



รายการอ้างอิง

ภาษาไทย

- กาญจนา คุณารักษ์. มนุษย์สัมพันธ์. นครปฐม: โรงพิมพ์มหาวิทยาลัย  
ศิลปากร, 2527.
- กิตติ ประทุมแก้ว. การปกครองท้องถิ่นในประเทศไทย. พระนคร:  
โรงพิมพ์อักษรสัมพันธ์, 2512.
- กรีช สืบสนธิ์. การติดต่อสื่อสารในองค์การ. กรุงเทพมหานคร: คณะ  
นิเทศศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, 2525.
- ชลิตภากร วิรพลิน. รายงานการวิจัยโครงการศึกษาเพื่อกำหนดแนวทาง  
พัฒนากรุงเทพมหานครและปริมณฑลในช่วงแผนพัฒนาการเศรษฐกิจ  
และสังคมแห่งชาติฉบับที่ 5 พ.ศ. 2525-2529. กรุงเทพมหานคร:  
คณะกรรมการพัฒนาการเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ, 2529.
- ชัยวุฒิ สวัสดิ์รักษ์. การสื่อสารของหน่วยการปกครองท้องถิ่น ศึกษาเฉพาะ  
กรณีในเขตเทศบาลตำบลกันตัง จังหวัดตรัง. วิทยานิพนธ์ปริญญา  
มหาบัณฑิต จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, 2532.
- ประมวล รุจนเสวี. ทัศนคติของประชาชนที่มีต่อการบริการสาธารณะของ  
หน่วยการปกครองท้องถิ่น. วิทยานิพนธ์ปริญญามหาบัณฑิต  
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, 2508.
- ประหยัด ยะคะนอง. ทัศนคติของประชาชนที่มีต่อการบริการสาธารณะของ  
หน่วยการปกครองท้องถิ่นศึกษาเฉพาะกรณีเทศบาลเมืองฉะเชิงเทรา.  
วิทยานิพนธ์ปริญญามหาบัณฑิต จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, 2523.
- ปรมะ สตะเวทิน. หลักนิเทศศาสตร์. กรุงเทพมหานคร: คณะ  
นิเทศศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, 2526.
- พระราชบัญญัติเทศบาล พุทธศักราช 2496. ราชกิจจานุเบกษา, 17 กุมภาพันธ์  
2496. มาตรา 49-57.
- พัชนี เขยจรรยา และ คณะ. แนวคิดหลักนิเทศศาสตร์. กรุงเทพมหานคร:  
คณะนิเทศศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, 2530.

แม่นมาส ขวลิต. เอกสารการสอนชุดวิชาการสื่อสารหน่วยที่ 1. เล่ม1.

นนทบุรี: มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช, 2532.

โมรินทร์ พานิชพันธ์. ท่านไปติดต่องานกับเทศบาลท่านจะอย่างไร. ในบทความเกี่ยวกับการปกครอง. หน้า 8. พระนคร: โรงพิมพ์ส่วนท้องถิ่น, 2512.

รจิตลักษณ์ แสงอุไร. นิเทศศาสตร์เบื้องต้น. กรุงเทพมหานคร: เจ้าพระยาการพิมพ์, 2530.

ระวีวรรณ ประกอบผล. เอกสารการสอนชุดวิชาหลักและทฤษฎีการสื่อสารหน่วยที่ 3. เล่ม1. นนทบุรี: มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช, 2529.

วิทยา นภาศิริกุลกิจ. การเมืองส่วนท้องถิ่นในประเทศไทย. กรุงเทพมหานคร: โรงพิมพ์รามคำแหง, 2523.

วินเชนต์ โนแลน. เข้าใจสื่อสารเข้าใจตรงกัน. เรียบเรียงโดยกริช สืบสนธิ์. กรุงเทพมหานคร: หจก.เอช-เอนการพิมพ์, 2533.

วุฒิชัย จำนงค์. แนวความคิดเรื่องพฤติกรรมขององค์การ. กรุงเทพมหานคร: เจริญรัตน์การพิมพ์, 2520.

สมควร กวียะ. เอกสารการสอนชุดวิชาการสื่อสารหน่วยที่ 4. เล่ม1.

นนทบุรี: มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช, 2532.

สมพงศ์ เกษมสิน. การบริหาร. พิมพ์ครั้งที่ 6. กรุงเทพมหานคร: ไทยวัฒนาพานิช, 2521.

สมร ทองดี. เอกสารการสอนชุดวิชาการสื่อสารหน่วยที่ 5. เล่ม1.

นนทบุรี: มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช, 2532.

สมยศ นาวิการ. การติดต่อสื่อสารขององค์การ. กรุงเทพมหานคร: สำนักพิมพ์บรรณกิจ, 2527.

### ภาษาอังกฤษ

Davis, M.K. Intrarole Conflict and Job Satisfaction on Psychiatric Units. Nursing Reserch 23 (1974): 483

- Edward S. Encyclopedia of the Social Sciene. N.J.:  
Prentice-Hall, 1959.
- Evans, J.W. Alienation and Learning in a Hospital Setting.  
American Sociolgy Review 27 (December 1962):  
772-782
- Everette R.M., and Rekha R.A. Communication in Organization.  
New York: The Free Press A Division of Macmillan,  
1961.
- \_\_\_\_\_. Communication in Organization. New York: The  
Free Press A Division of Macmillan, 1979.
- Richard, F.R. Politics and Communication. Boston Mass:  
Little Brown and Company, 1987.
- Roberts, K.H., and O'Rielly, C.A. Measuring Organiza-  
tional Communication. Journal Of Applied Psycho-  
logy 59(June 1974): 325.
- Magaret, P.L. Human Communication. New York: McGraw-  
Hill Book Company, 1978.
- Milland, B.J., Sr. Talking it Over at Home: Problem in  
Family Communication. New York: Public Affairs  
Pamphet No.410, 1967.
- Myers, M.T., and Myers, G.E. Managing by Communication:  
An Organizational Approach. Tokyo: Mc Graw-Hill  
KogaKushu Ltd., 1982.
- Wiiio, O.A., Goldhaber, G.M., and Yates, M.P. Organization  
Communication Reserch: Time For Reflection. In  
Dan Nimmo (ed.), Communication Yearbook 4, p. 95.  
New Jersey: International Communication Association,  
1980.



ศูนย์วิทยทรัพยากร  
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

## ภาคผนวก ก

## แสดงตารางต่าง ๆ

ตารางที่ 1 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามแยกตามเขตเทศบาล

เขตเทศบาลเมืองในจังหวัด	จำนวน	ร้อยละ
นนทบุรี	147	34.1
ปทุมธานี	152	35.3
สมุทรปราการ	132	30.6
รวม	431	100.0

ศูนย์วิทยทรัพยากร  
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

ตารางที่ 2 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามแยกตามเพศ

เพศ	จำนวน	ร้อยละ
ชาย	211	49.0
หญิง	220	51.0
รวม	431	100.0

ตารางที่ 3 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามแยกตามกลุ่มอายุ

อายุ	จำนวน	ร้อยละ
20-30 ปี	194	45.1
31-40 ปี	125	29.1
41-50 ปี	63	14.7
51-60 ปี	30	7.0
61 ปีขึ้นไป	18	4.2
รวม	430	100.0

ตารางที่ 4 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม  
แยกตามระดับการศึกษาสูงสุด

ระดับการศึกษาสูงสุด	จำนวน	ร้อยละ
ป.4 หรือต่ำกว่า	103	24.0
ม.6 หรือม.ศ.3	97	22.6
ม.8 หรือม.ศ.5	40	9.3
อาชีวศึกษา	38	8.8
อนุปริญญา	39	9.1
ปริญญาตรีหรือสูงกว่า	113	26.3
รวม	430	100.0

ตารางที่ 5 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามแยกตามอาชีพ

อาชีพ	จำนวน	ร้อยละ
รับราชการ รัฐวิสาหกิจ ครู	96	22.6
ค้าขาย ธุรกิจทั่วไป	96	22.6
เกษตรกร	15	3.5
รับจ้าง	124	29.2
แม่บ้าน	41	9.7
นักเรียน นิสิต นักศึกษา	50	11.8
อื่น ๆ	2	0.5
รวม	424	100.0

ตารางที่ 6 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม  
แยกตามรายได้ส่วนบุคคลต่อเดือน

รายได้ส่วนบุคคลต่อเดือน	จำนวน	ร้อยละ
2000 บาทหรือต่ำกว่า	109	26.0
2001 - 4000 บาท	128	30.5
4001 - 6000 บาท	83	19.8
6001 บาทขึ้นไป	99	23.6
รวม	419	100.0

ตารางที่ 7 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามแยกตามการได้รับข่าวสาร  
เกี่ยวกับความรู้ความเข้าใจในเทศบาลเมือง เช่น การเสียภาษีป้าย  
ภาษีบำรุงท้องที่ ความรู้เกี่ยวกับงานทะเบียนราษฎร ฯลฯ  
จากพนักงานเทศบาลเมือง

การได้รับข่าวสารเกี่ยวกับความรู้ความเข้าใจในเทศบาลเมือง เช่น การเสียภาษีป้าย ภาษีบำรุงท้องที่ ความรู้เกี่ยวกับงาน ทะเบียนราษฎร ฯลฯ จากพนักงานเทศบาลเมือง	จำนวน	ร้อยละ
เคยได้รับข่าวสาร	183	42.9
ไม่เคยได้รับข่าวสาร	244	57.1
รวม	427	100.0



ตารางที่ 8 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามแยกตามการได้รับข่าว  
สุขภาพและรักษาความสะอาด เช่นการกำจัดขยะมูลฝอยและสิ่ง  
ปฏิญ์ของทางเทศบาลเมือง ฯลฯ จากพนักงานเทศบาลเมือง

การได้รับข่าวสุขภาพและรักษาความสะอาด เช่นการกำจัด ขยะมูลฝอยและสิ่งปฏิญ์ของทางเทศบาลเมือง ฯลฯ จากพนักงาน เทศบาลเมือง	จำนวน	ร้อยละ
เคยได้รับข่าวสาร	211	49.1
ไม่เคยได้รับข่าวสาร	219	50.9
รวม	430	100.0

