

## บทที่ 4

### การวิเคราะห์ข้อมูล

ในการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับความต้องการของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลในเขตอำเภอมะขาม จังหวัดจันทบุรี ผู้วิจัยขอเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูลตามลำดับดังนี้

1. สัญลักษณ์ที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล
2. การนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล
3. ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

#### สัญลักษณ์ที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

การวิเคราะห์ข้อมูลและการแปลความหมายของการวิเคราะห์ในครั้งนี้ เพื่อให้เกิดความเข้าใจที่ตรงกัน ผู้วิจัยได้กำหนดสัญลักษณ์ดังต่อไปนี้

$\bar{X}$	แทน	ค่าคะแนนเฉลี่ย
S.D.	แทน	ค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน
n	แทน	จำนวนคนในกลุ่มตัวอย่าง
p	แทน	ความน่าจะเป็นของค่าสถิติ
t	แทน	ค่าสถิติการแจกแจงแบบที (t-test)
F	แทน	ค่าสถิติการแจกแจงแบบเอฟ (F-test)
MS	แทน	ค่า Mean Squares
SS	แทน	ค่า Sum of Squares
df	แทน	ค่า Degree of Freedom
*	แทน	ความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

#### การเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล

การวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้นำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูลตามลำดับขั้นตอนดังต่อไปนี้

ตอนที่ 1 สถานภาพส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ อาชีพ ระดับการศึกษา รายได้ วิเคราะห์ข้อมูลโดยการแจกแจงความถี่ และค่าร้อยละ

ตอนที่ 2 การรับรู้ข่าวสารของเทศบาลตำบล วิเคราะห์ข้อมูลโดยการแจกแจงความถี่ และค่าร้อยละ

ตอนที่ 3 ความรู้ความเข้าใจในอำนาจหน้าที่ของเทศบาลตำบล วิเคราะห์ข้อมูลโดยการแจกแจงความถี่ และค่าร้อยละ

ตอนที่ 4 ความต้องการของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลในเขตอำเภอมะขาม จังหวัดจันทบุรี วิเคราะห์ข้อมูลโดยค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน

ตอนที่ 5 เปรียบเทียบความต้องการของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลในเขตอำเภอมะขาม จังหวัดจันทบุรี จำแนกตามเพศ อายุ อาชีพ ระดับการศึกษา รายได้ การรับรู้ข้อมูลข่าวสาร ความรู้ความเข้าใจในอำนาจหน้าที่ของเทศบาล วิเคราะห์ข้อมูลโดยการทดสอบความแตกต่าง ด้วยค่า t-test หรือ F-test และความแตกต่างรายคู่ด้วยวิธีของเชฟเฟ้ (Scheefe')

### ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

ตอนที่ 1 สถานภาพส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ อาชีพ ระดับการศึกษา รายได้ วิเคราะห์ข้อมูลโดยการแจกแจงความถี่ และค่าร้อยละ ดังตาราง 2

ตาราง 2 จำนวนและร้อยละสถานภาพส่วนบุคคล จำแนกตามเพศ อายุ อาชีพ ระดับการศึกษา รายได้

ปัจจัยส่วนบุคคล	จำนวน (n = 379)	ร้อยละ (100)
เพศ		
ชาย	154	40.60
หญิง	225	59.40
อายุ		
น้อยกว่าหรือเท่ากับ 20 ปี	18	4.70
21 - 30 ปี	62	16.40
31 - 40 ปี	197	52.00
41 - 50 ปี	68	17.90
51 ปีขึ้นไป	34	9.00
อาชีพ		
รับจ้าง	59	15.60

ตาราง 2 (ต่อ)

ปัจจัยส่วนบุคคล	จำนวน (n = 379)	ร้อยละ (100)
ค้าขาย/ประกอบธุรกิจส่วนตัว	62	16.40
เกษตรกรกรรม	197	52.00
รับราชการ/รัฐวิสาหกิจ	29	7.70
นักเรียน/นักศึกษา	23	6.10
อื่นๆ ระบุ.....	9	2.40
ระดับการศึกษา		
ต่ำกว่าประถมศึกษา	5	1.30
ประถมศึกษา	78	20.60
มัธยมศึกษาตอนต้น	41	10.80
มัธยมศึกษาตอนปลาย	103	27.20
อนุปริญญา/ปวส.	71	18.70
ปริญญาตรีขึ้นไป	81	21.40
รายได้		
ต่ำกว่า 5,000 บาท	26	6.90
5,000 - 10,000 บาท	65	17.20
10,001 - 15,000 บาท	106	28.00
15,001 - 20,000 บาท	68	17.90
20,000 บาทขึ้นไป	114	30.10

จากตาราง 2 แสดงผลการวิเคราะห์ข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคลของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลในเขตอำเภอมะขาม จังหวัดจันทบุรี จำแนกตามเพศ อายุ อาชีพ ระดับการศึกษา และรายได้ ปรากฏผลดังนี้

เพศ พบว่า ประชาชนมากกว่าครึ่งหนึ่งเป็นเพศหญิง คิดเป็นร้อยละ 59.40 และเป็นเพศชาย คิดเป็นร้อยละ 40.60

อายุ พบว่า ประชาชนมีอายุ 31 - 40 ปี มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 52.00 รองลงมา อายุ 41 - 50 ปี คิดเป็นร้อยละ 17.90 อายุ 21 - 30 ปี คิดเป็นร้อยละ 16.40 อายุ 51 ปีขึ้นไป คิดเป็นร้อยละ 9.00 และอายุน้อยกว่าหรือเท่ากับ 20 ปี คิดเป็นร้อยละ 4.70 ตามลำดับ

อาชีพ พบว่า ประชาชนมีอาชีพเกษตรกรรมมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 52.00 รองลงมา ค้าขาย/ประกอบธุรกิจส่วนตัว คิดเป็นร้อยละ 16.40 รับจ้าง คิดเป็นร้อยละ 15.60 รับราชการ/รัฐวิสาหกิจ คิดเป็นร้อยละ 7.70 นักเรียน/นักศึกษา คิดเป็นร้อยละ 6.10 และอื่น ๆ คิดเป็นร้อยละ 2.40 ตามลำดับ

ระดับการศึกษา พบว่า ประชาชนมีระดับการศึกษามัธยมศึกษาตอนปลายมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 27.20 รองลงมา ระดับปริญญาตรีขึ้นไป คิดเป็นร้อยละ 21.40 ระดับประถมศึกษา คิดเป็นร้อยละ 20.60 ระดับอนุปริญญา/ปวส. คิดเป็นร้อยละ 18.70 ระดับมัธยมศึกษาตอนต้น คิดเป็นร้อยละ 10.80 และระดับต่ำกว่าประถมศึกษา คิดเป็นร้อยละ 1.30 ตามลำดับ

รายได้ พบว่า ประชาชน มีรายได้ 20,000 บาทขึ้นไป มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 30.10 รองลงมา มีรายได้ 10,001 - 15,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 28.00 มีรายได้ 15,001 - 20,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 17.90 มีรายได้ 5,000 - 10,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 17.20 และมีรายได้ ต่ำกว่า 5,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 6.90 ตามลำดับ

**ตอนที่ 2** การรับรู้ข่าวสารของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลในเขตอำเภอมะขาม จังหวัดจันทบุรี วิเคราะห์ข้อมูล โดยการแจกแจงความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ดังตาราง 3 - 4

