

ความพึงพอใจของประชากรในเขตเทศบาล
ที่มีต่อนโยบายด้านการส่งมอบบริการของเทศบาลตำบลเขาย้อย

สารนิพนธ์
ของ
จตุรภา นาควงศ์

เสนอต่อบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ เพื่อเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษา
ตามหลักสูตรปริญญารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชานโยบายสาธารณะ

กุมภาพันธ์ 2549

ลิขสิทธิ์เป็นของมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

ความพึงพอใจของประชากรในเขตเทศบาล
ที่มีต่อนโยบายด้านการส่งมอบบริการของเทศบาลตำบลเขาย้อย

บทคัดย่อ

ของ

จตุรภุช นาควงศ์

เสนอต่อบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ เพื่อเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษา
ตามหลักสูตรปริญญารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชานโยบายสาธารณะ
กุมภาพันธ์ 2549

ท 280911

จตุรภูษ นาควงศ์. (2549). ความพึงพอใจของประชากรในเขตเทศบาลที่มีต่อนโยบายด้านการส่งมอบบริการของเทศบาลตำบลเขาย้อย. สารนิพนธ์ ปร.ม. (นโยบายสาธารณะ). กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.
อาจารย์ที่ปรึกษาสารนิพนธ์ : อาจารย์ จักราทิตย์ ธนาคม.

การวิจัยครั้งนี้มีความมุ่งหมายเพื่อศึกษาและเปรียบเทียบความพึงพอใจของประชากรในเขตเทศบาลที่มีต่อนโยบายด้านการส่งมอบบริการของเทศบาลตำบลเขาย้อย กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย คือ ผู้ที่อยู่อาศัยในเขตเทศบาลตำบลเขาย้อย จำนวน 390 คน โดยใช้วิธีเลือกตัวอย่างตามสะดวก เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา ได้แก่ แบบสอบถามที่ผู้วิจัยสร้างขึ้นเป็นแบบสำรวจรายการ และแบบมาตราส่วนประมาณค่า สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และความเบี่ยงเบนมาตรฐาน การทดสอบค่าที และการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว

ผลการวิจัย พบว่า

1. ประชากรในเขตเทศบาลมีความพึงพอใจต่อนโยบายด้านการส่งมอบบริการของเทศบาลตำบลเขาย้อย ด้านบุคลากร ด้านกระบวนการให้บริการ ด้านสถานที่ ด้านสิ่งแวดล้อม และด้านข้อมูลข่าวสารที่ได้รับ อยู่ในระดับมาก
2. ประชากรในเขตเทศบาลที่มีเพศ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา และจำนวนครั้งที่ใช้บริการต่อปี ต่างกัน มีความพึงพอใจต่อนโยบายด้านการส่งมอบบริการของเทศบาลตำบลเขาย้อย แตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ ส่วนประชากรที่มีอายุ อาชีพ รายได้ และระยะเวลาในการรับบริการต่างกัน มีความพึงพอใจแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

CITIZEN'S SATISFACTIONS OF SERVICE DELIVERY POLICY
AT MUNICIPALITY LEVEL : A CASE STUDY OF TAMBOL KHAOYOI

AN ABSTRACT
BY
JATURAPUT NAKWONG

Presented in partial fulfillment of the requirement
for the Master of Public Administration degree in Public Policy
at Srinakharinwirot University
February 2006

Jaturaput Nakwong. (2006). *Citizen's Satisfaction of Service Delivery Policy at Municipality Level : A Case Study of Tambol Khaoyoi*. Master's Project, M.P.A. (Public Policy).
Bangkok : Graduate School, Srinakharinwirot University.
Project Advisor : Mr. Chakratit Dhanagom.

The purpose of this research is to study and compare a citizen's satisfactions of service delivery policy at municipality level : a case study of tambol khaoyoi. The samples were 309 residents of Khaoyoi local government. The method of sampling is convenience sampling random.

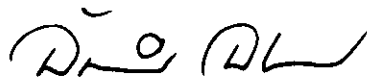
The research instruments used were check - list, and rating – scale. The data were analyzed by using frequency, percentages, mean, standard deviation, t – test for independent and One – Way variance analysis.

The findings were as follows :

1. The resident of Khaoyoi local government had satisfactions of service delivery at high level in building, service system, environment and information.
2. Difference sex, marriage status, education level and frequency to using service by month of resident had satisfaction not differently at the statistic significance. Difference age, occupation, income and time service are differently at the satisfaction statistic significance of 0.05 level.

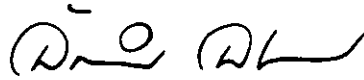
อาจารย์ที่ปรึกษาสารนิพนธ์ ประธานกรรมการบริหารหลักสูตร และคณะกรรมการการสอบ ได้พิจารณาสารนิพนธ์เรื่อง ความพึงพอใจของประชากรในเขตเทศบาลที่มีต่อนโยบายด้านการส่งมอบ บริการของเทศบาลตำบลเขาย้อย ของ จตุรภูษ นาควงศ์ ฉบับนี้แล้ว เห็นสมควรรับเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรปริญญารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชานโยบายสาธารณะ ของ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒได้

อาจารย์ที่ปรึกษาสารนิพนธ์



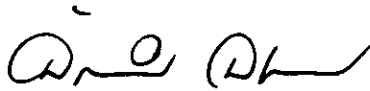
(อาจารย์จัทกราทิตย์ ธนาคม)

ประธานกรรมการบริหารหลักสูตร



(อาจารย์จัทกราทิตย์ ธนาคม)

คณะกรรมการสอบ



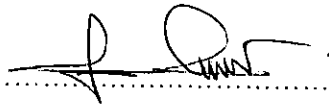
ประธาน

(อาจารย์จัทกราทิตย์ ธนาคม)

..... สุธาติ..... ผิวงาม.....

กรรมการสอบสารนิพนธ์

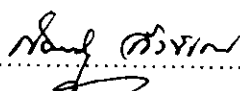
(อาจารย์ ดร. สุธาติ ผิวงาม)



กรรมการสอบสารนิพนธ์

(อาจารย์ไพศาล คงภิรมย์ชิน)

อนุมัติให้รับสารนิพนธ์ฉบับนี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรปริญญา
รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชานโยบายสาธารณะ ของมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ



คณบดีคณะสังคมศาสตร์

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. กิตติมา สังข์เกษม)

วันที่ 24 เดือน กุมภาพันธ์ พ.ศ. 2549

ประกาศคุณูปการ

สารนิพนธ์ฉบับนี้สำเร็จได้ด้วยดีเพราะผู้วิจัยได้รับความกรุณาเป็นอย่างยิ่งจากอาจารย์ จักราทิตย์ ธนาคม อาจารย์ที่ปรึกษาสารนิพนธ์ ท่านได้ให้คำปรึกษาและชี้แนะแนวทางในการ ดำเนินการวิจัยครั้งนี้ในทุกขั้นตอน ผู้วิจัยรู้สึกซาบซึ้ง และขอกราบขอบพระคุณไว้ ณ โอกาสนี้

ผู้วิจัยขอขอบพระคุณ อาจารย์จักราทิตย์ ธนาคม อาจารย์ ดร.สุชาติ ผิวงาม และอาจารย์ ไพศาล คงภิรมย์ขึ้น คณะกรรมการสอบปากเปล่าสารนิพนธ์ที่ได้กรุณาชี้แนะ ให้คำแนะนำและ พิจารณาการสอบปากเปล่าสารนิพนธ์ โดยเฉพาะ อาจารย์ ดร.สุชาติ ผิวงาม ที่ให้ความกรุณาเป็น คณะกรรมการสอบปากเปล่าสารนิพนธ์ พร้อมทั้งให้คำชี้แนะ ทำให้สารนิพนธ์ฉบับนี้สมบูรณ์ยิ่งขึ้น ซึ่ง หลังจาก อาจารย์ ดร.สุชาติ ผิวงาม ได้ให้ความกรุณาเป็นคณะกรรมการสอบปากเปล่าสารนิพนธ์แล้ว อาจารย์มีปัญหาด้านสุขภาพและต้องเข้ารับการรักษาที่โรงพยาบาล ทำให้ไม่สามารถเซ็นลายชื่อใน หน้าอนุมัติได้

ขอขอบพระคุณคณาจารย์ทุกท่านที่ให้ความรู้และประสบการณ์ต่างๆ แก่ผู้วิจัย และ ขอขอบคุณ คุณอรอนงค์ ศิริชัย นายกเทศมนตรีเทศบาลตำบลเขาย้อย และคุณจอมพล นาควงศ์ รองนายกเทศมนตรีเทศบาลตำบลเขาย้อย ที่ได้กรุณาตรวจเครื่องมือในการวิจัยและให้ข้อเสนอแนะ เพิ่มเติมเพื่อใช้ในการวิจัยครั้งนี้

ขอกราบขอบพระคุณคุณพ่อ คุณแม่ ญาติพี่น้อง และครอบครัวที่คอยให้การสนับสนุน ช่วยเหลือและเป็นกำลังใจตลอดมา นอกจากนี้ขอขอบคุณเพื่อนๆ สาขาวิชานโยบายสาธารณะที่ให้ทั้ง กำลังกายและกำลังใจที่ดีเยี่ยมตลอดระยะเวลาที่ศึกษาร่วมกันมา และดำเนินการวิจัยในครั้งนี้จน สำเร็จลุล่วงไปด้วยดี

คุณค่าและประโยชน์ของสารนิพนธ์ฉบับนี้ ขอมอบเป็นเครื่องบูชาพระคุณของบิดา มารดา และครูอาจารย์ทุกท่าน ที่ได้อบรมสั่งสอนและประสิทธิ์ประสาทความรู้ทั้งปวงแก่ผู้วิจัย

จตุรภูษ นาควงศ์

สารบัญ

บทที่	หน้า
1	บทนำ..... 1
	ภูมิหลัง..... 1
	จุดมุ่งหมายของการวิจัย..... 2
	ความสำคัญของการวิจัย..... 3
	ขอบเขตของการวิจัย..... 3
	ประชากรกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย..... 3
	ตัวแปรที่ศึกษา..... 3
	นิยามศัพท์เฉพาะ..... 4
	สมมติฐานการวิจัย..... 5
2	เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง..... 7
	สภาพทั่วไปและข้อมูลพื้นฐานของเทศบาลตำบลเขาย้อย..... 7
	เอกสารที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจของประชากรในเขตเทศบาลที่มีต่อ นโยบายด้านการส่งมอบบริการของเทศบาลตำบลเขาย้อย..... 18
	แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจ..... 18
	การวัดความพึงพอใจในการบริการ..... 19
	แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการบริการ..... 19
	หลักการของการบริการ..... 21
	งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง..... 23
3	วิธีการดำเนินการวิจัย..... 27
	ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง..... 27
	เครื่องมือการวิจัย..... 27
	ขั้นตอนการสร้างเครื่องมือ..... 28
	การเก็บรวบรวมข้อมูล..... 28
	การวิเคราะห์ข้อมูลและสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล..... 28

สารบัญ (ต่อ)

บทที่	หน้า
4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล	30
สัญลักษณ์และอักษรย่อที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล.....	30
การนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล.....	30
ผลการวิเคราะห์ข้อมูล.....	31
5 สรุปผล อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ.....	63
ความมุ่งหมายของการวิจัย.....	63
ความสำคัญของการวิจัย.....	63
ขอบเขตของการวิจัย.....	63
ประชากรที่ใช้ในการวิจัย.....	63
กลุ่มตัวอย่าง.....	63
เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย.....	64
การวิเคราะห์ข้อมูล.....	64
สรุปผลการวิจัย.....	64
อภิปรายผล.....	69
ข้อเสนอแนะจากการวิจัย.....	74
ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป.....	74
บรรณานุกรม.....	75
ภาคผนวก.....	79
ภาคผนวก ก.....	80
ภาคผนวก ข.....	85
ประวัติย่อผู้ทำสารนิพนธ์.....	88

บัญชีตาราง

ตาราง	หน้า
1 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามเพศ อายุ สถานภาพ สมรส ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้ จำนวนครั้งในการใช้บริการต่อปี และเวลาในการรับบริการในแต่ละครั้ง.....	31
2 ค่าเฉลี่ยและความเบี่ยงเบนมาตรฐาน ความพึงพอใจของประชากรในเขตเทศบาล ที่มีต่อนโยบายด้านการส่งมอบบริการของเทศบาลตำบลเขาย้อย ด้านสถานที่และสิ่งแวดลอม รายชื่อและโดยรวม.....	33
3 ค่าเฉลี่ยและความเบี่ยงเบนมาตรฐาน ความพึงพอใจของประชากรในเขตเทศบาล ที่มีต่อนโยบายด้านการส่งมอบบริการของเทศบาลตำบลเขาย้อย ด้านกระบวนการ ให้การบริการ รายชื่อและโดยรวม.....	34
4 ค่าเฉลี่ยและความเบี่ยงเบนมาตรฐาน ความพึงพอใจของประชากรในเขตเทศบาล ที่มีต่อนโยบายด้านการส่งมอบบริการของเทศบาลตำบลเขาย้อย ด้านบุคลากร รายชื่อและโดยรวม.....	35
5 ค่าเฉลี่ยและความเบี่ยงเบนมาตรฐาน ความพึงพอใจของประชากรในเขตเทศบาล ที่มีต่อนโยบายด้านการส่งมอบบริการของเทศบาลตำบลเขาย้อย ด้านข้อมูลข่าวสาร ที่ได้รับ รายชื่อและโดยรวม.....	36
6 ค่าเฉลี่ยและความเบี่ยงเบนมาตรฐาน ความพึงพอใจของประชากรในเขตเทศบาล ที่มีต่อนโยบายด้านการส่งมอบบริการของเทศบาลตำบลเขาย้อย จำแนกตามรายด้านและโดยรวม.....	37
7 ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจของประชากรในเขตเทศบาลที่มีต่อนโยบาย ด้านการส่งมอบบริการของเทศบาลตำบลเขาย้อย จำแนกตามเพศ รายด้านและโดยรวม.....	38
8 ค่าเฉลี่ยและความเบี่ยงเบนมาตรฐานการความพึงพอใจของประชากรในเขต เทศบาล ที่มีต่อนโยบายด้านการส่งมอบบริการของเทศบาลตำบลเขาย้อย จำแนกตามอายุ โดยรวมและรายด้าน.....	39
9 ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจของประชากรในเขตเทศบาลที่มีต่อนโยบาย ด้านการส่งมอบบริการของเทศบาลตำบลเขาย้อย จำแนกตามอายุ โดยรวม และรายด้าน.....	40

บัญชีตาราง (ต่อ)

ตาราง	หน้า
10 ผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ย ความพึงพอใจของประชากรในเขตเทศบาล ที่มีต่อนโยบายด้านการส่งมอบบริการของเทศบาลตำบลเขาย้อย ด้านสถานที่ และสิ่งแวดล้อม ของประชากรที่มีอายุต่างกัน.....	41
11 ผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ย ความพึงพอใจของประชากรในเขตเทศบาลที่มีต่อ นโยบายด้านการส่งมอบบริการของเทศบาลตำบลเขาย้อย ด้านกระบวนการ ให้การบริการ ของประชากรที่มีอายุต่างกัน.....	41
12 ผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ย ความพึงพอใจของประชากรในเขตเทศบาลที่มีต่อ นโยบาย ด้านการส่งมอบบริการของเทศบาลตำบลเขาย้อย ด้านบุคลากร ของประชากรที่มีอายุต่างกัน.....	42
13 ผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ย ความพึงพอใจของประชากรในเขตเทศบาลที่มีต่อ นโยบาย ด้านการส่งมอบบริการของเทศบาลตำบลเขาย้อย รวมทุกด้าน ของประชากรที่มีอายุต่างกัน.....	42
14 ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจของประชากรในเขตเทศบาลที่มีต่อนโยบาย ด้านการส่งมอบบริการของเทศบาลตำบลเขาย้อย จำแนกตามเพศ รายด้านและโดยรวม.....	43
15 ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจของประชากรในเขตเทศบาลที่มีต่อนโยบาย ด้านการส่งมอบบริการของเทศบาลตำบลเขาย้อย จำแนกตามระดับ การศึกษา รายด้านและโดยรวม.....	44
16 ค่าเฉลี่ยและความเบี่ยงเบนมาตรฐานการความพึงพอใจของประชากรในเขต เทศบาล ที่มีต่อนโยบายด้านการส่งมอบบริการของเทศบาลตำบลเขาย้อย จำแนกตามอาชีพ โดยรวมและรายด้าน.....	45
17 ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจของประชากรในเขตเทศบาลที่มีต่อนโยบาย ด้านการส่งมอบบริการของเทศบาลตำบลเขาย้อย จำแนกตามอาชีพ โดยรวมและรายด้าน.....	46
18 ผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ย ความพึงพอใจของประชากรในเขตเทศบาลที่มีต่อ นโยบายด้านการส่งมอบบริการของเทศบาลตำบลเขาย้อย ด้านสถานที่ และสิ่งแวดล้อม ของประชากรที่มีอาชีพต่างกัน.....	47

บัญชีตาราง (ต่อ)

ตาราง	หน้า
19 ผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ย ความพึงพอใจของประชากรในเขตเทศบาล ที่มีต่อนโยบาย ด้านการส่งมอบบริการของเทศบาลตำบลเขาย้อย ด้านกระบวนการให้บริการ ของประชากรที่มีอาชีพต่างกัน.....	47
20 ผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ย ความพึงพอใจของประชากรในเขตเทศบาล ที่มีต่อนโยบาย ด้านการส่งมอบบริการของเทศบาลตำบลเขาย้อย ด้านบุคลากร ของประชากรที่มีอาชีพต่างกัน.....	48
21 ผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ย ความพึงพอใจของประชากรในเขตเทศบาล ที่มีต่อนโยบายด้านการส่งมอบบริการของเทศบาลตำบลเขาย้อย ด้านข้อมูลข่าวสารที่ได้รับ ของประชากรที่มีอาชีพต่างกัน.....	49
22 ผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ย ความพึงพอใจของประชากรในเขตเทศบาล ที่มีต่อนโยบายด้านการส่งมอบบริการของเทศบาลตำบลเขาย้อยโดยรวม ของประชากรที่มีอาชีพต่างกัน.....	50
23 ค่าเฉลี่ยและความเบี่ยงเบนมาตรฐานการความพึงพอใจของประชากรในเขต เทศบาล ที่มีต่อนโยบายด้านการส่งมอบบริการของเทศบาลตำบลเขาย้อย จำแนกตาม รายได้ โดยรวมและรายด้าน.....	51
24 ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจของประชากรในเขตเทศบาลที่มีต่อนโยบาย ด้านการส่งมอบบริการของเทศบาลตำบลเขาย้อย จำแนกตามรายได้ โดยรวมและรายด้าน.....	52
25 ผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ย ความพึงพอใจของประชากรในเขตเทศบาล ที่มีต่อนโยบาย ด้านการส่งมอบบริการของเทศบาลตำบลเขาย้อย ด้านกระบวนการให้บริการ ของประชากรที่มีรายได้ต่างกัน.....	53
26 ผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ย ความพึงพอใจของประชากรในเขตเทศบาล ที่มีต่อนโยบายด้านการส่งมอบบริการของเทศบาลตำบลเขาย้อย ด้านบุคลากรของประชากรที่มีรายได้ต่างกัน	54
27 ผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ย ความพึงพอใจของประชากรในเขตเทศบาล ที่มีต่อนโยบาย ด้านการส่งมอบบริการของเทศบาลตำบลเขาย้อย ด้านข่าวสารข้อมูลที่ได้รับ ของประชากรที่มีรายได้ต่างกัน.....	55

บัญชีตาราง (ต่อ)

ตาราง	หน้า
28 ผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของประชากรในเขตเทศบาลที่มีต่อนโยบาย ด้านการส่งมอบบริการของเทศบาลตำบลเขาย้อย โดยรวมของประชากรที่มีรายได้ต่างกัน.....	56
29 ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจของประชากรในเขตเทศบาลที่มีต่อนโยบายด้านการส่งมอบบริการของเทศบาลตำบลเขาย้อย จำแนกตามจำนวนครั้งที่มาใช้บริการต่อปี รายด้านและโดยรวม.....	57
30 ค่าเฉลี่ยและความเบี่ยงเบนมาตรฐานการความพึงพอใจของประชากรในเขตเทศบาลที่มีต่อนโยบายด้านการส่งมอบบริการของเทศบาลตำบลเขาย้อยจำแนกตามเวลาในการรับ บริการในแต่ละครั้ง โดยรวมและรายด้าน....	58
31 ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจของประชากรในเขตเทศบาลที่มีต่อนโยบายด้านการส่งมอบบริการของเทศบาลตำบลเขาย้อย จำแนกตามเวลาในการรับบริการในแต่ละครั้ง โดยรวมและรายด้าน.....	59
32 ผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของประชากรในเขตเทศบาลที่มีต่อนโยบายด้านการส่งมอบบริการของเทศบาลตำบลเขาย้อย ด้านสถานที่และสิ่งแวดล้อม ของประชากรที่ใช้เวลาในการรับบริการในแต่ละครั้ง.....	60
33 ผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของประชากรในเขตเทศบาลที่มีต่อนโยบายด้านการส่งมอบบริการของเทศบาลตำบลเขาย้อย ด้านกระบวนการ ให้การบริการ ของประชากรที่ใช้เวลาในการรับบริการในแต่ละครั้ง.....	60
34 ผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของประชากรในเขตเทศบาลที่มีต่อนโยบายด้านการส่งมอบบริการของเทศบาลตำบลเขาย้อย ด้านบุคลากรของประชากรที่ใช้เวลาในการรับบริการในแต่ละครั้ง.....	61
35 ผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของประชากรในเขตเทศบาลที่มีต่อนโยบายด้านการส่งมอบบริการของเทศบาลตำบลเขาย้อย ด้านข้อมูลข่าวสาร ที่ได้รับ ของประชากรที่ใช้เวลาในการรับบริการในแต่ละครั้ง.....	61

บัญชีตาราง (ต่อ)

ตาราง	หน้า
36 ผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของประชากรในเขตเทศบาลที่มีต่อ นโยบายด้านการส่งมอบบริการของเทศบาลตำบลเขาย้อย โดยรวมของ ประชากร ที่ใช้เวลาในการรับบริการในแต่ละครั้ง.....	62

บทที่ 1

บทนำ

ภูมิหลัง

การปกครองท้องถิ่นหมายถึง การปกครองที่รัฐบาลให้อำนาจหรือการกระจายอำนาจไปให้หน่วยปกครองท้องถิ่น เพื่อเปิดโอกาสให้ประชาชนในท้องถิ่นมีส่วนร่วมในการปกครองท้องถิ่นและชุมชนโดยมีองค์กรผู้รับผิดชอบ มีอิสระในการใช้ดุลยพินิจ มีเจ้าหน้าที่และงบประมาณในการดำเนินการแยกออกจากราชการส่วนภูมิภาค แต่องค์กรปกครองท้องถิ่นก็มีได้มีอธิปไตยในตัวเอง คือยังต้องอยู่ภายใต้การควบคุมของรัฐบาลกลางตามวิธีที่เหมาะสม การปกครองท้องถิ่นมีหลายรูปแบบ แต่ที่สอดคล้องกับการปกครองระบอบประชาธิปไตยมากที่สุด คือ เทศบาล

การปกครองส่วนท้องถิ่นของประเทศไทยได้เริ่มวิวัฒนาการมาตั้งแต่สมัยพระบาทสมเด็จพระจุลจอมเกล้าเจ้าอยู่หัว พระองค์ทรงมีพระราชดำริให้จัดตั้งสุขาภิบาลขึ้น โดยให้ตราพระราชกำหนดสุขาภิบาลขึ้นในกรุงเทพฯ ในปี พ.ศ.2440 และต่อมาในปี พ.ศ.2448 ได้จัดตั้งสุขาภิบาลท่าฉลอม ในเขตตลาดท่าจีน ตำบลท่าฉลอม จังหวัดสมุทรสาคร ขึ้นเป็นครั้งแรกนอกเขตพระนคร ต่อมาในปี พ.ศ.2451 และปี พ.ศ.2495 ได้มีการตราพระราชบัญญัติสุขาภิบาลขึ้นใช้ใหม่ จนถึงปี พ.ศ.2542 ได้มีการตราพระราชบัญญัติเปลี่ยนแปลงฐานะของสุขาภิบาลเป็นเทศบาล มีผลให้สุขาภิบาลที่มีอยู่ทั้งหมดในประเทศไทยต้องเปลี่ยนแปลงฐานะเป็นเทศบาลตำบล การปกครองท้องถิ่นรูปแบบสุขาภิบาลจึงถูกยกเลิกไปโดยปริยาย

สำหรับการปกครองท้องถิ่นไทยในรูปแบบเทศบาล ได้มีวิวัฒนาการมาตั้งแต่ปี พ.ศ.2476 มีการตราพระราชบัญญัติจัดระเบียบเทศบาล พ.ศ.2476 และได้จัดตั้งเทศบาลครั้งแรกในปี พ.ศ.2478 โดยยกฐานะของสุขาภิบาลที่มีอยู่เดิม 35 แห่งให้เป็นเทศบาล นับจากนั้นได้มีการแก้ไขพระราชบัญญัติและกฎหมายที่เกี่ยวข้องหลายครั้ง ปัจจุบันใช้พระราชบัญญัติเทศบาล พ.ศ.2496 และมีการแก้ไขเพื่อให้สอดคล้องกับรัฐธรรมนูญฉบับปัจจุบันอีก 2 ฉบับ ในปี พ.ศ.2542 และ พ.ศ.2543 โดยกำหนดหลักเกณฑ์แบ่งเทศบาลออกเป็น 3 ประเภท คือ เทศบาลตำบล ซึ่งต้องมีประชากร 7,000 คนขึ้นไป และรายได้ไม่ต่ำกว่า 12 ล้านบาท ไม่รวมเงินอุดหนุน เทศบาลเมือง ต้องมีประชากร 10,000 คนขึ้นไป หรือเป็นที่ตั้งของศาลากลางจังหวัดยกฐานะเป็นเทศบาลได้เลย และเทศบาลนคร ต้องมีประชากร 50,000 คนขึ้นไป โดยใช้เกณฑ์รายได้และจำนวนประชากรเป็นหลักพิจารณา โดยเทศบาลแต่ละประเภทจะมีบทบาทและหน้าที่ที่สำคัญคือ การออกเทศบัญญัติ และการให้บริการสาธารณะเพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชนในท้องถิ่นของตนเอง โดยเทศบาลแต่ละแห่งอาจจะมีการจัดการให้บริการแก่ประชาชนในเขตเทศบาลของตนได้มากน้อยแตกต่างกันไปโดยขึ้นอยู่กับ สภาพ

พื้นที่ งบประมาณ และนโยบายสาธารณะของเทศบาลนั้น ๆ แม้ว่าการให้บริการสาธารณะของแต่ละเทศบาลจะมีความแตกต่างกันตามข้อจำกัดที่กล่าวมาแล้วในข้างต้น แต่หลักการสำคัญที่สุดของทุกเทศบาลก็คือ การให้บริการ การพัฒนา และตอบสนองความต้องการของประชาชนในท้องถิ่นให้มากที่สุด

เทศบาลตำบลเขาย้อยก็เป็นองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นองค์กรหนึ่ง โดยเปลี่ยนแปลงฐานะมาจากสุขาภิบาลเขาย้อย ตาม พ.ร.บ. เปลี่ยนแปลงฐานะสุขาภิบาลเป็นเทศบาล พ.ศ. 2542 ประกาศในพระราชกิจจานุเบกษา เล่มที่ 116 ตอนที่ 9 ก ลงวันที่ 24 กุมภาพันธ์ 2542 มีผลบังคับใช้ตั้งแต่วันที่ 25 พฤษภาคม 2542 โดยเปลี่ยนแปลงฐานะจากสุขาภิบาลเป็นเทศบาลตำบลเขาย้อย มีหน้าที่ให้บริการสาธารณะ พัฒนา และตอบสนองความต้องการของประชาชนในท้องถิ่น ภายใต้นโยบายของผู้บริหารเทศบาล แต่อย่างไรก็ตามยังมีภาพสะท้อนแสดงให้เห็นถึงความรู้สึกของประชาชนบางส่วนที่มีต่อนโยบายสาธารณะของผู้บริหารเทศบาลว่าไม่ดีเท่าที่ควร โดยเฉพาะนโยบายด้านการบริการ ซึ่งอาจเป็นเพราะว่าเทศบาลตำบลเขาย้อยไม่สามารถตอบสนองความต้องการของประชาชนได้เท่าที่ควรอันมีสาเหตุหลายประการ เช่น การขาดประสิทธิภาพในการบริหารงาน การขาดแคลนงบประมาณ การให้บริการที่ยังไม่สอดคล้องกับความต้องการของประชาชน รวมไปถึงบุคลากรและระบบการให้บริการของเทศบาล

