่เป็นปัจเจกบุคคลที่ใช้มาตรฐานการให้บริการเดียวกัน

2. การให้บริการอย่างทันเวลา (Timely Service) หมายถึง ในการบริการจะต้องมองว่าการให้บริการสาธารณะจะต้องตรงเวลา ผลปฏิบัติงานของหน่วยภาครัฐจะถือว่าไม่มีประสิทธิภาพเลยถ้าไม่มีการตรงเวลา ซึ่งจะสร้างความไม่พึงพอใจให้แก่ประชาชน

3. การให้บริการอย่างเพียงพอ (Ample Service) หมายถึง การให้บริการสาธารณะจะต้องมีลักษณะจำนวนการให้บริการ และสถานที่ให้บริการอย่างเหมาะสม (The Right Quantitative the Right Geographical Location) มิลเลต เห็นว่า ความเสมอภาค หรือการตรงเวลาจะไม่มี ความหมายเลยถ้ามีจำนวนการให้บริการ ให้บริการไม่เพียงพอ และสถานที่ตั้งให้บริการสร้างความยุติธรรมให้เกิดขึ้นแก่ผู้รับบริการ

4. การให้บริการอย่างต่อเนื่อง (Continuous Service) หมายถึง การให้บริการสาธารณะที่เป็นไปอย่างสม่ำเสมอ โดยยึดผลประโยชน์ของสาธารณะเป็นหลัก ไม่ใช่ยึดความพึงพอใจของหน่วยงานที่ให้บริการว่าจะให้หรือหยุดบริการเมื่อใดก็ได้

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

การที่องค์กรจะได้ทราบความพึงพอใจของผู้รับบริการ หรือคุณภาพของการบริการที่ถูกค่ารับรู้นั้น การบริหารงานปัจจุบันได้ให้ความสนใจในทัศนคติของคน เพราะเชื่อว่าทัศนคติหรือแนวความคิดเห็นของคนมีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพขององค์การการเรียนรู้ถึงทัศนคติบุคคลต่าง ๆ ที่มาใช้บริการขององค์การจะช่วยให้เกิดการเปลี่ยนแปลงที่ดีขึ้นภายในองค์การ โดยปรับปรุงและพัฒนางานต่าง ๆ ให้สอดคล้องกับความต้องการของผู้ใช้บริการ อาจกล่าวได้ว่าการประเมินผลจากทัศนคติของผู้ใช้บริการย่อมมีความจำเป็นต่อการปฏิบัติงานขององค์การทั้งในปัจจุบันและในอนาคต

ฟิตซ์เจอรัด และดูเรนท (Fitzgerald and Durant. 1980 : 586 ; อ้างถึงใน นางลักษณ์ เสถียร. 2543 : 12) ได้ให้ความหมายเกี่ยวกับ ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการบริการสาธารณะ (Public Service Satisfaction) ว่าเป็นการประเมินผลการปฏิบัติงานด้านการให้บริการของหน่วยงานปกครองท้องถิ่น โดยมีพื้นฐานเกิดจากการรับรู้ (Perception ถึงการส่งมอบการบริการที่แท้จริง และการประเมินผลนี้ก็จะแตกต่างกันไป ทั้งนี้ ขึ้นอยู่กับประสบการณ์ที่แต่ละบุคคลได้รับเกณฑ์ (Criteria) ที่แต่ละบุคคลตั้งไว้ รวมทั้งการตัดสินใจ (Judgment) ของบุคคลนั้นด้วย โดยการประเมินผลสามารถแบ่ง ออกเป็น 2 ด้าน คือ

1. ด้านอัตวิสัย (Subjective) ซึ่งเกิดจากการ ได้รับรู้ถึงการส่งมอบการบริการ
 2. ด้านวัตถุวิสัย (Objective) ซึ่งเกิดจากการ ได้รับปริมาณและคุณภาพของการบริการ
- เสรี วงษ์มณฑา (2542 : 27-28) กล่าวถึง จุดสำคัญของการบริการมีสาระสำคัญ ดังนี้
1. ความตรงต่อเวลา (On Time) ผู้ที่ได้รับบริการจะเอาใจใส่มากสำหรับเรื่องของความตรงต่อเวลาของการบริการ ธุรกิจที่ต้องให้ความสำคัญในเรื่องนี้ ได้แก่ ธุรกิจรับเหมาก่อสร้าง ตกแต่งภายใน เนื่องจากการส่งมอบงานมักจะช้ากว่ากำหนด การให้บริการต้องมีความตรงต่อเวลาในการส่งมอบงาน
 2. การบริการที่ดีจะต้องผูกใจคน (Human Touch) การให้บริการที่ดีไม่ใช่แค่เพียงให้ลูกค้ามีความพอใจในสินค้าเท่านั้น แต่จะต้องทำให้การติดต่อรหว่างบุคคลง่ายขึ้น มีความชอบพอกัน ทั้งผู้รับและผู้ให้บริการ
 3. ความทันทีทันใด (Promptness) เมื่อลูกค้าต้องการสินค้า ผู้ขายต้องให้ข้อมูลเกี่ยวกับสินค้านั้นได้ทันทีโดยไม่ต้องให้ลูกค้ารอนานและเมื่อมีปัญหาต้องแก้ไขได้ทันทีทันที ดังนั้นการบริการที่ดีจะต้องรวดเร็วทันใจ
 4. สร้างความประทับใจในการให้บริการด้วยคุณภาพ ความรู้สึกประทับใจทำให้เกิดความรู้สึกอยากกลับมาใช้บริการอีก คือ ต้องเน้นคุณภาพทุกด้าน ไม่เพียงแต่สินค้าเท่านั้นยังต้องเน้นคุณภาพพนักงานและสถานที่ด้วย
 5. การทำให้คนรู้สึกชื่นชมตัวเอง ให้เขารู้สึกว่าเขามีเกียรติมีความสำคัญ
 6. ต้องมีการปรับปรุงอยู่เสมอ สิ่งใดที่ลูกค้าแนะนำมาให้ปรับปรุงต้องรู้ นำเอามาพิจารณา
 7. ต้องแสวงหาเทคโนโลยีเพิ่มเติม เพื่อให้ลูกค้ามีความสะดวกสบายขึ้น
 8. ต้องมีการรับประกัน เพื่อให้ความมั่นใจกับลูกค้าว่าจะได้ของดีมีคุณภาพ
 9. บริการที่ดี คือ บริการที่มีความไวต่อความรู้สึกของลูกค้า ต้องฝึกตัวเองให้เป็นคนช่างสังเกตว่าลูกค้าต้องการอะไร แล้วหาทางตอบสนองโดยเร็ว

ทิพาวดี เมฆสวรรค์ (2546 : 19-20) ได้กล่าวถึง คุณภาพการให้บริการที่อยู่การให้หน่วยงานของรัฐสนใจและตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการทั้งในเรื่องการให้บริการและผลสัมฤทธิ์ของงาน ผู้รับบริการจะทำหน้าที่เป็นผู้ประเมินผลและผู้เสนอแนะในการปรับปรุงบริการ เรื่องคุณภาพให้บริการจะเป็นเรื่องที่มีผลกระทบหรือเกี่ยวข้อง โดยตรงกับผู้รับบริการมากที่สุด ซึ่งองค์ประกอบของคุณภาพการให้บริการมีดังต่อไปนี้

1. การเข้าถึงความสะดวกในการไปรับบริการ (Accessibility and Convenience) เช่น สถานที่ สามารถไปมาสะดวก เวลาเปิดทำการที่เหมาะสม ความพร้อมของเจ้าหน้าที่ในการให้บริการ
2. ความไม่ยุ่งยากหรือง่ายต่อความเข้าใจ (Simplicity) เช่น แบบฟอร์มสั้นเข้าใจง่ายไม่ต้องกรอกข้อมูลซ้ำซ้อนหรือภาษาที่ง่ายไม่สลับซับซ้อน
3. การให้บริการอย่างถูกต้อง (Accuracy)
4. การให้บริการที่รวดเร็ว (Timeliness)
5. การให้บริการที่ปลอดภัย

นอกจากนี้ เรื่องคุณภาพการให้บริการยังครอบคลุมถึงเรื่องการกำหนดกลุ่มเป้าหมายของผู้รับบริการ กลไกการให้คำปรึกษาต่อผู้ให้บริการ กำหนดมาตรฐานของบริการ การให้รายละเอียดของข้อมูลเกี่ยวกับการบริการ การมีทางเลือกให้ผู้รับบริการและมีกลไกรับข้อร้องเรียนจากผู้รับบริการ

2.5.3 คุณสมบัติของการให้บริการ

ศิริวรรณ เจริญรัตน์ (2541 : 7 - 9) ได้อธิบายไว้ว่า การให้บริการที่จะประสบความสำเร็จจะต้องประกอบด้วยคุณสมบัติต่าง ๆ ดังนี้ คือ

1. ความเชื่อมั่น (Reliability) ประกอบด้วย ความสม่ำเสมอ (Consistency) ความพึ่งพาได้ (Dependability) ซึ่งผู้ใช้บริการมีความต้องการต่อการบริการ
2. การตอบสนอง (Responsive) ประกอบด้วยความเต็มใจที่จะให้บริการเป็นอย่างดี
3. ความสามารถ (Competence) ในการให้บริการประกอบด้วย การสื่อสาร และความรู้ วิชาการที่จะให้บริการ เพื่อตอบสนองความต้องการของลูกค้าอย่างพอเพียง
4. การเข้าถึงบริการ (Access) หมายถึง ผู้ใช้บริการใช้หรือรับบริการได้สะดวก ระเบียบ ขั้นตอนไม่สมควรมากมายซับซ้อนเกินไป ผู้ใช้บริการใช้เวลารอคอยน้อย เวลาที่ให้บริการเป็นเวลาที่สะดวกสำหรับผู้ใช้บริการ และตั้งอยู่ในสถานที่ที่ผู้ใช้บริการติดต่อได้สะดวก
5. ความสุภาพอ่อนโยน (Courtesy) ได้แก่ การแสดงความสุภาพต่อผู้ใช้บริการให้ การต้อนรับที่เหมาะสม ผู้ให้บริการมีบุคลิกภาพที่ดี

6. การสื่อสาร (Communication) มีการสื่อสารที่ชี้แจงขอบเขต และลักษณะงานบริการ การอธิบายเป็นขั้นตอนการให้บริการ

7. ความเชื่อถือ (Credibility) คุณภาพของงานบริการ ที่มีความเที่ยงตรงน่าเชื่อถือ

8. ความมั่นคง (Security) ประกอบด้วยความปลอดภัยทางกายภาพ เช่น เครื่องมือ อุปกรณ์

9. ความเข้าใจ (Understanding) ได้แก่ การเรียนรู้ผู้ใช้บริการ การให้คำแนะนำ และเอาใจใส่ผู้ใช้บริการ การให้ความสนใจต่อผู้ใช้บริการ

10. การสร้างสิ่งที่จับต้องได้ (Tangibility) ได้แก่ การเตรียมวัสดุอุปกรณ์ให้พร้อมสำหรับการให้บริการ การเตรียมอุปกรณ์ เพื่ออำนวยความสะดวกแก่ผู้ใช้บริการ การจัดสถานที่ให้สวยงาม สะอาด

2.5.4 ลักษณะของบริการ

อุไรวรรณ แยมนิยม และคณะ (2545 : 429-430) กล่าวว่า บริการมีลักษณะสำคัญ 4 ประการ ซึ่งมีอิทธิพลต่อการกำหนดกลยุทธ์การตลาด ดังนี้

1. ไม่สามารถจับต้องได้ (Intangibility) ด้วยประสาทสัมผัสทั้งห้า เช่น มองไม่เห็น จับต้องไม่ได้ ไม่มีกลิ่น ไม่รู้รส ก่อนที่จะมีการซื้อ ผู้บริโภคไม่ทราบผลลัพธ์ที่เกิดขึ้นกับตน ก่อนตัดสินใจซื้อ ไม่ทราบว่า จะได้รับการบริการรูปแบบใดเป็นการล่วงหน้า

2. ไม่สามารถแบ่งแยกการให้บริการ (Inseparability) การให้บริการจะเป็นการผลิต และบริโภคในขณะเดียวกัน เมื่อผู้บริโภคซื้อบริการ ผู้บริโภคต้องรับบริการนั้นอย่างต่อเนื่องจนแล้วเสร็จ จะแยกไว้บริโภคเป็นคราว ๆ ไม่ได้ บริการจึงไม่สามารถผลิตเป็น Mass Production ได้ ไม่มีการเก็บเป็นสินค้าคงคลัง ไม่สามารถจัดจำหน่ายผ่านพ่อค้าคนกลาง ผู้ขายรายหนึ่งสามารถให้บริการลูกค้ารายหนึ่ง ณ เวลาใดเวลาหนึ่ง ผลลัพธ์ของการบริการขึ้นอยู่กับความร่วมมือกันระหว่างผู้ให้บริการและผู้รับบริการ ทักษะหรือความสามารถเฉพาะตัวของผู้ให้บริการ ถ้าผู้ซื้อบริการชื่นชอบผู้ให้บริการจะไม่เกี่ยงงอนเรื่องราคา

3. ไม่แน่นอน (Variability) ลักษณะของการบริการไม่แน่นอน ผลผลิตมีความหลากหลายในรูปแบบที่เป็นตัววัดเทียบให้ตรงกับมาตรฐานได้ยาก จึงทำให้การวัดประสิทธิผลของการบริการทำได้ยาก การควบคุมคุณภาพงานบริการมักทำได้แต่เพียงควบคุมที่กระบวนการให้บริการ การบริการเกิดขึ้นที่ไหน เวลาใด อย่างไร บุคลากรและเครื่องมือที่ให้บริการไม่เท่ากัน

4. ไม่สามารถเก็บไว้ได้ (Portability) บริการไม่สามารถผลิตเป็น Mass Production ได้ จึงไม่สามารถเก็บไว้ได้เหมือนสินค้าอื่น ถ้าความต้องการมีสม่ำเสมอ การให้บริการจะไม่มีปัญหา แต่เนื่องจากลักษณะความต้องการไม่แน่นอนทำให้มีปัญหา บางเวลาปริมาณความต้องการมาก

แต่บางเวลามีความต้องการน้อย จึงจำเป็นต้องจัดกระบวนการให้บริการ และปรับความต้องการซื้อให้สม่ำเสมอ

อาภรณ์ ภูวิทย์พันธ์ (2551) กล่าวว่าการทำงานใด ๆ ก็ตามเป็นไปได้ที่เราจะทำงาน แต่เพียงลำพัง แน่แน่นอนว่าการมีปฏิสัมพันธ์ระหว่างกลุ่มคนด้วยกันย่อมเกิดขึ้นไม่มากก็น้อย ทั้งนี้บุคคลที่จะต้องติดต่อหรือมีปฏิสัมพันธ์ด้วยนั้นจะประกอบไปด้วย หัวหน้างาน เพื่อนร่วมงาน ในหน่วยงานเดียวกันและต่างหน่วย ลูกน้อง ลูกค้า และคู่ค้า

มีคำถามถัดไปว่า “แล้วจะทำอย่างไรให้กลุ่มคนที่ต้องติดต่อด้วยเกิดความพึงพอใจและประทับใจ” นั่นคือ การเติมเต็มหัวใจของการบริการ หรือ การปลูกฝังจิตสำนึกของการบริการ ที่เรียกกันว่า “Service Mind” องค์ประกอบของ Service Mind จะมีคำหลัก ๆ อยู่สองคำ คือ Service = การบริการ + Mind = จิตใจ

“บริการ” หมายถึง การให้ เมื่อรวมกับจิตใจแล้วจึงหมายถึง จิตใจของการเป็นผู้ให้ และการที่เรามีจิตใจของการให้หรือจิตสำนึกของการบริการแล้วละก็จิตจะส่งผลหรือเป็นแรงผลักดันให้เกิดพฤติกรรมที่แสดงออกกับกลุ่มบุคคลต่าง ๆ ที่อยู่รอบข้างตัวเราเอง

เหตุจูงใจของการมี Service Mind การปรารถนาของการให้นั้นจะส่งผลให้เกิดพฤติกรรมดังต่อไปนี้

- แสดงออกถึงความพร้อมและความเต็มใจในการให้บริการแก่ลูกค้าก่อนเสมอ
- สามารถควบคุมกิริยาท่าทางและน้ำเสียงได้อย่างเหมาะสมเมื่อลูกค้าซักถามข้อมูลอยู่บ่อยครั้ง
 - สามารถรับฟังข้อร้องเรียนในเรื่องต่าง ๆ จากลูกค้าโดยไม่แสดงกิริยาท่าทางหรือน้ำเสียงที่ไม่พอใจ
 - มีเทคนิคและคำพูดในการสร้างความคุ้นเคยและความไว้วางใจจากลูกค้า
 - เสนอแนะบุคคลที่สามารถให้บริการแก่ลูกค้าในเรื่องอื่นที่ไม่เกี่ยวข้องกับงานของตนได้
 - แสวงหาโอกาสที่จะรับฟังข้อมูลป้อนกลับในการให้บริการของตนจากลูกค้า

จากพฤติกรรมที่แสดงออกตามที่ได้กล่าวถึงนั้น ย่อมจะส่งผลในทางบวก ดังต่อไปนี้

1. มัดใจลูกค้า การบริการที่ดี ย่อมสามารถผูกใจลูกค้าให้เกิดความจงรักภักดี หรือ Loyalty เป็น พฤติกรรม “การซื้อซ้ำ” โดยลูกค้าจะหันมาสนใจที่จะซื้อสินค้าหรือใช้บริการจากคุณอีก คำว่า “ลูกค้า” ขอให้มองไปที่ลูกค้าภายใน (Internal Customers) เป็นกลุ่มคนที่ต้องมาใช้บริการหรือติดต่อกับเรา เป็นไปได้ทั้งหัวหน้างาน ลูกน้อง เพื่อนร่วมงาน และพนักงานต่าง ๆ ที่อยู่ภายในองค์กร สำหรับลูกค้าภายนอก (External Customers) เป็นกลุ่มคนที่อยู่ภายนอกองค์กร ที่ต้องติดต่อขอข้อมูลความช่วยเหลือ ความร่วมมือ หรือสนใจที่จะซื้อสินค้าและบริการจากเรา

2. พูดต่อแบบปากต่อปาก ความยากของการให้บริการ ก็คือ “การมัดใจลูกค้า” แต่เมื่อคุณได้ใจจากลูกค้าของตนแล้วแน่นอนว่าพวกเขาจะเป็นผู้หนึ่งที่ช่วยขายสินค้าหรือบริการที่ดีของคุณเอง เป็นพฤติกรรมที่เรียกว่า “บอกต่อ” การพูดต่อ ๆ กัน เป็นการสื่อสารที่ได้ผล และรวดเร็วสุด เราอาจไม่จำเป็นต้องทุ่มทุนเพื่อการโฆษณา การประชาสัมพันธ์สินค้าหรืองานบริการของเราเอง แต่เราอาศัยลูกค้าที่มีอยู่เดิมเป็นลำโพงเพื่อขยายสินค้าหรือบริการที่เรามี ตัวอย่างเช่น เพื่อนข้างบ้านที่ขายขนมเค้ก คุณก็ ซึ่งเขาไม่มีร้านเป็นของตนเอง แต่ก็สามารถทำเค้กและคุณก็ขายได้ เขาเล่าให้ฟังว่ามีลูกค้ามากขึ้นและมากขึ้นเรื่อย ๆ เพราะอาศัยการบอกต่อ ตอนนี้แทบจะทำขนมไม่ทันกับปริมาณลูกค้าที่เพิ่มขึ้น การบริการที่ดี จะทำให้เกิดการบอกต่อในทางที่ดีเช่นกัน

3. การได้รับความร่วมมือ และความช่วยเหลือ การให้บริการที่ดีจะเป็นเสน่ห์ที่ช่วยเสริม “บาร์มี” ให้กับตัวเอง เพราะเสน่ห์นี้เองจะเป็นเสริม (มิใช่แรงผลักดัน) ให้นुकคลรอบข้างอยากจะให้ความร่วมมือ หรือความช่วยเหลือตามที่ร้องขอมา และการสร้างเสน่ห์ให้กับตนเองนั้น เราต้องเป็น “ผู้ให้” ก่อน “ผู้รับ” พบว่าคำพูดที่แสดงออกถึงการเป็นผู้ให้ก่อนนั้นมามากมาย เช่น “มีอะไรที่อยากให้ช่วย บอกได้นะ” หรือ “ขาดตกบกพร่องอะไรบอกได้นะ” หรือ “ไม่ต้องเกรงใจเลย หากมีเรื่องเดือดร้อนยินดีให้ความช่วยเหลือ” การเป็นผู้ให้ก่อนย่อมจะทำให้ผู้รับเกิดความประทับใจ ความเกรงใจและความปรารถนาที่จะเป็นผู้ให้ เช่นเดียวกับที่เราได้เคยให้ความร่วมมือหรือความช่วยเหลือแก่พวกเขา

4. มีที่ปรึกษาหรือผู้รับฟัง “เพื่อน” เป็นได้ทั้งผู้รับฟังและผู้ช่วยเหลือที่ดี พบว่า บุคคลที่มีจิตสำนึกของการบริการจะเป็นคนที่ใครใครอยากอยู่ใกล้ อยากคบหาสมาคมด้วย อยากผูกมิตร ไม่ตรีหรือมอบความเป็นเพื่อนที่ดีให้ ซึ่งกลุ่มเพื่อนที่เราคบหาสมาคมด้วยจะเป็นผู้รับฟังปัญหาหรือข้อข้องใจที่ตนเองไม่สามารถแก้ไขได้คนเดียว เพื่อนเหล่านี้จะอยู่กับเราคอยให้กำลังใจ และเติมเต็มพลังภายในของเราให้พร้อมรับมือกับปัญหาหรืออุปสรรคที่เกิดขึ้น รวมถึงการใช้ข้อเสนอแนะ ซึ่งอาจจะเป็นทางเลือกหรือทางออกที่ดีให้กับตัวเอง

5. สร้างภาพพจน์ที่ดีให้กับหน่วยงาน พบว่า พฤติกรรมการให้บริการที่แสดงออกกับลูกค้า นั้น พวกเขาจะไม่ได้มองไปที่ตัวบุคคล แต่จะมองภาพรวมจากการทำงานของหน่วยงาน ดังนั้น การบริการลูกค้าที่ดี ย่อมจะทำให้เกิดภาพพจน์ที่ดีด้วยเช่นกัน

6. สร้างรายได้และผลกำไร ลูกค้าที่มากขึ้นย่อมหมายถึง รายได้และผลกำไรที่มากขึ้นด้วยเช่นกัน ไม่มีลูกค้าคนไหนที่จะซื้อสินค้าหรือใช้บริการกับบุคคล หรือหน่วยงานที่พวกเขาารู้สึกว่าไม่พอใจหรือประทับใจ และพื้นฐานของการสร้างความพึงพอใจให้กับลูกค้า นั้นมาจาก “ตัวบุคคล” การให้บริการที่ดีจะเป็นตัวกระตุ้นและจูงใจให้ลูกค้าหันกลับมาใช้สินค้าและบริการอีก ราคาอาจไม่ใช่เหตุผลหรือปัจจัยหลักที่จะทำให้ลูกค้าชอบหรือประทับใจในยุคสมัยนี้การทำธุรกิจไม่ได้

แข่งขันกันที่ราคาเพียงอย่างเดียว โดยส่วนใหญ่องค์กรต่าง ๆ จะมุ่งเน้นการพิชิตใจลูกค้าด้วยการกำหนดกลยุทธ์ “การให้บริการ” ที่เป็นเอกลักษณ์และแตกต่างจากที่อื่น

จากที่กล่าวมาจะเห็นได้ว่า การให้บริการที่ดีย่อมเกิดประโยชน์ทั้งต่อตัวเราเองหน่วยงาน และองค์กร ดังนั้น การสร้างจิตสำนึกในงานบริการให้เกิดขึ้น จึงเป็นสิ่งที่สมควรตระหนัก และมีความสำคัญเป็นอย่างยิ่ง ด้วยความพยายามที่จะฝึกฝนนิสัยของการให้หรือการเป็นผู้บริการที่ดี

2.6 ผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ดวงพร ตรีชัยญา (2547) ศึกษาเรื่องความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อการบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลนครปฐม อำเภอเมือง จังหวัดนครปฐม พบว่า ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อการบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลนครปฐม ในภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง โดยมีความพึงพอใจต่อการบริการด้านบริการของเจ้าหน้าที่อันดับหนึ่ง รองลงมาคือ ด้านสถานที่และสภาพแวดล้อม ด้านระบบการให้บริการ ด้านการดำเนินการตามบทบาทหน้าที่ ความรับผิดชอบ และด้านข้อมูลข่าวสารตามลำดับ

มงคล ประเทศรัตน์ (2547) ศึกษาความพึงพอใจของลูกค้าต่อการบริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค อำเภอบ้านโป่ง จังหวัดราชบุรี พบว่า ความพึงพอใจของลูกค้าที่ใช้บริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค อำเภอบ้านโป่ง จังหวัดราชบุรี ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก โดยลูกค้าที่ใช้บริการมีความพึงพอใจมากในด้านการให้บริการทั่วไปเป็นอันดับแรก รองลงมา ด้านบริการหลักการขาย ด้านบริการขายและด้านเทคนิคตามลำดับ ส่วนด้านการบริการเสริมมีความพึงพอใจปานกลาง ผลการทดสอบสมมติฐาน พบว่า ลูกค้าที่ใช้บริการที่มีตั้งของสถานที่ใช้ไฟฟ้าต่างกันประกอบกิจการต่างกัน และประเภทมิเตอร์ที่ใช้ต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการบริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค อำเภอบ้านโป่ง จังหวัดราชบุรี ในภาพรวมต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ส่วนลูกค้าที่ชำระค่าไฟฟ้าเฉลี่ยต่อเดือนต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการบริการของการไฟฟ้า อำเภอบ้านโป่ง จังหวัดราชบุรี ในภาพรวมไม่แตกต่างกัน

ชวลิต เหล่ารุ่งกาญจน์ (2547) ได้ศึกษาวิจัย เรื่องความพึงพอใจของลูกค้าต่อการให้บริการของธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) : ศึกษาเฉพาะกรณี สาขาท่าม่วง จังหวัดกาญจนบุรี พบว่า ผู้มาใช้บริการธนาคารมีความพึงพอใจในการมาใช้บริการอยู่ในระดับค่อนข้างจะพึงพอใจ โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.37 และระดับความพึงพอใจในการมาใช้บริการ โดยแยกตามองค์ประกอบของการมาใช้บริการ พบว่า ผู้มาใช้บริการมีระดับความพึงพอใจสูงที่สุดในด้านการบริการอย่างก้าวหน้า ส่วนด้านที่ผู้มาใช้บริการมีระดับความพึงพอใจต่ำที่สุด คือ ด้านการให้บริการด้านสภาพแวดล้อม

สำหรับด้านปัจจัยที่มีส่วนเกี่ยวข้องกับสัมพันธภาพกับความพึงพอใจ ในการมาใช้บริการธนาคาร อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ได้พบในการศึกษา คือ อาชีพ ระดับการศึกษาของผู้มาใช้บริการ กล่าวคือ ผู้ที่มีอาชีพรับราชการและพนักงานรัฐวิสาหกิจ มีระดับความพึงพอใจในการมาใช้บริการต่ำกว่าผู้ประกอบอาชีพรับจ้างและธุรกิจผู้ที่มีการศึกษา ระดับอนุปริญญาหรือเทียบเท่า ระดับความพึงพอใจในการมาใช้บริการต่ำกว่าผู้ที่มีการศึกษาค่ากว่า หรือเท่ากับประถมศึกษา มัธยมศึกษาตอนต้น มัธยมศึกษาตอนปลาย และระดับปริญญาตรี หรือเทียบเท่าและสูงกว่าปริญญาตรี ผลงานวิจัยครั้งนี้ ทำให้ทราบถึงองค์ประกอบของความพึงพอใจของผู้มาใช้บริการที่มีต่อธนาคาร ทราบถึงปัจจัยด้านภูมิหลังที่มีความสัมพันธ์กับระดับความพึงพอใจของผู้มาใช้บริการ อันจะเป็นแนวทางการปรับปรุงรูปแบบการให้บริการของธนาคาร ให้ตรงกับความต้องการของผู้ลูกค้ามากที่สุด

พิศุทธิ์ ไชยโอสถ (2547) ได้ศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของธนาคารออมสิน สาขาศรีมหาโพธิ์ จังหวัดปราจีนบุรี โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาถึงความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของธนาคารออมสิน สาขาศรีมหาโพธิ์ จังหวัดปราจีนบุรี และศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจ โดยใช้แบบสอบถามในการเก็บรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่าง คือ ประชาชนผู้มาติดต่อของรับบริการที่ธนาคารออมสิน สาขาศรีมหาโพธิ์ จังหวัดปราจีนบุรี ระหว่าง 20 ธันวาคม 2547 ถึง 20 มกราคม 2548 และนำข้อมูลจากแบบสอบถามมาวิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติ โดยการหาค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและการทดสอบสมมติฐาน จากการศึกษา พบว่า ประชาชนที่มาใช้บริการกับธนาคารออมสิน สาขาศรีมหาโพธิ์ จังหวัดปราจีนบุรี ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง ร้อยละ 57 มีอายุระหว่าง 21-30 ปี การศึกษาระดับ ม. 3 หรือเทียบเท่า และมีอาชีพเป็นพนักงานบริษัทเอกชน โดยประชาชนส่วนใหญ่ใช้บริการด้านฝาก-ถอนเงิน ร้อยละ 73.44 และมีความพึงพอใจในภาพรวมต่อการให้บริการของธนาคารออมสิน สาขาศรีมหาโพธิ์จังหวัดปราจีนบุรี อยู่ในระดับความพึงพอใจมาก ซึ่งสามารถแบ่งออกได้เป็น 5 ด้าน ได้แก่ ด้านบริการ ด้านพฤติกรรมของเจ้าหน้าที่ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกขั้นพื้นฐาน ด้านสถานที่และด้านสภาพแวดล้อม โดยประชาชนมีความพึงพอใจในด้านบริการ ด้านพฤติกรรมของเจ้าหน้าที่และด้านสภาพแวดล้อมอยู่ในระดับความพึงพอใจมาก ส่วนด้านสิ่งอำนวยความสะดวกขั้นพื้นฐาน และด้านสถานที่อยู่ในระดับความพึงพอใจปานกลาง จากการศึกษา พบว่า ปัจจัยส่วนบุคคลด้านระดับการศึกษา และอาชีพมีผลต่อความพึงพอใจของประชาชนอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ส่วนปัจจัยส่วนบุคคลด้านเพศและอายุไม่มีผลต่อความพึงพอใจของประชาชน (ที่มา : บทคัดย่องานวิจัยเรื่องศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของธนาคาร กรณีศึกษา : ธนาคารออมสิน สาขาศรีมหาโพธิ์ จังหวัดปราจีนบุรี โดย

พิศุทธิ์ ไชยโอสถ ครุศาสตรมหาบัณฑิต สาขาการจัดการอุตสาหกรรม สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ

ฐานิสตรา เจนพานิชย์ (2548) ได้ทำการศึกษาวิจัยเรื่อง ความพึงพอใจในการใช้บริการของธนาคารออมสิน สาขาในศูนย์สินเชื่อและบริการเจ้าพรหม โดยมีวัตถุประสงค์การศึกษาเพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจในการใช้บริการของธนาคารออมสิน สาขาในศูนย์สินเชื่อและบริการเจ้าพรหม 4 ด้าน คือ ด้านบุคลากร ด้านกระบวนการปฏิบัติการด้านเครื่องมือและอุปกรณ์ ด้านสถานที่และด้านการตลาด ผลการวิจัย พบว่า ระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการธนาคารออมสินสาขาในศูนย์ ธุรกิจสินเชื่อและบริการเจ้าพรหม โดยรวมอยู่ในระดับมากและเมื่อวิเคราะห์รายละเอียดแต่ละด้าน พบว่า ผู้ใช้บริการส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในระดับมากเกือบทุกด้าน โดยเรียงลำดับจากมากไปหาน้อยคือ ด้านบุคลากร ด้านกระบวนการปฏิบัติการ ด้านเครื่องมือ อุปกรณ์และด้านสถานที่ ยกเว้น ด้านการตลาดมีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการธนาคารออมสิน สาขาในศูนย์ธุรกิจสินเชื่อและบริการเจ้าพรหม พบว่า ระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ โดยรวมอยู่ในระดับมากและไม่แตกต่างกัน เมื่อพิจารณารายด้านในด้านบุคลากร ด้านกระบวนการปฏิบัติการ ด้านเครื่องมือ อุปกรณ์ และด้านสถานที่ และด้านการตลาดไม่แตกต่างกัน ระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการจำแนกตามสถานภาพการสมรสโดยรวมและรายด้านไม่แตกต่างกัน ระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการจำแนกตามอายุ โดยรวมและรายด้านไม่แตกต่างกัน

ปิ่นมณี ลิทธิชัย (2548) ศึกษาความพึงพอใจของผู้เสียภาษีต่อระบบการให้บริการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาของกรมสรรพากร : กรณีศึกษาเขตสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 8 พบว่า ผู้รับบริการส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มีอาชีพรับพนักงานบริษัทเอกชน มีระดับการศึกษาปริญญาตรี มีความพึงพอใจโดยรวมต่อระบบการให้บริการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาของกรมสรรพากรอยู่ในระดับปานกลาง และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า มีความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ระดับมาก ส่วนมากพึงพอใจในด้านขั้นตอนการให้บริการ และระยะเวลาในการดำเนินการอยู่ในระดับปานกลาง ความพึงพอใจด้านสถานที่ให้บริการอยู่ในระดับน้อย เปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ จำแนกตามเพศ อาชีพและระดับการศึกษาพบว่า ผู้ใช้บริการที่มีเพศ ระดับการศึกษาต่างกันมีความพึงพอใจต่อระบบการให้บริการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาของกรมสรรพากรไม่แตกต่างกัน แต่พบว่า ผู้รับบริการที่มีอาชีพแตกต่างกันมีความพึงพอใจต่อระบบการให้บริการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาของกรมสรรพากรในภาพรวมด้านสถานที่ให้บริการด้านขั้นตอนการให้บริการและระยะเวลาในการดำเนินการแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญ .05 โดยเฉพาะผู้ให้บริการที่ประกอบธุรกิจส่วนตัวกับผู้ให้บริการที่รับราชการ / พนักงานรัฐวิสาหกิจ

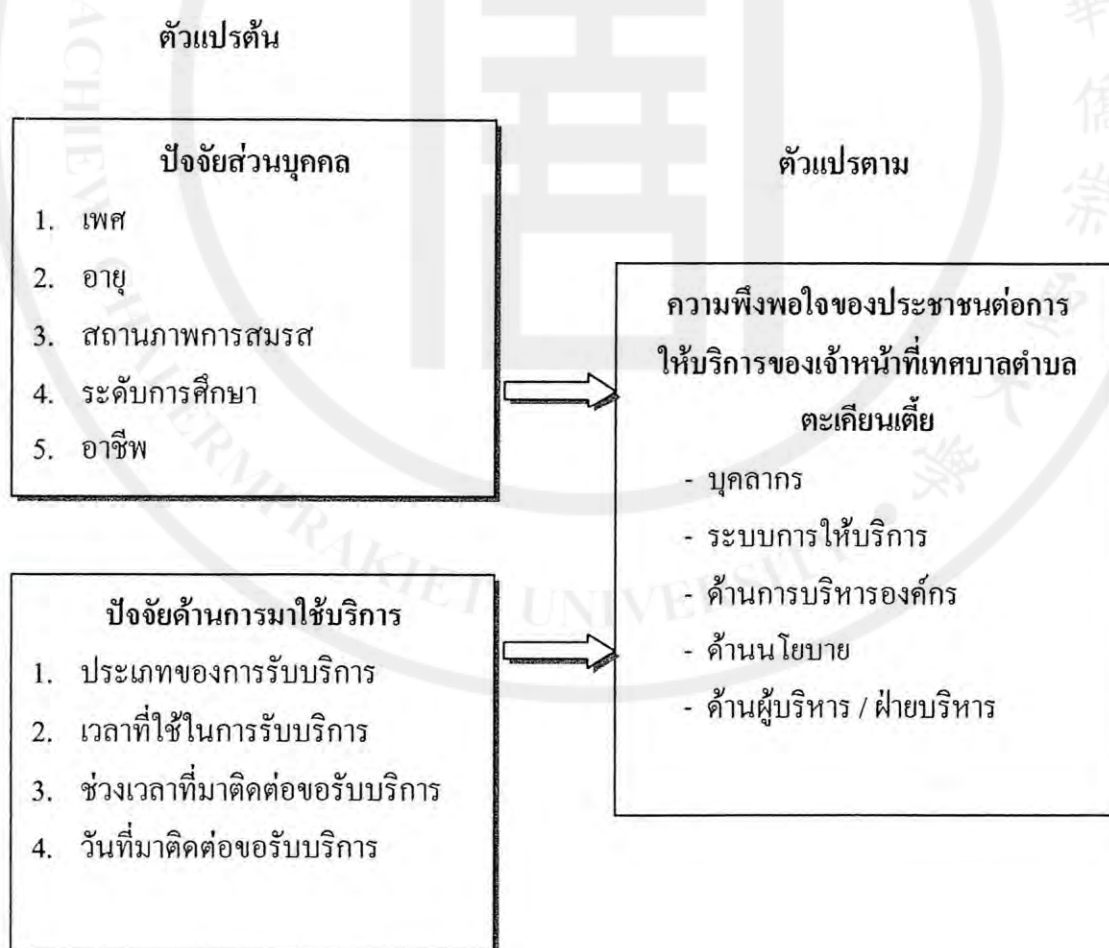
อารวย ดีเลิศ (2549) ได้ศึกษาวิจัยเรื่อง ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานตรวจสอบภายในธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตรการศึกษาเรื่อง ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานตรวจสอบภายใน : ศึกษาเฉพาะกรณีของฝ่ายตรวจสอบธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร มีวัตถุประสงค์เพื่อให้ทราบถึงระดับประสิทธิผลและปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิผลในการปฏิบัติงานของพนักงานตรวจสอบภายใน เพื่อเป็นข้อมูลในการนำเสนอผู้บริหารและผู้เกี่ยวข้องนำไปใช้ในการแก้ไขปรับปรุงระบบการทำงานให้เกิดประสิทธิผลและบรรลุเป้าหมายวัตถุประสงค์ขององค์กร โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูลจากประชากรของฝ่ายตรวจสอบประชากร มีจำนวน 136 คน และวิเคราะห์ข้อมูลด้วยสถิติค่าร้อยละ ความถี่ ค่าเฉลี่ย และ Chi-square test ผลการศึกษา พบว่า ผู้ตรวจสอบภายในส่วนใหญ่เป็นเพศชายมีอายุระหว่าง 36 – 45 ปีจบการศึกษาระดับปริญญาตรี วุฒิกิจการศึกษาระดับปริญญาตรี ด้านเศรษฐศาสตร์ และบริหารธุรกิจทักษะในการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศมีความชำนาญอยู่ในระดับปานกลาง การวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคลกับประสิทธิผลในการปฏิบัติงานของพนักงานตรวจสอบภายในโดยรวมพบว่า เพศ อายุ ระดับการศึกษา วุฒิกิจการศึกษที่สำเร็จ และทักษะในการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศไม่มีความสัมพันธ์กับประสิทธิผลในการปฏิบัติงาน

พงษ์ไพบุลย์ ศิลาวราเวทย์ (2551) ได้ทำการศึกษาวิจัยเรื่อง ความพึงพอใจของผู้มารับบริการจากเทศบาลตำบลท่าล้อ อำเภอท่าม่วง จังหวัดกาญจนบุรี มีวัตถุประสงค์เพื่อ ศึกษา ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการจากเทศบาลตำบลท่าล้อ อำเภอท่าม่วง จังหวัดกาญจนบุรี ในด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการและด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ในกิจกรรมการสงเคราะห์เพื่อการยังชีพ กลุ่มตัวอย่าง คือ ประชาชนที่รับบริการของเทศบาล จำนวน 154 ตัวอย่าง ผลดังนี้ ข้อมูลทั่วไปของประชากรพบว่ากลุ่มตัวอย่างที่ทำการศึกษาในครั้งนี้ เป็นเพศหญิงมีการศึกษาระดับประถมศึกษาหรือต่ำกว่า ส่วนใหญ่พักอาศัยอยู่ในหมู่บ้านหมู่ที่ 1 หมู่ที่ 3 และหมู่ที่ 4 ของตำบลท่าล้อมืออาชีพหลัก คือ การเป็นลูกจ้างและประกอบอาชีพเกษตรกรรม เป็นลำดับรองลงมา ส่วนใหญ่มีสถานภาพสมรสแล้วและเป็นผู้ที่ไม่ได้รับการสงเคราะห์ เพื่อการยังชีพจากเทศบาลตำบลท่าล้อมือ โดยเฉลี่ยมีอายุประมาณ 36 ปี มีระยะเวลาที่พักอาศัยอยู่ในชุมชนแห่งนี้ประมาณ 29 ปี มีรายได้โดยเฉลี่ยอยู่ที่จำนวน 6,196 บาทต่อเดือน มีสมาชิกที่พักอาศัยอยู่ร่วมกันในครัวเรือนเดียวกันจำนวน 4 คน และมีระยะเวลาที่ได้รับความช่วยเหลือด้านการสงเคราะห์จากเทศบาลมาแล้วเป็นจำนวน 2 ปี สำหรับความพึงพอใจด้านความพึงพอใจกระบวนการและขั้นตอนในการให้บริการ พบว่า ผู้รับบริการจากมีความพึงพอใจในระดับมาก ด้านความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก โดยมีข้อเสนอแนะ

ดังนั้น เทศบาลควรดำเนินการทันทีเกี่ยวกับคำขอตามที่ยื่นเรื่องการขอรับการสงเคราะห์ควรเพิ่มเงินผู้สูงอายุให้เพิ่มขึ้นมากกว่าเดิม ควรมอบเงินสงเคราะห์ให้ผู้พิการถึงบ้านทุกรายควรเพิ่มงบประมาณให้มากขึ้นกว่าเดิม และจัดหางานอาชีพให้สำหรับผู้พิการ

ผลจากการศึกษาทฤษฎีแนวคิดและเอกสารงานวิจัยที่เกี่ยวข้องข้างต้นในการศึกษาวิจัยครั้งนี้ ผู้ศึกษาได้นำทฤษฎีแนวคิดและเอกสารงานวิจัยดังกล่าวมาประยุกต์รวมกัน โดยกำหนดกรอบแนวคิดในการศึกษาว่าปัจจัยส่วนบุคคล อันได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพการสมรส ระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้แตกต่างกันมีผลต่อการรับรู้ความพึงพอใจต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่เทศบาลตำบลตะเคียนเตี้ย

แผนภูมิที่ 2.2 กรอบแนวคิดที่ใช้ในการวิจัย



2.8 สมมติฐานในการวิจัย

1. ประชาชนในเขตเทศบาลตำบลตะเคียนเตี้ยที่มีปัจจัยส่วนบุคคลแตกต่างกันมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่เทศบาลตำบลตะเคียนเตี้ยทั้งในภาพรวม และรายด้านแตกต่างกัน
2. ประชาชนในเขตเทศบาลตำบลตะเคียนเตี้ยที่มีปัจจัยด้านการมาใช้บริการแตกต่างกันมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่เทศบาลตำบลตะเคียนเตี้ยทั้งในภาพรวม และรายด้านแตกต่างกัน



บทที่ 3

ระเบียบวิธีวิจัย

การศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่เทศบาลตำบลตะเคียนเตี้ยครั้งนี้เป็นการศึกษาเชิงสำรวจ (Survey Study) โดยใช้แบบสอบถามที่จัดทำขึ้นตามวัตถุประสงค์ที่กำหนดไว้เป็นเครื่องมือในการรวบรวมข้อมูล เพื่อรวบรวมข้อมูลปฐมภูมิจากกลุ่มตัวอย่าง และข้อมูลทุติยภูมิ (Secondary Data) โดยการค้นคว้างานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ซึ่งในการวิจัยครั้งนี้ ใช้วิธีการศึกษาเชิงปริมาณ ทั้งนี้ มีวิธีการดำเนินการวิจัย ดังนี้

3.1 ประชากร และกลุ่มตัวอย่าง

3.1.1 ประชากร

ประชากรที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ คือ ประชาชนในเขตเทศบาลตำบลตะเคียนเตี้ย ตั้งแต่ 18 ปีขึ้นไป ที่ชื่ออยู่ในทะเบียนราษฎรในเขตเทศบาลตำบลตะเคียนเตี้ย ประจำปี พ.ศ. 2552 จำนวน 14,746 คน จำแนกเป็นหมู่บ้านได้ ดังนี้

ตารางที่ 3.1

จำนวนประชากรที่ศึกษา

หมู่ที่	ชื่อบ้าน	จำนวนครัวเรือน (ครัวเรือน)	จำนวนประชากร (คน)		
			ชาย	หญิง	รวม
1	บ้านสังกะเปีย	788	1,047	1,141	2,188
2	บ้านตะเคียนเตี้ย	1,996	2,375	2,377	4,752
3	บ้านหนองพลับ	1,658	2,076	2,286	4,362
4	บ้านนาวัง	1,219	1,314	1,413	2,727
5	บ้านโป่งสะแก	199	368	349	717
	รวม	5,860	7,180	7,566	14,746

ที่มา : กองแผนงานวิชาการเทศบาลตำบลตะเคียนเตี้ย. 2552

3.1.2 กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย

กลุ่มตัวอย่างในการศึกษาครั้งนี้ กำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างโดยอ้างอิงจากตารางสำเร็จรูปของ Taro Yamane (กัลยา วานิชย์บัญชา, 2544) ที่ระดับความเชื่อมั่น 95% โดยมีความคลาดเคลื่อนไม่เกิน $\pm 5\%$ ($e=0.05$) พบว่า จะต้องใช้จำนวนตัวอย่างจำนวนอย่างน้อยทั้งสิ้น 390 คน และเพื่อให้ครอบคลุมมากขึ้นจึงเพิ่มกลุ่มตัวอย่างเป็น 400 คน

3.1.2.1 วิธีการสุ่มตัวอย่าง ผู้วิจัยเลือกวิธีการสุ่มตัวอย่างโดยด้วยวิธีตามสะดวก (Convenience Sampling) โดยทำการแจกแบบสอบถามตามสัดส่วนจำนวนประชากรรวมทั้ง 5 หมู่ ดังนี้

ตารางที่ 3.2
สัดส่วนการแจกแบบสอบถาม

หมู่ที่	ชื่อบ้าน	ประชากร (คน)	ร้อยละ	คิดเป็นแบบสอบถาม (ชุด)
1	บ้านสังกะเปียว	2,188	14.84	59
2	บ้านตะเคียนเตี้ย	4,752	32.23	129
3	บ้านหนองพลับ	4,362	29.58	118
4	บ้านนาวัง	2,727	18.49	74
5	บ้านโป่งตะกั่ว	717	4.86	20
รวม		14,746	100	400

3.1.2.2 วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูล ผู้ศึกษาเก็บรวบรวมข้อมูลด้วยตนเอง โดยลงพื้นที่เทศบาลตำบลตะเคียนเตี้ย และให้ประชาชนตอบแบบสอบถามด้วยตนเอง

3.2 เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ แบบสอบถามปลายปิดและปลายเปิดที่กำหนดไว้เป็นโครงสร้างให้ครอบคลุมหัวข้อที่ต้องการศึกษา ประกอบด้วย 4 ตอน คือ

ตอนที่ 1 คำถามเกี่ยวกับปัจจัยส่วนบุคคลของประชาชนในเขตเทศบาลตำบลตะเคียนเตี้ย อันได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพการสมรส ระดับการศึกษา และอาชีพ จำนวน 5 ข้อคำถาม

ตอนที่ 2 คำถามเกี่ยวกับปัจจัยด้านการมาใช้บริการ อันได้แก่ ประเภทของการรับบริการ เวลาที่ใช้ในการรับบริการ ช่วงเวลาที่มาติดต่อขอรับบริการ และวันที่มาติดต่อขอรับบริการ จำนวน 4 ข้อคำถาม

ตอนที่ 3 คำถามเกี่ยวกับความพึงพอใจต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่เทศบาลตำบลตะเคียนเตี้ย อันได้แก่ ด้านบุคลากร ด้านระบบการให้บริการ ด้านการบริหารองค์กร ด้านนโยบาย และด้านผู้บริหาร/ฝ่ายบริหาร จำนวน 38 ข้อคำถาม

ตอนที่ 4 ข้อเสนอแนะอื่น ๆ

การแปลค่ามาตรวัดแบบ Likert Scale โดยการใช้มาตรวัดแบบ Likert Scale ที่มีคำตอบให้เลือก 5 ระดับ กำหนดเกณฑ์ในการประเมินค่าคะแนนที่ได้จากคำตอบตามสัดส่วน การประมาณโดยมีระดับการตัดข้อมูลเป็นแบบมาตรวัดอันตรภาค หรือช่วง (Interval Scale) ที่มีคำถามเชิงนิยาม หรือมีความหมายในเชิงบวก (Positive) โดยมีสูตรดังนี้ (กัลยา วาณิชบัญชา, 2544)

$$\text{Interval (I)} = \frac{\text{Rang}(R)}{\text{Class}(C)}$$

เมื่อ R แทน คะแนนสูงสุด - คะแนนต่ำสุด = 5-1

C แทน จำนวนชั้น = 5

แทนค่าตัวแปรในสูตรดังนี้

$$\text{Interval (I)} = \frac{5-1}{5} = 0.8$$

ความพึงพอใจต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่เทศบาลตำบลตะเคียนเตี้ย อำเภอบางละมุง จังหวัดชลบุรีของเทศบาล มีการให้ค่าคะแนนดังนี้

ระดับคะแนน	การแปลความหมาย
ระดับคะแนน 5	หมายถึง เห็นด้วยมากที่สุด
ระดับคะแนน 4	หมายถึง เห็นด้วยมาก
ระดับคะแนน 3	หมายถึง เห็นด้วยปานกลาง
ระดับคะแนน 2	หมายถึง เห็นด้วยน้อย
ระดับคะแนน 1	หมายถึง เห็นด้วยน้อยที่สุด

การแปลความหมายระดับความพึงพอใจต่อการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่นั้น แปลความหมายจากค่าเฉลี่ย 5 ระดับ ดังนี้

ระดับคะแนนเฉลี่ย	การแปลความหมาย
ค่าเฉลี่ย 4.21 - 5.00	หมายถึง พึงพอใจมากที่สุด
ค่าเฉลี่ย 3.41 - 4.20	หมายถึง พึงพอใจมาก
ค่าเฉลี่ย 2.61 - 3.40	หมายถึง พึงพอใจปานกลาง
ค่าเฉลี่ย 1.81 - 2.60	หมายถึง พึงพอใจน้อย
ค่าเฉลี่ย 1.00 - 1.80	หมายถึง พึงพอใจน้อยที่สุด

3.3 การทดสอบความเที่ยงตรงของแบบวัด

เมื่อทำการสร้างเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูลแล้ว ผู้วิจัยได้นำแบบสอบถามมาให้อาจารย์ที่ปรึกษาตรวจสอบความถูกต้องของเครื่องมือ จากนั้น จึงนำแบบสอบถามไปทำการทดสอบ (Pre-test) กับประชาชนที่ไม่ใช่กลุ่มตัวอย่าง 30 คน และได้นำแบบสอบถามมาแก้ไขปรับปรุงแล้วนำไปทดสอบกับกลุ่มตัวอย่างที่คำนวณได้ทั้งหมด 390 คน และเพื่อให้ครอบคลุมมากขึ้นจึงเพิ่มกลุ่มตัวอย่างเป็น 400 คน

3.4 วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูล

การเก็บรวบรวมข้อมูล ผู้ศึกษาได้ลงเก็บข้อมูลด้วยตนเอง และได้ดำเนินการเป็นขั้นตอน ดังนี้

1. ลงเก็บข้อมูลในพื้นที่ด้วยตนเอง
2. การเก็บรวบรวมข้อมูล ใช้แบบสอบถามทั้งหมด 400 ชุด และได้แบบสอบถามส่งกลับ 400 ชุด ซึ่งถือเป็นร้อยละ 100 ของแบบสอบถามที่ต้องการเก็บ ซึ่งใช้เวลาในการเก็บข้อมูลในครั้งนี้ระหว่างเดือนเมษายน 2552 ถึงเดือนพฤษภาคม 2552 จากนั้น จึงทำการวิเคราะห์ข้อมูลและทำการสรุป รวมใช้เวลาทำการวิจัยทั้งสิ้น 8 สัปดาห์

3.5 การวิเคราะห์ข้อมูล

การวิเคราะห์ข้อมูลที่ได้จากการเก็บรวบรวม โดยใช้แบบสอบถามจากกลุ่มตัวอย่าง 400 ตัวอย่าง จะประมวลผล และวิเคราะห์ข้อมูลซึ่งมีขั้นตอน ดังนี้

1. การตรวจสอบข้อมูล โดยศึกษาได้ตรวจสอบความสมบูรณ์ของการตอบแบบสอบถาม
2. การลงรหัส นำแบบสอบถามที่ถูกต้องเรียบร้อยมาลงรหัสตามที่ได้กำหนดรหัสไว้ล่วงหน้า
3. การประมวลผลข้อมูล นำข้อมูลที่ลงรหัสแล้วมาทำการประมวลผลข้อมูล โดยใช้โปรแกรมสถิติสำเร็จรูปเพื่อการวิจัยทางสังคมศาสตร์ (Statistic Package for Social Sciences หรือ SPSS) ในทำการวิเคราะห์ข้อมูล

3.6 สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

1. การวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistic) จากกลุ่มที่ต้องการศึกษาเพื่อตอบวัตถุประสงค์ของการศึกษาวิจัยและนำเสนอโดยใช้สถิติซึ่งเสนอในรูป ความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน เพื่ออธิบายลักษณะของกลุ่มตัวอย่าง ดังนี้

- แบบสอบถามตอนที่ 1 เกี่ยวกับปัจจัยส่วนบุคคลของประชาชนผู้มารับบริการในด้าน เพศ อายุ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา และอาชีพ แสดงผลการศึกษาเป็นความถี่ (Frequency) และร้อยละ (Percentage)

- แบบสอบถามตอนที่ 2 เกี่ยวกับปัจจัยด้านการมาใช้บริการของประชาชนในด้าน ประเภทของการรับบริการ เวลาที่ใช้ในการรับบริการ ช่วงเวลาที่มาติดต่อขอรับบริการ และวันที่มาติดต่อขอรับบริการ แสดงผลการศึกษาเป็นความถี่ (Frequency) และร้อยละ (Percentage)

- แบบสอบถามตอนที่ 3 เกี่ยวกับความพึงพอใจต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่เทศบาล ตำบลตะเคียนเตี้ย อำเภอบางละมุง จังหวัดชลบุรี อันได้แก่ ด้านบุคลากร ด้านระบบการให้บริการ ด้านการบริหารองค์กร ด้านนโยบาย และด้านผู้บริหาร / ฝ่ายบริหาร แสดงผลการศึกษาเป็น ค่าคะแนนเฉลี่ย (Mean) และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)

2. การวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้สถิติเชิงอนุมาน (Inferential Statistic) เพื่อทดสอบสมมติฐาน ดังนี้

เนื่องจากการแจกแจงข้อมูลของกลุ่มตัวอย่างมีการสุ่มตัวอย่างมาจากประชากรที่มีการแจกแจงแบบไม่ปกติ ดังนั้น จึงใช้ค่าสถิติแบบไม่ใช้พารามิเตอร์ (Non Parametric Statistic) โดย

กำหนดค่านัยสำคัญของการคำนวณเป็น 0.05 สำหรับการทดสอบสมมติฐานข้อแรก ในส่วนของเพศของผู้มาใช้บริการใช้สถิติ Mann-Whitney Test ในการทดสอบสมมติฐานที่มีประชากร 2 กลุ่ม ได้แก่ ข้อมูลด้านเพศของกลุ่มตัวอย่าง และใช้สถิติ Kruskal-Wallis Test ในการทดสอบสมมติฐานที่มีประชากรมากกว่า 2 กลุ่ม ได้แก่ ข้อมูลด้าน อายุ สถานภาพการสมรส ระดับการศึกษา อาชีพ ประเภทของการรับบริการ เวลาที่ใช้ในการรับบริการ ช่วงเวลาที่มาติดต่อขอรับบริการ และวันที่มาติดต่อขอรับบริการ

3.7 จริยธรรมต่อกลุ่มตัวอย่างในการดำเนินการศึกษา

ในการดำเนินการศึกษานี้ ผู้ทำการศึกษาได้ทำการขออนุญาตจากเทศบาลตำบลตะเคียนเตี้ย อ.บางละมุง จ.ชลบุรี เพื่อทำการศึกษา และเก็บข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจของประชาชนในการให้บริการของเทศบาลซึ่งในการศึกษานี้ ผู้ทำการศึกษาได้คำนึงถึงสิทธิส่วนบุคคลของกลุ่มตัวอย่างเป็นสำคัญ มีการชี้แจงขั้นตอนวัตถุประสงค์ของการศึกษาอย่างชัดเจน โดยแบบสอบถามที่ให้ประชาชนตอบนั้นจะไม่มีการระบุชื่อและไม่ส่งผลกระทบต่อประชาชนภายหลังการตอบแบบสอบถาม ซึ่งข้อมูลที่ได้จากการตอบแบบสอบถามนั้นจะถูกเก็บไว้เป็นความลับเพื่อให้ประชาชนตอบแบบสอบถามด้วยข้อมูลที่เป็นความจริงมากที่สุด

3.8 ระยะเวลาที่ใช้ในการทำการศึกษา

ขั้นตอน	รายละเอียด	ระยะเวลาดำเนินงาน		
		(เม.ย. 2552 – มิ.ย.2552)		
		เม.ย.	พ.ค.	มิ.ย.
1	ศึกษาแนวคิดทฤษฎี งานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจของประชาชนในการให้บริการของเทศบาล	***		
2	ศึกษาสภาพและปัญหา	***		
3	ศึกษาเครื่องมือที่ใช้ในการเก็บข้อมูล	***		
4	ส่งแบบสอบถามเพื่อเก็บข้อมูล		***	
5	นำข้อมูลมาแปลงผลและวิเคราะห์ผล		***	
6	แก้ไข เตรียมข้อมูลเพื่อนำเสนอ			***

บทที่ 4

ผลการศึกษา

ในการศึกษาโครงการวิจัยเรื่อง ความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่เทศบาลตำบลตะเคียนเตี้ย ผู้วิจัยได้เก็บรวบรวมข้อมูลโดยใช้แบบสอบถามทั้งหมดจำนวน 400 ชุด คิดเป็นร้อยละ 100 ซึ่งได้เสนอผลตามลำดับดังนี้

1. การวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistic) แบ่งเป็นส่วนที่ 1 ปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม
ส่วนที่ 2 ปัจจัยด้านการมาใช้บริการ
ส่วนที่ 3 ความพึงพอใจต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่เทศบาลตำบลตะเคียนเตี้ย
2. ผลการทดสอบสมมติฐานโดยใช้สถิติเชิงอนุมาน (Inferential Statistic)

4.1 การวิเคราะห์ข้อมูล

ส่วนที่ 1 ปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตารางที่ 4.1

จำนวนและร้อยละจำแนกตามเพศของกลุ่มตัวอย่าง

เพศ	จำนวน	ร้อยละ
ชาย	173	43.2
หญิง	227	56.8
รวม	400	100.0

จากตารางที่ 4.1 ผลการวิเคราะห์กลุ่มตัวอย่างจำนวน 400 คน พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 227 คน คิดเป็นร้อยละ 56.8 และเป็นเพศชาย จำนวน 173 คน คิดเป็นร้อยละ 43.2

ตารางที่ 4.2

จำนวนและร้อยละจำแนกตามอายุของกลุ่มตัวอย่าง

อายุ	จำนวน	ร้อยละ
น้อยกว่าหรือเท่ากับ 20 ปี	23	5.8
21 - 30 ปี	143	35.8
31 - 40 ปี	139	34.8
41 - 50 ปี	72	18.0
51 - 60 ปี	18	4.5
มากกว่า 61 ปีขึ้นไป	5	1.2
รวม	400	100.0

จากตารางที่ 4.2 ผลการวิเคราะห์กลุ่มตัวอย่างจำนวน 400 คน พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีช่วงอายุ 21 - 30 ปี จำนวน 143 คน คิดเป็นร้อยละ 35.8 รองลงมาได้แก่ช่วงอายุ 31 - 40 ปี จำนวน 139 คน คิดเป็นร้อยละ 34.8 และช่วงอายุ 41 - 50 ปี จำนวน 72 คน คิดเป็นร้อยละ 18 สำหรับกลุ่มตัวอย่างที่มีช่วงอายุ น้อยกว่าหรือเท่ากับ 20 ปี มีจำนวน 23 คน คิดเป็นร้อยละ 5.8 และช่วงอายุ 51 - 60 ปี จำนวน 18 คน คิดเป็นร้อยละ 4.5 ส่วนกลุ่มตัวอย่างที่มีช่วงอายุมากกว่า 61 ปีขึ้นไป มีจำนวน 5 คน คิดเป็นร้อยละ 1.2

ตารางที่ 4.3

จำนวนและร้อยละจำแนกตามสถานภาพของกลุ่มตัวอย่าง

สถานภาพ	จำนวน	ร้อยละ
โสด	170	42.5
สมรส	196	49.0
หม้าย/หย่า	34	8.5
รวม	400	100.0

จากตารางที่ 4.3 ผลการวิเคราะห์กลุ่มตัวอย่างจำนวน 400 คน พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีสถานภาพสมรส จำนวน 196 คน คิดเป็นร้อยละ 49 รองลงมาได้แก่ สถานภาพโสด จำนวน 170 คน คิดเป็นร้อยละ 42.5 และสถานภาพหม้าย/หย่า จำนวน 34 คน คิดเป็นร้อยละ 8.5

ตารางที่ 4.4

จำนวนและร้อยละจำแนกตามระดับการศึกษาของกลุ่มตัวอย่าง

ระดับการศึกษา	จำนวน	ร้อยละ
ประถมหรือต่ำกว่า	98	24.5
มัธยมศึกษาตอนต้น	84	21.0
มัธยมศึกษาตอนปลาย/ ปวช	94	23.5
อนุปริญญา/ ปวส./ เทียบเท่า	56	14.0
ปริญญาตรี	62	15.5
สูงกว่าปริญญาตรี	6	1.5
รวม	400	100.0

