

บทที่ 4

ผลการวิจัย

การวิจัยเรื่อง การศึกษาความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการสาธารณะของเทศบาลตำบลปากน้ำหลังสวน อำเภอหลังสวน จังหวัดชุมพร ผู้วิจัยได้นำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูลดังต่อไปนี้

สัญลักษณ์ที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

เพื่อให้สามารถเข้าใจได้ตรงกันในการสื่อความหมายผลการวิเคราะห์ข้อมูล จึงกำหนดสัญลักษณ์ที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ดังนี้

n	=	ขนาดตัวอย่าง
$\bar{X}$	=	ค่าคะแนนเฉลี่ย (Mean)
S.D.	=	ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)
r	=	ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ของเพียร์สัน (Pearson)
Sig.	=	ค่านัยสำคัญทางสถิติ

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

การนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูลในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้วิเคราะห์และนำเสนอในรูปแบบของตารางประกอบข้อความ โดยแบ่งเป็น 3 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตอนที่ 2 ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการสาธารณะของเทศบาลตำบลปากน้ำหลังสวน อำเภอหลังสวน จังหวัดชุมพร

ตอนที่ 3 ความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจของประชาชนกับการให้บริการสาธารณะของเทศบาลตำบลปากน้ำหลังสวน อำเภอหลังสวน จังหวัดชุมพร ด้วยวิธี Pearson Product Moment Correlation Coefficient

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม จำนวน 318 คน โดยจำแนกตาม เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้ต่อเดือน รายละเอียดปรากฏตามตารางที่ 4.1

ตารางที่ 4.1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม	จำนวน (318) (คน)	ร้อยละ
เพศ		
ชาย	201	63.21
หญิง	117	36.79
อายุ		
ไม่เกิน 20 ปี	78	24.53
ระหว่าง 21-30 ปี	63	19.81
ระหว่าง 31-40 ปี	65	20.44
ระหว่าง 41-50 ปี	34	10.69
ตั้งแต่ 51 ปีขึ้นไป	78	24.53
ระดับการศึกษา		
มัธยมศึกษา	115	36.16
ปริญญาตรี	181	56.92
สูงกว่าปริญญาตรี	22	6.92
อาชีพ		
รับจ้างทั่วไป	78	24.53
ค้าขาย	74	23.27
เกษตรกร	59	18.55
ผู้ใช้แรงงานในโรงงานอุตสาหกรรม	43	13.52
รับราชการหรือรัฐวิสาหกิจ	41	12.89
อื่นๆ	23	7.23

ตารางที่ 4.1 (ต่อ)

ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม	จำนวน (318) (คน)	ร้อยละ
หมู่บ้าน		
หมู่ที่ 1 บ้านบางสมบูรณ์	52	16.35
หมู่ที่ 2 บ้านทัพชัย	62	19.5
หมู่ที่ 3 บ้านหัวกรัง	56	17.61
หมู่ที่ 4 บ้านหินสามก้อน	44	13.84
หมู่ที่ 5 บ้านหนองไทร	53	16.67
หมู่ที่ 6 บ้านทุ่งล่าง	51	16.04
รายได้ต่อเดือน		
ไม่เกิน 10,000 บาท	110	34.59
ระหว่าง 10,001-20,000 บาท	171	53.77
ระหว่าง 20,001-30,000 บาท	37	11.64
รวม	318	100.0