**ตาราง 3** จำนวนและค่าร้อยละของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลในเขตอำเภอมะขาม จังหวัดจันทบุรี จำแนกตามการรับรู้ข้อมูลข่าวสาร

การรับรู้ข้อมูลข่าวสาร	จำนวน (n = 379)	ร้อยละ (100)
ระดับมาก	191	50.40
ระดับปานกลาง	173	45.60
ระดับน้อย	15	4.00
รวม	379	100.00

จากตาราง 3 แสดงว่า ประชาชนในเทศบาลเขตอำเภอมะขาม จังหวัดจันทบุรี มีการรับรู้ข้อมูลข่าวสารระดับมาก คิดเป็นร้อยละ 50.40 รองลงมา มีการรับรู้ข้อมูลข่าวสารระดับปานกลาง คิดเป็นร้อยละ 45.60 และมีการรับรู้ข้อมูลข่าวสารระดับน้อย คิดเป็นร้อยละ 4.00

ตาราง 4 ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับการรับรู้ของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลในเขตอำเภอมะขาม จังหวัดจันทบุรี

ระดับการรับรู้	$\bar{X}$	S.D.	ระดับ	ลำดับ
<b>สื่อบุคคล</b>				
1. สมาชิกในครอบครัว	3.07	0.85	ปานกลาง	3
2.ญาติ	2.64	1.00	ปานกลาง	4
3.เพื่อน	3.73	0.91	มาก	1
4. สมาชิกสภาเทศบาล	2.53	1.05	ปานกลาง	5
5. พนักงานเทศบาล	2.35	1.05	ปานกลาง	6
<b>สื่อมวลชน</b>				
6. หนังสือพิมพ์	1.10	0.43	น้อย	8
7. วิทยุ	1.07	0.26	น้อย	10
8. โทรทัศน์	1.09	0.29	น้อย	9
9. หอกระจายข่าว/เสียงตามสาย	3.72	0.67	มาก	2
10. แผ่นพับ	2.18	0.82	น้อย	7
11. ป้ายติดประกาศ	2.35	0.83	ปานกลาง	6
รวม	2.35	0.43	ปานกลาง	

จากตาราง 4 แสดงว่า ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ระดับการรับรู้ข้อมูลข่าวสารของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลในเขตอำเภอมะขามจังหวัดจันทบุรี โดยรวมในระดับปานกลาง ( $\bar{X} = 2.35$ )

เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ประชาชนส่วนใหญ่มีการรับรู้ข้อมูลข่าวสารระดับมาก จำนวน 2 ข้อ ระดับปานกลางจำนวน 4 ข้อ และระดับน้อยจำนวน 4 ข้อ เรียงค่าเฉลี่ยจาก

มากไปหาน้อยสามลำดับแรก ดังนี้ เพื่อน ( $\bar{X} = 3.73$ ) หอกระจายข่าว/เสียงตามสาย ( $\bar{X} = 3.72$ ) และสมาชิกในครอบครัว ( $\bar{X} = 3.07$ )

ตอนที่ 3 ความรู้ความเข้าใจในอำนาจหน้าที่ของเทศบาลตำบล วิเคราะห์ข้อมูลโดยการแจกแจงความถี่ และค่าร้อยละ ดังตาราง 5 - 6

ตาราง 5 จำนวนและค่าร้อยละของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลในเขตอำเภอมะขาม จังหวัดจันทบุรี จำแนกตามความรู้ ความเข้าใจในอำนาจหน้าที่ของเทศบาล

ความรู้ความเข้าใจ	จำนวน (n = 379)	ร้อยละ (100)
ระดับมาก	288	76.00
ระดับปานกลาง	81	21.40
ระดับน้อย	10	2.60
รวม	379	100.00

จากตาราง 5 แสดงว่า ประชาชนส่วนใหญ่ในเทศบาลเขตอำเภอมะขาม จังหวัดจันทบุรี มีความรู้ ความเข้าใจในอำนาจหน้าที่ของเทศบาลอยู่ในระดับมาก คิดเป็นร้อยละ 76.00 รองลงมา มีความรู้ ความเข้าใจในอำนาจหน้าที่ของเทศบาลระดับปานกลาง คิดเป็นร้อยละ 21.40 และมีความรู้ ความเข้าใจในอำนาจหน้าที่ของเทศบาลระดับน้อย คิดเป็นร้อยละ 2.60

ตาราง 6 ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความรู้ความเข้าใจในอำนาจหน้าที่ของเทศบาล ตำบลของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลในเขตอำเภอมะขาม จังหวัดจันทบุรี เป็นรายชื่อ

อำนาจหน้าที่ของเทศบาล	$\bar{X}$	S.D.	ระดับ	ลำดับ
1. เทศบาลมีหน้าที่จัดเก็บภาษีซึ่งเป็นรายได้ของเทศบาลที่สามารถจัดเก็บเองได้ตามกฎหมาย	0.94	0.23	มาก	1
2. เทศบาลมีหน้าที่บริการด้านการป้องกันและรักษาความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สินของประชาชน เช่น มีอุปกรณ์และเครื่องมือให้บริการเมื่อประชาชนประสบภัยและจัดชุดเคลื่อนที่เร็วที่สามารถช่วยเหลือประชาชนได้ทันเวลา รวมไปถึงมีระบบแจ้งเตือนภัยเพื่อให้ประชาชนได้รับทราบข้อมูลที่ถูกต้อง รวดเร็ว	0.89	0.31	มาก	4
3. เทศบาลมีหน้าที่อำนวยความสะดวกในชีวิตและความเป็นอยู่ของประชาชน เช่น สร้างและดูแลถนนเพื่อการสัญจรเป็นไปอย่างสะดวกปลอดภัยดูแลระบบสาธารณสุขปโภค รวมถึงการบริการจัดเก็บขยะมูลฝอยให้แก่ประชาชน	0.79	0.41	น้อย	10
4. เทศบาลมีหน้าที่บริการด้านสาธารณสุขหรือมีการบริการทางการแพทย์ให้กับประชาชนในชุมชน และมีหน้าที่ควบคุม ป้องกัน การเกิดโรคระบาดในชุมชน	0.81	0.40	น้อย	9
5. เทศบาลมีหน้าที่บำรุงรักษาศิลปะ จารีตประเพณี ภูมิปัญญาและวัฒนธรรมอันดีของท้องถิ่น เช่น สนับสนุนประเพณีลอยกระทง ประเพณีสงกรานต์ เป็นต้น	0.85	0.35	มาก	7
6. เทศบาลมีหน้าที่ให้ความรู้กับประชาชนและเยาวชน รวมถึงให้คำปรึกษาและสามารถตอบข้อสงสัยในเรื่องต่างๆ ให้กับประชาชนและเยาวชน	0.82	0.38	มาก	8

ตาราง 6 (ต่อ)

อำนาจหน้าที่ของเทศบาล	$\bar{X}$	S.D.	ระดับ	ลำดับ
7. เทศบาลมีหน้าที่รับเรื่องร้องทุกข์ รับฟังปัญหาต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นกับประชาชน และเนิรการให้ความช่วยเหลือประชาชนด้วยความอย่างรวดเร็ว	0.88	0.32	มาก	5
8. เทศบาลมีหน้าที่พัฒนาระบบการให้บริการประชาชนอยู่เสมอ เพื่อให้การบริการมีความทันสมัย รวดเร็ว และสามารถตอบสนองความต้องการของประชาชนได้อย่างต่อเนื่อง	0.91	0.48	มาก	2
9. เทศบาลมีหน้าที่กำหนดกระบวนการให้บริการ โดยมุ่งเน้นให้ประชาชนมีส่วนร่วมในการตัดสินใจ เช่น การรับฟังข้อเสนอแนะ และคำติชม ในเรื่องการให้บริการของประชาชนจากการเข้าร่วมประชุมของประชาชนในหมู่บ้าน	0.90	0.30	มาก	3
10. เทศบาลมีหน้าที่ช่วยเหลือเกษตรกรเมื่อเกิดปัญหาราคาผลไม้ตกต่ำ เช่น การช่วยพยุงราคาผลไม้ การช่วยรับซื้อผลไม้และกระจายผลไม้ ออกนอกแหล่งผลิต เป็นต้น	0.87	0.34	มาก	6
รวม	0.87	0.18	มาก	