ผู้ทำวิจัยในฐานะที่เป็นผู้หนึ่งที่อาศัยอยู่ในเขตเทศบาลตำบลเขาย้อย ย่อมต้องการเห็นการพัฒนาของท้องถิ่นของตน ต้องการสะท้อนให้ผู้บริหารในท้องถิ่นเห็นความต้องการของประชาชน และต้องการเสนอความรู้สึกที่ประชากรในท้องถิ่นมีต่อนโยบายของผู้บริหารเทศบาล โดยเฉพาะนโยบายด้านการบริการที่สามารถมองเห็นเป็นรูปธรรมได้ง่าย เพื่อเป็นข้อมูลในการที่ผู้บริหารเทศบาลอาจจะนำไปปรับใช้ในการกำหนดนโยบายสาธารณะในครั้งต่อไป ดังนั้นผู้ทำวิจัยจึงได้ทำการศึกษาความพึงพอใจของประชากรในเขตเทศบาลที่มีต่อนโยบายด้านการบริการของเทศบาลตำบลเขาย้อย

จุดมุ่งหมายของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาความพึงพอใจของประชากรในเขตเทศบาลที่มีต่อนโยบายด้านการบริการของเทศบาลตำบลเขาย้อย
2. เพื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจของประชากรในเขตเทศบาล ที่มีต่อนโยบายด้านการบริการของเทศบาลตำบลเขาย้อย โดยจำแนกตามเพศ อายุ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้

ความสำคัญของการวิจัย

ผลที่ได้จากการทำวิจัยครั้งนี้จะทำให้ทราบถึงความพึงพอใจของประชากรในเขตเทศบาลที่มีต่อนโยบายด้านการบริการของเทศบาลตำบลเขาย้อย ซึ่งจะเป็นแนวทางแก่ผู้บริหารในการกำหนดนโยบายด้านการบริการเพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชนในท้องถิ่นให้มากที่สุด และเป็นประโยชน์ในการบริหารงานเทศบาลให้มีคุณภาพและประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

ขอบเขตของการวิจัย

1. ประชากรกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย

ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้เป็นผู้ที่อาศัยอยู่ในเขตเทศบาลตำบลเขาย้อยมีจำนวนประชากรทั้งหมด 15,325 คน (แผนยุทธศาสตร์การพัฒนาเทศบาลตำบลเขาย้อย พ.ศ. 2548 – 2550 .2547)

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้เป็นผู้ที่อาศัยอยู่ในเขตเทศบาลตำบลเขาย้อย จำนวน 390 คน ที่ได้มาจากการกำหนดขนาดของกลุ่มตัวอย่างตามตารางสำเร็จรูปของ Yamane ที่ความเชื่อมั่น 95% และตามความคลาดเคลื่อนที่ $\pm 5\%$ (ประสิทธิ์ สิริพันธ์ . 2534 : 92)

2. ตัวแปรที่ศึกษา

2.1 ตัวแปรอิสระ จำแนกเป็น

2.1.1 เพศ

2.1.1.1 ชาย

2.1.1.2 หญิง

2.1.2 อายุ

2.1.2.1 15 – 25 ปี

2.1.2.2 26 – 35 ปี

2.1.1.3 36 – 45 ปี

2.1.2.4 46 ปีขึ้นไป

2.1.3 สถานภาพสมรส

2.1.3.1 โสด

2.1.3.2 สมรส

2.1.4 ระดับการศึกษา

2.1.4.1 ต่ำกว่าปริญญาตรี

2.1.4.2 ปริญญาตรีหรือเทียบเท่าขึ้นไป

2.1.5 อาชีพ

2.1.5.1 เกษตรกร

2.1.5.2 รับจ้าง

2.1.5.3 ธุรกิจส่วนตัว

2.1.5.4 รับราชการ / พนักงานรัฐวิสาหกิจ / ข้าราชการบำนาญ

2.1.6 รายได้

2.1.6.1 ต่ำกว่า 5,000 บาท

2.1.6.2 5,001 – 10,000 บาท

2.1.6.3 10,001 – 15,000 บาท

2.1.6.4 15,001 บาทขึ้นไป

2.1.7 จำนวนครั้งที่มาใช้บริการต่อปี

2.1.7.1 น้อยกว่า 2 ครั้ง

2.1.7.2 มากกว่า 2 ครั้ง

2.1.8 เวลาในการรับบริการในแต่ละครั้ง

2.1.8.1 น้อยกว่า 30 นาที

2.1.8.2 30 – 60 นาที

2.1.8.3 1 ชั่วโมงขึ้นไป

2.2 ตัวแปรตาม คือ ความพึงพอใจของประชากรในเขตเทศบาลที่มีต่อนโยบายด้านการบริการของเทศบาลตำบลเขาย้อย 4 ด้าน ได้แก่

2.2.1 ด้านสถานที่และสิ่งแวดล้อม

2.2.2 ด้านกระบวนการให้บริการ

2.2.3 ด้านบุคลากร

2.2.4 ด้านข้อมูลข่าวสารที่ได้รับ

นิยามศัพท์เฉพาะ

1. ความพึงพอใจ หมายถึง ความคิดเห็นที่แสดงออกในเชิงบวกหรือลบของประชากรในเขตเทศบาลตำบลเขาย้อยที่มีต่อนโยบายด้านการบริการของเทศบาลตำบลเขาย้อย
2. นโยบาย หมายถึง หลักและวิธีปฏิบัติซึ่งถือเป็นแนวดำเนินการ ในที่นี้หมายถึงนโยบายของเทศบาลตำบลเขาย้อยซึ่งสามารถจำแนกได้เป็น 9 นโยบายสำคัญดังนี้

- 2.1 นโยบายด้านการบริหารงาน
- 2.2 นโยบายด้านการบริการประชาชน
- 2.3 นโยบายด้านการศึกษาและการกีฬา
- 2.4 นโยบายด้านการส่งเสริมประเพณี วัฒนธรรม และการท่องเที่ยว
- 2.5 นโยบายด้านการรักษาความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน
- 2.6 นโยบายด้านการสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม
- 2.7 นโยบายด้านการพัฒนาโครงสร้างพื้นฐาน
- 2.8 นโยบายด้านการสร้างความเข้มแข็งของชุมชน
- 2.9 นโยบายด้านการป้องกันและปราบปรามยาเสพติด

3. เขตเทศบาล หมายถึง เขตแดนในอำนาจปกครอง ในที่นี้หมายถึงพื้นที่ในเขตอำนาจปกครองของเทศบาลตำบลเขาย้อย ซึ่งประกอบด้วย 4 ตำบล 21 หมู่บ้านมีพื้นที่ 40 ตารางกิโลเมตร หรือประมาณ 25,000 ไร่

4. ประชากร หมายถึง หมู่พลเมือง อาศัยอยู่ในที่เดียวกันในช่วงระยะเวลาหนึ่ง ในที่นี้หมายถึงประชากรที่อาศัยอยู่ในเขตเทศบาลตำบลเขาย้อย

5. การบริการ หมายถึง กิจกรรมใด ๆ หรือกระบวนการของการปฏิบัติตนเพื่อผู้อื่น เพื่อได้รับประโยชน์ และความพึงพอใจ เพื่อตอบสนองความพึงพอใจของผู้รับบริการ ในที่นี้หมายถึงการบริการตามนโยบายด้านการบริการของเทศบาลตำบลเขาย้อย

สมมติฐานการวิจัย

1. ประชากรที่มีเพศต่างกัน มีความพึงพอใจต่อนโยบายด้านการบริการของเทศบาลตำบลเขาย้อยแตกต่างกัน
2. ประชากรที่มีอายุต่างกัน มีความพึงพอใจต่อนโยบายด้านการบริการของเทศบาลตำบลเขาย้อยแตกต่างกัน
3. ประชากรที่มีสถานภาพสมรสต่างกัน มีความพึงพอใจต่อนโยบายด้านการบริการของเทศบาลตำบลเขาย้อยแตกต่างกัน
4. ประชากรที่มีระดับการศึกษาต่างกัน มีความพึงพอใจต่อนโยบายด้านการบริการของเทศบาลตำบลเขาย้อยแตกต่างกัน
5. ประชากรที่มีอาชีพต่างกัน มีความพึงพอใจต่อนโยบายด้านการบริการของเทศบาลตำบลเขาย้อยแตกต่างกัน

6. ประชากรที่มีรายได้ต่างกัน มีความพึงพอใจต่อนโยบายด้านการบริการของเทศบาลตำบลเขาย้อยแตกต่างกัน

7. ประชากรที่มีจำนวนครั้งที่มาใช้บริการต่อปีต่างกัน มีความพึงพอใจต่อนโยบายด้านการบริการของเทศบาลตำบลเขาย้อยแตกต่างกัน

8. ประชากรที่มีเวลาในการรับบริการในแต่ละครั้งต่างกัน มีความพึงพอใจต่อนโยบายด้านการบริการของเทศบาลตำบลเขาย้อยแตกต่างกัน

บทที่ 2

เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ในการศึกษาวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ศึกษาค้นคว้าเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง แนวคิด ทฤษฎีต่าง ๆ โดยจัดเรียงตามลำดับดังต่อไปนี้

1. สภาพทั่วไปและข้อมูลพื้นฐานของเทศบาลตำบลเขาย้อย
2. เอกสารที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจของประชากรในเขตเทศบาล ที่มีต่อนโยบายด้านการบริการของเทศบาลตำบลเขาย้อย
 - 2.1 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจ
 - 2.2 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการบริการ
 - 2.3 ผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

สภาพทั่วไปและข้อมูลพื้นฐานของเทศบาลตำบลเขาย้อย

1.สภาพทั่วไป

1.1 ลักษณะที่ตั้ง

เทศบาลตำบลเขาย้อยตั้งอยู่ในพื้นที่ หมู่ที่ 5 ตำบลเขาย้อย อำเภอเขาย้อย จังหวัดเพชรบุรี อยู่ห่างจากจังหวัดเพชรบุรี 22 กิโลเมตร ห่างจากกรุงเทพฯ ตามถนนเพชรเกษม (สายเก่า) 137 กิโลเมตร ตามทางหลวงแผ่นดินหมายเลข 35 สายธนบุรี – ปากท่อ (พระราม 2) 97 กิโลเมตร เทศบาลตำบลเขาย้อยมีพื้นที่ 40 ตารางกิโลเมตร หรือประมาณ 25,000 ไร่

1.2 อาณาเขต

อาณาเขตของเทศบาลตำบลเขาย้อยมีดังนี้

ทิศเหนือ ในพื้นที่ของตำบลบางเค็ม จรดตำบลห้วยโรง อำเภอเขาย้อย จังหวัดเพชรบุรี

ทิศใต้ ในพื้นที่ตำบลทับค้าง จรดตำบลหนองปรัง อำเภอเขาย้อย จังหวัดเพชรบุรี

ทิศตะวันออก จรดหมู่ที่ 7 ตำบลเขาย้อย,ตำบลหนองปรัง,ตำบลหนองปลาไหล,อำเภอเขาย้อย จังหวัดเพชรบุรี และบางส่วนของพื้นที่อำเภออัมพวา จังหวัดสมุทรสงคราม

ทิศตะวันตก จรดหมู่ที่ 1,2,4 ตำบลทับค้าง หมู่ที่ 1,2 ตำบลเขาย้อย หมู่ที่ 1,2 ตำบลสระพัง และตำบลหนองชุมพล อำเภอเขาย้อย จังหวัดเพชรบุรี

2. ประชากร

จำนวนประชากรในเขตพื้นที่เทศบาลจากการสำรวจจำนวนประชากรตามสถิติทะเบียนราษฎร ณ วันที่ 17 กรกฎาคม 2547 มีจำนวนประชากรทั้งหมด 15,325 คน แยกเป็นเพศชายจำนวน 7,318 คน เพศหญิง 8,034 คน จำนวนครัวเรือนในปัจจุบัน 5,124 ครัวเรือน มีประชากรผู้มีสิทธิในการเลือกตั้ง 11,681 คน เป็นชาย 5,682 คน เป็นหญิง 6,498 คน อัตราความหนาแน่นของประชากรอยู่ที่ 383 คน/ตารางกิโลเมตร

3. ด้านโครงสร้างพื้นฐาน

3.1 การคมนาคม การจราจร

ทางหลวงแผ่นดิน เส้นทางคมนาคมที่สำคัญ คือ ทางหลวงแผ่นดินหมายเลข 4 ถนนเพชรเกษม (สายเก่า) ห่างจากกรุงเทพฯ 137 กิโลเมตร ตามทางหลวงแผ่นดินหมายเลข 35สายธนบุรี – ปากท่อ (พระราม 2) ห่างจากกรุงเทพฯ 97 กิโลเมตร

สถานีรถไฟ ในเขตเทศบาลตำบลเขาย้อยมีสถานีรถไฟจำนวน 2 แห่ง คือ สถานีรถไฟเขาย้อย ตั้งอยู่บริเวณหมู่ที่ 6 ตำบลเขาย้อย สถานีรถไฟบางเค็ม ตั้งอยู่บริเวณหมู่ที่ 6 ตำบลบางเค็ม

การจราจร มีถนนในเขตเทศบาล จำนวน 140 สาย เป็นถนนยางแอสฟัลติก จำนวน 25 สาย ถนนคอนกรีต จำนวน 69 สาย ถนนลูกรัง จำนวน 11 สาย ถนนหินคลุก จำนวน 29 สาย สะพาน จำนวน 6 แห่ง

3.2 การประปา

มีสำนักงานเขตการจ่ายน้ำ 1 แห่ง (สำนักงานการประปาปากท่อ) จำนวนครัวเรือนที่มีน้ำประปาใช้ 2,805 ครัวเรือน

3.3 การไฟฟ้า

มีสำนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค อำเภอเขาย้อยจำนวน 1 แห่ง จำนวนครัวเรือนที่มีไฟฟ้าใช้ 5,019 ครัวเรือน

3.4 การสื่อสารและโทรคมนาคม

มีที่ทำการไปรษณีย์โทรเลขจำนวน 1 แห่ง รหัสไปรษณีย์ 76140 มีสำนักงานบริการโทรศัพท์เขาย้อยจำนวน 1 แห่ง จำนวนครัวเรือนที่มีโทรศัพท์ใช้ 1,000 หมายเลข มีตู้โทรศัพท์สาธารณะจำแนกได้ดังนี้ แบบหยอดเหรียญ 83 ตู้ แบบใช้บัตรโทรศัพท์ 32 ตู้ แบบพินโฟน 11 เครื่อง

3.5 ลักษณะการใช้ที่ดิน

เทศบาลตำบลเขาย้อย มีพื้นที่ทั้งหมด 40 ตารางกิโลเมตร ซึ่งส่วนใหญ่ใช้ที่ดินเพื่อการอยู่อาศัย การเกษตรกรรม อุตสาหกรรม และพานิชยกรรม

4. ด้านเศรษฐกิจ

4.1 โครงสร้างทางเศรษฐกิจและสภาพเศรษฐกิจ

ประชาชนส่วนใหญ่ที่อาศัยในเขตพื้นที่เทศบาลมีอาชีพเกษตรกรรม ทำนา ทำไร่ และเลี้ยงสัตว์ ซึ่งเฉลี่ยแล้วประมาณร้อยละ 70 ของประชากรทั้งหมด ในอำเภอเขาย้อยมีพื้นที่เพื่อเกษตรกรรม ประมาณ 36,400 ไร่ อาชีพค้าขายประมาณร้อยละ 20 ซึ่งส่วนใหญ่จะตั้งบ้านเรือนอยู่บนเส้นทางถนนเพชรเกษม ริมสองฝั่งถนนเพชรเกษม ตลอดความยาวเทศบาล มีร้านอาหารข้าวแกงซึ่งเป็นที่ยอมรับของผู้เดินทางจำนวนมาก เป็นอาชีพสำคัญที่ทำให้อำเภอเขาย้อยเป็นที่รู้จักของคนทั่วไป และอื่น ๆ ร้อยละ 10 รายได้เฉลี่ยของประชากร / คน / ปี 25,200 บาท

4.2 การเกษตรกรรม

การเพาะปลูก พืชสำคัญที่ใช้ในการเพาะปลูกได้แก่ ข้าว มะม่วง กุ้ง และพืชสวนอื่น ๆ การชลประทาน มีคลองส่งน้ำ คลองใหญ่ ขวา คลองสาย 21 ซ้าย สายใหญ่ 1 ขวา คลองสาย 22 สายใหญ่ 1 ขวามีน้ำใช้ในการเกษตรตลอดปี ส่วนใหญ่ใช้พื้นที่การเกษตรเกือบทั้งหมด จำนวนครัวเรือนที่ทำการเกษตรเท่ากับ 1,365 ครัวเรือน จำนวนแรงงานเกษตรเท่ากับ 4,095 คน

4.3 การพาณิชย์กรรมและการบริการ

สถานประกอบการด้านพาณิชย์กรรม มีสถานีบริการน้ำมัน จำนวน 7 แห่ง ร้านค้าทั่วไป จำนวน 264 แห่ง ตลาดสดของเทศบาลจำนวน 1 แห่ง ตลาดนัดตามวัน จำนวน 5 แห่ง

สถานประกอบการด้านการบริการ โรงแรม จำนวน 1 แห่ง คือ โรงแรมป๊อบเฮ้าส์ ตั้งอยู่ริมถนนเพชรเกษม ตำบลบางเค็มมีจำนวน 30 ห้อง มีธนาคารพาณิชย์ 2 แห่ง คือธนาคารกรุงศรีอยุธยาจำกัด (มหาชน) และธนาคารกรุงเทพจำกัด มีธนาคารของรัฐบาล 2 แห่ง คือ ธนาคารออมสิน และธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร

4.4 การอุตสาหกรรม

โรงงานอุตสาหกรรมขนาดใหญ่ จำนวน 2 แห่ง คือ บริษัท แคล คอมพิวเตอร์อิเล็กทรอนิกส์ (ประเทศไทย) จำกัด มีคนงานจำนวน 2,708 คน แยกเป็นชาย 148 คน หญิง 2,560 คน บริษัทนันทยางเท็กไทล์ จำกัด มีคนงานจำนวน 607 แยกเป็นชาย 300 คนหญิง 307 คน

โรงงานอุตสาหกรรมขนาดกลาง จำนวน 1 แห่ง คือ บริษัทไฟร์วิมิลด์ จำกัด มีคนงานจำนวน 173 คน แยกเป็นชาย 31 คน หญิง 142 คน โรงงานอุตสาหกรรมขนาดเล็ก จำนวน 2 แห่งคือ บริษัท อินดัสทรี จำกัด มีคนงานจำนวน 151 คน แยกเป็นชาย 60 คน หญิง 91 คน บริษัทยูนิคแก๊สแอนด์ปิโตรเคมีคัลส์ จำกัด (มหาชน) มีคนงานจำนวน 20 คน แยกเป็นชาย 17 คน หญิง 3 คน

4.5 การท่องเที่ยว

เทศบาลตำบลเขาย้อย มีแหล่งที่สำคัญ ดังนี้

ถ้าเขาย้อย ตั้งอยู่บริเวณ หมู่ที่ 5 ตำบลเขาย้อย ตามถนนเพชรเกษมหลักกิโลเมตรที่ 13 (แยกเขาย้อย) เข้ามาประมาณ 1 กิโลเมตร เป็นถ้ำหินปูนภายในมีหินงอกหินย้อยที่สวยงาม ซึ่งมีการดูแลรักษาโดยวัดเขาย้อยตลอดมา โดยทางวัดถ้าเขาย้อยได้จัดทำสวนสาธารณะเพื่อการพักผ่อนหย่อนใจ และใช้เป็นที่สำหรับประชาชนได้ออกกำลังกายอีกด้วย และที่สำคัญภายในถ้ำยังมีพระพุทธรูปปางไสยาสน์ เป็นพระพุทธรูปสมัยอุทองประดิษฐานอยู่ด้วย ซึ่งเป็นสถานที่เคารพสักการะของชาวเพชรบุรี และประชาชนทั่วไป

โบสถ์ไม้สักวัดกุฎี ตั้งอยู่ที่หมู่ 4 ตำบลบางเค็ม วัดกุฎี มักถูกเรียกเสมอมาว่า " วัดกุฎีบางเค็ม" เพื่อที่จะไม่ให้ซ้ำกับชื่อของ " วัดกุฎี" ซึ่งตั้งอยู่ที่อำเภอเมือง " วัดกุฎีบางเค็ม" เป็นวัดเก่าแก่วัดหนึ่งของจังหวัดเพชรบุรีก็ว่าได้ เป็นวัดที่สร้างในสมัยอยุธยา ตั้งอยู่ทางทิศเหนือของอำเภอเขาย้อยระหว่างหลักกิโลเมตรที่ 130 -131 แยกจากถนนเพชรเกษมเข้าไปประมาณ 1.5 กิโลเมตร โบสถ์ของวัดกุฎีเป็นโบสถ์ที่ทำจากไม้สักทั้งหลัง ฝาผนังแกะสลักเสลาเป็นทศชาติ 20 แฉก บานประตูแกะสลักเป็นลายไม้เถาทะเลโปร่งแกะสลักโดยช่างฝีมือชาวเมืองเพชรบุรี ซึ่งในขณะนี้กรมศิลปากรได้ขึ้นทะเบียนเป็นสมบัติของชาติแล้ว

ศูนย์วัฒนธรรมเขาย้อย ตั้งอยู่ที่หมู่ที่ 5 ตำบลเขาย้อย มีการแสดงหัตถกรรมฝีมือของชาวไทยทรงดำ การจำหน่ายายฝีมือของประชากรที่เกิดจากปัญญาท้องถิ่น เช่น ผ้าทอ ผ้าปัก ไม้ตาล สิ่งประดิษฐ์จากใบตาล เป็นต้น

4.6 การปศุสัตว์

ในเขตเทศบาลตำบลเขาย้อยมีจำนวนปศุสัตว์ดังต่อไปนี้

โค	จำนวน	2,089	ตัว
กระบือ	จำนวน	47	ตัว
สุกร	จำนวน	1,530	ตัว
เป็ด	จำนวน	786	ตัว
ไก่	จำนวน	4,845	ตัว (ที่มา:สำนักงานปศุสัตว์อำเภอเขาย้อย.กพ. 2547)

5.ด้านสังคม

5.1ชุมชน

ในเขตเทศบาลตำบลเขาย้อยมีจำนวนชุมชนทั้งหมด 22 ชุมชน คือ

1. ชุมชนย่อยบ้านบนสันติสุข

2. ชุมชนย่อยบ้านสระพัง
3. ชุมชนย่อยบ้านกล้วย
4. ชุมชนย่อยบ้านน้อยพัฒนา
5. ชุมชนย่อยบ้านราษฎร์ร่วมใจ
6. ชุมชนย่อยบ้านพร้อมใจพัฒนา
7. ชุมชนย่อยบางเค็มพัฒนา
8. ชุมชนย่อยวัดโพธิ์พัฒนา
9. ชุมชนย่อยหมู่ 3 บ้านท่าหอย
10. ชุมชนย่อยหมู่ 5 บ้านนากลาง
11. ชุมชนย่อยบ้านหนองบัว
12. ชุมชนย่อยบ้านสระพังร่วมใจ
13. ชุมชนย่อยรวมพลังพัฒนา
14. ชุมชนย่อยบ้านทางเกวียนพัฒนา
15. ชุมชนย่อยบ้านห้วยแก้ว
16. ชุมชนย่อยห้วยหลวงร่วมใจ
17. ชุมชนย่อยเขาย้อยบ้านบนพัฒนา
18. ชุมชนย่อยเขาย้อยเมืองใหม่
19. ชุมชนย่อยหมู่ 6 สามัคคี
20. ชุมชนย่อยบ้านกล้วยสามัคคี
21. ชุมชนย่อยหนองส้ม
22. ชุมชนย่อยบ้านหนองแหน

5.2 ศาสนา

ประชากรส่วนใหญ่ในเขตเทศบาลตำบลเขาย้อยนับถือศาสนาพุทธ โดยภายในเขตเทศบาลมี

พุทธศาสนสถานอยู่จำนวน 12 แห่ง คือ

1. วัดเขาย้อย
2. วัดพระธาตุศิริชัย
3. วัดห้วยหลวง
4. วัดกุฎี
5. วัดท้ายตลาด
6. วัดโพธิ์

7. วัดดอนทราย
8. วัดสระพัง
9. วัดบ้านกล้วย
10. วัดหนองส้ม
11. วัดยาง
12. วัดเทพประชุมนิมิตร (วัดทับคาง)

5.3 ประเพณีและศิลปวัฒนธรรม

เนื่องจากพื้นที่ส่วนใหญ่ของเทศบาลตำบลเขาย้อย เป็นพื้นที่ของกลุ่มชุมชนดั้งเดิม คือ ไทยทรงดำ จึงทำให้เขาย้อยมีแหล่งวัฒนธรรมที่เก่าแก่ คือ กลุ่มไทยทรงดำ จำนวนประชากรถึงร้อยละ 70 ของคนเกือบทั้งหมดในเขตพื้นที่เขาย้อยมีเชื้อสายลาวเวียง และลาวพวน เทศบาลตำบลเขาย้อยมีศูนย์วัฒนธรรมด้วยกัน 2 แห่ง คือ ที่ตำบลทับคาง 1 แห่ง และที่ตำบลเขาย้อย 1 แห่ง ภูมิปัญญาที่สำคัญ คือ งานหัตถกรรมของกลุ่ม เช่น ทอผ้า งานปักผ้า วงแคน การรำยรำแบบไทยทรงดำ ตลอดจนการแต่งกายที่ยังคงยึดถือแบบดั้งเดิมอย่างเคร่งครัด รวมไปถึงประเพณีอื่น ๆ ที่เป็นของกลุ่มไทยทรงดำ คือ ประเพณีเสนเรือน กินดอง อยู่ขวง เล่นคอน การทอดลูกข่วง เป็นต้น นอกจากนั้นแล้วยังมีกลุ่มงานฝีมืออื่น ๆ ของท้องถิ่นอีกหลายชนิด เช่น การแกะสลัก จักสาน กิ่งไม้ การทำสิ่งประดิษฐ์หรืองานฝีมือที่ใช้ไม้ตาลเป็นวัตถุดิบที่สำคัญ เช่น งานประดิษฐ์ใบตาลเป็นดอกไม้ ตัวสัตว์ต่าง ๆ เป็นต้น

5.4 การศึกษา

ในพื้นที่เขตเทศบาลตำบลเขาย้อย มีสถานศึกษาในสังกัดต่าง ๆ ดังนี้

1. ศูนย์พัฒนาเด็กเล็กสังกัดเทศบาลตำบลเขาย้อย จำนวน 5 ศูนย์
2. โรงเรียนในสังกัดสำนักงานการศึกษาขั้นพื้นฐาน จำนวน 12 โรงเรียน
3. โรงเรียนสังกัดการศึกษาเอกชน จำนวน 1 โรงเรียน

5.5 กีฬา / นันทนาการ / พักผ่อน

1. สนามกีฬาเอนกประสงค์ จำนวน 1 แห่ง
2. สนามกีฬาฟุตบอล จำนวน 1 แห่ง
3. สนามบาสเกตบอล จำนวน 1 แห่ง
4. สนามตระกร้อ จำนวน 1 แห่ง
5. ห้องสมุดประชาชน จำนวน 1 แห่ง
6. สวนสาธารณะ จำนวน 3 แห่ง
7. สนามเด็กเล่น จำนวน 1 แห่ง

5.6 การสาธารณสุข

โรงพยาบาล / สถานพยาบาลในเขตเทศบาลตำบลเขาย้อย

1. โรงพยาบาลสังกัดกระทรวงสาธารณสุข ขนาด 30 เตียง จำนวน 1 แห่ง
2. สำนักงานสาธารณสุขอำเภอ จำนวน 1 แห่ง
3. สถานีอนามัยประจำตำบล จำนวน 4 แห่ง
4. ร้านขายยาแผนปัจจุบัน จำนวน 2 แห่ง
5. คลินิกเอกชน จำนวน 3 แห่ง

6. ด้านการเมืองการบริหาร

ในด้านการเมือง – การบริหารของเทศบาลตำบลเขาย้อยนั้นประกอบด้วยส่วนต่าง ๆ ดังนี้
องค์การเทศบาลตำบลเขาย้อย ประกอบด้วยสภาเทศบาล และนายกเทศมนตรี

