

## บทที่ 5

### สรุปผล อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

การวิจัยเรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลสุเทพ อำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ มีวัตถุประสงค์ของการวิจัย ดังต่อไปนี้

1. ศึกษาความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลสุเทพ อำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่
2. ศึกษาปัญหาและข้อเสนอแนะของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลสุเทพ อำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่

#### ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ ได้แก่ ประชาชนที่มาใช้บริการงานภายในเขตเทศบาลตำบลสุเทพ อำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ จำนวน 17,349 คน

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ กำหนดโดยการใช้ตารางสำเร็จที่คำนวณจากสูตรของเครซีและมอร์แกน(R.V Krejcie & D.W. Morgan) ที่ระดับความเชื่อมั่น 95% ได้ขนาดของกลุ่มตัวอย่างจำนวน 377 ราย

#### เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลการวิจัยเป็นแบบสอบถามมาตราส่วนประมาณค่า เกี่ยวกับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลสุเทพ อำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ จำนวน 41 ข้อ มีระดับค่าความเชื่อมั่นทั้งฉบับเท่ากับ 0.953

#### สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ค่าความถี่(Frequency) ค่าร้อยละ(Percentage) ค่าเฉลี่ย (Mean) ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน(Standard Deviation) สถิติที่ใช้ในการทดสอบสมมติฐาน ได้แก่ t-test และ F-test(One -Way ANOVA) กรณีที่พบความแตกต่างทดสอบความแตกต่างรายคู่ด้วยวิธี LSD (Least Significant Difference)

## สรุปผลการวิจัย

การวิจัยเรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลสุเทพ อำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ ได้ผลการวิจัยแสดงตามวัตถุประสงค์การวิจัย และการทดสอบสมมติฐานตามลำดับ ดังนี้

1. วัตถุประสงค์ข้อที่ 1 ศึกษาความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลสุเทพ อำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่
2. วัตถุประสงค์ข้อที่ 2 ศึกษาปัญหาและข้อเสนอแนะของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลสุเทพ อำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่
3. การทดสอบสมมติฐานของการวิจัย

## ผลการวิจัย

1. วัตถุประสงค์ข้อที่ 1 ศึกษาความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลสุเทพ อำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่

### 1.1 ข้อมูลทั่วไปและพฤติกรรมการใช้บริการของกลุ่มตัวอย่าง

- 1.1.1 กลุ่มตัวอย่างทั้งหมดจำนวน 377 คน ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิงมีจำนวน 235 คน(ร้อยละ 62.4) อายุส่วนใหญ่อยู่ระหว่าง 31 – 40 ปี จำนวน 128 คน(ร้อยละ 34.0) การศึกษาส่วนใหญ่อยู่ในระดับต่ำกว่า ม. 3 หรือเทียบเท่า และระดับ ม. 6 หรือ ปวช. หรือเทียบเท่า จำนวน 111 คน และ 110 คน ตามลำดับ(ร้อยละ 29.4 และ 29.2) ส่วนใหญ่มีอาชีพรับจ้าง จำนวน 121 คน(ร้อยละ 32.2) รายได้ต่อเดือนส่วนใหญ่อยู่ที่ระดับ 5,001 – 10,000 บาท จำนวน 183 คน(ร้อยละ 48.5)
- 1.1.2 กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีความถี่ในการมาติดต่อไม่น้อยกว่า 1 ครั้งต่อปี มีจำนวน 138 คน(ร้อยละ 36.6) ส่วนใหญ่ใช้ระยะเวลาในการเข้ามารับบริการ 30 – 60 นาที จำนวน 161 คน(ร้อยละ 42.7) ส่วนใหญ่รับข้อมูลข่าวสารของเทศบาลตำบลสุเทพโดยผ่านสื่อคือ ผู้นำชุมชน มีจำนวน 105 คน (ร้อยละ 27.9) กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มาใช้บริการของกองสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม จำนวน 129 คน(ร้อยละ 34.2) และส่วนใหญ่รู้จักนายกเทศมนตรีตำบลสุเทพ มีจำนวน 249 คน (ร้อยละ 66.0)

## 1.2 ระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลสุเทพ อำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่

กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลสุเทพ อำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ โดยภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาารายด้าน พบว่า ด้านที่มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก คือ ด้านความรู้ของพนักงานผู้ให้บริการ ส่วนด้านที่มีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลางมี 4 ด้าน เรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปน้อย ดังนี้ ด้านพนักงานผู้ให้บริการ ด้านความสะอาดของสถานที่ให้บริการ ด้านคุณภาพของงานบริการ และด้านข้อมูลข่าวสารที่ได้รับจากการให้บริการ ทั้งนี้เมื่อจำแนกรายด้าน พบว่า

ด้านข้อมูลข่าวสารที่ได้รับจากการให้บริการ ความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง เรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปน้อย 3 ลำดับแรก ดังนี้ 1) ข้อมูลข่าวสารที่ได้รับมีความชัดเจนและถูกต้อง 2) ข้อมูลข่าวสารที่ได้รับมีความรวดเร็ว และ 3) ข้อมูลข่าวสารที่ได้รับมีความทันสมัย ทันต่อเหตุการณ์

ด้านความสะอาดของสถานที่ให้บริการ ความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง เรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปน้อย 3 ลำดับแรก ดังนี้ 1) ป้ายหรือแผนผังที่บอกถึงจุดบริการด้านต่างๆ ภายในเทศบาลตำบลสุเทพมีความชัดเจน เข้าใจง่าย 2) ความสะอาดของหน่วยงานต่างๆ ที่มารับบริการ และ 3) ความสะอาดของสถานที่ในการติดต่องานในหน่วยงานต่างๆ ภายในเทศบาลตำบลสุเทพ

ด้านพนักงานผู้ให้บริการ ความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง เรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปน้อย 3 ลำดับแรก ดังนี้ 1) การแต่งกายของเจ้าหน้าที่ 2) การสื่อสารที่ใช้คำพูดเข้าใจง่าย และ 3) ความเต็มใจในการให้บริการ และเจ้าหน้าที่มีความเป็นกันเองและมีมิตรไมตรี

ด้านความรู้ของพนักงานผู้ให้บริการ ความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก เรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปน้อย 3 ลำดับแรก ดังนี้ 1) ความรู้ความชำนาญในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ 2) เจ้าหน้าที่มีความเข้าใจและสามารถสรุปปัญหาหรือความต้องการได้ และ 3) เจ้าหน้าที่สามารถให้คำแนะนำและช่วยเหลือในการขอให้บริการ

ด้านคุณภาพของงานบริการ ความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง เรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปน้อย 3 ลำดับแรก ดังนี้ 1) ความถูกต้องของการให้บริการ 2) ความรวดเร็วของการให้บริการ และ 3) ความยืดหยุ่นในการให้บริการ

2. วัตถุประสงค์ข้อที่ 2 ศึกษาปัญหาและข้อเสนอแนะของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาล ตำบลสุเทพ อำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่

2.1 ปัญหาของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลสุเทพ อำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ จำแนกเป็นประเด็นต่างๆ ได้ดังนี้

