

บทที่ 4

ผลการวิจัย

การวิจัยเรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลเกาะขวาง อำเภอเมืองจันทบุรี จังหวัดจันทบุรี มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) เพื่อศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลเกาะขวาง อำเภอเมืองจันทบุรี จังหวัดจันทบุรี 2) เพื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลเกาะขวาง อำเภอเมืองจันทบุรี จังหวัดจันทบุรี จำแนกตามเพศ อายุ ระดับการศึกษา และอาชีพ โดยเก็บข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่าง คือ ประชาชนในเขตเทศบาลตำบลเกาะขวาง อำเภอเมืองจันทบุรี จังหวัดจันทบุรี จำนวน 376 คน ซึ่งผู้วิจัยได้นำเสนอผลการวิเคราะห์เป็น 3 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลลักษณะทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง

ตอนที่ 2 ผลการวิเคราะห์ระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลเกาะขวาง อำเภอเมืองจันทบุรี จังหวัดจันทบุรี

ตอนที่ 3 ผลการทดสอบสมมติฐาน

ตอนที่ 1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลลักษณะทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง

ตารางที่ 5 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามข้อมูลลักษณะทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง

ข้อมูลทั่วไป	จำนวน	ร้อยละ
1. เพศ		
1.1 ชาย	173	46.01
1.2 หญิง	203	53.99
2. อายุ		
2.1 ต่ำกว่า 21 ปี	39	10.37
2.2 อายุ 21 ปีขึ้นไป-30 ปี	95	25.27
2.3 อายุ 30 ปีขึ้นไป-40 ปี	124	32.98
2.4 อายุ 40 ปีขึ้นไป-50 ปี	85	22.61
2.5 อายุ 50 ปีขึ้นไป-60 ปี	23	6.12
2.6 อายุ 60 ปีขึ้นไป	10	2.66

ตารางที่ 5 (ต่อ)

ข้อมูลทั่วไป	จำนวน	ร้อยละ
3. ระดับการศึกษา		
3.1 ไม่เกินประถมศึกษา	31	8.24
3.2 ประถมศึกษาปีที่ 3	52	13.83
3.3 มัธยมศึกษาปีที่ 6 หรือ ปวช.	108	28.72
3.4 อนุปริญญา หรือ ปวส.	113	30.05
3.5 ปริญญาตรีขึ้นไป	72	19.15
4. อาชีพ		
4.1 รับราชการ/ รัฐวิสาหกิจ	68	18.09
4.2 ลูกจ้าง/ พนักงานบริษัท	65	17.29
4.3 ผู้ประกอบการ/ เจ้าของธุรกิจ	53	14.10
4.4 ค้าขาย/ ประกอบธุรกิจส่วนตัว	65	17.29
4.5 นักเรียน/ นักศึกษา	41	10.90
4.6 รับจ้างทั่วไป	51	13.56
4.7 เกษตร/ ประมง	32	8.51
4.8 อื่น ๆ	1	0.27
รวม	376	100.00

จากตารางที่ 5 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามข้อมูลลักษณะทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ เป็นเพศหญิง ร้อยละ 53.99 อายุ 30 ปีขึ้นไป-40 ปี มากที่สุด ร้อยละ 32.98 รองลงมาอายุ 21 ปีขึ้นไป-30 ปี ร้อยละ 25.27 อายุ 40 ปีขึ้นไป-50 ปี ร้อยละ 22.61 อายุต่ำกว่า 21 ปี ร้อยละ 10.37 อายุ 50 ปีขึ้นไป-60 ปี ร้อยละ 6.12 และอายุ 60 ปีขึ้นไป ร้อยละ 2.66 ตามลำดับ โดยส่วนใหญ่จบการศึกษาระดับอนุปริญญา หรือ ปวส. ร้อยละ 30.05 รองลงมาจบการศึกษาระดับมัธยมศึกษาปีที่ 6 หรือ ปวช. ร้อยละ 28.72 ปริญญาตรีขึ้นไป ร้อยละ 19.15 มัธยมศึกษาปีที่ 3 ร้อยละ 13.83 และไม่เกินประถมศึกษา ร้อยละ 8.24 ตามลำดับ มีอาชีพ รับราชการหรือรัฐวิสาหกิจ มากที่สุด ร้อยละ 18.09 รองลงมาอาชีพลูกจ้างหรือพนักงานบริษัทและอาชีพค้าขายหรือประกอบธุรกิจส่วนตัว ร้อยละ 17.29 ผู้ประกอบการหรือเจ้าของธุรกิจ ร้อยละ 14.10 รับจ้างทั่วไป ร้อยละ 13.56 นักเรียนหรือนักศึกษา ร้อยละ 10.90 เกษตรหรือประมง ร้อยละ 8.51 และอื่น ๆ ร้อยละ .27 ตามลำดับ

