

บทที่ 4

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

การวิเคราะห์ข้อมูลการวิจัย เรื่องความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลหนองแค อำเภอหนองแค จังหวัดสระบุรี ผู้วิจัยได้ลำดับการนำเสนอ ดังนี้

1. สัญลักษณ์ที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล
2. การวิเคราะห์ข้อมูล
3. ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

สัญลักษณ์ที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

ในการวิเคราะห์ข้อมูลและแปลความหมาย ผู้วิจัยได้ใช้สัญลักษณ์ ดังนี้

n	แทน	จำนวนตัวอย่าง (sample size)
\bar{X}	แทน	ค่าเฉลี่ย (mean)
S.D.	แทน	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (standard deviation)
t	แทน	ค่าสถิติทดสอบที (t-test)
F	แทน	ค่าสถิติทดสอบเอฟ (F-test)
df	แทน	ชั้นแห่งความเป็นอิสระ (degrees of freedom)
SS	แทน	ค่าผลรวมกำลังสอง (sum of squares)
MS	แทน	ค่าเฉลี่ยของผลรวมกำลังสอง (mean of squares)
$p^* \leq .05$	แทน	มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05
$p^{**} \leq .01$	แทน	มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01
$p^{***} \leq .001$	แทน	มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .001
$p > .05$	แทน	ไม่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

การวิเคราะห์ข้อมูล

การวิจัยเรื่องความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลหนองแค อำเภอหนองแค จังหวัดสระบุรี ใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล โดยใช้แบบสอบถามในการเก็บข้อมูล จำนวนทั้งสิ้น 388 ชุด ซึ่งสามารถนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล ดังนี้

ตอนที่ 1 วิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับสถานการณ์ทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง วิเคราะห์โดยการแจกแจงความถี่ และหาค่าร้อยละ (percentage) จำแนกตาม เพศ สถานภาพสมรส อายุ ระดับ

การศึกษา อาชีพ รายได้เฉลี่ยต่อเดือน งานที่มาติดต่อขอรับบริการ และจำนวนครั้งของการมาขอรับบริการต่อปี

ตอนที่ 2 ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลหนองแค อำเภอหนองแค จังหวัดสระบุรี วิเคราะห์โดยการหาค่าเฉลี่ย (\bar{X}) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) และแปลความหมายของค่าเฉลี่ยตามเกณฑ์ที่กำหนดไว้

ตอนที่ 3 การเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลหนองแค อำเภอหนองแค จังหวัดสระบุรี จำแนกตามสถานภาพทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง ใช้การทดสอบที (t-test) สำหรับกลุ่มตัวอย่างที่มีลักษณะ 2 กลุ่ม และการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (one - way ANOVA) โดยการทดสอบค่าเอฟ (F-test) สำหรับกลุ่มตัวอย่าง 3 กลุ่มขึ้นไป ในกรณีที่พบความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติจะนำมาทดสอบความแตกต่างค่าเฉลี่ยเป็นรายคู่ด้วยวิธีการของฟิชเชอร์ (Fisher's Least Significant Difference : LSD)

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

การวิเคราะห์ข้อมูลของประชาชนที่มาใช้บริการของเทศบาลตำบลหนองแค อำเภอหนองแค จังหวัดสระบุรี ที่เป็นกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 388 ชุด ผู้วิจัยกำหนดตัวแปรสถานภาพที่นำมาศึกษาจำแนกตาม เพศ สถานภาพสมรส อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้เฉลี่ยต่อเดือน งานที่มาติดต่อขอรับบริการ และจำนวนครั้งของการมาขอรับบริการต่อปี โดยใช้ความถี่ และร้อยละ จำแนกตามข้อมูลทั่วไป มีผลการวิเคราะห์ ดังตาราง 3

ตาราง 3 สถานภาพของประชาชนที่มาใช้บริการของเทศบาลตำบลหนองแค อำเภอหนองแค จังหวัดสระบุรี

สถานภาพ	จำนวน (n=388)	ร้อยละ
1. เพศ		
ชาย	248	63.90
หญิง	140	36.10
2. สถานภาพสมรส		
โสด	128	33.00
สมรส	174	44.80
หม้าย / หย่าร้าง	66	17.00

ตาราง 3 (ต่อ)

สถานภาพ	จำนวน (n=388)	ร้อยละ
แยกกันอยู่	20	5.20
3. อายุ		
15 - 25 ปี	42	10.80
26 - 35 ปี	161	41.50
36 - 45 ปี	131	33.80
46 - 55 ปี	46	11.90
56 ปี ขึ้นไป	8	2.00
4. ระดับการศึกษา		
ต่ำกว่ามัธยมศึกษาตอนปลาย	88	22.70
มัธยมศึกษาตอนปลาย / ปวช.	125	32.20
อนุปริญญา / ปวส.	78	20.10
ปริญญาตรี	70	18.00
สูงกว่าปริญญาตรี	27	7.00
5. อาชีพ		
ข้าราชการ / พนักงานรัฐวิสาหกิจ	75	19.30
พนักงานบริษัทเอกชน	120	30.90
ค้าขาย / ธุรกิจส่วนตัว	100	25.80
รับจ้าง / แม่บ้าน	45	11.60
อื่นๆ	48	12.40
6. รายได้เฉลี่ยต่อเดือน		
น้อยกว่า 5,000 บาท	78	20.10
5,000 - 10,000 บาท	155	39.90
10,001 - 15,000 บาท	91	23.50
15,001 - 20,000 บาท	52	13.40
มากกว่า 20,000 บาท	12	3.10
7. งานที่มาติดต่อขอรับบริการ		
การสนับสนุนน้ำอุปโภคบริโภคให้ประชาชน	72	18.60
การแจ้งเกิด แจ้งตาย งานทะเบียนราษฎร	113	29.10
การขออนุญาตประกอบกิจการที่เป็นอันตรายต่อสุขภาพ	60	15.50

ตาราง 3 (ต่อ)

สถานภาพ	จำนวน (n=388)	ร้อยละ
การจัดเก็บภาษีโรงเรือนและที่ดิน	75	19.30
การขอรับเบี่ยยังชีพ	56	14.40
อื่น ๆ	12	3.10
8. จำนวนครั้งของการมาขอรับบริการต่อปี		
น้อยกว่า 3 ครั้ง	213	54.90
3 - 5 ครั้ง	79	20.40
มากกว่า 5 ครั้ง	96	24.70

จากตาราง 3 พบว่า ประชาชนที่มาใช้บริการของเทศบาลตำบลหนองแค อำเภอหนองแค จังหวัดสระบุรี ที่เป็นกลุ่มตัวอย่าง ส่วนใหญ่เป็นเพศชาย คิดเป็นร้อยละ 63.90 สถานภาพสมรส คิดเป็นร้อยละ 44.80 อายุ 26 - 35 ปี คิดเป็นร้อยละ 41.50 การศึกษาระดับมัธยมศึกษาตอนปลาย / ปวช. คิดเป็นร้อยละ 32.20 ประกอบอาชีพพนักงานบริษัทเอกชน คิดเป็นร้อยละ 30.90 มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 5,000 - 10,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 39.90 งานที่มาติดต่อขอรับบริการ ได้แก่ การแจ้งเกิด แจ้งตาย งานทะเบียนราษฎร คิดเป็นร้อยละ 29.10 และจำนวนครั้งของการมาขอรับบริการต่อปี คือ น้อยกว่า 3 ครั้ง คิดเป็นร้อยละ 54.90

ตอนที่ 2 การศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลหนองแค อำเภอหนองแค จังหวัดสระบุรี

ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลหนองแค อำเภอหนองแค จังหวัดสระบุรี ผู้วิจัยทำการศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลหนองแค อำเภอหนองแค จังหวัดสระบุรี ทั้ง 5 ด้าน ประกอบด้วย 1) ด้านกระบวนการในการให้บริการ 2) ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ 3) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก 4) ด้านความสะดวกรวดเร็วในการบริการ 5) ด้านการให้บริการด้วยความเสมอภาค และด้านภาพรวม ได้ผลการศึกษานำเสนอดังต่อไปนี้

2.1 ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลหนองแค อำเภอหนองแค จังหวัดสระบุรี ด้านกระบวนการในการให้บริการ ได้ผลการศึกษาแสดงดังตาราง 4

ตาราง 4 ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลหนองแค อำเภอหนองแค จังหวัดสระบุรี ด้านกระบวนการในการให้บริการ

ด้านกระบวนการในการให้บริการ	ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการ		
	\bar{X}	S.D.	แปลความ
1. การให้บริการเป็นระบบและขั้นตอน	4.06	0.58	มาก
2. มีสัญลักษณ์หรือป้าย อธิบายขั้นตอนในการรับบริการชัดเจน เข้าใจง่าย	3.96	0.64	มาก
3. มีอุปกรณ์และเครื่องมือเครื่องใช้ที่ทันสมัยสำหรับให้บริการ	3.87	0.78	มาก
4. มีคำแนะนำ/เอกสาร/เจ้าหน้าที่/ป้ายประกาศ อย่างเหมาะสม	3.88	0.73	มาก
5. มีตัวอย่างแบบฟอร์มการกรอกข้อมูล เมื่อมารับบริการ และมีแบบฟอร์มเพียงพอ	3.77	0.83	มาก
6. มีตู้รับความคิดเห็น/รับแบบประเมินการให้บริการ	3.69	0.94	มาก
ภาพรวม	3.87	0.63	มาก

จากตาราง 4 พบว่า ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลหนองแค อำเภอหนองแค จังหวัดสระบุรี ด้านกระบวนการในการให้บริการ โดยภาพรวมระดับมาก ($\bar{X} = 3.87$, S.D. = 0.63) และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้านโดยเรียงลำดับรายชื่อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 อันดับแรก ได้แก่ การให้บริการเป็นระบบและขั้นตอน ($\bar{X} = 4.06$, S.D. = 0.58) รองลงมาเป็นมีสัญลักษณ์หรือป้ายอธิบายขั้นตอนในการรับบริการชัดเจน เข้าใจง่าย ($\bar{X} = 3.96$, S.D. = 0.64) และมีคำแนะนำ/เอกสาร/เจ้าหน้าที่/ป้ายประกาศ อย่างเหมาะสม ($\bar{X} = 3.88$, S.D. = 0.73) ตามลำดับ ส่วนค่าเฉลี่ยต่ำสุด ได้แก่ มีตู้รับความคิดเห็น/รับแบบประเมินการให้บริการ ($\bar{X} = 3.69$, S.D. = 0.94)

2.2 ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลหนองแค อำเภอหนองแค จังหวัดสระบุรี ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ได้ผลการศึกษาแสดงดังตาราง 5

ตาราง 5 ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลหนองแค อำเภอหนองแค จังหวัดสระบุรี ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการ		
	\bar{X}	S.D.	แปลความ
1. เจ้าหน้าที่ให้บริการมีความรู้ในงานที่บริการเป็นอย่างดี	3.85	0.76	มาก
2. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความยิ้มแย้ม แจ่มใส	3.68	0.81	มาก
3. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความกระตือรือร้นและเอาใจใส่	3.78	0.83	มาก
4. เจ้าหน้าที่ให้บริการมีการแต่งกาย สุภาพสะอาด เรียบร้อย	3.79	0.81	มาก
5. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความถูกต้องและรวดเร็ว	3.74	0.86	มาก
6. เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำหรือช่วยตอบข้อซักถามได้เป็นอย่างดี	3.74	0.87	มาก
7. เจ้าหน้าที่ให้บริการอย่างจริงจังไม่มีการเรียกรับอามิสสินจ้าง	3.78	0.86	มาก
ภาพรวม	3.76	0.69	มาก

จากตาราง 5 พบว่า ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลหนองแค อำเภอหนองแค จังหวัดสระบุรี ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ โดยภาพรวมระดับมาก ($\bar{X} = 3.76$, S.D. = 0.69) และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้านโดยเรียงลำดับรายชื่อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 อันดับแรก ได้แก่ เจ้าหน้าที่ให้บริการมีความรู้ในงานที่บริการเป็นอย่างดี ($\bar{X} = 3.85$, S.D. = 0.76) รองลงมาเป็นเจ้าหน้าที่ให้บริการมีการแต่งกาย สุภาพสะอาด เรียบร้อย ($\bar{X} = 3.79$, S.D. = 0.81) และเจ้าหน้าที่ให้บริการอย่างจริงจังไม่มีการเรียกรับอามิสสินจ้าง ($\bar{X} = 3.78$, S.D. = 0.86) ตามลำดับ ส่วนค่าเฉลี่ยต่ำสุด ได้แก่ เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความยิ้มแย้ม แจ่มใส ($\bar{X} = 3.68$, S.D. = 0.81)

2.3 ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลหนองแค อำเภอหนองแค จังหวัดสระบุรี ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ได้ผลการศึกษาแสดงดังตาราง 6

ตาราง 6 ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลหนองแค อำเภอหนองแค จังหวัดสระบุรี ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการ		
	\bar{X}	S.D.	แปลความ
1. มีป้ายบอกทางหรือป้ายแสดงจุดให้บริการ	3.90	0.83	มาก
2. สถานที่ให้บริการมีบรรยากาศที่เหมาะสม โปร่งโล่ง สะอาด	3.83	0.91	มาก
3. มีสื่อต่างๆ เพื่อบริการ เช่น หนังสือพิมพ์ วารสาร โทรทัศน์	3.87	0.86	มาก
4. มีที่นั่ง/บริเวณรอรับบริการเหมาะสมและเพียงพอ	3.82	0.84	มาก
5. มีเครื่องถ่ายเอกสาร น้ำดื่ม หนังสือพิมพ์ ไว้บริการ	3.86	0.82	มาก
6. มีห้องน้ำสะอาดและเพียงพอต่อการให้บริการ	3.81	0.80	มาก
7. มีที่จอดรถเพียงพอต่อการให้บริการ	3.82	0.82	มาก
ภาพรวม	3.84	0.69	มาก