2.1.1 ด้านข้อมูลข่าวสารที่ได้รับจากการให้บริการ

- ความล่าช้าในการประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารจากทางเทศบาล
- การประชาสัมพันธ์ส่วนใหญ่เน้นเอกสารและแผ่นป้ายมีลักษณะการกระจายข้อมูลข่าวสารที่ไม่ทั่วถึง

2.1.2 ด้านความสะดวกของสถานที่ให้บริการ

- สถานที่ให้บริการมีความคับแคบ
- สถานที่จอดรถไม่เพียงพอ
- ไม่มีห้องน้ำสำหรับเด็ก
- จำนวนเก้าอี้สำหรับการนั่งรอเพื่อรับบริการมีไม่เพียงพอ

2.1.3 ด้านพนักงานผู้ให้บริการ

- เจ้าหน้าที่ปฏิเสธไม่ตอบคำถามในเรื่องที่ไม่เกี่ยวข้องกับงานของตนเอง
- เจ้าหน้าที่เลี้ยงที่จะให้ความช่วยเหลือผู้มาใช้บริการ

2.1.4 ด้านความรู้ของพนักงานผู้ให้บริการ

- การตอบคำถามของเจ้าหน้าที่ขาดความชัดเจน และไม่กระชับ
- ความล่าช้าในการประสานงานระหว่างเจ้าหน้าที่แต่ละส่วนงาน
- เจ้าหน้าที่ไม่สามารถแก้ไขปัญหาได้อย่างครบวงจร โดยต้องสอบถามจากเจ้าหน้าที่รายอื่น ในกรณีที่ประชาชนซักถามข้อมูลเพิ่มเติม

2.1.5 ด้านคุณภาพของงานบริการ

- การให้บริการที่ล่าช้า
- ความไม่เสมอภาคในการให้บริการ
- ขั้นตอนการให้บริการที่มาก ยืดเยื้อ

## 2.2 ข้อเสนอแนะของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลสุเทพ อำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ จำแนกเป็นประเด็นต่างๆ ดังนี้

### 2.2.1 ด้านข้อมูลข่าวสารที่ได้รับจากการให้บริการ

- ควรปรับปรุงเอกสารการประชาสัมพันธ์ โดยเฉพาะการชี้แจงรายการทางภาษีที่ทางเทศบาลจะนำไปใช้เป็นการรายงานผลการปฏิบัติงานของเทศบาลให้โปร่งใส มีที่มาและการใช้ประโยชน์จากเงินภาษีของประชาชนที่ได้จัดเก็บไปเพื่อการบริหารจัดการ

### 2.2.2 ด้านความสะดวกของสถานที่ให้บริการ

- ควรปรับปรุงการจัดสถานที่ให้บริการให้เป็นสัดส่วนเพื่อความเป็นระเบียบเรียบร้อย
- ควรจัดสวน โดยเน้นการสร้างบรรยากาศให้ร่มรื่นเพิ่มเติมจากเดิมที่มีอยู่
- ควรเพิ่มจำนวนเก้าอี้สำหรับผู้มาใช้บริการ
- ควรจัดให้มีที่วางรองเท้าอย่างเหมาะสม

### 2.2.3 ด้านพนักงานผู้ให้บริการ

- ควรสรรหาเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการจากผู้อาศัยหรือเป็นคนในท้องถิ่น เพราะจะมีความคุ้นเคยเป็นกันเองและรู้จักเข้าใจปัญหาของผู้รับบริการได้เป็นอย่างดี
- ควรอบรมเจ้าหน้าที่ในด้านการให้บริการที่ดีเพื่อสร้างบรรยากาศและบริการที่ดีต่อผู้รับบริการ

### 2.2.4 ด้านความรู้ของพนักงานผู้ให้บริการ

- ควรอบรมเพิ่มเติมแก่เจ้าหน้าที่ในเรื่องที่เป็นความรู้เกี่ยวกับกฎระเบียบ รวมถึงเงื่อนไขต่างๆ อย่างที่ต้องใช้ในการปฏิบัติงานหรือการให้บริการ
- ควรอบรมให้เจ้าหน้าที่ทุกคนมีความรู้ ความเข้าใจงานในส่วนอื่นๆ ที่อยู่ภายใต้การบริการของเทศบาลแม้ว่าจะไม่ใช่ขอบข่ายงานของตนเอง

### 2.2.5 ด้านคุณภาพของงานบริการ

- ควรปรับปรุงคุณภาพของงานบริการ โดยเน้นให้เกิดการประสานงานกันอย่างทั่วถึงในทุกแผนกงาน
- ควรพัฒนาคุณภาพการให้บริการให้สามารถทำงานร่วมกันเป็นทีมงานที่มีประสิทธิภาพได้

### 3. การทดสอบสมมติฐานของการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้ตั้งสมมติฐานของการวิจัยไว้ 5 ข้อ ดังนี้

1. ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลสุเทพ อำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ อยู่ในระดับปานกลาง
2. ประชาชนที่มีเพศ ต่างกันมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลสุเทพ อำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่แตกต่างกัน
3. ประชาชนที่มีอายุ ต่างกันมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลสุเทพ อำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่แตกต่างกัน
4. ประชาชนที่มีอาชีพต่างกันมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลสุเทพ อำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่แตกต่างกัน
5. ประชาชนที่มีระดับการศึกษาต่างกันมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลสุเทพ อำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่แตกต่างกัน

#### การทดสอบสมมติฐาน

##### 3.1 ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลสุเทพ อำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ อยู่ในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ยน้อยกว่า 3.50)

ผลการทดสอบ พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลสุเทพ อำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ อยู่ในระดับปานกลาง ( $\bar{x} = 3.2063$ )

##### 3.2 ประชาชนที่มีเพศ ต่างกันมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลสุเทพ อำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่แตกต่างกัน

ผลการทดสอบ พบว่า ประชาชนที่มีเพศ ต่างกันมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลสุเทพ อำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 โดยพบว่าเพศชายมีระดับความพึงพอใจมากกว่าเพศหญิง ในด้านต่างๆ ดังนี้ ด้านข้อมูลข่าวสารที่ได้รับจากการให้บริการ ด้านความสะดวกของสถานที่ให้บริการ ด้านพนักงานผู้ให้บริการ และด้านความรู้ของพนักงานผู้ให้บริการ

### 3.3 ประชาชนที่มีอายุแตกต่างกันมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลสุเทพ อำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่แตกต่างกัน

ผลการทดสอบ พบว่า ประชาชนที่มีอายุแตกต่างกันมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลสุเทพ อำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ ในภาพรวมไม่แตกต่างกัน

เมื่อจำแนกการให้บริการของเทศบาลตำบลสุเทพรายด้านตามอายุพบว่า กลุ่มตัวอย่างที่มีอายุแตกต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลสุเทพ อำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ด้านความรู้ของพนักงานผู้ให้บริการ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญ ทางสถิติที่ระดับ 0.05

โดยพบว่าผู้ที่มีอายุ 31 – 40 ปี และอายุ 41 – 50 ปี มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลสุเทพ อำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ด้านความรู้ของพนักงานผู้ให้บริการ มากกว่าผู้ที่มีอายุ 21 – 30 ปี และ ผู้มีอายุ 51- 60 ปี มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลสุเทพ อำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ด้านความรู้ของพนักงานผู้ให้บริการ น้อยกว่าผู้ที่มีอายุ 41 – 50 ปี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

