

## บทที่ 4

### ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

การวิจัยเรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการบริการของเทศบาลตำบลสุเทพ อำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ ผู้วิจัยนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูลตามลำดับ ดังนี้

1. สัญลักษณ์ที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล
2. ลำดับขั้นตอนการนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล
3. ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

#### สัญลักษณ์ที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

เพื่อให้เกิดความเข้าใจที่ตรงกันในการแปลความหมายจากการวิเคราะห์ข้อมูล ความหมายของสัญลักษณ์ที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ดังนี้

ผู้วิจัยได้กำหนด

N	แทน	จำนวนผู้ตอบแบบสอบถามที่ใช้เป็นกลุ่มตัวอย่าง
$\bar{x}$	แทน	ค่าเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่าง
S.D.	แทน	ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน(Standard Deviation)
F	แทน	สถิติทดสอบที่ใช้พิจารณานัยสำคัญในการแจกแจงความแปรปรวนของตัวแปรอิสระ 3 ตัวแปรขึ้นไป(F-distribution)
t	แทน	สถิติทดสอบที่ใช้พิจารณาความมีนัยสำคัญจากการแจกแจง(t-distribution)
*	แทน	ค่าความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05
**	แทน	ค่าความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01
Sig	แทน	ระดับนัยสำคัญทางสถิติจากการทดสอบ

#### ลำดับขั้นตอนการนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล

การนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล เรียงตามลำดับหัวข้อดังต่อไปนี้

ตอนที่ 1 การวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปและพฤติกรรมการใช้บริการของกลุ่มตัวอย่าง

ตอนที่ 2 การวิเคราะห์ระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการบริการของเทศบาลตำบลสุเทพ อำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ โดยรวมและจำแนกเป็นรายด้าน

ตอนที่ 3 การทดสอบสมมติฐานของการวิจัย

- 3.1 การทดสอบสมมติฐานข้อที่ 1 ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลสุเทพ อำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ อยู่ในระดับปานกลาง
  - 3.2 การทดสอบสมมติฐานข้อที่ 2 ประชาชนที่มีเพศแตกต่างกันมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลสุเทพ อำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่แตกต่างกัน
  - 3.3 การทดสอบสมมติฐานข้อที่ 3 ประชาชนที่มีอายุแตกต่างกันมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลสุเทพ อำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่แตกต่างกัน
  - 3.4 การทดสอบสมมติฐานข้อที่ 4 ประชาชนที่มีอาชีพแตกต่างกันมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลสุเทพ อำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่แตกต่างกัน
  - 3.5 การทดสอบสมมติฐานข้อที่ 5 ประชาชนที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกันมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลสุเทพ อำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่แตกต่างกัน
- ตอนที่ 4 การวิเคราะห์ปัญหาและข้อเสนอแนะของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลสุเทพ อำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่

PAYAP UNIVERSITY

## ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

การวิจัยเรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลสุเทพ อำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ ผู้วิจัยได้นำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูลตามลำดับ ดังนี้

### ตอนที่ 1 การวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปและพฤติกรรมการใช้บริการของกลุ่มตัวอย่าง

ตารางที่ 4.1 แสดงความถี่และร้อยละข้อมูลทั่วไปและพฤติกรรมการใช้บริการของกลุ่มตัวอย่าง

	ข้อมูลทั่วไป และพฤติกรรมการใช้บริการ	ความถี่ N=377	ร้อยละ
1. เพศ	ชาย	142	37.6
	หญิง	235	62.4
2. อายุ	ต่ำกว่า 20 ปี	4	1.1
	21-30 ปี	105	27.9
	31-40 ปี	128	34.0
	41-50 ปี	63	16.7
	51-60 ปี	45	11.9
	มากกว่า 60 ปี ขึ้นไป	32	8.4
3. ระดับการศึกษา	ต่ำกว่า ม.3 หรือเทียบเท่า	111	29.4
	ม.6 หรือปวช. หรือเทียบเท่า	110	29.2
	ปวส. หรืออนุปริญญา	70	18.6
	ปริญญาตรีหรือเทียบเท่า	71	18.8
	สูงกว่าปริญญาตรี	15	4.0

ตารางที่ 4.1 แสดงความถี่และร้อยละข้อมูลทั่วไปและพฤติกรรมการใช้บริการของกลุ่มตัวอย่าง (ต่อ)

	ข้อมูลทั่วไป และพฤติกรรมการใช้บริการ	ความถี่ N=377	ร้อยละ
4. อาชีพ	นักเรียน นักศึกษา	23	6.1
	ค้าขาย	85	22.5
	รับจ้าง	121	32.2
	เกษตรกรรม	17	4.5
	ข้าราชการ	19	5.0
	พนักงานรัฐวิสาหกิจ	24	6.4
	แม่บ้าน/พ่อบ้าน	51	13.5
	ไม่ได้ประกอบอาชีพ	17	4.5
	อื่นๆ	20	5.3
5. รายได้ต่อเดือน	น้อยกว่า 5,000 บาท	69	18.9
	5,001-10,000 บาท	183	48.5
	10,001-15,000 บาท	100	26.5
	15,001-20,000 บาท	21	5.0
	มากกว่า 20,000 บาทขึ้นไป	4	1.1
6. ความถี่ในการมาติดต่อ	สัปดาห์ละ 1 ครั้ง	16	4.2
	เดือนละ 1 ครั้ง	92	24.4
	ปีละ 1 ครั้ง	97	25.7
	น้อยกว่า 1 ครั้งต่อปี	138	36.6
	อื่นๆ (เมื่อจำเป็น)	34	9.1
7. ระยะเวลาที่เข้ารับบริการ	น้อยกว่า 30 นาที	135	35.8
	30-60 นาที	161	42.7
	1-2 ชั่วโมง	50	13.3
	2-3 ชั่วโมง	12	3.2
	3-4 ชั่วโมง	2	0.5
	อื่นๆ (ไม่ได้ประมาณไว้)	17	4.5

ตารางที่ 4.1 แสดงความถี่และร้อยละข้อมูลทั่วไปและพฤติกรรมการใช้บริการของกลุ่มตัวอย่าง (ต่อ)

ข้อมูลทั่วไป และพฤติกรรมการใช้บริการ		ความถี่ N=377	ร้อยละ
8. สื่อที่ได้รับข้อมูลข่าวสาร ของเทศบาลตำบลสุเทพ	หนังสือพิมพ์	5	1.4
	วิทยุ	13	3.4
	ป้ายคัทเอ๊าท์	25	6.6
	แผ่นพับ ใบปลิว	15	4.0
	ผู้นำชุมชน	105	27.9
	รถแห่ประชาสัมพันธ์	72	19.1
	บริการจากหมู่บ้านผ่านหอกระจายข่าว หรือเสียงตามสายประจำหมู่บ้าน	111	29.4
	เว็บไซต์ <a href="http://www.suthep.go.th">http://www.suthep.go.th</a>	16	4.2
	อื่นๆ	15	4.0
9. กองงานที่มาใช้บริการ	งานบริการของสำนักปลัดเทศบาล	61	16.2
	กองคลัง	69	18.3
	กองช่าง	19	5.0
	กองการศึกษา ศาสนาและวัฒนธรรม	62	16.4
	กองสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม	129	34.2
	กองสวัสดิการสังคม	27	7.3
	อื่นๆ	10	2.6
10. การรู้จักนายกเทศมนตรี ตำบลสุเทพ	รู้จัก	249	66.0
	ไม่รู้จัก	128	34.0

จากตารางที่ 4.1 การศึกษาข้อมูลทั่วไปและพฤติกรรมการใช้บริการของประชาชนในเขตเทศบาลตำบลสุเทพ อำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ พบว่า กลุ่มตัวอย่างทั้งหมดจำนวน 377 คน ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิงมีจำนวน 235 คน คิดเป็นร้อยละ 62.4 อายุส่วนใหญ่อยู่ระหว่าง 31 – 40 ปี จำนวน 128 คน คิดเป็นร้อยละ 34.0 ส่วนใหญ่มีระดับการศึกษา ระดับต่ำกว่า ม. 3 หรือเทียบเท่า และระดับ ม. 6 หรือ ปวช. หรือเทียบเท่า จำนวน

