

บทที่ 4

ผลการวิจัย

การวิจัย “คุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลมะขามเมืองใหม่” อำเภอมะขาม จังหวัดจันทบุรี มีวัตถุประสงค์ 1) เพื่อศึกษาระดับความคิดเห็นของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลมะขามเมืองใหม่ อำเภอมะขาม จังหวัดจันทบุรี 2) เพื่อเปรียบเทียบความคิดเห็นของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลมะขามเมืองใหม่ อำเภอมะขาม จังหวัดจันทบุรี จำแนกตาม เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้ โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการศึกษา จำนวนทั้งสิ้น 374 ชุด ซึ่งผู้วิจัยได้นำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล ดังนี้

ตอนที่ 1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง

ตอนที่ 2 ผลการวิเคราะห์ความคิดเห็นของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลมะขามเมืองใหม่ อำเภอมะขาม จังหวัดจันทบุรี จำแนกตาม เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้

1. ระดับความคิดเห็นของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลมะขามเมืองใหม่ อำเภอมะขาม จังหวัดจันทบุรี
2. การเปรียบเทียบความคิดเห็นของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลมะขามเมืองใหม่ อำเภอมะขาม จังหวัดจันทบุรี จำแนกตาม เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้

ตอนที่ 3 การทดสอบสมมติฐาน และผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนเพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างของความคิดเห็นของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลมะขามเมืองใหม่ อำเภอมะขาม จังหวัดจันทบุรี

ตอนที่ 1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไป

ตารางที่ 3 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามสถานภาพส่วนบุคคล

สถานภาพส่วนบุคคล	จำนวน	ร้อยละ
เพศ		
ชาย	167	44.65
หญิง	207	55.35
รวม	374	100.00
อายุ		
อายุไม่เกิน 20 ปี	12	3.21
21 - 30 ปี	33	8.82
31 - 40 ปี	60	16.04
41 - 50 ปี	106	28.30
51 - 60 ปี	69	18.45
มากกว่า 61 ปี	94	25.13
รวม	374	100.00
การศึกษา		
ประถมศึกษา	145	38.77
มัธยมศึกษาตอนต้น	59	15.78
มัธยมศึกษาตอนปลาย	62	16.58
อนุปริญญา (ปวส.)	27	7.28
ปริญญาตรี	67	17.19
สูงกว่าปริญญาตรี	14	3.74
รวม	374	100.00

ตารางที่ 4 (ต่อ)

สถานภาพส่วนบุคคล	จำนวน	ร้อยละ
อาชีพ		
รับราชการ/ รัฐวิสาหกิจ	37	9.89
ธุรกิจส่วนตัว	33	8.82
รับจ้าง	90	24.06
ค้าขาย	52	13.90
เกษตรกร	120	32.09
อื่น ๆ (ไปรตระบุ)....	42	11.29
รวม	374	100.00
รายได้เฉลี่ยต่อเดือน		
ไม่เกิน 5,000 บาท	123	32.89
5,001 - 10,000 บาท	80	21.39
10,001 - 15,000 บาท	101	27.01
15,001 - 20,000 บาท	24	6.42
20,001 - 25,000 บาท	41	10.96
25,001 - 30,000 บาท	5	1.34
มากกว่า 30,001 บาท	-	-
รวม	374	100.00