### 3.4 ประชาชนที่มีอาชีพแตกต่างกันมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลสุเทพ อำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่แตกต่างกัน

ผลการทดสอบ พบว่า ประชาชนทุกกลุ่มอาชีพมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลสุเทพ อำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ ในภาพรวมไม่แตกต่างกัน

เมื่อจำแนกการให้บริการของเทศบาลตำบลสุเทพรายด้านตามอาชีพ พบว่า ประชาชนที่มีอาชีพแตกต่างกันมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลสุเทพ อำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ในด้านข้อมูลข่าวสารที่ได้รับจากการให้บริการแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

โดยพบว่าผู้ที่มีอาชีพพ่อบ้านแม่บ้านมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลสุเทพ อำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ด้านข้อมูลข่าวสารที่ได้รับจากการให้บริการ น้อยกว่า นักเรียน นักศึกษา และ ผู้ที่มีอาชีพเกษตรกร ส่วนผู้ที่มีอาชีพอื่นๆ ได้แก่ผู้ประกอบการอาชีพขายตรง มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลสุเทพ อำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ด้านข้อมูลข่าวสารที่ได้รับจากการให้บริการ น้อยกว่า ผู้ที่ไม่ได้ประกอบอาชีพ โดยมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

และเมื่อจำแนกการให้บริการของเทศบาลตำบลสุเทพรายด้านตามอาชีพ พบว่า ประชาชนที่มีอาชีพแตกต่างกันมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลสุเทพ อำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ในด้านความรู้ของพนักงานผู้ให้บริการแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

โดยพบว่าผู้ที่มิอาชีพเกษตรกรรมมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลสุเทพ อำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ด้านความรู้ของพนักงานผู้ให้บริการ มากกว่า นักเรียน นักศึกษา ค้าขาย รับจ้าง ข้าราชการ พ่อบ้านแม่บ้าน และ อื่นๆ โดยมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

### 3.5 ประชาชนที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกันมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลสุเทพ อำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่แตกต่างกัน

ผลการทดสอบ พบว่า ประชาชนทุกกลุ่มระดับการศึกษามีความพึงพอใจต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลสุเทพ อำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ ในภาพรวมไม่แตกต่างกัน

เมื่อจำแนกการให้บริการของเทศบาลตำบลสุเทพรายด้านตามระดับการศึกษา พบว่า ประชาชนที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกันมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลสุเทพ อำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ในด้านข้อมูลข่าวสารที่ได้รับจากการให้บริการแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

โดยพบว่าผู้ที่มีการศึกษาสูงกว่าปริญญาตรี มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลสุเทพ อำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ด้านข้อมูลข่าวสารที่ได้รับจากการให้บริการ น้อยกว่า ปวส.หรืออนุปริญญา และปริญญาตรีหรือเทียบเท่าอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

### อภิปรายผล

จากผลการวิจัย ความพึงพอใจต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลสุเทพ อำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ ครั้งนี้ มีประเด็นที่ควรแก่การนำมาอภิปรายผล ดังนี้

#### สมมติฐานข้อ 1 ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลสุเทพ อำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ อยู่ในระดับปานกลาง

ผลการวิจัย พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลสุเทพ อำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง สอดคล้องกับงานวิจัยของมังกร รุระพันธ์(2551)ที่ได้ศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลอาจสามารถ อำเภออาจสามารถ จังหวัดร้อยเอ็ด ผลการวิจัยพบว่า ระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลอาจสามารถ อำเภออาจสามารถ จังหวัดร้อยเอ็ด โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อจำแนกรายด้านพบว่า มี 4 ด้านที่อยู่ในระดับปานกลาง คือ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง ด้านระยะเวลาในการดำเนินการ และด้านการ



ให้บริการข้อมูลทั่วไป นอกจากนี้ยังสอดคล้องกับศิริชัย ศิริไพล์(2547)ที่ทำการวิจัย ความพึงพอใจของประชาชนผู้มาขอรับบริการในการให้บริการของเทศบาลเมืองมหาสารคาม : ศึกษาเฉพาะกรณีการโยธาสาธารณะ กองสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม ซึ่งพบว่าระดับความพึงพอใจของประชาชนผู้มาขอรับบริการในการให้บริการของเทศบาลเมืองมหาสารคาม: ศึกษาเฉพาะกรณีการโยธาสาธารณะ กองสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม อยู่ในระดับปานกลาง ทั้งนี้สอดคล้องกับสุมาภรณ์ หอมดวง(2550 :บทคัดย่อ) ซึ่งทำการวิจัย ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของสำนักทะเบียนท้องถิ่น เทศบาลตำบลหนองแสง อำเภอนาโพธิ์ จังหวัดมหาสารคาม ผลการวิจัยพบว่า ระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของสำนักทะเบียนท้องถิ่น เทศบาลตำบลหนองแสง อำเภอนาโพธิ์ จังหวัดมหาสารคามในภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง และสอดคล้องกับจรรยาพร ศรบรรจง(2550) ซึ่งศึกษาเรื่องความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลดอนปุด อำเภอสหัสขันธ์ จังหวัดสุพรรณบุรี โดยผลการวิจัยพบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการบริการโดยรวม 3 ด้านคือ ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก อยู่ในระดับปานกลาง แต่ไม่สอดคล้องกับทิพย์อักษร จันทร์ศิริ(2546) ที่ศึกษาเรื่องความพึงพอใจของประชาชนต่อการรับบริการงานทะเบียนราษฎรในเทศบาลเมืองลพบุรี พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อการรับบริการงานทะเบียนราษฎรอยู่ในระดับสูง และไม่สอดคล้องกับอมรรัตน์ วงศ์ไชยสิทธิ์ (2550) ซึ่งศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลสบปราบ อำเภอสบปราบ จังหวัดลำปาง ผลการวิจัยพบว่าภาพรวมของการให้บริการประชาชนมีความพึงพอใจในระดับมาก

จากผลการวิจัยความพึงพอใจต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลสุเทพ อำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ พบว่าโดยภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง และเมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า ด้านที่มีความพึงพอใจในระดับมากคือ ด้านความรู้ของพนักงานผู้ให้บริการ ส่วนด้านที่มีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลางมี 4 ด้าน เรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปน้อย ดังนี้ ด้านพนักงานผู้ให้บริการ ด้านความสะอาดของสถานที่ให้บริการ ด้านคุณภาพของงานบริการ และด้านข้อมูลข่าวสารที่ได้รับจากการให้บริการ ทั้งนี้อาจเป็นเพราะคุณภาพการจัดบริการด้านต่างๆของทางเทศบาลตำบลสุเทพ อำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่อยู่ในระดับที่ประชาชนมีความพึงพอใจในระดับหนึ่ง และประชาชนยังมีความต้องการหรือคาดหวังให้ทางเทศบาลปรับปรุงหรือพัฒนาการให้บริการในด้านต่างๆ อาทิ

1. ด้านข้อมูลข่าวสารที่ได้รับจากการให้บริการ

- ความล่าช้าในการประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารจากทางเทศบาล
- การประชาสัมพันธ์ส่วนใหญ่เน้นเอกสารและแผ่นป้ายมีลักษณะการกระจายข้อมูลข่าวสารอย่างไม่ทั่วถึง