ตารางที่ 9 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามแยกตามการได้รับข่าว  
สาธารณูปโภค เช่น ข่าวที่เกี่ยวกับบริการไฟฟ้าหรือการประปา  
ของทางเทศบาลเมือง ฯลฯ จากพนักงานเทศบาลเมือง

การได้รับข่าวสาธารณูปโภค เช่น ข่าวที่เกี่ยวกับบริการไฟฟ้า หรือการประปาของทางเทศบาลเมือง ฯลฯ จากพนักงาน เทศบาลเมือง	จำนวน	ร้อยละ
เคยได้รับข่าวสาร	203	47.2
ไม่เคยได้รับข่าวสาร	227	52.8
รวม	430	100.0

ตารางที่ 10 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามแยกตามการได้รับข่าว  
 สาธารณสุข เช่น ข่าวการจัดบริการฉีดวัคซีนหรือข่าวการรณรงค์ป้องกัน  
 โรคติดต่อของทางเทศบาลเมือง ฯลฯ จากพนักงานเทศบาลเมือง

การได้รับข่าวสาธารณสุข เช่น ข่าวการจัดบริการฉีดวัคซีนหรือ ข่าวการรณรงค์ป้องกันโรคติดต่อของทางเทศบาลเมือง ฯลฯ จากพนักงานเทศบาลเมือง	จำนวน	ร้อยละ
เคยได้รับข่าวสาร	237	55.4
ไม่เคยได้รับข่าวสาร	191	44.6
รวม	428	100.0

ตารางที่ 11 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามแยกตามความคิดเห็น  
 เกี่ยวกับการให้ข่าวสารของพนักงานเทศบาลเมือง

ความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถามเกี่ยวกับการให้ข่าวสาร ของพนักงานเทศบาลเมือง	จำนวน	ร้อยละ
เหมาะสมดีแล้ว	111	25.8
ควรปรับปรุง	319	74.2
รวม	430	100.0

ตารางที่ 12 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามแยกตามความต้องการ  
เกี่ยวกับการให้ข่าวสารของพนักงานเทศบาลเมือง

ความต้องการของผู้ตอบแบบสอบถามเกี่ยวกับการให้ข่าวสาร ของพนักงานเทศบาลเมือง	จำนวน	ร้อยละ
ให้พนักงานเทศบาลเมืองให้ข่าวสารในด้านต่าง ๆ เพิ่มขึ้น	301	93.8
ให้พนักงานเทศบาลเมืองให้ข่าวสารในด้านต่าง ๆ น้อยลง	10	3.1
อื่น ๆ	10	3.1
รวม	321	100.0

ตารางที่ 13 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามแยกตามความคิดเห็นเกี่ยวกับ  
การอำนวยความสะดวกแก่ประชาชนของพนักงานเทศบาลเมือง

ความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถามเกี่ยวกับการอำนวยความสะดวกแก่ประชาชน ของพนักงานเทศบาลเมือง	จำนวน	ร้อยละ
เหมาะสมดีแล้ว	122	28.3
ควรปรับปรุง	309	71.7
รวม	431	100.0

ตารางที่ 14 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามแยกตามเหตุผลที่สนับสนุนการปรับปรุง  
การอำนวยความสะดวกของพนักงานเทศบาล

เหตุผลของผู้ตอบแบบสอบถามที่ต้องการปรับปรุงการอำนวยความสะดวกของพนักงานเทศบาล	จำนวน	ร้อยละ
พนักงานเทศบาลเมืองขาดความกระตือรือร้นและไม่ตั้งใจปฏิบัติหน้าที่	192	36.2
อัตรากำลังของพนักงานเทศบาลเมืองที่จะมาอำนวยความสะดวกให้ไม่เพียงพอ	108	20.3
การปฏิบัติงานในแต่ละเรื่องมีขั้นตอนซับซ้อนไม่เป็นระเบียบทำให้พนักงานเทศบาลเมืองไม่สามารถอำนวยความสะดวกในการติดต่องานที่ติดต่อ	103	19.4
ผู้ตอบแบบสอบถามต้องเสียค่าตอบแทนนอกเหนือจากระเบียบปฏิบัติแก่พนักงานเทศบาลเมือง	36	6.8
การจัดสำนักงานของทางเทศบาลเมืองไม่ดี สถานที่คับแคบ	84	15.8
เหตุผลอื่น ๆ	8	1.5
รวม	531	100.0

ตารางที่ 15 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามแยกตามเวลาในการไป  
ติดต่อธุระหรือติดต่อราชการกับพนักงานเทศบาลเมืองที่เทศบาลเมือง  
(ไม่นับรวมเวลาที่ใช้ในการเดินทาง)

เวลาในการไปติดต่อธุระหรือติดต่อราชการกับพนักงานเทศบาลเมืองที่เทศบาลเมือง (ไม่นับรวมเวลาที่ใช้ในการเดินทาง)	จำนวน	ร้อยละ
2 ชั่วโมงหรือน้อยกว่า	221	51.3
มากกว่า 2 ชั่วโมงแต่ไม่เกิน 5 ชั่วโมง	134	31.1
5 ชั่วโมง หรือมากกว่า	20	4.6
ต้องมาติดต่อหลายครั้งหรือมากกว่า 1 วัน	56	13.0
รวม	431	100.0

ตารางที่ 16 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามแยกตามความคิดเห็น  
เกี่ยวกับความรวดเร็วในการให้บริการของพนักงานเทศบาลเมือง

ความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถามเกี่ยวกับความรวดเร็วในการให้บริการแก่ประชาชนของพนักงานเทศบาลเมือง	จำนวน	ร้อยละ
เหมาะสมดีแล้ว	129	29.9
ควรปรับปรุง	302	70.1
รวม	431	100.0

ตารางที่ 17 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามแยกตามเหตุผลที่สนับสนุนการปรับปรุง  
ความรวดเร็วในการให้บริการแก่ประชาชนของพนักงานเทศบาล

เหตุผลของผู้ตอบแบบสอบถามที่ต้องการปรับปรุงความรวดเร็วในการให้บริการของพนักงานเทศบาล	จำนวน	ร้อยละ
พนักงานเทศบาลเมืองขาดความกระตือรือร้นและไม่ตั้งใจปฏิบัติหน้าที่	203	44.3
อัตรากำลังของพนักงานเทศบาลเมืองมีไม่เพียงพอจึงทำให้เกิดความล่าช้าในการปฏิบัติงาน	97	21.2
การปฏิบัติงานในแต่ละเรื่องมีขั้นตอนซับซ้อนไม่เป็นระเบียบทำให้พนักงานเทศบาลเมืองไม่สามารถให้บริการด้วยความรวดเร็วได้	125	27.3
ผู้ตอบแบบสอบถามต้องเสียค่าตอบแทนนอกเหนือจากระเบียบปฏิบัติแก่พนักงานเทศบาลเมือง	23	5.0
เหตุผลอื่น ๆ	10	2.2
รวม	458	100.0

ตารางที่ 18 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามแยกตามการประสบกับปัญหาเรื่องการนำเอกสารที่จำเป็นต้องใช้ในการติดต่อกับทางเทศบาลเมืองไปไม่ครบหรือไม่ถูกต้องหรือไม่รู้ว่าจะเข้าติดต่อกับบุคคลใดหรือแผนกใดโดยตรง

การประสบกับปัญหาเรื่องการนำเอกสารที่จำเป็นต้องใช้ในการติดต่อกับทางเทศบาลเมืองไปไม่ครบหรือไม่ถูกต้องหรือไม่รู้ว่าจะเข้าติดต่อกับบุคคลใด หรือแผนกใดโดยตรง	จำนวน	ร้อยละ
เคยประสบปัญหา	272	64.3
ไม่เคยประสบปัญหา	151	35.7
รวม	423	100.0

ตารางที่ 19 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามแยกตามการได้รับคำแนะนำช่วยเหลือ หรือชี้แจงจากพนักงานเทศบาลเมืองเกี่ยวกับเอกสารที่จำเป็นต้องใช้ในการติดต่อกับทางเทศบาลเมือง

การได้รับคำแนะนำช่วยเหลือหรือชี้แจงเกี่ยวกับเอกสารที่จำเป็นต้องใช้ในการติดต่อกับทางเทศบาลเมืองจากพนักงานเทศบาลเมือง	จำนวน	ร้อยละ
เคยได้รับคำแนะนำ	275	64.7
ไม่เคยได้รับคำแนะนำ	150	35.3
รวม	425	100.0

ตารางที่ 20 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามแยกตามการได้รับคำแนะนำ  
ช่วยเหลือ หรือชี้แจงจากพนักงานเทศบาลเมืองเกี่ยวกับบุคคลหรือ  
สถานที่ที่จะต้องไปติดต่อชำระหรือติดต่อราชการกับทางเทศบาลเมือง

การได้รับคำแนะนำ ช่วยเหลือหรือชี้แจงเกี่ยวกับบุคคลหรือสถานที่ ที่จะต้องไปติดต่อชำระหรือติดต่อราชการกับทางเทศบาลเมืองจาก พนักงานเทศบาลเมือง	จำนวน	ร้อยละ
เคยได้รับคำแนะนำ	282	65.6
ไม่เคยได้รับคำแนะนำ	148	34.4
รวม	430	100.0

ตารางที่ 21 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามแยกตามที่มาของคำแนะนำ  
ช่วยเหลือ หรือชี้แจงจากพนักงานเทศบาลเมือง

ที่มาของคำแนะนำ ช่วยเหลือหรือชี้แจงจากพนักงานเทศบาลเมือง	จำนวน	ร้อยละ
จากการสอบถามเอาเอง	269	82.0
เป็นการประชาสัมพันธ์ของพนักงานเทศบาลเมือง	49	14.9
อื่น ๆ	10	3.0
รวม	430	100.0

ตารางที่ 22 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามแยกตามระดับความ  
พึงพอใจในการได้รับข่าวสารต่าง ๆ จากพนักงานเทศบาลเมือง  
และค่าเฉลี่ยและความเบี่ยงเบนมาตรฐานของความพึงพอใจ

ความพึงพอใจในการได้รับข่าวสารต่าง ๆ จาก พนักงานเทศบาลเมือง	จำนวน	ร้อยละ
มีความพึงพอใจน้อยที่สุด หรือไม่มีความพึงพอใจเลย	55	12.9
มีความพึงพอใจน้อย	129	30.4
มีความพึงพอใจปานกลาง	161	37.9
มีความพึงพอใจมาก	68	15.8
มีความพึงพอใจมากที่สุด	12	2.8
รวม	431	100.0

