



#### บทที่ 4

### ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

จากวิธีดำเนินการวิจัยดังที่ได้กล่าวมาแล้วไปบทแรก ๆ นั้น สามารถเสนอผลการวิจัยเรื่องนี้เป็นลำดับดังนี้

#### ตอนที่ 1 การวิเคราะห์เชิงพรรณนา

การวิเคราะห์ในส่วนนี้เพื่อศึกษาคุณลักษณะทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง โดยแบ่งเป็น

##### 1. คุณลักษณะทั่วไปทางด้านประชากร

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาคั้งนี้เป็นประชาชนที่อาศัยอยู่ในเขตเทศบาลเมืองนนทบุรี 147 คน คิดเป็นร้อยละ 34.1 เป็นประชาชนที่อาศัยอยู่ในเขตเทศบาลเมืองปทุมธานี 152 คน คิดเป็นร้อยละ 35.3 และเป็นประชาชนที่อาศัยอยู่ในเขตเทศบาลเมืองสมุทรปราการ 132 คน คิดเป็นร้อยละ 30.6 (ตาราง 1 ภาคผนวก ก)

1.1 เพศ ผลจากตารางที่ 2 ในภาคผนวก ก แสดงให้เห็นว่าผู้ตอบแบบสอบถามจำนวน 431 คนนั้น ประกอบด้วย เพศชาย 211 คน เพศหญิง 220 คน คิดเป็นอัตราส่วนร้อยละ 49.0 และ 51.0 ตามลำดับ

1.2 อายุ กลุ่มอายุที่มีจำนวนมากที่สุด คือ 20 - 30 ปี จำนวน 194 คน คิดเป็นร้อยละ 45.1 อันดับสองคือ กลุ่มอายุ 31 - 40 ปี มีจำนวน 125 คน คิดเป็นร้อยละ 29.1 (ตาราง 3 ภาคผนวก ก)

1.3 ระดับการศึกษาสูงสุด ผลจากตารางที่ 4 (ภาคผนวก ก) แสดงว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีการศึกษาอยู่ในระดับปริญญาตรีหรือสูงกว่ามากที่สุด คือ 113 คน คิดเป็นร้อยละ 26.3 รองลงมาคือระดับประถมศึกษาปีที่ 4 หรือต่ำกว่า จำนวน 103 คน คิดเป็นร้อยละ 24.0 อันดับสามคือ ระดับมัธยมศึกษาปีที่ 6 และ ม.ศ.3 จำนวน 97 คน คิดเป็นร้อยละ 22.6 ส่วนกลุ่มระดับการศึกษา ม.8 หรือ ม.ศ.5 มีจำนวนใกล้เคียงกับระดับอนุปริญญาและระดับอาชีวศึกษาคือ มีจำนวน 40 คน 39 คน และ 38 คนตามลำดับ คิดเป็นร้อยละ 9.3 9.1 และ 8.8 ตามลำดับ

1.4 อาชีพ จากตาราง 5 ภาคผนวก ก แสดงว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีอาชีพรับจ้าง คือ มีจำนวน 124 คน คิดเป็นร้อยละ 29.2 รองลงมาคือ กลุ่มอาชีพรับราชการ รัฐวิสาหกิจ ครู ซึ่งมีจำนวนเท่ากับกลุ่มอาชีพค้าขาย ธุรกิจทั่วไป คือ 96 คน คิดเป็นร้อยละ 22.6 ทั้งนี้ผู้ประกอบการอาชีพอื่น ๆ คืออาชีพประมงมีจำนวนน้อยที่สุดเท่ากับ 2 คน คิดเป็นร้อยละ 0.5

1.5 รายได้ส่วนบุคคลต่อเดือน ผู้ที่มีรายได้ 2,000 บาทหรือต่ำกว่ามีจำนวน 109 คน คิดเป็นร้อยละ 26.0 ผู้ที่มีรายได้ 2,001 - 4,000 บาท มีจำนวน 128 คน หรือร้อยละ 30.5 ผู้ที่มีรายได้ 4,001 - 6,000 บาท มีจำนวน 83 คน คิดเป็นร้อยละ 19.8 ส่วนผู้ที่มีรายได้มากกว่า 6,000 บาท มีจำนวน 99 คน หรือคิดเป็นร้อยละ 23.6 (ตาราง 6 ภาคผนวก ก)

2. ข้อมูลด้านการได้รับข่าวสารต่าง ๆ จากพนักงานเทศบาลเมือง  
จำแนกตามประเภทของข่าวสารดังนี้

2.1 ข่าวสารเกี่ยวกับความรู้ความเข้าใจในเทศบาลเมือง เช่น การเสียภาษีป้าย ภาษีบำรุงท้องที่ ความรู้เกี่ยวกับงานทะเบียนราษฎร ฯลฯ จากผู้ตอบแบบสอบถามจำนวน 427 คน พบว่า มีผู้ได้รับข่าวสารเกี่ยวกับความรู้ความเข้าใจในเทศบาลเมืองจากพนักงานเทศบาลเมืองจำนวน 183 คน คิดเป็นร้อยละ 42.9 ส่วนจำนวนที่เหลืออีก 224 คน คิดเป็นร้อยละ 57.1 ไม่เคยได้รับ

ข่าวสารเกี่ยวกับความรู้ความเข้าใจในเทศบาลเมืองจากพนักงานเทศบาลเมือง  
(ตาราง 7 ภาคผนวก ก)

2.2 ข่าวสุขภาพและรักษาความสะอาด เช่น การกำจัดขยะ  
มูลฝอยและสิ่งปฏิกูลของทางเทศบาลเมือง ฯลฯ ผลจากตารางที่ 8 ในภาคผนวก ก  
แสดงให้เห็นว่า ผู้ที่เคยได้รับข่าวสุขภาพและรักษาความสะอาดมีจำนวน 211 คน  
คิดเป็นร้อยละ 49.1 ซึ่งมีจำนวนใกล้เคียงกับผู้ที่ไม่เคยได้รับข่าวสุขภาพและรักษา  
ความสะอาดคือมี 219 คน คิดเป็นร้อยละ 50.9

2.3 ข่าวสาธารณูปโภค เช่น ข่าวที่เกี่ยวกับบริการไฟฟ้า หรือ  
การประปาของทางเทศบาลเมือง ฯลฯ มีผู้ที่เคยได้รับข่าวสาธารณูปโภคจาก  
พนักงานเทศบาลเมืองจำนวน 203 คน คิดเป็นร้อยละ 47.2 ซึ่งน้อยกว่าผู้ที่ไม่เคย  
ได้รับข่าวสาธารณูปโภคที่มีจำนวน 227 คน หรือเท่ากับร้อยละ 52.8 (ตาราง 9  
ภาคผนวก ก)

2.4 ข่าวสาธารณสุข เช่น ข่าวการจัดบริการฉีดวัคซีนหรือข่าว  
การณรงค์ป้องกันโรคติดต่อของทางเทศบาลเมือง ฯลฯ จากตารางที่ 10 ภาค  
ผนวก ก พบว่าในจำนวนผู้ตอบแบบสอบถาม มากกว่าครึ่งหนึ่งเป็นผู้ที่เคยได้รับข่าว  
สาธารณสุขจากพนักงานเทศบาลเมืองคือ มีจำนวน 237 คน คิดเป็นร้อยละ 55.4  
ซึ่งมากกว่าผู้ที่ไม่เคยได้รับข่าวสาธารณสุขที่มีจำนวน 191 คน หรือคิดเป็นร้อยละ  
44.6

