

บทที่ 4

การวิเคราะห์ข้อมูล

ในบทนี้กล่าวถึงผลการวิเคราะห์ข้อมูลจากการศึกษาครั้งนี้ โดยแบ่งการวิเคราะห์เป็นส่วน ได้แก่

ส่วนที่ 1 ข้อมูลส่วนบุคคลประกอบด้วย เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้ต่อเดือน

ส่วนที่ 2 ข้อมูลด้านพฤติกรรม ประกอบด้วย ช่วงเวลาที่มาใช้บริการ เวลาที่ใช้บริการจากเทศบาล สื่อที่ได้รับข้อมูลข่าวสารของเทศบาล

ส่วนที่ 3 ข้อมูลระดับความพึงพอใจต่อการบริการของเทศบาลนครเชียงใหม่ประกอบด้วย ด้านงานกองสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม ด้านงานกองการศึกษา ด้านงานกองการช่าง ด้านงานกองคลังและสำนักปลัด และงานด้านการบริการซึ่งประกอบด้วย

- งานด้านบริการ
- งานด้านค่าธรรมเนียม
- งานด้านสถานที่
- งานด้านการติดต่อสื่อสารหรือการแจ้งข่าวสาร
- งานด้านพนักงานที่ให้บริการ
- งานด้านอุปกรณ์ที่ให้บริการ
- งานด้านขั้นตอนที่ให้บริการ

ส่วนที่ 4 ข้อมูลระดับปัญหาต่อการบริการของเทศบาลประกอบด้วย งานด้านบริการงานด้านค่าธรรมเนียมงานด้านสถานที่ งานด้านการติดต่อสื่อสารหรือการแจ้งข่าวสาร งานด้านพนักงานที่ให้บริการ งานด้านอุปกรณ์ที่ให้บริการและ งานด้านขั้นตอนที่ให้บริการ

ส่วนที่ 5 ข้อมูลด้านเสนอแนะในการแก้ไขปัญหาของผู้ตอบแบบสอบถาม

ส่วนที่ 6 ข้อมูลระดับความพึงพอใจเปรียบเทียบระหว่างเกณฑ์การประเมินตามระดับความพึงพอใจกับปัจจัยแขวงและข้อมูลส่วนบุคคล

ส่วนที่ 7 ข้อมูลระดับปัญหา ด้านส่วนผสมทางการตลาดบริการเปรียบเทียบระหว่างเกณฑ์การประเมินตามระดับปัญหากับแขวงและข้อมูลส่วนบุคคล

ส่วนที่ 8 ข้อมูลระดับความพึงพอใจเปรียบเทียบระหว่างเกณฑ์ความพึงพอใจ ต่องานด้าน ต่าง ๆ ของส่วนผสมทางการตลาดบริการกับแขวง

ส่วนที่ 9 ข้อมูลระดับปัญหาของผู้ตอบแบบสอบถามเปรียบเทียบระหว่างเกณฑ์ปัญหากับแขวง

ส่วนที่ 10 ข้อมูลระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามเปรียบเทียบระหว่างงานแต่ละด้านและแขวง

ส่วนที่ 1 : ข้อมูลส่วนบุคคล

ตารางที่ 1 แสดงจำนวนร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามเพศ

เพศ	จำนวน	ร้อยละ
ชาย	368	46
หญิง	432	54
รวม	800	100

จากตารางที่ 1 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง คิดเป็นร้อยละ 54

ตารางที่ 2 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามอายุ

อายุ	จำนวน	ร้อยละ
15-25 ปี	72	9.0
26-35 ปี	124	15.5
36-45 ปี	212	26.5
46-55 ปี	240	30.0
56-65 ปี	104	13.0
66-75 ปี	48	6.0
รวม	800	100

จากตารางที่ 2 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีอายุ 46-55 ปี คิดเป็นร้อยละ 30.0

ตารางที่ 3 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามระดับการศึกษา

ระดับการศึกษา	จำนวน	ร้อยละ
ต่ำกว่า ม.3	91	11.37
ม.6 หรือ ปวช.	147	18.37
ปวส. หรือ อนุปริญญา	175	21.87
ปริญญาตรี	251	31.37
สูงกว่าปริญญาตรี	136	17.02
รวม	800	100

จากตารางที่ 3 พบว่ามีผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่อยู่ในระดับปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ 31.37

ตารางที่ 4 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามอาชีพ

อาชีพ	จำนวน	ร้อยละ
นักเรียน นักศึกษา	78	9.75
ค้าขาย/เจ้าของกิจการ	194	24.25
รับจ้าง	138	17.25
ข้าราชการ	131	16.37
พนักงานรัฐวิสาหกิจ	259	32.37
รวม	800	100

จากตารางที่ 4 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นพนักงานรัฐวิสาหกิจ คิดเป็นร้อยละ 32.37

ตารางที่ 5 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามรายได้ต่อเดือน

รายได้ต่อเดือน	จำนวน	ร้อยละ
น้อยกว่า 5,000 บาท	156	19.5
5,001-10,000 บาท	308	38.5
10,001-15,000 บาท	136	17.0
15,001-20,000 บาท	84	10.5
20,001-25,000 บาท	100	12.5
มากกว่า 25,000 บาท	16	2.0
รวม	800	100

จากตารางที่ 5. พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีรายได้ 5,001-10,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 38.5

ส่วนที่ 2 : ข้อมูลด้านพฤติกรรม

ตารางที่ 6 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามช่วงเวลาที่มาใช้บริการ

ช่วงเวลา	จำนวน	ร้อยละ
เช้า	504	63
บ่าย	296	37
รวม	800	100

จากตารางที่ 6 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มาติดต่อในช่วงเวลาเช้า คิดเป็นร้อยละ 63

ตารางที่ 7 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามเวลาที่ใช้บริการจากเทศบาล

เวลา	จำนวน	ร้อยละ
น้อยกว่า 30 นาที	142	17.75
30-60 นาที	306	38.25
1-2 ชั่วโมง	158	19.75
2-3 ชั่วโมง	97	12.12
3-4 ชั่วโมง	97	12.12
รวม	800	100

จากตารางที่ 7 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ใช้เวลาในการรับบริการจากเทศบาล 30-60 นาที คิดเป็นร้อยละ 38.25

ตารางที่ 8 แสดงจำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามสื่อที่ได้รับข้อมูลข่าวสารของเทศบาล

สื่อ	จำนวน	ร้อยละ
หนังสือพิมพ์	136	17.5
วิทยุ	80	10.0
ป้ายคัทเออร์	144	18.0
แผ่นพับ ใบปลิว	96	12.0
ผู้นำชุมชน	28	3.5
รถแห่ประชาสัมพันธ์	64	8.0
เจ้าหน้าที่ของเทศบาล	40	5.0
เพื่อนบ้าน	20	2.5
จดหมาย	68	8.5
เอกสารของเทศบาล	120	15.0
รวม	800	100

จากตารางที่ 8 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ได้รับข้อมูลข่าวสารของเทศบาลจากป้ายคัทเออร์ คิดเป็นร้อยละ 18.0

ส่วนที่ 3: ระดับความพึงพอใจต่อการบริการของเทศบาลนครเชียงใหม่

ตารางที่ 9 แสดงค่าเฉลี่ยความถี่ของระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อทางด้านกองสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม

งานด้านสาธารณสุขและ สิ่งแวดล้อม	ระดับความพึงพอใจ					ลำดับที่	ค่า เฉลี่ย	อธิบาย ผล
	มากที่สุด	มาก	น้อย	น้อยที่ สุด	ไม่ พอใจ			
- การกำจัดมูลฝอยและสิ่งปฏิกูล	0 (0%)	6 (30%)	9 (45%)	5 (25%)	0 (0%)	4	3.05	น้อย
- การบำบัดน้ำเสีย	0 (0%)	8 (40%)	8 (40%)	3 (15%)	1 (5%)	3	3.15	น้อย
- การบริการสาธารณสุข	1 (5%)	8 (40%)	7 (35%)	4 (20%)	0 (0%)	1	3.30	น้อย
- การส่งเสริมสุขภาพและ สิ่งแวดล้อม	1 (5%)	7 (35%)	8 (40%)	3 (15%)	1 (5%)	2	3.22	น้อย
รวม	2	29	32	15	2		3.18	น้อย

ตารางที่ 9 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจต่อทุกงานในด้านกองสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อมอยู่ในระดับความพึงพอใจน้อย

ตารางที่ 10 แสดงค่าเฉลี่ยความถี่ของระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่องานด้านกองการศึกษา

งานด้านกองการศึกษา	ระดับความพึงพอใจ					ลำดับที่	ค่าเฉลี่ย	อธิบายผล
	มากที่สุด	มาก	น้อย	น้อยที่สุด	ไม่พอใจ			
- งานโรงเรียนประกอบด้วยงานโรงเรียนของเทศบาลทั้ง 11 แห่ง	15 (46%)	9 (28%)	6 (18%)	1 (8%)	1 (8%)	1	4.13	มาก
- งานกิจกรรมศาสนา การส่งเสริมประเพณีทางศาสนาของไทย	15 (46%)	9 (28%)	3 (9%)	3 (9%)	2 (6%)	2	4.00	มาก
- งานส่งเสริมประเพณีศิลปวัฒนธรรม	14 (43%)	9 (28%)	4 (12%)	3 (9%)	2 (6%)	3	3.92	มาก
- งานกีฬาและนันทนาการของเด็กและเยาวชน	12 (37%)	8 (25%)	4 (12%)	4 (12%)	4 (12%)	4	3.62	มาก
- งานกิจกรรมเด็กและเยาวชน	10 (31%)	8 (25%)	6 (18%)	5 (15%)	3 (9%)	5	3.53	มาก
รวม	66	43	23	16	12		3.84	มาก

ตารางที่ 10 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจต่อทุกงานในด้านกองการศึกษาอยู่ในระดับความพึงพอใจมาก

ตารางที่ 11 แสดงค่าเฉลี่ยความถี่ของระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่องานด้านกองการช่าง

งานด้านกองการช่าง	ระดับความพึงพอใจ					ลำดับ ที่	ค่า เฉลี่ย	อธิบาย ผล
	มากที่สุด	มาก	น้อย	น้อยที่ สุด	ไม่พอ ใจ			
- การบำรุงรักษาทางและสะพาน	5 (15%)	6 (18%)	12 (37%)	7 (21%)	2 (6%)	1	3.16	น้อย
- งานสถานที่และไฟฟ้าสาธารณะ	5 (15%)	7 (21%)	12 (37%)	5 (15%)	3 (9%)	2	3.14	น้อย
- งานสัญญาณไฟและเครื่อง หมาย จราจร	2 (6%)	8 (25%)	15 (46%)	4 (12%)	3 (9%)	3	3.07	น้อย
- งานขออนุญาตแบบอาคาร	1 (3%)	8 (25%)	15 (46%)	5 (15%)	3 (9%)	4	2.96	น้อย
- งานควบคุมอาคาร	0 (0%)	6 (18%)	19 (59%)	4 (12%)	3 (9%)	5	2.87	น้อย
รวม	13	35	73	25	14		3.04	น้อย

ตารางที่ 11 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจต่อทุกงานในงานด้านกองการช่างอยู่ในระดับความ
พึงพอใจน้อย

ตารางที่ 12 แสดงค่าเฉลี่ยความถี่ของระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่องานด้านกองคลังและ
สำนักปลัด

งานด้านกองคลังและสำนักปลัด	ระดับความพึงพอใจ					ลำดับ ที่	ค่า เฉลี่ย	อธิบาย ผล
	มากที่สุด	มาก	น้อย	น้อยที่ สุด	ไม่ พอใจ			
- การทำบัตรประชาชน	30 (37%)	28 (35%)	17 (21%)	3 (3%)	2 (2%)	1	4.00	มาก
- การแจ้งเกิด	24 (30%)	24 (30%)	20 (25%)	7 (8%)	5 (6%)	5	3.69	มาก
- การแจ้งตาย	9 (11%)	14 (17%)	11 (13%)	4 (5%)	2 (2%)	6	3.6	มาก
- การแจ้งย้าย	10 (12%)	18 (22%)	5 (6%)	4 (5%)	3 (3%)	4	3.7	มาก
- งานภาษีโรงเรือนและที่ดิน	3 (3%)	12 (15%)	16 (20%)	6 (7%)	3 (3%)	2	3.95	มาก
- ภาษีป้าย	7 (8%)	12 (15%)	13 (16%)	7 (8%)	1 (1%)	3	3.87	มาก
- อากรฆ่าสัตว์	2 (2%)	4 (5%)	8 (10%)	4 (5%)	2 (2%)	10	3.08	น้อย
- งานพัฒนาชุมชน การจัดสรร งบประมาณ ในการจัดตั้งและ ดูแลชุมชน	6 (7%)	8 (10%)	5 (6%)	1 (1%)	0 (0%)	9	3.16	น้อย
- งานสังคมสงเคราะห์ การจัดสรร งบประมาณอุดหนุนชุมชน	6 (7%)	8 (10%)	3 (3%)	2 (2%)	1 (1%)	8	3.47	น้อย
- งานสวัสดิภาพเด็กและเยาวชน การให้ความรู้และจัดกิจกรรมที่ เป็นประโยชน์แก่เด็กและ เยาวชน	4 (5%)	7 (8%)	6 (7%)	2 (2%)	1 (1%)	7	3.58	มาก
รวม	101	135	104	40	20		3.61	มาก

ตารางที่ 12 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจในระดับมากต่องานเกือบทุกด้านของงานด้านกองคลังและ
สำนักปลัด ยกเว้นงานด้านอาคารสำนักสัตว์, งานพัฒนาชุมชนการจัดสรรงบประมาณในการจัดตั้งและดูแลชุมชน,
งานสังคมสงเคราะห์การจัดสรรงบประมาณอุดหนุนชุมชน ที่ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจในระดับน้อย

มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Chiang Mai University

ตารางที่ 13 แสดงค่าเฉลี่ยความถี่ของระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อหน่วยงานที่มาติดต่องานด้านบริการ

งานด้านบริการ	ผลต่อการตัดสินใจ					ลำดับ	ค่าเฉลี่ย	อธิบายผล
	มากที่สุด	มาก	น้อย	น้อยที่สุด	ไม่พอใจ			
1. ความพึงพอใจของท่านต่อความสะดวกที่รับจากหน่วยงานที่ติดต่อ	95 (11.8%)	174 (21.7%)	282 (35.2%)	141 (17.6%)	108 (13.5%)	4	3.00	น้อย
2. ความพึงพอใจของท่านต่อประเภทของบริการที่ตรงกับความต้องการของท่าน	100 (12.5%)	301 (37.6%)	259 (32.3%)	74 (9.2%)	60 (7.5%)	2	3.40	น้อย
3. ความพึงพอใจต่อช่วงเวลาในการให้บริการ	114 (14.2%)	165 (20.6%)	185 (23.1%)	157 (19.6%)	186 (23.2%)	5	2.85	น้อย
4. ความพึงพอใจต่อความหลากหลายของประเภทบริการ	120 (15.0%)	350 (43.7%)	245 (30.6%)	61 (7.6%)	24 (3.0%)	1	3.60	มาก
5. ความพึงพอใจต่อความถูกต้องของเอกสารที่ให้บริการ	93 (11.6%)	284 (35.5%)	295 (36.8%)	66 (8.2%)	62 (7.7%)	3	3.35	น้อย
รวม	522	1,274	1,266	499	440		3.24	น้อย

ตารางที่ 13 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจระดับน้อยต่องานเกือบทุกด้านของงานด้านบริการ เว้นความพึงพอใจต่อความหลากหลายของประเภทบริการที่ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจในระดับมาก

ตารางที่ 14 แสดงค่าเฉลี่ยความถี่ของระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อหน่วยงานที่มา
ติดต่อกิจการด้านค่าธรรมเนียม

งานด้านค่าธรรมเนียม	ผลต่อการตัดสินใจ					ลำดับ	ค่าเฉลี่ย	อธิบายผล
	มากที่สุด	มาก	น้อย	น้อยที่สุด	ไม่พอใจ			
1. ความพึงพอใจต่อความเหมาะสมของค่าธรรมเนียมที่เรียกเก็บ	131 (16.3%)	197 (24.6%)	203 (25.3%)	175 (21.8%)	94 (11.7%)	2	3.12	น้อย
2. ความพึงพอใจต่อความถูกต้องของค่าธรรมเนียม	78 (9.75%)	115 (14.3%)	257 (32.12%)	264 (33.0%)	86 (10.75%)	3	2.80	น้อย
3. ความพึงพอใจต่อความถูกต้องในการคิดภาษี	75 (9.37%)	120 (15.0%)	243 (30.3%)	275 (34.3%)	87 (10.8%)	4	2.70	น้อย
4. ความพึงพอใจต่อความถูกต้องในการคิดค่าปรับ	181 (22.6%)	97 (12.1%)	245 (30.6%)	210 (26.2%)	67 (8.37%)	1	3.14	น้อย
รวม	465	529	948	924	334		2.94	น้อย

ตารางที่ 14 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจต่อทุกงานในด้านงานค่าธรรมเนียมอยู่ในระดับความพึงพอใจน้อย

ตารางที่ 15 แสดงค่าเฉลี่ยความถี่ของระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อหน่วยงานที่มาติดต่องานด้านสถานที่ของหน่วยงานงานที่ให้บริการ