ค่าเฉลี่ย = 2.654      ความเบี่ยงเบนมาตรฐาน = 0.988

ศูนย์วิทยทรัพยากร  
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย



ตารางที่ 23 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามแยกตามระดับความพึงพอใจในการได้รับข่าวสารเกี่ยวกับความรู้ความเข้าใจในเทศบาลเมือง เช่น การเสียภาษีป้าย ภาษีบำรุงท้องที่ ความรู้เกี่ยวกับงานทะเบียนราษฎร ฯลฯ จากพนักงานเทศบาลเมือง และค่าเฉลี่ยและความเบี่ยงเบนมาตรฐานของความพึงพอใจ

ความพึงพอใจในการได้รับข่าวสารเกี่ยวกับความรู้ความเข้าใจในเทศบาลเมือง เช่น การเสียภาษีป้าย ภาษีบำรุงท้องที่ ความรู้เกี่ยวกับงานทะเบียนราษฎร ฯลฯ จากพนักงานเทศบาลเมือง	จำนวน	ร้อยละ
มีความพึงพอใจน้อยที่สุด หรือไม่มีความพึงพอใจเลย	106	24.8
มีความพึงพอใจน้อย	129	30.1
มีความพึงพอใจปานกลาง	138	32.2
มีความพึงพอใจมาก	48	11.2
มีความพึงพอใจมากที่สุด	7	1.6
รวม	428	100.0

ค่าเฉลี่ย = 2.348      ความเบี่ยงเบนมาตรฐาน = 1.023

จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

ตารางที่ 24 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามแยกตามระดับของความพึงพอใจในการได้รับข่าวสุขภาพและรักษาความสะอาด เช่น การกำจัดขยะมูลฝอยและสิ่งปฏิกูลของทางเทศบาลเมือง ฯลฯ จากพนักงานเทศบาลเมือง และค่าเฉลี่ยและความเบี่ยงเบนมาตรฐานของความพึงพอใจ

ระดับของความพึงพอใจในการได้รับข่าวสุขภาพและรักษาความสะอาด เช่นการกำจัดขยะมูลฝอยและสิ่งปฏิกูลของทางเทศบาลเมือง ฯลฯ จากพนักงานเทศบาลเมือง	จำนวน	ร้อยละ
มีความพึงพอใจน้อยที่สุด หรือไม่มีความพึงพอใจเลย	104	24.2
มีความพึงพอใจน้อย	132	30.8
มีความพึงพอใจปานกลาง	141	32.9
มีความพึงพอใจมาก	41	9.6
มีความพึงพอใจมากที่สุด	11	2.6
รวม	429	100.0

ค่าเฉลี่ย = 2.354      ความเบี่ยงเบนมาตรฐาน = 1.030

ศูนย์วิทยทรัพยากร  
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

ตารางที่ 25 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามแยกตามระดับความพึงพอใจในการได้  
 ข่าวสารณูปโภค เช่น ข่าวที่เกี่ยวกับบริการไฟฟ้าหรือการประปาของทาง  
 เทศบาลเมือง ฯลฯ จากพนักงานเทศบาลเมือง  
 และค่าเฉลี่ยและความเบี่ยงเบนมาตรฐานของความพึงพอใจ

ระดับความพึงพอใจในการได้รับข่าวสารณูปโภค เช่น ข่าวที่ เกี่ยวกับบริการไฟฟ้าหรือการประปาของทางเทศบาลเมือง ฯลฯ จากพนักงานเทศบาลเมือง	จำนวน	ร้อยละ
มีความพึงพอใจน้อยที่สุด หรือไม่มีความพึงพอใจเลย	98	22.8
มีความพึงพอใจน้อย	128	29.8
มีความพึงพอใจปานกลาง	139	32.3
มีความพึงพอใจมาก	53	12.3
มีความพึงพอใจมากที่สุด	12	2.8
รวม	430	100.0

ค่าเฉลี่ย = 2.426      ความเบี่ยงเบนมาตรฐาน = 1.057

ศูนย์วิทยทรัพยากร  
 จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

ตารางที่ 26 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามแยกตามระดับความพึงพอใจในการได้รับ  
 ข่าวสาธารณสุข เช่น ข่าวการจัดบริการฉีดวัคซีนหรือข่าวการรณรงค์ป้องกันโรค  
 ติดต่อของทางเทศบาลเมือง ฯลฯ จากพนักงานเทศบาลเมือง  
 และค่าเฉลี่ยและความเบี่ยงเบนมาตรฐานของความพึงพอใจ

ระดับความพึงพอใจในการได้รับข่าวสาธารณสุข เช่น ข่าวการจัดบริการฉีดวัคซีนหรือข่าวการรณรงค์ป้องกันโรคติดต่อของทางเทศบาลเมือง ฯลฯ จากพนักงานเทศบาลเมือง	จำนวน	ร้อยละ
มีความพึงพอใจน้อยที่สุด หรือไม่มีความพึงพอใจเลย	97	22.7
มีความพึงพอใจน้อย	139	32.6
มีความพึงพอใจปานกลาง	105	24.6
มีความพึงพอใจมาก	63	14.8
มีความพึงพอใจมากที่สุด	23	5.4
รวม	427	100.0

ค่าเฉลี่ย = 2.475

ความเบี่ยงเบนมาตรฐาน = 1.151

ศูนย์วิทยทรัพยากร  
 จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

ตารางที่ 27 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามแยกตามระดับความพึงพอใจในการ  
 ด้รับบริการจากพนักงานเทศบาลเมืองที่เทศบาลเมือง  
 และค่าเฉลี่ยและความเบี่ยงเบนมาตรฐานของความพึงพอใจ

ระดับความพึงพอใจในการด้รับบริการจาก พนักงานเทศบาลเมือง	จำนวน	ร้อยละ
มีความพึงพอใจน้อยที่สุด หรือไม่มีความพึงพอใจเลย	55	12.9
มีความพึงพอใจน้อย	129	30.4
มีความพึงพอใจปานกลาง	161	37.9
มีความพึงพอใจมาก	68	16.0
มีความพึงพอใจมากที่สุด	12	2.8
รวม	425	100.0

ค่าเฉลี่ย = 2.654      ความเบี่ยงเบนมาตรฐาน = 0.988

ศูนย์วิทยทรัพยากร  
 จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

ตารางที่ 28 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามแยกตามระดับความพึงพอใจในการ  
 ได้รับการอำนวยความสะดวกเมื่อไปติดต่อราชการหรือติดต่อธุระจากพนักงาน  
 เทศบาลเมืองที่เทศบาลเมือง  
 และค่าเฉลี่ยและความเบี่ยงเบนมาตรฐานของความพึงพอใจ

ระดับความพึงพอใจในการอำนวยความสะดวกแก่ประชาชน ของพนักงานเทศบาลเมือง	จำนวน	ร้อยละ
มีความพึงพอใจน้อยที่สุด หรือไม่มีความพึงพอใจเลย	71	16.7
มีความพึงพอใจน้อย	135	31.7
มีความพึงพอใจปานกลาง	148	34.7
มีความพึงพอใจมาก	60	14.1
มีความพึงพอใจมากที่สุด	12	2.8
รวม	426	100.0

ค่าเฉลี่ย = 2.547      ความเบี่ยงเบนมาตรฐาน = 1.017

ศูนย์วิทยทรัพยากร  
 จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

ตารางที่ 29 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามแยกตามระดับความพึงพอใจในความรวดเร็วในการให้บริการของพนักงานเทศบาลเมือง และค่าเฉลี่ยและความเบี่ยงเบนมาตรฐานของความพึงพอใจ

ระดับความพึงพอใจในความรวดเร็วในการให้บริการแก่ประชาชนของพนักงานเทศบาลเมือง	จำนวน	ร้อยละ
มีความพึงพอใจน้อยที่สุด หรือไม่มีความพึงพอใจเลย	86	20.2
มีความพึงพอใจน้อย	125	29.3
มีความพึงพอใจปานกลาง	146	34.3
มีความพึงพอใจมาก	56	13.1
มีความพึงพอใจมากที่สุด	13	3.1
รวม	426	100.0

ค่าเฉลี่ย = 2.495      ความเบี่ยงเบนมาตรฐาน = 1.050

ศูนย์วิทยทรัพยากร  
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

ตารางที่ 30 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามแยกตามระดับความพึงพอใจในการ  
ได้รับคำแนะนำ ช่วยเหลือหรือชี้แจงจากพนักงานเทศบาลเมือง  
และค่าเฉลี่ยและความเบี่ยงเบนมาตรฐานของความพึงพอใจ

ระดับความพึงพอใจในการได้รับคำแนะนำ ช่วยเหลือหรือชี้แจง จากพนักงานเทศบาลเมือง	จำนวน	ร้อยละ
มีความพึงพอใจน้อยที่สุด หรือไม่มีความพึงพอใจเลย	42	9.9
มีความพึงพอใจน้อย	122	28.8
มีความพึงพอใจปานกลาง	178	42.0
มีความพึงพอใจมาก	65	15.3
มีความพึงพอใจมากที่สุด	17	4.0
รวม	424	100.0

ค่าเฉลี่ย = 2.748      ความเบี่ยงเบนมาตรฐาน = 0.968

ศูนย์วิทยทรัพยากร  
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย



ตารางที่ 31 ผลการทดสอบความแตกต่างระหว่างความพึงพอใจของประชาชนในการได้รับข่าวสารต่าง ๆ จากพนักงานเทศบาลเมือง กับความพึงพอใจของประชาชนในการได้รับบริการจากพนักงานเทศบาลเมือง

ความพึงพอใจในเรื่อง...	จำนวนผู้ตอบแบบสอบถาม	ค่าเฉลี่ย	ความเบี่ยงเบนมาตรฐาน	t	p
การได้รับข่าวสารต่าง ๆ	422	2.69	0.862	0.71	>.05
การได้รับบริการต่าง ๆ	422	2.65	0.968		

ตารางที่ 32 ผลการทดสอบความแตกต่างระหว่างความพึงพอใจของประชาชนในการได้รับข่าวสารต่าง ๆ จากพนักงานเทศบาลเมือง กับความพึงพอใจของประชาชนในการได้รับคำแนะนำช่วยเหลือหรือชี้แจงจากพนักงานเทศบาลเมือง

