

บทที่ 4

ผลการวิจัย

การวิจัยเรื่อง “ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการ องค์การบริหารส่วนตำบลหนองโสน อำเภอเมืองตราด จังหวัดตราด” มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาเพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการ องค์การบริหารส่วนตำบลหนองโสน อำเภอเมืองตราด จังหวัดตราด และเพื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการองค์การบริหารส่วนตำบลหนองโสน อำเภอเมืองตราด จังหวัดตราด จำแนกตาม เพศ อายุ และรายได้ เก็บรวบรวมข้อมูลจากประชาชนในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลหนองโสน อำเภอเมืองตราด จังหวัดตราด โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการศึกษาจำนวนทั้งสิ้น 371 ชุด เพื่อให้ได้ข้อมูลที่เป็นตัวแทนของกลุ่มตัวอย่างอย่างสมบูรณ์ จำนวน 371 คน ซึ่งผู้วิจัยได้นำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูลดังนี้

ตอนที่ 1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไป

ตอนที่ 2 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการ องค์การบริหารส่วนตำบลหนองโสน อำเภอเมืองตราด จังหวัดตราด

ตอนที่ 3 การทดสอบสมมติฐาน

ตอนที่ 1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไป

ตารางที่ 4-1 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล

ปัจจัยส่วนบุคคล	จำนวน	ร้อยละ
เพศ		
ชาย	208	56.06
หญิง	163	43.94
รวม	371	100.00
อายุ		
ต่ำกว่า 20 ปี	30	8.10
21-30 ปี	99	26.68
31-40 ปี	126	33.96
41-50 ปีขึ้นไป	78	21.02
50 ปีขึ้นไป	38	10.24
รวม	371	100.00
รายได้		
ต่ำกว่า 10,000 บาท	214	57.68
10,001-20,000 บาท	133	35.85
20,001 บาทขึ้นไป	24	6.47
รวม	371	100.00

จากตารางที่ 4-1 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศชาย คิดเป็นร้อยละ 56.06 เป็นเพศหญิง ร้อยละ 43.94 มีอายุระหว่าง 31-40 ปีมากที่สุด ร้อยละ 33.96 รองลงมาคือ อายุระหว่าง 21-30 ปี, 41-50 ปีขึ้นไป, 50 ปีขึ้นไป, ต่ำกว่า 20 ปี คิดเป็นร้อยละ 26.68, 21.02, 10.24, 8.10 ตามลำดับ ส่วนใหญ่มีรายได้ต่ำกว่า 10,000 บาทมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 57.68 รองลงมาคือ 10,001-20,000 บาท, และ 20,001 บาทขึ้นไป คิดเป็นร้อยละ 35.85, และ 6.47 ตามลำดับ

ตอนที่ 2 ระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการ องค์การบริหารส่วนตำบลหนองโสน อำเภอเมืองตราด จังหวัดตราด

ตารางที่ 4-2 จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการ องค์การบริหารส่วนตำบลหนองโสน อำเภอเมืองตราด จังหวัดตราด ด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค

ด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค	ระดับความพึงพอใจ				$\bar{X}$	S.D.	แปลความ	อันดับ
	มากที่สุด	มาก	น้อย	น้อยที่สุด				
1. ให้บริการด้วยความสุภาพ อ่อนน้อม	171 (46.09)	173 (46.63)	24 (6.47)	3 (0.81)	3.38	0.64	มากที่สุด	2
2. ให้บริการด้วยความเสมอภาค ไม่เลือกปฏิบัติ	178 (47.98)	171 (46.09)	21 (5.66)	1 (0.27)	3.41	0.61	มากที่สุด	1
3. มีการให้บริการตามลำดับผู้มา ก่อน-หลัง	170 (45.82)	172 (46.36)	28 (7.55)	1 (0.27)	3.37	0.63	มากที่สุด	3
4. บริการด้วยความเป็นกันเอง	162 (43.67)	186 (50.13)	21 (5.66)	2 (0.54)	3.36	0.61	มากที่สุด	4
ภาพรวม					3.38	0.62	มากที่สุด	

จากตารางที่ 4-2 จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการ องค์การบริหารส่วนตำบลหนองโสน อำเภอเมืองตราด จังหวัดตราด ด้านการให้บริการอย่างเสมอภาคพบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการ องค์การบริหารส่วนตำบลหนองโสน อำเภอเมืองตราด จังหวัดตราด ด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค ในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย 3.38 ($S.D. = 0.62$) เมื่อพิจารณาในรายละเอียดสรุปได้ดังนี้