จากตารางที่ 4.4 ผลการวิเคราะห์กลุ่มตัวอย่างจำนวน 400 คน พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีการศึกษาอยู่ในระดับประถมหรือต่ำกว่า จำนวน 98 คน คิดเป็นร้อยละ 24.5 รองลงมาได้แก่การศึกษาระดับมัธยมศึกษาตอนปลาย/ ปวช จำนวน 94 คน คิดเป็นร้อยละ 23.5 และการศึกษาระดับมัธยมศึกษาตอนต้น จำนวน 84 คน คิดเป็นร้อยละ 21 สำหรับกลุ่มตัวอย่างที่มีการศึกษาระดับปริญญาตรี มีจำนวน 62 คน คิดเป็นร้อยละ 15.5 และการศึกษาระดับอนุปริญญา/ ปวส./ เทียบเท่า จำนวน 56 คน คิดเป็นร้อยละ 14 ส่วนกลุ่มตัวอย่างที่มีการศึกษาระดับสูงกว่าปริญญาตรีนั้นมีจำนวน 6 คน คิดเป็นร้อยละ 1.5

ตารางที่ 4.5

จำนวนและร้อยละจำแนกตามอาชีพของกลุ่มตัวอย่าง

อาชีพ	จำนวน	ร้อยละ
รับราชการ/ รัฐวิสาหกิจ	41	10.2
พนักงานบริษัท/ เอกชน	133	33.2
ค้าขาย	61	15.2
รับจ้าง	104	26.0
ธุรกิจส่วนตัว	34	8.5
นักเรียน/ นักศึกษา	20	5.0
อื่นๆ	7	1.8
รวม	400	100.0

จากตารางที่ 4.5 ผลการวิเคราะห์กลุ่มตัวอย่างจำนวน 400 คน พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ ประกอบอาชีพพนักงานบริษัท/ เอกชน จำนวน 133 คน คิดเป็นร้อยละ 33.2 รองลงมา ได้แก่ อาชีพรับจ้าง จำนวน 104 คน คิดเป็นร้อยละ 26 และประกอบอาชีพค้าขาย จำนวน 61 คน คิดเป็นร้อยละ 15.2 สำหรับกลุ่มตัวอย่างที่ประกอบอาชีพรับราชการ/ รัฐวิสาหกิจ มีจำนวน 41 คน คิดเป็นร้อยละ 10.2 และประกอบอาชีพธุรกิจส่วนตัว มีจำนวน 34 คน คิดเป็นร้อยละ 8.5 ส่วนกลุ่มตัวอย่างที่เป็นนักเรียนนักศึกษา มีจำนวน 20 คน คิดเป็นร้อยละ 5 และประกอบอาชีพอื่น ๆ จำนวน 7 คน คิดเป็นร้อยละ 1.8 ซึ่งไม่ได้ระบุไว้

ส่วนที่ 2 ปัจจัยด้านการมาใช้บริการ

ตารางที่ 4.6

จำนวนและร้อยละจำแนกตามประเภทของบริการที่มาใช้บ่อยที่สุดของกลุ่มตัวอย่าง

ประเภทของบริการที่มาใช้บ่อยที่สุด	จำนวน	ร้อยละ
ด้านการจัดเก็บรายได้ อาทิ การยื่นเสียภาษีต่าง ๆ อาทิ ภาษีบำรุงพื้นที่ / ภาษีที่ดิน / ภาษีป้าย / ภาษีโรงเรือน	123	30.8
ด้านระบบสาธารณูปโภคขั้นพื้นฐาน อาทิ การดูแลถนน การขนน้ำประปา ไฟฟ้า	109	27.2
ด้านการดูแลอาคารและสถานที่ในพื้นที่ อาทิ การขออนุญาตปลูกสร้าง / ปรับปรุงอาคาร	36	9.0
ด้านทะเบียนราษฎร แจ้งเกิด แจ้งตาย แจ้งย้าย จดทะเบียนสมรส	20	5.0
ด้านงานสาธารณูปโภค อาทิ การเก็บและกำจัดขยะมูลฝอย ดูแลความสะอาดในพื้นที่	53	13.2
ด้านระบบสาธารณสุข อาทิ การให้ความรู้ ความเข้าใจในการป้องกันโรคติดต่อ ที่กำลังระบาดในพื้นที่ การร้องเรียนร้องทุกข์	39	9.8
ด้านการจัดการศึกษา อาทิ การให้เด็กเล็กได้รับการเลี้ยงดูจากสถานดูแลเด็กเล็กของเทศบาล การรับการศึกษาในโรงเรียนเทศบาล ห้องสมุดประชาชน และลานกีฬาต่าง ๆ	19	4.8
อื่น ๆ	1	.2
รวม	400	100.0

จากตารางที่ 4.6 ผลการวิเคราะห์กลุ่มตัวอย่างจำนวน 400 คน พบว่า ประเภทของบริการที่กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ใช้บ่อยที่สุด ได้แก่ ด้านการจัดเก็บรายได้ อาทิ การยื่นเสียภาษีต่าง ๆ อาทิ ภาษีบำรุงพื้นที่ / ภาษีที่ดิน / ภาษีป้าย / ภาษีโรงเรือน จำนวน 123 คน คิดเป็นร้อยละ 30.8 รองลงมา ได้แก่ ด้านระบบสาธารณูปโภคขั้นพื้นฐาน อาทิ การดูแลถนน การขออน้ำประปา ไฟฟ้า จำนวน 109 คน คิดเป็นร้อยละ 27.2 และด้านงานสาธารณูปโภค อาทิ การเก็บและกำจัดขยะมูลฝอย ดูแลความสะอาดในพื้นที่ จำนวน 53 คน คิดเป็นร้อยละ 13.2 สำหรับกลุ่มตัวอย่างที่ใช้บริการด้านระบบสาธารณสุข อาทิ การให้ความรู้ ความเข้าใจในการป้องกันโรคติดต่อที่กำลังระบาดในพื้นที่ การร้องเรียนร้องทุกข์ มีจำนวน 39 คน คิดเป็นร้อยละ 9.8 และด้านการดูแลอาคาร และสถานที่ในพื้นที่ อาทิ การขออนุญาตปลูกสร้าง / ปรับปรุงอาคาร มีจำนวน 36 คน คิดเป็นร้อยละ 9 ส่วนกลุ่มตัวอย่างที่ใช้บริการด้านทะเบียนราษฎร แจ้งเกิด แจ้งตาย แจ้งย้าย จดทะเบียนสมรส มีจำนวน 20 คน คิดเป็นร้อยละ 5 และด้านการจัดการศึกษา อาทิ การให้เด็กเล็กได้รับการเลี้ยงดูจากสถานดูแลเด็กเล็กของเทศบาล การรับการศึกษาในโรงเรียนเทศบาล ห้องสมุดประชาชน และลานกีฬาต่าง ๆ มีจำนวน 19 คน คิดเป็นร้อยละ 4.8 ส่วนด้านอื่น ๆ นั้น มีจำนวน 1 คน คิดเป็นร้อยละ 0.2 ซึ่งไม่ได้ระบุไว้

ตารางที่ 4.7

จำนวนและร้อยละจำแนกตามช่วงเวลาที่มาติดต่อขอรับบริการของกลุ่มตัวอย่าง

ช่วงเวลาที่มาติดต่อขอรับบริการ	จำนวน	ร้อยละ
8.30 – 10.00 น.	159	39.8
10.01 – 12.00 น.	105	26.2
12.01 – 14.00 น.	103	25.8
14.01 – 16.00 น.	33	8.2
รวม	400	100.0

จากตารางที่ 4.7 ผลการวิเคราะห์กลุ่มตัวอย่างจำนวน 400 คน พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มาติดต่อขอรับบริการในช่วงเวลา 8.30 – 10.00 น. จำนวน 159 คน คิดเป็นร้อยละ 39.8 รองลงมา ได้แก่ ช่วงเวลา 10.01 – 12.00 น. จำนวน 105 คน คิดเป็นร้อยละ 26.2 และช่วงเวลา 12.01 – 14.00 น. จำนวน 103 คน คิดเป็นร้อยละ 25.8 ส่วนกลุ่มตัวอย่างที่มาติดต่อขอรับบริการในช่วงเวลา 14.01 – 16.00 น. มีจำนวน 33 คน คิดเป็นร้อยละ 8.2

ตารางที่ 4.8

จำนวนและร้อยละจำแนกตามระยะเวลาในการใช้บริการนับตั้งแต่รับบัตรคิว
จนเสร็จเรียบร้อยของกลุ่มตัวอย่าง

ระยะเวลาในการใช้บริการ	จำนวน	ร้อยละ
0-15 นาที	111	27.8
16-30 นาที	141	35.2
31-45 นาที	102	25.5
46-60 นาที	25	6.2
มากกว่า 60 นาทีขึ้นไป	21	5.2
รวม	400	100.0

จากตารางที่ 4.8 ผลการวิเคราะห์กลุ่มตัวอย่างจำนวน 400 คน พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ใช้ระยะเวลาในการใช้บริการนับตั้งแต่รับบัตรคิวจนเสร็จเรียบร้อย ในระยะเวลา 16-30 นาที จำนวน 141 คน คิดเป็นร้อยละ 35.2 รองลงมา ได้แก่ ระยะเวลา 0-15 นาที จำนวน 111 คน คิดเป็นร้อยละ 27.8 และระยะเวลา 31-45 นาที จำนวน 102 คน คิดเป็นร้อยละ 25.5 สำหรับกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ระยะเวลาในการติดต่อขอรับบริการ 46-60 นาที มีจำนวน 25 คน คิดเป็นร้อยละ 6.2 และระยะเวลามากกว่า 60 นาทีขึ้นไป มีจำนวน 21 คน คิดเป็นร้อยละ 5.2

ตารางที่ 4.9

จำนวนและร้อยละจำแนกตามวันที่มาติดต่อของกลุ่มตัวอย่าง

วันที่มาติดต่อ	จำนวน	ร้อยละ
วันจันทร์	182	45.5
อังคาร	87	21.8
พุธ	64	16.0
พฤหัสบดี	2	.5
ศุกร์	41	10.2
เสาร์	24	6.0
รวม	400	100.0

จากตารางที่ 4.9 ผลการวิเคราะห์กลุ่มตัวอย่างจำนวน 400 คน พบว่า วันที่กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มาติดต่อได้แก่ วันจันทร์ จำนวน 182 คน คิดเป็นร้อยละ 45.5 รองลงมาได้แก่ วันอังคาร จำนวน 87 คน คิดเป็นร้อยละ 21.8 และวันพุธ จำนวน 64 คน คิดเป็นร้อยละ 16 สำหรับกลุ่มตัวอย่างที่มาติดต่อในวันศุกร์ มีจำนวน 41 คน คิดเป็นร้อยละ 10.2 และวันเสาร์ จำนวน 24 คน คิดเป็นร้อยละ 6 ส่วนกลุ่มตัวอย่างที่มาติดต่อในวันพฤหัสบดีนั้น มีจำนวน 2 คน คิดเป็นร้อยละ 0.5

ส่วนที่ 3 ความพึงพอใจต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่เทศบาลตำบลตะเคียนเตี้ย

ตารางที่ 4.10

ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของความพึงพอใจต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่เทศบาลตำบลตะเคียนเตี้ย ด้านบุคลากร

ความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการ	ค่าเฉลี่ย	ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน	ระดับความพึงพอใจ	อันดับที่
ให้คำแนะนำ ปรีกษาในการแก้ไขปัญหาแก่ประชาชนเป็นอย่างดี	3.90	.752	พึงพอใจมาก	1
มีบุคลิกภาพที่ดี แต่งกายสุภาพเรียบร้อย	3.86	.753	พึงพอใจมาก	2
มีความรู้ ความสามารถเหมาะกับงานที่รับผิดชอบ	3.82	.778	พึงพอใจมาก	3
มีความใส่ใจและความกระตือรือร้นในการให้บริการ	3.80	.859	พึงพอใจมาก	4
มีมารยาท อธิบายไม่ตรีที่ดี ยินดีให้บริการด้วยรอยยิ้ม	3.79	.825	พึงพอใจมาก	5
ความซื่อสัตย์สุจริต โปร่งใสและตรวจสอบได้	3.78	.678	พึงพอใจมาก	6
มีจำนวนเพียงพอต่อผู้มารับบริการ	3.73	.779	พึงพอใจมาก	7
ให้บริการด้วยความเสมอภาคเท่าเทียมกัน	3.71	.768	พึงพอใจมาก	8

จากตารางที่ 4.10 ผลการสำรวจความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่าง พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่เทศบาลตำบลตะเคียนเตี้ย ด้านบุคลากร โดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยมากที่สุด 3 อันดับแรก ได้แก่ อันดับหนึ่ง มีความพึงพอใจในเรื่องบุคลากรให้คำแนะนำ ปรีกษาในการแก้ไขปัญหาแก่ประชาชนเป็นอย่างดี โดยมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.90 อันดับที่สอง ได้แก่ มีความพึงพอใจในเรื่องบุคลากรมีบุคลิกภาพที่ดี แต่งกายสุภาพเรียบร้อย โดยมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.86 และอันดับสาม ได้แก่ มีความพึงพอใจในเรื่องบุคลากรมีความรู้ความสามารถเหมาะกับงานที่รับผิดชอบ โดยมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.82

ส่วนเรื่องที่ถูกกลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจโดยมีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด ที่มีต่อการให้บริการด้านบุคลากรนั้น ได้แก่ เรื่องบุคลากรให้บริการด้วยความเสมอภาคเท่าเทียมกัน โดยมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 3.71

ตารางที่ 4.11

ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของความพึงพอใจต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่เทศบาลตำบลตะเคียนเตี้ย ด้านระบบการให้บริการ

ความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการ	ค่าเฉลี่ย	ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน	ระดับความพึงพอใจ	อันดับที่
เอกสารที่เตรียมไว้บริการมีตัวอย่าง/คำแนะนำ/ประเภทบริการชัดเจนเข้าใจง่าย	3.71	.760	พึงพอใจมาก	1
ขั้นตอนในการให้บริการสะดวก รวดเร็ว	3.69	.763	พึงพอใจมาก	2
มีสิ่งอำนวยความสะดวกต่าง ๆ บริการให้แก่ผู้คอยรับบริการอย่างเหมาะสมและเพียงพอ อาทิ การมีนิตยสารให้อ่านระหว่างคอยรับบริการ บริการสูบน้ำดื่ม	3.69	1.117	พึงพอใจมาก	2
ความถูกต้อง รวดเร็ว และแม่นยำ	3.66	.776	พึงพอใจมาก	3
เครื่องมือ อุปกรณ์มีความทันสมัย เพียงพอต่อการให้บริการ	3.63	.792	พึงพอใจมาก	5
ความชัดเจนของป้ายบอกช่องทางการให้บริการ	3.60	1.053	พึงพอใจมาก	6
สถานที่สำหรับคอยรับบริการมีความเป็นสัดส่วนเหมาะสม	3.55	1.032	พึงพอใจมาก	7

จากตารางที่ 4.11 ผลการสำรวจความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่าง พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่เทศบาลตำบลตะเคียนเตี้ย ด้านระบบการให้บริการ โดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยมากที่สุด 3 อันดับแรก ได้แก่ อันดับที่หนึ่ง มีความพึงพอใจในเรื่องเอกสารที่เตรียมไว้บริการมีตัวอย่าง/คำแนะนำ/ประเภทบริการชัดเจนเข้าใจง่าย โดยมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.71 อันดับที่สอง ได้แก่ มีความพึงพอใจในเรื่องขั้นตอนในการให้บริการสะดวก รวดเร็ว และเรื่องมีสิ่งอำนวยความสะดวกต่าง ๆ บริการให้แก่ผู้คอยรับบริการอย่างเหมาะสมและเพียงพอ อาทิ การมีนิตยสารให้อ่านระหว่างคอยรับบริการ บริการสูบน้ำดื่ม โดยมี

ความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 3.69 และอันดับที่สาม ได้แก่ มีความพึงพอใจในเรื่องความถูกต้อง รวดเร็ว และแม่นยำ โดยมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก มีเฉลี่ยเท่ากับ 3.66

ส่วนเรื่องที่ถูกกลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจโดยมีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด ที่มีต่อการให้บริการด้านระบบการให้บริการนั้น ได้แก่ เรื่องสถานที่สำหรับคอยรับบริการมีความเป็นสัดส่วนเหมาะสม โดยมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.55

ตารางที่ 4.12

ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของความพึงพอใจต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่เทศบาลตำบลตะเคียนเตี้ย ด้านการบริหารองค์กร

ความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการ	ค่าเฉลี่ย	ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน	ระดับความพึงพอใจ	อันดับที่
มีการบริหารงานเพื่อผลประโยชน์ของประชาชนในเขตพื้นที่เป็นหลัก	3.87	.812	พึงพอใจมาก	1
มีการบริหารงานที่ยึดหลักประชาธิปไตย เคารพในเสียงข้างมาก และรับฟังเสียงของประชาชนในเขตพื้นที่	3.83	.816	พึงพอใจมาก	2
มีการบริหารงานโดยส่งเสริมให้ประชาชนเข้ามีส่วนร่วมในทางการเมือง	3.69	.764	พึงพอใจมาก	3
มีการบริหารงานแบบโปร่งใส สามารถตรวจสอบได้	3.66	.790	พึงพอใจมาก	4
มีการบริหารงานที่เน้นความซื่อสัตย์ สุจริต	3.65	.770	พึงพอใจมาก	5

จากตารางที่ 4.12 ผลการสำรวจความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่าง พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่เทศบาลตำบลตะเคียนเตี้ย ด้านการบริหารองค์กร โดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยมากที่สุด 3 อันดับแรก ได้แก่ อันดับที่หนึ่ง มีความพึงพอใจในเรื่ององค์กรมีการบริหารงานเพื่อผลประโยชน์ของประชาชนในเขตพื้นที่เป็นหลัก โดยมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.87 อันดับที่สอง ได้แก่ มีความพึงพอใจในเรื่ององค์กรมีการบริหารงานที่ยึดหลักประชาธิปไตย เคารพในเสียงข้างมาก และรับฟังเสียงของประชาชนในเขตพื้นที่ โดยมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.83 และอันดับที่สาม ได้แก่ มีความพึงพอใจในเรื่ององค์กรมีการบริหารงานโดยส่งเสริมให้ประชาชนเข้ามีส่วนร่วมในทางการเมือง โดยมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.69

ส่วนเรื่องที่ถูกผู้ตัวอย่างมีความพึงพอใจโดยมีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด ที่มีต่อการให้บริการด้านการบริหารองค์กรนั้น ได้แก่ เรื่ององค์กรมีการบริหารงานที่เน้นความซื่อสัตย์ สุจริต โดยมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.5

ตารางที่ 4.13

ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของความพึงพอใจต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่เทศบาลตำบลตะเคียนเตี้ย ด้านนโยบาย

ความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการ	ค่าเฉลี่ย	ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน	ระดับความพึงพอใจ	อันดับที่
มีนโยบายด้านการจัดกิจกรรม ประเพณี และวันสำคัญทางศาสนาต่าง ๆ ได้ดี	3.80	.889	พึงพอใจมาก	1
มีนโยบายที่จัดทำสามารถตอบสนองความต้องการของประชาชนในเขตพื้นที่	3.76	.763	พึงพอใจมาก	2
มีนโยบายสามารถแก้ปัญหาของประชาชนในเขตพื้นที่ได้อย่างยั่งยืน	3.73	.818	พึงพอใจมาก	3
มีนโยบายด้านการพัฒนาคุณภาพชีวิตของประชาชนให้อยู่ดี มีสุขได้ดี	3.67	.818	พึงพอใจมาก	4
มีนโยบายเป็นรูปธรรม สามารถดำเนินการได้จริง	3.66	.795	พึงพอใจมาก	5
มีนโยบายด้านการป้องกันโรค การให้ความรู้ การสร้างความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับป้องกันโรคต่าง ๆ	3.66	.801	พึงพอใจมาก	5
มีนโยบายด้านการพัฒนารายได้ของประชาชนในเขตพื้นที่	3.58	.788	พึงพอใจมาก	6
มีนโยบายด้านการดูแลเด็กก่อนปฐมวัย การจัดการศึกษาขั้นพื้นฐาน การศึกษานอกระบบ	3.55	.854	พึงพอใจมาก	7
มีนโยบายด้านการจัดกิจกรรมส่งเสริมกีฬา การจัดการลานกีฬาต่าง ๆ ได้ดี	3.45	.933	พึงพอใจมาก	8
มีนโยบายด้านการจัดห้องสมุดชุมชน และการให้ความรู้แก่ประชาชนในพื้นที่ได้ดี	3.29	.961	พึงพอใจปานกลาง	9

จากตารางที่ 4.13 ผลการสำรวจความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่าง พบว่า กลุ่มตัวอย่าง มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่เทศบาลตำบลตะเคียนเตี้ย ด้านนโยบายโดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยมากที่สุด 3 อันดับแรก ได้แก่ อันดับที่หนึ่ง มีความพึงพอใจในเรื่องมีนโยบายด้านการจัดกิจกรรม ประเพณี และวันสำคัญทางศาสนาต่าง ๆ ได้ดี โดยมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.80 อันดับที่สอง ได้แก่ มีความพึงพอใจในเรื่องมีนโยบายที่สามารถตอบสนองความต้องการของประชาชนในเขตพื้นที่ โดยมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.76 และอันดับที่สาม ได้แก่ มีความพึงพอใจในเรื่องมีนโยบายสามารถแก้ปัญหาของประชาชนในเขตพื้นที่ได้อย่างยั่งยืน โดยมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.73

ส่วนเรื่องที่ถูกกลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจโดยมีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด ที่มีต่อการให้บริการ ด้านนโยบายนั้น ได้แก่ เรื่องมีนโยบายด้านการจัดห้องสมุดชุมชน และการให้ความรู้แก่ประชาชนในพื้นที่ได้ดี โดยมีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.29

ตารางที่ 4.14

ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของความพึงพอใจต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่
เทศบาลตำบลตะเคียนเตี้ย ด้านผู้บริหารเทศบาล

ความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการ	ค่าเฉลี่ย	ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน	ระดับความพึงพอใจ	อันดับที่
มีวิสัยทัศน์กว้างไกล กล้าคิด และกล้าทำ	3.96	.885	พึงพอใจมาก	1
มีความมุ่งมั่นและตั้งใจในการทำงานอย่างจริงจัง	3.91	.887	พึงพอใจมาก	2
มีภาวะผู้นำสูง	3.90	.925	พึงพอใจมาก	3
มีความรู้ ความสามารถ	3.90	.827	พึงพอใจมาก	3
มีความเข้าใจความต้องการของประชาชนในพื้นที่เป็นอย่างดี	3.85	.891	พึงพอใจมาก	4
มีความซื่อสัตย์ มีคุณธรรม และจริยธรรม	3.84	.889	พึงพอใจมาก	5
มีอุดมการณ์ยึดมั่นต่อผลประโยชน์ของบ้านเมือง และประชาชนในเขตพื้นที่เป็นหลัก	3.83	.922	พึงพอใจมาก	6
มีความโปร่งใส และตรวจสอบได้	3.72	.943	พึงพอใจมาก	7

จากตารางที่ 4.14 ผลการสำรวจความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่าง พบว่า กลุ่มตัวอย่าง มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่เทศบาลตำบลตะเคียนเตี้ย ด้านผู้บริหารเทศบาล โดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยมากที่สุด 3 อันดับแรก ได้แก่ อันดับที่หนึ่ง มีความพึงพอใจในเรื่องผู้บริหาร มีวิสัยทัศน์กว้างไกล กล้าคิด และกล้าทำ โดยมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.96 อันดับที่สอง ได้แก่ มีความพึงพอใจในเรื่องผู้บริหารมีความมุ่งมั่นและตั้งใจในการทำงานอย่างจริงจัง โดยมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.91 และอันดับที่สาม ได้แก่ มีความพึงพอใจในเรื่องผู้บริหารมีความรู้ ความสามารถ และเรื่องผู้บริหารมีภาวะผู้นำสูง โดยมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.90

ส่วนเรื่องที่กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจโดยมีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด ที่มีต่อการให้บริการ ด้านผู้บริหารเทศบาล ได้แก่ เรื่องผู้บริหารมีความโปร่งใส และตรวจสอบได้ โดยมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.72

จากการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่เทศบาลตำบลตะเคียนเตี้ย พบว่า ด้านที่ประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุด 3 อันดับแรก ได้แก่ อันดับที่หนึ่ง ด้านผู้บริหารเทศบาล มีระดับความพึงพอใจในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.86) อันดับที่สอง ด้านบุคลากร ซึ่งมีความพึงพอใจในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.80) และอันดับที่สาม ด้านการบริหารองค์กร โดยมีความพึงพอใจในระดับมากเช่นกัน (ค่าเฉลี่ย 3.74) ตามลำดับ เมื่อพิจารณาความพึงพอใจเป็นรายด้านจะได้ผลการวิเคราะห์ดังต่อไปนี้

ตารางที่ 4.15

ความพึงพอใจต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่เทศบาลตำบลตะเคียนเตี้ย

อันดับที่	ความพึงพอใจต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่เทศบาลตำบลตะเคียนเตี้ย	ค่าเฉลี่ย (\bar{X})	ระดับความพึงพอใจ
1	ด้านผู้บริหารเทศบาล	3.86	มาก
2	ด้านบุคลากร	3.80	มาก
3	ด้านการบริหารองค์กร	3.74	มาก
4	ด้านระบบการให้บริการ	3.65	มาก
5	ด้านนโยบาย	3.62	มาก
	รวม	3.73	มาก

จากตารางที่ 4.15 ภาพรวมของความพึงพอใจทั้ง 5 ด้าน พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจในด้านต่าง ๆ โดยมองภาพรวมมีความพึงพอใจในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย = 3.73) ทั้งนี้ ผู้ศึกษาขอเสนอการสรุปผลการวิจัยเรียงตามลำดับของค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของประชาชนในด้านต่าง ๆ ดังนี้

1. ด้านผู้บริหารเทศบาล ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลตะเคียนเตี้ย ด้านผู้บริหารเทศบาล พบว่า ในประเด็นเรื่องผู้บริหารมีวิสัยทัศน์กว้างไกล กล้าคิด และกล้าทำ เป็นประเด็นที่มีความพึงพอใจมากที่สุด โดยมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.96 อันดับที่สองได้ คือ ความมุ่งมั่นและตั้งใจในการทำงานอย่างจริงจัง โดยมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.91 และอันดับที่สาม คือ ความรู้ ความสามารถ และเรื่องผู้บริหารมีภาวะผู้นำสูง โดยมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.90

2. ด้านบุคลากร ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลตะเคียนเตี้ย ด้านบุคลากร พบว่า ในประเด็นเรื่องบุคลากรให้คำแนะนำ ปรีกษาในการแก้ไขปัญหาแก่ประชาชนเป็นอย่างดี เป็นประเด็นที่ประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.90 อันดับที่สอง คือ การมีบุคลิกภาพที่ดี แต่งกายสุภาพเรียบร้อย โดยมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.86 และอันดับสาม คือ การมีความรู้ความสามารถเหมาะกับงานที่รับผิดชอบ โดยมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.82 และประเด็นในเรื่องการให้บริการด้วยความเสมอภาคเท่าเทียมกัน เป็นประเด็นที่มีความพึงพอใจน้อยที่สุดในด้านนี้ โดยมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 3.71

3. ด้านการบริหารองค์กร ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลตะเคียนเตี้ย ด้านการบริหารองค์กร พบว่า ในประเด็นเรื่ององค์กรมีการบริหารงานเพื่อผลประโยชน์ของประชาชนในเขตพื้นที่เป็นหลัก เป็นประเด็นที่มีความพึงพอใจมากที่สุด โดยมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.87 อันดับที่สอง คือ องค์กรมีการบริหารงานที่ยึดหลักประชาธิปไตย เคารพในเสียงข้างมาก และรับฟังเสียงของประชาชนในเขตพื้นที่ โดยมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.83 และอันดับที่สาม คือ องค์กรมีการบริหารงานโดยส่งเสริมให้ประชาชนเข้ามามีส่วนร่วมในทางการเมือง โดยมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.69 และการที่องค์กรมีการบริหารงานที่เน้นความซื่อสัตย์ สุจริต เป็นประเด็นที่มีความพึงพอใจน้อยที่สุด โดยมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.5 และประเด็นในเรื่องผู้บริหารมีความโปร่งใส และตรวจสอบได้ เป็นประเด็นที่มีความพึงพอใจน้อยที่สุด โดยมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.72

4. ด้านระบบการให้บริการ ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการ

ของเทศบาลตำบลตะเคียนเตี้ย ด้านระบบการให้บริการ พบว่า ในประเด็นเรื่องเอกสารที่เตรียมไว้บริการมีตัวอย่าง/คำแนะนำ/ประเภทบริการชัดเจนเข้าใจง่าย เป็นประเด็นที่มีความพึงพอใจมากที่สุด โดยมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.71 อันดับที่สอง คือ ขั้นตอนในการให้บริการสะดวก รวดเร็ว และเรื่องมีสิ่งอำนวยความสะดวกต่าง ๆ บริการให้แก่ผู้คอยรับบริการอย่างเหมาะสมและเพียงพอ อาทิ การมีนิตยสารให้อ่านระหว่างคอยรับบริการ บริการคู้่น้ำดื่ม โดยมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 3.69 และอันดับที่สาม คือ ความถูกต้อง รวดเร็ว และแม่นยำ โดยมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก มีเฉลี่ยเท่ากับ 3.66 และประเด็นสถานที่สำหรับคอยรับบริการมีความเป็นสัดส่วน เหมาะสม เป็นประเด็นที่มีความพึงพอใจน้อยที่สุดในด้านนี้ โดยมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.55

5. ด้านนโยบาย ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลตะเคียนเตี้ย ด้านนโยบาย พบว่า ในประเด็นเรื่องมีนโยบายด้านการจัดกิจกรรม ประเพณี และวันสำคัญทางศาสนาต่าง ๆ ได้ดี เป็นประเด็นที่มีความพึงพอใจมากที่สุด โดยมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.80 อันดับที่สอง คือ มีความพึงพอใจในเรื่องมีนโยบายที่จัดทำสามารถตอบสนองความต้องการของประชาชนในเขตพื้นที่ โดยมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.76 และอันดับที่สาม คือ มีความพึงพอใจในเรื่องมีนโยบายสามารถแก้ปัญหาของประชาชนในเขตพื้นที่ได้อย่างยั่งยืน โดยมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.73 และประเด็นการมีนโยบายด้านการจัดห้องสมุดชุมชน และการให้ความรู้แก่ประชาชนในพื้นที่ได้ดี เป็นประเด็นที่มีความพึงพอใจน้อยที่สุดในด้านนี้ โดยมีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลางมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.29

4.2 ผลการทดสอบสมมติฐาน

สมมติฐานที่ผู้วิจัยได้กำหนดไว้ คือ

1. ประชาชนในเขตเทศบาลตำบลตะเคียนเตี้ยที่มีปัจจัยส่วนบุคคลแตกต่างกันมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่เทศบาลตำบลตะเคียนเตี้ยทั้งในภาพรวม และรายด้านแตกต่างกัน

2. ประชาชนในเขตเทศบาลตำบลตะเคียนเตี้ยที่มีปัจจัยด้านการมาใช้บริการแตกต่างกันมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่เทศบาลตำบลตะเคียนเตี้ยทั้งในภาพรวม และรายด้านแตกต่างกัน

เนื่องจาก การแจกแจงข้อมูลของกลุ่มตัวอย่าง มีการสุ่มตัวอย่างมาจากประชากรที่มีการแจกแจงแบบไม่ปกติ ดังนั้น จึงใช้ค่าสถิติแบบไม่ใช้พารามิเตอร์ (Non Parametric Statistic)