111 คน และ 110 คน คิดเป็นร้อยละ 29.4 และ 29.2 ตามลำดับ ส่วนใหญ่มีอาชีพรับจ้าง จำนวน 121 คน คิดเป็นร้อยละ 32.2 รายได้ต่อเดือนส่วนใหญ่อยู่ที่ระดับ 5,001 – 10,000 บาท จำนวน 183 คน คิดเป็นร้อยละ 48.5

กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีความถี่ในการมาติดต่อน้อยกว่า 1 ครั้งต่อปี มีจำนวน 138 คน คิดเป็นร้อยละ 36.6 ส่วนใหญ่ใช้ระยะเวลาในการเข้ารับบริการ 30 – 60 นาที จำนวน 161 คน คิดเป็นร้อยละ 42.7

ส่วนใหญ่รับข้อมูลข่าวสารของเทศบาลตำบลสุเทพโดยผ่านสื่อคือ ผู้นำชุมชน มีจำนวน 105 คน คิดเป็นร้อยละ 27.9 กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มาใช้บริการของกองงาน กองสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม จำนวน 129 คน คิดเป็นร้อยละ 34.2 และส่วนใหญ่รู้จักนายกเทศมนตรีตำบลสุเทพ มีจำนวน 249 คน คิดเป็นร้อยละ 66.0

## ตอนที่ 2 การวิเคราะห์ระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการบริการของเทศบาลตำบลสุเทพ อำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ โดยรวมและจำแนกเป็นรายด้าน

ตารางที่ 4.2 ภาพรวมของค่าเฉลี่ย ( $\bar{x}$ ) และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน(S.D.) ของระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลสุเทพ อำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่

การให้บริการของเทศบาลตำบลสุเทพ	ค่าเฉลี่ย ( $\bar{x}$ )	ค่าเบี่ยงเบน มาตรฐาน (S.D.)	แปลผลระดับ ความพึงพอใจ
ด้านข้อมูลข่าวสารที่ได้รับจากการให้บริการ	3.00	0.65	ปานกลาง
ด้านความสะอาดของสถานที่ให้บริการ	3.17	0.63	ปานกลาง
ด้านพนักงานผู้ให้บริการ	3.29	0.59	ปานกลาง
ด้านความรู้ของพนักงานผู้ให้บริการ	3.53	0.74	มาก
ด้านคุณภาพของงานบริการ	3.08	0.63	ปานกลาง
<b>ภาพรวม</b>	<b>3.21</b>	<b>0.49</b>	<b>ปานกลาง</b>

จากตารางที่ 4.2 พบว่ากลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลสุเทพ อำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่โดยภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง ( $\bar{x} = 3.21$ )

เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า ด้านที่อยู่ในระดับมาก( $\bar{x} = 3.53$ )คือ ด้านความรู้ของพนักงานผู้ให้บริการ ส่วนด้านที่มีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลางมี 4 ด้าน เรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปน้อย ดังนี้ ด้านพนักงานผู้ให้บริการ( $\bar{x} = 3.29$ ) ด้านความสะอาดของสถานที่ให้บริการ( $\bar{x} = 3.17$ ) ด้านคุณภาพของงานบริการ( $\bar{x} = 3.08$ ) และด้านข้อมูลข่าวสารที่ได้รับจากการให้บริการ( $\bar{x} = 3.00$ )

ตารางที่ 4.3 ค่าเฉลี่ย ( $\bar{x}$ ) และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน(S.D.) ของระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลสุเทพ อำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ ในด้านข้อมูลข่าวสารที่ได้รับจากการให้บริการ จำแนกรายข้อ

ด้านข้อมูลข่าวสารที่ได้รับจากการให้บริการ	ค่าเฉลี่ย ( $\bar{x}$ )	ค่าเบี่ยงเบน มาตรฐาน (S.D.)	แปลผลระดับ ความพึงพอใจ
1. ข้อมูลข่าวสารที่ได้รับมีความชัดเจนและถูกต้อง	3.36	0.86	ปานกลาง
2. ข้อมูลข่าวสารที่ได้รับมีความรวดเร็ว	3.23	0.86	ปานกลาง
3. ข้อมูลข่าวสารที่ได้รับมีความทันสมัย ทันต่อเหตุการณ์	3.19	0.85	ปานกลาง
4. ข้อมูลข่าวสารที่ได้รับมีความเพียงพอต่อการดำเนินเรื่อง	3.19	0.84	ปานกลาง
5. การเผยแพร่ข่าวสารข้อมูลผ่านทางป้ายคัดเอาท์	3.02	0.94	ปานกลาง
6. การเผยแพร่ข่าวสารข้อมูลผ่านทางวิทยุ	2.84	0.96	ปานกลาง
7. การเผยแพร่ข่าวสารข้อมูลผ่านทางใบปลิว	2.86	0.90	ปานกลาง
8. การเผยแพร่ข่าวสารข้อมูลผ่านบริการจากหมู่บ้าน โดยผ่านหอกระจายข่าว หรือเสียงตามสายประจำหมู่บ้าน	3.17	1.05	ปานกลาง
9. การเผยแพร่ข่าวสารข้อมูลผ่านทางหนังสือพิมพ์	2.65	0.92	ปานกลาง
10. การเผยแพร่ข่าวสารผ่านทางเว็บไซต์	2.80	0.82	ปานกลาง
11. ความสะดวกในการติดต่อผ่านทางโทรศัพท์	2.66	0.83	ปานกลาง
<b>ค่าเฉลี่ยรวม</b>	<b>3.00</b>	<b>0.65</b>	<b>ปานกลาง</b>

จากตารางที่ 4.3 พบว่า ระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลสุเทพ อำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ ด้านข้อมูลข่าวสารที่ได้รับจากการให้บริการ โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง ( $\bar{x} = 3.00$ )

เมื่อพิจารณารายข้อ พบว่า ทุกข้อมีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง เรียงลำดับจากมากไปน้อย ดังนี้ ข้อมูลข่าวสารที่ได้รับมีความชัดเจนและถูกต้อง ( $\bar{x} = 3.36$ ) ข้อมูลข่าวสารที่ได้รับมีความรวดเร็ว ( $\bar{x} = 3.23$ ) ข้อมูลข่าวสารที่ได้รับมีความทันสมัย ทันต่อเหตุการณ์ และข้อมูลข่าวสารที่ได้รับมีความเพียงพอต่อการดำเนินเรื่อง ( $\bar{x} = 3.19$ ) การเผยแพร่ข่าวสารข้อมูลผ่านบริการจากหมู่บ้าน โดยผ่านหอกระจายข่าว หรือเสียงตามสายประจำหมู่บ้าน ( $\bar{x} = 3.17$ ) การเผยแพร่ข่าวสารข้อมูลผ่านทางป้ายคัดเอาท์ ( $\bar{x} = 3.02$ ) การเผยแพร่ข่าวสารข้อมูลผ่านทางใบปลิว ( $\bar{x} = 2.86$ ) การเผยแพร่ข่าวสารข้อมูลผ่านทางวิทยุ ( $\bar{x} = 2.84$ )

การเผยแพร่ข่าวสารผ่านทางเว็บไซต์ ( $\bar{x} = 2.80$ ) ความสะดวกในการติดต่อผ่านทางโทรศัพท์ ( $\bar{x} = 2.66$ ) และการเผยแพร่ข่าวสารข้อมูลผ่านทางหนังสือพิมพ์ ( $\bar{x} = 2.65$ )

ตารางที่ 4.4 ค่าเฉลี่ย ( $\bar{x}$ ) และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน(S.D.) ของระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลสุเทพ อำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ ในด้านความสะดวกของสถานที่ให้บริการ จำแนกรายข้อ

