# 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 | 135 | 42.50 |
| หญิง | 183 | 57.50 |
| **รวม** | **318** | **100.00** |
| **2. อายุ** | | |
| อายุต่ำกว่า 26 ปี | 4 | 1.30 |
| อายุระหว่าง 26 - 35 ปี | 25 | 7.90 |
| อายุระหว่าง 36 - 45 ปี | 36 | 11.30 |
| อายุระหว่าง 46 - 55 ปี | 101 | 31.80 |
| อายุระหว่าง 56 - 65 ปี | 84 | 26.40 |
| อายุระหว่าง 66 - 75 ปี | 53 | 16.70 |
| อายุมากกว่า 75 ปี | 15 | 4.70 |
| **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 | 46 | 14.50 |
| เกษตรกรรม (ทำนา ทำสวน ทำไร่ เลี้ยงไก่ เลี้ยงวัว) | 105 | 33.00 |
| แม่บ้าน ผู้สูงอายุ ข้าราชการบำนาญ นักศึกษา | 23 | 7.20 |
| รับจ้างทั่วไป ค้าขาย ทำธุรกิจส่วนตัว | 144 | 45.30 |
| **รวม** | **318** | **100.00** |

ตารางที่ 4.1 (ต่อ)

| ข้อมูลส่วนตัว | จำนวน (คน) | ร้อยละ |
|---|---|---|
| **5. การศึกษา** | | |
| ประถมศึกษา | 186 | 58.50 |
| มัธยมศึกษา | 65 | 20.40 |
| อนุปริญญา | 22 | 6.90 |
| ปริญญาตรี | 41 | 12.90 |
| สูงกว่าปริญญาตรี | 4 | 1.30 |
| **รวม** | **318** | **100.00** |
| **6. จำนวนสมาชิกในครัวเรือน** | | |
| 1 คน | 29 | 9.10 |
| 2 คน | 44 | 13.80 |
| 3 คน | 79 | 24.80 |
| 4 คน | 105 | 33.00 |
| 5 คน | 33 | 10.40 |
| มากกว่า 5 คน | 28 | 8.80 |
| **รวม** | **318** | **100.00** |
| **7. จำนวนครั้งที่มาใช้บริการ** | | |
| 1 ครั้ง | 196 | 61.60 |
| 2 ครั้ง | 96 | 30.20 |
| 3 ครั้ง | 13 | 4.10 |
| มากกว่า 3 ครั้ง | 13 | 4.10 |
| **รวม** | **318** | **100.00** |

จากตารางที่ 4.1 พบว่า ประชาชนผู้ตอบแบบสำรวจส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 183 คน คิดเป็นร้อยละ 57.50 มีอายุระหว่าง 46 –55 ปี จำนวน 101 คน คิดเป็นร้อยละ 31.80 มีที่อยู่อาศัยอยู่ หมู่ที่ 7 จำนวน 68 คน คิดเป็นร้อยละ 21.40 รับจ้างทั่วไป ค้าขาย ทำธุรกิจส่วนตัวรวม จำนวน 144 คน คิดเป็นร้อยละ 45.30 การศึกษาสูงสุดประถมศึกษา จำนวน 186 คน คิดเป็นร้อยละ 58.50 มีจำนวนสมาชิกในครัวเรือน 4 คน จำนวน 105 คน คิดเป็นร้อยละ 33.00 และมีจำนวนครั้งที่มาใช้บริการจากสำนักงานเทศบาลตำบลบ้านลาด 1 ครั้ง มากที่สุด จำนวน 196 คนคิดเป็นร้อยละ 61.60

ตารางที่ 4.2 ประเภทของการบริการที่ใช้จากสำนักงานเทศบาลตำบลบ้านลาด

| เรื่องที่มาใช้บริการจากสำนักงานเทศบาลตำบลบ้านลาด | จำนวน (คน) | อันดับที่ |
|---|---|---|
| 1. แจ้งเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ | 42 | 4 |
| 2. ขออนุญาตประกอบกิจการที่เป็นอันตรายต่อสุขภาพ | 1 | 9 |
| 3. ขออนุญาตจัดตั้งสถานที่จำหน่ายอาหารหรือสถานที่สะสมอาหาร | 3 | 8 |
| 4. ขออนุญาตจำหน่ายสินค้าในที่หรือทางสาธารณะ | 11 | 6 |
| 5. แจ้งเกิด แจ้งตาย ย้ายที่อยู่ ขอเลขที่บ้าน ขอมีหรือต่ออายุบัตรประจำตัว | 113 | 2 |
| 6. ชำระภาษีและค่าธรรมเนียมต่างๆ เช่น ภาษีป้าย ภาษีโรงเรือนและที่ดิน ภาษีบำรุงท้องที่ เป็นต้น | 175 | 1 |
| 7. ขออนุญาตก่อสร้างอาคาร/ดัดแปลงอาคาร/รื้อถอนอาคาร | 7 | 7 |
| 8. ขอรับบริการเขียนผังบริเวณประกอบการขออนุญาตก่อสร้าง | 1 | 9 |
| 9. ขอรับบริการแบบบ้านมาตรฐาน/แบบบ้านเพื่อประชาชน | 1 | 9 |
| 10. ขอรับสวัสดิการต่างๆ เช่น เงินสงเคราะห์จัดการศพผู้สูงอายุ เบี้ยยังชีพผู้สูงอายุผู้พิการ ผู้ป่วยเอดส์ เป็นต้น | 63 | 3 |
| 11. อื่นๆ | 32 | 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 | 4.08 | 0.58 | มาก | 1 |
| 2. ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ | 3.97 | 0.61 | มาก | 4 |
| 3. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก | 4.05 | 0.61 | มาก | 2 |
| 4. ด้านการบริการข้อมูลข่าวสาร | 4.01 | 0.66 | มาก | 3 |
| **รวม** | **4.03** | **0.52** | **มาก** | |

จากตารางที่ 4.3 พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลบ้านลาดโดยรวมและรายด้านทุกด้านในระดับมาก โดยด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่หรือบุคลากรที่ให้บริการอยู่ในระดับมาก เป็นอันดับที่ 1 ($\overline{X}$ = 4.08, S.D = 0.58) และอันดับรองลงมา คือ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ($\overline{X}$ = 4.05,S.D = 0.61) และด้านการบริการข้อมูลข่าวสาร ($\overline{X}$ = 4.01, S.D = 0.66) ซึ่งอยู่ในระดับมากทั้งสองด้าน ส่วนด้านที่ประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในอันดับสุดท้าย ได้แก่ ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ ($\overline{X}$ = 3.97, S.D = 0.61)

ตารางที่ 4.4 ค่าเฉลี่ยและค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐานของความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลบ้านลาดด้านเจ้าหน้าที่หรือบุคลากรที่ให้บริการ

| **ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลบ้านลาดด้านเจ้าหน้าที่หรือบุคลากรที่ให้บริการ** | ($\overline{X}$) | (S.D.) | **ระดับความพึงพอใจ** | **อันดับที่** |
|---|---|---|---|---|
| 1. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสุภาพ ยิ้มแย้ม แจ่มใส มีความเป็นมิตร | 4.15 | 0.59 | มาก | 1 |
| 2. เจ้าหน้าที่มีความเอื้อเฟื้อเผื่อแผ่และมีน้ำใจให้บริการ | 4.12 | 0.59 | มาก | 2 |
| 3. เจ้าหน้าที่ดูแลเอาใจใส่ ให้บริการด้วยความกระตือรือร้นและเต็มใจให้บริการ | 4.07 | 0.65 | มาก | 3 |
| 4. เจ้าหน้าที่มีความรู้ความสามารถให้คำแนะนำและตอบข้อซักถามได้เป็นอย่างดี | 4.06 | 0.66 | มาก | 4 |
| 5. เจ้าหน้าที่มีความซื่อสัตย์ในการปฏิบัติหน้าที่ไม่ขอสิ่งตอบแทนไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบ | 4.00 | 0.71 | มาก | 5 |
| **รวม** | **4.08** | **0.58** | **มาก** | |