จากตาราง 6 ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความรู้ ความเข้าใจในอำนาจหน้าที่องค์การบริหารส่วนตำบล แสดงว่า โดยรวมมีระดับความรู้ ความเข้าใจในอำนาจหน้าที่ของเทศบาลอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 0.87$ )

เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ประชาชนมีระดับความรู้ ความเข้าใจในอำนาจหน้าที่องค์การบริหารส่วนตำบล อยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 0.82 - 0.94$ ) เรียงลำดับจากมากไปหาน้อย 3 ลำดับคือ เทศบาลมีหน้าที่จัดเก็บภาษีซึ่งเป็นรายได้ของเทศบาลที่สามารถจัดเก็บเองได้ตามกฎหมาย ( $\bar{X} = 0.94$ ) รองลงมาเทศบาลมีหน้าที่พัฒนาระบบการให้บริการ ประชาชนอยู่เสมอ เพื่อให้การบริการมีความทันสมัย รวดเร็ว และสามารถตอบสนองความต้องการของประชาชนได้อย่างต่อเนื่อง ( $\bar{X} = 0.91$ ) และเทศบาลมีหน้าที่กำหนดกระบวนการให้บริการ โดยมุ่งเน้นให้ประชาชนมีส่วนร่วม

ในการตัดสินใจ เช่น การรับฟังข้อเสนอแนะ และคำติชม ในเรื่องการให้บริการของประชาชนจากการเข้าร่วมประชุมของประชาชนในหมู่บ้าน ( $\bar{X} = 0.90$ )

ส่วนประชาชนมีระดับความรู้ ความเข้าใจในอำนาจหน้าที่องค์การบริหารส่วนตำบลอยู่ในระดับน้อย คือ เทศบาลมีหน้าที่บริการด้านสาธารณสุข หรือมีการบริการทางการแพทย์ให้กับประชาชนในชุมชน และมีหน้าที่ควบคุม ป้องกัน การเกิดโรคระบาดในชุมชน ( $\bar{X} = 0.81$ ) เทศบาลมีหน้าที่อำนวยความสะดวกในชีวิตและความเป็นอยู่ของประชาชน เช่น สร้างและดูแลถนนเพื่อการสัญจรเป็นไปอย่างสะดวกปลอดภัย ดูแลระบบสาธารณสุขปโภค รวมถึงการบริการจัดเก็บขยะมูลฝอยให้แก่ประชาชน ( $\bar{X} = 0.79$ )

**ตอนที่ 4** ความต้องการของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลในเขตอำเภอมะขาม จังหวัดจันทบุรี วิเคราะห์ข้อมูลโดยหาค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ดังตาราง 7 - 12

**ตาราง 7** ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความต้องการของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลในเขตอำเภอมะขาม จังหวัดจันทบุรี โดยภาพรวม

ความต้องการของประชาชน	$\bar{X}$	S.D.	ระดับ	ลำดับ
ด้านสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม	4.07	0.47	มาก	4
ด้านสวัสดิการและสังคม	4.10	0.36	มาก	3
ด้านการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย	4.46	0.48	มาก	1
ด้านการจัดเก็บรายได้	4.10	0.40	มาก	3
ด้านการบริการร่วมกับภาคเอกชน/เคาน์เตอร์เซอร์วิส	4.29	0.53	มาก	2
รวม	4.21	0.30	มาก	

จากตาราง 7 แสดงว่า ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ระดับความต้องการของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลในเขตอำเภอมะขาม จังหวัดจันทบุรี ภาพรวมอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 4.21$ )

เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ระดับความต้องการของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลในเขตอำเภอมะขาม จังหวัดจันทบุรี ทุกด้านอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 4.07 - 4.46$ ) เรียงค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อยสามลำดับแรกและอันดับสุดท้าย ได้แก่ ด้านการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย ( $\bar{X} = 4.46$ ) รองลงมาด้านการบริการร่วมกับภาคเอกชน/เคาน์เตอร์เซอร์วิส

( $\bar{X} = 4.29$ ) ด้านสวัสดิการและสังคม และด้านการจัดเก็บรายได้ ( $\bar{X} = 4.10$ ) และอันดับสุดท้าย ได้แก่ ด้านสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม ( $\bar{X} = 4.07$ )

ตาราง 8 ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความต้องการของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลในเขตอำเภอมะขาม จังหวัดจันทบุรี ด้านสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม

ด้านสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม	$\bar{X}$	S.D.	ระดับ	ลำดับ
1. การให้บริการงานป้องกันและระงับโรคติดต่อ	4.17	0.69	มาก	1
2. การให้บริการงานแก้ไขปัญหาน้ำเน่าเสีย	4.12	0.73	มาก	2
3. การให้บริการจัดเก็บและกำจัดขยะมูลฝอย	3.98	0.66	มาก	5
4. การให้บริการงานรักษาความสะอาดของถนน ทางน้ำ ทางเดินและที่สาธารณะ	4.06	0.77	มาก	3
5. การให้บริการฉีดวัคซีนคุมกำเนิดสัตว์เลี้ยง เช่น สุนัข และแมว	4.04	0.74	มาก	4
รวม	4.07	0.47	มาก	

จากตาราง 8 แสดงว่า ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ระดับความต้องการของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลในเขตอำเภอมะขาม จังหวัดจันทบุรี ด้านสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม ภาพรวมอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 4.07$ )

เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ระดับความต้องการของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลในเขตอำเภอมะขาม จังหวัดจันทบุรี ด้านสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อมทุกข้อ อยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 3.98 - 4.17$ ) เรียงค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อยสามลำดับแรกและอันดับสุดท้าย ได้แก่ การให้บริการงานป้องกันและระงับโรคติดต่อ ( $\bar{X} = 4.17$ ) รองลงมา การให้บริการงานแก้ไขปัญหาน้ำเน่าเสีย ( $\bar{X} = 4.12$ ) การให้บริการงานรักษาความสะอาดของถนนทางน้ำ ทางเดินและที่สาธารณะ ( $\bar{X} = 4.06$ ) และอันดับสุดท้ายการให้บริการจัดเก็บและกำจัดขยะมูลฝอย ( $\bar{X} = 3.98$ )

ตาราง 9 ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความต้องการของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลในเขตอำเภอมะขาม จังหวัดจันทบุรี ด้านสวัสดิการและสังคม