2.5 ความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อการให้ข่าวสาร  
ประเภทต่าง ๆ ของพนักงานเทศบาลเมือง จากผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมด 430  
คน มีผู้แสดงความคิดเห็นว่าการให้ข่าวสารประเภทต่าง ๆ ของพนักงานเทศบาล  
เมืองยังต้องปรับปรุงอยู่ถึง 319 คน คิดเป็นร้อยละ 74.2 ขณะที่ผู้เห็นว่าการ  
ให้ข่าวสารประเภทต่าง ๆ ของพนักงานเทศบาลเมืองเหมาะสมดีแล้วมีเพียง 111  
คน คิดเป็นร้อยละ 25.8 (ตาราง 11 ภาคผนวก ก)

ผู้ตอบแบบสอบถามที่แสดงความคิดเห็นว่าการให้ข่าวสารประเภทต่าง ๆ ของพนักงานเทศบาลเมืองยังต้องปรับปรุงนั้น จำนวน 301 คน คิดเป็นร้อยละ 93.8 มีความต้องการให้พนักงานเทศบาลเมืองให้ข่าวสารในด้านต่าง ๆ แก่พวกเขาเพิ่มขึ้น และมีจำนวน 10 คน คิดเป็นร้อยละ 3.1 ที่ต้องการให้พนักงานเทศบาลเมืองให้ข่าวสารในด้านต่าง ๆ แก่พวกเขาน้อยลง นอกจากนี้ยังมีผู้ตอบแบบสอบถามที่แสดงความต้องการด้านอื่น ๆ อีก คือ ต้องการให้ทางเทศบาลเมืองจัดส่งข่าวสารประเภทต่าง ๆ ถึงบ้าน ด้วยแผ่นพับ ไปปลิวิ ฯลฯ (ตาราง 12 ภาคผนวก ก)

### 3. ข้อมูลด้านการได้รับบริการจากพนักงานเทศบาลเมือง

3.1 ความคิดเห็นเกี่ยวกับการอำนวยความสะดวกของพนักงานเทศบาล ขณะไปติดต่อธุระหรือติดต่อราชการที่เทศบาลเมือง จากผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมด 431 คน มีผู้ที่แสดงความคิดเห็นว่า การอำนวยความสะดวกของพนักงานเทศบาลเมืองยังต้องปรับปรุงจำนวน 309 คน คิดเป็นร้อยละ 71.7 และมีผู้เห็นว่าการอำนวยความสะดวกของพนักงานเทศบาลเมืองเหมาะสมดีแล้วจำนวน 122 คน คิดเป็นร้อยละ 28.3 (ตาราง 13 ภาคผนวก ก)

ผู้ตอบแบบสอบถามจำนวนมากที่สุด คือ 192 คน คิดเป็นร้อยละ 36.2 เห็นว่าพนักงานเทศบาลเมืองควรปรับปรุงการอำนวยความสะดวก เพราะพนักงานเทศบาลเมืองขาดความกระตือรือร้นและไม่ตั้งใจปฏิบัติหน้าที่ รองลงมาจำนวน 108 คน คิดเป็นร้อยละ 20.3 มีความคิดเห็นว่าอัตรากำลังของพนักงานเทศบาลเมืองที่จะมาอำนวยความสะดวกให้ประชาชนนั้นมีไม่เพียงพอ ความคิดเห็นอันดับสาม คือ การปฏิบัติงานในแต่ละเรื่องมีขั้นตอนซับซ้อนไม่เป็นระเบียบทำให้พนักงานเทศบาลเมืองไม่สามารถอำนวยความสะดวกในการติดต่องานที่ดีพอ มีจำนวน 103 คน คิดเป็นร้อยละ 19.4 ส่วนเหตุผลอื่น ๆ ได้แก่ พนักงานเทศบาลเมืองเลือกที่จะอำนวยความสะดวกให้กับคนที่ตนรู้จักก่อน มีจำนวน 8 คน คิดเป็นร้อยละ 1.5 (ตาราง 14 ภาคผนวก ก)

3.2 ความคิดเห็นเกี่ยวกับความรวดเร็วในการให้บริการของ  
พนักงานเทศบาลเมือง จากตารางที่ 15 ภาคผนวก ก พบว่าในจำนวนผู้ตอบแบบ  
 สอบถามทั้งหมดนั้น มากกว่าครึ่งหนึ่งใช้เวลาเพียง 2 ชั่วโมงหรือน้อยกว่าในการ  
 ไปติดต่อธุระหรือติดต่อราชการที่เทศบาลเมือง รองลงมาเกือบ 1 ใน 3 ใช้เวลา  
 มากกว่า 2 ชั่วโมง แต่ไม่เกิน 5 ชั่วโมง ในการไปติดต่อธุระหรือติดต่อราชการที่  
 เทศบาลเมือง ประมาณ 1 ใน 10 ใช้เวลา 5 ชั่วโมงหรือมากกว่าในการไป  
 ติดต่อธุระหรือติดต่อราชการที่เทศบาลเมือง ที่เหลืออีกประมาณ 1 ใน 20 ต้องมา  
 ติดต่อธุระหรือติดต่อราชการที่เทศบาลเมืองหลายครั้งหรือมากกว่า 1 วัน

ผู้ตอบแบบสอบถามประมาณ 3 ใน 4 แสดงความคิดเห็นว่าพนักงาน  
 เทศบาลเมืองยังต้องปรับปรุงความรวดเร็วในการให้บริการ ที่เหลืออีกประมาณ 1  
 ใน 4 เป็นผู้ที่มีความเห็นว่าการอำนวยความสะดวกของพนักงานเทศบาลเมือง  
 เหมาะสมดีแล้ว (ตาราง 16 ภาคผนวก ก)

ผู้ตอบแบบสอบถามเกือบครึ่งหนึ่ง คือ 203 คน คิดเป็นร้อยละ 44.3  
 เห็นว่าพนักงานเทศบาลเมืองควรปรับปรุงความรวดเร็วในการให้บริการ เพราะ  
 พนักงานเทศบาลเมืองขาดความกระตือรือร้นและไม่ตั้งใจปฏิบัติหน้าที่ รองลงมา  
 ประมาณ 1 ใน 4 คือจำนวน 125 คน คิดเป็นร้อยละ 27.3 มีความคิดเห็นว่  
 การปฏิบัติงานในแต่ละเรื่องมีขั้นตอนซับซ้อนไม่เป็นระเบียบทำให้พนักงานเทศบาล  
 เมืองไม่สามารถให้บริการด้วยความรวดเร็วได้ ประมาณ 1 ใน 5 คือ 97 คน  
 คิดเป็นร้อยละ 21.2 มีความคิดเห็นว่อัตรากำลังของพนักงานเทศบาลเมืองมีไม่  
 เพียงพอจึงทำให้เกิดความล่าช้าในการปฏิบัติงาน ส่วนอันดับรองสุดท้ายจำนวน  
 23 คน คิดเป็นร้อยละ 5.0 ตอบว่าพวกเขาต้องเสียค่าตอบแทนนอกเหนือจาก  
 ระเบียบปฏิบัติแก่พนักงานเทศบาลเมือง อันดับสุดท้ายเป็นเหตุผลอื่น ๆ ได้แก่ การ  
 เลือกบริการบุคคลที่รู้จักก่อนบุคคลทั่วไป และบริการข้าราชการก่อนชาวบ้านธรรมดา  
 มีจำนวน 10 คน คิดเป็นร้อยละ 2.2 (ตาราง 17 ภาคผนวก ก)