ด้านความสะดวกของสถานที่ให้บริการ	ค่าเฉลี่ย ( $\bar{x}$ )	ค่าเบี่ยงเบน มาตรฐาน (S.D.)	แปลผลระดับ ความพึงพอใจ
1. ความสะดวกของสถานที่ในการติดต่องานในหน่วยงานต่างๆ ภายในเทศบาลตำบลสุเทพ	3.47	0.86	ปานกลาง
2. ป้ายหรือแผนผังที่บอกถึงจุดบริการด้านต่างๆ ภายในเทศบาลตำบลสุเทพมีความชัดเจน เข้าใจง่าย	3.35	0.86	ปานกลาง
3. ความสะอาดของหน่วยงานต่างๆ ที่ท่านมารับบริการ	3.32	0.83	ปานกลาง
4. ความเพียงพอของจำนวนที่นั่งสำหรับการติดต่อรอรับบริการ	3.19	0.78	ปานกลาง
5. ความสะอาดของห้องน้ำ	2.97	0.83	ปานกลาง
6. ความเพียงพอของสถานที่จอดรถ	2.74	0.89	ปานกลาง
ค่าเฉลี่ยรวม	3.17	0.63	ปานกลาง

จากตารางที่ 4.4 พบว่า ระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลสุเทพ อำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ ด้านความสะดวกของสถานที่ให้บริการโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง ( $\bar{x} = 3.17$ )

เมื่อพิจารณารายข้อ พบว่า ทุกข้อมีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง เรียงลำดับจากมากไปน้อย ดังนี้ ความสะดวกของสถานที่ในการติดต่องานในหน่วยงานต่างๆ ภายในเทศบาลตำบลสุเทพ ( $\bar{x} = 3.47$ ) ป้ายหรือแผนผังที่บอกถึงจุดบริการด้านต่างๆ ภายในเทศบาลตำบลสุเทพมีความชัดเจน เข้าใจง่าย ( $\bar{x} = 3.35$ ) ความสะอาดของหน่วยงานต่างๆ ที่ท่านมารับบริการ ( $\bar{x} = 3.32$ ) ความเพียงพอของจำนวนที่นั่งสำหรับการติดต่อรอรับบริการ ( $\bar{x} = 3.19$ ) ความสะอาดของห้องน้ำ ( $\bar{x} = 2.97$ ) ความเพียงพอของสถานที่จอดรถ ( $\bar{x} = 2.74$ )



ตารางที่ 4.5 ค่าเฉลี่ย ( $\bar{x}$ ) และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน(S.D.) ของระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลสุเทพ อำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ ในด้านพนักงานผู้ให้บริการ จำนวนกรายข้อ

ด้านพนักงานผู้ให้บริการ	ค่าเฉลี่ย ( $\bar{x}$ )	ค่าเบี่ยงเบน มาตรฐาน (S.D.)	แปลผลระดับ ความพึงพอใจ
1. การแต่งกายของเจ้าหน้าที่	3.39	0.68	ปานกลาง
2. ความเต็มใจในการให้บริการ	3.35	0.74	ปานกลาง
3. จำนวนเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการ	3.29	0.72	ปานกลาง
4. ความรวดเร็วในการให้บริการ	3.16	0.76	ปานกลาง
5. การเอาใจใส่ของเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการ	3.16	0.80	ปานกลาง
6. ความรับผิดชอบของเจ้าหน้าที่ในการติดตามงาน ให้บริการ	3.26	0.79	ปานกลาง
7. ความสุภาพเรียบร้อยอ่อนน้อมถ่อมตนของเจ้าหน้าที่ที่ ให้บริการ	3.32	0.79	ปานกลาง
8. การสื่อสารที่ใช้คำพูดเข้าใจง่าย	3.37	0.80	ปานกลาง
9. การรับฟังความคิดเห็นของท่าน	3.28	0.83	ปานกลาง
10. ความน่าเชื่อถือของเจ้าหน้าที่ในการให้บริการ	3.32	0.78	ปานกลาง
11. เจ้าหน้าที่มีความเป็นกันเองและมีมิตรไมตรี	3.35	0.79	ปานกลาง
ค่าเฉลี่ยรวม	3.29	0.59	ปานกลาง

จากตารางที่ 4.5 พบว่า ระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลสุเทพ อำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ ด้านพนักงานผู้ให้บริการโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง( $\bar{x} = 3.29$ )

เมื่อพิจารณารายข้อ พบว่า ทุกข้อมีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง เรียงลำดับจากมากไปน้อย ดังนี้ การแต่งกายของเจ้าหน้าที่ ( $\bar{x} = 3.39$ ) การสื่อสารที่ใช้คำพูดเข้าใจง่าย( $\bar{x} = 3.37$ ) ความเต็มใจในการให้บริการ และเจ้าหน้าที่มีความเป็นกันเองและมีมิตรไมตรี( $\bar{x} = 3.35$ ) ความสุภาพเรียบร้อยอ่อนน้อมถ่อมตนของเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการ และความน่าเชื่อถือของเจ้าหน้าที่ในการให้บริการ( $\bar{x} = 3.32$ ) จำนวนเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการ( $\bar{x} = 3.29$ ) การรับฟังความคิดเห็นของท่าน ( $\bar{x} = 3.28$ ) ความรับผิดชอบของเจ้าหน้าที่ในการติดตามงานให้บริการ( $\bar{x} = 3.26$ ) ความรวดเร็วในการให้บริการ และการเอาใจใส่ของเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการ ( $\bar{x} = 3.16$ )

ตารางที่ 4.6 ค่าเฉลี่ย ( $\bar{x}$ ) และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน(S.D.) ของระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลสุเทพ อำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ ในด้านความรู้ของพนักงานผู้ให้บริการ จำแนกรายข้อ

ด้านความรู้ของพนักงานผู้ให้บริการ	ค่าเฉลี่ย	ค่าเบี่ยงเบน	แปลผลระดับ
	( $\bar{x}$ )	มาตรฐาน (S.D.)	ความพึงพอใจ
1. ความรู้ความชำนาญในการให้บริการของเจ้าหน้าที่	3.69	0.88	มาก
2. เจ้าหน้าที่ที่มีความเข้าใจและสามารถสรุปปัญหาหรือความต้องการของท่านได้	3.62	0.94	มาก
3. เจ้าหน้าที่สามารถแก้ปัญหาของท่านได้ตามที่ท่านมีความต้องการ	3.44	0.87	ปานกลาง
4. เจ้าหน้าที่สามารถตอบคำถามได้อย่างชัดเจนและรอบรู้ในภารกิจของเทศบาลตำบลสุเทพ	3.42	0.88	ปานกลาง
5. เจ้าหน้าที่มีความรู้เกี่ยวกับกฎ ระเบียบต่างๆ ของเทศบาลตำบลสุเทพ	3.49	0.84	ปานกลาง
6. เจ้าหน้าที่สามารถให้คำแนะนำและช่วยเหลือในการขอให้บริการ	3.55	0.78	มาก
7. เจ้าหน้าที่มีความรู้ในการถ่ายทอดให้กับผู้มาใช้บริการได้อย่างมีประสิทธิภาพ	3.50	0.76	ปานกลาง
ค่าเฉลี่ยรวม	3.53	0.74	มาก

จากตารางที่ 4.6 พบว่า ระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลสุเทพ อำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ ด้านความรู้ของพนักงานผู้ให้บริการ โดยรวมอยู่ในระดับมาก( $\bar{x} = 3.53$ )

เมื่อพิจารณารายข้อ พบว่า ด้านที่อยู่ในระดับมากมี 3 ด้าน เรียงลำดับจากมากไปน้อย ดังนี้ ความรู้ความชำนาญในการให้บริการของเจ้าหน้าที่( $\bar{x} = 3.69$ ) เจ้าหน้าที่ที่มีความเข้าใจและสามารถสรุปปัญหาหรือความต้องการของท่านได้( $\bar{x} = 3.62$ ) และเจ้าหน้าที่สามารถให้คำแนะนำและช่วยเหลือในการขอให้บริการ( $\bar{x} = 3.55$ )

ส่วนด้านที่มีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลางมี 4 ด้าน เรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปน้อย ดังนี้ เจ้าหน้าที่มีความรู้ในการถ่ายทอดให้กับผู้มาใช้บริการได้อย่างมีประสิทธิภาพ ( $\bar{x} = 3.50$ ) เจ้าหน้าที่มีความรู้เกี่ยวกับกฎ ระเบียบต่างๆ ของเทศบาลตำบลสุเทพ( $\bar{x} = 3.49$ ) เจ้าหน้าที่สามารถแก้ปัญหาของท่านได้ตามที่