ด้านสวัสดิการและสังคม	$\bar{X}$	S.D.	ระดับ	ลำดับ
1. การบริการ โอนเงินสงเคราะห์เบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ เบี้ยยังชีพผู้พิการและเบี้ยยังชีพผู้ป่วยเอดส์ผ่านบัญชีธนาคาร	3.86	0.63	มาก	5
2. การพัฒนาบทบาทสตรีและกลุ่มแม่บ้านเกษตรกร ส่งเสริมผลิตคุณภาพออกสู่ตลาด เพื่อสร้างรายได้ให้กับชุมชน	3.98	0.66	มาก	4
3. การสร้างสนามกีฬาให้กับเยาวชนพร้อมมอบอุปกรณ์กีฬาให้เยาวชนในทุกหมู่บ้าน	4.01	0.69	มาก	3
4. การให้บริการงานส่งเสริมการศึกษา ศาสนา และวัฒนธรรม	4.07	0.70	มาก	2
5. ช่วยเหลือเกษตรกรเรื่องราคาผลไม้ตกต่ำ	4.59	0.54	มาก	1
รวม	4.10	0.36	มาก	

จากตาราง 9 แสดงว่า ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ระดับความต้องการของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลในเขตอำเภอมะขาม จังหวัดจันทบุรี ด้านสวัสดิการและสังคมภาพรวมอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 4.10$ )

เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ระดับความต้องการของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลในเขตอำเภอมะขาม จังหวัดจันทบุรี ด้านสวัสดิการและสังคมทุกข้ออยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 3.86 - 4.59$ ) เรียงค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อยสามลำดับแรกและอันดับสุดท้าย ได้แก่ ช่วยเหลือเกษตรกรเรื่องราคาผลไม้ตกต่ำ ( $\bar{X} = 4.59$ ) รองลงมา การให้บริการงานส่งเสริมการศึกษา ศาสนา และวัฒนธรรม ( $\bar{X} = 4.07$ ) การสร้างสนามกีฬาให้กับเยาวชนพร้อมมอบอุปกรณ์กีฬาให้เยาวชนในทุกหมู่บ้าน ( $\bar{X} = 4.01$ ) และอันดับสุดท้าย ได้แก่ การบริการ โอนเงินสงเคราะห์เบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ เบี้ยยังชีพผู้พิการและเบี้ยยังชีพผู้ป่วยเอดส์ผ่านบัญชีธนาคาร ( $\bar{X} = 3.86$ )

ตาราง 10 ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความต้องการของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลในเขตอำเภอมะขาม จังหวัดจันทบุรี ด้านการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย

ด้านการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย	$\bar{X}$	S.D.	ระดับ	ลำดับ
1. การให้บริการงานป้องกันและแก้ไขปัญหา ยาเสพติด	4.50	0.66	มาก	2
2. มีความพร้อมด้านอุปกรณ์เครื่องมือในการ ให้บริการเมื่อประสบสาธารณภัย	4.37	0.64	มาก	4
3. การให้บริการแจ้งเตือนภัยต่อประชาชน เพื่อให้ได้รับทราบสถานการณ์อย่างถูกต้อง และรวดเร็ว	4.37	0.65	มาก	4
4. การให้บริการชุดเคลื่อนที่เร็วที่สามารถ เคลื่อนที่ออกไประงับและบรรเทาภัยได้ทันที	4.47	0.63	มาก	3
5. การให้บริการด้านยานพาหนะที่อยู่ในลักษณะ พร้อมที่จะระงับและบรรเทาภัย	4.60	0.58	มาก	1
รวม	4.46	0.48	มาก	

จากตาราง 10 แสดงว่า ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ระดับความต้องการของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลในเขตอำเภอมะขาม จังหวัดจันทบุรี ด้านการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย ภาพรวมอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 4.46$ )

เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ระดับความต้องการของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลในเขตอำเภอมะขาม จังหวัดจันทบุรี ด้านการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย ทุกข้ออยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 4.37 - 4.60$ ) เรียงค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อยสามลำดับแรกและอันดับสุดท้าย การให้บริการด้านยานพาหนะที่อยู่ในลักษณะพร้อมที่จะระงับและบรรเทาภัย ( $\bar{X} = 4.60$ ) รองลงมา การให้บริการงานป้องกันและแก้ไขปัญหา ยาเสพติด ( $\bar{X} = 4.50$ ) การให้บริการชุดเคลื่อนที่เร็วที่สามารถเคลื่อนที่ออกไประงับและบรรเทาภัยได้ทันที ( $\bar{X} = 4.47$ ) และอันดับสุดท้าย ได้แก่ มีความพร้อมด้านอุปกรณ์เครื่องมือในการให้บริการเมื่อประสบสาธารณภัย, การให้บริการแจ้งเตือนภัยต่อประชาชนเพื่อให้ได้รับทราบสถานการณ์อย่างถูกต้องและรวดเร็ว ( $\bar{X} = 4.37$ )

ตาราง 11 ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความต้องการของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลในเขตอำเภอมะขาม จังหวัดจันทบุรี ด้านการจัดเก็บรายได้

ด้านการจัดเก็บรายได้	$\bar{X}$	S.D.	ระดับ	ลำดับ
1. มีการนำระบบคอมพิวเตอร์มาช่วยเพื่ออำนวยความสะดวก เพิ่มความรวดเร็วในการรับชำระภาษี	4.29	0.77	มาก	2
2. มีเครื่องกดปุ่มบัตรคิวในการชำระภาษีประเภทต่าง ๆ	4.30	0.66	มาก	1
3. การให้บริการรับชำระภาษีนอกสถานที่ เพื่ออำนวยความสะดวกให้กับประชาชนในเรื่องการเดินทาง	4.01	0.71	มาก	3
4. การให้บริการรับชำระภาษีโดยผ่านธนาคาร เพื่อความสะดวกในการเดินทางของประชาชนที่อยู่ในพื้นที่ห่างไกล	3.93	0.63	มาก	5
5. มีการมอบรางวัลให้แก่ผู้ชำระคิเด้น เช่น การมอบรางวัลให้กับผู้ชำระภาษีครบถ้วนตามกำหนดเวลาที่ระเบียบด้านการจัดเก็บรายได้กำหนดไว้	3.97	0.81	มาก	4
รวม	4.10	0.40	มาก	

จากตาราง 11 แสดงว่า ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ระดับความต้องการของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลในเขตอำเภอมะขาม จังหวัดจันทบุรี ด้านการจัดเก็บรายได้ภาพรวมอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 4.10$ )

เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ระดับความต้องการของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลในเขตอำเภอมะขาม จังหวัดจันทบุรี ด้านการจัดเก็บรายได้ทุกข้ออยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 3.93 - 4.30$ ) เรียงค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อยสามลำดับแรกและอันดับสุดท้าย ได้แก่ มีเครื่องกดปุ่มบัตรคิวในการชำระภาษีประเภทต่าง ๆ ( $\bar{X} = 4.30$ ) รองลงมา มีการนำระบบคอมพิวเตอร์มาช่วยเพื่ออำนวยความสะดวก เพิ่มความรวดเร็วในการรับชำระภาษี ( $\bar{X} = 4.29$ ) การให้บริการรับชำระภาษีนอกสถานที่ เพื่ออำนวยความสะดวกให้กับประชาชนในเรื่องการเดินทาง ( $\bar{X} = 4.01$ ) และ

อันดับสุดท้าย ได้แก่ การให้บริการรับชำระภาษีโดยผ่านธนาคารเพื่อความสะดวกในการเดินทางของประชาชนที่อยู่ในพื้นที่ห่างไกล ( $\bar{X} = 3.93$ )

ตาราง 12 ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความต้องการของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลในเขตอำเภอมะขาม จังหวัดจันทบุรี ด้านการบริการร่วมกับภาคเอกชน/เคาน์เตอร์เซอร์วิส