ให้บริการด้วยความเสมอภาค ไม่เลือกปฏิบัติ มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด โดยให้ความสำคัญในอันดับ 1 มีค่าเฉลี่ย 3.41 ($S.D. = 0.61$) รองลงมาคือ ให้บริการด้วยความสุภาพ อ่อนน้อม อยู่ในระดับมากที่สุด โดยให้ความสำคัญในอันดับ 2 มีค่าเฉลี่ย 3.38 ($S.D. = 0.64$) ส่วนเรื่องบริการด้วยความเป็นกันเอง อยู่ในระดับมากที่สุด โดยให้ความสำคัญในอันดับสุดท้าย มีค่าเฉลี่ย 3.36 ($S.D. = 0.61$) ตามลำดับ

ตารางที่ 4-3 จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ของระดับความพึงพอใจของ
ประชาชนต่อการให้บริการ องค์การบริหารส่วนตำบลหนองโสน อำเภอเมืองตราด
จังหวัดตราด ด้านการให้บริการอย่างทันเวลา

ด้านการให้บริการอย่างทันเวลา	ระดับความพึงพอใจ				$\bar{X}$	S.D.	แปลความ	อันดับ
	มากที่สุด	มาก	น้อย	ที่น้อยที่สุด				
1. ให้บริการอย่างตรงต่อเวลา	125 (33.69)	144 (38.81)	69 (18.60)	33 (8.89)	2.97	0.93	มาก	4
2. ระยะเวลาในการรอก่อนได้รับการให้บริการ	170 (45.82)	179 (48.25)	20 (5.39)	2 (0.54)	3.39	0.61	มากที่สุด	1
3. ให้บริการด้วยความสะดวกรวดเร็ว ทันตามกำหนดเวลา	138 (37.20)	180 (48.52)	51 (13.75)	2 (0.54)	3.22	0.69	มาก	2
4. ขั้นตอนในการให้บริการมีความ เหมาะสม	119 (32.08)	151 (40.70)	85 (22.91)	16 (4.31)	3.00	0.85	มาก	3
ภาพรวม					3.14	0.77	มาก	

จากตารางที่ 4-3 จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการ องค์การบริหารส่วนตำบลหนองโสน อำเภอเมืองตราด จังหวัดตราด ด้านการให้บริการอย่างทันเวลา พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการ องค์การบริหารส่วนตำบลหนองโสน อำเภอเมืองตราด จังหวัดตราด ด้านการให้บริการอย่างทันเวลาในภาพรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 3.14 (S.D. = 0.77) เมื่อพิจารณาในรายละเอียดสรุปได้ดังนี้

ระยะเวลาในการรอก่อนได้รับการให้บริการ มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด โดยให้ความสำคัญ ในอันดับ 1 มีค่าเฉลี่ย 3.39 (S.D. = 0.61) รองลงมาคือ ให้บริการด้วยความสะดวกรวดเร็ว ทันตามกำหนดเวลา อยู่ในระดับมาก โดยให้ความสำคัญในอันดับ 2 มีค่าเฉลี่ย 3.22 (S.D. = 0.69) ส่วนเรื่องให้บริการอย่างตรงต่อเวลา อยู่ในระดับมาก โดยให้ความสำคัญในอันดับสุดท้าย มีค่าเฉลี่ย 2.97 (S.D. = 0.93) ตามลำดับ

ตารางที่ 4-4 จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนของระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการ องค์การบริหารส่วนตำบลหนองโสน อำเภอเมืองตราด จังหวัดตราด ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ

ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ	ระดับความพึงพอใจ				$\bar{X}$	S.D.	แปลความ	อันดับ
	มากที่สุด	มาก	น้อย	น้อยที่สุด				
1. สถานที่ตั้งของหน่วยงานสะดวกในการเดินทางมารับบริการ	189 (50.94)	173 (46.63)	8 (2.16)	1 (0.27)	3.48	0.55	มากที่สุด	1
2. มีที่นั่งพักสำหรับผู้รับบริการมีห้องน้ำที่สะอาดและเพียงพอ	173 (46.63)	182 (49.06)	15 (4.04)	1 (0.27)	3.42	0.58	มากที่สุด	2
3. มีป้ายบอกตามจุดบริการต่าง ๆ ไว้อย่างชัดเจน	173 (46.63)	177 (47.71)	19 (5.12)	2 (0.54)	3.40	0.61	มากที่สุด	3
4. มีเอกสาร/ แผ่นพับ สำหรับประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับข้อมูลข่าวสารต่าง ๆ	176 (47.44)	167 (45.01)	26 (7.01)	2 (0.54)	3.39	0.64	มากที่สุด	4
ภาพรวม					3.42	0.59	มากที่สุด	