2. ด้านความสะอาดของสถานที่ให้บริการ

- สถานที่ที่ให้บริการมีความคับแคบ

- สถานที่จอดรถไม่เพียงพอ
- ไม่มีห้องน้ำสำหรับเด็ก
- จำนวนเก้าอี้สำหรับการนั่งรอเพื่อรับบริการมีไม่เพียงพอ

### 3. ด้านพนักงานผู้ให้บริการ

- เจ้าหน้าที่ปฏิเสธไม่ตอบคำถามในเรื่องที่ไม่เกี่ยวข้องกับงานของตนเอง
- เจ้าหน้าที่เลี้ยงที่จะให้ความช่วยเหลือผู้มาใช้บริการ

### 4. ด้านความรู้ของพนักงานผู้ให้บริการ

- การตอบคำถามของเจ้าหน้าที่ขาดความชัดเจน และไม่กระชับ
- ความล่าช้าในการประสานงานระหว่างเจ้าหน้าที่แต่ละส่วนงาน
- เจ้าหน้าที่ไม่สามารถแก้ไขปัญหาได้อย่างครบวงจร โดยต้องรอสอบถามจากเจ้าหน้าที่รายอื่นในกรณีที่ประชาชนซักถามข้อมูลเพิ่มเติม

### 5. ด้านคุณภาพของงานบริการ

- การให้บริการที่ล่าช้า
- ความไม่สมอบภาคในการให้บริการ
- ขั้นตอนการให้บริการที่มาก ยืดเยื้อ

ซึ่งสอดคล้องกับ Aday and Anderson (1975) ที่ทำการศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริการรักษาในสหรัฐอเมริกาโดยสัมภาษณ์ความคิดเห็นของประชาชนต่อศูนย์บริการสุขภาพ พบว่า เรื่องที่ประชาชนไม่พอใจมากที่สุดคือ ความไม่สะดวกในการรับบริการและค่าใช้จ่ายในการรับบริการ ซึ่งเกิดจากพื้นฐาน 6 ประการที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจและความรู้สึกของผู้ใช้บริการ คือ 1) ความพึงพอใจต่อความสะดวกที่ได้รับจากการบริการ เช่น ความสะดวกที่ได้รับในสถานบริการ 2) ความพึงพอใจต่อการประสานบริการ เช่น การได้รับบริการทุกประเภทในสถานที่หนึ่ง เจ้าหน้าที่ให้ความสนใจ และเจ้าหน้าที่ได้ติดตามการให้บริการ 3) ความพึงพอใจต่ออรรถาศัยความสนใจของผู้ให้บริการ เช่น การแสดงอรรถาศัยท่าทางที่ดีเป็นกันเองของผู้ให้บริการ และแสดงความห่วงใยต่อประชาชน 4) ความพึงพอใจต่อข้อมูล (Information) ที่ได้รับจากการ เช่น การให้ข้อมูลเกี่ยวกับเรื่องต่างๆ และข้อมูลเกี่ยวกับการให้บริการ 5) ความพึงพอใจต่อคุณภาพการบริการ เช่น คุณภาพของการดูแลทั้งหมดที่ประชาชนได้รับตามทัศนคติที่มีต่อการบริการของหน่วยงาน และ 6) ความพึงพอใจต่อค่าใช้จ่ายเมื่อใช้บริการ เช่น ค่าใช้จ่ายต่างๆที่ผู้รับบริการจ่ายให้กับบริการนั้นๆ เป็นต้น สอดคล้องกับมณีวรรณ ดันไทย(2533) ที่ได้กล่าวถึงความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการบริการสาธารณะในด้านต่างๆ คือ ด้านความสะดวกที่ได้รับ เช่น สถานที่ให้บริการ สถานที่จอดรถ อุปกรณ์ในการให้บริการ ด้านตัวเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

เช่น เจ้าหน้าที่แต่งกายเหมาะสม ยิ้มแย้มแจ่มใส ใ้ชาวอาสาภาพ มีความกระตือรือร้น มีการบริการที่เป็นระบบ มีขั้นตอนในการให้บริการ ด้านคุณภาพของบริการที่ได้รับ เช่น การได้รับบริการที่ถูกต้อง ตรงไปตรงมา มีอุปกรณ์ไว้บริการ มีคนคอยแนะนำและมีการแจ้งผลการให้บริการแก่ประชาชนทราบด้วย และด้านข้อมูลทั่วไป เช่น ความพอเพียงของข้อมูล มีขั้นตอนการขอที่สะดวก ข้อมูลทันสมัยทุกด้านที่เกี่ยวข้องกับประชาชน เปิดโอกาสให้มีการค้นหาในอินเทอร์เน็ตและสอบถามเพิ่มเติมได้ และยังคงคล้องกับบุพพาวรรณ วรณวามิษฐ์ (2548) ที่กล่าวถึงคุณลักษณะ 5 ประการของงานบริการที่จะถูกนำมาประเมิน

ความพึงพอใจ คือ 1) ความมีตัวตนจับต้องได้ (Tangibles) ซึ่งการบริการไม่มีลักษณะทางกายภาพที่จับต้องได้ การประเมินความพึงพอใจจึงเน้นด้านอุปกรณ์และเครื่องอำนวยความสะดวกทางวัตถุที่ทันสมัย อำนวยความสะดวก และเน้นที่ตัวพนักงานในด้านความสุภาพเรียบร้อย การสื่อสารด้านการให้บริการด้วยวัตถุ เช่น วารสาร เป็นต้น 2) ความน่าเชื่อถือ (Credibility) จะสะท้อนจากความจริงใจในการแก้ไขปัญหา 3) ความรับผิดชอบในการตอบสนอง (Responsiveness) ความเต็มใจที่จะให้บริการแก่ลูกค้าอย่างรวดเร็ว ความพร้อมของพนักงานที่จะให้บริการ สามารถปฏิบัติตามคำร้องขอได้ 4) ความมั่นใจในความสามารถ (Competence) โดยจะเน้นความสามารถของพนักงานผู้ให้บริการ ความสุภาพขณะให้บริการ และมีความรู้ในเรื่องที่ปฏิบัติ 5) การเข้าถึงได้ง่าย (Access) หมายถึงความสะดวกในการติดต่อ สามารถเข้าพบได้ง่าย และตอบสนองความต้องการที่เฉพาะเจาะจงของลูกค้าเป็นรายบุคคล นอกจากนี้ยังสอดคล้องกับสมวงศ์ พงศ์สถาพร(2550)ซึ่งกล่าวถึงองค์ประกอบของตลาดบริการ โดยเน้นด้าน “ภูมิทัศน์บริการ” ว่าเป็นองค์ประกอบที่มีส่วนในการช่วยทำให้ลูกค้ารู้สึกว่าการบริการนั้นมีคุณภาพ มีความเหมาะสม มีประสิทธิภาพด้วย องค์ประกอบนี้ได้แก่ อาคารสำนักงาน สถานที่ที่ให้บริการ เครื่องมือที่ใช้ การแต่งกายของพนักงานที่เหมาะสม เครื่องหมายการค้า สิ่งพิมพ์ต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้อง ทั้งนี้เนื่องจากสินค้าบริการเป็นสิ่งจับต้องและประเมินได้ยาก ลูกค้าจึงมักจะเปรียบเทียบเอากับสิ่งที่อยู่ใกล้เคียงที่เป็นองค์ประกอบ เป็นต้น