ด้านการบริการร่วมกับภาคเอกชน/เคาน์เตอร์เซอร์วิส	$\bar{X}$	S.D.	ระดับ	ลำดับ
1. มีการจัดตั้งศูนย์บริการร่วมกับภาคเอกชน/เคาน์เตอร์เซอร์วิสภายในเทศบาล	4.70	0.53	มาก	1
2. มีการจัดอบรมให้ความรู้เกี่ยวกับแนวทางในการจัดตั้งศูนย์บริการร่วม/เคาน์เตอร์เซอร์วิสแก่ประชาชน	4.09	0.76	มาก	3
3. การให้บริการเคาน์เตอร์เซอร์วิสที่เป็นสัดส่วน หาง่าย สะดวกในการมาติดต่อขอรับบริการ	4.02	0.77	มาก	5
4. มีการประชาสัมพันธ์ให้ทราบถึงขั้นตอนและวิธีการ ในการขอรับบริการเคาน์เตอร์เซอร์วิส	4.05	0.80	มาก	4
5. มีการให้บริการรับชำระค่าสาธารณูปโภค และค่า บริการต่าง ๆ ให้กับประชาชนในช่วงเวลาราชการ 8.30 - 16.30 น.	4.59	0.61	มาก	2
รวม	4.29	0.53	มาก	

จากตาราง 12 แสดงว่า ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ระดับความต้องการของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลในเขตอำเภอมะขาม จังหวัดจันทบุรี ด้านการบริการร่วมกับภาคเอกชน/เคาน์เตอร์เซอร์วิส ภาพรวมอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 4.29$ )

เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ระดับความต้องการของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลในเขตอำเภอมะขาม จังหวัดจันทบุรี ด้านการบริการร่วมกับภาคเอกชน/เคาน์เตอร์เซอร์วิส ทุกข้ออยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 4.02 - 4.70$ ) เรียงค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อยตามลำดับแรกและอันดับสุดท้าย ได้แก่ มีการจัดตั้งศูนย์บริการร่วมกับภาคเอกชน/เคาน์เตอร์เซอร์วิสภายในเทศบาล ( $\bar{X} = 4.70$ ) รองลงมา มีการให้บริการรับชำระค่าสาธารณูปโภค และค่าบริการต่าง ๆ ให้กับประชาชนในช่วงเวลาราชการ 8.30 - 16.30 น. ( $\bar{X} = 4.59$ ) และมีการจัดอบรมให้ความรู้

เกี่ยวกับแนวทางในการจัดตั้งศูนย์บริการร่วม/เคาน์เตอร์เซอร์วิสแก่ประชาชน ( $\bar{X} = 4.09$ ) และอันดับสุดท้าย ได้แก่ การให้บริการเคาน์เตอร์เซอร์วิสที่เป็นสัดส่วน ง่าย สะดวกในการมาติดต่อขอรับบริการ ( $\bar{X} = 4.02$ )

**ตอนที่ 5** เปรียบเทียบความต้องการของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลในเขตอำเภอมะขาม จังหวัดจันทบุรี จำแนกตามเพศ อายุ อาชีพ ระดับการศึกษา รายได้ การรับรู้ข้อมูลข่าวสาร ความรู้ความเข้าใจในอำนาจหน้าที่ของเทศบาล วิเคราะห์ข้อมูลโดยการทดสอบความแตกต่าง ด้วยค่า t-test หรือ F-test และความแตกต่างรายคู่ด้วยวิธีของเชฟเฟ้ (Scheefe')

**สมมติฐานในการวิจัยที่ 1** ประชาชนที่มีเพศต่างกัน มีความต้องการการให้บริการของเทศบาลแตกต่างกัน

**ตาราง 13** ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และเปรียบเทียบความต้องการของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลในเขตอำเภอมะขาม จังหวัดจันทบุรี จำแนกตามเพศ

ความต้องการการให้บริการ	เพศชาย		เพศหญิง		t	p
	(n = 154)		(n = 225)			
	$\bar{X}$	S.D.	$\bar{X}$	S.D.		
ด้านสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม	4.10	0.49	4.06	0.45	.93	.36
ด้านสวัสดิการและสังคม	4.12	0.34	4.09	0.37	.98	.33
ด้านการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย	4.54	0.46	4.41	0.48	2.59	.01*
ด้านการจัดเก็บรายได้	4.11	0.40	4.10	0.40	.20	.84
ด้านการบริการร่วมกับภาคเอกชน/ เคาน์เตอร์เซอร์วิส	4.32	0.54	4.27	0.52	.84	.40
รวม	4.24	0.27	4.18	0.31	1.75	.08

\*  $p \leq .05$

จากตาราง 13 แสดงว่า ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเปรียบเทียบความแตกต่างความต้องการของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลในเขตอำเภอมะขาม จังหวัดจันทบุรี ที่มีเพศแตกต่างกัน

พบว่า ประชาชนในเขตเทศบาลในเขตอำเภอมะขาม จังหวัดจันทบุรี โดยรวมไม่แตกต่างกัน ดังนั้นจึงปฏิเสธสมมติฐานที่ตั้งไว้

เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า ประชาชนที่มีเพศแตกต่างกันมีความต้องการการให้บริการของเทศบาลในเขตอำเภอมะขาม จังหวัดจันทบุรี ด้านการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ด้านอื่น ๆ ไม่แตกต่างกัน

**สมมติฐานในการวิจัยที่ 2** ประชาชนที่มีอายุต่างกัน มีความต้องการการให้บริการของเทศบาลแตกต่างกัน

**ตาราง 14** เปรียบเทียบความต้องการของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลในเขตอำเภอ มะขาม จังหวัดจันทบุรี จำแนกตามอายุ โดยรวมและรายด้าน

ความต้องการ ของประชาชน	แหล่ง ความแปรปรวน	SS	df	MS	F	p
1. ด้านสาธารณสุข และสิ่งแวดล้อม	ระหว่างกลุ่ม	1.66	4	0.41	1.91	.11
	ภายในกลุ่ม	81.17	374	0.22		
	รวม	82.83	378			
2. ด้านสวัสดิการ และสังคม	ระหว่างกลุ่ม	0.66	4	0.17	1.31	.27
	ภายในกลุ่ม	47.29	374	0.13		
	รวม	47.95	378			
3. ด้านการป้องกัน และบรรเทา สาธารณภัย	ระหว่างกลุ่ม	0.38	4	0.10	0.41	.80
	ภายในกลุ่ม	85.50	374	0.23		
	รวม	85.88	378			

ตาราง 14 (ต่อ)

ความต้องการ ของประชาชน	แหล่ง ความแปรปรวน	SS	df	MS	F	p
4. ด้านการจัดเก็บ รายได้	ระหว่างกลุ่ม	1.39	4	0.35	2.19	.07
	ภายในกลุ่ม	59.20	374	0.16		
	รวม	60.59	378			
5. ด้านการบริการร่วม กับภาคเอกชน/ เคาน์เตอร์เซอร์วิส	ระหว่างกลุ่ม	1.21	4	0.30	1.09	.36
	ภายในกลุ่ม	104.31	374	0.28		
	รวม	105.52	378			
ภาพรวม	ระหว่างกลุ่ม	0.45	4	0.11	1.29	.28
	ภายในกลุ่ม	32.90	374	0.09		
	รวม	33.35	378			