สภาเทศบาลตำบลเขาย้อย ประกอบด้วยสมาชิกสภาเทศบาลที่มาจากการเลือกตั้งโดยตรง
ของประชาชน จำนวน 12 คน

ผู้บริหารและผู้ช่วยเหลือในการบริหารราชการของเทศบาล ประกอบด้วย
นายกเทศมนตรี 1 คน รองนายกเทศมนตรี 2 คน ที่ปรึกษานายกเทศมนตรี 1 คน และเลขานุการ
นายกเทศมนตรี 1 คน

โดยเขตการเลือกตั้งของเทศบาลตำบลเขาย้อยนั้น แบ่งออกเป็น 2 เขต คือ

1. เขตการเลือกตั้งที่ 1 ประกอบด้วย ตำบลบางเค็ม หมู่ที่ 1 – 6 , ตำบลสระพัง หมู่ที่ 1 – 4,
ตำบลเขาย้อย หมู่ที่ 1
2. เขตการเลือกตั้งที่ 2 ประกอบด้วย ตำบลเขาย้อย หมู่ที่ 2 – 6 , ตำบลทับคางหมู่ที่ 1 – 5

ในการแบ่งส่วนราชการนั้น กรมการปกครองกระทรวงมหาดไทยได้กำหนดให้เทศบาลตำบล
เขาย้อย เป็นเทศบาล ชั้น 6 และกำหนดส่วนการบริหารงานออกเป็น 5 กอง คือ

1. สำนักปลัดเทศบาล
2. กองคลัง
3. กองช่าง
4. กองสาธารณสุข
5. กองการศึกษา

มีอัตรากำลัง จำนวน 53 อัตรา ดังนี้

1. พนักงานเทศบาล จำนวน 14 อัตรา
2. ลูกจ้างประจำ จำนวน 18 อัตรา
3. ลูกจ้างชั่วคราว จำนวน 21 อัตรา

นโยบายการบริหารงานของผู้บริหารเทศบาลตำบลเขาย้อย มีดังนี้

1. นโยบายด้านการบริหารงาน

- 1.1 จะพัฒนาเทศบาลให้ทันสมัย โปร่งใส และมีคุณภาพในการบริหารจัดการในทุก ๆ ด้าน
- 1.2 พัฒนานุคลากรของเทศบาลทุกด้านให้มีความรู้ มีทักษะในการทำงานเพิ่มขึ้น
- 1.3 สนับสนุนให้ประชาชนมีส่วนร่วมในการบริหารงานต่าง ๆ ทั้งในการวางแผนการดำเนินการตามโครงการและการตรวจสอบ ติดตามประเมินผล
- 1.4 ปรับปรุงและตราระเบียบ ข้อบังคับ ประกาศต่าง ๆ ให้ทันสมัยเป็นไปตามที่กฎหมายกำหนดไว้ เพื่อให้การปฏิบัติหน้าที่ของเจ้าหน้าที่เป็นไปด้วยความถูกต้องเรียบร้อย และรวดเร็ว
- 1.5 กำหนดหรือยกเลิกงานตามความจำเป็นกับภารกิจและลดขั้นตอนในการปฏิบัติงานให้สั้นลง โดยคำนึงถึงประโยชน์ของประชาชนเป็นสำคัญ

2. นโยบายด้านการบริการประชาชน

- 2.1 ปรับปรุงการบริการประชาชนในเรื่องต่าง ๆ ให้สะดวกรวดเร็วยิ่งขึ้น โดยยึดหลักความถูกต้อง เป็นธรรม และมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี
- 2.2 จัดให้การบริการเชิงรุกไปยังชุมชนต่าง ๆ เพื่อให้บริการอย่างทั่วถึง
- 2.3 จัดให้มีช่องทางสื่อสาร รับรู้ ข้อมูลข่าวสารที่ประชาชนสามารถเข้าถึงได้อย่างสะดวก รวดเร็ว
- 2.4 ประสานความร่วมมือกับหน่วยงานต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องในการแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนของประชาชน

3. นโยบายการศึกษาและการกีฬา

- 3.1 ส่งเสริมให้เด็กทุกคนในเขตเทศบาลได้รับการศึกษาภาคบังคับ และมีโอกาสได้รับการศึกษาตามความถนัด เน้นการพัฒนาการเด็กก่อนวัยเรียนจัดให้มีระบบการจัดการที่ดีมีคุณภาพ
- 3.2 สนับสนุนกิจกรรมทางการศึกษาร่วมกับสถานศึกษา และหน่วยงานด้านการศึกษาเพื่อให้ประชาชนมีความรู้ มีคุณธรรม มีระเบียบวินัย ใฝ่รู้และใฝ่ดี
- 3.3 ส่งเสริมและสนับสนุนแหล่งเรียนรู้ในชุมชน เพื่อให้ประชาชนมีการเรียนรู้ตลอดชีวิตโดยร่วมมือกับวัด โรงเรียน และชุมชน

- 3.4 ส่งเสริมและสนับสนุนกิจกรรมด้านการกีฬาและนันทนาการอย่างทั่วถึง
4. นโยบายด้านการส่งเสริมประเพณีวัฒนธรรมและการท่องเที่ยว
 - 4.1 จัดกิจกรรมที่ส่งเสริมประเพณี วัฒนธรรมที่ดึงดูดใจของท้องถิ่นให้แพร่หลาย
 - 4.2 ส่งเสริมและสนับสนุนศูนย์วัฒนธรรมไทยทรงดำ ในการดำรงรักษาเอกลักษณ์ของท้องถิ่นอย่างจริงจัง
 - 4.3 สนับสนุนโครงการพัฒนาภูมิปัญญาท้องถิ่น
 - 4.4 ส่งเสริมการท่องเที่ยวเชิงอนุรักษ์
5. นโยบายด้านการรักษาความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน
 - 5.1 ส่งเสริมและสนับสนุนให้ประชาชนให้ประชาชนมีส่วนร่วมในการรักษาความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สินกับเทศบาล ในรูปของอาสาสมัคร ที่มีความรู้และมีประสิทธิภาพในการปฏิบัติหน้าที่
 - 5.2 เพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานด้วยการจัดหาวัสดุอุปกรณ์ เครื่องใช้ในการป้องกันภัยที่ทันสมัย และประสานความร่วมมือกับหน่วยงานอื่นในการช่วยเหลือ ป้องกันและระงับเหตุสาธารณภัยต่าง ๆ
6. นโยบายสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม
 - 6.1 ปรับปรุงภูมิทัศน์ด้านทางเข้าเขตเทศบาล ตลอดจนเส้นทางเข้าออกชุมชนให้สวยงามเป็นระเบียบ
 - 6.2 จัดให้มีสถานที่พักผ่อนหย่อนใจในชุมชน โดยใช้ที่ว่างหรือที่สาธารณะให้เป็นประโยชน์และเพิ่มพื้นที่สีเขียวให้มากขึ้น
 - 6.3 ส่งเสริมและสนับสนุนให้มีการรวมกลุ่มเพื่อสุขภาพในชุมชน
 - 6.4 ส่งเสริมและสนับสนุนให้ประชาชนมีสุขภาพดี โดยมีเครือข่ายช่วยเหลือดูแล เช่น อาสาสมัครสาธารณสุขมูลฐาน คณะกรรมการชุมชน และหน่วยงานสาธารณสุขอื่น
 - 6.5 ส่งเสริมและสนับสนุนให้มีกิจกรรมเพื่อสังคม การช่วยเหลือผู้พิการ คนชราและผู้ด้อยโอกาส
 - 6.6 ส่งเสริมการมีส่วนร่วมของประชาชนและผู้ประกอบการในการแก้ไขปัญหาสิ่งแวดล้อม เช่น ขยะ น้ำเสีย และเฝ้าระวังแหล่งน้ำตามธรรมชาติ ให้อยู่ในสภาพดี ไม่เน่าเสีย
 - 6.7 ให้ประชาชนได้รับข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับโรคและการสาธารณสุขอย่างสม่ำเสมอ
 - 6.8 รณรงค์ป้องกันโรคไข้เลือดออก โรคเอดส์ อย่างต่อเนื่อง
 - 6.9 รณรงค์ปละปรับปรุงสถานที่จำหน่ายอาหาร ตลาด และชุมชนให้มีความสะอาด
7. นโยบายด้านการพัฒนาโครงสร้างพื้นฐาน
 - 7.1 จัดให้มีการวางผังเมืองรวม

7.2 ก่อสร้างและปรับปรุงเส้นทางคมนาคมสายหลัก และเส้นทางข้างแหล่งท่องเที่ยวให้ได้มาตรฐาน

7.3 ปรับปรุงระบบระบายน้ำเพื่อป้องกันน้ำท่วมและน้ำท่วมขัง

8. นโยบายสร้างความเข้มแข็งของชุมชน

8.1 ส่งเสริมและสนับสนุนการดำเนินงานของคณะกรรมการให้สามารถบริหารงานได้ อย่างมีประสิทธิภาพ เป็นตัวแทนของประชาชนอย่างแท้จริง

8.2 ส่งเสริมและสนับสนุนให้มีกิจกรรมพัฒนาชุมชนโดยเน้นภูมิปัญญา ศิลปวัฒนธรรม และประเพณีท้องถิ่น ตลอดจนการอยู่ร่วมกันอย่างเอื้ออาทรและสามัคคี

8.3 ส่งเสริมและสนับสนุนให้มีการฝึกและพัฒนาอาชีพ เพื่อส่งเสริมผลิตภัณฑ์และอาชีพของชุมชน ประชาสัมพันธ์และเผยแพร่ผลงานให้ทราบอย่างแพร่หลาย

8.4 สนับสนุนให้เครือข่ายหรือกลุ่มต่าง ๆ ในชุมชน มีกิจกรรมที่เป็นประโยชน์ต่อประชาชนและสังคม

8.5 สนับสนุนให้สถานประกอบการ ภาคเอกชน และหน่วยงานต่าง ๆ เข้ามีส่วนร่วมในการพัฒนาชุมชน

9. นโยบายด้านการป้องกันและปราบปรามยาเสพติด

9.1 สนับสนุนหน่วยงานที่เกี่ยวข้องในการป้องกันยาเสพติดอย่างต่อเนื่อง

9.2 รณรงค์ให้เยาวชน ประชาชน ได้ตระหนักในภัยพิบัติของยาเสพติด

9.3 สร้างภูมิคุ้มกันให้เด็กและเยาวชน โดยการฝึกอบรมอย่างต่อเนื่อง

9.4 สนับสนุนให้มีศูนย์ต่อสู้เพื่อเอาชนะยาเสพติดในชุมชน

จากนโยบายด้านการบริการประชาชน ทางเทศบาลตำบลเขาย้อยได้มีการจัดโครงการมารองรับเพื่อบรรลุวัตถุประสงค์ของนโยบาย ดังต่อไปนี้

1. นโยบายปรับปรุงการบริการประชาชนในเรื่องต่างๆ ให้สะดวกรวดเร็วยิ่งขึ้น โดยยึดหลักความถูกต้องเป็นธรรม และมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี โดยมีโครงการต่างๆ รองรับนโยบาย ดังต่อไปนี้

1.1 โครงการปรับปรุงสำนักงานเทศบาล

1.2 โครงการจัดหาวัสดุอุปกรณ์ประจำสำนักงาน

1.3 โครงการอบรมและทัศนศึกษาดูงาน ของสมาชิกสภาเทศบาล พนักงานเทศบาล และ

ลูกจ้าง

1.4 โครงการอบรมพนักงานเทศบาลเพื่อพัฒนาประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน

1.5 โครงการคัดเลือกพนักงานดีเด่น

2. นโยบายจัดให้บริการเชิงรุกไปยังชุมชนต่างๆ เพื่อให้บริการอย่างทั่วถึง โดยมีโครงการต่างๆ รองรับนโยบาย ดังต่อไปนี้

- 2.1 โครงการเทศบาลเคลื่อนที่
- 2.2 โครงการจัดตั้งชุมชนย่อยในเขตเทศบาล
- 2.3 โครงการพัฒนาชุมชนย่อย
- 2.4 โครงการประกวดชุมชนน่าอยู่

3. นโยบายจัดให้มีช่องทางสื่อสารรับรู้ข้อมูลข่าวสารที่ประชาชนสามารถเข้าถึงได้อย่างสะดวกรวดเร็ว โดยมีโครงการต่างๆ รองรับนโยบาย ดังต่อไปนี้

- 3.1 โครงการจัดทำหนังสือพิมพ์เทศบาล
- 3.2 โครงการปรับปรุงหอกระจายข่าวประจำหมู่บ้าน
- 3.3 โครงการจัดทำเอกสารเผยแพร่ความรู้เกี่ยวกับกิจกรรมของเทศบาล
- 3.4 โครงการประชาสัมพันธ์การจัดงานประเพณีต่างๆ
- 3.5 โครงการติดตั้งป้ายชื่อถนน ตรอก ซอย ในเขตเทศบาล

4. นโยบายประสานความร่วมมือกับหน่วยงานต่างๆ ที่เกี่ยวข้องกับการแก้ไขความเดือดร้อนของประชาชน มีความร่วมมือกับหน่วยงานต่างๆ ดังต่อไปนี้

- 4.1 ร่วมมือกับสถานีตำรวจภูธรอำเภอเขาย้อย จัดทำโครงการดังต่อไปนี้
 - 4.1.1 โครงการประชาสัมพันธ์เรื่องกฎหมาย
 - 4.1.2 โครงการกฎหมายเพื่อประชาชน
 - 4.1.3 โครงการป้องกันการติดสารเสพติด
- 4.2 ร่วมมือกับสาธารณสุขอำเภอเขาย้อย จัดทำโครงการดังต่อไปนี้
 - 4.2.1 โครงการป้องกันและควบคุมไข้เลือดออก
 - 4.2.2 โครงการป้องกันและควบคุมโรคติดต่อที่นำโดยแมลง
 - 4.2.3 โครงการป้องกันและควบคุมโรคเอดส์
 - 4.2.4 โครงการป้องกันและควบคุมโรคพิษสุนัขบ้า

เอกสารที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจของประชากรในเขตเทศบาลที่มีต้นนโยบายด้านการส่งมอบบริการของเทศบาลตำบลเขาย้อย

แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจ

พจนานุกรม ฉบับราชบัณฑิตยสถาน (2537 : 659) ให้ความหมายของความพึงพอใจไว้ว่า หมายถึง ชอบ, ชอบใจ, พึงใจ, สมใจ, จุใจ

เทพพนม เมืองแมนและสวิง สุวรรณ (2540 : 98) กล่าวไว้ว่า " ความพึงพอใจเป็นภาวะของความพึงพอใจหรือภาวะการมีอารมณ์ในทางบวกที่มีผลเกิดขึ้น เนื่องจากการประเมินประสบการณ์ของคน ๆ หนึ่ง สิ่งที่เขาหายไประหว่างการเสนอให้กับสิ่งที่ได้รับจะเป็นรากฐานแห่งความพอใจและไม่พอใจได้ "

หลุยส์ จำปาเทศ (2533 : 8) ได้กล่าวว่า "ความพึงพอใจคือความต้องการที่ได้บรรลุเป้าหมาย พฤติกรรมที่แสดงออกก็จะมีความสุข จะสังเกตได้จากสายตาและการแสดงออก"

คอตเลอร์ (Kotler . 2000 : 36) ได้ให้ความหมายของความพึงพอใจไว้ว่า "เป็นความรู้สึกของบุคคลเมื่อได้รับความสุขหรือความผิดหวังซึ่งเกิดจากการเปรียบเทียบการรับรู้กับการคาดหวังในผลลัพธ์ของสิ่งที่ต้องการ ถ้าการรับรู้ต่อสิ่งที่ต้องการพอดีกับการคาดหวังลูกค้าจะเกิดความพึงพอใจ"

อเดย์และแอนเดอร์เซน (Aday & Andersen . 1975 : 4) ได้ให้ความหมายความพึงพอใจไว้ว่า "ความพึงพอใจเป็นความรู้สึกหรือความคิดเห็นที่เกี่ยวข้องกับทัศนคติของคนที่เกิดจากประสบการณ์ที่ผู้รับบริการเข้าไปในสถานที่ให้บริการนั้น ๆ และประสบการณ์นั้นเป็นไปตามความคาดหวังของผู้รับบริการ ซึ่งความพอใจมากหรือน้อยนั้นขึ้นอยู่กับปัจจัยที่แตกต่างกัน"

วูลแมน (Wolman. 1973 : 334) ได้กล่าวว่าความพึงพอใจ หมายถึง "ความรู้สึกที่มีความสุขเมื่อคนเราได้รับผลสำเร็จตามจุดมุ่งหมาย ตามความต้องการหรือแรงจูงใจ"

วอลเลอร์สไตน์ (Wallerstein. 1971 : 256) ได้กล่าวว่า "ความพึงพอใจเป็นความรู้สึกที่เกิดขึ้นเมื่อได้รับผลสำเร็จตามจุดมุ่งหมาย หรือเป็นความรู้สึกขั้นสุดท้ายที่ได้รับผลสำเร็จตามวัตถุประสงค์"

มอร์ส (Morse. 1953 : 27) ได้กล่าวว่า "ความพึงพอใจคือทุกสิ่งทุกอย่างที่สามารถลดความตึงเครียดของบุคคลให้น้อยลงได้ ความตึงเครียดมีมากจะทำให้เกิดความไม่พอใจ ซึ่งความตึงเครียดนี้เป็นผลมาจากความต้องการของมนุษย์ เมื่อมนุษย์มีความต้องการมากก็จะเกิดปฏิกิริยาเรียกร้อง ถ้าเมื่อใดความต้องการได้รับการตอบสนองก็จะทำให้เกิดความพอใจ"

วรูม (Vroom. 1953 : 328) ได้ให้ความหมายความพึงพอใจไว้ว่า "ทัศนคติและความพึงพอใจในสิ่งหนึ่งสามารถใช้แทนได้ เพราะทั้งสองคำนี้หมายถึง ผลที่ได้จากการที่บุคคลเข้าไปมีส่วน

ร่วมในสิ่งนั้น ทศนคติด้านบวกจะแสดงให้เห็นภาพความพึงพอใจในสิ่งนั้น และทศนคติในด้านลบจะแสดงให้เห็นสภาพความไม่พึงพอใจ"

จากแนวคิดและทฤษฎีต่าง ๆ ที่เกี่ยวกับความพึงพอใจอาจสรุปได้ว่า ความพึงพอใจเป็นความรู้สึกที่คนเราได้รับการตอบสนองของความต้องการและเมื่อบรรลุตามวัตถุประสงค์ที่ต้องการแล้วจะแสดงพฤติกรรมแห่งความสุขออกมาให้เห็น

การวัดความพึงพอใจในการบริการ

จากที่กล่าวมาแล้วข้างต้นว่า ความพึงพอใจต่อการบริการจะเกิดขึ้นได้หรือไม่นั้นจะต้องพิจารณาถึงลักษณะของการให้บริการขององค์การ ประกอบกับระดับความรู้สึกของผู้มารับบริการในมิติต่างๆ ของแต่ละบุคคล ดังนั้นการวัดความพึงพอใจต่อการบริการอาจจะกระทำได้หลายวิธี (อดุลย์ หริรักษ์เสาวนีย์. 2542 : 35; อ้างอิงจาก สาขา ไสยสัมพันธ์. 2534 : 39) ดังต่อไปนี้

1. การใช้แบบสอบถาม เป็นวิธีการที่นิยมใช้กันแพร่หลายวิธีหนึ่งโดยการขอร้องหรือขอความร่วมมือจากกลุ่มบุคคลที่ต้องการวัด แสดงความคิดเห็นลงใบแบบฟอร์มที่กำหนดคำตอบไว้ให้เลือกตอบ หรือเป็นคำตอบอิสระ โดยถามอาจจะถามถึงความพึงพอใจด้านต่างๆ ที่หน่วยงานกำลังบริการอยู่ เช่น ลักษณะการให้บริการ สถานที่บริการ ระยะเวลาในการให้บริการ พนักงานที่ให้บริการ เป็นต้น
2. การสัมภาษณ์ เป็นอีกวิธีหนึ่งในการที่จะได้ทราบถึงระดับความพึงพอใจของผู้มาใช้บริการ ซึ่งเป็นวิธีการที่ต้องอาศัยเทคนิคและความชำนาญพิเศษของผู้สัมภาษณ์ที่จะจูงใจให้ผู้สัมภาษณ์ตอบคำถามโดยตรงกับข้อเท็จจริง การวัดความพึงพอใจโดยวิธีสัมภาษณ์นับว่าเป็นวิธีการที่ประหยัดและมีประสิทธิภาพมากอีกวิธีหนึ่ง
3. การสังเกต เป็นอีกวิธีหนึ่งที่ทำให้ทราบถึงระดับความพึงพอใจของผู้มาใช้บริการได้ โดยวิธีการสังเกตจากพฤติกรรมทั้งก่อนการมารับบริการ ขณะรอรับบริการ และหลังจากการได้รับบริการแล้ว เช่น การสังเกตกิริยาท่าทาง การพูด สีหน้า และความถี่ของการมาขอรับ เป็นต้น การวัดความพึงพอใจโดยวิธีนี้ผู้วัดจะต้องกระทำอย่างจริงจังและมีแบบแผนที่แน่นอน จึงจะสามารถประเมินระดับความพึงพอใจของผู้มาใช้บริการได้อย่างถูกต้อง

แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการบริการ

พจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน (2536 : 13) ได้ให้ความหมายของการบริการไว้ว่า หมายถึง การปฏิบัติ รับใช้ ให้ความสะดวกต่าง ๆ

ศิริวรรณ เสรีรัตน์ และคนอื่น ๆ (2541 : 210) กล่าวว่า " การบริการเป็นกิจกรรม ผลประโยชน์ หรือความพึงพอใจที่สนองความต้องการแก่ลูกค้า เช่น โรงเรียน โรงพยาบาล โรงภาพยนตร์ โรงพยาบาล โรงแรม เป็นต้น

สุขุม นวลสกุล (2538 : 16 – 21) กล่าวว่า " คำว่าบริการน่าที่จะเป็นคำที่มีคุณค่าและชวน ให้ภูมิใจ เพราะคำว่าบริการนั้นหมายถึง การทำประโยชน์ให้กับคนอื่น ให้คนอื่นมีความสุขความพอใจ ซึ่งคนที่ทำก็น่าจะมีความสุขที่ตนเองมีคุณค่าแก่คนอื่น ฉะนั้นถ้าเราตั้งอุดมการณ์ไว้ว่างานของเราคือ งานบริการแล้วละก็ งานที่เราทำจะเป็นที่พึงพอใจของผู้รับบริการเสมอ ผู้ที่มีหัวใจบริการจริง ๆ นั้นต้อง แสวงหาความรู้รอบตัว เพื่อจะได้ใช้ความรู้ที่นำมาให้บริการแก่เขาได้ความเจริญรุ่งเรืองทางธุรกิจหรือ องค์กรไม่ได้ขึ้นอยู่กับระบบการจัดการที่มีประสิทธิภาพ หรือสินค้าที่มีคุณภาพเลิศเท่านั้น การพัฒนา ให้มีหัวใจบริการกับคนในองค์กรก็เป็นองค์ประกอบที่สำคัญที่ละเลยไม่ได้ งานบริการคือการทำให้ ลูกค้าพอใจ (Customer's Satisfaction) "

ศิริพร ดันติพุลวินัย (2538 : 59) กล่าวว่า " บริการเป็นงานที่เราทำเพื่อผู้อื่น ทำแล้วผู้อื่น ได้รับประโยชน์และความพึงพอใจ และผู้กระทำต้องมีความสุขในงานด้วย "

เทพศักดิ์ บุญยรัตนพันธ์ (2536 : 13) ได้ให้ความหมายของการบริการไว้ว่า การที่บุคคล กลุ่มบุคคล หรือหน่วยงานที่มีอำนาจหน้าที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการ ซึ่งอาจเป็นของรัฐหรือเอกชนมี หน้าที่ส่งต่อให้บริการแก่ประชาชน โดยมีจุดมุ่งหมายเพื่อสนองความต้องการของประชาชนโดย ส่วนรวม มีองค์ประกอบที่สำคัญ 6 ส่วน คือ

1. สถานที่และบุคคลที่ให้บริการ
2. ปัจจัยนำเข้าหรือทรัพยากร
3. กระบวนการและกิจกรรม
4. ผลผลิตหรือตัวบริการ
5. ช่องทางการให้บริการ
6. ผลกระทบที่มีต่อผู้รับบริการ

รัชยา กุลวานิชไชยพันธ์ (2535 : 13) กล่าวว่า " การบริการเป็นงานที่มีการผลิตและการ บริโภคเกิดขึ้นพร้อม ๆ กัน ไม่อาจกำหนดความต้องการที่แน่นอนได้ เป็นงานที่ไม่มีตัวสินค้า ไม่มี ผลผลิต ไม่อาจกำหนดปริมาณล่วงหน้าได้ เป็นงานที่ต้องตอบสนองทันที ผู้ให้บริการต้องพร้อมที่จะ ตอบสนองตลอดเวลา และสิ่งที่ผู้รับบริการจะได้คือความพึงพอใจ ความรู้สึกคุ้มค่าที่ได้มาใช้บริการ ดังนั้นคุณภาพของงานจึงเป็นสิ่งที่สำคัญมาก "

สุจิตรา ชำนิวิทย์กรณ์ (2533 : 1 - 2) ได้ให้ความหมายการบริการไว้ว่า " การบริการ หมายถึงการกระทำหรือการปฏิบัติอันแสดงออกในรูปของความสะดวก สบาย ความปลอดภัย

คุณสมบัติที่สำคัญของการบริการ ได้แก่ ผู้รับบริการมีส่วนเกี่ยวข้องโดยตรงกับการให้บริการหลาย ๆ อย่าง บริการไม่มีการคงคลัง ไม่สามารถจัดเก็บ ตลอดจนขนส่งบริการได้ บริการไม่ได้เหมือนกันหมดทุกอย่างหรือทุกกรณี และการกำหนดมาตรฐานของการบริการเป็นไปได้อย่างยากยิ่ง "

คอตเลอร์ (Kotler . 1994 : 464) กล่าวว่า "การบริการหมายถึงกิจกรรมใด ๆ หรือการปฏิบัติที่กลุ่มหรือคณะใดคณะหนึ่ง สามารถเสนอสิ่งสำคัญที่มองไม่เห็นเป็นตัวตนและไม่มีผลในการเป็นเจ้าของผลผลิตของการบริการอาจเป็นหรือไม่เป็นผลิตภัณฑ์ก็ได้"

แมกซ์ เวเบอร์ (Max Weber . 1966 : 340) ให้ทัศนะเกี่ยวกับการบริการไว้ว่า "การให้บริการที่มีประสิทธิภาพ และเป็นประโยชน์ต่อประชาชนมากที่สุด คือ การให้บริการที่ไม่คำนึงถึงตัวบุคคล กล่าวคือ เป็นการให้บริการที่ปราศจากอารมณ์ ไม่มีความชอบพอสใจเป็นพิเศษ ทุกคนได้รับการปฏิบัติที่เท่าเทียมกันตามเกณฑ์เมื่ออยู่ในสภาพที่เหมือนกัน"

หลักการของการบริการ

หลักการของการบริการ ได้มีนักวิชาการหลายท่านกล่าวไว้ดังนี้

จอห์น ดี มิลเล็ต (John D. Millet. 1954) กล่าวว่า เป้าหมายสำคัญของการบริการคือการสร้างความพึงพอใจในการให้บริการแก่ประชาชนโดยมีหลักหรือแนวทางดังนี้

การให้บริการอย่างเสมอภาค (Equitable Service) หมายถึง ความยุติธรรมในการบริหารงานภาครัฐโดยมีฐานคติที่ว่าคนทุกคนเท่าเทียมกัน ดังนั้นประชาชนทุกคนจะได้รับการปฏิบัติอย่างเท่าเทียมกันในแง่ของกฎหมาย ไม่มีการแบ่งแยกกีดกันในการให้บริการประชาชนจะได้รับการปฏิบัติในฐานะที่เป็นปัจเจกบุคคลที่ใช้มาตรฐานการให้บริการเดียวกัน

การให้บริการที่ตรงเวลา (Timely Service) หมายถึง ในการบริการจะต้องมองว่าการให้บริการสาธารณะจะต้องตรงเวลา ผลการปฏิบัติงานของหน่วยงานภาครัฐจะถือว่าไม่มีประสิทธิภาพเลย ถ้าไม่มีการตรงเวลาซึ่งจะสร้างความไม่พึงพอใจให้แก่ประชาชน