จากตาราง 6 พบว่า ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลหนองแค อำเภอหนองแค จังหวัดสระบุรี ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก โดยภาพรวมระดับมาก ($\bar{X} = 3.84$, S.D. = 0.69) และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้านโดยเรียงลำดับรายชื่อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 อันดับแรก ได้แก่ มีป้ายบอกทางหรือป้ายแสดงจุดให้บริการ ($\bar{X} = 3.90$, S.D. = 0.83) รองลงมาเป็นมีสื่อต่างๆ เพื่อบริการ เช่น หนังสือพิมพ์ วารสาร โทรทัศน์ ($\bar{X} = 3.87$, S.D. = 0.86) และมีเครื่องถ่ายเอกสาร น้ำดื่ม หนังสือพิมพ์ ไว้บริการ ($\bar{X} = 3.86$, S.D. = 0.82) ตามลำดับ ส่วนค่าเฉลี่ยต่ำสุด ได้แก่ มีห้องน้ำสะอาดและเพียงพอต่อการให้บริการ ($\bar{X} = 3.81$, S.D. = 0.80)

2.4 ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลหนองแค อำเภอหนองแค จังหวัดสระบุรี ด้านความสะดวกรวดเร็วในการให้บริการ ได้ผลการศึกษาแสดงดังตาราง 7

ตาราง 7 ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลหนองแค อำเภอหนองแค จังหวัดสระบุรี ด้านความสะดวกรวดเร็วในการให้บริการ

ด้านความสะดวกรวดเร็วในการให้บริการ	ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการ		
	\bar{X}	S.D.	แปลความ
1. มีระยะเวลาการให้บริการที่เหมาะสมกับกิจกรรม/สภาพงาน	3.68	0.77	มาก
2. การจัดเก็บเอกสาร เครื่องมือ เครื่องใช้สำนักงาน สะดวกสำหรับการใช้งาน	3.74	0.66	มาก
3. ช่วงระยะเวลาในการบริการ ประสานงาน การติดต่อขอรับบริการในทุกขั้นตอน สะดวกรวดเร็ว	3.77	0.67	มาก
4. มีขั้นตอนของการให้บริการ โดยมีแผนผังแสดงขั้นตอนที่ไม่ซับซ้อน	3.82	0.66	มาก
5. มีการดำเนินงานตามขั้นตอน และเสร็จสิ้นตามกำหนดเวลาได้ตามมาตรฐาน	3.86	0.73	มาก
ภาพรวม	3.77	0.53	มาก

จากตาราง 7 พบว่า ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลหนองแค อำเภอหนองแค จังหวัดสระบุรี ด้านความสะดวกรวดเร็วในการให้บริการ โดยภาพรวมระดับมาก ($\bar{X} = 3.77$, S.D. = 0.53) และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้านโดยเรียงลำดับรายชื่อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 อันดับแรก ได้แก่ มีการดำเนินงานตามขั้นตอน และเสร็จสิ้นตามกำหนดเวลาได้ตามมาตรฐาน ($\bar{X} = 3.86$, S.D. = 0.73) รองลงมาเป็นมีขั้นตอนของการให้บริการ โดยมีแผนผังแสดงขั้นตอนที่ไม่ซับซ้อน ($\bar{X} = 3.82$, S.D. = 0.66) และช่วงระยะเวลาในการบริการ ประสานงาน การติดต่อขอรับบริการในทุกขั้นตอน สะดวกรวดเร็ว ($\bar{X} = 3.77$, S.D. = 0.67) ตามลำดับ ส่วนค่าเฉลี่ยต่ำสุด ได้แก่ มีระยะเวลาการให้บริการที่เหมาะสมกับกิจกรรม/สภาพงาน ($\bar{X} = 3.68$, S.D. = 0.77)

2.5 ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลหนองแค อำเภอหนองแค จังหวัดสระบุรี ด้านการให้บริการด้วยความเสมอภาค ได้ผลการศึกษาดังตาราง 8

ตาราง 8 ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลหนองแค อำเภอหนองแค จังหวัดสระบุรี ด้านการให้บริการด้วยความเสมอภาค

ด้านการให้บริการด้วยความเสมอภาค	ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการ		
	\bar{X}	S.D.	แปลความ
1. เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเสมอภาค ตามลำดับก่อน-หลัง	3.82	0.83	มาก
2. มีการให้บริการต่อประชาชนผู้รับบริการอย่างเท่าเทียม ไม่ลำเอียงแบบเลือกที่รักมักที่ชัง	3.85	0.78	มาก
3. มีการจัดทำบัตรคิวในการขอรับบริการ	3.74	0.81	มาก
4. มีการให้บริการภายใต้ระเบียบแบบแผนเดียวกัน	3.86	0.76	มาก
5. มีการให้บริการที่ไม่คำนึงถึงตัวบุคคล หรือเป็นการให้บริการที่ปราศจากอารมณ์และอคติ	3.82	0.77	มาก
ภาพรวม	3.82	0.69	มาก

จากตาราง 8 พบว่า ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลหนองแค อำเภอหนองแค จังหวัดสระบุรี ด้านการให้บริการด้วยความเสมอภาค โดยภาพรวมระดับมาก ($\bar{X} = 3.82$, S.D. = 0.69) และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้านโดยเรียงลำดับรายชื่อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 อันดับแรก ได้แก่ มีการให้บริการภายใต้ระเบียบแบบแผนเดียวกัน ($\bar{X} = 3.86$, S.D. = 0.76) รองลงมาเป็นการให้บริการต่อประชาชนผู้รับบริการอย่างเท่าเทียม ไม่ลำเอียงแบบเลือกที่รักมักที่ชัง ($\bar{X} = 3.85$, S.D. = 0.78) และเจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความเสมอภาค ตามลำดับก่อน-หลัง ($\bar{X} = 3.82$, S.D. = 0.83) ตามลำดับ ส่วนค่าเฉลี่ยต่ำสุด ได้แก่ มีการจัดทำบัตรคิวในการขอรับบริการ ($\bar{X} = 3.74$, S.D. = 0.81)

2.6 ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลหนองแค อำเภอหนองแค จังหวัดสระบุรี ด้านภาพรวม ได้ผลการศึกษาแสดงดังตาราง 9

ตาราง 9 ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลหนองแค อำเภอนองแค จังหวัดสระบุรี ด้านภาพรวม

ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการ ของเทศบาลตำบลหนองแค อำเภอนองแค จังหวัดสระบุรี		ระดับความพึงพอใจของ ผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการ		
		\bar{X}	S.D.	แปลความ
1.	ด้านกระบวนการในการให้บริการ	3.87	0.63	มาก
2.	ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	3.76	0.69	มาก
3.	ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	3.84	0.69	มาก
4.	ด้านความสะดวกรวดเร็วในการบริการ	3.77	0.53	มาก
5.	ด้านการให้บริการด้วยความเสมอภาค	3.82	0.69	มาก
ภาพรวม		3.81	0.48	มาก

จากตาราง 9 พบว่า ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลหนองแค อำเภอนองแค จังหวัดสระบุรี ด้านภาพรวม โดยภาพรวมระดับมาก ($\bar{X} = 3.81$, S.D. = 0.48) โดยเรียงลำดับรายด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ได้แก่ ด้านกระบวนการในการให้บริการ ($\bar{X} = 3.87$, S.D. = 0.63) รองลงมาเป็นด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ($\bar{X} = 3.84$, S.D. = 0.69) ด้านการให้บริการด้วยความเสมอภาค ($\bar{X} = 3.82$, S.D. = 0.69) ด้านความสะดวกรวดเร็วในการบริการ ($\bar{X} = 3.77$, S.D. = 0.53) และด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ($\bar{X} = 3.76$, S.D. = 0.69) ตามลำดับ

ตอนที่ 3 การเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลหนองแค อำเภอนองแค จังหวัดสระบุรี จำแนกตามสถานภาพทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง

ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลหนองแค อำเภอนองแค จังหวัดสระบุรี จำแนกตามสถานภาพทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง ซึ่งประกอบด้วย เพศ อายุ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้เฉลี่ยต่อเดือน งานที่มาติดต่อขอรับบริการ และจำนวนครั้งของการมาขอรับบริการต่อปี ได้ผลการศึกษาดังต่อไปนี้

3.1 การเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลหนองแค อำเภอนองแค จังหวัดสระบุรี จำแนกตามเพศ ซึ่งแบ่งเป็น 2 กลุ่ม คือ กลุ่มเพศชาย และกลุ่มเพศหญิง โดยใช้ค่าสถิติการทดสอบที (t-test) ได้ผลแสดงดังตาราง 10

ตาราง 10 การเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของเทศบาล ตำบลหนองแค อำเภอหนองแค จังหวัดสระบุรี จำแนกตามเพศ

ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการ	ชาย (n = 248)		หญิง (n = 140)		t	p
	\bar{X}	S.D.	\bar{X}	S.D.		
1. ด้านกระบวนการในการให้บริการ	3.96	0.62	3.71	0.61	3.94	.000***
2. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	3.82	0.76	3.67	0.56	2.11	.035*
3. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	3.86	0.71	3.82	0.65	0.57	.566
4. ด้านความสะดวกรวดเร็วในการบริการ	3.83	0.55	3.67	0.48	2.99	.003**
5. ด้านการให้บริการด้วยความเสมอภาค	3.97	0.72	3.55	0.54	6.54	.000***
ภาพรวม	3.89	0.49	3.68	0.44	4.21	.000***

$p^* \leq .05$; $p^{**} \leq .01$; $p^{***} \leq .001$

จากตาราง 10 พบว่า ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของเทศบาล ตำบลหนองแค อำเภอหนองแค จังหวัดสระบุรี เมื่อจำแนกตามเพศ พบว่า ภาพรวม แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.001 และเมื่อพิจารณาแต่ละรายด้านพบว่า ด้านกระบวนการในการให้บริการ และด้านการให้บริการด้วยความเสมอภาค แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.001 ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 และด้านความสะดวกรวดเร็วในการบริการ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ส่วนด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

3.2 การเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของเทศบาล ตำบลหนองแค อำเภอหนองแค จังหวัดสระบุรี จำแนกตามอายุ ซึ่งแบ่งเป็น 5 กลุ่ม คือกลุ่มอายุ 15 - 25 ปี กลุ่มอายุ 26 - 35 ปี กลุ่มอายุ 36 - 45 ปี กลุ่มอายุ 46 - 55 ปี และกลุ่มอายุมากกว่า 56 ปี ขึ้นไป ใช้การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว ได้ผลแสดงดังตาราง 11

ตาราง 11 การเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของเทศบาล ตำบลหนองแค อำเภอหนองแค จังหวัดสระบุรี จำแนกตามอายุ

ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการ	แหล่งความแปรปรวน	SS	df	MS	F	p
1. ด้านกระบวนการในการให้บริการ	ระหว่างกลุ่ม	10.095	4	2.524	6.673	.000***
	ภายในกลุ่ม	144.836	383	0.378		
	รวม	154.930	387			
2. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	ระหว่างกลุ่ม	11.305	4	2.826	6.161	.000***
	ภายในกลุ่ม	175.699	383	0.459		
	รวม	187.004	387			
3. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	ระหว่างกลุ่ม	20.169	4	5.042	11.716	.000***
	ภายในกลุ่ม	164.832	383	0.430		
	รวม	185.000	387			
4. ด้านความสะดวกรวดเร็วในการบริการ	ระหว่างกลุ่ม	21.486	4	5.372	23.545	.000***
	ภายในกลุ่ม	87.376	383	0.228		
	รวม	108.862	387			
5. ด้านการให้บริการด้วยความเสมอภาค	ระหว่างกลุ่ม	7.746	4	1.937	4.220	.002**
	ภายในกลุ่ม	175.748	383	0.459		
	รวม	183.494	387			
ภาพรวม	ระหว่างกลุ่ม	6.377	4	1.594	7.310	.000***
	ภายในกลุ่ม	83.537	383	0.218		
	รวม	89.914	387			

$p^{**} \leq .01$; $p^{***} \leq .001$

จากตาราง 11 พบว่า ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของเทศบาล ตำบลหนองแค อำเภอหนองแค จังหวัดสระบุรี เมื่อจำแนกตามอายุ พบว่า ภาพรวม แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.001 และเมื่อพิจารณาแต่ละรายด้านพบว่า ด้านกระบวนการในการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก และด้านความสะดวกรวดเร็วในการบริการ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.001 และด้านการให้บริการด้วยความเสมอภาค แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

เมื่อพบนัยสำคัญทางสถิติจึงทำการทดสอบความแตกต่างเป็นรายคู่โดยวิธีของ ฟิชเชอร์ (Fisher's Least Significant Difference : LSD) ได้ผลการทดสอบแสดงดังตาราง 12 - 17

ตาราง 12 การเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลหนองแค อำเภอหนองแค จังหวัดสระบุรี ในด้านกระบวนการในการให้บริการเป็นรายคู่ จำแนกตามอายุ

อายุ		อายุ				
		15 - 25 ปี	26 - 35 ปี	36 - 45 ปี	46 - 55 ปี	56 ปีขึ้นไป
	\bar{X}	3.82	4.01	3.85	3.54	3.42
15 - 25 ปี	3.82	-	0.19	0.02	0.28*	0.41
26 - 35 ปี	4.01		-	0.16*	0.47***	0.59**
36 - 45 ปี	3.85			-	0.31**	0.43
46 - 55 ปี	3.54				-	0.12
56 ปีขึ้นไป	3.42					-