\*  $p \leq .05$ 

จากตาราง 14 ผลการวิเคราะห์ความแปรปรวน แสดงว่า ความต้องการของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลในเขตอำเภอมะขาม จังหวัดจันทบุรี ที่มีอายุแตกต่างกันมีความต้องการการให้บริการของเทศบาลในเขตอำเภอมะขาม จังหวัดจันทบุรีไม่แตกต่างกัน ดังนั้นจึงปฏิเสธสมมติฐานที่ตั้งไว้

เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า ประชาชนที่มีอายุแตกต่างกันมีความต้องการการให้บริการของเทศบาลในเขตอำเภอมะขาม จังหวัดจันทบุรีไม่แตกต่างกัน

สมมติฐานในการวิจัยที่ 3 ประชาชนที่มีอาชีพต่างกัน มีความต้องการการให้บริการของเทศบาลแตกต่างกัน

ตาราง 15 เปรียบเทียบความต้องการของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลในเขตอำเภอ มะขาม จังหวัดจันทบุรี จำแนกตามอาชีพ โดยรวมและรายด้าน

ความต้องการ ของประชาชน	แหล่ง ความแปรปรวน	SS	df	MS	F	p
1. ด้านสาธารณสุข และสิ่งแวดล้อม	ระหว่างกลุ่ม	2.56	5	0.51	2.38	.04*
	ภายในกลุ่ม	80.26	373	0.22		
	รวม	82.82	378			
2. ด้านสวัสดิการ และสังคม	ระหว่างกลุ่ม	1.77	5	0.35	2.86	.02*
	ภายในกลุ่ม	46.18	373	0.12		
	รวม	47.95	378			
3. ด้านการป้องกัน และบรรเทา สาธารณภัย	ระหว่างกลุ่ม	2.07	5	0.41	1.84	.10
	ภายในกลุ่ม	83.81	373	0.23		
	รวม	85.88	378			
4. ด้านการจัดเก็บ รายได้	ระหว่างกลุ่ม	1.40	5	0.28	1.76	.12
	ภายในกลุ่ม	59.19	373	0.16		
	รวม	60.59	378			
5. ด้านการบริการ ร่วมกับภาคเอกชน/ เคาน์เตอร์เซอร์วิส	ระหว่างกลุ่ม	0.49	5	0.10	0.35	.88
	ภายในกลุ่ม	105.03	373	0.28		
	รวม	105.52	378			

ตาราง 15 (ต่อ)

ความต้องการของ ประชาชน	แหล่ง ความแปรปรวน	SS	df	MS	F	p
ภาพรวม	ระหว่างกลุ่ม	0.91	5	0.18	2.08	.07
	ภายในกลุ่ม	32.45	373	0.09		
	รวม	33.36	378			

\*  $p \leq .05$ 

จากตาราง 15 ผลการวิเคราะห์ความแปรปรวน แสดงว่า ความต้องการของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลในเขตอำเภอมะขาม จังหวัดจันทบุรี ที่มีอาชีพแตกต่างกัน มีความต้องการการให้บริการของเทศบาลในเขตอำเภอมะขาม จังหวัดจันทบุรีไม่แตกต่างกัน ดังนั้นจึงปฏิเสธสมมติฐานที่ตั้งไว้

เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า ประชาชนที่มีอาชีพแตกต่างกันมีความต้องการการให้บริการของเทศบาลในเขตอำเภอมะขาม จังหวัดจันทบุรี ด้านสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม และด้านสวัสดิการ และสังคมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ส่วนด้านอื่น ๆ ไม่แตกต่างกัน

สมมติฐานในการวิจัยที่ 4 ประชาชนที่มีระดับการศึกษาต่างกัน มีความต้องการการให้บริการของเทศบาลแตกต่างกัน

ตาราง 16 เปรียบเทียบความต้องการของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลในเขตอำเภอมะขาม จังหวัดจันทบุรี จำแนกตามระดับการศึกษา โดยรวมและรายด้าน

ความต้องการ ของประชาชน	แหล่ง ความแปรปรวน	SS	df	MS	F	p
1. ด้านสาธารณสุข และสิ่งแวดล้อม	ระหว่างกลุ่ม	3.21	5	0.64	3.01	.01*
	ภายในกลุ่ม	79.61	373	0.21		
	รวม	82.82	378			
2. ด้านสวัสดิการและ สังคม	ระหว่างกลุ่ม	1.55	5	0.31	2.49	.03*
	ภายในกลุ่ม	46.40	373	0.12		
	รวม	47.95	378			
3. ด้านการป้องกัน และบรรเทา สาธารณภัย	ระหว่างกลุ่ม	4.76	5	0.95	4.38	.00*
	ภายในกลุ่ม	81.12	373	0.22		
	รวม	85.88	378			
4. ด้านการจัดเก็บ รายได้	ระหว่างกลุ่ม	2.66	5	0.53	3.42	.01*
	ภายในกลุ่ม	57.93	373	0.16		
	รวม	60.59	378			
5. ด้านการบริการ ร่วมกับภาคเอกชน/ เคาน์เตอร์เซอร์วิส	ระหว่างกลุ่ม	2.38	5	0.48	1.72	.13
	ภายในกลุ่ม	103.14	373	0.28		
	รวม	105.52	378			

ตาราง 16 (ต่อ)

ความต้องการ ของประชาชน	แหล่ง ความแปรปรวน	SS	df	MS	F	p
ภาพรวม						
	ระหว่างกลุ่ม	2.24	5	0.45	5.36	.00*
	ภายในกลุ่ม	31.12	373	0.08		
	รวม	33.36	378			

\*  $p \leq .05$ 

จากตาราง 16 ผลการวิเคราะห์ความแปรปรวน แสดงว่า ความต้องการของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลในเขตอำเภอมะขาม จังหวัดจันทบุรี ที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกัน มีความต้องการการให้บริการของเทศบาลในเขตอำเภอมะขาม จังหวัดจันทบุรี แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ดังนั้นจึงเป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้

เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า ประชาชนที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกันมีความต้องการการให้บริการของเทศบาลในเขตอำเภอมะขาม จังหวัดจันทบุรี ด้านสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม ด้านสวัสดิการและสังคม ด้านการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย และด้านการจัดเก็บรายได้ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ส่วนด้านการบริการร่วมกับภาคเอกชน/เคาน์เตอร์เซอร์วิสไม่แตกต่างกัน ดังนั้นจึงต้องทำการทดสอบความแตกต่างเป็นรายคู่ด้วยวิธีเชฟเฟ่ ดังตาราง

17 - 21

ตาราง 17 เปรียบเทียบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยรายคู่ของความต้องการของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลในเขตอำเภอมะขาม จังหวัดจันทบุรี จำแนกตามระดับการศึกษา ภาพรวม

ระดับการศึกษา	$\bar{X}$	ต่ำกว่า ประถมศึกษา	ประถม ศึกษา	ม.ต้น	ม.ปลาย	อนุปริญญา / ปวส.	ป.ตรี ขึ้นไป
	$\bar{X}$	4.17	4.32	4.14	4.15	4.13	4.26
ต่ำกว่าประถมศึกษา	4.17	-	-0.16	0.03	0.02	0.04	-0.09
ประถมศึกษา	4.32	-	-	0.19	0.17*	0.19*	0.60
ม.ต้น	4.14	-	-	-	-0.02	0.10	-0.13
ม.ปลาย	4.15	-	-	-	-	0.02	-0.11
อนุปริญญา/ปวส.	4.13	-	-	-	-	-	-0.13
ป.ตรีขึ้นไป	4.26	-	-	-	-	-	-