ความพึงพอใจในเรื่อง...	จำนวนผู้ตอบแบบสอบถาม	ค่าเฉลี่ย	ความเบี่ยงเบนมาตรฐาน	t	p
การได้รับข่าวสารต่าง ๆ	421	2.69	3.315	1.47	>.05
การได้รับคำแนะนำต่าง ๆ	421	2.75	0.962		

ตารางที่ 33 ผลการทดสอบความแตกต่างระหว่างความพึงพอใจของประชาชนในการได้รับบริการต่าง ๆ จากพนักงานเทศบาลเมือง กับความพึงพอใจของประชาชนในการได้รับคำแนะนำช่วยเหลือหรือชี้แจงจากพนักงานเทศบาลเมือง

ความพึงพอใจในเรื่อง...	จำนวนผู้ตอบแบบสอบถาม	ค่าเฉลี่ย	ความเบี่ยงเบนมาตรฐาน	t	p
การได้รับบริการต่าง ๆ	422	2.65	0.988	2.682**	<.01
การได้รับคำแนะนำต่าง ๆ	422	2.75	0.965		

ตารางที่ 34 ผลการทดสอบความแตกต่างของความพึงพอใจระหว่างเพศชายและเพศหญิงในการได้รับข่าวสารต่าง ๆ จากพนักงานเทศบาลเมือง

เพศ	จำนวนผู้ตอบแบบสอบถาม	ค่าเฉลี่ย	ความเบี่ยงเบนมาตรฐาน	t	p
ชาย	206	2.59	0.877	2.79**	<.01
หญิง	218	2.78	0.852		

ตารางที่ 35 ผลการทดสอบความแตกต่างของความพึงพอใจระหว่างเพศชายและเพศหญิงในการได้รับข่าวสารเกี่ยวกับความรู้ความเข้าใจในเทศบาลเมือง เช่น การเสียภาษีป้าย ภาษีบำรุงท้องที่ ความรู้เกี่ยวกับงานทะเบียนราษฎร ฯลฯ จากพนักงานเทศบาลเมือง

เพศ	จำนวนผู้ตอบแบบสอบถาม	ค่าเฉลี่ย	ความเบี่ยงเบนมาตรฐาน	t	p
ชาย	209	2.22	1.009	2.54*	<.05
หญิง	219	2.47	1.024		

ตารางที่ 36 ผลการทดสอบความแตกต่างของความพึงพอใจระหว่างเพศชายและเพศหญิงในการได้รับข่าวสารวิชาการและรักษาความสะอาด เช่น การกำจัดขยะมูลฝอยแลสิ่งปฏิกูลของทางเทศบาลเมือง ฯลฯ จากพนักงานเทศบาลเมือง

เพศ	จำนวนผู้ตอบแบบสอบถาม	ค่าเฉลี่ย	ความเบี่ยงเบนมาตรฐาน	t	p
ชาย	211	2.26	0.993	1.76	>.05
หญิง	218	2.44	1.060		

ตารางที่ 37 ผลการทดสอบความแตกต่างของความพึงพอใจระหว่างเพศชายและเพศหญิงในการได้รับข่าวสาธารณสุขโรค เช่น ข่าวที่เกี่ยวกับบริการไฟฟ้าหรือการประปาของทางเทศบาลเมือง ฯลฯ จากพนักงานเทศบาลเมือง

เพศ	จำนวนผู้ตอบแบบสอบถาม	ค่าเฉลี่ย	ความเบี่ยงเบนมาตรฐาน	t	p
ชาย	210	2.33	1.086	1.77	>.05
หญิง	220	2.44	1.022		

ตารางที่ 38 ผลการทดสอบความแตกต่างของความพึงพอใจระหว่างเพศชายและเพศหญิงในการได้รับข่าวสาธารณสุข เช่น ข่าวการจัดบริการฉีดวัคซีนหรือข่าวการรณรงค์ป้องกันโรคติดต่อของทางเทศบาลเมือง ฯลฯ จากพนักงานเทศบาลเมือง

เพศ	จำนวนผู้ตอบแบบสอบถาม	ค่าเฉลี่ย	ความเบี่ยงเบนมาตรฐาน	t	p
ชาย	208	2.31	1.156	2.87**	<.01
หญิง	219	2.63	1.127		

ตารางที่ 39 ผลการทดสอบความแตกต่างของความพึงพอใจระหว่างเพศชายและเพศหญิงในการได้รับการอำนวยความสะดวกเมื่อไปติดต่อราชการหรือติดต่อธุระจากพนักงานเทศบาลเมืองที่เทศบาลเมือง

เพศ	จำนวนผู้ตอบแบบสอบถาม	ค่าเฉลี่ย	ความเบี่ยงเบนมาตรฐาน	t	p
ชาย	206	2.56	1.009	0.32	>.05
หญิง	220	2.53	1.027		

ตารางที่ 40 ผลการทดสอบความแตกต่างของความพึงพอใจระหว่างเพศชายและเพศหญิงใน  
ความรวดเร็วในการให้บริการของพนักงานเทศบาลเมือง

เพศ	จำนวนผู้ตอบแบบสอบถาม	ค่าเฉลี่ย	ความเบี่ยงเบนมาตรฐาน	t	p
ชาย	206	2.46	1.020	0.65	>.05
หญิง	220	2.52	1.079		

ตารางที่ 41 ผลการทดสอบความแตกต่างของความพึงพอใจระหว่างเพศชายและเพศหญิงใน  
การได้รับคำแนะนำ ช่วยเหลือหรือชี้แจงจากพนักงานเทศบาลเมืองเกี่ยวกับ  
เอกสารที่จำเป็นต้องใช้ในการติดต่อกับทางเทศบาลเมือง

เพศ	จำนวนผู้ตอบแบบสอบถาม	ค่าเฉลี่ย	ความเบี่ยงเบนมาตรฐาน	t	p
ชาย	208	2.61	1.025	0.66	>.05
หญิง	219	2.54	0.944		

ตารางที่ 42 ผลการทดสอบความแตกต่างของความพึงพอใจระหว่างเพศชายและเพศหญิงใน  
การได้รับคำแนะนำ ช่วยเหลือหรือชี้แจงจากพนักงานเทศบาลเมืองเกี่ยวกับ  
บุคคลหรือสถานที่ที่จะต้องไปติดต่อชำระหรือติดต่อราชการกับทางเทศบาลเมือง

เพศ	จำนวนผู้ตอบแบบสอบถาม	ค่าเฉลี่ย	ความเบี่ยงเบนมาตรฐาน	t	p
ชาย	206	2.64	1.043	0.16	>.05
หญิง	219	2.63	0.956		

ตารางที่ 43 ผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนเพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยความพึงพอใจในการได้รับข่าวสารต่าง ๆ จากพนักงานเทศบาลเมือง ระหว่างกลุ่มอายุต่างกัน

กลุ่มอายุ	จำนวน	ค่าเฉลี่ย	ความเบี่ยงเบนมาตรฐาน	F	p
20 - 30 ปี	193	2.74	0.8928	1.05	>.05
31 - 40 ปี	123	2.59	0.8486		
41 - 50 ปี	61	2.79	0.7982		
51 - 60 ปี	28	2.75	0.9670		
61 ปีขึ้นไป	18	2.50	0.7859		
รวม	423	2.70	0.8681		

ตารางที่ 44 ผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนเพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยความพึงพอใจในการได้รับการอำนวยความสะดวกเมื่อไปติดต่อราชการหรือติดต่อธุระจากพนักงานเทศบาลเมืองที่เทศบาลเมือง ระหว่างกลุ่มที่มีอายุต่าง

กลุ่มอายุ	จำนวน	ค่าเฉลี่ย	ความเบี่ยงเบนมาตรฐาน	F	p
20 - 30 ปี	194	2.49	1.0640	.3820	>.05
31 - 40 ปี	123	2.62	1.0043		
41 - 50 ปี	62	2.59	0.8770		
51 - 60 ปี	28	2.61	1.1333		
61 ปีขึ้นไป	18	2.44	0.8556		
รวม	425	2.55	1.0154		

ตารางที่ 45 ผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนเพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยความพึงพอใจในความรวดเร็วในการให้บริการของพนักงานเทศบาลเมืองระหว่างกลุ่มที่มีอายุต่างกัน

กลุ่มอายุ	จำนวน	ค่าเฉลี่ย	ความเบี่ยงเบนมาตรฐาน	F	p
20 - 30 ปี	193	2.36	1.0953	3.733**	<.01
31 - 40 ปี	124	2.49	0.9669		
41 - 50 ปี	62	2.82	0.9671		
51 - 60 ปี	28	2.89	1.1333		
61 ปีขึ้นไป	18	2.22	0.9428		
รวม	425	2.49	1.0509		

ตารางที่ 46 ผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนเพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยความพึงพอใจในการได้รับคำแนะนำ ช่วยเหลือหรือชี้แจงจากพนักงานเทศบาลเมืองเกี่ยวกับเอกสารที่จำเป็นต้องใช้ในการติดต่อกับทางเทศบาลเมืองระหว่างกลุ่มที่มีอายุต่างกัน

กลุ่มอายุ	จำนวน	ค่าเฉลี่ย	ความเบี่ยงเบนมาตรฐาน	F	p
20 - 30 ปี	194	2.55	1.0676	.3895	>.05
31 - 40 ปี	123	2.55	0.9072		
41 - 50 ปี	63	2.69	0.9094		
51 - 60 ปี	28	2.68	1.0203		
61 ปีขึ้นไป	18	2.50	0.7859		
รวม	426	2.58	0.9843		

ตารางที่ 47 ผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนเพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยความพึงพอใจในการได้รับคำแนะนำ ช่วยเหลือหรือชี้แจงจากพนักงานเทศบาลเมืองเกี่ยวกับบุคคลหรือสถานที่ที่จะต้องไปติดต่อธุระหรือติดต่อราชการกับทางเทศบาลเมือง ระหว่างกลุ่มที่มีอายุต่างกัน