งานด้านสถานที่	ผลต่อการตัดสินใจ					ลำดับ	ค่าเฉลี่ย	อธิบายผล
	มากที่สุด	มาก	น้อย	น้อยที่สุด	ไม่พอใจ			
1. ความพึงพอใจต่อความกว้างขวางของสถานที่ที่เข้ารับบริการ	372 (46.5%)	135 (16.8%)	124 (15.5%)	90 (11.2%)	79 (9.87%)	3	3.78	มาก
2. ความพึงพอใจต่อความสะดวกของหน่วยงานที่ท่านติดต่อ	354 (44.2%)	139 (17.3%)	120 (15.0%)	95 (11.8%)	92 (11.5%)	5	3.71	มาก
3. ความพึงพอใจต่อจำนวนที่นั่งในห้องที่ติดต่อ	285 (35.6%)	183 (22.8%)	160 (20.0%)	95 (11.8%)	77 (9.62%)	7	3.63	มาก
4. ความพึงพอใจต่อความเพียงพอของจำนวนห้องน้ำในหน่วยงานที่ติดต่อ	234 (29.2%)	195 (24.3%)	165 (20.6%)	135 (16.8%)	71 (8.87%)	10	3.48	มาก
5. ความพึงพอใจต่อความสะดวกของห้องน้ำในหน่วยงานที่ติดต่อ	279 (34.8%)	181 (22.6%)	172 (21.5%)	97 (12.1%)	71 (8.87%)	9	3.62	มาก
6. ความพึงพอใจต่อสถานที่ตั้งของหน่วยงานที่ให้บริการ	380 (47.5%)	128 (16.0%)	125 (15.6%)	87 (10.8%)	80 (10.0%)	2	3.80	มาก
7. ความพึงพอใจต่อความเพียงพอของจำนวนของที่จอดรถ	281 (35.1%)	195 (24.3%)	150 (18.7%)	95 (11.8%)	79 (9.87%)	7	3.63	มาก
8. ความพึงพอใจต่อเส้นทางเข้าออกของหน่วยงานที่มาติดต่อ	349 (43.6%)	148 (18.5%)	115 (14.3%)	95 (11.8%)	93 (11.6%)	6	3.70	มาก
9. ความพึงพอใจต่อจำนวนจุดหรือช่องของหน่วยงานที่ให้บริการ	344 (43.0%)	152 (19.0%)	129 (16.1%)	108 (13.5%)	67 (8.37%)	4	3.74	มาก
10. ความพึงพอใจต่อความชัดเจนของป้ายแสดงที่ตั้งของแต่ละหน่วยงาน	376 (47.0%)	135 (16.8%)	127 (15.8%)	89 (11.1%)	73 (9.12%)	1	3.81	มาก
รวม	3,254	1,591	1,387	986	782		3.69	มาก

ตารางที่ 15 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจต่อทุกงานในด้านงานด้านสถานที่อยู่ในระดับความพึงพอใจมาก

ตารางที่ 16 แสดงค่าเฉลี่ยความถี่ของระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อหน่วยงานที่มาติดต่อต่อ
งานด้านการติดต่อสื่อสารหรือการแจ้งข่าวสาร

งานด้านการติดต่อสื่อสารหรือการ แจ้งข่าวสาร	ผลต่อการตัดสินใจ					ลำดับ	ค่า เฉลี่ย	อธิบาย ผล
	มากที่สุด	มาก	น้อย	น้อยที่ สุด	ไม่พอ ใจ			
1. ความพึงพอใจต่อการเผยแพร่ ข่าวสารทางป้ายคัทเข้าที่ของ เทศบาล	357 (44.6%)	198 (24.7%)	148 (18.5%)	84 (10.5%)	13 (1.62%)	4	4.01	มาก
2. ความพึงพอใจต่อการเผยแพร่ ข่าวสารของเทศบาลผ่านทางวิทยุ	267 (33.3%)	207 (25.8%)	175 (21.8%)	91 (11.3%)	60 (7.50%)	8	3.67	มาก
3. ความพึงพอใจต่อการเผยแพร่ ข่าวสารทางแผ่นพับใบปลิว	368 (46.0%)	195 (24.3%)	142 (17.7%)	82 (10.2%)	13 (1.62%)	3	4.03	มาก
4. ความพึงพอใจต่อการเผยแพร่ ข่าวสารทางอักษรไฟวิ่ง	351 (43.8%)	197 (24.6%)	141 (10.3%)	83 (3.50%)	28 (3.50%)	6	3.95	มาก
5. ความพึงพอใจต่อการกระจาย ข่าวสารอย่างทั่วถึงของเทศบาล	423 (52.8%)	224 (28.0%)	128 (16.0%)	20 (2.50%)	5 (0.62%)	1	4.30	มาก
6. ความพึงพอใจต่อความทันสมัยของ ข่าวสารข้อมูล	276 (34.5%)	205 (25.6%)	175 (21.8%)	91 (11.3%)	53 (6.62%)	7	3.70	มาก
7. ความพึงพอใจต่อความสะดวกใน การติดต่อผ่านทางโทรศัพท์	140 (17.5%)	195 (24.3%)	189 (23.6%)	157 (19.6%)	119 (14.8%)	11	3.10	น้อย
8. ความพึงพอใจต่อการเผยแพร่ข่าว- สารทางรถบริการประชา-สัมพันธ์	423 (52.8%)	205 (25.6%)	137 (17.1%)	20 (2.50%)	15 (1.87%)	2	4.25	มาก
9. ความพึงพอใจต่อการเผยแพร่ข่าว- สารทางหนังสือพิมพ์	255 (31.8%)	201 (25.1%)	180 (22.5%)	91 (11.37%)	73 (9.12%)	10	3.59	มาก
10. ความพึงพอใจต่อการแจ้งเตือนการ ชำระภาษี	257 (32.1%)	203 (25.3%)	181 (22.6%)	90 (11.2%)	69 (8.62%)	9	3.61	มาก
11. ความพึงพอใจต่อการแจ้งและ ประกาศข่าวของเทศบาล	359 (44.87%)	204 (25.5%)	138 (17.25%)	79 (9.87%)	20 (2.5%)	5	4.00	มาก
รวม	3,476	2,234	1,734	888	468		3.83	มาก

ตารางที่ 16 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจในระดับมากต่องานเกือบทุกด้านของงานด้านการติดต่อสื่อสารหรือการแจ้งข่าวสารยกเว้นความพึงพอใจต่อความสะดวกในการติดต่อผ่านทางโทรศัพท์ที่ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจในระดับน้อย

มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Chiang Mai University

ตารางที่ 17 แสดงค่าเฉลี่ยความถี่ของระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อหน่วยงานที่มา
ติดต่องานด้านพนักงานที่ให้บริการ

งานด้านพนักงานที่ให้บริการ	ผลต่อการตัดสินใจ					ลำดับ	ค่าเฉลี่ย	อธิบายผล
	มากที่สุด	มาก	น้อย	น้อยที่สุด	ไม่พอใจ			
1. ความพึงพอใจต่อการแต่งกายของเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการ	272 (34.0%)	267 (35.8%)	153 (19.1%)	58 (7.25%)	30 (3.75%)	2	3.89	มาก
2. ความพึงพอใจต่อความเต็มใจในการให้บริการ	115 (14.3%)	223 (27.8%)	218 (27.2%)	156 (19.5%)	88 (11.0%)	10	3.15	น้อย
3. ความพึงพอใจต่อจำนวนเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการ	237 (29.6%)	184 (23.0%)	178 (22.2%)	104 (13.0%)	97 (12.1%)	7	3.45	มาก
4. ความพึงพอใจต่อความรู้ความชำนาญในการให้บริการของเจ้าหน้าที่	270 (33.7%)	290 (36.2%)	155 (19.3%)	61 (7.62%)	24 (3.0%)	1	3.90	มาก
5. ความพึงพอใจต่อการเอาใจใส่ท่านของเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการ	127 (15.8%)	242 (30.2%)	203 (25.3%)	157 (19.6%)	71 (8.87%)	9	3.24	น้อย
6. ความพึงพอใจต่อความรวดเร็วในการให้บริการ	54 (6.75%)	64 (8.0%)	217 (27.1%)	218 (27.2%)	247 (30.8%)	14	2.32	น้อย
7. ความพึงพอใจต่อความซื่อสัตย์เชื่อถือได้ของเจ้าหน้าที่	77 (9.62%)	83 (10.3%)	286 (35.7%)	183 (22.8%)	171 (21.3%)	13	2.64	น้อย
8. ความพึงพอใจต่อความรับผิดชอบของเจ้าหน้าที่	99 (12.3%)	204 (25.5%)	218 (27.2%)	164 (20.8%)	115 (14.3%)	11	3.01	น้อย
9. ความพึงพอใจต่อความสุภาพของการให้บริการ	94 (11.7%)	193 (24.1%)	211 (26.3%)	167 (20.8%)	135 (16.8%)	12	2.93	น้อย
10. ความพึงพอใจต่อความเข้าใจในความต้องการของท่าน	281 (35.1%)	257 (32.1%)	165 (20.6%)	71 (8.87%)	26 (3.25%)	3	3.87	มาก
11. ความพึงพอใจต่อความสามารถในการแก้ปัญหา	234 (29.2%)	271 (33.8%)	164 (20.5%)	67 (8.37%)	64 (8.0%)	5	3.68	มาก
12. ความพึงพอใจต่อการสื่อสารที่ใช้คำพูดเข้าใจง่าย	251 (31.3%)	258 (32.2%)	174 (21.7%)	69 (8.62%)	48 (6.0%)	4	3.74	มาก
13. ความพึงพอใจต่อความถูกต้องของการให้บริการ	226 (30.5%)	269 (36.3%)	105 (14.1%)	68 (9.18%)	72 (9.72%)	6	3.63	มาก
14. ความพึงพอใจต่อการรับฟังความคิดเห็นของท่าน	236 (29.5%)	185 (23.1%)	175 (21.8%)	114 (14.2%)	90 (11.2%)	7	3.45	น้อย
รวม	2,573	3,010	2,622	1,657	1,278		3.35	น้อย

ตารางที่ 17 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจในระดับมากต่องานเกือบทุกด้านของงานด้าน

พนักงานที่ให้บริการยกเว้นความพึงพอใจต่อความเต็มใจในการให้บริการ ความพึงพอใจต่อการเอาใจใส่ท่านของเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการ ความพึงพอใจต่อความเร็วในการให้บริการ ความพึงพอใจต่อความซื่อสัตย์เชื่อถือได้ของเจ้าหน้าที่ ความพึงพอใจต่อความรับผิดชอบของเจ้าหน้าที่ ความพึงพอใจต่อความสุภาพของการให้บริการ ความพึงพอใจต่อการรับฟังความเห็นของท่านที่ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจในระดับน้อย

มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Chiang Mai University

ตารางที่ 18 แสดงค่าเฉลี่ยความถี่ของระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อหน่วยงานที่มาติดต่อกิจการด้าน
อุปกรณ์ที่ให้บริการ

งานด้านอุปกรณ์	ผลต่อการตัดสินใจ					ลำดับ	ค่าเฉลี่ย	อธิบายผล
	มากที่สุด	มาก	น้อย	น้อยที่สุด	ไม่พอใจ			
1. ความพึงพอใจต่อความทันสมัยของอุปกรณ์ที่ให้บริการ	208 (26.0%)	195 (24.3%)	185 (23.1%)	119 (14.8%)	93 (11.62%)	1	3.38	น้อย
2. ความพึงพอใจต่อความสะดวกของอุปกรณ์ที่ให้บริการ	202 (25.2%)	187 (23.3%)	184 (23.0%)	120 (15.0%)	107 (13.3%)	2	3.32	น้อย
3. ความพึงพอใจต่อความสะอาดของอุปกรณ์	139 (17.3%)	240 (30.0%)	200 (25.0%)	150 (18.7%)	71 (8.87%)	3	3.28	น้อย
4. ความพึงพอใจต่อจำนวนและความเพียงพอของอุปกรณ์ที่ให้บริการ	123 (15.3%)	243 (30.3%)	201 (25.1%)	158 (19.7%)	75 (9.37%)	4	3.22	น้อย
5. ความพึงพอใจต่อความเพียงพอของคู่สายโทรศัพท์	92 (11.5%)	195 (24.3%)	215 (26.8%)	171 (21.3%)	127 (15.8%)	6	2.94	น้อย
6. ความพึงพอใจต่อความเป็นระเบียบของอุปกรณ์	108 (13.5%)	225 (28.1%)	217 (27.1%)	158 (19.7%)	92 (11.5%)	4	3.12	น้อย
รวม	872	1,285	1,202	876	565		3.21	น้อย

ตารางที่ 18 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจต่อกิจการในด้านอุปกรณ์ที่ให้บริการอยู่ในระดับความพึงพอใจน้อย

ตารางที่ 19 แสดงค่าเฉลี่ยความถี่ของระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อหน่วยงานที่มาติดต่องานด้านขั้นตอนที่ให้บริการ

งานด้านขั้นตอน	ผลต่อการตัดสินใจ					ลำดับ	ค่าเฉลี่ย	อธิบายผล
	มากที่สุด	มาก	น้อย	น้อยที่สุด	ไม่พอใจ			
1. ความพึงพอใจต่อความสะอาดของขั้นตอนในการรับบริการ	108 (13.5%)	225 (28.1%)	217 (27.1%)	158 (19.7%)	92 (11.5%)	3	3.12	น้อย
2. ความพึงพอใจต่อความรวดเร็วในการให้บริการ	137 (17.1%)	153 (19.1%)	140 (17.5%)	201 (25.1%)	169 (21.1%)	5	2.86	น้อย
3. ความพึงพอใจต่อความถูกต้องของขั้นตอนการทำงาน	222 (27.7%)	150 (18.7%)	151 (18.8%)	146 (18.2%)	131 (16.3%)	2	3.23	น้อย
4. ความพึงพอใจต่อความไม่ซ้ำซ้อนในขั้นตอนการทำงาน	170 (21.2%)	130 (16.2%)	147 (18.3%)	170 (21.2%)	183 (22.8%)	4	2.99	น้อย
5. ความพึงพอใจต่อขั้นตอนในการรับบริการ	179 (22.3%)	214 (26.7%)	150 (18.7%)	145 (18.1%)	112 (14.0%)	1	3.25	น้อย
6. อื่น ๆ (โปรดระบุ)								
รวม	816	872	805	820	687		3.09	น้อย

ตารางที่ 19 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจต่องานในด้านขั้นตอนที่ให้บริการอยู่ในระดับความพึงพอใจน้อยทุกด้าน

ส่วนที่ 4 : ระดับปัญหาต่อการบริการของเทศบาลนครเชียงใหม่

ตารางที่ 20 แสดงค่าเฉลี่ยความถี่ของระดับปัญหาของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อหน่วยงานที่มาติดต่องาน
ด้านบริการ

งานด้านบริการ	ผลต่อการตัดสินใจ					ลำดับ	ค่าเฉลี่ย	อธิบายผล
	มากที่สุด	มาก	น้อย	น้อยที่สุด	ไม่มีปัญหา			
1. ความไม่สะดวกที่ได้รับจากหน่วยงานที่ติดต่อ	216 (27.0%)	289 (36.1%)	248 (31.0%)	31 (3.80%)	16 (2.0%)	2	3.84	มาก
2. ปัญหาของท่านต่อประเภทของบริการที่ไม่ตรงกับความต้องการของท่าน	268 (33.5%)	223 (27.8%)	189 (23.6%)	95 (11.8%)	25 (3.1%)	3	3.77	มาก
3. ปัญหาต่อความล่าช้าในการให้บริการ	297 (37.1%)	322 (40.2%)	73 (9.1%)	32 (4.0%)	76 (9.5%)	1	3.92	มาก
4. ปัญหาต่อความไม่หลากหลายของประเภทบริการที่ได้รับ	249 (31.1%)	219 (27.3%)	189 (23.6%)	97 (12.1%)	46 (5.7%)	4	3.66	มาก
5. ปัญหาต่อความไม่ถูกต้องของเอกสารที่ให้บริการ	217 (27.1%)	244 (28.0%)	189 (23.6%)	82 (10.2%)	88 (11.0%)	5	3.61	มาก
รวม	1,247	1,297	888	337	251		3.76	มาก

ตารางที่ 20 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีระดับของปัญหาต่อทุกงานในด้านงานบริการอยู่ในระดับมาก

ตารางที่ 21 แสดงค่าเฉลี่ยความถี่ของระดับปัญหาของผู้ตอบแบบสอบถามในด้านค่าธรรมเนียมที่มีต่อ
หน่วยงานที่มาติดต่องานที่ให้บริการ

ปัญหา	ผลต่อการตัดสินใจ					ลำดับ	ค่าเฉลี่ย	อิทธิพล
	มากที่สุด	มาก	น้อย	น้อยที่สุด	ไม่มีปัญหา			
1. ปัญหาด้านความไม่เหมาะสมของค่าธรรมเนียมที่เรียกเก็บ	345 (43.1%)	204 (25.5%)	204 (25.5%)	32 (4.0%)	15 (1.87%)	2	4.04	มาก
2. ปัญหาด้านความไม่ถูกต้องของค่าธรรมเนียม	339 (42.3%)	212 (26.5%)	198 (24.7%)	30 (3.75%)	21 (2.62%)	3	4.02	มาก
3. ปัญหาด้านความไม่ถูกต้องในการคิดภาษี	392 (49.0%)	242 (30.2%)	109 (13.6%)	32 (4.0%)	25 (3.12%)	1	4.06	มาก
4. ปัญหาด้านความไม่ถูกต้องในการคิดค่าปรับ	318 (39.7%)	243 (30.3%)	129 (16.1%)	48 (6.0%)	62 (7.75%)	4	4.00	มาก
รวม	1,394	901	640	142	123		4.03	มาก

ตารางที่ 21 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีระดับของปัญหาต่อทุกงานในด้านงานค่าธรรมเนียมอยู่ในระดับ
ปัญหามาก

ตารางที่ 22 แสดงค่าเฉลี่ยความถี่ของระดับปัญหาของผู้ตอบแบบสอบถามในด้านสถานที่ของหน่วยงานที่ให้บริการที่มีต่อหน่วยงานที่มาติดต่อ