จากตาราง 17 แสดงว่า เมื่อเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยความต้องการของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลในเขตอำเภอมะขาม จังหวัดจันทบุรี ภาพรวม จำแนกตามระดับการศึกษา เป็นรายคู่ มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 จำนวน 2 คู่ ได้แก่ ระดับการศึกษาประถมศึกษากับระดับการศึกษามัธยมศึกษาตอนปลาย ระดับการศึกษาประถมศึกษา กับระดับการศึกษาอนุปริญญา/ ปวส. ส่วนคู่อื่นความต้องการของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลในเขตอำเภอมะขาม จังหวัดจันทบุรี ไม่แตกต่างกัน

ตาราง 18 เปรียบเทียบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยรายคู่ของความต้องการของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลในเขตอำเภอมะขาม จังหวัดจันทบุรี จำแนกตามระดับการศึกษา ด้านสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม

ระดับการศึกษา		ต่ำกว่า ประถม ศึกษา	ประถม ศึกษา	ม.ต้น	ม.ปลาย	อนุปริญญา / ปวส.	ป.ตรี ขึ้นไป
	$\bar{X}$	3.92	4.22	4.06	4.05	3.94	4.11
ต่ำกว่าประถมศึกษา	3.92	-	-0.30	-0.14	-0.13	-0.02	-0.19
ประถมศึกษา	4.22	-	-	0.16	0.17	0.28*	0.11
ม.ต้น	4.06	-	-	-	0.01	0.12	-0.05
ม.ปลาย	4.05	-	-	-	-	0.11	-0.06
อนุปริญญา/ปวส.	3.94	-	-	-	-	-	0.02
ป.ตรีขึ้นไป	4.11	-	-	-	-	-	-

จากตาราง 18 แสดงว่า เมื่อเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยความต้องการของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลในเขตอำเภอมะขาม จังหวัดจันทบุรี ด้านสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม จำแนกตามระดับการศึกษาเป็นรายคู่ มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 จำนวน 1 คู่ ได้แก่ ระดับการศึกษาประถมศึกษากับระดับการศึกษาอนุปริญญา/ปวส. ส่วนคู่อื่น ความต้องการของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลในเขตอำเภอมะขาม จังหวัดจันทบุรี ไม่แตกต่างกัน

ตาราง 19 เปรียบเทียบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยรายคู่ของความต้องการของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลในเขตอำเภอมะขาม จังหวัดจันทบุรี จำแนกตามระดับการศึกษา ด้านสวัสดิการและสังคม

ระดับการศึกษา		ต่ำกว่า ประถม ศึกษา	ประถม ศึกษา	ม.ต้น	ม.ปลาย	อนุปริญญา / ปวส.	ป.ตรี ขึ้นไป
	$\bar{X}$	3.92	4.17	4.04	4.07	4.04	4.18
ต่ำกว่าประถมศึกษา	3.92	-	-0.25	-0.12	-0.15	-0.12	0.26
ประถมศึกษา	4.17		-	0.13	0.10	0.14	-0.01
ม.ต้น	4.04			-	-0.03	0.01	-0.13
ม.ปลาย	4.07				-	0.04	-0.11
อนุปริญญา/ปวส.	4.04					-	-0.14
ป.ตรีขึ้นไป	4.18						-

จากตาราง 19 แสดงว่า เมื่อเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยความต้องการของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลในเขตอำเภอมะขาม จังหวัดจันทบุรี ด้านสวัสดิการและสังคม จำแนกตามระดับการศึกษาเป็นรายคู่ พบว่า ไม่แตกต่างกัน

ตาราง 20 เปรียบเทียบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยรายคู่ของความ ต้องการของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลในเขตอำเภอมะขาม จังหวัดจันทบุรี จำแนกตามระดับการศึกษา ด้านการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย

ระดับการศึกษา		ต่ำกว่า ประถม ศึกษา	ประถม ศึกษา	ม.ต้น	ม.ปลาย	อนุปริญญา / ปวส.	ป.ตรี ขึ้นไป
	$\bar{X}$	4.80	4.63	4.31	4.37	4.43	4.50
ต่ำกว่าประถมศึกษา	4.80	-	0.17	0.49	0.43	0.37	0.30
ประถมศึกษา	4.63	-	-	0.32*	0.26*	0.20	0.13
ม.ต้น	4.31	-	-	-	-0.06	-0.12	-0.19
ม.ปลาย	4.37	-	-	-	-	-0.06	-0.13
อนุปริญญา/ปวส.	4.43	-	-	-	-	-	-0.07
ป.ตรีขึ้นไป	4.50	-	-	-	-	-	-

จากตาราง 20 แสดงว่า เมื่อเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยความต้องการของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลในเขตอำเภอมะขาม จังหวัดจันทบุรี ด้านการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย จำแนกตามระดับการศึกษาเป็นรายคู่ มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 จำนวน 2 คู่ ได้แก่ ระดับการศึกษาประถมศึกษากับระดับการศึกษาศึกษามัธยมศึกษาตอนต้น ระดับการศึกษาประถมศึกษากับระดับการศึกษามัธยมศึกษาตอนปลาย ส่วนคู่อื่นความต้องการของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลในเขตอำเภอมะขาม จังหวัดจันทบุรี ไม่แตกต่างกัน

ตาราง 21 เปรียบเทียบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยรายกลุ่มของความต้องการของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลในเขตอำเภอมะขาม จังหวัดจันทบุรี จำแนกตามระดับการศึกษา ด้านการจัดเก็บรายได้

ระดับการศึกษา		ต่ำกว่า ประถม ศึกษา	ประถม ศึกษา	ม.ต้น	ม.ปลาย	อนุปริญญา /ปวส.	ป.ตรี ขึ้นไป
	$\bar{X}$	4.16	4.21	4.10	4.03	4.00	4.18
ต่ำกว่าประถมศึกษา	4.16	-	-0.05	0.06	0.13	0.16	-0.02
ประถมศึกษา	4.21	-	-	0.10	0.18	0.21	0.03
ม.ต้น	4.10	-	-	-	0.08	0.10	-0.08
ม.ปลาย	4.03	-	-	-	-	0.03	-0.15
อนุปริญญา/ปวส.	4.00	-	-	-	-	-	-0.18
ป.ตรีขึ้นไป	4.18	-	-	-	-	-	-

จากตาราง 21 แสดงว่า เมื่อเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยความต้องการของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลในเขตอำเภอมะขาม จังหวัดจันทบุรี ด้านการจัดเก็บรายได้ จำแนกตามระดับการศึกษาเป็นรายกลุ่ม พบว่า ไม่แตกต่างกัน

สมมติฐานในการวิจัยที่ 5 ประชาชนที่มีรายได้ต่างกัน มีความต้องการการให้บริการของเทศบาลแตกต่างกัน

ตาราง 22 เปรียบเทียบความต้องการของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลในเขตอำเภอมะขาม จังหวัดจันทบุรี จำแนกตามรายได้ โดยรวมและรายด้าน

