

บทที่ 4

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

การศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลเมืองบางรักพัฒนา อำเภอบางบัวทอง จังหวัดนนทบุรี ผู้วิจัยได้ทำการวิเคราะห์ข้อมูลจากแบบสอบถามด้วยค่าสถิติต่าง ๆ และนำเสนอผลการวิเคราะห์แบ่งเป็น 4 ตอนดังนี้

ตอนที่ 1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของประชาชน

ตอนที่ 2 ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลเมืองบางรักพัฒนา อำเภอบางบัวทอง จังหวัดนนทบุรี

ตอนที่ 3 ผลการทดสอบสมมติฐาน

ตอนที่ 4 ผลการวิเคราะห์ปัญหาและข้อเสนอแนะ

เพื่อความเข้าใจที่ตรงกันในการแปลความหมายของข้อมูลจึงกำหนดสัญลักษณ์ที่ใช้ในการเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล ดังนี้

N	หมายถึง	จำนวนคนในประชาชนทั้งหมด
\bar{X}	หมายถึง	ค่าเฉลี่ยเลขคณิต (Mean)
S.D.	หมายถึง	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน
df	หมายถึง	ค่าองศาแห่งความเป็นอิสระ
t	หมายถึง	ค่าคำนวณจากการทดสอบที (t-test)
F	หมายถึง	ค่าคำนวณจากการวิเคราะห์ความแปรปรวน
MS	หมายถึง	ค่าความแปรปรวน
SS	หมายถึง	ผลรวมของคะแนนเบี่ยงเบนแต่ละตัวยกกำลัง 2
Sig. หรือ p	หมายถึง	ค่าความน่าจะเป็นในการยอมรับสมมติฐาน Ho
*	หมายถึง	ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

โดยมีรายละเอียดผลการวิเคราะห์ข้อมูล ดังนี้

ตอนที่ 1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของประชาชน

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของประชาชน จำนวน 400 ราย จำแนกตามลักษณะของประชาชนนำเสนอด้วยค่าความถี่และค่าร้อยละ มีรายละเอียดดังตารางที่ 4.1-4.6

ตารางที่ 4.1 ข้อมูลทั่วไปของประชาชน จำแนกตามเพศ

ตัวแปร	จำนวน	ร้อยละ
เพศ		
ชาย	174	45.20
หญิง	211	54.80
รวม	400	100.00

จากตารางที่ 4.1 พบว่า ประชาชนส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 211 คน (ร้อยละ 54.80) เพศชาย จำนวน 174 คน (ร้อยละ 45.20)

ตารางที่ 4.2 ข้อมูลทั่วไปของประชาชน จำแนกตามสถานภาพ

ตัวแปร	จำนวน	ร้อยละ
สถานภาพ		
โสด	96	24.00
สมรส	287	71.75
หม้าย/หย่าร้าง	17	4.25
รวม	400	100.00

จากตารางที่ 4.2 พบว่า ประชาชนส่วนใหญ่เป็นมีสถานภาพสมรส จำนวน 287 คน (ร้อยละ 71.75) รองลงมามีสถานภาพโสด จำนวน 96 คน (ร้อยละ 24.00) และสถานภาพหม้าย/หย่าร้าง จำนวน 17 คน (ร้อยละ 5.25) ตามลำดับ

ตารางที่ 4.3 ข้อมูลทั่วไปของประชาชน จำแนกตาม อายุ

ตัวแปร	จำนวน	ร้อยละ
อายุ		
18 – 35 ปี	80	20.00
36-50 ปี	245	61.25
51 – 69 ปี	70	17.50
70 ปีขึ้นไป	5	1.25
รวม	400	100.00

จากตารางที่ 4.3 พบว่า ประชาชนส่วนใหญ่เป็นมีอายุ 36-50 ปี จำนวน 245 คน (ร้อยละ 61.25) รองลงมามีอายุ 18-35 ปี จำนวน 80 คน (ร้อยละ 20.00) มีอายุ 51-59 ปี จำนวน 70 คน (ร้อยละ 17.50 มีอายุ 70 ปีขึ้นไป จำนวน 5 คน (ร้อยละ 1.25) ตามลำดับ

ตารางที่ 4.4 ข้อมูลทั่วไปของประชาชน จำแนกตาม ระดับการศึกษา

ตัวแปร	จำนวน	ร้อยละ
ระดับการศึกษา		
ไม่เกินประถมศึกษา	-	-
มัธยมศึกษา	3	0.75
อนุปริญญา/ปวช./ปวส.	24	6.00
ปริญญาตรีหรือเทียบเท่า	365	91.25
สูงกว่าปริญญาตรี	8	2.00
รวม	400	100.00

จากตารางที่ 4.4 พบว่า ประชาชนส่วนใหญ่เป็นมีการศึกษาระดับปริญญาตรี จำนวน 365 คน (ร้อยละ 91.25) รองลงมาได้มีการศึกษาระดับอนุปริญญา/ปวช./ปวส. จำนวน 24 คน (ร้อยละ 6.00) มีการศึกษาระดับสูงกว่าปริญญาตรี จำนวน 8 คน (ร้อยละ 2.00) และมีการศึกษาระดับมัธยมศึกษา จำนวน 3 คน (ร้อยละ 0.75) ตามลำดับ และไม่พบประชาชนที่มีการศึกษาระดับไม่เกินประถมศึกษา

