

บทที่ 4

ผลการศึกษา

ในการศึกษา “การประเมินผลการปฏิบัติงานของเทศบาลตำบลสันกำแพง อำเภอสันกำแพง จังหวัดเชียงใหม่” มีวัตถุประสงค์การศึกษา ดังนี้

- 1) เพื่อประเมินผลการปฏิบัติงานของเทศบาลตำบลสันกำแพง อำเภอสันกำแพง จังหวัดเชียงใหม่
- 2) เพื่อศึกษาความต้องการและความเห็นของประชาชนเกี่ยวกับการให้บริการและการมีส่วนร่วมต่อการดำเนินงานของเทศบาลตำบลสันกำแพง อำเภอสันกำแพง จังหวัดเชียงใหม่
- 3) เพื่อให้ทราบถึงสาเหตุของปัญหา และอุปสรรค สักยภาพในการดำเนินงานของเทศบาลตำบลสันกำแพง อำเภอสันกำแพง จังหวัดเชียงใหม่

ในการศึกษาผู้วิจัยได้ทำการเก็บแบบสอบถามประชาชนในเขตเทศบาลตำบลสันกำแพง จำนวน 400 คน และสัมภาษณ์เจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้อง โดยได้นำเสนอผลการศึกษาตามลำดับดังนี้

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ส่วนที่ 2 ประเมินผลการปฏิบัติงานของการดำเนินงานของคณะผู้บริหารเทศบาลตำบลสันกำแพง อำเภอสันกำแพง จังหวัดเชียงใหม่

ส่วนที่ 3 ความคิดเห็นของประชาชนเกี่ยวกับการให้บริการของเทศบาลตำบลสันกำแพง อำเภอสันกำแพง จังหวัดเชียงใหม่

ส่วนที่ 4 ปัญหา อุปสรรคและข้อเสนอแนะแนวทางในการแก้ไขปัญหาที่ประชาชนพบ และต้องการให้เทศบาลตำบลสันกำแพง ปรับปรุงแก้ไข

ส่วนที่ 5 สรุปผลสัมภาษณ์เจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้อง

ส่วนที่ 6 ทดสอบสมมติฐาน

ผลการศึกษาเป็นดังนี้

4.1 ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตาราง 4.1 เพศ

เพศ	จำนวน	ร้อยละ
ชาย	155	38.8
หญิง	245	61.2
รวม	400	100.0

ตาราง 4.1 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิงมากกว่าเพศชาย โดยเป็นเพศหญิง คิดเป็นร้อยละ 61.2 เป็นเพศชาย ร้อยละ 38.8

ตาราง 4.2 อายุ

อายุ	จำนวน	ร้อยละ
ไม่เกิน 20 ปี	19	4.8
21-30 ปี	85	21.2
31-40 ปี	115	28.8
41 -50 ปี	108	27.0
51-60 ปี	57	14.2
มากกว่า 60 ปีขึ้นไป	16	4.0
รวม	400	100.0

ตาราง 4.2 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีอายุระหว่าง 31-40 ปีมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 28.8 รองลงมาคืออายุ 41-50 ปี ร้อยละ 27.0 อายุ 21-30 ปี ร้อยละ 21.2 อายุ 51-60 ปี ร้อยละ 14.2 อายุไม่เกิน 20 ปี ร้อยละ 4.8 และอายุมากกว่า 60 ปีขึ้นไป คิดเป็นร้อยละ 4.0

ตาราง 4.3 ระดับการศึกษา

การศึกษา	จำนวน	ร้อยละ
ประถมศึกษา	53	13.2
มัธยมศึกษา	114	28.5
ปวช, ปวส.	86	21.5
ปริญญาตรี	136	34.0
สูงกว่าปริญญาตรี	8	2.0
ไม่ได้รับการศึกษา	3	0.8
รวม	400	100.0

ตาราง 4.3 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีระดับการศึกษาระดับปริญญาตรีมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 34.0 มัธยมศึกษา ร้อยละ 28.0 ปวช, ปวส. ร้อยละ 21.5 ประถมศึกษา ร้อยละ 13.2 สูงกว่าปริญญาตรี ร้อยละ 2.0 และไม่ได้รับการศึกษา ร้อยละ 0.8

ตาราง 4.4 อาชีพ

อาชีพ	จำนวน	ร้อยละ
กรรมกร/เกษตรกร/รับจ้างทั่วไป	38	9.5
ค้าขาย	141	35.3
รับราชการ/รัฐวิสาหกิจ	71	17.8
ธุรกิจส่วนตัว	74	18.5
ลูกจ้างเอกชน	33	8.3
อื่น ๆ	43	10.6
รวม	400	100.0

ตาราง 4.4 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีอาชีพ ค้าขายมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 35.3 รองลงมามีอาชีพ ประกอบธุรกิจส่วนตัว ร้อยละ 18.5 อาชีพรับราชการ/รัฐวิสาหกิจ ร้อยละ 17.8 อาชีพอื่น ๆ เช่นแม่บ้าน ข้าราชการบำนาญ นักเรียนนักศึกษา ร้อยละ 10.6 อาชีพกรรมกร/เกษตรกร/รับจ้างทั่วไป ร้อยละ 9.5 และลูกจ้างเอกชน ร้อยละ 8.3

ตาราง 4.5 รายได้ต่อเดือน

รายได้	จำนวน	ร้อยละ
ไม่เกิน 5,000 บาท	115	28.8
5,001 –10,000 บาท	137	34.3
10,001- 20,000 บาท	96	24.0
20,001-30,000 บาท	28	7.0
มากกว่า 30,001 บาทขึ้นไป	24	6.0
รวม	400	100.0

ตาราง 4.5 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีรายได้ต่อเดือน 5,001 –10,000 บาท มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 34.3 รายได้ไม่เกิน 5,000 บาท ร้อยละ 28.8 รายได้ 10,001- 20,000 บาท ร้อยละ 24.0 รายได้ 20,001-30,000 บาท ร้อยละ 7.0 และรายได้มากกว่า 30,001 บาทขึ้นไป ร้อยละ 6.0

4.2 ตอนที่ 2 ประเมินผลการปฏิบัติงานของ คณะผู้บริหารเทศบาลตำบล สันกำแพง

อำเภอสันกำแพง จังหวัดเชียงใหม่

ตาราง 4.6 ประเมินผลการปฏิบัติงานของ คณะผู้บริหารเทศบาลตำบลสันกำแพง

อำเภอสันกำแพง จังหวัดเชียงใหม่

ข้อคำถาม	ความพึงพอใจ					\bar{X}	แปลผล
	มากที่สุด (5)	มาก (4)	ปาน กลาง (3)	น้อย (2)	น้อย ที่สุด (1)		
คณะผู้บริหารเทศบาลตำบล สันกำแพงออกเยี่ยมเยือนประชาชนอย่าง สม่ำเสมอ สังเกตได้จากการพบเห็นในงาน ต่าง ๆ เช่น งานพิธีศพ งานที่จัดโดย ชุมชน	48	126	178	32	16	3.4 0	ปาน กลาง
คณะผู้บริหารเทศบาลตำบลสันกำแพงเป็น ผู้มีความคิดริเริ่มสร้างสรรค์อยู่เสมอ เช่น มีการริเริ่มโครงการใหม่ ๆ ที่มีประโยชน์ ต่อสังคมโดยรวมอย่างต่อเนื่อง	47	103	168	71	11	3.2 6	ปาน กลาง
คณะผู้บริหารเทศบาลตำบลสันกำแพงพูด จริงทำจริง มีผลงานโดดเด่นเป็นที่ ยอมรับของประชาชนในพื้นที่	49	86	180	64	21	3.2 0	ปาน กลาง
คณะผู้บริหารเทศบาลตำบลสันกำแพงมี ภาพพจน์ที่ดี ชื่อสัตย์สุจริต โปร่งใส มีคุณธรรมและความ รับผิดชอบต่องานใน หน้าที่	48	122	183	39	8	3.4 1	มาก
นายกฯเทศบาลตำบลสันกำแพงเป็นผู้นำที่ มีความรู้ความสามารถในการบริหารงาน	82	135	158	21	4	3.8 6	มาก
ผลงานของคณะผู้บริหารเทศบาลตำบล สันกำแพงที่ผ่านมา	31	72	220	63	14	3.1 1	ปาน กลาง
คณะผู้บริหารเทศบาลตำบลสันกำแพงเปิด โอกาสให้ประชาชนในพื้นที่ได้มีส่วนร่วม แสดงความคิดเห็นใน โครงการต่าง ๆ ที่ เกี่ยวข้องกับประชาชนในพื้นที่	40	94	155	84	27	3.0 9	ปาน กลาง

ตาราง 4.6 (ต่อ)

ข้อความ	ความพึงพอใจ					\bar{X}	แปลผล
	มากที่สุด (5)	มาก (4)	ปานกลาง (3)	น้อย (2)	น้อยที่สุด (1)		
คณะผู้บริหารเทศบาลตำบลสันกำแพง มีการพัฒนา พื้นที่บริเวณต่าง ๆ ให้มีความสวยงาม เช่นมีการ ปลูกต้นไม้ ปรับปรุงภูมิทัศน์ท้องถิ่น กำจัดขยะมูลฝอยอย่างมีประสิทธิภาพ	53	113	143	70	21	3.27	ปานกลาง
คณะผู้บริหารเทศบาลตำบลสันกำแพง ได้พัฒนาสังคม ปรับปรุงแก้ไขการว่างงาน ส่งเสริมอาชีพ สร้างงานให้คนในท้องถิ่น	41	60	197	70	32	3.02	ปานกลาง
คณะผู้บริหารเทศบาลตำบลสันกำแพง แก้ไขปัญหา ยาเสพติดได้ครอบคลุมทุกพื้นที่และมีประสิทธิภาพ และที่ส่งเสริมพัฒนางานด้านสาธารณสุขได้อย่างทั่วถึง	31	93	210	46	20	3.17	ปานกลาง
คณะผู้บริหารเทศบาลตำบลสันกำแพง พัฒนาระบบ ถนน ไฟฟ้า ประปา การระบายน้ำได้อย่างมีประสิทธิภาพ และทั่วถึง	40	76	168	89	27	3.03	ปานกลาง
คณะผู้บริหารเทศบาลตำบลสันกำแพง มีโครงการต่าง ๆ ที่ส่งเสริมให้ประชาชนในพื้นที่มีสุขภาพดีและพัฒนางานด้านสาธารณสุขได้อย่างทั่วถึง	47	93	192	48	20	3.25	ปานกลาง
ค่าเฉลี่ยรวม = 3.24 , ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน = 0.78 การประเมินผลอยู่ในระดับปานกลาง							

จากตาราง 4.6 ประเมินผลการปฏิบัติงานของ คณะผู้บริหารเทศบาลตำบลสันกำแพง อำเภอสันกำแพง จังหวัดเชียงใหม่ พบว่าในภาพรวมการประเมินผลปฏิบัติงานโดยสอบถามความคิดเห็นของประชาชนในตำบลสันกำแพง พบว่า มีค่าเฉลี่ยรวม เท่ากับ 3.24 กล่าวได้ว่าประชาชนส่วนใหญ่เห็นว่าผลการปฏิบัติงานของการดำเนินงานของคณะผู้บริหาร เทศบาลตำบลสันกำแพง อำเภอสันกำแพง จังหวัดเชียงใหม่ อยู่ในระดับปานกลาง โดยแยกเป็นประเด็นคำถามได้ดังนี้

1) คณะผู้บริหารเทศบาลตำบลสันกำแพงออกเยี่ยมเยือนประชาชนอย่างสม่ำเสมอ ตั้งแต่ได้จากการพบเห็นในงานต่าง ๆ เช่น งานพิธีศพ งานที่จัดโดยชุมชน พบว่า มีค่าเฉลี่ยรวม เท่ากับ 3.40 กล่าวได้ว่ามีความเห็นอยู่ในระดับปานกลาง

2) คณะผู้บริหารเทศบาลตำบลสันกำแพงเป็นผู้มีความคิดริเริ่มสร้างสรรค์อยู่เสมอ เช่น มีการริเริ่มโครงการใหม่ ๆ ที่มีประโยชน์ต่อสังคมโดยรวมอย่างต่อเนื่อง มีค่าเฉลี่ยรวมเท่ากับ 3.26 กล่าวได้ว่ามีความเห็นอยู่ในระดับปานกลาง

3) คณะผู้บริหารเทศบาลตำบลสันกำแพงพูดจริงทำจริง มีผลงานโดดเด่นเป็นที่ยอมรับของประชาชนในพื้นที่ มีค่าเฉลี่ยรวมเท่ากับ 3.20 กล่าวได้ว่ามีความเห็นอยู่ในระดับปานกลาง

4) คณะผู้บริหารเทศบาลตำบลสันกำแพงมีภาพพจน์ที่ดี ซื่อสัตย์สุจริต โปร่งใส มีคุณธรรมและความ รับผิดชอบต่องานในหน้าที่ มีค่าเฉลี่ยรวมเท่ากับ 3.41 กล่าวได้ว่ามีความเห็นอยู่ในระดับปานกลาง

5) นายกฯเทศบาลตำบลสันกำแพงเป็นผู้นำที่มีความรู้ความสามารถในการบริหารงาน มีค่าเฉลี่ยรวมเท่ากับ 3.86 กล่าวได้ว่ามีความเห็นอยู่ในระดับมาก

6) ผลงานของคณะผู้บริหารเทศบาลตำบลสันกำแพงที่ผ่านมา มีค่าเฉลี่ยรวมเท่ากับ 3.11 กล่าวได้ว่ามีความเห็นอยู่ในระดับปานกลาง

7) คณะผู้บริหารเทศบาลตำบลสันกำแพงเปิดโอกาสให้ประชาชนในพื้นที่ได้มีส่วนร่วมแสดงความคิดเห็นใน โครงการต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับประชาชนในพื้นที่ มีค่าเฉลี่ยรวมเท่ากับ 3.09 กล่าวได้ว่ามีความเห็นอยู่ในระดับปานกลาง

8) คณะผู้บริหารเทศบาลตำบลสันกำแพงมีการพัฒนา พื้นที่บริเวณต่าง ๆ ให้มีความสวยงาม เช่นมีการ ปลูกต้นไม้ ปรับปรุงภูมิทัศน์ท้องถิ่น กำจัดขยะ มูลฝอยอย่างมีประสิทธิภาพมีค่าเฉลี่ยรวมเท่ากับ 3.27 กล่าวได้ว่ามีความเห็นอยู่ในระดับปานกลาง

9) คณะผู้บริหารเทศบาลตำบลสันกำแพงได้พัฒนาสังคม ปรับปรุงแก้ไขการว่างงาน ส่งเสริมอาชีพ สร้างงานให้คนในท้องถิ่น มีค่าเฉลี่ยรวมเท่า 3.02 กล่าวได้ว่ามีความเห็นอยู่ในระดับปานกลาง

10) คณะผู้บริหารเทศบาลตำบลสันกำแพงแก้ไขปัญหา ยาเสพติด ได้ครอบคลุมทุกพื้นที่ และมีประสิทธิภาพ มีการส่งเสริมพัฒนางานด้านสาธารณสุขได้อย่างทั่วถึง มีค่าเฉลี่ยรวมเท่ากับ 3.17 กล่าวได้ว่ามีความเห็นอยู่ในระดับปานกลาง

11) คณะผู้บริหารเทศบาลตำบลสันกำแพงพัฒนาระบบ ถนน ไฟฟ้า ประปา การระบายน้ำได้อย่างมีประสิทธิภาพและทั่วถึง มีค่าเฉลี่ยรวมเท่ากับ 3.03 กล่าวได้ว่ามีความเห็นอยู่ในระดับปานกลาง

12) คณะผู้บริหารเทศบาลตำบลสันกำแพงมีโครงการต่าง ๆ ที่ส่งเสริมให้ประชาชนในพื้นที่มีสุขภาพดีและพัฒนางานด้านสาธารณสุขได้อย่างทั่วถึง มีค่าเฉลี่ยรวมเท่ากับ 3.25 กล่าวได้ว่ามีความเห็นอยู่ในระดับปานกลาง

จากผลการศึกษากล่าวได้ว่าการบริหารงานของเทศบาลตำบลสันกำแพงที่ผ่านมา คณะผู้บริหารยังไม่ประสบความสำเร็จเท่าที่ควรเนื่องจากผลการศึกษาร้อยละ 50 ในการให้บริการ การดูแล และการจัดทำโครงการต่าง ๆ ของคณะเทศบาลยังมีความพึงพอใจของประชาชนอยู่ในระดับปานกลาง สาเหตุอาจเกิดจากการประชาสัมพันธ์งานต่าง ๆ ให้ประชาชนรับทราบ และการขาดการเปิดโอกาสให้ประชาชนเข้ามามีส่วนร่วมในการกำหนดนโยบายและกฎเกณฑ์ต่าง ๆ นอกจากนี้อาจเกิดจากการที่เทศบาลเปลี่ยนฐานะมาเป็นสุขาภิบาล จากที่ผ่านมาที่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นถูกกำหนดจากส่วนกลางเป็นรูปแบบเดียวกัน เมื่อกระจายอำนาจให้ท้องถิ่นจึงทำให้ท้องถิ่นขาดความพร้อมในด้านต่าง ๆ ทั้งในด้านระบบการบริหารงาน การพัฒนาระบบสารสนเทศ ให้มีความทันสมัย การพัฒนาบุคลากรยังขาดการแสวงหาความรู้ความชำนาญเฉพาะด้าน ประกอบกับการขาดการสร้างระบบเครือข่ายกับท้องถิ่นและหน่วยงานภาครัฐทำให้การบริหารงานของเทศบาลตำบลสันกำแพงของคณะผู้บริหารยังไม่ประสบความสำเร็จเท่าที่ควร

4.3 ตอนที่ 3 ความคิดเห็นของประชาชนเกี่ยวกับการให้บริการของเทศบาลตำบลสันกำแพง

อำเภอสันกำแพง จังหวัดเชียงใหม่

ตาราง 4.7 ความคิดเห็นของประชาชนเกี่ยวกับการให้บริการของเทศบาลตำบลสันกำแพง

อำเภอสันกำแพง จังหวัดเชียงใหม่

การให้บริการ	ความพึงพอใจ					\bar{X}	แปลผล
	มากที่สุด (5)	มาก (4)	ปานกลาง (3)	น้อย (2)	น้อยที่สุด (1)		
1. ด้านกระบวนการ ($\bar{X} = 3.04$, S.D = 0.08 ความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง)							
มีเจ้าหน้าที่ประชาสัมพันธ์อำนวยความสะดวกให้ประชาชนผู้ให้บริการในการสอบถามข้อมูลต่าง ๆ	38	95	187	60	20	3.18	ปานกลาง
มีความรวดเร็วในการให้บริการ	34	68	230	44	24	3.11	ปานกลาง
มีบัตรคิวเรียงลำดับก่อนหลัง	20	67	183	83	47	2.83	ปานกลาง
มีคู่มือหรือคำแนะนำในการให้บริการแก่ประชาชนเพื่อใช้ประโยชน์ในการติดต่องานได้อย่างรวดเร็ว	27	61	201	79	32	2.93	ปานกลาง
มีบัตรนัดหมายแจ้งการดำเนินงาน/มีบริการจัดส่งเอกสารทางไปรษณีย์ถึงบ้าน	34	82	178	80	26	3.05	ปานกลาง
สามารถขอพบหัวหน้าหน่วยงานหรือผู้มีอำนาจตามตำแหน่งหน้าที่ได้ทันทีเมื่อมีปัญหาขัดข้อง	32	96	196	57	19	3.16	ปานกลาง
2. ด้านสถานที่ ($\bar{X} = 3.09$, S.D = 0.81 ความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง)							
ตกแต่งสวยงาม สะอาดตา ความสะอาด กว้างขวาง	25	74	201	72	28	2.99	ปานกลาง
มีอุปกรณ์อำนวยความสะดวกที่รวดเร็วเช่น โทรศัพท์ เครื่องถ่ายเอกสาร คอมพิวเตอร์	25	75	203	62	35	2.98	ปานกลาง

ตาราง 4.7 (ต่อ)

การให้บริการ	ความพึงพอใจ					\bar{X}	แปลผล
	มากที่สุด (5)	มาก (4)	ปานกลาง (3)	น้อย (2)	น้อยที่สุด (1)		
อากาศถ่ายเทดีและแสงสว่างเพียงพอ	31	94	205	49	21	3.16	ปานกลาง
มีเครื่องมืออุปกรณ์ให้บริการที่ทันสมัย รวดเร็ว	33	89	182	74	22	3.09	ปานกลาง
มีสิ่งอำนวยความสะดวกแก่ประชาชนที่มาติดต่องานอย่างเพียงพอ เช่น ที่นั่งพัก น้ำดื่ม ห้องน้ำ	40	84	203	61	21	3.20	ปานกลาง
3. ด้านพนักงานเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ($\bar{X} = 3.31$, S.D = 0.77 ความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง)							
มีเจ้าหน้าที่ให้บริการอย่างเพียงพอ	41	107	195	40	17	3.29	ปานกลาง
เจ้าหน้าที่มีความรวดเร็วในการให้บริการและตรงต่อเวลา	41	76	206	61	16	3.16	ปานกลาง
เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการแต่งกายสุภาพเรียบร้อย	51	110	209	19	11	3.43	มาก
เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการให้ความเสมอภาคและมีความเต็มใจในการให้บริการ	35	109	213	29	14	3.31	ปานกลาง
เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีมนุษยสัมพันธ์ดี พุดจา อ่อนน้อม ยิ้มแย้มแจ่มใส	37	113	206	29	15	3.32	ปานกลาง
เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีความรู้ความสามารถในการทำงาน	35	114	223	17	11	3.36	ปานกลาง
ค่าเฉลี่ยรวมเท่ากับ 3.15 , ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.73 , ความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง							

ตาราง 4.7 จากการศึกษาความคิดเห็นของประชาชนเกี่ยวกับการให้บริการของเทศบาลตำบลสันกำแพง อำเภอสันกำแพง จังหวัดเชียงใหม่ ในภาพรวมพบว่า ค่าเฉลี่ยความคิดเห็นของประชาชนเท่ากับ 3.15 กล่าวได้ว่า ประชาชนมีความเห็นในภาพรวมในการให้บริการพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง โดยแยกเป็นประเด็นคำถามต่าง ๆ ดังนี้

1. ด้านกระบวนการ

มีค่าเฉลี่ยรวมเท่ากับ 3.04 กล่าวได้ว่าในภาพรวมประชาชนพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อ แยกเป็นประเด็นคำถามแล้วพบว่าความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลางทุกคำถาม เรียงลำดับความพึงพอใจจากค่าเฉลี่ยได้ดังนี้

อันดับหนึ่ง มีเจ้าหน้าที่ประชาสัมพันธ์อำนวยความสะดวกให้ประชาชนผู้ใช้บริการในการสอบถาม ข้อมูลต่าง ๆ มีค่าเฉลี่ยรวมเท่ากับ 3.18 รองลงมาได้แก่ สามารถขอพบหัวหน้าหน่วยงานหรือผู้มีอำนาจตามตำแหน่งหน้าที่ได้ทันทีเมื่อมีปัญหาขัดข้อง ค่าเฉลี่ยรวมเท่ากับ 3.16 อันดับสามได้แก่ มีความรวดเร็วในการให้บริการ ค่าเฉลี่ยรวมเท่ากับ 3.11 มีบัตรนัดหมายแจ้งการดำเนินงาน/มีบริการจัดส่งเอกสารทางไปรษณีย์ถึงบ้าน ค่าเฉลี่ยรวมเท่ากับ 3.05 มีคู่มือหรือคำแนะนำในการให้บริการแก่ประชาชนเพื่อใช้ประโยชน์ในการติดต่อกันได้อย่างรวดเร็ว ค่าเฉลี่ยรวมเท่ากับ 2.93 และอันดับสุดท้าย มีบัตรคิวเรียงลำดับก่อนหลัง ค่าเฉลี่ยรวมเท่ากับ 2.83

2. ด้านสถานที่

มีค่าเฉลี่ยรวมเท่ากับ 3.09 กล่าวได้ว่าในภาพรวมประชาชนพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อแยกเป็นประเด็นคำถามแล้วพบว่าความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลางทุกคำถาม เรียงลำดับความพึงพอใจจากค่าเฉลี่ยได้ดังนี้

อันดับหนึ่งได้แก่ มีเครื่องมืออุปกรณ์ให้บริการที่ทันสมัย รวดเร็ว ค่าเฉลี่ยรวมเท่ากับ 3.20 รองลงมาได้แก่ มีอุปกรณ์อำนวยความสะดวกที่รวดเร็วเช่น โทรศัพท์ เครื่องถ่ายเอกสาร คอมพิวเตอร์ ค่าเฉลี่ยรวมเท่ากับ 3.16 อันดับสามได้แก่ อากาศถ่ายเทดีและแสงสว่างเพียงพอ ค่าเฉลี่ยรวมเท่ากับ 3.09 ตกแต่งสวยงาม สะอาด ความสะอาด กว้างขวาง ค่าเฉลี่ยรวมเท่ากับ 2.99 และอันดับสุดท้าย การมีสิ่งอำนวยความสะดวกแก่ประชาชนที่มาติดต่อกันอย่างเพียงพอ เช่น ที่นั่งพัก น้ำดื่ม ห้องน้ำ ค่าเฉลี่ยรวมเท่ากับ 2.98

3. ด้านพนักงานเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

มีค่าเฉลี่ยรวมเท่ากับ 3.31 กล่าวได้ว่าในภาพรวมประชาชนพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อ แยกเป็นประเด็นคำถามแล้วพบว่าความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลางเกือบทุกคำถามมีเพียง คำถามเดียวคือ เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการแต่งกายสุภาพ เรียบร้อย ที่มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก เรียงลำดับความพึงพอใจจากค่าเฉลี่ยได้ดังนี้

อันดับหนึ่งได้แก่ เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการแต่งกายสุภาพ เรียบร้อย ค่าเฉลี่ยรวมเท่ากับ 3.43 รองลงมาได้แก่ เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีความรู้ความสามารถในการทำงาน ค่าเฉลี่ยรวมเท่ากับ 3.36 อันดับสามได้แก่ เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีมนุษยสัมพันธ์ดี พุดจา อ่อนน้อม ยิ้มแย้มแจ่มใส ค่าเฉลี่ยรวมเท่ากับ 3.32 เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการให้ความเสมอภาคและมีความเต็มใจในการให้บริการ ค่าเฉลี่ยรวมเท่ากับ 3.31 มีเจ้าหน้าที่ให้บริการอย่างเพียงพอ ค่าเฉลี่ยรวมเท่ากับ 3.29 และอันดับสุดท้ายได้แก่ เจ้าหน้าที่ที่มีความรวดเร็วในการให้บริการและตรงต่อเวลา ค่าเฉลี่ยรวมเท่ากับ 3.16

4.4 ตอนที่ 4 ปัญหาอุปสรรคและข้อเสนอแนะแนวทางในการแก้ไขปัญหาที่ประชาชนพบและต้องการให้เทศบาลตำบลสันกำแพง ปรับปรุงแก้ไข ดังนี้

4.4.1 ปัญหาอุปสรรคที่พบสรุปได้ดังนี้

1. น้ำประปาหยุดไหลบ่อย ไฟฟ้าดับบ่อยครั้ง
2. ถนนหนทางแคบเกินไป การจราจรติดขัด
3. ไม่มีป้ายบอกสถานที่สำคัญ แหล่งท่องเที่ยวที่สำคัญของตำบล ควรมีป้ายบอกให้ทั่วถึงกว่าปัจจุบัน
4. ให้เพิ่มความเอาใจใส่ถึงปัญหาต่าง ๆ ในพื้นที่อำเภอสันกำแพงที่กำลังปรับปรุง ให้ความสำคัญกับชาวบ้านที่ได้รับผลกระทบในด้านต่าง ๆ อย่างใกล้ชิดและพร้อมแก้ปัญหาอย่างเร่งด่วนทั้งเฉพาะหน้าและอย่างเป็นระบบขั้นตอน
5. ด้านสถานที่ของเทศบาลตำบลสันกำแพงและอาคารต่าง ๆ ไม่มีความเหมาะสมกับเทศบาล
6. ด้านโครงสร้างพื้นฐานยังไม่เพียงพอของแต่ละชุมชน
7. มีการขวางป่า ทิ้งถุงอาหาร ขยะต่าง ๆ ในเขตของผู้อื่นเป็นประจำ หรือทิ้งลงบนทางสาธารณะเป็นการให้เจ้าของบ้านหรือท้องที่ต้องจัดเก็บขยะต่าง ๆ อยู่เสมอ ขยะมูลฝอยมีการจัดเก็บที่ยังไม่ดี
8. น้ำเน่าเหม็นในชุมชนเป็นแหล่งเพาะพันธุ์ยุงลาย ทิ้งขยะไม่ถูกที่โดยเฉพาะบริเวณตรงข้างสถานีตำรวจอำเภอสันกำแพงและข้างไปรษณีย์
9. เมื่อมีการขุดท่อระบายน้ำแล้วไม่ปรับพื้นให้เรียบ พื้นเป็นหลุมเป็นบ่อและจอดรถไม่เป็นระเบียบเรียบร้อย
10. เจ้าหน้าที่มีความล่าช้าในการจัดการช่วยเหลือด้านอุบัติเหตุ อุบัติภัย(ไฟไหม้ รถชนกัน) และการจัดเก็บขยะ
11. ขาดการตรวจตราสภาพแวดล้อมของชุมชน เช่นถนนบางสายขรุขระ คับแคบ โรงฆ่าสัตว์สกปรก ขาดแคลนสนามเด็กเล่น
12. เจ้าหน้าที่เทศบาลบริการล่าช้า เลือกรับบริการเฉพาะบุคคล
13. งานถนนคนเดินที่จัดขึ้นในวันเสาร์ ทางเทศบาลสันกำแพงไม่มีการพัฒนาด้านการจัดกิจกรรมส่งเสริมให้คนมาเที่ยวชม เช่นเมื่อก่อนจะมีดนตรีแต่เดี๋ยวนี้อาจไม่มีกิจกรรมอะไรทำให้คนไม่ค่อยมาเที่ยวงาน

14. การจัดซื้อวัสดุครุภัณฑ์ไม่โปร่งใส มีการคอร์ปชั่นในการจัดซื้อ การเล่นพรรคเล่นพวกกัน พนักงานเจ้าหน้าที่ชอบหนึ่งงาน เจ้าหน้าที่เทศบาลมีจำนวนมากแต่ได้งานน้อย

15. การเข้าไปใช้บริการของเทศบาล การติดต่อแต่ละครั้งพบว่าไม่มีระเบียบมีการแข่งคิวกัน

4.4.2 แนวทางการปรับปรุง แก้ไข ปัญหาต่าง ๆ สรุปได้ดังนี้

1. จัดระบบสาธารณูปโภคต่าง ๆ ให้ดีขึ้นโดยเฉพาะน้ำประปา และถนน
2. ควรจัดให้มีที่จอดรถมากกว่าเดิม จัดระเบียบการจราจรบนท้องถนน
3. ขอให้ทางเทศบาลรับฟังปัญหาต่าง ๆ ของชาวบ้านและเร่งรีบในการแก้ปัญหา
4. ควรดำเนินการก่อสร้างอาคารเทศบาลให้เป็นหน้าตาของคนสันกำแพง
5. จัดระบบป้องกันน้ำท่วมในเขตเทศบาล
6. ควรส่งเสริมประเพณีท้องถิ่น
7. ให้ฝ่ายผู้บริหารและสมาชิกสภาท้องถิ่น ประชาชนมีส่วนร่วมแสดงความคิดเห็นของเทศบาลตำบลสันกำแพง
8. ให้หน่วยงานได้ประชาสัมพันธ์ และแจ้งให้ประชาชนทั่วไปทราบและตระหนักถึงการกระทำที่ไม่ถูกต้อง โดยเฉพาะการทิ้งขยะไม่เป็นที่ เป็นทาง และให้หน่วยงานมีการปรับปรุงแก้ไขปัญหาดังกล่าว ให้มีการจัดเก็บขยะทุกวันหรือบ่อยครั้งกว่าเดิม
9. ควรมีการจัดตั้งคณะกรรมการของเทศบาลตำบลสันกำแพง ตรวจสอบการทำงานของเจ้าหน้าที่ในสำนักงาน
10. ควรมีการจัดตั้งระบบประปาหมู่บ้านให้ครบและพิจารณาค่าใช้จ่ายในการติดตั้งไม่แพงเกินกำลังของประชาชน
11. อยากให้มีการขุดลอกคลองตรงข้างไปรษณีย์ให้น้ำไหลได้สะดวกไม่เน่าเหม็น หน้าฝนน้ำจะได้ไม่ท่วม
12. จัดให้มีโครงการลาดยางบริเวณพื้นถนนที่เป็นหลุมเป็นบ่อ และให้มีตำรวจดูแลการจราจรในชุมชน มีงบประมาณบำรุงรักษาถนน
13. บริเวณถนนสายใหญ่ควรมีการปรับปรุงโดยขยายถนนให้กว้างกว่าเดิม และลาดยางให้ดีเพราะบางแห่งถนนเป็นหลุมเป็นบ่อ ซอยต่าง ๆ ก็เช่นเดียวกัน เรื่องฝุ่นบนท้องถนน ควรมีการรดน้ำวันละ 1-2 ครั้งในบริเวณที่สร้างทาง ควรประสานงานกับผู้รับเหมาให้รับผิดชอบรดน้ำเพื่อลดฝุ่นละออง เวลาที่ประชาชนโทรไปร้องเรียน หรือสอบถามความคืบหน้าในการทำถนนก็ไม่ควรปิดความรับผิดชอบว่าไม่เกี่ยวกับเทศบาล

14. เจ้าหน้าที่สาธารณสุขควรดูแลเอาใจใส่ที่สาธารณะเรื่องความสะอาดในพื้นที่ให้ดีกว่าที่เป็นอยู่
15. น้ำประปาจะหยุดไหล ควรแจ้งให้ประชาชนทราบล่วงหน้า
16. จัดให้มีเจ้าหน้าที่ตำรวจตรวจตราตามสถานที่ต่าง ๆ ที่มีกลุ่มวัยรุ่นออกมาเที่ยว มั่วสุมเสพยาเสพติด หรือตามสถานบันเทิง
17. ต้องการให้มีการทำความสะอาดขอย้างตลาดสดอำเภอสันกำแพงเพราะสกปรกมาก ควรจัดให้เจ้าหน้าที่ที่รับผิดชอบมาตรวจตราความสะอาดบ่อย ๆ และตรวจตราเรื่องการค้ากลางดึกหน้า ดันไม้ตามตรอกซอยต่าง ๆ ให้สม่ำเสมอ สวยงามไม่รกสกปรก
18. เจ้าหน้าที่โดยเฉพาะปลัดเทศบาลอยากให้เป็นคนที่เก่ง มีความสามารถไม่เห็นแก่ประโยชน์ส่วนตัวมาก่อนส่วนรวม เอาคนที่รักอำเภอสันกำแพงจริง ๆ มาเป็นปลัดเทศบาล
19. ปรับปรุงระบบระบายน้ำบริเวณต่าง ๆ
20. จัดทำท่อส่งน้ำประปาไปให้ทั่วถึงทุกหมู่บ้าน โดยเฉพาะในเขตเทศบาลเพราะบางพื้นที่มีความขาดแคลนน้ำ
21. อยากให้มีการจัดกิจกรรมส่งเสริมให้คนมาเที่ยวงานถนนคนเดินของสันกำแพงมากขึ้น
22. เจ้าหน้าที่เทศบาลควรทำงานให้มีความรวดเร็วมากขึ้น ขาดการเหลียวแลปัญหาของประชาชนในด้านต่าง ๆ ควรใส่ใจให้มากกว่าเดิม มีการปรับปรุงสังคยานาใหม่ พนักงานที่ไม่คิดทำงานหรือปฏิบัติงานไม่เต็มที่ให้ทำทัณฑ์บนหรือไล่ออก จัดระเบียบการทำงานให้ผู้รับผิดชอบทำโดยตรงและต้องมีการติดตามประเมินผลงานที่ทำไปว่ามีความเรียบร้อย รวดเร็วหรือไม่ ในการปฏิบัติงานเวลาประชาชนเสนอความคิดเห็นควรรับฟังบ้างอย่าด่วนสรุป
23. จัดให้มีป้ายจอดรถบนถนนด้านซ้ายและขวาในแต่ละวันจัดระเบียบบริเวณที่รถหนาแน่น จัดสรรเจ้าหน้าที่มาดูแลความเรียบร้อยของท้องถนนว่ามีสิ่งใดตั้งเกะกะข้างถนนทำให้การจราจรไม่สะดวก ควรตัดเตือน หรือจัดเก็บให้เรียบร้อย
24. ควรจัดให้มีสวนสุขภาพเพื่อให้ประชาชนได้ออกกำลังกายหรือพักผ่อนหย่อนใจโดยไม่เสียค่าใช้จ่าย
25. จัดให้มีการจัดระบบไฟฟ้า ประปา การจัดเก็บขยะที่ดี แจ่งเหตุฉุกเฉินล่วงหน้าให้ประชาชนทราบ
26. บริเวณตลาดสด ควรจัดระเบียบ ความสะอาด ให้แม่ค้าขายของให้เป็นที่เป็นทางไม่ให้ล้ำเข้ามาขายบนฟุตบาท

27. ในวันที่มีประชาชนมาติดต่อกับเทศบาลจำนวนมาก ควรวางกำลังเจ้าหน้าที่ให้เพียงพอ จัดให้มีบัตรคิวในการให้บริการ

28. จัดสำรวจตรวจตรากลุ่มวัยรุ่นที่มั่วสุม ทำร้ายประชาชน อยากรให้มีการจัดการ ชั้นเด็กชาดชาวบ้านทั่วไปเดือนคร่อนมาก

29. ควรเพิ่มจำนวนห้องน้ำที่ให้บริการประชาชนในเทศบาลเนื่องจากมีจำนวนน้อย และควรมีการปรับปรุงเรื่องความสะอาดด้วย

30. ควรมีการตรวจตราการนำทรัพย์สินของทางราชการ เช่นรถยนต์ , รถจักรยานยนต์ของเทศบาลมาใช้ ควรใช้ให้คุ้มค่าไม่นำไปใช้ส่วนตัว

4.5 ตอนที่ 5 สรุปผลสัมฤทธิ์เจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้อง

จากการสัมภาษณ์เจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้อง ได้แก่ นายกเทศมนตรี ปลัดเทศบาลและรองปลัดเทศบาลตำบลสันกำแพง รวมทั้งพนักงานเจ้าหน้าที่ของเทศบาลตำบลสันกำแพง ในการประเมินผลการปฏิบัติงานของเทศบาลตำบลสันกำแพง อำเภอสันกำแพง จังหวัดเชียงใหม่ ผลการศึกษา ตามประเด็นต่าง ๆ เป็นดังนี้

4.5.1 ท่านทราบนโยบายเกี่ยวกับงานด้านการให้บริการประชาชนของเทศบาลตำบล

สันกำแพงหรือไม่อย่างไร

ผลการศึกษา พบว่า ส่วนใหญ่มีความเข้าใจและทราบนโยบายด้านการให้บริการประชาชนโดยคณะผู้บริหาร เช่น นายกเทศมนตรี ปลัดเทศบาลทราบโดยให้ความเห็นว่าเนื่องจากเป็นผู้กำหนดนโยบาย เป็นหัวหน้าผู้บริหารงาน และตัดสินใจเกี่ยวกับนโยบายต่าง ๆ และเห็นว่าภาระหน้าที่หรือ กิจกรรมต่าง ๆ ของเทศบาลล้วนเป็นงานที่ให้บริการประชาชนทั้งสิ้น เช่น งานทะเบียนราษฎร งานสาธารณสุข และกองช่าง เพราะฉะนั้นทุกคนในองค์กรต้องมี **Survive Mind** สำหรับเจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้อง เช่น เจ้าหน้าที่กองช่าง กองคลัง ธุรการทราบเกี่ยวกับนโยบาย ว่าการจัดทำแผนพัฒนาต่าง ๆ ต้องมีประชาชนเข้าร่วมในการพิจารณา เทศบาลตำบลสันกำแพงมีนโยบายเกี่ยวกับงานด้านการให้บริการประชาชนทั้งในด้านเศรษฐกิจ สังคม การศึกษา ศิลปวัฒนธรรม ด้านทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม ด้านโครงสร้างพื้นฐาน โดยมีกำหนดยุทธศาสตร์ และนโยบายการให้บริการและพัฒนาในการให้บริการใน

หลายด้านดังกล่าวข้างต้น โดยเห็นว่าเจ้าหน้าที่ต้องให้บริการประชาชนด้วยความจริงใจและเต็มใจ โดยเห็นว่านโยบายด้านการให้บริการประชาชนมีความสำคัญเป็นลำดับต้น ๆ ในการพัฒนา

4.5.2 ท่านมีแนวคิดอย่างไรเกี่ยวกับการให้บริการประชาชน ให้เป็นไปตามแผนพัฒนา

เทศบาลตำบลสันกำแพง และสอดคล้องกับความต้องการของประชาชน

ผลการศึกษา พบว่า แนวคิดเกี่ยวกับการให้บริการประชาชน ให้เป็นไปตามแผนพัฒนาเทศบาลตำบลสันกำแพง และสอดคล้องกับความต้องการของประชาชน เป็นดังนี้

1. ควรมีความสะดวกรวดเร็ว ชัดเจนทุกขั้นตอน
2. กำหนดระยะเวลาแล้วเสร็จของแต่ละกิจกรรมที่ให้บริการให้ชัดเจน ในการทำ

แผนพัฒนาฯทำประชามติจากประชาชนทุกคนในชุมชนมาพิจารณาพร้อมด้วย โดยให้ผู้นำชุมชนทั้ง 23 ชุมชนเป็นผู้เสนอ และนำกิจกรรมต่างๆที่ต้องสนองตอบต่อประชาชน

3. ควรมีการสำรวจความต้องการของประชาชนอย่างแท้จริง แล้วนำมาปรับปรุงแผนพัฒนา
4. ควรมีการจัดอบรมเจ้าหน้าที่ของเทศบาลในด้านต่าง ๆ เช่น การให้บริการประชาชน เน้นให้ความรู้ด้านแผนพัฒนาของเทศบาล ภาระหน้าที่ตามตำแหน่งงานของแต่ละหน่วยงาน เช่น จัดสัมมนา ดูงาน หรือส่งอบรมหลักสูตรสำคัญตามที่ได้รับมอบหมายในการทำงานประจำ
5. ในการจัดทำแผนพัฒนาต้องมีตัวแทนภาคประชาชนเข้าร่วมในการจัดทำด้วย
6. ทำการประชาสัมพันธ์งานของเทศบาล เช่น ทำแผ่นพับ ใบปลิว เพื่อให้ประชาชนรู้หน้าที่และวิธีการในการติดต่อกับงานของเทศบาล สร้างแรงจูงใจให้ประชาชนรับทราบเข้าใจนโยบายการทำงานของเจ้าหน้าที่และของเทศบาล

4.5.3 ปัญหาและอุปสรรคที่ท่านพบในการปฏิบัติตามนโยบาย

1. ขาดการมีส่วนร่วมของประชาชน ชุมชนมีความตื่นตัวน้อยไม่ทันนโยบายของเทศบาล
2. ขาดการมีส่วนร่วมของทุกฝ่ายทั้งภายในและภายนอกองค์กร
3. ความต้องการที่หลากหลายของชุมชนทำให้สนองความต้องการได้ไม่ถูกใจพร้อมกันทุกฝ่าย

4. ขาดความเข้าใจในการทำงานในการติดต่อประสานงานของเจ้าหน้าที่และประชาชน และระหว่างหน่วยงานขาดการประสานงานและความเข้าใจในการทำงาน
5. บางครั้งฝ่ายผู้บริหารไม่ได้ปฏิบัติตามนโยบายที่เสนอหาเสียง
6. การประชาสัมพันธ์สัมพันธ์ไม่ทั่วถึงเนื่องจากผู้นำไม่มีเวลา
7. ด้านเครื่องมือปฏิบัติงานและพาหนะบางครั้งมีไม่เพียงพอต่อบุคลากร
8. ด้านนโยบายที่สั่งการมีหลายเรื่องทำให้ปฏิบัติไม่ทัน
9. การระดมสมองของเจ้าหน้าที่ไม่ทันผู้บริหาร เนื่องจากบางกรณีการทำงานในภาวะข้อจำกัดไม่สามารถทำงานได้ทันตามนโยบายกว่าผู้บริหารจะเข้าใจเจ้าหน้าที่ต้องถูกดำเนินการทำงาน
10. เจ้าหน้าที่ไม่มี Service Mind และไม่มีการปรับเปลี่ยนทัศนคติ

4.5.4 ข้อเสนอแนะในการปรับปรุงแก้ไขและพัฒนาการให้บริการแก่ประชาชนที่มา

ติดต่อขอรับบริการจากหน่วยงานของท่าน

1. มีป้ายบอกทิศทางผังการให้บริการ
2. ประชาสัมพันธ์ขั้นตอนการปฏิบัติงาน ควรจัดตั้งฝ่ายประชาสัมพันธ์เพื่อเป็นศูนย์กลางในการให้บริการ และความรู้เกี่ยวกับกฎระเบียบต่าง ๆ ของทางราชการและการให้บริการ ต่าง ๆ แก่ประชาชนที่มาติดต่อขอรับบริการ จัดทำเอกสารแนะนำขั้นตอนการปฏิบัติ และมีการจัดอบรมผู้นำชุมชนเพื่อให้ทราบขั้นตอนและนำไปเผยแพร่แก่ประชาชนในชุมชนของตนเอง
3. จัดให้มีเจ้าหน้าที่ให้บริการประชาชนในช่วงพักและวันหยุดราชการ
4. กำหนดระยะเวลาในการปฏิบัติงาน ให้บริการด้วยความรวดเร็ว กำหนดขั้นตอนการปฏิบัติงานในแต่ละเรื่องให้มีความชัดเจน และได้รับความสะดวกในการติดต่อขอรับบริการ
5. ปรับปรุงด้านอาคารสถานที่ปฏิบัติงานและส่วนให้บริการประชาชนต่าง ๆ เช่น งานทะเบียนราษฎร การรับชำระภาษีอากร การขออนุญาตปลูกสร้างอาคาร โดยการปรับปรุงสถานที่ให้บริการ การจัดระบบคิว ลดขั้นตอนและระยะเวลาในการให้บริการ ให้บริการอย่างเป็นธรรมชาติ โดยเฉพาะควรนำเทคโนโลยีสารสนเทศสมัยใหม่มาใช้ให้เพิ่มมากขึ้น
6. ปลูกจิตสำนึกของคนในองค์กรให้มีสำนึกในการรักการให้บริการ
7. ควรมีการฝึกอบรม ทบทวนให้ความรู้การให้บริการแก่ประชาชน

8. ประชาชนควรมีการติดตาม ตรวจสอบการปฏิบัติงานของเทศบาลตลอดจนคอย
แนะนำคัดค้านแสดงความคิดเห็น

9. ประชาชนผู้มาติดต่องานควรมีการศึกษาขั้นตอนการปฏิบัติงานของเทศบาลของ
หน่วยงานในเบื้องต้นให้เข้าใจ เพื่อสะดวกและเพิ่มความรวดเร็ว

4.6 ตอนที่ 6 ทดสอบสมมติฐาน

ในการศึกษา “การประเมินผลการปฏิบัติงาน” ของเทศบาลตำบลสันกำแพง
อำเภอสันกำแพง จังหวัดเชียงใหม่” ตั้งสมมติฐานไว้ 2 ข้อ ดังนี้

- 1) อายุ การศึกษา และอาชีพ ที่ต่างกันของประชาชน มีผลให้การประเมินผลการ
ปฏิบัติงาน ของคณะผู้บริหารเทศบาลตำบลแตกต่างกัน
- 2) อายุ การศึกษา และอาชีพ ที่ต่างกันของประชาชน มีผลให้การประเมินผลการ
ปฏิบัติงานของพนักงานเทศบาลตำบลแตกต่างกัน

ในการทดสอบสมมติฐานเนื่องจากลักษณะข้อมูลมีตัวแปรมากกว่า 2 กลุ่มจึงทำการ
ทดสอบโดยใช้สถิติ ANOVA กำหนดระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 ใช้โปรแกรม SPSS for
Window ในการวิเคราะห์ข้อมูล

ผลการทดสอบสมมติฐานเป็นดังนี้

สมมติฐานข้อ 1 อายุ การศึกษา และอาชีพ ที่ต่างกันของประชาชน มีผลให้การประเมินผลการปฏิบัติงาน ของคณะผู้บริหารเทศบาลตำบลแตกต่างกัน

ตาราง 4.8 ทดสอบสมมติฐาน ข้อ 1

ตัวแปร	ค่าเฉลี่ย	F	Sig.
1) อายุ			
ไม่เกิน 20 ปี	3.38	2.796	0.017*
21-30 ปี	3.39		
31-40 ปี	3.25		
41-50 ปี	3.06		
51-60 ปี	3.20		
มากกว่า 60 ปีขึ้นไป	3.62		
การศึกษา			
ประถมศึกษา	3.24	0.560	0.730
มัธยมศึกษา	3.20		
ปวช., ปวส.	3.26		
ปริญญาตรี	3.28		
สูงกว่าปริญญาตรี	3.11		
ไม่ได้รับการศึกษา	2.61		
3) อาชีพ			
กรรมกร/เกษตรกร/รับจ้างทั่วไป	2.99	4.452	0.001*
ค้าขาย	3.20		
รับราชการ / รัฐวิสาหกิจ	3.39		
ธุรกิจส่วนตัว	3.08		
ลูกจ้างเอกชน	3.20		
อื่น ๆ	3.63		

- ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

ตาราง 4.8 ผลการทดสอบสมมติฐานพบว่า อายุ และอาชีพ ที่ต่างกันของประชา มีผลให้การประเมินผลการปฏิบัติงาน ของคณะผู้บริหารเทศบาลตำบลแตกต่างกัน ในขณะที่ การศึกษาไม่มีผลต่อการประเมินผลปฏิบัติงานของคณะผู้บริหารเทศบาล

ในด้านอายุ พบว่า ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ $0.05 = 0.017$ กล่าวได้ว่า อายุที่ต่างกันของประชาชน มีผลต่อการประเมินผลการปฏิบัติงาน การดำเนินงานของคณะผู้บริหารเทศบาลตำบลที่แตกต่างกัน โดยกลุ่มอายุมากกว่า 60 ปี ขึ้นไปจะมีความพึงพอใจในผลการปฏิบัติงาน การดำเนินงานของคณะผู้บริหารเทศบาลตำบลมากกว่ากลุ่มอายุอื่น โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ เท่ากับ 3.62

ในด้านอาชีพ พบว่า ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ $0.05 = 0.001$ กล่าวได้ว่า อาชีพที่ต่างกันของประชาชน มีผลต่อการประเมินผลการปฏิบัติงาน การดำเนินงานของคณะผู้บริหารเทศบาลตำบลที่แตกต่างกัน โดยกลุ่มอาชีพอื่น ๆ ได้แก่ นักเรียนนักศึกษา แม่บ้าน ข้าราชการบำนาญ มีความพึงพอใจมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ เท่ากับ 3.63 ขณะที่ กลุ่มกรรมกร/เกษตรกร/รับจ้างทั่วไปมีความพึงพอใจต่ำสุด โดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ เท่ากับ 2.99

ผลการทดสอบสมมติฐานพบว่า อายุ และอาชีพ ที่ต่างกันของประชาชน ที่ต่างกันของประชาชน มีผลให้การประเมินผลการปฏิบัติงาน ของคณะผู้บริหารเทศบาลตำบลแตกต่างกัน ในขณะที่การศึกษาไม่มีผลต่อการประเมินผลปฏิบัติงานของคณะผู้บริหารเทศบาลดังนั้นจึงยอมรับสมมติฐานในบางส่วน

สมมติฐานข้อ 2 อายุ การศึกษา และอาชีพ ที่ต่างกันของประชาชน มีผลให้การประเมินผลการปฏิบัติงานของพนักงานเทศบาลตำบลแตกต่างกัน

ตาราง 4.9 ทดสอบสมมติฐานข้อ 2

ตัวแปร	ค่าเฉลี่ย	F	Sig.
1) อายุ			
ไม่เกิน 20 ปี	3.48	3.295	0.006*
21-30 ปี	3.52		
31-40 ปี	3.33		
41-50 ปี	3.10		
51-60 ปี	3.26		
มากกว่า 60 ปีขึ้นไป	3.44		
2) การศึกษา			
ประถมศึกษา	3.37	1.562	0.170
มัธยมศึกษา	3.17		
ปวช., ปวส.	3.38		
ปริญญาตรี	3.39		
สูงกว่าปริญญาตรี	3.00		
ไม่ได้รับการศึกษา	3.00		
3) อาชีพ			
กรรมกร/เกษตรกร/รับจ้างทั่วไป	3.18	1.135	0.339
ค้าขาย	3.14		
รับราชการ / รัฐวิสาหกิจ	3.61		
ธุรกิจส่วนตัว	3.18		
ลูกจ้างเอกชน	3.39		
อื่นๆ	3.65		

* ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

ตาราง 4.8 ผลการทดสอบสมมติฐานพบว่า อายุ ที่ต่างกันของประชาชน มีผลให้ การประเมินผลการปฏิบัติงานของพนักงานเทศบาลตำบลที่แตกต่างกัน ในขณะที่ อาชีพและการศึกษาไม่มีผลต่อการประเมินผลปฏิบัติงานของต่อพนักงานเทศบาลตำบล

ในด้านอายุ พบว่า ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ $0.05 = 0.006$ กล่าวได้ว่า อายุที่ ต่างกันของประชาชน มีผลต่อการประเมินผลการปฏิบัติงานต่อพนักงานของเทศบาลตำบลที่ แตกต่างกันโดยกลุ่มอายุ 21 -30 ปีจะมีความพึงพอใจมากที่สุดโดยมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ เท่ากับ 3.52 ขณะที่กลุ่มอายุ 41-50 ปี จะมีความพึงพอใจต่ำสุด คือ มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจ เท่ากับ 3.10

ผลการทดสอบสมมติฐานกล่าวได้ว่า อายุ ที่ต่างกันของประชาชน มีผลให้ การ ประเมินผลการปฏิบัติงานของพนักงานเทศบาลตำบลแตกต่างกัน ในขณะที่อาชีพและการศึกษาไม่ มีผลให้ การประเมินผลการปฏิบัติงานของพนักงานเทศบาลตำบลแตกต่างกันดังนั้นจึงยอมรับ สมมติฐานในบางส่วน