บทที่ 4

ผลการวิจัย

การวิจัยเรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลบ้านลาด อำเภอบ้านลาด จังหวัดเพชรบุรี ผู้วิจัยขอนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล เป็น 4 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลส่วนตัวของผู้ตอบแบบสำรวจ

ตอนที่ 2 ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลบ้านลาด

ตอนที่ 3 ผลการทดสอบสมมติฐาน

ตอนที่ 4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะอื่นๆ เพื่อการปรับปรุงการให้บริการของเทศบาลตำบลบ้านลาด

ตอนที่ 1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลส่วนตัวของผู้ตอบแบบสำรวจ

ตารางที่ 4.1 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสำรวจจำแนกตามข้อมูลส่วนตัว

ข้อมูลส่วนตัว	จำนวน (คน)	ร้อยละ
1. เพศ		
ชาย	115	36.20
หญิง	203	63.80
รวม	**318**	**100.00**
2. อายุ		
อายุต่ำกว่า 26 ปี	6	1.90
อายุระหว่าง 26 - 35 ปี	25	7.90
อายุระหว่าง 36 - 45 ปี	38	11.90
อายุระหว่าง 46 - 55 ปี	99	31.10
อายุระหว่าง 56 - 65 ปี	88	27.70
อายุระหว่าง 66 - 75 ปี	43	13.50
อายุมากกว่า 75 ปี	19	6.00
รวม	**318**	**100.00**
3. ที่อยู่		
หมู่ที่ 1	63	19.80
หมู่ที่ 2	30	9.40
หมู่ที่ 3	25	7.90
หมู่ที่ 4	10	3.10
หมู่ที่ 5	33	10.40
หมู่ที่ 6	64	20.10
หมู่ที่ 7	68	21.40
หมู่ที่ 8	25	7.90
รวม	**318**	**100.00**
4. อาชีพ		
ข้าราชการ พนักงานรัฐวิสาหกิจ พนักงานบริษัท	33	10.40
เกษตรกรรม (ทำนา ทำสวน ทำไร่ เลี้ยงไก่ เลี้ยงวัว)	101	31.80
แม่บ้าน ผู้สูงอายุ ข้าราชการบำนาญ นักศึกษา	26	8.20
รับจ้างทั่วไป ค้าขาย ทำธุรกิจส่วนตัว	156	49.10
อื่นๆ	2	0.60
รวม	**318**	**100.00**

ตารางที่ 4.1 (ต่อ)

ข้อมูลส่วนตัว	จำนวน (คน)	ร้อยละ
5. การศึกษา		
ประถมศึกษา	171	53.80
มัธยมศึกษา	63	19.80
อนุปริญญา	26	8.20
ปริญญาตรี	52	16.40
สูงกว่าปริญญาตรี	6	1.90
รวม	**318**	**100.00**
6. จำนวนสมาชิกในครัวเรือน		
1 คน	28	8.80
2 คน	44	13.80
3 คน	77	24.20
4 คน	111	34.90
5 คน	27	8.50
มากกว่า 5 คน	31	9.70
รวม	**318**	**100.00**
7. จำนวนครั้งที่มาใช้บริการ		
1 ครั้ง	142	44.70
2 ครั้ง	116	36.50
3 ครั้ง	35	11.00
มากกว่า 3 ครั้ง	25	7.90
รวม	**318**	**100.00**

จากตารางที่ 4.1 พบว่า ประชาชนผู้ตอบแบบสำรวจส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 203 คน คิดเป็นร้อยละ 63.80 มีอายุระหว่าง 46 –55 ปี จำนวน 99 คน คิดเป็นร้อยละ 31.10 มีที่อยู่อาศัยอยู่ หมู่ที่ 7 จำนวน 68 คน คิดเป็นร้อยละ 21.40 รับจ้างทั่วไป ค้าขาย ทำธุรกิจส่วนตัวรวม จำนวน 156 คน คิดเป็นร้อยละ 49.10 การศึกษาสูงสุดประถมศึกษา จำนวน 171 คน คิดเป็นร้อยละ 53.80 มีจำนวนสมาชิกในครัวเรือน 4 คน จำนวน 111 คน คิดเป็นร้อยละ 34.90 และมีจำนวนครั้งที่มาใช้บริการจากสำนักงานเทศบาลตำบลบ้านลาด 1 ครั้ง มากที่สุด จำนวน 142 คนคิดเป็นร้อยละ 44.70

ตารางที่ 4.2 ประเภทของการบริการที่ใช้จากสำนักงานเทศบาลตำบลบ้านลาด

เรื่องที่มาใช้บริการจากสำนักงานเทศบาลตำบลบ้านลาด	จำนวน (คน)	อันดับที่
1. แจ้งเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์	40	4
2. ขออนุญาตประกอบกิจการที่เป็นอันตรายต่อสุขภาพ	4	11
3. ขออนุญาตจัดตั้งสถานที่จำหน่ายอาหารหรือสถานที่สะสมอาหาร	10	7
4. ขออนุญาตจำหน่ายสินค้าในที่หรือทางสาธารณะ	13	6
5. แจ้งเกิด แจ้งตาย ย้ายที่อยู่ ขอเลขที่บ้าน ขอมีหรือต่ออายุบัตรประจำตัว	131	2
6. ชำระภาษีและค่าธรรมเนียมต่างๆ เช่น ภาษีป้าย ภาษีโรงเรือนและที่ดิน ภาษีบำรุงท้องที่ เป็นต้น	199	1
7. ขออนุญาตก่อสร้างอาคาร/ดัดแปลงอาคาร/รื้อถอนอาคาร	10	7
8. ขอรับบริการเขียนผังบริเวณประกอบการขออนุญาตก่อสร้าง	5	10
9. ขอรับบริการแบบบ้านมาตรฐาน/แบบบ้านเพื่อประชาชน	9	9
10. ขอรับสวัสดิการต่างๆ เช่น เงินสงเคราะห์จัดการศพผู้สูงอายุ เบี้ยยังชีพผู้สูงอายุผู้พิการ ผู้ป่วยเอดส์ เป็นต้น	91	3
11. อื่นๆ	38	5

จากตารางที่ 4.2 พบว่า ประเภทของบริการที่ประชาชนผู้ตอบแบบสำรวจส่วนใหญ่ใช้บริการจากสำนักงานเทศบาลตำบลบ้านลาด ใน 5 อันดับแรก โดยเรียงอันดับจากอันดับที่ 1 ถึงอันดับที่ 5 ดังนี้ คือ 1) ชำระภาษีและค่าธรรมเนียมต่างๆ เช่น ภาษีป้าย ภาษีโรงเรือนและที่ดิน ภาษีบำรุงท้องที่ เป็นต้น 2) แจ้งเกิด แจ้งตาย ย้ายที่อยู่ ขอเลขที่บ้าน ขอมีหรือต่ออายุบัตรประจำตัว 3) ขอรับสวัสดิการต่างๆ เช่น เงินสงเคราะห์จัดการศพผู้สูงอายุ เบี้ยยังชีพ ผู้สูงอายุผู้พิการ ผู้ป่วยเอดส์ เป็นต้น 4) แจ้งเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ 5) อื่นๆ

ตอนที่ 2 ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลบ้านลาด

ตารางที่ 4.3 ค่าเฉลี่ยและค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐานของความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลบ้านลาดโดยรวมและรายด้าน

ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลบ้านลาด	($\overline{X}$)	(S.D.)	**ระดับความพึงพอใจ**	**อันดับที่**
1. ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่หรือบุคลากรที่ให้บริการ	3.94	0.61	มาก	1
2. ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ	3.85	0.63	มาก	3
3. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	3.90	0.63	มาก	2
4. ด้านการบริการข้อมูลข่าวสาร	3.69	0.78	มาก	4
รวม	**3.84**	**0.58**	**มาก**	

จากตารางที่ 4.3 พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลบ้านลาดโดยรวมและรายด้านทุกด้านในระดับมาก โดยด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่หรือบุคลากรที่ให้บริการอยู่ในระดับมาก เป็นอันดับที่ 1 ($\overline{X}$ = 3.94, S.D = 0.61) และอันดับรองลงมา คือ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ($\overline{X}$ = 3.90,S.D = 0.63) และด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ ($\overline{X}$ = 3.85, S.D = 0.63) ซึ่งอยู่ในระดับมากทั้งสองด้าน ส่วนด้านที่ประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในอันดับสุดท้าย ได้แก่ และด้านการบริการข้อมูลข่าวสาร ($\overline{X}$ = 3.69, S.D = 0.78)

ตารางที่ 4.4 ค่าเฉลี่ยและค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐานของความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลบ้านลาดด้านเจ้าหน้าที่หรือบุคลากรที่ให้บริการ

ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลบ้านลาดด้านเจ้าหน้าที่หรือบุคลากรที่ให้บริการ	($\overline{X}$)	(S.D.)	**ระดับความพึงพอใจ**	**อันดับที่**
1. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสุภาพ ยิ้มแย้ม แจ่มใส มีความเป็นมิตร	4.07	0.65	มาก	1
2. เจ้าหน้าที่มีความเอื้อเฟื้อเผื่อแผ่และมีน้ำใจให้บริการ	3.95	0.65	มาก	2
3. เจ้าหน้าที่ดูแลเอาใจใส่ ให้บริการด้วยความกระตือรือร้นและเต็มใจให้บริการ	3.94	0.68	มาก	3
4. เจ้าหน้าที่มีความรู้ความสามารถให้คำแนะนำและตอบข้อซักถามได้เป็นอย่างดี	3.88	0.77	มาก	4
5. เจ้าหน้าที่มีความซื่อสัตย์ในการปฏิบัติหน้าที่ไม่ขอสิ่งตอบแทนไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบ	3.87	0.78	มาก	5
รวม	3.94	**0.61**	**มาก**	

