

บทที่ 4

ผลการวิจัย

การศึกษาวิจัย เรื่อง “ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลเขาสมิง อำเภอสมิง จังหวัดตราด” มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) ศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลเขาสมิง อำเภอสมิง จังหวัดตราด 2) เพื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลเขาสมิง อำเภอสมิง จังหวัดตราด จำแนกตามตัวแปรอิสระ ประกอบด้วย เพศ อายุ ระดับการศึกษา และอาชีพ การวิจัยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่าง คือประชาชนในเขตเทศบาลตำบลเขาสมิง อำเภอสมิง จังหวัดตราด จำนวน 229 คน ผู้วิจัยได้นำเสนอผลการวิเคราะห์ออกเป็น 3 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลลักษณะส่วนบุคคลของกลุ่มตัวอย่าง

ตอนที่ 2 ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลเขาสมิง อำเภอสมิง จังหวัดตราด

ตอนที่ 3 ผลการทดสอบสมมติฐาน

ตอนที่ 1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลลักษณะส่วนบุคคลของกลุ่มตัวอย่าง

ตารางที่ 3 จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามข้อมูลลักษณะส่วนบุคคล

สถานภาพส่วนบุคคล	จำนวน	ร้อยละ
1. เพศ		
ชาย	105	45.85
หญิง	124	54.15
2. อายุ		
ต่ำกว่า 30 ปี	39	17.04
30 ปีขึ้นไป-40 ปี	50	21.83
40 ปีขึ้นไป-50 ปี	71	31.00
50 ปีขึ้นไป	69	30.13

ตารางที่ 3 (ต่อ)

สถานภาพส่วนบุคคล	จำนวน	ร้อยละ
3. ระดับการศึกษา		
ระดับประถมศึกษา	65	28.38
ระดับมัธยมศึกษา/ อนุปริญญา	74	32.31
ระดับปริญญาตรี	73	31.88
สูงกว่าระดับปริญญาตรี	17	7.43
4. อาชีพ		
รับราชการ/ รัฐวิสาหกิจ	79	34.50
ลูกจ้าง/ พนักงานบริษัท	33	14.41
เกษตรกร/ ประมง	24	10.48
ค้าขาย/ ประกอบธุรกิจส่วนตัว	61	26.64
รับจ้างทั่วไป	7	3.06
อื่น ๆ	25	10.91
รวม	229	100.00

จากตารางที่ 3 จำนวนร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามข้อมูลลักษณะส่วนบุคคล พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง คิดเป็นร้อยละ 54.15 และเพศชาย ร้อยละ 45.85 ซึ่งมีอายุ 40 ปีขึ้นไป-50ปี มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 31.00 รองลงมาคือ อายุสูงกว่า 50 ปีขึ้นไป ร้อยละ 30.13 อายุ 30 ปีขึ้นไป-40 ปี ร้อยละ 21.83 และอายุต่ำกว่า 30 ปี ร้อยละ 17.04 ตามลำดับ ระดับการศึกษาส่วนใหญ่จบการศึกษาระดับมัธยมศึกษา/ อนุปริญญา คิดเป็นร้อยละ 32.31 รองลงมาศึกษาระดับปริญญาตรี ร้อยละ 31.88 ศึกษาระดับประถมศึกษา ร้อยละ 28.38 และศึกษาสูงกว่าปริญญาตรี ร้อยละ 7.43 ตามลำดับ มีอาชีพรับราชการ/ รัฐวิสาหกิจร้อยละ 34.50 รองลงมาคือ อาชีพค้าขาย/ ประกอบธุรกิจส่วนตัว ร้อยละ 26.64 อาชีพลูกจ้าง/ พนักงานบริษัท ร้อยละ 14.41 อาชีพอื่น ๆ ร้อยละ 10.91, อาชีพเกษตรกร/ ประมง ร้อยละ 10.48 และอาชีพรับจ้างทั่วไป ร้อยละ 3.06 ตามลำดับ

ตอนที่ 2 ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลเขาสมิง อำเภอสุมิง จังหวัดตราด

ตารางที่ 4 จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลเขาสมิง อำเภอสุมิง จังหวัดตราด ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ

ด้านความเป็นรูปธรรม ของการบริการ	ระดับความพึงพอใจ				$\bar{X}$	SD	แปลความ	อันดับ
	มากที่สุด	มาก	น้อย	น้อยที่สุด				
1. จำนวนเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีจำนวนเพียงพอสำหรับผู้มารับบริการ	99 (43.23)	116 (50.66)	14 (6.11)	-	3.37	.60	มากที่สุด	1
2. เทศบาลมีการจัดเตรียมอุปกรณ์เครื่องมือเครื่องใช้เพื่ออำนวยความสะดวกแก่ประชาชนอย่างเพียงพอ	44 (19.21)	166 (72.49)	19 (8.30)	-	3.11	.51	มาก	3
3. ความเหมาะสมในการแต่งกาย บุคลิก ลักษณะท่าทางของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	90 (39.30)	112 (48.91)	23 (10.04)	4 (1.75)	3.26	.71	มากที่สุด	2
4. เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีความรู้ความสามารถในการให้บริการ	34 (14.85)	168 (73.36)	27 (11.79)	-	3.03	.52	มาก	4
ภาพรวม					3.19	.44	มาก	

จากตารางที่ 4 จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลเขาสมิง อำเภอสุมิง จังหวัดตราด ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลเขาสมิง อำเภอสุมิง จังหวัดตราด โดยภาพรวมด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการอยู่ในระดับพึงพอใจมาก มีค่าเฉลี่ย ($\bar{X} = 3.19$, $SD = .44$) เมื่อพิจารณาในรายละเอียด สรุปได้ดังนี้

ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลเขาสมิง อำเภอเขาสมิง จังหวัดตราด ในเรื่องจำนวนเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีจำนวนเพียงพอสำหรับผู้มารับบริการ เป็นอันดับ 1 อยู่ในระดับความพึงพอใจมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย ($\bar{X} = 3.37$, $SD = .60$) รองลงมาคือความเหมาะสมในการแต่งกาย บุคลิก ลักษณะ ท่าทางของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีค่าเฉลี่ย ($\bar{X} = 3.26$, $SD = .71$) เทศบาลมีการจัดเตรียมอุปกรณ์ เครื่องมือเครื่องใช้เพื่ออำนวยความสะดวกแก่ประชาชนอย่างเพียงพอ มีค่าเฉลี่ย ($\bar{X} = 3.11$, $SD = .51$) และลำดับสุดท้าย คือ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีความรู้ความสามารถในการให้บริการ มีค่าเฉลี่ย ($\bar{X} = 3.03$, $SD = .52$)

ตารางที่ 5 จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลเขาสมิง อำเภอเขาสมิง จังหวัดตราด ด้านความน่าเชื่อถือไว้วางใจในการบริการ

ด้านความน่าเชื่อถือ ไว้วางใจในการบริการ	ระดับความพึงพอใจ				$\bar{X}$	SD	แปลความ	อันดับ
	มากที่สุด	มาก	น้อย	น้อยที่สุด				
1. เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานให้คำแนะนำ ชี้แจงเกี่ยวกับขั้นตอนการปฏิบัติงานแก่ท่านเป็นอย่างดี	100 (43.67)	109 (47.60)	19 (8.30)	1 (0.44)	3.35	.65	มากที่สุด	1
2. การจัดเตรียมเอกสารและแบบพิมพ์ต่างๆของเจ้าหน้าที่ไม่เกิดปัญหาในด้านการปฏิบัติ	46 (20.09)	157 (68.56)	26 (11.35)	- -	3.09	.56	มาก	3
3. ความเป็นธรรมชาติของขั้นตอน/วิธีการให้บริการเรียงลำดับก่อน-หลัง	88 (38.43)	117 (51.09)	24 (10.48)	- -	3.28	.64	มากที่สุด	2
4. การปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ได้ลดขั้นตอนทำให้การบริการรวดเร็ว	44 (19.21)	163 (71.18)	21 (9.17)	1 (0.44)	3.09	.54	มาก	4
ภาพรวม					3.20	.46	มาก	

จากตารางที่ 5 จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลเขาสมิง อำเภอสุมิง จังหวัดตราด ด้านความน่าเชื่อถือไว้วางใจในการบริการ พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลเขาสมิง อำเภอสุมิง จังหวัดตราด โดยภาพรวมความน่าเชื่อถือไว้วางใจในการบริการ อยู่ในระดับพึงพอใจมาก มีค่าเฉลี่ย ($\bar{X} = 3.20$, $SD = .46$) เมื่อพิจารณาในรายละเอียดสรุปได้ดังนี้

ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลเขาสมิง อำเภอสุมิง จังหวัดตราด ในเรื่องเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานให้คำแนะนำ ชี้แจงเกี่ยวกับขั้นตอนการปฏิบัติงานแก่ท่านเป็นอย่างดี เป็นอันดับ 1 อยู่ในระดับความพึงพอใจมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย ($\bar{X} = 3.35$, $SD = .65$) รองลงมาคือความเป็นธรรมของขั้นตอน/วิธีการให้บริการเรียงตามลำดับก่อน-หลัง มีค่าเฉลี่ย ($\bar{X} = 3.28$, $SD = .64$) การจัดเตรียมเอกสารและแบบพิมพ์ต่างๆของเจ้าหน้าที่ ไม่เกิดปัญหาในด้านการปฏิบัติ มีค่าเฉลี่ย ($\bar{X} = 3.09$, $SD = .56$) และลำดับสุดท้าย คือ ด้านการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ได้ลดขั้นตอนการปฏิบัติตามระเบียบกฎหมาย ทำให้การบริการรวดเร็ว มีค่าเฉลี่ย ($\bar{X} = 3.09$, $SD = .54$)

ตารางที่ 6 จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลเขาสมิง อำเภอสุมิง จังหวัดตราด ด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ

ด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ	ระดับความพึงพอใจ				$\bar{X}$	SD	แปลความ	อันดับ
	มากที่สุด	มาก	น้อย	น้อยที่สุด				
1. ท่านมาติดต่องานที่เทศบาลแล้ว งานสำเร็จตามวัตถุประสงค์	99 (43.23)	116 (50.66)	14 (6.11)	-	3.37	.60	มากที่สุด	1
2. งานที่ท่านมาติดต่อรับบริการจากเจ้าหน้าที่เจ้าหน้าที่ทำงานได้ถูกต้องเรียบร้อย	58 (25.33)	154 (67.25)	17 (7.42)	-	3.18	.54	มาก	3
3. เทศบาลได้จัดทำป้ายประชาสัมพันธ์ ทำให้มีความเข้าใจขั้นตอนการให้บริการ	83 (36.24)	122 (53.28)	24 (10.48)	-	3.26	.63	มากที่สุด	2

ตารางที่ 6 (ต่อ)

ด้านการตอบสนองต่อ ผู้รับบริการ	ระดับความพึงพอใจ				$\bar{X}$	SD	แปลความ	อันดับ
	มากที่สุด	มาก	น้อย	น้อยที่สุด				
4. เอกสารที่เทศบาล เตรียมไว้บริการ มี ตัวอย่างคำแนะนำ การบริการอย่างชัดเจน	37 (16.16)	166 (72.49)	26 (11.35)	-	3.05	.52	มาก	4
ภาพรวม					3.21	.43	มาก	

จากตารางที่ 6 จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลเขาสมิง อำเภอกาฬสินธุ์ จังหวัดอุดรธานี ด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลเขาสมิง อำเภอกาฬสินธุ์ จังหวัดอุดรธานี โดยภาพรวมด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ อยู่ในระดับพึงพอใจมาก มีค่าเฉลี่ย ($\bar{X} = 3.21$, $SD = .43$) เมื่อพิจารณาในรายละเอียด สรุปได้ดังนี้

ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลเขาสมิง อำเภอกาฬสินธุ์ จังหวัดอุดรธานี ในเรื่องท่านมาติดต่องานที่เทศบาลแล้ว งานสำเร็จตามวัตถุประสงค์ เป็นอันดับ 1 อยู่ในระดับความพึงพอใจมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย ($\bar{X} = 3.37$, $SD = .60$) รองลงมาคือเทศบาลได้จัดทำป้ายประชาสัมพันธ์ ทำให้มีความเข้าใจขั้นตอนการให้บริการ มีค่าเฉลี่ย ($\bar{X} = 3.26$, $SD = .63$) งานที่ท่านมาติดต่อรับบริการจากเจ้าหน้าที่ เจ้าหน้าที่ทำงานได้ถูกต้องเรียบร้อย มีค่าเฉลี่ย ($\bar{X} = 3.18$, $SD = .54$) และลำดับสุดท้าย คือ ด้านเอกสารที่เทศบาลเตรียมไว้บริการ มีตัวอย่างคำแนะนำการบริการอย่างชัดเจน เข้าใจมากขึ้น มีค่าเฉลี่ย ($\bar{X} = 3.05$, $SD = .52$)

ตารางที่ 7 จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความพึงพอใจของประชาชน
ต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลเขาสมิง อำเภอเขาสมิง จังหวัดตราด ด้านการให้
ความมั่นใจแก่ผู้รับบริการ