ปัญหา	ผลต่อการตัดสินใจ					ลำดับ	ค่าเฉลี่ย	อธิบายผล
	มากที่สุด	มาก	น้อย	น้อยที่สุด	ไม่มีปัญหา			
1. ปัญหาด้านความคับแคบของสถานที่ที่เข้ารับบริการ	115 (14.3%)	205 (25.6%)	212 (26.5%)	108 (13.5%)	160 (20%)	7	3.0	น้อย
2. ปัญหาด้านความไม่สะอาดของหน่วยงานที่ท่านติดต่อ	67 (8.37%)	205 (25.6%)	208 (26.0%)	119 (14.8%)	201 (25.1%)	5	3.1	น้อย
3. ปัญหาด้านความไม่เพียงพอของจำนวนที่นั่งในห้องที่ติดต่อ	189 (23.6%)	215 (26.8%)	205 (25.6%)	110 (13.7%)	81 (10.1%)	2	3.6	มาก
4. ปัญหาด้านความไม่เพียงพอของจำนวนห้องน้ำในหน่วยงานที่ติดต่อ	190 (23.7%)	218 (27.2%)	207 (25.8%)	112 (14.0%)	73 (9.1%)	3	3.42	น้อย
5. ปัญหาด้านความไม่สะอาดของห้องน้ำในหน่วยงานที่ติดต่อ	140 (17.5%)	215 (26.8%)	218 (27.2%)	159 (19.8%)	68 (8.5%)	4	3.25	น้อย
6. ปัญหาความไม่พึงพอใจต่อสถานที่ตั้งของหน่วยงานที่ให้บริการ	87 (10.8%)	148 (18.5%)	217 (27.1%)	159 (19.8%)	189 (23.6%)	10	2.73	น้อย
7. ปัญหาด้านความไม่เพียงพอของจำนวนของที่จอดรถ	444 (55.5%)	210 (26.2%)	102 (12.7%)	30 (3.7%)	14 (1.75%)	1	4.30	มาก
8. ปัญหาด้านความไม่พึงพอใจต่อเส้นทางเข้าออกของหน่วยงานที่มาติดต่อ	78 (9.7%)	209 (26.1%)	212 (26.5%)	198 (24.7%)	103 (12.8%)	8	2.95	น้อย
9. ปัญหาต่อจำนวนจุดหรือช่องของหน่วยงานที่ให้บริการ	102 (12.7%)	207 (25.8%)	224 (28.0%)	130 (12.2%)	137 (17.1%)	7	3.00	น้อย
10. ปัญหาด้านความไม่ชัดเจนของป้ายแสดงที่ตั้งของแต่ละหน่วยงาน	95 (11.8%)	138 (17.2%)	228 (28.5%)	175 (21.8%)	164 (20.5%)	9	2.78	น้อย
รวม	1,507	1,970	2,033	1,300	1,190		3.18	น้อย

ตารางที่ 22 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีปัญหาในระดับน้อยต่องานเกือบทุกด้านของงานด้านสถานที่ ยกเว้นปัญหาด้านความไม่เพียงพอของจำนวนที่นั่งในห้องที่ติดต่อ ปัญหาด้านความไม่เพียงพอของจำนวนของที่จอดรถที่ผู้ตอบแบบสอบถามมีปัญหาในระดับมาก

ตารางที่ 23 แสดงค่าเฉลี่ยความถี่ของระดับปัญหาของผู้ตอบแบบสอบถามในด้านการติดต่อสื่อสารหรือการ
แจ้งข่าวสารที่มีต่อหน่วยงานที่มาติดต่อ

ปัญหา	ผลต่อการตัดสินใจ					ลำดับ	ค่าเฉลี่ย	อธิบายผล
	มากที่สุด	มาก	น้อย	น้อยที่สุด	ไม่มีปัญหา			
1. ปัญหาต่อการเข้าใจยากของข่าวสารของเทศบาล	62 (7.7%)	54 (6.7%)	218 (27.2%)	259 (32.3%)	207 (25.8%)	7	2.38	น้อย
2. ปัญหาต่อความไม่ทันสมัยข่าวสารของเทศบาล	120 (15.0%)	125 (15.6%)	213 (26.6%)	249 (31.1%)	93 (11.6%)	5	2.91	น้อย
3. ปัญหาด้านความไม่ถูกต้องของการเผยแพร่ข่าวสาร	55 (6.8%)	75 (9.3%)	196 (24.5%)	275 (34.3%)	199 (24.8%)	6	2.39	น้อย
4. ปัญหาด้านข่าวสารน้อยเกินไป	190 (23.7%)	109 (13.6%)	200 (25%)	204 (25.5%)	97 (12.1%)	4	2.98	น้อย
5. ปัญหาด้านการติดต่อทางโทรศัพท์ด้านการติดต่อยาก	266 (33.2%)	204 (25.5%)	199 (24.8%)	82 (10.2%)	49 (6.1%)	1	3.70	มาก
6. ปัญหาด้านการไม่รับโทรศัพท์	253 (31.6%)	198 (24.7%)	185 (23.1%)	99 (12.3%)	65 (8.1%)	3	3.59	มาก
7. ความพึงพอใจต่อความสะดวกในการติดต่อผ่านทางโทรศัพท์	266 (33.25%)	201 (25.1%)	198 (24.7%)	84 (10.5%)	51 (6.3%)	2	3.68	มาก
รวม	1,212	966	1,409	1,252	761		3.09	น้อย

ตารางที่ 23 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีปัญหาในระดับน้อยต่องานเกือบทุกด้านของงานด้านการติดต่อสื่อสารยกเว้นปัญหาด้านการติดต่อทางโทรศัพท์ด้านการติดต่อยากปัญหาด้านการไม่รับโทรศัพท์ปัญหาด้านต่อความไม่สะดวกในการติดต่อผ่านทางโทรศัพท์ที่ผู้ตอบแบบสอบถามมีปัญหาในระดับมาก

ตารางที่ 24 แสดงค่าเฉลี่ยความถี่ของระดับปัญหาของผู้ตอบแบบสอบถามในด้านพนักงานที่ให้บริการที่มี
ต่อหน่วยงานที่มาติดต่อ

ด้านพนักงานที่ให้บริการ	ผลต่อการตัดสินใจ					ลำดับ	ค่าเฉลี่ย	อธิบายผล
	มากที่สุด	มาก	น้อย	น้อยที่สุด	ไม่มีปัญหา			
1. ความไม่พึงพอใจต่อการแต่งกาย ของเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการ	199 (24.8%)	125 (15.6%)	287 (35.8%)	142 (17.7%)	47 (5.8%)	11	3.35	น้อย
2. ความไม่พึงพอใจต่อความไม่เต็มใจ ในการให้บริการ	436 (54.5%)	135 (16.8%)	175 (21.8%)	30 (3.75%)	24 (3.0%)	2	4.16	มาก
3. ความไม่พึงพอใจต่อจำนวนเจ้าหน้าที่ ที่ให้บริการน้อย	304 (38.0%)	152 (19.0%)	201 (25.1%)	89 (11.1%)	54 (6.7%)	6	3.7	มาก
4. ความไม่พึงพอใจต่อความไม่ ชำนาญในการให้บริการของเจ้า หน้าที่	295 (36.8%)	149 (18.6%)	198 (24.7%)	99 (12.3%)	59 (7.3%)	7	3.65	มาก
5. ความไม่พึงพอใจต่อการละเลยท่าน ของเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการ	342 (42.7%)	157 (19.6%)	120 (15.0%)	107 (13.3%)	74 (9.25%)	5	3.8	มาก
6. ความไม่พึงพอใจต่อความไม่ ซื่อสัตย์ของเจ้าหน้าที่	407 (50.8%)	237 (29.6%)	89 (11.1%)	43 (5.3%)	24 (3.0%)	1	4.20	มาก
7. ความไม่พึงพอใจต่อความไม่ รับผิดชอบของเจ้าหน้าที่	210 (26.2%)	134 (16.7%)	274 (34.2%)	134 (16.7%)	48 (6.0%)	10	3.40	น้อย
8. ความไม่พึงพอใจต่อความไม่ รับผิดชอบของเจ้าหน้าที่	281 (35.1%)	159 (19.8%)	197 (24.6%)	99 (12.3%)	64 (8.0%)	8	3.61	มาก
9. ความไม่พึงพอใจต่อความไม่สุภาพ ของการให้บริการ	336 (42.0%)	187 (23.3%)	140 (17.5%)	98 (12.2%)	39 (4.8%)	4	3.85	มาก
10. ความไม่พึงพอใจต่อความไม่ถูกต้อง ของการให้บริการ	211 (26.3%)	137 (17.1%)	284 (35.5%)	114 (14.2%)	54 (6.7%)	9	3.42	น้อย
11. ความไม่พึงพอใจต่อการไม่รับฟัง ความคิดเห็นของท่าน	389 (48.6%)	213 (26.6%)	72 (9.0%)	62 (7.7%)	64 (8.0%)	3	4.0	มาก
รวม	3,410	1,785	2,037	1,017	551		3.74	มาก

ตารางที่ 24 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีปัญหาในระดับมากต้องงานเกือบทุกด้านของงานด้านพนักงานที่ให้
บริการยกเว้นปัญหาด้านความไม่พึงพอใจต่อการแต่งกายของเจ้าหน้าที่ให้บริการ ความไม่พึง
พอใจต่อความไม่ซื่อสัตย์ของเจ้าหน้าที่ ความไม่พึงพอใจต่อความไม่ถูกต้องของการให้บริการที่
ผู้ตอบแบบสอบถามมีปัญหาในระดับน้อย

มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Chiang Mai University

ตารางที่ 25 แสดงค่าเฉลี่ยความถี่ของระดับปัญหาของผู้ตอบแบบสอบถามในด้านอุปกรณที่ให้บริการที่มีต่อ
หน่วยงานที่มาติดต่อ

งานด้านอุปกรณที่ให้บริการ	ผลต่อการตัดสินใจ					ลำดับ	ค่าเฉลี่ย	อธิบายผล
	มากที่สุด	มาก	น้อย	น้อยที่สุด	ไม่มีปัญหา			
1. ความไม่พึงพอใจต่อความล้ำสมัยของอุปกรณที่ให้บริการ	126 (15.7%)	245 (30.6%)	259 (32.3%)	131 (16.3%)	39 (4.8%)	6	3.36	น้อย
2. ความไม่พึงพอใจต่อความไม่สะดวกของอุปกรณที่ให้บริการ	228 (28.5%)	268 (33.5%)	199 (24.8%)	63 (7.8%)	42 (5.2%)	4	3.72	มาก
3. ความไม่พึงพอใจต่อความไม่สะอาดของอุปกรณ	159 (19.8%)	205 (25.6%)	241 (30.1%)	102 (12.7%)	93 (11.6%)	5	3.50	มาก
4. ความไม่พึงพอใจต่อจำนวนและความไม่เพียงพอของอุปกรณที่ให้บริการ	279 (34.8%)	297 (37.1%)	141 (17.6%)	55 (6.8%)	28 (3.5%)	2	3.93	มาก
5. ความไม่พึงพอใจต่อความไม่เพียงพอของคู่สายโทรศัพท์	291 (36.3%)	293 (36.6%)	166 (20.7%)	29 (3.6%)	21 (2.6%)	1	4.00	มาก
6. ความไม่พึงพอใจต่อความไม่เป็นระเบียบของอุปกรณ	188 (23.5%)	283 (35.3%)	289 (36.1%)	21 (2.6%)	19 (2.3%)	3	3.75	มาก
รวม	1,271	1,591	1,295	401	242		3.71	มาก

ตารางที่ 25 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีปัญหาในระดับมากต่องานเกือบทุกด้านของงานด้านอุปกรณที่ให้บริการ ยกเว้นปัญหาด้านความไม่พึงพอใจต่อความล้ำสมัยของอุปกรณที่ให้บริการ ที่ผู้ตอบแบบสอบถามมีปัญหาในระดับน้อย

ตารางที่ 26 แสดงค่าเฉลี่ยความถี่ของระดับปัญหาของผู้ตอบแบบสอบถามในชั้นตอนที่ให้บริการที่มีต่อหน่วยงานที่มาติดต่อ

งานด้านชั้นตอนที่ให้บริการ	ผลต่อการตัดสินใจ					รวม	ค่าเฉลี่ย	อธิบายผล
	มากที่สุด	มาก	น้อย	น้อยที่สุด	ไม่มีปัญหา			
1. ความไม่พึงพอใจต่อความไม่สะดวกของชั้นตอนในการรับบริการ	199 (24.8%)	298 (37.2%)	249 (31.1%)	29 (3.6%)	25 (3.12%)	5	3.77	มาก
2. ความไม่พึงพอใจต่อความล่าช้าในการให้บริการ	477 (59.6%)	178 (22.25%)	93 (11.6%)	39 (4.8%)	13 (1.6%)	2	4.33	มาก
3. ความไม่พึงพอใจต่อความไม่ถูกต้องของขั้นตอนการทำงาน	298 (37.2%)	290 (36.2%)	114 (14.2%)	52 (6.5%)	46 (5.75%)	4	3.92	มาก
4. ความไม่พึงพอใจต่อความซ้ำซ้อนในขั้นตอนการทำงาน	320 (40.0%)	292 (36.5%)	110 (13.7%)	41 (5.1%)	37 (4.6%)	3	4.02	มาก
5. ความไม่พึงพอใจต่อขั้นตอนในการรับบริการ	483 (60.3%)	186 (23.2%)	75 (9.3%)	40 (5.0%)	16 (2.0%)	1	4.35	มาก
รวม	1,777	1,244	641	201	137		4.07	มาก

ตารางที่ 26 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีระดับของปัญหาต่อทุกงานในด้านงานด้านชั้นตอนที่ให้บริการอยู่ในระดับปัญหามาก

ส่วนที่ 5 : ข้อมูลด้านเสนอแนะในการแก้ปัญหาของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตารางที่ 27 สรุปข้อเสนอแนะจากการให้บริการของเทศบาลนครเชียงใหม่ของผู้ตอบแบบสอบถาม

อันดับที่	ข้อเสนอแนะต่อการให้บริการจากเทศบาล	ร้อยละ
1	ควรปรับปรุงเรื่องความเร็วในการให้บริการ	35.7
2	ควรปรับปรุงเรื่องการติดต่อสื่อสารผ่านทางโทรศัพท์	21.2
3	ควรปรับปรุงเรื่องสถานที่จอดรถไม่เพียงพอและ ความสะดวกในการสัญจร	12.5
4	ควรปรับปรุงเรื่องความไม่สุภาพ	11.8
5	ควรปรับปรุงเรื่องการแนะนำประชาชนในการติดต่อกับ หน่วยงานของเทศบาล	7.4
6	อื่น ๆ	11.4

อันดับที่	ข้อเสนอแนะต่อการให้บริการของเทศบาลที่ผ่านมา	ร้อยละ
1	ควรปรับปรุงเรื่องความเร็วในการให้บริการ	37.6
2	ควรปรับปรุงเรื่องสถานที่ให้มีความสะดวกขึ้น	19.8
3	ควรปรับปรุงเรื่องระบบเอกสารให้เป็นระเบียบยิ่งขึ้น	12.2
4	ควรปรับปรุงเรื่องป้ายบอกหน่วยงานให้ชัดเจนขึ้น	10.8
5	ควรปรับปรุงเรื่องสถานที่จอดรถ	9.5
6	อื่น ๆ	10.1

ส่วนที่ 6: ข้อมูลระดับความพึงพอใจเปรียบเทียบระหว่างเกณฑ์การประเมินตามระดับความพึงพอใจต่องาน
ด้านปัจจัยส่วนผสมทางการตลาดบริการกับแขวงและข้อมูลส่วนบุคคล

ตารางที่ 28 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามแขวง

งานด้านต่างๆ	แขวง				รวม
	นครพินด์	กาวิละ	ศรีวิชัย	เม็ງราย	
1. ด้านบริการ	3.27 (ความพึงพอใจน้อย)	3.14 (ความพึงพอใจน้อย)	3.22 (ความพึงพอใจน้อย)	3.33 (ความพึงพอใจน้อย)	3.24 (ความพึงพอใจน้อย)
2. ด้านค่าธรรมเนียม	2.96 (ความพึงพอใจน้อย)	2.74 (ความพึงพอใจน้อย)	3.02 (ความพึงพอใจน้อย)	3.04 (ความพึงพอใจน้อย)	2.94 (ความพึงพอใจน้อย)
3. ด้านสถานที่	3.71 (ความพึงพอใจมาก)	3.40 (ความพึงพอใจน้อย)	3.74 (ความพึงพอใจมาก)	3.91 (ความพึงพอใจมาก)	3.69 (ความพึงพอใจมาก)
4. ด้านการติดต่อสื่อสาร	3.49 (ความพึงพอใจน้อย)	3.84 (ความพึงพอใจมาก)	3.95 (ความพึงพอใจมาก)	4.04 (ความพึงพอใจมาก)	3.83 (ความพึงพอใจมาก)
5. ด้านพนักงานที่ให้บริการ	3.31 (ความพึงพอใจน้อย)	3.29 (ความพึงพอใจน้อย)	3.42 (ความพึงพอใจน้อย)	3.38 (ความพึงพอใจน้อย)	3.35 (ความพึงพอใจน้อย)
6. ด้านอุปกรณ์ที่ให้บริการ	3.35 (ความพึงพอใจน้อย)	3.22 (ความพึงพอใจน้อย)	3.33 (ความพึงพอใจน้อย)	3.50 (ความพึงพอใจมาก)	3.21 (ความพึงพอใจน้อย)
7. ด้านขั้นตอนในการบริการ	3.24 (ความพึงพอใจน้อย)	3.26 (ความพึงพอใจน้อย)	3.27 (ความพึงพอใจน้อย)	3.23 (ความพึงพอใจน้อย)	3.25 (ความพึงพอใจน้อย)

ตารางที่ 28 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามในแต่ละแขวงมีความพึงพอใจในงานแต่ละด้านต่างกัน โดยพบว่าในแขวง

นครพินด์มีระดับความพึงพอใจมากในเรื่องสถานที่ สำหรับแขวงกาวิละมีความพึงพอใจในการติดต่อสื่อสารและในแขวงศรีวิชัยและเม็ງรายมีความพึงพอใจในระดับมากในเรื่องการติดต่อสื่อสารและสถานที่