#### 4. ข้อมูลด้านการได้รับคำแนะนำ ช่วยเหลือหรือชี้แจงในเรื่องต่าง ๆ จากพนักงานเทศบาลเมือง

4.1 การประสบปัญหา จากตาราง 18 ภาคผนวก ก พบว่าในจำนวนผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมดนั้น เกือบ 2 ใน 3 ประสบกับปัญหาเรื่องการนำเอกสารที่จำเป็นต้องใช้ในการติดต่อกับทางเทศบาลไปไม่ครบหรือไม่ถูกต้องและไม่รู้ว่าจะเข้าติดต่อกับบุคคลใดหรือแผนกใดโดยตรง ที่เหลืออีกประมาณ 1 ใน 3 ไม่เคยประสบกับปัญหาเรื่องการนำเอกสารที่จำเป็นต้องใช้ในการติดต่อกับทางเทศบาลไปไม่ครบหรือไม่ถูกต้องและไม่รู้ว่าจะเข้าติดต่อกับบุคคลใดหรือแผนกใดโดยตรง

4.2 การเคย/ไม่เคยได้รับคำแนะนำ จากตาราง 19 ภาคผนวก ก พบว่าในจำนวนผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมดนั้น เกือบ 2 ใน 3 เคยได้รับคำแนะนำ ช่วยเหลือหรือชี้แจงจากพนักงานเทศบาลเมืองเกี่ยวกับเอกสารที่จำเป็นต้องใช้ในการติดต่อกับทางเทศบาล ที่เหลืออีกประมาณ 1 ใน 3 ไม่เคยได้รับคำแนะนำ ช่วยเหลือ หรือชี้แจงจากพนักงานเทศบาลเมืองเกี่ยวกับเอกสารที่จำเป็นต้องใช้ในการติดต่อกับทางเทศบาลเมือง

จากตาราง 20 ภาคผนวก ก พบว่าในจำนวนผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมดนั้น เกือบ 2 ใน 3 เคยได้รับคำแนะนำ ช่วยเหลือหรือชี้แจงจากพนักงานเทศบาลเมือง เกี่ยวกับบุคคลหรือสถานที่ที่จะต้องไปติดต่อชำระ หรือติดต่อราชการกับทางเทศบาลเมือง ที่เหลืออีกประมาณ 1 ใน 3 ไม่เคยได้รับคำแนะนำ ช่วยเหลือหรือชี้แจงจากพนักงานเทศบาลเมืองเกี่ยวกับบุคคลหรือสถานที่ที่จะต้องไปติดต่อชำระหรือติดต่อราชการกับทางเทศบาลเมือง

4.3 ที่มาของคำแนะนำ จากตาราง 21 ภาคผนวก ก พบว่าในจำนวนผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมดนั้น มากกว่า 2 ใน 3 คือ 269 คน คิดเป็นร้อยละ 82.0 ได้รับคำแนะนำ ช่วยเหลือหรือชี้แจงในเรื่องเกี่ยวกับบุคคลหรือสถานที่ที่จะต้องไปติดต่อชำระ หรือติดต่อราชการกับทางเทศบาลเมืองและเรื่องเอกสารที่จำเป็นต้องใช้ในการติดต่อกับทางเทศบาล โดยการสอบถามเอาเอง

จากพนักงานเทศบาลเมือง รองลงมาประมาณ 1 ใน 7 คือ 49 คน คิดเป็น ร้อยละ 14.9 ได้รับคำแนะนำมาจากการประชาสัมพันธ์ของพนักงานเทศบาล เมือง และที่เหลืออีกจำนวน 10 คน คิดเป็นร้อยละ 3.0 ได้รับคำแนะนำมา จากแหล่งอื่น ๆ ได้แก่ การสอบถามบุคคลอื่น ๆ ที่ไปติดต่อธุระหรือติดต่อราชการที่ เทศบาลเมือง นอกจากนี้ยังได้คำแนะนำมาจากการสอบถามเพื่อนหรือญาติ หรือ ผู้รู้ที่เป็นคนรู้จักคนอื่น ๆ อีก เป็นต้น

## 5. ความพึงพอใจในการได้รับข่าวสาร การบริการ และคำแนะนำ จากพนักงานเทศบาลเมือง

5.1 ความพึงพอใจในการได้รับข่าวสารต่าง ๆ ผลจากตาราง ที่ 22 ในภาคผนวก ก แสดงว่ากลุ่มผู้ตอบแบบสอบถามในจังหวัดนนทบุรี ปทุมธานี และสมุทรปราการ มีความพึงพอใจในการได้รับข่าวสารประเภทต่าง ๆ จากพนักงาน เทศบาลเมืองอยู่ในระดับใกล้เคียงกัน คือส่วนใหญ่จะมีความพึงพอใจปานกลาง โดยมีแนวโน้มไปทางมีความพึงพอใจค่อนข้างน้อย ในขณะที่ผู้ที่มีความพึงพอใจมาก และมากที่สุดมีจำนวนน้อยกว่า 1 ใน 20

## 5.2 ความพึงพอใจในการได้รับข่าวสารจากพนักงานเทศบาลเมือง จำแนกตามประเภทของข่าวสาร

5.2.1 ข่าวสารเกี่ยวกับความรู้ความเข้าใจในเทศบาลเมือง เช่น การเสียภาษีป้าย ภาษีบำรุงท้องที่ ความรู้เกี่ยวกับงานทะเบียนราษฎร ฯลฯ จากการสำรวจพบว่ากลุ่มผู้ตอบแบบสอบถามในจังหวัดนนทบุรี ปทุมธานี และ สมุทรปราการมีความพึงพอใจในการได้รับข่าวสารเกี่ยวกับความรู้ความเข้าใจใน เทศบาลเมืองจากพนักงานเทศบาลเมืองอยู่ในระดับต่าง ๆ ค่อนข้างกระจาย คือ มีทั้งที่พึงพอใจปานกลางและมีความพึงพอใจน้อยอยู่ในสัดส่วนที่ไม่แตกต่างกันมากนัก โดยมีแนวโน้มค่อนข้างไปทางมีความพึงพอใจน้อย กล่าวคือมากกว่าครึ่งหนึ่งของผู้ ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจน้อย ในขณะที่ผู้ที่มีความพึงพอใจปานกลางมีเกิน 3 ใน 10 เพียงเล็กน้อย และผู้ที่มีความพึงพอใจมากที่สุดมีประมาณ 1 ใน 10

เท่านั้น (ตาราง 23 ภาคผนวก ก)

5.2.2 ชาวสุขาภิบาลและรักษาความสะอาด เช่น การกำจัดขยะมูลฝอยและสิ่งปฏิกูลของทางเทศบาลเมือง ฯลฯ จากการสำรวจพบว่ากลุ่มผู้ตอบแบบสอบถามในจังหวัดนนทบุรี ปทุมธานี และสมุทรปราการมีความพึงพอใจในการได้รับชาวสุขาภิบาลและรักษาความสะอาดจากพนักงานเทศบาลเมืองอยู่ในระดับต่าง ๆ ค่อนข้างกระจาย คือ มีทั้งที่พึงพอใจปานกลางและมีความพึงพอใจน้อยอยู่ในสัดส่วนที่ไม่แตกต่างกันมากนัก โดยมีแนวโน้มค่อนข้างไปทางมีความพึงพอใจน้อย กล่าวคือมากกว่าครึ่งหนึ่งของผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจน้อย ในขณะที่ผู้ที่มีความพึงพอใจปานกลางมีจำนวนมากกว่า 3 ใน 10 และผู้ที่มีความพึงพอใจมากจนถึงมากที่สุดมีเกิน 1 ใน 10 เพียงเล็กน้อย (ตาราง 24 ภาคผนวก ก)