## สมมติฐานที่ 2 ประชาชนที่มีเพศแตกต่างกันมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลสุเทพ

### อำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่แตกต่างกัน

ผลการวิจัย พบว่า ประชาชนมีเพศแตกต่างกันมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลสุเทพ อำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ แตกต่างกัน โดยพบว่าเพศชายมีระดับความพึงพอใจมากกว่าเพศหญิงในด้านต่างๆ ดังนี้ ด้านข้อมูลข่าวสารที่ได้รับจากการให้บริการ ด้านความสะดวกของสถานที่ให้บริการ ด้านพนักงานผู้ให้บริการ และด้านความรู้ของพนักงานผู้ให้บริการ สอดคล้องกับงานวิจัยของทิพย์อักษร จันท์ศิริ (2546) ที่ศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนต่อการรับบริการงานทะเบียนราษฎรในเทศบาลเมืองลพบุรี พบว่า ปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ การศึกษา อาชีพ รายได้ต่อเดือน ที่แตกต่างกัน สร้างความพึงพอใจต่อ

การรับบริการงานทะเบียนราษฎรแตกต่างกัน แต่ไม่สอดคล้องกับอมรรัตน์ วงศ์ไชยสิทธิ์(2550 : บทคัดย่อ) ซึ่งได้ศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลสบปราบ อำเภอสบปราบ จังหวัดลำปาง โดยมีผลการวิจัยว่า ประชาชนผู้มารับบริการซึ่งมีเพศแตกต่างกัน มีความพึงพอใจไม่แตกต่างกันในด้านความสะดวกของสถานที่ให้บริการ ด้านพนักงานผู้ให้บริการ ด้านความรู้ของพนักงานผู้ให้บริการ และด้านคุณภาพของงานบริการ และไม่สอดคล้องกับมังกร ชูระพันธ์(2551) ที่ศึกษาเรื่องความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลอาจสามารถ อำเภออาจสามารถ จังหวัดร้อยเอ็ด โดยมีผลการวิจัยว่า ประชาชนที่มีเพศแตกต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลอาจสามารถ อำเภออาจสามารถ จังหวัดร้อยเอ็ด โดยรวมไม่แตกต่างกัน และไม่สอดคล้องกับศิริชัย ศิริโปล์ (2547) ที่ได้ทำการวิจัยเรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนผู้มาขอรับบริการในการให้บริการของเทศบาลเมืองมหาสารคาม : ศึกษาเฉพาะกรณีการโยธา สาธารณะ กองสาธารณะและสิ่งแวดล้อม โดยผลการวิจัยพบว่า ความพึงพอใจของประชาชนผู้มารับบริการเทศบาลเมืองมหาสารคาม เพศชาย และเพศหญิง มีความพึงพอใจในการให้บริการของเทศบาลเมืองมหาสารคาม ไม่แตกต่างกัน

จากผลการวิจัยความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลสุเทพ อำเภอเมืองจังหวัดเชียงใหม่ที่พบว่าประชาชนที่มีเพศแตกต่างกันมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลสุเทพ อำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ แตกต่างกัน โดยพบว่าเพศชายมีระดับความพึงพอใจมากกว่าเพศหญิง ในด้านต่างๆ ดังนี้ ด้านข้อมูลข่าวสารที่ได้รับจากการให้บริการ ด้านความสะดวกของสถานที่ให้บริการ ด้านพนักงานผู้ให้บริการ และด้านความรู้ของพนักงานผู้ให้บริการนั้น ทั้งนี้อาจเป็นเพราะเพศชายส่วนใหญ่มีความอดทนและสามารถปรับตัวเข้ากับสภาพปัญหาต่างๆ ได้ดีกว่าเพศหญิงสอดคล้องกับ ปรมะ สตะเวทิน(2541) ที่กล่าวถึงลักษณะทางประชากร ด้านเพศว่าบุคคลจะมีความแตกต่างกันทั้งในด้านกายภาพ บุคลิกภาพ และลักษณะนิสัยใจคอ ในเรื่องเพศ ผู้หญิงกับผู้ชายจะมีความแตกต่างกันในเรื่องของความคิด ค่านิยม และทัศนคติ ทั้งนี้เพราะสังคมและวัฒนธรรมกำหนดบทบาทและกิจกรรมของคนสองเพศไว้ต่างกัน ผู้หญิงมักเป็นคนที่มีความใจอ่อนไหวหรือเจ้าอารมณ์ (Emotional) ในขณะที่ผู้ชายจะใช้เหตุผลมากกว่าผู้หญิง และสามารถจดจำข่าวสารได้มากกว่าผู้หญิงอีกด้วย

### สมมติฐานที่ 3 ประชาชนที่มีอายุแตกต่างกันมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลสุเทพ อำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่แตกต่างกัน

ผลการวิจัย พบว่า ประชาชนที่มีอายุแตกต่างกันมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลสุเทพ อำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ ในภาพรวมไม่แตกต่างกัน สอดคล้องกับอมรรรัตน์ วงศ์ไชยสิทธิ์(2550 : บทคัดย่อ) ซึ่งได้ศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลสบปราบ อำเภอสบปราบ จังหวัดลำปาง โดยมีผลการวิจัยว่า ประชาชนผู้มารับบริการซึ่งมีอายุแตกต่างกัน มีความพึงพอใจไม่แตกต่างกัน แต่ไม่สอดคล้องกับทิพย์อักษร จันท์ศิริ(2546) ที่ศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนต่อการรับบริการงานทะเบียนราษฎรในเทศบาลเมืองลพบุรี โดยพบว่า ปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ การศึกษา อาชีพ รายได้ต่อเดือน ที่แตกต่างกัน สร้างความพึงพอใจต่อการรับบริการงานทะเบียนราษฎรแตกต่างกัน