จากตารางที่ 4.4 พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลบ้านลาด ด้านเจ้าหน้าที่หรือบุคลากรที่ให้บริการโดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\overline{X}$ = 3.94, S.D = 0.61) และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ให้บริการในระดับมากทุกข้อ โดยเจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสุภาพ ยิ้มแย้ม แจ่มใส มีความเป็นมิตรเป็นข้อที่ประชาชนพึงพอใจเป็นอันดับที่ 1 ($\overline{X}$ = 4.07, S.D = 0.65) และอันดับรองลงมา คือ เจ้าหน้าที่มีความเอื้อเฟื้อเผื่อแผ่และมีน้ำใจให้บริการ ($\overline{X}$ = 3.95, S.D = 0.65) และเจ้าหน้าที่ดูแลเอาใจใส่ ให้บริการด้วยความกระตือรือร้นและเต็มใจให้บริการ ($\overline{X}$ = 3.94, S.D = 0.68) ส่วนข้อที่ประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในอันดับสุดท้าย ได้แก่ เจ้าหน้าที่มีความซื่อสัตย์ในการปฏิบัติหน้าที่ไม่ขอสิ่งตอบแทนไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบ ($\overline{X}$ = 3.87, S.D = 0.78)

ตารางที่ 4.5 ค่าเฉลี่ยและค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐานของความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลบ้านลาด ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ

ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลบ้านลาดด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ	($\overline{X}$)	(S.D.)	**ระดับความพึงพอใจ**	**อันดับที่**
1. การให้บริการเป็นระบบและเป็นขั้นตอนไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน และมีความคล่องตัว	3.81	0.78	มาก	5
2. ความสะดวก รวดเร็วของการให้บริการ	3.87	0.73	มาก	2
3. การติดป้ายประกาศหรือชี้แจงข้อมูลการให้บริการ เช่น ประกาศขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการที่ชัดเจน	3.82	0.78	มาก	4
4. การให้บริการเป็นไปตามลำดับก่อนหลังอย่างยุติธรรม	3.93	0.67	มาก	1
5. ระยะเวลาการให้บริการที่เหมาะสมไม่ต้องรอนานเกินไป	3.84	0.73	มาก	3
รวม	**3.85**	**0.63**	**มาก**	

จากตารางที่ 4.5 พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลบ้านลาด ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการโดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\overline{X}$ = 3.85, S.D = 0.63) และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลบ้านลาด ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ โดยการให้บริการเป็นไปตามลำดับก่อนหลังอย่างยุติธรรม ข้อที่ประชาชนพึงพอใจเป็นอันดับที่ 1 ($\overline{X}$ = 3.93, S.D = 0.67) และอันดับรองลงมา คือ ความสะดวก รวดเร็วของการให้บริการ ($\overline{X}$ = 3.87, S.D = 0.73) และระยะเวลาการให้บริการที่เหมาะสมไม่ต้องรอนานเกินไป ($\overline{X}$ = 3.84, S.D = 0.73) ส่วนข้อที่ประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในอันดับสุดท้าย ได้แก่ การให้บริการเป็นระบบและเป็นขั้นตอนไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน และมีความคล่องตัว ($\overline{X}$ = 3.81, S.D = 0.78)

ตารางที่ 4.6 ค่าเฉลี่ยและค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐานของความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลบ้านลาด ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลบ้านลาดด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	($\overline{X}$)	(S.D.)	**ระดับความพึงพอใจ**	**อันดับที่**
1. ที่นั่งสำหรับผู้มาใช้บริการเพียงพอและเหมาะสม	3.93	073	มาก	2
2. ความสะอาดของสถานที่ให้บริการ	3.94	0.71	มาก	1
3. ป้ายข้อความบอกจุดบริการ/ป้ายประชาสัมพันธ์มีความชัดเจน และเข้าใจง่าย	3.92	0.72	มาก	3
4. ความเพียงพอของอุปกรณ์เครื่องเขียน เช่น ปากกา ดินสอ แบบฟอร์มต่างๆ เป็นต้น	3.87	0.73	มาก	4
5. การให้บริการเสริมอื่นๆ เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ หนังสือพิมพ์ วารสาร โทรทัศน์ พัดลม น้ำดื่ม บริการถ่ายเอกสาร เป็นต้น	3.81	0.83	มาก	5
รวม	**3.90**	**0.63**	**มาก**	

จากตารางที่ 4.6 พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจมีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลบ้านลาด ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกโดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\overline{X}$ = 3.90, S.D = 0.63) และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลบ้านลาด ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกในระดับมากทุกข้อ โดยความสะอาดของสถานที่ให้บริการ เป็นอันดับที่ 1 ($\overline{X}$ = 3.94 S.D = 0.71) อันดับรองลงมา คือ ที่ที่นั่งสำหรับผู้มาใช้บริการเพียงพอและเหมาะสม ($\overline{X}$ = 3.93,S.D = 0.73) และป้ายข้อความบอกจุดบริการ/ป้ายประชาสัมพันธ์มีความชัดเจน และเข้าใจง่าย ($\overline{X}$ = 3.92, S.D = 0.72) ส่วนข้อที่ประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในอันดับสุดท้าย ได้แก่ การให้บริการเสริมอื่นๆ เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ หนังสือพิมพ์ วารสาร โทรทัศน์ พัดลม น้ำดื่ม บริการถ่ายเอกสาร เป็นต้น ($\overline{X}$ = 3.81, S.D = 0.83)

ตารางที่ 4.7 ค่าเฉลี่ยและค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐานของความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลบ้านลาด ด้านการบริการข้อมูลข่าวสาร

ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลบ้านลาดด้านการบริการข้อมูลข่าวสาร	**($\overline{X}$)**	**(S.D.)**	**ระดับความพึงพอใจ**	**อันดับที่**
1. ความชัดเจนของป้ายประชาสัมพันธ์	3.77	0.84	มาก	1
2. ความต่อเนื่องของการเผยแพร่ข่าวสารด้วยใบปลิว/แผ่นพับ	3.67	0.89	มาก	4
3. ความสะดวกในการติดต่อสอบถามทางโทรศัพท์	3.68	0.87	มาก	3
4. ความทันสมัยของข้อมูลข่าวสาร	3.73	0.83	มาก	2
5. ความชัดเจนของเสียงตามสาย	3.59	0.94	มาก	5
รวม	**3.69**	**0.78**	**มาก**	

จากตารางที่ 4.7 พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลบ้านลาด ด้านการบริการข้อมูลข่าวสารโดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\overline{X}$ = 3.69, S.D = 0.78) และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลบ้านลาด ด้านการบริการข้อมูลข่าวสารในระดับมากทุกข้อ โดยความชัดเจนของป้ายประชาสัมพันธ์เป็นอันดับที่ 1 ($\overline{X}$ = 3.77, S.D = 0.84) และอันดับรองลงมา คือ ความทันสมัยของข้อมูลข่าวสาร ($\overline{X}$ = 3.73, S.D = 0.83) และความสะดวกในการติดต่อสอบถามทางโทรศัพท์ ($\overline{X}$ = 3.68, S.D = 0.87) ส่วนข้อที่ประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในอันดับสุดท้าย ได้แก่ ความชัดเจนของเสียงตามสาย ($\overline{X}$ = 3.59, S.D = 0.94)

ตอนที่ 3 ผลการทดสอบสมมติฐาน

ตารางที่ 4.8 แสดงระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริการของเทศบาลตำบลบ้านลาด จำแนกตามเพศ

ความพึงพอใจ	เพศ	N	$\overline{X}$	S.D.	ระดับ
1. ด้านการบริการของเจ้าหน้าที่หรือ	ชาย	115	3.94	0.62	มาก
บุคลากรผู้ให้บริการ	หญิง	203	3.95	0.61	มาก
2. ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนบริการ	ชาย	115	3.86	0.65	มาก
	หญิง	203	3.85	0.63	มาก
3. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	ชาย	115	3.85	0.63	มาก
	หญิง	203	3.92	0.63	มาก
4. ด้านการบริการข้อมูลข่าวสาร	ชาย	115	3.67	0.75	มาก
	หญิง	203	3.70	0.79	มาก
รวมทุกด้าน	**ชาย**	115	**3.83**	**0.57**	**มาก**
	หญิง	203	**3.85**	**0.58**	**มาก**

จากตารางที่ 4.8 พบว่า ประชาชนทั้งเพศชายและเพศหญิงมีความพึงพอใจต่อการบริการของเทศบาลตำบลบ้านลาด โดยรวมในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่าประชาชนทั้งเพศชายและเพศหญิงมีความพึงพอใจต่อการบริการของเทศบาลตำบลบ้านลาดในระดับมากทุกด้าน โดยทั้งเพศชายและเพศหญิงพึงพอใจต่อการบริการของเจ้าหน้าที่หรือบุคลากรผู้ให้บริการในอันดับสูงกว่าด้านอื่นๆ