จากตารางที่ 4.4 พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลบ้านลาดด้านเจ้าหน้าที่หรือบุคลากรที่ให้บริการโดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\overline{X}$ = 4.08, S.D = 0.58) และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ให้บริการในระดับมากทุกข้อ โดยเจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความสุภาพ ยิ้มแย้ม แจ่มใส มีความเป็นมิตรเป็นข้อที่ประชาชนพึงพอใจเป็นอันดับที่ 1 ($\overline{X}$ = 4.15, S.D = 0.59) และอันดับรองลงมา คือ เจ้าหน้าที่มีความเอื้อเฟื้อเผื่อแผ่และมีน้ำใจให้บริการ ($\overline{X}$ = 4.12, S.D = 0.59) และเจ้าหน้าที่ดูแลเอาใจใส่ ให้บริการด้วยความกระตือรือร้นและเต็มใจให้บริการ ($\overline{X}$ = 4.07, S.D = 0.65) ส่วนข้อที่ประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในอันดับสุดท้าย ได้แก่ เจ้าหน้าที่มีความซื่อสัตย์ในการปฏิบัติหน้าที่ไม่ขอสิ่งตอบแทนไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบ ($\overline{X}$ = 4.00, S.D = 0.71)

ตารางที่ 4.5 ค่าเฉลี่ยและค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐานของความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลบ้านลาด ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ

| **ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลบ้านลาดด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ** | ($\overline{X}$) | (S.D.) | **ระดับความพึงพอใจ** | **อันดับที่** |
|---|---|---|---|---|
| 1. การให้บริการเป็นระบบและเป็นขั้นตอนไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน และมีความคล่องตัว | 3.94 | 0.69 | มาก | 5 |
| 2. ความสะดวก รวดเร็วของการให้บริการ | 3.97 | 0.68 | มาก | 4 |
| 3. การติดป้ายประกาศหรือชี้แจงข้อมูลการให้บริการ เช่น ประกาศขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการที่ชัดเจน | 3.98 | 0.67 | มาก | 2 |
| 4. การให้บริการเป็นไปตามลำดับก่อนหลังอย่างยุติธรรม | 3.99 | 0.68 | มาก | 1 |
| 5. ระยะเวลาการให้บริการที่เหมาะสมไม่ต้องรอนานเกินไป | 3.97 | 0.69 | มาก | 3 |
| **รวม** | **3.97** | **0.61** | **มาก** | |

จากตารางที่ 4.5 พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลบ้านลาด ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการโดยรวมอยู่ในระดับมาก ( $\overline{X}$ = 3.97, S.D = 0.69) และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลบ้านลาด ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ โดยการให้บริการเป็นไปตามลำดับก่อนหลังอย่างยุติธรรม ข้อที่ประชาชนพึงพอใจเป็นอันดับที่ 1 ( $\overline{X}$ = 3.99, S.D = 0.68) และอันดับรองลงมา คือ การติดป้ายประกาศหรือชี้แจงข้อมูลการให้บริการ เช่น ประกาศขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการที่ชัดเจน ( $\overline{X}$ = 3.98, S.D = 0.67) และระยะเวลาการให้บริการที่เหมาะสมไม่ต้องรอนานเกินไป ( $\overline{X}$ = 3.97, S.D = 0.69) ส่วนข้อที่ประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในอันดับสุดท้าย ได้แก่ การให้บริการเป็นระบบและเป็นขั้นตอนไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน และมีความคล่องตัว ( $\overline{X}$ = 3.94, S.D = 0.69)

ตารางที่ 4.6 ค่าเฉลี่ยและค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐานของความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลบ้านลาด ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

| **ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลบ้านลาดด้านสิ่งอำนวยความสะดวก** | ($\overline{X}$) | (S.D.) | **ระดับความพึงพอใจ** | **อันดับที่** |
|---|---|---|---|---|
| 1. ที่นั่งสำหรับผู้มาใช้บริการเพียงพอและเหมาะสม | 4.06 | 0.69 | มาก | 2 |
| 2. ความสะอาดของสถานที่ให้บริการ | 4.05 | 0.71 | มาก | 3 |
| 3. ป้ายข้อความบอกจุดบริการ/ป้ายประชาสัมพันธ์มีความชัดเจน และเข้าใจง่าย | 4.08 | 0.65 | มาก | 1 |
| 4. ความเพียงพอของอุปกรณ์เครื่องเขียน เช่น ปากกา ดินสอ แบบฟอร์มต่างๆ เป็นต้น | 4.05 | 0.67 | มาก | 4 |
| 5. การให้บริการเสริมอื่นๆ เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ หนังสือพิมพ์ วารสาร โทรทัศน์ พัดลม น้ำดื่ม บริการถ่ายเอกสาร เป็นต้น | 4.02 | 0.72 | มาก | 5 |
| **รวม** | **4.05** | **0.61** | **มาก** | |

จากตารางที่ 4.6 พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจมีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลบ้านลาด ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกโดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\overline{X}$ = 4.05, S.D = 0.61) และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลบ้านลาด ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกในระดับมากทุกข้อ โดยป้ายข้อความบอกจุดบริการ/ป้ายประชาสัมพันธ์มีความชัดเจน และเข้าใจง่าย เป็นอันดับที่ 1 ($\overline{X}$ = 4.08 S.D = 0.65) อันดับรองลงมา คือ ที่ที่นั่งสำหรับผู้มาใช้บริการเพียงพอและเหมาะสม ($\overline{X}$ = 4.06,S.D = 0.69) และความสะอาดของสถานที่ให้บริการ ($\overline{X}$ = 4.05, S.D = 0.71) ส่วนข้อที่ประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในอันดับสุดท้าย ได้แก่ การให้บริการเสริมอื่นๆ เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ หนังสือพิมพ์ วารสาร โทรทัศน์ พัดลม น้ำดื่ม บริการถ่ายเอกสาร เป็นต้น ($\overline{X}$ = 4.02, S.D = 0.61)

ตารางที่ 4.7 ค่าเฉลี่ยและค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐานของความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลบ้านลาด ด้านการบริการข้อมูลข่าวสาร

| **ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลบ้านลาดด้านการบริการข้อมูลข่าวสาร** | **( $\overline{X}$ )** | **(S.D.)** | **ระดับความพึงพอใจ** | **อันดับที่** |
|---|---|---|---|---|
| 1. ความชัดเจนของป้ายประชาสัมพันธ์ | 4.00 | 0.73 | มาก | 4 |
| 2. ความต่อเนื่องของการเผยแพร่ข่าวสารด้วยใบปลิว/แผ่นพับ | 3.98 | 0.75 | มาก | 5 |
| 3. ความสะดวกในการติดต่อสอบถามทางโทรศัพท์ | 4.01 | 0.71 | มาก | 3 |
| 4. ความทันสมัยของข้อมูลข่าวสาร | 4.02 | 0.70 | มาก | 2 |
| 5. ความชัดเจนของเสียงตามสาย | 4.03 | 0.72 | มาก | 1 |
| **รวม** | **4.01** | **0.66** | **มาก** | |

จากตารางที่ 4.7 พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลบ้านลาด ด้านการบริการข้อมูลข่าวสารโดยรวมอยู่ในระดับมาก ( $\overline{X}$ = 4.01, S.D = 0.66) และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลบ้านลาด ด้านการบริการข้อมูลข่าวสารในระดับมากทุกข้อ โดยความชัดเจนของเสียงตามสายเป็นอันดับที่ 1 ( $\overline{X}$ = 4.03, S.D = 0.72) และอันดับรองลงมา คือ ความทันสมัยของข้อมูลข่าวสาร ( $\overline{X}$ = 4.02, S.D = 0.70) และความสะดวกในการติดต่อสอบถามทางโทรศัพท์ ( $\overline{X}$ = 4.01, S.D = 0.71) ส่วนข้อที่ประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในอันดับสุดท้าย ได้แก่ ความต่อเนื่องของการเผยแพร่ข่าวสารด้วยใบปลิว/แผ่นพับ ( $\overline{X}$ = 3.98, S.D = 0.75)