จากตารางที่ 4.1 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศชาย จำนวน 201 คน คิดเป็นร้อยละ 63.21 และเป็นเพศหญิง จำนวน 117 คน คิดเป็นร้อยละ 36.79 โดยมีอายุระหว่าง 21-30 ปีมากที่สุด จำนวน 141 คน คิดเป็นร้อยละ 44.34 รองลงมาคืออายุไม่เกิน 20 ปี และอายุตั้งแต่ 51 ปีขึ้นไปเท่ากัน จำนวน 78 คน คิดเป็นร้อยละ 24.53 มีอายุระหว่าง 41-50 ปี จำนวน 34 คน คิดเป็นร้อยละ 10.69 และมีอายุระหว่าง 31-40 ปี น้อยที่สุดจำนวน 65 คน คิดเป็นร้อยละ 20.4 ทั้งนี้ ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีระดับปริญญาตรี จำนวน 181 คน คิดเป็นร้อยละ 46.92 รองลงมาคือระดับการศึกษามัธยมศึกษา จำนวน 115 คน คิดเป็นร้อยละ 36.16 โดยมีระดับการศึกษาสูงกว่าปริญญาตรีน้อยที่สุด จำนวน 22 คน คิดเป็นร้อยละ 6.92 และผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ มีอาชีพรับจ้างทั่วไป จำนวน 78 คน คิดเป็นร้อยละ 24.53 รองลงมาคืออาชีพค้าขาย จำนวน 74 คน คิดเป็นร้อยละ 23.27 มีอาชีพเกษตรกร จำนวน 59 คน คิดเป็นร้อยละ 18.55 มีอาชีพผู้ใช้แรงงานในโรงงานอุตสาหกรรม จำนวน 43 คน คิดเป็นร้อยละ 13.52 มีอาชีพรับราชการหรือรัฐวิสาหกิจ จำนวน 41 คน คิดเป็นร้อยละ 12.89 และมีอาชีพอื่นๆ จำนวน 23 คน คิดเป็นร้อยละ 7.23 ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีรายได้ต่อเดือนระหว่าง 10,001-20,000 บาท จำนวน 171 คน คิดเป็นร้อยละ 53.77 รองลงมาคือรายได้ไม่เกิน 10,000 บาท จำนวน 110 คน คิดเป็นร้อยละ 34.59 โดยมีรายได้ระหว่าง 20,001-30,000 บาท น้อยที่สุดจำนวน 37 คน คิดเป็นร้อยละ 11.64

ตอนที่ 2 ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการสาธารณะของเทศบาลตำบลปากน้ำหลังสวน อำเภอหลังสวน จังหวัดชุมพร

ผลการวิเคราะห์การให้บริการสาธารณะของเทศบาลตำบลปากน้ำหลังสวน และความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการสาธารณะของเทศบาลตำบลปากน้ำหลังสวน ด้วยค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน การแปลผล และการจัดลำดับ รายละเอียดปรากฏตามตารางต่อไปนี้

ตารางที่ 4.2 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน การแปลผล และการจัดลำดับของการให้บริการสาธารณะของเทศบาลตำบลปากน้ำหลังสวน

การให้บริการสาธารณะ	$\bar{X}$	S.D.	แปลผล	ลำดับ
1. ความเสมอภาคในการให้บริการ	4.26	0.55	มากที่สุด	1
2. ความต่อเนื่องของบริการ	3.96	0.73	มาก	3
3. การปรับปรุงบริการ	3.87	0.67	มาก	4
4. ความพอเพียงของบริการ	3.98	0.68	มาก	2
5. ความสอดคล้องต่อความต้องการ	3.82	0.73	มาก	5
6. ความสะดวก	3.43	0.84	มาก	7
7. ความประหยัด	3.60	0.78	มาก	6
รวม	3.84	0.71	มาก	

จากตารางที่ 4.2 พบว่าการให้บริการในภาพรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ระดับมาก ($\bar{X} = 3.84, S.D. = 0.71$) โดยมีด้านความเสมอภาคในการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.26, S.D. = 0.58$) รองลงมาตามลำดับดังนี้ ด้านความพอเพียงของบริการ มีค่าเฉลี่ยอยู่ระดับมาก ($\bar{X} = 3.98, S.D. = 0.48$) ด้านความต่อเนื่องของบริการ มีค่าเฉลี่ยอยู่ระดับมาก ($\bar{X} = 3.96, S.D. = 0.63$) ด้านการปรับปรุงบริการ มีค่าเฉลี่ยอยู่ระดับมาก ($\bar{X} = 3.87, S.D. = 0.87$) ด้านความสอดคล้องต่อความต้องการ มีค่าเฉลี่ยอยู่ระดับมาก ($\bar{X} = 3.82, S.D. = 0.53$) ด้านความประหยัด มีค่าเฉลี่ยอยู่ระดับมาก ($\bar{X} = 3.60, S.D. = 0.97$) และด้านความสะดวก มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด อยู่ระดับมาก ($\bar{X} = 3.43, S.D. = 0.84$)

ตารางที่ 4.3 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน การแปลผล และการจัดลำดับของการให้บริการ
 สาธารณะของเทศบาลตำบลปากน้ำหลังสวน ด้านความเสมอภาคในการให้บริการ