ท่านมีความต้องการ( $\bar{x} = 3.44$ ) เจ้าหน้าที่ที่สามารถตอบคำถามได้อย่างชัดเจนและรอบรู้ในภารกิจของเทศบาลตำบลสุเทพ( $\bar{x} = 3.42$ )

ตารางที่ 4.7 ค่าเฉลี่ย( $\bar{x}$ ) และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน(S.D.) ของระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลสุเทพ อำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ ในด้านคุณภาพของงานบริการ จำนวนกรายข้อ

ด้านคุณภาพของงานบริการ	ค่าเฉลี่ย ( $\bar{x}$ )	ค่าเบี่ยงเบน มาตรฐาน (S.D.)	แปลผลระดับ ความพึงพอใจ
1. ความถูกต้องของการให้บริการ	3.18	0.72	ปานกลาง
2. ความรวดเร็วของการให้บริการ	3.12	0.76	ปานกลาง
3. ความตรงต่อเวลาของการให้บริการ	3.08	0.71	ปานกลาง
4. ความยืดหยุ่นในการให้บริการ	3.09	0.74	ปานกลาง
5. ความเสมอภาคในการให้บริการ	3.04	0.81	ปานกลาง
6. ความโปร่งใสในการให้บริการ	2.98	0.83	ปานกลาง
ค่าเฉลี่ยรวม	3.08	0.63	ปานกลาง

จากตารางที่ 4.7 พบว่า ระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลสุเทพ อำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ ด้านคุณภาพของงานบริการ โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง( $\bar{x} = 3.08$ )

เมื่อพิจารณารายข้อ พบว่า ทุกข้อมีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง เรียงลำดับจกมากไปน้อย ดังนี้ ความถูกต้องของการให้บริการ( $\bar{x} = 3.18$ ) ความรวดเร็วของการให้บริการ( $\bar{x} = 3.12$ ) ความยืดหยุ่นในการให้บริการ( $\bar{x} = 3.09$ ) ความตรงต่อเวลาของการให้บริการ( $\bar{x} = 3.08$ ) ความเสมอภาคในการให้บริการ( $\bar{x} = 3.04$ ) และความโปร่งใสในการให้บริการ ( $\bar{x} = 2.98$ )

ตารางที่ 4.8 ค่าเฉลี่ย( $\bar{x}$ ) และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน(S.D.) ของระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลสุเทพ อำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ในภาพรวม

	ค่าเฉลี่ย ( $\bar{x}$ )	ค่าเบี่ยงเบน มาตรฐาน (S.D.)	แปลผลระดับ ความพึงพอใจ
ในภาพรวมท่านพึงพอใจต่อการให้บริการของเทศบาล ตำบลสุเทพ	3.40	0.85	ปานกลาง
ค่าเฉลี่ยรวม	3.40	0.85	ปานกลาง

จากตารางที่ 4.8 พบว่า ระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลสุเทพ อำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ ในภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง( $\bar{x} = 3.40$ )

ตารางที่ 4.9 ค่าเฉลี่ย( $\bar{x}$ ) และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน(S.D.) ของระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการบริหารงานของนายกเทศมนตรี ตำบลสุเทพ อำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่

	ค่าเฉลี่ย ( $\bar{x}$ )	ค่าเบี่ยงเบน มาตรฐาน (S.D.)	แปลผลระดับ ความพึงพอใจ
ในภาพรวมท่านพึงพอใจต่อการบริหารงานของ นายกเทศมนตรีตำบลสุเทพ	3.27	0.94	ปานกลาง
ค่าเฉลี่ยรวม	3.27	0.94	ปานกลาง

จากตารางที่ 4.9 พบว่า ระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการบริหารงานของนายกเทศมนตรีตำบลสุเทพ อำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ ในภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง( $\bar{x} = 3.27$ )

### ตอนที่ 3 การทดสอบสมมติฐานของการวิจัย

#### 3.1 การทดสอบสมมติฐานข้อที่ 1 ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลสุเทพ อำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ อยู่ในระดับปานกลาง

ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลสุเทพ อำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ อยู่ในระดับปานกลาง ( $\bar{x} < 3.50$ )

ทดสอบค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลสุเทพ อำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ น้อยกว่า 3.50

ตารางที่ 4.10 การทดสอบค่าสถิติ t-test ของค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลสุเทพ อำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ ในภาพรวม

ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลสุเทพ อำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่	จำนวน	ค่าเฉลี่ย ( $\bar{x}$ )	ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.)	t-test	Sig
ค่าเฉลี่ยน้อยกว่า 3.50	377	3.2063	.49131	-11.606**	.000

\*\* $\alpha \leq 0.01$

จากตารางที่ 4.10 พบว่าค่าเฉลี่ยความพึงพอใจต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลสุเทพ อำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ของกลุ่มตัวอย่าง มีค่าเท่ากับ 3.2063 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.4913 เมื่อทดสอบค่าสถิติ t-test ที่ค่าเฉลี่ยน้อยกว่า 3.50 ได้ค่า t เท่ากับ -11.606 และ sig. เท่ากับ 0.00 แสดงว่าค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ มีค่าน้อยกว่า 3.50 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับนัยสำคัญกับ 0.01 ดังนั้นสรุปได้ว่าประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลสุเทพ อำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ อยู่ในระดับปานกลาง

ตารางที่ 4.10.1 การทดสอบค่าสถิติ t-test ของค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลสุเทพ อำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ในแต่ละด้าน

การให้บริการของเทศบาลตำบลสุเทพ	Test Value = 3.50			
	ค่าเฉลี่ย ( $\bar{x}$ )	ค่าเบี่ยงเบน มาตรฐาน(S.D.)	t-test	Sig
1. ด้านข้อมูลข่าวสารที่ได้รับจากการให้บริการ	2.9973	.64920	-15.034**	.000
2. ด้านความสะดวกของสถานที่ให้บริการ	3.1733	.63281	-10.024**	.000
3. ด้านพนักงานผู้ให้บริการ	3.2947	.59482	-6.702**	.000
4. ด้านความรู้ของพนักงานผู้ให้บริการ	3.5301	.73774	0.793	0.214
5. ด้านคุณภาพของงานบริการ	3.0827	.62917	-12.879**	.000

\*\* $\alpha \leq 0.01$

จากตารางที่ 4.10.1 พบว่าค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลสุเทพ อำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ด้านความรู้ของพนักงานผู้ให้บริการอยู่ในระดับมาก ส่วนด้านอื่นๆ อยู่ในระดับปานกลาง

### 3.2 การทดสอบสมมติฐานข้อที่ 2

ประชาชนที่มีเพศ ต่างกันมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลสุเทพ อำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ แตกต่างกัน

ตารางที่ 4.11 ทดสอบค่าสถิติ t-test ของความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลสุเทพ อำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่จำแนกตามเพศ

เพศ	ความถี่	ค่าเฉลี่ย ( $\bar{x}$ )	ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.)	t-test	Sig
ชาย	142	3.3339	.43436	4.154**	.000
หญิง	235	3.1292	.50826		
รวม	377	3.2063	.49131		

\*\* $\alpha \leq 0.01$

จากตารางที่ 4.11 พบว่า กลุ่มตัวอย่างเพศชายและเพศหญิงมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลสุเทพ อำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 t-test เท่ากับ 4.154 พบว่า เพศชายมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.3339 มากกว่า เพศหญิงซึ่งมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.1292 ดังนั้น ประชาชนที่มีเพศแตกต่างกันมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลสุเทพ อำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่แตกต่างกัน โดยพบว่าเพศชายมีความพึงพอใจมากกว่าเพศหญิง

ตารางที่ 4.11.1 ทดสอบค่าสถิติ t-test ของความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบล  
สุเทพ อำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ในด้านต่างๆ จำแนกตามเพศ