5.2.3 ชาวสาธารณูปโภค เช่น ชาวที่เกี่ยวข้องกับบริการไฟฟ้า หรือการประปาของทางเทศบาลเมือง ฯลฯ จากการสำรวจพบว่ากลุ่มผู้ตอบแบบสอบถามในจังหวัดนนทบุรี ปทุมธานี และสมุทรปราการมีความพึงพอใจในการได้รับชาวสาธารณูปโภคจากพนักงานเทศบาลเมืองอยู่ในระดับต่าง ๆ ค่อนข้างกระจาย คือ มีทั้งที่พึงพอใจปานกลางและมีความพึงพอใจน้อยอยู่ในสัดส่วนที่ไม่แตกต่างกันมากนัก โดยมีแนวโน้มค่อนข้างไปทางมีความพึงพอใจน้อย กล่าวคือมากกว่าครึ่งหนึ่งของผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจน้อยในการได้รับชาวสาธารณูปโภค ในขณะที่ผู้ที่มีความพึงพอใจมากมีจำนวนต่ำกว่า 1 ใน 4 ส่วนที่เหลืออีกมากกว่า 1 ใน 4 แต่ไม่ถึงครึ่งหนึ่งมีความพึงพอใจปานกลาง (ตาราง 25 ภาคผนวก ก)

5.2.4 ชาวสาธารณสุข เช่น ชาวการจัดบริการฉีดวัคซีน หรือชาวการรณรงค์ป้องกันโรคติดต่อของทางเทศบาลเมือง ฯลฯ จากการสำรวจพบว่ากลุ่มผู้ตอบแบบสอบถามในจังหวัดนนทบุรี ปทุมธานี และสมุทรปราการมีความพึงพอใจในการได้รับชาวสาธารณสุขจากพนักงานเทศบาลเมืองอยู่ในระดับต่าง ๆ ค่อนข้างกระจาย คือ มีทั้งที่พึงพอใจน้อยและมีความพึงพอใจปานกลางอยู่ในสัดส่วนที่ไม่แตกต่างกันมากนัก โดยมีแนวโน้มค่อนข้างไปทางมีความพึงพอใจน้อย กล่าวคือมากกว่าครึ่งหนึ่งของผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจน้อยในการได้รับชาว



สาธารณูปโภค ในขณะที่ผู้ที่มีความพึงพอใจมากมีจำนวนต่ำกว่า 1 ใน 4 ส่วนที่เหลืออีกเกือบ 1 ใน 4 มีความพึงพอใจปานกลาง (ตาราง 26 ภาคผนวก ก)

5.3 ความพึงพอใจในบริการที่ได้รับจากพนักงานเทศบาลเมือง  
จากการสำรวจพบว่ากลุ่มผู้ตอบแบบสอบถามในจังหวัดนนทบุรี ปทุมธานี และสมุทรปราการมีความพึงพอใจในบริการที่ได้รับจากพนักงานเทศบาลเมืองอยู่ในระดับปานกลางค่อนข้างน้อย กล่าวคือประมาณ 4 ใน 10 ของผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจน้อยในบริการที่ได้รับจากพนักงานเทศบาลเมือง ในขณะที่ผู้ที่มีความพึงพอใจมากมีเกือบ 2 ใน 10 ส่วนที่เหลืออีกประมาณ 4 ใน 10 มีความพึงพอใจปานกลาง (ตาราง 27 ภาคผนวก ก)

5.3.1 ความพึงพอใจในการอำนวยความสะดวกของ  
พนักงานเทศบาลเมือง จากการสำรวจพบว่ากลุ่มผู้ตอบแบบสอบถามในจังหวัดนนทบุรี ปทุมธานี และสมุทรปราการ มีความพึงพอใจในการอำนวยความสะดวกที่ได้รับจากพนักงานเทศบาลเมืองอยู่ในระดับต่าง ๆ ค่อนข้างกระจาย คือ มีทั้งที่พึงพอใจปานกลาง และมีความพึงพอใจน้อยอยู่ในสัดส่วนที่ไม่แตกต่างกันมากนัก โดยมีแนวโน้มค่อนข้างไปทางมีความพึงพอใจน้อย กล่าวคือ เกือบครึ่งหนึ่งของผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจน้อยกับการอำนวยความสะดวกที่ได้รับจากพนักงานเทศบาลเมือง ในขณะที่ผู้ที่มีความพึงพอใจปานกลางมีประมาณ 3 ใน 10 ส่วนที่เหลืออีกเกือบ 2 ใน 10 มีความพึงพอใจน้อย (ตาราง 28 ภาคผนวก ก)

5.3.2 ความพึงพอใจในความรวดเร็วในการให้  
บริการของพนักงานเทศบาลเมือง จากการสำรวจพบว่ากลุ่มผู้ตอบแบบสอบถามในจังหวัดนนทบุรี ปทุมธานี และสมุทรปราการมีความพึงพอใจค่อนข้างน้อยต่อความรวดเร็วในการให้บริการของพนักงานเทศบาลเมือง คือ เกือบครึ่งหนึ่งของผู้ตอบแบบสอบถาม มีความพึงพอใจน้อยต่อความรวดเร็วในการให้บริการของพนักงานเทศบาลเมือง ในขณะที่ผู้ที่มีความพึงพอใจมากมีจำนวนไม่ถึง 2 ใน 10 ส่วนที่เหลืออีกประมาณ 3 ใน 10 มีความพึงพอใจปานกลาง (ตาราง 29 ภาคผนวก ก)

5.4 ความพึงพอใจในการได้รับคำแนะนำ ช่วยเหลือหรือชี้แจง  
จากพนักงานเทศบาลเมือง จากการสำรวจพบว่ากลุ่มผู้ตอบแบบสอบถามในจังหวัด  
 นนทบุรี ปทุมธานี และสมุทรปราการมีความพึงพอใจต่อการให้คำแนะนำ ช่วยเหลือ  
 หรือชี้แจงจากพนักงานเทศบาลเมืองเกี่ยวกับเอกสารที่จำเป็นต้องใช้ในการติดต่อกับ  
 เทศบาลเมืองและคำแนะนำเกี่ยวกับบุคคลหรือสถานที่ที่จะต้องไปติดต่อหรือติดต่อ  
 ราชการกับทางเทศบาลเมืองอยู่ในระดับต่าง ๆ ค่อนข้างกระจาย คือ มีทั้งที่พึงพอใจ  
 ปานกลางและมีความพึงพอใจน้อยอยู่ในสัดส่วนที่ไม่แตกต่างกันมากนัก โดยมีแนวโน้ม  
 ค่อนข้างไปทางมีความพึงพอใจน้อย กล่าวคือ เกือบ 4 ใน 10 ของผู้ตอบแบบสอบ  
 ถามมีความพึงพอใจน้อยต่อการได้รับคำแนะนำช่วยเหลือ หรือ ชี้แจง จากพนักงาน  
 เทศบาลเมือง ในขณะที่ผู้ที่มีความพึงพอใจปานกลางมีประมาณ 4 ใน 10 ส่วนที่  
 เหลืออีกเกือบ 2 ใน 10 มีความพึงพอใจปานกลาง (ตาราง 30 ภาคผนวก ก)