ความเสมอภาคในการให้บริการ	$\bar{X}$	S.D.	แปลผล	ลำดับ
1. พนักงานให้บริการ โดยใช้หลักเกณฑ์เดียวกัน				
แก่ประชาชนที่เข้ามาใช้บริการทุกคน	4.27	0.97	มากที่สุด	2
2. พนักงานได้มีการจัดลำดับการให้บริการ				
ก่อน-หลังอย่างยุติธรรม	4.13	0.68	มาก	3
3. พนักงานไม่มีการเลือกปฏิบัติ	4.37	0.73	มากที่สุด	1
รวม	4.26	0.55	มากที่สุด	

จากตารางที่ 4.3 พบว่า หลักการให้บริการด้านความเสมอภาคในการให้บริการในภาพรวม มีค่าเฉลี่ยอยู่ระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.26$, S.D. = 0.55) โดยเรื่องพนักงานไม่มีการเลือกปฏิบัติ มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.37$, S.D. = 0.73) รองลงมาคือ เรื่องพนักงานให้บริการ โดยใช้หลักเกณฑ์เดียวกัน แก่ประชาชนที่เข้ามาใช้บริการทุกคน มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.27$, S.D. = 0.97) และเรื่องพนักงานได้มีการจัดลำดับการให้บริการก่อน-หลังอย่างยุติธรรม มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด โดยอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.13$, S.D. = 0.68)

ตารางที่ 4.4 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน การแปลผล และการจัดลำดับของการให้บริการ
 สาธารณะของเทศบาลตำบลปากน้ำหลังสวน ด้านความต่อเนื่องของบริการ

ความต่อเนื่องของบริการ	$\bar{X}$	S.D.	แปลผล	ลำดับ
1. พนักงานมีการให้บริการอย่างต่อเนื่อง	4.03	0.58	มาก	1
2. พนักงานได้มีการแก้ไขปัญหาเมื่อบริการหยุดชะงัก	3.83	0.63	มาก	3
3. พนักงานมีความพร้อมต่อการให้บริการ	4.00	0.68	มาก	2
รวม	3.96	0.73	มาก	

จากตารางที่ 4.4 พบว่า หลักการให้บริการด้านความต่อเนื่องของบริการในภาพรวม มีค่าเฉลี่ยอยู่ระดับมาก ($\bar{X} = 3.96, S.D. = 0.73$) โดยเรื่องพนักงานมีการให้บริการอย่างต่อเนื่อง มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.03, S.D. = 0.58$) รองลงมาคือ เรื่องพนักงานมีความพร้อมต่อการให้บริการ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.00, S.D. = 0.68$) และเรื่องพนักงานได้มีการแก้ไขปัญหาเมื่อบริการหยุดชะงัก มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด โดยอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.83, S.D. = 0.63$)

ตารางที่ 4.5 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน การแปลผล และการจัดลำดับของการให้บริการ
 สาธารณะของเทศบาลตำบลปากน้ำหลังสวน ด้านการปรับปรุงบริการ

การปรับปรุงบริการ	$\bar{X}$	S.D.	แปลผล	ลำดับ
1. เทศบาลมีการลดขั้นตอนการให้บริการเพื่อให้ ประชาชนการเข้าถึงบริการได้โดยสะดวก	3.73	0.84	มาก	3
2. เทศบาลมีการเปลี่ยนแปลงรูปแบบการให้บริการ ที่สอดคล้องกับความต้องการของประชาชน	3.83	0.97	มาก	2
3. คุณภาพของผลงานที่ให้บริการมีการพัฒนาขึ้น	4.03	0.68	มาก	1
รวม	3.87	0.67	มาก	

จากตารางที่ 4.5 พบว่า หลักการให้บริการด้านการปรับปรุงบริการในภาพรวม มีค่าเฉลี่ยอยู่ระดับมาก ($\bar{X}=3.87, S.D.=0.67$) โดยเรื่องคุณภาพของผลงานที่ให้บริการมีการพัฒนาขึ้น มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด อยู่ในระดับมาก ($\bar{X}=4.03, S.D.=0.68$) รองลงมาคือ เรื่องเทศบาลมีการเปลี่ยนแปลงรูปแบบการให้บริการที่สอดคล้องกับความต้องการของประชาชน มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ($\bar{X}=3.83, S.D.=0.97$) และเรื่องเทศบาลมีการลดขั้นตอนการให้บริการเพื่อให้ประชาชน การเข้าถึงบริการได้โดยสะดวก มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด โดยอยู่ในระดับมาก ($\bar{X}=3.73, S.D.=0.84$)