**ตอนที่ 3 ผลการทดสอบสมมติฐาน**

ตารางที่ 4.8 แสดงระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริการของเทศบาลตำบลบ้านลาด จำแนกตามเพศ

| ความพึงพอใจ | เพศ | N | $\overline{X}$ | S.D. | ระดับ |
|---|---|---|---|---|---|
| 1. ด้านการบริการของเจ้าหน้าที่หรือ | ชาย | 135 | 4.07 | 0.58 | มาก |
| บุคลากรผู้ให้บริการ | หญิง | 183 | 4.09 | 0.58 | มาก |
| 2. ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนบริการ | ชาย | 135 | 3.96 | 0.65 | มาก |
| | หญิง | 183 | 3.97 | 0.59 | มาก |
| 3. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก | ชาย | 135 | 4.04 | 0.64 | มาก |
| | หญิง | 183 | 4.06 | 0.60 | มาก |
| 4. ด้านการบริการข้อมูลข่าวสาร | ชาย | 135 | 4.00 | 0.66 | มาก |
| | หญิง | 183 | 4.01 | 0.66 | มาก |
| **รวมทุกด้าน** | **ชาย** | **135** | **4.02** | **0.53** | **มาก** |
| | **หญิง** | **183** | **4.03** | **0.52** | **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 | 135 | 4.07 | 0.58 | -.334 | .870 |
| บุคลากรผู้ให้บริการ | หญิง | 183 | 4.09 | 0.58 | -.333 | |
| 2. ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนบริการ | ชาย | 135 | 3.96 | 0.65 | -.137 | .338 |
| | หญิง | 183 | 3.97 | 0.59 | -.135 | |
| 3. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก | ชาย | 135 | 4.04 | 0.64 | -.242 | .610 |
| | หญิง | 183 | 4.06 | 0.60 | -.240 | |
| 4. ด้านการบริการข้อมูลข่าวสาร | ชาย | 135 | 4.00 | 0.66 | -.134 | .933 |
| | หญิง | 183 | 4.01 | 0.66 | -.134 | |
| **รวมทุกด้าน** | **ชาย** | **135** | **4.02** | **0.53** | **-.245** | **.721** |
| | **หญิง** | **183** | **4.03** | **0.52** | **-.244** | |

จากตารางที่ 4.9 พบว่า ความพึงพอใจต่อการบริการของเทศบาลตำบลบ้านลาดของประชาชนที่มีเพศต่างกัน ไม่แตกต่างกันทั้งในรายด้านและโดยรวม

ตารางที่ 4.10 แสดงระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริการของเทศบาลตำบลบ้านลาดจำแนกตามอายุ

| **อายุ ความพึงพอใจ** | **ต่ำกว่า 26 ปี (N=4)** | | **26 – 35 ปี (N=25)** | | **36 – 45ปี (N=36)** | | **46 - 55 ปี (N=101)** | | **56 – 65ปี (N=84)** | | **66 –75 ปี (N=53)** | | **มากกว่า75 ปี (N=15)** | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| | $\overline{X}$ | 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 | 4.25 | 0.50 | 3.96 | 0.51 | 4.08 | 0.50 | 4.05 | 0.64 | 4.06 | 0.57 | 4.24 | 0.58 | 4.04 | 0.43 |
| ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการบริการ | 4.20 | 0.40 | 3.84 | 0.45 | 4.06 | 0.50 | 3.95 | 0.64 | 3.86 | 0.62 | 4.12 | 0.67 | 4.08 | 0.62 |
| ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก | 4.50 | 0.57 | 4.00 | 0.63 | 4.12 | 0.63 | 3.95 | 0.63 | 4.02 | 0.60 | 4.21 | 0.60 | 4.05 | 0.55 |
| ด้านการบริการข้อมูลข่าวสาร | 4.25 | 0.50 | 3.84 | 0.66 | 4.06 | 0.74 | 4.00 | 0.64 | 3.99 | 0.63 | 4.13 | 0.64 | 3.89 | 0.79 |
| **รวมทุกด้าน** | **4.30** | **0.44** | **3.91** | **0.47** | **4.08** | **0.46** | **3.99** | **0.54** | **3.98** | **0.51** | **4.18** | **0.57** | **4.01** | **0.55** |

จากตารางที่ 4.10 พบว่า ความพึงพอใจต่อการบริการของเทศบาลตำบลบ้านลาดโดยรวมของประชาชนกลุ่มอายุต่ำกว่า 26 ปี อยู่ในระดับสูงกว่าความพึงพอใจของประชาชนในกลุ่มอายุอื่นๆ ทั้งหมด ($\overline{X}$ = 4.30, S.D = 0.44) ในขณะที่ความพึงพอใจโดยรวมของประชาชนในกลุ่มอายุ 26-35 ปีอยู่ในระดับต่ำกว่าความพึงพอใจของประชาชนในกลุ่มอายุอื่นๆ ทั้งหมด ($\overline{X}$ = 3.91, S.D = 0.47)

ตารางที่ 4.11 เปรียบเทียบความแตกต่างของระดับความพึงพอใจระหว่างประชาชนกลุ่มอายุต่างกัน

| **ความพึงพอใจ** | | **Sum of Squares** | **df** | **Mean Square** | **F** | **Sig.** |
|---|---|---|---|---|---|---|
| ด้านการบริการของเจ้าหน้าที่หรือบุคลากรผู้ให้บริการ | Between Groups | 2.012 | 6 | .335 | .986 | .435 |
| | Within Groups | 105.832 | 311 | .340 | | |
| | Total | 107.845 | 317 | | | |
| ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการบริการ | Between Groups | 3.392 | 6 | .565 | 1.491 | .181 |
| | Within Groups | 117.935 | 311 | .379 | | |
| | Total | 121.327 | 317 | | | |
| ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก | Between Groups | 3.233 | 6 | .539 | 1.413 | .209 |
| | Within Groups | 118.565 | 311 | .381 | | |
| | Total | 121.798 | 317 | | | |
| ด้านการบริการข้อมูลข่าวสาร | Between Groups | 2.010 | 6 | .335 | .763 | .600 |
| | Within Groups | 136.615 | 311 | .439 | | |
| | Total | 138.625 | 317 | | | |
| **รวมทุกด้าน** | **Between Groups** | **2.230** | 6 | **.372** | **1.336** | **.241** |
| | **Within Groups** | **86.515** | 311 | **.278** | | |
| | **Total** | **88.746** | 317 | | | |

*p< .05

จากตารางที่ 4.11 พบว่า ความพึงพอใจต่อการบริการของเทศบาลตำบลบ้านลาด ของประชาชนที่มีอายุต่างกัน โดยรวมและรายด้านไม่แตกต่างกัน

ตารางที่ 4.12 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 | 4.08 | 0.58 | 3.99 | 0.58 | 4.08 | 0.60 | 4.04 | 0.66 | 4.05 | 0.69 |
| 2 | 4.12 | 0.48 | 4.04 | 0.48 | 4.16 | 0.57 | 3.98 | 0.58 | 4.07 | 0.83 |
| 3 | 4.16 | 0.62 | 3.92 | 0.57 | 4.04 | 0.53 | 4.08 | 0.57 | 4.05 | 0.86 |
| 4 | 4.20 | 0.63 | 3.80 | 0.91 | 4.40 | 0.51 | 4.50 | 0.52 | 4.22 | 0.15 |
| 5 | 3.88 | 0.49 | 3.73 | 0.66 | 3.99 | 0.62 | 3.86 | 0.63 | 3.86 | 0.09 |
| 6 | 4.15 | 0.57 | 4.07 | 0.64 | 4.05 | 0.63 | 4.09 | 0.65 | 4.09 | 0.06 |
| 7 | 4.15 | 0.58 | 4.07 | 0.61 | 4.08 | 0.65 | 3.99 | 0.71 | 4.07 | 0.09 |
| 8 | 3.84 | 0.68 | 3.72 | 0.51 | 3.75 | 0.62 | 3.74 | 0.66 | 3.76 | 0.29 |

จากตารางที่ 4.12 พบว่า ประชาชนทั้ง 8 หมู่บ้านพึงพอใจการให้บริการของเทศบาลบ้านลาดโดยรวมในระดับมาก โดยค่าเฉลี่ยของระดับความพึงพอใจของประชาชนในหมู่ที่ 4 อยู่ในระดับสูงที่สุด ในขณะที่ค่าเฉลี่ยของระดับความพึงพอใจของประชาชนในหมู่ที่ 8 อยู่ในระดับต่ำที่สุด เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ประชาชนในทุกหมู่บ้านยกเว้นประชาชนในหมู่ที่ 5 พึงพอใจการให้บริการของเทศบาลตำบลบ้านลาดในระดับมากทุกด้าน โดยประชาชนในหมู่ที่ 4 พึงพอใจต่อด้านการบริการข้อมูลข่าวสารสูงที่สุดในขณะที่ประชาชนในหมู่ที่ 5 มีความพึงพอใจต่อด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการบริการในระดับมากและมีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุด

ตารางที่ 4.13 เปรียบเทียบความแตกต่างของความพึงพอใจของประชาชน จำแนกตามที่อยู่

| | | Sum of Squares | df | Mean Square | F | Sig. |
|---|---|---|---|---|---|---|
| ด้านการบริการของเจ้าหน้าที่หรือบุคลากรผู้ให้บริการ | Between Groups | 3.646 | 7 | .521 | 1.549 | .150 |
| | Within Groups | 104.199 | 310 | .336 | | |
| | Total | 107.845 | 317 | | | |
| ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการบริการ | Between Groups | 5.458 | 7 | .780 | 2.086* | .045 |
| | Within Groups | 115.869 | 310 | .374 | | |
| | Total | 121.327 | 317 | | | |
| ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก | Between Groups | 4.065 | 7 | .581 | 1.529 | .157 |
| | Within Groups | 117.733 | 310 | .380 | | |
| | Total | 121.798 | 317 | | | |
| ด้านการบริการข้อมูลข่าวสาร | Between Groups | 5.617 | 7 | .802 | 1.870 | .074 |
| | Within Groups | 133.008 | 310 | .429 | | |
| | Total | 138.625 | 317 | | | |
| **รวมทุกด้าน** | **Between Groups** | **3.525** | **7** | **.504** | **1.832** | **.081** |
| | **Within Groups** | **85.221** | **310** | **.275** | | |
| | **Total** | **88.746** | **317** | | | |

*p< .05

จากตารางที่ 4.13 พบว่า ประชาชนที่อาศัยอยู่ในหมู่บ้านต่างกันมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลบ้านลาด โดยรวมไม่แตกต่างกัน แต่แตกต่างกันในด้านด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการบริการ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ตารางที่ 4.14 เปรียบเทียบความแตกต่างของความพึงพอใจที่มีต่อด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการบริการของประชาชนที่มีที่อยู่ต่างกัน

| ที่อยู่ | หมู่ 1 | หมู่ 2 | หมู่ 3 | หมู่ 4 | หมู่ 5 | หมู่ 6 | หมู่ 7 | หมู่ 8 |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| หมู่ 1 | X | -.0498 | .0768 | .1968 | .2634* | -.0813 | -.0767 | .2768 |
| หมู่ 2 | | X | .1266 | .2466 | .3133* | -.0314 | -.0268 | .3266* |
| หมู่ 3 | | | X | .1200 | .1866 | -.1581 | -.1535 | .2000 |
| หมู่ 4 | | . | | X | .0666 | -.2781 | -.2735 | .0800 |
| หมู่ 5 | | | | | X | -.3447* | -.3402* | .0133 |
| หมู่ 6 | | | | | | X | .0046 | .3581* |
| หมู่ 7 | | | | | | | X | -3535* |
| หมู่ 8 | | | | | | | | X |

*p< .05

จากตารางที่ 4.14 พบว่า ความพึงพอใจที่มีต่อการบริการของเทศบาลตำบลบ้านลาดด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการบริการของประชาชนหมู่ที่ 5 แตกต่างจากความพึงพอใจของประชาชนในหมู่ที่ 1, 2, 6 ,7 และ 8 อย่างมีนัยทางสถิติที่ระดับ .05

ตารางที่ 4.15 แสดงระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริการของเทศบาลตำบลบ้านลาด จำแนกตามอาชีพ

| ความพึงพอใจ | อาชีพ | $\overline{X}$ | S.D. | ระดับ |
|---|---|---|---|---|
| 1. ด้านการบริการของเจ้าหน้าที่หรือบุคลากรผู้ให้บริการ | 1. ข้าราชการ พนักงานรัฐวิสาหกิจ พนักงานบริษัท | 4.10 | 0.48 | มาก |
| | 2. เกษตรกรรม | 4.28 | 0.56 | มาก |
| | 3. แม่บ้าน ผู้สูงอายุ ข้าราชการบำนาญ นักศึกษา | 4.13 | 0.49 | มาก |
| | 4. รับจ้างทั่วไป ค้าขาย ทำธุรกิจส่วนตัว | 3.93 | 0.59 | มาก |
| 2. ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนบริการ | 1. ข้าราชการ พนักงานรัฐวิสาหกิจ พนักงานบริษัท | 4.11 | 0.49 | มาก |
| | 2. เกษตรกรรม | 4.09 | 0.69 | มาก |
| | 3. แม่บ้าน ผู้สูงอายุ ข้าราชการบำนาญ นักศึกษา | 3.92 | 0.65 | มาก |
| | 4. รับจ้างทั่วไป ค้าขาย ทำธุรกิจส่วนตัว | 3.84 | 0.56 | มาก |
| 3. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก | 1. ข้าราชการ พนักงานรัฐวิสาหกิจ พนักงานบริษัท | 4.03 | .53 | มาก |
| | 2. เกษตรกรรม | 4.26 | .60 | มาก |
| | 3. แม่บ้าน ผู้สูงอายุ ข้าราชการบำนาญ นักศึกษา | 4.11 | .55 | มาก |
| | 4. รับจ้างทั่วไป ค้าขาย ทำธุรกิจส่วนตัว | 3.90 | .62 | มาก |
| 4. ด้านการบริการข้อมูลข่าวสาร | 1. ข้าราชการ พนักงานรัฐวิสาหกิจ พนักงานบริษัท | 4.02 | .63 | มาก |
| | 2. เกษตรกรรม | 4.21 | .68 | มาก |
| | 3. แม่บ้าน ผู้สูงอายุ ข้าราชการบำนาญ นักศึกษา | 3.95 | .53 | มาก |
| | 4. รับจ้างทั่วไป ค้าขาย ทำธุรกิจส่วนตัว | 3.87 | .64 | มาก |
| **รวมทุกด้าน** | **1. ข้าราชการ พนักงานรัฐวิสาหกิจ พนักงานบริษัท** | **4.06** | **.47** | **มาก** |
| | **2. เกษตรกรรม** | **4.21** | **.56** | **มาก** |
| | **3. แม่บ้าน ผู้สูงอายุ ข้าราชการบำนาญ นักศึกษา** | **4.03** | **.45** | **มาก** |
| | **4. รับจ้างทั่วไป ค้าขาย ทำธุรกิจส่วนตัว** | **3.88** | **.49** | **มาก** |

จากตารางที่ 4.15 พบว่า ประชาชนทุกอาชีพมีความพึงพอใจโดยรวมต่อการบริการของเทศบาลตำบลบ้านลาดในระดับมากเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ประชาชนทุกอาชีพพึงพอใจต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลบ้านลาดในแต่ละด้านในระดับมาก

ตารางที่ 4.16 แสดงผลการเปรียบเทียบความแตกต่างของความพึงพอใจต่อการบริการของเทศบาลตำบลบ้านลาดของประชาชนที่มีอาชีพแตกต่างกัน

| **ความพึงพอใจ** | | **Sum of Squares** | **df** | **Mean Square** | **F** | **Sig.** |
|---|---|---|---|---|---|---|
| **รวมทุกด้าน** | **Between Groups** | **6.416** | **3** | **2.139** | **8.157*** | **.000** |
| | **Within Groups** | **82.329** | **314** | **.262** | | |
| | **Total** | **88.746** | **317** | | | |
| ด้านการบริการของเจ้าหน้าที่หรือบุคลากรผู้ให้บริการ | Between Groups | 7.520 | 3 | 2.507 | 7.845* | .000 |
| | Within Groups | 100.325 | 314 | .320 | | |
| | Total | 107.845 | 317 | | | |
| ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการบริการ | Between Groups | 4.909 | 3 | 1.636 | 4.414* | .005 |
| | Within Groups | 116.418 | 314 | .371 | | |
| | Total | 121.327 | 317 | | | |
| ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก | Between Groups | 7.797 | 3 | 2.599 | 7.158* | .000 |
| | Within Groups | 114.002 | 314 | .363 | | |
| | Total | 121.798 | 317 | | | |
| ด้านการบริการข้อมูลข่าวสาร | Between Groups | 6.953 | 3 | 2.318 | 5.527* | .001 |
| | Within Groups | 131.671 | 314 | .419 | | |
| | Total | 138.625 | 317 | | | |

*p< .05

จากตารางที่ 4.16 พบว่า ประชาชนในกลุ่มอาชีพแตกต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการบริการของเทศบาลตำบลบ้านลาดแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ทั้งโดยรวมและรายด้าน

ตารางที่ 4.17 เปรียบเทียบความแตกต่างของความพึงพอใจต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลบ้านลาด โดยรวมของประชาชนที่มีอาชีพแตกต่างกัน

| **อาชีพ** | รับจ้างทั่วไป ค้าขาย ทำธุรกิจส่วนตัว | เกษตรกรรม (ทำนา ทำสวน ทำไร่ เลี้ยงไก่ เลี้ยงวัว | แม่บ้าน ผู้สูงอายุ ข้าราชการบำนาญ นักศึกษา | ข้าราชการ พนักงานรัฐวิสาหกิจ พนักงานบริษัท |
|---|---|---|---|---|
| รับจ้างทั่วไป ค้าขาย ทำธุรกิจส่วนตัว | X | -.1443 | .0358 | .1788 |
| เกษตรกรรม (ทำนา ทำสวน ทำไร่ เลี้ยงไก่ เลี้ยงวัว) | | X | .1802 | .3232* |
| แม่บ้าน ผู้สูงอายุ ข้าราชการบำนาญ นักศึกษา | | | X | .1430 |
| ข้าราชการ พนักงานรัฐวิสาหกิจ พนักงานบริษัท | | | | X |

*p< .05

จากตารางที่ 4.17 พบว่า ความพึงพอใจที่มีต่อการบริการของเทศบาลตำบลบ้านลาด โดยรวมของประชาชนกลุ่มอาชีพรับจ้างทั่วไป ค้าขาย ทำธุรกิจส่วนตัวแตกต่างจากประชาชนกลุ่มอาชีพแม่บ้าน ผู้สูงอายุ ข้าราชการบำนาญ นักศึกษาอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ตารางที่ 4.18 เปรียบเทียบความแตกต่างของความพึงพอใจที่มีต่อด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่หรือบุคลากรผู้ให้บริการ ของประชาชนที่มีอาชีพแตกต่างกัน

| **อาชีพ** | รับจ้างทั่วไป ค้าขาย ทำธุรกิจส่วนตัว | เกษตรกรรม (ทำนา ทำสวน ทำไร่ เลี้ยงไก่ เลี้ยงวัว | แม่บ้าน ผู้สูงอายุ ข้าราชการบำนาญ นักศึกษา | ข้าราชการ พนักงานรัฐวิสาหกิจ พนักงานบริษัท |
|---|---|---|---|---|
| รับจ้างทั่วไป ค้าขาย ทำธุรกิจส่วนตัว | X | -.1713 | -.0304 | .1781 |
| เกษตรกรรม (ทำนา ทำสวน ทำไร่ เลี้ยงไก่ เลี้ยงวัว) | | X | .1408 | .3494* |
| แม่บ้าน ผู้สูงอายุ ข้าราชการบำนาญ นักศึกษา | | | X | .2085 |
| ข้าราชการ พนักงานรัฐวิสาหกิจ พนักงานบริษัท | | | | X |

*p< .05

จากตารางที่ 4.18 พบว่า ความพึงพอใจที่มีต่อการบริการของเทศบาลตำบลบ้านลาดด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่หรือบุคลากรผู้ให้บริการ ของประชาชนกลุ่มอาชีพเกษตรกรรม (ทำนา ทำสวน ทำไร่ เลี้ยงไก่ เลี้ยงวัว) แตกต่างจากประชาชนกลุ่มอาชีพข้าราชการ พนักงานรัฐวิสาหกิจ พนักงานบริษัทอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ตารางที่ 4.19 เปรียบเทียบความแตกต่างของความพึงพอใจที่มีต่อด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการบริการของประชาชนที่มีอาชีพแตกต่างกัน

| **อาชีพ** | รับจ้างทั่วไป ค้าขาย ทำธุรกิจส่วนตัว | เกษตรกรรม (ทำนา ทำสวน ทำไร่ เลี้ยงไก่ เลี้ยงวัว | แม่บ้าน ผู้สูงอายุ ข้าราชการบำนาญ นักศึกษา | ข้าราชการ พนักงานรัฐวิสาหกิจ พนักงานบริษัท |
|---|---|---|---|---|
| รับจ้างทั่วไป ค้าขาย ทำธุรกิจส่วนตัว | X | .0159 | .1913 | .2672 |
| เกษตรกรรม (ทำนา ทำสวน ทำไร่ เลี้ยงไก่ เลี้ยงวัว) | | X | .1754 | .2513* |
| แม่บ้าน ผู้สูงอายุ ข้าราชการบำนาญ นักศึกษา | | | X | .0759 |
| ข้าราชการ พนักงานรัฐวิสาหกิจ พนักงานบริษัท | | | | X |

*p< .05

จากตารางที่ 4.19 พบว่า ความพึงพอใจที่มีต่อการบริการของเทศบาลตำบลบ้านลาด ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการบริการของประชาชนกลุ่มอาชีพเกษตรกรรม (ทำนา ทำสวน ทำไร่ เลี้ยงไก่ เลี้ยงวัว) แตกต่างจากประชาชนกลุ่มอาชีพข้าราชการ พนักงานรัฐวิสาหกิจ พนักงานบริษัทอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ตารางที่ 4.20 เปรียบเทียบความแตกต่างของความพึงพอใจที่มีต่อ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกของประชาชนที่มีอาชีพแตกต่างกัน

| **อาชีพ** | รับจ้างทั่วไป ค้าขาย ทำธุรกิจส่วนตัว | เกษตรกรรม (ทำนา ทำสวน ทำไร่ เลี้ยงไก่ เลี้ยงวัว | แม่บ้าน ผู้สูงอายุ ข้าราชการบำนาญ นักศึกษา | ข้าราชการ พนักงานรัฐวิสาหกิจ พนักงานบริษัท |
|---|---|---|---|---|
| รับจ้างทั่วไป ค้าขาย ทำธุรกิจส่วนตัว | X | -.2324 | -.0826 | .1234 |
| เกษตรกรรม (ทำนา ทำสวน ทำไร่ เลี้ยงไก่ เลี้ยงวัว) | | X | .1498 | .3559* |
| แม่บ้าน ผู้สูงอายุ ข้าราชการบำนาญ นักศึกษา | | | X | .2061 |
| ข้าราชการ พนักงานรัฐวิสาหกิจ พนักงานบริษัท | | | | X |

*p< .05

จากตารางที่ 4.20 พบว่า ความพึงพอใจที่มีต่อการบริการของเทศบาลตำบลบ้านลาดด้านสิ่งอำนวยความสะดวกของประชาชนกลุ่มอาชีพเกษตรกรรม (ทำนา ทำสวน ทำไร่ เลี้ยงไก่ เลี้ยงวัว) แตกต่างจากประชาชนกลุ่มอาชีพข้าราชการ พนักงานรัฐวิสาหกิจ พนักงานบริษัท อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ตารางที่ 4.21 เปรียบเทียบความแตกต่างของความพึงพอใจที่มีต่อด้านการบริการข้อมูลข่าวสารของประชาชนที่มีอาชีพแตกต่างกัน

| **อาชีพ** | รับจ้างทั่วไป ค้าขาย ทำธุรกิจส่วนตัว | เกษตรกรรม (ทำนา ทำสวน ทำไร่ เลี้ยงไก่ เลี้ยงวัว | แม่บ้าน ผู้สูงอายุ ข้าราชการบำนาญ นักศึกษา | ข้าราชการ พนักงานรัฐวิสาหกิจ พนักงานบริษัท |
|---|---|---|---|---|
| รับจ้างทั่วไป ค้าขาย ทำธุรกิจส่วนตัว | X | -.1896 | .0652 | .1467 |
| เกษตรกรรม (ทำนา ทำสวน ทำไร่ เลี้ยงไก่ เลี้ยงวัว) | | X | .2549 | .3364* |
| แม่บ้าน ผู้สูงอายุ ข้าราชการบำนาญ นักศึกษา | | | X | -.0815 |
| ข้าราชการ พนักงานรัฐวิสาหกิจ พนักงานบริษัท | | | | X |

*p< .05

จากตารางที่ 4.21 พบว่า ความพึงพอใจที่มีต่อการบริการของเทศบาลตำบลบ้านลาดด้านสิ่งอำนวยความสะดวกของประชาชนกลุ่มอาชีพเกษตรกรรม (ทำนา ทำสวน ทำไร่ เลี้ยงไก่ เลี้ยงวัว) แตกต่างจากประชาชนกลุ่มอาชีพข้าราชการ พนักงานรัฐวิสาหกิจ พนักงานบริษัทอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ตารางที่ 4.22 แสดงระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริการของเทศบาลตำบลบ้านลาด จำแนกตามระดับการศึกษา

| ความพึงพอใจ | ระดับการศึกษา | N | $\overline{X}$ | S.D. | ระดับ |
|---|---|---|---|---|---|
| ด้านการบริการของเจ้าหน้าที่หรือบุคลากรผู้ให้บริการ | ประถมศึกษา | 186 | 4.05 | .60 | มาก |
| | มัธยมศึกษา | 65 | 4.06 | .52 | มาก |
| | อนุปริญญา | 22 | 4.22 | .68 | มาก |
| | ปริญญาตรี | 41 | 4.18 | .54 | มาก |
| | สูงกว่าปริญญาตรี | 4 | 4.00 | .00 | มาก |
| ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการบริการ | ประถมศึกษา | 186 | 3.92 | .64 | มาก |
| | มัธยมศึกษา | 65 | 3.94 | .52 | มาก |
| | อนุปริญญา | 22 | 4.27 | .70 | มาก |
| | ปริญญาตรี | 41 | 4.12 | .55 | มาก |
| | สูงกว่าปริญญาตรี | 4 | 3.60 | .46 | มาก |
| ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก | ประถมศึกษา | 186 | 4.03 | .65 | มาก |
| | มัธยมศึกษา | 65 | 4.00 | .53 | มาก |
| | อนุปริญญา | 22 | 4.26 | .55 | มาก |
| | ปริญญาตรี | 41 | 4.11 | .65 | มาก |
| | สูงกว่าปริญญาตรี | 4 | 4.10 | .11 | มาก |
| ด้านการบริการข้อมูลข่าวสาร | ประถมศึกษา | 186 | 4.02 | .70 | มาก |
| | มัธยมศึกษา | 65 | 3.91 | .57 | มาก |
| | อนุปริญญา | 22 | 4.30 | .57 | มาก |
| | ปริญญาตรี | 41 | 4.00 | .62 | มาก |
| | สูงกว่าปริญญาตรี | 4 | 3.60 | .46 | ปานกลาง |
| **รวมทุกด้าน** | **ประถมศึกษา** | 186 | **4.00** | **.54** | **มาก** |
| | **มัธยมศึกษา** | 65 | **3.98** | **.46** | **มาก** |
| | **อนุปริญญา** | 22 | **4.26** | **.56** | **มาก** |
| | **ปริญญาตรี** | 41 | **4.10** | **.51** | **มาก** |
| | **สูงกว่าปริญญาตรี** | 4 | **3.82** | **.20** | **มาก** |

จากตารางที่ 4.22 เมื่อพิจารณาตามระดับการศึกษา พบว่า ประชาชนจากระดับการศึกษาต่างๆ พึงพอใจต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลบ้านลาดโดยรวมและรายด้านในระดับมาก

ตารางที่ 4.23 แสดงผลการเปรียบเทียบความแตกต่างของความพึงพอใจระหว่างประชาชนที่มีระดับการศึกษาต่างกัน

| **ความพึงพอใจ** | | **Sum of Squares** | **df** | **Mean Square** | **F** | **Sig.** |
|---|---|---|---|---|---|---|
| ด้านการบริการของเจ้าหน้าที่หรือบุคลากรผู้ให้บริการ | Between Groups | 1.048 | 4 | .262 | .768 | .547 |
| | Within Groups | 106.796 | 313 | .341 | | |
| | Total | 107.845 | 317 | | | |
| ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการบริการ | Between Groups | 4.049 | 4 | 1.012 | 2.701* | .031 |
| | Within Groups | 117.279 | 313 | .375 | | |
| | Total | 121.327 | 317 | | | |
| ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก | Between Groups | 1.340 | 4 | .335 | .871 | .482 |
| | Within Groups | 120.458 | 313 | .385 | | |
| | Total | 121.798 | 317 | | | |
| ด้านการบริการข้อมูลข่าวสาร | Between Groups | 3.231 | 4 | .808 | 1.867 | .116 |
| | Within Groups | 135.394 | 313 | .433 | | |
| | Total | 138.625 | 317 | | | |
| **รวมทุกด้าน** | **Between Groups** | **1.887** | **4** | **.472** | **1.700** | **.150** |
| | **Within Groups** | **86.859** | **313** | **.278** | | |
| | **Total** | **88.746** | **317** | | | |

ตารางที่ 4.23 พบว่า ประชาชนที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกันมีความพึงพอใจต่อการบริการของเทศบาลตำบลบ้านลาด โดยรวมไม่แตกต่างกัน แต่แตกต่างกันในด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการบริการ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ตารางที่ 4.24 เปรียบเทียบความแตกต่างของความพึงพอใจที่มีต่อด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการบริการของประชาชนที่มีการศึกษาต่างกัน

| ระดับการศึกษา | ประถมศึกษา | มัธยมศึกษา | อนุปริญญา | ปริญญาตรี | สูงกว่าปริญญาตรี |
|---|---|---|---|---|---|
| ประถมศึกษา | X | -.0231 | -.3512* | -.2053 | .3215 |
| มัธยมศึกษา | | X | -.3281* | -.1822 | .3446 |
| อนุปริญญา | | | X | .3512 | .3281 |
| ปริญญาตรี | | | | X | .5268 |
| สูงกว่าปริญญาตรี | | | | | X |

*p< .05

จากตารางที่ 4.24 พบว่า ความพึงพอใจที่มีต่อการบริการของเทศบาลตำบลบ้านลาดด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการบริการของประชาชนที่มีการศึกษาระดับประถมศึกษาแตกต่างจากประชาชนการศึกษาระดับ อนุปริญญา และมัธยมศึกษาอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ตารางที่ 4.25 แสดงระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริการของเทศบาลตำบลบ้านลาด จำแนกตามจำนวนสมาชิกในครัวเรือน

| ความพึงพอใจ | จำนวนสมาชิก | N | $\overline{X}$ | S.D. | ระดับ |
|---|---|---|---|---|---|
| ด้านการบริการของเจ้าหน้าที่หรือบุคลากรผู้ให้บริการ | 1 คน | 29 | 4.15 | .56 | มาก |
| | 2 คน | 44 | 4.18 | .48 | มาก |
| | 3 คน | 79 | 4.04 | .56 | มาก |
| | 4 คน | 105 | 4.01 | .64 | มาก |
| | 5 คน | 33 | 4.21 | .55 | มาก |
| | 6 คน ขึ้นไป | 28 | 4.08 | .59 | มาก |
| ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการบริการ | 1 คน | 29 | 4.13 | .75 | มาก |
| | 2 คน | 44 | 3.98 | .58 | มาก |
| | 3 คน | 79 | 3.95 | .65 | มาก |
| | 4 คน | 105 | 3.94 | .56 | มาก |
| | 5 คน | 33 | 4.06 | .63 | มาก |
| | 6 คน ขึ้นไป | 28 | 3.82 | .58 | มาก |
| ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก | 1 คน | 29 | 4.22 | .69 | มาก |
| | 2 คน | 44 | 4.01 | .49 | มาก |
| | 3 คน | 79 | 4.05 | .67 | มาก |
| | 4 คน | 105 | 4.01 | .60 | มาก |
| | 5 คน | 33 | 4.15 | .57 | มาก |
| | 6 คน ขึ้นไป | 28 | 3.97 | .64 | มาก |
| ด้านการบริการข้อมูลข่าวสาร | 1 คน | 29 | 4.08 | .70 | มาก |
| | 2 คน | 44 | 4.02 | .49 | มาก |
| | 3 คน | 79 | 4.13 | .75 | มาก |
| | 4 คน | 105 | 3.90 | .62 | มาก |
| | 5 คน | 33 | 4.16 | .64 | มาก |
| | 6 คน ขึ้นไป | 28 | 3.80 | .65 | มาก |

ตารางที่ 4.25 (ต่อ)

| ความพึงพอใจ | จำนวนสมาชิก | N | $\overline{X}$ | S.D. | ระดับ |
|---|---|---|---|---|---|
| **รวมทุกด้าน** | **1 คน** | **29** | **4.15** | **.59** | **มาก** |
| | **2 คน** | **44** | **4.05** | **.43** | **มาก** |
| | **3 คน** | **79** | **4.05** | **.55** | **มาก** |
| | **4 คน** | **105** | **3.97** | **.51** | **มาก** |
| | **5 คน** | **33** | **4.15** | **.55** | **มาก** |
| | **6 คนขึ้นไป** | **28** | **3.92** | **.53** | **มาก** |

จากตารางที่ 4.25 เมื่อพิจารณาตามจำนวนสมาชิกในครัวเรือน พบว่า ประชาชนจากครัวเรือนที่มีสมาชิกจำนวนต่างๆ พึงพอใจต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลบ้านลาดโดยรวมและรายด้านในระดับมาก

ตารางที่ 4.26 แสดงผลการเปรียบเทียบความแตกต่างของความพึงพอใจต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลบ้านลาดของประชาชนที่มีจำนวนสมาชิกในครอบครัวแตกต่างกัน

| ความพึงพอใจ | | Sum of Squares | df | Mean Square | F | Sig. |
|---|---|---|---|---|---|---|
| ด้านการบริการของเจ้าหน้าที่หรือบุคลากรผู้ให้บริการ | Between Groups | 1.840 | 5 | .368 | 1.083 | .369 |
| | Within Groups | 106.004 | 312 | .340 | | |
| | Total | 107.845 | 317 | | | |
| ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการบริการ | Between Groups | 1.728 | 5 | .346 | .901 | .480 |
| | Within Groups | 119.600 | 312 | .383 | | |
| | Total | 121.327 | 317 | | | |
| ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก | Between Groups | 1.534 | 5 | .307 | .796 | .553 |
| | Within Groups | 120.265 | 312 | .385 | | |
| | Total | 121.798 | 317 | | | |
| ด้านการบริการข้อมูลข่าวสาร | Between Groups | 4.520 | 5 | .904 | 2.103 | .065 |
| | Within Groups | 134.105 | 312 | .430 | | |
| | Total | 138.625 | 317 | | | |
| **รวมทุกด้าน** | **Between Groups** | **1.638** | **5** | **.328** | **1.173** | **.322** |
| | **Within Groups** | **87.108** | **312** | **.279** | | |
| | **Total** | **88.746** | **317** | | | |

*p< .05

จากตารางที่ 4.26 พบว่า ความพึงพอใจต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลบ้านลาด ของครัวเรือนที่มีจำนวนสมาชิกในครอบครัวแตกต่างกัน โดยรวมและรายด้านไม่แตกต่างกัน

ตารางที่ 4.27 แสดงค่าเฉลี่ยและค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความพึงพอใจโดยรวมและรายด้าน จำแนกตามจำนวนครั้งในการรับบริการ

| ความพึงพอใจ | จำนวนครั้ง | N | $\overline{X}$ | S.D. | ระดับ |
|---|---|---|---|---|---|
| ด้านการบริการของเจ้าหน้าที่หรือบุคลากรผู้ให้บริการ | 1 ครั้ง | 196 | 4.18 | .55 | มาก |
| | 2 ครั้ง | 96 | 3.91 | .57 | มาก |
| | 3 ครั้ง | 13 | 3.72 | .57 | มาก |
| | มากกว่า 3 ครั้ง | 13 | 4.18 | .72 | มาก |
| ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการบริการ | 1 ครั้ง | 196 | 4.06 | .62 | มาก |
| | 2 ครั้ง | 96 | 3.83 | .55 | มาก |
| | 3 ครั้ง | 13 | 3.69 | .67 | มาก |
| | มากกว่า 3 ครั้ง | 13 | 3.92 | .73 | มาก |
| ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก | 1 ครั้ง | 196 | 4.18 | .55 | มาก |
| | 2 ครั้ง | 96 | 3.83 | .65 | มาก |
| | 3 ครั้ง | 13 | 3.81 | .69 | มาก |
| | มากกว่า 3 ครั้ง | 13 | 4.01 | .76 | มาก |
| ด้านการบริการข้อมูลข่าวสาร | 1 ครั้ง | 196 | 4.14 | .62 | มาก |
| | 2 ครั้ง | 96 | 3.81 | .60 | มาก |
| | 3 ครั้ง | 13 | 3.96 | .72 | มาก |
| | มากกว่า 3 ครั้ง | 13 | 3.53 | .98 | ปานกลาง |
| **รวมทุกด้าน** | **1 ครั้ง** | **196** | **4.14** | **.50** | **มาก** |
| | **2 ครั้ง** | **96** | **3.85** | **.48** | **มาก** |
| | **3 ครั้ง** | **13** | **3.80** | **.58** | **มาก** |
| | **มากกว่า 3 ครั้ง** | **13** | **3.91** | **.73** | **มาก** |

จากตารางที่ 4.27 พบว่า ความพึงพอใจโดยรวมของประชาชนที่มารับบริการต่างๆ ของเทศบาลตำบลบ้านลาดเมื่อจำแนกตามจำนวนครั้งที่มารับบริการ โดยรวมและรายด้านในระดับมาก

ตารางที่ 4.28 เปรียบเทียบความแตกต่างของความพึงพอใจจำแนกตามจำนวนครั้งในการใช้บริการ

| | | Sum of Squares | df | Mean Square | F | Sig. |
|---|---|---|---|---|---|---|
| ด้านการบริการของเจ้าหน้าที่หรือบุคลากรผู้ให้บริการ | Between Groups | 6.513 | 3 | 2.171 | 6.727* | .000 |
| | Within Groups | 101.332 | 314 | .323 | | |
| | Total | 107.845 | 317 | | | |
| ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการบริการ | Between Groups | 4.526 | 3 | 1.509 | 4.056* | .008 |
| | Within Groups | 116.801 | 314 | .372 | | |
| | Total | 121.327 | 317 | | | |
| ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก | Between Groups | 8.831 | 3 | 2.944 | 8.182* | .000 |
| | Within Groups | 112.967 | 314 | .360 | | |
| | Total | 121.798 | 317 | | | |
| ด้านการบริการข้อมูลข่าวสาร | Between Groups | 10.142 | 3 | 3.381 | 8.262* | .000 |
| | Within Groups | 128.483 | 314 | .409 | | |
| | Total | 138.625 | 317 | | | |
| **รวมทุกด้าน** | **Between Groups** | **6.566** | **3** | **2.189** | **8.362*** | **.000** |
| | **Within Groups** | **82.180** | **314** | **.262** | | |
| | **Total** | **88.746** | **317** | | | |

*P< .05

จากตารางที่ 4.28 พบว่า ประชาชนที่มีจำนวนครั้งในการมาใช้บริการต่างกันพึงพอใจการบริการของเทศบาลตำบลบ้านลาดโดยรวมและรายด้านแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ตารางที่ 4.29 เปรียบเทียบความแตกต่างของระดับความพึงพอใจ โดยรวมของประชาชนที่รับบริการในจำนวนครั้งที่แตกต่างกัน

| **จำนวนครั้งรับบริการ** | **1 ครั้ง** | **2 ครั้ง** | **3 ครั้ง** | **มากกว่า 3 ครั้ง** |
|---|---|---|---|---|
| 1 ครั้ง | X | .2951* | .3451 | .2297 |
| 2 ครั้ง | | X | .0500 | -.0653 |
| 3 ครั้ง | | | X | -.1153 |
| มากกว่า 3 ครั้ง | | | | X |

*p< .05

ตารางที่ 4.29 พบว่า ความพึงพอใจต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลบ้านลาดโดยรวมของประชาชนที่รับบริการ จำนวน 1 ครั้ง แตกต่างจากความพึงพอใจของประชาชนที่รับบริการจำนวน 2 ครั้ง อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ตารางที่ 4.30 เปรียบเทียบความแตกต่างของระดับความพึงพอใจด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่หรือบุคลากรผู้ให้บริการของประชาชนที่รับบริการในจำนวนครั้งที่แตกต่างกัน

| **จำนวนครั้งรับบริการ** | **1 ครั้ง** | **2 ครั้ง** | **3 ครั้ง** | **มากกว่า 3 ครั้ง** |
|---|---|---|---|---|
| 1 ครั้ง | X | .2679* | .4636* | .0021 |
| 2 ครั้ง | | X | .1956 | -.2658 |
| 3 ครั้ง | | | X | -.4615 |
| มากกว่า 3 ครั้ง | | | | X |

*p< .05

ตารางที่ 4.30 พบว่า ความพึงพอใจต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลบ้านลาดด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่หรือบุคลากรผู้ให้บริการของประชาชนที่รับบริการ จำนวน 1 ครั้ง แตกต่างจากความพึงพอใจของประชาชนที่รับบริการ จำนวน 2 ครั้ง และ จำนวน 3 ครั้ง อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ตารางที่ 4.31 เปรียบเทียบความแตกต่างของระดับความพึงพอใจด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการของประชาชนที่รับบริการในจำนวนครั้งที่แตกต่างกัน

| **จำนวนครั้งรับบริการ** | **1 ครั้ง** | **2 ครั้ง** | **3 ครั้ง** | **มากกว่า 3 ครั้ง** |
|---|---|---|---|---|
| 1 ครั้ง | X | .2299* | .3709 | .1401 |
| 2 ครั้ง | | X | .1410 | -.2307 |
| 3 ครั้ง | | | X | .0897 |
| มากกว่า 3 ครั้ง | | | | X |

*p< .05

จากตารางที่ 4.31 พบว่า ความพึงพอใจต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลบ้านลาด ในด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการบริการของประชาชนที่รับบริการ จำนวน 1 ครั้ง แตกต่างจากความพึงพอใจของประชาชนที่รับบริการ จำนวน 2 ครั้ง อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ตารางที่ 4.32 เปรียบเทียบความแตกต่างของระดับความพึงพอใจด้านการอำนวยความสะดวกของประชาชนที่รับบริการในจำนวนครั้งที่แตกต่างกัน

| **จำนวนครั้งรับบริการ** | **1 ครั้ง** | **2 ครั้ง** | **3 ครั้ง** | **มากกว่า 3 ครั้ง** |
|---|---|---|---|---|
| 1 ครั้ง | X | . .3523* | .3703 | .1703 |
| 2 ครั้ง | | X | .0179 | -.1820 |
| 3 ครั้ง | | | X | -.2000 |
| มากกว่า 3 ครั้ง | | | | X |

*p< .05

จากตารางที่ 4.32 พบว่า ความพึงพอใจต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลบ้านลาดในด้านการอำนวยความสะดวกของประชาชนที่รับบริการ จำนวน 1 ครั้งแตกต่างจากความพึงพอใจของประชาชนที่รับบริการ จำนวน 2 ครั้ง อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ตารางที่ 4.33 เปรียบเทียบความแตกต่างของระดับความพึงพอใจด้านการบริการข้อมูลข่าวสารของประชาชนที่รับบริการในจำนวนครั้งที่แตกต่างกัน

| **จำนวนครั้งรับบริการ** | **1 ครั้ง** | **2 ครั้ง** | **3 ครั้ง** | **มากกว่า 3 ครั้ง** |
|---|---|---|---|---|
| 1 ครั้ง | X | .3303* | .1756 | .6064* |
| 2 ครั้ง | | X | -.1546 | .2761 |
| 3 ครั้ง | | | X | .4307 |
| มากกว่า 3 ครั้ง | | | | X |

*p< .05

จากตารางที่ 4.33 พบว่า ความพึงพอใจต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลบ้านลาดในด้านการบริการข้อมูลข่าวสารของประชาชนที่รับบริการ จำนวน 1 ครั้ง แตกต่างจากความพึงพอใจของประชาชนที่รับบริการ จำนวน 2 ครั้ง และมากกว่า 3 ครั้ง อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

**ตอนที่ 4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะอื่นๆ เพื่อการปรับปรุงการให้บริการของเทศบาล**

1. ผู้ตอบแบบสำรวจ จำนวน 318 คน ส่วนใหญ่ให้คะแนนการให้บริการของสำนักงานเทศบาลตำบลบ้านลาด 8 คะแนน จากคะแนนเต็ม 10 คะแนน เป็น จำนวนมากถึง 144 คน คิดเป็นร้อยละ 45.28 ส่วนคะแนนที่รองลงมาคือ คะแนน 9, 7, และ 10 โดยมีประชาชนให้คะแนนดังกล่าว จำนวน 90, 63, และ 19 คน ตามลำดับ คะแนนที่ประชาชนให้ต่ำที่สุดคือ 2 คะแนน มีผู้ให้คะแนนนี้ 6 คน

**2. จุดเด่นของการบริการที่ประทับใจ ประชาชนผู้ตอบแบบสำรวจประทับใจในการบริการของเทศบาลตำบลบ้านลาดในเรื่องต่อไปนี้**

- พนักงานแนะนำดี (33)
- บริการดี ดูแลผู้สูงอายุดี (25 คน)
- พูดจาไพเราะ บริการดีพนักงานยิ้มแย้มพนักงานน่ารักดี (19 คน)
- มีการให้บริการเป็นระบบใส่ใจในการบริการ (16 คน)
- การติดป้ายประกาศหรือชี้แจงข้อมูลการให้บริการ (7 คน)
- ที่ทำการสะอาดดี (5 คน)
- นายกน่ารัก (5 คน)

**3. จุดที่ควรปรับปรุง ประชาชนผู้ตอบแบบสำรวจส่วนใหญ่มีความเห็นว่า เทศบาลตำบลบ้านลาด ควรจะปรับปรุงในเรื่อง ต่อไปนี้**

- น้ำประปาไม่ไหล น้ำไหลเบามาก และน้ำมีสีขุ่น (53 คน)
- อยากให้ดูแลเรื่องขยะให้มากกว่านี้รถขยะไม่ค่อยมาเก็บ (39 คน)
- ไฟดับบ่อยๆ ไม่บอกล่วงหน้า ควรทำไฟทางให้ทั่วถึง (27 คน)
- พนักงานควรมาทำงานให้ตรงเวลา (20 คน)
- ความสะอาดพื้นที่ที่อยู่ในความดูแลของเทศบาล ขยะข้างทาง กิ่งไม้ หญ้า (19 คน)
- ความรวดเร็วในการให้บริการ (8 คน)
- ควรไปฉีดยากันยุงในชุมชน (8 คน)
- ควรปรับปรุงเสียงตามสาย (7 คน)
- ให้บริการแต่พรรคพวกตัวเอง (5 คน)
- ให้สิบล้อวิ่งตามชุมชนทำให้ชาวบ้านเดือดร้อน (3 คน)
- ท่อระบายน้ำ (3 คน)
- แม่น้ำสกปรก (2 คน)
- ต้นไม้ติดสายไฟ (2 คน)

**4. ข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะอื่นๆ เพื่อการปรับปรุงการให้บริการของเทศบาล ประชาชนผู้ตอบแบบสำรวจมีความเห็นว่า เทศบาลตำบลบ้านลาดควรปรับปรุงเรื่องต่างๆ ต่อไปนี้**

- ควรปรับปรุงการเรื่องน้ำประปา (32 คน)
- มาเก็บขยะให้บ่อยหรือเร็วขึ้น (22 คน)
- ควรติดแถบสะท้อนแสงที่ต้นไม้ข้างถนนเพราะต้นไม้ติดถนนมาก และตัดแต่งกิ่งเพื่อความปลอดภัยแสงสว่างจะได้ส่องถึง (15 คน)
- ควรปรับปรุงการทำงานให้รวดเร็วและตามความเหมาะสม (14 คน)
- ควรที่จะปรับเปลี่ยนป้ายประชาสัมพันธ์ให้ดูเด่นและมีข่าวสารที่เกี่ยวกับผู้สูงอายุและประชาชนทั่วไป ที่ใช้บริการได้อ่าน (12 คน)
- ควรกำหนดเวลาวิ่งให้สิบล้อที่วิ่งตามชุมชนอย่างจริง (5 คน)