การให้บริการของเทศบาล ตำบลสุเทพ	เพศ	ค่าเฉลี่ย ( $\bar{x}$ )	ค่าเบี่ยงเบน มาตรฐาน(S.D.)	t-test	Sig
1. ด้านข้อมูลข่าวสารที่ได้รับ จากการให้บริการ	ชาย	3.1076	.63314	2.581**	.010
	หญิง	2.9308	.65103		
2. ด้านความสะดวกของ สถานที่ให้บริการ	ชาย	3.3685	.53034	5.055**	.000
	หญิง	3.0553	.66095		
3. ด้านพนักงานผู้ให้บริการ	ชาย	3.4040	.52044	2.929**	.004
	หญิง	3.2286	.62744		
4. ด้านความรู้ของพนักงาน ผู้ให้บริการ	ชาย	3.7555	.70059	4.741**	.000
	หญิง	3.3939	.72754		
5. ด้านคุณภาพของงาน บริการ	ชาย	3.0939	.60808	0.269	.788
	หญิง	3.0759	.64276		

\*\* $\alpha \leq 0.01$

จากตารางที่ 4.11.1 พบว่ากลุ่มตัวอย่างเพศชายและเพศหญิงมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลสุเทพ อำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ในด้านต่างๆ ดังนี้ ด้านข้อมูลข่าวสารที่ได้รับจากการให้บริการ ด้านความสะดวกของสถานที่ให้บริการ ด้านพนักงานผู้ให้บริการ และด้านความรู้ของพนักงานผู้ให้บริการ ส่วนด้านคุณภาพของงานบริการนั้น กลุ่มตัวอย่างเพศชายและเพศหญิง มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลสุเทพ อำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ไม่แตกต่างกัน



### 3.3 การทดสอบสมมติฐานข้อที่ 3

ประชาชนที่มีอายุแตกต่างกันมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลสุเทพ อำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ แตกต่างกัน

ตารางที่ 4.12 การวิเคราะห์ความแปรปรวนจำแนกแบบทางเดียว(One-Way ANOVA) ของความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลสุเทพ อำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ จำแนกตามอายุ

อายุ	ความถี่	ค่าเฉลี่ย( $\bar{x}$ )	ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน(S.D.)	F-test	Sig
ไม่เกิน 20 ปี	4	3.0122	.38021	1.242	.289
21 – 30 ปี	105	3.1375	.47781		
31 – 40 ปี	128	3.2340	.51332		
41 – 50 ปี	63	3.3043	.46636		
51 – 60 ปี	45	3.1528	.57095		
61 ปีขึ้นไป	32	3.2279	.34999		
<b>รวม</b>	<b>377</b>	<b>3.2063</b>	<b>.49131</b>		

จากตารางที่ 4.12 กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีอายุระหว่าง 31 – 40 ปี รองลงมาอายุระหว่าง 21 – 30 ปี โดยจากการทดสอบสมมติฐานพบว่าอายุทุกกลุ่มมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลสุเทพ อำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ ในภาพรวมไม่แตกต่างกัน

ตารางที่ 4.12.1 การวิเคราะห์ความแปรปรวนจำแนกแบบทางเดียว(One-Way ANOVA) ของความพึงพอใจ  
 ของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลสุเทพ อำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่  
 ด้านต่างๆ จำแนกตามอายุ

การให้บริการของเทศบาล ตำบลสุเทพ	อายุ	ค่าเฉลี่ย ( $\bar{x}$ )	ค่าเบี่ยงเบน มาตรฐาน(S.D.)	F-test	Sig
1. ด้านข้อมูลข่าวสารที่ ได้รับจากการให้บริการ	ไม่เกิน 20 ปี	2.8636	.63636	1.142	.338
	21 – 30 ปี	2.9905	.62336		
	31 – 40 ปี	2.9908	.61550		
	41 – 50 ปี	3.1530	.63863		
	51 – 60 ปี	2.8828	.84119		
	61 ปีขึ้นไป	2.9176	.56531		
2. ด้านความสะดวกของ สถานที่ให้บริการ	ไม่เกิน 20 ปี	2.7083	.36956	1.650	.146
	21 – 30 ปี	3.0619	.67947		
	31 – 40 ปี	3.2214	.62084		
	41 – 50 ปี	3.2857	.60644		
	51 – 60 ปี	3.1889	.65289		
	61 ปีขึ้นไป	3.1615	.51931		
3. ด้านพนักงาน ผู้ให้บริการ	ไม่เกิน 20 ปี	2.8409	.86682	1.514	.184
	21 – 30 ปี	3.2017	.64603		
	31 – 40 ปี	3.3217	.57040		
	41 – 50 ปี	3.3752	.51929		
	51 – 60 ปี	3.2808	.66206		
	61 ปีขึ้นไป	3.4091	.48820		
4. ด้านความรู้ของพนักงาน ผู้ให้บริการ	ไม่เกิน 20 ปี	3.4286	.49487	2.497*	.031
	21 – 30 ปี	3.3796	.76338		
	31 – 40 ปี	3.6217	.77121		
	41 – 50 ปี	3.7211	.61495		
	51 – 60 ปี	3.3968	.75279		
	61 ปีขึ้นไป	3.4821	.64068		

ตารางที่ 4.12.1 การวิเคราะห์ความแปรปรวนจำแนกแบบทางเดียว(One-Way ANOVA) ของความพึงพอใจ  
 ของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลสุเทพ อำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ใน  
 ด้านต่างๆ จำแนกตามอายุ (ต่อ)

การให้บริการของเทศบาล ตำบลสุเทพ	อายุ	ค่าเฉลี่ย ( $\bar{x}$ )	ค่าเบี่ยงเบน มาตรฐาน(S.D.)	F-test	Sig
5. ด้านคุณภาพของงาน บริการ	ไม่เกิน 20 ปี	3.4167	.58531	.908	.476
	21 – 30 ปี	3.0825	.68995		
	31 – 40 ปี	3.0794	.62535		
	41 – 50 ปี	2.9841	.61180		
	51 – 60 ปี	3.0926	.61603		
	61 ปีขึ้นไป	3.2344	.47304		

\*  $\alpha \leq 0.05$

เมื่อทดสอบสมมติฐานในแต่ละด้านพบว่า ประชาชนที่มีอายุแตกต่างกันมีความพึงพอใจต่อการ  
 ให้บริการของเทศบาลตำบลสุเทพ อำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ในด้านความรู้ของพนักงานผู้ให้บริการแตกต่าง  
 กัน

ตารางที่ 4.12.2 ทดสอบค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลสุเทพ  
 อำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ ด้านความรู้ของพนักงานผู้ให้บริการ ทีละคู่ จำแนกตามอายุ

อายุ	ไม่เกิน 20 ปี	21 – 30 ปี	31 – 40 ปี	41 – 50 ปี	51 – 60 ปี	61 ปีขึ้นไป
ไม่เกิน 20 ปี	-					
21 – 30 ปี	.04898	-				
31 – 40 ปี	-.19308	-.24206*	-			
41 – 50 ปี	-.29252	-.34150*	-.09944	-		
51 – 60 ปี	.03175	-.01723	.22483	.32426*	-	
61 ปีขึ้นไป	-.05357	-.10255	.13951	.23895	-.08532	-

(ค่าในตารางเท่ากับค่าเฉลี่ยของ column - row )

\* $\alpha \leq 0.05$

จากตารางที่ 4.12.1 – 4.12.2 พบว่า เมื่อทดสอบสถิติ F-test ด้วยการวิเคราะห์ความแปรปรวนจำแนกแบบทางเดียวพบว่า กลุ่มตัวอย่างที่มีอายุแตกต่างกัน มีความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลสุเทพ อำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ ด้านความรู้ของพนักงานผู้ให้บริการ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 (F-test = 2.497) โดยพบว่าผู้ที่มีอายุ 31 – 40 ปี และอายุ 41 – 50 ปี มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลสุเทพ อำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ ด้านความรู้ของพนักงานผู้ให้บริการ มากกว่าผู้ที่มีอายุ 21 – 30 ปี และ ผู้มีอายุ 51-60 ปี มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลสุเทพ อำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ ด้านความรู้ของพนักงานผู้ให้บริการ น้อยกว่าผู้ที่มีอายุ 41 – 50 ปี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