$p^* \leq .05$; $p^{**} \leq .01$; $p^{***} \leq .001$

จากตาราง 12 พบว่า ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลหนองแค อำเภอหนองแค จังหวัดสระบุรี ในด้านกระบวนการในการให้บริการ เมื่อจำแนกตามอายุ พบว่า กลุ่มอายุ 15 - 25 ปี กับกลุ่มอายุ 46 - 55 ปี กลุ่มอายุ 26 - 35 ปี กับกลุ่มอายุ 46 - 55 ปี แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 กลุ่มอายุ 26 - 35 ปี กับกลุ่มอายุ 46 - 55 ปี แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.001 กลุ่มอายุ 26 - 35 ปี กับกลุ่มอายุ 56 ปี ขึ้นไป และกลุ่มอายุ 36 - 45 ปี กับกลุ่มอายุ 46 - 55 ปี แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

ตาราง 13 การเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลหนองแคว อำเภอหนองแคว จังหวัดสระบุรี ในด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ เป็นรายคู่ จำแนกตามอายุ

อายุ	อายุ	อายุ				
		15 - 25 ปี	26 - 35 ปี	36 - 45 ปี	46 - 55 ปี	56 ปีขึ้นไป
	\bar{X}	3.93	3.80	3.82	3.51	2.86
15 - 25 ปี	3.93	-	0.13	0.11	0.42**	1.07***
26 - 35 ปี	3.80		-	0.02	0.29*	0.94***
36 - 45 ปี	3.82			-	0.31**	0.96***
46 - 55 ปี	3.51				-	0.65*
56 ปีขึ้นไป	2.86					-

$p^* \leq .05$; $p^{**} \leq .01$; $p^{***} \leq .001$

จากตาราง 13 พบว่า ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลหนองแคว อำเภอหนองแคว จังหวัดสระบุรี ในด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ เมื่อจำแนกตามอายุ พบว่า กลุ่มอายุ 15 - 25 ปี กับกลุ่มอายุ 46 - 55 ปี กลุ่มอายุ 36 - 45 ปี กับกลุ่มอายุ 46 - 55 ปี แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 กลุ่มอายุ 15 - 25 ปี กับกลุ่มอายุ 56 ปีขึ้นไป กลุ่มอายุ 26 - 35 ปี กับกลุ่มอายุ 56 ปี ขึ้นไป และกลุ่มอายุ 36 - 45 ปี กับกลุ่มอายุ 56 ปีขึ้นไป แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.001 กลุ่มอายุ 26 - 35 ปี กับกลุ่มอายุ 46 - 55 ปี และกลุ่มอายุ 46 - 55 ปี กับกลุ่มอายุ 56 ปี ขึ้นไป แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ตาราง 14 การเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลหนองแค อำเภอหนองแค จังหวัดสระบุรี ในด้านสิ่งอำนวยความสะดวกเป็นรายคู่ จำแนกตามอายุ

อายุ	อายุ	อายุ				
		15 - 25 ปี	26 - 35 ปี	36 - 45 ปี	46 - 55 ปี	56 ปีขึ้นไป
	\bar{X}	3.70	3.88	4.05	3.35	3.28
15 - 25 ปี	3.70	-	0.19	0.35**	0.34*	0.41
26 - 35 ปี	3.88		-	0.16*	0.53***	0.60*
36 - 45 ปี	4.05			-	0.69***	0.76**
46 - 55 ปี	3.35				-	0.07
56 ปีขึ้นไป	3.28					-

$p^* \leq .05$; $p^{**} \leq .01$; $p^{***} \leq .001$

จากตาราง 14 พบว่า ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลหนองแค อำเภอหนองแค จังหวัดสระบุรี ในด้านสิ่งอำนวยความสะดวก เมื่อจำแนกตามอายุ พบว่า กลุ่มอายุ 15 - 25 ปี กับกลุ่มอายุ 36 - 45 ปี กลุ่มอายุ 36 - 45 ปี กับกลุ่มอายุ 56 ปีขึ้นไป แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 กลุ่มอายุ 15 - 25 ปี กับกลุ่มอายุ 46 - 55 ปี กลุ่มอายุ 26 - 35 ปี กับกลุ่มอายุ 36 - 45 ปี และกลุ่มอายุ 26 - 35 ปี กับกลุ่มอายุ 56 ปีขึ้นไป แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 กลุ่มอายุ 26 - 35 ปี กับกลุ่มอายุ 46 - 55 ปี และกลุ่มอายุ 36 - 45 ปี กับกลุ่มอายุ 46 - 55 ปี แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.001

ตาราง 15 การเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลหนองแค อำเภอหนองแค จังหวัดสระบุรี ในด้านความสะดวกรวดเร็วในการบริการเป็นรายคู่ จำแนกตามอายุ

อายุ	\bar{X}	อายุ				
		15 - 25 ปี	26 - 35 ปี	36 - 45 ปี	46 - 55 ปี	56 ปีขึ้นไป
		3.48	3.79	3.92	3.39	4.80
15 - 25 ปี	3.48	-	0.32***	0.44***	0.08	1.32***
26 - 35 ปี	3.79		-	0.12*	0.40***	1.01***
36 - 45 ปี	3.92			-	0.52***	0.88***
46 - 55 ปี	3.39				-	1.40***
56 ปีขึ้นไป	4.80					-

$p^* \leq .05$; $p^{***} \leq .001$

จากตาราง 15 พบว่า ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลหนองแค อำเภอหนองแค จังหวัดสระบุรี ในด้านความสะดวกรวดเร็วในการบริการ เมื่อจำแนกตามอายุ พบว่า กลุ่มอายุ 15 - 25 ปี กับกลุ่มอายุ 26 - 35 ปี กลุ่มอายุ 15 - 25 ปี กับกลุ่มอายุ 36 - 45 ปี กลุ่มอายุ 15 - 25 ปี กับกลุ่มอายุ 56 ปี ขึ้นไป กลุ่มอายุ 26 - 35 ปี กับกลุ่มอายุ 46 - 55 ปี กลุ่มอายุ 26 - 35 ปี กับกลุ่มอายุ 56 ปี ขึ้นไป กลุ่มอายุ 36 - 45 ปี กับกลุ่มอายุ 46 - 55 ปี กลุ่มอายุ 36 - 45 ปี กับกลุ่มอายุ 56 ปี ขึ้นไป และกลุ่มอายุ 46 - 55 ปี กับกลุ่มอายุ 56 ปี ขึ้นไป แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.001 และกลุ่มอายุ 26 - 35 ปี กับกลุ่มอายุ 36 - 45 ปี แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ตาราง 16 การเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลหนองแค อำเภอหนองแค จังหวัดสระบุรี ในด้านการให้บริการด้วยความเสมอภาคเป็นรายคู่ จำแนกตามอายุ

อายุ	\bar{X}	อายุ				
		15 - 25 ปี	26 - 35 ปี	36 - 45 ปี	46 - 55 ปี	56 ปีขึ้นไป
		3.99	3.78	3.84	3.59	4.50
15 - 25 ปี	3.99	-	0.21	0.15	0.40**	0.51
26 - 35 ปี	3.78		-	0.06	0.19	0.72**
36 - 45 ปี	3.84			-	0.26*	0.65**
46 - 55 ปี	3.59				-	0.91***
56 ปี ขึ้นไป	4.50					-

$p^* \leq .05$; $p^{**} \leq .01$; $p^{***} \leq .001$

จากตาราง 16 พบว่า ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลหนองแค อำเภอหนองแค จังหวัดสระบุรี ในด้านการให้บริการด้วยความเสมอภาค เมื่อจำแนกตามอายุ พบว่า กลุ่มอายุ 15 - 25 ปี กับกลุ่มอายุ 46 - 55 ปี กลุ่มอายุ 26 - 35 ปี กับกลุ่มอายุ 56 ปี ขึ้นไป และกลุ่มอายุ 36 - 45 ปี กับกลุ่มอายุ 56 ปี ขึ้นไป แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 กลุ่มอายุ 36 - 45 ปี กับกลุ่มอายุ 46 - 55 ปี แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 และกลุ่มอายุ 46 - 55 ปี กับกลุ่มอายุ 56 ปี ขึ้นไป แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.001

ตาราง 17 การเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลหนองแค อำเภอหนองแค จังหวัดสระบุรี ในด้านภาพรวมเป็นรายคู่ จำแนกตามอายุ

อายุ	\bar{X}	อายุ				
		15 - 25 ปี	26 - 35 ปี	36 - 45 ปี	46 - 55 ปี	56 ปีขึ้นไป
		3.78	3.85	3.89	3.48	3.77
15 - 25 ปี	3.78	-	0.07	0.11	0.31**	0.01
26 - 35 ปี	3.85		-	0.01	0.37***	0.08
36 - 45 ปี	3.89			-	0.41***	0.12
46 - 55 ปี	3.48				-	0.29
56 ปี ขึ้นไป	3.77					-

$p^{**} \leq .01$; $p^{***} \leq .001$

จากตาราง 17 พบว่า ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลหนองแค อำเภอหนองแค จังหวัดสระบุรี ในด้านภาพรวม เมื่อจำแนกตามอายุ พบว่า กลุ่มอายุ 15 - 25 ปี กับกลุ่มอายุ 46 - 55 ปี แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 กลุ่มอายุ 26 - 35 ปี กับกลุ่มอายุ 46 - 55 ปี และกลุ่มอายุ 36 - 45 ปี กับกลุ่มอายุ 46 - 55 ปี แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.001

3.3 การเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลหนองแค อำเภอหนองแค จังหวัดสระบุรี จำแนกตามสถานภาพสมรส ซึ่งแบ่งเป็น 4 กลุ่ม คือ สถานภาพโสด สถานภาพสมรส สถานภาพหม้าย/หย่าร้าง และสถานภาพแยกกันอยู่ ใช้การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว ได้ผลแสดงดังตาราง 18

ตาราง 18 การเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลหนองแค อำเภอหนองแค จังหวัดสระบุรี จำแนกตามสถานภาพสมรส

ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการ	แหล่งความแปรปรวน	SS	df	MS	F	p
1. ด้านกระบวนการในการให้บริการ	ระหว่างกลุ่ม	4.241	3	1.414	3.602	.014*
	ภายในกลุ่ม	150.690	384	0.392		
	รวม	154.930	387			

ตาราง 18 (ต่อ)

ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการ	แหล่งความแปรปรวน	SS	df	MS	F	p
2. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	ระหว่างกลุ่ม	9.657	3	3.219	6.970	.000***
	ภายในกลุ่ม	177.347	384	0.462		
	รวม	187.004	387			
3. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	ระหว่างกลุ่ม	3.623	3	1.208	2.557	.055
	ภายในกลุ่ม	181.377	384	0.472		
	รวม	185.000	387			
4. ด้านความสะดวกรวดเร็วในการบริการ	ระหว่างกลุ่ม	1.795	3	0.598	2.147	.094
	ภายในกลุ่ม	107.067	384	0.279		
	รวม	108.862	387			
5. ด้านการให้บริการด้วยความเสมอภาค	ระหว่างกลุ่ม	8.073	3	2.691	5.891	.001***
	ภายในกลุ่ม	175.421	384	0.457		
	รวม	183.494	387			
ภาพรวม	ระหว่างกลุ่ม	2.994	3	0.998	4.409	.005**
	ภายในกลุ่ม	86.920	384	0.226		
	รวม	89.914	387			

$p^* \leq .05$; $p^{**} \leq .01$; $p^{***} \leq .001$

จากตาราง 18 พบว่า ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลหนองแค อำเภอหนองแค จังหวัดสระบุรี เมื่อจำแนกตามสถานภาพสมรส พบว่า ภาพรวมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 และเมื่อพิจารณาแต่ละรายด้านพบว่า ด้านกระบวนการในการให้บริการ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านการให้บริการด้วยความเสมอภาค แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.001 ส่วนด้านสิ่งอำนวยความสะดวก และด้านความสะดวกรวดเร็วในการบริการ ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

เมื่อพบนัยสำคัญทางสถิติจึงทำการทดสอบความแตกต่างเป็นรายคู่โดยวิธีของฟิชเชอร์ (Fisher's Least Significant Difference : LSD) ได้ผลการทดสอบแสดงดังตาราง 19 - 22

ตาราง 19 การเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลหนองแค อำเภอหนองแค จังหวัดสระบุรี ในด้านกระบวนการในการให้บริการเป็นรายคู่ จำแนกตามสถานภาพสมรส

สถานภาพสมรส	\bar{X}	สถานภาพสมรส			
		โสด	สมรส	หม้าย/หย่าร้าง	แยกกันอยู่
	\bar{X}	3.73	3.93	3.93	4.07
โสด	3.73	-	0.20**	0.20*	0.34*
สมรส	3.93		-	0.00	0.14
หม้าย/หย่าร้าง	3.93			-	0.13
แยกกันอยู่	4.07				-

$p^* \leq .05$; $p^{**} \leq .01$

จากตาราง 19 พบว่า ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลหนองแค อำเภอหนองแค จังหวัดสระบุรี ในด้านกระบวนการในการให้บริการ เมื่อจำแนกตามสถานภาพสมรส พบว่า สถานภาพโสด กับสถานภาพสมรส แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 สถานภาพโสด กับสถานภาพหม้าย/หย่าร้าง และสถานภาพโสด กับสถานภาพแยกกันอยู่ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ตาราง 20 การเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลหนองแค อำเภอหนองแค จังหวัดสระบุรี ในด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการเป็นรายคู่ จำแนกตามสถานภาพสมรส