โดยกำหนดค่านัยสำคัญของการคำนวณเป็น 0.05 หากค่านัยสำคัญจากการคำนวณน้อยกว่าค่านัยสำคัญที่ตั้งไว้จะปฏิเสธสมมติฐานหลักว่าเป็นจริง แต่ถ้าค่านัยสำคัญที่คำนวณได้มากกว่าค่านัยสำคัญที่ตั้งไว้ก็จะยอมรับสมมติฐานหลัก

สำหรับการทดสอบสมมติฐานข้อแรก ในส่วนของเพศของผู้มาใช้บริการ ใช้สถิติ Mann-Whitney Test ในการทดสอบสมมติฐานที่มีประชากร 2 กลุ่ม ได้แก่ ข้อมูลด้านเพศของกลุ่มตัวอย่าง และใช้สถิติ Kruskal-Wallis Test ในการทดสอบสมมติฐานที่มีประชากรมากกว่า 2 กลุ่ม ได้แก่ ข้อมูลด้านอายุ สถานภาพการสมรส ระดับการศึกษา อาชีพ ประเภทของการรับบริการ เวลาที่ใช้ในการรับบริการ ช่วงเวลาที่มาติดต่อขอรับบริการ และวันที่มาติดต่อขอรับบริการ ซึ่งผลการทดสอบสมมติฐานปรากฏดังนี้

สมมติฐานข้อ 1

H_0 : เพศที่แตกต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่เทศบาลตำบลตะเคียนเตี้ยทั้งในภาพรวม และรายด้านไม่แตกต่างกัน

H_1 : เพศที่แตกต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่เทศบาลตำบลตะเคียนเตี้ยทั้งในภาพรวม และรายด้านแตกต่างกัน

ตารางที่ 4.16

ความสัมพันธ์ระหว่างเพศกับความพึงพอใจต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่เทศบาลตำบลตะเคียนเตี้ยในด้านบุคลากร

ปัจจัยด้านประชากรศาสตร์	ความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่ในด้านบุคลากร	Sig-nificance
เพศ	ให้คำแนะนำ ปรีกษาในการแก้ไขปัญหาแก่ประชาชนเป็นอย่างดี	.977
	ความซื่อสัตย์สุจริต โปร่งใสและตรวจสอบได้	.211
	ให้บริการด้วยความเสมอภาคเท่าเทียมกัน	.019
	มีบุคลิกภาพที่ดี แต่งกายสุภาพเรียบร้อย	.682
	มีความใส่ใจและความกระตือรือร้นในการให้บริการ	.131
	มีมารยาท อธิบายไม่ครึ่ที่ติ ยินดีให้บริการด้วยรอยยิ้ม	.629
	มีจำนวนเพียงพอต่อผู้มารับบริการ	.416
	มีความรู้ ความสามารถเหมาะสมกับงานที่รับผิดชอบ	.166

จากตารางที่ 4.16 ผลการวิเคราะห์ พบว่า เพศที่แตกต่างกันมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่เทศบาลตำบลตะเคียนเตี้ยในด้านบุคลากรไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 ในทุกเรื่อง ยกเว้นในเรื่องบุคลากรให้บริการด้วยความเสมอภาคเท่าเทียมกันที่มีความพึงพอใจแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05

ตารางที่ 4.17

ความสัมพันธ์ระหว่างเพศกับความพึงพอใจต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่เทศบาลตำบลตะเคียนเตี้ยในด้านระบบการให้บริการ

ปัจจัยด้านประชากรศาสตร์	ความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่ในด้านระบบการให้บริการ	Sig-nificance
เพศ	ขั้นตอนในการให้บริการสะดวก รวดเร็ว	.889
	เครื่องมือ อุปกรณ์มีความทันสมัย เพียงพอต่อการให้บริการ	.242
	เอกสารที่เตรียมไว้บริการมีตัวอย่าง/คำแนะนำ/ประเภทบริการชัดเจนเข้าใจง่าย	.617
	ความถูกต้อง รวดเร็ว และแม่นยำ	.193
	ความชัดเจนของป้ายบอกช่องทางการให้บริการ	.404
	สถานที่สำหรับคอยรับบริการมีความเป็นสัดส่วน เหมาะสม	.536
	มีสิ่งอำนวยความสะดวกต่าง ๆ บริการให้แก่ผู้คอยรับบริการอย่างเหมาะสม และเพียงพอ อาทิ การมีนิตยสารให้อ่านระหว่างคอยรับบริการ บริการตู้น้ำดื่ม	.257

จากตารางที่ 4.17 ผลการวิเคราะห์ พบว่า เพศที่แตกต่างกันมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่เทศบาลตำบลตะเคียนเตี้ยในด้านระบบการให้บริการไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 ในทุกเรื่อง

ตารางที่ 4.18

ความสัมพันธ์ระหว่างเพศกับความพึงพอใจต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่เทศบาลตำบลตะเคียนเตี้ยในด้านการบริหารองค์กร

ปัจจัยด้านประชากรศาสตร์	ความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่ในด้านการบริหารองค์กร	Sig-nificance
เพศ	มีการบริหารงานเพื่อผลประโยชน์ของประชาชนในเขตพื้นที่เป็นหลัก	.717
	มีการบริหารงานโดยส่งเสริมให้ประชาชนเข้ามีส่วนร่วมในทางการเมือง	.762
	มีการบริหารงานแบบโปร่งใส สามารถตรวจสอบได้	.386
	มีการบริหารงานที่เน้นความซื่อสัตย์ สุจริต	.553
	มีการบริหารงานที่ยึดหลักประชาธิปไตย เคารพในเสียงข้างมาก และรับฟังเสียงของประชาชนในเขตพื้นที่	.394

จากตารางที่ 4.18 ผลการวิเคราะห์ พบว่า เพศที่แตกต่างกันมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่เทศบาลตำบลตะเคียนเตี้ยในด้านการบริหารองค์กร ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 ในทุกเรื่อง

ตารางที่ 4.19

ความสัมพันธ์ระหว่างเพศกับความพึงพอใจต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่เทศบาลตำบลตะเคียนเตี้ยในด้านนโยบาย

ปัจจัยด้านประชากรศาสตร์	ความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่ใน ด้านนโยบาย	Sig-nificance
เพศ	มีนโยบายที่จัดทำสามารถตอบสนองความต้องการของประชาชนในเขตพื้นที่	.277
	มีนโยบายเป็นรูปธรรม สามารถดำเนินการได้จริง	.859
	มีนโยบายสามารถแก้ปัญหาของประชาชนในเขตพื้นที่ได้อย่างยั่งยืน	.524
	มีนโยบายด้านการพัฒนารายได้ของประชาชนในเขตพื้นที่	.373
	มีนโยบายด้านการพัฒนาคุณภาพชีวิตของประชาชนให้อยู่ดีมีสุขได้ดี	.283
	มีนโยบายด้านการป้องกันโรค การให้ความรู้ การสร้างความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับกับป้องกันโรคต่าง ๆ	.987
	มีนโยบายด้านการดูแลเด็กก่อนปฐมวัย การจัดการศึกษาขั้นพื้นฐาน การศึกษานอกระบบ และการศึกษาตามอัธยาศัย	.697
	มีนโยบายด้านการจัดกิจกรรมส่งเสริมกีฬา การจัดการกีฬา ต่าง ๆ ได้ดี	.925
	มีนโยบายด้านการจัดห้องสมุดชุมชน และการให้ความรู้แก่ประชาชนในพื้นที่ได้ดี	.888
	มีนโยบายด้านการจัดกิจกรรม ประเพณี และวันสำคัญทางศาสนาต่าง ๆ ได้ดี	.014

จากตารางที่ 4.19 ผลการวิเคราะห์ พบว่า เพศที่แตกต่างกันมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่เทศบาลตำบลตะเคียนเตี้ยในด้านนโยบายแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 โดยแตกต่างกันในเรื่องการมีนโยบายด้านการจัดกิจกรรม ประเพณี และวันสำคัญทางศาสนาต่าง ๆ ได้ดี ส่วนเรื่องอื่น ๆ นั้นเพศที่แตกต่างกันมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่เทศบาลตำบลตะเคียนเตี้ยในด้านนโยบายไม่แตกต่างกัน

ตารางที่ 4.20

ความสัมพันธ์ระหว่างเพศกับความพึงพอใจต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่
เทศบาลตำบลตะเคียนเตี้ยในด้านผู้บริหารเทศบาล

ปัจจัยด้าน ประชากรศาสตร์	ความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่ใน ด้านผู้บริหารเทศบาล	Sig-nificance
เพศ	มีวิสัยทัศน์กว้างไกล กล้าคิด และกล้าทำ	.254
	มีความรู้ ความสามารถ	.625
	มีความซื่อสัตย์ มีคุณธรรม และจริยธรรม	.655
	มีภาวะผู้นำสูง	.651
	มีความมุ่งมั่นและตั้งใจในการทำงานอย่างจริงจัง	.031
	มีอุดมการณ์ยึดมั่นต่อผลประโยชน์ของบ้านเมือง และประชาชนใน เขตพื้นที่เป็นหลัก	.306
	มีความโปร่งใส และตรวจสอบได้	.209
	มีความเข้าใจความต้องการของประชาชนในพื้นที่เป็นอย่างดี	.439

จากตารางที่ 4.20 ผลการวิเคราะห์ พบว่า เพศที่แตกต่างกันมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่เทศบาลตำบลตะเคียนเตี้ยในด้านผู้บริหารเทศบาลไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 ยกเว้นในเรื่องผู้บริหารเทศบาลมีความมุ่งมั่นและตั้งใจในการทำงานอย่างจริงจังที่มีความพึงพอใจแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05

สมมติฐานข้อ 2

H_0 : อายุที่แตกต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่ เทศบาลตำบลตะเคียนเตี้ยทั้งในภาพรวม และรายด้านไม่แตกต่างกัน

H_1 : อายุที่แตกต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่ เทศบาลตำบลตะเคียนเตี้ยทั้งในภาพรวม และรายด้านแตกต่างกัน

ตารางที่ 4.21

ความสัมพันธ์ระหว่างอายุกับความพึงพอใจต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่
เทศบาลตำบลตะเคียนเตี้ยในด้านบุคลากร

ปัจจัยด้านประชากรศาสตร์	ความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่ในด้านบุคลากร	Sig-nificance
อายุ	ให้คำแนะนำปรึกษาในการแก้ไขปัญหาแก่ประชาชนเป็นอย่างดี	.002
	ความซื่อสัตย์สุจริต โปร่งใสและตรวจสอบได้	.014
	ให้บริการด้วยความเสมอภาคเท่าเทียมกัน	.006
	มีบุคลิกภาพที่ดี แต่งกายสุภาพเรียบร้อย	.012
	มีความใส่ใจและความกระตือรือร้นในการให้บริการ	.009
	มีมารยาท อธิบายชี้แจงอย่างดี ยินดีให้บริการด้วยรอยยิ้ม	.000
	มีจำนวนเพียงพอต่อผู้มารับบริการ	.003
	มีความรู้ ความสามารถเหมาะกับงานที่รับผิดชอบ	.040

จากตารางที่ 4.21 ผลการวิเคราะห์ พบว่า อายุที่แตกต่างกันมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่เทศบาลของเทศบาลตำบลตะเคียนเตี้ยในด้านบุคลากรแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 ในทุกเรื่อง

ตารางที่ 4.22

ความสัมพันธ์ระหว่างอายุกับความพึงพอใจต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่
เทศบาลตำบลตะเคียนเตี้ยในด้านระบบการให้บริการ

ปัจจัยด้านประชากรศาสตร์	ความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่ในด้านระบบการให้บริการ	Sig-nificance
อายุ	ขั้นตอนในการให้บริการสะดวก รวดเร็ว	.004
	เครื่องมือ อุปกรณ์มีความทันสมัย เพียงพอต่อการให้บริการ	.053
	เอกสารที่เตรียมไว้บริการมีตัวอย่าง/คำแนะนำ/ประเภทบริการชัดเจนเข้าใจง่าย	.004
	ความถูกต้อง รวดเร็ว และแม่นยำ	.011
	ความชัดเจนของป้ายบอกช่องทางบริการ	.005
	สถานที่สำหรับคอยรับบริการมีความเป็นสัดส่วน เหมาะสม	.035
	มีสิ่งอำนวยความสะดวกต่าง ๆ บริการให้แก่ผู้คอยรับบริการอย่างเหมาะสมและเพียงพอ อาทิ การมีนิตยสารให้อ่านระหว่างคอยรับบริการ บริการตู้น้ำดื่ม	.005

จากตารางที่ 4.22 ผลการวิเคราะห์ พบว่า อายุที่แตกต่างกันมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่เทศบาลตำบลตะเคียนเตี้ยในด้านระบบการให้บริการแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 ในทุกเรื่อง

ตารางที่ 4.23

ความสัมพันธ์ระหว่างอายุกับความพึงพอใจต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่เทศบาลตำบลตะเคียนเตี้ยในด้านการบริหารองค์กร

ปัจจัยด้านประชากรศาสตร์	ความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่ในด้านการบริหารองค์กร	Sig-nificance
อายุ	มีการบริหารงานเพื่อผลประโยชน์ของประชาชนในเขตพื้นที่เป็นหลัก	.009
	มีการบริหารงานโดยส่งเสริมให้ประชาชนเข้ามีส่วนร่วมในการเมือง	.011
	มีการบริหารงานแบบโปร่งใส สามารถตรวจสอบได้	.002
	มีการบริหารงานที่เน้นความซื่อสัตย์ สุจริต	.238
	มีการบริหารงานที่ยึดหลักประชาธิปไตย เคารพในเสียงข้างมาก และรับฟังเสียงของประชาชนในเขตพื้นที่	.001

จากตารางที่ 4.23 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล พบว่า อายุที่แตกต่างกันมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่เทศบาลตำบลตะเคียนเตี้ยในด้านการบริหารองค์กรแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 ในทุกเรื่อง ยกเว้นในเรื่ององค์กรมีการบริหารงานที่เน้นความซื่อสัตย์ สุจริตเท่านั้น ที่มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่เทศบาลตำบลตะเคียนเตี้ยในด้านการบริหารองค์กรไม่แตกต่างกัน

ตารางที่ 4.24

ความสัมพันธ์ระหว่างอายุกับความพึงพอใจต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่
เทศบาลตำบลตะเคียนเตี้ยในด้านนโยบาย

ปัจจัยด้านประชากรศาสตร์	ความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่ในด้านนโยบาย	Sig-nificance
อายุ	มีนโยบายที่จัดทำสามารถตอบสนองความต้องการของประชาชนในเขตพื้นที่	.003
	มีนโยบายเป็นรูปธรรม สามารถดำเนินการได้จริง	.038
	มีนโยบายสามารถแก้ปัญหาของประชาชนในเขตพื้นที่ได้อย่างยั่งยืน	.000
	มีนโยบายด้านการพัฒนารายได้ของประชาชนในเขตพื้นที่	.093
	มีนโยบายด้านการพัฒนาคุณภาพชีวิตของประชาชนให้อยู่ดี มีสุขได้ดี	.016
	มีนโยบายด้านการป้องกันโรค การให้ความรู้ การสร้างความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับป้องกันโรคต่าง ๆ	.201
	มีนโยบายด้านการดูแลเด็กก่อนปฐมวัย การจัดการศึกษาขั้นพื้นฐาน การศึกษานอกระบบ และการศึกษาตามอัธยาศัย	.002
	มีนโยบายด้านการจัดกิจกรรมส่งเสริมกีฬา การจัดลานกีฬาต่าง ๆ ได้ดี	.103
	มีนโยบายด้านการจัดห้องสมุดชุมชน และให้ความรู้แก่ประชาชนในพื้นที่ได้ดี	.090
	มีนโยบายด้านการจัดกิจกรรม ประเพณี และวันสำคัญทางศาสนาต่าง ๆ ได้ดี	.008

จากตารางที่ 4.24 ผลการวิเคราะห์ พบว่า อายุที่แตกต่างกันมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่เทศบาลตำบลตะเคียนเตี้ยในด้านนโยบายแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 โดยแตกต่างกันในเรื่อง การมีนโยบายที่จัดทำสามารถตอบสนองความต้องการของประชาชนในเขตพื้นที่ เรื่องมีนโยบายเป็นรูปธรรม สามารถดำเนินการได้จริง มีนโยบายสามารถแก้ปัญหาของประชาชนในเขตพื้นที่ได้อย่างยั่งยืน มีนโยบายด้านการพัฒนาคุณภาพชีวิตของประชาชนให้อยู่ดี มีนโยบายด้านการดูแลเด็กก่อนปฐมวัย การจัดการศึกษาขั้นพื้นฐาน การศึกษานอกระบบ และการศึกษาตามอัธยาศัย และเรื่องมีนโยบายด้านการจัดกิจกรรม ประเพณี และวันสำคัญทางศาสนาต่าง ๆ ได้ดี ส่วนเรื่องอื่น ๆ นั้นอายุที่แตกต่างกันมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่เทศบาลตำบลตะเคียนเตี้ยในด้านนโยบายไม่แตกต่างกัน

ตารางที่ 4.25

ความสัมพันธ์ระหว่างอายุกับความพึงพอใจต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่เทศบาลตำบลตะเคียนเตี้ยในด้านผู้บริหารเทศบาล

ปัจจัยด้านประชากรศาสตร์	ความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่ใน ด้านผู้บริหารเทศบาล	Sig-nificance
อายุ	มีวิสัยทัศน์กว้างไกล กล้าคิด และกล้าทำ	.105
	มีความรู้ ความสามารถ	.019
	มีความซื่อสัตย์ มีคุณธรรม และจริยธรรม	.315
	มีภาวะผู้นำสูง	.065
	มีความมุ่งมั่นและตั้งใจในการทำงานอย่างจริงจัง	.019
	มีอุดมการณ์ยึดมั่นต่อผลประโยชน์ของบ้านเมือง และประชาชน ในเขตพื้นที่เป็นหลัก	.101
	มีความโปร่งใส และตรวจสอบได้	.094
	มีความเข้าใจความต้องการของประชาชนในพื้นที่เป็นอย่างดี	.007

จากตารางที่ 4.25 ผลการวิเคราะห์ พบว่า อายุที่แตกต่างกันมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่เทศบาลตำบลตะเคียนเตี้ยในด้านผู้บริหารเทศบาลแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 โดยแตกต่างกันในเรื่องผู้บริหารมีความรู้ ความสามารถ ผู้บริหารมีภาวะผู้นำสูง ผู้บริหารมีความมุ่งมั่นและตั้งใจในการทำงานอย่างจริงจัง และผู้บริหารมีความเข้าใจความต้องการของประชาชนในพื้นที่เป็นอย่างดี ส่วนเรื่องอื่น ๆ นั้นอายุที่แตกต่างกันมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่เทศบาลตำบลตะเคียนเตี้ยในด้านผู้บริหารเทศบาลไม่แตกต่างกัน

สมมติฐานข้อ 3

H_0 : สถานภาพที่แตกต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่เทศบาลตำบลตะเคียนเตี้ยทั้งในภาพรวม และรายด้าน ไม่แตกต่างกัน

H_1 : สถานภาพที่แตกต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่เทศบาลตำบลตะเคียนเตี้ยทั้งในภาพรวม และรายด้านแตกต่างกัน

ตารางที่ 4.26

ความสัมพันธ์ระหว่างสถานภาพกับความพึงพอใจต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่
เทศบาลตำบลตะเคียนเตี้ยในด้านบุคลากร

ปัจจัยด้านประชากรศาสตร์	ความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่ในด้านบุคลากร	Sig-nificance
สถานภาพ	ให้คำแนะนำ ปรึกษาในการแก้ไขปัญหาแก่ประชาชนเป็นอย่างดี	.047
	ความซื่อสัตย์สุจริต โปร่งใสและตรวจสอบได้	.579
	ให้บริการด้วยความเสมอภาคเท่าเทียมกัน	.371
	มีบุคลิกภาพที่ดี แต่งกายสุภาพเรียบร้อย	.870
	มีความใส่ใจและความกระตือรือร้นในการให้บริการ	.799
	มีมารยาท อธิบายข้อไม่ครีที่ติ ชินดีให้บริการด้วยรอยยิ้ม	.524
	มีจำนวนเพียงพอต่อผู้มารับบริการ	.628
	มีความรู้ ความสามารถเหมาะกับงานที่รับผิดชอบ	.435

จากตารางที่ 4.26 ผลการวิเคราะห์ พบว่า สถานภาพที่แตกต่างกันมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่เทศบาลตำบลตะเคียนเตี้ยในด้านบุคลากรแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 โดยแตกต่างกันในเรื่องให้คำแนะนำ ปรึกษาในการแก้ไขปัญหาแก่ประชาชนเป็นอย่างดี ส่วนเรื่องอื่น ๆ นั้นสถานภาพที่แตกต่างกันมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่เทศบาลตำบลตะเคียนเตี้ยในด้านบุคลากรไม่แตกต่างกัน

ตารางที่ 4.27

ความสัมพันธ์ระหว่างสถานภาพกับความพึงพอใจต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่
เทศบาลตำบลตะเคียนเตี้ยในด้านระบบการให้บริการ

ปัจจัยด้านประชากรศาสตร์	ความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่ด้านระบบการให้บริการ	Sig-nificance
สถานภาพ	ขั้นตอนในการให้บริการสะดวก รวดเร็ว	.062
	เครื่องมือ อุปกรณ์มีความทันสมัย เพียงพอต่อการให้บริการ	.579
	เอกสารที่เตรียมไว้บริการมีตัวอย่าง/คำแนะนำ/ประเภทบริการชัดเจนเข้าใจง่าย	.236
	ความถูกต้อง รวดเร็ว และแม่นยำ	.209
	ความชัดเจนของป้ายบอกช่องทางการให้บริการ	.026
	สถานที่สำหรับคอยรับบริการมีความเป็นสัดส่วน เหมาะสม	.291
	มีสิ่งอำนวยความสะดวกต่าง ๆ บริการให้แก่ผู้คอยรับบริการอย่างเหมาะสมและเพียงพอ อาทิ การมีนิตยสารให้อ่านระหว่างคอยรับบริการ บริการน้ำดื่ม	.218

จากตารางที่ 4.27 ผลการวิเคราะห์ พบว่า สถานภาพที่แตกต่างกันมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่เทศบาลตำบลตะเคียนเตี้ยในด้านระบบการให้บริการแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 โดยแตกต่างกันในเรื่องความชัดเจนของป้ายบอกช่องทางให้บริการ ส่วนเรื่องอื่น ๆ นั้นสถานภาพที่แตกต่างกันมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่เทศบาลตำบลตะเคียนเตี้ยในด้านระบบการให้บริการไม่แตกต่างกัน

ตารางที่ 4.28

ความสัมพันธ์ระหว่างสถานภาพกับความพึงพอใจต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่เทศบาลตำบลตะเคียนเตี้ยในด้านการบริหารองค์กร

ปัจจัยด้านประชากรศาสตร์	ความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่ในด้านการบริหารองค์กร	Sig-nificance
สถานภาพ	มีการบริหารงานเพื่อผลประโยชน์ของประชาชนในเขตพื้นที่เป็นหลัก	.636
	มีการบริหารงานโดยส่งเสริมให้ประชาชนเข้ามีส่วนร่วมในทางการเมือง	.053
	มีการบริหารงานแบบโปร่งใส สามารถตรวจสอบได้	.042
	มีการบริหารงานที่เน้นความซื่อสัตย์ สุจริต	.658
	มีการบริหารงานที่ชี้คหักประชาธิปไตย เคารพในเสียงข้างมาก และรับฟังเสียงของประชาชนในเขตพื้นที่	.572

จากตารางที่ 4.28 ผลการวิเคราะห์ พบว่า สถานภาพที่แตกต่างกันมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่เทศบาลตำบลตะเคียนเตี้ยในด้านการบริหารองค์กรแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 โดยแตกต่างกันในเรื่องมีการบริหารงานแบบโปร่งใส สามารถตรวจสอบได้ ส่วนเรื่องอื่น ๆ นั้นสถานภาพที่แตกต่างกันมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่เทศบาลตำบลตะเคียนเตี้ยในด้านการบริหารองค์กรไม่แตกต่างกัน

ตารางที่ 4.29

ความสัมพันธ์ระหว่างสถานภาพกับความพึงพอใจต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่
เทศบาลตำบลตะเคียนเตี้ยในด้านนโยบาย

ปัจจัยด้าน ประชากรศาสตร์	ความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่ใน ด้านนโยบาย	Sig- nificance
สถานภาพ	มีนโยบายที่จัดทำสามารถตอบสนองความต้องการของประชาชนในเขตพื้นที่	.333
	มีนโยบายเป็นรูปธรรม สามารถดำเนินการได้จริง	.558
	มีนโยบายสามารถแก้ปัญหาของประชาชนในเขตพื้นที่ได้อย่างยั่งยืน	.066
	มีนโยบายด้านการพัฒนารายได้ของประชาชนในเขตพื้นที่	.795
	มีนโยบายด้านการพัฒนาคุณภาพชีวิตของประชาชนให้อยู่ดีมีสุขได้ดี	.489
	มีนโยบายด้านการป้องกันโรค การให้ความรู้ การสร้างความรู้ความเข้าใจ เกี่ยวกับกับป้องกันโรคต่าง ๆ	.052
	มีนโยบายด้านการดูแลเด็กก่อนปฐมวัย การจัดการศึกษา ขั้นพื้นฐาน การศึกษานอกระบบ และการศึกษาตามอัธยาศัย	.100
	มีนโยบายด้านการจัดกิจกรรมส่งเสริมกีฬา การจัดการกีฬา ต่าง ๆ ได้ดี	.156
	มีนโยบายด้านการจัดห้องสมุดชุมชน และให้ความรู้แก่ประชาชนในพื้นที่ได้ดี	.744
	มีนโยบายด้านการจัดกิจกรรม ประเพณี และวันสำคัญทางศาสนาต่าง ๆ ได้ดี	.931

จากตารางที่ 4.29 ผลการวิเคราะห์ พบว่า สถานภาพที่แตกต่างกันมีความพึงพอใจต่อการ
ให้บริการของเจ้าหน้าที่เทศบาลตำบลตะเคียนเตี้ยในด้านนโยบายไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญ
ทางสถิติที่ 0.05 ในทุกเรื่อง

ตารางที่ 4.30

ความสัมพันธ์ระหว่างสถานภาพกับความพึงพอใจต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่เทศบาลตำบลตะเคียนเตี้ยในด้านผู้บริหารเทศบาล

ปัจจัยด้านประชากรศาสตร์	ความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่ใน ด้านผู้บริหารเทศบาล	Sig-nificance
สถานภาพ	มีวิสัยทัศน์กว้างไกล กล้าคิด และกล้าทำ	.158
	มีความรู้ ความสามารถ	.090
	มีความซื่อสัตย์ มีคุณธรรม และจริยธรรม	.516
	มีภาวะผู้นำสูง	.347
	มีความมุ่งมั่นและตั้งใจในการทำงานอย่างจริงจัง	.195
	มีอุดมการณ์ยึดมั่นต่อผลประโยชน์ของบ้านเมือง และประชาชน ในเขตพื้นที่เป็นหลัก	.035
	มีความโปร่งใส และตรวจสอบได้	.170
	มีความเข้าใจความต้องการของประชาชนในพื้นที่เป็นอย่างดี	.033

จากตารางที่ 4.30 ผลการวิเคราะห์ พบว่า สถานภาพที่แตกต่างกันมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่เทศบาลตำบลตะเคียนเตี้ยในด้านผู้บริหารเทศบาลแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 โดยแตกต่างกันในเรื่องผู้บริหารมีอุดมการณ์ยึดมั่นต่อผลประโยชน์ของบ้านเมือง และประชาชนในเขตพื้นที่เป็นหลัก และผู้บริหารมีความเข้าใจความต้องการของประชาชนในพื้นที่เป็นอย่างดี ส่วนเรื่องอื่น ๆ นั้นสถานภาพที่แตกต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่เทศบาลตำบลตะเคียนเตี้ยในด้านการผู้บริหารเทศบาลไม่แตกต่างกัน

สมมติฐานข้อ 4

H_0 : ระดับการศึกษาที่แตกต่าง มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่เทศบาลตำบลตะเคียนเตี้ยทั้งในภาพรวม และรายด้านไม่แตกต่างกัน

H_1 : ระดับการศึกษาที่แตกต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่เทศบาลตำบลตะเคียนเตี้ยทั้งในภาพรวม และรายด้านแตกต่างกัน

ตารางที่ 4.31

ความสัมพันธ์ระหว่างระดับการศึกษากับความพึงพอใจต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่
เทศบาลตำบลตะเคียนเตี้ยในด้านบุคลากร

ปัจจัยด้าน ประชากรศาสตร์	ความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่ใน ด้านบุคลากร	Sig- nificance
ระดับการศึกษา	ให้คำแนะนำ ปรีกษาในการแก้ไขปัญหาแก่ประชาชนเป็นอย่างดี	.007
	ความซื่อสัตย์สุจริต โปร่งใสและตรวจสอบได้	.092
	ให้บริการด้วยความเสมอภาคเท่าเทียมกัน	.077
	มีบุคลิกภาพที่ดี แต่งกายสุภาพเรียบร้อย	.295
	มีความใส่ใจและความกระตือรือร้นในการให้บริการ	.344
	มีมารยาท อธิบาย ไมตรีที่ดี ยินดีให้บริการด้วยรอยยิ้ม	.065
	มีจำนวนเพียงพอต่อผู้มารับบริการ	.365
	มีความรู้ ความสามารถเหมาะสมกับงานที่รับผิดชอบ	.105

จากตารางที่ 4.31 ผลการวิเคราะห์ พบว่า ระดับการศึกษาที่แตกต่างกันมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่เทศบาลตำบลตะเคียนเตี้ยในด้านบุคลากรแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 โดยแตกต่างกันในเรื่องบุคลากรให้คำแนะนำ ปรีกษาในการแก้ไขปัญหาแก่ประชาชนเป็นอย่างดี ส่วนเรื่องอื่น ๆ นั้นระดับการศึกษาที่แตกต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่เทศบาลตำบลตะเคียนเตี้ยในด้านบุคลากร ไม่แตกต่างกัน

ตารางที่ 4.32

ความสัมพันธ์ระหว่างระดับการศึกษากับความพึงพอใจต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่
เทศบาลตำบลตะเคียนเตี้ยในด้านระบบการให้บริการ

ปัจจัยด้าน ประชากรศาสตร์	ความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่ใน ด้านระบบการให้บริการ	Sig- nificance
ระดับการศึกษา	ขั้นตอนในการให้บริการ สะดวก รวดเร็ว	.026
	เครื่องมือ อุปกรณ์มีความทันสมัย เพียงพอต่อการให้บริการ	.148
	เอกสารที่เตรียมไว้บริการมีตัวอย่าง/คำแนะนำ/ประเภทบริการชัดเจนเข้าใจง่าย	.009
	ความถูกต้อง รวดเร็ว และแม่นยำ	.004
	ความชัดเจนของป้ายบอกช่องทางการให้บริการ	.426
	สถานที่สำหรับคอยรับบริการมีความเป็นสัดส่วน เหมาะสม	.840
	มีสิ่งอำนวยความสะดวกต่าง ๆ บริการให้แก่ผู้คอยรับบริการอย่างเหมาะสม และเพียงพอ อาทิ การมีนิตยสารให้อ่านระหว่างคอยรับบริการ บริการคูปองน้ำดื่ม	.899