จากตารางที่ 4-4 จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการ องค์การบริหารส่วนตำบลหนองโสน อำเภอเมืองตราด จังหวัดตราด ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการ องค์การบริหารส่วนตำบลหนองโสน อำเภอเมืองตราด จังหวัดตราด ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ ในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย 3.42 (S.D. = 0.59) เมื่อพิจารณาในรายละเอียดสรุปได้ดังนี้

สถานที่ตั้งของหน่วยงานสะดวกในการเดินทางมารับบริการ มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด โดยให้ความสำคัญ ในอันดับ 1 มีค่าเฉลี่ย 3.48 (S.D. = 0.55) รองลงมาคือ มีที่นั่งพักสำหรับผู้รับบริการมีห้องน้ำที่สะอาดและเพียงพอ อยู่ในระดับมากที่สุด โดยให้ความสำคัญ ในอันดับ 2 มีค่าเฉลี่ย 3.42 (S.D. = 0.58) ส่วนเรื่องมีเอกสาร/ แผ่นพับ สำหรับประชาสัมพันธ์

เกี่ยวกับข้อมูลข่าวสารต่าง ๆ อยู่ในระดับมากที่สุด โดยให้ความสำคัญในอันดับสุดท้าย มีค่าเฉลี่ย 3.39 ($S.D. = 0.64$) ตามลำดับ

ตารางที่ 4-5 จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ของระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการ องค์การบริหารส่วนตำบลหนองโสน อำเภอเมืองตราด จังหวัดตราด ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง

ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง	ระดับความพึงพอใจ				$\bar{X}$	$S.D.$	แปลความ	อันดับ
	มากที่สุด	มาก	น้อย	น้อยที่สุด				
1. การเปิดบริการตรงเวลา	198 (53.37)	145 (39.08)	23 (6.20)	5 (1.35)	3.44	0.67	มากที่สุด	1
2. การปิดบริการตรงเวลา	108 (29.11)	153 (41.24)	81 (21.83)	29 (7.82)	3.26	0.97	มากที่สุด	4
3. ความสม่ำเสมอของการให้บริการ	171 (46.09)	172 (46.36)	25 (6.74)	3 (0.81)	3.37	0.64	มากที่สุด	3
4. การให้บริการโดยยึดประโยชน์ของสาธารณะเป็นหลัก	186 (50.13)	164 (44.20)	17 (4.58)	4 (1.08)	3.43	0.63	มากที่สุด	2
ภาพรวม					3.37	0.72	มากที่สุด	

จากตารางที่ 4-5 จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการ องค์การบริหารส่วนตำบลหนองโสน อำเภอเมืองตราด จังหวัดตราด ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการ องค์การบริหารส่วนตำบลหนองโสน อำเภอเมืองตราด จังหวัดตราด ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง ในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย 3.37 ($S.D. = 0.72$) เมื่อพิจารณาในรายละเอียดสรุปได้ดังนี้

การเปิดบริการตรงเวลา มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด โดยให้ความสำคัญในอันดับ 1 มีค่าเฉลี่ย 3.44 ($S.D. = 0.67$) รองลงมาคือ การให้บริการโดยยึดประโยชน์ของสาธารณะเป็นหลักอยู่ในระดับมากที่สุด โดยให้ความสำคัญในอันดับ 2 มีค่าเฉลี่ย 3.43 ($S.D. = 0.63$)

ส่วนเรื่องการปิดบริการตรงเวลา อยู่ในระดับมาก โดยให้ความสำคัญในอันดับสุดท้าย มีค่าเฉลี่ย 3.26 ($S.D. = 0.97$) ตามลำดับ

ตารางที่ 4-6 จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ของระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการ องค์การบริหารส่วนตำบลหนองโสน อำเภอเมืองตราด จังหวัดตราด ด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า

ด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า	ระดับความพึงพอใจ				$\bar{X}$	$S.D.$	แปลความ	อันดับ
	มากที่สุด	มาก	น้อย	น้อยที่สุด				
1. รับฟังปัญหาหรือข้อซักถามของผู้รับบริการอย่างเต็มที่	190 (51.21)	165 (44.47)	14 (3.77)	2 (0.54)	3.46	0.59	มากที่สุด	1
2. ความชัดเจนในการให้คำแนะนำที่เป็นประโยชน์	189 (50.94)	164 (44.20)	17 (4.58)	1 (0.27)	3.45	0.59	มากที่สุด	2
3. มีการรับฟังความคิดเห็นต่อการให้บริการ เช่น กล่องรับฟังความคิดเห็น, แบบสอบถาม เป็นต้น	189 (50.94)	157 (42.32)	24 (6.47)	1 (0.27)	3.43	0.62	มากที่สุด	4
4. มีการให้บริการที่ทันสมัย	185 (49.87)	167 (45.01)	16 (4.31)	3 (0.81)	3.43	0.61	มากที่สุด	3
ภาพรวม					3.44	0.60	มากที่สุด	