สถานภาพสมรส	\bar{X}	สถานภาพสมรส			
		โสด	สมรส	หม้าย/หย่าร้าง	แยกกันอยู่
	\bar{X}	3.64	3.94	3.57	3.68
โสด	3.64	-	0.30***	0.07	0.04
สมรส	3.94		-	0.37***	0.25
หม้าย/หย่าร้าง	3.57			-	0.11
แยกกันอยู่	3.68				-

$p^{***} \leq .001$

จากตาราง 20 พบว่า ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลหนองแค อำเภอหนองแค จังหวัดสระบุรี ในด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ เมื่อจำแนกตามสถานภาพสมรส พบว่า สถานภาพโสด กับสถานภาพสมรส และสถานภาพสมรส กับสถานภาพหม้าย/หย่าร้าง แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.001

ตาราง 21 การเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลหนองแค อำเภอหนองแค จังหวัดสระบุรี ในด้านการให้บริการด้วยความเสมอภาคเป็นรายคู่ จำแนกตามสถานภาพสมรส

สถานภาพสมรส	\bar{X}	สถานภาพสมรส			
		โสด	สมรส	หม้าย/หย่าร้าง	แยกกันอยู่
		3.90	3.89	3.54	3.56
โสด	3.90	-	0.01	0.36***	0.34*
สมรส	3.89		-	0.34***	0.33*
หม้าย/หย่าร้าง	3.54			-	0.02
แยกกันอยู่	3.56				-

$p^* \leq .05$; $p^{***} \leq .001$

จากตาราง 21 พบว่า ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลหนองแค อำเภอหนองแค จังหวัดสระบุรี ในด้านการให้บริการด้วยความเสมอภาค เมื่อจำแนกตามสถานภาพสมรส พบว่า สถานภาพโสด กับสถานภาพหม้าย/หย่าร้าง และสถานภาพสมรส กับสถานภาพหม้าย/หย่าร้าง แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.001 สถานภาพโสด กับสถานภาพแยกกันอยู่และสถานภาพสมรส กับสถานภาพแยกกันอยู่ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05



ตาราง 22 การเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลหนองแค อำเภอหนองแค จังหวัดสระบุรี ในด้านภาพรวมเป็นรายคู่ จำแนกตามสถานภาพสมรส

สถานภาพสมรส	\bar{X}	สถานภาพสมรส			
		โสด	สมรส	หม้าย/หย่าร้าง	แยกกันอยู่
		3.77	3.90	3.67	3.77
โสด	3.77	-	0.12*	0.10	0.00
สมรส	3.90		-	0.23***	0.13
หม้าย/หย่าร้าง	3.67			-	0.10
แยกกันอยู่	3.77				-

$p^* \leq .05$; $p^{***} \leq .001$

จากตาราง 22 พบว่า ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลหนองแค อำเภอหนองแค จังหวัดสระบุรี ในด้านภาพรวม เมื่อจำแนกตามสถานภาพสมรส พบว่า สถานภาพโสด กับสถานภาพสมรส แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 และสถานภาพสมรส กับสถานภาพหม้าย/หย่าร้าง แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.001

3.4 การเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลหนองแค อำเภอหนองแค จังหวัดสระบุรี จำแนกตามระดับการศึกษา ซึ่งแบ่งเป็น 5 กลุ่มคือ ต่ำกว่ามัธยมศึกษาตอนปลาย มัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช. อนุปริญญา/ปวส. ปริญญาตรี และสูงกว่าปริญญาตรี ใช้การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียวได้ผลแสดงดังตาราง 23

ตาราง 23 การเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลหนองแค อำเภอหนองแค จังหวัดสระบุรี จำแนกตามระดับการศึกษา

ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการ	แหล่งความแปรปรวน	SS	df	MS	F	p
1. ด้านกระบวนการในการให้บริการ	ระหว่างกลุ่ม	16.779	4	4.195	11.630	.000***
	ภายในกลุ่ม	138.151	383	0.361		
	รวม	154.930	387			

ตาราง 23 (ต่อ)

ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการ	แหล่งความแปรปรวน	SS	df	MS	F	p
2. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	ระหว่างกลุ่ม	7.879	4	1.970	4.212	.002**
	ภายในกลุ่ม	179.125	383	0.468		
	รวม	187.004	387			
3. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	ระหว่างกลุ่ม	25.148	4	6.287	15.064	.000***
	ภายในกลุ่ม	159.852	383	0.417		
	รวม	185.000	387			
4. ด้านความสะดวกรวดเร็วในการบริการ	ระหว่างกลุ่ม	10.078	4	2.520	9.769	.000***
	ภายในกลุ่ม	98.784	383	0.258		
	รวม	108.862	387			
5. ด้านการให้บริการด้วยความเสมอภาค	ระหว่างกลุ่ม	17.878	4	4.469	10.336	.000***
	ภายในกลุ่ม	165.616	383	0.432		
	รวม	183.494	387			
ภาพรวม	ระหว่างกลุ่ม	11.726	4	2.932	14.360	.000***
	ภายในกลุ่ม	78.188	383	0.204		
	รวม	89.914	387			

$p^{**} \leq .01$; $p^{***} \leq .001$

จากตาราง 23 พบว่า ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของเทศบาล ตำบลหนองแค อำเภอหนองแค จังหวัดสระบุรี เมื่อจำแนกตามระดับการศึกษา พบว่า ภาพรวมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.001 และเมื่อพิจารณาแต่ละรายด้านพบว่า ด้านกระบวนการในการให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ด้านความสะดวกรวดเร็วในการบริการ และด้านการให้บริการด้วยความเสมอภาค แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.001 และด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

เมื่อพบนัยสำคัญทางสถิติจึงทำการทดสอบความแตกต่างเป็นรายคู่โดยวิธีของ ฟิชเชอร์ (Fisher's Least Significant Difference : LSD) ได้ผลการทดสอบแสดงดังตาราง

ตาราง 24 การเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลหนองแคว อำเภอหนองแคว จังหวัดสระบุรี ในด้านกระบวนการในการให้บริการเป็นรายคู่ จำแนกตามระดับการศึกษา

ระดับการศึกษา	\bar{X}	ระดับการศึกษา				
		ต่ำกว่ามัธยมศึกษาตอนปลาย	มัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช.	อนุปริญญา/ปวส.	ปริญญาตรี	สูงกว่าปริญญาตรี
ต่ำกว่ามัธยมศึกษาตอนปลาย	3.54	-	0.35***	0.52***	0.55***	0.18
มัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช.	3.89		-	0.17*	0.20*	0.17
อนุปริญญา/ปวส.	4.06			-	0.03	0.34**
ปริญญาตรี	4.09				-	0.37**
สูงกว่าปริญญาตรี	3.72					-

$p^* \leq .05$; $p^{**} \leq .01$; $p^{***} \leq .001$

จากตาราง 24 พบว่า ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลหนองแคว อำเภอหนองแคว จังหวัดสระบุรี ในด้านกระบวนการในการให้บริการ เมื่อจำแนกตามระดับการศึกษา พบว่า การศึกษาด้านต่ำกว่ามัธยมศึกษาตอนปลาย กับการศึกษามัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช. การศึกษาด้านต่ำกว่ามัธยมศึกษาตอนปลาย กับการศึกษาอนุปริญญา/ปวส. และการศึกษาด้านต่ำกว่ามัธยมศึกษาตอนปลาย กับการศึกษาปริญญาตรี แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.001 การศึกษามัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช. กับการศึกษาอนุปริญญา/ปวส. และการศึกษามัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช. กับการศึกษาปริญญาตรี แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 การศึกษาอนุปริญญา/ปวส. กับการศึกษาสูงกว่าปริญญาตรี และการศึกษาปริญญาตรี กับการศึกษาสูงกว่าปริญญาตรี แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

ตาราง 25 การเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลหนองแค อำเภอหนองแค จังหวัดสระบุรี ในด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ เป็นรายคู่ จำแนกตามระดับการศึกษา

ระดับการศึกษา	\bar{X}	ระดับการศึกษา				
		ต่ำกว่ามัธยมศึกษาตอนปลาย	มัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช.	อนุปริญญา/ปวส.	ปริญญาตรี	สูงกว่าปริญญาตรี
		3.51	3.81	3.82	3.90	3.87
ต่ำกว่ามัธยมศึกษาตอนปลาย	3.51	-	0.30**	0.31**	0.39***	0.36*
มัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช.	3.81		-	0.01	0.09	0.06
อนุปริญญา/ปวส.	3.82			-	0.08	0.05
ปริญญาตรี	3.90				-	0.03
สูงกว่าปริญญาตรี	3.87					-

$p^* \leq .05$; $p^{**} \leq .01$; $p^{***} \leq .001$

จากตาราง 25 พบว่า ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลหนองแค อำเภอหนองแค จังหวัดสระบุรี ในด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ เมื่อจำแนกตามระดับการศึกษา พบว่า การศึกษาต่ำกว่ามัธยมศึกษาตอนปลาย กับการศึกษามัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช. และการศึกษาต่ำกว่ามัธยมศึกษาตอนปลาย กับการศึกษาอนุปริญญา/ปวส. แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 การศึกษาต่ำกว่ามัธยมศึกษาตอนปลาย กับการศึกษาปริญญาตรี แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.001 และการศึกษาต่ำกว่ามัธยมศึกษาตอนปลาย กับการศึกษาสูงกว่าปริญญาตรี แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ตาราง 26 การเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลหนองแค อำเภอหนองแค จังหวัดสระบุรี ในด้านสิ่งอำนวยความสะดวกเป็นรายคู่ จำแนกตามระดับการศึกษา

ระดับการศึกษา	\bar{X}	ระดับการศึกษา				
		ต่ำกว่ามัธยมศึกษาตอนปลาย	มัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช.	อนุปริญญา/ปวส.	ปริญญาตรี	สูงกว่าปริญญาตรี
	\bar{X}	3.40	3.93	4.12	3.90	3.96
ต่ำกว่ามัธยมศึกษาตอนปลาย	3.40	-	0.53***	0.72***	0.50***	0.56***
มัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช.	3.93		-	0.19*	0.03	0.03
อนุปริญญา/ปวส.	4.12			-	0.22*	0.16
ปริญญาตรี	3.90				-	0.06
สูงกว่าปริญญาตรี	3.96					-

$p^* \leq .05$; $p^{***} \leq .001$

จากตาราง 26 พบว่า ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลหนองแค อำเภอหนองแค จังหวัดสระบุรี ในด้านสิ่งอำนวยความสะดวก เมื่อจำแนกตามระดับการศึกษา พบว่า การศึกษาต่ำกว่ามัธยมศึกษาตอนปลาย กับการศึกษามัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช. การศึกษาต่ำกว่ามัธยมศึกษาตอนปลาย กับการศึกษาอนุปริญญา/ปวส. การศึกษาต่ำกว่ามัธยมศึกษาตอนปลาย กับการศึกษาปริญญาตรี และการศึกษาต่ำกว่ามัธยมศึกษาตอนปลาย กับการศึกษาสูงกว่าปริญญาตรี แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.001 การศึกษามัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช. กับการศึกษาอนุปริญญา/ปวส. และการศึกษาอนุปริญญา/ปวส. กับการศึกษาปริญญาตรี แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ตาราง 27 การเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลหนองแค อำเภอหนองแค จังหวัดสระบุรี ในด้านความสะดวกรวดเร็วในการบริการเป็นรายคู่ จำแนกตามระดับการศึกษา

ระดับการศึกษา	\bar{X}	ระดับการศึกษา				
		ต่ำกว่ามัธยมศึกษาตอนปลาย	มัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช.	อนุปริญญา/ปวส.	ปริญญาตรี	สูงกว่าปริญญาตรี
ต่ำกว่ามัธยมศึกษาตอนปลาย	3.51	-	0.36***	0.30***	0.27***	0.57***
มัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช.	3.87		-	0.06	0.09	0.21*
อนุปริญญา/ปวส.	3.81			-	0.03	0.27*
ปริญญาตรี	3.78				-	0.30**
สูงกว่าปริญญาตรี	4.08					-

$p^* \leq .05$; $p^{**} \leq .01$; $p^{***} \leq .001$

จากตาราง 27 พบว่า ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลหนองแค อำเภอหนองแค จังหวัดสระบุรี ในด้านความสะดวกรวดเร็วในการบริการ เมื่อจำแนกตามระดับการศึกษา พบว่า การศึกษาต่ำกว่ามัธยมศึกษาตอนปลาย กับการศึกษามัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช. การศึกษาต่ำกว่ามัธยมศึกษาตอนปลาย กับการศึกษาอนุปริญญา/ปวส. การศึกษาต่ำกว่ามัธยมศึกษาตอนปลาย กับการศึกษาปริญญาตรี และการศึกษาต่ำกว่ามัธยมศึกษาตอนปลาย กับการศึกษาสูงกว่าปริญญาตรี แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.001 การศึกษามัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช. กับการศึกษาสูงกว่าปริญญาตรี และการศึกษาอนุปริญญา/ปวส. กับการศึกษาสูงกว่าปริญญาตรี แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 และการศึกษาปริญญาตรี กับการศึกษาสูงกว่าปริญญาตรี แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

ตาราง 28 การเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลหนองแค อำเภอหนองแค จังหวัดสระบุรี ในด้านการให้บริการด้วยความเสมอภาคเป็นรายคู่ จำแนกตามระดับการศึกษา

ระดับการศึกษา	\bar{X}	ระดับการศึกษา				
		ต่ำกว่ามัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช.	มัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช.	อนุปริญญา/ปวส.	ปริญญาตรี	สูงกว่าปริญญาตรี
ต่ำกว่ามัธยมศึกษาตอนปลาย	3.53	-	0.41***	0.10	0.52***	0.57***
มัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช.	3.94	-	0.30**	0.11	0.16	
อนุปริญญา/ปวส.	3.63	-	-	0.41***	0.47**	
ปริญญาตรี	4.05	-	-	-	0.05	
สูงกว่าปริญญาตรี	4.10	-	-	-	-	-

$p^{**} \leq .01$; $p^{***} \leq .001$

จากตาราง 28 พบว่า ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลหนองแค อำเภอหนองแค จังหวัดสระบุรี ในด้านการให้บริการด้วยความเสมอภาค เมื่อจำแนกตามระดับการศึกษา พบว่า การศึกษาต่ำกว่ามัธยมศึกษาตอนปลาย กับการศึกษามัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช. การศึกษาต่ำกว่ามัธยมศึกษาตอนปลาย กับการศึกษาปริญญาตรี การศึกษาต่ำกว่ามัธยมศึกษาตอนปลาย กับการศึกษาสูงกว่าปริญญาตรี และการศึกษาอนุปริญญา/ปวส. กับการศึกษาปริญญาตรี แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.001 การศึกษามัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช. กับการศึกษาอนุปริญญา/ปวส. และการศึกษาอนุปริญญา/ปวส. กับการศึกษาสูงกว่าปริญญาตรี แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

ตาราง 29 การเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลหนองแคว อำเภอหนองแคว จังหวัดสระบุรี ในด้านภาพรวมเป็นรายคู่ จำแนกตามระดับการศึกษา

ระดับการศึกษา	\bar{X}	ระดับการศึกษา				
		ต่ำกว่ามัธยมศึกษาตอนปลาย	มัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช.	อนุปริญญา/ปวส.	ปริญญาตรี	สูงกว่าปริญญาตรี
ต่ำกว่ามัธยมศึกษาตอนปลาย	3.50	-	0.39***	0.39***	0.45***	0.45***
มัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช.	3.89		-	0.00	0.05	0.05
อนุปริญญา/ปวส.	3.89			-	0.05	0.05
ปริญญาตรี	3.95				-	0.00
สูงกว่าปริญญาตรี	3.95					-

$p^{***} \leq .001$

จากตาราง 29 พบว่า ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลหนองแคว อำเภอหนองแคว จังหวัดสระบุรี ในด้านภาพรวม เมื่อจำแนกตามระดับการศึกษา พบว่า การศึกษาด้านต่ำกว่ามัธยมศึกษาตอนปลาย กับการศึกษามัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช. การศึกษาด้านต่ำกว่ามัธยมศึกษาตอนปลาย กับการศึกษาอนุปริญญา/ปวส. การศึกษาด้านต่ำกว่ามัธยมศึกษาตอนปลาย กับการศึกษาปริญญาตรี และการศึกษาด้านต่ำกว่ามัธยมศึกษาตอนปลาย กับการศึกษาสูงกว่าปริญญาตรี แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.001

3.5 การเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลหนองแคว อำเภอหนองแคว จังหวัดสระบุรี จำแนกตามอาชีพ ซึ่งแบ่งเป็น 5 กลุ่ม คือ ข้าราชการ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ พนักงานบริษัทเอกชน ค้าขาย/ธุรกิจส่วนตัว รับจ้าง/แม่บ้าน และอื่นๆ ใช้การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียวได้ผลแสดงดังตาราง 30

ตาราง 30 การเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของเทศบาล ตำบลหนองแค อำเภอหนองแค จังหวัดสระบุรี จำแนกตามอาชีพ

ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการ	แหล่งความแปรปรวน	SS	df	MS	F	p
1. ด้านกระบวนการในการให้บริการ	ระหว่างกลุ่ม	5.085	4	1.271	3.250	.012*
	ภายในกลุ่ม	149.845	383	0.391		
	รวม	154.930	387			
2. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	ระหว่างกลุ่ม	5.900	4	1.475	3.119	.015*
	ภายในกลุ่ม	181.104	383	0.473		
	รวม	187.004	387			
3. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	ระหว่างกลุ่ม	13.787	4	3.447	7.710	.000***
	ภายในกลุ่ม	171.214	383	0.447		
	รวม	185.000	387			
4. ด้านความสะดวกรวดเร็วในการบริการ	ระหว่างกลุ่ม	13.737	4	3.434	13.827	.000***
	ภายในกลุ่ม	95.125	383	0.248		
	รวม	108.862	387			
5. ด้านการให้บริการด้วยความเสมอภาค	ระหว่างกลุ่ม	16.229	4	4.057	9.290	.000***
	ภายในกลุ่ม	167.266	383	0.437		
	รวม	183.494	387			
ภาพรวม	ระหว่างกลุ่ม	9.450	4	2.362	11.245	.000***
	ภายในกลุ่ม	80.465	383	0.210		
	รวม	89.914	387			

$p^* \leq .05$; $p^{***} \leq .001$

จากตาราง 30 พบว่า ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของเทศบาล ตำบลหนองแค อำเภอหนองแค จังหวัดสระบุรี เมื่อจำแนกตามอาชีพ พบว่า ภาพรวม แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.001 และเมื่อพิจารณาแต่ละรายด้านพบว่า ด้านกระบวนการในการให้บริการ และด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ด้านความสะดวกรวดเร็วในการบริการ และด้านการให้บริการด้วยความเสมอภาค แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.001

เมื่อพบนัยสำคัญทางสถิติจึงทำการทดสอบความแตกต่างเป็นรายคู่โดยวิธีของ ฟิชเชอร์ (Fisher's Least Significant Difference : LSD) ได้ผลการทดสอบแสดงดังตาราง 31 - 36

ตาราง 31 การเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลหนองแค อำเภอหนองแค จังหวัดสระบุรี ในด้านกระบวนการในการให้บริการเป็นรายคู่ จำแนกตามอาชีพ

อาชีพ	อาชีพ					
	ข้าราชการ / พนักงาน รัฐวิสาหกิจ	พนักงาน บริษัท เอกชน	ค้าขาย / ธุรกิจ ส่วนตัว	รับจ้าง / แม่บ้าน	อื่น ๆ	
	\bar{X}	3.86	3.85	3.79	3.80	4.17
ข้าราชการ / พนักงาน รัฐวิสาหกิจ	3.86	-	0.01	0.06	0.06	0.31**
พนักงานบริษัทเอกชน	3.85		-	0.06	0.05	0.32**
ค้าขาย / ธุรกิจส่วนตัว	3.79			-	0.01	0.37***
รับจ้าง / แม่บ้าน	3.80				-	0.37**
อื่น ๆ	4.17					-

$p^{**} \leq .01$; $p^{***} \leq .001$

จากตาราง 31 พบว่า ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลหนองแค อำเภอหนองแค จังหวัดสระบุรี ในด้านกระบวนการในการให้บริการ เมื่อจำแนกตามอาชีพ พบว่า อาชีพข้าราชการ / พนักงานรัฐวิสาหกิจ กับอาชีพอื่น ๆ อาชีพพนักงานบริษัทเอกชน กับอาชีพอื่น ๆ และอาชีพรับจ้าง / แม่บ้าน กับอาชีพอื่น ๆ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 และอาชีพค้าขาย / ธุรกิจส่วนตัว กับอาชีพอื่น ๆ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.001

ตาราง 32 การเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลหนองแคว อำเภอหนองแคว จังหวัดสระบุรี ในด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ เป็นรายคู่ จำแนกตามอาชีพ

อาชีพ	อาชีพ					
	ข้าราชการ / พนักงาน รัฐวิสาหกิจ	พนักงาน บริษัท เอกชน	ค้าขาย / ธุรกิจ ส่วนตัว	รับจ้าง / แม่บ้าน	อื่น ๆ	
\bar{X}	3.72	3.85	3.62	3.70	4.00	
ข้าราชการ / พนักงาน รัฐวิสาหกิจ	3.72	-	0.13	0.10	0.02	0.28*
พนักงานบริษัทเอกชน	3.85	-	0.23*	0.15	0.15	
ค้าขาย / ธุรกิจส่วนตัว	3.62		-	0.08	0.38**	
รับจ้าง / แม่บ้าน	3.70			-	0.30*	
อื่น ๆ	4.00				-	

$p^* \leq .05$; $p^{**} \leq .01$

จากตาราง 32 พบว่า ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลหนองแคว อำเภอหนองแคว จังหวัดสระบุรี ในด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ เมื่อจำแนกตามอาชีพ พบว่า อาชีพข้าราชการ / พนักงานรัฐวิสาหกิจ กับอาชีพอื่น ๆ อาชีพพนักงานบริษัทเอกชน กับอาชีพค้าขาย / ธุรกิจส่วนตัว และอาชีพรับจ้าง / แม่บ้าน กับอาชีพอื่น ๆ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 และอาชีพค้าขาย / ธุรกิจส่วนตัว กับอาชีพอื่น ๆ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.001

ตาราง 33 การเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลหนองแค อำเภอหนองแค จังหวัดสระบุรี ในด้านสิ่งอำนวยความสะดวกเป็นรายคู่ จำแนกตามอาชีพ

อาชีพ	อาชีพ					
	ข้าราชการ / พนักงาน รัฐวิสาหกิจ	พนักงาน บริษัท เอกชน	ค้าขาย / ธุรกิจ ส่วนตัว	รับจ้าง / แม่บ้าน	อื่น ๆ	
	\bar{X}	3.79	3.99	3.70	3.53	4.15
ข้าราชการ / พนักงาน รัฐวิสาหกิจ	3.79	-	0.20*	0.09	0.26*	0.36**
พนักงานบริษัทเอกชน	3.99		-	0.29**	0.46***	0.16
ค้าขาย / ธุรกิจส่วนตัว	3.70			-	0.17	0.45***
รับจ้าง / แม่บ้าน	3.53				-	0.62***
อื่น ๆ	4.15					-

$p^* \leq .05$; $p^{**} \leq .01$; $p^{***} \leq .001$

จากตาราง 33 พบว่า ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลหนองแค อำเภอหนองแค จังหวัดสระบุรี ในด้านสิ่งอำนวยความสะดวก เมื่อจำแนกตามอาชีพ พบว่า อาชีพข้าราชการ / พนักงานรัฐวิสาหกิจ กับอาชีพพนักงานบริษัทเอกชน และอาชีพข้าราชการ / พนักงานรัฐวิสาหกิจ กับอาชีพรับจ้าง / แม่บ้าน แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 อาชีพข้าราชการ / พนักงานรัฐวิสาหกิจ กับอาชีพอื่น ๆ และอาชีพพนักงานบริษัทเอกชน กับอาชีพค้าขาย / ธุรกิจส่วนตัว แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 อาชีพข้าราชการ / พนักงานรัฐวิสาหกิจ กับอาชีพรับจ้าง / แม่บ้าน อาชีพค้าขาย / ธุรกิจส่วนตัว กับอาชีพอื่น ๆ และอาชีพรับจ้าง / แม่บ้าน กับอาชีพอื่น ๆ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.001

ตาราง 34 การเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลหนองแค อำเภอหนองแค จังหวัดสระบุรี ในด้านความสะดวกรวดเร็วในการบริการเป็นรายคู่ จำแนกตามอาชีพ

อาชีพ	อาชีพ					
	ข้าราชการ / พนักงาน รัฐวิสาหกิจ	พนักงาน บริษัท เอกชน	ค้าขาย / ธุรกิจ ส่วนตัว	รับจ้าง / แม่บ้าน	อื่น ๆ	
	\bar{X}	3.62	3.83	3.69	3.59	4.22
ข้าราชการ / พนักงาน รัฐวิสาหกิจ	3.62	-	0.21**	0.07	0.03	0.60***
พนักงานบริษัทเอกชน	3.83		-	0.14*	0.24**	0.39***
ค้าขาย / ธุรกิจส่วนตัว	3.69			-	0.10	0.53***
รับจ้าง / แม่บ้าน	3.59				-	0.63***
อื่น ๆ	4.22					-

$p^* \leq .05$; $p^{**} \leq .01$; $p^{***} \leq .001$

จากตาราง 34 พบว่า ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลหนองแค อำเภอหนองแค จังหวัดสระบุรี ในด้านความสะดวกรวดเร็วในการบริการ เมื่อจำแนกตามอาชีพ พบว่า อาชีพข้าราชการ / พนักงานรัฐวิสาหกิจ กับอาชีพพนักงานบริษัทเอกชน อาชีพพนักงานบริษัทเอกชน กับอาชีพรับจ้าง / แม่บ้าน แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 อาชีพข้าราชการ / พนักงานรัฐวิสาหกิจ กับอาชีพอื่น ๆ อาชีพพนักงานบริษัทเอกชน กับอาชีพอื่น ๆ อาชีพค้าขาย / ธุรกิจส่วนตัว กับอาชีพอื่น ๆ และอาชีพรับจ้าง / แม่บ้าน กับอาชีพอื่น ๆ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.001 และอาชีพพนักงานบริษัทเอกชน กับอาชีพค้าขาย / ธุรกิจส่วนตัว แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ตาราง 35 การเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลหนองแค อำเภอหนองแค จังหวัดสระบุรี ในด้านการให้บริการด้วยความเสมอภาคเป็นรายคู่ จำแนกตามอาชีพ

อาชีพ	อาชีพ					
	ข้าราชการ / พนักงาน รัฐวิสาหกิจ	พนักงาน บริษัท เอกชน	ค้าขาย / ธุรกิจ ส่วนตัว	รับจ้าง / แม่บ้าน	อื่น ๆ	
	\bar{X}	3.76	3.89	3.70	3.48	4.25
ข้าราชการ / พนักงาน รัฐวิสาหกิจ	3.76	-	0.13	0.06	0.28*	0.48***
พนักงานบริษัทเอกชน	3.89		-	0.19*	0.41***	0.35**
ค้าขาย / ธุรกิจส่วนตัว	3.70			-	0.22	0.55***
รับจ้าง / แม่บ้าน	3.48				-	0.76***
อื่น ๆ	4.25					-

$p^* \leq .05$; $p^{**} \leq .01$; $p^{***} \leq .001$

จากตาราง 35 พบว่า ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลหนองแค อำเภอหนองแค จังหวัดสระบุรี ในด้านการให้บริการด้วยความเสมอภาค เมื่อจำแนกตามอาชีพ พบว่า อาชีพข้าราชการ / พนักงานรัฐวิสาหกิจ กับอาชีพรับจ้าง / แม่บ้าน อาชีพพนักงานบริษัทเอกชน กับอาชีพค้าขาย / ธุรกิจส่วนตัว แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 พบว่า อาชีพข้าราชการ / พนักงานรัฐวิสาหกิจ กับอาชีพอื่น ๆ อาชีพพนักงานบริษัทเอกชน กับอาชีพรับจ้าง / แม่บ้าน อาชีพค้าขาย / ธุรกิจส่วนตัว กับอาชีพอื่น ๆ และอาชีพรับจ้าง / แม่บ้าน กับอาชีพอื่น ๆ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.001 และอาชีพพนักงานรัฐวิสาหกิจ กับอาชีพอื่น ๆ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

ตาราง 36 การเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลหนองแค อำเภอหนองแค จังหวัดสระบุรี ในด้านภาพรวมเป็นรายคู่ จำแนกตามอาชีพ

อาชีพ	อาชีพ					
	ข้าราชการ / พนักงาน รัฐวิสาหกิจ	พนักงาน บริษัท เอกชน	ค้าขาย / ธุรกิจ ส่วนตัว	รับจ้าง / แม่บ้าน	อื่น ๆ	
	\bar{X}	3.75	3.88	3.70	3.62	4.16
ข้าราชการ / พนักงาน รัฐวิสาหกิจ	3.75	-	0.13	0.05	0.13	0.41***
พนักงานบริษัทเอกชน	3.88	-	0.18**	0.26***	0.27***	0.27***
ค้าขาย / ธุรกิจส่วนตัว	3.70	-	-	0.08	0.45***	0.45***
รับจ้าง / แม่บ้าน	3.62	-	-	-	0.54***	0.54***
อื่น ๆ	4.16	-	-	-	-	-

$p^{**} \leq .01$; $p^{***} \leq .001$

จากตาราง 36 พบว่า ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลหนองแค อำเภอหนองแค จังหวัดสระบุรี ในด้านภาพรวม เมื่อจำแนกตามอาชีพ พบว่า อาชีพข้าราชการ / พนักงานรัฐวิสาหกิจ กับอาชีพอื่น ๆ อาชีพพนักงานบริษัทเอกชน กับอาชีพรับจ้าง / แม่บ้าน อาชีพพนักงานรัฐวิสาหกิจ กับอาชีพอื่น ๆ อาชีพค้าขาย / ธุรกิจส่วนตัว กับอาชีพอื่น ๆ และอาชีพรับจ้าง / แม่บ้าน กับอาชีพอื่น ๆ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.001 อาชีพพนักงานบริษัทเอกชน กับอาชีพค้าขาย / ธุรกิจส่วนตัว แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

3.6 การเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลหนองแค อำเภอหนองแค จังหวัดสระบุรี จำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน ซึ่งแบ่งเป็น 4 กลุ่ม คือ รายได้ต่ำกว่า 5,000 บาท รายได้ 5,000 - 10,000 บาท รายได้ 10,001 - 15,000 บาท รายได้ 15,001 - 20,000 บาท และรายได้ 20,001 บาท ขึ้นไป ใช้การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียวได้ผลแสดงดังตาราง 37

ตาราง 37 การเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของเทศบาล ตำบลหนองแค อำเภอหนองแค จังหวัดสระบุรี จำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน

ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการ	แหล่งความแปรปรวน	SS	df	MS	F	p
1. ด้านกระบวนการในการให้บริการ	ระหว่างกลุ่ม	24.209	4	6.052	17.733	.000***
	ภายในกลุ่ม	130.721	383	0.341		
	รวม	154.930	387			
2. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	ระหว่างกลุ่ม	20.061	4	5.015	11.506	.000***
	ภายในกลุ่ม	166.943	383	0.436		
	รวม	187.004	387			
3. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	ระหว่างกลุ่ม	7.739	4	1.935	4.181	.003**
	ภายในกลุ่ม	177.261	383	0.463		
	รวม	185.000	387			
4. ด้านความสะดวกรวดเร็วในการบริการ	ระหว่างกลุ่ม	5.634	4	1.409	5.226	.000***
	ภายในกลุ่ม	103.228	383	0.270		
	รวม	108.862	387			
5. ด้านการให้บริการด้วยความเสมอภาค	ระหว่างกลุ่ม	8.643	4	2.161	4.733	.001***
	ภายในกลุ่ม	174.851	383	0.457		
	รวม	183.494	387			
ภาพรวม	ระหว่างกลุ่ม	9.414	4	2.354	11.198	.000***
	ภายในกลุ่ม	80.500	383	0.210		
	รวม	89.914	387			

$p^{**} \leq .01$; $p^{***} \leq .001$

จากตาราง 37 พบว่า ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของเทศบาล ตำบลหนองแค อำเภอหนองแค จังหวัดสระบุรี เมื่อจำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน พบว่า ภาพรวม แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.001 และเมื่อพิจารณาแต่ละรายด้าน พบว่า ด้านกระบวนการในการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านความสะดวกรวดเร็วในการบริการ และด้านการให้บริการด้วยความเสมอภาค แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.001 และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

เมื่อพบนัยสำคัญทางสถิติจึงทำการทดสอบความแตกต่างเป็นรายคู่โดยวิธีของ ฟิชเชอร์ (Fisher's Least Significant Difference : LSD) ได้ผลการทดสอบแสดงดังตาราง 38 - 43

ตาราง 38 การเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลหนองแคว อำเภอหนองแคว จังหวัดสระบุรี ในด้านกระบวนการในการให้บริการเป็นรายคู่ จำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน

รายได้เฉลี่ยต่อเดือน	\bar{X}	รายได้เฉลี่ยต่อเดือน				
		ต่ำกว่า 5,000 บาท	5,000 - 10,000 บาท	10,001 - 15,000 บาท	15,001 - 20,000 บาท	20,001 บาท ขึ้นไป
ต่ำกว่า 5,000 บาท	3.41	-	0.51***	0.72***	0.46***	0.75***
5,000-10,000 บาท	3.92		-	0.22**	0.05	0.25
10,001-15,000 บาท	4.14			-	0.27**	0.03
15,001-20,000 บาท	3.87				-	0.29
20,001 บาท ขึ้นไป	4.17					-

$p^{**} \leq .01$; $p^{***} \leq .001$

จากตาราง 38 พบว่า ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลหนองแคว อำเภอหนองแคว จังหวัดสระบุรี ในด้านกระบวนการในการให้บริการ เมื่อจำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน พบว่า รายได้ต่ำกว่า 5,000 บาท กับรายได้ 5,000-10,000 บาท รายได้ต่ำกว่า 5,000 บาท กับรายได้ 10,001-15,000 บาท รายได้ต่ำกว่า 5,000 บาท กับรายได้ 15,001-20,000 บาท รายได้ต่ำกว่า 5,000 บาท กับรายได้ 20,001 บาท ขึ้นไป แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.001 รายได้ 5,000-10,000 บาท กับรายได้ 10,001-15,000 บาท และรายได้ 10,001-15,000 บาท กับรายได้ 15,001-20,000 บาท แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

ตาราง 39 การเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลหนองแค อำเภอหนองแค จังหวัดสระบุรี ในด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ เป็นรายคู่ จำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน

รายได้เฉลี่ยต่อเดือน	รายได้เฉลี่ยต่อเดือน					
	ต่ำกว่า 5,000 บาท	5,000 - 10,000 บาท	10,001 - 15,000 บาท	15,001 - 20,000 บาท	20,001 บาท ขึ้นไป	
\bar{X}	3.35	3.82	4.00	3.75	3.95	
ต่ำกว่า 5,000 บาท	3.35	-	0.48***	0.66***	0.40***	0.60**
5,000-10,000 บาท	3.82		-	0.18*	0.07	0.13
10,001-15,000 บาท	4.00			-	0.26*	0.05
15,001-20,000 บาท	3.75				-	0.20
20,001 บาท ขึ้นไป	3.95					-

$p^{**} \leq .01$; $p^{***} \leq .001$

จากตาราง 39 พบว่า ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลหนองแค อำเภอหนองแค จังหวัดสระบุรี ในด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ เมื่อจำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน พบว่า รายได้ต่ำกว่า 5,000 บาท กับรายได้ 5,000-10,000 บาท รายได้ต่ำกว่า 5,000 บาท กับรายได้ 10,001-15,000 บาท รายได้ต่ำกว่า 5,000 บาท กับรายได้ 15,001-20,000 บาท แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.001 รายได้ต่ำกว่า 5,000 บาท กับรายได้ 20,001 บาท ขึ้นไป แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 รายได้ 5,000-10,000 บาท กับรายได้ 10,001-15,000 บาท และรายได้ 10,001-15,000 บาท กับรายได้ 15,001-20,000 บาท แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ตาราง 40 การเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลหนองแค อำเภอหนองแค จังหวัดสระบุรี ในด้านสิ่งอำนวยความสะดวกเป็นรายคู่ จำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน

รายได้เฉลี่ยต่อเดือน	\bar{X}	รายได้เฉลี่ยต่อเดือน				
		ต่ำกว่า 5,000 บาท	5,000 - 10,000 บาท	10,001 - 15,000 บาท	15,001 - 20,000 บาท	20,001 บาท ขึ้นไป
	\bar{X}	3.60	3.93	3.97	3.79	3.62
ต่ำกว่า 5,000 บาท	3.60	-	0.32***	0.36***	0.19	0.02
5,000-10,000 บาท	3.93		-	0.04	0.14	0.31
10,001-15,000 บาท	3.97			-	0.18	0.35
15,001-20,000 บาท	3.79				-	0.17
20,001 บาท ขึ้นไป	3.62					-

$p^{***} \leq .001$

จากตาราง 40 พบว่า ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลหนองแค อำเภอหนองแค จังหวัดสระบุรี ในด้านสิ่งอำนวยความสะดวก เมื่อจำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน พบว่า รายได้ต่ำกว่า 5,000 บาท กับรายได้ 5,000-10,000 บาท และรายได้ ต่ำกว่า 5,000 บาท กับรายได้ 10,001-15,000 บาท แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.001

ตาราง 41 การเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลหนองแค อำเภอหนองแค จังหวัดสระบุรี ในด้านความสะดวกรวดเร็วในการบริการเป็นรายคู่ จำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน

รายได้เฉลี่ยต่อเดือน	\bar{X}	รายได้เฉลี่ยต่อเดือน				
		ต่ำกว่า 5,000 บาท	5,000 - 10,000 บาท	10,001 - 15,000 บาท	15,001 - 20,000 บาท	20,001 บาท ขึ้นไป
ต่ำกว่า 5,000 บาท	3.60	-	0.17*	0.17*	0.40***	0.40*
5,000-10,000 บาท	3.77		-	0.00	0.23**	0.23
10,001-15,000 บาท	3.77			-	0.23*	0.23
15,001-20,000 บาท	4.00				-	0.00
20,001 บาท ขึ้นไป	4.00					-

$p^* \leq .05$; $p^{**} \leq .01$; $p^{***} \leq .001$

จากตาราง 41 พบว่า ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลหนองแค อำเภอหนองแค จังหวัดสระบุรี ในด้านความสะดวกรวดเร็วในการบริการ เมื่อจำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน พบว่า รายได้ต่ำกว่า 5,000 บาท กับรายได้ 5,000-10,000 บาท รายได้ต่ำกว่า 5,000 บาท กับรายได้ 10,001-15,000 บาท รายได้ต่ำกว่า 5,000 บาท กับรายได้ 20,001 บาท ขึ้นไป และรายได้ 10,001-15,000 บาท กับรายได้ 15,001-20,000 บาท แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 รายได้ต่ำกว่า 5,000 บาท กับรายได้ 15,001-20,000 บาท แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.001 และรายได้ 5,000-10,000 บาท กับรายได้ 15,001-20,000 บาท แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01



ตาราง 42 การเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลหนองแค อำเภอหนองแค จังหวัดสระบุรี ในด้านการให้บริการด้วยความเสมอภาคเป็นรายคู่ จำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน

รายได้เฉลี่ยต่อเดือน	\bar{X}	รายได้เฉลี่ยต่อเดือน				
		ต่ำกว่า 5,000 บาท	5,000 - 10,000 บาท	10,001 - 15,000 บาท	15,001 - 20,000 บาท	20,001 บาท ขึ้นไป
		3.63	3.94	3.91	3.60	3.67
ต่ำกว่า 5,000 บาท	3.63	-	0.31***	0.28**	0.03	0.04
5,000-10,000 บาท	3.94		-	0.03	0.34**	0.27
10,001-15,000 บาท	3.91			-	0.31**	0.24
15,001-20,000 บาท	3.60				-	0.07
20,001 บาท ขึ้นไป	3.67					-

$p^{**} \leq .01$; $p^{***} \leq .001$

จากตาราง 42 พบว่า ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลหนองแค อำเภอหนองแค จังหวัดสระบุรี ในด้านการให้บริการด้วยความเสมอภาค เมื่อจำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน พบว่า รายได้ต่ำกว่า 5,000 บาท กับรายได้ 5,000-10,000 บาท แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.001 รายได้ต่ำกว่า 5,000 บาท กับรายได้ 10,001-15,000 บาท รายได้ 5,000-10,000 บาท กับรายได้ 15,001-20,000 บาท และรายได้ 10,001-15,000 บาท กับรายได้ 15,001-20,000 บาท แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

ตาราง 43 การเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลหนองแคว อำเภอหนองแคว จังหวัดสระบุรี ในด้านภาพรวมเป็นรายคู่ จำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน

รายได้เฉลี่ยต่อเดือน	\bar{X}	รายได้เฉลี่ยต่อเดือน				
		ต่ำกว่า 5,000 บาท	5,000 - 10,000 บาท	10,001 - 15,000 บาท	15,001 - 20,000 บาท	20,001 บาท ขึ้นไป
	\bar{X}	3.52	3.88	3.96	3.80	3.88
ต่ำกว่า 5,000 บาท	3.52	-	0.36***	0.44***	0.28***	0.36*
5,000-10,000 บาท	3.88		-	0.08	0.07	0.00
10,001-15,000 บาท	3.96			-	0.16*	0.08
15,001-20,000 บาท	3.80				-	0.08
20,001 บาท ขึ้นไป	3.88					-

$p^* \leq .05$; $p^{***} \leq .001$

จากตาราง 43 พบว่า ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลหนองแคว อำเภอหนองแคว จังหวัดสระบุรี ในด้านภาพรวม เมื่อจำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน พบว่า รายได้ต่ำกว่า 5,000 บาท กับรายได้ 5,000-10,000 บาท รายได้ต่ำกว่า 5,000 บาท กับรายได้ 10,001-15,000 บาท และรายได้ต่ำกว่า 5,000 บาท กับรายได้ 15,001-20,000 บาท แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.001 รายได้ต่ำกว่า 5,000 บาท กับรายได้ 20,001 บาท ขึ้นไป และรายได้ 10,001-15,000 บาท กับรายได้ 15,001-20,000 บาท แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

3.7 การเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลหนองแคว อำเภอหนองแคว จังหวัดสระบุรี จำแนกตามงานที่มาติดต่อขอรับบริการ ซึ่งแบ่งเป็น 4 กลุ่ม คือ รายได้ต่ำกว่า 5,000 บาท รายได้ 5,000 - 10,000 บาท รายได้ 10,001 - 15,000 บาท รายได้ 15,001 - 20,000 บาท และรายได้ 20,001บาท ขึ้นไป ใช้การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียวได้ผลแสดงดังตาราง 44

ตาราง 44 การเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของเทศบาล ตำบลหนองแค อำเภอหนองแค จังหวัดสระบุรี จำแนกตามงานที่มาติดต่อขอรับบริการ

ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการ	แหล่งความแปรปรวน	SS	df	MS	F	p
1. ด้านกระบวนการในการให้บริการ	ระหว่างกลุ่ม	25.326	5	5.065	14.930	.000***
	ภายในกลุ่ม	129.604	382	0.339		
	รวม	154.930	387			
2. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	ระหว่างกลุ่ม	20.550	5	4.110	9.432	.000***
	ภายในกลุ่ม	166.455	382	0.436		
	รวม	187.004	387			
3. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	ระหว่างกลุ่ม	19.013	5	3.803	8.751	.000***
	ภายในกลุ่ม	165.987	382	0.435		
	รวม	185.000	387			
4. ด้านความสะดวกรวดเร็วในการบริการ	ระหว่างกลุ่ม	8.904	5	1.781	6.805	.000***
	ภายในกลุ่ม	99.959	382	0.262		
	รวม	108.862	387			
5. ด้านการให้บริการด้วยความเสมอภาค	ระหว่างกลุ่ม	15.017	5	3.003	6.810	.000***
	ภายในกลุ่ม	168.477	382	0.441		
	รวม	183.494	387			
ภาพรวม	ระหว่างกลุ่ม	12.329	5	2.466	12.140	.000***
	ภายในกลุ่ม	77.586	382	0.203		
	รวม	89.914	387			

$p^{**} \leq .01$; $p^{***} \leq .001$

จากตาราง 44 พบว่า ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของเทศบาล ตำบลหนองแค อำเภอหนองแค จังหวัดสระบุรี เมื่อจำแนกตามงานที่มาติดต่อขอรับบริการ พบว่า ภาพรวม และรายด้านทุกด้าน แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.001

เมื่อพบนัยสำคัญทางสถิติจึงทำการทดสอบความแตกต่างเป็นรายคู่โดยวิธีของ ฟิชเชอร์ (Fisher's Least Significant Difference : LSD) ได้ผลการทดสอบแสดงดังตาราง

ตาราง 45 การเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลหนองแคว อำเภอหนองแคว จังหวัดสระบุรี ในด้านกระบวนการในการให้บริการเป็นรายคู่ จำแนกตามงานที่มาติดต่อขอรับบริการ

งานที่มาติดต่อขอรับบริการ	\bar{X}	งานที่มาติดต่อขอรับบริการ					
		การ สนับ สนุนน้ำ	งาน ทะเบียน ราษฎร	การขอ อนุญาต	การ จัดเก็บ ภาษี	การ ขอรับ เบี่ยยัง ชีพ	อื่นๆ
	\bar{X}	4.30	3.95	3.61	3.78	3.68	3.28
การสนับสนุนน้ำ	4.30	-	0.35***	0.69***	0.53***	0.63***	1.03***
งานทะเบียนราษฎร	3.95		-	0.34***	0.17*	0.27**	0.67***
การขออนุญาต	3.61			-	0.17	0.07	0.33
การจัดเก็บภาษี	3.78				-	0.10	0.50**
การขอรับเบี่ยยังชีพ	3.68					-	0.40*
อื่นๆ	3.28						-

$p^* \leq .05$; $p^{**} \leq .01$; $p^{***} \leq .001$

จากตาราง 45 พบว่า ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลหนองแคว อำเภอหนองแคว จังหวัดสระบุรี ในด้านกระบวนการในการให้บริการ เมื่อจำแนกตามงานที่มาติดต่อขอรับบริการ พบว่า การสนับสนุนน้ำ กับงานทะเบียนราษฎร การสนับสนุนน้ำ กับการขออนุญาต การสนับสนุนน้ำ กับการจัดเก็บภาษี การสนับสนุนน้ำ กับการขอรับเบี่ยยังชีพ การสนับสนุนน้ำ กับอื่นๆ งานทะเบียนราษฎร กับการขออนุญาต และงานทะเบียนราษฎร กับอื่นๆ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.001 งานทะเบียนราษฎร กับการจัดเก็บภาษี และการขอรับเบี่ยยังชีพ กับอื่นๆ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 งานทะเบียนราษฎร กับการขอรับเบี่ยยังชีพ และการจัดเก็บภาษี กับอื่นๆ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

ตาราง 46 การเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลหนองแคว อำเภอหนองแคว จังหวัดสระบุรี ในด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ เป็นรายคู่ จำแนกตามงานที่มาติดต่อขอรับบริการ

งานที่มาติดต่อขอรับบริการ	งานที่มาติดต่อขอรับบริการ						อื่นๆ
	การสนับสนุนน้ำ	งานทะเบียนราษฎร	การขออนุญาต	การจัดเก็บภาษี	การขอรับเบี้ยยังชีพ		
	\bar{X}	3.90	4.04	3.70	3.57	3.42	3.52
การสนับสนุนน้ำ	3.90	-	0.15	0.19	0.33**	0.48***	0.37
งานทะเบียนราษฎร	4.04		-	0.34***	0.47***	0.62***	0.52**
การขออนุญาต	3.70			-	0.14	0.28*	0.18
การจัดเก็บภาษี	3.57				-	0.15	0.05
การขอรับเบี้ยยังชีพ	3.42					-	0.10
อื่นๆ	3.52						-

$p^* \leq .05$; $p^{**} \leq .01$; $p^{***} \leq .001$

จากตาราง 46 พบว่า ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลหนองแคว อำเภอหนองแคว จังหวัดสระบุรี ในด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ เมื่อจำแนกตามงานที่มาติดต่อขอรับบริการ พบว่า การสนับสนุนน้ำ กับการจัดเก็บภาษี และงานทะเบียนราษฎร กับการอื่นๆ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 การสนับสนุนน้ำ กับการขอรับเบี้ยยังชีพ งานทะเบียนราษฎร กับการขออนุญาต งานทะเบียนราษฎร กับการจัดเก็บภาษี และงานทะเบียนราษฎร กับการขอรับเบี้ยยังชีพ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.001 การขออนุญาต กับการขอรับเบี้ยยังชีพ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ตาราง 47 การเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลหนองแคว อำเภอหนองแคว จังหวัดสระบุรี ในด้านสิ่งอำนวยความสะดวก เป็นรายคู่ จำแนกตามงานที่มาติดต่อขอรับบริการ

งานที่มาติดต่อ ขอรับบริการ	\bar{X}	งานที่มาติดต่อขอรับบริการ					
		การ สนับ สนุนน้ำ	งาน ทะเบียน ราษฎร	การขอ อนุญาต	การ จัดเก็บ ภาษี	การ ขอรับ เบี่ยยัง ชีพ	อื่นๆ
		3.93	4.02	3.72	3.84	3.40	4.38
การสนับสนุนน้ำ	3.93	-	0.09	0.20	0.09	0.53***	0.45*
งานทะเบียนราษฎร	4.02		-	0.29**	0.17	0.61***	0.36
การขออนุญาต	3.72			-	0.12	0.32**	0.66**
การจัดเก็บภาษี	3.84				-	0.44***	0.54**
การขอรับเบี่ยยังชีพ	3.40					-	0.97***
อื่นๆ	4.38						-

$p^* \leq .05$; $p^{**} \leq .01$; $p^{***} \leq .001$

จากตาราง 47 พบว่า ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลหนองแคว อำเภอหนองแคว จังหวัดสระบุรี ในด้านสิ่งอำนวยความสะดวก เมื่อจำแนกตามงานที่มาติดต่อขอรับบริการ พบว่า การสนับสนุนน้ำ กับการขอรับเบี่ยยังชีพ งานทะเบียนราษฎร กับการขอรับเบี่ยยังชีพ การจัดเก็บภาษี กับการขอรับเบี่ยยังชีพ และการขอรับเบี่ยยังชีพ กับการอื่นๆ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.001 การสนับสนุนน้ำ กับการอื่นๆ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 การขออนุญาต กับการขอรับเบี่ยยังชีพ การขออนุญาต กับการอื่นๆ และการจัดเก็บภาษี กับการอื่นๆ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

ตาราง 48 การเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลหนองแค อำเภอหนองแค จังหวัดสระบุรี ในด้านความสะดวกรวดเร็วในการบริการเป็นรายคู่ จำแนกตามงานที่มาติดต่อขอรับบริการ

งานที่มาติดต่อขอรับบริการ	\bar{X}	งานที่มาติดต่อขอรับบริการ					
		การ สนับ สนุนน้ำ	งาน ทะเบียน ราษฎร	การขอ อนุญาต	การ จัดเก็บ ภาษี	การ ขอรับ เบี่ยยัง ชีพ	อื่นๆ
		4.04	3.76	3.76	3.62	3.63	4.00
การสนับสนุนน้ำ	4.04	-	0.28***	0.28***	0.42***	0.41***	0.04
งานทะเบียนราษฎร	3.76		-	0.00	0.14	0.13	0.24
การขออนุญาต	3.76			-	0.14	0.13	0.24
การจัดเก็บภาษี	3.62				-	0.01	0.38*
การขอรับเบี่ยยังชีพ	3.63					-	0.37*
อื่นๆ	4.00						-

$p^* \leq .05$; $p^{***} \leq .001$

จากตาราง 48 พบว่า ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลหนองแค อำเภอหนองแค จังหวัดสระบุรี ในด้านความสะดวกรวดเร็วในการบริการ เมื่อจำแนกตามงานที่มาติดต่อขอรับบริการ พบว่า การสนับสนุนน้ำ กับงานทะเบียนราษฎร การสนับสนุนน้ำ กับการขออนุญาต การสนับสนุนน้ำ กับการจัดเก็บภาษี และการสนับสนุนน้ำ กับการขอรับเบี่ยยังชีพ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.001 การจัดเก็บภาษี กับอื่นๆ และการขอรับเบี่ยยังชีพ กับอื่นๆ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ตาราง 49 การเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลหนองแค อำเภอหนองแค จังหวัดสระบุรี ในด้านการให้บริการด้วยความเสมอภาคเป็นรายคู่ จำแนกตามงานที่มาติดต่อขอรับบริการ

งานที่มาติดต่อขอรับบริการ	งานที่มาติดต่อขอรับบริการ						
	\bar{X}	การสนับสนุนน้ำ	งานทะเบียนราษฎร	การขออนุญาต	การจัดเก็บภาษี	การขอรับเบี้ยยังชีพ	อื่นๆ
	\bar{X}	4.06	3.94	3.68	3.71	3.53	3.77
การสนับสนุนน้ำ	4.06	-	0.18	0.48***	0.37***	0.57***	0.44*
งานทะเบียนราษฎร	3.94		-	0.31**	0.19	0.40***	0.27
การขออนุญาต	3.68			-	0.12	0.09	0.04
การจัดเก็บภาษี	3.71				-	0.21	0.13
การขอรับเบี้ยยังชีพ	3.53					-	0.13
อื่นๆ	3.77						-

$p^* \leq .05$; $p^{**} \leq .01$; $p^{***} \leq .001$

จากตาราง 49 พบว่า ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลหนองแค อำเภอหนองแค จังหวัดสระบุรี ในด้านการให้บริการด้วยความเสมอภาค เมื่อจำแนกตามงานที่มาติดต่อขอรับบริการ พบว่า การสนับสนุนน้ำ กับการขออนุญาต การสนับสนุนน้ำ กับการจัดเก็บภาษี การสนับสนุนน้ำ กับการขอรับเบี้ยยังชีพ และงานทะเบียนราษฎร กับการขอรับเบี้ยยังชีพ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.001 การสนับสนุนน้ำ กับการอื่นๆ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 และงานทะเบียนราษฎร กับการขออนุญาต แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

ตาราง 50 การเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลหนองแคว อำเภอหนองแคว จังหวัดสระบุรี ในด้านภาพรวมเป็นรายคู่ จำแนกตามงานที่มาติดต่อขอรับบริการ

งานที่มาติดต่อขอรับบริการ	งานที่มาติดต่อขอรับบริการ						
	\bar{X}	การสนับสนุนน้ำ	งานทะเบียนราษฎร	การขออนุญาต	การจัดเก็บภาษี	การขอรับเบี้ยยังชีพ	อื่นๆ
การสนับสนุนน้ำ	4.06	-	0.12	0.37***	0.35***	0.52***	0.29*
งานทะเบียนราษฎร	3.94		-	0.25***	0.23***	0.41***	0.17
การขออนุญาต	3.68			-	0.02	0.15	0.08
การจัดเก็บภาษี	3.71				-	0.18*	0.06
การขอรับเบี้ยยังชีพ	3.53					-	0.24
อื่นๆ	3.77						-

$p^* \leq .05$; $p^{***} \leq .001$

จากตาราง 50 พบว่า ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลหนองแคว อำเภอหนองแคว จังหวัดสระบุรี ในด้านภาพรวม เมื่อจำแนกตามงานที่มาติดต่อขอรับบริการ พบว่า การสนับสนุนน้ำ กับการขออนุญาต การสนับสนุนน้ำ กับการจัดเก็บภาษี การสนับสนุนน้ำ กับการขอรับเบี้ยยังชีพ งานทะเบียนราษฎร กับการขออนุญาต งานทะเบียนราษฎร กับการจัดเก็บภาษี และงานทะเบียนราษฎร กับการขอรับเบี้ยยังชีพ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.001 การสนับสนุนน้ำ กับการจัดเก็บภาษี กับการขอรับเบี้ยยังชีพ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

3.8 การเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลหนองแคว อำเภอหนองแคว จังหวัดสระบุรี จำแนกตามจำนวนครั้งของการมาขอรับบริการต่อปี ซึ่งแบ่งเป็น 3 กลุ่ม คือ น้อยกว่า 3 ครั้ง 3 - 5 ครั้ง และมากกว่า 5 ครั้ง ใช้การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียวได้ผลแสดงดังตาราง 51

ตาราง 51 การเปรียบเทียบความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของเทศบาล ตำบลหนองแค อำเภอหนองแค จังหวัดสระบุรี จำแนกตามจำนวนครั้งของการมาขอรับบริการต่อปี

ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการ	แหล่งความแปรปรวน	SS	df	MS	F	p
1. ด้านกระบวนการในการให้บริการ	ระหว่างกลุ่ม	4.424	2	2.212	5.658	.004**
	ภายในกลุ่ม	150.507	385	0.391		
	รวม	154.930	387			
2. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	ระหว่างกลุ่ม	13.889	2	6.945	15.444	.000***
	ภายในกลุ่ม	173.115	385	0.450		
	รวม	187.004	387			
3. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	ระหว่างกลุ่ม	9.831	2	4.916	10.804	.000***
	ภายในกลุ่ม	175.169	385	0.455		
	รวม	185.000	387			
4. ด้านความสะดวกรวดเร็วในการบริการ	ระหว่างกลุ่ม	5.910	2	2.955	11.050	.000***
	ภายในกลุ่ม	102.953	385	0.267		
	รวม	108.862	387			
5. ด้านการให้บริการด้วยความเสมอภาค	ระหว่างกลุ่ม	4.826	2	2.413	5.199	.006**
	ภายในกลุ่ม	178.669	385	0.464		
	รวม	183.494	387			
ภาพรวม	ระหว่างกลุ่ม	6.048	2	3.024	13.882	.000***
	ภายในกลุ่ม	83.866	385	0.218		
	รวม	89.914	387			

$p^{**} \leq .01$; $p^{***} \leq .001$

จากตาราง 51 พบว่า ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของเทศบาล ตำบลหนองแค อำเภอหนองแค จังหวัดสระบุรี เมื่อจำแนกตามจำนวนครั้งของการมาขอรับบริการต่อปี พบว่า ภาพรวม แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.001 และเมื่อพิจารณาแต่ละรายด้านพบว่า ด้านกระบวนการในการให้บริการ และด้านการให้บริการด้วยความเสมอภาค แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก และด้านความสะดวกรวดเร็วในการบริการ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.001

เมื่อพบนัยสำคัญทางสถิติจึงทำการทดสอบความแตกต่างเป็นรายคู่โดยวิธีของ ฟิชเชอร์ (Fisher's Least Significant Difference : LSD) ได้ผลการทดสอบแสดงดังตาราง 52 - 57

ตาราง 52 การเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของ เทศบาลตำบลหนองแค อำเภอหนองแค จังหวัดสระบุรี ในด้านกระบวนการในการ ให้บริการเป็นรายคู่ จำแนกตามจำนวนครั้งของการมาขอรับบริการต่อปี

จำนวนครั้งของการมา ขอรับบริการต่อปี	\bar{X}	จำนวนครั้งของการมาขอรับบริการต่อปี		
		น้อยกว่า 3 ครั้ง	3 - 5 ครั้ง	มากกว่า 5 ครั้ง
	\bar{X}	3.78	3.94	4.02
น้อยกว่า 3 ครั้ง	3.78	-	0.16*	0.24**
3 - 5 ครั้ง	3.94		-	0.08
มากกว่า 5 ครั้ง	4.02			-

$p^* \leq .05$; $p^{**} \leq .01$

จากตาราง 52 พบว่า ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของเทศบาล ตำบลหนองแค อำเภอหนองแค จังหวัดสระบุรี ในด้านกระบวนการในการให้บริการ เมื่อจำแนก ตามจำนวนครั้งของการมาขอรับบริการต่อปี พบว่า จำนวนน้อยกว่า 3 ครั้ง กับจำนวน 3 - 5 ครั้ง แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 และจำนวนน้อยกว่า 3 ครั้ง กับจำนวน มากกว่า 5 ครั้ง แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

ตาราง 53 การเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของ เทศบาลตำบลหนองแค อำเภอหนองแค จังหวัดสระบุรี ในด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ เป็นรายคู่ จำแนกตามจำนวนครั้งของการมาขอรับบริการต่อปี

จำนวนครั้งของการมา ขอรับบริการต่อปี	\bar{X}	จำนวนครั้งของการมาขอรับบริการต่อปี		
		น้อยกว่า 3 ครั้ง	3 - 5 ครั้ง	มากกว่า 5 ครั้ง
	\bar{X}	3.59	4.00	3.95
น้อยกว่า 3 ครั้ง	3.59	-	0.41***	0.36***
3 - 5 ครั้ง	4.00		-	0.05
มากกว่า 5 ครั้ง	3.95			-

$p^{***} \leq .001$

จากตาราง 53 พบว่า ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลหนองแค อำเภอหนองแค จังหวัดสระบุรี ในด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ เมื่อจำแนกตามจำนวนครั้งของการมาขอรับบริการต่อปี พบว่า จำนวนน้อยกว่า 3 ครั้ง กับจำนวน 3 - 5 ครั้ง และจำนวนน้อยกว่า 3 ครั้ง กับจำนวนมากกว่า 5 ครั้ง แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.001

ตาราง 54 การเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลหนองแค อำเภอหนองแค จังหวัดสระบุรี ในด้านสิ่งอำนวยความสะดวกเป็นรายคู่ จำแนกตามจำนวนครั้งของการมาขอรับบริการต่อปี

จำนวนครั้งของการมาขอรับบริการต่อปี	\bar{X}	จำนวนครั้งของการมาขอรับบริการต่อปี		
		น้อยกว่า 3 ครั้ง	3 - 5 ครั้ง	มากกว่า 5 ครั้ง
		3.77	3.71	4.12
น้อยกว่า 3 ครั้ง	3.77	-	0.06	0.35***
3 - 5 ครั้ง	3.71		-	0.41***
มากกว่า 5 ครั้ง	4.12			-

$p^{***} \leq .001$

จากตาราง 54 พบว่า ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลหนองแค อำเภอหนองแค จังหวัดสระบุรี ในด้านสิ่งอำนวยความสะดวก เมื่อจำแนกตามจำนวนครั้งของการมาขอรับบริการต่อปี พบว่า จำนวนน้อยกว่า 3 ครั้ง กับจำนวนมากกว่า 5 ครั้ง และจำนวน 3 - 5 ครั้ง กับจำนวนมากกว่า 5 ครั้ง แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.001

ตาราง 55 การเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลหนองแค อำเภอหนองแค จังหวัดสระบุรี ในด้านความสะดวกรวดเร็วในการบริการเป็นรายคู่ จำแนกตามจำนวนครั้งของการมาขอรับบริการต่อปี

จำนวนครั้งของการมาขอรับบริการต่อปี	\bar{X}	จำนวนครั้งของการมาขอรับบริการต่อปี		
		น้อยกว่า 3 ครั้ง	3 - 5 ครั้ง	มากกว่า 5 ครั้ง
	\bar{X}	3.68	3.79	3.97
น้อยกว่า 3 ครั้ง	3.68	-	0.11	0.29***
3 - 5 ครั้ง	3.79		-	0.18*
มากกว่า 5 ครั้ง	3.97			-

$p^* \leq .05$; $p^{***} \leq .001$

จากตาราง 55 พบว่า ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลหนองแค อำเภอหนองแค จังหวัดสระบุรี ในด้านความสะดวกรวดเร็วในการบริการ เมื่อจำแนกตามจำนวนครั้งของการมาขอรับบริการต่อปี พบว่า จำนวนน้อยกว่า 3 ครั้ง กับจำนวนมากกว่า 5 ครั้ง แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.001 และจำนวน 3 - 5 ครั้ง กับจำนวนมากกว่า 5 ครั้ง แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ตาราง 56 การเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลหนองแค อำเภอหนองแค จังหวัดสระบุรี ในด้านการให้บริการด้วยความเสมอภาคเป็นรายคู่ จำแนกตามจำนวนครั้งของการมาขอรับบริการต่อปี

จำนวนครั้งของการมาขอรับบริการต่อปี	\bar{X}	จำนวนครั้งของการมาขอรับบริการต่อปี		
		น้อยกว่า 3 ครั้ง	3 - 5 ครั้ง	มากกว่า 5 ครั้ง
	\bar{X}	3.71	3.95	3.93
น้อยกว่า 3 ครั้ง	3.71	-	0.23**	0.22**
3 - 5 ครั้ง	3.95		-	0.01
มากกว่า 5 ครั้ง	3.93			-

$p^{**} \leq .01$

จากตาราง 56 พบว่า ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลหนองแค อำเภอหนองแค จังหวัดสระบุรี ในด้านการให้บริการด้วยความเสมอภาค เมื่อ

จำแนกตามจำนวนครั้งของการมาขอรับบริการต่อปี พบว่า จำนวนน้อยกว่า 3 ครั้ง กับจำนวน 3 - 5 ครั้ง และจำนวนน้อยกว่า 3 ครั้ง กับจำนวนมากกว่า 5 ครั้ง แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

ตาราง 57 การเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลหนองแค อำเภอหนองแค จังหวัดสระบุรี ในด้านภาพรวมเป็นรายคู่ จำแนกตามจำนวนครั้งของการมาขอรับบริการต่อปี

จำนวนครั้งของการมาขอรับบริการต่อปี	\bar{X}	จำนวนครั้งของการมาขอรับบริการต่อปี		
		น้อยกว่า 3 ครั้ง	3 - 5 ครั้ง	มากกว่า 5 ครั้ง
		3.71	3.88	4.00
น้อยกว่า 3 ครั้ง	3.71	-	0.17**	0.29***
3 - 5 ครั้ง	3.88		-	0.12
มากกว่า 5 ครั้ง	4.00			-

$p^{**} \leq .01$; $p^{***} \leq .001$

จากตาราง 57 พบว่า ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลหนองแค อำเภอหนองแค จังหวัดสระบุรี ในด้านภาพรวม เมื่อจำแนกตามจำนวนครั้งของการมาขอรับบริการต่อปี พบว่า จำนวนน้อยกว่า 3 ครั้ง กับจำนวน 3 - 5 ครั้ง แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 และจำนวนน้อยกว่า 3 ครั้ง กับจำนวนมากกว่า 5 ครั้ง แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.001