กลุ่มอายุ	จำนวน	ค่าเฉลี่ย	ความเบี่ยงเบนมาตรฐาน	F	p
20 - 30 ปี	193	2.59	1.0720	1.1096	>.05
31 - 40 ปี	123	2.58	0.9137		
41 - 50 ปี	62	2.85	0.9206		
51 - 60 ปี	28	2.78	0.9172		
61 ปีขึ้นไป	18	2.55	1.0966		
รวม	424	2.64	0.9986		

ตารางที่ 48 ผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนเพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยความพึงพอใจในการได้รับข่าวสารต่าง ๆ จากพนักงานเทศบาลเมืองระหว่างกลุ่มที่มีระดับการศึกษาสูงสุดต่างกัน

ระดับการศึกษาสูงสุด	จำนวน	ค่าเฉลี่ย	ความเบี่ยงเบนมาตรฐาน	F	p
ป.4 หรือต่ำกว่า	99	2.80	0.8079	5.90***	<.001
ม.6 หรือม.ศ.3 เก่า	96	2.77	0.8395		
ม.8 หรือม.ศ.5 เก่า	39	2.74	0.8497		
อาชีวศึกษา	38	3.00	0.9300		
อนุปริญญา	39	2.90	0.8824		
ปริญญาตรี หรือสูงกว่า	112	2.34	0.8335		
รวม	423	2.70	0.8681		

ตารางที่ 49 ผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนเพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างของค่าเฉลี่ย ความพึงพอใจในการได้รับข่าวสารเกี่ยวกับความรู้ความเข้าใจในเทศบาลเมือง เช่น การเสียภาษีป้าย ภาษีบำรุงท้องที่ ความรู้เกี่ยวกับงานทะเบียนราษฎร ฯลฯ จากพนักงานเทศบาลเมือง ระหว่างกลุ่มที่มีระดับการศึกษาสูงสุดต่างกัน

ระดับการศึกษาสูงสุด	จำนวน	ค่าเฉลี่ย	ความเบี่ยงเบนมาตรฐาน	F	p
ป.4 หรือต่ำกว่า	102	2.36	0.9626		
ม.6 หรือม.ศ.3 เก่า	96	2.36	1.0674		
ม.8 หรือม.ศ.5 เก่า	40	2.20	0.8533		
อาชีวศึกษา	38	2.45	1.1786		
อนุปริญญา	39	2.72	1.1459	1.6595	>.05
ปริญญาตรี หรือสูงกว่า	112	2.21	0.9812		
รวม	427	9.62	1.0244		

ตารางที่ 50 ผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนเพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างของค่าเฉลี่ย ความพึงพอใจในการได้รับข่าวสารสิทธิและรักษาความสะอาด เช่น การกำจัดขยะมูลฝอยและสิ่งปฏิกูลของทางเทศบาลเมือง ฯลฯ จากพนักงานเทศบาลเมือง ระหว่างกลุ่มที่มีระดับการศึกษาต่างกัน

ระดับการศึกษาสูงสุด	จำนวน	ค่าเฉลี่ย	ความเบี่ยงเบนมาตรฐาน	F	p
ป.4 หรือต่ำกว่า	102	2.43	0.9493		
ม.6 หรือม.ศ.3 เก่า	96	2.48	1.0050		
ม.8 หรือม.ศ.5 เก่า	40	2.42	1.0834		
อาชีวศึกษา	38	2.66	1.0208		
อนุปริญญา	39	2.46	1.1203	3.70**	<.01
ปริญญาตรี หรือสูงกว่า	113	2.02	1.0175		
รวม	428	2.35	1.0312		



ตารางที่ 51 แสดงความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยของความพึงพอใจในการได้รับข่าว  
 สุขภาพและรักษาความสะอาด เช่น การกำจัดขยะมูลฝอยและสิ่งปฏิกูล  
 ของทางเทศบาลเมือง ฯลฯ จากพนักงานเทศบาลเมือง ระหว่างกลุ่มต่าง ๆ

ระดับการศึกษาสูงสุด	ป.4หรือต่ำกว่า	ม.6 หรือม.ศ.3เก่า	ม.8 หรือม.ศ.5เก่า	อาชีวศึกษา	อนุปริญญา	ปริญญาตรีหรือสูงกว่า
ป.4 หรือต่ำกว่า	-	0.0478	0.0064	0.2265	0.0301	0.4137
ม.6 หรือม.ศ.3เก่า	-	-	0.0542	0.1787	0.0177	0.4615
ม.8 หรือม.ศ.5เก่า	-	-	-	0.2329	0.0365	0.4073
อาชีวศึกษา	-	-	-	-	0.1964	0.6402*
อนุปริญญา	-	-	-	-	-	0.4438
ปริญญาตรีหรือสูงกว่า	-	-	-	-	-	-

\* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ตารางที่ 52 ผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนเพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยความพึงพอใจในการได้รับข่าวสาธารณูปโภค เช่น ข่าวที่เกี่ยวกับบริการไฟฟ้าหรือการประปาของทางเทศบาลเมือง ฯลฯ จากพนักงานเทศบาลเมืองระหว่างกลุ่มที่มีระดับการศึกษาสูงสุดต่างกัน

ระดับการศึกษาสูงสุด	จำนวน	ค่าเฉลี่ย	ความเบี่ยงเบนมาตรฐาน	F	p
ป.4 หรือต่ำกว่า	102	2.49	1.0785	6.88***	<.001
ม.6 หรือม.ศ.3 เก่า	97	2.61	1.0364		
ม.8 หรือม.ศ.5 เก่า	40	2.43	1.1068		
อาชีวศึกษา	38	2.89	1.0601		
อนุปริญญา	39	2.64	1.0384		
ปริญญาตรี หรือสูงกว่า	113	1.98	0.9062		
รวม	429	2.43	1.0578		

ตารางที่ 53 แสดงความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยของความพึงพอใจในการได้รับข่าวสาธารณูปโภค เช่น ข่าวที่เกี่ยวกับบริการไฟฟ้าหรือการประปาของทางเทศบาลเมือง ฯลฯ จากพนักงานเทศบาลเมือง ระหว่างกลุ่มต่าง ๆ

ระดับการศึกษาสูงสุด	ป.4หรือต่ำกว่า	ม.6 หรือม.ศ.3เก่า	ม.8 หรือม.ศ.5เก่า	อาชีวศึกษา	อนุปริญญา	ปริญญาตรีหรือสูงกว่า
ป.4 หรือต่ำกว่า	-	0.1180	0.6252	0.4045	0.1508	0.5079*
ม.6 หรือม.ศ.3เก่า		-	0.1832	0.2865	0.0328	0.6259*
ม.8 หรือม.ศ.5เก่า			-	0.4697	0.2165	0.4427
อาชีวศึกษา				-	0.2537	0.9124*
อนุปริญญา					-	0.6587*
ปริญญาตรีหรือสูงกว่า						-

\* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ตารางที่ 54 ผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนเพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยความพึงพอใจในการได้รับข่าวสารสุขภาพ เช่น การจัดการบริการฉีดวัคซีน หรือข่าวการรณรงค์ป้องกันโรคติดต่อของทางเทศบาลเมือง ฯลฯ จากพนักงานเทศบาลเมืองระหว่างกลุ่มที่มีระดับการศึกษาสูงสุดต่างกัน

ระดับการศึกษาสูงสุด	จำนวน	ค่าเฉลี่ย	ความเบี่ยงเบนมาตรฐาน	F	p
ป.4 หรือต่ำกว่า	102	2.63	1.1851		
ม.6 หรือม.ศ.3 เก่า	96	2.60	1.1000		
ม.8 หรือม.ศ.5 เก่า	39	2.41	1.2078		
อาชีวศึกษา	38	2.84	1.2633		
อนุปริญญา	39	2.54	1.1887	3.82**	<.01
ปริญญาตรี หรือสูงกว่า	112	2.11	1.0166		
รวม	426	2.48	1.1523		

ตารางที่ 55 แสดงความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยของความพึงพอใจในการได้รับข่าวสารสุขภาพ เช่น ข่าวการจัดการบริการฉีดวัคซีนหรือข่าวการรณรงค์ป้องกันโรคติดต่อของทางเทศบาลเมือง ฯลฯ จากพนักงานเทศบาลเมืองระหว่างกลุ่มต่าง ๆ

ระดับการศึกษาสูงสุด	ป.4หรือต่ำกว่า	ม.6 หรือม.ศ.3เก่า	ม.8 หรือม.ศ.5เก่า	อาชีวศึกษา	อนุปริญญา	ปริญญาตรีหรือสูงกว่า
ป.4 หรือต่ำกว่า	—	0.0233	0.2172	0.2146	0.0890	0.5204
ม.6 หรือม.ศ.3เก่า		—	0.1939	0.2379	0.0657	0.6259*
ม.8 หรือม.ศ.5เก่า			—	0.4318	0.1282	0.3032
อาชีวศึกษา				—	0.3036	0.7350*
อนุปริญญา					—	0.4314
ปริญญาตรีหรือสูงกว่า						—

\* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ตารางที่ 56 ผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนเพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างของค่าเฉลี่ย ความพึงพอใจในการได้การอำนวยความสะดวกเมื่อไปติดต่อราชการหรือติดต่อ ชูระจากพนักงานเทศบาลเมืองที่เทศบาลเมืองจากพนักงานเทศบาลเมืองระหว่าง กลุ่มที่มีระดับการศึกษาสูงสุดต่างกัน

ระดับการศึกษาสูงสุด	จำนวน	ค่าเฉลี่ย	ความเบี่ยงเบนมาตรฐาน	F	p
ป.4 หรือต่ำกว่า	100	2.53	1.0489	0.43	>.05
ม.6 หรือม.ศ.3 เก่า	96	2.54	0.9832		
ม.8 หรือม.ศ.5 เก่า	40	2.58	1.0350		
อาชีวศึกษา	38	2.71	1.1834		
อนุปริญญา	39	2.38	0.9351		
ปริญญาตรี หรือสูงกว่า	112	2.56	0.9935		
รวม	425	2.55	0.0494		

ตารางที่ 57 ผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนเพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างของค่าเฉลี่ย ความพึงพอใจในความรวดเร็วในการให้บริการของพนักงานเทศบาลเมือง ระหว่างกลุ่มที่มีระดับการศึกษาสูงสุดต่างกัน