ตารางที่ 4.5 ข้อมูลทั่วไปของประชาชน จำแนกตามอาชีพ

ตัวแปร	จำนวน	ร้อยละ
อาชีพ		
รับราชการ/รัฐวิสาหกิจ	194	48.50
พนักงานบริษัทเอกชน/มูลนิธิ/องค์กรอิสระ	146	36.50
รับจ้างทั่วไป/อาชีพอิสระ	48	12.00
ค้าขาย/ธุรกิจส่วนตัว	12	3.00
แม่บ้าน/ไม่ประกอบอาชีพ/เกษียณ	-	-
อาชีพอื่น ๆ	-	-
รวม	400	100.00

จากตารางที่ 4.5 พบว่า ประชาชนส่วนใหญ่มีอาชีพรับราชการ/รัฐวิสาหกิจ จำนวน 194 คน (ร้อยละ 48.50) รองลงมามีอาชีพพนักงานบริษัทเอกชน/มูลนิธิ/องค์กรอิสระ จำนวน 146 คน (ร้อยละ 36.50) มีอาชีพรับจ้างทั่วไป/อาชีพอิสระ จำนวน 48 คน (ร้อยละ 12.00) และมีอาชีพค้าขาย/ธุรกิจส่วนตัว จำนวน 12 คน (ร้อยละ 3.00) ตามลำดับ และไม่พบประชาชนที่มีอาชีพแม่บ้าน/ไม่ประกอบอาชีพ/เกษียณ และอาชีพอื่น ๆ

ตารางที่ 4.6 ข้อมูลทั่วไปของประชาชน จำแนกตามรายได้ครอบครัวต่อเดือน

ตัวแปร	จำนวน	ร้อยละ
รายได้ครอบครัวต่อเดือน		
ไม่เกิน 15,000 บาท	14	3.50
15,000-30,000 บาท	285	71.30
30,001-50,000 บาท	98	24.50
มากกว่า 50,000 บาท	3	0.80
รวม	400	100.00

จากตารางที่ 4.6 พบว่า ประชาชนส่วนใหญ่มีรายได้ครอบครัวต่อเดือน 15,000-30,000 บาท จำนวน 285 คน (ร้อยละ 71.30) รองลงมามีรายได้ครอบครัวต่อเดือน 30,001-50,000 บาท จำนวน

98 คน (ร้อยละ 24.50) มีรายได้ครอบครัวต่อเดือนไม่เกิน 15,000 บาท จำนวน 14 คน (ร้อยละ 3.50) และมีรายได้ครอบครัวต่อเดือนมากกว่า 50,000 บาท จำนวน 3 คน (ร้อยละ 0.80) ตามลำดับ

สรุปผลการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของประชาชน จำนวน 400 คน พบว่า ประชาชนส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มีอายุอยู่ระหว่าง 36-50 ปี มีการศึกษาในระดับปริญญาตรี มีสถานภาพ สมรส และมีอาชีพรับราชการ/รัฐวิสาหกิจ และมีรายได้ครอบครัวต่อเดือน 15,001-30,000 บาท

ตอนที่ 2 ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลเมืองบางรักพัฒนา อำเภอบางบัวทอง จังหวัดนนทบุรี

ผลการวิเคราะห์ค่าระดับของความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลเมืองบางรักพัฒนา อำเภอบางบัวทอง จังหวัดนนทบุรี แสดงผลการวิเคราะห์ด้วยจำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน โดยเทียบค่าเฉลี่ยกับเกณฑ์ที่กำหนดไว้เป็นค่าระดับของตัวแปร มีผลการวิเคราะห์ดังตารางที่ 4.7

ตารางที่ 4.7 จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และค่าระดับของความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลเมืองบางรักพัฒนา อำเภอบางบัวทอง จังหวัดนนทบุรี

ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาล	ระดับความพึงพอใจ					\bar{X}	S.D.	ค่าระดับ
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด			
1. ขั้นตอนการให้บริการมีความคล่องตัวไม่ซับซ้อน	203 (50.7)	197 (49.3)	-	-	-	4.51	.501	พึงพอใจมากที่สุด
2. ระยะเวลาในขั้นตอน/ กระบวนการทั้งหมดมีความเหมาะสม	218 (54.5)	182 (45.5)	-	-	-	4.55	.499	พึงพอใจมากที่สุด
3. ให้บริการด้วยความเสมอภาคและไม่เลือกปฏิบัติ	116 (29.0)	284 (71.0)	-	-	-	4.29	.454	พึงพอใจมาก
4. เครื่องมือที่ให้บริการมีความทันสมัย	290 (72.5)	110 (27.5)	-	-	-	4.73	.447	พึงพอใจมากที่สุด
5. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยใบหน้ายิ้มแย้มแจ่มใสและพูดจาสุภาพอ่อนน้อม	342 (85.5)	58 (14.5)	-	-	-	4.85	.353	พึงพอใจมากที่สุด
6. เจ้าหน้าที่มีความเอาใจใส่กระตือรือร้นและเต็มใจให้บริการ	150 (37.5)	250 (62.5)	-	-	-	4.38	.485	พึงพอใจมาก

ตารางที่ 4.7 (ต่อ)

ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาล	ระดับความพึงพอใจ					\bar{X}	S.D.	ค่าระดับ
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด			
7. เจ้าหน้าที่มีองค์ความรู้สามารถตอบคำถามได้ชัดเจนและตรงประเด็น	117 (44.2)	223 (55.8)	-	-	-	4.44	.497	พึงพอใจมาก
8. เจ้าหน้าที่แต่งกายสุภาพ และสะอาดเรียบร้อย	303 (75.8)	97 (24.2)	-	-	-	4.76	.429	พึงพอใจมากที่สุด
9. บุคลากรมีจำนวนที่เพียงพอต่อการให้บริการ	269 (67.2)	131 (32.8)	-	-	-	4.67	.470	พึงพอใจมากที่สุด
10. เอกสารมีความชัดเจนและเข้าใจง่ายในการกรอกข้อมูล	217 (54.2)	183 (45.8)	-	-	-	4.54	.499	พึงพอใจมากที่สุด
11. สถานที่มีความเหมาะสม สะดวกและสามารถรองรับการบริการได้เป็นอย่างดี	182 (45.5)	218 (54.5)	-	-	-	4.45	.499	พึงพอใจมาก
12. สถานที่มีความสะอาดเรียบร้อย	337 (84.2)	63 (15.8)	-	-	-	4.84	.365	พึงพอใจมากที่สุด
รวม						4.58	.197	พึงพอใจมากที่สุด

จากตารางที่ 4.7 พบว่า ปัจจัยความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลเมืองบางรักพัฒนา อำเภอบางบัวทอง จังหวัดนนทบุรี มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับพึงพอใจมากที่สุด ($\bar{X} = 4.58$)

เมื่อทำการวิเคราะห์โดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อยเป็นรายชื่อ พบว่า มีข้อที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด 8 ข้อ และข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงมากที่สุดได้แก่ ข้อเจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยใบหน้ายิ้มแย้ม แจ่มใสและพูดจาสุภาพ อ่อนน้อม ($\bar{X} = 4.85$) รองลงมาได้แก่ ข้อสถานที่มีความสะอาดเรียบร้อย ($\bar{X} = 4.84$) ข้อเจ้าหน้าที่แต่งกายสุภาพ และสะอาดเรียบร้อย ($\bar{X} = 4.76$) ข้อเครื่องมือที่ให้บริการมีความทันสมัย ($\bar{X} = 4.73$) ข้อบุคลากรมีจำนวนที่เพียงพอต่อการให้บริการ ($\bar{X} = 4.67$) ข้อระยะเวลาในขั้นตอน / กระบวนการทั้งหมดมีความเหมาะสม ($\bar{X} = 4.55$) และ ข้อขั้นตอนการให้บริการมีความคล่องตัวไม่ซับซ้อน ($\bar{X} = 4.51$) ตามลำดับ และข้อที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับ4 ข้อได้แก่ ข้อสถานที่มีความเหมาะสม สะดวก และสามารถรองรับการบริการได้เป็นอย่างดี ($\bar{X} = 4.45$)

ข้อมูลการมีจำนวนที่เพียงพอต่อการให้บริการ ($\bar{X} = 4.44$) ข้อเจ้าหน้าที่มีองค์ความรู้ สามารถตอบคำถามได้ชัดเจนและตรงประเด็น ($\bar{X} = 4.38$) ข้อเจ้าหน้าที่มีความเอาใจใส่ กระตือรือร้น และเต็มใจให้บริการ ($\bar{X} = 4.29$) และ ข้อ ให้บริการด้วยความเสมอภาคและไม่เลือกปฏิบัติ ($\bar{X} = 4.29$) ตามลำดับ

ตอนที่ 3 การทดสอบสมมติฐาน

ผลการทดสอบสมมติฐาน นำเสนอได้ตามลำดับดังนี้

สมมติฐานการวิจัย ประชาชนที่มีปัจจัยส่วนบุคคลแตกต่างกันมีความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลเมืองบางรักพัฒนา อำเภอบางบัวทอง จังหวัดนนทบุรี แตกต่างกัน ได้ทำการทดสอบสมมติฐานออกเป็นสมมติฐานย่อยดังนี้

ผลการทดสอบสมมติฐานที่ 1 ประชาชนที่มีเพศต่างกันมีความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลเมืองบางรักพัฒนา อำเภอบางบัวทอง จังหวัดนนทบุรี แตกต่างกัน

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์จะใช้ค่าสถิติ t-test ในระดับความเชื่อมั่นร้อยละ 95 ผลการทดสอบสมมติฐานแสดงดังตารางที่ 4.8

ตารางที่ 4.8 เปรียบเทียบค่าเฉลี่ยของความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลเมืองบางรักพัฒนา อำเภอบางบัวทอง จังหวัดนนทบุรี จำแนกตามเพศ

ตัวแปร	เพศ	N	\bar{X}	S.D.	t-value	p
ความพึงพอใจของประชาชน	ชาย	165	4.63	.197	3.726*	.000
ต่อการให้บริการของเทศบาล	หญิง	235	4.55	.192		
เมืองบางรักพัฒนา	รวม	400	4.58	.197		

* นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.8 ผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยของความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลเมืองบางรักพัฒนา อำเภอบางบัวทอง จังหวัดนนทบุรี จำแนกตามเพศของประชาชน พบว่า ค่า t-value = 3.726 และค่าความน่าจะเป็น (p) เท่ากับ .000 ซึ่งน้อยกว่า 0.05 ($0.000 < 0.05$) แสดงว่า ประชาชนที่มีเพศแตกต่างกัน มีความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลเมืองบางรักพัฒนา อำเภอบางบัวทอง จังหวัดนนทบุรีแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ผลการทดสอบสมมติฐานที่ 2 ประชาชนที่มีสถานภาพต่างกัน มีความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลเมืองบางรักพัฒนา อำเภอบางบัวทอง จังหวัดนนทบุรี แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 จะใช้การวิเคราะห์ความแปรปรวนแบบทางเดียว (One-way ANOVA) ในระดับความเชื่อมั่นร้อยละ 95 ผลการทดสอบสมมติฐานแสดงดังตารางที่ 4.9

ตารางที่ 4.9 เปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลเมืองบางรักพัฒนา อำเภอบางบัวทอง จังหวัดนนทบุรี จำแนกตามสถานภาพของประชาชน

สถานภาพ	N	\bar{X}	S.D.	F	p
โสด	96	4.80	.127	125.022*	.000
สมรส	287	4.51	.158		
หม้าย/หย่าร้าง	17	4.56	.226		
รวม	400	4.58	.197		

* นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.9 พบว่าความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลเมืองบางรักพัฒนา อำเภอบางบัวทอง จังหวัดนนทบุรี จำแนกตามสถานภาพของประชาชน พบว่า ค่า $F = 125.002$ และค่าความน่าจะเป็น (p) เท่ากับ $.000$ ซึ่งน้อยกว่า 0.05 ($0.000 < 0.05$) แสดงว่าประชาชนที่มีสถานภาพแตกต่างกัน มีความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลเมืองบางรักพัฒนา อำเภอบางบัวทอง จังหวัดนนทบุรี แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 และพบว่าค่าเฉลี่ยของสถานภาพโสดมากกว่า สถานภาพสมรส และสถานภาพหม้าย/หย่าร้าง

เมื่อทำการเปรียบเทียบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลเมืองบางรักพัฒนา อำเภอบางบัวทอง จังหวัดนนทบุรี เมื่อสถานภาพแตกต่างกันเป็นรายคู่ด้วยวิธี LSD ดังตารางที่ 4.10

ตารางที่ 4.10 เปรียบเทียบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการ
ของเทศบาลเมืองบางรักพัฒนา อำเภอบางบัวทอง จังหวัดนนทบุรี
เมื่อสถานภาพแตกต่างกันเป็นรายคู่ด้วยวิธี LSD

สถานภาพ	\bar{X}	โสด	สมรส	หม้าย/หย่าร้าง
โสด	4.80	-	.288 (.000)*	.242 (.000)*
สมรส	4.51		-	-.046 (.237)
หม้าย/หย่าร้าง	4.56			-
รวม	4.58			

*นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.10 พบว่า ประชาชนที่มีสถานภาพแตกต่างกันมีความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลเมืองบางรักพัฒนา อำเภอบางบัวทอง จังหวัดนนทบุรี แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 เมื่อเปรียบเทียบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลเมืองบางรักพัฒนา อำเภอบางบัวทอง จังหวัดนนทบุรี เป็นรายคู่ด้วย วิธี LSD พบ 2 คู่ที่แตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 คือ

- 1) ประชาชนที่มีสถานภาพโสดมีความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลเมืองบางรักพัฒนา อำเภอบางบัวทอง จังหวัดนนทบุรี แตกต่างกับประชาชนที่มีสถานภาพสมรส
- 2) ประชาชนที่มีสถานภาพโสดมีความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลเมืองบางรักพัฒนา อำเภอบางบัวทอง จังหวัดนนทบุรี แตกต่างกับประชาชนที่มีสถานภาพหม้าย/หย่าร้าง

ผลการทดสอบสมมติฐานที่ 3 ประชาชนที่มีอายุแตกต่างกัน มีความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลเมืองบางรักพัฒนา อำเภอบางบัวทอง จังหวัดนนทบุรี แตกต่างกัน

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์จะใช้การวิเคราะห์ความแปรปรวนแบบทางเดียว (One-way ANOVA) ในระดับความเชื่อมั่นร้อยละ 95 ผลการทดสอบสมมติฐานแสดงดังตารางที่ 4.11

ตารางที่ 4.11 เปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลเมือง
บางรักพัฒนา อำเภอบางบัวทอง จังหวัดนนทบุรี จำแนกตามอายุของประชาชน

อายุ	N	\bar{X}	S.D.	F	p
18-35 ปี	80	4.78	.164	46.798*	.000
36-50 ปี	245	4.55	.175		
51-69 ปี	70	4.48	.157		
70 ปีขึ้นไป	5	4.48	.171		
รวม	400	4.58	.197		

* นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.11 พบว่าความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลเมืองบางรักพัฒนา อำเภอบางบัวทอง จังหวัดนนทบุรี จำแนกตามอายุของประชาชน พบว่า ค่า $F = 46.798$ และค่าความน่าจะเป็น (p) เท่ากับ $.000$ ซึ่งน้อยกว่า 0.05 ($0.000 < 0.05$) แสดงว่า ประชาชนที่มีอายุแตกต่างกัน มีความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลเมืองบางรักพัฒนา อำเภอบางบัวทอง จังหวัดนนทบุรี แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 และพบว่าค่าเฉลี่ยของผู้ที่มีอายุ 18-35 ปีมากกว่า ผู้ที่มีอายุ 36-50 ปี, ผู้ที่มีอายุ 51-69 ปี และผู้ที่มีอายุ 70 ปีขึ้นไป

เมื่อทำการเปรียบเทียบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลเมืองบางรักพัฒนา อำเภอบางบัวทอง จังหวัดนนทบุรี เมื่ออายุแตกต่างกัน เป็นรายคู่ด้วยวิธี LSD ดังตารางที่ 4.12

ตารางที่ 4.12 เปรียบเทียบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการ
ของเทศบาลเมืองบางรักพัฒนา อำเภอบางบัวทอง จังหวัดนนทบุรี
เมื่ออายุแตกต่างกันเป็นรายคู่ด้วยวิธี LSD

อายุ	\bar{X}	18-35 ปี	36-50 ปี	51-69 ปี	70 ปีขึ้นไป
18-35 ปี	4.78	-	.223	.300	.294
			(.000)*	(.000)*	(.000)*
36-50 ปี	4.55		-	.076	.070
				(.001)	(.360)
51-69 ปี	4.48			-	-.006
					(.940)
70 ปีขึ้นไป	4.48				-
รวม	4.58				

*นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.12 พบว่า ประชาชนที่มีสถานภาพแตกต่างกันมีความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลเมืองบางรักพัฒนา อำเภอบางบัวทอง จังหวัดนนทบุรีแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 เมื่อเปรียบเทียบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลเมืองบางรักพัฒนา อำเภอบางบัวทอง จังหวัดนนทบุรี เป็นรายคู่ด้วย วิธี LSD พบ 3 คู่ที่แตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 คือ 1) ประชาชนที่มีอายุ 18-35 ปี มีความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลเมืองบางรักพัฒนา อำเภอบางบัวทอง จังหวัดนนทบุรีแตกต่างกับประชาชนที่มีอายุ 36-50 ปี 2) ประชาชนที่มีอายุ 18-35 ปี มีความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลเมืองบางรักพัฒนา อำเภอบางบัวทอง จังหวัดนนทบุรีแตกต่างกับประชาชนที่มีอายุ 51-69 ปี 3) ประชาชนที่มีอายุ 18-35 ปี มีความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลเมืองบางรักพัฒนา อำเภอบางบัวทอง จังหวัดนนทบุรีแตกต่างกับประชาชนที่มีอายุ 70 ปีขึ้นไป

ผลการทดสอบสมมติฐานที่ 4 ประชาชนที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกัน มีความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลเมืองบางรักพัฒนา อำเภอบางบัวทอง จังหวัดนนทบุรีแตกต่างกัน

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์จะใช้การวิเคราะห์ความแปรปรวนแบบทางเดียว (One-way ANOVA) ในระดับความเชื่อมั่นร้อยละ 95 ผลการทดสอบสมมติฐานแสดงดังตารางที่ 4.13

ตารางที่ 4.13 เปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลเมืองบางรักพัฒนา อำเภอบางบัวทอง จังหวัดนนทบุรี จำแนกตามระดับการศึกษาของประชาชน

ระดับการศึกษา	N	\bar{X}	S.D.	F	p
มัธยมศึกษา	3	4.83	.144	2.137	.095
อนุปริญญา/ปวช/ปวส	24	4.54	.155		
ปริญญาตรีหรือเทียบเท่า	365	4.59	.199		
สูงกว่าปริญญาตรี	8	4.57	.175		
รวม	400	4.58	.197		

* นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.13 พบว่าความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลเมืองบางรักพัฒนา อำเภอบางบัวทอง จังหวัดนนทบุรี จำแนกตามระดับการศึกษาของประชาชน พบว่าค่า $F = 2.137$ และค่าความน่าจะเป็น (p) เท่ากับ .095 ซึ่งมากกว่า 0.05 ($0.095 > 0.05$) แสดงว่าประชาชนที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกัน มีความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลเมืองบางรักพัฒนา อำเภอบางบัวทอง จังหวัดนนทบุรี ไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 และพบว่า ค่าเฉลี่ยของผู้ที่มีการศึกษาระดับมัธยมศึกษามากกว่า ผู้ที่มีการศึกษาระดับอนุปริญญา/ปวช/ปวส, ผู้ที่มีการศึกษาระดับปริญญาตรีหรือเทียบเท่า และผู้ที่มีการศึกษาระดับสูงกว่าปริญญาตรี

ผลการทดสอบสมมติฐานที่ 5 ประชาชนที่มีอาชีพแตกต่างกัน มีความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลเมืองบางรักพัฒนา อำเภอบางบัวทอง จังหวัดนนทบุรีแตกต่างกัน

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์จะใช้การวิเคราะห์ความแปรปรวนแบบทางเดียว (One-way ANOVA) ในระดับความเชื่อมั่นร้อยละ 95 ผลการทดสอบสมมติฐานแสดงดังตารางที่ 4.14

ตารางที่ 4.14 เปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลเมือง
บางรักพัฒนา อำเภอบางบัวทอง จังหวัดนนทบุรี จำแนกตามอาชีพของประชาชน

อาชีพ	N	\bar{X}	S.D.	F	p
รับราชการ/รัฐวิสาหกิจ	194	4.70	.162	68.084*	.000
พนักงานบริษัทเอกชน/ มูลนิธิ/องค์กรอิสระ	146	4.45	.146		
รับจ้างทั่วไป/อาชีพอิสระ	48	4.53	.188		
ค้าขาย/ธุรกิจส่วนตัว	12	4.60	.191		
รวม	400	4.58	.197		

* นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.14 พบว่าความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลเมืองบางรักพัฒนา อำเภอบางบัวทอง จังหวัดนนทบุรี จำแนกตามอาชีพของประชาชน พบว่า ค่า $F = 68.084$ และค่าความน่าจะเป็น (p) เท่ากับ $.000$ ซึ่งน้อยกว่า 0.05 ($0.000 < 0.05$) แสดงว่า ประชาชนที่มีอาชีพแตกต่างกัน มีความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลเมืองบางรักพัฒนา อำเภอบางบัวทอง จังหวัดนนทบุรี แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 และพบว่า ค่าเฉลี่ยของผู้ที่มีอาชีพรับราชการ/รัฐวิสาหกิจมากกว่า ผู้ที่มีอาชีพพนักงานบริษัทเอกชน/มูลนิธิ/องค์กรอิสระ, ผู้ที่มีอาชีพรับจ้างทั่วไป/อาชีพอิสระ และผู้ที่มีอาชีพค้าขาย/ธุรกิจส่วนตัว

เมื่อทำการเปรียบเทียบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลเมืองบางรักพัฒนา อำเภอบางบัวทอง จังหวัดนนทบุรี เมื่ออาชีพแตกต่างกัน เป็นรายคู่ด้วยวิธี LSD ดังตารางที่ 4.15

ตารางที่ 4.15 เปรียบเทียบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการ
ของเทศบาลเมืองบางรักพัฒนา อำเภอบางบัวทอง จังหวัดนนทบุรี
เมื่ออาชีพแตกต่างกันเป็นรายคู่ด้วยวิธี LSD

อาชีพ	\bar{X}	รับราชการ/ รัฐวิสาหกิจ	พนักงาน บริษัทเอกชน/ มูลนิธิ/องค์กรอิสระ	รับจ้างทั่วไป/ อาชีพอิสระ	ค้าขาย/ธุรกิจ ส่วนตัว
รับราชการ/รัฐวิสาหกิจ	4.70	-	.248 (.000)*	.166 (.000)*	.100 (.036)*
พนักงานบริษัทเอกชน/ มูลนิธิ/องค์กรอิสระ	4.45		-	-.081 (.002)*	-.148 (.002)*
รับจ้างทั่วไป/อาชีพอิสระ	4.53			-	-.066 (.204)
ค้าขาย/ธุรกิจส่วนตัว	4.60				-
รวม	4.58				

*นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.15 พบว่า ประชาชนที่มีอาชีพแตกต่างกันมีความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลเมืองบางรักพัฒนา อำเภอบางบัวทอง จังหวัดนนทบุรี แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 เมื่อเปรียบเทียบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลเมืองบางรักพัฒนา อำเภอบางบัวทอง จังหวัดนนทบุรี เป็นรายคู่ด้วย วิธี LSD พบ 5 คู่ที่แตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 คือ 1) ประชาชนที่มีอาชีพรับราชการ/รัฐวิสาหกิจมีความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลเมืองบางรักพัฒนา อำเภอบางบัวทอง จังหวัดนนทบุรี แตกต่างกับประชาชนที่มีอาชีพพนักงานบริษัทเอกชน/มูลนิธิ/องค์กรอิสระ 2) ประชาชนที่มีอาชีพรับราชการ/รัฐวิสาหกิจมีความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลเมืองบางรักพัฒนา อำเภอบางบัวทอง จังหวัดนนทบุรี แตกต่างกับประชาชนที่มีอาชีพรับจ้างทั่วไป/อาชีพอิสระ 3) ประชาชนที่มีอาชีพรับราชการ/รัฐวิสาหกิจมีความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลเมืองบางรักพัฒนา อำเภอบางบัวทอง จังหวัดนนทบุรี แตกต่างกับประชาชนที่มีอาชีพค้าขาย/ธุรกิจส่วนตัว 4) กับประชาชนที่มีอาชีพพนักงานบริษัทเอกชน/มูลนิธิ/องค์กรอิสระมีความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลเมืองบางรักพัฒนา อำเภอบางบัวทอง จังหวัดนนทบุรี แตกต่างกับประชาชนที่มีอาชีพรับจ้างทั่วไป/อาชีพอิสระ 5) กับประชาชนที่มีอาชีพพนักงานบริษัทเอกชน/มูลนิธิ/องค์กรอิสระมี

ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลเมืองบางรักพัฒนา อำเภอบางบัวทอง จังหวัดนนทบุรี แตกต่างกับประชาชนที่มีอาชีพ ค้าขาย/ธุรกิจส่วนตัว

ผลการทดสอบสมมติฐานที่ 6 ประชาชนที่มีรายได้ครอบคลุมต่อเดือนแตกต่างกัน มีความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลเมืองบางรักพัฒนา อำเภอบางบัวทอง จังหวัดนนทบุรี แตกต่างกัน

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์จะใช้การวิเคราะห์ความแปรปรวนแบบทางเดียว (One-way ANOVA) ในระดับความเชื่อมั่นร้อยละ 95 ผลการทดสอบสมมติฐานแสดงดังตารางที่ 4.16

ตารางที่ 4.16 เปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลเมืองบางรักพัฒนา อำเภอบางบัวทอง จังหวัดนนทบุรี จำแนกตามรายได้ครอบคลุมต่อเดือน

รายได้ครอบคลุมต่อเดือน	N	\bar{X}	S.D.	F	p
ไม่เกิน 15,000 บาท	14	4.71	.149	5.655*	.001
15,000-30,000 บาท	285	4.60	.200		
30,001-50,000 บาท	98	4.53	.182		
มากกว่า 50,000 บาท	3	4.53	.048		
รวม	400	4.58	.197		

* นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.16 พบว่าความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลเมืองบางรักพัฒนา อำเภอบางบัวทอง จังหวัดนนทบุรี จำแนกตามรายได้ครอบคลุมต่อเดือนของประชาชน พบว่า ค่า $F = 5.655$ และค่าความน่าจะเป็น (p) เท่ากับ $.001$ ซึ่งน้อยกว่า 0.05 ($0.001 < 0.05$) แสดงว่า ประชาชนที่มีรายได้ครอบคลุมต่อเดือนแตกต่างกัน มีความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลเมืองบางรักพัฒนา อำเภอบางบัวทอง จังหวัดนนทบุรี แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 และพบว่า ค่าเฉลี่ยของผู้ที่มีรายได้ครอบคลุมต่อเดือน ไม่เกิน 15,000 บาทมากกว่า ผู้ที่มีรายได้ครอบคลุมต่อเดือน 15,000-30,000 บาท ผู้ที่มีรายได้ครอบคลุมต่อเดือน 30,001-50,000 บาท และผู้ที่มีรายได้ครอบคลุมต่อเดือนมากกว่า 50,000 บาท

เมื่อทำการเปรียบเทียบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลเมืองบางรักพัฒนา อำเภอบางบัวทอง จังหวัดนนทบุรี เมื่อรายได้ครอบคลุมต่อเดือนแตกต่างกันเป็นรายคู่ด้วยวิธี LSD ดังตารางที่ 4.17

ตารางที่ 4.17 เปรียบเทียบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการ
ของเทศบาลเมืองบางรักพัฒนา อำเภอบางบัวทอง จังหวัดนนทบุรี
เมื่อรายได้ครอบครัวต่อเดือนแตกต่างกันเป็นรายคู่ด้วยวิธี LSD

รายได้ครอบครัวต่อเดือน	\bar{X}	ไม่เกิน 15,000 บาท	15,000 - 30,000 บาท	30,000-50,000 บาท	มากกว่า 50,000 บาท
ไม่เกิน 15,000 บาท	4.71	-	.109 (.040)*	.184 (.001)*	.181 (.144)
15,000-30,000 บาท	4.60		-	.075 (.001)*	.071 (.526)
30,001-50,000 บาท	4.53			-	-.003 (.978)
มากกว่า 50,000 บาท	4.53				-
รวม	4.58				

*นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.17 พบว่า ประชาชนที่มีรายได้ครัวต่อเดือนแตกต่างกันมีความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลเมืองบางรักพัฒนา อำเภอบางบัวทอง จังหวัดนนทบุรี แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 เมื่อเปรียบเทียบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลเมืองบางรักพัฒนา อำเภอบางบัวทอง จังหวัดนนทบุรี เป็นรายคู่ด้วย วิธี LSD พบ 3 คู่ที่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 คือ 1) ประชาชนที่มีรายได้ครัวต่อเดือนไม่เกิน 15,000 บาทมีความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลเมืองบางรักพัฒนา อำเภอบางบัวทอง จังหวัดนนทบุรี แตกต่างกับประชาชนที่มีรายได้ครัวต่อเดือน 15,000-30,000 บาท 2) ประชาชนที่มีรายได้ครัวต่อเดือนไม่เกิน 15,000 บาทมีความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลเมืองบางรักพัฒนา อำเภอบางบัวทอง จังหวัดนนทบุรี แตกต่างกับประชาชนที่มีรายได้ครัวต่อเดือน 30,001-50,000 บาท 3) ประชาชนที่มีรายได้ครัวต่อเดือน 15,000-30,000 บาทมีความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลเมืองบางรักพัฒนา อำเภอบางบัวทอง จังหวัดนนทบุรี แตกต่างกับประชาชนที่มีรายได้ครัวต่อเดือน 30,001-50,000 บาท

สรุปสมมติฐานการวิจัย

การเปรียบเทียบปัจจัยที่มีผลต่อระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลเมืองบางรักพัฒนา ตามปัจจัยส่วนบุคคล โดยวิจัยจากกลุ่มตัวอย่างเป็นประชาชนที่มาใช้บริการของเทศบาลเมืองบางรักพัฒนา จำนวน 400 คน เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล ได้แก่ แบบสอบถาม มีค่าความเชื่อมั่น 0.908 สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ได้แก่ ค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ค่า t-test ความแปรปรวนทางเดียว (One-Way ANOVA) หรือ F-test และการหาค่าแตกต่างรายคู่ด้วยวิธี LSD ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 มีผลวิเคราะห์ดังตารางที่ 18

ตารางที่ 18 สรุปผลการทดสอบสมมติฐาน

สมมติฐานการวิจัย	ยอมรับสมมติฐาน
1.ประชาชนที่มีเพศแตกต่างกัน มีความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลเมืองบางรักพัฒนา อำเภอบางบัวทอง จังหวัดนนทบุรี แตกต่างกัน (t = 3.726, Sig.= .000, p <.05)	P
2.ประชาชนที่มีสถานภาพแตกต่างกัน มีความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลเมืองบางรักพัฒนา อำเภอบางบัวทอง จังหวัดนนทบุรี แตกต่างกัน (F= 125.022 , Sig.= .000, p <.05)	P
3.ประชาชนที่มีอายุแตกต่างกัน มีความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลเมืองบางรักพัฒนา อำเภอบางบัวทอง จังหวัดนนทบุรี แตกต่างกัน (F= 46.798 , Sig.= .000, p < .05)	P
4.ประชาชนที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกัน มีความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลเมืองบางรักพัฒนา อำเภอบางบัวทอง จังหวัดนนทบุรีแตกต่างกัน(F= 2.137 , Sig. = .095, p > .05)	O
5.ประชาชนที่มีอาชีพแตกต่างกัน มีความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลเมืองบางรักพัฒนา อำเภอบางบัวทอง จังหวัดนนทบุรี แตกต่างกัน (F= 68.084, Sig.= .000, p < .05)	P
6.ประชาชนที่มีรายได้ครัวเรือนต่อเดือนแตกต่างกัน มีความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลเมืองบางรักพัฒนา อำเภอบางบัวทอง จังหวัดนนทบุรี แตกต่างกัน (F= 5.655 , Sig.= .001, p <.05)	P

หมายเหตุ: P หมายถึง ยอมรับสมมติฐานการวิจัย, O หมายถึง ปฏิเสธสมมติฐานการวิจัย

จากตารางที่ 18 ผลการวิจัยพบว่า ประชาชนที่มีเพศ สถานภาพ อายุ อาชีพ รายได้ ครอบครัวต่อเดือนแตกต่างกันมีความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลเมืองบางรักพัฒนา แตกต่างกัน ส่วนประชาชนที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกันมีความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลเมืองบางรักพัฒนา ไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ตอนที่ 4 ปัญหาและข้อเสนอแนะ

จากการศึกษาพบว่า ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลเมืองบางรักพัฒนา อำเภอบางบัวทอง จังหวัดนนทบุรีข้อที่ประชาชนมีความพึงพอใจต่ำที่สุด คือ

1. การให้บริการที่มีความเสมอภาค ไม่เลือกปฏิบัติ และโปร่งใสตรวจสอบได้
2. การให้บริการที่มีความเอาใจใส่การให้บริการประชาชนที่มาใช้บริการ
3. การที่มีเจ้าหน้าที่ที่มีความรู้และสามารถให้คำแนะนำผู้ใช้บริการทุกขั้นตอนอย่าง

ชัดเจนน้อย