จากตารางที่ 3 พบว่า ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง คิดเป็นร้อยละ 55.30 มีอายุระหว่าง 41 - 50 ปี มากที่สุดร้อยละ 28.34 รองลงมาคือ อายุมากกว่า 61 ปี, อายุ 51 - 60 ปี] อายุ 31 - 40 ปี, อายุ 21 - 30 ปี และอายุต่ำกว่า 20 ปี ร้อยละ 25.13, 18.45, 16.04, 8.82 และ 3.21 ตามลำดับ สำเร็จการศึกษา ระดับประถมศึกษามากที่สุด ร้อยละ 38.77 รองลงมาคือ ระดับปริญญาตรี มัธยมศึกษาตอนปลาย มัธยมศึกษาตอนต้น อนุปริญญา (ปวส.) และสูงกว่าปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ 17.91, 16.58, 15.78, 7.22 และ 3.74 ตามลำดับ อาชีพเกษตรกรมากที่สุด ร้อยละ 32.09 รองลงมาคือรับจ้าง ค้าขาย อื่น ๆ (ไปรตระบุ) รับราชการ/ รัฐวิสาหกิจ และธุรกิจส่วนตัว คิดเป็นร้อยละ 24.06, 13.90, 11.29, 9.89 และ 8.82 ตามลำดับ มีรายได้ต่อเดือนไม่เกิน 5,000 บาท มากที่สุด ร้อยละ 32.89 รองลงมาคือ 10,001 - 15,000 บาท, 20,001 - 25,000 บาท, 15,000 - 20,000 บาท และ 25,001 - 30,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 27.01, 21.39, 10.96 และ 1.34 ตามลำดับ

**ตอนที่ 2 การวิเคราะห์ความคิดเห็นของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาล
ตำบลมะขามเมืองใหม่ อำเภอมะขาม จังหวัดจันทบุรี จำแนกตาม เพศ อายุ ระดับ
การศึกษา อาชีพ และรายได้**

ตารางที่ 4 จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน เกี่ยวกับความคิดเห็นของ
ประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลมะขามเมืองใหม่ อำเภอมะขาม
จังหวัดจันทบุรี ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ

ด้านความเป็นรูปธรรมของ การบริการ	จำนวนและร้อยละของระดับความคิดเห็น				$\bar{X}$	S.D.	ระดับ ความคิดเห็น	อันดับ
	มากที่สุด	มาก	น้อย	น้อยที่สุด				
1. เจ้าหน้าที่ยิ้มแย้ม แจ่มใส เป็นกันเอง	165 (44.12)	190 (50.80)	16 (4.28)	3 (0.80)	3.38	0.60	มากที่สุด	1
2. เจ้าหน้าที่มีความพร้อม จับไว้ในกรให้บริการ	69 (18.45)	265 (70.86)	40 (10.70)	-	3.07	0.53	มาก	3
3. เจ้าหน้าที่แนะนำและ ตอบข้อสงสัยในการมาติดต่อ ได้อย่างเข้าใจชัดเจน	98 (26.20)	216 (57.75)	60 (16.04)	-	3.10	0.64	มาก	2
4. มีความสะอาดเรียบร้อย ในหน่วยงานที่มาใช้บริการ	72 (19.25)	204 (54.55)	75 (20.50)	23 (6.15)	2.86	.78	มาก	4
5. มีอุปกรณ์เครื่องมือ เครื่องใช้ที่มีความทันสมัย และเหมาะสม	62 (16.58)	205 (54.81)	103 (27.54)	4 (1.07)	2.86	0.68	มาก	4
ภาพรวม					3.05	0.46	มาก	

จากตารางที่ 4 จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน เกี่ยวกับความคิดเห็น
ของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลมะขามเมืองใหม่ อำเภอมะขาม จังหวัด
จันทบุรี ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ พบว่า ความคิดเห็นของประชาชนต่อคุณภาพ
การให้บริการของเทศบาลตำบลมะขามเมืองใหม่ อำเภอมะขาม จังหวัดจันทบุรี ในภาพรวมอยู่ใน
ระดับมาก เมื่อพิจารณาในรายละเอียด สรุปได้ดังนี้

ความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลมะขามเมืองใหม่ อำเภอ
มะขาม จังหวัดจันทบุรี ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ อันดับแรกคือ เจ้าหน้าที่ยิ้มแย้ม
แจ่มใสเป็นกันเอง มีค่าเฉลี่ย 3.38 (S.D. = .60) รองลงมาคือ เจ้าหน้าที่แนะนำและตอบข้อสงสัยใน
การมาติดต่อได้อย่างเข้าใจชัดเจน มีค่าเฉลี่ย 3.10 (S.D. = .64) เจ้าหน้าที่มีความพร้อมจับไว้ใน

การให้บริการ มีค่าเฉลี่ย 3.07 ($S.D. = .53$) และอันดับสุดท้ายมีความสะอาดเรียบร้อยในหน่วยงาน
ที่มาใช้บริการ มีค่าเฉลี่ย 2.86 ($S.D. = .78$) มีอุปกรณ์เครื่องมือเครื่องใช้ที่มีความทันสมัยและ
เหมาะสม มีค่าเฉลี่ย 2.86 ($S.D. = .68$)

ตารางที่ 5 จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน เกี่ยวกับความคิดเห็นของประชาชน
ต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลมะขามเมืองใหม่ อำเภอมะขาม จังหวัด
จันทบุรี ด้านความน่าเชื่อถือไว้วางใจในการบริการ

ด้านความน่าเชื่อถือไว้วางใจ ในการบริการ	จำนวนและร้อยละของระดับความคิดเห็น				$\bar{X}$	$S.D.$	ระดับ ความคิดเห็น	อันดับ
	มากที่สุด	มาก	น้อย	น้อยที่สุด				
1. เจ้าหน้าที่ที่มีความชัดเจน ในการให้คำแนะนำที่เป็น ประโยชน์ถูกต้อง รวดเร็ว	121 (32.35)	213 (56.95)	40 (10.70)	-	3.21	0.62	มาก	1
2. เจ้าหน้าที่ตอบคำถาม เกี่ยวกับงานที่มติดต่อด้วย ความถูกต้องเหมาะสม ทุกครั้งที่มาใช้บริการ	84 (22.46)	251 (67.11)	39 (10.43)	-	3.12	0.56	มาก	2
3. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วย ความรวดเร็ว สม่ำเสมอ	78 (20.86)	250 (66.84)	46 (12.30)	-	3.08	0.57	มาก	3
4. เจ้าหน้าที่มีการติดตามผล การบริการหลังจากให้บริการ แล้ว	69 (18.45)	213 (56.95)	88 (23.53)	4 (1.07)	2.92	0.67	มาก	4
ภาพรวม					3.08	0.50	มาก	

จากตารางที่ 5 จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน เกี่ยวกับความคิดเห็น
ของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลมะขามเมืองใหม่ อำเภอมะขาม จังหวัด
จันทบุรี ด้านความน่าเชื่อถือไว้วางใจในการบริการ พบว่า ความคิดเห็นของประชาชนต่อคุณภาพ
การให้บริการของเทศบาลตำบลมะขามเมืองใหม่ อำเภอมะขาม จังหวัดจันทบุรี ในภาพรวมอยู่ใน
ระดับมาก เมื่อพิจารณาในรายละเอียด สรุปได้ ดังนี้

ความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลมะขามเมืองใหม่ อำเภอ
มะขาม จังหวัดจันทบุรี ด้านความน่าเชื่อถือไว้วางใจในการบริการ อันดับแรกเจ้าหน้าที่มี
ความชัดเจนในการให้คำแนะนำที่เป็นประโยชน์ ถูกต้อง รวดเร็ว อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 3.21
($S.D. = .62$) รองลงมาคือ เจ้าหน้าที่ที่ตอบคำถามเกี่ยวกับงานที่มติดต่อด้วยความถูกต้องเหมาะสม

ทุกครั้งที่มาใช้บริการ มีค่าเฉลี่ย 3.12 ($S.D. = .56$) เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความรวดเร็ว สม่ำเสมอ มีค่าเฉลี่ย 3.08 ($S.D. = .57$) และอันดับสุดท้ายคือ มีการติดตามผลการบริการหลังจากให้บริการแล้ว มีค่าเฉลี่ย 2.92 ($S.D. = .67$)

ตารางที่ 6 จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน เกี่ยวกับความคิดเห็นของประชาชน ต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลมะขามเมืองใหม่ อำเภอมะขาม จังหวัด จันทบุรี ด้านการสนองตอบต่อผู้รับบริการ

ด้านการสนองตอบต่อผู้รับบริการ	จำนวนและร้อยละของระดับความคิดเห็น				$\bar{X}$	$S.D.$	ระดับความคิดเห็น	อันดับ
	มากที่สุด	มาก	น้อย	น้อยที่สุด				
1. ประชาชนไม่ต้องรอนานเมื่อมาติดต่อกับเทศบาล	104 (27.81)	236 (63.10)	34 (9.09)	-	3.18	0.57	มาก	3
2. เจ้าหน้าที่เต็มใจอำนวยความสะดวกในด้านต่าง ๆ เช่น การเขียนคำร้อง การกรอกรายละเอียด	70 (18.72)	243 (64.97)	61 (16.31)	-	3.02	0.59	มาก	4
3. เจ้าหน้าที่ยินดีและเต็มใจที่จะบริการ	115 (30.75)	236 (63.10)	23 (6.15)	-	3.24	0.55	มาก	1
4. เจ้าหน้าที่ให้ความสำคัญกับประชาชนทุกรายอย่างเป็นกันเอง	112 (29.90)	228 (60.96)	34 (9.09)	-	3.20	0.58	มาก	2
ภาพรวม					3.16	0.44	มาก	

จากตารางที่ 6 จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน เกี่ยวกับความคิดเห็นของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลมะขามเมืองใหม่ อำเภอมะขาม จังหวัด จันทบุรี ด้านการสนองตอบต่อผู้รับบริการ พบว่า ความคิดเห็นของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลมะขามเมืองใหม่ อำเภอมะขาม จังหวัดจันทบุรี ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาในรายละเอียด สรุปได้ ดังนี้

ความคิดเห็นเกี่ยวกับความคิดเห็นของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลมะขามเมืองใหม่ อำเภอมะขาม จังหวัดจันทบุรี ด้านการสนองตอบต่อผู้รับบริการ อันดับแรก เจ้าหน้าที่ยินดีและเต็มใจที่จะบริการ อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 3.24 ($S.D. = .55$) รองลงมาคือ เจ้าหน้าที่ให้ความสำคัญกับประชาชนทุกรายอย่างเป็นกันเอง มีค่าเฉลี่ย 3.20 ($S.D. = .58$) ประชาชนไม่ต้องรอนานเมื่อมาติดต่อกับเทศบาล มีค่าเฉลี่ย 3.18 ($S.D. = .57$) และอันดับสุดท้ายคือ เจ้าหน้าที่

เต็มใจอำนวยความสะดวกในด้านต่าง ๆ เช่น การเขียนคำร้อง การกรอกรายละเอียด มีค่าเฉลี่ย 3.02 ($S.D. = .59$)

ตารางที่ 7 จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน เกี่ยวกับความคิดเห็นของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลมะขามเมืองใหม่ อำเภอมะขาม จังหวัดจันทบุรี ด้านการให้ความมั่นใจแก่ผู้รับบริการ

ด้านการให้ความมั่นใจแก่ผู้รับบริการ	จำนวนและร้อยละของระดับความคิดเห็น				$\bar{X}$	$S.D.$	ระดับความคิดเห็น	อันดับ
	มากที่สุด	มาก	น้อย	น้อยที่สุด				
1. เจ้าหน้าที่มีความรู้ความเข้าใจในระเบียบเป็นอย่างดี	67 (17.91)	276 (73.80)	31 (8.29)	-	3.09	0.50	มาก	3
2. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยกริยา มารยาทเรียบร้อย	85 (22.73)	251 (67.11)	38 (10.16)	-	3.12	0.56	มาก	2
3. เจ้าหน้าที่ตอบข้อสงสัยด้วยน้ำเสียงที่ไพเราะสุภาพ	101 (27.01)	242 (64.71)	28 (7.49)	3 (0.80)	3.17	0.58	มาก	1
4. ประชาชนสามารถที่จะซักถามถึงสิ่งที่สงสัย หรือมีความเห็นโต้แย้งกับการบริการของเทศบาล	67 (17.91)	241 (64.44)	66 (17.65)	-	3.00	0.59	มาก	4
ภาพรวม					3.10	0.44	มาก	

จากตารางที่ 7 จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน เกี่ยวกับความคิดเห็นของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลมะขามเมืองใหม่ อำเภอมะขาม จังหวัดจันทบุรี ด้านการให้ความมั่นใจแก่ผู้รับบริการ พบว่า ความคิดเห็นของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลมะขามเมืองใหม่ อำเภอมะขาม จังหวัดจันทบุรี ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาในรายละเอียด สรุปได้ ดังนี้

ความคิดเห็นเกี่ยวกับความคิดเห็นของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลมะขามเมืองใหม่ อำเภอมะขาม จังหวัดจันทบุรี ด้านการให้ความมั่นใจแก่ผู้รับบริการอันดับแรกเจ้าหน้าที่ตอบข้อสงสัยด้วยน้ำเสียงไพเราะสุภาพ มีค่าเฉลี่ย 3.17 ($S.D. = .58$) รองลงมาคือเจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยกริยามารยาทเรียบร้อย มีค่าเฉลี่ย 3.12 ($S.D. = .56$) เจ้าหน้าที่มีความรู้ความเข้าใจในระเบียบเป็นอย่างดี มีค่าเฉลี่ย 3.09 ($S.D. = .50$) และอันดับสุดท้ายคือ ประชาชนสามารถที่จะซักถามถึงสิ่งที่สงสัย หรือมีความเห็นโต้แย้งกับการบริการของเทศบาล มีค่าเฉลี่ย 3.00

(S.D. = .59)

ตารางที่ 8 จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน เกี่ยวกับความคิดเห็นของประชาชน
ต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลมะขามเมืองใหม่ อำเภอมะขาม จังหวัด
จันทบุรี ด้านความเอาใจใส่ผู้รับบริการ

ด้านความเอาใจใส่ผู้รับบริการ	จำนวนและร้อยละของระดับความคิดเห็น				$\bar{X}$	S.D.	ระดับ ความคิดเห็น	อันดับ
	มากที่สุด	มาก	น้อย	น้อยที่สุด				
1. เจ้าหน้าที่สอบถามความ ต้องการของประชาชนด้วย ความเอาใจใส่	122 (32.62)	205 (54.81)	47 (12.57)	-	3.20	0.64	มาก	1
2. เจ้าหน้าที่ให้ ความช่วยเหลือ เพื่อ ประสานงานติดต่อกับ ส่วนราชการของหน่วยงาน อื่นที่เกี่ยวข้อง	94 (25.13)	215 (57.49)	55 (14.71)	10 (2.67)	3.05	0.71	มาก	3
3. เจ้าหน้าที่บริการเขียน คำร้องเอกสารต่าง ๆ ให้กับ ผู้พิการหรือผู้ด้อยโอกาส	111 (29.68)	200 (53.48)	63 (16.84)	-	3.12	0.67	มาก	2
4. มีเจ้าหน้าที่ หรือสถานที่ หรือผู้รับความคิดเห็น คอยรับการร้องเรียน คำร้องทุกข์หรือคำแนะนำ จากประชาชน	57 (15.24)	190 (50.80)	118 (31.55)	9 (2.41)	2.78	0.72	มาก	4
ภาพรวม					3.04	0.56	มาก	

จากตารางที่ 8 จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน เกี่ยวกับความคิดเห็น
ของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลมะขามเมืองใหม่ อำเภอมะขาม จังหวัด
จันทบุรี ด้านความเอาใจใส่ผู้รับบริการ พบว่า ความคิดเห็นของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการ
ของเทศบาลตำบลมะขามเมืองใหม่ อำเภอมะขาม จังหวัดจันทบุรี ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก
เมื่อพิจารณาในรายละเอียด สรุปได้ ดังนี้

ความคิดเห็นเกี่ยวกับความคิดเห็นของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาล
ตำบลมะขามเมืองใหม่ อำเภอมะขาม จังหวัดจันทบุรี ด้านความเอาใจใส่ผู้รับบริการ อันดับแรก
เจ้าหน้าที่สอบถามความต้องการของประชาชนด้วยความเอาใจใส่ อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 3.20

($S.D. = .64$) รองลงมาคือ เจ้าหน้าที่บริการเขียนคำร้องเอกสารต่าง ๆ ให้กับผู้พิการหรือผู้ด้อยโอกาส มีค่าเฉลี่ย 3.12 ($S.D. = .67$) เจ้าหน้าที่ให้ความช่วยเหลือ เพื่อประสานงานติดต่อกับส่วนราชการของหน่วยงานอื่นที่เกี่ยวข้อง มีค่าเฉลี่ย 3.05 ($S.D. = .71$) และอันดับสุดท้ายคือ มีเจ้าหน้าที่ หรือสถานที่ หรือผู้รับความคิดเห็นคอยรับการร้องเรียน คำร้องทุกข์ หรือคำแนะนำจากประชาชน มีค่าเฉลี่ย 2.78 ($S.D. = .72$)

ตารางที่ 9 จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน เกี่ยวกับความคิดเห็นของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลมะขามเมืองใหม่ อำเภอมะขาม จังหวัดจันทบุรี ในภาพรวมด้านต่าง ๆ

ความคิดเห็นของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการ ของเทศบาลตำบลมะขามเมืองใหม่ อำเภอมะขาม จังหวัดจันทบุรี	$\bar{X}$	$S.D.$	ระดับ ความคิดเห็น	อันดับ
1. ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ	3.05	0.46	มาก	4
2. ด้านความน่าเชื่อถือไว้วางใจในการบริการ	3.08	0.50	มาก	3
3. ด้านการสนองตอบต่อผู้รับบริการ	3.16	0.44	มาก	1
4. ด้านการให้ความมั่นใจแก่ผู้รับบริการ	3.10	0.44	มาก	2
5. ด้านความเอาใจใส่ผู้รับบริการ	3.04	0.56	มาก	5
ภาพรวม	3.09	0.38	มาก	

จากตารางที่ 9 จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน เกี่ยวกับความคิดเห็นของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลมะขามเมืองใหม่ อำเภอมะขาม จังหวัดจันทบุรีในภาพรวมด้านต่าง ๆ ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาในรายละเอียด สรุปได้ดังนี้

ความคิดเห็นของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลมะขามเมืองใหม่ อำเภอมะขาม จังหวัดจันทบุรี ในภาพรวมด้านต่าง ๆ อันดับแรกคือ ด้านการสนองตอบต่อผู้รับบริการ อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 3.16 ($S.D. = .44$) รองลงมาคือด้านความมั่นใจแก่ผู้รับบริการ มีค่าเฉลี่ย 3.10 ($S.D. = .44$) ด้านความน่าเชื่อถือไว้วางใจในการบริการ มีค่าเฉลี่ย 3.08 ($S.D. = .50$) ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ มีค่าเฉลี่ย 3.05 ($S.D. = .46$) และอันดับสุดท้ายคือ ด้านความเอาใจใส่ผู้รับบริการ มีค่าเฉลี่ย 3.04 ($S.D. = .56$)

ตอนที่ 3 การทดสอบสมมติฐาน

ตารางที่ 10 ผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนเพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างของความคิดเห็น
ของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลมะขามเมืองใหม่ อำเภอมะขาม
จังหวัดจันทบุรี จำแนกตามเพศ

เพศ	จำนวน	$\bar{X}$	<i>S.D.</i>	<i>t</i>	<i>Sig.</i>
ชาย	167	3.12	0.357	1.39	0.165
หญิง	207	3.07	0.403		

สมมติฐานที่ 1 ประชาชนที่มีเพศต่างกันมีความคิดเห็นของประชาชนต่อคุณภาพ
การให้บริการของเทศบาลตำบลมะขามเมืองใหม่ อำเภอมะขาม จังหวัดจันทบุรี แตกต่างกัน
จากตารางที่ 10 ผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนเพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างของ
ความคิดเห็นของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลมะขาม อำเภอมะขาม
จังหวัดจันทบุรี พบว่า เพศต่างกันมีความคิดเห็นของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการของ
เทศบาลตำบลมะขามเมืองใหม่ ไม่แตกต่างกัน จึงปฏิเสธสมมติฐานการวิจัย

ตารางที่ 11 ผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนเพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างของความคิดเห็น
ของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลมะขามเมืองใหม่ อำเภอมะขาม
จังหวัดจันทบุรี จำแนกตามอายุ

แหล่งความแปรปรวน	<i>df</i>	<i>SS</i>	<i>MS</i>	<i>F</i>	<i>Sig.</i>
ระหว่างกลุ่ม	1	0.286	0.286	1.938	0.165
ภายในกลุ่ม	372	54.814	0.147	-	-
รวม	373				

* $p < .05$

สมมติฐานที่ 2 ประชาชนที่มีอายุต่างกัน มีความคิดเห็นของประชาชนต่อคุณภาพ
การให้บริการของเทศบาลตำบลมะขามเมืองใหม่ อำเภอมะขาม จังหวัดจันทบุรี แตกต่างกัน
จากตารางที่ 11 ผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนเพื่อเปรียบเทียบความแตกต่าง
ความคิดเห็นของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลมะขามเมืองใหม่ อำเภอมะขาม
จังหวัดจันทบุรี พบว่า ประชาชนที่มีอายุต่างกัน มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการของ

เทศบาลตำบลมะขามเมืองใหม่ อำเภอมะขาม จังหวัดจันทบุรี ไม่แตกต่างกัน จึงปฏิเสธสมมติฐานการวิจัย

ตารางที่ 12 ผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนเพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างของความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลมะขามเมืองใหม่ อำเภอมะขาม จังหวัดจันทบุรี จำแนกตามการศึกษา

แหล่งความแปรปรวน	df	SS	MS	F	Sig.
ระหว่างกลุ่ม	5	5.312	1.062	7.853	0.000
ภายในกลุ่ม	368	49.787	0.135		
รวม	373				

* $p < .05$

สมมุติฐานที่ 3 ประชาชนที่มีการศึกษาต่างกัน มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลมะขามเมืองใหม่ อำเภอมะขาม จังหวัดจันทบุรี แตกต่างกัน

จากตารางที่ 12 ผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนเพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างของความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลมะขามเมืองใหม่ อำเภอมะขาม จังหวัดจันทบุรี พบว่า ประชาชนที่มีการศึกษาต่างกัน มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลมะขามเมืองใหม่ อำเภอมะขาม จังหวัดจันทบุรี แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 จึงยอมรับสมมติฐานการวิจัย และทดสอบความแตกต่างด้วยวิธีการ LSD (Least Significant Difference Test) พบว่า มีความแตกต่างกันดังนี้ (ดังตารางที่ 14)

ตารางที่ 13 ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบรายคู่ของค่าเฉลี่ย ของความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลมะขามเมืองใหม่ อำเภอมะขาม จังหวัดจันทบุรี จำแนกตามการศึกษา

ระดับการศึกษา	$\bar{X}$	ประถมศึกษา	มัธยมศึกษาตอนต้น	มัธยมศึกษาตอนปลาย	อนุปริญญา (ปวส.)	ปริญญาตรี	สูงกว่าปริญญาตรี
ประถมศึกษา	3.16	-					
มัธยมศึกษาตอนต้น	3.02		-				
มัธยมศึกษาตอนปลาย	3.01			-			
อนุปริญญา (ปวส.)	2.76				-		
ปริญญาตรี	3.17					-	
สูงกว่าปริญญาตรี	3.30	*	*	*	*	*	-

* $p < .05$

จากตารางที่ 13 เปรียบเทียบความแตกต่างรายคู่โดยใช้วิธีการ LSD (Least Significant Difference Test) การศึกษากับความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลมะขามเมืองใหม่ อำเภอมะขาม จังหวัดจันทบุรี พบว่า แตกต่างกัน 5 คู่ คือ

- คู่ที่ 1 สูงกว่าปริญญาตรี กับ ประถมศึกษา
- คู่ที่ 2 สูงกว่าปริญญาตรี กับ มัธยมศึกษาตอนต้น
- คู่ที่ 3 สูงกว่าปริญญาตรี กับ มัธยมศึกษาตอนปลาย
- คู่ที่ 4 สูงกว่าปริญญาตรี กับ อนุปริญญา (ปวส.)
- คู่ที่ 5 สูงกว่าปริญญาตรี กับ ปริญญาตรี

ประชาชนที่มีการศึกษาระดับสูงกว่าปริญญาตรี มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลมะขามเมืองใหม่ อำเภอมะขาม จังหวัดจันทบุรี แตกต่างไปจาก ประชาชนที่มีการศึกษาระดับประถมศึกษา มัธยมศึกษาตอนต้น มัธยมศึกษาตอนปลาย อนุปริญญา (ปวส.) และปริญญาตรี

ตารางที่ 14 ผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนเพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลมะขามเมืองใหม่ อำเภอมะขาม จังหวัดจันทบุรี จำแนกตามอาชีพ

แหล่งความแปรปรวน	<i>df</i>	<i>SS</i>	<i>MS</i>	<i>F</i>	<i>Sig.</i>
ระหว่างกลุ่ม	5	4.138	0.828	5.975	0.480
ภายในกลุ่ม	368	50.962	0.138		
รวม	373				

* $p < .05$

สมมุติฐานที่ 4 ประชาชนที่มีอาชีพต่างกัน มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลมะขามเมืองใหม่ อำเภอมะขาม จังหวัดจันทบุรี แตกต่างกัน

จากตารางที่ 14 ผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนเพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลมะขามเมืองใหม่ อำเภอมะขาม จังหวัดจันทบุรี พบว่า ประชาชนที่มีอาชีพต่างกัน มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลมะขามเมืองใหม่ อำเภอมะขาม จังหวัดจันทบุรี แตกต่างกัน จึงยอมรับสมมติฐานการวิจัย

ตารางที่ 15 สรุปการทดสอบสมมติฐาน

สมมติฐาน	ผลการทดสอบ สมมติฐาน
1. ประชาชนที่มีเพศต่างกันมีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลมะขามเมืองใหม่ อำเภอมะขาม จังหวัดจันทบุรี แตกต่างกัน	ปฏิเสธสมมติฐาน
2. ประชาชนที่มีอายุต่างกัน มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลมะขามเมืองใหม่ อำเภอมะขาม จังหวัดจันทบุรี แตกต่างกัน	ปฏิเสธสมมติฐาน
3. ประชาชนที่มีการศึกษาต่างกัน มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลมะขามเมืองใหม่ อำเภอมะขาม จังหวัดจันทบุรี แตกต่างกัน	ยอมรับสมมติฐาน
4. ประชาชน ที่มีอาชีพต่างกัน มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลมะขามเมืองใหม่ อำเภอมะขาม จังหวัดจันทบุรี แตกต่างกัน	ยอมรับสมมติฐาน
5. ประชาชน ที่มีรายได้ต่างกัน มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลมะขามเมืองใหม่ อำเภอมะขาม จังหวัดจันทบุรี แตกต่างกัน	ยอมรับสมมติฐาน