ตารางที่ 4.9 เปรียบเทียบความแตกต่างของระดับความพึงพอใจระหว่างเพศชายกับเพศหญิง

ความพึงพอใจ	เพศ	N	$\overline{X}$	S.D.	t	Sig.
1. ด้านการบริการของเจ้าหน้าที่หรือ	ชาย	115	3.94	0.62	-.164	.870
บุคลากรผู้ให้บริการ	หญิง	203	3.95	0.61	-.164	
2. ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนบริการ	ชาย	115	3.86	0.65	.113	.910
	หญิง	203	3.85	0.63	.112	
3. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	ชาย	115	3.85	0.63	-.939	.348
	หญิง	203	3.92	0.63	-.936	
4. ด้านการบริการข้อมูลข่าวสาร	ชาย	115	3.67	0.75	-.273	.785
	หญิง	203	3.70	0.79	-.277	
รวมทุกด้าน	**ชาย**	**115**	**3.83**	**0.57**	**-.360**	**.719**
	หญิง	**203**	**3.85**	**0.58**	**-.363**	

จากตารางที่ 4.9 พบว่า ความพึงพอใจต่อการบริการของเทศบาลตำบลบ้านลาดของประชาชนที่มีเพศต่างกัน ไม่แตกต่างกันทั้งในรายด้านและโดยรวม

ตารางที่ 4.10 แสดงระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริการของเทศบาลตำบลบ้านลาดจำแนกตามอายุ

อายุ ความพึงพอใจ	**ต่ำกว่า 26 ปี (N=6)**		**26 – 35 ปี (N=25)**		**36 – 45ปี (N=38)**		**46 - 55 ปี (N=99)**		**56 – 65ปี (N=88)**		**66 –75 ปี (N=43)**		**มากกว่า75 ปี (N=19)**	
	$\overline{X}$	S.D.	$\overline{X}$	S.D.	$\overline{X}$	S.D.	$\overline{X}$	S.D.	$\overline{X}$	S.D.	$\overline{X}$	S.D.	$\overline{X}$	S.D.
ด้านการบริการของเจ้าหน้าที่หรือบุคลากรผู้ให้บริการ	3.56	0.57	4.01	0.55	3.83	0.54	3.98	0.63	3.86	0.67	4.18	0.56	3.86	0.43
ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการบริการ	3.40	0.78	3.91	0.55	3.84	0.62	3.88	0.60	3.71	0.66	4.11	0.63	3.92	0.62
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	3.46	0.58	3.96	0.59	3.89	0.65	3.88	0.64	3.83	0.63	4.09	0.57	3.90	0.66
ด้านการบริการข้อมูลข่าวสาร	3.23	0.88	3.67	0.59	3.61	0.85	3.77	0.72	3.59	0.79	3.93	0.75	3.49	0.98
รวมทุกด้าน	**3.41**	**0.66**	**3.89**	**0.48**	**3.79**	**0.56**	**3.88**	**0.56**	**3.75**	**0.59**	**4.08**	**0.58**	**3.79**	**0.62**

จากตารางที่ 4.10 พบว่า ความพึงพอใจต่อการบริการของเทศบาลตำบลบ้านลาดโดยรวมของประชาชนกลุ่มอายุ 66 - 75 ปี อยู่ในระดับสูงกว่าความพึงพอใจของประชาชนในกลุ่มอายุอื่นๆ ทั้งหมด ($\overline{X}$ = 4.08, S.D = 0.58) ในขณะที่ความพึงพอใจโดยรวมของประชาชนในกลุ่มอายุต่ำกว่า 26 ปี อยู่ในระดับต่ำกว่าความพึงพอใจของประชาชนในกลุ่มอายุอื่นๆ ทั้งหมด ($\overline{X}$ = 3.41, S.D = 0.66)

ตารางที่ 4.11 เปรียบเทียบความแตกต่างของระดับความพึงพอใจระหว่างประชาชนกลุ่มอายุต่างกัน

ความพึงพอใจ		**Sum of Squares**	**df**	**Mean Square**	**F**	**Sig.**
ด้านการบริการของเจ้าหน้าที่หรือบุคลากรผู้ให้บริการ	Between Groups	4.705	6	.784	2.104	.053
	Within Groups	115.889	311	.373		
	Total	120.594	317			
ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการบริการ	Between Groups	6.081	6	1.014	2.559*	.020
	Within Groups	123.157	311	.396		
	Total	129.238	317			
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	Between Groups	3.317	6	.553	1.387	.219
	Within Groups	123.943	311	.399		
	Total	127.260	317			
ด้านการบริการข้อมูลข่าวสาร	Between Groups	6.260	6	1.043	1.725	.115
	Within Groups	188.101	311	.605		
	Total	194.362	317			
รวมทุกด้าน	**Between Groups**	**4.553**	6	**.759**	**2.303***	**.034**
	Within Groups	**102.450**	311	**.329**		
	Total	**107.002**	317			

*p< .05

จากตารางที่ 4.11 พบว่า ความพึงพอใจต่อการบริการของเทศบาลตำบลบ้านลาดของประชาชนที่มีอายุต่างกัน โดยรวมแตกต่างกัน เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ความพึงพอใจด้านการบริการของเจ้าหน้าที่หรือบุคลากรผู้ให้บริการ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ตารางที่ 4.12 เปรียบเทียบความแตกต่างของความพึงพอใจต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลบ้านลาดโดยรวมของประชาชนจำแนกตามกลุ่มอายุ

อายุ	ต่ำกว่า 26 ปี (N=5)	26 – 35 ปี (N=31)	36 – 45 ปี (N=59)	46 - 55 ปี (N=71)	56 – 65 ปี (N=57)	66 –75 ปี (N=40)	มากกว่า 75 ปี(N=23)
ต่ำกว่า 26	X	-.4753	-.3807	-.4636	-.3361	-.6647*	-.3807
26 – 35 ปี		X	.0946	.0117	.1391	-.1894	.0946
36 – 45 ปี			X	-.0829	.0445	-.2840*	.0000
46 - 55 ปี				X	.1274	-.2010	.0829
56 – 65 ปี					X	-.3285*	-.0445
66 –75 ปี						X	.2840
มากกว่า75 ปี							X

*p< .05

จากตารางที่ 4.12 พบว่า ความแตกต่างของความพึงพอใจของประชาชนที่มีอายุต่างกันที่พบแต่เฉพาะโดยรวมนั้น จะแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ระหว่างประชาชนกลุ่มอายุต่ำกว่า 26 ปี กับประชาชนกลุ่มอายุ 66 -75 ปี กลุ่มอายุ 36 - 45 ปี กับประชาชนกลุ่มอายุ 66 -75 ปี และอายุ 56 - 65 ปี กับประชาชนกลุ่มอายุ 66 - 75 ปี เท่านั้น

ตารางที่ 4.13 เปรียบเทียบความแตกต่างของความพึงพอใจ ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการบริการของประชาชนจำแนกตามกลุ่มอายุ

อายุ	ต่ำกว่า 26 ปี (N=5)	26 – 35 ปี (N=31)	36 – 45 ปี (N=59)	46 - 55 ปี (N=71)	56 – 65 ปี (N=57)	66 –75 ปี (N=40)	มากกว่า75 ปี(N=23)
ต่ำกว่า 26	X	-.5120	-.4421	-.3136	-.3136	-.7116*	-.5263
26 – 35 ปี		X	.0698	.0311	.1983	-.1996	-.0143
36 – 45 ปี			X	-.0387	.1284	-.2695	-.0842
46 - 55 ปี				X	.1671	-.2308*	-.0455
56 – 65 ปี					X	-.3979*	-.2126
66 –75 ปี						X	.1853
มากกว่า75 ปี							X

*p< .05

จากตารางที่ 4.13 พบว่า ความแตกต่างของความพึงพอใจของประชาชนที่มีอายุต่างกันที่พบในด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการบริการนั้น แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ระหว่างประชาชนกลุ่มอายุต่ำกว่า 26 ปี กับประชาชนกลุ่มอายุ 66 -75 ปี กลุ่มอายุ 36 - 45 ปี กับประชาชนกลุ่มอายุ 66 -75 ปี และอายุ 56 - 65 ปี กับประชาชนกลุ่มอายุ 66 - 75 ปี เท่านั้น

ตารางที่ 4.14 แสดงค่าเฉลี่ยและค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐานโดยรวมและรายด้านจำแนกตามที่อยู่

หมู่	ด้านการบริการของเจ้าหน้าที่หรือบุคลากรผู้ให้บริการ		ด้านกระบวนการ /ขั้นตอนการบริการ		ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก		ด้านการบริการข้อมูลข่าวสาร		**รวมทุกด้าน**	
	$\overline{X}$	S. D.	$\overline{X}$	S. D.	$\overline{X}$	S. D.	$\overline{X}$	S. D.	$\overline{X}$	S. D.
1	3.78	0.69	3.72	0.65	3.85	0.66	3.61	0.91	**3.74**	**0.66**
2	3.90	0.56	3.87	0.55	4.04	0.63	3.59	0.70	**3.85**	**0.53**
3	4.16	0.54	4.06	0.47	3.92	0.51	3.72	0.77	**3.96**	**0.46**
4	3.62	0.45	3.52	0.50	3.76	0.26	3.20	0.44	**3.52**	**0.34**
5	3.73	0.49	3.52	0.57	3.75	0.60	3.43	0.61	**3.61**	**0.46**
6	4.06	0.55	3.97	0.69	3.92	0.69	3.92	0.77	**3.97**	**0.58**
7	4.14	0.60	4.05	0.60	4.01	0.63	3.89	0.67	**4.02**	**0.54**
8	3.76	0.68	3.69	0.61	3.71	0.62	3.34	0.85	**3.63**	**0.57**