การให้บริการอย่างเพียงพอ (Ample Service) หมายถึง การให้บริการสาธารณะ ต้องมีลักษณะ มีจำนวนการให้บริการ และสถานที่บริการอย่างเหมาะสม (The Right Quantity at the Right Graphical Location) Millet เห็นว่า ความเสมอภาคหรือการตรงเวลาจะไม่มี ความหมายเลยถ้ามีจำนวนการให้บริการที่ไม่เพียงพอ และสถานที่ตั้งที่ให้บริการสร้างความไม่ยุติธรรมให้เกิดแก่ผู้รับบริการ

การให้บริการอย่างต่อเนื่อง (Continuous Service) หมายถึง การให้บริการสาธารณะที่เป็นไปอย่างสม่ำเสมอ โดยยึดประโยชน์ของสาธารณะเป็นหลักไม่ใช่อึดความพอใจของหน่วยงานที่ให้บริการว่าจะให้หรือหยุดบริการเมื่อใดก็ได้

การให้บริการอย่างก้าวหน้า (Progressive Service) หมายถึง การให้บริการสาธารณะที่มีการปรับปรุงคุณภาพและผลการปฏิบัติงาน กล่าวอีกนัยหนึ่งคือการเพิ่มประสิทธิภาพหรือความสามารถที่จะทำหน้าที่ได้มากขึ้นโดยให้ทรัพยากรเท่าเดิม

อาร์ เพนชานสกี และ ดับบลิว.เจ.โทมัส (R.Penchansky. & W.J. Thomas. 1961) ได้เสนอแนวคิดเกี่ยวกับการเข้าถึงการบริการไว้ ดังนี้

ความพร้อมเพียงของบริการที่มีอยู่ (Availability) คือความพร้อมเพียงระหว่างบริการที่มีอยู่กับความต้องการขอรับบริการ

การเข้าถึงแหล่งบริการได้อย่างสะดวกโดยคำนึงถึงลักษณะที่ตั้ง การเดินทาง

ความสะดวกและสิ่งอำนวยความสะดวกของแหล่งบริการ (Accommodation) ได้แก่ แหล่งบริการที่ผู้รับบริการยอมรับว่าให้ความสะดวกและมีสิ่งอำนวยความสะดวก

ความสามารถของผู้รับบริการ ในการที่จะเสียค่าใช้จ่ายสำหรับบริการ

การยอมรับคุณภาพของบริการ (Acceptability) ซึ่งในที่นี้รวมถึงการยอมรับลักษณะของผู้ให้บริการด้วย

เวเบอร์ (Weber.1966) ได้ให้ทัศนะเกี่ยวกับการให้บริการว่าการจะให้การบริการมีประสิทธิภาพและเป็นประโยชน์ต่อประชาชนมากที่สุดคือการให้บริการที่ไม่คำนึงถึงตัวบุคคล หรือที่เรียกว่า Since Ira Et Studio กล่าวคือ เป็นการให้บริการที่ปราศจากอารมณ์ ไม่มีความชอบพอสนใจเป็นพิเศษทุกคนได้รับการปฏิบัติเท่าเทียมกันตามหลักเกณฑ์เมื่ออยู่ในสภาพที่เหมือนกัน

กุลธน ธนาพงศธร (2530 : 303) กล่าวว่า หลักการให้บริการ ได้แก่

หลักความสอดคล้องกับความต้องการของบุคคลเป็นส่วนใหญ่ กล่าวคือ ประโยชน์ และบริการที่องค์การจัดให้มันจะต้องตอบสนองความต้องการของบุคคลากรส่วนใหญ่หรือทั้งหมด มิใช่เป็นการจัดให้แก่บุคคลกลุ่มใดกลุ่มหนึ่งโดยเฉพาะ

หลักความสม่ำเสมอ คือการให้บริการนั้น ๆ ต้องดำเนินไปอย่างต่อเนื่อง และสม่ำเสมอ มิใช่ทำ ๆ หยุด ๆ ตามความพอใจของผู้บริหารระดับสูงขององค์การ

หลักความสนองความต้องการที่แท้จริงของบุคลากร ประเภทของประโยชน์และบริการที่จะจัดให้มันต้องตอบสนองกับความต้องการที่แท้จริงของบุคลากรมิใช่ตรงกับความต้องการหรือความคิดเห็นของผู้บริหารระดับสูงขององค์การ

หลักความเสมอภาค บริการที่จัดนั้นจะต้องให้แก่ผู้มาใช้บริการทุกคนอย่างสม่ำเสมอทั่วหน้า และเท่าเทียมกัน ไม่มีการใช้สิทธิพิเศษแก่บุคคลหรือกลุ่มใดในลักษณะแตกต่างจากกลุ่มคนอื่น ๆ อย่างเห็นได้ชัด

หลักความประหยัด ค่าใช้จ่ายที่ต้องใช้ไปในการบริการจะต้องไม่มากจนเกินกว่าผลที่จะได้รับ

หลักความสะดวกรวดในการปฏิบัติ บริการที่จัดให้แก่ผู้รับบริการจะต้องเป็นไปในลักษณะที่ปฏิบัติได้ง่ายสะดวกสบาย สิ้นเปลืองทรัพยากรไม่มากนัก ทั้งยังไม่เป็นการสร้างภาระยุ่งยากใจให้แก่ผู้ให้บริการหรือผู้ใช้บริการมากเกินไป

งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

สุริยะ วิริสวัสดี (2530) ได้ศึกษาพฤติกรรมการให้บริการของเจ้าหน้าที่องค์การราชการกับปัจจัยสภาพแวดล้อมในเขตเทศบาลเมืองกาฬสินธุ์ พบว่า พฤติกรรมการให้บริการของเจ้าหน้าที่องค์การราชการมีลักษณะไม่คำนึงถึงตัวบุคคลสูง ส่วนปัจจัยสภาพแวดล้อมที่มีอิทธิพลกำหนดพฤติกรรมการให้บริการ คือ อายุ ทัศนคติ และสถานภาพทางสังคมของประชาชน นอกจากนี้ ยังพบว่าการให้บริการเป็นแบบไม่คำนึงถึงตัวบุคคลมากเท่าใดก็ยิ่งทำให้ประชาชนพึงพอใจมากขึ้นเท่านั้น

อัจฉรา โทบุญ (2534) ได้ศึกษาวิจัยระดับความพึงพอใจของผู้มารับบริการงานทะเบียนราษฎร สำนักทะเบียนอำเภอเมืองมหาสารคาม จังหวัดมหาสารคาม โดยศึกษาจากประชาชนผู้มารับบริการงานทะเบียนราษฎรที่สำนักทะเบียนอำเภอเมืองมหาสารคาม และหน่วยบริการอำเภอเคลื่อนที่ ความพึงพอใจของผู้มารับบริการงานทะเบียนราษฎรประกอบด้วย 6 ด้าน ได้แก่ ด้านความถูกต้องของเอกสาร ด้านระยะเวลาที่ใช้ในการรับบริการ ด้านความสะดวกรวดจากระบบงานทะเบียนราษฎร ด้านความสะดวกจากอาคารสถานที่ ด้านบุคลิภาพของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านวิธีปฏิบัติงาน ให้บริการของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ผลการศึกษวิจัยพบว่า ประชาชนผู้มารับบริการงานทะเบียนราษฎรมีความพึงพอใจการให้บริการงานทะเบียนราษฎรโดยเฉลี่ยรวมในระดับปานกลาง แต่เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ผู้มารับบริการมีความพึงพอใจในระดับมากในด้านความถูกต้องของเอกสารและด้านวิธีปฏิบัติงานให้บริการของเจ้าหน้าที่

เรืองบุญ สิริรังศรี (2535) ได้ศึกษาวิจัยความพึงพอใจของผู้มารับบริการงานบัตรประจำตัวประชาชน อำเภอเมืองมหาสารคาม จังหวัดมหาสารคาม โดยศึกษาจากผู้มาขอรับบัตรประจำตัวประชาชนในที่ทำการปกครองอำเภอเมืองมหาสารคาม ในวัน เวลาราชการ ความพึงพอใจของผู้มารับบริการประกอบด้วย 5 ด้าน คือ ความเสมอภาค ความรวดเร็ว เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ วิธีการบริการ และความสะดวกรวดที่ได้รับ ผลการศึกษวิจัยพบว่า ประชาชนผู้มารับบริการงานบัตรประจำตัวประชาชน มีความพึงพอใจโดยเฉลี่ยรวมทุกด้านในระดับมาก และมีความพึงพอใจในด้านต่าง ๆ ทั้ง 5 ด้านในระดับมากเช่นเดียวกัน

สุดจิต จันทระพิน (2524) ศึกษาเรื่องการประสิทธิภาพในการให้บริการแก่ประชาชนของเขตกรุงเทพมหานคร และได้ตั้งสมมุติฐานว่าการให้บริการแก่ประชาชนของเขตที่ไม่มีประสิทธิภาพ

เท่าที่ควร เพราะเหตุเกิดจากตัวข้าราชการผู้ปฏิบัติงาน ประชาชนผู้มาติดต่อขอรับบริการ และการบริการงานของเขต พบข้อมูลเชิงประจักษ์ที่เป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้และยังพบว่าประสิทธิภาพในการให้บริการแก่ประชาชนของเขตค่อนข้างล่าช้า ซึ่งจากการสอบถามทัศนคติของข้าราชการจำนวน 400 คน และประชาชน 800 คน ต่อการให้บริการแก่ประชาชนของเขตปรากฏว่า แม้ส่วนใหญ่จะเห็นว่าการให้บริการของเขตในปัจจุบันดีขึ้นกว่าเดิม แต่ประชาชนก็ยังเห็นว่าต้องมีการปรับปรุงการให้บริการของเขตให้ดีขึ้นกว่าที่เป็นอยู่ โดยเฉพาะการปรับปรุงในด้านตัวเจ้าหน้าที่ เจ้าหน้าที่จะต้องมีอัธยาศัยและเป็นกันเองกับประชาชนผู้มาติดต่อขอรับบริการให้ดีขึ้นกว่าที่เป็นอยู่ การบริหารงานของเขต โดยเฉพาะอย่างยิ่งในด้านการประชาสัมพันธ์และในส่วนตัวความคิดเห็นของข้าราชการพบว่า ถ้าต้องการให้บริการแก่ประชาชนผู้มาติดต่อจะต้องให้ความร่วมมือกับทางราชการด้วย

พิกุล ทองมา (2543) ได้ทำวิจัยเรื่องความคาดหวังและความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการให้บริการของธนาคารกรุงเทพ จำกัด สาขาซอยอุโมงค์ จังหวัดลำพูน ผลการวิจัยพบว่า ลูกค้าส่วนมากเป็นชาย มีอายุเฉลี่ย 41 ปี สมรสแล้ว มีการศึกษาระดับต่ำกว่าปริญญาตรี ใช้บริการของธนาคารในระยะเวลา 4 ปี และความคาดหวังต่อการให้บริการของธนาคารทั้ง 4 ด้าน พบว่า ลูกค้าที่มีความพึงพอใจระดับมากทั้ง 4 ด้าน โดยเรียงลำดับตามค่าน้ำหนักคะแนนเฉลี่ย คือ ด้านอาคารสถานที่เป็นอันดับแรก ด้านเครื่องมือ/เครื่องใช้ ด้านพนักงาน และด้านการบริการ ตามลำดับ ในส่วนของความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการให้บริการของธนาคารใน 4 ด้าน พบว่า ลูกค้าที่มีความพึงพอใจระดับมาก 3 ด้าน ของการให้บริการคือ ด้านเครื่องมือ/เครื่องใช้ ด้านอาคาร สถานที่ ด้านพนักงาน และมีความพึงพอใจในระดับปานกลางในด้านการบริการ การทดสอบสมมติฐาน ผลการหาความสัมพันธ์ตัวแปรลักษณะส่วนบุคคล สังคม เศรษฐกิจของลูกค้า พบว่า เพศ ระดับการศึกษา จำนวนเงินในบัญชีเงินฝาก มีความสัมพันธ์อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติกับระดับความคาดหวัง และตัวแปร อายุ จำนวนเงินในบัญชีเงินฝาก มีความสัมพันธ์อย่างมีนัยสำคัญกับระดับความพึงพอใจ และผลการเปรียบเทียบเพศ อายุ ระดับการศึกษา จำนวนเงินในบัญชีเงินฝากที่แตกต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของธนาคารแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 โดยที่ลูกค้ามีความคาดหวังมากกว่าความพึงพอใจต่อการให้บริการของธนาคาร

พฤทธิสิทธิ์ บุญทน (2536) ได้ศึกษาวิจัยเรื่องความพึงพอใจของลูกค้าต่อการให้บริการอย่างมีคุณภาพ เป็นการศึกษาความพึงพอใจต่อการให้บริการลูกค้าที่มีมาใช้บริการที่ธนาคาร กรุงเทพ จำกัด (มหาชน) สาขาชุมพวง จังหวัดนครราชสีมา ได้ศึกษาองค์ประกอบ 4 ด้าน ได้แก่ ด้านภูมิหลังของลูกค้า ด้านสถานที่ ด้านพนักงาน และด้านบริการ ผลการวิจัยสรุปได้ว่า ตัวแปรด้านอายุ การศึกษา และอาชีพมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจ คือ ลูกค้าที่มีระดับการศึกษาต่ำ มีอายุมาก มีอาชีพเกษตรกรหรือค้าขาย มีความพึงพอใจในบริการสูงกว่าลูกค้าที่มีลักษณะอื่น การพบความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรดังกล่าวกับความพึงพอใจ อาจถูกตีความหมายได้ว่า ทางธนาคารมีการเลือกปฏิบัติในการให้บริการ

กับลูกค้าแต่ละกลุ่มไม่เหมือนกัน ซึ่งในความจริงไม่น่าเป็นเช่นนั้น คำอธิบายอีกทางหนึ่งอาจจะได้แก่ ความแตกต่างในเรื่องความคาดหวังของแต่ละกลุ่มไม่เหมือนกัน ผู้ที่มีความคาดหวังในบริการสูงย่อมยากที่จะพอใจหรือทำให้พึงพอใจมากกว่าผู้ที่มีความคาดหวังต่ำ

นวรรตน์ ชูธรรมขจร (2546) ความพึงพอใจของประชาชนที่มาใช้บริการงานทะเบียนของสำนักงานเขตในกรุงเทพมหานคร กลุ่มตัวอย่างที่ใช้เป็น ประชาชนที่มาใช้บริการงานทะเบียนของสำนักงานเขตในกรุงเทพมหานคร จำนวน 400 คน ผลการวิจัยพบว่า ประชาชนที่มาใช้บริการที่มีเพศ ศาสนา สถานภาพสมรส รายได้ และสำนักงานเขตแตกต่างกัน มีความพึงพอใจของประชาชนที่มาใช้บริการงานทะเบียนของสำนักงานเขตในกรุงเทพมหานครโดยรวมแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญ ส่วนอายุ การศึกษา อาชีพ ประเภทของการบริการ ช่วงเวลา และจำนวนครั้งที่แตกต่างกัน มีความพึงพอใจของประชาชนที่มาใช้บริการงานทะเบียนของสำนักงานเขตในกรุงเทพมหานครโดยรวมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

บราลี จินตสนธิ (2538) ศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริการของสำนักงานทะเบียน : ศึกษาเฉพาะกรณีเทศบาลหัวหิน พบว่าตัวแปร เพศ อายุ การศึกษา มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจ โดยที่เพศชายมีความพึงพอใจสูงกว่าเพศหญิง ประชาชนที่มีอายุมากกว่าจะมีความพึงพอใจในการรับบริการสูงกว่าประชาชนที่มีอายุน้อยกว่า ประชาชนที่มีระดับการศึกษาสูงกว่าจะมีความพึงพอใจสูงกว่าประชาชนที่มีการศึกษาน้อยกว่า แต่ระดับรายได้และอาชีพที่แตกต่างกันไม่มีผลต่อความพึงพอใจในการใช้บริการของประชาชน

จรุญ น้อยบัวทิพย์ (2540) ศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนต่อการปฏิบัติหน้าที่ของข้าราชการฝ่ายปกครอง : ศึกษาเฉพาะกรณีอำเภอตระการพืชผล จังหวัดอุบลราชธานี พบว่า ระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการปฏิบัติหน้าที่ของพนักงานฝ่ายปกครองอยู่ในระดับมาก และพบว่า เพศมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจ ส่วนอายุ ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้ต่อเดือน ความถี่ในการมาติดต่อราชการที่อำเภอ ความสัมพันธ์กับเจ้าหน้าที่ ระยะทางระหว่างบ้านกับอำเภอ ไม่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจของประชาชน

นฤมล มหากลั่น (2546) ศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการบริการของเทศบาลเมืองเพชรบุรี กลุ่มตัวอย่างที่ใช้คือ ผู้รับบริการของเทศบาลเมืองเพชรบุรี จำนวน 300 คน ผลการวิจัยพบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อการบริการของเทศบาลเมืองเพชรบุรี โดยรวมและรายด้านอยู่ในระดับมาก และผู้รับบริการที่มีเพศ ระดับการศึกษา จำนวนครั้งที่มาใช้บริการ และเวลาในการรับบริการแต่ละครั้งต่างกัน มีความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการบริการของเทศบาลเมืองเพชรบุรี โดยรวมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 และตัวแปรอาชีพที่ต่างกัน มีความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการบริการของเทศบาลเมืองเพชรบุรีแตกต่างกันโดยรวมแตกต่างกัน

อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ส่วนตัวแปรอายุที่ต่างกัน มีความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการบริการของเทศบาลเมืองเพชรบุรี โดยรวมไม่แตกต่างกัน

บุษบง กุญแจนาค (2545) ได้ศึกษาถึงความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการบริการของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร (ธ.ก.ส.) สาขาเพชรบุรี จังหวัดเพชรบุรี ผลการวิจัยพบว่า ลูกค้าที่มีเพศต่างกัน มีความพึงพอใจของการให้บริการโดยรวมแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ส่วนลูกค้าที่มีวุฒิการศึกษา รายได้ต่อเดือน ระยะเวลาการเป็นลูกค้าต่างกัน มีความพึงพอใจของการให้บริการโดยรวมแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 และลูกค้าที่มีอาชีพต่างกัน และการใช้บริการต่างประเภทกัน มีความพึงพอใจของการให้บริการโดยรวมไม่แตกต่างกัน

บทที่ 3

วิธีการดำเนินการวิจัย

การวิจัยเรื่องความพึงพอใจของประชากรในเขตเทศบาลที่มีต่อนโยบายด้านการบริการของเทศบาลตำบลเขาย้อยนั้น มีขั้นตอนและวิธีการวิจัยดังนี้

1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง
2. เครื่องมือการวิจัย
3. การเก็บรวบรวมข้อมูล
4. การวิเคราะห์ข้อมูลและสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรที่ใช้ในการศึกษาวิจัยครั้งนี้ เป็นประชากรที่อาศัยอยู่ในเขตเทศบาลตำบลเขาย้อย ซึ่งมีจำนวนประชากรทั้งหมด 15,325 คน (แผนยุทธศาสตร์การพัฒนาศาสนาเทศบาลตำบลเขาย้อย พ.ศ. 2548 – 2550. 2547)

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้เป็นผู้ที่อาศัยอยู่ในเขตเทศบาลตำบลเขาย้อย จำนวน 390 คน ที่ได้มาจากการกำหนดขนาดของกลุ่มตัวอย่างตามตารางสำเร็จรูปของ Yamane ที่ความเชื่อมั่น 95% และตามความคลาดเคลื่อนที่ $\pm 5\%$ (ประสิทธิ์ สิริพันธ์ . 2534 : 92) โดยใช้วิธีเลือกตัวอย่างตามสะดวก (บุญชม ศรีสะอาด. 2535 : 41)

เครื่องมือการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลสำหรับการทำวิจัยครั้งนี้ เป็นแบบสอบถามความพึงพอใจของประชากรในเขตเทศบาลที่มีต่อนโยบายด้านการบริการของเทศบาลตำบลเขาย้อย โดยผู้วิจัยได้สร้างขึ้นมาแบ่งออกเป็น 2 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 แบบสำรวจข้อมูลส่วนตัวของผู้ตอบแบบสอบถาม มีลักษณะเป็นแบบเลือกตอบ (Check list)

ตอนที่ 2 แบบสอบถามความพึงพอใจของประชากรในเขตเทศบาลที่มีต่อนโยบายด้านการบริการของเทศบาลตำบลเขาย้อย มีลักษณะเป็นแบบสอบถามแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating scale) ชนิด 4 ตัวเลือก โดยกำหนดเกณฑ์การให้คะแนนดังนี้

คะแนน 4 หมายถึง ระดับความพึงพอใจมากที่สุด

คะแนน 3 หมายถึง ระดับความพึงพอใจมาก

คะแนน 2 หมายถึง ระดับความพึงพอใจน้อย

คะแนน 1 หมายถึง ระดับความพึงพอใจน้อยที่สุด

ขั้นตอนการสร้างเครื่องมือ

ซึ่งผู้วิจัยได้ดำเนินการสร้างเครื่องมือตามลำดับ ดังนี้

1. ศึกษาเอกสารงานวิจัยและทฤษฎีที่เกี่ยวข้องเพื่อเป็นแนวทางในการสร้างแบบสอบถาม
2. ศึกษารูปแบบและวิธีการเขียนแบบสอบถามจากเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับ

การสร้างแบบสอบถาม

3. สร้างแบบสอบถามมาตราส่วนประมาณค่า (rating scale) 4 ระดับ โดยกำหนดขอบเขตและเนื้อหาให้ครอบคลุมด้านต่างๆ ตามจุดมุ่งหมายของงานวิจัย

4. นำแบบสอบถามที่ผู้วิจัยสร้างขึ้นให้อาจารย์ที่ปรึกษาสารนิพนธ์ตรวจสอบ และเสนอแนะเพิ่มเติม

5. นำแบบสอบถามไปทดลองกับประชากรในเขตเทศบาลตำบลหัวสะพาน ซึ่งเทศบาลตำบลหัวสะพานนั้น เป็นเทศบาลที่มีลักษณะใกล้เคียงกับเทศบาลตำบลเขาย้อย ทั้งลักษณะภูมิประเทศ ความเป็นอยู่ของประชากร ขนบธรรมเนียมประเพณี การประกอบอาชีพ รวมถึงรายได้ของประชากร โดยได้ทำการแจกแบบสอบถามทดลองกับประชากรในเขตเทศบาลตำบลหัวสะพาน จำนวน 30 คน เพื่อหาค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม ด้วยการหาค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา (Alpha Coefficient) โดยใช้สูตรของครอนบาค ได้ค่าความเชื่อมั่นทั้งฉบับเท่ากับ .86

การเก็บรวบรวมข้อมูล

ในการศึกษาวิจัยครั้งนี้ ผู้ทำการวิจัยจะดำเนินการแจกแบบสอบถามให้กับกลุ่มตัวอย่างโดยใช้วิธีการเลือกตัวอย่างตามสะดวก จำนวน 390 ชุด

การวิเคราะห์ข้อมูลและสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

ในการศึกษาวิจัยครั้งนี้ ผู้ทำการวิจัยใช้วิธีการประมวลผลข้อมูลโดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูป SPSS (Statistical Package for the Social Sciences) สำหรับสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์นั้น ผู้ทำการวิจัยได้จำแนกตามลักษณะข้อมูลดังนี้

1. ข้อมูลส่วนตัวของกลุ่มตัวอย่างผู้ตอบแบบสอบถาม วิเคราะห์โดยการหาค่าร้อยละ (Percentage)
2. ข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจของประชากรในเขตเทศบาล ที่มีต้นนโยบายด้านการบริการของเทศบาลตำบลเขาย้อย วิเคราะห์โดยการหาค่าเฉลี่ย (Mean) และค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)
3. สถิติเชิงอนุมาน (Inferential Statistics) โดยใช้ค่าสถิติ t-test และการวิเคราะห์ความแปรปรวน One-Way Analysis of Variance เพื่อทดสอบความเป็นอิสระของตัวแปรอิสระและตัวแปรตามสมมติฐานที่กำหนดไว้ โดยกำหนดระดับความมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ในกรณีที่มีความแตกต่างจึงทำการเปรียบเทียบพหุคูณโดยใช้วิธี Least Significant Difference (LSD) เพื่อค้นหาว่าคะแนนเฉลี่ยความคิดเห็นคูใดแตกต่างกัน

บทที่ 4

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

สัญลักษณ์และอักษรย่อที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

ในการศึกษาค้นคว้าครั้งนี้ ผู้วิจัยได้กำหนดสัญลักษณ์ที่ใช้ในการแปลความหมายของการวิเคราะห์ข้อมูลดังนี้

N	แทน	จำนวนกลุ่มตัวอย่าง
\bar{X}	แทน	ค่าเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่าง
S.D.	แทน	ค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐานของกลุ่มตัวอย่าง
t	แทน	ค่าสถิติที่ใช้ในการพิจารณา t - distribution
F	แทน	ค่าสถิติที่ใช้ในการพิจารณา F - distribution
df	แทน	ระดับขั้นของความเป็นอิสระ (Degree of Freedom)
SS	แทน	ผลรวมของคะแนนเบี่ยงเบนยกกำลังสอง (Sum of Squares)
MS	แทน	ค่าเฉลี่ยผลรวมของคะแนนเบี่ยงเบนยกกำลังสอง
p	แทน	ความน่าจะเป็นสำหรับบอกนัยสำคัญทางสถิติ
*	แทน	มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

การนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล

ในการศึกษาค้นคว้าครั้งนี้ ผู้วิจัยได้นำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูลดังนี้

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตอนที่ 2 การวิเคราะห์ข้อมูลความพึงพอใจของประชากรในเขตเทศบาลที่มีต้นนโยบายด้านการส่งมอบบริการของเทศบาลตำบลเขาย้อย

ตอนที่ 3 การเปรียบเทียบความพึงพอใจของประชากรในเขตเทศบาลที่มีต้นนโยบายด้านการส่งมอบบริการของเทศบาลตำบลเขาย้อย รายด้านและโดยรวม จำแนกตามเพศ อายุ สถานภาพ สมรส ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้ จำนวนครั้งในการใช้บริการต่อปี และเวลาในการรับบริการในแต่ละครั้ง

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ข้อมูลทั่วไปของแบบสอบถาม จำแนกตามเพศ อายุ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้ จำนวนครั้งในการใช้บริการต่อปี และเวลาในการรับบริการในแต่ละครั้ง วิเคราะห์โดยหาค่าความถี่และร้อยละ ดังแสดงในตาราง 1

ตาราง 1 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามเพศ อายุ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้ จำนวนครั้งในการใช้บริการต่อปี และเวลาในการรับบริการในแต่ละครั้ง

ข้อมูลทั่วไป	จำนวน (คน)	ร้อยละ
1. เพศ		
ชาย	162	41.5
หญิง	228	58.5
รวม	390	100
2. อายุ		
15 – 25 ปี	39	10.0
26 – 35 ปี	111	28.5
36 – 45 ปี	98	25.1
46 ปีขึ้นไป	142	36.4
รวม	390	100
3. สถานภาพสมรส		
โสด	157	40.3
สมรส	233	59.7
รวม	390	100
4. ระดับการศึกษา		
ต่ำกว่าปริญญาตรี	301	77.2
ปริญญาตรีหรือเทียบเท่าขึ้นไป	89	22.8
รวม	390	100

ตาราง 1 (ต่อ)

ข้อมูลทั่วไป	จำนวน (คน)	ร้อยละ
5. อาชีพ		
เกษตรกร	164	42.1
ธุรกิจส่วนตัว	94	24.1
รับจ้าง	110	28.2
รับราชการ / รัฐวิสาหกิจ , ข้าราชการบำนาญ	22	5.6
รวม	390	100
6. รายได้		
ต่ำกว่า 5,000 บาท	166	42.6
5,001 - 10,000 บาท	142	36.4
10,001 - 15,000 บาท	47	12.1
15,000 ขึ้นไป	35	9.0
รวม	390	100
7. จำนวนครั้งที่ใช้บริการต่อปี		
น้อยกว่า 2 ครั้ง	211	54.1
2 ครั้งขึ้นไป	179	45.9
รวม	390	100
8. เวลาในการรับบริการในแต่ละครั้ง		
น้อยกว่า 30 นาที	231	59.2
30 – 60 นาที	118	30.3
1 ชั่วโมงขึ้นไป	41	10.5
รวม	390	100

