

บทที่ 4

ผลการวิจัย

ในการศึกษาวิจัยเรื่องความคิดเห็นของประชาชนต่อคุณภาพการบริการของเทศบาลตำบลนาจอมเทียน อำเภอสัตหีบ จังหวัดชลบุรี ผู้วิจัยได้ดำเนินการวิเคราะห์ข้อมูลที่ได้รับจากผู้ตอบแบบสอบถามซึ่งแบ่งออกเป็น 3 ตอนดังนี้

ตอนที่ 1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตอนที่ 2 ผลการวิเคราะห์ระดับความคิดเห็นของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลนาจอมเทียน อำเภอสัตหีบ จังหวัดชลบุรี

ตอนที่ 3 ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบระดับความคิดเห็นของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลนาจอมเทียน อำเภอสัตหีบ จังหวัดชลบุรี โดยจำแนกตามข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม

การศึกษาวิจัยเรื่องความคิดเห็นของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลนาจอมเทียน อำเภอสัตหีบ จังหวัดชลบุรี รายละเอียดผลการวิเคราะห์ข้อมูลทั้ง 3 ตอนมีดังนี้

ตอนที่ 1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม

การวิเคราะห์ข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม โดยจำแนกตาม เพศ อายุ การศึกษา อาชีพ รายได้ต่อเดือนและประเภทงานที่มาติดต่อ โดยแสดงเป็นจำนวน และร้อยละ ผลปรากฏดังตาราง

ตารางที่ 1 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามเพศ

เพศ	จำนวน	ร้อยละ
เพศชาย	166	41.50
เพศหญิง	234	58.50
รวม	400	100.00

จากตารางที่ 1 พบว่า ผู้ที่มาใช้บริการอันดับหนึ่งเป็นเพศหญิง คิดเป็นร้อยละ 58.50 อันดับสองเป็นเพศชาย คิดเป็นร้อยละ 41.50

ตารางที่ 2 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามอายุ

อายุ	จำนวน	ร้อยละ
18-25 ปี	44	11.00
26-30 ปี	108	27.00
31-40 ปี	146	36.50
41-50 ปี	78	19.50
50 ปีขึ้นไป	24	6.00
รวม	400	100.00

จากตารางที่ 2 พบว่า ผู้ที่มาใช้บริการเทศบาลตำบลนาจอมเทียน อำเภอสัตหีบ จังหวัดชลบุรี อันดับหนึ่งมีอายุ 31-40 ปี คิดเป็นร้อยละ 36.50 อันดับสองมีอายุ 26-30 ปี คิดเป็นร้อยละ 27.00 และอันดับสามมีอายุ 41-50 ปี คิดเป็นร้อยละ 19.50

ตารางที่ 3 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามระดับการศึกษา

ระดับการศึกษา	จำนวน	ร้อยละ
มัธยมศึกษาตอนปลายหรือต่ำกว่า	52	13.00
มัธยมศึกษาตอนปลาย/ ปวช.	73	18.25
อนุปริญญา/ ปวส.	111	27.75
ปริญญาตรี	141	35.25
สูงกว่าปริญญาตรี	23	5.75
รวม	400	100.00

จากตารางที่ 3 พบว่า ผู้ที่มาใช้บริการเทศบาลตำบลนาจอมเทียน อำเภอสัตหีบ จังหวัดชลบุรี อันดับหนึ่งมีการศึกษาระดับ ปริญญาตรี เป็นร้อยละ 35.25 อันดับสองมีการศึกษาระดับ อนุปริญญา/ ปวส. คิดเป็นร้อยละ 27.75 และอันดับสามมีระดับการศึกษามัธยมศึกษาตอนปลาย/ ปวช. คิดเป็นร้อยละ 19.25

ตารางที่ 4 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามอาชีพ

อาชีพ	จำนวน	ร้อยละ
ธุรกิจส่วนตัว/ ค้าขาย	162	40.50
รับราชการ	58	14.50
พนักงานรัฐวิสาหกิจ	57	14.25
พนักงานบริษัทเอกชน	87	21.75
นักเรียน/ นักศึกษา	24	6.00
อื่น ๆ	12	3.00
รวม	400	100.00

จากตารางที่ 4 พบว่าผู้ที่มาใช้บริการเทศบาลตำบลนาจอมเทียน อำเภอสัตหีบ จังหวัดชลบุรี อันดับหนึ่งมีอาชีพธุรกิจส่วนตัว คิดเป็นร้อยละ 40.50 อันดับสองมีอาชีพพนักงานบริษัทเอกชน คิดเป็นร้อยละ 21.75 และอันดับสามมีอาชีพรับราชการ คิดเป็นร้อยละ 14.50