ด้านการให้ความมั่นใจ แก่ผู้รับบริการ	ระดับความพึงพอใจ				$\bar{X}$	SD	แปลความ	อันดับ
	มากที่สุด	มาก	น้อย	น้อยที่สุด				
1. มีการประชาสัมพันธ์ ข้อมูลที่เป็นประโยชน์ ท่านทราบ	94 (41.05)	111 (48.47)	22 (9.61)	2 (0.87)	3.30	.67	มากที่สุด	1
2. มีการแจ้งเบอร์ โทรศัพท์ที่สามารถ ติดต่อได้	54 (23.58)	151 (65.94)	22 (9.61)	2 (0.87)	3.12	.59	มาก	4
3. มีการแจ้งสถานที่ และบุคคลที่สามารถ ร้องทุกข์หรือร้องเรียน ได้	82 (35.81)	126 (55.02)	20 (8.73)	1 (0.44)	3.26	.63	มากที่สุด	2
4. มีการประชาสัมพันธ์ ข่าวสารในช่องทาง ต่าง ๆ เช่น เสียงตามสาย	59 (25.76)	142 (62.01)	27 (11.79)	1 (0.44)	3.13	.61	มาก	3
ภาพรวม					3.20	.49	มาก	

จากตารางที่ 7 จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลเขาสมิง อำเภอเขาสมิง จังหวัดตราด ด้านการให้ความมั่นใจแก่ผู้รับบริการ พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลเขาสมิง อำเภอเขาสมิง จังหวัดตราด โดยภาพรวมด้านการให้ความมั่นใจแก่ผู้รับบริการ อยู่ในระดับพึงพอใจมาก มีค่าเฉลี่ย ($\bar{X} = 3.20$, $SD = .49$) เมื่อพิจารณาในรายละเอียด สรุปได้ดังนี้

ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลเขาสมิง อำเภอเขาสมิง จังหวัดตราด ในเรื่องมีการประชาสัมพันธ์ข้อมูลที่เป็นประโยชน์ให้ท่านทราบเช่น กิจกรรมที่ต้องเสียภาษี ระยะเวลาการเสียภาษี เป็นอันดับ 1 อยู่ในระดับความพึงพอใจมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย ($\bar{X} = 3.30$, $SD = .67$) รองลงมาคือมีการแจ้งสถานที่และบุคคลที่สามารถร้องทุกข์หรือร้องเรียนได้ มีค่าเฉลี่ย ($\bar{X} = 3.26$, $SD = .63$) มีการประชาสัมพันธ์ข่าวสารในช่องทางต่าง ๆ เช่น เสียงตามสาย, เว็บไซต์, วิทยุชุมชน มีค่าเฉลี่ย ($\bar{X} = 3.13$, $SD = .61$) และลำดับสุดท้าย คือ มีการแจ้งเบอร์โทรศัพท์ที่สามารถติดต่อได้ มีค่าเฉลี่ย ($\bar{X} = 3.12$, $SD = .59$)

ตารางที่ 8 จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความพึงพอใจของประชาชน
ต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลเขาสมิง อำเภอเขาสมิง จังหวัดตราด ด้านความเข้าใจ
และเห็นอกเห็นใจผู้รับบริการ

	ระดับความพึงพอใจ				$\bar{X}$	SD	แปลความ	อันดับ
	มากที่สุด	มาก	น้อย	น้อยที่สุด				
1. พนักงานเอาใจใส่ ยิ้มแย้มแจ่มใส	90 (39.30)	118 (51.53)	19 (8.30)	2 (0.87)	3.30	.65	มากที่สุด	1
2. พนักงานให้ ความช่วยเหลือ ให้ ความสะดวกอย่างดี	57 (24.89)	151 (65.94)	20 (8.73)	1 (0.44)	3.15	.58	มาก	3
3. พนักงานรับฟัง ปัญหาผู้มาติดต่อ และ ชี้แจงด้วยเหตุผลเสมอ	77 (33.62)	126 (55.02)	26 (11.35)	- -	3.22	.63	มาก	2
4. พนักงานยอมรับคำติ ชมและสำรวจกิริยา ท่าทาง	45 (9.65)	143 (62.45)	38 (16.59)	3 (1.31)	3.00	.65	มาก	4
ภาพรวม					3.17	.49	มาก	

จากตารางที่ 8 จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความพึงพอใจ
ของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลเขาสมิง อำเภอเขาสมิง จังหวัดตราด ด้าน
ความเข้าใจและเห็นอกเห็นใจผู้รับบริการ พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของ
เทศบาลตำบลเขาสมิง อำเภอเขาสมิง จังหวัดตราด โดยภาพรวมด้านความเข้าใจและเห็นอกเห็นใจ
ผู้รับบริการ อยู่ในระดับพึงพอใจมาก มีค่าเฉลี่ย ($\bar{X} = 3.17$, $SD = .49$) เมื่อพิจารณาในรายละเอียด
สรุปได้ดังนี้

ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลเขาสมิง อำเภอเขาสมิง
จังหวัดตราด ในเรื่องพนักงานเอาใจใส่ ยิ้มแย้มแจ่มใส เป็นอันดับ 1 อยู่ในระดับความพึงพอใจมาก
ที่สุด มีค่าเฉลี่ย ($\bar{X} = 3.30$, $SD = .65$) รองลงมาคือพนักงานรับฟังปัญหาผู้มาติดต่อ และชี้แจงด้วย
เหตุผลเสมอ มีค่าเฉลี่ย ($\bar{X} = 3.15$, $SD = .58$) พนักงานให้ความช่วยเหลือให้ความสะดวกอย่างดี
มีค่าเฉลี่ย ($\bar{X} = 3.15$, $SD = .58$) และลำดับสุดท้าย คือ พนักงานยอมรับคำติชมและสำรวจกิริยา
ท่าทาง มีค่าเฉลี่ย ($\bar{X} = 3.00$, $SD = .65$)

ตารางที่ 9 จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความพึงพอใจของ ประชาชน
ต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลเขาสมิง อำเภอเขาสมิง จังหวัดตราดในภาพรวม
จำแนกตามด้าน

ความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริการ	$\bar{X}$	SD	แปลความ	อันดับ
ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ	3.19	.44	มาก	4
ด้านความน่าเชื่อถือไว้วางใจในการบริการ	3.20	.46	มาก	3
ด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ	3.21	.43	มาก	1
ด้านการให้ความมั่นใจแก่ผู้รับบริการ	3.20	.49	มาก	2
ด้านความเข้าใจและเห็นอกเห็นใจผู้รับบริการ	3.17	.49	มาก	5
รวม	3.19	.39	มาก	-

จากตารางที่ 9 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลเขาสมิง อำเภอเขาสมิง พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจในภาพรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย ($\bar{X} = 3.19$, $SD = .39$) เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจอยู่ในระดับพึงพอใจมาก ด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการเป็นอันดับที่ 1 ค่าเฉลี่ย ($\bar{X} = 3.21$, $SD = .43$) รองลงมาคือ ด้านการให้ความมั่นใจแก่ผู้รับบริการ มีค่าเฉลี่ย ($\bar{X} = 3.20$, $SD = .49$) ด้านความน่าเชื่อถือไว้วางใจในการบริการ มีค่าเฉลี่ย ($\bar{X} = 3.20$, $SD = .46$) ด้านความเป็นรูปธรรมของการให้บริการ มีค่าเฉลี่ย ($\bar{X} = 3.19$, $SD = .44$) และด้านความเข้าใจและเห็นอกเห็นใจผู้รับบริการ มีค่าเฉลี่ย ($\bar{X} = 3.17$, $SD = .49$) ตามลำดับ

ตอนที่ 3 การทดสอบสมมติฐาน

ตารางที่ 10 เปรียบเทียบเพศกับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลตำบล
เขาสมิง อำเภอเขาสมิง จังหวัดตราด

เพศ	จำนวน	$\bar{X}$	SD	t	Sig.
ชาย	105	3.23	.392	1.161	.247
หญิง	124	3.17	.386		

* $p \leq .05$

จากตารางที่ 10 การเปรียบเทียบเพศกับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลเขาสมิง อำเภอสายบุรี จังหวัดตรัง พบว่า ค่า Sig. เท่ากับ .247 แสดงว่าผู้รับบริการเพศชาย และเพศหญิง มีความพึงพอใจต่อการให้บริการ ไม่แตกต่างกัน จึงปฏิเสธสมมติฐาน

ตารางที่ 11 ผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนเพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างของความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลเขาสมิง อำเภอสายบุรี จังหวัดตรัง จำแนกตามอายุ

แหล่งความแปรปรวน	df	SS	MS	F	Sig.
ระหว่างกลุ่ม	3	0.75	.251	1.669	.174
ภายในกลุ่ม	225	33.85	.150		
รวม	228	34.60			

* $p \leq .05$

จากตารางที่ 11 ผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนเพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างของความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลเขาสมิง อำเภอสายบุรี จังหวัดตรัง จำแนกตามอายุ พบว่า ประชาชนที่มีอายุ ต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการบริการ ไม่แตกต่างกัน ที่นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ตารางที่ 12 ผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนเพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างของความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลเขาสมิง อำเภอสายบุรี จังหวัดตรัง จำแนกตามระดับการศึกษา

แหล่งความแปรปรวน	df	SS	MS	F	Sig.
ระหว่างกลุ่ม	3	2.72	.905	6.389	.000
ภายในกลุ่ม	225	31.88	.142		
รวม	228	34.60			

* $p \leq .05$

จากตารางที่ 12 ผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนเพื่อเปรียบเทียบความแตกต่าง ของความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลเขาสมิง อำเภอเขาสมิง จังหวัดตราด จำแนกตามระดับการศึกษา พบว่าผู้รับบริการ ที่มีระดับการศึกษาที่ต่างกันมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลเขาสมิง ในภาพรวมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 และได้ทำการวิเคราะห์เปรียบเทียบรายคู่ด้วยวิธีของ LSD ต่อ ได้ผลการวิเคราะห์ ดังนี้

ตารางที่ 13 ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบรายคู่ (Post Hoc) ของค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลเขาสมิง อำเภอเขาสมิง จังหวัดตราด ภาพรวมของการบริการทั้ง 5 ด้าน จำแนกตามระดับการศึกษาของผู้รับบริการ

ระดับการศึกษา	$\bar{X}$	ประถมศึกษา	มัธยมศึกษา/อนุปริญา	ปริญาตรี	สูงกว่าปริญาตรี
ประถมศึกษา	3.33	-	.24*	.17*	-.04
มัธยมศึกษา/อนุปริญา	3.08	-	-	-.07	-.29*
ปริญาตรี	3.15	-	-	-	-.21*
สูงกว่าปริญาตรี	3.37	-	-	-	-

* $p \leq .05$

จากตารางที่ 13 เมื่อทำการทดสอบความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยเป็นรายคู่ ด้วยวิธีการทดสอบของ LSD (Least Significant Difference) พบว่า อาชีพต่าง ๆ ที่มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลเขาสมิง แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ได้แก่

การศึกษาระดับมัธยม มีความพึงพอใจต่อการบริการมากกว่า การศึกษาระดับประถมศึกษา
การศึกษาระดับปริญาตรี มีความพึงพอใจต่อการบริการมากกว่า การศึกษา
ระดับประถม

การศึกษาสูงกว่าปริญาตรี มีความพึงพอใจต่อการบริการมากกว่า การศึกษา
ระดับประถมศึกษา ระดับมัธยมศึกษา และระดับปริญาตรี

ตารางที่ 14 ผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนเพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างของความพึงพอใจ
ของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลเขาสมิง อำเภอเขาสมิง จังหวัดตราด
จำแนกตามอาชีพ

แหล่งความแปรปรวน	df	SS	MS	F	Sig.
ระหว่างกลุ่ม	5	0.39	.078	.507	.771
ภายในกลุ่ม	223	34.21	.153		
รวม	228	34.60			

* $p \leq .05$

ตารางที่ 14 ผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนเพื่อเปรียบเทียบความแตกต่าง ของ
ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลเขาสมิง อำเภอเขาสมิง จังหวัดตราด
จำแนกตามอาชีพ พบว่าผู้รับบริการ ที่มีอาชีพที่ต่างกันมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของเทศบาล
ตำบลเขาสมิง ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ตารางที่ 15 ผลการทดสอบสมมติฐาน

สมมติฐาน	ผลการทดสอบสมมติฐาน
1. ผู้รับบริการเพศต่างกันมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของ เทศบาลตำบลเขาสมิง แตกต่างกัน	ปฏิเสธสมมติฐาน
2. ผู้รับบริการที่มีอายุต่างกันมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของ เทศบาลตำบลเขาสมิง แตกต่างกัน	ปฏิเสธสมมติฐาน
3. ผู้รับบริการที่มีการศึกษาต่างกันมีความพึงพอใจต่อ การให้บริการของเทศบาลตำบลเขาสมิง แตกต่างกัน	ยอมรับสมมติฐาน
4. ผู้รับบริการมีอาชีพต่างกันความพึงพอใจต่อการให้บริการของ เทศบาลตำบลเขาสมิง แตกต่างกัน	ปฏิเสธสมมติฐาน