**3.4 การทดสอบสมมติฐานข้อที่ 4** ประชาชนที่มีอาชีพแตกต่างกันมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลสุเทพ อำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ แตกต่างกัน

**ตารางที่ 4.13** การวิเคราะห์ความแปรปรวนจำแนกแบบทางเดียว(One-Way ANOVA) ของความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลสุเทพ อำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ จำแนกตามอาชีพ

อาชีพ	ความถี่	ค่าเฉลี่ย ( $\bar{x}$ )	ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.)	F-test	Sig
นักเรียน นักศึกษา	23	3.1644	.53367	.956	.470
ค้าขาย	85	3.1877	.59430		
รับจ้าง	121	3.1629	.49407		
เกษตรกร	17	3.4175	.24143		
ข้าราชการ	19	3.2465	.57597		
พนักงานรัฐวิสาหกิจ	24	3.3252	.36431		
แม่บ้าน พ่อบ้าน	51	3.1693	.41901		
ไม่ได้ประกอบอาชีพ	17	3.3501	.26745		
อื่นๆ	20	3.2085	.44760		
<b>รวม</b>	<b>377</b>	<b>3.2063</b>	<b>.49131</b>		

จากตารางที่ 4.13 กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีอาชีพรับจ้าง รองลงมาคืออาชีพ ค้าขาย เมื่อทดสอบสมมติฐานพบว่าทุกกลุ่มอาชีพมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลสุเทพ อำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ในภาพรวมไม่แตกต่างกัน

ตารางที่ 4.13.1 การวิเคราะห์ความแปรปรวนจำแนกแบบทางเดียว(One-Way ANOVA) ของความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลสุเทพ อำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ในด้านต่างๆจำแนกตามอาชีพ

การให้บริการของเทศบาลตำบลสุเทพ	อาชีพ	ค่าเฉลี่ย ( $\bar{x}$ )	ค่าเบี่ยงเบน มาตรฐาน(S.D.)	F-test	Sig
1. ด้านข้อมูลข่าวสารที่ได้รับจากการให้บริการ	นักเรียน นักศึกษา	3.3755	.62040	3.261**	.001
	ค้าขาย	2.9807	.70097		
	รับจ้าง	2.9008	.55670		
	เกษตรกรรวม	3.4225	.39619		
	ข้าราชการ	2.9952	.93227		
	พนักงานรัฐวิสาหกิจ	3.1591	.53966		
	แม่บ้าน พ่อบ้าน	2.8770	.72678		
	ไม่ได้ประกอบอาชีพ	3.2086	.52200		
	อื่นๆ	2.7909	.53426		
2. ด้านความสะดวกของสถานที่ให้บริการ	นักเรียน นักศึกษา	2.9203	.78956	1.519	.149
	ค้าขาย	3.1373	.67660		
	รับจ้าง	3.2025	.62554		
	เกษตรกรรวม	3.4804	.38135		
	ข้าราชการ	3.1930	.63650		
	พนักงานรัฐวิสาหกิจ	3.3194	.49372		
	แม่บ้าน พ่อบ้าน	3.2092	.57624		
	ไม่ได้ประกอบอาชีพ	3.0784	.66175		
	อื่นๆ	2.9750	.64044		

ตารางที่ 4.13.1 การวิเคราะห์ความแปรปรวนจำแนกแบบทางเดียว(One-Way ANOVA) ของความพึงพอใจ  
 ของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลสุเทพ อำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ใน  
 ด้านต่างๆจำแนกตามอาชีพ (ต่อ)

การให้บริการของ เทศบาลตำบลสุเทพ	อาชีพ	ค่าเฉลี่ย ( $\bar{x}$ )	ค่าเบี่ยงเบน มาตรฐาน(S.D.)	F-test	Sig
3. ด้านพนักงาน ผู้ให้บริการ	นักเรียน นักศึกษา	2.9921	.80097	1.351	.217
	ค้าขาย	3.3251	.67469		
	รับจ้าง	3.2757	.58575		
	เกษตรกรกรม	3.2406	.31318		
	ข้าราชการ	3.3206	.53472		
	พนักงานรัฐวิสาหกิจ	3.3788	.51820		
	แม่บ้าน พ่อบ้าน	3.2602	.51298		
	ไม่ได้ประกอบอาชีพ	3.5027	.32638		
	อื่นๆ	3.4591	.64719		
4. ด้านความรู้ของ พนักงานผู้ให้บริการ	นักเรียน นักศึกษา	3.5031	1.00358	2.248*	.024
	ค้าขาย	3.4235	.79063		
	รับจ้าง	3.4581	.72865		
	เกษตรกรกรม	4.1261	.48414		
	ข้าราชการ	3.5940	.61031		
	พนักงานรัฐวิสาหกิจ	3.6964	.67443		
	แม่บ้าน พ่อบ้าน	3.5574	.66471		
	ไม่ได้ประกอบอาชีพ	3.7563	.58851		
	อื่นๆ	3.4214	.65625		
5. ด้านคุณภาพของงาน บริการ	นักเรียน นักศึกษา	2.9420	.77461	1.765	.083
	ค้าขาย	3.0902	.73847		
	รับจ้าง	3.0523	.61915		
	เกษตรกรกรม	2.8431	.42684		
	ข้าราชการ	3.2193	.70504		
	พนักงานรัฐวิสาหกิจ	3.1042	.51969		
	แม่บ้าน พ่อบ้าน	3.0458	.45714		
	ไม่ได้ประกอบอาชีพ	3.1275	.41887		
	อื่นๆ	3.5000	.60698		

จากตารางที่ 4.13.1 เมื่อทดสอบสมมติฐานในแต่ละด้าน พบว่า ประชาชนที่มีอาชีพแตกต่างกันมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลสุเทพ อำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ในด้านข้อมูลข่าวสารที่ได้รับจากการให้บริการและ ด้านความรู้ของพนักงานผู้ให้บริการแตกต่างกัน

ตารางที่ 4.13.2 การวิเคราะห์ความแปรปรวนจำแนกแบบทางเดียว(One-Way ANOVA) ของความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลสุเทพ อำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ด้านข้อมูลข่าวสารที่ได้รับจากการให้บริการ จำแนกตามอาชีพ

อาชีพ	ความถี่ (N)	ค่าเฉลี่ย ( $\bar{x}$ )	ค่าเบี่ยงเบน มาตรฐาน(S.D.)	F-test	Sig
นักเรียน นักศึกษา	23	3.3755	.62040	3.261**	.001
ค้าขาย	85	2.9807	.70097		
รับจ้าง	121	2.9008	.55670		
เกษตรกรกรม	17	3.4225	.39619		
ข้าราชการ	19	2.9952	.93227		
พนักงานรัฐวิสาหกิจ	24	3.1591	.53966		
แม่บ้าน พ่อบ้าน	51	2.8770	.72678		
ไม่ได้ประกอบอาชีพ	17	3.2086	.52200		
อื่นๆ	20	2.7909	.53426		
รวม	377	2.9973	.64920		

\*\*  $\alpha \leq 0.01$

ตารางที่ 4.13.3 การทดสอบค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลสุเทพ อำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ ด้านข้อมูลข่าวสารที่ได้รับจากการให้บริการ ที่ละคู่ จำแนกตามอาชีพ

อาชีพ	1	2	3	4	5	6	7	8	9
1. นักเรียน นักศึกษา	-								
2. ค้าขาย	.39475	-							
3. รับจ้าง	.47467	.07992	-						
4. เกษตรกรรม	-.04697	-.44171	-.52163	-					
5. ข้าราชการ	.38028	-.01447	-.09439	.42724	-				
6. พนักงานรัฐวิสาหกิจ	.21640	-.17834	-.25826	.26337	-.16388	-			
7. แม่บ้าน พ่อบ้าน	.49849*	.10374	.02382	.54545*	.11821	.28209			
8. ไม่ได้ประกอบอาชีพ	.16694	-.22781	-.30773	.21390	-.21334	-.04947	-.33155		
9. อื่นๆ	.58458	.18984	.10992	.63155	.20431	.36818	.08610	.41765*	