อย่างไรก็ตาม เมื่อจำแนกการให้บริการของเทศบาลตำบลสุเทพรายด้าน ตามอายุพบว่า กลุ่มตัวอย่างที่มีอายุแตกต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลสุเทพ อำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ในด้านความรู้ของพนักงานผู้ให้บริการ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยพบว่าผู้ที่มีอายุ 31 – 40 ปี และอายุ 41 – 50 ปี มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลสุเทพ อำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ ในด้านความรู้ของพนักงานผู้ให้บริการ มากกว่าผู้ที่มีอายุ 21 – 30 ปี และ ผู้มีอายุ 51- 60 ปี มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลสุเทพ อำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ในด้านความรู้ของพนักงานผู้ให้บริการ น้อยกว่าผู้ที่มีอายุ 41 – 50 ปี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ทั้งนี้อาจเป็นเพราะกลุ่มที่มีอายุ 21 – 30 ปี เป็นกลุ่มที่มีประสบการณ์ในการใช้บริการจากเทศบาลตำบลสุเทพไม่มาก และเป็นกลุ่มคนรุ่นใหม่ ซึ่งอาจคาดหวังต่อผู้ให้ข้อมูลข่าวสารซึ่งก็คือพนักงานผู้ให้บริการว่าต้องเป็นผู้ที่มีความรู้ ความชำนาญในเรื่องที่ให้บริการเป็นอย่างดี สามารถตอบคำถามได้อย่างชัดเจน สามารถสรุปและแก้ปัญหาตามความต้องการได้ ตลอดจนสามารถให้ความรู้ และให้คำแนะนำเกี่ยวกับกฎระเบียบต่างๆและบริการอื่นๆของทางเทศบาลตำบลสุเทพได้อย่างมีประสิทธิภาพ ในทางกลับกันกลุ่มที่มีอายุ 31 – 40 ปี และอายุ 41 – 50 ซึ่งมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลสุเทพ อำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ในด้านความรู้ของพนักงานผู้ให้บริการ มากกว่านั้น อาจเป็นเพราะเป็นกลุ่มที่มีประสบการณ์ในการใช้บริการจากทางเทศบาลตำบลมาอย่างต่อเนื่อง ทำให้เกิดการรับรู้และความเข้าใจ และทราบว่าความต้องการของตนนั้นอยู่ในความดูแลของพนักงานผู้ให้บริการคนใด หรือต้องดำเนินการเช่นไร สำหรับกลุ่มผู้มีอายุ 51- 60 ปี ซึ่งมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลสุเทพ อำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ในด้านความรู้ของพนักงานผู้ให้บริการ น้อยกว่าผู้ที่มีอายุ 41 – 50 ปี นั้น อาจเป็นเพราะเป็นกลุ่มผู้สูงวัย เป็นกลุ่มที่ไม่นิยมการปรับเปลี่ยนพฤติกรรมใดๆ ดังนั้นหากเทศบาลตำบลสุเทพมีการปรับเปลี่ยนกฎระเบียบ หรือแนวปฏิบัติใหม่ แต่ขาดประสิทธิภาพในการถ่ายทอดให้กับผู้มาใช้บริการ ก็จะทำให้กลุ่มประชาชน

โดยเฉพาะอย่างยิ่งกลุ่มผู้สูงวัยเกิดปัญหาในการทำความเข้าใจกับการเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้นซึ่งสอดคล้องกับพรทิวส์ วรทิจ โภคาทร (2539) ที่กล่าวถึงลักษณะผู้รับสารที่วิเคราะห์ตามลักษณะทางประชากรศาสตร์ ซึ่งแต่ละบุคคลจะแตกต่างกันไป สำหรับด้านอายุ (Ages) นั้นได้กล่าวไว้ว่าการจะสอนผู้ที่มีอายุต่างกันให้เชื่อฟัง หรือเปลี่ยนทัศนคติหรือเปลี่ยนพฤติกรรมนั้นมีความยากง่ายต่างกัน ยิ่งถ้ามีอายุมาก การที่จะสอนให้เชื่อฟัง ให้เปลี่ยนทัศนคติและเปลี่ยนพฤติกรรมก็ยิ่งยากขึ้น การวิจัยโดยเมเบิล (Maple) เจนิส; และดีไรฟ์ (Janis; & Rife) ได้ทำการวิจัยและให้ผลสรุปว่า การชักจูงจิตใจหรือโน้มน้าวจิตใจของคน จะยากขึ้นตามอายุของคนที่เพิ่มขึ้น อายุยังมีความสัมพันธ์ของข่าวสาร และสื่ออีกด้วย เช่น ภาษาที่ใช้ในวัยต่างกัน ก็ยังมีความต่างกัน โดยจะพบว่าภาษาใหม่ๆ แปลกๆ จะพบในคนหนุ่มสาว สูงกว่าผู้สูงอายุ เป็นต้น

#### สมมติฐานที่ 4 ประชาชนที่มีอาชีพแตกต่างกันมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลสุเทพ อำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่แตกต่างกัน

ผลการวิจัย พบว่า ประชาชนทุกกลุ่มอาชีพมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลสุเทพ อำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ ในภาพรวมไม่แตกต่างกัน สอดคล้องกับอมรรัตน์ วงศ์ไชยสิทธิ์(2550 : บทคัดย่อ) ซึ่งได้ศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลสบปราบ อำเภอสบปราบ จังหวัดลำปาง โดยมีผลการวิจัยว่า ประชาชนผู้มารับบริการซึ่งมีอาชีพแตกต่างกัน มีความพึงพอใจไม่แตกต่างกัน แต่ไม่สอดคล้องกับกับศิริชัย ศิริไพล์ (2547) ที่ได้ทำการวิจัยเรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนผู้มาขอรับบริการในการให้บริการของเทศบาลเมืองมหาสารคาม : ศึกษาเฉพาะกรณีการโยธาสาธารณะ กองสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม โดยผลการวิจัยพบว่า อาชีพของประชาชนผู้มารับบริการในการให้บริการของเทศบาลเมืองมหาสารคาม ซึ่งแบ่งเป็นอาชีพรับราชการ และอาชีพอื่นๆที่ไม่ใช่รับราชการ มีความพึงพอใจในการบริการแตกต่างกัน และไม่สอดคล้องกับทิพย์อักษร จันทร์ศิริ(2546) ที่ศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนต่อการรับบริการงานทะเบียนราษฎรในเทศบาลเมืองลพบุรี โดยพบว่า ปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ การศึกษา อาชีพ รายได้ต่อเดือน ที่แตกต่างกัน สร้างความพึงพอใจต่อการรับบริการงานทะเบียนราษฎรแตกต่างกัน และไม่สอดคล้องกับมังกร ชูระพันธ์(2551) ที่ศึกษาเรื่องความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลอาจสามารถ อำเภออาจสามารถ จังหวัดร้อยเอ็ด โดยมีผลการวิจัยว่า ประชาชนที่มีอาชีพแตกต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลอาจสามารถ อำเภออาจสามารถ จังหวัดร้อยเอ็ด โดยรวมแตกต่างกัน

อย่างไรก็ตาม เมื่อจำแนกการให้บริการของเทศบาลตำบลสุเทพรายด้านตามอาชีพ พบว่า ประชาชนที่มีอาชีพแตกต่างกันมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลสุเทพ อำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ในด้าน

ข้อมูลข่าวสารที่ได้รับจากการให้บริการแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 โดยพบว่าผู้ที่มิอาชีพ พ่อบ้านแม่บ้านมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลสุเทพ อำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ในด้าน ข้อมูลข่าวสารที่ได้รับจากการให้บริการ น้อยกว่า นักเรียน นักศึกษา และ ผู้ที่มีอาชีพเกษตรกรรม ส่วนผู้ที่มิอาชีพ อื่นๆ ได้แก่ผู้ประกอบการอาชีพขายตรง มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลสุเทพ อำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ด้านข้อมูลข่าวสารที่ได้รับจากการให้บริการ น้อยกว่า ผู้ที่ไม่ได้ประกอบอาชีพ อย่างมีนัยสำคัญ ทางสถิติที่ระดับ 0.05 นั้น อาจเป็นเพราะผู้ที่มิอาชีพพ่อบ้านแม่บ้าน มีความคาดหวังที่จะได้รับข้อมูลข่าวสาร การให้บริการที่มีความชัดเจน ถูกต้อง รวดเร็ว ทันสมัยและเพียงพอต่อการดำเนินเรื่องที่ต้องการ นอกจากนี้ กลุ่มดังกล่าวอาจคาดหวังในเรื่องวิธีการเผยแพร่ข้อมูลอย่างมีประสิทธิภาพ โดยผ่านสื่อที่หลากหลาย อาทิ ป้ายคัด เหมายท์ หอกระจายข่าวหรือเสียงตามสายประจำหมู่บ้าน และอื่นๆ เป็นต้น