จากตารางที่ 4.14 พบว่า ประชาชนทั้ง 8 หมู่บ้านพึงพอใจการให้บริการของเทศบาลบ้านลาดโดยรวมในระดับมาก โดยค่าเฉลี่ยของระดับความพึงพอใจของประชาชนในหมู่ที่ 7 อยู่ในระดับสูงที่สุด ในขณะที่ค่าเฉลี่ยของระดับความพึงพอใจของประชาชนในหมู่ที่ 4 อยู่ในระดับต่ำที่สุด เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ประชาชนในทุกหมู่บ้านยกเว้นประชาชนในหมู่ที่ 4 พึงพอใจการให้บริการของเทศบาลตำบลบ้านลาดในระดับมากทุกด้าน โดยประชาชนในหมู่ที่ 7 พึงพอใจต่อด้านการบริการของเจ้าหน้าที่หรือบุคลากรผู้ให้บริการสูงที่สุดในขณะที่ประชาชนในหมู่ที่ 4 มีความพึงพอใจต่อด้านการบริการข้อมูลข่าวสารในระดับมากและมีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุด

ตารางที่ 4.15 เปรียบเทียบความแตกต่างของความพึงพอใจของประชาชน จำแนกตามที่อยู่

		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
ด้านการบริการของเจ้าหน้าที่หรือบุคลากรผู้ให้บริการ	Between Groups	9.624	7	1.375	3.841*	.001
	Within Groups	110.970	310	.358		
	Total	120.594	317			
ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการบริการ	Between Groups	11.050	7	1.579	4.140*	.000
	Within Groups	118.188	310	.381		
	Total	129.238	317			
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	Between Groups	3.458	7	.494	1.237	.282
	Within Groups	123.802	310	.399		
	Total	127.260	317			
ด้านการบริการข้อมูลข่าวสาร	Between Groups	14.611	7	2.087	3.600*	.001
	Within Groups	179.751	310	.580		
	Total	194.362	317			
รวมทุกด้าน	**Between Groups**	**8.232**	**7**	**1.176**	**3.691***	**.001**
	Within Groups	**98.770**	**310**	**.319**		
	Total	**107.002**	**317**			

*p< .05

จากตารางที่ 4.15 พบว่า ประชาชนที่อาศัยอยู่ในหมู่บ้านต่างกันมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลบ้านลาด โดยรวมแตกต่างกัน เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ความพึงพอใจด้านการบริการของเจ้าหน้าที่หรือบุคลากรผู้ให้บริการ ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการบริการ และด้านการบริการข้อมูลข่าวสารแตกต่างกัน ส่วนด้านสิ่งอำนวยความสะดวกไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ตารางที่ 4.16 เปรียบเทียบความแตกต่างของความพึงพอใจต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลบ้านลาด โดยรวมของประชาชนที่มีที่อยู่ต่างกัน

ที่อยู่	หมู่ 1	หมู่ 2	หมู่ 3	หมู่ 4	หมู่ 5	หมู่ 6	หมู่ 7	หมู่ 8
หมู่ 1	X	-.1073	-.2219	.2210	.1324	-.2274*	-.2804*	.1160
หมู่ 2		X	-.1146	.3283	.2397	-.1201	-.1731	.2233
หมู่ 3			X	.4430*	.3543*	-.0054	-.0584	.3380*
หมู่ 4		.		X	-.0886	-.4484*	-.5017*	-.1050
หมู่ 5					X	-.3598*	-.4128*	.0163
หมู่ 6						X	-.0530	.3434*
หมู่ 7							X	.3964*
หมู่ 8								X

*p< .05

จากตารางที่ 4.16 พบว่า ความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลบ้านลาด โดยรวมของประชาชนหมู่ที่ 4 แตกต่างจากความพึงพอใจของประชาชนในหมู่ที่ 3 ประชาชนหมู่ที่ 5 แตกต่างจากความพึงพอใจของประชาชนในหมู่ที่ 3 ประชาชนหมู่ที่ 6 แตกต่างจากความพึงพอใจของประชาชนในหมู่ที่ 1,4,5 และประชาชนหมู่ที่ 7 แตกต่างจากความพึงพอใจของประชาชนในหมู่ที่ 1,4,5 และ ประชาชนในหมู่ที่ 8 แตกต่างจากความพึงพอใจของประชาชนในหมู่ที่ 3,6,7 อย่างมีนัยทางสถิติที่ระดับ .05

ตารางที่ 4.17 เปรียบเทียบความแตกต่างของความพึงพอใจที่มีต่อด้านการบริการของเจ้าหน้าที่หรือบุคลากรผู้ให้บริการของประชาชนที่มีที่อยู่ต่างกัน

ที่อยู่	หมู่ 1	หมู่ 2	หมู่ 3	หมู่ 4	หมู่ 5	หมู่ 6	หมู่ 7	หมู่ 8
หมู่ 1	X	-.1193	-.3727*	.1673	.0479	-.2783*	-.3568*	.0193
หมู่ 2		X	-.2533	.2866	.1672	-.1589	-.2374	.1386
หมู่ 3			X	.5400*	.4206*	.0943	.0158	.3920
หมู่ 4		.		X	-.1193	-.4456*	-.5241*	-.1480
หมู่ 5					X	-.3262*	-.4047*	-.0286
หมู่ 6						X	-.0784	.2976*
หมู่ 7							X	.3761*
หมู่ 8								X

*p< .05

จากตารางที่ 4.17 พบว่า ความพึงพอใจที่มีต่อการบริการของเทศบาลตำบลบ้านลาดด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่หรือบุคลากรผู้ให้บริการของประชาชนหมู่ที่ 3 แตกต่างจากความพึงพอใจของประชาชนในหมู่ที่ 1 ประชาชนหมู่ที่ 4 แตกต่างจากความพึงพอใจของประชาชนในหมู่ที่ 3 ประชาชนหมู่ที่ 5 แตกต่างจากความพึงพอใจของประชาชนในหมู่ที่ 3 ประชาชนหมู่ที่ 6 แตกต่างจากความพึงพอใจของประชาชนในหมู่ที่ 1,4,5 ประชาชนในหมู่ที่ 7 แตกต่างจากความพึงพอใจของประชาชนในหมู่ที่ 1,4,5 และประชาชนหมู่ที่ 8 แตกต่างจากความพึงพอใจของประชาชนในหมู่ที่ 6,7 อย่างมีนัยทางสถิติที่ระดับ .05

ตารางที่ 4.18 เปรียบเทียบความแตกต่างของความพึงพอใจที่มีต่อด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการบริการของประชาชนที่มีที่อยู่ต่างกัน

ที่อยู่	หมู่ 1	หมู่ 2	หมู่ 3	หมู่ 4	หมู่ 5	หมู่ 6	หมู่ 7	หมู่ 8
หมู่ 1	X	-.1463	-.3370	.2069	.1997	-.2448*	-.3289*	.0309
หมู่ 2		X	-.1906	.3533	.3460*	-.0985	-.1825	.1773
หมู่ 3			X	.5440*	.5367*	.0921	.0081	.3680*
หมู่ 4		.		X	-.0072	-.4518*	-.5358*	-.1760
หมู่ 5					X	-.4446*	-.5286*	-1687
หมู่ 6						X	-.0840	.2758
หมู่ 7							X	.3598*
หมู่ 8								X

*p< .05

จากตารางที่ 4.18 พบว่า ความพึงพอใจที่มีต่อการบริการของเทศบาลตำบลบ้านลาดด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการบริการของประชาชนหมู่ที่ 1 แตกต่างจากความพึงพอใจของประชาชนในหมู่ที่ 6,7 ประชาชนหมู่ที่ 2 แตกต่างจากความพึงพอใจของประชาชนในหมู่ที่ 5 ประชาชนหมู่ที่ 3 แตกต่างจากความพึงพอใจของประชาชนในหมู่ที่ 4,5,8 ประชาชนหมู่ที่ 4 แตกต่างจากความพึงพอใจของประชาชนในหมู่ที่ 6,7 ประชาชนในหมู่ที่ 5 แตกต่างจากความพึงพอใจของประชาชนในหมู่ที่ 6,7 ประชาชนในหมู่ที่ 7 แตกต่างจากความพึงพอใจของประชาชนในหมู่ที่ 8 อย่างมีนัยทางสถิติที่ระดับ .05

ตารางที่ 4.19 เปรียบเทียบความแตกต่างของความพึงพอใจที่มีต่อด้านการบริการข้อมูลข่าวสารของประชาชนที่มีที่อยู่ต่างกัน

ที่อยู่	หมู่ 1	หมู่ 2	หมู่ 3	หมู่ 4	หมู่ 5	หมู่ 6	หมู่ 7	หมู่ 8
หมู่ 1	X	.0257	-.1089	.4190	.1826	-.3090*	-.2750	.2750
หมู่ 2		X	-.1346	.3933	.1569	-.3347*	-.3007	.2493
หมู่ 3			X	.5280	.2916	-.2001	-.1661	.3840
หมู่ 4		.		X	-.2363	-.7281*	-.6941*	-.1440
หมู่ 5					X	-.4917*	-.4577*	.0923
หมู่ 6						X	.0340	.5841*
หมู่ 7							X	.5501
หมู่ 8								X