## ตอนที่ 2 การทดสอบสมมติฐาน

สมมติฐานข้อที่ 1 ประชาชนมีความพึงพอใจในการติดต่อสื่อสารกับ  
 พนักงานเทศบาลเมืองในด้านการได้รับข่าวสาร ด้านการได้รับคำแนะนำ และด้าน  
 การได้รับบริการแตกต่างกัน

1. การได้รับข่าวสาร กับ การได้รับบริการ จากตารางที่ 31 (ภาค  
 ผนวก ก) พบว่า ความพึงพอใจในการได้รับข่าวสารต่าง ๆ ของประชาชนที่อาศัย  
 อยู่ในเขตเทศบาลเมืองนนทบุรี ปทุมธานี และสมุทรปราการ กับ ความพึงพอใจใน  
 การได้รับบริการต่าง ๆ จากพนักงานเทศบาลเมืองของประชาชนที่อาศัยอยู่ในเขต  
 เทศบาลเมืองนนทบุรี ปทุมธานี และสมุทรปราการ ไม่มีความแตกต่างกันอย่างมี  
 นัยสำคัญทางสถิติ

2. การได้รับข่าวสาร กับ การได้รับคำแนะนำ จากตารางที่ 32  
 (ภาคผนวก ก) พบว่า ความพึงพอใจในการได้รับข่าวสารต่าง ๆ ของประชาชนที่

อาศัยอยู่ในเขตเทศบาลเมืองนนทบุรี ปทุมธานีและสมุทรปราการ กับความพึงพอใจในการได้รับคำแนะนำ ช่วยเหลือหรือชี้แจงต่าง ๆ จากพนักงานเทศบาลเมืองของประชาชนที่อาศัยอยู่ในเขตเทศบาลเมืองนนทบุรี ปทุมธานีและสมุทรปราการ ไม่มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

### 3. การได้รับบริการ กับ การได้รับคำแนะนำ จากตารางที่ 33

(ภาคผนวก ก) พบว่า ความพึงพอใจในการได้รับบริการต่าง ๆ ของประชาชนที่อาศัยอยู่ในเขตเทศบาลเมืองนนทบุรี ปทุมธานีและสมุทรปราการ กับความพึงพอใจในการได้รับคำแนะนำ ช่วยเหลือ หรือชี้แจงต่าง ๆ จากพนักงานเทศบาลเมืองของประชาชนที่อาศัยอยู่ในเขตเทศบาลเมืองนนทบุรี ปทุมธานีและสมุทรปราการมีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 โดยประชาชนที่อาศัยอยู่ในเขตเทศบาลเมืองนนทบุรี ปทุมธานีและสมุทรปราการ มีความพึงพอใจในการได้รับบริการจากพนักงานเทศบาลเมืองน้อยกว่าการได้รับความพึงพอใจในเรื่องการให้คำแนะนำ ช่วยเหลือหรือชี้แจงต่าง ๆ จากพนักงานเทศบาลเมือง

**สมมติฐานข้อที่ 2** ประชาชนที่มีเพศ อายุ อาชีพ ระดับการศึกษา และรายได้ต่างกัน จะมีความพึงพอใจในการได้รับข่าวสาร การบริการ และคำแนะนำจากพนักงานเทศบาลเมืองแตกต่างกัน

#### 1. เพศ

1.1 การได้รับข่าวสารต่าง ๆ จากพนักงานเทศบาลเมือง จากการวิเคราะห์ความพึงพอใจในการได้รับข่าวสารต่าง ๆ จากพนักงานเทศบาลเมืองระหว่างประชาชนเพศชายและเพศหญิง พบว่า ประชาชนเพศชายและเพศหญิงมีความพึงพอใจในการได้รับข่าวสารต่าง ๆ จากพนักงานเทศบาลเมืองแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 โดยกลุ่มเพศหญิงมีความพึงพอใจในการได้

รับข่าวสารต่าง ๆ จากพนักงานเทศบาลเมืองสูงกว่ากลุ่มเพศชาย (ตาราง 34 ภาคผนวก ก)

อย่างไรก็ตาม เมื่อวิเคราะห์ความพึงพอใจในการได้รับข่าวสารแยกตามประเภทของข่าวสาร พบว่า ความพึงพอใจระหว่างเพศชายและเพศหญิงไม่มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติในเรื่องของการได้รับข่าวสารจากวิทยุและรักษาความสะอาด เช่น การกำจัดขยะมูลฝอยและสิ่งปฏิกูลของทางเทศบาลเมือง ฯลฯ เช่นเดียวกับการได้รับข่าวสารอุปโภค เช่น ข่าวที่เกี่ยวกับการบริการไฟฟ้าหรือการประปาของทางเทศบาลเมืองจากพนักงานเทศบาลเมือง (ตาราง 36 - 37 ภาคผนวก ก)

ส่วนความพึงพอใจระหว่างเพศชายและเพศหญิงในการได้รับข่าวสารเกี่ยวกับความรู้ความเข้าใจในงานเทศบาลเมือง เช่น การเสียภาษีป้าย ภาษีบำรุงท้องที่ ความรู้เกี่ยวกับงานทะเบียนราษฎร ฯลฯ และความพึงพอใจในการได้รับข่าวสารนันทนาการ เช่น ข่าวการจัดบริการนันทนาการหรือข่าวการรณรงค์ป้องกันโรคติดต่อของทางเทศบาลเมือง ฯลฯ ยังคงมีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 และ 0.01 ตามลำดับ โดยกลุ่มเพศหญิงยังคงมีความพึงพอใจในการได้รับข่าวสารทั้งสองประเภทจากพนักงานเทศบาลเมืองสูงกว่ากลุ่มเพศชาย (ตาราง 35 - 38 ภาคผนวก ก)

1.2 การได้รับบริการจากพนักงานเทศบาลเมือง จากการวิเคราะห์ความพึงพอใจในบริการที่ได้รับจากพนักงานเทศบาลเมือง ระหว่างประชาชนเพศชายและเพศหญิง พบว่า ไม่มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติทั้งในเรื่องของการอำนวยความสะดวก และความรวดเร็วในการให้บริการของพนักงานเทศบาลเมือง (ตาราง 39 - 40 ภาคผนวก ก)

1.3 การได้รับคำแนะนำจากพนักงานเทศบาลเมือง จากการวิเคราะห์ความพึงพอใจในการได้รับคำแนะนำ ช่วยเหลือ หรือชี้แจงจากพนักงานเทศบาลเมืองเกี่ยวกับเอกสารที่จำเป็นต้องใช้ในการติดต่อกับทางเทศบาลเมือง

และการได้รับคำแนะนำ ช่วยเหลือหรือชี้แจงจากพนักงานเทศบาลเมืองเกี่ยวกับบุคคลหรือสถานที่ที่จะต้องไปติดต่อชำระ หรือติดต่อราชการด้วยระหว่างเพศชายและเพศหญิงนั้น พบว่าไม่มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ (ตาราง 41 - 42 ภาคผนวก ก)