ระดับการศึกษาสูงสุด	จำนวน	ค่าเฉลี่ย	ความเบี่ยงเบนมาตรฐาน	F	p
ป.4 หรือต่ำกว่า	101	2.64	1.0638	1.07	>.05
ม.6 หรือม.ศ.3 เก่า	96	2.42	1.0018		
ม.8 หรือม.ศ.5 เก่า	39	2.59	1.2078		
อาชีวศึกษา	38	2.47	1.1563		
อนุปริญญา	39	2.23	0.9587		
ปริญญาตรี หรือสูงกว่า	112	2.50	1.0134		
รวม	425	2.50	1.0509		

ตารางที่ 58 ผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนเพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยความพึงพอใจในการได้รับคำแนะนำ ช่วยเหลือหรือชี้แจงจากพนักงานเทศบาลเมืองเกี่ยวกับเอกสารที่จำเป็นต้องใช้ในการติดต่อกับทางเทศบาลเมือง ระหว่างกลุ่มที่มีระดับการศึกษาสูงสุดต่างกัน

ระดับการศึกษาสูงสุด	จำนวน	ค่าเฉลี่ย	ความเบี่ยงเบนมาตรฐาน	F	p
ป.4 หรือต่ำกว่า	101	2.50	0.9962		
ม.6 หรือม.ศ.3 เก่า	96	2.57	0.9706		
ม.8 หรือม.ศ.5 เก่า	40	2.75	1.0561		
อาชีวศึกษา	38	2.76	1.0764		
อนุปริญญา	39	2.77	0.8724	1.21	>.05
ปริญญาตรี หรือสูงกว่า	112	2.47	0.9582		
รวม	426	2.58	0.9843		

ตารางที่ 59 ผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนเพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยความพึงพอใจในการได้รับคำแนะนำ ช่วยเหลือหรือชี้แจงจากพนักงานเทศบาลเมืองเกี่ยวกับบุคคลหรือสถานที่ที่จะต้องไปติดต่อชำระหรือติดต่อราชการกับทางเทศบาลเมือง ระหว่างกลุ่มที่มีระดับการศึกษาสูงสุดต่างกัน

ระดับการศึกษาสูงสุด	จำนวน	ค่าเฉลี่ย	ความเบี่ยงเบนมาตรฐาน	F	p
ป.4 หรือต่ำกว่า	101	2.62	0.9365		
ม.6 หรือม.ศ.3 เก่า	96	2.60	0.9785		
ม.8 หรือม.ศ.5 เก่า	40	2.85	1.0754		
อาชีวศึกษา	38	2.87	1.1191		
อนุปริญญา	39	2.72	1.0247	1.27	>.05
ปริญญาตรี หรือสูงกว่า	110	2.50	0.9838		
รวม	424	2.64	0.9986		

ตารางที่ 60 ผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนเพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยความพึงพอใจในการได้รับข่าวสารต่าง ๆ จากพนักงานเทศบาลเมืองระหว่างกลุ่มที่มีอาชีพต่างกัน

อาชีพ	จำนวน	ค่าเฉลี่ย	ความเบี่ยงเบนมาตรฐาน	F	p
รับราชการ รัฐวิสาหกิจ ครู	94	2.59	0.9437		
ค้าขาย ธุรกิจทั่วไป	94	2.70	0.8402		
เกษตรกร	15	2.47	0.5164		
รับจ้าง	122	2.66	0.8871		
แม่บ้าน	41	2.87	0.8425		
นักเรียน นิสิต นักศึกษา	50	2.88	0.8241	1.35	>.05
อื่น ๆ	2	2.00	0.0000		
รวม	418	2.70	0.8694		

ตารางที่ 61 ผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนเพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยความพึงพอใจในการได้รับการอำนวยความสะดวกจากพนักงานเทศบาลเมืองระหว่างกลุ่มที่มีอาชีพต่างกัน

อาชีพ	จำนวน	ค่าเฉลี่ย	ความเบี่ยงเบนมาตรฐาน	F	p
รับราชการ รัฐวิสาหกิจ ครู	95	2.58	0.8942		
ค้าขาย ธุรกิจทั่วไป	94	2.50	0.9700		
เกษตรกร	15	2.13	0.7432		
รับจ้าง	122	2.53	1.1295		
แม่บ้าน	41	2.39	0.9715		
นักเรียน นิสิต นักศึกษา	50	2.79	1.1119	1.16	>.05
อื่น ๆ	2	2.00	0.0000		
รวม	419	2.53	1.0145		

ตารางที่ 62 ผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนเพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างของค่าเฉลี่ย ความพึงพอใจในการได้รับความรวดเร็วในการบริการจากพนักงานเทศบาลเมือง ระหว่างกลุ่มที่มีอาชีพต่างกัน

อาชีพ	จำนวน	ค่าเฉลี่ย	ความเบี่ยงเบนมาตรฐาน	F	p
รับราชการ รัฐวิสาหกิจ ครู	94	2.52	0.9359		
ค้าขาย ธุรกิจทั่วไป	94	2.59	1.0916		
เกษตรกร	15	2.20	0.6761		
รับจ้าง	123	2.44	1.1099		
แม่บ้าน	41	2.49	1.0982		
นักเรียน นิสิต นักศึกษา	50	2.46	1.0919	0.68	>.05
อื่น ๆ	2	1.50	0.7071		
รวม	419	2.48	1.0498		

ตารางที่ 63 ผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนเพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างของค่าเฉลี่ย ความพึงพอใจในการได้รับคำแนะนำ ช่วยเหลือหรือชี้แจงจากพนักงานเทศบาล เมืองเกี่ยวกับเอกสารที่จำเป็นต้องใช้ในการติดต่อกับทางเทศบาลเมือง ระหว่าง กลุ่มที่มีอาชีพต่างกัน

อาชีพ	จำนวน	ค่าเฉลี่ย	ความเบี่ยงเบนมาตรฐาน	F	p
รับราชการ รัฐวิสาหกิจ ครู	95	2.63	0.8636		
ค้าขาย ธุรกิจทั่วไป	93	2.48	0.9958		
เกษตรกร	15	1.93	0.9612		
รับจ้าง	124	2.52	1.0474		
แม่บ้าน	41	2.66	0.8547		
นักเรียน นิสิต นักศึกษา	50	2.86	1.0104	2.51*	<.05
อื่น ๆ	2	1.50	0.7071		
รวม	420	2.57	0.9809		

ตารางที่ 64 ผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนเพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างของค่าเฉลี่ย ความพึงพอใจในการได้รับคำแนะนำ ช่วยเหลือหรือชี้แจงจากพนักงานเทศบาล เมืองเกี่ยวกับบุคคลหรือสถานที่ที่จะต้องไปติดต่อชำระหรือติดต่อราชการกับทาง เทศบาลเมือง ระหว่างกลุ่มที่มีอาชีพต่างกัน

อาชีพ	จำนวน	ค่าเฉลี่ย	ความเบี่ยงเบนมาตรฐาน	F	p
รับราชการ รัฐวิสาหกิจ ครู	94	2.63	0.9502	2.35*	<.05
ค้าขาย ธุรกิจทั่วไป	94	2.64	0.9600		
เกษตรกร	15	2.07	0.9612		
รับจ้าง	122	2.52	0.9895		
แม่บ้าน	41	2.78	0.8518		
นักเรียน นิสิต นักศึกษา	50	2.96	1.1421		
อื่น ๆ	2	2.00	0.0000		
รวม	418	2.63	0.9886		

ตารางที่ 65 ผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนเพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างของค่าเฉลี่ย ความพึงพอใจในการได้รับข่าวสารต่าง ๆ จากพนักงานเทศบาลเมืองระหว่าง กลุ่มที่มีรายได้ต่างกัน

รายได้เฉลี่ยต่อบุคคล	จำนวน	ค่าเฉลี่ย	ความเบี่ยงเบนมาตรฐาน	F	p
2000 บาท หรือต่ำกว่า	108	2.79	0.7369	1.76	>.05
2001 - 4000 บาท	126	2.71	0.8377		
4001 - 6000 บาท	81	2.70	0.9306		
6001 บาทขึ้นไป	98	2.52	0.9441		
รวม	413	2.68	0.8610		



ตารางที่ 66 ผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนเพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างของค่าเฉลี่ย ความพึงพอใจในการได้รับข่าวสารเกี่ยวกับความรู้ความเข้าใจในเทศบาลเมือง เช่น การเสียภาษีป้าย ภาษีบำรุงท้องที่ ความรู้เกี่ยวกับงานทะเบียนราษฎร ฯลฯ จากพนักงานเทศบาลเมือง ระหว่างกลุ่มที่มีรายได้ต่างกัน

รายได้เฉลี่ยต่อบุคคล	จำนวน	ค่าเฉลี่ย	ความเบี่ยงเบนมาตรฐาน	F	p
2000 บาท หรือต่ำกว่า	109	2.30	0.9954	2.11	>.05
2001 - 4000 บาท	127	2.18	0.9463		
4001 - 6000 บาท	83	2.51	1.0166		
6001 บาทขึ้นไป	98	2.44	1.1403		
รวม	417	2.34	1.0253		

ตารางที่ 67 ผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนเพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างของค่าเฉลี่ย ความพึงพอใจในการได้รับข่าวสารสุขภาพและรักษาความสะอาด เช่น การกำจัดขยะมูลฝอยและสิ่งปฏิกูลของทางเทศบาลเมือง ฯลฯ จากพนักงานเทศบาลเมือง ระหว่างกลุ่มที่มีรายได้ต่างกัน

รายได้เฉลี่ยต่อบุคคล	จำนวน	ค่าเฉลี่ย	ความเบี่ยงเบนมาตรฐาน	F	p
2000 บาท หรือต่ำกว่า	109	2.42	0.9358	2.72*	<.05
2001 - 4000 บาท	128	2.36	1.0328		
4001 - 6000 บาท	82	2.50	1.0801		
6001 บาทขึ้นไป	99	2.10	1.0546		
รวม	418	2.34	1.0296		

ตารางที่ 68 ผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนเพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยความพึงพอใจในการได้รับข่าวสารทางนิตยสาร เช่น ข่าวที่เกี่ยวกับบริการไฟฟ้าหรือการประปาของทางเทศบาลเมือง ฯลฯ จากพนักงานเทศบาลเมืองระหว่างกลุ่มที่มีรายได้ต่างกัน