*p< .05

จากตารางที่ 4.19 พบว่า ความพึงพอใจที่มีต่อการบริการของเทศบาลตำบลบ้านลาดด้านการบริการข้อมูลข่าวสารของประชาชนหมู่ที่ 6 แตกต่างจากความพึงพอใจของประชาชนในหมู่ที่ 1,2,4,5 ประชาชนหมู่ที่ 7 แตกต่างจากความพึงพอใจของประชาชนในหมู่ที่ 4,5 และประชาชนหมู่ที่ 8 แตกต่างจากความพึงพอใจของประชาชนในหมู่ที่ 6 อย่างมีนัยทางสถิติที่ระดับ .05

ตารางที่ 4.20 แสดงระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริการของเทศบาลตำบลบ้านลาด จำแนกตามอาชีพ

ความพึงพอใจ	อาชีพ	$\overline{X}$	S.D.	ระดับ
1. ด้านการบริการของเจ้าหน้าที่หรือบุคลากรผู้ให้บริการ	1. ข้าราชการ พนักงานรัฐวิสาหกิจ พนักงานบริษัท	3.94	0.45	มาก
	2. เกษตรกรรม	4.11	0.60	มาก
	3. แม่บ้าน ผู้สูงอายุ ข้าราชการบำนาญ นักศึกษา	3.83	0.58	มาก
	4. รับจ้างทั่วไป ค้าขาย ทำธุรกิจส่วนตัว	3.85	0.63	มาก
	5. อื่นๆ	4.60	0.56	มากที่สุด
2. ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนบริการ	1. ข้าราชการ พนักงานรัฐวิสาหกิจ พนักงานบริษัท	3.96	0.46	มาก
	2. เกษตรกรรม	3.98	0.72	มาก
	3. แม่บ้าน ผู้สูงอายุ ข้าราชการบำนาญ นักศึกษา	3.61	0.65	มาก
	4. รับจ้างทั่วไป ค้าขาย ทำธุรกิจส่วนตัว	3.78	0.58	มาก
	5. อื่นๆ	4.50	0.70	มากที่สุด
3. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	1. ข้าราชการ พนักงานรัฐวิสาหกิจ พนักงานบริษัท	3.84	0.49	มาก
	2. เกษตรกรรม	4.09	0.63	มาก
	3. แม่บ้าน ผู้สูงอายุ ข้าราชการบำนาญ นักศึกษา	3.81	0.62	มาก
	4. รับจ้างทั่วไป ค้าขาย ทำธุรกิจส่วนตัว	3.79	0.63	มาก
	5. อื่นๆ	4.40	0.84	มาก
4. ด้านการบริการข้อมูลข่าวสาร	1. ข้าราชการ พนักงานรัฐวิสาหกิจ พนักงานบริษัท	3.73	0.61	มาก
	2. เกษตรกรรม	3.87	0.81	มาก
	3. แม่บ้าน ผู้สูงอายุ ข้าราชการบำนาญ นักศึกษา	3.44	0.72	มาก
	4. รับจ้างทั่วไป ค้าขาย ทำธุรกิจส่วนตัว	3.60	0.78	มาก
	5. อื่นๆ	3.90	0.14	มาก
รวมทุกด้าน	**1. ข้าราชการ พนักงานรัฐวิสาหกิจ พนักงานบริษัท**	**3.87**	**0.44**	**มาก**
	2. เกษตรกรรม	**4.01**	**0.63**	**มาก**
	3. แม่บ้าน ผู้สูงอายุ ข้าราชการบำนาญ นักศึกษา	**3.67**	**0.54**	**มาก**
	4. รับจ้างทั่วไป ค้าขาย ทำธุรกิจส่วนตัว	**3.75**	**0.55**	**มาก**
	5. อื่นๆ	**4.35**	**0.56**	**มาก**

จากตารางที่ 4.20 พบว่า ประชาชนทุกอาชีพมีความพึงพอใจโดยรวมต่อการบริการของเทศบาลตำบลบ้านลาดในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ประชาชนส่วนใหญ่ทุกอาชีพพึงพอใจต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลบ้านลาดในแต่ละด้านในระดับมาก

ตารางที่ 4.21 แสดงผลการเปรียบเทียบความแตกต่างของความพึงพอใจต่อการบริการของเทศบาลตำบลบ้านลาดของประชาชนที่มีอาชีพแตกต่างกัน

ความพึงพอใจ		**Sum of Squares**	**df**	**Mean Square**	**F**	**Sig.**
รวมทุกด้าน	**Between Groups**	**5.383**	**3**	**1.346**	**4.145***	**.003**
	Within Groups	**101.620**	**314**	**.325**		
	Total	**107.002**	**317**			
ด้านการบริการของเจ้าหน้าที่หรือบุคลากรผู้ให้บริการ	Between Groups	5.013	3	1.360	3.697*	.014
	Within Groups	124.225	314	.368		
	Total	129.238	317			
ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการบริการ	Between Groups	6.285	3	1.253	3.158*	.014
	Within Groups	120.975	314	.397		
	Total	127.260	317			
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	Between Groups	6.481	3	1.571	4.065*	.003
	Within Groups	187.881	314	.387		
	Total	194.362	317			
ด้านการบริการข้อมูลข่าวสาร	Between Groups	5.440	3	1.620	2.699*	.031
	Within Groups	115.154	314	.600		
	Total	120.594	317			

*p< .05

จากตารางที่ 4.21 พบว่า ประชาชนในกลุ่มอาชีพแตกต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการบริการของเทศบาลตำบลบ้านลาดแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ทั้งโดยรวมและรายด้าน

ตารางที่ 4.22 เปรียบเทียบความแตกต่างของความพึงพอใจต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลบ้านลาด โดยรวมของประชาชนที่มีอาชีพแตกต่างกัน

อาชีพ	ข้าราชการ พนักงาน รัฐวิสาหกิจ พนักงานบริษัท	แม่บ้าน ผู้สูงอายุ ข้าราชการ บำนาญ นักศึกษา	เกษตรกรรม (ทำนา ทำสวน ทำไร่ เลี้ยงไก่ เลี้ยงวัว	รับจ้างทั่วไป ค้าขาย ทำธุรกิจส่วนตัว	อื่นๆ
ข้าราชการ พนักงาน รัฐวิสาหกิจ พนักงานบริษัท	X	-.1436	.1958	.1137	-.4772
แม่บ้าน ผู้สูงอายุ ข้าราชการบำนาญ นักศึกษา		X	.3394*	.2573*	-.3336
เกษตรกรรม (ทำนา ทำสวน ทำไร่ เลี้ยงไก่ เลี้ยงวัว			X	.0820	-.6730
รับจ้างทั่วไป ค้าขาย ทำธุรกิจส่วนตัว				X	-.5910
อื่นๆ					X

*p< .05

จากตารางที่ 4.22 พบว่า ความพึงพอใจที่มีต่อการบริการของเทศบาลตำบลบ้านลาด โดยรวมของประชาชนกลุ่มอาชีพแม่บ้าน ผู้สูงอายุ ข้าราชการบำนาญนักศึกษาแตกต่างจากประชาชนกลุ่มอาชีพเกษตรกรรม (ทำนา ทำสวน ทำไร่ เลี้ยงไก่ เลี้ยงวัว) และประชาชนกลุ่มอาชีพรับจ้างทั่วไป ค้าขาย ทำธุรกิจส่วนตัวอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ตารางที่ 4.23 เปรียบเทียบความแตกต่างของความพึงพอใจที่มีต่อด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่หรือบุคลากรผู้ให้บริการ ของประชาชนที่มีอาชีพแตกต่างกัน

อาชีพ	ข้าราชการ พนักงาน รัฐวิสาหกิจ พนักงานบริษัท	แม่บ้าน ผู้สูงอายุ ข้าราชการบำนาญ นักศึกษา	เกษตรกรรม (ทำนา ทำสวน ทำไร่ เลี้ยงไก่ เลี้ยงวัว	รับจ้างทั่วไป ค้าขาย ทำธุรกิจส่วนตัว	อื่นๆ
ข้าราชการ พนักงาน รัฐวิสาหกิจ พนักงานบริษัท	X	-.1694	.1146	.0928	-.6545
แม่บ้าน ผู้สูงอายุ ข้าราชการบำนาญ นักศึกษา		X	.2840*	.2622*	-.4851
เกษตรกรรม (ทำนา ทำสวน ทำไร่ เลี้ยงไก่ เลี้ยงวัว			X	-.0217	-.7692
รับจ้างทั่วไป ค้าขาย ทำธุรกิจส่วนตัว				X	-.7474
อื่นๆ					X

*p< .05

จากตารางที่ 4.23 พบว่า ความพึงพอใจที่มีต่อการบริการของเทศบาลตำบลบ้านลาด ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่หรือบุคลากรผู้ให้บริการของประชาชนกลุ่มอาชีพเกษตรกรรม (ทำนา ทำสวน ทำไร่ เลี้ยงไก่ เลี้ยงวัว) แตกต่างจากประชาชนกลุ่มอาชีพแม่บ้าน ผู้สูงอายุ ข้าราชการบำนาญ นักศึกษา และข้าราชการ พนักงานรัฐวิสาหกิจ พนักงานบริษัท อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ตารางที่ 4.24 เปรียบเทียบความแตกต่างของความพึงพอใจที่มีต่อด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการบริการของประชาชนที่มีอาชีพแตกต่างกัน