## 2. อายุ

2.1 การได้รับข่าวสารต่าง ๆ จากพนักงานเทศบาลเมือง  
จากการวิเคราะห์ความพึงพอใจในการได้รับข่าวสารต่าง ๆ จากพนักงานเทศบาลเมืองระหว่างประชาชนที่อยู่ในกลุ่มอายุที่ต่างกัน พบว่าประชาชนที่อยู่ในกลุ่มอายุที่ต่างกันมีความพึงพอใจในการได้รับข่าวสารต่าง ๆ จากพนักงานเทศบาลเมืองไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ (ตาราง 43 ภาคผนวก ก)

2.2 การได้รับบริการจากพนักงานเทศบาลเมือง จากการวิเคราะห์ความพึงพอใจในการได้รับการอำนวยความสะดวกจากพนักงานเทศบาลเมืองระหว่างประชาชนที่อยู่ในกลุ่มอายุที่ต่างกัน พบว่า ไม่มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติในเรื่องของการอำนวยความสะดวก (ตาราง 44 ภาคผนวก ก)

ส่วนการวิเคราะห์ความพึงพอใจที่มีต่อความรวดเร็วในการให้บริการของพนักงานเทศบาลเมืองระหว่างประชาชนที่อยู่ในกลุ่มอายุต่างกัน พบว่า มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 โดยกลุ่มอายุ 51-60 ปี มีความพึงพอใจต่อความรวดเร็วในการให้บริการของพนักงานเทศบาลเมืองมากที่สุด รองลงมาคือกลุ่มที่มีอายุ 41 - 50 ปี กลุ่มที่มีอายุ 31 - 40 ปี กลุ่มที่มีอายุ 20 - 30 ปี และกลุ่มที่มีอายุ 61 ปีขึ้นไปตามลำดับ (ตาราง 45 ภาคผนวก ก)

2.3 การได้รับคำแนะนำจากพนักงานเทศบาลเมือง จากการวิเคราะห์ความพึงพอใจในการได้รับคำแนะนำ ช่วยเหลือ หรือชี้แจงจากพนักงานเทศบาลเมืองเกี่ยวกับเอกสารที่จำเป็นต้องใช้ในการติดต่อกับทางเทศบาลเมือง และการได้รับคำแนะนำ ช่วยเหลือหรือชี้แจงจากพนักงานเทศบาลเมืองเกี่ยวกับ

บุคคลหรือสถานที่ที่จะต้องไปติดต่อธุระหรือติดต่อราชการด้วย ระหว่างประชาชนที่อยู่ในกลุ่มอายุต่างกันนั้น พบว่า ไม่มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ (ตาราง 46 - 47 ภาคผนวก ก)

### 3. ระดับการศึกษา

3.1 การได้รับข่าวสารต่าง ๆ จากพนักงานเทศบาลเมือง จากการวิเคราะห์ความพึงพอใจในการได้รับข่าวสารต่าง ๆ จากพนักงานเทศบาลเมือง ระหว่างประชาชนที่อยู่ในกลุ่มระดับการศึกษาสูงสุดต่างกัน พบว่า ประชาชนที่อยู่ในกลุ่มระดับการศึกษาต่างกันมีความพึงพอใจในการได้รับข่าวสารต่าง ๆ จากพนักงานเทศบาลเมืองแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.001 โดยกลุ่มที่จบอาชีวศึกษามีความพึงพอใจในการได้รับข่าวสารต่าง ๆ จากพนักงานเทศบาลเมืองมากที่สุด และกลุ่มที่มีการศึกษาในระดับปริญญาตรีหรือสูงกว่า เป็นกลุ่มที่มีความพึงพอใจในการได้รับข่าวสารต่าง ๆ จากพนักงานเทศบาลเมืองน้อยที่สุด (ตาราง 48 ภาคผนวก ก)

อย่างไรก็ตาม เมื่อวิเคราะห์ความพึงพอใจในการได้รับข่าวสารแยกตามประเภทของข่าวสาร พบว่า ความพึงพอใจในเรื่องของการได้รับข่าวสารเกี่ยวกับความรู้ความเข้าใจในเทศบาลเมือง เช่น การเสียภาษีป้าย ภาษีบำรุงท้องที่ ความรู้เกี่ยวกับงานทะเบียนราษฎร ฯลฯ จากพนักงานเทศบาลเมือง ระหว่างประชาชนที่อยู่ในกลุ่มระดับการศึกษาต่างกันไม่มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ (ตาราง 49 ภาคผนวก ก)

ส่วนความพึงพอใจในการได้รับข่าวสารสุขภาพและรักษาความสะอาด เช่น การกำจัดขยะมูลฝอยและสิ่งปฏิกูลของทางเทศบาลเมือง ฯลฯ ระหว่างประชาชนที่อยู่ในกลุ่มที่มีระดับการศึกษาต่างกันมีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 (ตาราง 50 ภาคผนวก ก)

เมื่อทดสอบความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยของกลุ่มที่มีระดับการศึกษา

ต่าง ๆ ที่ละคู่ก็พบว่าที่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติก็คือ กลุ่มที่มีการศึกษาระดับอาชีวศึกษามีความพึงพอใจในการได้รับข่าวสุขภาพและรักษาความสะอาดจากพนักงานเทศบาลเมืองสูงกว่ากลุ่มที่มีการศึกษาระดับปริญญาตรีหรือสูงกว่า ที่เหลือนอกนั้นมีความพึงพอใจในการได้รับข่าวสุขภาพและรักษาความสะอาดจากพนักงานเทศบาลเมืองไม่แตกต่างกัน (ตาราง 51 ภาคผนวก ก)

ความพึงพอใจในการได้รับข่าวสาธารณูปโภค เช่น ข่าวที่เกี่ยวกับบริการไฟฟ้าหรือการประปาของทางเทศบาลเมือง ฯลฯ ระหว่างประชาชนที่อยู่ในกลุ่มที่มีระดับการศึกษาต่างกันมีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.001 (ตาราง 52 ภาคผนวก ก)

เมื่อทำการทดสอบหากกลุ่มที่แตกต่างกัน โดยวิธี Scheffe แล้วพบว่า กลุ่มที่มีการศึกษาระดับปริญญาตรีหรือสูงกว่าปริญญาตรีมีความพึงพอใจในการได้รับข่าวสาธารณูปโภคต่ำกว่ากลุ่มที่มีการศึกษาระดับประถมศึกษาปีที่ 4 และกลุ่มที่มีการศึกษาระดับมัธยมศึกษาปีที่ 6 นอกจากนี้กลุ่มที่มีการศึกษาระดับปริญญาตรีหรือสูงกว่าปริญญาตรียังมีความพึงพอใจในการได้รับข่าวสาธารณูปโภคต่ำกว่ากลุ่มที่มีการศึกษาระดับอาชีวศึกษาและกลุ่มที่มีการศึกษาระดับอนุปริญญาด้วย ส่วนกลุ่มอื่น ๆ นอกจากนี้ไม่มีความแตกต่างระหว่างกลุ่ม (ตาราง 53 ภาคผนวก ก)

ความพึงพอใจในการได้รับข่าวสาธารณสุข เช่น ข่าวการจัดบริการฉีดวัคซีนหรือข่าวการรณรงค์ป้องกันโรคติดต่อของทางเทศบาลเมือง ฯลฯ ระหว่างประชาชนที่อยู่ในกลุ่มที่มีระดับการศึกษาต่างกันมีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 (ตาราง 54 ภาคผนวก ก)