จากตารางที่ 4-6 จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการ องค์การบริหารส่วนตำบลหนองโสน อำเภอเมืองตราด จังหวัดตราด ด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการ องค์การบริหารส่วนตำบลหนองโสน อำเภอเมืองตราด จังหวัดตราด ด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า ในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย 3.44 ($S.D. = 0.60$) เมื่อพิจารณาในรายละเอียดสรุปได้ดังนี้

รับฟังปัญหาหรือข้อซักถามของผู้รับบริการอย่างเต็มที่ มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด โดยให้ความสำคัญ ในอันดับ 1 มีค่าเฉลี่ย 3.46 ($S.D. = 0.59$) รองลงมาคือ ความชัดเจนในการให้คำแนะนำที่เป็นประโยชน์ อยู่ในระดับมากที่สุด โดยให้ความสำคัญในอันดับ 2 มีค่าเฉลี่ย 3.45

($S.D. = 0.59$) ส่วนเรื่องมีการรับฟังความคิดเห็นต่อการให้บริการ เช่น กล้องรับฟังความคิดเห็น, แบบสอบถาม เป็นต้น อยู่ในระดับมากที่สุด โดยให้ความสำคัญในอันดับสุดท้าย มีค่าเฉลี่ย 3.43 ($S.D. = 0.62$) ตามลำดับ

ตารางที่ 4-7 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ของระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการ องค์การบริหารส่วนตำบลหนองโสน อำเภอเมืองตราด จังหวัดตราด ภาพรวม ด้านต่าง ๆ

ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการ องค์การบริหารส่วนตำบลหนองโสน อำเภอเมืองตราด จังหวัดตราด	$\bar{X}$	$S.D.$	แปลความ	อันดับ
1. ด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค	3.38	0.62	มากที่สุด	3
2. ด้านการให้บริการอย่างทันเวลา	3.14	0.77	มาก	5
3. ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ	3.42	0.59	มากที่สุด	2
4. ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง	3.37	0.72	มากที่สุด	4
5. ด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า	3.44	0.60	มากที่สุด	1
ภาพรวม	3.35	0.66	มากที่สุด	

จากตารางที่ 4-7 ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการ องค์การบริหารส่วนตำบลหนองโสน อำเภอเมืองตราด จังหวัดตราด ภาพรวมด้านต่าง ๆ พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการ องค์การบริหารส่วนตำบลหนองโสน อำเภอเมืองตราด จังหวัดตราด ในภาพรวมด้านต่าง ๆ อยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย 3.35 ($S.D. = 0.66$) เมื่อพิจารณาในรายด้าน สรุปได้ดังนี้

ด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า ประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุด โดยให้ความสำคัญในอันดับ 1 มีค่าเฉลี่ย 3.44 ($S.D. = 0.60$) รองลงมาคือ ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ อยู่ในระดับมากที่สุด โดยให้ความสำคัญในอันดับ 2 มีค่าเฉลี่ย 3.42 ($S.D. = 0.59$) ส่วนด้านการให้บริการอย่างทันเวลา อยู่ในระดับมาก โดยให้ความสำคัญในอันดับสุดท้าย มีค่าเฉลี่ย 3.14 ($S.D. = 0.77$) ตามลำดับ

ส่วนที่ 3 การทดสอบสมมติฐาน

สมมติฐานที่ 1 เพศของประชาชนที่ต่างกันมีผลให้ความพึงพอใจต่อการให้บริการ องค์การบริหารส่วนตำบลหนองโสน แตกต่างกัน

ตารางที่ 4-8 ผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนเพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างความพึงพอใจของ ประชาชนต่อการให้บริการ องค์การบริหารส่วนตำบลหนองโสน อำเภอเมืองตราด จังหวัดตราด จำแนกตามเพศ

เพศ	จำนวน	$\bar{X}$	S.D.	t	Sig
ชาย	208	3.31	0.46	1.06	0.28
หญิง	163	3.26	0.43		

* $p < .05$

จากตารางที่ 4-8 ผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนเพื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจของ ประชาชนต่อการให้บริการ องค์การบริหารส่วนตำบลหนองโสน อำเภอเมืองตราด จังหวัดตราด จำแนกตามเพศ พบว่า เพศของประชาชนที่ต่างกันมีผลให้ความพึงพอใจต่อการให้บริการ องค์การบริหารส่วนตำบลหนองโสนไม่แตกต่างกัน จึงปฏิเสธสมมติฐานการวิจัย

สมมติฐานที่ 2 อายุของประชาชนที่ต่างกันมีผลให้ความพึงพอใจต่อการให้บริการ องค์การบริหารส่วนตำบลหนองโสน แตกต่างกัน

ตารางที่ 4-9 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการ องค์การบริหารส่วนตำบลหนองโสน อำเภอเมืองตราด จังหวัดตราด จำแนกตามอายุ

อายุ	$\bar{X}$	S.D.
ต่ำกว่า 20 ปี	3.35	0.46
21-30 ปี	3.31	0.46
31-40 ปี	3.29	0.41
41-50 ปีขึ้นไป	3.21	0.48
50 ปีขึ้นไป	3.37	0.46

ตารางที่ 4-10 ผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนเพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างความพึงพอใจของ
ประชาชนต่อการให้บริการ องค์การบริหารส่วนตำบลหนองโสน อำเภอเมืองตราด
จังหวัดตราด จำแนกตามอายุ

แหล่งความแปรปรวน	<i>df</i>	<i>SS</i>	<i>MS</i>	<i>F</i>	<i>Sig</i>
ระหว่างกลุ่ม	4	0.916	0.22	1.11	0.35
ภายในกลุ่ม	366	75.25	0.20		
รวม	370	76.16			

* $p < .05$

จากตารางที่ 4-10 ผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนเพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการ องค์การบริหารส่วนตำบลหนองโสน อำเภอเมืองตราด จังหวัดตราด จำแนกตามอายุ พบว่า อายุของประชาชนที่ต่างกันมีผลให้ความพึงพอใจต่อการให้บริการ องค์การบริหารส่วนตำบลหนองโสน ไม่แตกต่างกัน จึงปฏิเสธสมมติฐานการวิจัยสมมติฐานที่ 3 รายได้ของประชาชนที่ต่างกันมีผลให้ความพึงพอใจต่อการให้บริการ องค์การบริหารส่วนตำบลหนองโสน แตกต่างกัน

ตารางที่ 4-11 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการ
องค์การบริหารส่วนตำบลหนองโสน อำเภอเมืองตราด จังหวัดตราด จำแนกตาม
รายได้

รายได้	$\bar{X}$	<i>S.D.</i>
ต่ำกว่า 10,000 บาท	3.27	0.43
10,001-20,000 บาท	3.29	0.46
20,001 บาทขึ้นไป	3.43	0.49 □

ตารางที่ 4-12 ผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนเพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการ องค์การบริหารส่วนตำบลหนองโสน อำเภอเมืองตราด จังหวัดตราด จำแนกตามรายได้

แหล่งความแปรปรวน	<i>df</i>	<i>SS</i>	<i>MS</i>	<i>F</i>	<i>Sig</i>
ระหว่างกลุ่ม	2	0.56	0.28	1.37	0.25
ภายในกลุ่ม	368	75.60	0.20		
รวม	370	76.16			

* $p < .05$

จากตารางที่ 4-12 ผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนเพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการ องค์การบริหารส่วนตำบลหนองโสน อำเภอเมืองตราด จังหวัดตราด จำแนกตามรายได้ พบว่า รายได้ของประชาชนที่ต่างกันมีผลให้ความพึงพอใจต่อการให้บริการ องค์การบริหารส่วนตำบลหนองโสน ไม่แตกต่างกัน จึงปฏิเสธสมมติฐานการวิจัย

ตารางที่ 4-13 สรุปการทดสอบสมมติฐาน

สมมติฐาน	ผลการทดสอบสมมติฐาน
1. เพศของประชาชนที่ต่างกันมีผลให้ความพึงพอใจต่อการให้บริการ องค์การบริหารส่วนตำบลหนองโสน แตกต่างกัน	ปฏิเสธสมมติฐาน
2. อายุของประชาชนที่ต่างกันมีผลให้ความพึงพอใจต่อการให้บริการ องค์การบริหารส่วนตำบลหนองโสน แตกต่างกัน	ปฏิเสธสมมติฐาน
3. รายได้ของประชาชนที่ต่างกันมีผลให้ความพึงพอใจต่อการให้บริการ องค์การบริหารส่วนตำบลหนองโสน แตกต่างกัน	ปฏิเสธสมมติฐาน