อาชีพ	ข้าราชการ พนักงาน รัฐวิสาหกิจ พนักงานบริษัท	แม่บ้าน ผู้สูงอายุ ข้าราชการ บำนาญ นักศึกษา	เกษตรกรรม (ทำนา ทำสวน ทำไร่ เลี้ยงไก่ เลี้ยงวัว	รับจ้างทั่วไป ค้าขาย ทำธุรกิจส่วนตัว	อื่นๆ
ข้าราชการ พนักงาน รัฐวิสาหกิจ พนักงานบริษัท	X	-.0165	.3482*	.1764	-.5363
แม่บ้าน ผู้สูงอายุ ข้าราชการบำนาญ นักศึกษา		X	.3648*	.1930*	-.5198
เกษตรกรรม (ทำนา ทำสวน ทำไร่ เลี้ยงไก่ เลี้ยงวัว			X	-.1717	-.8846
รับจ้างทั่วไป ค้าขาย ทำธุรกิจส่วนตัว				X	.7128
อื่นๆ					X

*p< .05

จากตารางที่ 4.24 พบว่า ความพึงพอใจที่มีต่อการบริการของเทศบาลตำบลบ้านลาดด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการบริการของประชาชนกลุ่มอาชีพข้าราชการ พนักงานรัฐวิสาหกิจ พนักงานบริษัท แตกต่างจากประชาชนกลุ่มอาชีพเกษตรกรรม (ทำนา ทำสวน ทำไร่ เลี้ยงไก่ เลี้ยงวัว) และ ประชาชนกลุ่มอาชีพแม่บ้าน ผู้สูงอายุ ข้าราชการบำนาญ นักศึกษาแตกต่างจากประชาชนกลุ่มอาชีพอาชีพเกษตรกรรม (ทำนา ทำสวน ทำไร่ เลี้ยงไก่ เลี้ยงวัว) และกลุ่มอาชีพรับจ้างทั่วไป ค้าขาย ทำธุรกิจส่วนตัว อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ตารางที่ 4.25 เปรียบเทียบความแตกต่างของความพึงพอใจที่มีต่อ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกของประชาชนที่มีอาชีพแตกต่างกัน

อาชีพ	ข้าราชการ พนักงาน รัฐวิสาหกิจ พนักงานบริษัท	แม่บ้าน ผู้สูงอายุ ข้าราชการบำนาญ นักศึกษา	เกษตรกรรม (ทำนา ทำสวน ทำไร่ เลี้ยงไก่ เลี้ยงวัว	รับจ้างทั่วไป ค้าขาย ทำธุรกิจส่วนตัว	อื่นๆ
ข้าราชการ พนักงาน รัฐวิสาหกิจ พนักงานบริษัท	X	-.2506*	.0270	.0475	-.5575
แม่บ้าน ผู้สูงอายุ ข้าราชการบำนาญ นักศึกษา		X	.2776*	.2982*	-.3069
เกษตรกรรม (ทำนา ทำสวน ทำไร่ เลี้ยงไก่ เลี้ยงวัว			X	.0205	-.5846
รับจ้างทั่วไป ค้าขาย ทำธุรกิจส่วนตัว				X	-.6051
อื่นๆ					X

*p< .05

จากตารางที่ 4.25 พบว่า ความพึงพอใจที่มีต่อการบริการของเทศบาลตำบลบ้านลาด ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกของประชาชนกลุ่มอาชีพรับจ้างทั่วไป ค้าขาย ทำธุรกิจส่วนตัวแตกต่างจากจากประชาชนกลุ่มอาชีพเกษตรกรรม (ทำนา ทำสวน ทำไร่ เลี้ยงไก่ เลี้ยงวัว) และประชาชนกลุ่มอาชีพเกษตรกรรม (ทำนา ทำสวน ทำไร่ เลี้ยงไก่ เลี้ยงวัว) แตกต่างจากประชาชนกลุ่มอาชีพแม่บ้าน ผู้สูงอายุ ข้าราชการบำนาญ นักศึกษา และประชาชนกลุ่มอาชีพข้าราชการ พนักงานรัฐวิสาหกิจ พนักงานบริษัท อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ตารางที่ 4.26 เปรียบเทียบความแตกต่างของความพึงพอใจที่มีต่อด้านการบริการข้อมูลข่าวสารของประชาชนที่มีอาชีพแตกต่างกัน

อาชีพ	ข้าราชการ พนักงาน รัฐวิสาหกิจ พนักงานบริษัท	แม่บ้าน ผู้สูงอายุ ข้าราชการบำนาญ นักศึกษา	เกษตรกรรม (ทำนา ทำสวน ทำไร่ เลี้ยงไก่ เลี้ยงวัว	รับจ้างทั่วไป ค้าขาย ทำธุรกิจส่วนตัว	อื่นๆ
ข้าราชการ พนักงาน รัฐวิสาหกิจ พนักงานบริษัท	X	-.1378	.2932	.1381	-.1606
แม่บ้าน ผู้สูงอายุ ข้าราชการบำนาญ นักศึกษา		X	.4310*	.2759*	-.0227
เกษตรกรรม (ทำนา ทำสวน ทำไร่ เลี้ยงไก่ เลี้ยงวัว			X	-.1551	-.4538
รับจ้างทั่วไป ค้าขาย ทำธุรกิจส่วนตัว				X	-.2987
อื่นๆ					X

*p< .05

จากตารางที่ 4.26 พบว่า ความพึงพอใจที่มีต่อการบริการของเทศบาลตำบลบ้านลาด ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกของประชาชนกลุ่มอาชีพแม่บ้าน ผู้สูงอายุ ข้าราชการบำนาญ นักศึกษา แตกต่างจากประชาชนกลุ่มอาชีพเกษตรกรรม (ทำนา ทำสวน ทำไร่ เลี้ยงไก่ เลี้ยงวัว) และประชาชนกลุ่มอาชีพรับจ้างทั่วไป ค้าขาย ทำธุรกิจส่วนตัวอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ตารางที่ 4.27 แสดงระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริการของเทศบาลตำบลบ้านลาด จำแนกตามระดับการศึกษา

ความพึงพอใจ	ระดับการศึกษา	N	$\overline{X}$	S.D.	ระดับ
ด้านการบริการของเจ้าหน้าที่หรือ	ประถมศึกษา	171	3.94	0.61	มาก
บุคลากรผู้ให้บริการ	มัธยมศึกษา	63	4.03	0.56	มาก
	อนุปริญญา	26	3.80	0.78	มาก
	ปริญญาตรี	52	3.92	0.61	มาก
	สูงกว่าปริญญาตรี	6	4.03	0.81	มาก
ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการบริการ	ประถมศึกษา	171	3.83	0.63	มาก
	มัธยมศึกษา	63	3.89	0.52	มาก
	อนุปริญญา	26	3.77	0.86	มาก
	ปริญญาตรี	52	3.92	0.66	มาก
	สูงกว่าปริญญาตรี	6	3.73	0.41	มาก
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	ประถมศึกษา	171	3.90	0.64	มาก
	มัธยมศึกษา	63	3.91	0.59	มาก
	อนุปริญญา	26	3.85	0.65	มาก
	ปริญญาตรี	52	3.86	0.67	มาก
	สูงกว่าปริญญาตรี	6	4.03	0.15	มาก
ด้านการบริการข้อมูลข่าวสาร	ประถมศึกษา	171	3.73	0.81	มาก
	มัธยมศึกษา	63	3.64	0.66	มาก
	อนุปริญญา	26	3.70	0.91	มาก
	ปริญญาตรี	52	3.62	0.77	มาก
	สูงกว่าปริญญาตรี	6	3.53	0.45	มาก
รวมทุกด้าน	**ประถมศึกษา**	171	**3.85**	**0.58**	**มาก**
	มัธยมศึกษา	63	**3.87**	**0.50**	**มาก**
	อนุปริญญา	26	**3.78**	**0.74**	**มาก**
	ปริญญาตรี	52	**3.83**	**0.61**	**มาก**
	สูงกว่าปริญญาตรี	6	**3.83**	**0.16**	**มาก**

จากตารางที่ 4.27 เมื่อพิจารณาตามระดับการศึกษา พบว่า ประชาชนจากระดับการศึกษาต่างๆ พึงพอใจต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลบ้านลาด โดยรวมและรายด้านในระดับมาก

ตารางที่ 4.28 แสดงผลการเปรียบเทียบความแตกต่างของความพึงพอใจระหว่างประชาชนที่มีระดับการศึกษาต่างกัน

ความพึงพอใจ		**Sum of Squares**	**df**	**Mean Square**	**F**	**Sig.**
ด้านการบริการของเจ้าหน้าที่หรือบุคลากรผู้ให้บริการ	Between Groups	1.100	4	.275	.720	.579
	Within Groups	119.494	313	.382		
	Total	120.594	317			
ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการบริการ	Between Groups	.663	4	.166	.403	.806
	Within Groups	128.576	313	.411		
	Total	129.238	317			
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	Between Groups	.264	4	.066	.162	.957
	Within Groups	126.996	313	.406		
	Total	127.260	317			
ด้านการบริการข้อมูลข่าวสาร	Between Groups	.856	4	.214	.346	.847
	Within Groups	193.506	313	.618		
	Total	194.362	317			
รวมทุกด้าน	**Between Groups**	**.156**	**4**	**.039**	**.114**	**.978**
	Within Groups	**106.847**	**313**	**.341**		
	Total	**107.002**	**317**			