(ค่าในตารางเท่ากับค่าเฉลี่ยของ column - row )

\* $\alpha \leq 0.05$

จากตารางที่ 4.13.2 – 4.13.3 พบว่าเมื่อทดสอบสถิติ F-test ด้วยการวิเคราะห์ความแปรปรวนจำแนกแบบทางเดียวพบว่า กลุ่มตัวอย่างที่มีอาชีพแตกต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลสุเทพ อำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ด้านข้อมูลข่าวสารที่ได้รับจากการให้บริการ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 (F-test = 3.261) โดยพบว่าผู้ที่มีอาชีพพ่อบ้านแม่บ้านมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลสุเทพ อำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ด้านข้อมูลข่าวสารที่ได้รับจากการให้บริการ น้อยกว่า นักเรียน นักศึกษา และ ผู้ที่มีอาชีพเกษตรกรรม ส่วนผู้ที่มีอาชีพอื่นๆ ได้แก่ผู้ประกอบอาชีพขายตรง มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลสุเทพ อำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ด้านข้อมูลข่าวสารที่ได้รับจากการให้บริการ น้อยกว่า ผู้ที่ไม่ได้ประกอบอาชีพ โดยมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05



ตารางที่ 4.13.4 การวิเคราะห์ความแปรปรวนจำแนกแบบทางเดียว (One-Way ANOVA) ของความพึงพอใจ  
 ของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลสุเทพ อำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ด้าน  
 ความรู้ของพนักงานผู้ให้บริการจำแนกตามอาชีพ

อาชีพ	ความถี่ (N)	ค่าเฉลี่ย ( $\bar{x}$ )	ค่าเบี่ยงเบน มาตรฐาน(S.D.)	F-test	Sig
นักเรียน นักศึกษา	23	3.5031	1.00358	2.248*	.024
ค้าขาย	85	3.4235	.79063		
รับจ้าง	121	3.4581	.72865		
เกษตรกรรวม	17	4.1261	.48414		
ข้าราชการ	19	3.5940	.61031		
พนักงานรัฐวิสาหกิจ	24	3.6964	.67443		
แม่บ้าน พ่อบ้าน	51	3.5574	.66471		
ไม่ได้ประกอบอาชีพ	17	3.7563	.58851		
อื่นๆ	20	3.4214	.65625		
รวม	377	3.5301	.73774		

\*  $\alpha \leq 0.05$

ตารางที่ 4.13.5 การทดสอบค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลสุเทพ อำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ ด้านความรู้ของพนักงานผู้ให้บริการ ทีละคู่ จำแนกตามอาชีพ

อาชีพ	1	2	3	4	5	6	7	8	9
1. นักเรียน นักศึกษา	-								
2. ค้าขาย	.07958	-							
3. รับจ้าง	.04502	-.03456	-						
4. เกษตรกรรม	-.62294*	-.70252*	-.66796*	-					
5. ข้าราชการ	-.09088	-.17046	-.13590	.53207*	-				
6. พนักงาน รัฐวิสาหกิจ	-.19332	-.27290	-.23834	.42962	-.10244	-			
7. แม่บ้าน พ่อบ้าน	-.05432	-.13389	-.09934	.56863*	.03656	.13901			
8. ไม่ได้ประกอบ อาชีพ	-.25320	-.33277	-.29822	.36975	-.16232	-.05987	-.19888		
9. อื่นๆ	.08168	.00210	.03666	.70462*	.17256	.27500	.13599	.33487	

(ค่าในตารางเท่ากับค่าเฉลี่ยของ column - row )

\* $\alpha \leq 0.05$

จากตารางที่ 4.13.4 – 4.13.5 พบว่า เมื่อทดสอบสถิติ F-test ด้วยการวิเคราะห์ความแปรปรวนจำแนกแบบทางเดียวพบว่า กลุ่มตัวอย่างที่มีอาชีพแตกต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลสุเทพ อำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ด้านความรู้ของพนักงานผู้ให้บริการ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 (F-test = 2.248) โดยพบว่าผู้ที่มีอาชีพเกษตรกรรมมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลสุเทพ อำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ด้านความรู้ของพนักงานผู้ให้บริการ มากกว่า นักเรียน นักศึกษา ค้าขาย รับจ้าง ข้าราชการ พ่อบ้านแม่บ้าน และ อื่นๆ โดยมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

3.5 การทดสอบสมมติฐานข้อที่ 5 ประชาชนที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกันมีความพึงพอใจต่อการให้บริการ  
ของเทศบาลตำบลสุเทพ อำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ แตกต่างกัน

ตารางที่ 4.14 การวิเคราะห์ความแปรปรวนจำแนกแบบทางเดียว(One-Way ANOVA) ของความพึงพอใจ  
ของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลสุเทพ อำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่  
จำแนกตามระดับการศึกษา

อายุ	ความถี่ (N)	ค่าเฉลี่ย ( $\bar{x}$ )	ค่าเบี่ยงเบน มาตรฐาน(S.D.)	F-test	Sig
ต่ำกว่า ม.3 หรือเทียบเท่า	111	3.1980	.51450	1.318	.263
ม.6 หรือ ปวช. หรือเทียบเท่า	110	3.1687	.49219		
ปวส.หรืออนุปริญญา	70	3.1979	.46198		
ปริญญาตรีหรือเทียบเท่า	71	3.3143	.40292		
สูงกว่าปริญญาตรี	15	3.0715	.75009		
รวม	377	3.2063	.49131		

จากตารางที่ 4.14 พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีระดับการศึกษา ต่ำกว่า ม.3 หรือ เทียบเท่า  
รองลงมาระดับการศึกษา ม.6 หรือ ปวช.หรือ เทียบเท่า โดยจากการทดสอบสมมติฐานพบว่าทุกกลุ่มระดับ  
การศึกษามีความพึงพอใจต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลสุเทพ อำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ในภาพรวมไม่  
แตกต่างกัน

ตารางที่ 4.14.1 การวิเคราะห์ความแปรปรวนจำแนกแบบทางเดียว(One-Way ANOVA) ของความพึงพอใจ  
 ของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลสุเทพ อำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ด้าน  
 ต่างๆจำแนกตามระดับการศึกษา

การให้บริการของ เทศบาลตำบลสุเทพ	อายุ	ค่าเฉลี่ย ( $\bar{x}$ )	ค่าเบี่ยงเบน มาตรฐาน(S.D.)	F-test	Sig
1. ด้านข้อมูลข่าวสารที่ ได้รับจากการ ให้บริการ	ต่ำกว่า ม.3 หรือเทียบเท่า	2.9558	.65703	3.722**	.006
	ม.6 หรือ ปวช. หรือเทียบเท่า	2.9471	.61502		
	ปวส.หรืออนุปริญญา	3.1208	.61865		
	ปริญญาตรีหรือเทียบเท่า	3.1204	.59628		
	สูงกว่าปริญญาตรี	2.5152	.93953		
2. ด้านความสะดวกของ สถานที่ให้บริการ	ต่ำกว่า ม.3 หรือเทียบเท่า	3.1877	.60808	.946	.437
	ม.6 หรือ ปวช. หรือเทียบเท่า	3.1167	.59840		
	ปวส.หรืออนุปริญญา	3.1143	.72429		
	ปริญญาตรีหรือเทียบเท่า	3.2723	.56851		
	สูงกว่าปริญญาตรี	3.2889	.86709		
3. ด้านพนักงานผู้ ให้บริการ	ต่ำกว่า ม.3 หรือเทียบเท่า	3.3055	.61789	.846	.497
	ม.6 หรือ ปวช. หรือเทียบเท่า	3.2521	.58186		
	ปวส.หรืออนุปริญญา	3.2338	.62422		
	ปริญญาตรีหรือเทียบเท่า	3.3931	.49621		
	สูงกว่าปริญญาตรี	3.3455	.79342		
4. ด้านความรู้ของ พนักงานผู้ให้บริการ	ต่ำกว่า ม.3 หรือเทียบเท่า	3.5148	.75477	.714	.583
	ม.6 หรือ ปวช. หรือเทียบเท่า	3.5338	.78238		
	ปวส.หรืออนุปริญญา	3.5020	.78085		
	ปริญญาตรีหรือเทียบเท่า	3.6258	.60192		
	สูงกว่าปริญญาตรี	3.2952	.66890		
5. ด้านคุณภาพของงาน บริการ	ต่ำกว่า ม.3 หรือเทียบเท่า	3.5148	.75477	1.037	.388
	ม.6 หรือ ปวช. หรือเทียบเท่า	3.5338	.78238		
	ปวส.หรืออนุปริญญา	3.5020	.78085		
	ปริญญาตรีหรือเทียบเท่า	3.6258	.60192		
	สูงกว่าปริญญาตรี	3.2952	.66890		