ตอนที่ 2 ผลการวิเคราะห์ระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการ ของเทศบาลตำบลเกาะขวาง อำเภอเมืองจันทบุรี จังหวัดจันทบุรี

ตารางที่ 6 จำนวนร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความพึงพอใจของประชาชนต่อ
คุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลเกาะขวาง อำเภอเมืองจันทบุรี จังหวัดจันทบุรี
ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ

ด้านความเป็น รูปธรรมของการ บริการ	ระดับความพึงพอใจ				X̄	SD	แปลความ	อันดับ
	พึงพอใจ มากที่สุด	พึงพอใจ มาก	พึงพอใจ น้อย	พึงพอใจ น้อยที่สุด				
1. จำนวนเจ้าหน้าที่ ผู้ให้บริการมีจำนวน เพียงพอสำหรับ ผู้มารับบริการ	109 (28.99)	117 (31.12)	101 (26.86)	49 (13.03)	2.76	1.01	มาก	3
2. เทศบาลมีกร จัดเตรียมอุปกรณ์ เครื่องมือเครื่องใช้ เพื่ออำนวยความสะดวก สะดวกแก่ประชาชน อย่างเพียงพอ	110 (29.26)	112 (29.79)	115 (30.59)	39 (10.37)	2.78	0.98	มาก	1
3. ความเหมาะสมใน การแต่งกาย บุคลิก ลักษณะ ท่าทางของ เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	87 (23.14)	140 (37.23)	115 (30.59)	34 (9.04)	2.74	0.91	มาก	4
4. เจ้าหน้าที่ผู้ ให้บริการมีความรู้ ความสามารถในการ ให้บริการ เช่น การตอบข้อสงสัย ให้คำแนะนำช่วย แก้ปัญหาได้	94 (25.00)	139 (36.97)	101 (26.86)	42 (11.17)	2.76	0.95	มาก	2
ภาพรวมด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ					2.76	0.89	มาก	

จากตารางที่ 6 จำนวนร้อยละ ค่าเฉลี่ย และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความพึงพอใจของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลเกาะขวาง อำเภอเมืองจันทบุรี จังหวัดจันทบุรี ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลเกาะขวาง อำเภอเมืองจันทบุรี จังหวัดจันทบุรี อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 2.76, SD = 0.89$) เมื่อพิจารณาในรายละเอียด สรุปได้ดังนี้

ประชาชนมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลเกาะขวาง อำเภอเมืองจันทบุรี จังหวัดจันทบุรี ในเรื่องเทศบาลมีการจัดเตรียมอุปกรณ์ เครื่องมือเครื่องใช้เพื่ออำนวยความสะดวกแก่ประชาชนอย่างเพียงพอ อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 2.78, SD = 0.98$) เป็นอันดับแรก รองลงมาเป็นเรื่องเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีความรู้ความสามารถในการให้บริการ เช่น การตอบข้อสงสัย ให้คำแนะนำช่วยแก้ปัญหาได้ อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 2.76, SD = 0.95$) และจำนวนเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีจำนวนเพียงพอสำหรับผู้มารับบริการอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 2.76, SD = 1.01$) และความเหมาะสมในการแต่งกาย บุคลิก ลักษณะ ท่าทางของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 2.74, SD = 0.91$) เป็นอันดับสุดท้าย

ตารางที่ 7 จำนวนร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความพึงพอใจของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลเกาะขวาง อำเภอเมืองจันทบุรี จังหวัดจันทบุรี ด้านความน่าเชื่อถือไว้วางใจในการบริการ

ด้านความน่าเชื่อถือไว้วางใจในการบริการ	ระดับความพึงพอใจ				\bar{X}	SD	แปลความ	อันดับ
	พึงพอใจมากที่สุด	พึงพอใจมาก	พึงพอใจน้อย	พึงพอใจน้อยที่สุด				
1. เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติให้คำแนะนำ ชี้แจงเกี่ยวกับขั้นตอนการปฏิบัติงานแก่ท่านเป็นอย่างดี	90 (23.94)	171 (45.48)	75 (19.95)	40 (10.64)	2.82	0.91	มาก	2
2. การจัดเตรียมเอกสารและแบบพิมพ์ต่าง ๆ ของเจ้าหน้าที่ไม่เกิดปัญหาในด้านการปฏิบัติงาน	86 (22.87)	172 (45.74)	85 (22.61)	33 (8.78)	2.82	0.88	มาก	1

ตารางที่ 7 (ต่อ)