ตารางที่ 4.28 พบว่า ประชาชนที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกันมีความพึงพอใจต่อการบริการของเทศบาลตำบลบ้านลาด โดยรวมและรายด้านไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ตารางที่ 4.29 แสดงระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริการของเทศบาลตำบลบ้านลาด จำแนกตามจำนวนสมาชิกในครัวเรือน

ความพึงพอใจ	จำนวนสมาชิก	N	$\overline{X}$	S.D.	ระดับ
ด้านการบริการของเจ้าหน้าที่หรือบุคลากรผู้ให้บริการ	1 คน	28	3.94	0.64	มาก
	2 คน	44	3.98	0.59	มาก
	3 คน	77	3.90	0.56	มาก
	4 คน	111	3.94	0.68	มาก
	5 คน	27	4.02	0.50	มาก
	6 คน ขึ้นไป	31	3.94	0.59	มาก
ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการบริการ	1 คน	28	4.02	0.70	มาก
	2 คน	44	3.81	0.70	มาก
	3 คน	77	3.82	0.67	มาก
	4 คน	111	3.90	0.57	มาก
	5 คน	27	3.85	0.54	มาก
	6 คน ขึ้นไป	31	3.67	0.67	มาก
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	1 คน	28	4.07	0.68	มาก
	2 คน	44	3.87	0.52	มาก
	3 คน	77	3.87	0.68	มาก
	4 คน	111	3.90	0.64	มาก
	5 คน	27	3.93	0.54	มาก
	6 คน ขึ้นไป	31	3.78	0.62	มาก
ด้านการบริการข้อมูลข่าวสาร	1 คน	28	3.93	0.70	มาก
	2 คน	44	3.68	0.80	มาก
	3 คน	77	3.70	0.91	มาก
	4 คน	111	3.70	0.69	มาก
	5 คน	27	3.64	0.83	มาก
	6 คน ขึ้นไป	31	3.44	0.70	มาก

ตารางที่ 4.29 (ต่อ)

ความพึงพอใจ	จำนวนสมาชิก	N	$\overline{X}$	S.D.	ระดับ
รวมทุกด้าน	**1 คน**	28	**3.99**	**0.62**	**มาก**
	2 คน	44	**3.84**	**0.58**	**มาก**
	3 คน	77	**3.82**	**0.61**	**มาก**
	4 คน	111	**3.86**	**0.56**	**มาก**
	5 คน	27	**3.86**	**0.55**	**มาก**
	6 คนขึ้นไป	31	**3.71**	**0.56**	**มาก**

จากตารางที่ 4.29 เมื่อพิจารณาตามจำนวนสมาชิกในครัวเรือน พบว่า ประชาชนจากครัวเรือนที่มีสมาชิกจำนวนต่างๆ พึงพอใจต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลบ้านลาดโดยรวมและรายด้านในระดับมาก

ตารางที่ 4.30 แสดงผลการเปรียบเทียบความแตกต่างของความพึงพอใจต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลบ้านลาดของประชาชนที่มีจำนวนสมาชิกในครอบครัวแตกต่างกัน

ความพึงพอใจ		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
ด้านการบริการของเจ้าหน้าที่หรือบุคลากรผู้ให้บริการ	Between Groups	.332	5	.066	.172	.973
	Within Groups	120.262	312	.385		
	Total	120.594	317			
ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการบริการ	Between Groups	2.240	5	.448	1.100	.360
	Within Groups	126.999	312	.407		
	Total	129.238	317			
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	Between Groups	1.430	5	.286	.709	.617
	Within Groups	125.830	312	.403		
	Total	127.260	317			
ด้านการบริการข้อมูลข่าวสาร	Between Groups	3.648	5	.730	1.194	.312
	Within Groups	190.714	312	.611		
	Total	194.362	317			
รวมทุกด้าน	**Between Groups**	**1.252**	**5**	**.250**	**.739**	**.595**
	Within Groups	**105.750**	**312**	**.339**		
	Total	**107.002**	**317**			

*p< .05

จากตารางที่ 4.30 พบว่า ความพึงพอใจต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลบ้านลาด ของครัวเรือนที่มีจำนวนสมาชิกในครอบครัวแตกต่างกัน โดยรวมและรายด้านไม่แตกต่างกัน

ตารางที่ 4.31 แสดงค่าเฉลี่ยและค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความพึงพอใจโดยรวมและรายด้าน จำแนกตามจำนวนครั้งในการรับบริการ

ความพึงพอใจ	จำนวนครั้ง	N	$\overline{X}$	S.D.	ระดับ
ด้านการบริการของเจ้าหน้าที่หรือบุคลากรผู้ให้บริการ	1 ครั้ง	142	4.08	0.62	มาก
	2 ครั้ง	116	3.84	0.57	มาก
	3 ครั้ง	35	3.74	0.56	มาก
	มากกว่า 3 ครั้ง	25	3.94	0.66	มาก
ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการบริการ	1 ครั้ง	142	3.99	0.66	มาก
	2 ครั้ง	116	3.76	0.56	มาก
	3 ครั้ง	35	3.66	0.65	มาก
	มากกว่า 3 ครั้ง	25	3.75	0.63	มาก
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	1 ครั้ง	142	4.06	0.62	มาก
	2 ครั้ง	116	3.75	0.62	มาก
	3 ครั้ง	35	3.76	0.56	มาก
	มากกว่า 3 ครั้ง	25	3.83	0.63	มาก
ด้านการบริการข้อมูลข่าวสาร	1 ครั้ง	142	3.92	0.76	มาก
	2 ครั้ง	116	3.56	0.71	มาก
	3 ครั้ง	35	3.45	0.80	มาก
	มากกว่า 3 ครั้ง	25	3.28	0.76	ปานกลาง
รวมทุกด้าน	**1 ครั้ง**	142	**4.01**	**0.59**	**มาก**
	2 ครั้ง	116	**3.73**	**0.51**	**มาก**
	3 ครั้ง	35	**3.65**	**0.56**	**มาก**
	มากกว่า 3 ครั้ง	25	**3.84**	**0.50**	**มาก**

จากตารางที่ 4.31 พบว่า ความพึงพอใจโดยรวมของประชาชนที่มารับบริการต่างๆ ของเทศบาลตำบลบ้านลาดเมื่อจำแนกตามจำนวนครั้งที่มารับบริการ โดยรวมและรายด้านในระดับมาก

ตารางที่ 4.32 เปรียบเทียบความแตกต่างของความพึงพอใจจำแนกตามจำนวนครั้งในการใช้บริการ

		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
ด้านการบริการของเจ้าหน้าที่หรือบุคลากรผู้ให้บริการ	Between Groups	5.354	3	1.785	4.863*	.003
	Within Groups	115.240	314	.367		
	Total	120.594	317			
ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการบริการ	Between Groups	5.373	3	1.791	4.540*	.004
	Within Groups	123.865	314	.394		
	Total	129.238	317			
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	Between Groups	6.726	3	2.242	5.841*	.001
	Within Groups	120.534	314	.384		
	Total	127.260	317			
ด้านการบริการข้อมูลข่าวสาร	Between Groups	15.933	3	5.311	9.346*	.000
	Within Groups	178.429	314	.568		
	Total	194.362	317			
รวมทุกด้าน	**Between Groups**	**7.435**	**3**	**2.478**	**7.816***	**.000**
	Within Groups	**99.568**	**314**	**.317**		
	Total	**107.002**	**317**			

*P< .05

จากตารางที่ 4.32 พบว่า ประชาชนที่มีจำนวนครั้งในการมาใช้บริการต่างกันพึงพอใจการบริการของเทศบาลตำบลบ้านลาด โดยรวมและรายด้านแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ตารางที่ 4.33 เปรียบเทียบความแตกต่างของระดับความพึงพอใจ โดยรวมของประชาชนที่รับบริการในจำนวนครั้งที่แตกต่างกัน

จำนวนครั้งรับบริการ	**1 ครั้ง**	**2 ครั้ง**	**3 ครั้ง**	**มากกว่า 3 ครั้ง**
1 ครั้ง	X	.2852*	.3608*	.3139
2 ครั้ง		X	.0756	.0287
3 ครั้ง			X	-.0468
มากกว่า 3 ครั้ง				X

*p< .05

ตารางที่ 4.33 พบว่า ความพึงพอใจต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลบ้านลาดโดยรวมของประชาชนที่รับบริการ จำนวน 1 ครั้ง แตกต่างจากความพึงพอใจของประชาชนที่รับบริการจำนวน 2 ครั้ง และ 3 ครั้ง อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ตารางที่ 4.34 เปรียบเทียบความแตกต่างของระดับความพึงพอใจด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่หรือบุคลากรผู้ให้บริการของประชาชนที่รับบริการในจำนวนครั้งที่แตกต่างกัน

จำนวนครั้งรับบริการ	**1 ครั้ง**	**2 ครั้ง**	**3 ครั้ง**	**มากกว่า 3 ครั้ง**
1 ครั้ง	X	.2396*	.3416*	.1405
2 ครั้ง		X	.1019	-.0991
3 ครั้ง			X	-.2011
มากกว่า 3 ครั้ง				X