จากตารางที่ 4.32 ผลการวิเคราะห์ พบว่า ระดับการศึกษาที่แตกต่างกันมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่เทศบาลตำบลตะเคียนเตี้ยในด้านระบบการให้บริการแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 โดยแตกต่างกันในเรื่องขั้นตอนในการให้บริการสะดวก รวดเร็ว เอกสารที่เตรียมไว้บริการมีตัวอย่าง/คำแนะนำ/ประเภทบริการชัดเจนเข้าใจง่าย และเรื่องความถูกต้อง รวดเร็ว และแม่นยำ ส่วนเรื่องอื่น ๆ นั้นระดับการศึกษาที่แตกต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่เทศบาลตำบลตะเคียนเตี้ยในด้านระบบการให้บริการไม่แตกต่างกัน

ตารางที่ 4.33

ความสัมพันธ์ระหว่างระดับการศึกษากับความพึงพอใจต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่เทศบาลตำบลตะเคียนเตี้ยใน ด้านการบริหารองค์กร

ปัจจัยด้านประชากรศาสตร์	ความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่ในด้านการบริหารองค์กร	Sig-nificance
ระดับการศึกษา	มีการบริหารงานเพื่อผลประโยชน์ของประชาชนในเขตพื้นที่เป็นหลัก	.046
	มีการบริหารงานโดยส่งเสริมให้ประชาชนเข้ามีส่วนร่วมในทางการเมือง	.135
	มีการบริหารงานแบบโปร่งใส สามารถตรวจสอบได้	.168
	มีการบริหารงานที่เน้นความซื่อสัตย์ สุจริต	.487
	มีการบริหารงานที่ยึดหลักประชาธิปไตย เคารพในเสียงข้างมาก และรับฟังเสียงของประชาชนในเขตพื้นที่	.148

จากตารางที่ 4.33 ผลการวิเคราะห์ พบว่า ระดับการศึกษาที่แตกต่างกันมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่เทศบาลตำบลตะเคียนเตี้ยในด้านการบริหารองค์กรแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 โดยแตกต่างกันในเรื่ององค์กรมีการบริหารงานเพื่อผลประโยชน์ของประชาชนในเขตพื้นที่ ส่วนเรื่องอื่น ๆ นั้นระดับการศึกษาที่แตกต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่เทศบาลตำบลตะเคียนเตี้ยในด้านการบริหารองค์กรไม่แตกต่างกัน

ตารางที่ 4.34

ความสัมพันธ์ระหว่างระดับการศึกษากับความพึงพอใจต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่เทศบาล
ตำบลตะเคียนเตี้ยใน ด้านนโยบาย

ปัจจัยด้าน ประชากรศาสตร์	ความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่ใน ด้านนโยบาย	Sig- nificance
ระดับการศึกษา	มีนโยบายที่จัดทำสามารถตอบสนองความต้องการของประชาชนในเขตพื้นที่	.690
	มีนโยบายเป็นรูปธรรม สามารถดำเนินการ ได้จริง	.100
	มีนโยบายสามารถแก้ปัญหาของประชาชนในเขตพื้นที่ได้อย่างยั่งยืน	.240
	มีนโยบายด้านการพัฒนารายได้ของประชาชนในเขตพื้นที่	.123
	มีนโยบายด้านการพัฒนาคุณภาพชีวิตของประชาชนให้อยู่ดี มีสุข ได้ดี	.054
	มีนโยบายด้านการป้องกันโรค การให้ความรู้ การสร้างความรู้ความเข้าใจ เกี่ยวกับป้องกันโรคต่าง ๆ	.146
	มีนโยบายด้านการดูแลเด็กก่อนปฐมวัย การจัดการศึกษาขั้นพื้นฐาน การศึกษา นอกระบบ และการศึกษาตามอัธยาศัย	.458
	มีนโยบายด้านการจัดกิจกรรมส่งเสริมกีฬา การจัดลานกีฬา ต่าง ๆ ได้ดี	.165
	มีนโยบายด้านการจัดห้องสมุดชุมชน และให้ความรู้แก่ประชาชนในพื้นที่ได้ดี	.864
	มีนโยบายด้านการจัดกิจกรรม ประเพณี และวันสำคัญทางศาสนาต่าง ๆ ได้ดี	.006

จากตารางที่ 4.34 ผลการวิเคราะห์ พบว่า ระดับการศึกษาที่แตกต่างกันมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่เทศบาลตำบลตะเคียนเตี้ยในด้านนโยบายแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 โดยแตกต่างกันในเรื่องการมีนโยบายด้านการจัดกิจกรรม ประเพณี และวันสำคัญทางศาสนาต่าง ๆ ได้ดี ส่วนเรื่องอื่น ๆ นั้นระดับการศึกษาที่แตกต่างกันมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่เทศบาลตำบลตะเคียนเตี้ยในด้านนโยบายไม่แตกต่างกัน

ตารางที่ 4.35

ความสัมพันธ์ระหว่างระดับการศึกษากับความพึงพอใจต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่เทศบาลตำบลตะเคียนเตี้ยใน ด้านผู้บริหารเทศบาล

ปัจจัยด้านประชากรศาสตร์	ความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่ในด้านการบริหารเทศบาล	Sig-nificance
ระดับการศึกษา	มีวิสัยทัศน์กว้างไกล กล้าคิด และกล้าทำ	.993
	มีความรู้ ความสามารถ	.316
	มีความซื่อสัตย์ มีคุณธรรม และจริยธรรม	.228
	มีภาวะผู้นำสูง	.678
	มีความมุ่งมั่นและตั้งใจในการทำงานอย่างจริงจัง	.248
	มีอุดมการณ์ยึดมั่นต่อผลประโยชน์ของบ้านเมือง และประชาชนในเขตพื้นที่เป็นหลัก	.680
	มีความโปร่งใส และตรวจสอบได้	.172
	มีความเข้าใจความต้องการของประชาชนในพื้นที่เป็นอย่างดี	.703

จากตารางที่ 4.35 ผลการวิเคราะห์ พบว่า ระดับการศึกษาที่แตกต่างกันมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่เทศบาลตำบลตะเคียนเตี้ยในด้านการบริหารเทศบาลไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 ในทุกเรื่อง

สมมติฐานข้อ 5

H_0 : อาชีพที่แตกต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่เทศบาลตำบลตะเคียนเตี้ยทั้งในภาพรวม และรายด้านไม่แตกต่างกัน

H_1 : อาชีพที่แตกต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่เทศบาลตำบลตะเคียนเตี้ยทั้งในภาพรวม และรายด้านแตกต่างกัน

ตารางที่ 4.36

ความสัมพันธ์ระหว่างอาชีพกับความพึงพอใจต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่
เทศบาลตำบลตะเคียนเตี้ยในด้านบุคลากร

ปัจจัยด้าน ประชากรศาสตร์	ความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่ใน ด้านบุคลากร	Sig- nificance
อาชีพ	ให้คำแนะนำ ปรีกษาในการแก้ไขปัญหาแก่ประชาชนเป็นอย่างดี	.000
	ความซื่อสัตย์สุจริต โปร่งใสและตรวจสอบได้	.001
	ให้บริการด้วยความเสมอภาคเท่าเทียมกัน	.011
	มีบุคลิกภาพที่ดี แต่งกายสุภาพเรียบร้อย	.043
	มีความใส่ใจและความกระตือรือร้นในการให้บริการ	.008
	มีมารยาท อธิบายไม่ครึ่ที่ดี ยินดีให้บริการด้วยรอยยิ้ม	.016
	มีจำนวนเพียงพอต่อผู้มารับบริการ	.039
	มีความรู้ ความสามารถเหมาะกับงานที่ได้รับมอบ	.006

จากตารางที่ 4.36 ผลการวิเคราะห์ พบว่า อาชีพที่แตกต่างกันมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่เทศบาลตำบลตะเคียนเตี้ยในด้านบุคลากรแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 ในทุกเรื่อง

ตารางที่ 4.37

ความสัมพันธ์ระหว่างอาชีพกับความพึงพอใจต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่
เทศบาลตำบลตะเคียนเตี้ยในด้านระบบการให้บริการ

ปัจจัยด้าน ประชากรศาสตร์	ความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่ใน ด้านระบบการให้บริการ	Sig- nificance
อาชีพ	ขั้นตอนในการให้บริการสะดวก รวดเร็ว	.001
	เครื่องมือ อุปกรณ์มีความทันสมัย เพียงพอต่อการให้บริการ	.029
	เอกสารที่เตรียมไว้บริการมีตัวอย่าง/คำแนะนำ/ประเภทบริการชัดเจนเข้าใจง่าย	.047
	ความถูกต้อง รวดเร็ว และแม่นยำ	.026
	ความชัดเจนของป้ายบอกช่องทางการให้บริการ	.438
	สถานที่สำหรับคอยรับบริการมีความเป็นสัดส่วน เหมาะสม	.667
	มีสิ่งอำนวยความสะดวกต่าง ๆ บริการให้แก่ผู้คอยรับบริการอย่างเหมาะสมและเพียงพอ อาทิ การมีนิตยสารให้อ่านระหว่างคอยรับบริการ บริการสูบน้ำดื่ม	.830

จากตารางที่ 4.37 ผลการวิเคราะห์ พบว่า อาชีพที่แตกต่างกันมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่เทศบาลตำบลตะเคียนเตี้ยในด้านระบบการให้บริการแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 ในเรื่องขั้นตอนในการให้บริการสะดวก รวดเร็ว เครื่องมือ อุปกรณ์มีความทันสมัย เพียงพอต่อการให้บริการ เอกสารที่เตรียมไว้บริการมีตัวอย่าง/คำแนะนำ/ประเภทบริการชัดเจนเข้าใจง่าย และเรื่องความถูกต้อง รวดเร็ว และแม่นยำ ส่วนเรื่องอื่น ๆ นั้น อาชีพที่แตกต่างกันมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่เทศบาลตำบลตะเคียนเตี้ยในด้านระบบการให้บริการไม่แตกต่างกัน

ตารางที่ 4.38

ความสัมพันธ์ระหว่างอาชีพกับความพึงพอใจต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่เทศบาลตำบลตะเคียนเตี้ยใน ด้านการบริหารองค์กร

ปัจจัยด้านประชากรศาสตร์	ความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่ในด้านการบริหารองค์กร	Sig-nificance
อาชีพ	มีการบริหารงานเพื่อผลประโยชน์ของประชาชนในเขตพื้นที่เป็นหลัก	.007
	มีการบริหารงานโดยส่งเสริมให้ประชาชนเข้ามีส่วนร่วมในทางการเมือง	.002
	มีการบริหารงานแบบโปร่งใส สามารถตรวจสอบได้	.001
	มีการบริหารงานที่เน้นความซื่อสัตย์ สุจริต	.183
	มีการบริหารงานที่ยึดหลักประชาธิปไตย เคารพในเสียงข้างมาก และรับฟังเสียงของประชาชนในเขตพื้นที่	.160

จากตารางที่ 4.38 ผลการวิเคราะห์ พบว่า อาชีพที่แตกต่างกันมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่เทศบาลตำบลตะเคียนเตี้ยในด้านการบริหารองค์กรแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 ในเรื่องมีการบริหารงานเพื่อผลประโยชน์ของประชาชนในเขตพื้นที่เป็นหลัก มีการบริหารงานโดยส่งเสริมให้ประชาชนเข้ามีส่วนร่วมในทางการเมือง และเรื่องมีการบริหารงานแบบโปร่งใส สามารถตรวจสอบได้ ส่วนเรื่องอื่น ๆ นั้นอาชีพที่แตกต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่เทศบาลตำบลตะเคียนเตี้ยในด้านการบริหารองค์กรไม่แตกต่างกัน

ตารางที่ 4.39

ความสัมพันธ์ระหว่างอาชีพกับความพึงพอใจต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่เทศบาล
ตำบลตะเคียนเตี้ยในด้านนโยบาย

ปัจจัยด้าน ประชากรศาสตร์	ความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่ใน ด้านนโยบาย	Sig- nificance
อาชีพ	มีนโยบายที่จัดทำสามารถตอบสนองความต้องการของประชาชนในเขตพื้นที่	.329
	มีนโยบายเป็นรูปธรรม สามารถดำเนินการได้จริง	.536
	มีนโยบายสามารถแก้ปัญหาของประชาชนในเขตพื้นที่ได้อย่างยั่งยืน	.001
	มีนโยบายด้านการพัฒนารายได้ของประชาชนในเขตพื้นที่	.202
	มีนโยบายด้านการพัฒนาคุณภาพชีวิตของประชาชนให้อยู่ดี มีสุขได้ดี	.049
	มีนโยบายด้านการป้องกันโรค การให้ความรู้ การสร้างความรู้ความเข้าใจ เกี่ยวกับป้องกันโรคต่าง ๆ	.001
	มีนโยบายด้านการดูแลเด็กก่อนปฐมวัย การจัดการศึกษาขั้นพื้นฐาน การศึกษา นอกระบบ และการศึกษาตามอัธยาศัย	.143
	มีนโยบายด้านการจัดกิจกรรมส่งเสริมกีฬา การจัดการลานกีฬาต่าง ๆ ได้ดี	.058
	มีนโยบายด้านการจัดห้องสมุดชุมชน และให้ความรู้แก่ประชาชนในพื้นที่ได้ดี	.159
	มีนโยบายด้านการจัดกิจกรรม ประเพณี และวันสำคัญทางศาสนาต่าง ๆ ได้ดี	.663

จากตารางที่ 4.39 ผลการวิเคราะห์ พบว่า อาชีพที่แตกต่างกันมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่เทศบาลตำบลตะเคียนเตี้ยในด้านนโยบายแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 ในเรื่องมีนโยบายสามารถแก้ปัญหาของประชาชนในเขตพื้นที่ได้อย่างยั่งยืน มีนโยบายด้านการพัฒนาคุณภาพชีวิตของประชาชนให้อยู่ดี มีสุขได้ดี และเรื่องมีนโยบายด้านการป้องกันโรค การให้ความรู้ การสร้างความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับการป้องกันโรคต่าง ๆ ส่วนเรื่องอื่น ๆ นั้นอาชีพที่แตกต่างกันมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่เทศบาลตำบลตะเคียนเตี้ยในด้านนโยบายไม่แตกต่างกัน

ตารางที่ 4.40

ความสัมพันธ์ระหว่างอาชีพกับความพึงพอใจต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่เทศบาล
ตำบลตะเคียนเตี้ยในด้านผู้บริหารเทศบาล

ปัจจัยด้าน ประชากรศาสตร์	ความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่ใน ด้านผู้บริหารเทศบาล	Sig- nificance
อาชีพ	มีวิสัยทัศน์กว้างไกล กล้าคิด และกล้าทำ	.000
	มีความรู้ ความสามารถ	.016
	มีความซื่อสัตย์ มีคุณธรรม และจริยธรรม	.799
	มีภาวะผู้นำสูง	.082
	มีความมุ่งมั่นและตั้งใจในการทำงานอย่างจริงจัง	.176
	มีอุดมการณ์ยึดมั่นต่อผลประโยชน์ของบ้านเมือง และประชาชนในเขต พื้นที่เป็นหลัก	.923
	มีความโปร่งใส และตรวจสอบได้	.025
	มีความเข้าใจความต้องการของประชาชนในพื้นที่เป็นอย่างดี	.360

จากตารางที่ 4.40 ผลการวิเคราะห์ พบว่า อาชีพที่แตกต่างกันมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่เทศบาลตำบลตะเคียนเตี้ยในด้านผู้บริหารเทศบาลแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 ในเรื่องผู้บริหารมีวิสัยทัศน์กว้างไกล กล้าคิด และกล้าทำ ผู้บริหารมีความรู้ ความสามารถ และผู้บริหารมีความโปร่งใส และตรวจสอบได้ ส่วนเรื่องอื่น ๆ นั้น อาชีพที่แตกต่างกันมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่เทศบาลตำบลตะเคียนเตี้ยในด้านผู้บริหารเทศบาลไม่แตกต่างกัน

สมมติฐานข้อ 6

H_0 : ประเภทของการรับบริการที่แตกต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่เทศบาลตำบลตะเคียนเตี้ยทั้งในภาพรวม และรายด้านไม่แตกต่างกัน

H_1 : ประเภทของการรับบริการที่แตกต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่เทศบาลตำบลตะเคียนเตี้ยทั้งในภาพรวม และรายด้านแตกต่างกัน

ตารางที่ 4.41

ความสัมพันธ์ระหว่างประเภทของการรับบริการกับความพึงพอใจต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่เทศบาลตำบลตะเคียนเตี้ยในด้านบุคลากร

ปัจจัยด้านประชากรศาสตร์	ความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่ในด้านบุคลากร	Sig-nificance
ประเภทของการรับบริการ	ให้คำแนะนำ ปรีกษาในการแก้ไขปัญหาแก่ประชาชนเป็นอย่างดี	.338
	ความซื่อสัตย์สุจริต โปร่งใสและตรวจสอบได้	.160
	ให้บริการด้วยความเสมอภาคเท่าเทียมกัน	.195
	มีบุคลิกภาพที่ดี แต่งกายสุภาพเรียบร้อย	.294
	มีความใส่ใจและความกระตือรือร้นในการให้บริการ	.377
	มีมารยาท อธิยาศัยไมตรีที่ดี ยินดีให้บริการด้วยรอยยิ้ม	.326
	มีจำนวนเพียงพอต่อผู้มารับบริการ	.008
	มีความรู้ ความสามารถเหมาะกับงานที่รับผิดชอบ	.088

จากตารางที่ 4.41 ผลการวิเคราะห์ พบว่า ประเภทของการรับบริการที่แตกต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่เทศบาลตำบลตะเคียนเตี้ยในด้านบุคลากรแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 ในเรื่องบุคลากรมีจำนวนเพียงพอต่อผู้มารับบริการ ส่วนเรื่องอื่น ๆ นั้นประเภทของการรับบริการที่แตกต่างกันมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่เทศบาลตำบลตะเคียนเตี้ยในด้านบุคลากรไม่แตกต่างกัน

ตารางที่ 4.42

ความสัมพันธ์ระหว่างประเภทของการรับบริการกับความพึงพอใจต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่เทศบาลตำบลตะเคียนเตี้ยในด้านระบบการให้บริการ

ปัจจัยด้านประชากรศาสตร์	ความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่ในด้านระบบการให้บริการ	Sig-nificance
ประเภทของการรับบริการ	ขั้นตอนในการให้บริการสะดวก รวดเร็ว	.416
	เครื่องมือ อุปกรณ์มีความทันสมัย เพียงพอต่อการให้บริการ	.012
	เอกสารที่เตรียมไว้บริการมีตัวอย่าง/คำแนะนำประเภทบริการ ชัดเจนเข้าใจง่าย	.000
	ความถูกต้อง รวดเร็ว และแม่นยำ	.000
	ความชัดเจนของป้ายบอกช่องทางการให้บริการ	.455
	สถานที่สำหรับคอยรับบริการมีความเป็นสัดส่วน เหมาะสม	.262
	มีสิ่งอำนวยความสะดวกต่าง ๆ บริการให้แก่ผู้คอยรับบริการอย่างเหมาะสมและเพียงพอ อาทิ การมีนิตยสารให้อ่านระหว่างคอยรับบริการ บริการสู่น้ำดื่ม	.303

จากตารางที่ 4.42 ผลการวิเคราะห์ พบว่า ประเภทของการรับบริการที่แตกต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่เทศบาลตำบลตะเคียนเตี้ยในด้านระบบการให้บริการแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 ในเรื่อง เครื่องมือ อุปกรณ์มีความทันสมัย เพียงพอต่อการให้บริการ เอกสารที่เตรียมไว้บริการมีตัวอย่าง/คำแนะนำ/ประเภทบริการชัดเจนเข้าใจง่าย และเรื่อง ความถูกต้อง รวดเร็ว และแม่นยำ ส่วนเรื่องอื่น ๆ นั้นประเภทของการรับบริการที่แตกต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่เทศบาลตำบลตะเคียนเตี้ยในด้านระบบการให้บริการไม่แตกต่างกัน

ตารางที่ 4.43

ความสัมพันธ์ระหว่างประเภทของการรับบริการกับความพึงพอใจต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่เทศบาลตำบลตะเคียนเตี้ยในด้านการบริหารองค์กร

ปัจจัยด้านประชากรศาสตร์	ความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่ในด้านการบริหารองค์กร	Sig-nificance
ประเภทของการรับบริการ	มีการบริหารงานเพื่อผลประโยชน์ของประชาชนในพื้นที่เป็นหลัก	.006
	มีการบริหารงานโดยส่งเสริมให้ประชาชนเข้ามามีส่วนร่วมในทางการเมือง	.000
	มีการบริหารงานแบบโปร่งใส สามารถตรวจสอบได้	.001
	มีการบริหารงานที่เน้นความซื่อสัตย์ สุจริต	.295
	มีการบริหารงานที่ยึดหลักประชาธิปไตย เคารพในเสียงข้างมาก และรับฟังเสียงของประชาชนในเขตพื้นที่	.412

จากตารางที่ 4.43 ผลการวิเคราะห์ พบว่า ประเภทของการรับบริการที่แตกต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่เทศบาลตำบลตะเคียนเตี้ยในด้านการบริหารองค์กรแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 ในเรื่ององค์กรมีการบริหารงานเพื่อผลประโยชน์ของประชาชนในเขตพื้นที่เป็นหลัก องค์กรมีการบริหารงานโดยส่งเสริมให้ประชาชนเข้ามามีส่วนร่วมในทางการเมือง และองค์กรมีการบริหารงานแบบโปร่งใส สามารถตรวจสอบได้ ส่วนเรื่องอื่น ๆ นั้นประเภทของการรับบริการที่แตกต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่เทศบาลตำบลตะเคียนเตี้ยในด้านการบริหารองค์กรไม่แตกต่างกัน

ตารางที่ 4.44

ความสัมพันธ์ระหว่างประเภทของการรับบริการกับความพึงพอใจต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่
เทศบาลตำบลตะเคียนเตี้ยในด้านนโยบาย

ปัจจัยด้าน ประชากรศาสตร์	ความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่ใน ด้านนโยบาย	Sig- nificance
ประเภทของ การรับบริการ	มีนโยบายที่จัดทำสามารถตอบสนองความต้องการของประชาชนในเขตพื้นที่	.811
	มีนโยบายเป็นรูปธรรม สามารถดำเนินการได้จริง	.000
	มีนโยบายสามารถแก้ปัญหาของประชาชนในเขตพื้นที่ได้อย่างยั่งยืน	.003
	มีนโยบายด้านการพัฒนารายได้ของประชาชนในเขตพื้นที่	.046
	มีนโยบายด้านการพัฒนาคุณภาพชีวิตของประชาชนให้อยู่ดี มีสุข ได้ดี	.282
	มีนโยบายด้านการป้องกันโรค การให้ความรู้ การสร้างความรู้ความเข้าใจ เกี่ยวกับกับป้องกันโรคต่าง ๆ	.011
	มีนโยบายด้านการดูแลเด็กก่อนปฐมวัย การจัดการศึกษาขั้นพื้นฐาน การศึกษา นอกระบบ และการศึกษาตามอัธยาศัย	.022
	มีนโยบายด้านการจัดกิจกรรมส่งเสริมกีฬา การจัดการกีฬาต่าง ๆ ได้ดี	.218
	มีนโยบายด้านการจัดห้องสมุดชุมชน และการให้ความรู้แก่ประชาชนในพื้นที่ ได้ดี	.364
	มีนโยบายด้านการจัดกิจกรรม ประเพณี และวันสำคัญทางศาสนาต่าง ๆ ได้ดี	.009

จากตารางที่ 4.44 ผลการวิเคราะห์ พบว่า ประเภทของการรับบริการที่แตกต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่เทศบาลตำบลตะเคียนเตี้ยในด้านนโยบายแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 ในเรื่องมีนโยบายเป็นรูปธรรม สามารถดำเนินการได้จริง มีนโยบาย สามารถแก้ปัญหาของประชาชนในเขตพื้นที่ได้อย่างยั่งยืน มีนโยบายด้านการพัฒนารายได้ ของประชาชนในเขตพื้นที่มีนโยบายด้านการป้องกันโรค การให้ความรู้ การสร้างความรู้ ความเข้าใจเกี่ยวกับกับป้องกันโรคต่าง ๆ มีนโยบายด้านการดูแลเด็กก่อนปฐมวัย การจัดการศึกษา ขั้นพื้นฐาน การศึกษานอกระบบ และการศึกษาตามอัธยาศัย และเรื่องมีนโยบายด้านการจัดกิจกรรม ประเพณี และวันสำคัญทางศาสนาต่าง ๆ ได้ดี ส่วนเรื่องอื่น ๆ นั้นประเภทของการรับบริการ ที่แตกต่างกันมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่เทศบาลตำบลตะเคียนเตี้ย ในด้านนโยบายไม่แตกต่างกัน

ตารางที่ 4.45

ความสัมพันธ์ระหว่างประเภทของการรับบริการกับความพึงพอใจต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่เทศบาลตำบลตะเคียนเตี้ยในด้านผู้บริหารเทศบาล

ปัจจัยด้านประชากรศาสตร์	ความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่ใน ด้านผู้บริหารเทศบาล	Sig-nificance
ประเภทของการรับบริการ	มีวิสัยทัศน์กว้างไกล กล้าคิด และกล้าทำ	.111
	มีความรู้ ความสามารถ	.407
	มีความซื่อสัตย์ มีคุณธรรม และจริยธรรม	.765
	มีภาวะผู้นำสูง	.342
	มีความมุ่งมั่นและตั้งใจในการทำงานอย่างจริงจัง	.854
	มีอุดมการณ์ที่มั่นคงต่อผลประโยชน์ของบ้านเมือง และประชาชน ในเขตพื้นที่เป็นหลัก	.726
	มีความโปร่งใส และตรวจสอบได้	.194
	มีความเข้าใจความต้องการของประชาชนในพื้นที่เป็นอย่างดี	.510

จากตารางที่ 4.45 ผลการวิเคราะห์ พบว่า ประเภทของการรับบริการที่แตกต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่เทศบาลตำบลตะเคียนเตี้ยในด้านผู้บริหารเทศบาล ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 ในทุกเรื่อง

สมมติฐานข้อ 7

H_0 : เวลาที่ใช้ในการรับบริการที่แตกต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่เทศบาลตำบลตะเคียนเตี้ยทั้งในภาพรวม และรายด้านไม่แตกต่างกัน

H_1 : เวลาที่ใช้ในการรับบริการที่แตกต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่เทศบาลตำบลตะเคียนเตี้ยทั้งในภาพรวม และรายด้านแตกต่างกัน

ตารางที่ 4.46

ความสัมพันธ์ระหว่างเวลาที่ใช้ในการรับบริการกับความพึงพอใจต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่เทศบาลตำบลตะเคียนเตี้ยในด้านบุคลากร

ปัจจัยด้านประชากรศาสตร์	ความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่ในด้านบุคลากร	Sig-nificance
เวลาที่ใช้ในการรับบริการ	ให้คำแนะนำ ปรัชญาในการแก้ไขปัญหาแก่ประชาชนเป็นอย่างดี	.002
	ความซื่อสัตย์สุจริต โปร่งใสและตรวจสอบได้	.097
	ให้บริการด้วยความเสมอภาคเท่าเทียมกัน	.005
	มีบุคลิกภาพที่ดี แต่งกายสุภาพเรียบร้อย	.302
	มีความใส่ใจและความกระตือรือร้นในการให้บริการ	.001
	มีมารยาท อธิบาย ไม่ครีที่ตี ยินดีให้บริการด้วยรอยยิ้ม	.160
	มีจำนวนเพียงพอต่อผู้มารับบริการ	.049
	มีความรู้ ความสามารถเหมาะกับงานที่รับผิดชอบ	.169

จากตารางที่ 4.46 ผลการวิเคราะห์ พบว่า เวลาที่ใช้ในการรับบริการที่แตกต่างกันมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่เทศบาลตำบลตะเคียนเตี้ยในด้านบุคลากรแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 ในเรื่องบุคลากรให้คำแนะนำปรัชญาในการแก้ไขปัญหาแก่ประชาชนเป็นอย่างดี บุคลากรให้บริการด้วยความเสมอภาคเท่าเทียมกัน บุคลากรมีความใส่ใจและความกระตือรือร้นในการให้บริการและบุคลากรมีจำนวนเพียงพอต่อผู้มารับบริการส่วนเรื่องอื่น ๆ นั้นเวลาที่ใช้ในการรับบริการที่แตกต่างกันมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่เทศบาลตำบลตะเคียนเตี้ยในด้านบุคลากรไม่แตกต่างกัน

ตารางที่ 4.47

ความสัมพันธ์ระหว่างเวลาที่ใช้ในการรับบริการกับความพึงพอใจต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่เทศบาลตำบลตะเคียนเตี้ยในด้านระบบการให้บริการ

ปัจจัยด้านประชากรศาสตร์	ความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่ในด้านระบบการให้บริการ	Sig-nificance
เวลาที่ใช้ในการรับบริการ	ขั้นตอนในการให้บริการสะดวก รวดเร็ว	.028
	เครื่องมือ อุปกรณ์มีความทันสมัย เพียงพอต่อการให้บริการ	.985
	เอกสารที่เตรียมไว้บริการมีตัวอย่าง/คำแนะนำ/ประเภทบริการชัดเจนเข้าใจง่าย	.446
	ความถูกต้อง รวดเร็ว และแม่นยำ	.088
	ความชัดเจนของป้ายบอกช่องทางในการให้บริการ	.209
	สถานที่สำหรับคอยรับบริการมีความเป็นสัดส่วน เหมาะสม	.000
	มีสิ่งอำนวยความสะดวกต่าง ๆ บริการให้แก่ผู้คอยรับบริการอย่างเหมาะสมและเพียงพอ อาทิ การมีนิตยสารให้อ่านระหว่างคอยรับบริการ บริการคูปองดื่ม	.000

จากตารางที่ 4.47 ผลการวิเคราะห์ พบว่า เวลาที่ใช้ในการรับบริการที่แตกต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่เทศบาลตำบลตะเคียนเตี้ยในด้านระบบการให้บริการ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 ในเรื่องขั้นตอนในการให้บริการสะดวกเร็ว สถานที่สำหรับคอยรับบริการมีความเป็นสัดส่วน เหมาะสม และเรื่องมีสิ่งอำนวยความสะดวกต่าง ๆ บริการให้แก่ผู้คอยรับบริการอย่างเหมาะสมและเพียงพอ อาทิ การมีนิตยสารให้อ่านระหว่าง คอยรับบริการ บริการตู้น้ำดื่ม ส่วนเรื่องอื่น ๆ นั้นเวลาที่ใช้ในการรับบริการที่แตกต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่เทศบาลตำบลตะเคียนเตี้ยในด้านระบบการให้บริการไม่แตกต่างกัน

ตารางที่ 4.48

ความสัมพันธ์ระหว่างเวลาที่ใช้ในการรับบริการกับความพึงพอใจต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่เทศบาลตำบลตะเคียนเตี้ยในด้านการบริหารองค์กร

ปัจจัยด้านประชากรศาสตร์	ความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่ในด้านการบริหารองค์กร	Sig-nificance
เวลาที่ใช้ในการรับบริการ	มีการบริหารงานเพื่อผลประโยชน์ของประชาชนในเขตพื้นที่เป็นหลัก	.551
	มีการบริหารงานโดยส่งเสริมให้ประชาชนเข้ามีส่วนร่วมในการเมือง	.087
	มีการบริหารงานแบบโปร่งใส สามารถตรวจสอบได้	.061
	มีการบริหารงานที่เน้นความซื่อสัตย์ สุจริต	.201
	มีการบริหารงานที่ยึดหลักประชาธิปไตย เคารพในเสียงข้างมาก และรับฟังเสียงของประชาชนในเขตพื้นที่	.448