จากตาราง 1 แสดงว่า ผู้ตอบแบบสอบถามเป็นเพศชาย (41.5 %) และเพศหญิง (58.5 %) ส่วนมากมีอายุ 46 ปีขึ้นไป (63.4 %) มีสถานภาพสมรส (59.7 %) ระดับการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรี (77.2 %) ประกอบอาชีพเกษตรกร (42.1 %) มีรายได้ต่ำกว่า 5,000 บาทต่อเดือน (42.6 %) มีจำนวนครั้งในการใช้บริการต่อปี น้อยกว่า 2 ครั้ง และใช้เวลาในการบริการแต่ละครั้ง น้อยกว่า 30 นาที (59.2 %)

ตอนที่ 2 การวิเคราะห์ข้อมูลความพึงพอใจของประชากรในเขตเทศบาลที่มีต่อนโยบายด้านการส่งมอบบริการของเทศบาลตำบลเขาย้อย จำแนกตามรายชื่อ รายด้าน และโดยรวม วิเคราะห์โดยการหาค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ดังแสดงในตาราง 2 – 6

ตาราง 2 ค่าเฉลี่ยและความเบี่ยงเบนมาตรฐาน ความพึงพอใจของประชากรในเขตเทศบาลที่มีต่อนโยบายด้านการส่งมอบบริการของเทศบาลตำบลเขาย้อย ด้านสถานที่และสิ่งแวดล้อม รายข้อ และโดยรวม

ความพึงพอใจ	\bar{X}	S.D.	ระดับ
1. ความกว้างขวางและความเป็นระเบียบของสถานที่	2.71	0.55	มาก
2. ความสะอาดสบายของสถานที่ติดต่อ	2.90	0.52	มาก
3. ความชัดเจนของป้ายแสดงที่ตั้งของแต่ละหน่วยงาน	2.76	0.57	มาก
4. การจัดที่พักร และเก้าอี้เพื่อรอรับบริการ	2.67	0.63	มาก
5. การจัดบริการหนังสือพิมพ์ โทรทัศน์สำหรับผู้รับบริการ	2.53	0.69	มาก
6. การจัดบริการน้ำดื่มสำหรับผู้มารับบริการ	2.61	0.72	มาก
7. ความสะอาดในเรื่องห้องน้ำ ห้องสุขา	2.70	0.68	มาก
8. ความเพียงพอของสถานที่จอดรถ	2.67	0.68	มาก
รวม	2.70	0.64	มาก

จากตาราง 2 แสดงว่า ความพึงพอใจของประชากรในเขตเทศบาลที่มีต่อนโยบายด้านการส่งมอบบริการของเทศบาลตำบลเขาย้อย ด้านสถานที่และสิ่งแวดล้อม โดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 2.70$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ความสะอาดสบายของสถานที่ติดต่อ มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ($\bar{X} = 2.90$) รองลงมาได้แก่ ความชัดเจนของป้ายแสดงที่ตั้งของแต่ละหน่วยงาน ($\bar{X} = 2.76$) ความกว้างขวางและความเป็นระเบียบของสถานที่ ($\bar{X} = 2.71$) และความสะอาดในเรื่องห้องน้ำห้องสุขา ($\bar{X} = 2.70$) ตามลำดับ

ตาราง 3 ค่าเฉลี่ยและความเบี่ยงเบนมาตรฐาน ความพึงพอใจของประชากรในเขตเทศบาลที่มีต่อนโยบายด้านการส่งมอบบริการของเทศบาลตำบลเขาย้อย ด้านกระบวนการให้บริการรายข้อและโดยรวม

ความพึงพอใจ	\bar{X}	S.D.	ระดับ
1. ความสะดวกของขั้นตอนในการมารับบริการ	2.92	0.50	มาก
2. ความรวดเร็วของขั้นตอนของการให้บริการ	2.86	0.57	มาก
3. ความสม่ำเสมอต่อเนื่องของการให้บริการ	2.85	0.58	มาก
4. ความถูกต้องของขั้นตอนการทำงาน	2.96	0.49	มาก
5. ความไม่ซ้ำซ้อนของการทำงาน	2.84	0.55	มาก
6. ช่วงเวลาที่ให้บริการ	2.86	0.58	มาก
7. ความทันสมัยของอุปกรณ์ที่ให้บริการ	2.75	0.61	มาก
8. ความเหมาะสมของค่าธรรมเนียมที่เก็บ	2.85	0.63	มาก
รวม	2.86	0.61	มาก

จากตาราง 3 แสดงว่า ความพึงพอใจของประชากรในเขตเทศบาลที่มีต่อนโยบายด้านการส่งมอบบริการของเทศบาลตำบลเขาย้อย ด้านกระบวนการให้บริการ โดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 2.86$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ความถูกต้องของขั้นตอนการทำงานมีค่าเฉลี่ยสูงสุด ($\bar{X} = 2.96$) รองลงมาได้แก่ ความสะดวกของขั้นตอนในการมารับบริการ ($\bar{X} = 2.92$) และความรวดเร็วของขั้นตอนของการให้บริการและช่วงเวลาที่ให้บริการ ($\bar{X} = 2.86$) ตามลำดับ

ตาราง 4 ค่าเฉลี่ยและความเบี่ยงเบนมาตรฐาน ความพึงพอใจของประชากรในเขตเทศบาลที่มีต่อนโยบายด้านการส่งมอบบริการของเทศบาลตำบลเขาย้อย ด้านบุคลากร รายข้อและ โดยรวม

ความพึงพอใจ	\bar{X}	S.D.	ระดับ
1. ความรู้ ความชำนาญในการให้บริการ	2.95	0.50	มาก
2. ความเอาใจใส่ในหน้าที่งานบริการ	2.95	0.62	มาก
3. ความเต็มใจในการให้บริการ	2.96	0.61	มาก
4. การให้บริการที่สะดวกรวดเร็ว	2.92	0.62	มาก
5. ความรับผิดชอบของผู้ให้บริการ	2.89	0.61	มาก
6. ความสุภาพอ่อนโยนและเป็นกันเอง	3.01	0.58	มาก
7. ความซื่อสัตย์และเชื่อถือได้ของผู้ให้บริการ	2.99	0.59	มาก
8. การแต่งกายที่เหมาะสมของผู้ให้บริการ	3.13	0.53	มาก
9. การสื่อสารหรือการใช้คำพูดที่เข้าใจง่าย	3.00	0.55	มาก
10. การรับฟังความคิดเห็นของผู้มารับบริการ	2.86	0.62	มาก
11. การให้บริการที่เสมอภาค	2.89	0.67	มาก
รวม	2.96	0.60	มาก

จากตาราง 4 แสดงว่า ความพึงพอใจของประชากรในเขตเทศบาลที่มีต่อนโยบายด้านการส่งมอบบริการของเทศบาลตำบลเขาย้อย ด้านบุคลากร โดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 2.96$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า การแต่งกายที่เหมาะสมของผู้ให้บริการ มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ($\bar{X} = 3.13$) รองลงมาได้แก่ . ความสุภาพอ่อนโยนและเป็นกันเอง ($\bar{X} = 2.01$) และการสื่อสารหรือการใช้คำพูดที่เข้าใจง่าย ($\bar{X} = 2.86$) ตามลำดับ

ตาราง 5 ค่าเฉลี่ยและความเบี่ยงเบนมาตรฐาน ความพึงพอใจของประชากรในเขตเทศบาลที่มีต่อนโยบายด้านการส่งมอบบริการของเทศบาลตำบลเขาย้อย ด้านข้อมูลข่าวสารที่ได้รับ รายชื่อและโดยรวม

ความพึงพอใจ	\bar{X}	S.D.	ระดับ
1. การเผยแพร่ข่าวสาร	2.72	0.717	มาก
2. การเผยแพร่ข่าวสารผ่านพับ โปปลิว และหนังสือพิมพ์	2.59	0.724	มาก
3. การเผยแพร่ข่าวสารเทศบาลผ่านวิทยุกระจายเสียง และรถบริการประชาสัมพันธ์	2.60	0.758	มาก
4. การกระจายข่าวสารอย่างทั่วถึงของเทศบาล	2.69	0.679	มาก
5. ความทันสมัยของข้อมูลข่าวสาร	2.68	0.690	มาก
6. ความสะดวกในการติดต่อผ่านโทรศัพท์	2.87	0.741	มาก
รวม	2.69	0.72	มาก

จากตาราง 5 แสดงว่า ความพึงพอใจของประชากรในเขตเทศบาลที่มีต่อนโยบายด้านการส่งมอบบริการของเทศบาลตำบลเขาย้อย ด้านข้อมูลข่าวสารที่ได้รับ โดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 2.69$) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ความสะดวกในการติดต่อผ่านโทรศัพท์ มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ($\bar{X} = 2.87$) รองลงมาได้แก่ การเผยแพร่ข่าวสาร ($\bar{X} = 2.72$) และการกระจายข่าวสารอย่างทั่วถึงของเทศบาล ($\bar{X} = 2.69$) ตามลำดับ

ตาราง 6 ค่าเฉลี่ยและความเบี่ยงเบนมาตรฐาน ความพึงพอใจของประชากรในเขตเทศบาลที่มีต่อนโยบายด้านการส่งมอบบริการของเทศบาลตำบลเขาย้อย จำแนกตามรายด้านและ โดยรวม

ความพึงพอใจ	\bar{X}	S.D.	ระดับ
1. ด้านสถานที่และสิ่งแวดล้อม	2.70	0.64	มาก
2. ด้านกระบวนการให้บริการ	2.86	0.61	มาก
3. ด้านบุคลากร	2.96	0.60	มาก
4. ด้านข้อมูลข่าวสารที่ได้รับ	2.69	0.72	มาก
รวมทุกด้าน	2.82	0.64	มาก

จากตาราง 6 แสดงว่า ความพึงพอใจของประชากรในเขตเทศบาลที่มีต่อนโยบายด้านการส่งมอบบริการของเทศบาลตำบลเขาย้อย โดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 2.82$) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านบุคลากร มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ($\bar{X} = 2.96$) รองลงมาได้แก่ ด้านกระบวนการให้บริการ ($\bar{X} = 2.86$) ด้านสถานที่และสิ่งแวดล้อม ($\bar{X} = 2.70$) และด้านข้อมูลข่าวสารที่ได้รับ ($\bar{X} = 2.69$) ตามลำดับ

ตอนที่ 3 การเปรียบเทียบการความพึงพอใจของประชากรในเขตเทศบาลที่มีต่อนโยบายด้านการส่งมอบบริการของเทศบาลตำบลเขาย้อย รายด้านและโดยรวม จำแนกตามเพศ จำแนกตามเพศ อายุ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้ จำนวนครั้งในการใช้บริการต่อปี และเวลาในการรับบริการในแต่ละครั้ง ดังแสดงในตาราง 7 – 36

ตาราง 7 ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจของประชากรในเขตเทศบาลที่มีต่อนโยบายด้านการส่งมอบบริการของเทศบาลตำบลเขาย้อย จำแนกตามเพศ รายด้านและโดยรวม

ความพึงพอใจ	เพศ				t	p
	ชาย		หญิง			
	\bar{X}	S.D.	\bar{X}	S.D.		
1. ด้านสถานที่และสิ่งแวดล้อม	2.77	0.47	2.64	0.42	2.89*	.003
2. ด้านกระบวนการให้บริการ	2.83	0.40	2.89	0.37	-1.50	.128
3. ด้านบุคลากร	2.96	0.50	2.96	0.40	-0.01	.991
4. ด้านข้อมูลข่าวสารที่ได้รับ	2.75	0.51	2.65	0.61	1.61	.107
รวมทุกด้าน	2.84	0.40	2.81	0.38	0.87	.383

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตาราง 7 แสดงว่า ประชากรในเขตเทศบาลที่มีเพศต่างกัน มีความพึงพอใจต่อนโยบายด้านการส่งมอบบริการของเทศบาลตำบลเขาย้อย โดยรวมแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ประชากรในเขตเทศบาลที่มีเพศต่างกัน มีความพึงพอใจต่อนโยบายด้านการส่งมอบบริการของเทศบาลตำบลเขาย้อย ด้านสถานที่และสิ่งแวดล้อม แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ส่วนในด้านกระบวนการให้บริการ ด้านบุคลากร และด้านข้อมูลข่าวสารที่ได้รับ มีความพึงพอใจแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ

ตาราง 8 ค่าเฉลี่ยและความเบี่ยงเบนมาตรฐานการความพึงพอใจของประชากรในเขตเทศบาลที่มีต่อนโยบายด้านการส่งมอบบริการของเทศบาลตำบลเขาย้อย จำแนกตามอายุ โดยรวมและรายด้าน

ความพึงพอใจ	อายุ									
	15 -25 ปี		26 - 35 ปี		36 - 45 ปี		46 ปีขึ้นไป		รวม	
	\bar{X}	S.D.	\bar{X}	S.D.	\bar{X}	S.D.	\bar{X}	S.D.	\bar{X}	S.D.
1. ด้านสถานที่และสิ่งแวดล้อม	2.57	0.56	2.67	0.43	2.62	0.43	2.80	0.41	2.70	0.44
2. ด้านกระบวนการให้บริการ	2.69	0.43	2.95	0.45	2.79	0.34	2.89	0.32	2.86	0.38
3. ด้านบุคลากร	2.80	0.53	2.93	0.45	2.87	0.38	3.09	0.43	2.96	0.44
4. ด้านข้อมูลข่าวสารที่ได้รับ	2.50	0.45	2.69	0.57	2.66	0.46	2.77	0.65	2.69	0.57
รวมทุกด้าน	2.66	0.46	2.83	0.41	2.75	0.31	2.91	0.38	2.69	0.57

จากตาราง 8 แสดงว่า ความพึงพอใจของประชากรในเขตเทศบาลที่มีต่อนโยบายด้านการส่งมอบบริการของเทศบาลตำบลเขาย้อย จำแนกตามอายุ โดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X}=2.69$) และเมื่อพิจารณาเป็นช่วงอายุ พบว่า ประชากรที่มีอายุ 46 ปีขึ้นไป มีความพึงพอใจสูงสุด ($\bar{X} = 2.91$) รองลงมาได้แก่ อายุ 26-35 ปี ($\bar{X} = 2.83$) อายุ 36-45 ปี ($\bar{X} = 2.75$) และอายุ 15-25 ปี ($\bar{X} = 2.66$) ตามลำดับ

ตาราง 9 ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจของประชากรในเขตเทศบาลที่มีต่อนโยบายด้านการส่งมอบบริการของเทศบาลตำบลเขาย้อย จำแนกตามอายุ โดยรวมและรายด้าน

ความพึงพอใจ	แหล่งความแปรปรวน	df	SS	MS	F	p
1. ด้านสถานที่และสิ่งแวดล้อม	ระหว่างกลุ่ม	3	2.66	0.88	4.52*	.004
	ภายในกลุ่ม	386	75.74	0.19		
	รวม	389	78.41			
2. ด้านกระบวนการให้บริการ	ระหว่างกลุ่ม	3	2.68	0.89	6.14*	.000
	ภายในกลุ่ม	386	56.19	0.14		
	รวม	389	58.87			
3. ด้านบุคลากร	ระหว่างกลุ่ม	3	4.59	1.53	7.99*	.000
	ภายในกลุ่ม	386	73.95	0.19		
	รวม	389	78.54			
4. ด้านข้อมูลข่าวสารที่ได้รับ	ระหว่างกลุ่ม	3	2.36	0.78	2.39	.068
	ภายในกลุ่ม	386	127.13	0.32		
	รวม	389	129.50			
รวมทุกด้าน	ระหว่างกลุ่ม	3	2.71	0.90	6.19*	.000
	ภายในกลุ่ม	386	56.49	0.14		
	รวม	389	59.21			

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตาราง 9 แสดงว่า ประชากรในเขตเทศบาล ที่มีอายุต่างกัน มีความพึงพอใจ ต่อนโยบายด้านการส่งมอบบริการของเทศบาลตำบลเขาย้อย โดยรวมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านสถานที่และสิ่งแวดล้อม ด้านกระบวนการให้บริการ และด้านบุคลากร แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ส่วนในด้านข้อมูลข่าวสารที่ได้รับ แตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ จึงทำการเปรียบเทียบพหุคูณโดยใช้วิธี Least Significant Difference (LSD) เพื่อค้นหาว่าคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจของประชากรคูใดแตกต่างกัน ดังแสดงในตาราง 10 - 14

ตาราง 10 ผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ย ความพึงพอใจของประชากรในเขตเทศบาลที่มีต่อนโยบายด้านการส่งมอบบริการของเทศบาลตำบลเขาย้อย ด้านสถานที่และสิ่งแวดล้อม ของประชากรที่มีอายุต่างกัน

อายุ	\bar{X}	15 – 25 ปี (2.57)	26 – 35 ปี (2.67)	36 – 45 ปี (2.62)	46 ปีขึ้นไป (2.80)
15 – 25 ปี	(2.57)	-	-0.1	-0.05	-0.23*
26 – 35 ปี	(2.67)		-	0.05	-0.13*
36 – 45 ปี	(2.62)			-	-0.18*
46 ปีขึ้นไป	(2.80)				-

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตาราง 10 แสดงว่า ประชากรในเขตเทศบาล ที่มีอายุ 46 ปีขึ้นไป มีความพึงพอใจต่อนโยบายด้านการส่งมอบของเทศบาลตำบลเขาย้อย ด้านสถานที่และสิ่งแวดล้อม มากกว่าประชากรที่มีอายุ 15 – 25 ปี 26 – 35 ปี และ 36 – 45 ปี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ตาราง 11 ผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ย ความพึงพอใจของประชากรในเขตเทศบาลที่มีต่อนโยบายด้านการส่งมอบบริการของเทศบาลตำบลเขาย้อย ด้านกระบวนการให้บริการ ของประชากรที่มีอายุต่างกัน

อายุ	\bar{X}	15 – 25 ปี (2.69)	26 – 35 ปี (2.95)	36 – 45 ปี (2.78)	46 ปีขึ้นไป (2.89)
15 – 25 ปี	(2.69)	-	-0.26*	-0.09	-0.20*
26 – 35 ปี	(2.95)		-	0.16*	0.06
36 – 45 ปี	(2.78)			-	-0.11*
46 ปีขึ้นไป	(2.89)				-

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตาราง 11 แสดงว่า ประชากรในเขตเทศบาล ที่มีอายุ 26 – 35 ปี และ 46 ปีขึ้นไป มีความพึงพอใจต่อนโยบายด้านการส่งมอบบริการของเทศบาลตำบลเขาย้อย ด้านกระบวนการให้บริการ มากกว่าประชากรที่มีอายุ 15 – 25 ปี และ 36 – 45 ปี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ตาราง 12 ผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ย ความพึงพอใจของประชากรในเขตเทศบาลที่มีต่อนโยบายด้านการส่งมอบบริการของเทศบาลตำบลเขาย้อย ด้านบุคลากร ของประชากรที่มีอายุต่างกัน

อายุ		15 – 25 ปี	26 – 35 ปี	36 – 45 ปี	46 ปีขึ้นไป
	\bar{X}	(2.79)	(2.93)	(2.87)	(3.09)
15 – 25 ปี	(2.79)	-	-0.14	-0.08	-0.30*
26 – 35 ปี	(2.93)		-	0.06	-0.16*
36 – 45 ปี	(2.87)			-	-0.22*
46 ปีขึ้นไป	(3.09)				-

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตาราง 12 แสดงว่า ประชากรในเขตเทศบาล ที่มีอายุ 46 ปีขึ้นไป มีความพึงพอใจต่อนโยบายด้านการส่งมอบบริการของเทศบาลตำบลเขาย้อย ด้านบุคลากร มากกว่าประชากรที่มีอายุ 15 – 25 ปี 26 – 35 ปี และ 36 – 45 ปีอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ตาราง 13 ผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ย ความพึงพอใจของประชากรในเขตเทศบาลที่มีต่อนโยบายด้านการส่งมอบบริการของเทศบาลตำบลเขาย้อย รวมทุกด้าน ของประชากรที่มีอายุต่างกัน

อายุ		15 – 25 ปี	26 – 35 ปี	36 – 45 ปี	46 ปีขึ้นไป
	\bar{X}	(2.66)	(2.83)	(2.75)	(2.91)
15 – 25 ปี	(2.66)	-	-0.17*	-0.09	-0.25*
26 – 35 ปี	(2.83)		-	0.08	-0.08
36 – 45 ปี	(2.75)			-	-0.16*
46 ปีขึ้นไป	(2.91)				-

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตาราง 13 แสดงว่า ประชากรในเขตเทศบาล ที่มีอายุ 46 ปีขึ้นไป มีความพึงพอใจต่อนโยบายด้านการส่งมอบบริการของเทศบาลตำบลเขาย้อย รวมทุกด้าน มากกว่าประชากรที่มีอายุ 15–25 ปี และ 36–45 ปีอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ประชากรที่มีอายุ 26–35 ปี มีความพึงพอใจมากกว่าประชากรที่มีอายุ 15–25 ปี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ตาราง 14 ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจของประชากรในเขตเทศบาลที่มีต่อนโยบายด้านการส่งมอบบริการของเทศบาลตำบลเขาย้อย จำแนกตามเพศ รายด้านและโดยรวม

ความพึงพอใจ	สถานภาพสมรส				t	p
	โสด		สมรส			
	\bar{X}	S.D.	\bar{X}	S.D.		
1. ด้านสถานที่และสิ่งแวดล้อม	2.66	0.44	2.72	0.45	-1.10	.271
2. ด้านกระบวนการให้บริการ	2.87	0.42	2.86	0.36	.30	.758
3. ด้านบุคลากร	2.92	0.43	2.99	0.45	-1.54	.124
4. ด้านข้อมูลข่าวสารที่ได้รับ	2.64	0.55	2.73	0.58	-1.40	.162
รวมทุกด้าน	2.79	0.39	2.84	0.38	-1.20	.230

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตาราง 14 แสดงว่า ประชากรในเขตเทศบาลที่มีสถานภาพสมรสต่างกัน มีความพึงพอใจต่อนโยบายด้านการส่งมอบบริการของเทศบาลตำบลเขาย้อย โดยรวมและรายด้านแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ

ตาราง 15 ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจของประชากรในเขตเทศบาลที่มีต่อนโยบายด้านการส่งมอบบริการของเทศบาลตำบลเขาย้อย จำแนกตามระดับการศึกษา รายด้านและโดยรวม

ความพึงพอใจ	ระดับการศึกษา				t	p
	ต่ำกว่าปริญญาตรี		ปริญญาตรีขึ้นไป			
	\bar{X}	S.D.	\bar{X}	S.D.		
1. ด้านสถานที่และสิ่งแวดล้อม	2.72	0.43	2.60	0.47	2.28*	.023
2. ด้านกระบวนการให้บริการ	2.86	0.38	2.85	0.41	.317	.751
3. ด้านบุคลากร	2.98	0.44	2.89	0.45	1.63	.103
4. ด้านข้อมูลข่าวสารที่ได้รับ	2.71	0.58	2.63	0.54	1.12	.263
รวมทุกด้าน	2.84	0.38	2.76	0.41	1.64	.102

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตาราง 15 แสดงว่า ประชากรในเขตเทศบาลที่มีระดับการศึกษาต่างกัน มีความพึงพอใจต่อนโยบายด้านการส่งมอบบริการของเทศบาลตำบลเขาย้อย โดยรวมแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่าในด้านสถานที่และสิ่งแวดล้อม มีความพึงพอใจแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ส่วนในด้านกระบวนการให้บริการ ด้านบุคลากรและด้านข้อมูลข่าวสารที่ได้รับ พบว่าแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ

ตาราง 16 ค่าเฉลี่ยและความเบี่ยงเบนมาตรฐานการความพึงพอใจของประชากรในเขตเทศบาลที่มีต่อนโยบายด้านการส่งมอบบริการของเทศบาลตำบลเขาย้อย จำแนกตามอาชีพโดยรวมและรายด้าน

ความพึงพอใจ	อาชีพ									
	เกษตรกร		ธุรกิจส่วนตัว		รับจ้าง		ข้าราชการ / รัฐวิสาหกิจ		รวม	
	\bar{X}	S.D.	\bar{X}	S.D.	\bar{X}	S.D.	\bar{X}	S.D.	\bar{X}	S.D.
1. ด้านสถานที่และสิ่งแวดล้อม	2.79	0.40	2.57	0.45	2.65	0.45	2.67	0.55	2.69	0.44
2. ด้านกระบวนการให้บริการ	2.92	0.39	2.75	0.37	2.85	0.38	2.95	0.38	2.86	0.38
3. ด้านบุคลากร	3.10	0.38	2.75	0.40	2.91	0.47	3.03	0.53	2.96	0.44
4. ด้านข้อมูลข่าวสารที่ได้รับ	2.85	0.51	2.46	0.58	2.67	0.58	2.57	0.58	2.69	0.57
รวมทุกด้าน	2.94	0.34	2.66	0.35	2.79	0.42	2.84	0.46	2.82	0.39

จากตาราง 16 แสดงว่า ความพึงพอใจของประชากรในเขตเทศบาลที่มีต่อนโยบายด้านการส่งมอบบริการของเทศบาลตำบลเขาย้อย จำแนกตามอาชีพ โดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X}=2.82$) และเมื่อพิจารณาตามประเภทอาชีพ พบว่า ประชากรที่มีอาชีพเกษตรกร มีความพึงพอใจสูงสุด ($\bar{X} = 2.94$) รองลงมาได้แก่ อาชีพข้าราชการ / รัฐวิสาหกิจ ($\bar{X} = 2.84$) อาชีพรับจ้าง ($\bar{X} = 2.79$) และอาชีพธุรกิจส่วนตัว ($\bar{X} = 2.66$) ตามลำดับ

ตาราง 17 ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจของประชากรในเขตเทศบาลที่มีต่อนโยบายด้านการส่งมอบบริการของเทศบาลตำบลเขาย้อย จำแนกตามอาชีพ โดยรวมและรายด้าน

ความพึงพอใจ	แหล่งความ แปรปรวน	df	SS	MS	F	p
1. ด้านสถานที่และ สิ่งแวดล้อม	ระหว่างกลุ่ม	3	3.01	1.00	5.14*	.002
	ภายในกลุ่ม	386	75.39	0.19		
	รวม	389	78.41			
2. ด้านกระบวนการให้การ บริการ	ระหว่างกลุ่ม	3	1.76	0.58	3.98*	.008
	ภายในกลุ่ม	386	57.11	0.14		
	รวม	389	58.87			
3. ด้านบุคลากร	ระหว่างกลุ่ม	3	7.96	2.65	14.52*	.000
	ภายในกลุ่ม	386	70.57	0.18		
	รวม	389	78.54			
4. ด้านข้อมูลข่าวสารที่ ได้รับ	ระหว่างกลุ่ม	3	9.65	3.21	10.36*	.000
	ภายในกลุ่ม	386	119.85	0.31		
	รวม	389	129.50			
รวมทุกด้าน	ระหว่างกลุ่ม	3	4.87	1.62	11.53*	.000
	ภายในกลุ่ม	386	54.34	0.14		
	รวม	389	59.21			

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตาราง 17 แสดงว่า ประชากรในเขตเทศบาล ที่มีอาชีพต่างกัน มีความพึงพอใจ ต่อนโยบายด้านการส่งมอบบริการของเทศบาลตำบลเขาย้อย โดยรวมและรายด้านแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 จึงทำการเปรียบเทียบพหุคูณโดยใช้วิธี Least Significant Difference (LSD) เพื่อค้นหาว่าคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจของประชากรคู่ใดแตกต่างกัน ดังแสดงในตาราง 18 - 22

ตาราง 18 ผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ย ความพึงพอใจของประชากรในเขตเทศบาลที่มีต่อนโยบายด้านการส่งมอบบริการของเทศบาลตำบลเขาย้อย ด้านสถานที่และสิ่งแวดล้อม ของประชากรที่มีอาชีพต่างกัน

อาชีพ	เกษตรกร	ธุรกิจส่วนตัว	รับจ้าง	ข้าราชการ / รัฐวิสาหกิจ
\bar{X}	(2.79)	(2.57)	(2.66)	(2.67)
เกษตรกร	-	0.22*	0.13*	0.12
ธุรกิจส่วนตัว		-	-0.09	-0.1
รับจ้าง			-	-0.01
ข้าราชการ / รัฐวิสาหกิจ				-

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตาราง 18 แสดงว่า ประชากรในเขตเทศบาล ที่มีอาชีพเกษตรกร มีความพึงพอใจที่ต่อนโยบายด้านการส่งมอบบริการของเทศบาลตำบลเขาย้อย ด้านสถานที่และสิ่งแวดล้อมมากกว่า ประชากรที่มีอาชีพธุรกิจส่วนตัว และอาชีพรับจ้าง อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ตาราง 19 ผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ย ความพึงพอใจของประชากรในเขตเทศบาลที่มีต่อนโยบายด้านการส่งมอบบริการของเทศบาลตำบลเขาย้อย ด้านกระบวนการให้บริการ ของประชากรที่มีอาชีพต่างกัน