อนึ่งเมื่อจำแนกการให้บริการของเทศบาลตำบลสุเทพรายด้าน ตามอาชีพ พบว่า ประชาชนที่มีอาชีพ แตกต่างกันมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลสุเทพ อำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ในด้านความรู้ ของพนักงานผู้ให้บริการแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยพบว่าผู้ที่มีอาชีพเกษตรกรรมมี ความพึงพอใจต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลสุเทพ อำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ด้านความรู้ของพนักงานผู้ ให้บริการ มากกว่า นักเรียน นักศึกษา ค้าขาย รับจ้าง ข้าราชการ พ่อบ้านแม่บ้าน และ อื่นๆ อย่างมีนัยสำคัญทาง สถิติที่ระดับ 0.05 ทั้งนี้อาจเป็นเพราะผู้ที่มีอาชีพเกษตรกรรมเห็นว่าความรู้ความสามารถของพนักงานผู้ให้บริการ ของเทศบาลตำบลสุเทพ เป็นผู้มีความชำนาญ สามารถสรุปปัญหาความต้องการและช่วยแนะนำหรือให้ความ ช่วยเหลือเมื่อมาขอรับบริการ ได้ดี

#### **สมมติฐานที่ 5 ประชาชนที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกันมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของ เทศบาลตำบลสุเทพ อำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่แตกต่างกัน**

ผลการวิจัย พบว่า ประชาชนทุกกลุ่มระดับการศึกษามีความพึงพอใจต่อการให้บริการของเทศบาล ตำบลสุเทพ อำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ ในภาพรวมไม่แตกต่างกัน สอดคล้องกับอมรรัตน์ วงศ์ไชยสิทธิ์(2550 : บทคัดย่อ) ซึ่งได้ศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบล สบปราบ อำเภอสบปราบ จังหวัดลำปาง โดยมีผลการวิจัยว่า ประชาชนผู้มารับบริการซึ่งมีระดับการศึกษา แตกต่างกัน มีความพึงพอใจไม่แตกต่างกัน และสอดคล้องกับมังกร ธุระพันธ์(2551) ที่ศึกษาเรื่องความพึงพอใจ ของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลอาจสามารถ อำเภออาจสามารถ จังหวัดร้อยเอ็ด โดยมี ผลการวิจัยว่า ประชาชนที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลอาจ

สามารถ อ้าเภออาจสามารถ จังหวัดร้อยเอ็ด โดยรวมไม่แตกต่างกัน แต่ไม่สอดคล้องกับทฤษฎีอักษร จันทรศิริ (2546) ที่ศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนต่อการรับบริการงานทะเบียนราษฎรในเทศบาลเมืองลพบุรี โดยพบว่า ปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ การศึกษา อาชีพ รายได้ต่อเดือน ที่แตกต่างกัน สร้างความพึงพอใจต่อการรับบริการงานทะเบียนราษฎรแตกต่างกัน

อย่างไรก็ตาม เมื่อจำแนกการให้บริการของเทศบาลตำบลสุเทพรายด้าน ตามระดับการศึกษา พบว่า ประชาชนที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกันมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลสุเทพ อ้าเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ในด้านข้อมูลข่าวสารที่ได้รับจากการให้บริการแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 โดยพบว่าผู้ที่มีการศึกษาสูงกว่าปริญญาตรี มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลสุเทพ อ้าเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ด้านข้อมูลข่าวสารที่ได้รับจากการให้บริการ น้อยกว่า ผู้ที่มีการศึกษาระดับปวส.หรืออนุปริญญา และ ปริญญาตรีหรือเทียบเท่าอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ทั้งนี้อาจเป็นเพราะผู้ที่มีการศึกษาสูงกว่า ปริญญาตรีมีความคาดหวังการบริการจากทางเทศบาลตำบลสุเทพ โดยเฉพาะข้อมูลข่าวสารที่ได้รับจากการ ให้บริการในระดับที่สูง โดยคาดหวังให้พนักงานผู้ให้บริการเป็นผู้ที่มีความรู้ความชำนาญ มีความสามารถในการ สรุปปัญหา มีความสามารถในการแก้ปัญหา มีความชัดเจนในการตอบคำถาม มีความรู้เกี่ยวกับกฎระเบียบต่างๆ และภารกิจของเทศบาลตำบลสุเทพ มีความสามารถในการให้คำแนะนำช่วยเหลือ ตลอดจนมีทักษะในการ ถ่ายทอดความรู้ต่างๆที่เกี่ยวข้องกับปัญหาที่มารับบริการ ทั้งนี้สอดคล้องกับพรทิพย์ วรกิจโกคาทร (2539) ที่กล่าวถึงลักษณะผู้รับสารที่วิเคราะห์ตามลักษณะทางประชากรศาสตร์ ซึ่งแต่ละบุคคลจะแตกต่างกันไป โดยด้าน การศึกษา (Education) นั้นเป็นตัวแปรที่สำคัญมากที่มีผลต่อประสิทธิภาพของการสื่อสารของผู้รับสาร มีงานวิจัย หลายชิ้นที่ชี้ว่า การศึกษาของผู้รับสารนั้นทำให้ผู้รับสารมีพฤติกรรมการสื่อสารต่างกันไป เช่น บุคคลที่มี การศึกษาสูง จะสนใจข่าวสาร ไม่ค่อยเชื่ออะไรง่ายๆ และมักเปิดรับสื่อสิ่งพิมพ์มาก และสอดคล้องกับศิริวรรณ เสรีรัตน์ (2541) ที่กล่าวไว้ถึงกลุ่มที่ได้รับการศึกษา (Educational Groups) ว่าการที่ผู้บริโภคได้รับการศึกษาดีขึ้น ย่อมหมายถึงการมีอาชีพที่ดีและรายได้ที่เพิ่มขึ้น ทำให้มีความต้องการที่จะซื้อผลิตภัณฑ์ที่มีคุณภาพ ดังนั้น นักการตลาดต้องพิถีพิถันด้านคุณภาพของสินค้าและการติดต่อสื่อสาร เป็นต้น



## ข้อเสนอแนะ

จากผลการวิจัยในครั้งนี้ กลุ่มตัวอย่างมีข้อเสนอแนะเพื่อเป็นแนวทางในการปรับปรุงการบริการของเทศบาลตำบลสุเทพ โดยจำแนกเป็นประเด็นต่างๆ ดังนี้

### 2.1 ด้านข้อมูลข่าวสารที่ได้รับจากการให้บริการ

- ควรปรับปรุงเอกสารการประชาสัมพันธ์ โดยเฉพาะการชี้แจงรายการทางภาษีที่ทางเทศบาลจะนำไปใช้เป็นการรายงานผลการปฏิบัติงานของเทศบาลให้โปร่งใส มีที่มาและการใช้ประโยชน์จากเงินภาษีของประชาชนที่ได้จัดเก็บไปเพื่อการบริหารจัดการ

### 2.2 ด้านความสะดวกของสถานที่ให้บริการ

- ควรปรับปรุงการจัดสถานที่ให้บริการให้เป็นสัดส่วนเพื่อความเป็นระเบียบเรียบร้อย
- ควรจัดสวนโดยเน้นการสร้างบรรยากาศให้ร่มรื่นเพิ่มเติมจากเดิมที่มีอยู่
- ควรเพิ่มจำนวนเก้าอี้สำหรับผู้มาใช้บริการ
- ควรจัดให้มีที่วางรองเท้าอย่างเหมาะสม

### 2.3 ด้านพนักงานผู้ให้บริการ

- ควรอบรมเจ้าหน้าที่ในด้านการให้บริการที่ดีเพื่อสร้างบรรยากาศและบริการที่ดีต่อผู้รับบริการ
- การสรรหาคัดเลือกบุคลากรเพื่อดำรงตำแหน่งเป็นเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงาน อาจพิจารณาบุคคลทั่วไปที่เป็นผู้อาศัยหรือเป็นคนท้องถิ่น เพราะจะมีความคุ้นเคยเป็นกันเองและรู้จักเข้าใจปัญหาของผู้รับบริการได้เป็นอย่างดี

### 2.4 ด้านความรู้ของพนักงานผู้ให้บริการ

- ควรอบรมเพิ่มเติมแก่เจ้าหน้าที่ในเรื่องที่เป็นความรู้เกี่ยวกับกฎระเบียบ รวมถึงเงื่อนไขต่างๆ อย่างที่ต้องใช้ในการปฏิบัติงานหรือการให้บริการ
- ควรอบรมให้เจ้าหน้าที่ทุกแผนกมีความรู้ ความเข้าใจงานในส่วนอื่นๆ ที่อยู่ภายใต้การบริการของเทศบาลแม้ว่าจะไม่ใช่ขอบข่ายงานของตนเอง

### 2.5 ด้านคุณภาพของงานบริการ

- ควรปรับปรุงคุณภาพของงานบริการ โดยเน้นให้เกิดการประสานงานกันอย่างทั่วถึงในทุกแผนกงาน
- ควรพัฒนาคุณภาพการให้บริการให้สามารถทำงานร่วมกันเป็นทีมงานที่มีประสิทธิภาพได้

## ข้อเสนอแนะเชิงกลยุทธ์

ผู้วิจัยมีข้อเสนอแนะเชิงกลยุทธ์เพื่อเสนอต่อเทศบาลตำบลสุเทพ ดังต่อไปนี้

### ด้านข้อมูลข่าวสารที่ได้รับจากการให้บริการ

- ควรพัฒนาคู่มือการใช้บริการด้านต่างๆของเทศบาลตำบลสุเทพแก่ประชาชน โดยอาจจัดทำเป็นคู่มือฉบับพกพาที่มีรายละเอียดกระบวนการหรือขั้นตอนการทำงานแต่ละด้าน และเอกสารหลักฐานที่ต้องใช้ในการดำเนินการเรื่องต่างๆไว้เพื่อแจกให้กับประชาชน โดยมุ่งการเผยแพร่อย่างทั่วถึง

### ด้านความสะดวกของสถานที่ให้บริการ

- ควรพัฒนาสถานที่ให้บริการโดยการออกแบบให้มีความเป็นระเบียบเรียบร้อย สะอาด สวยงาม และมีสิ่งอำนวยความสะดวกที่จำเป็นอย่างเพียงพอ
- เทศบาลตำบลสุเทพอาจพิจารณาจัดซื้อจัดหาพื้นที่ในการดำเนินงานเพิ่มขึ้น

### ด้านพนักงานผู้ให้บริการ

- ควรจัดทำแผนพัฒนาบุคลากร โดยให้ความสำคัญในเรื่องที่เป็นจุดอ่อนด้านการบริการอันเกี่ยวข้องกับตัวบุคลากร อาทิ การปลูกฝังให้บุคลากรทุกคนในองค์กรมีหัวใจการบริการ กระตือรือร้นในการให้บริการ การพัฒนาทักษะการสื่อสารอย่างมีประสิทธิภาพ การสร้างวัฒนธรรมทำงานเป็นทีม ทั้งนี้ควรมีการดำเนินการอย่างต่อเนื่อง
- บุคลากรผู้ให้บริการควรคำนึงถึงความแตกต่างของกลุ่มผู้รับบริการ ในแง่ของเพศ อายุ ซึ่งเป็นลักษณะทางกายภาพที่สังเกตได้ และควรแสวงหาวิธีการที่เหมาะสมในการเข้าถึงกลุ่มผู้รับบริการเหล่านั้น

### ด้านความรู้ของพนักงานผู้ให้บริการ

- ควรจัดทำแผนงาน/โครงการเพื่อพัฒนาบุคลากรในเรื่องการให้คำแนะนำ การให้คำปรึกษา การตอบข้อซักถาม การให้ความรู้เกี่ยวกับภารกิจและกฎระเบียบต่างๆของทางเทศบาลตำบลสุเทพ เพื่อให้บุคลากรสามารถถ่ายทอดหรืออธิบายแก่ผู้มาใช้บริการได้อย่างชัดเจน

- ควรจัดทำคู่มือการปฏิบัติงานสำหรับงานบริการในแต่ละด้านเพื่อให้บุคลากรผู้ปฏิบัติงานมีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับขั้นตอนการปฏิบัติงานมากยิ่งขึ้น และควรเปิดโอกาสให้ผู้ปฏิบัติงานบริการด้านอื่นๆศึกษากระบวนการทำงานได้จากคู่มือการปฏิบัติงาน
- ควรนำเครื่องมือการจัดการความรู้มาใช้ในการพัฒนาองค์กรอย่างต่อเนื่อง โดยจัดให้มีกิจกรรมการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ระหว่างผู้ปฏิบัติงานที่มีแนวปฏิบัติที่ดีในการแก้ปัญหาหรือการให้บริการแก่เพื่อร่วมงานที่รับผิดชอบในหน้าที่เดียวกันและ/หรือหน้าที่ที่เกี่ยวข้องหรือต่อเนื่องกันเพื่อสร้างความเข้าใจและความพึงพอใจให้กับผู้รับบริการ

#### ด้านคุณภาพของงานบริการ

- ควรพิจารณาปรับลดขั้นตอน กระบวนการทำงานเพื่อลดระยะเวลาการให้บริการเฉลี่ยต่อคน โดยอาจจัดทำระบบคิวให้เหมาะสมกับประเภทราชการที่ผู้รับบริการมาใช้บริการ เช่นอาจจัดให้มีช่องทางพิเศษสำหรับผู้รับบริการที่มีขั้นตอนหรือกระบวนการดำเนินการที่สั้น ทั้งนี้เพื่อลดระยะเวลาการรอคอย
- ควรจัดทำมาตรฐานการบริการเพื่อให้บุคลากรมีแนวปฏิบัติที่ชัดเจนและเป็นแบบอย่างที่ดี อันจะนำไปสู่การบริการที่เป็นเลิศ

#### ข้อเสนอแนะเพื่อการวิจัยต่อไป

1. ควรมีการวิจัยด้านปัจจัยที่มีผลต่อการให้บริการอย่างมีประสิทธิภาพของเทศบาลตำบลสุเทพ อำเภอเมืองจังหวัดเชียงใหม่
2. ควรมีการวิจัยความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลสุเทพ อำเภอเมืองจังหวัดเชียงใหม่ โดยเปรียบเทียบแต่ละกองงาน