เมื่อทดสอบความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยของกลุ่มอาชีพต่าง ๆ ที่ละคู่พบว่าคู่ที่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติก็คือ กลุ่มที่มีการศึกษาระดับมัธยมศึกษาปีที่ 6 และกลุ่มที่มีการศึกษาระดับอาชีวศึกษา มีความพึงพอใจในการได้รับข่าวสาธารณสุขจากพนักงานเทศบาลเมืองสูงกว่ากลุ่มที่มีการศึกษาระดับปริญญาตรีหรือสูงกว่าปริญญาตรี ส่วนกลุ่มอื่น ๆ นอกจากนี้ไม่มีความแตกต่างระหว่างกลุ่ม (ตาราง 55 ภาคผนวก ก)

3.2 การได้รับบริการจากพนักงานเทศบาลเมือง จากการวิเคราะห์ความพึงพอใจในบริการที่ได้รับจากพนักงานเทศบาลเมืองระหว่างประชาชนที่อยู่ในกลุ่มที่มีระดับการศึกษาต่างกัน พบว่า ไม่มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติทั้งในเรื่องของการอำนวยความสะดวกของพนักงานเทศบาลเมืองและความรวดเร็วในการให้บริการของพนักงานเทศบาลเมือง (ตาราง 56 - 57 ภาคผนวก ก)

3.3 การได้รับคำแนะนำจากพนักงานเทศบาลเมือง จากการวิเคราะห์ความพึงพอใจในการได้รับคำแนะนำ ช่วยเหลือหรือชี้แจงจากพนักงานเทศบาลเมืองเกี่ยวกับเอกสารที่จำเป็นต้องใช้ในการติดต่อกับทางเทศบาลเมือง และการได้รับคำแนะนำ ช่วยเหลือหรือชี้แจงจากพนักงานเทศบาลเมืองเกี่ยวกับบุคคลหรือสถานที่ที่จะต้องไปติดต่อธุระหรือติดต่อราชการด้วยระหว่างประชาชนที่อยู่ในกลุ่มที่มีระดับการศึกษาต่างกันั้น พบว่า ไม่มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ (ตาราง 58 - 59 ภาคผนวก ก)

#### 4. อาชีพ

4.1 การได้รับข่าวสารต่าง ๆ จากพนักงานเทศบาลเมือง จากการวิเคราะห์ความพึงพอใจในการได้รับข่าวสารต่าง ๆ จากพนักงานเทศบาลเมืองระหว่างประชาชนที่อยู่ในกลุ่มอาชีพต่างกัน พบว่า ประชาชนที่อยู่ในกลุ่มอาชีพต่างกัมีความพึงพอใจในการได้รับข่าวสารต่าง ๆ จากพนักงานเทศบาลเมืองไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ (ตาราง 60 ภาคผนวก ก)

4.2 การได้รับบริการจากพนักงานเทศบาลเมือง จากการวิเคราะห์ความพึงพอใจในบริการที่ได้รับจากพนักงานเทศบาลเมืองระหว่างประชาชนที่อยู่ในกลุ่มอาชีพต่างกัน พบว่า ไม่มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติทั้งในเรื่องของการอำนวยความสะดวกของพนักงานเทศบาลเมืองและความรวดเร็วในการให้บริการของพนักงานเทศบาลเมือง (ตาราง 61 - 62 ภาคผนวก ก)



4.3 การได้รับคำแนะนำจากพนักงานเทศบาลเมือง จากการวิเคราะห์ความพึงพอใจในการได้รับคำแนะนำ ช่วยเหลือหรือชี้แจงจากพนักงานเทศบาลเมืองเกี่ยวกับเอกสารที่จำเป็นต้องใช้ในการติดต่อกับทางเทศบาลเมืองระหว่างกลุ่มที่มีอาชีพต่างกัน พบว่า มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยกลุ่มนักเรียน นิสิต นักศึกษามีความพึงพอใจในการได้รับคำแนะนำ ช่วยเหลือหรือชี้แจงจากพนักงานเทศบาลเมืองเกี่ยวกับเอกสารที่จำเป็นต้องใช้ในการติดต่อกับทางเทศบาลเมืองมากที่สุด รองลงมาคือกลุ่มแม่บ้าน กลุ่มรับราชการ รัฐวิสาหกิจ ครู กลุ่มรับจ้าง กลุ่มค้าขายธุรกิจทั่วไป กลุ่มเกษตรกร และกลุ่มอื่น ๆ คือผู้ที่มีอาชีพประมงตามลำดับ (ตาราง 63 ภาคผนวก ก)

จากการวิเคราะห์ความพึงพอใจในการได้รับคำแนะนำ ช่วยเหลือหรือชี้แจงจากพนักงานเทศบาลเมืองเกี่ยวกับบุคคลหรือสถานที่ที่จะต้องไปติดต่อธุระหรือติดต่อราชการระหว่างประชาชนที่อยู่ในกลุ่มอาชีพต่าง ๆ นั้น พบว่า มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยกลุ่มนักเรียน นิสิต นักศึกษามีความพึงพอใจในการได้รับคำแนะนำ ช่วยเหลือหรือชี้แจงจากพนักงานเทศบาลเมืองเกี่ยวกับบุคคลหรือสถานที่ที่จะต้องไปติดต่อธุระหรือติดต่อราชการกับทางเทศบาลเมืองมากที่สุด รองลงมาคือกลุ่มแม่บ้าน กลุ่มค้าขาย ธุรกิจทั่วไป กลุ่มรับราชการ รัฐวิสาหกิจครู กลุ่มเกษตรกร และกลุ่มผู้ประกอบการอาชีพอื่น ๆ คือ การประมงตามลำดับ (ตาราง 64 ภาคผนวก ก)

## 5. รายได้ส่วนบุคคลต่อเดือน

5.1 การได้รับข่าวสารต่าง ๆ จากพนักงานเทศบาลเมือง จากการวิเคราะห์ความพึงพอใจในการได้รับข่าวสารต่าง ๆ จากพนักงานเทศบาลเมืองระหว่างประชาชนที่อยู่ในกลุ่มรายได้ต่างกัน พบว่า ประชาชนที่อยู่ในกลุ่มรายได้ต่างกันมีความพึงพอใจในการได้รับข่าวสารต่าง ๆ จากพนักงานเทศบาลเมืองไม่แตกต่างกันอย่างมีระดับนัยสำคัญทางสถิติ (ตาราง 65 ภาคผนวก ก)

อย่างไรก็ตาม เมื่อวิเคราะห์ความพึงพอใจในการได้รับข่าวสารแยกตาม

ประเภทของข่าวสาร พบว่า ความพึงพอใจในเรื่องของการได้รับข่าวสารเกี่ยวกับ ความรู้ความเข้าใจในเทศบาลเมือง เช่น การเสียภาษีป้าย ภาษีบำรุงท้องที่ ความรู้เกี่ยวกับงานทะเบียนราษฎร ฯลฯ จากพนักงานเทศบาลเมืองระหว่างประชาชนที่อยู่ในกลุ่มรายได้ต่างกันไม่มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ (ตาราง 66 ภาคผนวก ก)