จากตารางที่ 4.48 ผลการวิเคราะห์ พบว่า เวลาที่ใช้รับบริการที่แตกต่างกันมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่เทศบาลตำบลตะเคียนเตี้ยในด้านการบริหารองค์กรไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 ในทุกเรื่อง

ตารางที่ 4.49

ความสัมพันธ์ระหว่างเวลาที่ใช้ในการรับบริการกับความพึงพอใจต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่เทศบาลตำบลตะเคียนเตี้ยในด้านนโยบาย

ปัจจัยด้านประชากรศาสตร์	ความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่ในด้านนโยบาย	Sig-nificance
เวลาที่ใช้ในการรับบริการ	มีนโยบายที่จัดทำสามารถตอบสนองความต้องการของประชาชนในเขตพื้นที่	.816
	มีนโยบายเป็นรูปธรรม สามารถดำเนินการได้จริง	.049
	มีนโยบายสามารถแก้ปัญหาของประชาชนในเขตพื้นที่ได้อย่างยั่งยืน	.136
	มีนโยบายด้านการพัฒนารายได้ของประชาชนในเขตพื้นที่	.089
	มีนโยบายด้านการพัฒนาคุณภาพชีวิตของประชาชนให้อยู่ดี มีสุขได้ดี	.144
	มีนโยบายด้านการป้องกันโรค การให้ความรู้ การสร้างความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับกับป้องกันโรคต่าง ๆ	.318
	มีนโยบายด้านการดูแลเด็กก่อนปฐมวัย การจัดการศึกษาขั้นพื้นฐาน การศึกษานอกระบบ และการศึกษาตามอัธยาศัย	.710
	มีนโยบายด้านการจัดกิจกรรมส่งเสริมกีฬา การจัดลานกีฬาต่าง ๆ ได้ดี	.087
	มีนโยบายด้านการจัดห้องสมุดชุมชน และการให้ความรู้แก่ประชาชนในพื้นที่ได้ดี	.080
	มีนโยบายด้านการจัดกิจกรรม ประเพณี และวันสำคัญทางศาสนาต่าง ๆ ได้ดี	.002

จากตารางที่ 4.49 ผลการวิเคราะห์ พบว่า เวลาที่ใช้ในการรับบริการที่แตกต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่เทศบาลตำบลตะเคียนเตี้ยในด้านนโยบายแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 ในเรื่องมีนโยบายเป็นรูปธรรม สามารถดำเนินการได้จริง และเรื่องมีนโยบายด้านการจัดกิจกรรม ประเพณีและวันสำคัญทางศาสนาต่าง ๆ ได้ดี ส่วนเรื่องอื่น ๆ นั้นเวลาที่ใช้ในการรับบริการที่แตกต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่เทศบาลตำบลตะเคียนเตี้ยในด้านนโยบายไม่แตกต่างกัน

ตารางที่ 4.50

ความสัมพันธ์ระหว่างเวลาที่ใช้ในการรับบริการกับความพึงพอใจต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่เทศบาลตำบลตะเคียนเตี้ยในด้านผู้บริหารเทศบาล

ปัจจัยด้านประชากรศาสตร์	ความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่ใน ด้านผู้บริหารเทศบาล	Sig-nificance
เวลาที่ใช้ในการรับบริการ	มีวิสัยทัศน์กว้างไกล กล้าคิด และกล้าทำ	.018
	มีความรู้ ความสามารถ	.001
	มีความซื่อสัตย์ มีคุณธรรม และจริยธรรม	.000
	มีภาวะผู้นำสูง	.000
	มีความมุ่งมั่นและตั้งใจในการทำงานอย่างจริงจัง	.000
	มีอุดมการณ์ยึดมั่นต่อผลประโยชน์ของบ้านเมือง และประชาชน ในเขตพื้นที่เป็นหลัก	.000
	มีความโปร่งใส และตรวจสอบได้	.000
	มีความเข้าใจความต้องการของประชาชนในพื้นที่เป็นอย่างดี	.026

จากตารางที่ 4.50 ผลการวิเคราะห์ พบว่า เวลาที่ใช้ในการรับบริการที่แตกต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่เทศบาลตำบลตะเคียนเตี้ยในด้านผู้บริหารเทศบาลแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 ในทุกเรื่อง

สมมติฐานข้อ 8

H_0 : ช่วงเวลาที่มาติดต่อขอรับบริการที่แตกต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่เทศบาลตำบลตะเคียนเตี้ยทั้งในภาพรวม และรายด้านไม่แตกต่างกัน

H_1 : ช่วงเวลาที่มาติดต่อขอรับบริการที่แตกต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่เทศบาลตำบลตะเคียนเตี้ยทั้งในภาพรวม และรายด้านแตกต่างกัน

ตารางที่ 4.51

ความสัมพันธ์ระหว่างช่วงเวลาที่มาติดต่อขอรับบริการกับความพึงพอใจต่อการให้บริการ
ของเจ้าหน้าที่เทศบาลตำบลตะเคียนเตี้ยในด้านบุคลากร

ปัจจัยด้านประชากรศาสตร์	ความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่ใน ด้านบุคลากร	Sig-nificance
ช่วงเวลาที่มาติดต่อ ขอรับบริการ	ให้คำแนะนำ ปรึกษาในการแก้ไขปัญหาแก่ประชาชนเป็นอย่างดี	.021
	ความซื่อสัตย์สุจริต โปร่งใสและตรวจสอบได้	.901
	ให้บริการด้วยความเสมอภาคเท่าเทียมกัน	.539
	มีบุคลิกภาพที่ดี แต่งกายสุภาพเรียบร้อย	.082
	มีความใส่ใจและความกระตือรือร้นในการให้บริการ	.010
	มีมารยาท อธิบายชี้แจงอย่างดี ยินดีให้บริการด้วยรอยยิ้ม	.427
	มีจำนวนเพียงพอต่อผู้มารับบริการ	.089
	มีความรู้ ความสามารถเหมาะกับงานที่รับผิดชอบ	.124

จากตารางที่ 4.51 ผลการวิเคราะห์ พบว่า ช่วงเวลาที่มาติดต่อขอรับบริการที่แตกต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่เทศบาลตำบลตะเคียนเตี้ยในด้านบุคลากรแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 ในเรื่องบุคลากรให้คำแนะนำปรึกษาในการแก้ไขปัญหาแก่ประชาชนเป็นอย่างดี และเรื่องบุคลากรมีความใส่ใจและความกระตือรือร้นในการให้บริการ ส่วนเรื่องอื่น ๆ นั้น ช่วงเวลาที่มาติดต่อขอรับบริการที่แตกต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่เทศบาลตำบลตะเคียนเตี้ยในด้านบุคลากรไม่แตกต่างกัน

ตารางที่ 4.52

ความสัมพันธ์ระหว่างช่วงเวลาที่มาติดต่อขอรับบริการกับความพึงพอใจต่อการให้บริการ
ของเจ้าหน้าที่เทศบาลตำบลตะเคียนเตี้ยในด้านระบบการให้บริการ

ปัจจัยด้าน ประชากรศาสตร์	ความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่ใน ด้านระบบการให้บริการ	Sig- nificance
ช่วงเวลาที่มาติดต่อ ขอรับบริการ	ขั้นตอนในการให้บริการสะดวก รวดเร็ว	.042
	เครื่องมือ อุปกรณ์มีความทันสมัย เพียงพอต่อการให้บริการ	.105
	เอกสารที่เตรียมไว้บริการมีตัวอย่าง/คำแนะนำ/ประเภทบริการชัดเจนเข้าใจง่าย	.075
	ความถูกต้อง รวดเร็ว และแม่นยำ	.015
	ความชัดเจนของป้ายบอกช่องทางการให้บริการ	.000
	สถานที่สำหรับคอยรับบริการมีความเป็นสัดส่วน เหมาะสม	.000
	มีสิ่งอำนวยความสะดวกต่าง ๆ บริการให้แก่ผู้ขอรับบริการอย่างเหมาะสม และเพียงพอ อาทิ การมีนิตยสารให้อ่านระหว่างคอยรับบริการ บริการตู้น้ำดื่ม	.000

จากตารางที่ 4.52 ผลการวิเคราะห์ พบว่า ช่วงเวลาที่มาติดต่อขอรับบริการที่แตกต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่เทศบาลตำบลตะเคียนเตี้ยในด้านระบบการให้บริการ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 ในทุกเรื่อง ยกเว้นเรื่องเครื่องมือ อุปกรณ์มีความทันสมัย เพียงพอต่อการให้บริการ และเรื่องเอกสารที่เตรียมไว้บริการมีตัวอย่าง/คำแนะนำ/ประเภทบริการ ชัดเจนเข้าใจง่ายเท่ากันที่มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่เทศบาลตำบลตะเคียนเตี้ย ในด้านบุคลากรไม่แตกต่างกัน

ตารางที่ 4.53

ความสัมพันธ์ระหว่างช่วงเวลาที่มาติดต่อขอรับบริการกับความพึงพอใจต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่เทศบาลตำบลตะเคียนเตี้ยในด้านการบริหารองค์กร

ปัจจัยด้านประชากรศาสตร์	ความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่ในด้านการบริหารองค์กร	Significance
ช่วงเวลาที่มาติดต่อขอรับบริการ	มีการบริหารงานเพื่อผลประโยชน์ของประชาชนในเขตพื้นที่เป็นหลัก	.016
	มีการบริหารงานโดยส่งเสริมให้ประชาชนเข้ามีส่วนร่วมในทางการเมือง	.006
	มีการบริหารงานแบบ โปร่งใส สามารถตรวจสอบได้	.626
	มีการบริหารงานที่เน้นความซื่อสัตย์ สุจริต	.256
	มีการบริหารงานที่ยึดหลักประชาธิปไตย เคารพในเสียงข้างมาก และรับฟังเสียงของประชาชนในเขตพื้นที่	.006

จากตารางที่ 4.53 ผลการวิเคราะห์ พบว่า ช่วงเวลาที่มาติดต่อขอรับบริการที่แตกต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่เทศบาลตำบลตะเคียนเตี้ยในด้านการบริหารองค์กร แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 ในทุกเรื่อง ยกเว้นเรื่ององค์กรมีการบริหารงานแบบ โปร่งใส สามารถตรวจสอบได้ และองค์กรมีการบริหารงานที่ยึดหลักประชาธิปไตย เคารพในเสียงข้างมากและรับฟังเสียงของประชาชนในเขตพื้นที่เท่ากันที่มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่เทศบาลตำบลตะเคียนเตี้ยในด้านการบริหารองค์กรไม่แตกต่างกัน

ตารางที่ 4.54

ความสัมพันธ์ระหว่างช่วงเวลาที่มาติดต่อขอรับบริการกับความพึงพอใจต่อการให้บริการของ
เจ้าหน้าที่เทศบาลตำบลตะเคียนเตี้ยในด้านนโยบาย

ปัจจัยด้าน ประชากรศาสตร์	ความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่ใน ด้านนโยบาย	Sig- nificance
ช่วงเวลาที่มาติดต่อ ขอรับบริการ	มีนโยบายที่จัดทำสามารถตอบสนองความต้องการของประชาชนในเขต พื้นที่	.567
	มีนโยบายเป็นรูปธรรม สามารถดำเนินการได้จริง	.918
	มีนโยบายสามารถแก้ปัญหาของประชาชนในเขตพื้นที่ได้อย่างยั่งยืน	.073
	มีนโยบายด้านการพัฒนารายได้ของประชาชนในเขตพื้นที่	.089
	มีนโยบายด้านการพัฒนาคุณภาพชีวิตของประชาชนให้อยู่ดี มีสุขได้ดี	.100
	มีนโยบายด้านการป้องกันโรค การให้ความรู้ การสร้างความรู้ความเข้าใจ เกี่ยวกับกับป้องกันโรคต่าง ๆ	.177
	มีนโยบายด้านการดูแลเด็กก่อนปฐมวัย การจัดการศึกษาขั้นพื้นฐาน การศึกษานอกระบบ และการศึกษาตามอัธยาศัย	.402
	มีนโยบายด้านการจัดกิจกรรมส่งเสริมกีฬา การจัดลานกีฬาต่าง ๆ ได้ดี	.173
	มีนโยบายด้านการจัดห้องสมุดชุมชน และการให้ความรู้แก่ประชาชนใน พื้นที่ได้ดี	.405
	มีนโยบายด้านการจัดกิจกรรม ประเพณี และวันสำคัญทางศาสนาต่าง ๆ ได้ ดี	.002

จากตารางที่ 4.54 ผลการวิเคราะห์ พบว่า ช่วงเวลาที่มาติดต่อขอรับบริการที่แตกต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่เทศบาลตำบลตะเคียนเตี้ยในด้านนโยบายแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 ในเรื่องมีนโยบายด้านการจัดกิจกรรม ประเพณีและวันสำคัญทางศาสนาต่าง ๆ ได้ดี ส่วนเรื่องอื่น ๆ นั้นช่วงเวลาที่มาติดต่อขอรับบริการที่แตกต่างกันมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่เทศบาลตำบลตะเคียนเตี้ยในด้านนโยบายไม่แตกต่างกัน

ตารางที่ 4.55

ความสัมพันธ์ระหว่างช่วงเวลาที่มาติดต่อขอรับบริการกับความพึงพอใจต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่เทศบาลตำบลตะเคียนเตี้ยในด้านผู้บริหารเทศบาล

ปัจจัยด้านประชากรศาสตร์	ความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่ใน ด้านผู้บริหารเทศบาล	Sig-nificance
ช่วงเวลาที่มาติดต่อ ขอรับบริการ	มีวิสัยทัศน์กว้างไกล กล้าคิด และกล้าทำ	.017
	มีความรู้ ความสามารถ	.004
	มีความซื่อสัตย์ มีคุณธรรม และจริยธรรม	.455
	มีภาวะผู้นำสูง	.019
	มีความมุ่งมั่นและตั้งใจในการทำงานอย่างจริงจัง	.422
	มีอุดมการณ์ยึดมั่นต่อผลประโยชน์ของบ้านเมือง และประชาชน ในเขตพื้นที่เป็นหลัก	.317
	มีความโปร่งใส และตรวจสอบได้	.240
	มีความเข้าใจความต้องการของประชาชนในพื้นที่เป็นอย่างดี	.123

จากตารางที่ 4.55 ผลการวิเคราะห์ พบว่า ช่วงเวลาที่มาติดต่อขอรับบริการที่แตกต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่เทศบาลตำบลตะเคียนเตี้ยในด้านผู้บริหารเทศบาลแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 ในเรื่องผู้บริหารมีวิสัยทัศน์กว้างไกล กล้าคิด และกล้าทำ ผู้บริหารมีความรู้ ความสามารถ และผู้บริหารมีภาวะผู้นำสูง ส่วนเรื่องอื่น ๆ นั้นช่วงเวลาที่มาติดต่อขอรับบริการที่แตกต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่เทศบาลตำบลตะเคียนเตี้ยในด้านผู้บริหารเทศบาลไม่แตกต่างกัน

สมมติฐานข้อ 9

H_0 : วันที่มาติดต่อขอรับบริการที่แตกต่าง มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่เทศบาลตำบลตะเคียนเตี้ยทั้งในภาพรวม และรายด้านไม่แตกต่างกัน

H_1 : วันที่มาติดต่อขอรับบริการที่แตกต่าง มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่เทศบาลตำบลตะเคียนเตี้ยทั้งในภาพรวม และรายด้านแตกต่างกัน

ตารางที่ 4.56

ความสัมพันธ์ระหว่างวันที่มาติดต่อขอรับบริการกับความพึงพอใจต่อการให้บริการ
ของเจ้าหน้าที่เทศบาลตำบลตะเคียนเตี้ยในด้านบุคลากร

ปัจจัยด้านประชากรศาสตร์	ความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่ใน ด้านบุคลากร	Sig-nificance
วันที่มาติดต่อขอรับบริการ	ให้คำแนะนำ ปรึกษาในการแก้ไขปัญหาแก่ประชาชนเป็นอย่างดี	.283
	ความซื่อสัตย์สุจริต โปร่งใสและตรวจสอบได้	.700
	ให้บริการด้วยความเสมอภาคเท่าเทียมกัน	.437
	มีบุคลิกภาพที่ดี แต่งกายสุภาพเรียบร้อย	.419
	มีความใส่ใจและความกระตือรือร้นในการให้บริการ	.985
	มีมารยาท อธิบายชี้แจง ครบถ้วน ชินดีให้บริการด้วยรอยยิ้ม	.295
	มีจำนวนเพียงพอต่อผู้มารับบริการ	.591
	มีความรู้ ความสามารถเหมาะสมกับงานที่รับผิดชอบ	.949

จากตารางที่ 4.56 ผลการวิเคราะห์ พบว่า วันที่มาติดต่อขอรับบริการที่แตกต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่เทศบาลตำบลตะเคียนเตี้ยในด้านบุคลากร ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 ในทุกเรื่อง

ตารางที่ 4.57

ความสัมพันธ์ระหว่างวันที่มาติดต่อขอรับบริการกับความพึงพอใจต่อการให้บริการ
ของเจ้าหน้าที่เทศบาลตำบลตะเคียนเตี้ยในด้านระบบการให้บริการ

ปัจจัยด้านประชากรศาสตร์	ความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่ใน ด้านระบบการให้บริการ	Sig-nificance
วันที่มาติดต่อขอรับบริการ	ขั้นตอน ในการให้บริการ สะดวก รวดเร็ว	.689
	เครื่องมือ อุปกรณ์ มีความทันสมัย เพียงพอต่อการให้บริการ	.273
	เอกสารที่เตรียมไว้บริการ มีตัวอย่าง/คำแนะนำ/ประเภทบริการชัดเจน เข้าใจง่าย	.622
	ความถูกต้อง รวดเร็ว และแม่นยำ	.171
	ความชัดเจนของป้ายบอกช่องทางการให้บริการ	.221
	สถานที่สำหรับคอยรับบริการ มีความเป็นสัดส่วน เหมาะสม	.535
	มีสิ่งอำนวยความสะดวกต่าง ๆ บริการให้แก่ผู้คอยรับบริการอย่างเหมาะสม และเพียงพอ อาทิ การมีนิตยสารให้อ่านระหว่างคอยรับบริการ บริการตู้น้ำดื่ม	.902

จากตารางที่ 4.57 ผลการวิเคราะห์ พบว่า วันที่มาติดต่อขอรับบริการที่แตกต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่เทศบาลตำบลตะเคียนเตี้ยในด้านระบบการให้บริการ ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 ในทุกเรื่อง

ตารางที่ 4.58

ความสัมพันธ์ระหว่างวันที่มาติดต่อขอรับบริการกับความพึงพอใจต่อการให้บริการ
ของเจ้าหน้าที่เทศบาลตำบลตะเคียนเตี้ยในด้านการบริหารองค์กร

ปัจจัยด้าน ประชากรศาสตร์	ความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่ใน ด้านการบริหารองค์กร	Sig- nificance
วันที่มาติดต่อ ขอรับบริการ	มีการบริหารงานเพื่อผลประโยชน์ของประชาชนในเขตพื้นที่เป็นหลัก	.804
	มีการบริหารงานโดยส่งเสริมให้ประชาชนเข้ามีส่วนร่วมในทางการเมือง	.937
	มีการบริหารงานแบบโปร่งใส สามารถตรวจสอบได้	.345
	มีการบริหารงานที่เน้นความซื่อสัตย์ สุจริต	.758
	มีการบริหารงานที่ชี้คหหลักประชาธิปไตย เคารพในเสียงข้างมาก และรับฟัง เสียงของประชาชนในเขตพื้นที่	.951

จากตารางที่ 4.58 ผลการวิเคราะห์ พบว่า วันที่มาติดต่อขอรับบริการที่แตกต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่เทศบาลตำบลตะเคียนเตี้ยในด้านการบริหารองค์กร ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 ในทุกเรื่อง

ตารางที่ 4.59

ความสัมพันธ์ระหว่างวันที่มาติดต่อขอรับบริการกับความพึงพอใจต่อการให้บริการ
ของเจ้าหน้าที่เทศบาลตำบลตะเคียนเตี้ยในด้านนโยบาย

ปัจจัยด้าน ประชากรศาสตร์	ความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่ใน ด้านนโยบาย	Sig- nificance
วันที่มาติดต่อ ขอรับบริการ	มีนโยบายที่จัดทำสามารถตอบสนองความต้องการของประชาชนในเขตพื้นที่	.987
	มีนโยบายเป็นรูปธรรม สามารถดำเนินการ ได้จริง	.556
	มีนโยบายสามารถแก้ปัญหาของประชาชนในเขตพื้นที่ ได้อย่างยั่งยืน	.997
	มีนโยบายด้านการพัฒนารายได้ของประชาชนในเขตพื้นที่	.658
	มีนโยบายด้านการพัฒนาคุณภาพชีวิตของประชาชนให้อยู่ดี มีสุข ได้ดี	.380
	มีนโยบายด้านการป้องกันโรค การให้ความรู้ การสร้างความรู้ความเข้าใจ เกี่ยวกับกับป้องกันโรคต่าง ๆ	.293
	มีนโยบายด้านการดูแลเด็กก่อนปฐมวัย การจัดการศึกษาขั้นพื้นฐาน การศึกษา นอกระบบ และการศึกษาตามอัธยาศัย	.767
	มีนโยบายด้านการจัดกิจกรรมส่งเสริมกีฬา การจัดการลานกีฬาต่าง ๆ ได้ดี	.205
	มีนโยบายด้านการจัดห้องสมุดชุมชน และให้ความรู้แก่ประชาชนในพื้นที่ได้ดี	.605
	มีนโยบายด้านการจัดกิจกรรม ประเพณี และวันสำคัญทางศาสนาต่าง ๆ ได้ดี	.970

จากตารางที่ 4.59 ผลการวิเคราะห์ พบว่า วันที่มาติดต่อขอรับบริการที่แตกต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่เทศบาลตำบลตะเคียนเตี้ยในด้านนโยบายไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 ในทุกเรื่อง

ตารางที่ 4.60

ความสัมพันธ์ระหว่างวันที่มาติดต่อขอรับบริการกับความพึงพอใจต่อการให้บริการ
ของเจ้าหน้าที่เทศบาลตำบลตะเคียนเตี้ยในด้านผู้บริหารเทศบาล

ปัจจัยด้านประชากรศาสตร์	ความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่ใน ด้านผู้บริหารเทศบาล	Sig-nificance
วันที่มาติดต่อขอรับบริการ	มีวิสัยทัศน์กว้างไกล กล้าคิด และกล้าทำ	.664
	มีความรู้ ความสามารถ	.239
	มีความซื่อสัตย์ มีคุณธรรม และจริยธรรม	.821
	มีภาวะผู้นำสูง	.567
	มีความมุ่งมั่นและตั้งใจในการทำงานอย่างจริงจัง	.361
	มีอุดมการณ์ยึดมั่นต่อผลประโยชน์ของบ้านเมือง และประชาชน ในเขตพื้นที่เป็นหลัก	.106
	มีความโปร่งใส และตรวจสอบได้	.028
	มีความเข้าใจความต้องการของประชาชนในพื้นที่เป็นอย่างดี	.158

จากตารางที่ 4.60 ผลการวิเคราะห์ พบว่า วันที่มาติดต่อขอรับบริการที่แตกต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่เทศบาลตำบลตะเคียนเตี้ยในด้านนโยบายแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 ในเรื่องผู้บริหารมีความโปร่งใส และตรวจสอบได้ ส่วนเรื่องอื่น ๆ นั้นวันที่มาติดต่อขอรับบริการที่แตกต่างกันมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่เทศบาลตำบลตะเคียนเตี้ยในด้านผู้บริหารเทศบาลไม่แตกต่างกัน

ส่วนที่ 4 ข้อเสนอแนะอื่น ๆ

จากกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 400 คน มีผู้ได้เสนอแนะในด้านอื่น ๆ เกี่ยวกับการให้บริการของเจ้าหน้าที่เทศบาลตำบลตะเคียนเตี้ย จำนวน 61 คน คิดเป็นร้อยละ 15.2 ดังนี้

- 1) ต้องการให้มีการติดไฟตามถนน เพื่อความปลอดภัยทั้งชีวิตและทรัพย์สิน
- 2) อยากให้มีสวนสาธารณะ

- 3) อยากรให้เทศบาลทำถนนเส้นวัดสังกระเปีรว หน้าหมู่บ้านประสบโชค
- 4) อยากรให้มีบริการทำใบขับขี่แก่ชาวบ้านที่ยังไม่มีใบขับขี่
- 5) ให้นักเรียนได้เรียนฟรี และมีอาหารกลางวันแจกด้วย
- 6) อยากรให้ปรับปรุงถนนทางเข้าซอยตะเคียนเตี้ย ซอย 5 เนื่องจากเวลาฝนตกแล้วน้ำท่วม การสัญจรไปมาลำบากมากเนื่องจากมีเส้นทางเข้าออก เพียงเส้นเดียว
- 7) ควรมีห้องสมุดสำหรับประชาชน และมีอินเทอร์เน็ตเพื่อให้เยาวชนได้ศึกษาหาความรู้ มีสนามกีฬา ฟิตเนส และอุปกรณ์เครื่องมือที่ทันสมัย เช่น เครื่องถ่ายเอกสาร คอมพิวเตอร์ และเครื่องปริ้นให้มากกว่าเดิม
- 8) อยากรให้เทศบาลเห็นความเดือนร้อนของประชาชนเป็นเรื่องที่จะต้องแก้ไขให้โดยด่วน
- 9) การประชาสัมพันธ์ควรมีประสิทธิภาพมากกว่านี้
- 10) อยากรให้มีการพัฒนาและดูแลตำบลให้ดีกว่านี้
- 11) ระบบสาธารณูปโภค น้ำประปาไม่พอใช้ และน้ำประปาไม่สะอาด ชุมชนมาก
- 12) ต้องการให้มีการกระจายข้อมูลข่าวสารมากกว่านี้และให้ทั่วถึงในทุกพื้นที่ในเขตเทศบาล
- 13) อยากรให้มีศูนย์พัฒนาเด็กเล็กเป็นสัดเป็นส่วน
- 14) ทางเทศบาลควรจัดงานตามประเพณีของท้องถิ่นให้มากขึ้น เช่น เทศกาลสงกรานต์ และด้านการศึกษาควรพัฒนาให้ดีขึ้น ควรจัดการด้านการจราจรให้ดีกว่านี้ รวมถึงการให้ความสำคัญแก่ผู้ว่างงานโดยการจัดหาอาชีพเสริมมาให้ทำ

บทที่ 5

สรุปผลการวิจัย อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

5.1 สรุปผลการวิจัย

การวิจัยเรื่องความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่เทศบาลตำบลตะเคียนเตี้ย โดยเก็บรวบรวมข้อมูลจากประชาชนในเขตเทศบาลตำบลตะเคียนเตี้ย จำนวน 400 ชุด และนำข้อมูลมาวิเคราะห์โดยใช้โปรแกรม SPSS โดยใช้ค่าสถิติเชิงพรรณนา แสดงผลการศึกษารูปแบบ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าความถี่และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน การทดสอบสมมติฐานในการวิจัยนั้นใช้สถิติ การทดสอบสมมติฐานข้อแรก ในส่วนของเพศของผู้มาใช้บริการใช้สถิติ Mann-Whitney Test ในการทดสอบสมมติฐานที่มีประชากร 2 กลุ่ม ได้แก่ข้อมูลด้านเพศของกลุ่มตัวอย่าง และใช้สถิติ Kruskal-Wallis Test ในการทดสอบสมมติฐานที่มีประชากรมากกว่า 2 กลุ่ม ในการวิเคราะห์ สมมติฐานเพื่อนำไปสู่การสรุปผลการศึกษา อภิปรายผลการศึกษา และข้อเสนอแนะ ดังต่อไปนี้

5.1.1 ส่วนที่ 1 ข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม

จากการวิเคราะห์ข้อมูลพื้นฐานและลักษณะทางประชากรศาสตร์ของผู้ตอบแบบสอบถาม พบว่า ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง ร้อยละ 56.8 มีช่วงอายุ 21 - 30 ปี ร้อยละ 35.8 รองลงมา คือ ช่วงอายุ 31 - 40 ปี ร้อยละ 34.8 มีสถานภาพสมรส คือ สมรสแล้ว ร้อยละ 49.0 รองลงมา คือ เป็นโสด ร้อยละ 42.5 มีการศึกษาอยู่ในระดับประถมหรือต่ำกว่า ร้อยละ 24.5 รองลงมา คือ ระดับมัธยมศึกษาตอนปลาย/ ปวช. ร้อยละ 23.5 ส่วนใหญ่ประกอบอาชีพพนักงานบริษัท / เอกชน ร้อยละ 33.2 รองลงมา คือ อาชีพรับจ้าง ร้อยละ 26.0 และประกอบอาชีพค้าขาย ร้อยละ 15.2

5.1.2 ส่วนที่ 2 ข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยด้านการมาใช้บริการ

จากการวิเคราะห์ข้อมูลปัจจัยด้านการมาใช้บริการของผู้ตอบแบบสอบถาม พบว่า ประเภทของบริการที่มาใช้บ่อยที่สุด ใน 3 อันดับแรก คือ การให้บริการด้านการจัดเก็บรายได้ อาทิ การยื่นเสียภาษีต่าง ๆ อาทิ ภาษีบำรุงพื้นที่ / ภาษีที่ดิน / ภาษีป้าย / ภาษีโรงเรือน ร้อยละ 30.8 รองลงมา ได้แก่ การให้บริการด้านระบบสาธารณูปโภคขั้นพื้นฐาน อาทิ การดูแลถนน การขนน้ำประปา ไฟฟ้า ร้อยละ 27.2 และด้านงานสาธารณูปโภค อาทิ การเก็บและกำจัดขยะมูลฝอย ดูแลความสะอาดในพื้นที่ ร้อยละ 13.2 ตามลำดับ โดยช่วงเวลาที่มาติดต่อขอรับบริการ พบว่า ส่วนใหญ่มาติดต่อขอรับ

บริการในช่วงเวลา 8.30 – 10.00 น. ร้อยละ 39.8 รองลงมา คือ 10.01 – 12.00 น. ร้อยละ 26.2 และ 12.01 – 14.00 น. ร้อยละ 25.8 ตามลำดับ ซึ่งระยะเวลาในการใช้บริการนับตั้งแต่รับบัตรคิวจนเสร็จ พบว่า ส่วนใหญ่ใช้ระยะเวลา 16-30 นาที ร้อยละ 35.2 รองลงมา คือ ไม่เกิน 15 นาที ร้อยละ 27.8 และ 31-45 นาที ร้อยละ 25.5 และวันที่มาติดต่อ พบว่า ส่วนใหญ่มาติดต่อในวันจันทร์ ร้อยละ 45.5 รองลงมา คือ วันอังคาร ร้อยละ 21.8

5.1.3 ส่วนที่ 3 ข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่เทศบาลตำบลตะเคียนเตี้ย

จากการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่เทศบาลตำบลตะเคียนเตี้ย ผลการวิเคราะห์ดังต่อไปนี้

ภาพรวมของความพึงพอใจทั้ง 5 ด้าน พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจในด้านต่าง ๆ โดยมองภาพรวมมีความพึงพอใจในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย = 3.73) ทั้งนี้ผู้ศึกษาขอเสนอการสรุปผลการวิจัยเรียงตามลำดับของค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่เทศบาลตำบลตะเคียนเตี้ยในด้านต่าง ๆ ดังนี้