ตารางที่ 4.6 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน การแปลผล และการจัดลำดับของการให้บริการ
สาธารณะของเทศบาลตำบลปากน้ำหลังสวน ด้านความพอเพียงของบริการ

ความพอเพียงของบริการ	$\bar{X}$	S.D.	แปลผล	ลำดับ
1. เทศบาลสามารถให้บริการอย่างทั่วถึง	4.03	0.53	มาก	1
2. ท่านได้รับผลงานที่มีคุณภาพตรงตามที่ต้องการ	3.93	0.84	มาก	2
รวม	3.98	0.68	มาก	

จากตารางที่ 4.6 พบว่า หลักการให้บริการด้านความพอเพียงของบริการในภาพรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ระดับมาก ($\bar{X} = 3.98, S.D. = 0.68$) โดยเรื่องเทศบาลสามารถให้บริการอย่างทั่วถึงมีค่าเฉลี่ยมากที่สุด อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.03, S.D. = 0.53$) และเรื่องท่านได้รับผลงานที่มีคุณภาพตรงตามที่ต้องการ มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด โดยอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.93, S.D. = 0.84$)

ตารางที่ 4.7 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน การแปลผล และการจัดลำดับของการให้บริการ
สาธารณะของเทศบาลตำบลปากน้ำหลังสวน ด้านความสอดคล้องต่อความต้องการ

ความสอดคล้องต่อความต้องการ	$\bar{X}$	S.D.	แปลผล	ลำดับ
1. เทศบาลสามารถให้บริการได้อย่างสอดคล้องกับ				
ความต้องการของท่าน	3.90	0.97	มาก	1
2. พนักงานมีพฤติกรรมการให้บริการที่เหมาะสม	3.73	0.68	มาก	2
รวม	3.82	0.73	มาก	

จากตารางที่ 4.7 พบว่า หลักการให้บริการด้านความสอดคล้องต่อความต้องการในภาพรวม มีค่าเฉลี่ยอยู่ระดับมาก ($\bar{X} = 3.82, S.D. = 0.73$) โดยเรื่องเทศบาลสามารถให้บริการได้อย่างสอดคล้องกับความต้องการของท่าน มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.90, S.D. = 0.97$) และเรื่องพนักงานมีพฤติกรรมการให้บริการที่เหมาะสม มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด โดยอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.73, S.D. = 0.68$)

ตารางที่ 4.8 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน การแปลผล และการจัดลำดับของการให้บริการ
สาธารณะของเทศบาลตำบลปากน้ำหลังสวน ด้านความสะดวก

ความสะดวก	$\bar{X}$	S.D.	แปลผล	ลำดับ
1. เทศบาลเปิดโอกาสให้ท่านได้เข้ารับบริการได้ หลายช่องทาง	3.53	0.87	มาก	1
2. เทศบาลมีขั้นตอนในการให้บริการมากเกินไป จำเป็น	3.30	0.48	ปานกลาง	3
3. มีสิ่งอำนวยความสะดวกในการให้บริการ เพียงพอ	3.47	0.53	มาก	2
รวม	3.43	0.84	มาก	

จากตารางที่ 4.8 พบว่า หลักการให้บริการด้านความสะดวกในภาพรวม มีค่าเฉลี่ยอยู่
ระดับมาก ($\bar{X}=3.43$, S.D.=0.84) โดยเรื่องเทศบาลเปิดโอกาสให้ท่านได้เข้ารับบริการได้หลายช่องทาง
มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด อยู่ในระดับมาก ($\bar{X}=3.53$, S.D.=0.87) รองลงมาคือ เรื่องสิ่งอำนวยความสะดวก
ในการให้บริการเพียงพอ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ($\bar{X}=3.47$, S.D.=0.53) และเรื่องเทศบาลมีขั้นตอน
ในการให้บริการมากเกินไปจำเป็น มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด โดยอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X}=3.30$, S.D.=0.48)

ตารางที่ 4.9 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน การแปลผล และการจัดลำดับของการให้บริการ
สาธารณะของเทศบาลตำบลปากน้ำหลังสวน ด้านความประหยัด