ตารางที่ 5 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามรายได้ต่อเดือน

รายได้ต่อเดือน	จำนวน	ร้อยละ
ต่ำกว่า 7000 บาท	34	8.50
7001-10000 บาท	94	23.50
10001-15000 บาท	157	39.25
15001-20000 บาท	87	21.75
มากกว่า 20000 บาท	28	7.00
รวม	400	100.00

จากตารางที่ 5 พบว่าผู้ที่มาใช้บริการเทศบาลตำบลนาจอมเทียน อำเภอสัตหีบ จังหวัดชลบุรี อันดับหนึ่งมีรายได้ต่อเดือน 10,001-15,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 39.25 อันดับสองมีรายได้ต่อเดือน 7,001-10,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 23.50 และอันดับสาม มีรายได้ต่อเดือน 15,001-20,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 21.75

ตารางที่ 6 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามหน่วยงานที่เข้ามาติดต่อ

รายได้ต่อเดือน	จำนวน	ร้อยละ
กองช่าง	111	27.75
กองสาธารณสุข	94	23.50
กองคลัง	88	22.00
กองการศึกษา	35	8.75
สำนักปลัดเทศบาล	72	18.00
รวม	400	100.00

จากตารางที่ 6 พบว่าผู้ที่มาใช้บริการเทศบาลตำบลนาจอมเทียน อำเภอสัตหีบ จังหวัดชลบุรี อันดับหนึ่งเป็นหน่วยงานกองช่าง คิดเป็นร้อยละ 27.75 อันดับสองเป็นหน่วยงานกองสาธารณสุข คิดเป็นร้อยละ 23.50 และอันดับสามเป็นหน่วยงานกองคลัง คิดเป็นร้อยละ 22.00

ตอนที่ 2 ผลการวิเคราะห์ระดับความคิดเห็นของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลนาจอมเทียน อำเภอสัตหีบ จังหวัดชลบุรี

ผลการวิเคราะห์ระดับความคิดเห็นของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลนาจอมเทียน อำเภอสัตหีบ จังหวัดชลบุรี

ตารางที่ 7 ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ระดับความคิดเห็นของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลนาจอมเทียน อำเภอสัตหีบ จังหวัดชลบุรี

ระดับความคิดเห็นของประชาชน ต่อคุณภาพการให้บริการ	$\bar{X}$	SD	แปลความ	ลำดับที่
1. ด้านความเป็นรูปธรรม	3.41	.37	ระดับดี	3
2. ด้านความเชื่อถือไว้วางใจได้	3.39	.36	ระดับดี	4
3. ด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ	3.36	.39	ระดับดี	5
4. ด้านการให้ความเชื่อมั่นแก่ผู้รับบริการ	3.43	.40	ระดับดี	2
5. ด้านการเอาใจใส่ผู้รับบริการ	3.44	.45	ระดับดี	1
ภาพรวม	3.41	.29	ระดับดี	-

จากตารางที่ 7 ค่าเฉลี่ยส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของภาพรวม และระดับความคิดเห็นของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลนาจอมเทียน อำเภอสัตหีบ จังหวัดชลบุรี พบว่า ระดับความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อคุณภาพบริการในภาพรวมอยู่ในระดับดี ($\bar{X} = 3.41$, $SD = 0.29$)

เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านของความคิดเห็นต่อคุณภาพบริการพบว่า ประชาชนมีค่าเฉลี่ยของความคิดเห็นต่อคุณภาพบริการด้านการเอาใจใส่ผู้รับบริการ ($\bar{X} = 3.44$, $SD = 0.45$) สูงเป็นอันดับที่หนึ่ง รองลงมาตามลำดับคือ ด้านการให้ความเชื่อมั่นแก่ผู้มารับบริการ ($\bar{X} = 3.43$, $SD = 0.40$) และลำดับสุดท้ายคือด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ ($\bar{X} = 3.36$, $SD = 0.39$)

ตารางที่ 8 ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ระดับความคิดเห็นของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลนาจอมเทียน อำเภอสัตหีบ จังหวัดชลบุรี ด้านความเป็นรูปธรรม

ระดับความคิดเห็นของประชาชนต่อคุณภาพการด้านความเป็นรูปธรรม	จำนวนและร้อยละของความคิดเห็น				$\bar{X}$	SD	แปลความ	ลำดับที่
	ดี	ค่อนข้างดี	ค่อนข้างไม่ดี	ไม่ดี				
1. อาคารสถานที่ของเทศบาลมีความสะอาดเรียบร้อย	274 (61.75)	150 (37.50)	3 (0.75)	0 (0.00)	3.61	0.50	ระดับดี	1
2. เทศบาลมีการจัดที่จอดรถสำหรับผู้รับบริการไว้อย่างพอเพียง	194 (48.5)	197 (49.3)	6 (1.5)	3 (0.75)	3.46	0.57	ระดับดี	2
3. มีการจัดสิ่งอำนวยความสะดวกให้บริการไว้อย่างพอเพียง	150 (37.50)	232 (58.00)	17 (4.25)	1 (0.25)	3.33	0.57	ระดับดี	5
4. มีป้ายหรือสัญลักษณ์แสดงขั้นตอนการให้บริการไว้อย่างชัดเจน	142 (35.50)	239 (50.75)	19 (35.50)	0 (0.00)	3.31	0.56	ระดับดี	6
5. การแต่งกายของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีความเรียบร้อย	181 (45.25)	195 (48.75)	23 (5.75)	1 (0.25)	3.39	0.61	ระดับดี	4
6. ผู้รับบริการสามารถติดต่อกับทางเทศบาลได้สะดวก	169 (42.25)	220 (55.00)	11 (2.75)	0 (0.00)	3.40	0.54	ระดับดี	3
ภาพรวมด้านความเป็นรูปธรรม					3.41	0.37	ระดับดี	-

จากตารางที่ 8 จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความคิดเห็นของประชาชนต่อคุณภาพบริการของเทศบาลตำบลนาจอมเทียน อำเภอสัตหีบ จังหวัดชลบุรี ด้านความเป็นรูปธรรม พบว่า ในภาพรวมมีค่าเฉลี่ยของความคิดเห็นที่มีต่อคุณภาพการบริการอยู่ในระดับดี ($\bar{X} = 3.41$, $SD = 0.37$)

เมื่อพิจารณาค่าเฉลี่ยความคิดเห็นต่อคุณภาพการบริการ พบว่า ประชาชนตำบลนาจอมเทียน มีความคิดเห็นในเรื่อง อาคารสถานที่ของเทศบาลมีความสะอาดเรียบร้อยเป็นอันดับหนึ่ง ($\bar{X} = 3.60$, $SD = 0.50$) รองลงมาคือเรื่อง เทศบาลมีการจัดที่จอดรถสำหรับผู้รับบริการได้อย่างพอเพียง ($\bar{X} = 3.46$, $SD = 0.57$) ผู้รับบริการสามารถติดต่อกับทางเทศบาลได้สะดวก ($\bar{X} = 3.40$, $SD = 0.54$) การแต่งกายของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีความเรียบร้อย ($\bar{X} = 3.39$, $SD = 0.61$) มีการจัดสิ่งอำนวยความสะดวกเพื่อให้บริการไว้อย่างพอเพียง ($\bar{X} = 3.33$, $SD = 0.57$) และลำดับสุดท้ายคือเรื่องมีป้ายหรือสัญลักษณ์แสดงขั้นตอนการให้บริการไว้อย่างชัดเจน ($\bar{X} = 3.31$, $SD = 0.56$)

ตารางที่ 9 ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานระดับความคิดเห็นของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลนาจอมเทียน อำเภอสตึก จังหวัดชลบุรี
ด้านความเชื่อถือไว้วางใจได้

ระดับความคิดเห็นของประชาชน ต่อคุณภาพการให้บริการ ด้านความเชื่อถือไว้วางใจได้	จำนวนและร้อยละของความคิดเห็น				$\bar{X}$	SD	แปลความ	ลำดับที่
	ดี	ค่อนข้างดี	ค่อนข้างไม่ดี	ไม่ดี				
1. การให้บริการของเทศบาลเป็นไปตามขั้นตอนการทำงานที่ระบุไว้	181 (45.25)	211 (52.75)	8 (2.00)	0 (0.00)	3.43	0.53	ระดับดี	1
2. การให้บริการของเทศบาลมีความสม่ำเสมอถูกต้องทุกครั้ง	171 (42.75)	222 (55.50)	7 (1.75)	0 (0.00)	3.40	0.53	ระดับดี	2
3. ท่านได้รับการบริการจากเทศบาลด้วยความเสมอภาคยุติธรรม	154 (38.50)	236 (59.00)	10 (2.50)	0 (0.00)	3.36	0.53	ระดับดี	6
4. การให้บริการของเจ้าหน้าที่ด้านเอกสารมีความถูกต้อง	170 (42.50)	218 (54.50)	12 (3.00)	0 (0.00)	3.40	0.55	ระดับดี	3
5. การให้บริการของทางเทศบาลมีความเหมาะสมเรื่องระยะเวลาที่ได้กำหนดไว้	169 (41.25)	226 (56.50)	9 (2.25)	0 (0.00)	3.39	0.53	ระดับดี	4
6. การให้บริการของทางเทศบาลมีความเหมาะสมเรื่องขั้นตอนที่ได้กำหนดไว้	159 (39.75)	233 (58.25)	8 (2.00)	0 (0.00)	3.38	0.53	ระดับดี	5
ภาพรวมด้านความน่าเชื่อถือไว้วางใจได้					3.39	0.36	ระดับดี	

จากตารางที่ 9 จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ของระดับความคิดเห็นของประชาชนต่อคุณภาพบริการของเทศบาลตำบลนาจอมเทียน อำเภอสตึก จังหวัดชลบุรี ด้านความน่าเชื่อถือไว้วางใจได้ พบว่า ในภาพรวมมีค่าเฉลี่ยของความคิดเห็นต่อคุณภาพการบริการอยู่ในระดับดี ($\bar{X} = 3.39$, $SD = 0.36$)

เมื่อพิจารณาค่าเฉลี่ยความคิดเห็นต่อคุณภาพการบริการ พบว่า ประชาชนตำบลนาจอมเทียนมีความคิดเห็นในเรื่องการให้บริการของเทศบาลเป็นไปตามขั้นตอนการทำงานที่ระบุไว้ เป็นอันดับหนึ่ง ($\bar{X} = 3.43$, $SD = 0.53$) รองลงมาคือเรื่องการให้บริการของเทศบาลมีความสม่ำเสมอถูกต้องทุกครั้ง ($\bar{X} = 3.40$, $SD = 0.53$) การให้บริการของเจ้าหน้าที่ด้านเอกสารมีความถูกต้อง ($\bar{X} = 3.40$, $SD = 0.55$) การให้บริการของทาวเทศบาลมีความเหมาะสมเรื่องระยะเวลาที่ได้กำหนดไว้ ($\bar{X} = 3.39$, $SD = 0.53$) การให้บริการของทาวเทศบาลมีความเหมาะสมเรื่องขั้นตอนที่ได้กำหนดไว้ ($\bar{X} = 3.38$, $SD = 0.53$) และลำดับสุดท้ายคือเรื่อง ท่านได้รับการบริการจากเทศบาลด้วยความเสมอภาคยุติธรรม ($\bar{X} = 3.36$, $SD = 0.53$)

ตารางที่ 10 ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานระดับความคิดเห็นของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลนาจอมเทียน อำเภอสัตหีบ จังหวัดชลบุรี
ด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ

ระดับความคิดเห็นของประชาชน ต่อคุณภาพการให้บริการ ด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ	จำนวนและร้อยละของความคิดเห็น				$\bar{X}$	SD	แปลความ	ลำดับที่
	ดี	ค่อนข้างดี	ค่อนข้างไม่ดี	ไม่ดี				
1. เมื่อไม่เข้าใจระเบียบหรือขั้นตอนการให้บริการผู้รับบริการสามารถขอคำแนะนำได้	182 (45.50)	212 (53.00)	6 (1.50)	0 (0.00)	3.44	0.53	ระดับดี	1
2. เจ้าหน้าที่มีความพร้อมตลอดเวลาที่จะให้บริการแก่ผู้รับบริการ	139 (34.80)	255 (63.80)	6 (1.50)	0 (0.00)	3.33	0.50	ระดับดี	3
3. ท่านสามารถเข้ารับบริการของทุกหน่วยงานได้โดยสะดวก	136 (34.00)	254 (63.50)	10 (2.50)	0 (0.00)	3.32	0.52	ระดับดี	4
4. เจ้าหน้าที่ของทุกหน่วยงานสามารถให้บริการได้โดยสะดวกรวดเร็ว	156 (39.00)	232 (58.00)	12 (3.00)	0 (0.00)	3.36	0.54	ระดับดี	2
ภาพรวมด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ					3.36	0.39	ระดับดี	

จากตารางที่ 10 จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความคิดเห็นของประชาชนต่อคุณภาพบริการของเทศบาลตำบลนาจอมเทียน อำเภอสัตหีบ จังหวัดชลบุรีด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ พบว่า ในภาพรวมมีค่าเฉลี่ยของความคิดเห็นที่มีต่อคุณภาพการบริการอยู่ในระดับดี ($\bar{X} = 3.36$, $SD = 0.39$)

เมื่อพิจารณาค่าเฉลี่ยความคิดเห็นต่อคุณภาพการบริการ พบว่า ประชาชนตำบลนาจอมเทียนมีความคิดเห็นในเรื่องเมื่อไม่เข้าใจระเบียบหรือขั้นตอนการให้บริการผู้รับบริการสามารถขอ

คำแนะนำได้ เป็นอันดับหนึ่ง ($\bar{X} = 3.44$, $SD = 0.53$) รองลงมาคือเรื่องเจ้าหน้าที่ของทุกหน่วยงานสามารถให้บริการได้โดยสะดวกรวดเร็ว ($\bar{X} = 3.36$, $SD = 0.54$) เจ้าหน้าที่ที่มีความพร้อมตลอดเวลาที่จะให้บริการแก่ผู้ใช้บริการ ($\bar{X} = 3.33$, $SD = 0.50$) และลำดับสุดท้ายคือเรื่องท่านสามารถเข้ารับบริการของทุกหน่วยงานได้โดยสะดวก ($\bar{X} = 3.32$, $SD = 0.52$)

ตารางที่ 11 ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานระดับความคิดเห็นของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลนาจอมเทียน อำเภอสัตหีบ จังหวัดชลบุรี ด้านการให้ความเชื่อมั่นแก่ผู้รับบริการ

ระดับความคิดเห็นของประชาชน ต่อคุณภาพการให้บริการ ด้านความเชื่อมั่นแก่ผู้รับบริการ	จำนวนและร้อยละของความคิดเห็น				$\bar{X}$	SD	แปลความ	ลำดับที่
	ดี	ค่อนข้างดี	ค่อนข้างไม่ดี	ไม่ดี				
1. เจ้าหน้าที่สามารถให้คำอธิบายและตอบข้อซักถามของท่านได้อย่างตรงประเด็น	203 (50.75)	188 (47.00)	9 (2.25)	0 (0.00)	3.49	0.54	ระดับดี	1
2. เจ้าหน้าที่สามารถให้บริการทันตามเวลาที่กำหนด	165 (41.25)	230 (57.75)	5 (1.25)	0 (0.00)	3.40	0.52	ระดับดี	4
3. เจ้าหน้าที่มีความรู้ความสามารถในงานที่ให้บริการ	177 (44.25)	214 (53.50)	9 (2.25)	0 (0.00)	3.42	0.54	ระดับดี	3
4. เจ้าหน้าที่สามารถให้คำแนะนำที่เป็นประโยชน์แก่ผู้ใช้บริการ	177 (44.25)	217 (54.25)	6 (1.50)	0 (0.00)	3.43	0.52	ระดับดี	2
ภาพรวมด้านการให้ความเชื่อมั่นแก่ผู้รับบริการ					3.43	0.40	ระดับดี	

จากตารางที่ 11 จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความคิดเห็นของประชาชนต่อคุณภาพบริการของเทศบาลตำบลนาจอมเทียน อำเภอสัตหีบ จังหวัดชลบุรีด้านการให้ความเชื่อมั่นแก่ผู้รับบริการ พบว่า ในภาพรวมมีค่าเฉลี่ยของความคิดเห็นต่อคุณภาพการบริการอยู่ในระดับดี ($\bar{X} = 3.43$, $SD = 0.40$)

เมื่อพิจารณาค่าเฉลี่ยความคิดเห็นต่อคุณภาพการบริการ พบว่า ประชาชนตำบลนาจอมเทียนมีความคิดเห็นในเรื่องเจ้าหน้าที่สามารถให้คำอธิบายและตอบข้อซักถามของท่านได้อย่างตรงประเด็น เป็นอันดับหนึ่ง ($\bar{X} = 3.49$, $SD = 0.54$) รองลงมาคือเรื่องเจ้าหน้าที่สามารถให้คำแนะนำที่เป็นประโยชน์แก่ผู้ใช้บริการ ($\bar{X} = 3.43$, $SD = 0.52$) เจ้าหน้าที่ที่มีความรู้ความสามารถในงานที่ให้บริการ ($\bar{X} = 3.42$, $SD = 0.54$) และลำดับสุดท้ายคือเรื่องเจ้าหน้าที่สามารถให้บริการทันตามเวลาที่กำหนด ($\bar{X} = 3.40$, $SD = 0.52$)

ตารางที่ 12 ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานระดับความคิดเห็นของประชาชนต่อคุณภาพ
การให้บริการของเทศบาลตำบลนาจอมเทียน อำเภอสัตหีบ จังหวัดชลบุรี
ด้านการเอาใจใส่ผู้รับบริการ

ระดับความคิดเห็นของประชาชน ต่อคุณภาพการให้บริการ ด้านการเอาใจใส่ผู้รับบริการ	จำนวนและร้อยละของความคิดเห็น				$\bar{X}$	SD	แปลความ	ลำดับที่
	ดี	ค่อนข้างดี	ค่อนข้างไม่ดี	ไม่ดี				
1. เจ้าหน้าที่สามารถดูแลเอาใจใส่ได้ ตรงตามความต้องการของ ผู้รับบริการ	179 (44.75)	213 (53.25)	8 (2.00)	0 (0.00)	3.43	0.53	ระดับดี	3
2. เจ้าหน้าที่คอยเอาใจใส่และให้ คำแนะนำผู้รับบริการในขณะที่เกิด ปัญหาและแก้ปัญหาพร้อมกันจนเสร็จ	186 (46.50)	207 (51.75)	7 (1.75)	0 (0.00)	3.45	0.53	ระดับดี	2
3. เจ้าหน้าที่ดูแลเอาใจใส่อธิบาย ขั้นตอนต่าง ๆ ได้ครบถ้วน	191 (47.75)	199 (49.75)	10 (2.50)	0 (0.00)	3.45	0.55	ระดับดี	1
ภาพรวมด้านการเอาใจใส่ผู้รับบริการ					3.44	0.45	ระดับดี	

จากตารางที่ 12 จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความคิดเห็น
ของประชาชนต่อคุณภาพบริการของเทศบาลตำบลนาจอมเทียน อำเภอสัตหีบ จังหวัดชลบุรี
ด้านการเอาใจใส่ผู้รับบริการพบว่า ในภาพรวมมีค่าเฉลี่ยของความคิดเห็นที่มีต่อคุณภาพการบริการ
อยู่ในระดับดี ($\bar{X} = 3.44$, $SD = 0.45$)

เมื่อพิจารณาค่าเฉลี่ยความคิดเห็นต่อคุณภาพการบริการ พบว่า ประชาชนตำบล
นาจอมเทียนมีความคิดเห็นในเรื่องเจ้าหน้าที่คอยเอาใจใส่และให้คำแนะนำผู้รับบริการในขณะที่เกิด
ปัญหาและแก้ปัญหาพร้อมกันจนเสร็จเป็นอันดับหนึ่ง ($\bar{X} = 3.45$, $SD = 0.53$) รองลงมาคือเรื่อง
เจ้าหน้าที่ดูแลเอาใจใส่อธิบายขั้นตอนต่าง ๆ ได้ครบถ้วน ($\bar{X} = 3.45$, $SD = 0.55$) และลำดับสุดท้าย
คือเรื่องเจ้าหน้าที่สามารถดูแลเอาใจใส่ได้ตรงตามความต้องการของผู้รับบริการ ($\bar{X} = 3.43$,
 $SD = 0.53$)

**ตอนที่ 3 ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบระดับความคิดเห็นของประชาชนต่อเทศบาล
ตำบลนาจอมเทียน อำเภอสัตหีบ จังหวัดชลบุรี โดยจำแนกตามข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคล
ของผู้ตอบแบบสอบถาม**

การวิเคราะห์เปรียบเทียบระดับความคิดเห็นของประชาชนต่อเทศบาลตำบลนาจอมเทียน
อำเภอสัตหีบ จังหวัดชลบุรี โดยใช้ค่าสถิติ t-test และ One-way ANOVA กรณีใช้ One-way
ANOVA ทดสอบแล้วพบว่า มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 จึงทำการ
ทดสอบความแตกต่างเป็นรายคู่ด้วยวิธีของ LSD ตามรายละเอียด ดังแสดงในตารางที่ 13-20
สมมติฐานที่ 1 ประชาชนที่มีเพศต่างกัน มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการของ
เทศบาลตำบลนาจอมเทียนแตกต่างกัน

ตารางที่ 13 ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบระดับความคิดเห็นของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการ
ของเทศบาลตำบลนาจอมเทียน อำเภอสัตหีบ จังหวัดชลบุรี จากข้อมูลผู้ตอบแบบสอบถาม
จำแนกตามเพศ

เพศ	จำนวน	$\bar{X}$	SD	t	Sig.
ชาย	166	3.44	0.26	2.014	0.045*
หญิง	234	3.38	0.31		

* $p \leq .05$

จากตารางที่ 13 ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบระดับความคิดเห็นของประชาชนต่อคุณภาพ
การให้บริการของเทศบาลตำบลนาจอมเทียน อำเภอสัตหีบ จังหวัดชลบุรี จำแนกตามเพศ โดย
ทดสอบค่า t-test พบว่า โดยภาพรวมผู้ที่มีเพศแตกต่างกันมีระดับความคิดเห็นของประชาชนต่อ
คุณภาพการให้บริการเทศบาลตำบลนาจอมเทียน อำเภอสัตหีบ จังหวัดชลบุรี แตกต่างกัน อย่างมี
นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

สมมติฐานที่ 2 ประชาชนที่มีอายุต่างกัน มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการของ
เทศบาลตำบลนาจอมเทียนแตกต่างกัน

ตารางที่ 14 ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบระดับความคิดเห็นของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลนาจอมเทียน อำเภอสัตหีบ จังหวัดชลบุรี จากข้อมูลผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามอายุ

แหล่งความแปรปรวน	SS	df	MS	F	Sig.
ระหว่างกลุ่ม	0.55	4	0.14		
ภายในกลุ่ม	32.94	395	0.08	1.66	.16
รวม	33.49	399			

จากตารางที่ 14 ผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนเพื่อเปรียบเทียบระดับความคิดเห็นของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลนาจอมเทียน อำเภอสัตหีบ จังหวัดชลบุรี จำแนกตามอายุ โดยทดสอบค่าเอฟ (F-test) พบว่า โดยภาพรวมของประชาชนที่มีอายุต่างกัน มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลนาจอมเทียน อำเภอสัตหีบ จังหวัดชลบุรี ไม่แตกต่างกัน

สมมติฐานที่ 3 ประชาชนที่มีการศึกษาต่างกัน มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลนาจอมเทียนแตกต่างกัน

ตารางที่ 15 ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบระดับความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลนาจอมเทียน อำเภอสัตหีบ จังหวัดชลบุรี จากข้อมูลผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามการศึกษา

แหล่งความแปรปรวน	SS	df	MS	F	Sig.
ระหว่างกลุ่ม	0.80	4	0.20		
ภายในกลุ่ม	32.69	395	0.08	2.42	.05*
รวม	33.49	399			

* $p \leq .05$

จากตารางที่ 15 ผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนเพื่อเปรียบเทียบระดับความคิดเห็นของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลนาจอมเทียน อำเภอสัตหีบ จังหวัดชลบุรี จำแนกตามการศึกษา โดยทดสอบค่าเอฟ (F-test) พบว่า โดยภาพรวมของประชาชนที่มีระดับ

การศึกษาต่างกัน มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลนาจอมเทียน อำเภอสัตหีบ จังหวัดชลบุรี แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ตารางที่ 16 ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบระดับความคิดเห็นของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลนาจอมเทียน อำเภอสัตหีบ จังหวัดชลบุรี จากข้อมูลผู้รับบริการที่มีระดับการศึกษาที่ต่างกัน เปรียบเทียบเป็นรายคู่ด้วยวิธี LSD ในด้านการตอบสนอง

ระดับการศึกษา	ค่าเฉลี่ย	ระดับการศึกษา				
		มัธยมศึกษาตอนปลายหรือต่ำกว่า	มัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช.	อนุปริญญา/ปวส.	ปริญญาตรี	สูงกว่าปริญญาตรี
มัธยมศึกษาตอนปลายหรือต่ำกว่า	3.41	-	0.08	-0.01	-0.02	-0.11
มัธยมศึกษาตอนปลาย / ปวช.	3.33		-	-0.09 *	-0.10*	-0.19*
อนุปริญญา/ ปวส.	3.42			-	-0.01	-0.11
ปริญญาตรี	3.43				-	-0.10
สูงกว่าปริญญาตรี	3.52					-

* $p \leq .05$

จากตารางที่ 16 การวิเคราะห์รายคู่ด้วยวิธีการ (LSD) พบว่าความคิดเห็นของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการเทศบาลตำบลนาจอมเทียน อำเภอสัตหีบ จังหวัดชลบุรี ที่มีการศึกษาระดับมัธยมศึกษาตอนปลาย/ ปวช. น้อยกว่าประชาชนที่มีระดับการศึกษานอนุปริญญา/ ปวส.

ความคิดเห็นของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการเทศบาลตำบลนาจอมเทียน อำเภอสัตหีบ จังหวัดชลบุรี ที่มีการศึกษาระดับมัธยมศึกษาตอนปลาย/ ปวช. น้อยกว่า ประชาชนที่มีระดับการศึกษาระดับปริญญาตรี

ความคิดเห็นของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการเทศบาลตำบลนาจอมเทียน อำเภอสัตหีบ จังหวัดชลบุรี ที่มีการศึกษาระดับมัธยมศึกษาตอนปลาย/ ปวช. ต่ำกว่าประชาชนที่มีระดับการศึกษาสูงกว่าปริญญาตรี

สมมติฐานที่ 4 ประชาชนที่มีอาชีพต่างกัน มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลนาจอมเทียนแตกต่างกัน

ตารางที่ 17 ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบระดับความคิดเห็นของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลนาจอมเทียน อำเภอสัตหีบ จังหวัดชลบุรี จากข้อมูลผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามอาชีพ

แหล่งความแปรปรวน	SS	df	MS	F	Sig.
ระหว่างกลุ่ม	0.69	5	0.14		
ภายในกลุ่ม	32.80	394	0.08	1.66	.14
รวม	33.49	399			

จากตารางที่ 17 ผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนเพื่อเปรียบเทียบระดับความคิดเห็นของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลนาจอมเทียน อำเภอสัตหีบ จังหวัดชลบุรี จำแนกตามอาชีพ โดยทดสอบค่าเอฟ (F-test) พบว่า โดยภาพรวมของประชาชนที่มีอาชีพต่างกัน มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลนาจอมเทียน อำเภอสัตหีบ จังหวัดชลบุรี ไม่แตกต่างกัน

สมมติฐานที่ 5 ประชาชนที่มีรายได้ต่างกัน มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลนาจอมเทียนแตกต่างกัน

ตารางที่ 18 ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบระดับความคิดเห็นของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลนาจอมเทียน อำเภอสัตหีบ จังหวัดชลบุรี จากข้อมูลผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามรายได้

แหล่งความแปรปรวน	SS	df	MS	F	Sig.
ระหว่างกลุ่ม	0.73	5	0.18		
ภายในกลุ่ม	32.77	394	0.08	2.19	.07
รวม	33.49	399			

จากตารางที่ 18 ผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนเพื่อเปรียบเทียบระดับความคิดเห็นของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลนาจอมเทียน อำเภอสัตหีบ จังหวัดชลบุรี จำแนกตามรายได้ โดยทดสอบค่าเอฟ (F-test) พบว่า โดยภาพรวมของประชาชนที่มีรายได้ต่างกัน

มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลนาจอมเทียน อำเภอสัตหีบ จังหวัดชลบุรี ไม่แตกต่างกัน

สมมติฐานที่ 6 ประชาชนที่มาติดต่อหน่วยงานต่างกัน มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลนาจอมเทียนแตกต่างกัน

ตารางที่ 19 ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบระดับความคิดเห็นของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลนาจอมเทียน อำเภอสัตหีบ จังหวัดชลบุรี จากข้อมูลผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามหน่วยงานที่มาใช้บริการ

แหล่งความแปรปรวน	SS	df	MS	F	Sig.
ระหว่างกลุ่ม	1.76	5	0.44		
ภายในกลุ่ม	31.73	394	0.08	5.48	.00*
รวม	33.49	399			

* $p \leq .05$

จากตารางที่ 19 ผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนเพื่อเปรียบเทียบระดับความคิดเห็นของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลนาจอมเทียน อำเภอสัตหีบ จังหวัดชลบุรี จำแนกตามหน่วยงานที่มาใช้บริการ โดยทดสอบค่าเอฟ (F-test) พบว่า โดยภาพรวมของประชาชนที่มาใช้บริการหน่วยงานต่างกัน มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลนาจอมเทียน อำเภอสัตหีบ จังหวัดชลบุรี แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ตารางที่ 20 ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบระดับความคิดเห็นของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลนาจอมเทียน อำเภอสัตหีบ จังหวัดชลบุรี จากข้อมูลผู้รับบริการที่เข้ามาใช้บริการหน่วยงานที่ต่างกัน เปรียบเทียบเป็นรายคู่ด้วยวิธี LSD ในด้านการตอบสนอง

หน่วยงาน	ค่าเฉลี่ย	หน่วยงาน				
		กองช่าง	กองสาธารณสุข	กองคลัง	กองการศึกษา	สำนักปลัดเทศบาล
กองช่าง	3.51	-	0.10*	0.13*	0.19*	0.17*
กองสาธารณสุข	3.41		-	0.03	0.09	0.08
กองคลัง	3.38			-	0.06	0.04
กองการศึกษา	3.32				-	-0.02
สำนักปลัดเทศบาล	3.34					-

จากตารางที่ 20 การวิเคราะห์รายคู่ด้วยวิธีการ (LSD) พบว่าความคิดเห็นของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการเทศบาลตำบลนาจอมเทียน อำเภอสัตหีบ จังหวัดชลบุรี ที่เข้ามาใช้บริการหน่วยงานกองช่างมากกว่าประชาชนที่เข้ามาใช้บริการกองสาธารณสุข

ความคิดเห็นของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการเทศบาลตำบลนาจอมเทียน อำเภอสัตหีบ จังหวัดชลบุรี ที่เข้ามาใช้บริการหน่วยงานกองช่างมากกว่าประชาชนที่เข้ามาใช้บริการกองคลัง

ความคิดเห็นของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการเทศบาลตำบลนาจอมเทียน อำเภอสัตหีบ จังหวัดชลบุรี ที่เข้ามาใช้บริการหน่วยงานกองช่างมากกว่าประชาชนที่เข้ามาใช้บริการกองการศึกษา

ความคิดเห็นของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการเทศบาลตำบลนาจอมเทียน อำเภอสัตหีบ จังหวัดชลบุรี ที่เข้ามาใช้บริการหน่วยงานกองช่างมากกว่าประชาชนที่เข้ามาใช้บริการสำนักปลัดเทศบาล

ตารางที่ 21 สรุปผลการทดสอบสมมติฐาน

สมมติฐาน	ผลการทดสอบ	
	ยอมรับ	ปฏิเสธ
สมมติฐาน 1 ประชาชนที่มีเพศแตกต่างกันมีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการแตกต่างกัน	✓	
สมมติฐาน 2 ประชาชนที่มีอายุแตกต่างกันมีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการแตกต่างกัน		✓
สมมติฐาน 3 ประชาชนที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกันมีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการแตกต่างกัน	✓	
สมมติฐาน 4 ประชาชนที่มีอาชีพแตกต่างกันมีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการแตกต่างกัน		✓
สมมติฐาน 5 ประชาชนรายได้ต่อเดือนแตกต่างกันมีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการแตกต่างกัน		✓
สมมติฐาน 6 ประชาชนหน่วยงานที่มาติดต่อแตกต่างกันมีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการแตกต่างกัน	✓	