รายได้เฉลี่ยต่อบุคคล	จำนวน	ค่าเฉลี่ย	ความเบี่ยงเบนมาตรฐาน	F	p
2000 บาท หรือต่ำกว่า	108	2.53	0.9807	1.94	>.05
2001 - 4000 บาท	128	2.49	1.0574		
4001 - 6000 บาท	83	2.36	1.0996		
6001 บาทขึ้นไป	99	2.21	1.0716		
รวม	418	2.41	1.0538		

ตารางที่ 69 ผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนเพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยความพึงพอใจในการได้รับข่าวสารนิตยสาร เช่น ข่าวการจัดบริการฉีดวัคซีนหรือข่าวการรณรงค์ป้องกันโรคติดต่อของทางเทศบาลเมือง ฯลฯ จากพนักงานเทศบาลเมืองระหว่างกลุ่มที่มีรายได้ต่างกัน

รายได้เฉลี่ยต่อบุคคล	จำนวน	ค่าเฉลี่ย	ความเบี่ยงเบนมาตรฐาน	F	p
2000 บาท หรือต่ำกว่า	109	2.77	1.2067	4.52**	<.01
2001 - 4000 บาท	127	2.49	1.0755		
4001 - 6000 บาท	82	2.29	1.1914		
6001 บาทขึ้นไป	98	2.24	1.0751		
รวม	416	2.47	1.1486		

ตารางที่ 70 แสดงความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยของความพึงพอใจในการได้รับข่าว  
 สาธารณสุข เช่น ข่าวการจัดบริการฉีดวัคซีนหรือข่าวการรณรงค์ป้องกัน  
 โรคติดต่อของทางเทศบาลเมือง ฯลฯ จากพนักงานเทศบาลเมืองระหว่าง  
 กลุ่มต่าง ๆ

รายได้เฉลี่ยต่อบุคคล	2000 บาทหรือต่ำกว่า	2001 - 4000 บาท	4001 - 6000 บาท	6001 บาทขึ้นไป
2000 บาทหรือต่ำกว่า	—	0.29	0.48*	0.53*
2001 - 4000 บาท		—	0.20	0.24
4001 - 6000 บาท			—	0.05
6001 บาทขึ้นไป				—

\* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ตารางที่ 71 ผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนเพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยความพึงพอใจในการได้รับการอำนวยความสะดวกเมื่อไปติดต่อราชการหรือติดต่อธุระจากพนักงานเทศบาลเมืองที่เทศบาลเมืองระหว่างกลุ่มที่มีรายได้ต่างกัน

รายได้เฉลี่ยต่อบุคคล	จำนวน	ค่าเฉลี่ย	ความเบี่ยงเบนมาตรฐาน	F	p
2000 บาท หรือต่ำกว่า	107	2.64	1.1442	3.67*	<.05
2001 - 4000 บาท	127	2.31	0.9216		
4001 - 6000 บาท	82	2.55	0.9448		
6001 บาทขึ้นไป	98	2.72	1.0131		
รวม	414	2.54	1.0190		

ตารางที่ 72 แสดงความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยของความพึงพอใจในการได้รับการอำนวยความสะดวกเมื่อไปติดต่อราชการหรือติดต่อธุระจากพนักงานเทศบาลเมืองที่เทศบาลเมืองระหว่างกลุ่มที่มีรายได้ต่างกัน

รายได้เฉลี่ยต่อบุคคล	2000 บาทหรือต่ำกว่า	2001 - 4000 บาท	4001 - 6000 บาท	6001 บาทขึ้นไป
2000 บาทหรือต่ำกว่า	-	0.33	0.09	0.09
2001 - 4000 บาท		-	0.24	0.42*
4001 - 6000 บาท			-	0.18
6001 บาทขึ้นไป				-

\* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ตารางที่ 73 ผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนเพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยความพึงพอใจในความรวดเร็วในการให้บริการของพนักงานเทศบาลเมืองระหว่างกลุ่มที่มีรายได้ต่างกัน

รายได้เฉลี่ยต่อบุคคล	จำนวน	ค่าเฉลี่ย	ความเบี่ยงเบนมาตรฐาน	F	p
2000 บาท หรือต่ำกว่า	108	2.56	1.0619	4.16*	<.01
2001 - 4000 บาท	126	2.23	1.0132		
4001 - 6000 บาท	82	2.54	1.0207		
6001 บาทขึ้นไป	98	2.70	1.0195		
รวม	414	2.49	1.0408		

ตารางที่ 74 แสดงความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยของความพึงพอใจในความรวดเร็วในการให้บริการของพนักงานเทศบาลเมืองระหว่างกลุ่มที่มีรายได้ต่างกัน

รายได้เฉลี่ยต่อบุคคล	2000 บาทหรือต่ำกว่า	2001 - 4000 บาท	4001 - 6000 บาท	6001 บาทขึ้นไป
2000 บาทหรือต่ำกว่า	-	0.33	0.02	0.14
2001 - 4000 บาท	-	-	0.31	0.46*
4001 - 6000 บาท	-	-	-	0.16
6001 บาทขึ้นไป	-	-	-	-

\* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ตารางที่ 75 ผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนเพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยความพึงพอใจในการได้รับคำแนะนำ ช่วยเหลือ หรือชี้แจงจากพนักงานเทศบาลเมืองเกี่ยวกับเอกสารที่จำเป็นต้องใช้ในการติดต่อกับทางเทศบาลเมืองที่เทศบาลเมืองระหว่างกลุ่มที่มีรายได้ต่างกัน

รายได้เฉลี่ยต่อบุคคล	จำนวน	ค่าเฉลี่ย	ความเบี่ยงเบนมาตรฐาน	F	p
2000 บาท หรือต่ำกว่า	109	2.61	0.9992	2.90*	<.05
2001 - 4000 บาท	127	2.38	0.9252		
4001 - 6000 บาท	81	2.58	1.0472		
6001 บาทขึ้นไป	98	2.76	0.9531		
รวม	415	2.57	0.9827		

ตารางที่ 76 แสดงความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยของความพึงพอใจในการได้รับคำแนะนำ ช่วยเหลือ หรือชี้แจงจากพนักงานเทศบาลเมืองเกี่ยวกับเอกสารที่จำเป็นต้องใช้ในการติดต่อกับทางเทศบาลเมืองที่เทศบาลเมือง ระหว่างกลุ่มที่มีรายได้ต่างกัน

รายได้เฉลี่ยต่อบุคคล	2000 บาทหรือต่ำกว่า	2001 - 4000 บาท	4001 - 6000 บาท	6001 บาทขึ้นไป
2000 บาทหรือต่ำกว่า	-	0.24	0.03	0.14
2001 - 4000 บาท		-	0.20	0.38*
4001 - 6000 บาท			-	0.17
6001 บาทขึ้นไป				-

\* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ตารางที่ 77 ผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนเพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยความพึงพอใจในการได้รับคำแนะนำ ช่วยเหลือ หรือชี้แจงจากพนักงานเทศบาลเมืองเกี่ยวกับบุคคลหรือสถานที่ที่จะต้องไปติดต่อชำระหรือติดต่อราชการกับทางเทศบาลเมือง ระหว่างกลุ่มที่มีรายได้ต่างกัน

รายได้เฉลี่ยต่อบุคคล	จำนวน	ค่าเฉลี่ย	ความเบี่ยงเบนมาตรฐาน	F	p
2000 บาท หรือต่ำกว่า	108	2.70	1.0345	3.39*	<.05
2001 - 4000 บาท	127	2.40	0.8843		
4001 - 6000 บาท	80	2.65	1.0803		
6001 บาทขึ้นไป	98	2.80	0.9840		
รวม	413	2.62	0.9964		

ตารางที่ 78 แสดงความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยของความพึงพอใจในการได้รับคำแนะนำ ช่วยเหลือ หรือชี้แจงจากพนักงานเทศบาลเมืองเกี่ยวกับบุคคลหรือสถานที่ที่จะต้องไปติดต่อชำระหรือติดต่อราชการกับทางเทศบาลเมือง ระหว่างกลุ่มที่มีรายได้ต่างกัน

รายได้เฉลี่ยต่อบุคคล	2000 บาทหรือต่ำกว่า	2001 - 4000 บาท	4001 - 6000 บาท	6001 บาทขึ้นไป
2000 บาทหรือต่ำกว่า	-	0.30	0.05	0.09
2001 - 4000 บาท		-	0.25	0.39*
4001 - 6000 บาท			-	0.15
6001 บาทขึ้นไป				-

\* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

## ภาคผนวก ข

## แบบสอบถาม

คำชี้แจง

ข้าพเจ้า นางสาวบุศรินทร์ หนุณักดี นิสิตปริญญาโท สาขาวิชานิเทศศาสตร์  
 พัฒนาการ บัณฑิตวิทยาลัย จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย ได้จัดทำแบบสอบถามเกี่ยว  
 กับความพึงพอใจของประชาชนในการติดต่อสื่อสารกับพนักงานเทศบาลเมือง\_\_\_\_\_นี้ขึ้น  
 เพื่อพนักงานเทศบาลเมืองในจังหวัดของท่านจะได้ทราบความต้องการของท่านอย่าง  
 ถูกต้อง และใช้เป็นแนวทางในการทำงานให้สนองความต้องการของประชาชนโดย  
 ส่วนรวม ดังนั้นจึงขอให้ท่านตอบแบบสอบถามตามความเป็นจริง ผู้วิจัยจะถือเป็น  
 ความลับและใช้ในการวิจัยนี้เท่านั้น

ขอขอบพระคุณอย่างสูงที่ท่านกรุณาให้ความช่วยเหลือเป็นอันดียิ่ง

คุณวิทยุทรัพย์ากร  
 จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย



ความพึงพอใจของประชาชนในการติดต่อสื่อสารกับพนักงานเทศบาลเมือง จังหวัด.....