ความประหยัด	$\bar{X}$	S.D.	แปลผล	ลำดับ
1. ท่านสามารถจ่ายค่าบริการได้อย่างไม่เดือดร้อน	3.57	0.68	มาก	2
2. เทศบาลมีระบบการจ่ายค่าบริการที่ช่วยให้เกิด ความประหยัด	3.63	0.73	มาก	1
รวม	3.60	0.78	มาก	

จากตารางที่ 4.9 พบว่า หลักการให้บริการด้านความความประหยัดในภาพรวม มีค่าเฉลี่ยอยู่ระดับมาก ($\bar{X} = 3.60, S.D. = 0.78$) โดยเรื่องเทศบาลมีระบบการจ่ายค่าบริการที่ช่วยให้เกิดความประหยัด มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.63, S.D. = 0.73$) และเรื่องท่านสามารถจ่ายค่าบริการได้อย่างไม่เดือดร้อน มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด โดยอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.57, S.D. = 0.68$)

ตอนที่ 3 ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการสาธารณะของเทศบาลตำบลปากน้ำหลังสวน อำเภอหลังสวน จังหวัดชุมพร

ตารางที่ 4.10 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน การแปลผล และการจัดลำดับของความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการสาธารณะของเทศบาลตำบลปากน้ำหลังสวน

ความพึงพอใจของประชาชน	$\bar{X}$	S.D.	แปลผล	ลำดับ
1. ด้านโครงสร้างพื้นฐานและการคมนาคม	3.44	0.69	มาก	5
2. ด้านเศรษฐกิจ	3.56	0.61	มาก	2
3. ด้านการพัฒนาคนและสังคม	4.02	0.55	มาก	1
4. ด้านทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม	3.46	0.67	มาก	4
5. ด้านการเมืองการบริหาร	3.55	0.66	มาก	3
รวม	3.61	0.63	มาก	

จากตารางที่ 4.10 พบว่า การให้บริการสาธารณะของเทศบาลตำบลปากน้ำหลังสวน ในภาพรวม มีค่าเฉลี่ยอยู่ระดับมาก ($\bar{X}=3.61$, S.D.=0.63) โดยด้านการพัฒนาคนและสังคมมีค่าเฉลี่ยมากที่สุด อยู่ในระดับมาก ($\bar{X}=4.02$, S.D.=0.55) รองลงมาตามลำดับ ดังนี้ ด้านเศรษฐกิจ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ($\bar{X}=3.56$, S.D.=0.61) ด้านการเมืองการบริหาร มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ($\bar{X}=3.55$, S.D.=0.66) ด้านทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ($\bar{X}=3.46$, S.D.=0.67) และ ด้านโครงสร้างพื้นฐานและการคมนาคม มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด โดยอยู่ในระดับมาก ($\bar{X}=3.44$, S.D.=0.69)

ตารางที่ 4.11 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน การแปลผล และการจัดลำดับของความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการสาธารณะของเทศบาลตำบลปากน้ำหลังสวน ด้านโครงสร้างพื้นฐานและการคมนาคม

ด้านโครงสร้างพื้นฐานและการคมนาคม	$\bar{X}$	S.D.	แปลผล	ลำดับ
1. เทศบาลดูแล ก่อสร้าง ปรับปรุงเชื่อมโยงถนนให้ได้มาตรฐานมีความปลอดภัย	3.65	0.60	มาก	1
2. มีระบบสาธารณูปโภค และ สาธารณูปการต่างๆ เช่น ไฟฟ้า ประปา โทรศัพท์ ที่เพียงพอและทั่วถึง	3.34	0.71	มาก	3
3. มีการปรับปรุงแหล่งน้ำ อุปโภค บริโภค เช่น ขุดลอกคูคลอง แหล่งน้ำธรรมชาติ บ่อบาดาล และแหล่งน้ำดื่มเงิน	3.52	0.63	มาก	2
4. เมื่อถนนชำรุด ไฟฟ้า ประปามีปัญหาท่านสามารถ ร้องเรียน และทาง เทศบาลรีบมาแก้ไขได้ทันที	3.26	0.83	มาก	4
รวม	3.44	0.69	มาก	

จากตารางที่ 4.11 พบว่าความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการสาธารณะของเทศบาลตำบลปากน้ำหลังสวน ด้านโครงสร้างพื้นฐานและการคมนาคม โดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ระดับมาก ($\bar{X}=3.44, S.D.=0.69$) โดยข้อที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด ได้แก่ เทศบาลดูแล ก่อสร้าง ปรับปรุงเชื่อมโยงถนน ให้ได้มาตรฐานมีความปลอดภัย ($\bar{X}=3.65, S.D.=0.60$) รองลงมา คือ มีการปรับปรุงแหล่งน้ำ อุปโภค บริโภค เช่น ขุดลอกคูคลอง แหล่งน้ำธรรมชาติ บ่อบาดาล และแหล่งน้ำดื่มเงิน ($\bar{X}=3.52, S.D.=0.63$) และมีระบบสาธารณูปโภค และ สาธารณูปการต่างๆ เช่น ไฟฟ้า ประปา โทรศัพท์ ที่เพียงพอและทั่วถึง ($\bar{X}=3.34, S.D.=0.71$)

ตารางที่ 4.12 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน การแปลผล และการจัดลำดับของความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการสาธารณะของเทศบาลตำบลปากน้ำหลังสวน ด้านเศรษฐกิจ

ด้านเศรษฐกิจ	$\bar{X}$	S.D.	แปลผล	ลำดับ
1. ส่งเสริมด้านอาชีพ และการรวมกลุ่มอาชีพ อีกทั้งช่วยเหลือให้กับชาวบ้าน	3.56	0.66	มาก	3
2. เทศบาลช่วยเหลือ แก้ไข ปัญหาสินค้าเกษตร	3.41	0.56	มาก	4
3. สนับสนุนจัดตั้งตลาดกลางเพื่อการเกษตร มีการจัดตั้งสถานที่จำหน่าย OTOP แก่คนในพื้นที่	3.67	0.59	มาก	1
4. เปิดโอกาสให้ประชาชนร้องเรียน เมื่อเกิดปัญหาเดือดร้อนเกี่ยวกับพืชผลทางการเกษตรหรือหัตถกรรม	3.62	0.66	มาก	2
รวม	3.56	0.61	มาก	

จากตารางที่ 4.12 พบว่า ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการสาธารณะของเทศบาลตำบลปากน้ำหลังสวน ด้านเศรษฐกิจโดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ระดับมาก ($\bar{X} = 3.56, S.D. = 0.61$) โดยข้อที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด ได้แก่ สนับสนุนจัดตั้งตลาดกลางเพื่อการเกษตร มีการจัดตั้งสถานที่จำหน่าย OTOP แก่คนในพื้นที่ ($\bar{X} = 3.67, S.D. = 0.59$) รองลงมา คือ เปิดโอกาสให้ประชาชนร้องเรียน เมื่อเกิดปัญหาเดือดร้อนเกี่ยวกับพืชผลทางการเกษตรหรือหัตถกรรม ($\bar{X} = 3.62, S.D. = 0.66$) และส่งเสริมด้านอาชีพและการรวมกลุ่มอาชีพอีกทั้งช่วยเหลือให้กับชาวบ้าน ($\bar{X} = 3.56, S.D. = 0.66$)

ตารางที่ 4.13 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน การแปลผล และการจัดลำดับของความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการสาธารณะของเทศบาลตำบลปากน้ำหลังสวน ด้านการพัฒนาคนและสังคม

ด้านการพัฒนาคนและสังคม	$\bar{X}$	S.D.	แปลผล	ลำดับ
1. สนับสนุนงานวัฒนธรรม ประเพณีต่างๆ	4.08	0.55	มาก	1
2. สนับสนุนให้มีการอนุรักษ์ โบราณสถาน โบราณวัตถุ	4.06	0.54	มาก	2
3. มีการส่งเสริมภูมิปัญญาชาวบ้าน และวิถีชีวิตที่ เป็นเอกลักษณ์ของตำบลทับใต้	3.97	0.62	มาก	4
4. ส่งเสริมด้านการศึกษา และคนด้อยโอกาสทาง การศึกษาเช่น จัดตั้งกองทุนเพื่อการศึกษา	4.00	0.49	มาก	3
รวม	4.02	0.55	มาก	

จากตารางที่ 4.13 พบว่า ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการสาธารณะของเทศบาลตำบลปากน้ำหลังสวน ด้านการพัฒนาคนและสังคมโดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ระดับมาก ($\bar{X} = 4.02, S.D. = 0.55$) โดยข้อที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด ได้แก่ สนับสนุนงานวัฒนธรรม ประเพณีต่างๆ ($\bar{X} = 4.08, S.D. = 0.55$) รองลงมา คือ สนับสนุนให้มีการอนุรักษ์ โบราณสถานโบราณวัตถุ ($\bar{X} = 4.06, S.D. = 0.54$) และส่งเสริมด้านการศึกษา และคนด้อยโอกาสทางการศึกษาเช่น จัดตั้งกองทุนเพื่อการศึกษา ($\bar{X} = 4.00, S.D. = 0.49$)