ด้านความน่าเชื่อถือ ไว้วางใจในการ บริการ	ระดับความพึงพอใจ				\bar{X}	SD	แปลความ	อันดับ
	พึงพอใจ มากที่สุด	พึงพอใจ มาก	พึงพอใจ น้อย	พึงพอใจ น้อยที่สุด				
3. ขั้นตอนการ ให้บริการเรียง ตามลำดับก่อนหลัง	92 (24.47)	164 (43.62)	82 (21.81)	38 (10.11)	2.82	0.92	มาก	3
4. การปฏิบัติงาน ของเจ้าหน้าที่ได้ลด ขั้นตอนการปฏิบัติ ตามระเบียบกฎหมาย ทำให้การบริการ เป็นไปอย่างรวดเร็ว	81 (21.50)	166 (44.10)	75 (19.90)	54 (14.40)	2.72	0.96	มาก	4
ภาพรวมด้านความน่าเชื่อถือไว้วางใจในการบริการ					2.80	0.77	มาก	

จากตารางที่ 7 จำนวนร้อยละ ค่าเฉลี่ย และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความพึงพอใจของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลเกาะขวาง อำเภอเมืองจันทบุรี จังหวัดจันทบุรี ด้านความน่าเชื่อถือไว้วางใจในการบริการ พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลเกาะขวาง อำเภอเมืองจันทบุรี จังหวัดจันทบุรี อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 2.80$, $SD = 0.77$) เมื่อพิจารณาในรายละเอียด สรุปได้ดังนี้

ประชาชนมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลเกาะขวาง อำเภอเมืองจันทบุรี จังหวัดจันทบุรี ในเรื่องการจัดเตรียมเอกสารและแบบพิมพ์ต่าง ๆ ของเจ้าหน้าที่ ไม่เกิดปัญหาในด้านการปฏิบัติงาน อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 2.82$, $SD = 0.88$) เป็นอันดับแรก รองลงมาเป็นเรื่องเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติให้คำแนะนำ ซึ่งแจ่มเกี่ยวกับขั้นตอนการปฏิบัติงานแก่ท่านเป็นอย่างดี อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 2.82$, $SD = 0.91$) และขั้นตอนการให้บริการเรียงตามลำดับก่อนหลัง อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 2.82$, $SD = 0.92$) และการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ได้ลดขั้นตอนการปฏิบัติตามระเบียบกฎหมาย ทำให้การบริการเป็นไปอย่างรวดเร็ว อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 2.72$, $SD = 0.96$) เป็นอันดับสุดท้าย

ตารางที่ 8 จำนวนร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความพึงพอใจของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลเกาะขวาง อำเภอเมืองจันทบุรี จังหวัดจันทบุรี ด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ

ด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ	ระดับความพึงพอใจ				\bar{X}	SD	แปลความ	อันดับ
	พึงพอใจมากที่สุด	พึงพอใจมาก	พึงพอใจน้อย	พึงพอใจน้อยที่สุด				
1. ท่านมาติดต่องานที่เทศบาลแล้ว ได้รับความสำเร็จตรงกับความต้องการ	108 (28.72)	126 (33.51)	67 (17.82)	75 (19.95)	2.71	1.08	มาก	4
2. งานที่ท่านมาติดต่อรับบริการจากเจ้าหน้าที่ทำงานได้ถูกต้องเรียบร้อย	108 (28.72)	122 (32.40)	95 (25.30)	51 (13.60)	2.76	1.01	มาก	2
3. เทศบาลได้จัดทำป้ายประชาสัมพันธ์ ทำให้มีความเข้าใจขั้นตอนให้บริการได้ถูกต้อง	86 (22.87)	157 (41.76)	81 (21.54)	52 (13.83)	2.74	0.96	มาก	3
4. เอกสารที่เทศบาลเตรียมไว้บริการ มีตัวอย่างแนะนำประเภทบริการอย่างชัดเจนเข้าใจได้ถูกต้องมากขึ้น	95 (25.27)	160 (42.55)	83 (22.07)	38 (10.11)	2.83	0.92	มาก	1
ภาพรวมด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ					2.76	0.87	มาก	

จากตารางที่ 8 จำนวนร้อยละ ค่าเฉลี่ย และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความพึงพอใจของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลเกาะขวาง อำเภอเมืองจันทบุรี จังหวัดจันทบุรี ด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลเกาะขวาง อำเภอเมืองจันทบุรี จังหวัดจันทบุรี อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 2.76$, $SD = 0.87$) เมื่อพิจารณาในรายละเอียด สรุปได้ดังนี้

ประชาชนมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลเกาะขวาง อำเภอเมืองจันทบุรี จังหวัดจันทบุรี ในเรื่องเอกสารที่เทศบาลเตรียมไว้บริการ มีตัวอย่างแนะนำประเภทบริการอย่างชัดเจนเข้าใจได้ถูกต้องมากขึ้น อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 2.83, SD = 0.92$) เป็นอันดับแรก รองลงมาเป็นเรื่องงานที่ท่านมาติดต่อรับบริการจากเจ้าหน้าที่ทำงานได้ถูกต้องเรียบร้อย อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 2.76, SD = 1.04$) และเทศบาลได้จัดทำป้ายประชาสัมพันธ์ทำให้มีความเข้าใจขั้นตอนให้บริการได้ถูกต้อง อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 2.74, SD = 0.96$) และท่านมาติดต่องานที่เทศบาลแล้วได้รับความสำเร็จตรงกับความต้องการ อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 2.71, SD = 1.80$) เป็นอันดับสุดท้าย

ตารางที่ 9 จำนวนร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความพึงพอใจของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลเกาะขวาง อำเภอเมืองจันทบุรี จังหวัดจันทบุรี ด้านการให้ความมั่นใจแก่ผู้รับบริการ

ด้านการให้ความ ความมั่นใจแก่ผู้รับ บริการ	ระดับความพึงพอใจ				\bar{X}	SD	แปลความ	อันดับ
	พึงพอใจ มาก ที่สุด	พึงพอใจ มาก	พึงพอใจ น้อย	พึงพอใจ น้อยที่สุด				
1. มีการประชาสัมพันธ์ข้อมูล ที่จำเป็นให้ท่าน ทราบอย่างทั่วถึง	83 (22.07)	161 (42.82)	74 (19.68)	58 (15.43)	2.72	0.98	มาก	3
2. มีการแจ้งเบอร์ โทรศัพท์ที่สามารถ ติดต่อได้ตลอดเวลา	112 (29.79)	134 (35.64)	95 (25.27)	35 (9.31)	2.86	0.95	มาก	1
3. มีการแจ้งสถานที่ และบุคคลที่สามารถ ร้องทุกข์หรือ ร้องเรียนได้	85 (22.61)	162 (43.09)	75 (19.95)	54 (14.36)	2.74	0.97	มาก	2

ตารางที่ 9 (ต่อ)

ด้านการให้ ความมั่นใจแก่ผู้รับ บริการ	ระดับความพึงพอใจ				\bar{X}	SD	แปลความ	อันดับ
	พึงพอใจ มาก ที่สุด	พึงพอใจ มาก	พึงพอใจ น้อย	พึงพอใจ น้อยที่สุด				
4. มีการประชาสัมพันธ์ ข่าวสารในช่องทาง ต่าง ๆ เช่น เสียงตามสาย เว็บไซต์ วิทยุชุมชน ฯลฯ	80	160	74	62	2.69	0.99	มาก	4
	(21.28)	(42.55)	(19.68)	(16.49)				
ภาพรวมด้านการให้ความมั่นใจแก่ผู้รับบริการ					2.75	0.83	มาก	

จากตารางที่ 9 จำนวนร้อยละ ค่าเฉลี่ย และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความพึงพอใจของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลเกาะขวาง อำเภอเมืองจันทบุรี จังหวัดจันทบุรี ด้านการให้ความมั่นใจแก่ผู้รับบริการ พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลเกาะขวาง อำเภอเมืองจันทบุรี จังหวัดจันทบุรี อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 2.75$, $SD = 0.83$) เมื่อพิจารณาในรายละเอียด สรุปได้ดังนี้

ประชาชนมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลเกาะขวาง อำเภอเมืองจันทบุรี จังหวัดจันทบุรี ในเรื่องมีการแจ้งเบอร์โทรศัพท์ที่สามารถติดต่อได้ตลอดเวลา อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 2.86$, $SD = 0.95$) เป็นอันดับแรก รองลงมาเป็นเรื่องมีการแจ้งสถานที่และบุคคลที่สามารถร้องทุกข์หรือร้องเรียนได้ อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 2.74$, $SD = 0.97$) และมีการประชาสัมพันธ์ข้อมูลที่เป็นให้ท่านทราบอย่างทั่วถึง อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 2.72$, $SD = 0.96$) และมีการประชาสัมพันธ์ข่าวสารในช่องทางต่างๆ เช่น เสียงตามสายเว็บไซต์ วิทยุชุมชน ฯลฯ อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 2.69$, $SD = 0.99$) เป็นอันดับสุดท้าย

ตารางที่ 10 จำนวนร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความพึงพอใจของประชาชน
ต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลเกาะขวาง อำเภอเมืองจันทบุรี จังหวัด
จันทบุรี ด้านความเห็นอกเห็นใจผู้รับบริการ

ด้านความเห็นอก เห็นใจผู้รับบริการ	ระดับความพึงพอใจ				\bar{X}	SD	แปลความ	อันดับ
	พึงพอใจ มากที่สุด	พึงพอใจ มาก	พึงพอใจ น้อย	พึงพอใจ น้อยที่สุด				
1. พนักงานเทศบาล เอาใจใส่ เอื้อเฟื้อ ยิ้ม แย้ม แจ่มใส ทำให้ อยากกลับมาติดต่อ	94 (25.00)	151 (40.16)	43 (11.44)	88 (23.40)	2.67	1.09	มาก	3
2. ช่วยเหลือให้ ความสะดวกอย่าง เต็มความสามารถ	120 (31.91)	113 (30.05)	76 (20.21)	67 (17.82)	2.76	1.09	มาก	1
3. ตั้งใจฟังประชาชน ผู้มาติดต่อ เมื่อมี เหตุการณ์ชี้แจงด้วย เหตุผลเสมอ	89 (23.67)	147 (39.10)	80 (21.28)	60 (15.96)	2.70	1.00	มาก	2
4. พนักงานเทศบาล ยอมรับคำทักท้วง และสำรวจกริยา ท่าทาง	85 (22.61)	151 (40.16)	56 (14.89)	84 (22.34)	2.63	1.07	มาก	4
ภาพรวมด้านความเห็นอกเห็นใจผู้รับบริการ					2.69	0.95	มาก	

จากตารางที่ 10 จำนวนร้อยละ ค่าเฉลี่ย และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความพึงพอใจ
ของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลเกาะขวาง อำเภอเมืองจันทบุรี จังหวัดจันทบุรี
ด้านความเห็นอกเห็นใจผู้รับบริการ พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการของ
เทศบาลตำบลเกาะขวาง อำเภอเมืองจันทบุรี จังหวัดจันทบุรี อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 2.69, SD = 0.95$)
เมื่อพิจารณาในรายละเอียด สรุปได้ดังนี้

ประชาชนมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลเกาะขวาง
อำเภอเมืองจันทบุรี จังหวัดจันทบุรี ในเรื่องช่วยเหลือให้ความสะดวกอย่างเต็มความสามารถอยู่ใน
ระดับมาก ($\bar{X} = 2.76, SD = 1.09$) เป็นอันดับแรก รองลงมาเป็นเรื่องตั้งใจฟังประชาชนผู้มาติดต่อ

เมื่อมีเหตุการณ์ชี้แจงด้วยเหตุผลเสมอ อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 2.70$, $SD = 1.00$) และพนักงานเทศบาลเอาใจใส่ เอื้อเฟื้อ ยิ้มแย้ม แจ่มใส ทำให้อยากกลับมาติดต่อ อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 2.67$, $SD = 1.09$) และพนักงานเทศบาลยอมรับคำตำหนิติมและสำรวจมกิริยาท่าทาง อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 2.63$, $SD = 1.07$) เป็นอันดับสุดท้าย

ตารางที่ 11 ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความพึงพอใจของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลเกาะขวาง อำเภอเมืองจันทบุรี จังหวัดจันทบุรี โดยภาพรวม

ความพึงพอใจของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลเกาะขวาง	\bar{X}	SD	ระดับความคิดเห็น	อันดับ
1. ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ	2.76	0.89	มาก	3
2. ด้านความน่าเชื่อถือไว้วางใจในการบริการ	2.80	0.78	มาก	1
3. ด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ	2.76	0.87	มาก	2
4. ด้านการให้ความมั่นใจแก่ผู้รับบริการ	2.75	0.83	มาก	4
5. ด้านความเห็นอกเห็นใจผู้รับบริการ	2.69	0.95	มาก	5
ภาพรวม	2.75	0.80	มาก	

จากตารางที่ 11 ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความพึงพอใจของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลเกาะขวาง อำเภอเมืองจันทบุรี จังหวัดจันทบุรี โดยภาพรวมพบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลเกาะขวาง อำเภอเมืองจันทบุรี จังหวัดจันทบุรี อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 2.76$, $SD = 0.84$) เมื่อพิจารณาในรายละเอียดสรุปได้ดังนี้

ประชาชนมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลเกาะขวาง อำเภอเมืองจันทบุรี จังหวัดจันทบุรี ในด้านความน่าเชื่อถือไว้วางใจในการบริการอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 2.80$, $SD = 0.78$) เป็นอันดับแรก รองลงมาในด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 2.76$, $SD = 0.87$) ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 2.76$, $SD = 0.89$) ด้านการให้ความมั่นใจแก่ผู้รับบริการ อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 2.75$, $SD = 0.83$) และด้านความเห็นอกเห็นใจผู้รับบริการ อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 2.69$, $SD = 0.95$) เป็นอันดับสุดท้าย

ตอนที่ 3 ผลการทดสอบสมมติฐาน

สมมติฐานที่ 1 ประชาชนที่มีเพศต่างกันมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลเกาะขวาง อำเภอเมืองจันทบุรี จังหวัดจันทบุรี แตกต่างกัน

ตารางที่ 12 การวิเคราะห์ความแปรปรวนเพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างของความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลเกาะขวาง อำเภอเมืองจันทบุรี จังหวัดจันทบุรี จำแนกตามเพศ

เพศ	จำนวน	\bar{X}	SD	t	Sig.
ชาย	173	2.7610	0.78599	0.186	0.853
หญิง	203	2.7456	0.81675		

* $p < .05$

จากตารางที่ 12 ผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนเพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างของความพึงพอใจของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลเกาะขวาง อำเภอเมืองจันทบุรี จังหวัดจันทบุรี พบว่า ค่า Sig. เท่ากับ .853 แสดงว่า ประชาชนที่มีเพศต่างกันมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการเทศบาลตำบลเกาะขวาง อำเภอเมืองจันทบุรี จังหวัดจันทบุรี ไม่แตกต่างกัน จึงปฏิเสธสมมติฐานการวิจัย

สมมติฐานที่ 2 ประชาชนที่มีอายุต่างกันมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการเทศบาลตำบลเกาะขวาง อำเภอเมืองจันทบุรี จังหวัดจันทบุรี แตกต่างกัน

ตารางที่ 13 การวิเคราะห์ความแปรปรวนเพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างของความพึงพอใจของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการเทศบาลตำบลเกาะขวาง อำเภอเมืองจันทบุรี จังหวัดจันทบุรี จำแนกตามอายุ

แหล่งความแปรปรวน	Df	SS	MS	F	Sig.
ระหว่างกลุ่ม	5	7.211	1.442	2.282	.046
ภายในกลุ่ม	370	233.821	.632		
รวม	375	241.032			

* $p < .05$

จากตารางที่ 13 ผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนเพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างของ ความพึงพอใจของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลเกาะขวาง อำเภอเมืองจันทบุรี จังหวัดจันทบุรี จำแนกตามอายุ พบว่า ค่า Sig. เท่ากับ .046 แสดงว่า ประชาชนที่มีอายุต่างกันมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับนัยสำคัญ .05 จึงยอมรับสมมติฐานการวิจัย และทดสอบความแตกต่างด้วยวิธีการ LSD (Least Significant Difference Test) พบว่า มีความแตกต่างกัน (ดังตารางที่ 14)

ตารางที่ 14 ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบรายคู่ของค่าเฉลี่ย ของความพึงพอใจของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลเกาะขวาง อำเภอเมืองจันทบุรี จังหวัดจันทบุรี จำแนกตามอายุ

อายุ	\bar{X}	ต่ำกว่า 21 ปี	อายุ 21 ปีขึ้นไป -30 ปี	อายุ 30 ปีขึ้นไป -40 ปี	อายุ 40 ปีขึ้นไป -50 ปี	อายุ 50 ปี ขึ้นไป -60 ปี	อายุ 60 ปี ขึ้นไป
1. ต่ำกว่า 21 ปี	2.82						
2. อายุ 21 ปีขึ้นไป -30 ปี	2.62					.55*	
3. อายุ 30 ปีขึ้นไป -40 ปี	2.73					.43*	
4. อายุ 40 ปีขึ้นไป -50 ปี	2.76					.41*	
5. อายุ 50 ปีขึ้นไป -60 ปี	3.17		.55*	.43*	.41*		
6. อายุ 60 ปีขึ้นไป	3.11						

จากตารางที่ 14 เปรียบเทียบความแตกต่างรายคู่โดยใช้วิธีการ LSD (Least Significant Difference Test) ประชาชนที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกัน มีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลเกาะขวาง อำเภอเมืองจันทบุรี จังหวัดจันทบุรี พบว่าแตกต่างกัน 3 คู่ ดังนี้

คู่ที่ 1 อายุ 21 ปีขึ้นไป-30 ปี กับ อายุ 50 ปีขึ้นไป-60 ปี

คู่ที่ 2 อายุ 30 ปีขึ้นไป-40 ปี กับ อายุ 50 ปีขึ้นไป-60 ปี

คู่ที่ 3 อายุ 40 ปีขึ้นไป-50 ปี กับ อายุ 50 ปีขึ้นไป-60 ปี

ผู้ที่มีระดับอายุ 21 ปีขึ้นไป-30 ปี, อายุ 30 ปีขึ้นไป-40 ปี, อายุ 40 ปีขึ้นไป-50 ปี

มีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลเกาะขวาง อำเภอเมืองจันทบุรี จังหวัดจันทบุรี แตกต่างไปจากผู้ที่มีอายุ 50 ปีขึ้นไป-60 ปี

สมมติฐานที่ 3 ประชาชนที่มีระดับการศึกษาต่างกันมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลเกาะขวาง อำเภอเมืองจันทบุรี จังหวัดจันทบุรี แตกต่างกัน

ตารางที่ 15 การวิเคราะห์ความแปรปรวนเพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างของความพึงพอใจของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลเกาะขวาง อำเภอเมืองจันทบุรี จังหวัดจันทบุรี จำแนกตามระดับการศึกษา

แหล่งความแปรปรวน	df	SS	MS	F	Sig.
ระหว่างกลุ่ม	4	18.894	4.724	7.889	.000
ภายในกลุ่ม	371	222.138	.599		
รวม	375	263.034			

*p < .05

จากตารางที่ 15 ผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนเพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างของความพึงพอใจของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลเกาะขวาง อำเภอเมืองจันทบุรี จังหวัดจันทบุรี จำแนกตามระดับการศึกษา พบว่า ค่า Sig. เท่ากับ .000 แสดงว่า ประชาชนที่มีระดับการศึกษาต่างกันมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับนัยสำคัญ .05 จึงยอมรับสมมติฐานการวิจัย และทดสอบความแตกต่างด้วยวิธีการ LSD (Least Significant Difference Test) พบว่า มีความแตกต่างกัน (ดังตารางที่ 16)

ตารางที่ 16 ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบรายคู่ของค่าเฉลี่ย ของความพึงพอใจของประชาชนต่อ
คุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลเกาะขวาง อำเภอเมืองจันทบุรี จังหวัดจันทบุรี
จำแนกตามระดับการศึกษา

ระดับการศึกษา	\bar{X}	ไม่เกิน ประถม ศึกษา	มัธยมศึกษา ปีที่ 3	มัธยมศึกษา ปีที่ 6 หรือ ปวช.	อนุปริญญา หรือ ปวส.	ปริญญาตรี ขึ้นไป
ไม่เกินประถมศึกษา	2.93		.41*		.32*	
มัธยมศึกษาปีที่ 3	2.54	.41*				.64*
มัธยมศึกษาปีที่ 6 หรือ ปวช.	2.69					.46*
อนุปริญญา หรือ ปวส.	2.61	.32*				.56*
ปริญญาตรีขึ้นไป	3.24		.64*	.46*	.56*	

*p < .05

จากตารางที่ 16 เปรียบเทียบความแตกต่างรายคู่โดยใช้วิธีการ LSD (Least Significant Difference Test) ประชาชนที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกัน มีความพึงพอใจต่อคุณภาพ การให้บริการของเทศบาลตำบลเกาะขวาง อำเภอเมืองจันทบุรี จังหวัดจันทบุรี พบว่าแตกต่างกัน 5 คู่ ดังนี้

คู่ที่ 1 ไม่เกินประถมศึกษา กับ มัธยมศึกษาปีที่ 3

คู่ที่ 2 มัธยมศึกษาปีที่ 3 กับ ปริญญาตรีขึ้นไป

คู่ที่ 3 มัธยมศึกษาปีที่ 6 หรือ ปวช. กับ ปริญญาตรีขึ้นไป

คู่ที่ 4 อนุปริญญา หรือ ปวส. กับ ไม่เกินประถมศึกษา

คู่ที่ 5 ปริญญาตรีขึ้นไป กับ อนุปริญญา หรือ ปวส.

ผู้ที่มีระดับการศึกษาไม่เกินประถมศึกษา มีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลเกาะขวาง อำเภอเมืองจันทบุรี จังหวัดจันทบุรี ต่างไปจากผู้ที่มีระดับการศึกษา มัธยมศึกษาปีที่ 3, อนุปริญญา หรือ ปวส.

ผู้ที่มีระดับการศึกษามัธยมศึกษาปีที่ 3, มัธยมศึกษาปีที่ 6 หรือ ปวช., อนุปริญญา หรือ ปวส. มีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลเกาะขวาง อำเภอเมืองจันทบุรี จังหวัดจันทบุรี ต่างไปจากผู้ที่มีระดับการศึกษา ปริญญาตรีขึ้นไป

สมมติฐานที่ 4 ประชาชนที่มีอาชีพต่างกันมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลเกาะขวาง อำเภอเมืองจันทบุรี จังหวัดจันทบุรี ต่างกัน

ตารางที่ 18 (ต่อ)

อาชีพ	\bar{X}	รับราชการ/ รัฐวิสาหกิจ	ลูกจ้าง/ พนักงาน บริษัท	ผู้ประกอบการ/ เจ้าของธุรกิจ	ค้าขาย/ ประกอบ ธุรกิจ ส่วนตัว	นักเรียน/ นักศึกษา	รับจ้าง ทั่วไป	เกษตรกร/ ประมง	อื่น ๆ
6. รับจ้างทั่วไป	2.77							.41*	-.60*
7. เกษตร/ ประมง	2.36	-.56*							-1.01*
8. อื่น ๆ	3.37		.78*	.52*	.61*	.68*	.60*	1.01*	

จากตารางที่ 18 เปรียบเทียบความแตกต่างรายคู่โดยใช้วิธีการ LSD (Least Significant Difference Test) ประชาชนที่มีอาชีพแตกต่างกัน มีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลเกาะขวาง อำเภอเมืองจันทบุรี จังหวัดจันทบุรี พบว่าแตกต่างกัน 10 คู่ ดังนี้

คู่ที่ 1 รับราชการ/รัฐวิสาหกิจ กับลูกจ้าง/พนักงานบริษัท

คู่ที่ 2 รับราชการ/รัฐวิสาหกิจ กับเกษตรกร/ประมง

คู่ที่ 3 ลูกจ้าง/พนักงานบริษัท กับอื่น ๆ

คู่ที่ 4 ผู้ประกอบการ/เจ้าของธุรกิจ กับเกษตรกร/ประมง

คู่ที่ 5 ผู้ประกอบการ/เจ้าของธุรกิจ กับอื่น ๆ

คู่ที่ 6 ค้าขาย/ประกอบธุรกิจส่วนตัว กับเกษตรกร/ประมง

คู่ที่ 7 ค้าขาย/ประกอบธุรกิจส่วนตัว กับอื่น ๆ

คู่ที่ 8 นักเรียน/นักศึกษา กับอื่น ๆ

คู่ที่ 9 รับจ้างทั่วไป กับเกษตรกร/ประมง

คู่ที่ 10 รับจ้างทั่วไป กับอื่น ๆ

ผู้ที่มีอาชีพรับราชการ/รัฐวิสาหกิจ มีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลเกาะขวาง อำเภอเมืองจันทบุรี จังหวัดจันทบุรี แตกต่างไปจากผู้ที่มีอาชีพลูกจ้างพนักงานบริษัท, เกษตร/ประมง

ผู้ที่มีอาชีพลูกจ้าง/พนักงานบริษัท มีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลเกาะขวาง อำเภอเมืองจันทบุรี จังหวัดจันทบุรี แตกต่างไปจากผู้ที่มีอาชีพอื่น ๆ

ผู้ที่มีอาชีพผู้ประกอบการ/เจ้าของธุรกิจ มีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลเกาะขวาง อำเภอเมืองจันทบุรี จังหวัดจันทบุรี แตกต่างไปจากผู้ที่มีอาชีพเกษตรกร/ประมง, อื่น ๆ

ผู้ที่มีอาชีพค้าขาย/ ประกอบธุรกิจส่วนตัว มีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลเกาะขวาง อำเภอเมืองจันทบุรี จังหวัดจันทบุรี แตกต่างไปจากผู้ที่มีอาชีพเกษตร/ ประมง, อื่น ๆ

ผู้ที่มีอาชีพนักเรียน/ นักศึกษา มีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลเกาะขวาง อำเภอเมืองจันทบุรี จังหวัดจันทบุรี แตกต่างไปจากผู้ที่มีอาชีพอื่น ๆ

ผู้ที่มีอาชีพรับจ้างทั่วไป มีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลเกาะขวาง อำเภอเมืองจันทบุรี จังหวัดจันทบุรี แตกต่างไปจากผู้ที่มีอาชีพเกษตร/ ประมง

ผู้ที่มีอาชีพรับจ้างทั่วไป มีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลเกาะขวาง อำเภอเมืองจันทบุรี จังหวัดจันทบุรี แตกต่างไปจากผู้ที่มีอาชีพอื่น ๆ

ตารางที่ 19 สรุปผลการทดสอบสมมติฐาน

สมมติฐาน	ผลการทดสอบสมมติฐาน
1. ประชาชนที่มีเพศต่างกันมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลเกาะขวาง อำเภอเมืองจันทบุรี จังหวัดจันทบุรี แตกต่างกัน	ปฏิเสธสมมติฐาน
2. ประชาชนที่มีอายุต่างกันมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลเกาะขวาง อำเภอเมืองจันทบุรี จังหวัดจันทบุรี แตกต่างกัน	ยอมรับสมมติฐาน
3. ประชาชนที่มีระดับการศึกษาต่างกัน มีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลเกาะขวาง อำเภอเมืองจันทบุรี จังหวัดจันทบุรี แตกต่างกัน	ยอมรับสมมติฐาน
4. ประชาชนที่มีอาชีพต่างกันมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลเกาะขวาง อำเภอเมืองจันทบุรี จังหวัดจันทบุรี แตกต่างกัน	ยอมรับสมมติฐาน