แต่ความพึงพอใจในการได้รับข่าวสารสุขภาพและรักษาความสะอาด เช่น การกำจัดขยะมูลฝอยและสิ่งปฏิกูลของทางเทศบาลเมือง ฯลฯ ระหว่างประชาชนที่อยู่ในกลุ่มที่มีรายได้ต่างกันกลับมีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยกลุ่มที่มีรายได้ส่วนบุคคลต่อเดือน 4,001 - 6,000 บาท มีความพึงพอใจในการได้รับข่าวสารสุขภาพและรักษาความสะอาดจากพนักงานเทศบาลเมืองมากที่สุด รองลงมาคือกลุ่มที่มีรายได้ 2,000 บาทหรือต่ำกว่า กลุ่มที่มีรายได้ 2,001 - 4,000 บาท และ กลุ่มที่มีรายได้มากกว่า 6,000 บาทตามลำดับ (ตาราง 67 ภาคผนวก ก)

อย่างไรก็ตาม เมื่อทำการทดสอบหากลุ่มที่แตกต่างกัน โดยวิธีของ Scheffe แล้วกลับไม่ปรากฏว่ามีคู่ที่แตกต่างกันอย่างมีระดับนัยสำคัญทางสถิติ

ความพึงพอใจในการได้รับข่าวสารอุปโภค เช่น ข่าวที่เกี่ยวกับ บริการไฟฟ้าหรือการประปาของทางเทศบาลเมือง ฯลฯ ระหว่างประชาชนที่อยู่ในกลุ่มที่มีรายได้ต่างกันไม่มีความแตกต่างกันอย่างมีระดับนัยสำคัญทางสถิติ (ตาราง 68 ภาคผนวก ก)

ความพึงพอใจในการได้รับข่าวสารดูแลสุขภาพ เช่น ข่าวการจัดบริการฉีดวัคซีนหรือข่าวการรณรงค์ป้องกันโรคติดต่อของทางเทศบาลเมือง ฯลฯ ระหว่างประชาชนที่มีรายได้ต่างกันมีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 โดยกลุ่มที่มีรายได้ 2,000 บาท หรือต่ำกว่ามีความพึงพอใจในการได้รับข่าวสารสุขภาพจากพนักงานเทศบาลเมืองมากที่สุด รองลงมาคือกลุ่มที่มีรายได้ 2,001 ถึง 4,000 บาท กลุ่มที่มีรายได้ 4,001 - 6,000 บาท และกลุ่มที่มีรายได้มากกว่า 6,000 บาทตามลำดับ (ตาราง 69 ภาคผนวก ก)

เมื่อทดสอบความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยของกลุ่มรายได้ต่าง ๆ ทีละคู่ พบว่ากลุ่มที่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติก็คือ กลุ่มที่มีรายได้ 2,000 บาท หรือต่ำกว่า มีความพึงพอใจในการได้รับข่าวสารสุขภาพ เช่น ข่าวการจัดบริการฉีดวัคซีน หรือข่าวการรณรงค์ป้องกันโรคติดต่อของทางเทศบาลเมือง ฯลฯ สูงกว่ากลุ่มที่มีรายได้ 4,001 - 6,001 บาทและกลุ่มที่มีรายได้มากกว่า 6,000 บาทขึ้นไป นอกนั้นมีความพึงพอใจไม่แตกต่างกัน (ตาราง 70 ภาคผนวก ก)

5.2 การได้รับบริการจากพนักงานเทศบาลเมือง จากการวิเคราะห์ความพึงพอใจในการอำนวยความสะดวกที่ได้รับจากพนักงานเทศบาลเมืองระหว่างกลุ่มประชาชนที่มีรายได้ต่างกัน พบว่า มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับในเรื่องของการอำนวยความสะดวก โดยกลุ่มที่มีรายได้มากกว่า 6,000 บาทขึ้นไปมีความพึงพอใจสูงสุด รองลงมาคือกลุ่มที่มีรายได้ 2,000 บาท หรือต่ำกว่า กลุ่มที่มีรายได้ 4,001 - 6,000 บาท และกลุ่มที่มีรายได้ 2,001 - 4,000 บาทตามลำดับ (ตาราง 71 ภาคผนวก ก)

เมื่อทดสอบความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยของกลุ่มรายได้ต่าง ๆ ทีละคู่ พบว่ากลุ่มที่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติก็คือ กลุ่มที่มีรายได้ 6,000 บาทขึ้นไปมีความพึงพอใจในการอำนวยความสะดวกที่ได้รับจากพนักงานเทศบาลเมือง สูงกว่ากลุ่มที่มีรายได้ 2,001 - 4,000 บาท นอกนั้นมีความพึงพอใจไม่แตกต่างกัน (ตาราง 72 ภาคผนวก ก)

ส่วนการวิเคราะห์ความพึงพอใจที่มีต่อความรวดเร็วในการให้บริการของพนักงานเทศบาลเมืองระหว่างกลุ่มประชาชนที่มีรายได้ต่างกัน พบว่า มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 โดยกลุ่มที่มีรายได้มากกว่า 6,000 บาทขึ้นไปมีความพึงพอใจสูงสุด รองลงมาคือกลุ่มที่มีรายได้ 2,000 บาทหรือต่ำกว่า กลุ่มที่มีรายได้ 4,001 - 6,000 บาท และกลุ่มที่มีรายได้ 2,001 - 4,000 บาทตามลำดับ (ตาราง 73 ภาคผนวก ก)

เมื่อทดสอบความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยของกลุ่มรายได้ต่าง ๆ ทีละคู่ พบว่ากลุ่มที่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติก็คือ กลุ่มที่มีรายได้ 6,000 บาทขึ้นไปมีความพึงพอใจต่อความรวดเร็วในการให้บริการของพนักงานเทศบาลเมือง

สูงกว่ากลุ่มที่มีรายได้ 2,001 - 4,000 บาท นอกนั้นมีความพึงพอใจไม่แตกต่างกัน (ตาราง 74 ภาคผนวก ก)

3.3 การได้รับคำแนะนำจากพนักงานเทศบาลเมือง จากการวิเคราะห์ความพึงพอใจในการได้รับคำแนะนำ ช่วยเหลือ หรือชี้แจงจากพนักงานเทศบาลเมืองเกี่ยวกับเอกสารที่จำเป็นต้องใช้ในการติดต่อกับทางเทศบาลเมือง และการได้รับคำแนะนำ ช่วยเหลือหรือชี้แจงจากพนักงานเทศบาลเมืองเกี่ยวกับบุคคลหรือสถานที่ที่จะต้องไปติดต่อชำระหรือติดต่อราชการด้วยระหว่างประชาชนที่อยู่ในกลุ่มที่มีรายได้ต่างกันนั้น พบว่า มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 (ตาราง 75 - 76 ภาคผนวก ก)

เมื่อทดสอบความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยของกลุ่มรายได้ต่าง ๆ ทีละคู่ พบว่ากลุ่มที่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติก็คือ กลุ่มที่มีรายได้ 6,000 บาทขึ้นไป ซึ่งมีความพึงพอใจทั้งในเรื่องของการได้รับคำแนะนำเกี่ยวกับเอกสารที่จำเป็นต้องใช้ในการติดต่อกับทางเทศบาลเมือง และการได้รับคำแนะนำเกี่ยวกับบุคคลหรือสถานที่ที่จะต้องไปติดต่อชำระหรือติดต่อราชการด้วยสูงกว่ากลุ่มที่มีรายได้ 2,001 - 4,000 บาทเหมือนกัน นอกนั้นมีความพึงพอใจไม่แตกต่างกัน (ตาราง 77 - 78 ภาคผนวก ก)

ศูนย์วิทยทรัพยากร  
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย