

บทที่ 4

ผลการวิจัย

การวิจัยเรื่อง “ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลกระแจะอำเภอนายายอาม จังหวัดจันทบุรี” มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) ศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของ องค์การบริหารส่วนตำบลกระแจะ อำเภอนายายอาม จังหวัดจันทบุรี 2) เพื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของ องค์การบริหารส่วนตำบลกระแจะ อำเภอนายายอาม จังหวัดจันทบุรี จำแนกตามสถานภาพของประชาชนในเรื่อง เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพและรายได้ โดยเก็บข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างคือ ประชาชนที่อาศัยอยู่ในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลกระแจะ อำเภอนายายอาม จังหวัดจันทบุรี ที่มาติดต่อขอรับบริการทุกประเภทจาก องค์การบริหารส่วนตำบลกระแจะ อำเภอนายายอาม จังหวัดจันทบุรี ในช่วงเดือนมกราคม - มีนาคม พ.ศ. 2554 จำนวน 345 คน ซึ่งผู้วิจัยได้นำเสนอผลการวิเคราะห์เป็น 3 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 การวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของประชาชนที่มาติดต่อขอรับบริการ

ตอนที่ 2 เปรียบเทียบความคิดเห็นเกี่ยวกับการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลกระแจะ อำเภอนายายอาม จังหวัดจันทบุรี 3 ด้าน

ตอนที่ 3 การทดสอบสมมติฐาน

ตอนที่ 1 การวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของประชาชนที่มาติดต่อขอรับบริการ

ตารางที่ 1 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามข้อมูลทั่วไป

ข้อมูลทั่วไป	จำนวน (345 คน)	ร้อยละ (100.00)
เพศ		
ชาย	159	46.09
หญิง	186	53.91
อายุ		
15 ปีขึ้นไป - 30 ปี	32	9.28
มากกว่า 30 ปีขึ้นไป - 34 ปี	42	12.17
มากกว่า 34 ปีขึ้นไป - 44 ปี	86	24.93
มากกว่า 44 ปีขึ้นไป - 54 ปี	105	30.43
มากกว่า 54 ปีขึ้นไป	80	23.19
ระดับการศึกษา		
ประถมศึกษา	123	35.65
มัธยมศึกษาตอนต้น	87	25.22
มัธยมศึกษาตอนปลาย/ ปวช.	59	17.10
อนุปริญญา/ ปวส.	27	7.83
ปริญญาตรี	44	12.75
สูงกว่าปริญญาตรี	5	1.45
อาชีพ		
นักเรียน/ นักศึกษา	26	7.54
ข้าราชการ/ พนักงานรัฐวิสาหกิจ	33	9.56
รับจ้าง/ ไร้แรงงาน	90	26.09
ค้าขาย/ ธุรกิจส่วนตัว	81	23.48
เกษตรกร	96	27.82
อื่น ๆ	19	5.51

ตารางที่ 1 (ต่อ)

ข้อมูลทั่วไป	จำนวน (345 คน)	ร้อยละ (100.00)
รายได้		
น้อยกว่าหรือเท่ากับ 5,000 บาท	135	39.13
5,001 - 10,000 บาท	99	28.70
10,001 - 15,000 บาท	64	18.55
15,001 - 20,000 บาท	30	8.69
มากกว่า 20,000 บาทขึ้นไป	17	4.93
รวม	345	100.00

จากตารางที่ 1 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามข้อมูลทั่วไปพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง ร้อยละ 53.91 ซึ่งมีอายุมากกว่า 44 ปีขึ้นไป - 54 ปี มากที่สุด ร้อยละ 30.43 รองลงมาคือ อายุมากกว่า 34 ปีขึ้นไป - 44 ปี, อายุมากกว่า 54 ปีขึ้นไป, อายุมากกว่า 30 ปีขึ้นไป - 34 ปี และอายุ 15 ปีขึ้นไป - 30 ปี คิดเป็นร้อยละ 24.93, 23.19, 12.17 และ 9.28 ตามลำดับ โดยส่วนใหญ่จบการศึกษาระดับประถมศึกษา ร้อยละ 35.65 รองลงมาคือ มัธยมศึกษาตอนต้น, มัธยมศึกษาตอนปลาย/ ปวช., ปริญญาตรี, อนุปริญญา/ ปวส. และสูงกว่า ปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ 25.22, 17.10, 12.75, 7.83 และ 1.45 ตามลำดับ มีอาชีพเกษตรกร ร้อยละ 27.82 รองลงมาคือ รับจ้าง/ ไร้แรงงาน ร้อยละ 26.09 ค้าขาย/ ธุรกิจส่วนตัว, ข้าราชการ/ พนักงาน รัฐวิสาหกิจ, นักเรียน/ นักศึกษา, และอื่น ๆ คิดเป็นร้อยละ 23.48, 9.56, 7.54 และ 5.51 ตามลำดับ มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนน้อยกว่าหรือเท่ากับ 5,000 บาท มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 39.13 รองลงมาคือ 5,001 - 10,000 บาท, 10,001 - 15,000 บาท, 15,001 - 20,000 บาท และมากกว่า 20,000 บาทขึ้นไป คิดเป็นร้อยละ 28.70, 18.55, 8.69 และ 4.93 ตามลำดับ

ตอนที่ 2 เปรียบเทียบระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลกระแจะ อำเภอนายายอาม จังหวัดจันทบุรี 3 ด้าน

ตารางที่ 2 จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลกระแจะ อำเภอนายายอาม จังหวัดจันทบุรี ด้านระบบบริการ

ด้านระบบบริการ	ความพึงพอใจ				$\bar{X}$	S.D.	แปลความ	อันดับ
	มากที่สุด	มาก	น้อย	น้อยที่สุด				
1. การให้คำแนะนำก่อนการติดต่องานของเจ้าหน้าที่	67 (19.42)	209 (60.58)	62 (17.97)	7 (2.03)	2.97	0.68	มาก	2
2. มีเอกสาร คู่มือ แนะนำการให้บริการต่างๆ อย่างชัดเจน	54 (15.65)	202 (58.55)	81 (23.48)	8 (2.32)	2.88	0.69	มาก	3
3. มีการจัดลำดับการให้บริการโดยใช้ระบบคิว และมีการให้บริการตามลำดับบัตรคิว	51 (14.78)	175 (50.72)	99 (28.70)	20 (5.80)	2.74	0.78	มาก	6
4. ความทันสมัยและความเพียงพอของวัสดุอุปกรณ์ในการให้บริการ	46 (13.33)	178 (51.60)	111 (32.17)	10 (2.90)	2.75	0.72	มาก	5
5. การให้บริการมีความสะดวก ไม่ยุ่งยาก ซับซ้อนในขั้นตอนการให้บริการ และแล้วเสร็จ ถูกต้องภายในเวลาที่กำหนด	74 (21.45)	202 (58.55)	63 (18.26)	6 (1.74)	3.00	0.68	มาก	1
6. มีการให้บริการนอกเวลาราชการ หรือการออกหน่วยบริการเคลื่อนที่	54 (15.65)	203 (58.84)	78 (22.61)	10 (2.90)	2.87	0.70	มาก	4
ภาพรวม					2.87	0.52	มาก	

จากตารางที่ 2 จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลกระเจาะ อำเภอนายายอาม จังหวัดจันทบุรี ด้านระบบบริการ พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของ องค์การบริหารส่วนตำบลกระเจาะ โดยภาพรวมด้านระบบบริการ อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 2.87, S.D. = 0.52$) เมื่อพิจารณาในรายละเอียดสรุปได้ดังนี้ ประชาชนที่มาติดต่อขอรับบริการมีความพึงพอใจเรื่องการให้บริการมีความสะดวก ไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน ในขั้นตอนการให้บริการ และแล้วเสร็จ ถูกต้องภายในเวลาที่กำหนด อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.00, S.D. = 0.68$) โดยมีความพึงพอใจเป็นอันดับแรก รองลงมาคือ เรื่องการให้คำแนะนำก่อนการติดต่องานของเจ้าหน้าที่ มีความพึงพอใจในระดับมาก ($\bar{X} = 2.97, S.D. = 0.68$) มีเอกสาร คู่มือ แนะนำการให้บริการต่าง ๆ อย่างชัดเจน มีความพึงพอใจในระดับมาก ($\bar{X} = 2.88, S.D. = 0.69$) มีการให้บริการนอกเวลาราชการหรือการออกหน่วยบริการเคลื่อนที่มีความพึงพอใจในระดับมาก ($\bar{X} = 2.87, S.D. = 0.70$) มีความทันสมัยและความเพียงพอของวัสดุอุปกรณ์ในการให้บริการ มีความพึงพอใจในระดับมาก ($\bar{X} = 2.75, S.D. = 0.72$) มีการจัดลำดับการให้บริการโดยใช้ระบบคิวและมีการให้บริการตามลำดับบัตรคิว มีความพึงพอใจในระดับมาก ($\bar{X} = 2.74, S.D. = 0.78$) แต่มีความพึงพอใจเป็นอันดับสุดท้าย

ตารางที่ 3 จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลกระเจาะ อำเภอนายายอาม จังหวัดจันทบุรี ด้านเจ้าหน้าที่/ บุคลากรผู้ให้บริการ

ด้านเจ้าหน้าที่/ บุคลากรผู้ให้บริการ	ความพึงพอใจ				$\bar{X}$	S.D.	แปลความ	อันดับ
	มากที่สุด	มาก	น้อย	น้อยที่สุด				
7. พฤติกรรม/ การแสดงออกของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ เช่น ความมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี, ความกระตือรือร้นในการให้บริการ, เอาใจใส่งาน ฯลฯ	74 (21.45)	205 (59.42)	57 (16.52)	9 (2.61)	3.00	0.70	มาก	1
8. ความเหมาะสมในการแต่งกาย บุคลิกลักษณะ ท่าทางของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	62 (17.97)	216 (62.61)	63 (18.26)	4 (1.16)	2.97	0.64	มาก	2

ตารางที่ 3 (ต่อ)

ด้านเจ้าหน้าที่/ บุคลากร ผู้ให้บริการ	ความพึงพอใจ				$\bar{X}$	S.D.	แปลความ	อันดับ
	มากที่สุด	มาก	น้อย	น้อยที่สุด				
9. ความรู้ความสามารถในการให้บริการ เช่น การให้คำปรึกษาแนะนำ, การตอบคำถาม, ชี้แจงข้อสงสัย, การแก้ไขปัญหาข้อขัดข้องต่าง ๆ	53 (15.36)	221 (64.06)	65 (18.84)	6 (1.74)	2.93	0.64	มาก	4
10. ให้บริการด้วยความเสมอภาคให้บริการเหมือนกันทุกรายโดยไม่เลือกปฏิบัติ	49 (14.20)	210 (60.87)	65 (18.84)	21 (6.09)	2.83	0.74	มาก	6
11. ปฏิบัติหน้าที่ด้วยความซื่อสัตย์สุจริต เช่น ไม่รับสินบน, ไม่เห็นแก่ประโยชน์ส่วนตัว ฯลฯ	54 (15.65)	209 (60.58)	65 (18.84)	17 (4.93)	2.87	0.73	มาก	5
12. มีจำนวนเจ้าหน้าที่ที่เพียงพอและเหมาะสมสำหรับการให้บริการ	65 (18.84)	201 (58.26)	73 (21.16)	6 (1.74)	2.94	0.68	มาก	3
ภาพรวม					2.92	0.50	มาก	

จากตารางที่ 3 จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของ องค์การบริหารส่วนตำบลกระแจะ อำเภอนายายอาม จังหวัดจันทบุรี ด้านเจ้าหน้าที่/ บุคลากรผู้ให้บริการ พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลกระแจะโดยภาพรวมด้านเจ้าหน้าที่/ บุคลากรผู้ให้บริการ อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 2.92, S.D. = 0.50$) เมื่อพิจารณาในรายละเอียดสรุปได้ดังนี้

ประชาชนที่มาติดต่อขอรับบริการมีความพึงพอใจเรื่องพฤติกรรม/ การแสดงออกของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.00, S.D. = 0.70$) โดยมีความพึงพอใจเป็นอันดับแรก รองลงมาคือ เรื่องความเหมาะสมในการแต่งกาย บุคลิกลักษณะท่าทางของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีความพึงพอใจในระดับมาก ($\bar{X} = 2.97, S.D. = 0.64$) มีจำนวนเจ้าหน้าที่ที่เพียงพอและเหมาะสมสำหรับการให้บริการ มีความพึงพอใจในระดับมาก ($\bar{X} = 2.94, S.D. = 0.68$) ความรู้ ความสามารถในการ

การให้บริการมีความพึงพอใจในระดับมาก ($\bar{X} = 2.93, S.D. = 0.64$) ปฏิบัติหน้าที่ด้วยความซื่อสัตย์สุจริต มีความพึงพอใจในระดับมาก ($\bar{X} = 2.87, S.D. = 0.73$) ให้บริการด้วยความเสมอภาคให้บริการเหมือนกันทุกรายโดยไม่เลือกปฏิบัติ มีความพึงพอใจในระดับมาก ($\bar{X} = 2.83, S.D. = 0.74$) แต่มีความพึงพอใจเป็นอันดับสุดท้าย

ตารางที่ 4 จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของ องค์การบริหารส่วนตำบลกระเจาะ อำเภอนายายอาม จังหวัดจันทบุรี
ด้านสถานที่/ สิ่งอำนวยความสะดวก

ด้านสถานที่/ สิ่งอำนวยความสะดวก	ความพึงพอใจ				$\bar{X}$	S.D.	แปลความ	อันดับ
	มากที่สุด	มาก	น้อย	น้อยที่สุด				
13. ความเหมาะสมของสถานที่ตั้งสะดวกต่อการเดินทางมาติดต่อ	76 (22.03)	204 (59.13)	56 (16.23)	9 (2.61)	3.01	0.70	มาก	1
14. ความเพียงพอและความสะดวกของสถานที่จอดรถ	71 (20.58)	193 (55.94)	65 (18.84)	16 (4.64)	2.92	0.76	มาก	3
15. ความเพียงพอและความสะอาดของห้องสุขา	49 (14.20)	184 (53.33)	95 (27.54)	17 (4.93)	2.77	0.75	มาก	6
16. ความสะอาดเรียบร้อยและความเหมาะสมในการจัดสถานที่ให้บริการสะดวกต่อการให้บริการ	69 (20.00)	208 (60.29)	58 (16.81)	10 (2.90)	2.97	0.70	มาก	2
17. ความสวยงามของภูมิทัศน์ ทั้งภายใน - ภายนอกอาคาร	61 (17.68)	194 (56.23)	74 (21.45)	16 (4.64)	2.87	0.75	มาก	5
18. มีบริการสิ่งอำนวยความสะดวกต่าง ๆ ให้แก่ผู้มารับบริการและผู้รอรับบริการ เช่น ที่นั่ง, หนังสือพิมพ์, โทรทัศน์, บริการเครื่องดื่ม ฯลฯ	57 (16.52)	199 (57.68)	75 (21.74)	14 (4.06)	2.87	0.73	มาก	4

ตารางที่ 4 (ต่อ)

ด้านสถานที่/ สิ่งอำนวยความสะดวก	ความพึงพอใจ				$\bar{X}$	S.D.	แปลความ	อันดับ
	มากที่สุด	มาก	น้อย	น้อยที่สุด				
19. มีบริการสิ่งอำนวยความสะดวกต่าง ๆ สำหรับผู้พิการที่มารับบริการ เช่น ทางลาด, ห้องน้ำ ฯลฯ	53 (15.36)	176 (51.01)	85 (24.64)	31 (8.99)	2.73	0.83	มาก	7
ภาพรวม					2.88	0.58	มาก	

จากตารางที่ 4 จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลกระเจาะ อำเภอนายายอาม จังหวัดจันทบุรี ด้านสถานที่/ สิ่งอำนวยความสะดวก พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลกระเจาะโดยภาพรวมด้านสถานที่/ สิ่งอำนวยความสะดวก อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 2.88, S.D. = 0.58$) เมื่อพิจารณาในรายละเอียดสรุปได้ดังนี้

ประชาชนที่มาติดต่อขอรับบริการมีความพึงพอใจเรื่องความเหมาะสมของสถานที่ตั้งสะดวกต่อการเดินทางมาติดต่ออยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.01, S.D. = 0.70$) โดยมีความพึงพอใจเป็นอันดับแรก รองลงมาคือ เรื่องความสะอาดเรียบร้อยและความเหมาะสมในการจัดสถานที่ให้บริการสะดวกต่อการให้บริการ มีความพึงพอใจในระดับมาก ($\bar{X} = 2.97, S.D. = 0.70$) ความเพียงพอและความสะดวกของสถานที่จอดรถ มีความพึงพอใจในระดับมาก ($\bar{X} = 2.92, S.D. = 0.76$) มีบริการสิ่งอำนวยความสะดวกต่าง ๆ ให้แก่ผู้มารับบริการและผู้รอรับบริการ มีความพึงพอใจในระดับมาก ($\bar{X} = 2.87, S.D. = 0.73$) ความสวยงามของภูมิทัศน์ทั้งภายใน - ภายนอกอาคาร มีความพึงพอใจในระดับมาก ($\bar{X} = 2.87, S.D. = 0.75$) ความเพียงพอและความสะอาดของห้องสุขา มีความพึงพอใจในระดับมาก ($\bar{X} = 2.77, S.D. = 0.75$) มีบริการสิ่งอำนวยความสะดวกต่าง ๆ สำหรับผู้พิการที่มารับบริการ มีความพึงพอใจในระดับมาก ($\bar{X} = 2.73, S.D. = 0.83$) แต่มีความพึงพอใจเป็นอันดับสุดท้าย

ตารางที่ 5 ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลกระเจาะ อำเภอนายายอาม จังหวัดจันทบุรี โดยภาพรวมด้านต่าง ๆ

ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลกระเจาะ	$\bar{X}$	S.D.	แปลความ	อันดับ
1. ด้านระบบบริการ	2.87	0.52	มาก	3
2. ด้านเจ้าหน้าที่/ บุคลากรผู้ให้บริการ	2.92	0.50	มาก	1
3. ด้านสถานที่/ สิ่งอำนวยความสะดวก	2.88	0.58	มาก	2
ภาพรวม	2.89	0.47	มาก	

จากตารางที่ 5 ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลกระเจาะ อำเภอนายายอาม จังหวัดจันทบุรี พบว่า โดยภาพรวมประชาชนที่มามีความคิดเห็นต่อขอรับบริการ มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 2.89, S.D. = 0.47$) เมื่อพิจารณาในรายละเอียดสรุปได้ดังนี้ ประชาชนที่มามีความคิดเห็นต่อขอรับบริการมีความพึงพอใจในด้านเจ้าหน้าที่/ บุคลากรผู้ให้บริการอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 2.92, S.D. = 0.50$) โดยมีความพึงพอใจเป็นอันดับแรก รองลงมาคือ ด้านสถานที่/ สิ่งอำนวยความสะดวก มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 2.88, S.D. = 0.58$) ส่วนด้านระบบบริการ มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 2.87, S.D. = 0.52$) แต่มีความพึงพอใจเป็นอันดับสุดท้าย

ตอนที่ 3 การทดสอบสมมติฐาน

สมมติฐานที่ 1 ประชาชนที่มามีความคิดเห็นต่อขอรับบริการที่มีเพศต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของ องค์การบริหารส่วนตำบลกระเจาะ อำเภอนายายอาม จังหวัดจันทบุรี แตกต่างกัน

ตารางที่ 6 การวิเคราะห์ความแปรปรวนเพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างของความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของ องค์การบริหารส่วนตำบลกระเจาะ อำเภอนายายอาม จังหวัดจันทบุรี จำแนกตามเพศ

เพศ	จำนวน	$\bar{X}$	S.D.	t	Sig.
ชาย	159	2.85	0.50	-1.44	0.14
หญิง	186	2.92	0.45		

* $p < .05$

จากตารางที่ 6 ผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนเพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างของความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของ องค์การบริหารส่วนตำบลกระเจาะ อำเภอนายายอาม จังหวัดจันทบุรี พบว่า ค่า Sig. เท่ากับ .14 แสดงว่า ประชาชนที่มาติดต่อขอรับบริการที่มีเพศต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลกระเจาะ อำเภอนายายอาม จังหวัดจันทบุรี ไม่แตกต่างกัน จึงปฏิเสธสมมติฐานการวิจัย

สมมติฐานที่ 2 ประชาชนที่มาติดต่อขอรับบริการที่มีอายุต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของ องค์การบริหารส่วนตำบลกระเจาะ อำเภอนายายอาม จังหวัดจันทบุรี แตกต่างกัน

ตารางที่ 7 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลกระเจาะ อำเภอนายายอาม จังหวัดจันทบุรี จำแนกตามอายุ

อายุ	$\bar{X}$	S.D.
15 ขึ้นไป - 30 ปี	2.74	0.48
มากกว่า 30 ปีขึ้นไป - 34 ปี	2.80	0.37
มากกว่า 34 ปีขึ้นไป - 44 ปี	2.90	0.46
มากกว่า 44 ปีขึ้นไป - 54 ปี	2.94	0.48
มากกว่า 54 ปีขึ้นไป	2.92	0.52

ตารางที่ 8 การวิเคราะห์ความแปรปรวนเพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างของความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลกระเจาะ อำเภอนายายอาม จังหวัดจันทบุรี จำแนกตามอายุ

แหล่งความแปรปรวน	<i>df</i>	<i>SS</i>	<i>MS</i>	<i>F</i>	<i>Sig.</i>
ระหว่างกลุ่ม	4	1.347	0.33	1.52	0.19
ภายในกลุ่ม	340	75.308	0.22		
รวม	344	76.655			

* $p < .05$

จากตารางที่ 8 ผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนเพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างของความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลกระเจาะ อำเภอนายายอาม จังหวัดจันทบุรี จำแนกตามอายุ พบว่า ประชาชนที่มาติดต่อขอรับบริการที่มีอายุต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของ องค์การบริหารส่วนตำบลกระเจาะ อำเภอนายายอาม จังหวัดจันทบุรี ไม่แตกต่างกัน จึงปฏิเสธสมมติฐานการวิจัย

สมมติฐานที่ 3 ประชาชนที่มาติดต่อขอรับบริการที่มีระดับการศึกษาต่างกันมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของ องค์การบริหารส่วนตำบลกระเจาะ อำเภอนายายอาม จังหวัดจันทบุรี แตกต่างกัน

ตารางที่ 9 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลกระเจาะ อำเภอนายายอาม จังหวัดจันทบุรี จำแนกตามระดับการศึกษา

การศึกษา	$\bar{X}$	<i>S.D.</i>
ประถมศึกษา	3.04	0.46
มัธยมศึกษาตอนต้น	2.82	0.42
มัธยมศึกษาตอนปลาย/ ปวช.	2.81	0.40
อนุปริญญา/ ปวศ.	2.76	0.36
ปริญญาตรี	2.76	0.62
สูงกว่าปริญญาตรี	3.17	0.42

ตารางที่ 10 การวิเคราะห์ความแปรปรวนเพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างของความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลกระเจาะ อำเภอนายายอาม จังหวัดจันทบุรี จำแนกตามระดับการศึกษา

แหล่งความแปรปรวน	<i>df</i>	<i>SS</i>	<i>MS</i>	<i>F</i>	<i>Sig.</i>
ระหว่างกลุ่ม	5	5.25	1.05	4.98	0.00
ภายในกลุ่ม	339	71.40	0.21		
รวม	344	76.65			

* $p < .05$

จากตารางที่ 10 ผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนเพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างของความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลกระเจาะ อำเภอนายายอาม จังหวัดจันทบุรี จำแนกตามระดับการศึกษา พบว่า ประชาชนที่มาติดต่อขอรับบริการที่มีระดับการศึกษาต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลกระเจาะ อำเภอนายายอาม จังหวัดจันทบุรี แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 จึงยอมรับสมมติฐานการวิจัยและได้ทำการวิเคราะห์เปรียบเทียบรายคู่ (Post Hoc) ต่อด้วยวิธี การทดสอบของ LSD (Least Significant Difference Test) ได้ผลการวิเคราะห์ดังตารางที่ 13

ตารางที่ 11 การวิเคราะห์เปรียบเทียบรายคู่ (Post Hoc) ของค่าเฉลี่ยของความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของ องค์การบริหารส่วนตำบลกระเจาะ อำเภอนายายอาม จังหวัดจันทบุรี จำแนกตามระดับการศึกษา

ระดับการศึกษา	$\bar{X}$	ประถมศึกษา	มัธยมศึกษาตอนต้น	มัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช.	อนุปริญญา/ปวส.	ปริญญาตรี	สูงกว่าปริญญาตรี
ประถมศึกษา	3.04		0.22*	0.23*	0.29*	0.28*	
มัธยมศึกษาตอนต้น	2.82						
มัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช.	2.81						
อนุปริญญา/ปวส.	2.76						
ปริญญาตรี	2.76						
สูงกว่าปริญญาตรี	3.17						

* $p \leq .05$

จากตารางที่ 11 เปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยรายคู่ด้วยวิธีการทดสอบของ LSD (Least Significant Difference Test) พบว่า ประชาชนที่มีระดับการศึกษาประถมศึกษา มีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลกระเจาะ อำเภอนายายอาม จังหวัด จันทบุรี แตกต่างจากประชาชนที่มีระดับการศึกษามัธยมศึกษาตอนต้น, มัธยมศึกษาตอนปลาย/ ปวช., อนุปริญญา/ ปวส. และปริญญาตรี โดยพบว่า ประชาชนที่มีระดับการศึกษาประถมศึกษา มีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลกระเจาะ อำเภอนายายอาม จังหวัด จันทบุรี มากกว่าประชาชนที่มีระดับการศึกษามัธยมศึกษาตอนต้น, มัธยมศึกษาตอนปลาย/ ปวช., อนุปริญญา/ ปวส. และปริญญาตรี

สมมติฐานที่ 4 ประชาชนที่มาติดต่อขอรับบริการที่มีอาชีพต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของ องค์การบริหารส่วนตำบลกระเจาะ อำเภอนายายอาม จังหวัดจันทบุรี แตกต่างกัน

ตารางที่ 12 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลกระเจาะ อำเภอนายายอาม จังหวัดจันทบุรี จำแนกตามอาชีพ

อาชีพ	$\bar{X}$	<i>S.D.</i>
นักเรียน/ นักศึกษา	2.87	0.40
ข้าราชการ/ พนักงานรัฐวิสาหกิจ	2.97	0.52
รับจ้าง/ ใช้แรงงาน	2.97	0.44
ค้าขาย/ ธุรกิจส่วนตัว	2.80	0.49
เกษตรกร	2.92	0.44
อื่น ๆ	2.65	0.57

ตารางที่ 13 การวิเคราะห์ความแปรปรวนเพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างของความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของ องค์การบริหารส่วนตำบลกระเจาะ อำเภอนายายอาม จังหวัดจันทบุรี จำแนกตามอาชีพ

แหล่งความแปรปรวน	<i>df</i>	<i>SS</i>	<i>MS</i>	<i>F</i>	<i>Sig.</i>
ระหว่างกลุ่ม	5	2.71	0.54	2.49	0.03
ภายในกลุ่ม	339	73.93	0.21		
รวม	344	76.65			

* $p < .05$

จากตารางที่ 13 ผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนเพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างของความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลกระเจาะ อำเภอนายายอาม จังหวัดจันทบุรี จำแนกตามอาชีพ พบว่า ประชาชนที่มาติดต่อขอรับบริการที่มีอาชีพต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของ องค์การบริหารส่วนตำบลกระเจาะ อำเภอนายายอาม จังหวัดจันทบุรี แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 จึงยอมรับสมมติฐานการวิจัยและได้ทำการวิเคราะห์เปรียบเทียบรายคู่ (Post Hoc) ด้วยวิธีการทดสอบของ LSD (Least Significant Difference Test) ได้ผลการวิเคราะห์ดังตารางที่ 16

ตารางที่ 14 การวิเคราะห์เปรียบเทียบรายคู่ (Post Hoc) ของค่าเฉลี่ยของความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของ องค์การบริหารส่วนตำบลกระเจาะ อำเภอนายายอาม จังหวัดจันทบุรี จำแนกตามอาชีพ

อาชีพ	$\bar{X}$	นักเรียน/ นักศึกษา	ข้าราชการ/ พนักงาน รัฐวิสาหกิจ	รับจ้าง/ ใช้แรงงาน	ค้าขาย/ ธุรกิจ ส่วนตัว	เกษตรกร	อื่น ๆ
นักเรียน/ นักศึกษา	2.86						
ข้าราชการ/ พนักงานรัฐวิสาหกิจ	2.97						0.32*
รับจ้าง/ ใช้แรงงาน	2.97				0.17*		0.32*
ค้าขาย/ ธุรกิจส่วนตัว	2.80						
เกษตรกร	2.92						0.27*
อื่น ๆ	2.65						

* $p \leq .05$

จากตารางที่ 14 เปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยรายคู่ด้วยวิธีการทดสอบของ LSD (Least Significant Difference Test) พบว่า ประชาชนที่ประกอบอาชีพข้าราชการ/ พนักงานรัฐวิสาหกิจ มีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลกระแจะ อำเภอนายายอาม จังหวัดจันทบุรี แตกต่างจากประชาชนที่ประกอบอาชีพอื่น ๆ โดยพบว่า ประชาชนที่ประกอบอาชีพข้าราชการ/ พนักงานรัฐวิสาหกิจ มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของ องค์การบริหารส่วนตำบลกระแจะ อำเภอนายายอาม จังหวัดจันทบุรี มากกว่าประชาชนที่ประกอบอาชีพอื่น ๆ

ประชาชนที่ประกอบอาชีพรับจ้าง/ ใช้แรงงาน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของ องค์การบริหารส่วนตำบลกระแจะ อำเภอนายายอาม จังหวัดจันทบุรี แตกต่างจากประชาชนที่ประกอบอาชีพค้าขาย/ธุรกิจส่วนตัว และประชาชนที่ประกอบอาชีพอื่น ๆ โดยพบว่า ประชาชนที่ประกอบอาชีพรับจ้าง/ ใช้แรงงาน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของ องค์การบริหารส่วนตำบลกระแจะ อำเภอนายายอาม จังหวัดจันทบุรี มากกว่าประชาชนที่ประกอบอาชีพค้าขาย/ ธุรกิจส่วนตัว และประชาชนที่ประกอบอาชีพอื่น ๆ ประชาชนที่ประกอบอาชีพเป็นเกษตรกร มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของ องค์การบริหารส่วนตำบลกระแจะ อำเภอนายายอาม จังหวัดจันทบุรี แตกต่างจากประชาชนที่ประกอบอาชีพอื่น ๆ โดยพบว่า ประชาชนที่ประกอบอาชีพเป็นเกษตรกร มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของ องค์การบริหารส่วนตำบลกระแจะ อำเภอนายายอาม จังหวัดจันทบุรี มากกว่าประชาชนที่ประกอบอาชีพอื่น ๆ

สมมติฐานที่ 5 ประชาชนที่มาติดต่อขอรับบริการที่มีรายได้ต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลกระแจะ อำเภอนายายอาม จังหวัดจันทบุรี แตกต่างกัน

ตารางที่ 15 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลกระแจะ อำเภอนายายอาม จังหวัดจันทบุรี

จำแนกตามรายได้

รายได้	$\bar{X}$	S.D.
น้อยกว่าหรือเท่ากับ 5,000 บาท	2.91	0.41
5,001 - 10,000 บาท	2.85	0.48
10,001 - 15,000 บาท	2.91	0.46
15,001 - 20,000 บาท	2.86	0.62
มากกว่า 20,000 บาทขึ้นไป	2.96	0.61

ตารางที่ 16 การวิเคราะห์ความแปรปรวนเพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างของความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของ องค์การบริหารส่วนตำบลกระเจาะ อำเภอนายายอาม จังหวัดจันทบุรี จำแนกตามรายได้

แหล่งความแปรปรวน	<i>df</i>	<i>SS</i>	<i>MS</i>	<i>F</i>	<i>Sig.</i>
ระหว่างกลุ่ม	4	0.37	0.09	0.41	0.79
ภายในกลุ่ม	340	76.28	0.22		
รวม	344	76.65			

* $p < .05$

จากตารางที่ 16 ผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนเพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างของความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลกระเจาะ อำเภอนายายอาม จังหวัดจันทบุรี จำแนกตามรายได้ พบว่า ประชาชนที่มาติดต่อขอรับบริการที่มีรายได้ต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของ องค์การบริหารส่วนตำบลกระเจาะ อำเภอนายายอาม จังหวัดจันทบุรี ไม่แตกต่างกันจึงปฏิเสธสมมติฐานการวิจัย

ตารางที่ 17 สรุปผลการทดสอบสมมติฐาน

สมมติฐาน	ผลการทดสอบสมมติฐาน
สมมติฐานที่ 1 ประชาชนที่มาติดต่อขอรับบริการที่มีเพศต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลกระเจาะ อำเภอนายายอาม จังหวัดจันทบุรี แตกต่างกัน	ปฏิเสธสมมติฐาน
สมมติฐานที่ 2 ประชาชนที่มาติดต่อขอรับบริการที่มีอายุต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลกระเจาะ อำเภอนายายอาม จังหวัดจันทบุรี แตกต่างกัน	ปฏิเสธสมมติฐาน
สมมติฐานที่ 3 ประชาชนที่มาติดต่อขอรับบริการที่มีระดับการศึกษาต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลกระเจาะ อำเภอนายายอาม จังหวัดจันทบุรี แตกต่างกัน	ยอมรับสมมติฐาน

ตารางที่ 17 (ต่อ)

สมมติฐาน	ผลการทดสอบสมมติฐาน
สมมติฐานที่ 4 ประชาชนที่มามีชีวิตต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบล กระเจาะ อำเภอนายายอาม จังหวัดจันทบุรี แตกต่างกัน	ยอมรับสมมติฐาน
สมมติฐานที่ 5 ประชาชนที่มามีชีวิตต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วน ตำบลกระเจาะ อำเภอนายายอาม จังหวัดจันทบุรี แตกต่างกัน	ปฏิเสธสมมติฐาน