จากตารางที่ 4.14.1 เมื่อทดสอบสมมติฐานในแต่ละด้านพบว่า ประชาชนที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกันมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลสุเทพ อำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ในด้านข้อมูลข่าวสารที่ได้รับจากการให้บริการแตกต่างกัน

ตารางที่ 4.14.2 การทดสอบค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลสุเทพ อำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ ด้านข้อมูลข่าวสารที่ได้รับจากการให้บริการ ทีละคู่ จำแนกตามระดับการศึกษา

ระดับการศึกษา	1	2	3	4	5
1. ต่ำกว่า ม.3 หรือเทียบเท่า	-				
2. ม.6 หรือ ปวช. หรือเทียบเท่า	.00867	-			
3. ปวส.หรืออนุปริญญา	-.16501	-.17367	-		
4. ปริญญาตรีหรือเทียบเท่า	-.16458	-.17325	.00042	-	
5. สูงกว่าปริญญาตรี	.44062	.43196	.60563*	.60521*	-

(ค่าในตารางเท่ากับค่าเฉลี่ยของ column - row )

\* $\alpha \leq 0.05$

จากตารางที่ 4.14.1 – 4.14.2 พบว่า เมื่อทดสอบสถิติ F-test ด้วยการวิเคราะห์ความแปรปรวนจำแนกแบบทางเดียวพบว่า กลุ่มตัวอย่างที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลสุเทพ อำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ด้านข้อมูลข่าวสารที่ได้รับจากการให้บริการ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 (F-test = 3.722) โดยพบว่าผู้ที่มีการศึกษาสูงกว่าปริญญาตรี มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลสุเทพ อำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ด้านข้อมูลข่าวสารที่ได้รับจากการให้บริการ น้อยกว่า ปวส.หรืออนุปริญญา และ ปริญญาตรีหรือเทียบเท่าอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

#### ตอนที่ 4 การวิเคราะห์ปัญหาและข้อเสนอแนะของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบล สุเทพ อำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่

การรวบรวมข้อมูลปลายเปิดเกี่ยวกับปัญหาที่ประชาชนได้รับจากการมาใช้บริการ จากกลุ่มตัวอย่าง  
จำนวน 44 ราย คิดเป็นร้อยละ 12.0 ของจำนวนกลุ่มตัวอย่างทั้งหมด ได้ข้อสรุป ดังต่อไปนี้

##### 4.1. ปัญหาของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลสุเทพ อำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ จำแนกเป็นประเด็นต่างๆ ได้ดังนี้

###### 1.1 ด้านข้อมูลข่าวสารที่ได้รับจากการให้บริการ

- ความล่าช้าในการประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารจากทางเทศบาล
- การประชาสัมพันธ์ส่วนใหญ่เน้นเอกสารและแผ่นป้ายมีลักษณะการกระจายข้อมูลข่าวสารที่ไม่ทั่วถึง

###### 1.2 ด้านความสะดวกของสถานที่ให้บริการ

- สถานที่ให้บริการมีความคับแคบ
- สถานที่จอดรถไม่เพียงพอ
- ไม่มีห้องน้ำสำหรับเด็ก
- จำนวนเก้าอี้สำหรับการนั่งรอเพื่อรับบริการมีไม่เพียงพอ

###### 1.3 ด้านพนักงานผู้ให้บริการ

- เจ้าหน้าที่ปฏิเสธ ไม่ตอบคำถามในเรื่องที่ไม่เกี่ยวข้องกับงานของตนเอง
- เจ้าหน้าที่เลี้ยงที่จะให้ความช่วยเหลือผู้มาใช้บริการ

###### 1.4 ด้านความรู้ของพนักงานผู้ให้บริการ

- การตอบคำถามของเจ้าหน้าที่ขาดความชัดเจน และไม่กระจ่าง
- ความล่าช้าในการประสานงานระหว่างเจ้าหน้าที่แต่ละส่วนงาน
- เจ้าหน้าที่ไม่สามารถแก้ไขปัญหาได้อย่างครบวงจร โดยต้องรอสอบถามจากเจ้าหน้าที่รายอื่น ในกรณีที่ประชาชนซักถามข้อมูลเพิ่มเติม

###### 1.5 ด้านคุณภาพของงานบริการ

- การให้บริการที่ล่าช้า
- ความไม่เสมอภาคในการให้บริการ
- ขั้นตอนการให้บริการที่มาก ยืดเยื้อ

4.2. ข้อเสนอแนะของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลสุเทพ อำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่  
กลุ่มตัวอย่างได้ให้ข้อเสนอแนะเพื่อเป็นแนวทางในการปรับปรุงการบริการของเทศบาลตำบลสุเทพ  
โดยจำแนกออกได้เป็นประเด็นต่างๆ ดังนี้

#### 2.1 ด้านข้อมูลข่าวสารที่ได้รับจากการให้บริการ

- ควรปรับปรุงเอกสารการประชาสัมพันธ์ โดยเฉพาะการชี้แจงรายการทางภาษีที่ทางเทศบาล  
จะนำไปใช้เป็นการรายงานผลการปฏิบัติงานของเทศบาลให้โปร่งใส มีที่มาและการใช้  
ประโยชน์จากเงินภาษีของประชาชนที่ได้จัดเก็บไปเพื่อการบริหารจัดการ

#### 2.2 ด้านความสะดวกของสถานที่ให้บริการ

- ควรปรับปรุงการจัดสถานที่ให้บริการให้เป็นสัดส่วนเพื่อความเป็นระเบียบเรียบร้อย
- ควรจัดสวน โดยเน้นการสร้างบรรยากาศให้ร่มรื่นเพิ่มเติมจากเดิมที่มีอยู่
- ควรเพิ่มจำนวนเก้าอี้สำหรับผู้มาใช้บริการ
- ควรจัดให้มีที่วางรองเท้าอย่างเหมาะสม

#### 2.3 ด้านพนักงานผู้ให้บริการ

- ควรสรรหาเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการจากผู้อาศัยหรือเป็นคนในท้องถิ่น เพราะจะมีความคุ้นเคย  
เป็นกันเองและรู้จักเข้าใจปัญหาของผู้รับบริการได้เป็นอย่างดี
- ควรอบรมเจ้าหน้าที่ในด้านการให้บริการที่ดีเพื่อสร้างบรรยากาศและบริการที่ดีต่อ  
ผู้รับบริการ

#### 2.4 ด้านความรู้ของพนักงานผู้ให้บริการ

- ควรอบรมเพิ่มเติมแก่เจ้าหน้าที่ในเรื่องที่เป็นความรู้เกี่ยวกับกฎระเบียบ รวมถึงเงื่อนไขต่างๆ  
อย่างที่ต้องใช้ในการปฏิบัติงานหรือการให้บริการ
- ควรอบรมให้เจ้าหน้าที่ทุกแผนกมีความรู้ ความเข้าใจงานในส่วนอื่นๆ ที่อยู่ภายใต้การ  
บริการของเทศบาลแม้ว่าจะไม่ใช่ขอบข่ายงานของตนเอง

#### 2.5 ด้านคุณภาพของงานบริการ

- ควรปรับปรุงคุณภาพของงานบริการ โดยเน้นให้เกิดการประสานงานกันอย่างทั่วถึงในทุก  
แผนกงาน
- ควรพัฒนาคุณภาพการให้บริการให้สามารถทำงานร่วมกันเป็นทีมงานที่มีประสิทธิภาพได้