*p< .05

ตารางที่ 4.34 พบว่า ความพึงพอใจต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลบ้านลาดด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่หรือบุคลากรผู้ให้บริการของประชาชนที่รับบริการ จำนวน 1 ครั้ง แตกต่างจากความพึงพอใจของประชาชนที่รับบริการ จำนวน 2 ครั้ง และ จำนวน 3 ครั้ง อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ตารางที่ 4.35 เปรียบเทียบความแตกต่างของระดับความพึงพอใจด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการของประชาชนที่รับบริการในจำนวนครั้งที่แตกต่างกัน

จำนวนครั้งรับบริการ	**1 ครั้ง**	**2 ครั้ง**	**3 ครั้ง**	**มากกว่า 3 ครั้ง**
1 ครั้ง	X	.2348*	.3300	.2465
2 ครั้ง		X	.0952	.0117
3 ครั้ง			X	-.0834
มากกว่า 3 ครั้ง				X

*p< .05

จากตารางที่ 4.35 พบว่า ความพึงพอใจต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลบ้านลาดในด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการบริการของประชาชนที่รับบริการ จำนวน 1 ครั้ง แตกต่างจากความพึงพอใจของประชาชนที่รับบริการ จำนวน 2 ครั้ง อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ตารางที่ 4.36 เปรียบเทียบความแตกต่างของระดับความพึงพอใจด้านการอำนวยความสะดวกของประชาชนที่รับบริการในจำนวนครั้งที่แตกต่างกัน

จำนวนครั้งรับบริการ	**1 ครั้ง**	**2 ครั้ง**	**3 ครั้ง**	**มากกว่า 3 ครั้ง**
1 ครั้ง	X	.3019*	.2948	.2285
2 ครั้ง		X	-.0070	-.0733
3 ครั้ง			X	-.0662
มากกว่า 3 ครั้ง				X

*p< .05

จากตารางที่ 4.36 พบว่า ความพึงพอใจต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลบ้านลาดในด้านการอำนวยความสะดวกของประชาชนที่รับบริการ จำนวน 1 ครั้ง แตกต่างจากความพึงพอใจของประชาชนที่รับบริการ จำนวน 2 ครั้ง อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ตารางที่ 4.37 เปรียบเทียบความแตกต่างของระดับความพึงพอใจด้านการบริการข้อมูลข่าวสารของประชาชนที่รับบริการในจำนวนครั้งที่แตกต่างกัน

จำนวนครั้งรับบริการ	**1 ครั้ง**	**2 ครั้ง**	**3 ครั้ง**	**มากกว่า 3 ครั้ง**
1 ครั้ง	X	.3643*	.4767*	.6401
2 ครั้ง		X	.1123	.2757
3 ครั้ง			X	.1634
มากกว่า 3 ครั้ง				X

*p< .05

จากตารางที่ 4.37 พบว่า ความพึงพอใจต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลบ้านลาดในด้านการบริการข้อมูลข่าวสารของประชาชนที่รับบริการ จำนวน 1 ครั้ง แตกต่างจากความพึงพอใจของประชาชนที่รับบริการ จำนวน 2 ครั้ง และมากกว่า 3 ครั้ง อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ตอนที่ 4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะอื่นๆ เพื่อการปรับปรุงการให้บริการของเทศบาล

1. ถ้าคะแนนเต็ม 10 คะแนน ท่านให้คะแนนการให้บริการของสำนักงานเทศบาลตำบลบ้านลาดคะแนน

ผู้ตอบแบบสำรวจ จำนวน 318 คน ส่วนใหญ่ให้คะแนนการให้บริการของสำนักงานเทศบาลตำบลบ้านลาด 8 คะแนน จากคะแนนเต็ม 10 คะแนน เป็น จำนวนมากถึง 124 คน คิดเป็นร้อยละ 38.99 ส่วนคะแนนที่รองลงมาคือ คะแนน 9, 10, และ 7 โดยมีประชาชนให้คะแนนดังกล่าว จำนวน 94, 37, และ 31 คน ตามลำดับ คะแนนที่ประชาชนให้ต่ำที่สุดคือ 4 คะแนน มีผู้ให้คะแนนนี้ 4 คน

2. จุดเด่นของการบริการที่ประทับใจประชาชนผู้ตอบแบบสำรวจประทับใจในการบริการของเทศบาลตำบลบ้านลาดในเรื่องต่อไปนี้

- พูดจาไพเราะ บริการดีพนักงานยิ้มแย้มพนักงานน่ารักดี (69 คน)
- ให้ข้อมูลที่ตรงไปตรงมาและชัดเจนมีข้อมูลชี้แจงดีแล้วให้คำแนะนำได้เป็นอย่างดี (31 คน)
- พนักงานแนะนำดี (29)

- บริการดี ดูแลผู้สูงอายุดี (25 คน)
- มีการให้บริการเป็นระบบใส่ใจในการบริการ (16 คน)
- ที่ทำการสะอาดดี (15 คน)
- เป็นกันเอง (5 คน)

3. จุดที่ควรปรับปรุง ประชาชนผู้ตอบแบบสำรวจส่วนใหญ่มีความเห็นว่า เทศบาลตำบลบ้านลาด ควรจะปรับปรุงในเรื่อง ต่อไปนี้

- น้ำประปาไม่ไหล น้ำไหลเบามาก และน้ำมีสีขุ่น (63 คน)
- ควรปรับปรุงเสียงตามสายไม่ได้ยิน ฟังไม่ชัดเจน (57 คน)
- อยากให้ดูแลเรื่องขยะให้มากกว่านี้รถขยะไม่ค่อยมาเก็บ (54 คน)
- ไฟดับบ่อยๆ ไม่บอกล่วงหน้า ควรทำไฟทางให้ทั่วถึง (27 คน)
- ความสะอาดพื้นที่ที่อยู่ในความดูแลของเทศบาล ขยะข้างทาง กิ่งไม้ หญ้า (19 คน)
- ประชาสัมพันธ์ไม่ทั่วถึง (15 คน)
- ให้สิบล้อวิ่งตามชุมชนทำให้ชาวบ้านเดือดร้อน (10 คน)
- ควรไปฉีดยากันยุงในชุมชน (8 คน)
- รับเรื่องแล้วไม่ทำ ไม่รับเรื่องชาวบ้าน (6 คน)
- ให้บริการแต่พรรคพวกตัวเอง (5 คน)
- ให้สิบล้อวิ่งตามชุมชนทำให้ชาวบ้านเดือดร้อน (3 คน)
- ท่อระบายน้ำ (3 คน)
- ถังขยะไม่พอ (3 คน)
- แม่น้ำสกปรก (2 คน)
- ต้นไม้ติดสายไฟ (2 คน)
- จดค่าน้ำเกิน (2 คน)
- ควรใส่ใจในงานบริการมากกว่านี้ เช่น “คำพูด” (2 คน)
- ไม่ค่อยมีการพัฒนา (2 คน)
- เจ้าหน้าที่ไม่ใส่ใจปัญหา และไม่ปรับปรุง (2 คน)
- ไฟทางหน้าโรงเรียนบ้านลาดวิทยา (1 คน)
- ทำร่องน้ำทิ้งเพราะฝนตกแล้วน้ำท่วม (1 คน)

4. ข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะอื่นๆ เพื่อการปรับปรุงการให้บริการของเทศบาล ประชาชนผู้ตอบแบบสำรวจมีความเห็นว่า เทศบาลตำบลบ้านลาดควรปรับปรุงเรื่องต่างๆ ต่อไปนี้

- ควรปรับปรุงการเรื่องน้ำประปา (37 คน)
- มาเก็บขยะให้บ่อยหรือเร็วขึ้น (32 คน)
- ควรปรับปรุงเสียงตามสายไม่ได้ยิน ฟังไม่ชัดเจน (27 คน)
- เมื่อมีผู้เข้าไปรับการบริการ ถ้าไม่พบประชาสัมพันธ์ เจ้าหน้าที่ที่อยู่ ณ ที่นั้น ควรให้การบริการต้อนรับจะทำให้ผู้ไปรับการบริการไม่เก้อเขิน และจะได้ใช้การบริการที่ถูกต้อง (26 คน)
- ควรที่จะปรับเปลี่ยนป้ายประชาสัมพันธ์ให้ดูเด่นและมีข่าวสารที่เกี่ยวกับผู้สูงอายุและประชาชนทั่วไป ที่ใช้บริการได้อ่าน (14 คน)
- ควรติดแถบสะท้อนแสงที่ต้นไม้ข้างถนนเพราะต้นไม้ติดถนนมาก และตัดแต่งกิ่งเพื่อความปลอดภัยแสงสว่างจะได้ส่องถึง (15 คน)
- ควรที่จะปรับเปลี่ยนป้ายประชาสัมพันธ์ให้ดูเด่นและมีข่าวสารที่เกี่ยวกับผู้สูงอายุและประชาชนทั่วไป ที่ใช้บริการได้อ่าน (12 คน)
- ควรกำหนดเวลาวิ่งให้สิบล้อที่วิ่งตามชุมชนอย่างจริง (5 คน)
- ปรับบริเวณถนนให้ดูร่มรื่น (2 คน)
- ควบคุมการรุกล้ำพื้นที่ถนน (1 คน)