ตารางที่ 4.14 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน การแปลผล และการจัดลำดับของความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการสาธารณะของเทศบาลตำบลปากน้ำหลังสวน ด้านทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม

ด้านทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม	$\bar{X}$	S.D.	แปลผล	ลำดับ
1. อนุรักษ์ในการเพิ่มพื้นที่สีเขียว มีการปลูกต้นไม้และสร้างพื้นที่พักผ่อนหย่อนใจ	3.43	0.69	มาก	3
2. อนุรักษ์ประชาชนให้มีจิตสำนึกให้อนุรักษ์ป่าไม้	3.43	0.62	มาก	3
3. จัดการสภาพแวดล้อมในพื้นที่ แก้ไขปัญหาขยะมูลฝอยและ แก้ไขปัญหามลภาวะเป็นพิษ	3.46	0.71	มาก	2
4. เปิดโอกาสให้ประชาชนร้องเรียน เมื่อเกิดปัญหาหรือได้รับความเดือดร้อนเกี่ยวกับปัญหาสิ่งแวดล้อม	3.53	0.67	มาก	1
รวม	3.46	0.67	มาก	

จากตารางที่ 4.14 พบว่า ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการสาธารณะของเทศบาลตำบลปากน้ำหลังสวน ด้านทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม โดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ระดับมาก ($\bar{X}=3.46$, S.D. = 0.67) โดยข้อที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด ได้แก่ เปิดโอกาสให้ประชาชนร้องเรียน เมื่อเกิดปัญหาหรือได้รับความเดือดร้อนเกี่ยวกับปัญหาสิ่งแวดล้อม ($\bar{X}=3.53$, S.D. = 0.67) รองลงมา คือ จัดการสภาพแวดล้อมในพื้นที่ แก้ไขปัญหาขยะมูลฝอยและ แก้ไขปัญหามลภาวะเป็นพิษ ($\bar{X}=3.46$, S.D. = 0.71) และอนุรักษ์ในการเพิ่มพื้นที่สีเขียว มีการปลูกต้นไม้และสร้างพื้นที่พักผ่อนหย่อนใจ ($\bar{X}=3.43$, S.D. = 0.69)

ตารางที่ 4.15 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน การแปลผล และการจัดลำดับของความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการสาธารณะของเทศบาลตำบลปากน้ำหลังสวน ด้านการเมือง การบริหาร

ด้านการเมือง การบริหาร	$\bar{X}$	S.D.	แปลผล	ลำดับ
1. การส่งเสริมประชาธิปไตยความเสมอภาคและสิทธิเสรีภาพของประชาชน	3.48	0.70	มาก	3
2. มีการประชาสัมพันธ์ให้ความรู้เรื่องการเมืองและการบริหารจัดการของเทศบาลให้ประชาชนรับทราบอยู่เสมอ	3.71	0.65	มาก	1
3. มีกิจกรรมเพื่อให้ประชาชนมีส่วนร่วมในการบริหารจัดการของเทศบาล	3.59	0.67	มาก	2
4. เปิดโอกาสให้ประชาชนมีส่วนร่วมในการเมืองท้องถิ่น	3.43	0.65	มาก	4
รวม	3.55	0.66	มาก	

จากตารางที่ 4.15 พบว่า ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการสาธารณะของเทศบาลตำบลปากน้ำหลังสวน ด้านการเมืองการบริหาร โดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ระดับมาก ($\bar{X} = 3.55$, S.D. = 0.66) โดยข้อที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด ได้แก่ มีการประชาสัมพันธ์ให้ความรู้เรื่องการเมืองและการบริหารจัดการของเทศบาลให้ประชาชนรับทราบอยู่เสมอ ($\bar{X} = 3.71$, S.D. = 0.65) รองลงมา คือ มีกิจกรรมเพื่อให้ประชาชนมีส่วนร่วมในการบริหารจัดการของเทศบาล ($\bar{X} = 3.59$, S.D. = 0.67) และการส่งเสริมประชาธิปไตยความเสมอภาคและสิทธิเสรีภาพของประชาชน ($\bar{X} = 3.48$, S.D. = 0.70)

ผลการพิสูจน์สมมติฐานที่ 1

สมมติฐานข้อที่ 1 ได้กำหนดไว้ว่า ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการสาธารณะของเทศบาลตำบลปากน้ำหลังสวน อำเภอหลังสวน จังหวัดชุมพร อยู่ในระดับปานกลาง ผลการวิจัยพบว่า ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการสาธารณะของเทศบาลตำบลปากน้ำหลังสวน อำเภอหลังสวน จังหวัดชุมพร อยู่ในระดับมาก สรุปได้ว่า ผลการวิจัยไม่เป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้

**ตอนที่ 4 ความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจของประชาชนกับการให้บริการสาธารณะ
ของเทศบาลตำบลปากน้ำหลังสวน อำเภอหลังสวน จังหวัดชุมพร ด้วยวิธี Pearson
Product Moment Correlation Coefficient**

ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ของเพียร์สัน (Pearson's Product Moment Correlation Coefficient) ที่ใช้ในการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ครั้งนี้ ผู้วิจัยได้กำหนดระดับความสัมพันธ์ไว้ 3 ระดับ คือ ระดับมาก ระดับปานกลาง และระดับต่ำ โดยมีความสัมพันธ์ใน 2 ทิศทางคือ ทางบวกและทางลบ

ตารางที่ 4.16 ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เพียร์สันความพึงพอใจของประชาชนกับการให้บริการ
สาธารณะของเทศบาลตำบลปากน้ำหลังสวน อำเภอหลังสวน จังหวัดชุมพร

การให้บริการสาธารณะ	ความพึงพอใจ					รวม
	ด้าน โครงสร้าง พื้นฐาน	ด้าน เศรษฐกิจ	ด้าน การพัฒนาคน และสังคม	ด้านทรัพยากร ธรรมชาติและ สิ่งแวดล้อม	ด้าน การเมือง การ บริหาร	
1. ความเสมอภาคในการให้บริการ	0.852*	0.660*	0.174*	0.814*	0.643*	0.203*
2. ความต่อเนื่องของบริการ	0.813*	0.639*	0.389*	0.276*	0.247*	0.012
3. การปรับปรุงบริการ	0.840*	0.832*	0.423*	0.290*	0.280*	0.087
4. ความพอเพียงของบริการ	0.686*	0.301*	0.371*	0.554*	0.498*	0.043
5. ความสอดคล้องต่อความต้องการ	0.689*	0.260*	0.319*	0.240	0.340*	0.302*
6. ความสะดวก	0.696*	0.271*	0.393*	0.254	0.298	0.025
7. ความประหยัด	0.627*	0.223*	0.471*	0.314	0.243	0.056
รวม	0.519*	0.597*	0.249*	0.669*	0.329*	0.574*

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.16 พบว่า ความพึงพอใจของประชาชนกับการให้บริการสาธารณะของเทศบาลตำบลปากน้ำหลังสวน อำเภอหลังสวน จังหวัดชุมพร โดยรวมมีความสัมพันธ์กันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์อยู่ในระดับปานกลาง (r) ($r = 0.574$, $p = .000$) เมื่อพิจารณาแต่ละด้าน พบว่า ความสัมพันธ์ทางบวกทุกด้าน เรียงลำดับจากมากไปหาน้อย ลำดับ ได้แก่ ความเสมอภาคในการให้บริการมีความสัมพันธ์ทางบวกกับด้านโครงสร้างพื้นฐาน

การปรับปรุงบริการมีความสัมพันธ์ทางบวกกับด้านโครงสร้างพื้นฐาน และความต่อเนื่องของบริการมีความสัมพันธ์ทางบวกกับด้านโครงสร้างพื้นฐาน

ผลการพิสูจน์สมมติฐานที่ 2

สมมติฐานข้อที่ 2 ได้กำหนดไว้ว่า การให้บริการสาธารณะของเทศบาลตำบลปากน้ำหลังสวนมีความสัมพันธ์เชิงบวกกับความพึงพอใจของประชาชนอย่างมีนัยสำคัญ ผลการวิจัยพบว่าการให้บริการมีความสัมพันธ์ในทางบวกกับความพึงพอใจของประชาชนอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ที่ระดับ 0.01 โดยมีความสัมพันธ์ในระดับปานกลาง สรุปได้ว่า ผลการวิจัยเป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้