อาชีพ	เกษตรกร	ธุรกิจส่วนตัว	รับจ้าง	ข้าราชการ / รัฐวิสาหกิจ
\bar{X}	(2.92)	(2.76)	(2.85)	(2.95)
เกษตรกร	-	0.16*	0.07	-0.03
ธุรกิจส่วนตัว		-	-0.09	-0.19*
รับจ้าง			-	-0.1
ข้าราชการ / รัฐวิสาหกิจ				-

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตาราง 19 แสดงว่า ประชากรในเขตเทศบาล ที่มีอาชีพเกษตรกรและข้าราชการ / รัฐวิสาหกิจ มีความพึงพอใจต่อนโยบายด้านการส่งมอบบริการของเทศบาลตำบลเขาย้อย ด้านกระบวนการให้บริการมากกว่าประชากรที่มีอาชีพธุรกิจส่วนตัว อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ตาราง 20 ผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ย ความพึงพอใจของประชากรในเขตเทศบาลที่มีต่อนโยบายด้านการส่งมอบบริการของเทศบาลตำบลเขาย้อย ด้านบุคลากร ของประชากรที่มีอาชีพต่างกัน

อาชีพ		เกษตรกร	ธุรกิจส่วนตัว	รับจ้าง	ข้าราชการ / รัฐวิสาหกิจ
	\bar{X}	(3.10)	(2.75)	(2.91)	(3.03)
เกษตรกร	(3.10)	-	0.35*	0.19*	0.07
ธุรกิจส่วนตัว	(2.75)		-	-0.16*	-0.28*
รับจ้าง	(2.91)			-	-0.12
ข้าราชการ / รัฐวิสาหกิจ	(3.03)				-

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตาราง 20 แสดงว่า ประชากรในเขตเทศบาล ที่มีอาชีพเกษตรกร มีความพึงพอใจต่อนโยบายด้านการส่งมอบบริการของเทศบาลตำบลเขาย้อย ด้านบุคลากร มากกว่าประชากรที่มีอาชีพธุรกิจส่วนตัว และเกษตรกร อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ประชากรที่มีอาชีพรับจ้างและข้าราชการ / รัฐวิสาหกิจ มีความพึงพอใจมากกว่า ประชากรที่มีอาชีพธุรกิจส่วนตัว อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ตาราง 21 ผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ย ความพึงพอใจของประชากรในเขตเทศบาลที่มีต่อนโยบายด้านการส่งมอบบริการของเทศบาลตำบลเขาย้อย ด้านข้อมูลข่าวสารที่ได้รับ ของประชากรที่มีอาชีพต่างกัน

อาชีพ	เกษตรกร	ธุรกิจส่วนตัว	รับจ้าง	ข้าราชการ / รัฐวิสาหกิจ
\bar{X}	(2.85)	(2.46)	(2.67)	(2.57)
เกษตรกร	-	0.39*	0.18*	0.28*
ธุรกิจส่วนตัว		-	-0.21*	-0.11
รับจ้าง			-	0.1
ข้าราชการ / รัฐวิสาหกิจ				-

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตาราง 21 แสดงว่า ประชากรในเขตเทศบาล ที่มีอาชีพเกษตรกร มีความพึงพอใจต่อนโยบายด้านการส่งมอบบริการของเทศบาลตำบลเขาย้อย ด้านข้อมูลข่าวสารที่ได้รับ มากกว่าประชากรที่มีอาชีพธุรกิจส่วนตัว เกษตรกร และข้าราชการ / รัฐวิสาหกิจ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 และประชากรที่มีอาชีพรับจ้าง มีความพึงพอใจมากกว่า ประชากรที่มีอาชีพธุรกิจส่วนตัว อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ตาราง 22 ผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ย ความพึงพอใจของประชากรในเขตเทศบาลที่มีต่อนโยบายด้านการส่งมอบบริการของเทศบาลตำบลเขาย้อย โดยรวม ของประชากรที่มีอาชีพต่างกัน

อาชีพ	เกษตรกร	ธุรกิจส่วนตัว	รับจ้าง	ข้าราชการ / รัฐวิสาหกิจ
\bar{X}	(2.94)	(2.66)	(2.79)	(2.84)
เกษตรกร	-	0.28*	0.15*	0.10
ธุรกิจส่วนตัว		-	-0.13*	-0.18*
รับจ้าง			-	-0.05
ข้าราชการ / รัฐวิสาหกิจ				-

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตาราง 22 แสดงว่า ประชากรในเขตเทศบาล ที่มีอาชีพเกษตรกร รับจ้าง และข้าราชการ / รัฐวิสาหกิจ มีความพึงพอใจต่อนโยบายด้านการส่งมอบบริการของเทศบาลตำบลเขาย้อย โดยรวมมากกว่าประชากรที่มีอาชีพธุรกิจส่วนตัว อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 และประชากรที่มีอาชีพเกษตรกร มีความพึงพอใจมากกว่า ประชากรที่มีอาชีพรับจ้าง อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ตาราง 23 ค่าเฉลี่ยและความเบี่ยงเบนมาตรฐานการความพึงพอใจของประชากรในเขตเทศบาลที่มีต่อนโยบายด้านการส่งมอบบริการของเทศบาลตำบลเขาย้อย จำแนกตามรายได้ โดยรวมและรายด้าน

ความพึงพอใจ	รายได้									
	ต่ำกว่า 5,000 บาท		5,001 – 10,000 บาท		10,001 – 15,000 บาท		15,000 บาทขึ้นไป		รวม	
	\bar{X}	S.D.	\bar{X}	S.D.	\bar{X}	S.D.	\bar{X}	S.D.	\bar{X}	S.D.
1. ด้านสถานที่และสิ่งแวดล้อม	2.68	0.48	2.66	0.38	2.78	0.44	2.79	0.51	2.69	0.44
2. ด้านกระบวนการให้บริการ	2.78	0.38	2.86	0.36	3.01	0.35	3.04	0.45	2.86	0.38
3. ด้านบุคลากร	2.95	0.44	2.83	0.39	3.10	0.43	3.33	0.45	2.96	0.44
4. ด้านข้อมูลข่าวสารที่ได้รับ	2.70	0.47	2.55	0.61	2.75	0.65	3.15	0.50	2.69	0.57
รวมทุกด้าน	2.80	0.37	2.74	0.37	2.94	0.40	3.10	0.38	2.82	0.39

จากตาราง 23 แสดงว่า ความพึงพอใจของประชากรในเขตเทศบาลที่มีต่อนโยบายด้านการส่งมอบบริการของเทศบาลตำบลเขาย้อย จำแนกตามรายได้ โดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X}=2.82$) และเมื่อพิจารณาตามอัตรารายได้ พบว่า ประชากรที่มีรายได้ 15,000 บาทขึ้นไป มีความพึงพอใจสูงสุด ($\bar{X} = 3.10$) รองลงมาได้แก่ ประชากรที่มีรายได้ 10,001 – 15,000 บาท ($\bar{X} = 2.94$) รายได้ต่ำกว่า 5,000 บาท ($\bar{X} = 2.80$) และรายได้ 5,001 – 10,000 บาท ($\bar{X} = 2.74$) ตามลำดับ

ตาราง 24 ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจของประชากรในเขตเทศบาลที่มีต่อนโยบายด้านการส่งมอบบริการของเทศบาลตำบลเขาย้อย จำแนกตามรายได้ โดยรวมและรายด้าน

ความพึงพอใจ	แหล่งความแปรปรวน	df	SS	MS	F	p
1. ด้านสถานที่และสิ่งแวดล้อม	ระหว่างกลุ่ม	3	.89	.29	1.48	.218
	ภายในกลุ่ม	386	77.51	0.20		
	รวม	389	78.41			
2. ด้านกระบวนการให้บริการ	ระหว่างกลุ่ม	3	3.12	1.04	7.21*	.000
	ภายในกลุ่ม	386	55.75	0.14		
	รวม	389	58.87			
3. ด้านบุคลากร	ระหว่างกลุ่ม	3	8.09	2.69	14.78*	.000
	ภายในกลุ่ม	386	70.45	0.18		
	รวม	389	78.54			
4. ด้านข้อมูลข่าวสารที่ได้รับ	ระหว่างกลุ่ม	3	10.28	3.42	11.09*	.000
	ภายในกลุ่ม	386	119.22	0.30		
	รวม	389	129.50			
รวมทุกด้าน	ระหว่างกลุ่ม	3	4.19	1.39	9.79*	.000
	ภายในกลุ่ม	386	55.02	0.14		
	รวม	389	59.21			

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตาราง 24 แสดงว่า ประชากรในเขตเทศบาล ที่มีรายได้ต่างกัน มีความพึงพอใจ ต่อนโยบายด้านการส่งมอบบริการของเทศบาลตำบลเขาย้อย โดยรวมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ในด้านกระบวนการให้บริการ ด้านบุคลากร และข้อมูลข่าวสารที่ได้รับ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ส่วนในด้านสถานที่และสิ่งแวดล้อม พบว่า แตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ จึงทำการเปรียบเทียบพหุคูณโดยใช้วิธี Least Significant Difference (LSD) เพื่อค้นหาว่าคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจของประชากรคูใดแตกต่างกัน ดังแสดงในตาราง 25 - 28

ตาราง 25 ผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ย ความพึงพอใจของประชากรในเขตเทศบาลที่มีต่อนโยบายด้านการส่งมอบบริการของเทศบาลตำบลเขาย้อย ด้านกระบวนการให้บริการ ของประชากรที่มีรายได้ต่างกัน

รายได้		ต่ำกว่า 5,000 บาท	5,001 – 10,000 บาท	10,001 – 15,000 บาท	15,000 บาท ขึ้นไป
	\bar{X}	(2.79)	(2.86)	(3.01)	(3.04)
ต่ำกว่า 5,000 บาท	(2.79)	-	-0.07	-0.22*	-0.25*
5,001 – 10,000 บาท	(2.86)		-	-0.15*	-0.18*
10,001 – 15,000 บาท	(3.01)			-	-0.03
15,000 บาทขึ้นไป	(3.04)				-

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตาราง 25 แสดงว่า ประชากรในเขตเทศบาล ที่มีรายได้ 10,001 – 15,000 บาท และ 15,000 บาทขึ้นไป มีความพึงพอใจต่อนโยบายด้านการส่งมอบบริการของเทศบาลตำบลเขาย้อย ด้านกระบวนการให้บริการมากกว่าประชากรที่มีรายได้ 5,001 – 10,000 บาท และต่ำกว่า 5,000 บาท อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ตาราง 26 ผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ย ความพึงพอใจของประชากรในเขตเทศบาลที่มีต้นนโยบายด้านการส่งมอบบริการของเทศบาลตำบลเขาย้อย ด้านบุคลากร ของประชากรที่มีรายได้ต่างกัน

รายได้	\bar{X}	ต่ำกว่า	5,001 –	10,001 –	15,000 บาท
		5,000 บาท	10,000 บาท	15,000 บาท	ขึ้นไป
		(2.95)	(2.83)	(3.10)	(3.33)
ต่ำกว่า 5,000 บาท	(2.95)	-	0.12*	-0.15*	-0.38*
5,001 – 10,000 บาท	(2.83)		-	-0.27*	-0.50*
10,001 – 15,000 บาท	(3.10)			-	-0.23*
15,000 บาทขึ้นไป	(3.33)				-

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตาราง 26 แสดงว่า ประชากรในเขตเทศบาล ที่มีรายได้ต่ำกว่า 5,000 บาท 10,001 – 15,000 บาท และ 15,000 บาทขึ้นไป มีความพึงพอใจต้นนโยบายด้านการส่งมอบบริการของเทศบาลตำบลเขาย้อย ด้านบุคลากร มากกว่าประชากรที่มีรายได้ 5,001 – 10,000 บาท อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ประชากรที่มีรายได้ 10,001 – 15,000 บาท และ 15,000 บาทขึ้นไป มีความพึงพอใจมากกว่าประชากรที่มีรายได้ 5,001 - 10,000 บาท อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 และประชากรที่มีรายได้ 15,000 บาทขึ้นไป มีความพึงพอใจมากกว่าประชากรที่มีรายได้ 10,001 – 15,000 บาท อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ตาราง 27 ผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ย ความพึงพอใจของประชากรในเขตเทศบาลที่มีต่อนโยบายด้านการส่งมอบบริการของเทศบาลตำบลเขาย้อย ด้านข่าวสารข้อมูลที่ได้รับ ของประชากรที่มีรายได้ต่างกัน

รายได้		ต่ำกว่า 5,000 บาท	5,001 – 10,000 บาท	10,001 – 15,000 บาท	15,000 บาท ขึ้นไป
	\bar{X}	(2.70)	(2.55)	(2.75)	(3.15)
ต่ำกว่า 5,000 บาท	(2.70)	-	0.15*	-0.05	-0.45*
5,001 – 10,000 บาท	(2.55)		-	-0.20*	-0.60*
10,001 – 15,000 บาท	(2.75)			-	-0.40*
15,000 บาทขึ้นไป	(3.15)				-

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตาราง 27 แสดงว่า ประชากรในเขตเทศบาล ที่มีรายได้ 15,000 บาทขึ้นไป มีความพึงพอใจต่อนโยบายด้านการส่งมอบบริการของเทศบาลตำบลเขาย้อย ด้านข่าวสารข้อมูลที่ได้รับมากกว่าประชากรที่มีรายได้ต่ำกว่า 5,000 บาท 5,001 – 10,000 บาท และ 10,001 – 15,000 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ประชากรที่มีรายได้ 10,001 – 15,000 บาท และมีรายได้ต่ำกว่า 5,000 บาท มีความพึงพอใจมากกว่าประชากรที่มีรายได้ 5,001 – 10,000 บาท อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ตาราง 28 ผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของประชากรในเขตเทศบาลที่มีต่อนโยบายด้านการส่งมอบบริการของเทศบาลตำบลเขาย้อย โดยรวม ของประชากรที่มีรายได้ต่างกัน

รายได้	\bar{X}	ต่ำกว่า	5,001 –	10,001 –	15,000 บาท
		5,000 บาท	10,000 บาท	15,000 บาท	ขึ้นไป
		(2.80)	(2.74)	(2.94)	(3.10)
ต่ำกว่า 5,000 บาท	(2.80)	-	0.06	-0.14*	-0.30*
5,001 – 10,000 บาท	(2.74)		-	-0.20*	-0.36*
10,001 – 15,000 บาท	(2.94)			-	-0.16*
15,000 บาทขึ้นไป	(3.10)				-

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตาราง 28 แสดงว่า ประชากรในเขตเทศบาล ที่มีรายได้ 15,000 บาทขึ้นไป มีความพึงพอใจต่อนโยบายด้านการส่งมอบบริการของเทศบาลตำบลเขาย้อย โดยรวม มากกว่าประชากรที่มีรายได้ต่ำกว่า 5,000 บาท 5,001 – 10,000 บาท และ 10,001 – 15,000 บาท อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ประชากรที่มีรายได้ 10,001 – 15,000 บาท มีความพึงพอใจมากกว่าประชากรที่มีรายได้ต่ำกว่า 5,000 บาท และ 5,001 - 10,000 บาท อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ตาราง 29 ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจของประชากรในเขตเทศบาลที่มีต่อนโยบายด้านการส่งมอบบริการของเทศบาลตำบลเขาย้อย จำแนกตามจำนวนครั้งที่มาใช้บริการต่อปีรายด้านและโดยรวม

ความพึงพอใจ	จำนวนครั้งที่มาใช้บริการต่อปี				t	p
	น้อยกว่า 2 ครั้ง		2 ครั้งขึ้นไป			
	\bar{X}	S.D.	\bar{X}	S.D.		
1. ด้านสถานที่และสิ่งแวดล้อม	2.71	0.42	2.67	0.47	0.77	.439
2. ด้านกระบวนการให้บริการ	2.84	0.35	2.89	0.42	-1.18	.238
3. ด้านบุคลากร	2.94	0.44	2.98	0.45	-0.96	.335
4. ด้านข้อมูลข่าวสารที่ได้รับ	2.66	0.62	2.73	0.51	-1.22	.223
รวมทุกด้าน	2.81	0.38	2.84	0.39	-0.77	.442

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตาราง 29 แสดงว่า ประชากรในเขตเทศบาลที่มีจำนวนครั้งที่มาใช้บริการต่อปี ต่างกัน มีความพึงพอใจต่อนโยบายด้านการส่งมอบบริการของเทศบาลตำบลเขาย้อย โดยรวมและรายด้าน แตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ

ตาราง 30 ค่าเฉลี่ยและความเบี่ยงเบนมาตรฐานการความพึงพอใจของประชากรในเขตเทศบาลที่มี
 ต่อนโยบายด้านการส่งมอบบริการของเทศบาลตำบลเขาย้อย จำแนกตามเวลาในการรับ บริการ
 ในแต่ละครั้ง โดยรวมและรายด้าน

ความพึงพอใจ	เวลาในการรับบริการในแต่ละครั้ง							
	น้อยกว่า 30 นาที		30 – 60 นาที		1 ชั่วโมงขึ้นไป		รวม	
	\bar{X}	S.D.	\bar{X}	S.D.	\bar{X}	S.D.	\bar{X}	S.D.
1. ด้านสถานที่และ สิ่งแวดล้อม	2.64	0.44	2.70	0.45	3.00	0.30	2.69	0.44
2. ด้านกระบวนการให้บริการ	2.81	0.35	2.85	0.40	3.17	0.37	2.86	0.38
3. ด้านบุคลากร	2.87	0.45	3.05	0.41	3.19	0.37	2.96	0.44
4. ด้านข้อมูลข่าวสารที่ได้รับ	2.61	0.59	2.74	0.46	2.99	0.67	2.69	0.57
รวมทุกด้าน	2.75	0.38	2.86	0.36	3.10	0.35	2.82	0.39

จากตาราง 30 แสดงว่า ความพึงพอใจของประชากรในเขตเทศบาลที่มีต่อนโยบายด้านการ
 ส่งมอบบริการของเทศบาลตำบลเขาย้อย จำแนกตามเวลาในการรับบริการในแต่ละครั้ง โดยรวมอยู่ใน
 ระดับมาก ($\bar{X}=2.82$) และเมื่อพิจารณาตามเวลาในการรับบริการในแต่ละครั้ง พบว่า ประชากรที่ใช้
 เวลาในการรับบริการในแต่ละครั้ง 1 ชั่วโมงขึ้นไป มีความพึงพอใจสูงสุด ($\bar{X} = 3.10$) รองลงมา
 ได้แก่ 30 – 60 นาที ($\bar{X} = 2.86$) และน้อยกว่า 30 นาที ($\bar{X} = 2.75$) ตามลำดับ

ตาราง 31 ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจของประชากรในเขตเทศบาลที่มีต่อนโยบายด้านการส่งมอบบริการของเทศบาลตำบลเขาย้อย จำแนกตามเวลาในการรับบริการในแต่ละครั้ง โดยรวมและรายด้าน

ความพึงพอใจ	แหล่งความ แปรปรวน	df	SS	MS	F	p
1. ด้านสถานที่และ สิ่งแวดล้อม	ระหว่างกลุ่ม	2	4.46	2.23	11.67*	.000
	ภายในกลุ่ม	387	73.94	0.19		
	รวม	389	78.41			
2. ด้านกระบวนการให้การ บริการ	ระหว่างกลุ่ม	2	4.39	2.19	15.59*	.000
	ภายในกลุ่ม	387	54.48	0.14		
	รวม	389	58.87			
3. ด้านบุคลากร	ระหว่างกลุ่ม	2	4.71	2.35	12.35*	.000
	ภายในกลุ่ม	387	73.83	0.19		
	รวม	389	78.54			
4. ด้านข้อมูลข่าวสารที่ ได้รับ	ระหว่างกลุ่ม	2	5.29	2.64	8.24*	.000
	ภายในกลุ่ม	387	124.21	0.32		
	รวม	389	129.50			
รวมทุกด้าน	ระหว่างกลุ่ม	2	4.35	2.17	15.34*	.000
	ภายในกลุ่ม	387	54.86	0.14		
	รวม	389	59.21			

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตาราง 31 แสดงว่า ประชากรในเขตเทศบาล ที่มีเวลาในการรับบริการในแต่ละครั้งต่างกัน มีความพึงพอใจ ต่อนโยบายด้านการส่งมอบบริการของเทศบาลตำบลเขาย้อย โดยรวมและรายด้านแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 จึงทำการเปรียบเทียบพหุคูณโดยใช้วิธี Least Significant Difference (LSD) เพื่อค้นหาว่าคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจของประชากรคู่ใดแตกต่างกัน ดังแสดงในตาราง 32 - 36

ตาราง 32 ผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของประชากรในเขตเทศบาลที่มีต่อนโยบายด้านการส่งมอบบริการของเทศบาลตำบลเขาย้อย ด้านสถานที่และสิ่งแวดล้อม ของประชากรที่ใช้เวลาในการรับบริการในแต่ละครั้ง

เวลาในการรับบริการ ในแต่ละครั้ง	\bar{X}	น้อยกว่า 30 นาที (2.64)	30 – 60 นาที (2.70)	1 ชั่วโมงขึ้นไป (3.00)
น้อยกว่า 30 นาที	(2.64)	-	-0.06	-0.36
30 – 60 นาที	(2.70)		-	-0.30*
1 ชั่วโมงขึ้นไป	(3.00)			-

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตาราง 32 แสดงว่า ประชากรในเขตเทศบาล ที่ใช้เวลาในการรับบริการในแต่ละครั้ง 1 ชั่วโมงขึ้นไป มีความพึงพอใจต่อนโยบายด้านการส่งมอบบริการของเทศบาลตำบลเขาย้อย ด้านสถานที่และสิ่งแวดล้อม มากกว่าประชากรที่ใช้เวลาในการรับบริการในแต่ละครั้ง น้อยกว่า 30 นาที และ 30 – 60 นาที อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ตาราง 33 ผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของประชากรในเขตเทศบาลที่มีต่อนโยบายด้านการส่งมอบบริการของเทศบาลตำบลเขาย้อย ด้านกระบวนการให้บริการ ของประชากรที่ใช้เวลาในการรับบริการในแต่ละครั้ง

เวลาในการรับบริการ ในแต่ละครั้ง	\bar{X}	น้อยกว่า 30 นาที (2.81)	30 – 60 นาที (2.85)	1 ชั่วโมงขึ้นไป (3.17)
น้อยกว่า 30 นาที	(2.81)	-	-0.04	-0.36*
30 – 60 นาที	(2.85)		-	-0.32*
1 ชั่วโมงขึ้นไป	(3.17)			-

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตาราง 33 แสดงว่า ประชากรในเขตเทศบาล ที่ใช้เวลาในการรับบริการในแต่ละครั้ง 1 ชั่วโมงขึ้นไป มีความพึงพอใจต่อนโยบายด้านการส่งมอบบริการของเทศบาลตำบลเขาย้อย ด้าน

กระบวนการให้บริการ มากกว่าประชากรที่ใช้เวลาในการรับบริการในแต่ละครั้ง น้อยกว่า 30 นาที และ 30 – 60 นาที อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ตาราง 34 ผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของประชากรในเขตเทศบาลที่มีต่อนโยบายด้านการส่งมอบบริการของเทศบาลตำบลเขาย้อย ด้านบุคลากร ของประชากรที่ใช้เวลาในการรับบริการในแต่ละครั้ง

เวลาในการรับบริการ ในแต่ละครั้ง	\bar{X}	น้อยกว่า 30 นาที (2.87)	30 – 60 นาที (3.05)	1 ชั่วโมงขึ้นไป (3.19)
น้อยกว่า 30 นาที	(2.87)	-	-0.18*	-0.32*
30 – 60 นาที	(3.05)		-	-0.14
1 ชั่วโมงขึ้นไป	(3.19)			-

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตาราง 34 แสดงว่า ประชากรในเขตเทศบาล ที่ใช้เวลาในการรับบริการในแต่ละครั้ง 1 ชั่วโมงขึ้นไป และ 30 – 60 นาที มีความพึงพอใจต่อนโยบายด้านการส่งมอบบริการของเทศบาลตำบลเขาย้อย ด้านบุคลากร มากกว่าประชากรที่ใช้เวลาในการรับบริการในแต่ละครั้ง น้อยกว่า 30 นาที อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ตาราง 35 ผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของประชากรในเขตเทศบาลที่มีต่อนโยบายด้านการส่งมอบบริการของเทศบาลตำบลเขาย้อย ด้านข้อมูลข่าวสารที่ได้รับ ของประชากรที่ใช้เวลาในการรับบริการในแต่ละครั้ง

เวลาในการรับบริการ ในแต่ละครั้ง	\bar{X}	น้อยกว่า 30 นาที (2.61)	30 – 60 นาที (2.74)	1 ชั่วโมงขึ้นไป (2.99)
น้อยกว่า 30 นาที	(2.61)	-	-0.13*	-0.38*
30 – 60 นาที	(2.74)		-	-0.25*
1 ชั่วโมงขึ้นไป	(2.99)			-

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตาราง 35 แสดงว่า ประชากรในเขตเทศบาล ที่ใช้เวลาในการรับบริการในแต่ละครั้ง 1 ชั่วโมงขึ้นไป มีความพึงพอใจต่อนโยบายด้านการส่งมอบบริการของเทศบาลตำบลเขาย้อย ด้านข้อมูลข่าวสารที่ได้รับ มากกว่าประชากรที่ใช้เวลาในการรับบริการในแต่ละครั้ง น้อยกว่า 30 นาที และ 30 – 60 นาที อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 และประชากรที่ใช้เวลาในการรับบริการในแต่ละครั้ง 30 – 60 นาที มีความพึงพอใจมากกว่าประชากรที่ใช้เวลาในการรับบริการในแต่ละครั้ง น้อยกว่า 30 นาทีอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ตาราง 36 ผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของประชากรในเขตเทศบาลที่มีต่อนโยบายด้านการส่งมอบบริการของเทศบาลตำบลเขาย้อย โดยรวม ของประชากรที่ใช้เวลาในการรับบริการในแต่ละครั้ง

เวลาในการรับบริการ ในแต่ละครั้ง		น้อยกว่า 30 นาที	30 – 60 นาที	1 ชั่วโมงขึ้นไป
	\bar{X}	(2.76)	(2.86)	(3.10)
น้อยกว่า 30 นาที	(2.76)	-	-0.10*	-0.34*
30 – 60 นาที	(2.86)		-	-0.24*
1 ชั่วโมงขึ้นไป	(3.10)			-

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตาราง 36 แสดงว่า ประชากรในเขตเทศบาล ที่ใช้เวลาในการรับบริการในแต่ละครั้ง 1 ชั่วโมงขึ้นไป มีความพึงพอใจต่อนโยบายด้านการส่งมอบบริการของเทศบาลตำบลเขาย้อย โดยรวม มากกว่าประชากรที่ใช้เวลาในการรับบริการในแต่ละครั้ง น้อยกว่า 30 นาที และ 30 – 60 นาที อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 และประชากรที่ใช้เวลาในการรับบริการในแต่ละครั้ง 30 – 60 นาที มีความพึงพอใจมากกว่าประชากรที่ใช้เวลาในการรับบริการในแต่ละครั้ง น้อยกว่า 30 นาทีอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

บทที่ 5

สรุปผล อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

การศึกษาความพึงพอใจของประชากรในเขตเทศบาลที่มีต่อนโยบายด้านการส่งมอบบริการของเทศบาลตำบลเขาย้อย สรุปผลได้ตามลำดับดังนี้

ความมุ่งหมายของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาความพึงพอใจของประชากรในเขตเทศบาลที่มีต่อนโยบายด้านการส่งมอบบริการของเทศบาลตำบลเขาย้อย
2. เพื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจของประชากรในเขตเทศบาลที่มีต่อนโยบายด้านการส่งมอบบริการของเทศบาลตำบลเขาย้อย โดยจำแนกตาม เพศ อายุ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้ จำนวนครั้งที่มาใช้บริการต่อปี และเวลาในการรับบริการในแต่ละครั้ง

ความสำคัญของการวิจัย

ผลที่ได้จากการวิจัยครั้งนี้จะทำให้ทราบถึงความพึงพอใจของประชากรในเขตเทศบาลที่มีต่อนโยบายด้านการส่งมอบบริการของเทศบาลตำบลเขาย้อย ซึ่งจะเป็นแนวทางแก่ผู้บริหารในการกำหนดนโยบายด้านการบริการเพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชนในท้องถิ่นให้มากที่สุด และเป็นประโยชน์ในการบริหารงานเทศบาลให้มีคุณภาพและประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

ขอบเขตของการวิจัย

ประชากรที่ใช้ในการวิจัย

ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ เป็นผู้ที่อาศัยอยู่ในเขตเทศบาลตำบลเขาย้อย มีจำนวนประชากรทั้งหมด 15,325 คน

กลุ่มตัวอย่าง

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ เป็นผู้ที่อาศัยอยู่ในเขตเทศบาลตำบลเขาย้อย ที่ได้มาจากการกำหนดขนาดของกลุ่มตัวอย่าง โดยใช้สูตรของ Yamane ที่ระดับความเชื่อมั่น 95 % ได้กลุ่มตัวอย่าง จำนวน 390 คน

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ ได้แก่แบบสอบถาม ความพึงพอใจของประชากรในเขตเทศบาลที่มีต่อนโยบายด้านการบริการของเทศบาลตำบลเขาย้อย ที่ผู้วิจัยสร้างขึ้น

ลักษณะของแบบสอบถาม แบ่งออกเป็น 2 ตอน คือ

ตอนที่ 1 แบบสอบถามข้อมูลส่วนตัวของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตอนที่ 2 แบบสอบถามเกี่ยวกับความพึงพอใจของประชากรในเขตเทศบาลที่มีต่อนโยบายด้านการบริการของเทศบาลตำบลเขาย้อย จำนวน 33 ข้อ

การวิเคราะห์ข้อมูล

การวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยทำการวิเคราะห์ข้อมูล โดยดำเนินการดังนี้

1. ข้อมูลส่วนตัวของกลุ่มตัวอย่างผู้ตอบแบบสอบถาม วิเคราะห์โดยหาค่าร้อยละ

(Percentage)

2. ข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจของประชากรในเขตเทศบาลที่มีต่อนโยบายด้านการบริการของเทศบาลตำบลเขาย้อย วิเคราะห์โดยการหาค่าเฉลี่ย (\bar{X}) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.)

3. เปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของประชากรในเขตเทศบาลที่มีต่อนโยบายด้านการบริการของเทศบาลตำบลเขาย้อย ระหว่างตัวแปรอิสระ 2 กลุ่ม โดยใช้วิธีการทดสอบค่าที (t – test) และระหว่างตัวแปรอิสระ 3 กลุ่ม โดยใช้การวิเคราะห์ความแปรปรวนแบบทางเดียว (One way Analysis of Variance) ในกรณีพบความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติจะใช้วิธีการเปรียบเทียบความแตกต่างรายคู่ โดยใช้วิธี LSD Least – Significant Difference (LSD)

สรุปผลการวิจัย

การศึกษาความพึงพอใจของประชากรในเขตเทศบาลที่มีต่อนโยบายด้านการบริการของเทศบาลตำบลเขาย้อย สรุปผลการศึกษาค้นคว้าได้ดังนี้

1. ความพึงพอใจของประชากรในเขตเทศบาลที่มีต่อนโยบายด้านการส่งมอบบริการของเทศบาลตำบลเขาย้อย โดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านบุคลากร มีค่าเฉลี่ยสูงสุด รองลงมาได้แก่ ด้านกระบวนการให้บริการ ด้านสถานที่และสิ่งแวดล้อม และด้านข้อมูลข่าวสารที่ได้รับ ตามลำดับ

2. การเปรียบเทียบความพึงพอใจของประชากรในเขตเทศบาลที่มีต่อนโยบายด้านการส่งมอบบริการของเทศบาลตำบลเขาย้อย โดยจำแนกตาม เพศ อายุ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้ จำนวนครั้งที่มาใช้บริการต่อปี และเวลาในการรับบริการในแต่ละครั้ง สรุปได้ดังนี้

1.1 ประชากรในเขตเทศบาลที่มีเพศต่างกัน มีความพึงพอใจต่อนโยบายด้านการส่งมอบบริการของเทศบาลตำบลเขาย้อย โดยรวมแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ประชากรในเขตเทศบาลที่มีเพศต่างกัน มีความพึงพอใจต่อนโยบายด้านการส่งมอบบริการของเทศบาลตำบลเขาย้อย ด้านสถานที่และสิ่งแวดล้อม แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ส่วนในด้านกระบวนการให้บริการ ด้านบุคลากร และด้านข้อมูลข่าวสารที่ได้รับ มีความพึงพอใจแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ

2.2 ประชากรในเขตเทศบาล ที่มีอายุต่างกัน มีความพึงพอใจ ต่อนโยบายด้านการส่งมอบบริการของเทศบาลตำบลเขาย้อย โดยรวมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านสถานที่และ สิ่งแวดล้อม ด้านกระบวนการให้บริการ และด้านบุคลากร แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ส่วนในด้านข้อมูลข่าวสารที่ได้รับ แตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ

2.2.1 ด้านสถานที่และสิ่งแวดล้อม ประชากรในเขตเทศบาล ที่มีอายุ 46 ปีขึ้นไป มีความพึงพอใจต่อนโยบายด้านการส่งมอบบริการของเทศบาลตำบลเขาย้อย มากกว่าประชากรที่มีอายุ 15 – 25 ปี 26 – 35 ปี และ 36 – 45 ปี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

2.2.2 ด้านกระบวนการให้บริการ ประชากรในเขตเทศบาล ที่มีอายุ 26 – 35 ปี และ 46 ปีขึ้นไป มีความพึงพอใจต่อนโยบายด้านการส่งมอบบริการของเทศบาลตำบลเขาย้อย มากกว่าประชากรที่มีอายุ 15 – 25 ปี และ 36 – 45 ปี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

2.2.3 ด้านบุคลากร ประชากรในเขตเทศบาล ที่มีอายุ 46 ปีขึ้นไป มีความพึงพอใจต่อนโยบายด้านการส่งมอบบริการของเทศบาลตำบลเขาย้อย มากกว่าประชากรที่มีอายุ 15 – 25 ปี 26 – 35 ปี และ 36 – 45 ปีอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

2.2.4 ความพึงพอใจโดยรวม ประชากรในเขตเทศบาล ที่มีอายุ 46 ปีขึ้นไป มีความพึงพอใจต่อนโยบายด้านการส่งมอบบริการของเทศบาลตำบลเขาย้อย มากกว่าประชากรที่มีอายุ 15 – 25 ปี และ 36 – 45 ปีอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ประชากรที่มีอายุ 26 – 35 ปี มีความพึงพอใจมากกว่าประชากรที่มีอายุ 15 – 25 ปี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

2.3 ประชากรในเขตเทศบาลที่มีสถานภาพสมรสต่างกัน มีความพึงพอใจต่อนโยบายด้านการส่งมอบบริการของเทศบาลตำบลเขาย้อย โดยรวมและรายด้านแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ

2.4 ประชากรในเขตเทศบาลที่มีระดับการศึกษาต่างกัน มีความพึงพอใจต่อนโยบายด้านการส่งมอบบริการของเทศบาลตำบลเขาย้อย โดยรวมแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่าในด้านสถานที่และสิ่งแวดล้อม มีความพึงพอใจแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ส่วนในด้านกระบวนการให้บริการ ด้านบุคลากรและด้านข้อมูลข่าวสารที่ได้รับ พบว่าแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ

2.5 ประชากรในเขตเทศบาล ที่มีอาชีพต่างกัน มีความพึงพอใจ ต่อนโยบายด้านการส่งมอบบริการของเทศบาลตำบลเขาย้อย โดยรวมและรายด้านแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

2.5.1 ด้านสถานที่และสิ่งแวดล้อม ประชากรในเขตเทศบาล ที่มีอาชีพเกษตรกร มีความพึงพอใจที่ต่อนโยบายด้านการส่งมอบบริการของเทศบาลตำบลเขาย้อย มากกว่าประชากรที่มีอาชีพธุรกิจส่วนตัว และอาชีพรับจ้าง อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

2.5.2 ด้านกระบวนการให้บริการ ประชากรในเขตเทศบาล ที่มีอาชีพเกษตรกรและข้าราชการ / รัฐวิสาหกิจ มีความพึงพอใจต่อนโยบายด้านการส่งมอบบริการของเทศบาลตำบลเขาย้อย มากกว่าประชากรที่มีอาชีพธุรกิจส่วนตัว อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

2.5.3 ด้านบุคลากร ประชากรในเขตเทศบาล ที่มีอาชีพเกษตรกร มีความพึงพอใจต่อนโยบายด้านการส่งมอบบริการของเทศบาลตำบลเขาย้อย มากกว่าประชากรที่มีอาชีพธุรกิจส่วนตัว และเกษตรกร อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ประชากรที่มีอาชีพรับจ้างและข้าราชการ / รัฐวิสาหกิจ มีความพึงพอใจมากกว่า ประชากรที่มีอาชีพธุรกิจส่วนตัว อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

2.5.4 ด้านข้อมูลข่าวสารที่ได้รับ ประชากรในเขตเทศบาล ที่มีอาชีพเกษตรกร มีความพึงพอใจต่อนโยบายด้านการส่งมอบบริการของเทศบาลตำบลเขาย้อย มากกว่าประชากรที่มีอาชีพธุรกิจส่วนตัว เกษตรกร และข้าราชการ / รัฐวิสาหกิจ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 และประชากรที่มีอาชีพรับจ้าง มีความพึงพอใจมากกว่า ประชากรที่มีอาชีพธุรกิจส่วนตัว อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

2.5.5 ความพึงพอใจโดยรวม ประชากรในเขตเทศบาล ที่มีอาชีพเกษตรกร รับจ้าง และข้าราชการ / รัฐวิสาหกิจ มีความพึงพอใจต่อนโยบายด้านการส่งมอบบริการของเทศบาลตำบลเขาย้อย มากกว่าประชากรที่มีอาชีพธุรกิจส่วนตัว อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 และประชากรที่มีอาชีพเกษตรกร มีความพึงพอใจมากกว่า ประชากรที่มีอาชีพรับจ้าง อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

2.6 ประชากรในเขตเทศบาล ที่มีรายได้ต่างกัน มีความพึงพอใจ ต่อนโยบายด้านการส่งมอบบริการของเทศบาลตำบลเขาย้อย โดยรวมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ในด้านกระบวนการให้บริการ ด้านบุคลากร และข้อมูลข่าวสารที่ได้รับ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ส่วนในด้านสถานที่และ สิ่งแวดล้อม พบว่าแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ

2.6.1 ด้านกระบวนการให้บริการ ประชากรในเขตเทศบาล ที่มีรายได้ 10,001 – 15,000 บาท และ 15,000 บาทขึ้นไป มีความพึงพอใจต่อนโยบายด้านการส่งมอบบริการของเทศบาลตำบลเขาย้อย มากกว่าประชากรที่มีรายได้ 5,001 – 10,000 บาท และต่ำกว่า 5,000 บาท อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

2.6.2 ด้านบุคลากร ประชากรในเขตเทศบาล ที่มีรายได้ต่ำกว่า 5,000 บาท 10,001 – 15,000 บาท และ 15,000 บาทขึ้นไป มีความพึงพอใจต่อนโยบายด้านการส่งมอบบริการของเทศบาลตำบลเขาย้อย มากกว่าประชากรที่มีรายได้ 5,001 – 10,000 บาท อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ประชากรที่มีรายได้ 10,001 – 15,000 บาท และ 15,000 บาทขึ้นไป มีความพึงพอใจมากกว่าประชากรที่มีรายได้ 5,001 - 10,000 บาท อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 และ ประชากรที่มีรายได้ 15,000 บาทขึ้นไป มีความพึงพอใจมากกว่าประชากรที่มีรายได้ 10,001 – 15,000 บาท อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

2.6.3 ด้านข่าวสารข้อมูลที่ได้รับ ประชากรในเขตเทศบาล ที่มีรายได้ 15,000 บาท ขึ้นไป มีความพึงพอใจต่อนโยบายด้านการส่งมอบบริการของเทศบาลตำบลเขาย้อย มากกว่าประชากรที่มีรายได้ต่ำกว่า 5,000 บาท 5,001 – 10,000 บาท และ 10,001 – 15,000 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ประชากรที่มีรายได้ 10,001 – 15,000 บาท และมีรายได้ต่ำกว่า 5,000 บาท มีความพึงพอใจมากกว่าประชากรที่มีรายได้ 5,001 - 10,000 บาท อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

2.6.4 ความพึงพอใจโดยรวม ประชากรในเขตเทศบาล ที่มีรายได้ 15,000 บาทขึ้นไป มีความพึงพอใจต่อนโยบายด้านการส่งมอบบริการของเทศบาลตำบลเขาย้อย มากกว่าประชากรที่มีรายได้ต่ำกว่า 5,000 บาท 5,001 – 10,000 บาท และ 10,001 – 15,000 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ประชากรที่มีรายได้ 10,001 – 15,000 บาท มีความพึงพอใจมากกว่าประชากรที่มีรายได้ต่ำกว่า 5,000 บาท และ 5,001 - 10,000 บาท อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

2.7 ประชากรในเขตเทศบาล ที่มีจำนวนครั้งที่มาใช้บริการต่อปีต่างกัน มีความพึงพอใจต่อนโยบายด้านการส่งมอบบริการของเทศบาลตำบลเขาโดยรวมและรายด้านแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ

อภิปรายผล

การศึกษาความพึงพอใจของประชากรในเขตเทศบาลที่มีต่อนโยบายด้านการส่งมอบบริการของเทศบาลตำบลเขาย้อย สามารถอภิปรายผลได้ดังต่อไปนี้

1. ผลจากการศึกษาครั้งนี้ พบว่า ความพึงพอใจของประชากรในเขตเทศบาลที่มีต่อนโยบายด้านการส่งมอบบริการของเทศบาลตำบลเขาย้อย โดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ด้านบุคลากร มีค่าเฉลี่ยสูงสุด รองลงมาได้แก่ ด้านกระบวนการให้บริการ ด้านสถานที่และสิ่งแวดล้อม และด้านข้อมูลข่าวสารที่ได้รับ ทั้งนี้เป็นเพราะว่าทางเทศบาลตำบลเขาย้อยมีนโยบายในการบริหารจัดการที่ชัดเจนและครอบคลุมความต้องการของผู้ใช้บริการ อีกทั้งให้ความสำคัญในด้านการให้บริการประชาชนที่มารับบริการ ทั้งในด้านความสะดวกรวดเร็ว มีความถูกต้อง และสร้างความสัมพันธ์ที่ดีกับผู้มารับบริการ ซึ่งจะเห็นได้ว่าในด้านบุคลากรนั้น มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุด นอกจากนี้ทางเทศบาลยังจัดให้มีช่องทางสื่อสาร ข้อมูลข่าวสารที่ประชาชนเข้าถึงได้อย่างสะดวกรวดเร็ว มีการประสานงานร่วมมือกับหน่วยงานต่างๆ เพื่อแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนของประชาชน ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของสุขุม นวลสกุล (2538 : 16 – 21) ที่กล่าวว่า ผู้ที่มีหัวใจการบริการจริงๆ นั้น ต้องแสวงหาความรู้รอบตัว เพื่อจะได้นำความรู้นั้นมาให้บริการแก่เขาได้ความเจริญรุ่งเรืองทางธุรกิจไม่ได้ขึ้นอยู่กับระบบการจัดการที่มีประสิทธิภาพเท่านั้น การพัฒนาให้มีหัวใจบริการกับคนในองค์กรก็เป็นองค์ประกอบสำคัญที่ละเลยไม่ได้ งานบริการคือการทำให้ลูกค้าพึงพอใจ (Customer's Satisfaction) จากการศึกษาความสำคัญด้านการบริการของเทศบาลตำบลเขาย้อย จึงส่งผลให้ประชากรในเขตเทศบาลมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากทั้งโดยรวมและรายด้าน นอกจากนี้ผลการวิจัยในครั้งนี้ยังสอดคล้องกับงานวิจัยของ เรืองบุญ สิริรังสี (2535) ที่ได้ศึกษาวิจัยความพึงพอใจของผู้มารับบริการงานบัตรประจำตัวประชาชน อำเภอเมืองมหาสารคาม ที่พบว่าประชาชนผู้รับบริการงานบัตรประจำตัวประชาชน มีความพึงพอใจโดยเฉลี่ยรวมทุกด้านอยู่ในระดับมาก

2. การเปรียบเทียบความพึงพอใจของประชากรในเขตเทศบาลที่มีต่อนโยบายด้านการส่งมอบบริการของเทศบาลตำบลเขาย้อย โดยจำแนกตาม เพศ อายุ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้ จำนวนครั้งที่มาใช้บริการต่อปี และเวลาในการรับบริการในแต่ละครั้ง พบว่า

2.1 ประชากรในเขตเทศบาลที่มีเพศต่างกัน มีความพึงพอใจต่อนโยบายด้านการส่งมอบบริการของเทศบาลตำบลเขาย้อย โดยรวมแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ ซึ่งไม่เป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ ทั้งนี้เป็นเพราะทางเทศบาลตำบลเขาย้อยมีการปรับปรุงการบริการประชาชน โดยมีการบริการไปยังชุมชนต่างๆ เพื่อให้บริการอย่างทั่วถึง ด้วยเหตุนี้จึงทำให้ประชาชนที่มารับบริการไม่ว่าจะเป็นเพศชายหรือหญิงได้รับบริการที่เท่าเทียมกัน จึงทำให้ความพึงพอใจที่มีต่อการบริการไม่แตกต่างกัน ผลการวิจัยในครั้งนี้ยังสอดคล้องกับงานวิจัยของ แม็กซ์ เวเบอร์ (Max Weber . 1966 :

340) ให้ทัศนะเกี่ยวกับการบริการไว้ว่า “การให้บริการที่มีประสิทธิภาพ และเป็นประโยชน์ต่อประชาชนมากที่สุด คือ การให้บริการที่ไม่คำนึงถึงตัวบุคคล กล่าวคือ เป็นการให้บริการที่ปราศจากอารมณ์ ไม่มีความชอบพอสนใจเป็นพิเศษ ทุกคนได้รับการปฏิบัติที่เท่าเทียมกันตามเกณฑ์เมื่ออยู่ในสภาพที่เหมือนกัน” และสอดคล้องกับ จรุงญ น้อยบัวทิพย์ (2540) ได้ศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนต่อการปฏิบัติหน้าที่ของข้าราชการฝ่ายปกครอง : ศึกษาเฉพาะกรณีอำเภอตระการพืชผล จังหวัดอุบลราชธานี พบว่า เพศชายและเพศหญิงมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจของประชาชนต่อการปฏิบัติหน้าที่ของข้าราชการฝ่ายปกครอง : ศึกษาเฉพาะกรณีอำเภอตระการพืชผล จังหวัดอุบลราชธานี อยู่ในระดับมาก

2.2 ประชากรในเขตเทศบาล ที่มีอายุต่างกัน มีความพึงพอใจ ต่อนโยบายด้านการส่งมอบบริการของเทศบาลตำบลเขาย้อย โดยรวมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดยประชากรในเขตเทศบาล ที่มีอายุ 46 ปีขึ้นไป มีความพึงพอใจต่อนโยบายด้านการส่งมอบบริการของเทศบาลตำบลเขาย้อย มากกว่าประชากรที่มีอายุ 15 – 25 ปี และ 36 – 45 ปีอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ประชากรที่มีอายุ 26 – 35 ปี มีความพึงพอใจมากกว่าประชากรที่มีอายุ 15 – 25 ปี ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ ทั้งนี้อาจเป็นเพราะว่าสภาพสังคมไทยนั้นจะให้ความเคารพและนอบน้อมกับผู้ที่มีวัยวุฒิสูงกว่า จึงอาจเป็นเหตุผลที่ผู้รับบริการที่มีอายุ 46 ปี ขึ้นไปมีความพึงพอใจมากกว่าผู้รับบริการในกลุ่มที่มีอายุน้อยกว่า ผลการวิจัยในครั้งนี้นี้ยังสอดคล้องกับงานวิจัยของ นวรัตน์ ชูธรรมขจร (2546) ได้ศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนที่มาใช้บริการงานทะเบียนของสำนักงานเขตในกรุงเทพมหานคร ผลการวิจัยพบว่า ประชาชนที่มาใช้บริการที่มีอายุแตกต่างกัน มีความพึงพอใจของประชาชนที่มาใช้บริการงานทะเบียนของสำนักงานเขตในกรุงเทพมหานครโดยรวมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

2.3 ประชากรในเขตเทศบาลที่มีสถานภาพสมรสต่างกัน มีความพึงพอใจต่อนโยบายด้านการส่งมอบบริการของเทศบาลตำบลเขาย้อย โดยรวมและรายด้านแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ ซึ่งไม่เป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ ทั้งนี้อาจเนื่องมาจากนโยบายด้านการให้บริการที่ทั่วถึงทุกกลุ่มเป้าหมาย ไม่ว่าจะผู้รับบริการจะอยู่ในสถานะใด ก็ย่อมได้รับการบริการในมาตรฐานเดียวกัน ดังนั้นสถานภาพสมรส จึงไม่น่าใช่ปัจจัยหรือสาเหตุที่ทำให้ผู้รับบริการที่มีสถานภาพสมรสต่างกัน มีความพึงพอใจแตกต่างกัน ผลการวิจัยในครั้งนี้นี้ยังสอดคล้องกับงานวิจัยของ นวรัตน์ ชูธรรมขจร (2546) ความพึงพอใจของประชาชนที่มาใช้บริการงานทะเบียนของสำนักงานเขตในกรุงเทพมหานคร ผลการวิจัยพบว่า ประชาชนที่มาใช้บริการที่มีสถานภาพสมรสแตกต่างกัน มีความพึงพอใจของประชาชนที่มาใช้บริการงานทะเบียนของสำนักงานเขตในกรุงเทพมหานครโดยรวมแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญ และสอดคล้องกับ สุริยะะ วิริสวัสดิ (2530) ได้ศึกษาพฤติกรรมการให้บริการ

ของเจ้าหน้าที่องค์การราชการกับปัจจัยสภาพแวดล้อมในเขตเทศบาลเมืองกาฬสินธุ์ พบว่า พฤติกรรมการให้บริการของเจ้าหน้าที่องค์การราชการมีลักษณะไม่คำนึงถึงตัวบุคคลสูง ส่วนปัจจัยสภาพแวดล้อมที่มีอิทธิพลกำหนดพฤติกรรมการให้บริการ คือ สถานภาพทางสังคมของประชาชน นอกจากนี้ ยังพบว่ายังการให้บริการเป็นแบบไม่คำนึงถึงตัวบุคคลมากเท่าใดก็ยิ่งทำให้ประชาชนพึงพอใจมากขึ้นเท่านั้น

2.4 ประชากรในเขตเทศบาลที่มีระดับการศึกษาต่างกัน มีความพึงพอใจต่อนโยบายด้านการส่งมอบบริการของเทศบาลตำบลเขาย้อย โดยรวมแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ ซึ่งไม่เป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ ทั้งนี้เป็นเพราะว่าทางเทศบาลตำบลเขาย้อยมีนโยบายในการบริหารงานที่ให้ความสำคัญในเรื่องนโยบายด้านการบริหารงาน ที่มุ่งเน้นความทันสมัย โปร่งใส และมีคุณภาพ รวมทั้งมีการพัฒนาบุคลากรของเทศบาลให้มีความรู้และทักษะการทำงานเพิ่มขึ้น นอกจากนี้ทางเทศบาลตำบลเขาย้อยยังได้มีการปรับปรุงขั้นตอนการทำงานให้สั้นลงโดยคำนึงถึงประโยชน์ของประชาชนเป็นสำคัญ ซึ่งจากการพัฒนาระบบการบริหารงานและระบบการบริการของเทศบาล จึงส่งผลให้ประชาชนที่มาใช้บริการเกิดความพึงพอใจ ไม่ว่าจะผู้ใช้บริการจะมีระดับการศึกษาระดับใดก็เกิดความพึงพอใจที่ไม่แตกต่างกัน และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่าในด้านสถานที่และสิ่งแวดล้อมมีความพึงพอใจแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดยประชากรในเขตเทศบาลที่มีระดับการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรี มีความพึงพอใจมากกว่าประชากรในเขตเทศบาลที่มีระดับการศึกษาปริญญาตรีขึ้นไป ทั้งนี้อาจมาจากประสบการณ์ด้านความรู้ที่มากกว่าอาจส่งผลต่อความคาดหวังที่สูงกว่า ซึ่งอาจเป็นสาเหตุให้ผู้มาใช้บริการที่มีระดับการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรีมีความพึงพอใจในด้านสถานที่และสิ่งแวดล้อมมากกว่า ส่วนในด้านกระบวนการให้บริการ ด้านบุคลากร และด้านข้อมูลข่าวสารที่ได้รับ พบว่าแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ ผลการวิจัยในครั้งนี่ยังสอดคล้องกับงานวิจัยของ บราลี จินตสนธิ (2538) ศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริการของสำนักงานทะเบียน : ศึกษาเฉพาะกรณีเทศบาลหัวหิน พบว่าตัวแปร เพศ อายุ การศึกษา มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจ โดยที่เพศชายมีความพึงพอใจสูงกว่าเพศหญิง ประชาชนที่มีอายุมากกว่าจะมีความพึงพอใจในการรับบริการสูงกว่าประชาชนที่มีอายุน้อยกว่า ประชาชนที่มีระดับการศึกษาสูงกว่าจะมีความพึงพอใจสูงกว่าประชาชนที่มีการศึกษาต่ำกว่า แต่ระดับรายได้และอาชีพที่แตกต่างกันไม่มีผลต่อความพึงพอใจในการใช้บริการของประชาชน

2.5 ประชากรในเขตเทศบาล ที่มีอาชีพต่างกัน มีความพึงพอใจ ต่อนโยบายด้านการส่งมอบบริการของเทศบาลตำบลเขาย้อย โดยรวมและรายด้านแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ โดยประชากรในเขตเทศบาลที่ประกอบอาชีพเกษตรกรรมมีความพึงพอใจมากกว่าประชากรที่มีอาชีพรับจ้างกับอาชีพธุรกิจส่วนตัว ทั้งนี้อาจมาจากลักษณะการ

ประกอบอาชีพซึ่งผู้ที่ประกอบอาชีพธุรกิจส่วนตัวนั้นเรื่องเวลาเป็นสิ่งสำคัญ ส่วนอาชีพรับจ้างนั้นการที่จะมาติดต่อทางเทศบาลก็ต้องมาในวันปกติ ซึ่งต้องทำเรื่องกลางาน ดังนั้นผู้ที่มาติดต่อที่มีอาชีพธุรกิจส่วนตัวกับรับจ้างมีความคาดหวังสูงในการมาติดต่อรับบริการกับเทศบาล ส่วนผู้ที่มาติดต่อที่ประกอบอาชีพเกษตรกรนั้นจะมีเวลารว่างจากภารกิจการงานมากกว่า จึงไม่มีความวิตกกังวลหรือเร่งรีบกับการรับบริการมากนัก ดังนั้นจากเหตุผลดังกล่าวอาจส่งผลให้ประชากรในเขตเทศบาลที่ประกอบอาชีพเกษตรกรมีความพึงพอใจมากกว่าประชากรที่ประกอบอาชีพธุรกิจส่วนตัวกับอาชีพรับจ้าง ผลการวิจัยในครั้งนี้อย่างสอดคล้องกับงานวิจัยของ นวรัตน์ ชูธรรมขจร (2546) ได้ศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนที่มาใช้บริการงานทะเบียนของสำนักงานเขตในกรุงเทพมหานคร ผลการวิจัยพบว่า ประชาชนที่มาใช้บริการที่มีอาชีพที่แตกต่างกัน มีความพึงพอใจของประชาชนที่มาใช้บริการงานทะเบียนของสำนักงานเขตในกรุงเทพมหานครโดยรวมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 และสอดคล้องกับ นฤมล มหากลิ่น (2546) ได้ศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการบริการของเทศบาลเมืองเพชรบุรี กลุ่มตัวอย่างที่ใช้คือ ผู้รับบริการของเทศบาลเมืองเพชรบุรี จำนวน 300 คน ผลการวิจัยพบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อการบริการของเทศบาลเมืองเพชรบุรีโดยรวมและรายด้านอยู่ในระดับมาก และผู้รับบริการที่มีอาชีพที่ต่างกัน มีความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการบริการของเทศบาลเมืองเพชรบุรีแตกต่างกันโดยรวมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