ด้านผู้บริหารเทศบาล ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลตะเคียนเตี้ย ด้านผู้บริหารเทศบาล พบว่า มีความพึงพอใจรวม ระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 3.86

ด้านบุคลากร ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลตะเคียนเตี้ย ด้านบุคลากร พบว่า มีความพึงพอใจรวม ระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 3.80

ด้านการบริหารองค์กร ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลตะเคียนเตี้ย ด้านการบริหารองค์กร พบว่า มีความพึงพอใจรวม ระดับมาก ที่ค่าเฉลี่ย 3.74

ด้านระบบการให้บริการ ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลตะเคียนเตี้ย ด้านระบบการให้บริการ พบว่า มีความพึงพอใจรวม ระดับมาก ที่ค่าเฉลี่ย 3.65

ด้านนโยบาย ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลตะเคียนเตี้ย ด้านนโยบาย พบว่า มีความพึงพอใจรวม ระดับมาก ที่ค่าเฉลี่ย 3.65

5.1.4 การทดสอบสมมติฐาน

สมมติฐานที่ผู้ทำการวิจัยกำหนดไว้คือ

สมมติฐานที่ 1

H_0 : ประชาชนในเขตเทศบาลตำบลตะเคียนเตี้ยที่มีปัจจัยส่วนบุคคลแตกต่างกันมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่เทศบาลตำบลตะเคียนเตี้ยทั้งในภาพรวม และรายด้านไม่แตกต่างกัน

H_1 : ประชาชนในเขตเทศบาลตำบลตะเคียนเตี้ยที่มีปัจจัยส่วนบุคคลแตกต่างกันมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่เทศบาลตำบลตะเคียนเตี้ยทั้งในภาพรวม และรายด้านแตกต่างกัน

สมมติฐานที่ 2

H_0 : ประชาชนในเขตเทศบาลตำบลตะเคียนเตี้ยที่มีปัจจัยด้านการมาใช้บริการแตกต่างกันมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่เทศบาลตำบลตะเคียนเตี้ยทั้งในภาพรวม และรายด้านไม่แตกต่างกัน

H_1 : ประชาชนในเขตเทศบาลตำบลตะเคียนเตี้ยที่มีปัจจัยด้านการมาใช้บริการแตกต่างกันมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่เทศบาลตำบลตะเคียนเตี้ยทั้งในภาพรวม และรายด้านแตกต่างกัน

เนื่องจากการแจกแจงข้อมูลของกลุ่มตัวอย่างมีการสุ่มตัวอย่าง มาจากประชากรที่มีการแจกแจงแบบไม่ปกติ ดังนั้น จึงใช้ค่าสถิติแบบไม่ใช้พารามิเตอร์ (Non Parametric Statistic) โดยกำหนดค่านัยสำคัญของการคำนวณเป็น 0.05 สำหรับการทดสอบสมมติฐานข้อแรก ในส่วนของเพศของผู้มาใช้บริการใช้สถิติ Mann-Whitney Test ในการทดสอบสมมติฐานที่มีประชากร 2 กลุ่ม ได้แก่ ข้อมูลด้านเพศของกลุ่มตัวอย่าง และใช้สถิติ Kruskal-Wallis Test ในการทดสอบสมมติฐานที่มีประชากรมากกว่า 2 กลุ่ม ได้แก่ ข้อมูลด้าน อายุ สถานภาพการสมรส ระดับการศึกษา อาชีพ ประเภทของการรับบริการ เวลาที่ใช้ในการรับบริการ ช่วงเวลาที่มาติดต่อขอรับบริการ และวันที่มาติดต่อขอรับบริการ

ด้านผู้บริหารเทศบาล

ปัจจัยเพศ พบว่า ความแตกต่างของค่าเฉลี่ย ประเด็นผู้บริหารเทศบาลมีความมุ่งมั่นและตั้งใจ ปัจจัยอายุ พบความแตกต่างของค่าเฉลี่ย โดยแตกต่างกันในเรื่องผู้บริหารมีความรู้ความสามารถ ผู้บริหารมีภาวะผู้นำสูง ผู้บริหารมีความมุ่งมั่นและตั้งใจในการทำงานอย่างจริงจัง และผู้บริหารมีความเข้าใจความต้องการของประชาชนในพื้นที่เป็นอย่างดี สำหรับเรื่องอื่น ๆ

ไม่แตกต่างกัน ปัจจัยสถานภาพการสมรส พบความแตกต่างของค่าเฉลี่ย โดยแตกต่างกันในเรื่อง ผู้บริหารมีอุดมการณ์ยึดมั่นต่อผลประโยชน์ของบ้านเมือง และประชาชนในเขตพื้นที่เป็นหลัก และผู้บริหารมีความเข้าใจความต้องการของประชาชนในพื้นที่เป็นอย่างดี ส่วนเรื่องอื่น ๆ ไม่แตกต่างกัน ปัจจัยการศึกษา ไม่พบความแตกต่างของค่าเฉลี่ย ปัจจัยอาชีพ พบความแตกต่างของค่าเฉลี่ย ในเรื่องผู้บริหารมีวิสัยทัศน์กว้างไกล กล้าคิด และกล้าทำ ผู้บริหารมีความรู้ความสามารถ และผู้บริหารมีความโปร่งใส และตรวจสอบได้ สำหรับเรื่องอื่น ๆ ไม่แตกต่างกัน ปัจจัยประเภทของการรับบริการ ไม่พบความแตกต่างของค่าเฉลี่ย ปัจจัยเวลาที่ใช้ในการรับบริการ พบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยในทุกประเด็น ปัจจัยช่วงเวลาในการติดต่อ พบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยในเรื่องผู้บริหารมีวิสัยทัศน์กว้างไกล กล้าคิด และกล้าทำ ผู้บริหารมีความรู้ความสามารถ และผู้บริหารมีภาวะผู้นำสูง สำหรับเรื่องอื่น ๆ ไม่แตกต่างกันและสุดท้ายปัจจัยวันที่มาติดต่อขอรับบริการ พบความแตกต่างของค่าเฉลี่ย โดยในเรื่องผู้บริหารมีความโปร่งใส และตรวจสอบได้ สำหรับเรื่องอื่น ๆ ไม่แตกต่างกัน

ด้านบุคลากร

ปัจจัยเพศ พบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยในประเด็นบุคลากรให้บริการด้วยความเสมอภาคเท่าเทียมกัน ปัจจัยอายุ พบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยในทุกประเด็น ปัจจัยสถานภาพการสมรส พบความแตกต่างของค่าเฉลี่ย โดยแตกต่างกันในเรื่องให้คำแนะนำ ปรัชญาในการแก้ไขปัญหาแก่ประชาชนเป็นอย่างดี ส่วนเรื่องอื่น ๆ ไม่แตกต่างกัน ปัจจัยระดับการศึกษา พบความแตกต่างของค่าเฉลี่ย โดยแตกต่างกันในเรื่องบุคลากรให้คำแนะนำ ปรัชญาในการแก้ไขปัญหาแก่ประชาชนเป็นอย่างดี ส่วนเรื่องอื่น ๆ ไม่แตกต่างกัน ปัจจัยอาชีพ พบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยในทุกประเด็น ปัจจัยประเภทของการรับบริการ พบความแตกต่างของค่าเฉลี่ย ในประเด็นบุคลากรมีจำนวนเพียงพอต่อผู้มารับบริการ ส่วนประเด็นอื่น ๆ ไม่แตกต่างกัน ปัจจัยเวลาที่ใช้ในการรับบริการ พบความแตกต่างของค่าเฉลี่ย ในเรื่องบุคลากรให้คำแนะนำ ปรัชญาในการแก้ไขปัญหาแก่ประชาชนเป็นอย่างดี บุคลากรให้บริการด้วยความเสมอภาคเท่าเทียมกัน บุคลากรมีความใส่ใจและความกระตือรือร้น ในการให้บริการ และบุคลากรมีจำนวนเพียงพอต่อผู้มารับบริการ ส่วนเรื่องอื่น ๆ ไม่แตกต่างกัน ปัจจัยช่วงเวลาในการติดต่อ พบความแตกต่างของค่าเฉลี่ย ในเรื่องบุคลากรให้คำแนะนำ ปรัชญาในการแก้ไขปัญหาแก่ประชาชนเป็นอย่างดี และเรื่องบุคลากรมีความใส่ใจและความกระตือรือร้นในการให้บริการ ส่วนเรื่องอื่น ๆ ไม่แตกต่างกัน ปัจจัยวันที่มาติดต่อขอรับบริการ ไม่พบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยในทุกเรื่อง

ด้านการบริหารองค์กร

ปัจจัยเพศ พบว่า ไม่พบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยในทุกเรื่อง ปัจจัยอายุ พบความแตกต่างในค่าเฉลี่ยทุกเรื่อง ยกเว้นในเรื่ององค์การมีการบริหารงานที่เน้นความซื่อสัตย์สุจริตเท่านั้นที่ไม่แตกต่างกัน ปัจจัยสถานภาพการสมรส พบความแตกต่างของค่าเฉลี่ย โดยแตกต่างกันในเรื่องมีการบริหารงานแบบโปร่งใส สามารถตรวจสอบได้ ส่วนเรื่องอื่น ๆ ไม่แตกต่างกัน ปัจจัยระดับการศึกษาพบความแตกต่างของค่าเฉลี่ย โดยแตกต่างกันในเรื่ององค์การมีการบริหารงานเพื่อผลประโยชน์ของประชาชนในเขตพื้นที่ ส่วนเรื่องอื่น ๆ ไม่แตกต่างกัน ปัจจัยอาชีพพบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยในเรื่องมีการบริหารงานเพื่อผลประโยชน์ของประชาชนในเขตพื้นที่เป็นหลักรมีการบริหารงาน โดยส่งเสริมให้ประชาชนเข้ามามีส่วนร่วมในทางการเมืองและเรื่องมีการบริหารงานแบบโปร่งใส สามารถตรวจสอบได้ ส่วนเรื่องอื่น ๆ ไม่แตกต่างกัน ปัจจัยประเภทของการรับบริการ พบความแตกต่าง ของค่าเฉลี่ย ในเรื่ององค์การมีการบริหารงานเพื่อผลประโยชน์ของประชาชนในเขตพื้นที่เป็นหลัก องค์การมีการบริหารงาน โดยส่งเสริมให้ประชาชนเข้ามามีส่วนร่วมในทางการเมืองและองค์การมีการบริหารงานแบบโปร่งใส สามารถตรวจสอบได้ ส่วนเรื่องอื่น ๆ ไม่แตกต่างกัน ปัจจัยเวลาที่ใช้ในการรับบริการไม่พบความแตกต่างของค่าเฉลี่ย ปัจจัยช่วงเวลาในการติดต่อพบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยในทุกเรื่อง ยกเว้นเรื่ององค์การมีการบริหารงานแบบโปร่งใส สามารถตรวจสอบได้ และองค์การมีการบริหารงานที่ยึดหลักประชาธิปไตย เคารพในเสียงข้างมาก และรับฟังเสียงของประชาชนในเขตพื้นที่เท่านั้น ที่ไม่แตกต่างกันและปัจจัยวันที่มาติดต่อขอรับบริการ พบว่า ไม่พบความแตกต่างของค่าเฉลี่ย

ด้านระบบการให้บริการ

ปัจจัยเพศ พบว่า ไม่พบความแตกต่างของค่าเฉลี่ย ปัจจัยอายุ พบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยในทุกเรื่อง ปัจจัยสถานภาพการสมรส พบความแตกต่างของค่าเฉลี่ย โดยแตกต่างกันในเรื่องความชัดเจนของป้ายบอกช่องทางบริการ ส่วนเรื่องอื่น ๆ ไม่แตกต่างกัน ปัจจัยระดับการศึกษาพบความแตกต่างของค่าเฉลี่ย โดยแตกต่างกันในเรื่องขั้นตอนในการให้บริการสะดวก รวดเร็ว เอกสารที่เตรียมไว้บริการมีตัวอย่าง/คำแนะนำ/ประเภทบริการชัดเจนเข้าใจง่าย และเรื่องความถูกต้อง รวดเร็ว และแม่นยำ ส่วนเรื่องอื่น ๆ ไม่แตกต่างกัน ปัจจัยอาชีพ พบความแตกต่างของค่าเฉลี่ย ในเรื่องขั้นตอนในการให้บริการสะดวก รวดเร็ว เครื่องมือ อุปกรณ์มีความทันสมัยเพียงพอต่อการให้บริการ เอกสารที่เตรียมไว้บริการมีตัวอย่าง/คำแนะนำ/ประเภทบริการชัดเจนเข้าใจง่าย และเรื่องความถูกต้อง รวดเร็ว และแม่นยำ ส่วนเรื่องอื่น ๆ ไม่แตกต่างกัน ปัจจัยประเภทของการรับบริการ พบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยในเรื่องเครื่องมือ อุปกรณ์มีความทันสมัยเพียงพอต่อการ

ให้บริการ เอกสารที่เตรียมไว้บริการมีตัวอย่าง/คำแนะนำ/ประเภทบริการชัดเจนเข้าใจง่าย และเรื่อง ความถูกต้อง รวดเร็ว และแม่นยำ ส่วนเรื่องอื่น ๆ ไม่แตกต่างกัน ปัจจัยเวลาที่ใช้ในการรับบริการ พบความแตกต่างของค่าเฉลี่ย ในเรื่องขั้นตอนในการให้บริการสะดวก รวดเร็ว สถานที่สำหรับคอย รับบริการมีความเป็นสัดส่วน เหมาะสม และเรื่องมีสิ่งอำนวยความสะดวกต่าง ๆ บริการให้แก่ผู้คอย รับบริการอย่างเหมาะสมและเพียงพอ อาทิ การมีนิตยสารให้อ่านระหว่างคอยรับบริการ บริการ ตู้น้ำดื่ม ส่วนเรื่องอื่น ๆ ไม่แตกต่างกัน ปัจจัยช่วงเวลาในการติดต่อ พบความแตกต่างของค่าเฉลี่ย ในทุกเรื่อง ยกเว้นเรื่องเครื่องมือ อุปกรณ์มีความทันสมัย เพียงพอต่อการให้บริการและเรื่องเอกสาร ที่เตรียมไว้บริการมีตัวอย่าง/คำแนะนำ/ประเภทบริการชัดเจนเข้าใจง่าย ที่ไม่แตกต่างกันและปัจจัย วันที่มาติดต่อขอรับบริการ ไม่พบความแตกต่างของค่าเฉลี่ย

ด้านนโยบาย

ปัจจัยเพศ พบ ความแตกต่างของค่าเฉลี่ย โดยแตกต่างกันในเรื่องการมีนโยบายด้านการจัดกิจกรรม ประเพณี และวันสำคัญทางศาสนาต่าง ๆ ได้ดี ส่วนเรื่องอื่น ๆ ไม่แตกต่างกัน ปัจจัยอายุ พบความแตกต่างของค่าเฉลี่ย โดยแตกต่างกันในเรื่อง การมีนโยบายที่จัดทำสามารถ ตอบสนองความต้องการของประชาชนในเขตพื้นที่ เรื่องมีนโยบายเป็นรูปธรรม สามารถดำเนินการ ได้จริงมีนโยบายสามารถแก้ปัญหาของประชาชนในเขตพื้นที่ ได้อย่างยั่งยืน มีนโยบาย ด้านการพัฒนาคุณภาพชีวิตของประชาชนให้อยู่ดี มีนโยบายด้านการดูแลเด็กก่อนปฐมวัย การจัดการศึกษาขั้นพื้นฐาน การศึกษานอกระบบและการศึกษาตามอัธยาศัยและเรื่องมีนโยบายด้านการจัดกิจกรรม ประเพณี และวันสำคัญทางศาสนาต่าง ๆ ได้ดี ส่วนเรื่องอื่น ๆ ไม่แตกต่างกัน ปัจจัยสถานภาพการสมรสไม่พบความแตกต่างของค่าเฉลี่ย ปัจจัยระดับการศึกษา พบความแตกต่าง ของค่าเฉลี่ย โดยแตกต่างกันในเรื่องการมีนโยบายด้านการจัดกิจกรรม ประเพณี และวันสำคัญทาง ศาสนาต่าง ๆ ได้ดี ส่วนเรื่องอื่น ๆ นั้น มีความพึงพอใจไม่แตกต่างกัน ปัจจัยอาชีพ พบความแตกต่าง ของค่าเฉลี่ย ในเรื่องมีนโยบายสามารถแก้ปัญหาของประชาชนในเขตพื้นที่ ได้ อย่างยั่งยืน มีนโยบาย ด้านการพัฒนาคุณภาพชีวิตของประชาชนให้อยู่ดี มีสุขได้ดี และเรื่องมี นโยบายด้านการป้องกันโรค การให้ความรู้ การสร้างความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับกับป้องกันโรค ต่าง ๆ ส่วนเรื่องอื่น ๆ ไม่แตกต่าง กัน ปัจจัยประเภทของการรับบริการ พบความแตกต่างของค่าเฉลี่ย ในเรื่องมีนโยบายเป็นรูปธรรม สามารถดำเนินการ ได้จริง มีนโยบายสามารถแก้ปัญหาของประชาชนในเขตพื้นที่ ได้อย่างยั่งยืน มีนโยบายด้านการพัฒนารายได้ของประชาชนในเขตพื้นที่ มีนโยบายด้านการป้องกันโรค การให้ ความรู้ การสร้างความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับกับป้องกันโรคต่าง ๆ มีนโยบายด้านการดูแลเด็กก่อน ปฐมวัย การจัดการศึกษาขั้นพื้นฐาน การศึกษานอกระบบและการศึกษาตามอัธยาศัย และเรื่องมี

นโยบายด้านการจัดกิจกรรม ประเพณีและวันสำคัญทางศาสนาต่าง ๆ ได้ดี ส่วนเรื่องอื่น ๆ ไม่แตกต่างกัน ปัจจัยเวลาที่ใช้ในการรับบริการ พบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยในเรื่องมีนโยบายเป็นรูปธรรม สามารถดำเนินการได้จริง และเรื่องมีนโยบายด้านการจัดกิจกรรม ประเพณี และวันสำคัญทางศาสนาต่าง ๆ ได้ดี ส่วนเรื่องอื่น ๆ ไม่แตกต่างกัน ปัจจัยช่วงเวลาในการติดต่อ พบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยในเรื่องมีนโยบายด้านการจัดกิจกรรม ประเพณี และวันสำคัญทางศาสนาต่าง ๆ ได้ดี ส่วนเรื่องอื่น ๆ ไม่แตกต่างกัน และปัจจัยวันที่มาติดต่อขอรับบริการ ไม่พบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยในทุกเรื่อง

5.2 การอภิปรายผล

ในการวิจัยเรื่องความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่เทศบาลตำบลตะเคียนเตี้ย ซึ่งได้ศึกษาจากความคิดเห็นของประชาชนในเขตเทศบาลตำบลตะเคียนเตี้ย ในงานบริการของเทศบาลโดยแบ่งเป็น 5 ด้าน คือ ด้านบุคลากร ด้านระบบ การให้บริการ ด้านการบริหารองค์กร ด้านนโยบาย และด้านผู้บริหาร ดังนี้

ผลการศึกษา พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง ร้อยละ 56.8 มีช่วงอายุ 21 - 30 ปี ร้อยละ 35.8 มีสถานภาพสมรส คือ สมรสแล้ว ร้อยละ 49.0 มีการศึกษาอยู่ในระดับประถมหรือต่ำกว่า ร้อยละ 24.5 และส่วนใหญ่ประกอบอาชีพพนักงานบริษัท / เอกชน ร้อยละ 33.2 สำหรับพฤติกรรมการมารับบริการ พบว่า ส่วนใหญ่มารับบริการด้านการจัดเก็บรายได้ อาทิ การยื่นเสียภาษีต่าง ๆ อาทิ ภาษีบำรุงพื้นที่ / ภาษีที่ดิน / ภาษีป้าย / ภาษีโรงเรือน ร้อยละ 30.8 โดยมาติดต่อขอรับบริการในช่วงเวลา 8.30 – 10.00 น. ร้อยละ 39.8 ซึ่งระยะเวลาในการใช้บริการนับตั้งแต่รับบัตรคิวจนเสร็จ ส่วนใหญ่ใช้ระยะเวลา 16-30 นาที ร้อยละ 35.2 และส่วนใหญ่มาติดต่อในวันจันทร์ ร้อยละ 45.5

จากการวิเคราะห์ข้อมูลและผลการทดสอบสมมติฐาน โดยอภิปรายได้ว่า ระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่เทศบาลตำบลตะเคียนเตี้ยโดยภาพรวมและรายด้านอยู่ในระดับความพึงพอใจมากที่สุด 5 ด้าน อาจเป็นเพราะว่าการให้บริการทั้ง 5 ด้าน เป็นบริการด้านสังคม ประชาชนจึงแสดงความคิดเห็นโดยรวม ๆ ตามความจริงที่พบเห็นหรือไม่การบริการทั้ง 5 ด้าน ยังมีแค่ข้อบกพร่องเพียงเล็กน้อย จึงทำให้ระดับความพึงพอใจยังอยู่ในระดับที่มากที่สุดแต่ยังไม่ถึงระดับมากที่สุด โดยเฉพาะด้านผู้บริหารเทศบาลที่ประชาชนมีความพึงพอใจในระดับที่มากที่สุด ซึ่งมากกว่าด้านอื่น ๆ ทั้งนี้ เพราะผู้บริหารเทศบาลตำบลตะเคียนเตี้ยมีคุณสมบัติที่เพียงพอพร้อมในการทำหน้าที่เป็นผู้บริหารของเทศบาลตำบลตะเคียนเตี้ย ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิด

การบริหารจัดการบ้านเมือง และสังคมที่ดีที่ว่าด้วยการยึดมั่นในความสุจริต ความถูกต้องดีงาม และโปร่งใส จากหลักธรรมาภิบาลอันประกอบด้วย หลักการสำคัญ 6 ประการ ได้แก่ หลักนิติธรรม ที่คำนึงถึงสิทธิเสรีภาพของประชาชน หลักคุณธรรมที่ยึดมั่นในความ ถูกต้อง ดีงาม ซื่อสัตย์ จริงใจ ชยัน อคทน มีระเบียบวินัย ประกอบอาชีพสุจริต หลักความโปร่งใส โดยการเปิดเผยให้ประชาชน เข้ามาร่วมรับรู้ในวิธีการและขั้นตอนการทำงาน หลักการมีส่วนร่วม โดยการเปิดโอกาสให้ ประชาชนเข้ามามีส่วนร่วมรับรู้ มีส่วนเกี่ยวข้องกับกระบวนการตัดสินใจ หลักความคุ้มค่า โดยยึดถือ ประชาชนเป็นเป้าหมายสูงสุดในการทำงาน หลักความสำนึกรับผิดชอบ โดยมีการทำงานอย่าง ไม่หยุดยั้งพร้อมกับรับผิดชอบต่อภารกิจต่อสังคม กระตือรือร้นในการแก้ปัญหาของประชาชน เคารพความคิดเห็นที่แตกต่าง และกล้าที่จะยอมรับผลดีผลเสียจากการกระทำของตนเอง

สำหรับผลการทดสอบสมมติฐาน พบว่า ประชาชนในเขตเทศบาลตำบลตะเคียนเตี้ย ที่มีปัจจัยส่วนบุคคล ต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลตะเคียนเตี้ย ทั้งในภาพรวมและรายด้านแตกต่างกัน แสดงว่าปัจจัยส่วนบุคคลทั้ง 5 ปัจจัย อันได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพสมรส การศึกษา และอาชีพที่ต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการ โดยจากภาพรวมของผลการศึกษามีความแตกต่างกันเพราะบุคคลแต่ละคนมีอิสระในการตัดสินใจ จึงย่อมเกิดความแตกต่าง เนื่องจากพื้นฐานแต่ละคน ไม่เหมือนกันซึ่งสอดคล้องกับการศึกษาของ อารวย คีเลศ (2549) ได้ศึกษาวิจัยเรื่อง ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานตรวจสอบภายใน ธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร โดยทำการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคลกับประสิทธิผลในการปฏิบัติงานของพนักงานตรวจสอบภายในโดยรวม พบว่า เพศ อายุ ระดับการศึกษา วุฒิการศึกษาที่สำเร็จ และทักษะในการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศไม่มีความสัมพันธ์ กับประสิทธิผลในการปฏิบัติงาน

และพบว่า ประชาชนในเขตเทศบาลตำบลตะเคียนเตี้ยที่มีปัจจัยด้านการมารับบริการ ที่แตกต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่เทศบาลของเทศบาลตำบลตะเคียนเตี้ย ทั้งในภาพรวม และรายด้านแตกต่างกัน ซึ่งสอดคล้องกับการศึกษาของ ฟิตซ์เจอร์ลด์ และ ดูแรนท์ (Fitzgerald & Durant. 1980 อ้างถึงใน เกรียงไกร นันทวัน. 2545 : 27) โดยพบว่า ความพึงพอใจของ ประชาชนที่มีต่อการบริการสาธารณะ (Public Service Satisfaction) จะแตกต่างกันได้เนื่องจากมี พฤติกรรมการมารับบริการที่ต่างกัน ซึ่งโดยมีพื้นฐานเกิดจากการรับรู้ (Perception) ถึงการ ส่งมอบการบริการที่แท้จริงและการประเมินผลนี้ก็จะแตกต่างกันไป ทั้งนี้ ขึ้นอยู่กับประสบการณ์ ที่แต่ละบุคคลได้รับเกณฑ์ (Criteria) ที่แต่ละบุคคลตั้งไว้ รวมทั้งการตัดสินใจ (Judgment) ของบุคคล นั้น ๆ ซึ่งเกิดจากการได้รับรู้ถึงการส่งมอบการบริการและจากการได้รับปริมาณและคุณภาพของ การบริการ

ตลอดจนสอดคล้องกับการศึกษาของ พิศุทธิ์ ไชยโอสถ (2547) ที่ได้ศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของธนาคารออมสิน สาขาศรีมหาโพธิ์ จังหวัด ปราจีนบุรี โดยผลการศึกษาพบว่าประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับความพึงพอใจมาก ได้แก่ ด้านบริการ ด้านพฤติกรรมของเจ้าหน้าที่ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกขั้นพื้นฐาน ด้านสถานที่และ ด้านสภาพแวดล้อม โดยประชาชนมีความพึงพอใจในด้านบริการ ด้านพฤติกรรมของเจ้าหน้าที่และ ด้านสภาพแวดล้อมอยู่ในระดับความพึงพอใจมาก ส่วนด้านสิ่งอำนวยความสะดวกขั้นพื้นฐานและ ด้านสถานที่ อยู่ในระดับความพึงพอใจปานกลาง และพบว่า ปัจจัยส่วนบุคคลด้านระดับการศึกษา และอาชีพ มีผลต่อความพึงพอใจของประชาชน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ส่วนปัจจัย ส่วนบุคคลด้านเพศ และอายุ ไม่มีผลต่อความพึงพอใจของประชาชน (ที่มา : บทคัดย่องานวิจัยเรื่อง ศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของธนาคาร ๙กรณีศึกษา : ธนาคารออมสิน สาขาศรีมหาโพธิ์ จังหวัดปราจีนบุรี โดยพิศุทธิ์ ไชยโอสถ คุรุศาสตร์มหาบัณฑิต สาขาการจัดการ อุตสาหกรรม สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ)

และสอดคล้องกับการศึกษาของ ฐานิสตรา เจนพานิชย์ (2548) ที่ได้ศึกษาวิจัยเรื่อง ความพึงพอใจในการใช้บริการของธนาคารออมสิน สาขาในศูนย์สินเชื่อและบริการเจ้าพรหม ซึ่งผล การศึกษาพบว่า ระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ โดยรวมอยู่ในระดับมาก สอดคล้องกับ การศึกษาของ ปิ่นมณี สิทธิชัย (2548) ที่ได้ศึกษาความพึงพอใจของผู้เสียภาษีต่อระบบ การให้บริการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาของกรมสรรพากร : กรณีศึกษาเขต สำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 8 ผลการศึกษาพบว่าปัจจัยเพศ อาชีพ และระดับ การศึกษาของผู้รับบริการมีผลต่อความพึงพอใจต่อระบบการให้บริการยื่นแบบแสดงรายการภาษีเงิน ได้บุคคลธรรมดาของกรมสรรพากรอย่างมีนัยสำคัญ .05 การศึกษาของ อารวย ดีเลิศ (2549) ที่ได้ ศึกษาวิจัยเรื่อง ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานตรวจสอบภายในธนาคารเพื่อการเกษตร และสหกรณ์การเกษตรการศึกษาเรื่อง ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานตรวจสอบ ภายใน : ศึกษาเฉพาะกรณีของฝ่ายตรวจสอบ ธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร โดยผล การศึกษา พบว่า เพศ อายุ ระดับการศึกษา วุฒิการศึกษาที่สำเร็จ และทักษะในการใช้เทคโนโลยี สารสนเทศไม่มีความสัมพันธ์กับประสิทธิผลในการปฏิบัติงาน และสอดคล้องกับการศึกษาของ พงษ์ไพบูลย์ ศิวาราวathy (2551) ที่ได้ทำการศึกษาวิจัยเรื่อง ความพึงพอใจของผู้มารับบริการจาก เทศบาลตำบลท่าล้อ อำเภอท่าม่วง จังหวัดกาญจนบุรี โดยผลการศึกษา พบว่า ผู้รับบริการมีความ พึงพอใจด้านความพึงพอใจกระบวนการและขั้นตอนในการให้บริการ พบว่า ผู้รับบริการมีความ พึงพอใจในระดับมาก ด้านความพึงพอใจ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ พบว่า ผู้รับบริการมีความ พึงพอใจอยู่ในระดับมาก ซึ่งมีข้อเสนอแนะให้ เทศบาลควรดำเนินการทันทีเกี่ยวกับคำขอตามที่ยื่น

เรื่องการขอรับการสงเคราะห์ ควรเพิ่มเงินผู้สูงอายุให้เพิ่มขึ้นมากกว่าเดิม ควรมอบเงินสงเคราะห์ให้ผู้พิการถึงบ้านทุกราย ควรเพิ่มงบประมาณให้มากขึ้นกว่าเดิม และจัดหางานอาชีพให้สำหรับผู้พิการ เป็นต้น

โดยในทัศนะของผู้ศึกษาเห็นสอดคล้องกับการศึกษาของ เสรี วงษ์มณฑา (2542 : 27-28) ที่มองว่าการให้บริการขององค์กร เพื่อให้เกิดความพึงพอใจของผู้รับบริการสูงสุดนั้น ผู้บริหารและเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการควรให้ความสำคัญกับสาระสำคัญดังนี้