ตารางที่ 29 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามเพศ

งานด้านต่างๆ	เพศ		รวม
	ชาย	หญิง	
1. ด้านบริการ	3.30 (ความพึงพอใจน้อย)	3.45 (ความพึงพอใจน้อย)	3.24 (ความพึงพอใจน้อย)
2. ด้านค่าธรรมเนียม	2.90 (ความพึงพอใจน้อย)	2.98 (ความพึงพอใจน้อย)	2.94 (ความพึงพอใจน้อย)
3. ด้านสถานที่	3.61 (ความพึงพอใจมาก)	3.77 (ความพึงพอใจมาก)	3.69 (ความพึงพอใจมาก)
4. ด้านการติดต่อสื่อสาร	3.75 (ความพึงพอใจมาก)	3.91 (ความพึงพอใจมาก)	3.83 (ความพึงพอใจมาก)
5. ด้านพนักงานที่ให้บริการ	3.27 (ความพึงพอใจน้อย)	3.43 (ความพึงพอใจน้อย)	3.35 (ความพึงพอใจน้อย)
6. ด้านอุปกรณ์ที่ให้บริการ	3.19 (ความพึงพอใจน้อย)	3.23 (ความพึงพอใจน้อย)	3.21 (ความพึงพอใจน้อย)
7. ด้านขั้นตอนในการบริการ	3.23 (ความพึงพอใจน้อย)	3.27 (ความพึงพอใจน้อย)	3.25 (ความพึงพอใจน้อย)

ตารางที่ 29 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามทั้งเพศชายและเพศหญิงงานแต่ละด้านเหมือนกัน โดยพบว่ามึระดับความพึงพอใจมากในเรื่องการติดต่อสื่อสาร

ตารางที่ 30 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามอายุ

งานแต่ละด้าน	อายุ						รวม
	15-25 ปี	26-35 ปี	36-45 ปี	46-55 ปี	56-65 ปี	66-75 ปี	
1. ด้านบริการ	3.28 (ความพึงพอใจน้อย)	3.27 (ความพึงพอใจน้อย)	3.20 (ความพึงพอใจน้อย)	3.21 (ความพึงพอใจน้อย)	3.22 (ความพึงพอใจน้อย)	3.26 (ความพึงพอใจน้อย)	3.24 (ความพึงพอใจน้อย)
2. ด้านค่าธรรมเนียม	3.10 (ความพึงพอใจน้อย)	2.98 (ความพึงพอใจน้อย)	2.71 (ความพึงพอใจน้อย)	2.85 (ความพึงพอใจน้อย)	3.01 (ความพึงพอใจน้อย)	2.99 (ความพึงพอใจน้อย)	2.94 (ความพึงพอใจน้อย)
3. ด้านสถานที่	3.81 (ความพึงพอใจมาก)	3.57 (ความพึงพอใจมาก)	3.55 (ความพึงพอใจมาก)	3.62 (ความพึงพอใจมาก)	3.81 (ความพึงพอใจมาก)	3.78 (ความพึงพอใจมาก)	3.64 (ความพึงพอใจมาก)
4. ด้านการติดต่อสื่อสาร	3.85 (ความพึงพอใจมาก)	3.78 (ความพึงพอใจมาก)	3.74 (ความพึงพอใจมาก)	3.81 (ความพึงพอใจมาก)	3.89 (ความพึงพอใจมาก)	3.91 (ความพึงพอใจมาก)	3.83 (ความพึงพอใจมาก)
5. ด้านพนักงานที่ให้บริการ	3.48 (ความพึงพอใจน้อย)	3.41 (ความพึงพอใจน้อย)	3.27 (ความพึงพอใจน้อย)	3.28 (ความพึงพอใจน้อย)	3.31 (ความพึงพอใจน้อย)	3.35 (ความพึงพอใจน้อย)	3.35 (ความพึงพอใจน้อย)
6. ด้านอุปกรณ์ที่ให้บริการ	3.28 (ความพึงพอใจน้อย)	3.24 (ความพึงพอใจน้อย)	3.18 (ความพึงพอใจน้อย)	3.15 (ความพึงพอใจน้อย)	3.19 (ความพึงพอใจน้อย)	3.22 (ความพึงพอใจน้อย)	3.21 (ความพึงพอใจน้อย)
7. ด้านขั้นตอนในการบริการ	3.38 (ความพึงพอใจน้อย)	3.28 (ความพึงพอใจน้อย)	3.20 (ความพึงพอใจน้อย)	3.14 (ความพึงพอใจน้อย)	3.21 (ความพึงพอใจน้อย)	3.29 (ความพึงพอใจน้อย)	3.25 (ความพึงพอใจน้อย)

ตารางที่ 30 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามในแต่ละช่วงอายุมีระดับความพึงพอใจระดับน้อยต่องานแต่ละด้านเหมือนกัน โดยพบว่าในช่วงอายุ 15-25 ปี 26-35 ปี 46-55 ปี 56-65 ปี 66-75 ปี มีระดับความพึงพอใจน้อยเกือบทุกด้าน ยกเว้นด้านสถานที่ และด้านการติดต่อสื่อสารที่มีอยู่ในระดับความพึงพอใจมาก

ตารางที่ 31 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามระดับการศึกษา

งานแต่ละด้าน	ระดับการศึกษา					รวม
	ต่ำกว่า ม.3	ม.6หรือ ปวช.	ปวส.หรือ อนุปริญญา	ปริญญาตรี	สูงกว่า ปริญญาตรี	
1. ด้านบริการ	2.91 (ความพึงพอใจน้อย)	3.28 (ความพึงพอใจน้อย)	3.15 (ความพึงพอใจน้อย)	2.87 (ความพึงพอใจน้อย)	2.49 (ความพึงพอใจน้อย)	3.24 (ความพึงพอใจน้อย)
2. ด้านค่าธรรมเนียม	3.14 (ความพึงพอใจน้อย)	3.12 (ความพึงพอใจน้อย)	3.08 (ความพึงพอใจน้อย)	2.89 (ความพึงพอใจน้อย)	2.47 (ความพึงพอใจน้อย)	2.94 (ความพึงพอใจน้อย)
3. ด้านสถานที่ให้บริการ	4.03 (ความพึงพอใจมาก)	3.89 (ความพึงพอใจมาก)	3.71 (ความพึงพอใจมาก)	3.47 (ความพึงพอใจน้อย)	3.35 (ความพึงพอใจน้อย)	3.64 (ความพึงพอใจมาก)
4. ด้านการติดต่อสื่อสาร	4.43 (ความพึงพอใจมาก)	3.87 (ความพึงพอใจมาก)	3.65 (ความพึงพอใจมาก)	3.53 (ความพึงพอใจมาก)	3.41 (ความพึงพอใจน้อย)	3.84 (ความพึงพอใจมาก)
5. ด้านพนักงานที่ให้ บริการ	3.32 (ความพึงพอใจน้อย)	3.45 (ความพึงพอใจน้อย)	3.40 (ความพึงพอใจน้อย)	3.31 (ความพึงพอใจน้อย)	3.27 (ความพึงพอใจน้อย)	3.35 (ความพึงพอใจน้อย)
6. ด้านอุปกรณ์ที่ให้ บริการ	3.81 (ความพึงพอใจมาก)	3.33 (ความพึงพอใจน้อย)	3.18 (ความพึงพอใจน้อย)	2.58 (ความพึงพอใจน้อย)	3.15 (ความพึงพอใจน้อย)	3.21 (ความพึงพอใจน้อย)
7. ด้านขั้นตอนในการ บริการ	3.60 (ความพึงพอใจมาก)	3.64 (ความพึงพอใจมาก)	3.31 (ความพึงพอใจน้อย)	2.89 (ความพึงพอใจน้อย)	2.81 (ความพึงพอใจน้อย)	3.25 (ความพึงพอใจน้อย)

ตารางที่ 31 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีระดับความพึงพอใจในงานแต่ละด้านต่างกัน โดยพบว่าผู้ที่มีระดับการศึกษาต่ำกว่าม.3 มีระดับความพึงพอใจมากเกือบทุกเรื่อง ยกเว้น ด้านบริการ ด้านค่าธรรมเนียมและด้านพนักงานที่ให้บริการ ที่มีระดับความพึงพอใจน้อย ส่วนผู้ที่มีระดับการศึกษา ม.6 หรือ ปวช. ก็มีระดับความพึงพอใจน้อยเกือบทุกด้าน ยกเว้น ด้านสถานที่ให้บริการ ด้านการติดต่อสื่อสาร และด้านขั้นตอนในการบริการที่มีระดับความพึงพอใจมาก ส่วนผู้ที่มีระดับการศึกษา ปวส. หรือ อนุปริญญา มีระดับความพึงพอใจน้อยเกือบทุกด้านยกเว้นด้านการติดต่อสื่อสารที่มีระดับความพึงพอใจมาก และผู้ที่มีระดับการศึกษาสูงกว่าปริญญาตรีมีความพึงพอใจน้อยทุกด้าน

ตารางที่ 32 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามอาชีพ

งานแต่ละด้าน	อาชีพ					รวม
	นักเรียน นักศึกษา	ค้าขาย/เจ้า- ของกิจการ	รับจ้าง	ข้าราชการ	พนักงานรัฐ วิสาหกิจ	
1. ด้านบริการ	3.56 (ความพึงพอใจมาก)	3.03 (ความพึงพอใจน้อย)	3.15 (ความพึงพอใจน้อย)	3.28 (ความพึงพอใจน้อย)	3.18 (ความพึงพอใจน้อย)	3.24 (ความพึงพอใจน้อย)
2. ด้านค่าธรรมเนียม	3.43 (ความพึงพอใจน้อย)	2.48 (ความพึงพอใจน้อย)	2.59 (ความพึงพอใจน้อย)	2.99 (ความพึงพอใจน้อย)	3.21 (ความพึงพอใจน้อย)	2.94 (ความพึงพอใจน้อย)
3. ด้านสถานที่ให้บริการ	4.12 (ความพึงพอใจมาก)	3.42 (ความพึงพอใจน้อย)	3.48 (ความพึงพอใจน้อย)	3.69 (ความพึงพอใจมาก)	3.72 (ความพึงพอใจมาก)	3.69 (ความพึงพอใจมาก)
4. ด้านการติดต่อสื่อสาร	3.73 (ความพึงพอใจมาก)	3.41 (ความพึงพอใจน้อย)	3.85 (ความพึงพอใจมาก)	3.92 (ความพึงพอใจมาก)	4.29 (ความพึงพอใจมาก)	3.84 (ความพึงพอใจมาก)
5. ด้านพนักงานที่ให้บริการ	3.71 (ความพึงพอใจมาก)	3.31 (ความพึงพอใจน้อย)	2.87 (ความพึงพอใจน้อย)	3.39 (ความพึงพอใจน้อย)	3.47 (ความพึงพอใจน้อย)	3.35 (ความพึงพอใจน้อย)
6. ด้านอุปกรณ์ที่ให้บริการ	3.11 (ความพึงพอใจน้อย)	3.42 (ความพึงพอใจน้อย)	3.35 (ความพึงพอใจน้อย)	3.24 (ความพึงพอใจน้อย)	2.93 (ความพึงพอใจน้อย)	3.21 (ความพึงพอใจน้อย)
7. ด้านขั้นตอนในการบริการ	3.88 (ความพึงพอใจมาก)	3.43 (ความพึงพอใจน้อย)	3.27 (ความพึงพอใจน้อย)	3.29 (ความพึงพอใจน้อย)	3.38 (ความพึงพอใจน้อย)	3.25 (ความพึงพอใจน้อย)

ตารางที่ 32 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีระดับความพึงพอใจในงานแต่ละด้านต่างกันโดยพบว่าผู้ที่มีอาชีพนักเรียนนักศึกษา มีระดับความพึงพอใจมากเกือบทุกด้านยกเว้นด้านค่าธรรมเนียม และด้านอุปกรณ์ที่ให้บริการอยู่ในระดับความพึงพอใจน้อย ส่วนผู้ที่มีอาชีพค้าขายหรือเจ้าของกิจการมีระดับความพึงพอใจน้อยทุกด้าน และผู้ที่มีอาชีพรับจ้างมีระดับความพึงพอใจน้อยเกือบทุกด้านเช่นกัน ยกเว้นด้านการติดต่อสื่อสารที่มีระดับความพึงพอใจมาก ส่วนผู้ที่มีอาชีพข้าราชการและพนักงานรัฐวิสาหกิจมีระดับความพึงพอใจน้อยเกือบทุกด้านยกเว้น ด้านสถานที่ให้บริการและด้านการติดต่อสื่อสารที่มีระดับความพึงพอใจมาก

ตารางที่ 33 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามรายได้ต่อเดือน

งานแต่ละด้าน	รายได้ต่อเดือน						รวม
	น้อยกว่า 5,000 บาท	5,001- 10,000 บาท	10,001- 15,000 บาท	15,001- 20,000 บาท	20,001- 25,000 บาท	มากกว่า 25,000 บาท	
1. ด้านบริการ	2.99 (ความพึงพอใจน้อย)	3.27 (ความพึงพอใจน้อย)	3.71 (ความพึงพอใจมาก)	3.32 (ความพึงพอใจน้อย)	3.23 (ความพึงพอใจน้อย)	2.92 (ความพึงพอใจน้อย)	3.24 (ความพึงพอใจน้อย)
2. ด้านค่าธรรมเนียม	2.69 (ความพึงพอใจน้อย)	3.95 (ความพึงพอใจมาก)	3.64 (ความพึงพอใจมาก)	3.14 (ความพึงพอใจน้อย)	2.78 (ความพึงพอใจน้อย)	2.44 (ความพึงพอใจน้อย)	2.94 (ความพึงพอใจน้อย)
3. ด้านสถานที่ให้บริการ	3.58 (ความพึงพอใจมาก)	3.74 (ความพึงพอใจมาก)	3.96 (ความพึงพอใจมาก)	3.81 (ความพึงพอใจมาก)	3.63 (ความพึงพอใจมาก)	3.42 (ความพึงพอใจน้อย)	3.69 (ความพึงพอใจมาก)
4. ด้านการติดต่อสื่อสาร	3.57 (ความพึงพอใจมาก)	3.75 (ความพึงพอใจมาก)	3.99 (ความพึงพอใจมาก)	3.97 (ความพึงพอใจมาก)	3.63 (ความพึงพอใจมาก)	3.41 (ความพึงพอใจน้อย)	3.84 (ความพึงพอใจมาก)
5. ด้านพนักงานที่ให้บริการ	3.29 (ความพึงพอใจน้อย)	3.37 (ความพึงพอใจน้อย)	3.41 (ความพึงพอใจน้อย)	3.46 (ความพึงพอใจน้อย)	3.39 (ความพึงพอใจน้อย)	3.18 (ความพึงพอใจน้อย)	3.35 (ความพึงพอใจน้อย)
6. ด้านอุปกรณ์ที่ให้บริการ	2.96 (ความพึงพอใจน้อย)	3.24 (ความพึงพอใจน้อย)	3.73 (ความพึงพอใจมาก)	3.37 (ความพึงพอใจน้อย)	3.18 (ความพึงพอใจน้อย)	3.78 (ความพึงพอใจมาก)	3.21 (ความพึงพอใจน้อย)
7. ด้านขั้นตอนในการบริการ	3.15 (ความพึงพอใจน้อย)	3.35 (ความพึงพอใจน้อย)	3.40 (ความพึงพอใจน้อย)	3.40 (ความพึงพอใจน้อย)	3.26 (ความพึงพอใจน้อย)	2.94 (ความพึงพอใจน้อย)	3.25 (ความพึงพอใจน้อย)

ตารางที่ 33 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในงานแต่ละด้านแตกต่างกัน โดยพบว่าผู้ที่มีรายได้เดือนละน้อยกว่า 5,000 บาท มีความพึงพอใจน้อยเกือบทุกด้าน ยกเว้นด้านสถานที่ให้บริการและด้านการติดต่อสื่อสารที่มีระดับความพึงพอใจมาก ส่วนผู้ที่มีรายได้ต่อเดือน 5,000 – 10,000 บาท มีระดับความพึงพอใจน้อยทุกด้าน ยกเว้น ด้านค่าธรรมเนียม,ด้านสถานที่ให้บริการ,ด้านการติดต่อสื่อสารที่มีระดับความพึงพอใจมาก สำหรับผู้ที่มีรายได้ต่อเดือน 5,000- 15,000 บาทมีระดับความพึงพอใจมากเกือบทุกด้าน ยกเว้นด้านพนักงานที่ให้บริการ และด้านขั้นตอนในการบริการที่มีระดับความพึงพอใจน้อย ส่วนผู้ที่มีรายได้ 15,000- 20,000 บาท มีระดับความพึงพอใจน้อยเกือบทุกด้านยกเว้นด้านสถานที่ให้บริการและด้านการติดต่อสื่อสารที่มีระดับความพึงพอใจมาก ผู้ที่มีรายได้ต่อเดือน 20,000- 25,000 บาท มีระดับความพึงพอใจน้อยเกือบทุกด้านยกเว้น ด้านสถานที่ให้บริการ และด้านการติดต่อสื่อสารที่มีระดับความพึงพอใจมาก สำหรับผู้ที่มีรายได้ต่อเดือน มากกว่า 25,000 บาท มีระดับความพึงพอใจน้อยทุกด้านยกเว้น ด้านอุปกรณ์ที่มีระดับความพึงพอใจมาก

ตารางที่ 34 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามช่วงเวลาในการมาติดต่อกับเทศบาล

งานแต่ละด้าน	ท่านมาติดต่อกับเทศบาลในช่วงเวลาใด		รวม
	เช้า	บ่าย	
1. ด้านบริการ	3.48 (ความพึงพอใจน้อย)	3.22 (ความพึงพอใจน้อย)	3.30 (ความพึงพอใจน้อย)
2. ด้านค่าธรรมเนียม	2.88 (ความพึงพอใจน้อย)	3.14 (ความพึงพอใจน้อย)	3.01 (ความพึงพอใจน้อย)
3. ด้านสถานที่	3.60 (ความพึงพอใจมาก)	3.84 (ความพึงพอใจมาก)	3.72 (ความพึงพอใจมาก)
4. ด้านการติดต่อสื่อสาร	3.86 (ความพึงพอใจมาก)	3.62 (ความพึงพอใจมาก)	3.74 (ความพึงพอใจมาก)
5. ด้านพนักงานที่ให้บริการ	3.19 (ความพึงพอใจน้อย)	3.41 (ความพึงพอใจน้อย)	3.30 (ความพึงพอใจน้อย)
6. ด้านอุปกรณ์ที่ให้บริการ	3.39 (ความพึงพอใจน้อย)	3.09 (ความพึงพอใจน้อย)	3.24 (ความพึงพอใจน้อย)
7. ด้านขั้นตอนในการบริการ	3.17 (ความพึงพอใจน้อย)	3.21 (ความพึงพอใจน้อย)	3.19 (ความพึงพอใจน้อย)

ตารางที่ 34 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในงานแต่ละด้านเหมือนกัน โดยพบว่าผู้ที่มาติดต่อในช่วงเช้าและช่วงบ่ายมีความพึงพอใจน้อยเกือบทุกด้าน ยกเว้นด้านสถานที่ ด้านการติดต่อสื่อสารที่มีระดับความพึงพอใจมาก

ตารางที่ 35 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจจำแนกตามระยะเวลาในการรับบริการจากเทศบาลแต่ละครั้ง

งานแต่ละด้าน	ท่านใช้เวลาในการรับบริการจากเทศบาลแต่ละครั้งนานเท่าใด					รวม
	น้อยกว่า 30 นาที	30-60 นาที	1-2 ชั่วโมง	2-3 ชั่วโมง	3-4 ชั่วโมง	
1. ด้านบริการ	4.44 (ความพึงพอใจมาก)	3.81 (ความพึงพอใจมาก)	2.95 (ความพึงพอใจน้อย)	2.53 (ความพึงพอใจน้อย)	2.47 (ความพึงพอใจน้อย)	3.24 (ความพึงพอใจน้อย)
2. ด้านค่าธรรมเนียม	4.83 (ความพึงพอใจมาก)	3.34 (ความพึงพอใจน้อย)	2.86 (ความพึงพอใจน้อย)	2.21 (ความพึงพอใจน้อย)	1.46 (ไม่พึงพอใจ)	2.94 (ความพึงพอใจน้อย)
3. ด้านสถานที่ให้บริการ	4.31 (ความพึงพอใจมาก)	3.82 (ความพึงพอใจมาก)	2.86 (ความพึงพอใจน้อย)	2.74 (ความพึงพอใจน้อย)	2.51 (ความพึงพอใจน้อย)	3.69 (ความพึงพอใจมาก)
4. ด้านการติดต่อสื่อสาร	4.26 (ความพึงพอใจมาก)	3.84 (ความพึงพอใจมาก)	3.21 (ความพึงพอใจน้อย)	2.63 (ความพึงพอใจน้อย)	2.14 (ความพึงพอใจน้อย)	3.84 (ความพึงพอใจมาก)
5. ด้านพนักงานที่ให้บริการ	4.29 (ความพึงพอใจมาก)	3.84 (ความพึงพอใจมาก)	2.95 (ความพึงพอใจน้อย)	2.21 (ความพึงพอใจน้อย)	1.33 (ไม่พึงพอใจ)	3.35 (ความพึงพอใจน้อย)
6. ด้านอุปกรณ์ที่ให้บริการ	4.35 (ความพึงพอใจมาก)	3.92 (ความพึงพอใจมาก)	3.01 (ความพึงพอใจน้อย)	2.33 (ความพึงพอใจน้อย)	1.36 (ไม่พึงพอใจ)	3.21 (ความพึงพอใจน้อย)
7. ด้านขั้นตอนในการบริการ	4.24 (ความพึงพอใจมาก)	3.78 (ความพึงพอใจมาก)	3.43 (ความพึงพอใจน้อย)	2.27 (ความพึงพอใจน้อย)	1.28 (ไม่พึงพอใจ)	3.25 (ความพึงพอใจน้อย)

ตารางที่ 35 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในงานแต่ละด้านแตกต่างกัน โดยพบว่าผู้ที่ใช้เวลาในการรับบริการจากเทศบาลน้อยกว่า 30 นาที มีความพึงพอใจมากทุกเรื่อง ส่วนผู้ที่ใช้เวลาในการรับบริการจากเทศบาล 30-60 นาที มีความพึงพอใจมากเกือบทุกเรื่องยกเว้นในด้านค่าธรรมเนียมที่มีระดับความพึงพอใจน้อย และผู้ที่มาใช้บริการจากเทศบาล 1-2 และ 2-3 ชั่วโมง มีระดับความพึงพอใจน้อยทุกด้าน ส่วนผู้ที่มาใช้บริการจากเทศบาล 3-4 ชั่วโมง มีระดับความไม่พึงพอใจเกือบทุกด้าน ยกเว้นด้านบริการด้านสถานที่ และด้านการติดต่อสื่อสารมีระดับความพึงพอใจน้อย

ส่วนที่ 7: ข้อมูลระดับปัญหา ด้านส่วนผสมทางการตลาดบริการเปรียบเทียบระหว่างเกณฑ์การประเมินปัญหา กับ แนว

ตารางที่ 36 แสดงระดับปัญหา ของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามแนว

ปัญหา	แนว				รวม
	นครพิงค์	กาวิละ	ศรีวิชัย	เม็งราย	
1. ด้านบริการ	3.62 (ปัญหา มาก)	3.91 (ปัญหา มาก)	3.85 (ปัญหา มาก)	3.53 (ปัญหา มาก)	3.76 (ปัญหา มาก)
2. ด้านค่าธรรมเนียม	4.24 (ปัญหา มาก)	4.38 (ปัญหา มาก)	3.82 (ปัญหา มาก)	3.47 (ปัญหา น้อย)	4.03 (ปัญหา มาก)
3. ด้านสถานที่	3.25 (ปัญหา น้อย)	3.38 (ปัญหา น้อย)	3.11 (ปัญหา น้อย)	3.02 (ปัญหา น้อย)	3.18 (ปัญหา น้อย)
4. ด้านการติดต่อสื่อสาร	3.27 (ปัญหา น้อย)	3.36 (ปัญหา น้อย)	3.07 (ปัญหา น้อย)	2.98 (ปัญหา น้อย)	3.09 (ปัญหา น้อย)
5. ด้านพนักงานที่ให้บริการ	3.77 (ปัญหา มาก)	3.84 (ปัญหา มาก)	3.73 (ปัญหา มาก)	3.65 (ปัญหา มาก)	3.74 (ปัญหา มาก)
6. ด้านอุปกรณ์ที่ให้บริการ	3.68 (ปัญหา มาก)	3.84 (ปัญหา มาก)	3.75 (ปัญหา มาก)	3.63 (ปัญหา มาก)	3.71 (ปัญหา มาก)
7. ด้านขั้นตอนในการบริการ	4.08 (ปัญหา มาก)	4.13 (ปัญหา มาก)	4.02 (ปัญหา มาก)	3.98 (ปัญหา มาก)	4.07 (ปัญหา มาก)

ตารางที่ 36 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีปัญหาในแต่ละงานต่างกันโดยพบว่า แขวงนครพิงค์ และแขวงกาฬิละมีปัญหาเกือบทุกด้านเหมือนกันยกเว้น ด้านสถานที่ และด้านการติดต่อสื่อสารที่มีระดับปัญหาน้อย ส่วนแขวงศรีวิชัยมีปัญหาเกือบทุกด้าน ยกเว้นด้านสถานที่ และด้านการติดต่อสื่อสารมีระดับปัญหาน้อย ส่วนแขวงเม็งรายนั้นมีระดับปัญหาเกือบทุกด้าน ยกเว้นด้านค่าธรรมเนียม ด้านสถานที่ และด้านการติดต่อสื่อสารที่มีระดับปัญหาน้อย

มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Chiang Mai University

ตารางที่ 37 แสดงค่าเฉลี่ยระดับปัญหาของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามเพศ

ปัญหา	เพศ		รวม
	ชาย	หญิง	
1. ด้านบริการ	3.84 (ปัญหามาก)	3.68 (ปัญหามาก)	3.76 (ปัญหามาก)
2. ด้านค่าธรรมเนียม	4.12 (ปัญหามาก)	3.94 (ปัญหามาก)	4.03 (ปัญหามาก)
3. ด้านสถานที่	3.26 (ปัญหาน้อย)	3.10 (ปัญหาน้อย)	3.18 (ปัญหาน้อย)
4. ด้านการติดต่อสื่อสาร	3.14 (ปัญหาน้อย)	3.04 (ปัญหาน้อย)	3.09 (ปัญหาน้อย)
5. ด้านพนักงานที่ให้บริการ	3.85 (ปัญหามาก)	3.63 (ปัญหามาก)	3.74 (ปัญหามาก)
6. ด้านอุปกรณ์ที่ให้บริการ	3.85 (ปัญหามาก)	3.79 (ปัญหามาก)	3.71 (ปัญหามาก)
7. ด้านขั้นตอนในการ บริการ	4.13 (ปัญหามาก)	4.01 (ปัญหามาก)	4.07 (ปัญหามาก)

ตารางที่ 37 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีปัญหาในงานแต่ละด้านเหมือนกันโดยพบว่า เพศชาย และเพศหญิงมีปัญหาทุกด้าน ยกเว้นด้านสถานที่ และด้านการติดต่อสื่อสารที่มีระดับปัญหาน้อย

ตารางที่ 38 แสดงค่าเฉลี่ยระดับปัญหาของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามอายุ

ปัญหา	อายุ						รวม
	15-25 ปี	26-35 ปี	36-45 ปี	46-55 ปี	56-65 ปี	66-75 ปี	
1. ด้านบริการ	3.69 (ปัญหามาก)	3.72 (ปัญหามาก)	3.80 (ปัญหามาก)	3.82 (ปัญหามาก)	3.78 (ปัญหามาก)	3.75 (ปัญหามาก)	3.76 (ปัญหามาก)
2. ด้านค่าธรรมเนียม	4.12 (ปัญหามาก)	4.07 (ปัญหามาก)	4.18 (ปัญหามาก)	4.13 (ปัญหามาก)	4.09 (ปัญหามาก)	4.01 (ปัญหามาก)	4.03 (ปัญหามาก)
3. ด้านสถานที่	3.03 (ปัญหาน้อย)	3.08 (ปัญหาน้อย)	3.35 (ปัญหาน้อย)	3.28 (ปัญหาน้อย)	3.20 (ปัญหาน้อย)	3.11 (ปัญหาน้อย)	3.18 (ปัญหาน้อย)
4. ด้านการติดต่อสื่อสาร	2.84 (ปัญหาน้อย)	2.96 (ปัญหาน้อย)	3.25 (ปัญหาน้อย)	3.13 (ปัญหาน้อย)	3.05 (ปัญหาน้อย)	3.00 (ปัญหาน้อย)	3.09 (ปัญหาน้อย)
5. ด้านพนักงานที่ให้ บริการ	3.58 (ปัญหามาก)	3.60 (ปัญหามาก)	3.92 (ปัญหามาก)	3.83 (ปัญหามาก)	3.74 (ปัญหามาก)	3.65 (ปัญหามาก)	3.74 (ปัญหามาก)
6. ด้านอุปกรณ์ที่ให้ บริการ	3.49 (ปัญหาน้อย)	3.64 (ปัญหามาก)	3.94 (ปัญหามาก)	3.90 (ปัญหามาก)	3.86 (ปัญหามาก)	3.70 (ปัญหามาก)	3.71 (ปัญหามาก)
7. ด้านขั้นตอนในการ บริการ	3.83 (ปัญหามาก)	3.95 (ปัญหามาก)	4.11 (ปัญหามาก)	4.09 (ปัญหามาก)	4.06 (ปัญหามาก)	4.00 (ปัญหามาก)	4.07 (ปัญหามาก)

ตารางที่ 38 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีปัญหาในงานด้านแต่ละด้านแตกต่างกัน โดยพบว่าผู้ที่มีอายุ 15-25 ปี 36-45 ปี 46-55 ปี 56-65 ปี 66-75 ปี มีระดับปัญหามากเกือบทุกด้านเหมือนกัน ยกเว้น ด้านสถานที่และด้านการติดต่อสื่อสารที่มีระดับปัญหาน้อย

มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Chiang Mai University

ตารางที่ 39 แสดงค่าเฉลี่ยระดับปัญหาของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามระดับการศึกษา

ปัญหา	ระดับการศึกษา					รวม
	ต่ำกว่า ม.3	ม.6หรือ ปวช.	ปวส.หรือ อนุปริญญา	ปริญญาตรี	สูงกว่า ปริญญาตรี	
1. ด้านบริการ	3.82 (ปัญหามาก)	3.78 (ปัญหามาก)	3.73 (ปัญหามาก)	3.83 (ปัญหามาก)	3.89 (ปัญหามาก)	3.76 (ปัญหามาก)
2. ด้านค่าธรรมเนียม	3.55 (ปัญหามาก)	3.61 (ปัญหามาก)	3.79 (ปัญหามาก)	4.12 (ปัญหามาก)	4.38 (ปัญหามาก)	4.03 (ปัญหามาก)
3. ด้านสถานที่ให้บริการ	2.95 (ปัญหาน้อย)	3.00 (ปัญหาน้อย)	3.03 (ปัญหาน้อย)	3.28 (ปัญหาน้อย)	3.34 (ปัญหาน้อย)	3.18 (ปัญหาน้อย)
4. ด้านการติดต่อสื่อสาร	3.02 (ปัญหาน้อย)	3.08 (ปัญหาน้อย)	3.12 (ปัญหาน้อย)	3.49 (ปัญหาน้อย)	3.51 (ปัญหามาก)	3.09 (ปัญหาน้อย)
5. ด้านพนักงานที่ให้บริการ	3.47 (ปัญหาน้อย)	3.60 (ปัญหามาก)	3.73 (ปัญหามาก)	3.84 (ปัญหามาก)	3.95 (ปัญหามาก)	3.74 (ปัญหามาก)
6. ด้านอุปกรณ์ที่ให้บริการ	3.43 (ปัญหาน้อย)	3.58 (ปัญหามาก)	3.76 (ปัญหามาก)	3.85 (ปัญหามาก)	3.94 (ปัญหามาก)	3.71 (ปัญหามาก)
7. ด้านขั้นตอนในการบริการ	3.91 (ปัญหามาก)	3.98 (ปัญหามาก)	4.09 (ปัญหามาก)	4.18 (ปัญหามาก)	4.25 (ปัญหามาก)	4.07 (ปัญหามาก)

ตารางที่ 39 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีปัญหาในงานแต่ละด้านแตกต่างกันโดยพบว่า ผู้ที่มีระดับการศึกษาต่ำกว่าม.3 มีระดับปัญหาน้อยเกือบทุกด้านยกเว้นด้านบริการ ด้านค่าธรรมเนียม และด้านขั้นตอนในการบริการที่มีระดับปัญหามาก ส่วนผู้ที่มีระดับการศึกษา ม.6 หรือ ปวช. ปวส.หรืออนุปริญญา และปริญญาตรี มีระดับปัญหาเหมือนกันคือมีระดับปัญหามากเกือบทุกด้าน ยกเว้นด้านสถานที่ให้บริการและด้านการติดต่อสื่อสารที่มีระดับปัญหาน้อย ส่วนผู้ที่มีระดับการศึกษาสูงกว่าปริญญาตรีมีระดับปัญหามากเกือบทุกด้านยกเว้นด้านสถานที่ให้บริการที่มีระดับปัญหาน้อย

ตารางที่ 40 แสดงค่าเฉลี่ยระดับปัญหาของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามอาชีพ

ปัญหา	อาชีพ					รวม
	นักเรียน นักศึกษา	ค้าขาย/เจ้า- ของกิจการ	รับจ้าง	ข้าราชการ	พนักงาน รัฐวิสาหกิจ	
1. ด้านบริการ	3.66 (ปัญหามาก)	4.12 (ปัญหามาก)	4.08 (ปัญหามาก)	3.75 (ปัญหามาก)	3.85 (ปัญหามาก)	3.76 (ปัญหามาก)
2. ด้านค่าธรรมเนียม	3.74 (ปัญหามาก)	4.28 (ปัญหามาก)	4.12 (ปัญหามาก)	3.85 (ปัญหามาก)	3.98 (ปัญหามาก)	4.03 (ปัญหามาก)
3. ด้านสถานที่ให้บริการ	3.03 (ปัญหาน้อย)	3.31 (ปัญหาน้อย)	3.27 (ปัญหาน้อย)	3.07 (ปัญหาน้อย)	3.18 (ปัญหาน้อย)	3.18 (ปัญหาน้อย)
4. ด้านการติดต่อสื่อสาร	2.94 (ปัญหาน้อย)	3.35 (ปัญหาน้อย)	3.28 (ปัญหาน้อย)	3.05 (ปัญหาน้อย)	3.17 (ปัญหาน้อย)	3.09 (ปัญหาน้อย)
5. ด้านพนักงานที่ให้บริการ	3.68 (ปัญหามาก)	3.82 (ปัญหามาก)	3.80 (ปัญหามาก)	3.70 (ปัญหามาก)	3.73 (ปัญหามาก)	3.74 (ปัญหามาก)
6. ด้านอุปกรณ์ที่ให้บริการ	3.61 (ปัญหามาก)	3.81 (ปัญหามาก)	3.79 (ปัญหามาก)	3.65 (ปัญหามาก)	3.72 (ปัญหามาก)	3.71 (ปัญหามาก)
7. ด้านขั้นตอนในการ บริการ	4.00 (ปัญหามาก)	4.28 (ปัญหามาก)	4.19 (ปัญหามาก)	4.02 (ปัญหามาก)	4.11 (ปัญหามาก)	4.07 (ปัญหามาก)

ตารางที่ 40 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีปัญหาในงานแต่ละด้านเหมือนกันโดยพบว่า อาชีพนักเรียน นักศึกษา อาชีพรับจ้าง อาชีพข้าราชการ อาชีพพนักงานรัฐวิสาหกิจ มีปัญหามากเกือบทุกด้าน ยกเว้น ด้านสถานที่ให้บริการและด้านการติดต่อสื่อสารที่มีระดับปัญหาน้อย

ตารางที่ 41 แสดงค่าเฉลี่ยระดับปัญหาของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามรายได้ต่อเดือน

ปัญหา	รายได้ต่อเดือน							รวม
	น้อยกว่า 5,000 บาท	5,001-10,000 บาท	10,001-15,000 บาท	15,001-20,000 บาท	20,001-25,000 บาท	มากกว่า 25,000 บาท		
1. ด้านบริการ	3.93 (ปัญหามาก)	3.74 (ปัญหามาก)	3.54 (ปัญหามาก)	3.63 (ปัญหามาก)	3.85 (ปัญหามาก)	3.98 (ปัญหามาก)	3.76 (ปัญหามาก)	
2. ด้านค่าธรรมเนียม	4.11 (ปัญหามาก)	4.00 (ปัญหามาก)	3.90 (ปัญหามาก)	3.94 (ปัญหามาก)	4.05 (ปัญหามาก)	4.18 (ปัญหามาก)	4.03 (ปัญหามาก)	
3. ด้านสถานที่ให้บริการ	3.28 (ปัญหาน้อย)	3.12 (ปัญหาน้อย)	3.05 (ปัญหาน้อย)	3.07 (ปัญหาน้อย)	3.19 (ปัญหาน้อย)	3.35 (ปัญหาน้อย)	3.18 (ปัญหาน้อย)	
4. ด้านการติดต่อสื่อสาร	3.17 (ปัญหาน้อย)	3.04 (ปัญหาน้อย)	2.94 (ปัญหาน้อย)	2.98 (ปัญหาน้อย)	3.04 (ปัญหาน้อย)	3.19 (ปัญหาน้อย)	3.09 (ปัญหาน้อย)	
5. ด้านพนักงานที่ให้บริการ	3.83 (ปัญหามาก)	3.69 (ปัญหามาก)	3.62 (ปัญหามาก)	3.65 (ปัญหามาก)	3.73 (ปัญหามาก)	3.88 (ปัญหามาก)	3.74 (ปัญหามาก)	
6. ด้านอุปกรณ์ที่ให้บริการ	3.84 (ปัญหามาก)	3.70 (ปัญหามาก)	3.61 (ปัญหามาก)	3.65 (ปัญหามาก)	3.75 (ปัญหามาก)	3.86 (ปัญหามาก)	3.71 (ปัญหามาก)	
7. ด้านขั้นตอนในการบริการ	4.10 (ปัญหามาก)	3.95 (ปัญหามาก)	3.84 (ปัญหามาก)	3.91 (ปัญหามาก)	4.00 (ปัญหามาก)	4.18 (ปัญหามาก)	4.07 (ปัญหามาก)	

ตารางที่ 41 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีปัญหาในงานแต่ละด้านเหมือนกันโดยพบว่า ผู้ที่มีรายได้ต่อเดือนน้อยกว่า 5,000 บาท และ 5,001-10,000 บาท และ 10,001-15,000 บาท และ 15,0001-20,000 บาท และ 20,001-25,000 บาท มีปัญหามากเกือบทุกด้านยกเว้น ด้านสถานที่ให้บริการและด้านการติดต่อสื่อสารที่มีระดับปัญหาน้อย

มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Chiang Mai University

ส่วนที่ 8 ข้อมูลระดับความพึงพอใจเปรียบเทียบระหว่างเกณฑ์ความพึงพอใจต่องานส่วนประสมการตลาดด้านบริการกับแขวง

ตารางที่ 42 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อหน่วยงานที่มาติดต่อกิจการด้านบริการ

งานด้านบริการ	แขวง			
	นครพิงค์	กาวิละ	ศรีวิชัย	เม็ງราย
1. ความพึงพอใจของท่านต่อความสะดวกที่ได้รับจากหน่วยงานที่ติดต่อ	3.01 (พึงพอใจน้อย)	2.76 (พึงพอใจน้อย)	3.08 (พึงพอใจน้อย)	3.54 (พึงพอใจมาก)
2. ความพึงพอใจของท่านต่อประเภทของบริการที่ตรงกับความต้องการของท่าน	3.43 (พึงพอใจน้อย)	3.25 (พึงพอใจน้อย)	3.38 (พึงพอใจน้อย)	3.29 (พึงพอใจน้อย)
3. ความพึงพอใจต่อช่วงเวลาในการให้บริการ	3.11 (พึงพอใจน้อย)	2.85 (พึงพอใจน้อย)	3.01 (พึงพอใจน้อย)	3.18 (พึงพอใจน้อย)
4. ความพึงพอใจต่อความหลากหลายของประเภทบริการ	3.61 (พึงพอใจมาก)	3.41 (พึงพอใจน้อย)	3.98 (พึงพอใจมาก)	3.23 (พึงพอใจน้อย)
5. ความพึงพอใจต่อความถูกต้องของเอกสารที่ให้บริการ	2.87 (พึงพอใจน้อย)	2.91 (พึงพอใจน้อย)	3.12 (พึงพอใจน้อย)	3.21 (พึงพอใจน้อย)

จากตารางที่ 42 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีระดับความพึงพอใจในงานด้านบริการแตกต่างกัน โดยพบว่า แขวงนครพิงค์มีความพึงพอใจน้อยเกือบทุกด้าน ยกเว้นด้านความพึงพอใจต่อความหลากหลายของประเภทบริการ ที่มีระดับความพึงพอใจมาก แขวงกาวิละมีระดับความพึงพอใจน้อยทุกด้าน แขวงศรีวิชัยมีความพึงพอใจน้อยเกือบทุกด้าน ยกเว้นด้านความหลากหลายของประเภทบริการที่มีระดับความพึงพอใจมาก แขวงเม็ງรายมีความพึงพอใจน้อยเกือบทุกด้าน ยกเว้นด้านความสะดวกที่ได้รับจากหน่วยงานที่มีระดับความพึงพอใจมาก

ตารางที่ 43 แสดงค่าเฉลี่ยความถี่ของระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อหน่วยงานที่มาติดต่อด้านค่าธรรมเนียม

งานด้านค่าธรรมเนียม	แขวง			
	นครพิงค์	กาวิละ	ศรีวิชัย	เมืองราย
1. ความพึงพอใจต่อความเหมาะสมของค่าธรรมเนียมที่เรียกเก็บ	3.10 (พึงพอใจน้อย)	2.87 (พึงพอใจน้อย)	3.20 (พึงพอใจน้อย)	3.22 (พึงพอใจน้อย)
2. ความพึงพอใจต่อความถูกต้องของค่าธรรมเนียม	2.80 (พึงพอใจน้อย)	2.60 (พึงพอใจน้อย)	2.86 (พึงพอใจน้อย)	3.19 (พึงพอใจน้อย)
3. ความพึงพอใจต่อความถูกต้องในการคิดภาษี	2.69 (พึงพอใจน้อย)	2.90 (พึงพอใจน้อย)	2.74 (พึงพอใจน้อย)	2.76 (พึงพอใจน้อย)
4. ความพึงพอใจต่อความถูกต้องในการคิดค่าปรับ	3.13 (พึงพอใจน้อย)	2.49 (พึงพอใจน้อย)	3.17 (พึงพอใจน้อย)	2.88 (พึงพอใจน้อย)

จากตารางที่ 43 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีระดับความพึงพอใจด้านงานค่าธรรมเนียมเหมือนกัน โดยพบว่าทุกแขวงมีระดับความพึงพอใจน้อยทุกด้าน

ตารางที่ 44 แสดงค่าเฉลี่ยความถี่ของระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อหน่วยงาน
งานที่มาติดต่อด้านสถานที่

งานด้านสถานที่	แขวง			
	นครพิงค์	กาวิละ	ศรีวิชัย	เมืองราย
1. ความพึงพอใจต่อความกว้างขวาง ของสถานที่ที่เข้ารับบริการ	3.48 (พึงพอใจน้อย)	3.32 (พึงพอใจน้อย)	3.82 (พึงพอใจมาก)	3.98 (พึงพอใจมาก)
2. ความพึงพอใจต่อความสะดวกของหน่วยงานที่ท่านติดต่อ	3.60 (พึงพอใจมาก)	3.40 (พึงพอใจน้อย)	3.74 (พึงพอใจมาก)	3.91 (พึงพอใจมาก)
3. ความพึงพอใจต่อจำนวนที่นั่งในห้องที่ติดต่อ	3.61 (พึงพอใจมาก)	3.29 (พึงพอใจน้อย)	3.61 (พึงพอใจมาก)	3.81 (พึงพอใจมาก)
4. ความพึงพอใจต่อความเพียงพอของจำนวนห้องน้ำในหน่วยงานที่ติดต่อ	3.48 (พึงพอใจน้อย)	3.35 (พึงพอใจน้อย)	3.51 (พึงพอใจมาก)	3.67 (พึงพอใจมาก)
5. ความพึงพอใจต่อความสะดวกของห้องน้ำในหน่วยงานที่ติดต่อ	3.59 (พึงพอใจมาก)	3.48 (พึงพอใจน้อย)	3.66 (พึงพอใจมาก)	3.83 (พึงพอใจมาก)
6. ความพึงพอใจต่อสถานที่ตั้งของหน่วยงานที่ให้บริการ	3.78 (พึงพอใจมาก)	3.29 (พึงพอใจน้อย)	3.54 (พึงพอใจมาก)	3.56 (พึงพอใจมาก)
7. ความพึงพอใจต่อความเพียงพอของจำนวนของที่จอดรถ	3.72 (พึงพอใจมาก)	3.27 (พึงพอใจน้อย)	3.60 (พึงพอใจมาก)	3.80 (พึงพอใจมาก)
8. ความพึงพอใจต่อเส้นทางเข้าออกของหน่วยงานที่มาติดต่อ	3.82 (พึงพอใจมาก)	3.40 (พึงพอใจน้อย)	3.51 (พึงพอใจมาก)	3.75 (พึงพอใจมาก)
9. ความพึงพอใจต่อจำนวนจุดหรือช่องของหน่วยงานที่ให้บริการ	3.74 (พึงพอใจมาก)	3.43 (พึงพอใจน้อย)	3.77 (พึงพอใจมาก)	3.94 (พึงพอใจมาก)
10. ความพึงพอใจต่อความชัดเจนของป้ายแสดงที่ตั้งของแต่ละหน่วยงาน	3.71 (พึงพอใจมาก)	3.23 (พึงพอใจน้อย)	3.85 (พึงพอใจมาก)	3.87 (พึงพอใจมาก)

จากตารางที่ 44 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีระดับความพึงพอใจงานด้านสถานที่แตกต่างกันโดยพบว่าแขวงนครพิงค์มีระดับความพึงพอใจมากเกือบทุกด้านยกเว้นด้านความกว้างขวางของสถานที่ที่เข้ารับบริการ ความเพียงพอของห้องน้ำ ที่มีระดับความพึงพอใจน้อย แขวงกาวิละมีความพึงพอใจน้อยทุกด้าน แขวงศรีวิชัยและเมืองรายมีระดับความพึงพอใจมากทุกด้าน

ตารางที่ 45 แสดงค่าเฉลี่ยความถี่ของระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อหน่วยงาน
งานที่มาติดต่อด้านการติดต่อสื่อสาร

ด้านการติดต่อสื่อสาร	แขวง			
	นครพิงค์	กาวิละ	ศรีวิชัย	เมืองราย
1. ความพึงพอใจต่อการเผยแพร่ข่าวสารทางป้ายคำศัพท์ของเทศบาล	3.90 (พึงพอใจมาก)	3.99 (พึงพอใจมาก)	3.83 (พึงพอใจมาก)	4.20 (พึงพอใจมาก)
2. ความพึงพอใจต่อการเผยแพร่ข่าวสารของเทศบาลผ่านทางวิทยุ	3.31 (พึงพอใจน้อย)	3.11 (พึงพอใจน้อย)	3.48 (พึงพอใจน้อย)	3.25 (พึงพอใจน้อย)
3. ความพึงพอใจต่อการเผยแพร่ข่าวสารทางแผ่นพับใบปลิว	3.66 (พึงพอใจมาก)	4.01 (พึงพอใจมาก)	4.14 (พึงพอใจมาก)	4.24 (พึงพอใจมาก)
4. ความพึงพอใจต่อการเผยแพร่ข่าวสารทางอักษรไฟวิ่ง	3.87 (พึงพอใจมาก)	3.95 (พึงพอใจมาก)	3.66 (พึงพอใจมาก)	4.16 (พึงพอใจมาก)
5. ความพึงพอใจต่อการกระจายข่าวสารอย่างทั่วถึงของเทศบาล	3.88 (พึงพอใจมาก)	4.30 (พึงพอใจมาก)	4.38 (พึงพอใจมาก)	4.52 (พึงพอใจมาก)
6. ความพึงพอใจต่อความทันสมัยของข่าวสารข้อมูล	2.82 (พึงพอใจน้อย)	3.68 (พึงพอใจมาก)	3.79 (พึงพอใจมาก)	3.87 (พึงพอใจมาก)
7. ความพึงพอใจต่อความสะดวกในการติดต่อผ่านทางโทรศัพท์	2.98 (พึงพอใจน้อย)	3.14 (พึงพอใจน้อย)	3.19 (พึงพอใจน้อย)	3.27 (พึงพอใจน้อย)
8. ความพึงพอใจต่อการเผยแพร่ข่าวสารทางรถบริการประชาชน-สัมพันธ์	3.66 (พึงพอใจน้อย)	4.26 (พึงพอใจมาก)	4.42 (พึงพอใจมาก)	4.48 (พึงพอใจมาก)
9. ความพึงพอใจต่อการเผยแพร่ข่าวสารทางหนังสือพิมพ์	3.28 (พึงพอใจน้อย)	3.57 (พึงพอใจมาก)	3.67 (พึงพอใจมาก)	3.75 (พึงพอใจมาก)
10. ความพึงพอใจต่อการแจ้งเตือนการชำระภาษี	3.21 (พึงพอใจน้อย)	3.60 (พึงพอใจมาก)	3.71 (พึงพอใจมาก)	3.79 (พึงพอใจมาก)
11. ความพึงพอใจต่อการแจ้งและประกาศข่าวของเทศบาล	3.62 (พึงพอใจมาก)	3.81 (พึงพอใจมาก)	3.89 (พึงพอใจมาก)	4.14 (พึงพอใจมาก)

จากตารางที่ 45 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีระดับความพึงพอใจในด้านการติดต่อสื่อสารแตกต่างกัน โดยพบว่าแขวงนครพิงค์มีระดับความพึงพอใจน้อยเกือบทุกด้านยกเว้นด้านการเผยแพร่ข่าวสารทางอักษรวิ้งไฟ, ด้านการกระจายข่าวสารอย่างทั่วถึงของเทศบาล ที่มีระดับความพึงพอใจมาก ส่วนแขวงกาวิละศรีวิชัยและเม็งราย มีระดับความพึงพอใจเหมือนกันคือมีความพึงพอใจมากเกือบทุกด้านยกเว้น ด้านการเผยแพร่ข่าวสารของเทศบาลผ่านทางวิทยุและความสะดวกในการติดต่อผ่านทางโทรศัพท์ที่มีระดับความพึงพอใจน้อย

มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Chiang Mai University

ตารางที่ 46 แสดงค่าเฉลี่ยความถี่ของระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อหน่วย
งานที่มาติดต่อด้านพนักงานที่ให้บริการ

พนักงานที่ให้บริการ	แขวง			
	นครพิงค์	กาวิละ	ศรีวิชัย	เม็ງราย
1. ความพึงพอใจต่อการแต่งกายของ เจ้าหน้าที่ที่ให้บริการ	3.91 (พึงพอใจมาก)	3.86 (พึงพอใจมาก)	3.88 (พึงพอใจมาก)	3.92 (พึงพอใจมาก)
2. ความพึงพอใจต่อความเต็มใจในการ ให้บริการ	3.11 (พึงพอใจน้อย)	3.09 (พึงพอใจน้อย)	3.21 (พึงพอใจน้อย)	3.24 (พึงพอใจน้อย)
3. ความพึงพอใจต่อจำนวนเจ้าหน้าที่ที่ ให้บริการ	3.37 (พึงพอใจน้อย)	3.35 (พึงพอใจน้อย)	3.47 (พึงพอใจน้อย)	3.44 (พึงพอใจน้อย)
4. ความพึงพอใจต่อความรู้ความชำนาญ ในการให้บริการของ เจ้าหน้าที่	3.84 (พึงพอใจมาก)	3.88 (พึงพอใจมาก)	3.67 (พึงพอใจมาก)	3.84 (พึงพอใจมาก)
5. ความพึงพอใจต่อการเอาใจใส่ท่าน ของเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการ	3.17 (พึงพอใจน้อย)	3.15 (พึงพอใจน้อย)	3.28 (พึงพอใจน้อย)	3.17 (พึงพอใจน้อย)
6. ความพึงพอใจต่อความรวดเร็วใน การให้บริการ	2.28 (พึงพอใจน้อย)	2.32 (พึงพอใจน้อย)	2.41 (พึงพอใจน้อย)	2.29 (พึงพอใจน้อย)
7. ความพึงพอใจต่อความซื่อสัตย์ เชื่อถือได้ของเจ้าหน้าที่	2.58 (พึงพอใจน้อย)	2.56 (พึงพอใจน้อย)	2.66 (พึงพอใจน้อย)	2.63 (พึงพอใจน้อย)
8. ความพึงพอใจต่อความรับผิดชอบ ของเจ้าหน้าที่	2.97 (พึงพอใจน้อย)	2.96 (พึงพอใจน้อย)	3.07 (พึงพอใจน้อย)	3.04 (พึงพอใจน้อย)
9. ความพึงพอใจต่อความสุภาพของ การให้บริการ	2.87 (พึงพอใจน้อย)	2.86 (พึงพอใจน้อย)	3.97 (พึงพอใจมาก)	2.94 (พึงพอใจน้อย)
10. ความพึงพอใจต่อความเข้าใจใน ความต้องการของท่าน	3.80 (พึงพอใจมาก)	3.65 (พึงพอใจมาก)	3.93 (พึงพอใจมาก)	3.77 (พึงพอใจมาก)
11. ความพึงพอใจต่อความสามารถใน การแก้ปัญหา	3.60 (พึงพอใจมาก)	3.58 (พึงพอใจมาก)	3.79 (พึงพอใจมาก)	3.62 (พึงพอใจมาก)
12. ความพึงพอใจต่อการสื่อสารที่ใช้ คำพูดเข้าใจง่าย	3.67 (พึงพอใจมาก)	3.78 (พึงพอใจมาก)	3.71 (พึงพอใจมาก)	3.75 (พึงพอใจมาก)
13. ความพึงพอใจต่อความถูกต้องของ การให้บริการ	3.57 (พึงพอใจน้อย)	3.55 (พึงพอใจมาก)	3.69 (พึงพอใจมาก)	3.78 (พึงพอใจมาก)
14. ความพึงพอใจต่อการรับฟังความ คิดเห็นของท่าน	3.37 (พึงพอใจน้อย)	3.35 (พึงพอใจน้อย)	3.48 (พึงพอใจน้อย)	3.44 (พึงพอใจน้อย)

จากตารางที่ 46 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีระดับความพึงพอใจในงานด้านพนักงานที่แตกต่างกัน โดยพบว่าแขวงนครพิงค์และแขวงกาวิละมีระดับความพึงพอใจน้อยเกือบทุกด้านยกเว้น ด้านการแต่งกาย ความรู้ความชำนาญ ความเข้าใจในความต้องการความสามารถในการแก้ปัญหาและการสื่อสารที่ใช้คำพูดเข้าใจง่ายที่อยู่ในระดับความพึงพอใจมาก แขวงศรีวิชัยมีระดับความพึงพอใจน้อยเกือบทุกด้านยกเว้น ด้านการแต่งกาย ความรู้ความชำนาญ ความสุภาพ ความเข้าใจในความต้องการความสามารถในการแก้ปัญหาและการสื่อสารที่ใช้คำพูดเข้าใจง่ายที่อยู่ในระดับความพึงพอใจมาก แขวงเมืองมัยมีระดับความพึงพอใจน้อยเกือบทุกด้านยกเว้น ด้านการแต่งกาย ความรู้ความชำนาญ ความเข้าใจในความต้องการความสามารถในการแก้ปัญหาและการสื่อสารที่ใช้คำพูดเข้าใจง่ายที่อยู่ในระดับความพึงพอใจมาก

ตารางที่ 47 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อหน่วยงานที่มาติดต่อกัน
ด้านอุปกรณที่ให้บริการ

งานด้านอุปกรณที่ให้บริการ	แขวง			
	นครพิงค์	กาวิละ	ศรีวิชัย	เม็งราย
1. ความพึงพอใจต่อความทันสมัย ของอุปกรณที่ให้บริการ	3.35 (พึงพอใจน้อย)	2.93 (พึงพอใจน้อย)	3.49 (พึงพอใจน้อย)	3.60 (พึงพอใจมาก)
2. ความพึงพอใจต่อความสะดวก ของอุปกรณที่ให้บริการ	3.48 (พึงพอใจน้อย)	3.14 (พึงพอใจน้อย)	3.41 (พึงพอใจน้อย)	3.45 (พึงพอใจน้อย)
3. ความพึงพอใจต่อความสะดวก ของอุปกรณ	3.15 (พึงพอใจน้อย)	3.25 (พึงพอใจน้อย)	3.39 (พึงพอใจน้อย)	3.57 (พึงพอใจมาก)
4. ความพึงพอใจต่อจำนวนและ ความเพียงพอของอุปกรณที่ให้ บริการ	3.51 (พึงพอใจมาก)	3.22 (พึงพอใจน้อย)	3.13 (พึงพอใจน้อย)	3.50 (พึงพอใจมาก)
5. ความพึงพอใจต่อความเพียงพอ ของคู่สายโทรศัพท์	2.98 (พึงพอใจน้อย)	3.10 (พึงพอใจน้อย)	3.21 (พึงพอใจน้อย)	3.14 (พึงพอใจน้อย)
6. ความพึงพอใจต่อความเป็น ระเบียบของอุปกรณ	3.42 (พึงพอใจน้อย)	3.28 (พึงพอใจน้อย)	3.45 (พึงพอใจน้อย)	3.39 (พึงพอใจน้อย)

จากตารางที่ 47 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีระดับความพึงพอใจต่องานด้านอุปกรณที่ให้บริการแตกต่างกัน โดยพบว่าแขวงนครพิงค์มีระดับความพึงพอใจน้อยทุกด้านยกเว้นด้านจำนวนและความเพียงพอของอุปกรณที่ให้บริการที่มีระดับความพึงพอใจมาก ส่วนแขวงกาวิละและแขวงศรีวิชัยมีระดับความพึงพอใจเหมือนกันคือ มีระดับความพึงพอใจน้อยทุกด้าน แขวงเม็งรายมีระดับความพึงพอใจน้อยเกือบทุกด้าน ยกเว้นด้านความทันสมัยของอุปกรณที่ให้บริการ, ความสะดวกของอุปกรณและจำนวนความเพียงพอของอุปกรณที่ให้บริการที่อยู่ในระดับความพึงพอใจมาก

ตารางที่ 48 แสดงค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อหน่วยงานที่มาติดต่อกัน
ด้านขั้นตอนในการบริการ

งานด้านขั้นตอนในการบริการ	แขวง			
	นครพินด์	กาวิละ	ศรีวิชัย	เม็ງราย
1. ความพึงพอใจต่อความสะดวก ของขั้นตอนในการรับบริการ	3.27 (พึงพอใจน้อย)	3.12 (พึงพอใจน้อย)	3.00 (พึงพอใจน้อย)	3.35 (พึงพอใจน้อย)
2. ความพึงพอใจต่อความรวดเร็วใน การให้บริการ	3.40 (พึงพอใจน้อย)	2.99 (พึงพอใจน้อย)	3.40 (พึงพอใจน้อย)	3.39 (พึงพอใจน้อย)
3. ความพึงพอใจต่อความถูกต้อง ของขั้นตอนการทำงาน	2.98 (พึงพอใจน้อย)	3.39 (พึงพอใจน้อย)	3.30 (พึงพอใจน้อย)	3.26 (พึงพอใจน้อย)
4. ความพึงพอใจต่อความไม่ซ้ำซ้อน ในขั้นตอนการทำงาน	3.05 (พึงพอใจน้อย)	3.29 (พึงพอใจน้อย)	3.43 (พึงพอใจน้อย)	3.10 (พึงพอใจน้อย)
5. ความพึงพอใจต่อขั้นตอนในการ รับบริการ	3.11 (พึงพอใจน้อย)	3.42 (พึงพอใจน้อย)	3.13 (พึงพอใจน้อย)	2.97 (พึงพอใจน้อย)

จากตารางที่ 48 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีระดับความพึงพอใจต่องานด้านขั้นตอนในการ
บริการที่เหมือนกันทุกแขวงคือ แขวงนครพินด์ แขวงกาวิละ แขวงศรีวิชัย และแขวงเม็ງราย
มีระดับความพึงพอใจน้อยทุกด้าน

ส่วนที่ 9: ข้อมูลระดับปัญหาเปรียบเทียบระหว่างเกณฑ์ปัญหากับแขวง

ตารางที่ 49 แสดงค่าเฉลี่ยของปัญหาของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อหน่วยงานที่มาติดต่อกิจการด้านบริการ

ปัญหา	แขวง			
	นครพินด์	กาวิละ	ศรีวิชัย	เม็งราย
1. ปัญหาความไม่สะดวกที่ได้รับจากหน่วยงานที่ติดต่อ	3.69 (ปัญหามาก)	4.06 (ปัญหามาก)	3.85 (ปัญหามาก)	3.38 (ปัญหาน้อย)
2. ปัญหาของท่านต่อประเภทของบริการที่ไม่ตรงกับความต้องการของท่าน	3.51 (ปัญหามาก)	3.79 (ปัญหามาก)	3.69 (ปัญหามาก)	3.42 (ปัญหาน้อย)
3. ปัญหาต่อความล่าช้าในการให้บริการ	3.62 (ปัญหามาก)	3.98 (ปัญหามาก)	3.92 (ปัญหามาก)	3.67 (ปัญหามาก)
4. ปัญหาต่อความไม่หลากหลายของประเภทบริการ	3.47 (ปัญหามาก)	3.75 (ปัญหามาก)	4.00 (ปัญหามาก)	3.53 (ปัญหามาก)
5. ปัญหาต่อความไม่ถูกต้องของเอกสารที่ให้บริการ	3.76 (ปัญหามาก)	3.91 (ปัญหามาก)	3.73 (ปัญหามาก)	3.60 (ปัญหามาก)

จากตารางที่ 49 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีระดับปัญหาต่องานด้านบริการที่เหมือนกัน โดยพบว่าแขวงนครพินด์ แขวงกาวิละและแขวงศรีวิชัยมีระดับปัญหามาก ส่วนแขวงเม็งรายมีระดับปัญหามากเช่นกัน ยกเว้น ปัญหาความไม่สะดวกที่ได้รับจากหน่วยงานที่ติดต่อปัญหาของท่านต่อประเภทของบริการที่ไม่ตรงกับความต้องการของท่านอยู่ในระดับปัญหาน้อย

ตารางที่ 50 แสดงค่าเฉลี่ยของปัญหาของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อหน่วยงานที่มาติดต่อกิจการด้านค่าธรรมเนียม

ปัญหา	แขวง			
	นครพิงค์	กาวิละ	ศรีวิชัย	เม็ງวาย
1. ปัญหาด้านความไม่เหมาะสมของค่าธรรมเนียมที่เรียกเก็บ	4.19 (ปัญหามาก)	4.38 (ปัญหามาก)	3.61 (ปัญหามาก)	3.43 (ปัญหาน้อย)
2. ปัญหาด้านความไม่ถูกต้องของค่าธรรมเนียม	4.24 (ปัญหามาก)	4.51 (ปัญหามาก)	3.82 (ปัญหามาก)	3.47 (ปัญหาน้อย)
3. ปัญหาด้านความไม่ถูกต้องในการคิดภาษี	4.36 (ปัญหามาก)	4.33 (ปัญหามาก)	3.93 (ปัญหามาก)	3.57 (ปัญหามาก)
4. ปัญหาด้านความไม่ถูกต้องในการคิดค่าปรับ	4.01 (ปัญหามาก)	4.53 (ปัญหามาก)	3.78 (ปัญหามาก)	3.52 (ปัญหามาก)

จากตารางที่ 50 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีระดับปัญหาต่องานด้านค่าธรรมเนียมที่เหมือนกัน โดยพบว่าแขวงนครพิงค์ แขวงกาวิละและแขวงศรีวิชัยมีระดับปัญหามาก ส่วนแขวงเม็ງวายมีระดับปัญหามากเช่นกัน ยกเว้น ปัญหาด้านความไม่เหมาะสมของค่าธรรมเนียมที่เรียกเก็บ ปัญหาด้านความไม่ถูกต้องของค่าธรรมเนียมที่อยู่ในระดับปัญหาน้อย

ตารางที่ 51 แสดงค่าเฉลี่ยของปัญหาของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อหน่วยงานที่มาติดต่อกิจการด้านสถานที่

ปัญหา	แขวง			
	นครพิงค์	กาวิละ	ศรีวิชัย	เม็งราย
1. ปัญหาด้านความคับแคบของสถานที่เข้ารับบริการ	3.81 (ปัญหามาก)	3.15 (ปัญหาน้อย)	2.64 (ปัญหาน้อย)	2.56 (ปัญหาน้อย)
2. ปัญหาด้านความไม่สะอาดของหน่วยงานที่ท่านติดต่อ	2.47 (ปัญหาน้อย)	2.94 (ปัญหาน้อย)	2.78 (ปัญหาน้อย)	2.62 (ปัญหาน้อย)
3. ปัญหาด้านความไม่เพียงพอต่อจำนวนที่นั่งในห้องที่ติดต่อ	3.05 (ปัญหาน้อย)	3.17 (ปัญหาน้อย)	2.90 (ปัญหาน้อย)	2.83 (ปัญหาน้อย)
4. ปัญหาด้านความไม่เพียงพอเพียงพอต่อจำนวนห้องน้ำในหน่วยงานที่ติดต่อ	4.38 (ปัญหามาก)	3.10 (ปัญหาน้อย)	3.51 (ปัญหามาก)	3.41 (ปัญหาน้อย)
5. ปัญหาด้านความไม่สะอาดของห้องน้ำในหน่วยงานที่ติดต่อ	3.67 (ปัญหามาก)	2.44 (ปัญหาน้อย)	2.86 (ปัญหาน้อย)	2.80 (ปัญหาน้อย)
6. ปัญหาด้านความไม่พึงพอใจต่อสถานที่ตั้งของหน่วยงานที่ให้บริการ	2.82 (ปัญหาน้อย)	3.61 (ปัญหามาก)	3.32 (ปัญหาน้อย)	4.07 (ปัญหามาก)
7. ปัญหาความไม่เพียงพอของจำนวนของที่จอดรถ	2.99 (ปัญหาน้อย)	3.81 (ปัญหามาก)	2.92 (ปัญหาน้อย)	3.00 (ปัญหาน้อย)
8. ปัญหาด้านความไม่พึงพอใจต่อเส้นทางเข้าออกของหน่วยงานที่มาติดต่อ	2.76 (ปัญหาน้อย)	2.92 (ปัญหาน้อย)	4.19 (ปัญหามาก)	3.23 (ปัญหาน้อย)
9. ปัญหาต่อจำนวนจุดหรือช่องของหน่วยงานที่ให้บริการ	2.82 (ปัญหาน้อย)	2.87 (ปัญหาน้อย)	2.70 (ปัญหาน้อย)	2.60 (ปัญหาน้อย)
10. ปัญหาด้านความไม่ชัดเจนของป้ายแสดงที่ตั้งของแต่ละหน่วยงาน	3.05 (ปัญหาน้อย)	4.56 (ปัญหาน้อย)	2.17 (ปัญหาน้อย)	2.77 (ปัญหาน้อย)

จากตารางที่ 51 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีระดับปัญหาต่องานด้านสถานที่แตกต่างกัน โดยพบว่าแขวงนครพิงค์มีระดับปัญหาน้อยเกือบทุกด้าน ยกเว้นด้านความคับแคบของสถานที่ จำนวนห้องน้ำไม่เพียงพอ ปัญหาด้านความไม่สะอาดของห้องน้ำซึ่งอยู่ในระดับปัญหามาก ส่วนแขวงกาวิละมีระดับปัญหาน้อยเกือบทุกด้าน ยกเว้นด้านสถานที่ตั้งของหน่วยงานและความไม่เพียงพอของจำนวนที่จอดรถที่อยู่ในระดับปัญหามาก แขวงศรีวิชัยมีระดับปัญหาน้อยเกือบทุกด้าน ยกเว้นด้านความไม่สะอาดของห้องน้ำและด้านทางเข้าออกของหน่วยงานที่อยู่ในระดับปัญหามาก แขวงเมืองรายส่วนใหญ่มีระดับปัญหาน้อย ยกเว้นด้านสถานที่ตั้งของหน่วยงานที่อยู่ในระดับมาก

ตารางที่ 52 แสดงค่าเฉลี่ยของปัญหาของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อหน่วยงานที่มาติดต่อกิจการด้าน
การติดต่อสื่อสาร

ปัญหา	แขวง			
	นครพิงค์	กาวิละ	ศรีวิชัย	เม็ງราย
1. ปัญหาต่อการเข้าใจยากของ ข่าวสาร	2.44 (ปัญหาน้อย)	2.58 (ปัญหาน้อย)	2.36 (ปัญหาน้อย)	2.23 (ปัญหาน้อย)
2. ปัญหาต่อความไม่ทันสมัยของ สารของ เทศบาล	3.20 (ปัญหาน้อย)	2.99 (ปัญหาน้อย)	2.73 (ปัญหาน้อย)	2.65 (ปัญหาน้อย)
3. ปัญหาด้านความไม่ถูกต้อง ของการเผยแพร่ข่าวสาร	2.51 (ปัญหาน้อย)	2.31 (ปัญหาน้อย)	2.32 (ปัญหาน้อย)	2.29 (ปัญหาน้อย)
4. ปัญหาด้านข่าวสารน้อยเกินไป	3.13 (ปัญหาน้อย)	2.57 (ปัญหาน้อย)	2.94 (ปัญหาน้อย)	2.86 (ปัญหาน้อย)
5. ปัญหาด้านการติดต่อทาง โทรศัพท์ด้านการติดต่อยาก	3.89 (ปัญหามาก)	3.99 (ปัญหามาก)	3.68 (ปัญหามาก)	3.54 (ปัญหามาก)
6. ปัญหาด้านการไม่รับ โทรศัพท์	3.71 (ปัญหามาก)	3.68 (ปัญหามาก)	2.90 (ปัญหาน้อย)	2.61 (ปัญหาน้อย)
7. ปัญหาด้านความไม่พึงพอใจ ต่อความไม่สะดวกในการติดต่อ ผ่านทางโทรศัพท์	3.92 (ปัญหามาก)	4.03 (ปัญหามาก)	3.65 (ปัญหามาก)	3.57 (ปัญหามาก)

จากตารางที่ 52 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีระดับปัญหาต่องานด้านการติดต่อสื่อสารที่แตกต่างกันโดยพบว่าแขวงนครพิงค์และแขวงกาวิละมีระดับปัญหาที่เหมือนกันคือ มีระดับปัญหาน้อยเกือบทุกด้านยกเว้น ด้านการติดต่อทางโทรศัพท์ การไม่รับโทรศัพท์และความไม่สะดวกในการติดต่อผ่านทางโทรศัพท์อยู่ในระดับปัญหามาก แขวงศรีวิชัยและติดต่อผ่านทางโทรศัพท์อยู่ในระดับปัญหามาก แขวงศรีวิชัยและแขวงเม็ງรายมีระดับปัญหาติดต่อผ่านทางโทรศัพท์อยู่ในระดับปัญหามาก แขวงศรีวิชัยและแขวงเม็ງรายมีระดับปัญหาเหมือนกันคือมีระดับปัญหาน้อยเกือบทุกด้านยกเว้นด้านการติดต่อทางโทรศัพท์ความไม่สะดวกในการติดต่อผ่านทางโทรศัพท์อยู่ในระดับปัญหามาก

ตารางที่ 53 แสดงค่าเฉลี่ยของปัญหาของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อหน่วยงานที่มาติดต่องานด้าน
พนักงานที่ให้บริการ

ปัญหา	แขวง			
	นครพิงค์	กาวิละ	ศรีวิชัย	เม็งราย
1. ความไม่พึงพอใจต่อการแต่ง กายของเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการ	3.39 (ปัญหาน้อย)	3.40 (ปัญหาน้อย)	3.31 (ปัญหาน้อย)	3.30 (ปัญหาน้อย)
2. ความไม่พึงพอใจต่อความ เต็มใจในการให้บริการ	3.80 (ปัญหามาก)	3.95 (ปัญหามาก)	4.14 (ปัญหามาก)	3.68 (ปัญหามาก)
3. ความไม่พึงพอใจต่อจำนวน เจ้าหน้าที่ที่ให้บริการ	3.65 (ปัญหามาก)	3.76 (ปัญหามาก)	3.65 (ปัญหามาก)	3.54 (ปัญหามาก)
4. ความไม่พึงพอใจต่อความรู้ ความชำนาญในการให้ บริการของเจ้าหน้าที่	3.39 (ปัญหาน้อย)	3.45 (ปัญหาน้อย)	3.61 (ปัญหามาก)	3.28 (ปัญหาน้อย)
5. ความไม่พึงพอใจต่อการละ เลยท่านของเจ้าหน้าที่ให้ บริการ	3.69 (ปัญหามาก)	3.72 (ปัญหามาก)	3.76 (ปัญหามาก)	3.57 (ปัญหามาก)
6. ความไม่พึงพอใจต่อความล่า ช้าในการให้บริการ	4.22 (ปัญหามาก)	4.26 (ปัญหามาก)	3.99 (ปัญหามาก)	3.90 (ปัญหามาก)
7. ความไม่พึงพอใจต่อความไม่ ซื่อสัตย์ ของเจ้าหน้าที่	3.88 (ปัญหามาก)	4.30 (ปัญหามาก)	3.84 (ปัญหามาก)	4.08 (ปัญหามาก)
8. ความไม่พึงพอใจต่อความไม่ รับผิดชอบของเจ้าหน้าที่	4.03 (ปัญหามาก)	4.10 (ปัญหามาก)	4.17 (ปัญหามาก)	3.75 (ปัญหามาก)
9. ความไม่พึงพอใจต่อความไม่ สุภาพของการให้บริการ	4.18 (ปัญหามาก)	3.87 (ปัญหามาก)	3.35 (ปัญหาน้อย)	4.05 (ปัญหามาก)
10. ความไม่พึงพอใจต่อความไม่ ถูกต้องของการให้บริการ	3.52 (ปัญหามาก)	3.68 (ปัญหามาก)	3.39 (ปัญหาน้อย)	3.32 (ปัญหาน้อย)
11. ความไม่พึงพอใจต่อการไม่ รับฟังความคิดเห็นของท่าน	3.62 (ปัญหามาก)	3.66 (ปัญหามาก)	3.58 (ปัญหามาก)	3.50 (ปัญหามาก)

จากตารางที่ 53 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีระดับปัญหาต่องานด้านพนักงานที่ให้บริการที่แตกต่างกันโดยพบว่าแขวงนครพิงค์แขวงกาวิละและเมืองรายมีระดับปัญหาที่เหมือนกันคือมีระดับปัญหามากเกือบทุกด้านยกเว้นด้านการแต่งกายของเจ้าหน้าที่และความรู้ความชำนาญที่อยู่ในระดับปัญหาน้อย ส่วนแขวงศรีวิชัยมีระดับปัญหามากเกือบทุกด้านยกเว้นด้านการแต่งกายของเจ้าหน้าที่ความไม่สุภาพและความไม่ถูกต้องของการให้บริการอยู่ในระดับปัญหาน้อย

มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Chiang Mai University

ตารางที่ 54 แสดงค่าเฉลี่ยของปัญหาของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อหน่วยงานที่มาติดต่อด้าน
อุปกรณ์ที่ให้บริการ

ปัญหา	แขวง			
	นครพิงค์	กาวิละ	ศรีวิชัย	เม็ງราย
1. ความไม่พึงพอใจต่อความล้ำ สมัยของอุปกรณ์ที่ให้บริการ	3.68 (ปัญหามาก)	4.03 (ปัญหามาก)	3.37 (ปัญหาน้อย)	3.26 (ปัญหาน้อย)
2. ความไม่พึงพอใจต่อความไม่ สะดวกของอุปกรณ์ที่ให้ บริการ	3.45 (ปัญหาน้อย)	3.84 (ปัญหามาก)	3.78 (ปัญหามาก)	3.63 (ปัญหามาก)
3. ความไม่พึงพอใจต่อความไม่ สะอาดของอุปกรณ์	3.83 (ปัญหามาก)	3.87 (ปัญหามาก)	3.52 (ปัญหามาก)	3.35 (ปัญหาน้อย)
4. ความไม่พึงพอใจต่อจำนวน และความไม่เพียงพอของ อุปกรณ์ที่ให้บริการ	3.31 (ปัญหาน้อย)	3.87 (ปัญหามาก)	4.01 (ปัญหามาก)	3.41 (ปัญหาน้อย)
5. ความไม่พึงพอใจต่อความไม่ เพียงพอของคู่สายโทรศัพท์	3.86 (ปัญหามาก)	4.10 (ปัญหามาก)	3.93 (ปัญหามาก)	3.88 (ปัญหามาก)
6. ความไม่พึงพอใจต่อความไม่ เป็นระเบียบของอุปกรณ์	3.71 (ปัญหามาก)	3.60 (ปัญหามาก)	3.75 (ปัญหามาก)	3.81 (ปัญหามาก)

จากตารางที่ 54 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีระดับปัญหาต่อด้านอุปกรณ์ที่ให้บริการแตกต่างกันโดยพบว่าแขวงนครพิงค์มีระดับปัญหามากเกือบทุกด้านยกเว้นด้านความไม่สะดวก ความไม่เพียงพอของอุปกรณ์ที่ให้บริการที่อยู่ในระดับน้อย แขวงกาวิละพบว่า มีระดับปัญหามากทุกด้าน แขวงศรีวิชัยพบว่า มีระดับปัญหามากเกือบทุกด้าน ยกเว้นด้านความล้ำสมัยของอุปกรณ์ที่ให้บริการ ที่อยู่ในระดับปัญหาน้อย แขวงเม็ງรายพบว่า มีระดับปัญหามากเกือบทุกด้านยกเว้นด้านความล้ำสมัยของอุปกรณ์ ความไม่สะอาดของอุปกรณ์ที่ให้บริการและความไม่เพียงพอของอุปกรณ์ที่อยู่ในระดับน้อย

ตารางที่ 55 แสดงค่าเฉลี่ยของปัญหาของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีต่อหน่วยงานที่มาติดต่อด้าน
ขั้นตอนในการบริการ

ปัญหา	แขวง			
	นครพินด์	กาวิละ	ศรีวิชัย	เม็งราย
1. ความไม่พึงพอใจต่อความไม่สะดวกของขั้นตอนในการรับบริการ	3.99 (ปัญหามาก)	4.04 (ปัญหามาก)	4.26 (ปัญหามาก)	3.82 (ปัญหามาก)
2. ความไม่พึงพอใจต่อความล่าช้าในการให้บริการ	3.72 (ปัญหามาก)	4.37 (ปัญหามาก)	3.67 (ปัญหามาก)	3.66 (ปัญหามาก)
3. ความไม่พึงพอใจต่อความไม่ถูกต้องของขั้นตอนการทำงาน	4.32 (ปัญหามาก)	4.00 (ปัญหามาก)	3.94 (ปัญหามาก)	3.90 (ปัญหามาก)
4. ความไม่พึงพอใจต่อความซ้ำซ้อนในขั้นตอนการทำงาน	4.30 (ปัญหามาก)	3.78 (ปัญหามาก)	3.61 (ปัญหามาก)	4.21 (ปัญหามาก)
5. ความไม่พึงพอใจต่อขั้นตอนในการรับบริการ	3.91 (ปัญหามาก)	3.37 (ปัญหาน้อย)	4.19 (ปัญหามาก)	4.07 (ปัญหามาก)

จากตารางที่ 55 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีระดับปัญหาต่องานด้านขั้นตอนในการบริการที่แตกต่างกัน โดยพบว่าแขวงนครพินด์แขวงศรีวิชัยแขวงเม็งรายมีระดับปัญหาในทุกด้านเหมือนกันคือระดับปัญหามาก ส่วนแขวงกาวิละมีระดับปัญหามากเกือบทุกด้านเช่นกันยกเว้นด้านขั้นตอนในการรับบริการอยู่ในระดับปัญหาน้อย

ส่วนที่ 10 ตารางแสดงรับความพึงพอใจเปรียบเทียบระหว่างงานแต่ละกองและแขวง

ตารางที่ 56 แสดงระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามเปรียบเทียบระหว่างงานกองการศึกษาและแขวง

กองการศึกษา	ระดับความพึงพอใจ			
	นครพิงค์	กาวิละ	ศรีวิชัย	เม็ງราย
1. งานโรงเรียน	3.48 (พึงพอใจน้อย)	3.99 (พึงพอใจมาก)	3.83 (พึงพอใจมาก)	4.20 (พึงพอใจมาก)
2. งานกิจกรรมศาสนา	3.60 (พึงพอใจมาก)	3.11 (พึงพอใจน้อย)	3.48 (พึงพอใจน้อย)	3.25 (พึงพอใจน้อย)
3. งานส่งเสริมประเพณี	3.61 (พึงพอใจมาก)	4.01 (พึงพอใจมาก)	4.14 (พึงพอใจมาก)	4.24 (พึงพอใจมาก)
4. งานกีฬาและนันทนาการ	3.48 (พึงพอใจน้อย)	3.95 (พึงพอใจมาก)	3.66 (พึงพอใจมาก)	4.16 (พึงพอใจมาก)
5. งานกิจกรรมเด็กและเยาวชน	3.59 (พึงพอใจมาก)	4.30 (พึงพอใจมาก)	4.38 (พึงพอใจมาก)	4.52 (พึงพอใจมาก)

ตารางที่ 56 พบว่า แขวงนครพิงค์ส่วนใหญ่มีระดับความพึงพอใจมากยกเว้นด้านงานโรงเรียนและงานกีฬาและนันทนาการ แขวงกาวิละ ศรีวิชัย และเม็ງรายมีระดับความพึงพอใจที่เหมือนกันคือส่วนใหญ่มีระดับพึงพอใจมากยกเว้นด้านกิจกรรมศาสนาอยู่ในระดับความพึงพอใจน้อย

ตารางที่ 57 แสดงระดับความพึงพอใจ ของผู้ตอบแบบสอบถามเปรียบเทียบระหว่างงาน
ด้านกองสาธารณสุขและแขวง

กองสาธารณสุข	ระดับความพึงพอใจ			
	นครพิงค์	กาวิละ	ศรีวิชัย	เม็ງราย
1. งานกำจัดขยะมูลฝอยและสิ่ง ปฏิกูล	3.01 (พึงพอใจน้อย)	2.76 (พึงพอใจน้อย)	3.08 (พึงพอใจน้อย)	3.54 (พึงพอใจมาก)
2. งานบำบัดน้ำเสีย	3.43 (พึงพอใจน้อย)	3.25 (พึงพอใจน้อย)	3.38 (พึงพอใจน้อย)	3.29 (พึงพอใจน้อย)
3. งานบริการสาธารณสุข	3.11 (พึงพอใจน้อย)	2.85 (พึงพอใจน้อย)	3.01 (พึงพอใจน้อย)	3.18 (พึงพอใจน้อย)
4. งานส่งเสริมสุขภาพและ สิ่งแวดล้อม	3.61 (พึงพอใจมาก)	3.41 (พึงพอใจน้อย)	3.98 (พึงพอใจมาก)	3.23 (พึงพอใจน้อย)

ตารางที่ 57 พบว่าแขวงกาวิละมีระดับความพึงพอใจทุกด้านของงานด้านสาธารณสุขในระดับน้อย
แขวงนครพิงค์และแขวงศรีวิชัยส่วนใหญ่อยู่ในระดับความพึงพอใจน้อยยกเว้นด้านงาน
ส่งเสริมสุขภาพและสิ่งแวดล้อมอยู่ในระดับความพึงพอใจมาก แขวงเม็ງรายส่วนใหญ่
อยู่ในระดับความพึงพอใจน้อยยกเว้นงานด้านกำจัดขยะและสิ่งปฏิกูล

ตารางที่ 58 แสดงระดับความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามเปรียบเทียบระหว่างงานกองช่างและแขวง

กองช่าง	ระดับความพึงพอใจ			
	นครพิงค์	กาวิละ	ศรีวิชัย	เม็ງราย
1. งานบำรุงและรักษาสะพาน	3.35 (พึงพอใจน้อย)	2.93 (พึงพอใจน้อย)	3.49 (พึงพอใจน้อย)	3.60 (พึงพอใจมาก)
2. งานสถานที่และไฟฟ้าสาธารณะ	3.48 (พึงพอใจน้อย)	3.14 (พึงพอใจน้อย)	3.41 (พึงพอใจน้อย)	3.45 (พึงพอใจน้อย)
3. งานสัญญาณไฟและเครื่องหมายจราจร	3.15 (พึงพอใจน้อย)	3.25 (พึงพอใจน้อย)	3.39 (พึงพอใจน้อย)	3.57 (พึงพอใจมาก)
4. งานขออนุญาตแบบอาคาร	3.51 (พึงพอใจมาก)	3.22 (พึงพอใจน้อย)	3.13 (พึงพอใจน้อย)	3.50 (พึงพอใจมาก)
5. งานควบคุมอาคาร	2.98 (พึงพอใจน้อย)	3.10 (พึงพอใจน้อย)	3.21 (พึงพอใจน้อย)	3.14 (พึงพอใจน้อย)

ตารางที่ 58 พบว่าแขวงกาวิละและศรีวิชัยอยู่ในระดับความพึงพอใจน้อยทุกด้าน แขวงนครพิงค์ส่วนใหญ่อยู่ในระดับความพึงพอใจน้อยยกเว้นงานขออนุญาตแบบ แขวงเม็ງรายส่วนใหญ่อยู่ในระดับความพึงพอใจมากยกเว้นด้านงานสถานที่และงานควบคุมอาคารที่อยู่ในระดับความพึงพอใจน้อย

ตารางที่ 59 แสดงความพึงพอใจของผู้ตอบแบบสอบถามเปรียบเทียบระหว่างงานกองคลังและสำนักปลัดกับแขวง

กองคลังและสำนักปลัด	ระดับความพึงพอใจ			
	นครพิงค์	กาวิละ	ศรีวิชัย	เมืองราช
1. งานบัตรประชาชน	3.56 (ความพึงพอใจมาก)	3.03 (ความพึงพอใจน้อย)	3.15 (ความพึงพอใจน้อย)	3.28 (ความพึงพอใจน้อย)
2. งานการแจ้งเกิด	3.43 (ความพึงพอใจน้อย)	2.48 (ความพึงพอใจน้อย)	2.59 (ความพึงพอใจน้อย)	2.99 (ความพึงพอใจน้อย)
3. งานการแจ้งตาย	4.12 (ความพึงพอใจมาก)	3.42 (ความพึงพอใจน้อย)	3.48 (ความพึงพอใจน้อย)	3.69 (ความพึงพอใจมาก)
4. งานภาษีโรงเรือนและที่ดิน	3.73 (ความพึงพอใจมาก)	3.41 (ความพึงพอใจน้อย)	3.85 (ความพึงพอใจมาก)	3.92 (ความพึงพอใจมาก)
5. งานภาษีป้าย	3.71 (ความพึงพอใจมาก)	3.31 (ความพึงพอใจน้อย)	2.87 (ความพึงพอใจน้อย)	3.39 (ความพึงพอใจน้อย)
6. งานอาคารชำสัตว์	3.11 (ความพึงพอใจน้อย)	3.42 (ความพึงพอใจน้อย)	3.35 (ความพึงพอใจน้อย)	3.24 (ความพึงพอใจน้อย)
7. งานพัฒนาชุมชน	3.88 (ความพึงพอใจมาก)	3.43 (ความพึงพอใจน้อย)	3.27 (ความพึงพอใจน้อย)	3.29 (ความพึงพอใจน้อย)
8. งานการจัดสรรงบประมาณ ชุมชน	3.71 (ความพึงพอใจมาก)	3.32 (ความพึงพอใจน้อย)	3.23 (ความพึงพอใจน้อย)	2.92 (ความพึงพอใจน้อย)
9. งานสังคมสงเคราะห์	3.64 (ความพึงพอใจมาก)	3.14 (ความพึงพอใจน้อย)	2.78 (ความพึงพอใจน้อย)	2.44 (ความพึงพอใจน้อย)
10. งานสวัสดิภาพเด็กและเยาวชน	3.96 (ความพึงพอใจมาก)	3.81 (ความพึงพอใจมาก)	3.63 (ความพึงพอใจมาก)	3.42 (ความพึงพอใจน้อย)

ตารางที่ 59 พบว่า แขวงนครพิงค์ส่วนใหญ่อยู่ในระดับความพึงพอใจมากยกเว้นงานแจ้งเกิด

งานอาคารชำสัตว์ แขวงกาวิละและแขวงศรีวิชัย ส่วนใหญ่อยู่ในระดับความพึงพอใจมากยกเว้นงานสวัสดิภาพเด็กและเยาวชน แขวงเมืองราชส่วนใหญ่อยู่ในระดับความพึงพอใจมากยกเว้น งานแจ้งตายและงานภาษีโรงเรือนและที่ดินอยู่ในระดับความพึงพอใจมาก