2.6 ประชากรในเขตเทศบาล ที่มีรายได้ต่างกัน มีความพึงพอใจ ต่อนโยบายด้านการส่งมอบบริการของเทศบาลตำบลเขาย้อย โดยรวมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ในด้านกระบวนการให้บริการด้านบุคลากร และข้อมูลข่าวสารที่ได้รับ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ส่วนในด้านสถานที่และ สิ่งแวดล้อม พบว่า แตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทาง ซึ่งไม่เป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ ผลการวิจัยในครั้งนี้อย่างสอดคล้องกับงานวิจัยของ บุษบง กุญแจนาค (2545) ได้ศึกษาถึงความพึงพอใจของลูกค้ำที่มีต่อการบริการของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร (ธ.ก.ส.) สาขาเพชรบุรี จังหวัดเพชรบุรี ผลการวิจัยพบว่า ลูกค้ำที่มีวุฒิการศึกษา รายได้ต่อเดือน และระยะเวลาการเป็นลูกค้ำต่างกัน มีความพึงพอใจของการให้บริการโดยรวมแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

2.7 ประชากรในเขตเทศบาลที่มีจำนวนครั้งที่มาใช้บริการต่อปี ต่างกัน มีความพึงพอใจต่อนโยบายด้านการส่งมอบบริการของเทศบาลตำบลเขาย้อย โดยรวมและรายด้านแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ ซึ่งไม่เป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ ทั้งนี้ทั้งนี้เป็นเพราะว่าทางเทศบาลตำบลเขาย้อยมีนโยบายในการบริหารงานที่ให้ความสำคัญในเรื่องนโยบายด้านการบริหารงาน ที่มุ่งเน้น

ความทันสมัย โปร่งใส และมีคุณภาพ รวมทั้งมีการพัฒนาบุคลากรของเทศบาลให้มีความรู้และทักษะการทำงานเพิ่มขึ้น นอกจากนี้ทางเทศบาลตำบลเขาย้อยยังได้มีการปรับปรุงขั้นตอนการทำงานให้สั้นลงโดยคำนึงถึงประโยชน์ของประชาชนเป็นสำคัญ ซึ่งจากการพัฒนาระบบการบริหารงานและระบบการบริการของเทศบาล จึงส่งผลให้ประชาชนที่มาใช้บริการที่มีจำนวนครั้งที่มาใช้บริการต่างกัน มีความพึงพอใจที่ไม่แตกต่างกัน ผลการวิจัยในครั้งนี้ยังสอดคล้องกับแนวคิดของ จอห์น ดี มิลเล็ท (John D. Millet. 1954) ที่กล่าวว่า เป้าหมายสำคัญของการบริการคือการสร้างความพึงพอใจในการให้บริการแก่ประชาชนโดยมีหลักหรือแนวทางคือ การให้บริการอย่างเสมอภาค (Equitable Service) ซึ่งหมายถึง ความยุติธรรมในการบริหารงานภาครัฐโดยมีฐานคติที่ว่าคนทุกคนเท่าเทียมกัน และการให้บริการอย่างเพียงพอ (Ample Service) ในการให้บริการสาธารณะ จะต้องมีลักษณะ มีจำนวนการให้บริการ และสถานที่บริการอย่างเหมาะสม (The Right Quantity at the Right Graphical Location) ซึ่ง จอห์น ดี มิลเล็ท เห็นว่า ความเสมอภาคหรือการตรงเวลาจะไม่มี ความหมายเลยถ้ามีจำนวนการให้บริการที่ไม่เพียงพอ และสถานที่ตั้งที่ให้บริการสร้างความไม่ยุติธรรมให้เกิดแก่ผู้รับบริการ

2.8 ประชากรในเขตเทศบาล ที่มีเวลาในการรับบริการในแต่ละครั้ง ต่างกัน มีความพึงพอใจต่อนโยบายด้านการส่งมอบบริการของเทศบาลตำบลเขาย้อย โดยรวมและรายด้านแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดยประชากรที่ใช้เวลาในการรับบริการ 1 ชั่วโมงขึ้นไป มีความพึงพอใจ มากกว่าประชากรที่ใช้เวลาในการบริการน้อยกว่า 1 ชั่วโมง ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ ทั้งนี้อาจเป็นเพราะว่าผู้ที่มาใช้บริการตั้งแต่ 1 ชั่วโมงขึ้นไป จะมีเวลาในการอยู่ที่เทศบาลเป็นเวลานาน ก็ย่อมส่งผลให้มีโอกาสได้เห็นการทำงาน รวมถึงสภาพบรรยากาศการทำงาน และสภาพแวดล้อมทั้งภายในและภายนอกบริเวณเทศบาลมากกว่าประชากรที่มาใช้บริการน้อยกว่า 1 ชั่วโมง จึงอาจเป็นสาเหตุให้ประชากรที่ใช้เวลาในการบริการมากกว่า 1 ชั่วโมง มีความพึงพอใจมากกว่าประชากรที่ใช้เวลาในการบริการน้อยกว่า 1 ชั่วโมง และประชาชนที่เข้ามาใช้บริการระยะเวลา มากกว่า 1 ชั่วโมง ส่วนใหญ่จะเป็นเกษตรกร ที่มีเวลาว่างและมีหลังจากทำภารกิจแล้ว จะมีปฏิสัมพันธ์ การพูดคุย สนทนา ที่ดีต่อเจ้าหน้าที่ ผู้บริหารของเทศบาล ทำให้มีความพึงพอใจต่อนโยบายด้านการส่งมอบบริการของเทศบาลตำบลเขาย้อย ผลการวิจัยในครั้งนี้ยังสอดคล้องกับแนวคิดของ หลุยส์ จำปาเทศ (2533 : 8) ได้กล่าวว่า “ความพึงพอใจคือความต้องการที่ได้บรรลุเป้าหมาย พฤติกรรมที่แสดงออกก็จะมีความสุขจะสังเกตได้จากสายตาและการแสดงออก”และสอดคล้องกับ นฤมล มหากลิ่น (2546) ศึกษาเรื่องความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการบริการของเทศบาลเมืองเพชรบุรี กลุ่มตัวอย่างที่ใช้คือผู้รับบริการของเทศบาลเมืองเพชรบุรี จำนวน 300 คน ผลการวิจัยพบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจต่อการบริการของเทศบาลเมืองเพชรบุรี โดยรวมและรายด้านอยู่ในระดับมาก และผู้รับบริการที่มีเวลา

ในการรับบริการแต่ละครั้งต่างกัน มีความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการบริการของเทศบาลเมืองเพชรบุรี โดยรวมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

ข้อเสนอแนะจากการวิจัย

ผลจากการศึกษาความพึงพอใจของประชากรในเขตเทศบาลที่มีต่อนโยบายด้านการส่งมอบบริการของเทศบาลตำบลเขาย้อย โดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านบุคลากร มีค่าเฉลี่ยสูงสุด รองลงมาได้แก่ ด้านกระบวนการให้บริการ ด้านสถานที่และสิ่งแวดล้อม และด้านข้อมูลข่าวสารที่ได้รับ ดังนั้นสิ่งที่ทางเทศบาลตำบลเขาย้อยควรมีการดำเนินการปรับปรุงและพัฒนาเป็นลำดับแรก คือในด้านสถานที่และสิ่งแวดล้อม และด้านข้อมูลข่าวสารที่ได้รับ

ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

1. ควรมีการศึกษาสภาพปัญหาและความต้องการในด้านการส่งมอบบริการของประชากรในเขตเทศบาลตำบลเขาย้อย
2. ควรมีการศึกษาคำแนะนำและความเข้าใจและทัศนคติในด้านการส่งมอบบริการของประชากรในเขตเทศบาลตำบลเขาย้อย

บรรณานุกรม

บรรณานุกรม

- กุลธน ธนาพงศธร. (2530). *ประโยชน์และการบริการ*. กรุงเทพฯ : สำนักพิมพ์สุโขทัยธรรมมาธิราช.
- จัญญ น้อยบัวทิพย์. (2540). *ความพึงพอใจของประชาชนต่อการปฏิบัติหน้าที่ของข้าราชการฝ่ายปกครอง : ศึกษาเฉพาะกรณี อำเภอตระการพืชผล จังหวัดอุบลราชธานี*. ภาคนิพนธ์ พส.ม. (พัฒนาสังคม). กรุงเทพฯ : สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์. ถ่ายเอกสาร.
- เทพพนม เมืองแมนและสวิง สุวรรณ. (2540). *พฤติกรรมองค์การ*. (พิมพ์ครั้งที่ 1). กรุงเทพฯ : โรงพิมพ์ไทยวัฒนาพานิชย์.
- เทพศักดิ์ บุญรัตน์. (2535). *ปัจจัยที่ส่งผลต่อการสร้างประสิทธิผลของการนำนโยบายการให้บริการแก่ประชาชนไปปฏิบัติ : กรณีศึกษาสำนักงานเขต กรุงเทพมหานคร*.
วิทยานิพนธ์ พบ.ด. (การบริหารพัฒนา) กรุงเทพฯ : สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.
- นวรรตน์ ชูธรรมขจร. (2546). *ความพึงพอใจของประชาชนที่มาใช้บริการงานทะเบียนของสำนักงานเขตในกรุงเทพมหานคร*. สารนิพนธ์ บธ.ม (การจัดการ). กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. ถ่ายเอกสาร.
- นฤมล มหากลิ่น. (2546). *ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการบริการของเทศบาลเมืองเพชรบุรี*.
สารนิพนธ์ กศ.ม (ธุรกิจศึกษา). กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.
ถ่ายเอกสาร.
- บราลี จินตณสนธิ. (2538). *ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการบริการของสำนักงานทะเบียน : ศึกษาเฉพาะกรณี เทศบาลตำบลหัวหิน*. วิทยานิพนธ์ พส.ม. (พัฒนาสังคม). กรุงเทพฯ : สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์. ถ่ายเอกสาร.
- บุญชม ศรีสะอาด. (2535). *การวิจัยเบื้องต้น*. (พิมพ์ครั้งที่ 5). กรุงเทพฯ : สุวีริยาสาส์น.
- บุษบง กุญแจนาค. (2545). *ความพึงพอใจของลูกค้าที่มีต่อการบริการของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร (ธ.ก.ส.) สาขาเพชรบุรี จังหวัดเพชรบุรี*. สารนิพนธ์ กศ.ม (ธุรกิจศึกษา).
กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. ถ่ายเอกสาร.
- ประสิทธิ์ ลีระพันธ์. (2534). *ระเบียบวิธีวิจัยทางสังคมศาสตร์สุขภาพ*. (พิมพ์ครั้งที่ 2). โครงการสังคมศาสตร์การแพทย์และสาธารณสุข. นครปฐม : มหาวิทยาลัยมหิดล.
- พฤทธิสิทธิ์ บุญทน. (2536). *ความพึงพอใจของลูกค้าต่อการให้บริการอย่างมีคุณภาพของธนาคารพาณิชย์*. วิทยานิพนธ์ ค.ม. (บริหารธุรกิจ). กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย. ถ่ายเอกสาร.

- พิกุล ทองมา. (2543). *ความคาดหวังและความพึงพอใจของลูกค้าต่อการให้บริการของธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) สาขาย่อยอุโมงค์ จังหวัดลำพูน*. วิทยานิพนธ์ บธ.ม (บริหารธุรกิจ). เชียงใหม่ : มหาวิทยาลัยแม่โจ้. ถ่ายเอกสาร.
- เทศบาลตำบลเขาย้อย. (2547). *แผนยุทธศาสตร์การพัฒนาเทศบาลตำบลเขาย้อย พ.ศ. 2548 – 2550*. เพชรบุรี : ม.ป.พ. ถ่ายเอกสาร.
- รัชยา กุลวานิชไชยนันท์. (2535). *ความพึงพอใจของผู้ประกันตนต่อบริการทางการแพทย์ : ศึกษาเฉพาะกรณีผู้ประกันตนในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล*. รายงานการวิจัย. สำนักงานประกันสังคม.
- ราชบัณฑิตยสถาน. (2537). *พจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน*. (พิมพ์ครั้งที่ 3). กรุงเทพฯ : สำนักพิมพ์อักษรเจริญทัศน์.
- เรืองบุญ สิริรังศรี. (2535). *ความพึงพอใจของผู้รับบริการงานบัตรประจำตัวประชาชน อำเภอเมืองมหาสารคาม จังหวัดมหาสารคาม*. วิทยานิพนธ์ ศศ.ม. มหาสารคาม : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยมหาสารคาม. ถ่ายเอกสาร.
- ศิริพร ดันติพูลวินัย. (2538). *กลยุทธ์การสร้างคุณภาพบริการ. เอกสารประกอบการประชุมวิชาการ เรื่อง กลยุทธ์บริหารพยาบาลเพื่อคุณภาพและความพึงพอใจในบุคลากรแข่งขัน วันที่ 22-23 สิงหาคม 2538*. กรุงเทพฯ : คณะพยาบาลศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- ศิริวรรณ เสรีรัตน์และคณะ. (2541). *กลยุทธ์การตลาดการบริหารการตลาด*. กรุงเทพฯ. บริษัทธีระฟิล์มและไซเท็กซ์ จำกัด.
- สุขุม นวลสกุล. (2538). *ทำงานให้ดีต้องมีหัวใจบริการ*. เอกสารประกอบการประชุมวิชาการเวชกรรมสังคม. อัดสำเนา
- สุจิตรา ชำนิวิทย์กรณ์. (2535). *ภาคบริการ. สำนักวิจัย คณะพัฒนาการเศรษฐกิจ สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์*. กรุงเทพฯ : สำนักบรรณสารการพัฒนา.
- สุดจิต จันทร์ประสาน. (2524). *การศึกษาประสิทธิภาพในการให้บริการแก่ประชาชนของเขต*. วิทยานิพนธ์ ร.ม. (รัฐศาสตร์). กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย. ถ่ายเอกสาร.
- สุริยะ วิริยสวัสดิ์. (2530). *พฤติกรรมการให้บริการของเจ้าหน้าที่องค์การราชการกับปัจจัยสภาพแวดล้อมในเขตเทศบาลเมืองกาฬสินธุ์*. วิทยานิพนธ์ ร.ม. (รัฐศาสตร์). กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์. ถ่ายเอกสาร.
- หุลย์ จำปาเทศ. (2533). *จิตวิทยาการจูงใจ*. กรุงเทพฯ : บริษัทสามัคคีศาสตร์ จำกัด.

- อดุลย์ หริรักษ์เสาวนีย์. (2542). *ความพึงพอใจของลูกค้าต่อการให้บริการของ บมจ. ธนาคารกสิกรไทย*
ศึกษารณีสเขตอำเภอเมืองบางละมุง จังหวัดชลบุรี. ปริญญาโท รัช.ม. (รัฐประศาสนศาสตร์).
 ชลบุรี : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยบูรพา. ถ่ายเอกสาร.
- อัจฉรา โทบุญ. (2534). *ระดับความพึงพอใจของผู้มารับบริการงานทะเบียนราษฎรสำนักทะเบียน*
อำเภอเมืองมหาสารคาม จังหวัดมหาสารคาม. วิทยานิพนธ์ ศศ.ม. มหาสารคาม : บัณฑิต
วิทยาลัย มหาวิทยาลัยมหาสารคาม. ถ่ายเอกสาร.
- Aday, L.A. and Anderson,R. (1975). *Development of Induce of Access to Medical*
*Care.*Michigan : Ann arbor Health Administration Press.
- Kotler, P. (1994). *Marketing Management : Analysis Planning, Implementation and Control.*
 New Jersey : Pretice-Hall.
- Millett, John D. (1954). *Management in The Public Service The Best for Effective*
Performance. New York McGraw-Hill Book Co., Inc.,
- Morse, Nancy C. (1953). *Satisfaction in White Collar Job.* Ann : University of Michigan
 press,.
- Penchansky, Roy and Thomas, William J. (1961, July) *The Concept of Acuss Definition and*
Relationship to Consumer Satisfaction, Medical Car. Vol. 72.
- Vroom, V.H. (1964). *Work and Motivation.* New York : Wiely,J.,& Sons.
- Wallestein.Harrey. (1971). *A Dictionary of Phychology Marryland:* Penquin Books.
- Weber,M. (1996). *The Theory of Social and Economic Organization.* Trans. by A.M.
 Henderson and Talcot Parsons 1. New York : The Free Press.
- Wolman, Benjamin B. (1973). *Dictionary of Behaviral Science.* Van Nostrand : Renheld
 Company.

ภาคผนวก

ภาคผนวก ก

แบบสอบถาม

เรื่อง ความพึงพอใจของประชากรในเขตเทศบาลที่มีต่อนโยบายด้านการส่งมอบบริการของ
เทศบาลตำบลเขาย้อย

แบบสอบถามเพื่อการวิจัย

เรื่อง ความพึงพอใจของประชากรในเขตเทศบาลที่มีต่อนโยบายด้านการส่งมอบบริการ
ของเทศบาลตำบลเขาย้อย

คำชี้แจงในการตอบแบบสอบถาม

แบบสอบถามนี้มีความประสงค์จะศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของประชากรในเขตเทศบาลที่มีต่อนโยบายด้านการส่งมอบบริการของเทศบาลตำบลเขาย้อย เพื่อเป็นประโยชน์ต่อการพัฒนาคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลเขาย้อย ดังนั้นจึงขอความกรุณาจากท่านในการกรอกแบบสอบถามตามสภาพความเป็นจริง โดยที่แบบสอบถามจะแบ่งออกเป็น 2 ตอนด้วยกันคือ

ตอนที่ 1 แบบสำรวจข้อมูลส่วนตัวของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตอนที่ 2 แบบสอบถามความพึงพอใจของประชากรในเขตเทศบาลที่มีต่อนโยบายด้านการส่งมอบบริการของเทศบาลตำบลเขาย้อย

นายจตุรภุช นาควงศ์

นิสิตปริญญาโทรัฐประศาสนศาสตร์ สาขานโยบายสาธารณะ

มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

แบบสอบถาม

เรื่อง ความพึงพอใจของประชากรในเขตเทศบาลที่มีต่อนโยบายด้านการส่งมอบบริการของเทศบาล
ตำบลเขาย้อย

ตอนที่ 1 ข้อมูลส่วนตัวของผู้ตอบแบบสอบถาม

โปรดใส่เครื่องหมาย ✓ ลงในช่อง หน้าคำตอบที่ท่านเลือก

1. เพศ

1.1 ชาย

1.2 หญิง

2. อายุ

2.1 อายุ 15 - 25 ปี

2.2 อายุ 26 -35 ปี

2.3 อายุ 36 – 45 ปี

2.4 อายุ 46 ปีขึ้นไป

3. สถานภาพสมรส

3.1 โสด

3.2 สมรส

4. ระดับการศึกษา

4.1 ต่ำกว่าระดับปริญญาตรี

4.2 ปริญญาตรีหรือเทียบเท่าขึ้นไป

5. อาชีพ

5.1 เกษตรกร

5.2 ธุรกิจส่วนตัว

5.3 รับจ้าง

5.4 รับราชการ/รัฐวิสาหกิจ, ข้าราชการบำนาญ

6. รายได้

6.1 รายได้ต่ำกว่า 5,000 บาท

6.2 รายได้ 5,001 – 10,000 บาท

6.3 รายได้ 10,001 – 15,000 บาท

6.4 รายได้ 15,000 บาท ขึ้นไป

7. จำนวนครั้งที่มาใช้บริการต่อปี

1.1 น้อยกว่า 2 ครั้ง

1.2 2 ครั้งขึ้นไป

8. เวลาในการรับบริการในแต่ละครั้ง

1.1 น้อยกว่า 30 นาที

1.2 30 – 60 นาที

1.1 1 ชั่วโมงขึ้นไป

ตอนที่ 2 โปรดพิจารณาแต่ละข้อแล้วทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องที่ตรงกับความคิดเห็นของท่านมากที่สุด

ข้อที่	ท่านมีความพึงพอใจในหัวข้อต่อไปนี้ มากน้อยเพียงใด	ความพึงพอใจ			
		มากที่สุด	มาก	น้อย	น้อยที่สุด
1	ด้านสถานที่และสิ่งแวดล้อม ความกว้างขวางความเป็นระเบียบของสถานที่				
2	สถานที่ติดต่อสะดวกสบาย				
3	ความชัดเจนของป้ายหรือเครื่องหมาย แสดงที่ตั้งของแต่ละหน่วยงาน				
4	การจัดที่พักรับ / เก้าอี้นั่งรอรับบริการ				
5	การจัดบริการหนังสือพิมพ์ / โทรทัศน์แก่ผู้มา รับบริการ				
6	การจัดน้ำดื่มแก่ผู้มารับบริการ				
7	ความสะอาดของห้องน้ำ / ห้องส้วม				
8	ความเพียงพอของจำนวนที่จอดรถ				
	ด้านกระบวนการให้บริการ				
1	ความสะอาดของขั้นตอนในการมารับบริการ				
2	ความรวดเร็วของขั้นตอนของการให้บริการ				
3	ความสม่ำเสมอต่อเนื่องของการให้บริการ				
4	ความถูกต้องของขั้นตอนการทำงาน				
5	ความไม่ซ้ำซ้อนของการทำงาน				
6	ช่วงเวลาให้บริการ				
7	ความทันสมัยของอุปกรณ์ที่ให้บริการ				
8	ความเหมาะสมของค่าธรรมเนียมที่เรียกเก็บ				
	ด้านบุคลากร				
1	ความรู้ ความชำนาญในการให้บริการ				
2	ความเอาใจใส่ในงานหน้าที่บริการ				
3	ความเต็มใจในการให้บริการ				
4	การให้บริการที่สะดวกรวดเร็ว				

ข้อที่	ท่านมีความพึงพอใจในหัวข้อต่อไปนี้ มากน้อยเพียงใด	ความพึงพอใจ			
		มากที่สุด	มาก	น้อย	น้อยที่สุด
5	ด้านบุคลากร (ต่อ) ความรับผิดชอบของผู้ให้บริการ				
6	ความสุภาพอ่อนโยนและเป็นกันเอง				
7	ความซื่อสัตย์เชื่อถือได้ของผู้ให้บริการ				
8	การแต่งกายที่เหมาะสมของผู้ให้บริการ				
9	การสื่อสารที่ใช้คำพูดที่เข้าใจง่าย				
10	การรับฟังความคิดเห็นของผู้มารับบริการ				
11	การให้บริการอย่างเสมอภาค				
1	ด้านข้อมูลข่าวสารที่ได้รับ การเผยแพร่ข่าวสาร				
2	การเผยแพร่ข่าวสารผ่านพับ/ใบปลิว และหนังสือพิมพ์				
3	การเผยแพร่ข่าวสารของเทศบาลผ่าน วิทยุกระจายเสียง และรถบริการประชาสัมพันธ์				
4	การกระจายข่าวสารอย่างทั่วถึงของเทศบาล				
5	ความทันสมัยของข้อมูลข่าวสาร				
6	ความสะดวกในการติดต่อผ่านโทรศัพท์				

ภาคผนวก ข

หนังสือขอความอนุเคราะห์เพื่อพัฒนาเครื่องมือ
หนังสือขอความอนุเคราะห์เพื่อการวิจัย

ที่ ศธ 0519.12/58 ๒๖



บัณฑิตวิทยาลัย

มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

สุขุมวิท 23 กรุงเทพฯ 10110

5 สิงหาคม 2548

เรื่อง ขอกความอนุเคราะห์เพื่อพัฒนาเครื่องมือการวิจัย

เรียน นายกเทศมนตรีเทศบาล ตำบลหัวสะพาน

สิ่งที่ส่งมาด้วย แบบสอบถาม

เนื่องด้วย นายจตุรภูษ นาควงศ์ นิสิตระดับปริญญาโท สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์ (นโยบายสาธารณะ) มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ได้รับอนุมัติให้ทำสารนิพนธ์ เรื่อง “ความพึงพอใจของประชากรในเขตเทศบาลที่มีต่อนโยบายด้านการส่งมอบบริการของเทศบาลตำบลเขาย้อย” โดยมี อาจารย์จักราทิพย์ ธนาคม เป็นอาจารย์ที่ปรึกษาสารนิพนธ์ ในการนี้ นิสิตมีความจำเป็นต้องเก็บข้อมูลเพื่อการวิจัย โดยขอให้ประชากรในเขตเทศบาล ตำบลหัวสะพาน จำนวน 30 คน เป็นกลุ่มตัวอย่าง แบบสอบถามความพึงพอใจของประชากรในเขตเทศบาลที่มีต่อนโยบายด้านการส่งมอบบริการของเทศบาลตำบลเขาย้อย ในระหว่างเดือนสิงหาคม 2548

จึงเรียนมาเพื่อขอกความอนุเคราะห์ ได้โปรดพิจารณาให้ นายจตุรภูษ นาควงศ์ ได้เก็บข้อมูลเพื่อการวิจัย ซึ่งจะเป็นประโยชน์ในการพัฒนาคุณภาพการศึกษา และขอขอบพระคุณเป็นอย่างสูง ณ โอกาสนี้

ขอแสดงความนับถือ

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ เพ็ญสิริ จีระเชชากุล)

คณบดีบัณฑิตวิทยาลัย

สำนักงานคณบดีบัณฑิตวิทยาลัย

โทร. 02-664-1000 ต่อ 5731

หมายเหตุ : ต้องการสอบถามข้อมูลเพิ่มเติม กรุณาติดต่อ นิสิต โทรศัพท์ มือถือ 01-9342490

ที่ ศธ 0519.12/๒๕๘.๒



บัณฑิตวิทยาลัย
มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ
สุขุมวิท 23 กรุงเทพฯ 10110

๒๘ กันยายน 2548

เรื่อง ขอกความอนุเคราะห์เพื่อการวิจัย

เรียน นายกเทศมนตรีเทศบาลตำบลเขาชัย

สิ่งที่ส่งมาด้วย แบบสอบถาม

เนื่องด้วย นายจตุรภุช นาควงศ์ นิสิตระดับปริญญาโท สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ได้รับอนุมัติให้ทำสารนิพนธ์ เรื่อง “ความพึงพอใจของประชากรในเขตเทศบาลที่มีต่อนโยบายด้านการส่งมอบบริการของเทศบาลตำบลเขาชัย” โดยมี อาจารย์จักราทิตย์ ธนาคม เป็นอาจารย์ที่ปรึกษาสารนิพนธ์ ในการนี้ นิสิตมีความจำเป็นต้องเก็บข้อมูลเพื่อการวิจัย โดยขอให้ผู้ที่มาใช้บริการเทศบาลตำบลเขาชัย จำนวน 390 คน ตอบแบบสอบถามความพึงพอใจของประชากรในเขตเทศบาลที่มีต่อนโยบายด้านการส่งมอบบริการของเทศบาลตำบลเขาชัย ในระหว่างเดือนตุลาคม - พฤศจิกายน 2548

จึงเรียนมาเพื่อขอกความอนุเคราะห์ ได้โปรดพิจารณาให้ นายจตุรภุช นาควงศ์ ได้เก็บข้อมูลเพื่อการวิจัย และขอขอบพระคุณเป็นอย่างสูง ณ โอกาสนี้

ขอแสดงความนับถือ

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ เพ็ญศิริ จิระเชษฐกุล)

คณบดีบัณฑิตวิทยาลัย

สำนักงานคณบดีบัณฑิตวิทยาลัย

โทร. 02-664-1000 ต่อ 5731

หมายเหตุ : ต้องการสอบถามข้อมูลเพิ่มเติม กรุณาติดต่อ นิสิต โทรศัพท์ มือถือ 01-9342490

ประวัติย่อผู้ทำสารนิพนธ์

ประวัติย่อผู้ทำสารนิพนธ์

ชื่อ สกุล	นายจตุรภูช นาควงศ์
วันเดือนปีเกิด	2 มกราคม 2515
สถานที่เกิด	อำเภอเมือง จังหวัดราชบุรี
สถานที่อยู่ปัจจุบัน	64/72 หมู่10 ถนนนครลง แขวงบางไผ่ เขตบางแค กรุงเทพมหานคร
ประวัติการศึกษา	
พ.ศ. 2526	ชั้นประถมศึกษาปีที่ 6 จากโรงเรียนวิเชียรชม อำเภอเมือง จังหวัดสงขลา
พ.ศ. 25 29	ชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 3 (ม.3) จากโรงเรียนมหาวชิราวุธ อำเภอเมือง จังหวัดสงขลา
พ.ศ. 2532	ชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 6 (ม.6) จากโรงเรียนมัธยมสาธิตมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ประสานมิตร กรุงเทพมหานคร
พ.ศ. 2545	บธ.บ. (บริหารธุรกิจบัณฑิต สาขาวิชาบริหารทรัพยากรมนุษย์) จากสถาบันราชภัฏเพชรบุรี จังหวัดเพชรบุรี
พ.ศ. 2548	รป.ม. (รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชานโยบายสาธารณะ) จากมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ กรุงเทพมหานคร