1. ความตรงต่อเวลา (On Time) การให้บริการต้องมีความตรงต่อเวลาในการส่งมอบงาน
2. การบริการที่ดีจะต้องผูกใจคน (Human Touch) การให้บริการที่ดีไม่ใช่แค่เพียงให้ลูกค้ามีความพอใจในสินค้าเท่านั้น แต่จะต้องทำให้การติดต่อระหว่างบุคคลง่ายขึ้นมีความชอบพอกันทั้งผู้รับและผู้ให้บริการ
3. ความทันทีทันใด (Promptness) เมื่อรับบริการต้องได้รับบริการ โดยทันที โดยไม่ต้องให้ผู้รับบริการรอนานและเมื่อมีปัญหาต้องแก้ไขได้ทันทีทันใด ดังนั้น การบริการที่ดีจะต้องรวดเร็วทันใจ
4. สร้างความประทับใจในการให้บริการด้วยคุณภาพ ความรู้สึกประทับใจทำให้เกิดความรู้สึกอยากกลับมาใช้บริการอีก คือ ต้องเน้นคุณภาพทุกด้าน โดยเฉพาะคุณภาพบุคลากร ผู้ให้บริการต้องได้รับการฝึกอบรมและกระตุ้นให้เกิดจิตใจให้การให้บริการให้ความสำคัญและปฏิบัติกับผู้รับบริการอย่างเท่าเทียม เนื่องจากบุคลากรในองค์กรเหล่านี้เป็นเสมือนตัวแทนขององค์กรในการติดต่อสื่อสารกับผู้รับบริการโดยตรง
5. การทำให้คนรู้สึกชื่นชมตัวเอง ทำให้ผู้รับบริการรู้สึกว่าเป็นผู้มีเกียรติ เป็นบุคคลสำคัญ
6. ต้องมีการปรับปรุงอยู่เสมอ สิ่งใดที่ผู้รับบริการให้คำแนะนำ ข้อเสนอแนะมาให้ปรับปรุง ต้องรับเอามาพิจารณา และดำเนินการอย่างอย่างเร่งด่วน ตอบสนองตามที่ผู้รับบริการต้องการ
7. ต้องแสวงหาเทคโนโลยีเพิ่มเติม เพื่อให้ผู้รับบริการมีความสะดวกสบายขึ้น
8. ต้องมีการรับประกัน เพื่อให้ความมั่นใจกับผู้รับบริการว่าจะได้ของดีมีคุณภาพ
9. มีการจัดระบบการให้บริการที่ดี อาทิ มีการแจกบัตรคิวและมีป้ายบอกช่องทางการให้บริการในแต่ละประเภทอย่างชัดเจน การให้บริการมีความเสมอภาค และเท่าเทียมกัน การให้บริการมีความถูกต้อง และแม่นยำ การให้บริการมีความรวดเร็ว กระชับฉับไว
10. มีการจัดสภาพแวดล้อมภายในองค์กรให้มีสิ่งอำนวยความสะดวกอื่น ๆ เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการให้บริการที่สูงขึ้น อาทิ การมีนิตยสารให้อ่านระหว่างคอยรับบริการ บริการตู้น้ำดื่ม การจัดสถานที่สำหรับคอยให้บริการมีความเป็นสัดส่วน เหมาะสม อาทิ มีความสะอาด ความเพียงพอของที่นั่งสำหรับคอยรับบริการ ห้องกว้างขวาง และติดเครื่องปรับอากาศ

ฉะนั้น เทศบาลตำบลตะเคียนเตี้ย ควรรักษามาตรฐานการให้บริการให้มีคุณภาพในระดับที่มากถึงมากที่สุดตามที่ลูกค้าผู้ใช้บริการคาดหวังหรือเกินกว่าที่ลูกค้าผู้ใช้บริการคาดหวังแบบยั่งยืนตลอดไป ซึ่งสอดคล้องกับ แนวคิดของ ศิริวรรณ เสรีรัตน์ (2549) ที่เน้นการให้บริการด้วยคุณภาพ นอกจากนี้ยังพบว่า ลูกค้าที่มาใช้บริการของเทศบาลตำบลตะเคียนเตี้ย ที่มีเพศ ระดับการศึกษา อาชีพ ระดับรายได้ และมีประเภทการให้บริการที่ต่างกัน จะมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลตะเคียนเตี้ย แตกต่างกัน จึงเป็นปัจจัยสำคัญที่ทางเทศบาลตำบลตะเคียนเตี้ยจะต้องมีการพัฒนาและปรับปรุงคุณภาพของการให้บริการของทางเทศบาลตำบลตะเคียนเตี้ยให้มีความสอดคล้องและสามารถสนองตอบความต้องการของผู้รับบริการได้อย่างมีประสิทธิภาพสูงสุดโดยไม่ต้องคำนึงถึงความแตกต่างทางด้านประชากรศาสตร์ เช่น เพศ อาชีพ รายได้ เป็นต้น เพื่อให้ผู้รับบริการมีความเสมอภาค ได้รับความบริการที่มีคุณภาพเท่าเทียมกัน ก่อเกิดเป็นมาตรฐานคุณภาพในการให้บริการของเทศบาลตำบลตะเคียนเตี้ย ทำให้ในการรับบริการต้องได้รับการบริการที่ทำให้ผู้รับบริการเกิดความพึงพอใจสูงสุดเสมอในทุก ๆ กรณี

5.3 ข้อเสนอแนะจากผลการวิจัย

ผลจากการวิจัยพบว่า ด้านที่ประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุด คือ ด้านผู้บริหารเทศบาล รองลงมา คือ ด้านบุคลากร ด้านการบริหารองค์การ ด้านระบบการให้บริการ และด้านนโยบาย ตามลำดับ ทั้งนี้ ผู้ทำการศึกษาขอเสนอแนะผลจากการวิจัยในแต่ละด้านดังนี้

5.3.1 ด้านผู้บริหารเทศบาล

ผลการศึกษา พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจในด้านนี้ในภาพรวมในระดับมาก ที่ค่าเฉลี่ย 3.86 โดยประเด็นเรื่องผู้บริหารมีวิสัยทัศน์กว้างไกล กล้าคิด และกล้าทำ เป็นประเด็นที่มีความพึงพอใจมากที่สุด รองลงมา คือ ความมุ่งมั่นและตั้งใจในการทำงานอย่างจริงจัง และประเด็นความรู้ ความสามารถ ภาวะผู้นำสูง ทั้งนี้ ผู้วิจัยเห็นว่าเทศบาลได้ดำเนินงานด้านนี้ดีอยู่แล้วโดยขอเสนอแนะให้เทศบาลควรปรับปรุงพัฒนาในประเด็นที่ประชาชนมีความพึงพอใจในด้านนี้เป็นลำดับสุดท้าย คือ เรื่องความโปร่งใส และตรวจสอบได้ของการทำงานของเทศบาล

5.3.2 ด้านบุคลากร

ผลการศึกษา พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจในด้านนี้ในภาพรวมในระดับมาก ที่ค่าเฉลี่ย 3.80 โดยประเด็นเรื่องบุคลากรให้คำแนะนำ ปรีกษาในการแก้ไขปัญหาแก่ประชาชนเป็นอย่างดี

เป็นประเด็นที่ประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุด รองลงมา คือ การมีบุคลิกภาพที่ดี แต่งกายสุภาพ เรียบร้อยและการมีความรู้ความสามารถเหมาะสมกับงานที่รับผิดชอบ ทั้งนี้ ผู้วิจัยเห็นว่าเทศบาลได้ดำเนินงานด้านนี้คืออยู่แล้ว โดยขอเสนอแนะให้เทศบาลควรปรับปรุงพัฒนาในประเด็นที่ประชาชนมีความพึงพอใจในด้านนี้เป็นลำดับสุดท้าย คือ การให้บริการด้วยความเสมอภาคเท่าเทียมกัน

5.3.3 ด้านการบริหารองค์กร

ผลการศึกษา พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจในด้านนี้ในภาพรวมในระดับมาก ที่ค่าเฉลี่ย 3.74 โดยประเด็นเรื่ององค์กรมีการบริหารงานเพื่อผลประโยชน์ของประชาชนในเขตพื้นที่เป็นหลัก เป็นประเด็นที่มีความพึงพอใจมากที่สุด รองลงมา คือ องค์กรมีการบริหารงานที่ยึดหลักประชาธิปไตย เคารพในเสียงข้างมาก และรับฟังเสียงของประชาชนในเขตพื้นที่ และการเป็นองค์กรที่มีการบริหารงาน โดยส่งเสริมให้ประชาชนเข้ามามีส่วนร่วมในทางการเมือง ทั้งนี้ ผู้วิจัยเห็นว่าเทศบาลได้ดำเนินงานด้านนี้คืออยู่แล้ว โดยขอเสนอแนะให้เทศบาลควรปรับปรุงพัฒนาในประเด็นที่ประชาชนมีความพึงพอใจในด้านนี้เป็นลำดับสุดท้าย คือ การบริหารงานที่เน้นความซื่อสัตย์ สุจริต ซึ่งประเด็นนี้เป็นประเด็นที่สอดคล้องกับด้านผู้บริหารของเทศบาลที่กล่าวมาแล้วข้างต้น ดังนั้น เทศบาลจึงต้องให้ความสำคัญเป็นอย่างมากและแสดงให้เห็นว่าสามารถตรวจสอบได้ ตลอดจนส่งเสริมให้ภาคประชาชนได้เข้ามามีส่วนร่วมในการตัดสินใจในการบริหารจัดการในเรื่องที่เกี่ยวข้องกับประชาชนในพื้นที่ให้มากยิ่งขึ้น

5.3.4 ด้านระบบการให้บริการ

ผลการศึกษา พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจในด้านนี้ในภาพรวมในระดับมาก ที่ค่าเฉลี่ย 3.74 โดยประเด็นเรื่องเอกสารที่เตรียมไว้บริการมีตัวอย่าง/คำแนะนำ/ประเภทบริการ ชัดเจนเข้าใจง่าย เป็นประเด็นที่มีความพึงพอใจมากที่สุด รองลงมา คือ ขั้นตอนในการให้บริการ สะดวกรวดเร็ว และเรื่องมีสิ่งอำนวยความสะดวกต่าง ๆ บริการให้แก่ผู้คอยรับบริการอย่างเหมาะสม และเพียงพอ อาทิ การมีนิตยสารให้อ่านระหว่างคอยรับบริการ บริการตู้น้ำดื่ม และความถูกต้องรวดเร็วและแม่นยำ ทั้งนี้ ผู้วิจัยเห็นว่าเทศบาลได้ดำเนินงานด้านนี้คืออยู่แล้ว โดยขอเสนอแนะให้เทศบาลควรปรับปรุงพัฒนาในประเด็นที่ประชาชนมีความพึงพอใจในด้านนี้เป็นลำดับสุดท้าย คือ การจัดการในด้านสถานที่สำหรับคอยรับบริการให้มีความเป็นสัดส่วนเหมาะสมมากยิ่งขึ้น ซึ่งเป็นเรื่องที่ทำได้ง่ายและสามารถทำได้ทันทีสำหรับประเด็นนี้

5.3.5 ด้านนโยบาย

ผลการศึกษา พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจในด้านนี้ในภาพรวมในระดับมาก ที่ค่าเฉลี่ย 3.74 โดยประเด็นเรื่องมีนโยบายด้านการจัดกิจกรรม ประเพณีและวันสำคัญทางศาสนา ต่าง ๆ ได้ดี เป็นประเด็นที่มีความพึงพอใจมากที่สุด รองลงมา คือ มีความพึงพอใจในเรื่องมีนโยบายที่จัดทำสามารถตอบสนองความต้องการของประชาชนในเขตพื้นที่และการมีนโยบายสามารถแก้ปัญหาของประชาชนในเขตพื้นที่ได้อย่างยั่งยืน ทั้งนี้ ผู้วิจัยเห็นว่าเทศบาลได้ดำเนินงานด้านนี้ดีอยู่แล้ว โดยขอเสนอแนะให้เทศบาลควรปรับปรุงพัฒนาในประเด็นที่ประชาชนมีความพึงพอใจในด้านนี้เป็นลำดับสุดท้าย คือ การมีนโยบายด้านการจัดห้องสมุดชุมชนและการให้ความรู้แก่ประชาชนในพื้นที่ ซึ่งประเด็นนี้เป็นประเด็นที่เทศบาลควรให้ความสำคัญและควรจัดสรรงบประมาณในการดำเนินการด้านการส่งเสริมความรู้ของประชาชน อาทิ จัดทำห้องสมุดชุมชน จัดห้องกิจกรรม / ลานแสดงผลงานสำหรับเด็ก ๆ ลานกีฬา ศูนย์การเรียนรู้เรื่องเศรษฐกิจพอเพียง เป็นต้น อันเป็นการจัดพื้นที่ให้เอื้อต่อการเรียนรู้ตลอดชีวิตของประชาชนในพื้นที่ให้มากยิ่งขึ้น

ส่วนข้อเสนอแนะจากความต้องการของประชาชน พบว่า เทศบาลควรให้การบริการทางด้านความปลอดภัยเพิ่มมากขึ้น โดยมีการติดไฟส่องทางตามถนนหนทางให้มีความสว่างมากขึ้น ปรับปรุงถนนที่ชำรุดทุกเส้นทางมีการจัดแหล่งเพื่อการเรียนรู้ของประชาชน เช่น ห้องสมุดเพื่อประชาชน โดยควรมีอุปกรณ์ที่ทันสมัยไว้รองรับความต้องการ เช่น อินเทอร์เน็ต มีสวนสาธารณะประจำเทศบาลโดยจัดให้มีลานกีฬาเพื่อให้ประชาชนไว้ออกกำลังกาย ซึ่งจะส่งผลไปถึงการมีสุขภาพร่างกายที่แข็งแรงของประชาชนและสิ่งสำคัญ คือ ระบบสาธารณสุข โดยเฉพาะน้ำประปาไม่พอใช้รวมถึงความไม่สะอาดของน้ำประปา เนื่องจากอาจเกิดจากฝนตกจึงทำให้น้ำขุ่น ทั้งนี้ ทางเทศบาลควรมีการดูแลอย่างต่อเนื่องและที่ขาดไม่ได้ คือ ปัญหาความเดือดร้อนของประชาชนเป็นสิ่งที่ทางเทศบาลควรให้ความสำคัญและปรับปรุงแก้ไขให้ทันทั่วถึง แต่ทั้งนี้ทั้งนั้นสิ่งเหล่านี้ทางเทศบาลได้มีการปรับปรุงขึ้นเรื่อย ๆ จากการที่ผู้วิจัยได้สัมผัสอยู่ในเทศบาลตำบลตะเคียนเตี้ย ทางเทศบาลควรมีการดูแลและปรับปรุงพัฒนาสิ่งที่ดีอยู่แล้วก็ให้ดียิ่งขึ้น เพื่อให้ประชาชนเกิดความพึงพอใจสูงสุดต่อไป

5.4 ข้อจำกัดที่พบในการศึกษา

ในการศึกษาวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยขอสรุปเกี่ยวกับ ข้อจำกัดของการศึกษา ปัญหาและอุปสรรคที่พบ ดังต่อไปนี้

1. ประชาชนยังคงเกิดความระแวงและกลัวผลกระทบภายหลังการกรอกแบบสอบถาม ถึงแม้ว่าผู้วิจัยจะอธิบายถึงวัตถุประสงค์อย่างชัดเจนแล้วก็ตาม ทำให้ไม่กล้าที่จะกรอกแบบสอบถาม ผู้วิจัยจึงกล่าวแสดงความรับผิดชอบหากมีข้อผิดพลาดใดใดภายหลัง
2. ส่วนใหญ่ผู้ที่มีอายุ 40 ปีขึ้นไปไม่ค่อยถนัดในการอ่านและตอบแบบสอบถาม ดังนั้น ผู้วิจัยจึงต้องทำการอ่านให้ฟังและตอบแบบสอบถามตามความคิดของประชาชนเองจึงทำให้เกิดความล่าช้าในการแจกแบบสอบถามและใช้เวลานานในการทำแบบสอบถาม 1 ชุด

5.5 ข้อเสนอแนะสำหรับการศึกษาครั้งต่อไป

ผู้วิจัยขอเสนอแนะผู้ทำการศึกษาในครั้งต่อไป ดังนี้

1. ควรนำข้อมูลที่ได้รับจากงานวิจัยครั้งนี้เป็นพื้นฐานในการปรับปรุงพัฒนาการบริหารงานของเทศบาล ทั้งนี้ ควรศึกษาสภาพปัญหาและแนวทางการแก้ไขปัญหาด้านความโปร่งใสในการบริหารงานของเทศบาล ตำบลตะเคียนเตี้ย โดยควรใช้ลักษณะการวิจัยเชิงคุณภาพเก็บข้อมูลโดยการสัมภาษณ์ผู้นำชุมชน ผู้บริหารหน่วยงานภาครัฐในเขตพื้นที่ ตลอดจนเจ้าของกิจการที่ประกอบธุรกิจในพื้นที่ เพื่อที่จะให้ได้ข้อมูลความคิดเห็นของผู้นำชุมชนที่เป็นข้อมูลเชิงลึกยิ่งขึ้น ผลของการศึกษาที่ได้ก็จะเป็นประโยชน์ ในการปรับปรุงการบริหารจัดการเทศบาลมากขึ้น
2. ควรศึกษาความต้องการของประชาชนในเขตพื้นที่ที่มีต่อการบริหารงานของเทศบาล ตำบลตะเคียนเตี้ย โดยควรใช้ลักษณะการวิจัยเชิงปริมาณเก็บข้อมูล โดยการตอบแบบสอบถามจากประชาชนในพื้นที่ในทุก ๆ ชุมชนในเขตพื้นที่ของเทศบาล เพื่อที่จะให้ได้ข้อมูลความคิดเห็นของประชาชนในเขตพื้นที่อันเป็นข้อมูลสำคัญในการวางแผนนโยบายให้ตอบสนองความต้องการของประชาชนในเขตพื้นที่ให้มากยิ่งขึ้นต่อไป

บรรณานุกรม

- กัญญา ภูมิโคกรักษ์. (2546) ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อการดำเนินงานขององค์การ
คลังสินค้า. หลักสูตรนิเทศศาสตร์มหาบัณฑิต. กรุงเทพมหานคร : มหาวิทยาลัยศรีปทุม.
- กัลยา วานิชย์บัญชา. (2544) การวิเคราะห์ข้อมูลด้วย SPSS for Windows. พิมพ์ครั้งที่ 5.
กรุงเทพมหานคร : โรงพิมพ์จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- กองแผนงาน เทศบาลตำบลตะเคียนเตี้ย. รายงานประจำปี. 2552.
- เกรียงไกร นันทวัน. (2545) ความพึงพอใจของผู้ใช้ไฟฟ้าต่อการบริการของไฟฟ้านครหลวง
เขตคลองเตย. ภาคนิพนธ์ หลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต (สาขาการจัดการทั่วไป).
กรุงเทพมหานคร : มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต.
- จิตตินันท์ เฉชะคุปต์. (2549) ความรู้เบื้องต้นเกี่ยวกับจิตวิทยาการบริการ. เอกสารการสอน
วิชาจิตวิทยาการบริการ หน่วยที่ 8-15. พิมพ์ครั้งที่ 2. (สาขาคหกรรมศาสตร์).
กรุงเทพมหานคร : มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาราช.
- ชวลิต เหล่ารุ่งกาญจน์. (2547) ความพึงพอใจของลูกค้าต่อการให้บริการของธนาคารกรุงเทพ จำกัด
(มหาชน) : ศึกษาเฉพาะกรณี สาขาท่าม่วง จังหวัดกาญจนบุรี. ภาคนิพนธ์ คณะพัฒนา
สังคม. กรุงเทพมหานคร : สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.
- ชัชณะ รุ่งปัจฉิน. (2549) นโยบายสาธารณะกับการบริหารการพัฒนา. พิมพ์ครั้งที่ 2.
กรุงเทพมหานคร : มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาราช.
- ฐานิสสร เจนพานิชย์. (2548) ระดับความพึงพอใจในการใช้บริการของธนาคารออมสินสาขาใน
ศูนย์สินเชื่อและบริการเจ้าพรหม. วิทยานิพนธ์ บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต. กรุงเทพมหานคร
: มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิต.
- ดวงพร ตรีธัญญา. (2547) ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อการบริการขององค์การบริหาร
ส่วนตำบลนครปฐม อำเภอเมือง จังหวัดนครปฐม. ภาคนิพนธ์ หลักสูตรบริหารธุรกิจ
มหาบัณฑิต (สาขาการจัดการทั่วไป). กรุงเทพมหานคร : มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต.
- ทิพาวดี เมฆสุวรรณค์. (2546) “การบริหารจัดการที่ดีภาครัฐ : เป้าหมายเพิ่มประสิทธิภาพการจัดการ”
วารสารเศรษฐกิจและสังคม. 40(4) หน้า 27-32.
- ปิ่นมณี สิทธิชัย. (2548) ความพึงพอใจของผู้เสียภาษีต่อระบบการให้บริการยื่นแบบแสดงรายการ
ภาษีเงินได้บุคคลธรรมดาของกรมสรรพากร : กรณีศึกษาเขตสำนักงานสรรพากรพื้นที่
กรุงเทพมหานคร 8. ภาคนิพนธ์ หลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต (สาขาการจัดการ
ทั่วไป). กรุงเทพมหานคร : มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาราช.

บรรณานุกรม (ต่อ)

- พงษ์ไพบุลย์ ศิวาราวาเวช. (2549) รายงานการวิจัยเรื่องความพึงพอใจของผู้รับบริการจากองค์การบริหารส่วนตำบลท่าล้อ. โปรแกรมวิชาการพัฒนาชุมชน. ภาคลพบุรี : มหาวิทยาลัยราชภัฏกาญจนบุรี.
- พิศุทธิ์ ไชโยสถ. (2547) ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของธนาคารออมสิน สาขาศรีมหาโพธิ์ จังหวัดปราจีนบุรี. คุรุศาสตร์มหาบัณฑิต (สาขาการจัดการอุตสาหกรรม). กรุงเทพมหานคร : สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ.
- มงคล ประเทศรัตน์. (2547) ความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการบริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค อำเภอบ้านโป่ง จังหวัดราชบุรี. ภาคนิพนธ์ หลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต (สาขาการจัดการทั่วไป). กรุงเทพมหานคร : มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต.
- ศุภมา อยู่โพธิ์. (2525) การตลาดธุรกิจการให้บริการ. กรุงเทพมหานคร : มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- เสรี วงษ์มณฑา. (2542) การโฆษณาและส่งเสริมการขาย. กรุงเทพมหานคร : ชีระฟิล์มและไซเท็กซ์ จำกัด.
- สำนักงานคณะกรรมการข้าราชการพลเรือน. (2544) คู่มือการสร้างระบบบริหารกิจการบ้านเมืองและสังคมที่ดี. กรุงเทพมหานคร : สำนักงานคณะกรรมการฯ.
- สำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน กระทรวงศึกษาธิการ. (2548) หลักและกระบวนการบริหาร. [Online]. Available. URL: <http://school.obec.go.th/>
- อาภรณ์ วิทยพันธ์. (2551) การบริหารทรัพยากรมนุษย์บนพื้นฐานของ Competency. กรุงเทพมหานคร : ศูนย์หนังสือจุฬา.
- อารวย ดีเลิศ. (2549) ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานตรวจสอบภายในธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร. วิทยานิพนธ์ บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต. กรุงเทพมหานคร : มหาวิทยาลัยรามคำแหง.
- อุไรวรรณ เข้มนิยม และคณะ. (2545) การจัดการการตลาด. กรุงเทพมหานคร : มหาวิทยาลัยรามคำแหง.
- อุไรวรรณ เข้มนิยม และยงยุทธ พุพงษ์ศิริพันธ์. (2545) การจัดการการตลาด. กรุงเทพมหานคร : มหาวิทยาลัยรามคำแหง.
- อุไรวรรณ เข้มนิยมและคณะ. (2545) หลักการตลาด. กรุงเทพมหานคร : มหาวิทยาลัยรามคำแหง.



ภาคผนวก

แบบสอบถาม

ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่เทศบาลตำบลตะเคียนเตี้ย

ตอนที่ 1 สถานภาพของผู้ตอบแบบสอบถาม

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงใน ที่ตรงกับข้อมูลของท่านตามความเป็นจริง

1. เพศ

1. ชาย

2. หญิง

2. อายุ _____ ปี

3. สถานภาพการสมรส

1. โสด

2. สมรส

3. หม้าย / หย่า

4. ระดับการศึกษา

1. ประถมศึกษา หรือต่ำกว่า

2. มัธยมศึกษาตอนต้น

3. มัธยมศึกษาตอนปลาย / ปวช.

4. อนุปริญญา / ปวส. / เทียบเท่า

5. ปริญญาตรี

6. สูงกว่าปริญญาตรี

5. อาชีพ

1. รับราชการ/รัฐวิสาหกิจ

2. พนักงานบริษัท/เอกชน

3. ค้าขาย

4. รับจ้าง

5. ธุรกิจส่วนตัว

6. นักเรียน/นักศึกษา

7. อื่นๆ ระบุ.....

ตอนที่ 2 ปัจจัยด้านการมาใช้บริการ

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงใน ที่ตรงกับข้อมูลของท่านตามความเป็นจริง

1. ประเภทของบริการที่ท่านมาใช้บริการบ่อยที่สุด

1. ด้านการจัดเก็บรายได้ อาทิ การยื่นเสียภาษีต่าง ๆ อาทิ ภาษีบำรุงพื้นที่ / ภาษีที่ดิน / ภาษีป้าย / ภาษีโรงเรือน

2. ด้านระบบสาธารณูปโภคขั้นพื้นฐาน อาทิ การดูแลถนน การขนน้ำประปา ไฟฟ้า

3. ด้านการดูแลอาคารและสถานที่ในพื้นที่ อาทิ การขออนุญาตปลูกสร้าง / ปรับปรุงอาคาร

4. ด้านทะเบียนราษฎร แจ้งเกิด แจ้งตาย แจ้งย้าย จดทะเบียนสมรส

5. ด้านงานสาธารณูปโภค อาทิ การเก็บและกำจัดขยะมูลฝอย ดูแลความสะอาดในพื้นที่

6. ด้านระบบสาธารณสุข อาทิ การให้ความรู้ ความเข้าใจในการป้องกันโรคติดต่อที่กำลังระบาดในพื้นที่ การร้องเรียนร้องทุกข์

7. ด้านการจัดการศึกษา อาทิ การให้เด็กเล็กได้รับการเลี้ยงดูจากสถานดูแลเด็กเล็กของเทศบาล การรับการศึกษาในโรงเรียนเทศบาล ห้องสมุดประชาชน และลานกีฬาต่าง ๆ

8. อื่น ๆ โปรดระบุ.....

2. ช่วงเวลาที่มาติดต่อขอรับบริการ

1. 8.30 – 10.00 น.

2. 10.01 – 12.00 น.

3. 12.01 – 14.00 น.

4. 14.01 – 16.00 น.

3. จากข้อ 2 ระยะเวลาในการใช้บริการนับตั้งแต่รับบัตรคิวจนเสร็จเรียบร้อยใช้เวลา

1. 0-15 นาที

2. 16-30 นาที

3. 31-45 นาที

4. 46-60 นาที

5. มากกว่า 60 นาทีขึ้นไป

4. วันที่มาติดต่อ

1. วันจันทร์

2. อังคาร

3. พุธ

5. พฤหัสบดี

6. ศุกร์

7. เสาร์

ตอนที่ 3 ความพึงพอใจต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่เทศบาลตำบลตะเคียนเตี้ย
คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ในช่องที่ตรงกับทัศนคติของท่านมากที่สุด

ความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
ด้านบุคลากร					
1. ให้คำแนะนำ ปรึกษาในการแก้ไขปัญหาแก่ประชาชนเป็นอย่างดี					
2. ความซื่อสัตย์สุจริต โปร่งใสและตรวจสอบได้					
3. ให้บริการด้วยความเสมอภาคเท่าเทียมกัน					
4. มีบุคลิกภาพที่ดี แต่งกายสุภาพเรียบร้อย					
5. มีความใส่ใจและความกระตือรือร้นในการให้บริการ					
6. มีมารยาท อธิบายชี้แจง ยินดีให้บริการด้วยรอยยิ้ม					
7. มีจำนวนเพียงพอต่อผู้มารับบริการ					
8. มีความรู้ ความสามารถเหมาะกับงานที่รับผิดชอบ					
ระบบการให้บริการ					
1. ขั้นตอนในการให้บริการสะดวก รวดเร็ว					
2. เครื่องมือ อุปกรณ์มีความทันสมัย เพียงพอต่อการให้บริการ					
3. เอกสารที่เตรียมไว้บริการมีตัวอย่าง/คำแนะนำประเภทบริการชัดเจนเข้าใจง่าย					
4. ความถูกต้อง รวดเร็ว และแม่นยำ					
5. ความชัดเจนของป้ายบอกช่องทางการให้บริการ					
6. สถานที่สำหรับคอยรับบริการมีความเป็นสัดส่วน เหมาะสม					
7. มีสิ่งอำนวยความสะดวกต่าง ๆ บริการให้แก่ผู้คอยรับบริการอย่างเหมาะสมและเพียงพอ อาทิ การมีนิตยสารให้อ่านระหว่างคอยรับบริการ บริการสูบน้ำดื่ม					

ความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
ด้านการบริหารองค์กร					
1. มีการบริหารงานเพื่อผลประโยชน์ของประชาชนในเขตพื้นที่เป็นหลัก					
2. มีการบริหารงานโดยส่งเสริมให้ประชาชนเข้ามีส่วนร่วมในทางการเมือง					
3. มีการบริหารงานแบบ โปร่งใส สามารถตรวจสอบได้					
4. มีการบริหารงานที่เน้นความซื่อสัตย์ สุจริต					
5. มีการบริหารงานที่ยึดหลักประชาธิปไตย เคารพในเสียงข้างมาก และรับฟังเสียงของประชาชนในเขตพื้นที่					
ด้านนโยบาย					
1. มีนโยบายที่จัดทำสามารถตอบสนองความต้องการของประชาชนในเขตพื้นที่					
2. มีนโยบายเป็นรูปธรรม สามารถดำเนินการได้จริง					
3. มีนโยบายสามารถแก้ปัญหาของประชาชนในเขตพื้นที่ได้อย่างยั่งยืน					
4. มีนโยบายด้านการพัฒนารายได้ของประชาชนในเขตพื้นที่					
5. มีนโยบายด้านการพัฒนาคุณภาพชีวิตของประชาชนให้อยู่ดี มีสุขได้ดี					
6. มีนโยบายด้านการป้องกันโรค การให้ความรู้ การสร้างความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับกับป้องกันโรคต่าง ๆ					
7. มีนโยบายด้านการดูแลเด็กก่อนปฐมวัย การจัดการศึกษาขั้นพื้นฐาน การศึกษานอกระบบ และการศึกษาตามอัธยาศัย					
8. มีนโยบายด้านการจัดกิจกรรมส่งเสริมกีฬา การจัดการนันทนาการต่าง ๆ ได้ดี					
9. มีนโยบายด้านการจัดห้องสมุดชุมชน และการให้ความรู้แก่ประชาชนในพื้นที่ได้ดี					
10. มีนโยบายด้านการจัดกิจกรรม ประเพณี และวันสำคัญทางศาสนาต่าง ๆ ได้ดี					

ความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการ	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
ด้านผู้บริหารเทศบาล					
1. มีวิสัยทัศน์กว้างไกล กล้าคิด และกล้าทำ					
2. มีความรู้ ความสามารถ					
3. มีความซื่อสัตย์ มีคุณธรรม และจริยธรรม					
4. มีภาวะผู้นำสูง					
5. มีความมุ่งมั่นและตั้งใจในการทำงานอย่างจริงจัง					
6. มีอุดมการณ์ยึดมั่นต่อผลประโยชน์ของบ้านเมือง และประชาชนในเขตพื้นที่เป็นหลัก					
7. มีความโปร่งใส และตรวจสอบได้					
8. มีความเข้าใจความต้องการของประชาชนในพื้นที่เป็นอย่างดี					

ส่วนที่ 4 ข้อเสนอแนะอื่น ๆ

ขอขอบคุณในความกรุณาตอบแบบสอบถาม