ตอนที่ 1

ข้อมูลส่วนบุคคล

โปรดทำเครื่องหมายถูกหน้าคำตอบที่ต้องการและเติมข้อความลงในที่ที่เว้นไว้  
ตามข้อมูลของท่าน

1. เพศ

.... ชาย

.... หญิง

2. อายุ

.... 20-30 ปี

.... 31-40 ปี

.... 41-50 ปี

.... 51-60 ปี

.... 61 ปีขึ้นไป

3. ระดับการศึกษา

.... ป.4 หรือต่ำกว่า

.... ม.6 หรือ ม.ศ.3 เก่า

.... ม.8 หรือ ม.ศ.5

.... อาชีวศึกษา

.... อนุปริญญา

.... ปริญญาตรี หรือสูงกว่า

## 4. อาชีพ

- ....รับราชการ รัฐวิสาหกิจ ครู
- ....ค้าขาย ธุรกิจทั่วไป
- ....เกษตรกร
- ....รับจ้าง
- ....แม่บ้าน
- ....นักเรียน นิสิต นักศึกษา
- ....อื่น ๆ โปรดระบุ.....

## 5. รายได้ส่วนบุคคลต่อเดือน

- ....2,000 บาท หรือต่ำกว่า
- ....2,001 - 4,000 บาท
- ....4,001 - 6,000 บาท
- ....6,001 บาทขึ้นไป

ศูนย์วิทยทรัพยากร  
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

## ตอนที่ 2

ข่าวสารที่ได้รับจากพนักงานเทศบาลเมือง

6. พนักงานเทศบาลเมืองเคยแจ้งให้ท่านทราบถึงข่าวสารเหล่านี้บ้างหรือไม่

....เคย      ....ไม่เคย      ข่าวสารที่เกี่ยวกับความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับเทศบาลเมือง เช่น การเสียภาษีป้าย ภาษีบำรุงท้องที่ ความรู้เกี่ยวกับงานทะเบียนราษฎร ฯลฯ

....เคย      ....ไม่เคย      ข่าวสุขภาพและรักษาความสะอาด เช่น การกำจัดขยะมูลฝอยและสิ่งปฏิกูลของทางเทศบาลเมือง ฯลฯ

....เคย      ....ไม่เคย      ข่าวสาธารณูปโภค เช่น ข่าวที่เกี่ยวกับบริการไฟฟ้าหรือการประปาของทางเทศบาลเมือง ฯลฯ

....เคย      ....ไม่เคย      ข่าวสาธารณสุข เช่น ข่าวการจัดบริการฉีดวัคซีน หรือข่าวการรณรงค์ป้องกันโรคติดต่อของทางเทศบาลเมือง ฯลฯ

7. ท่านคิดว่าการให้ข่าวสารของพนักงานเทศบาลเมืองเป็นอย่างไร

....เหมาะสมดีแล้ว      ....ควรปรับปรุง

8. ถ้าท่านตอบว่าควรปรับปรุง ดังนั้นท่านต้องการจะให้พนักงานเทศบาลเมืองทำอย่างไร

....ให้ข่าวสารในด้านต่าง ๆ แก่ท่านเพิ่มขึ้น

....ให้ข่าวสารในด้านต่าง ๆ แก่ท่านน้อยลง

....อื่น ๆ (โปรดระบุ).....



13. ในการไปติดต่อธุระหรือติดต่อราชการกับพนักงานเทศบาลที่เทศบาลเมืองในจังหวัดของท่านแต่ละเรื่อง โดยเฉลี่ยแล้วท่านจะต้องใช้เวลาเท่าใด (ไม่นับรวมเวลาที่ใช้ในการเดินทาง)
- .... 2 ชั่วโมง หรือน้อยกว่า
  - .... มากกว่า 2 ชั่วโมง แต่ไม่เกิน 5 ชั่วโมง
  - .... 5 ชั่วโมง หรือมากกว่า
  - .... ต้องมาติดต่อหลายครั้ง หรือมากกว่า 1 วัน
14. ความรวดเร็วในการให้บริการของพนักงานเทศบาลเมืองในจังหวัดของท่านเป็นอย่างไร
- .... เหมาะสมดีแล้ว
  - .... ควรปรับปรุง
15. กรณีที่ท่านตอบว่าการให้บริการของพนักงานเทศบาลเมือง ควรปรับปรุง เป็นเพราะ (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)
- .... พนักงานเทศบาลเมืองขาดความกระตือรือร้นและไม่ตั้งใจปฏิบัติหน้าที่
  - .... อัตรากำลังของพนักงานเทศบาลเมืองมีไม่เพียงพอจึงทำให้เกิดความล่าช้าในการปฏิบัติงาน
  - .... การปฏิบัติงานในแต่ละเรื่องมีขั้นตอนซับซ้อนไม่เป็นระเบียบ ทำให้พนักงานเทศบาลเมืองไม่สามารถให้บริการด้วยความรวดเร็วได้
  - .... ท่านต้องเสียค่าตอบแทนนอกเหนือจากระเบียบปฏิบัติแก่พนักงานเทศบาลเมือง
  - .... อื่น ๆ (โปรดระบุ) .....

การให้คำแนะนำของพนักงานเทศบาลเมือง

16. เมื่อไปติดต่อธุระหรือติดต่อราชการกับทางเทศบาลเมือง ท่านประสบกับปัญหาเรื่องการนำเอกสารที่จำเป็นต้องใช้ในการติดต่อกับทางเทศบาลเมืองไปไม่ครบหรือไม่ถูกต้อง หรือไม่รู้ว่าจะเข้าติดต่อกับบุคคลใด หรือแผนกใดโดยตรงบ้างหรือไม่
- .... เคย
  - .... ไม่เคย

17. ท่านเคยได้รับคำแนะนำ ช่วยเหลือหรือชี้แจงเกี่ยวกับเอกสารจำเป็นที่ต้องใช้ในการติดต่อชำระหรือติดต่อราชการกับทางเทศบาลเมืองบ้างหรือไม่  
 ....เคย .....ไม่เคย
18. ท่านเคยได้รับคำแนะนำ ช่วยเหลือหรือชี้แจงเกี่ยวกับบุคคลหรือสถานที่ที่ท่านจะต้องไปติดต่อชำระหรือติดต่อราชการกับทางเทศบาลเมืองบ้างหรือไม่  
 ....เคย .....ไม่เคย
19. ถ้าท่านเคยได้รับคำแนะนำในข้อใดข้อหนึ่ง หรือทั้งสองข้อข้างต้น ท่านได้รับคำแนะนำมาโดย (ตอบได้มากกว่า 1 ข้อ)  
 ....จากการสอบถามเอาจากพนักงานเทศบาลเมืองด้วยตัวของท่านเอง  
 ....เป็นการประชาสัมพันธ์ของพนักงานเทศบาลเมืองที่มีต่อประชาชน  
 ....อื่น ๆ (โปรดระบุ).....

ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้ข่าวสาร การให้บริการและการให้คำแนะนำของพนักงานเทศบาลเมือง

โปรดให้คะแนนตามความพึงพอใจของท่าน โดยกากบาท (X) ทับคะแนนที่ท่านต้องการ

- ให้ 1 คะแนน เมื่อท่านมีความพึงพอใจน้อยที่สุด หรือไม่มีความพึงพอใจเลย  
 2 คะแนน เมื่อท่านมีความพึงพอใจน้อย  
 3 คะแนน เมื่อท่านมีความพึงพอใจปานกลาง  
 4 คะแนน เมื่อท่านมีความพึงพอใจมาก  
 5 คะแนน เมื่อท่านมีความพึงพอใจมากที่สุด


ความพึงพอใจของท่านที่มีต่อพนักงานเทศบาลเมืองในเรื่อง...	ความพึงพอใจของท่าน				
	1	2	3	4	5
การแจ้งให้ท่านทราบถึงข่าวสารที่เกี่ยวกับความรู้ความเข้าใจในเทศบาลเมือง เช่น การเสียภาษีป้าย ภาษีบำรุงท้องที่ ความรู้เกี่ยวกับงานทะเบียนราษฎร ฯลฯ					

ความพึงพอใจของท่านที่มีต่อนักงานเทศบาลเมืองในเรื่อง...	ความพึงพอใจของท่าน				
การแจ้งให้ท่านทราบถึงข่าวสุขภาพและรักษาความสะอาด เช่น การกำจัดขยะมูลฝอยและสิ่งปฏิกูลของทางเทศบาลเมืองฯ	1	2	3	4	5
การแจ้งให้ท่านทราบถึงข่าวสารอุปโภค เช่น ข่าวที่เกี่ยวกับบริการไฟฟ้า หรือการประปาของทางเทศบาลเมือง ฯลฯ	1	2	3	4	5
การแจ้งให้ท่านทราบถึงข่าวสารสุขภาพ เช่น ข่าวการจัดการฉีดวัคซีน หรือการรณรงค์ป้องกันโรคติดต่อของทางเทศบาลเมืองฯ	1	2	3	4	5
การอำนวยความสะดวกแก่ประชาชนเมื่อไปติดต่อราชการหรือติดต่อธุระที่เทศบาลเมือง	1	2	3	4	5
ความรวดเร็วในการให้บริการของพนักงานเทศบาลเมือง เมื่อท่านไปติดต่อราชการหรือติดต่อธุระที่เทศบาลเมือง	1	2	3	4	5
การให้คำแนะนำ ช่วยเหลือหรือชี้แจงเกี่ยวกับเอกสารจำเป็นที่ต้องใช้ในการติดต่อธุระหรือติดต่อราชการกับทางเทศบาลเมือง	1	2	3	4	5
การให้คำแนะนำ ช่วยเหลือหรือชี้แจงเกี่ยวกับบุคคลหรือสถานที่ที่ท่านจะต้องไปติดต่อธุระหรือติดต่อราชการกับทางเทศบาลเมือง	1	2	3	4	5



## ประวัติผู้เขียน

ชื่อ นางสาวบุศรินทร์ หนุณักดี เกิดวันที่ 6 มกราคม พ.ศ. 2511  
ที่กรุงเทพมหานคร ศึกษาระดับมัธยมศึกษาปีที่ 1 ถึงมัธยมศึกษาปีที่ 6 ที่  
โรงเรียนศึกษานารี และเข้าศึกษาต่อที่คณะอักษรศาสตร์ มหาวิทยาลัย  
ศิลปากร จบการศึกษาระดับปริญญาตรีในปีการศึกษา 2531 และเข้าศึกษาต่อ  
ในระดับปริญญาโท คณะนิเทศศาสตร์จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย ภาควิชาการ  
ประชาสัมพันธ์ สาขานิเทศศาสตร์พัฒนาการ ในปีการศึกษา 2532



ศูนย์วิทยทรัพยากร  
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย