

บทที่ 4

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

การศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของศูนย์เรียนรู้การพัฒนาสตรีและครอบครัว เฉลิมพระเกียรติสมเด็จพระเทพฯ 36 พรรษา จังหวัดชลบุรี ผู้ศึกษาได้นำข้อมูลของผู้ตอบแบบสอบถามที่เก็บรวบรวมมาจำนวน 126 ชุด ที่ผ่านการตรวจสอบคุณภาพแล้วมาทำการวิเคราะห์ ด้วยวิธีการทางสถิติตามวัตถุประสงค์ของการวิจัย โดยนำเสนอผลการวิเคราะห์ไว้ 3 ส่วนดังต่อไปนี้

ส่วนที่ 1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ส่วนที่ 2 ผลการวิเคราะห์ระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของศูนย์เรียนรู้การพัฒนาสตรีและครอบครัว เฉลิมพระเกียรติสมเด็จพระเทพฯ 36 พรรษา จังหวัดชลบุรี

ส่วนที่ 3 ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของศูนย์เรียนรู้การพัฒนาสตรีและครอบครัว เฉลิมพระเกียรติสมเด็จพระเทพฯ 36 พรรษา จังหวัดชลบุรี จำแนกตามข้อมูลทั่วไป

สัญลักษณ์และตัวอักษรที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ เพื่อให้เกิดความเข้าใจในการแปลผลและความหมายของการวิเคราะห์ข้อมูลตรงกัน ผู้ศึกษาจึงใช้สัญลักษณ์และคำย่อต่อไปนี้

\bar{X}	หมายถึง	ค่าคะแนนเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่าง (Mean)
S.D.	หมายถึง	ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)
n	หมายถึง	กลุ่มตัวอย่าง
t	หมายถึง	ค่าสถิติทดสอบแบบที (t-test)
F	หมายถึง	ค่าสถิติทดสอบแบบเอฟ (F-test)
Sig.	หมายถึง	ระดับนัยสำคัญทางสถิติ
*	หมายถึง	มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05
SS	หมายถึง	ผลรวมกำลังสอง (Sum Squares)
MS	หมายถึง	ค่าเฉลี่ยของส่วนเบี่ยงเบนกำลังสอง (Mean Square)
df	หมายถึง	ค่าองศาแห่งความเป็นอิสระ (Degree of Freedom)

ส่วนที่ 1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม ประกอบด้วย เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา และรายได้ต่อเดือน ทำการวิเคราะห์โดยการแจกแจงความถี่และหาค่าร้อยละ ปรากฏผลดังตารางที่ 4.1-4.5

ตารางที่ 4.1 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามเพศ

เพศ	จำนวน	ร้อยละ
ชาย	53	42.10
หญิง	73	57.90
รวม	126	100.00

จากตารางที่ 4.1 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 73 คน คิดเป็นร้อยละ 57.90 และเป็นเพศชาย จำนวน 53 คน คิดเป็นร้อยละ 42.10 ตามลำดับ

ตารางที่ 4.2 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามอายุ

อายุ	จำนวน	ร้อยละ
ต่ำกว่า 20 ปี	34	27.00
อายุ 21-30 ปี	39	31.00
อายุ 31-40 ปี	43	34.10
อายุ 41-50 ปี	10	7.90
อายุ 51-60 ปี	-	-
อายุ 61 ปีขึ้นไป	-	-
รวม	126	100.00

จากตารางที่ 4.2 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีอายุ 31-40 ปี จำนวน 43 คน คิดเป็นร้อยละ 34.10 รองลงมา มีอายุ 21-30 ปี จำนวน 39 คน คิดเป็นร้อยละ 31.00 มีอายุต่ำกว่า 20 ปี จำนวน 34 คน คิดเป็นร้อยละ 27.00 และน้อยที่สุด มีอายุ 41-50 ปี จำนวน 10 คน คิดเป็นร้อยละ 7.90 ตามลำดับ

ตารางที่ 4.3 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามสถานภาพ

สถานภาพ	จำนวน	ร้อยละ
โสด	91	72.20
สมรส	18	14.30
หม้าย/หย่า/แยกกันอยู่	17	13.50
รวม	126	100.00

จากตารางที่ 4.3 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีสถานภาพโสด จำนวน 91 คน คิดเป็นร้อยละ 72.20 รองลงมา สถานภาพสมรส จำนวน 18 คน คิดเป็นร้อยละ 14.30 และน้อยที่สุด สถานภาพหม้าย/หย่า/แยกกันอยู่ จำนวน 17 คน คิดเป็นร้อยละ 13.50 ตามลำดับ

ตารางที่ 4.4 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามระดับการศึกษา

ระดับการศึกษา	จำนวน	ร้อยละ
ไม่ได้รับการศึกษา	5	4.00
ประถมศึกษา (ต้น/ปลาย)	28	22.20
มัธยมศึกษา (ต้น/ปลายหรือเทียบเท่า)	53	42.10
อนุปริญญาหรือเทียบเท่า	40	31.70
ปริญญาตรี	-	-
สูงกว่าปริญญาตรี	-	-
รวม	126	100.00

จากตารางที่ 4.4 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีระดับการศึกษามัธยมศึกษา (ต้น/ปลายหรือเทียบเท่า) จำนวน 53 คน คิดเป็นร้อยละ 42.10 รองลงมา ระดับการศึกษาอนุปริญญาหรือเทียบเท่า จำนวน 40 คน คิดเป็นร้อยละ 31.70 ระดับการศึกษาประถมศึกษา (ต้น/ปลาย) จำนวน 28 คน คิดเป็นร้อยละ 22.20 และน้อยที่สุด ไม่ได้รับการศึกษา จำนวน 5 คน คิดเป็นร้อยละ 4.00 ตามลำดับ

ตารางที่ 4.5 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามรายได้ต่อเดือน

รายได้ต่อเดือน	จำนวน	ร้อยละ
ต่ำกว่า 1,000 บาท	35	27.80
1,001-4,000 บาท	53	42.10
4,001-7,000 บาท	32	25.40
7,001-10,000 บาท	6	4.80
10,001-13,000 บาท	-	-
13,001 บาทขึ้นไป	-	-
รวม	126	100.00

จากตารางที่ 4.5 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีรายได้ต่อเดือน จำนวน 53 คน คิดเป็นร้อยละ 42.10 รองลงมา มีรายได้ต่อเดือน ต่ำกว่า 1,000 บาท จำนวน 35 คน คิดเป็นร้อยละ 27.80 มีรายได้ต่อเดือน 4,001-7,000 บาท จำนวน 32 คน คิดเป็นร้อยละ 25.40 และน้อยที่สุด มีรายได้ต่อเดือน 7,001-10,000 บาท จำนวน 6 คน คิดเป็นร้อยละ 4.80 ตามลำดับ

ส่วนที่ 2 ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของศูนย์เรียนรู้การพัฒนาศตริและครอบครัวเฉลิมพระเกียรติสมเด็จพระเทพฯ 36 พรรษา จังหวัดชลบุรี

ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของศูนย์เรียนรู้การพัฒนาศตริและครอบครัวเฉลิมพระเกียรติสมเด็จพระเทพฯ 36 พรรษา จังหวัดชลบุรี โดยรวมและรายด้าน ทำการวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้สถิติ ค่าเฉลี่ย (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D) ปรากฏตามตารางที่ 4.6-4.12

ตารางที่ 4.6 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการ
ของศูนย์เรียนรู้การพัฒนาสตรีและครอบครัวเฉลิมพระเกียรติสมเด็จพระเทพฯ
36 พรรษา จังหวัดชลบุรี

ความพึงพอใจต่อการให้บริการ	\bar{X}	S.D.	แปลผล
1. ด้านหลักสูตร	4.48	0.42	มาก
2. ด้านการบริการ	3.87	0.44	มาก
3. ด้านสถานที่/อุปกรณ์	4.05	0.48	มาก
4. ด้านบุคลากร/ครู/วิทยากร	4.31	0.52	มาก
5. ด้านงบประมาณ	3.64	0.43	มาก
6. ด้านการประชาสัมพันธ์	3.45	0.49	ปานกลาง
โดยรวม	3.97	0.33	มาก

จากตารางที่ 4.6 พบว่า ความพึงพอใจต่อการให้บริการของศูนย์เรียนรู้การพัฒนาสตรีและครอบครัวเฉลิมพระเกียรติสมเด็จพระเทพฯ 36 พรรษา จังหวัดชลบุรี โดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.97$ S.D. = 0.33) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านหลักสูตร มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ($\bar{X} = 4.48$, S.D. = 0.42) รองลงมา ด้านบุคลากร/ครู/วิทยากร ($\bar{X} = 4.31$, S.D. = 0.52) ด้านสถานที่/อุปกรณ์ ($\bar{X} = 4.05$, S.D. = 0.48) ด้านการบริการ ($\bar{X} = 3.87$, S.D. = 0.44) ด้านงบประมาณ ($\bar{X} = 3.64$, S.D. = 0.43) และน้อยที่สุด ด้านการประชาสัมพันธ์ ($\bar{X} = 3.45$, S.D. = 0.49) ตามลำดับ

ตารางที่ 4.7 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการ
ของศูนย์เรียนรู้การพัฒนาสตรีและครอบครัวเฉลิมพระเกียรติสมเด็จพระเทพฯ
36 พรรษา จังหวัดชลบุรี ด้านหลักสูตร

ความพึงพอใจต่อการให้บริการ ด้านหลักสูตร	\bar{X}	S.D.	แปลผล
1. หลักสูตร	4.49	0.56	มาก
2. การจัดการเรียนการสอน	4.59	0.51	มากที่สุด
3. การนำไปใช้	4.35	0.65	มาก
โดยรวม	4.48	0.42	มาก

จากตารางที่ 4.7 พบว่า ความพึงพอใจต่อการให้บริการของศูนย์เรียนรู้การพัฒนาสตรี
และครอบครัวเฉลิมพระเกียรติสมเด็จพระเทพฯ 36 พรรษา จังหวัดชลบุรี ด้านหลักสูตร อยู่ในระดับ
มาก ($\bar{X} = 4.48$, S.D. = 0.42) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า การจัดการเรียนการสอน มีค่าเฉลี่ย
สูงสุด ($\bar{X} = 4.59$, S.D. = 0.51) รองลงมา หลักสูตร ($\bar{X} = 4.49$, S.D. = 0.51) และน้อยที่สุด การ
นำไปใช้ ($\bar{X} = 4.35$, S.D. = 0.65) ตามลำดับ

ตารางที่ 4.8 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการ
ของศูนย์เรียนรู้การพัฒนาสตรีและครอบครัวเฉลิมพระเกียรติสมเด็จพระเทพฯ
36 พรรษา จังหวัดชลบุรี ด้านการบริการ

ความพึงพอใจต่อการให้บริการ ด้านการบริการ	\bar{X}	S.D.	แปลผล
1. ด้านคุณภาพของการให้บริการ	3.86	0.63	มาก
2. ความสะดวกรวดเร็วในการให้บริการ	3.95	0.63	มาก
3. ด้านกระบวนการขั้นตอนการบริการ	3.92	0.69	มาก
4. การมีส่วนร่วมในการดำเนินการ	3.75	0.59	มาก
โดยรวม	3.87	0.44	มาก

จากตารางที่ 4.8 พบว่า ความพึงพอใจต่อการให้บริการของศูนย์เรียนรู้การพัฒนาศตริ และครอบครัวเฉลิมพระเกียรติสมเด็จพระเทพฯ 36 พรรษา จังหวัดชลบุรี ด้านการบริการ อยู่ใน ระดับมาก ($\bar{X} = 3.87$, S.D. = 0.44) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ความสะดวกรวดเร็วในการ ให้บริการ มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ($\bar{X} = 3.95$, S.D. = 0.63) รองลงมา ด้านกระบวนการขั้นตอนการบริการ ($\bar{X} = 3.92$, S.D. = 0.69) ด้านคุณภาพของการให้บริการ ($\bar{X} = 3.86$, S.D. = 0.63) และน้อยที่สุด การ มีส่วนร่วมในการดำเนินการ ($\bar{X} = 3.75$, S.D. = 0.59) ตามลำดับ

ตารางที่ 4.9 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการ ของศูนย์เรียนรู้การพัฒนาศตริและครอบครัวเฉลิมพระเกียรติสมเด็จพระเทพฯ 36 พรรษา จังหวัดชลบุรี ด้านสถานที่/อุปกรณ์

ความพึงพอใจต่อการให้บริการ ด้านสถานที่/อุปกรณ์	\bar{X}	S.D.	แปลผล
1. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก สถานที่	4.33	0.70	มาก
2. ความเหมาะสมของสถานที่	3.87	0.61	มาก
3. ความเหมาะสมของเครื่องมือ/สื่อการเรียน	4.26	0.62	มาก
4. ด้านอุปกรณ์เครื่องมือ เครื่องใช้	3.56	0.63	มาก
5. ด้านปัจจัยการฝึกอบรม (ห้องฝึกอุปกรณ์)	4.25	0.60	มาก
โดยรวม	4.05	0.48	มาก

จากตารางที่ 4.9 พบว่า ความพึงพอใจต่อการให้บริการของศูนย์เรียนรู้การพัฒนาศตริ และครอบครัวเฉลิมพระเกียรติสมเด็จพระเทพฯ 36 พรรษา จังหวัดชลบุรี ด้านสถานที่/อุปกรณ์ อยู่ใน ระดับมาก ($\bar{X} = 4.05$, S.D. = 0.60) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก สถานที่ มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ($\bar{X} = 4.33$, S.D. = 0.70) รองลงมา ความเหมาะสมของเครื่องมือ/สื่อการเรียน ($\bar{X} = 4.26$, S.D. = 0.62) ด้านปัจจัยการฝึกอบรม (ห้องฝึกอุปกรณ์) ($\bar{X} = 4.25$, S.D. = 0.60) ความเหมาะสมของสถานที่ ($\bar{X} = 3.87$, S.D. = 0.61) และน้อยที่สุด ด้านอุปกรณ์เครื่องมือ เครื่องใช้ ($\bar{X} = 3.56$, S.D. = 0.63) ตามลำดับ

ตารางที่ 4.10 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของศูนย์เรียนรู้การพัฒนาศตริและครอบครัวเฉลิมพระเกียรติสมเด็จพระเทพฯ 36 พรรษา จังหวัดชลบุรี ด้านบุคลากร/ครู/วิทยากร

ความพึงพอใจต่อการให้บริการ ด้านบุคลากร/ครู/วิทยากร	\bar{X}	S.D.	แปลผล
1. ความสามารถในการถ่ายทอดความรู้	4.52	0.53	มากที่สุด
2. ด้านบุคลากร/วิทยากร/ครู	4.10	0.69	มาก
โดยรวม	4.31	0.52	มาก

จากตารางที่ 4.10 พบว่า ความพึงพอใจต่อการให้บริการของศูนย์เรียนรู้การพัฒนาศตริและครอบครัวเฉลิมพระเกียรติสมเด็จพระเทพฯ 36 พรรษา จังหวัดชลบุรี ด้านบุคลากร/ครู/วิทยากรอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.31$, S.D. = 0.69) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ความสามารถในการถ่ายทอดความรู้ มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ($\bar{X} = 4.52$, S.D. = 0.53) รองลงมา ด้านบุคลากร/วิทยากร/ครู ($\bar{X} = 4.10$, S.D. = 0.69) ตามลำดับ

ตารางที่ 4.11 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของศูนย์เรียนรู้การพัฒนาศตริและครอบครัวเฉลิมพระเกียรติสมเด็จพระเทพฯ 36 พรรษา จังหวัดชลบุรี ด้านงบประมาณ

ความพึงพอใจต่อการให้บริการ ด้านงบประมาณ	\bar{X}	S.D.	แปลผล
1. งบประมาณเพียงพอต่อการจัดกิจกรรม	3.83	0.56	มาก
2. งบประมาณการดำเนินงานต่าง ๆ	3.45	0.68	ปานกลาง
โดยรวม	3.64	0.43	มาก

จากตารางที่ 4.11 พบว่า ความพึงพอใจต่อการให้บริการของศูนย์เรียนรู้การพัฒนาศตริและครอบครัวเฉลิมพระเกียรติสมเด็จพระเทพฯ 36 พรรษา จังหวัดชลบุรี ด้านงบประมาณ อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.64$, S.D. = 0.68) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า งบประมาณเพียงพอต่อการจัด

กิจกรรม มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ($\bar{X} = 3.83$, S.D. = 0.56) รองลงมา งบประมาณการดำเนินงานต่าง ๆ ($\bar{X} = 3.45$, S.D. = 0.68) ตามลำดับ

ตารางที่ 4.12 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของศูนย์เรียนรู้การพัฒนาสตรีและครอบครัวเฉลิมพระเกียรติสมเด็จพระเทพฯ 36 พรรษา จังหวัดชลบุรี ด้านประชาสัมพันธ์

ความพึงพอใจต่อการให้บริการ ด้านประชาสัมพันธ์	\bar{X}	S.D.	แปลผล
1. ด้านเนื้อหา	3.68	0.60	มาก
2. ช่องทางการประชาสัมพันธ์	3.21	0.73	ปานกลาง
โดยรวม	3.45	0.49	ปานกลาง

จากตารางที่ 4.12 พบว่า ความพึงพอใจต่อการให้บริการของศูนย์เรียนรู้การพัฒนาสตรีและครอบครัวเฉลิมพระเกียรติสมเด็จพระเทพฯ 36 พรรษา จังหวัดชลบุรี ด้านประชาสัมพันธ์ อยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.45$, S.D. = 0.49) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ด้านเนื้อหา ($\bar{X} = 3.68$, S.D. = 0.60) รองลงมา ช่องทางการประชาสัมพันธ์ ($\bar{X} = 3.21$, S.D. = 0.73) ตามลำดับ

ส่วนที่ 3 ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของศูนย์เรียนรู้การพัฒนาสตรีและครอบครัว เฉลิมพระเกียรติสมเด็จพระเทพฯ 36 พรรษา จังหวัดชลบุรี จำแนกตามข้อมูลทั่วไปของประชาชนผู้มาใช้บริการ

การเปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของศูนย์เรียนรู้การพัฒนาสตรีและครอบครัว เฉลิมพระเกียรติสมเด็จพระเทพฯ 36 พรรษา จังหวัดชลบุรี จำแนกตามข้อมูลทั่วไป โดยใช้สถิติทดสอบค่าที (t-test) กรณีตัวแปรสองกลุ่ม และการทดสอบค่าเอฟ (F-test) ด้วยวิธีการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-Way ANOVA) เมื่อพบความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ จึงทำการทดสอบความแตกต่างเป็นรายคู่ด้วยวิธีของเชฟเฟ้ (Scheffe) ผู้วิจัยขอนำเสนอตามลำดับ ดังตารางที่ 4.13-4.17

สมมุติฐานที่ 1 ประชาชนที่มีเพศแตกต่างกันมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของศูนย์เรียนรู้การพัฒนาสตรีและครอบครัวเฉลิมพระเกียรติสมเด็จพระเทพฯ 36 พรรษา จังหวัดชลบุรีแตกต่างกัน

ตารางที่ 4.13 แสดงค่าสถิติการเปรียบเทียบความแตกต่างความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของศูนย์เรียนรู้การพัฒนาสตรีและครอบครัวเฉลิมพระเกียรติสมเด็จพระเทพฯ 36 พรรษา จังหวัดชลบุรี จำแนกตามเพศ

ความพึงพอใจต่อการให้บริการ	เพศ				t	Sig.
	ชาย		หญิง			
	\bar{X}	S.D.	\bar{X}	S.D.		
1. ด้านบุคลากร	4.53	0.38	4.44	0.44	1.132	0.260
2. ด้านหลักสูตร	3.96	0.39	3.81	0.47	1.889	0.061
3. ด้านการบริการ	4.09	0.39	4.02	0.53	0.801	0.425
4. ด้านสถานที่/อุปกรณ์	4.26	0.51	4.34	0.54	-0.826	0.410
5. ด้านงบประมาณ	3.77	0.39	3.55	0.44	2.978	0.003*
6. ด้านการประชาสัมพันธ์	3.50	0.53	3.41	0.45	1.017	0.311
โดยรวม	4.02	0.27	3.93	0.36	1.529	0.129

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.13 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเปรียบเทียบความแตกต่างของความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของศูนย์เรียนรู้การพัฒนาสตรีและครอบครัวเฉลิมพระเกียรติสมเด็จพระเทพฯ 36 พรรษา จังหวัดชลบุรี จำแนกตามเพศ พบว่า ประชาชนที่มีเพศแตกต่างกันมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของศูนย์เรียนรู้การพัฒนาสตรีและครอบครัวเฉลิมพระเกียรติสมเด็จพระเทพฯ 36 พรรษา จังหวัดชลบุรี โดยรวมไม่แตกต่างกัน เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า ความพึงพอใจต่อการให้บริการไม่แตกต่างกันทุกด้าน ยกเว้น ด้านงบประมาณที่แตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

สมมุติฐานที่ 2 ประชาชนที่มีอายุแตกต่างกันมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของศูนย์เรียนรู้การพัฒนาสตรีและครอบครัวเฉลิมพระเกียรติสมเด็จพระเทพฯ 36 พรรษา จังหวัดชลบุรีแตกต่างกัน

ตารางที่ 4.14 แสดงค่าสถิติการเปรียบเทียบความแตกต่างความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของศูนย์เรียนรู้การพัฒนาสตรีและครอบครัวเฉลิมพระเกียรติสมเด็จพระเทพฯ 36 พรรษา จังหวัดชลบุรี จำแนกตามอายุ

ความพึงพอใจต่อการให้บริการ	แหล่งความแปรปรวน	SS	df	MS	F	Sig.
1. ด้านบุคลากร	ระหว่างกลุ่ม	0.725	3	0.242	1.394	0.248
	ภายในกลุ่ม	21.163	122	0.173		
	รวม	21.888	125			
2. ด้านหลักสูตร	ระหว่างกลุ่ม	1.360	3	0.453	2.394	0.072
	ภายในกลุ่ม	23.107	122	0.189		
	รวม	24.467	125			
3. ด้านการบริการ	ระหว่างกลุ่ม	0.316	3	0.105	0.448	0.719
	ภายในกลุ่ม	28.677	122	0.235		
	รวม	28.993	125			
4. ด้านสถานที่/อุปกรณ์	ระหว่างกลุ่ม	1.093	3	0.364	1.332	0.267
	ภายในกลุ่ม	33.336	122	0.273		
	รวม	34.429	125			
5. ด้านงบประมาณ	ระหว่างกลุ่ม	0.807	3	0.269	1.451	0.231
	ภายในกลุ่ม	22.621	122	0.185		
	รวม	23.429	125			

ตารางที่ 4.14 (ต่อ)

ความพึงพอใจต่อการ ให้บริการ	แหล่งความ แปรปรวน	SS	df	MS	F	Sig.
6. ด้านการประชาสัมพันธ์	ระหว่างกลุ่ม	3.060	3	1.020	4.722	0.004*
	ภายในกลุ่ม	26.355	122	0.216		
	รวม	29.415	125			
โดยรวม	ระหว่างกลุ่ม	0.547	3	0.182	1.718	0.167
	ภายในกลุ่ม	12.937	122	0.106		
	รวม	13.484	125			

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.14 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเปรียบเทียบความแตกต่างของความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของศูนย์เรียนรู้การพัฒนาศตริและครอบครัวเฉลิมพระเกียรติสมเด็จพระเทพฯ 36 พรรษา จังหวัดชลบุรี จำแนกตามอายุ พบว่า ประชาชนที่มีอายุแตกต่างกันมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของศูนย์เรียนรู้การพัฒนาศตริและครอบครัวเฉลิมพระเกียรติสมเด็จพระเทพฯ 36 พรรษา จังหวัดชลบุรี โดยรวมไม่แตกต่างกัน เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า ความพึงพอใจต่อการให้บริการไม่แตกต่างกันทุกด้าน ยกเว้น ด้านการประชาสัมพันธ์ที่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ดังนั้น เมื่อพบความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ผู้วิจัยจึงได้ทดสอบความแตกต่างเป็นรายคู่ ด้วยวิธีของเชฟเฟ้ (Scheffe) เพื่อตรวจสอบว่ามีคู่ใดบ้างที่แตกต่างกันปรากฏผลดังตารางที่ 4.15

ตารางที่ 4.15 แสดงค่าเฉลี่ยเปรียบเทียบความแตกต่างความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของศูนย์เรียนรู้การพัฒนาสตรีและครอบครัวเฉลิมพระเกียรติสมเด็จพระเทพฯ 36 พรรษา จังหวัดชลบุรี ด้านการประชาสัมพันธ์ จำแนกตามอายุ เป็นรายกลุ่ม

อายุ	\bar{x}	ต่ำกว่า 20 ปี	อายุ 21-30 ปี	อายุ 31-40 ปี	อายุ 41-50 ปี
		3.50	3.59	3.38	3.00
ต่ำกว่า 20 ปี	3.50	-	-0.09 (0.878)	0.12 (0.292)	0.50 (0.034*)
อายุ 21-30 ปี	3.59		-	0.21 (0.265)	0.59 (0.007*)
อายุ 31-40 ปี	3.38			-	0.38 (0.143)
อายุ 41-50 ปี	3.00				-

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.15. เมื่อทดสอบความแตกต่างความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของศูนย์เรียนรู้การพัฒนาสตรีและครอบครัวเฉลิมพระเกียรติสมเด็จพระเทพฯ 36 พรรษา จังหวัดชลบุรี ด้านการประชาสัมพันธ์ จำแนกตามอายุ เป็นรายกลุ่ม พบว่า มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 จำนวน 2 กลุ่ม ได้แก่ ประชาชนที่มีอายุ ต่ำกว่า 20 ปี และประชาชนที่มีอายุ 21-30 ปี มีความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของศูนย์เรียนรู้การพัฒนาสตรีและครอบครัวเฉลิมพระเกียรติสมเด็จพระเทพฯ 36 พรรษา จังหวัดชลบุรี ด้านการประชาสัมพันธ์ สูงกว่า ประชาชนที่มีอายุ 41-50 ปี

สมมุติฐานที่ 3 ประชาชนที่มีสถานภาพแตกต่างกันมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของศูนย์เรียนรู้การพัฒนาสตรีและครอบครัวเฉลิมพระเกียรติสมเด็จพระเทพฯ 36 พรรษา จังหวัดชลบุรีแตกต่างกัน

ตารางที่ 4.16 แสดงค่าสถิติการเปรียบเทียบความแตกต่างความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของศูนย์เรียนรู้การพัฒนาสตรีและครอบครัวเฉลิมพระเกียรติสมเด็จพระเทพฯ 36 พรรษา จังหวัดชลบุรี จำแนกตามสถานภาพ

ความพึงพอใจต่อการให้บริการ	แหล่งความแปรปรวน	SS	df	MS	F	Sig.
1. ด้านบุคลากร	ระหว่างกลุ่ม	0.124	2	0.062	0.350	0.705
	ภายในกลุ่ม	21.764	123	0.177		
	รวม	21.888	125			
2. ด้านหลักสูตร	ระหว่างกลุ่ม	0.865	2	0.433	2.255	0.109
	ภายในกลุ่ม	23.601	123	0.192		
	รวม	24.467	125			
3. ด้านการบริการ	ระหว่างกลุ่ม	0.284	2	0.142	0.608	0.546
	ภายในกลุ่ม	28.709	123	0.233		
	รวม	28.903	125			
4. ด้านสถานที่/อุปกรณ์	ระหว่างกลุ่ม	0.050	2	0.025	0.090	0.914
	ภายในกลุ่ม	34.378	123	0.279		
	รวม	34.429	125			
5. ด้านงบประมาณ	ระหว่างกลุ่ม	0.670	2	0.335	1.809	0.168
	ภายในกลุ่ม	22.759	123	0.185		
	รวม	23.429	125			

ตารางที่ 4.16 (ต่อ)

ความพึงพอใจต่อการ ให้บริการ	แหล่งความ แปรปรวน	SS	df	MS	F	Sig.
6. ด้านการประชาสัมพันธ์	ระหว่างกลุ่ม	0.299	2	0.150	0.632	0.533
	ภายในกลุ่ม	29.115	123	0.237		
	รวม	29.415	125			
โดยรวม	ระหว่างกลุ่ม	0.063	2	0.031	0.287	0.751
	ภายในกลุ่ม	13.421	123	0.109		
	รวม	13.484	125			

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.16 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเปรียบเทียบความแตกต่างของความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของศูนย์เรียนรู้การพัฒนาศตริและครอบครัวเฉลิมพระเกียรติสมเด็จพระเทพฯ 36 พรรษา จังหวัดชลบุรี จำแนกตามสถานภาพ พบว่า ประชาชนที่มีสถานภาพแตกต่างกันมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของศูนย์เรียนรู้การพัฒนาศตริและครอบครัวเฉลิมพระเกียรติสมเด็จพระเทพฯ 36 พรรษา จังหวัดชลบุรี โดยรวมไม่แตกต่างกัน เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า ความพึงพอใจต่อการให้บริการไม่แตกต่างกันทุกด้าน

สมมุติฐานที่ 4 ประชาชนที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกันมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของศูนย์เรียนรู้การพัฒนาสตรีและครอบครัวเฉลิมพระเกียรติสมเด็จพระเทพฯ 36 พรรษา จังหวัดชลบุรี แตกต่างกัน

ตารางที่ 4.17 แสดงค่าสถิติการเปรียบเทียบความแตกต่างความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของศูนย์เรียนรู้การพัฒนาสตรีและครอบครัวเฉลิมพระเกียรติสมเด็จพระเทพฯ 36 พรรษา จังหวัดชลบุรี จำแนกตามระดับการศึกษา

ความพึงพอใจต่อการให้บริการ	แหล่งความแปรปรวน	SS	df	MS	F	Sig.
1. ด้านบุคลากร	ระหว่างกลุ่ม	1.015	3	0.338	1.978	0.121
	ภายในกลุ่ม	20.873	122	0.171		
	รวม	21.888	125			
2. ด้านหลักสูตร	ระหว่างกลุ่ม	0.635	3	0.212	1.084	0.359
	ภายในกลุ่ม	23.831	122	0.195		
	รวม	24.467	125			
3. ด้านการบริการ	ระหว่างกลุ่ม	0.359	3	0.120	0.510	0.676
	ภายในกลุ่ม	28.634	122	0.235		
	รวม	28.993	125			
4. ด้านสถานที่/อุปกรณ์	ระหว่างกลุ่ม	0.625	3	0.208	0.752	0.523
	ภายในกลุ่ม	33.804	122	0.277		
	รวม	34.429	125			
5. ด้านงบประมาณ	ระหว่างกลุ่ม	0.306	3	0.102	0.538	0.657
	ภายในกลุ่ม	23.123	122	0.190		
	รวม	23.429	125			

ตารางที่ 4.17 (ต่อ)

ความพึงพอใจต่อการ ให้บริการ	แหล่งความ แปรปรวน	SS	df	MS	F	Sig.
6. ด้านการประชาสัมพันธ์	ระหว่างกลุ่ม	1.400	3	0.467	2.032	0.113
	ภายในกลุ่ม	28.015	122	0.230		
	รวม	29.415	125			
โดยรวม	ระหว่างกลุ่ม	0.311	3	0.104	0.961	0.414
	ภายในกลุ่ม	13.173	122	0.108		
	รวม	13.484	125			

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.17 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเปรียบเทียบความแตกต่างของความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของศูนย์เรียนรู้การพัฒนาศตริและครอบครัวเฉลิมพระเกียรติสมเด็จพระเทพฯ 36 พรรษา จังหวัดชลบุรี จำแนกตามระดับการศึกษา พบว่า ประชาชนที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกันมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของศูนย์เรียนรู้การพัฒนาศตริและครอบครัวเฉลิมพระเกียรติสมเด็จพระเทพฯ 36 พรรษา จังหวัดชลบุรี โดยรวมไม่แตกต่างกัน เมื่อพิจารณารายด้านพบว่า ความพึงพอใจต่อการให้บริการไม่แตกต่างกันทุกด้าน

สมมุติฐานที่ 5 ประชาชนที่มีรายได้ต่อเดือนแตกต่างกันมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของศูนย์เรียนรู้การพัฒนาสตรีและครอบครัวเฉลิมพระเกียรติสมเด็จพระเทพฯ 36 พรรษา จังหวัดชลบุรี แตกต่างกัน

ตารางที่ 4.18 แสดงค่าสถิติการเปรียบเทียบความแตกต่างความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของศูนย์เรียนรู้การพัฒนาสตรีและครอบครัวเฉลิมพระเกียรติสมเด็จพระเทพฯ 36 พรรษา จังหวัดชลบุรี จำแนกตามรายได้ต่อเดือน

ความพึงพอใจต่อการ ให้บริการ	แหล่งความ แปรปรวน	SS	df	MS	F	Sig.
1. ด้านบุคลากร	ระหว่างกลุ่ม	0.856	3	0.285	1.655	0.180
	ภายในกลุ่ม	21.032	122	0.172		
	รวม	21.888	125			
2. ด้านหลักสูตร	ระหว่างกลุ่ม	0.088	3	0.029	0.148	0.931
	ภายในกลุ่ม	24.378	122	0.200		
	รวม	24.467	125			
3. ด้านการบริการ	ระหว่างกลุ่ม	0.416	3	0.139	0.592	0.622
	ภายในกลุ่ม	28.577	122	0.234		
	รวม	28.993	125			
4. ด้านสถานที่/อุปกรณ์	ระหว่างกลุ่ม	0.607	3	0.202	0.730	0.536
	ภายในกลุ่ม	33.821	122	0.277		
	รวม	34.429	125			
5. ด้านงบประมาณ	ระหว่างกลุ่ม	0.965	3	0.322	1.748	0.161
	ภายในกลุ่ม	22.463	122	0.184		
	รวม	23.429	125			

ตารางที่ 4.18 (ต่อ)

ความพึงพอใจต่อการ ให้บริการ	แหล่งความ แปรปรวน	SS	df	MS	F	Sig.
6. ด้านการประชาสัมพันธ์	ระหว่างกลุ่ม	0.187	3	0.062	0.261	0.853
	ภายในกลุ่ม	29.227	122	0.240		
	รวม	29.415	125			
โดยรวม	ระหว่างกลุ่ม	0.241	3	0.080	0.741	0.530
	ภายในกลุ่ม	13.243	122	0.109		
	รวม	13.484	125			

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.16 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเปรียบเทียบความแตกต่างของความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของศูนย์เรียนรู้การพัฒนาศตริและครอบครัวเฉลิมพระเกียรติสมเด็จพระเทพฯ 36 พรรษา จังหวัดชลบุรี จำแนกตามรายได้ต่อเดือน พบว่า ประชาชนที่มีรายได้ต่อเดือนแตกต่างกันมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของศูนย์เรียนรู้การพัฒนาศตริและครอบครัวเฉลิมพระเกียรติสมเด็จพระเทพฯ 36 พรรษา จังหวัดชลบุรี โดยรวมไม่แตกต่างกัน เมื่อพิจารณารายด้านพบว่า ความพึงพอใจต่อการให้บริการไม่แตกต่างกันทุกด้าน

ตารางที่ 4.19 สรุปผลการทดสอบสมมติฐานในภาพรวม

ตัวแปรอิสระ	ตัวแปรตาม	ผลการทดสอบสมมติฐาน		
		Sig.	ยอมรับสมมติฐาน	ปฏิเสธสมมติฐาน
1. เพศ	ความพึงพอใจต่อการให้บริการ	0.129		✓
2. อายุ	ความพึงพอใจต่อการให้บริการ	0.167		✓
3. สถานภาพ	ความพึงพอใจต่อการให้บริการ	0.751		✓
4. ระดับการศึกษา	ความพึงพอใจต่อการให้บริการ	0.414		✓
5. รายได้ต่อเดือน	ความพึงพอใจต่อการให้บริการ	0.530		✓

จากตารางที่ 4.17 สรุปได้ว่า ประชาชนที่มีเพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา และ รายได้ต่อเดือนแตกต่างกันมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของศูนย์เรียนรู้การพัฒนาศตริและครอบครัวเฉลิมพระเกียรติสมเด็จพระเทพฯ 36 พรรษา จังหวัดชลบุรี ไม่แตกต่างกันที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05