ความต้องการ ของประชาชน	แหล่ง ความแปรปรวน	SS	df	MS	F	p
1. ด้านสาธารณสุข และสิ่งแวดล้อม	ระหว่างกลุ่ม	1.51	4	0.38	1.74	.14
	ภายในกลุ่ม	81.31	374	0.22		
	รวม	82.82	378			
2. ด้านสวัสดิการ และสังคม	ระหว่างกลุ่ม	0.68	4	0.17	1.35	.25
	ภายในกลุ่ม	47.26	374	0.13		
	รวม	47.94	378			
3. ด้านการป้องกัน และบรรเทา สาธารณภัย	ระหว่างกลุ่ม	1.80	4	0.45	2.00	.09
	ภายในกลุ่ม	84.08	374	0.23		
	รวม	85.88	378			
4. ด้านการจัดเก็บ รายได้	ระหว่างกลุ่ม	1.51	4	0.38	2.38	.05*
	ภายในกลุ่ม	59.08	374	0.16		
	รวม	60.59	378			
5. ด้านการบริการ ร่วมกับภาคเอกชน/ เคาน์เตอร์เซอร์วิส	ระหว่างกลุ่ม	1.78	4	0.44	1.60	.17
	ภายในกลุ่ม	103.74	374	0.28		
	รวม	105.52	378			

ตาราง 22 (ต่อ)

ความต้องการ ของประชาชน	แหล่ง ความแปรปรวน	SS	df	MS	F	p
ภาพรวม	ระหว่างกลุ่ม	0.99	4	0.25	2.85	.02*
	ภายในกลุ่ม	32.37	374	0.09		
	รวม	33.36	378			

\*  $p \leq .05$ 

จากตาราง 22 ผลการวิเคราะห์ความแปรปรวน แสดงว่า ความต้องการของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลในเขตอำเภอมะขาม จังหวัดจันทบุรีที่มีรายได้แตกต่างกัน มีความต้องการการให้บริการของเทศบาลในเขตอำเภอมะขาม จังหวัดจันทบุรีภาพรวมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ดังนั้นจึงเป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้

เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า ประชาชนที่มีรายได้แตกต่างกันมีความต้องการการให้บริการของเทศบาลในเขตอำเภอมะขาม จังหวัดจันทบุรี ด้านการจัดเก็บรายได้แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ส่วนด้านอื่น ๆ ไม่แตกต่างกัน ดังนั้นจึงต้องทำการทดสอบความแตกต่างเป็นรายคู่ด้วยวิธีของเซฟเฟ่ ดังตาราง 23 - 24

ตาราง 23 เปรียบเทียบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยรายคู่ของความต้องการของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลในเขตอำเภอมะขาม จังหวัดจันทบุรี จำแนกตามรายได้ ภาพรวม

รายได้	$\bar{X}$	ต่ำกว่า	5,000-	10,001-	15,001-	20,000 บ.
		5,000 บ.	10,000 บ.	15,000 บ.	20,000 บ.	ขึ้นไป
	$\bar{X}$	4.28	4.24	4.26	4.14	4.16
ต่ำกว่า 5,000 บ.	4.28	-	0.04	0.02	0.13	0.12
5,000 - 10,000 บ.	4.24	-	-	-0.02	0.09	0.08
10,001 - 15,000 บ.	4.26	-	-	-	0.11	0.10
15,001 - 20,000 บ.	4.14	-	-	-	-	-0.02
20,000 บ. ขึ้นไป	4.16	-	-	-	-	-

จากตาราง 23 แสดงว่า เมื่อเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยความต้องการของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลในเขตอำเภอมะขาม จังหวัดจันทบุรี ภาพรวม จำแนกตามรายได้เป็นรายคู่พบว่า ไม่แตกต่างกัน

ตาราง 24 เปรียบเทียบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยรายคู่ของความถี่ของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลในเขตอำเภอมะขาม จังหวัดจันทบุรี จำแนกตามรายได้ ด้านการจัดเก็บรายได้

รายได้	$\bar{X}$	ต่ำกว่า	5,000-	10,001-	15,001-	20,000 บ.
		5,000 บ.	10,000 บ.	15,000 บ.	20,000 บ.	ขึ้นไป
	$\bar{X}$	4.18	4.15	4.16	4.03	4.04
ต่ำกว่า 5,000 บ.	4.18	-	0.03	0.01	0.15	0.14
5,000 - 10,000 บ.	4.15		-	-0.01	0.12	0.11
10,001 - 15,000 บ.	4.16			-	0.14	0.12
15,001 - 20,000 บ.	4.03				-	-0.01
20,000 บ. ขึ้นไป	4.04					-

จากตาราง 24 แสดงว่า เมื่อเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยความต้องการของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลในเขตอำเภอมะขาม จังหวัดจันทบุรี ด้านการจัดเก็บรายได้ จำแนกตามรายได้เป็นรายคู่พบว่า ไม่แตกต่างกัน

สมมติฐานในการวิจัยที่ 6 ประชาชนที่มีการรับรู้ข้อมูลข่าวสารต่างกัน มีความต้องการการให้บริการของเทศบาลแตกต่างกัน

ตาราง 25 เปรียบเทียบความต้องการของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลในเขตอำเภอมะขาม จังหวัดจันทบุรี จำแนกตามการรับรู้ข้อมูลข่าวสาร ภาพรวมและรายด้าน

ความต้องการ ของประชาชน	แหล่ง ความแปรปรวน	SS	df	MS	F	p
1. ด้านสาธารณสุข และสิ่งแวดล้อม	ระหว่างกลุ่ม	2.17	2	1.09	5.06	.01*
	ภายในกลุ่ม	80.65	376	0.21		
	รวม	82.82	378			
2. ด้านสวัสดิการ และสังคม	ระหว่างกลุ่ม	1.27	2	0.64	5.11	.01*
	ภายในกลุ่ม	46.68	376	0.12		
	รวม	47.95	378			
3. ด้านการป้องกัน และบรรเทา สาธารณภัย	ระหว่างกลุ่ม	0.31	2	0.15	.68	.51
	ภายในกลุ่ม	85.57	376	0.23		
	รวม	85.88	378			
4. ด้านการจัดเก็บ รายได้	ระหว่างกลุ่ม	0.07	2	0.04	.22	.81
	ภายในกลุ่ม	60.52	376	0.16		
	รวม	60.59	378			
5. ด้านการบริการ ร่วมกับภาคเอกชน/ เคาน์เตอร์เซอร์วิส	ระหว่างกลุ่ม	2.68	2	1.34	4.90	.01*
	ภายในกลุ่ม	102.84	376	0.27		
	รวม	105.52	378			

ตาราง 25 (ต่อ)

ความต้องการ ของประชาชน	แหล่ง ความแปรปรวน	SS	df	MS	F	p
ภาพรวม	ระหว่างกลุ่ม	0.98	2	0.49	5.71	.00*
	ภายในกลุ่ม	32.37	376	0.09		
	รวม	33.35	378			

\*  $p \leq .05$ 

จากตาราง 25 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล แสดงว่า ความต้องการของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลในเขตอำเภอมะขาม จังหวัดจันทบุรี ที่มีการรับรู้ข้อมูลข่าวสารแตกต่างกัน มีความต้องการการให้บริการของเทศบาลในเขตอำเภอมะขาม จังหวัดจันทบุรีภาพรวมแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ดังนั้นจึงเป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้

เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า ประชาชนที่มีการรับรู้ข้อมูลข่าวสารแตกต่างกัน มีความต้องการการให้บริการของเทศบาลในเขตอำเภอมะขาม จังหวัดจันทบุรี ด้านสาธารณสุข และสิ่งแวดล้อม ด้านสวัสดิการและสังคม ด้านการบริการร่วมกับภาคเอกชน/แกนนำเตอร์เซอร์วิส แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ส่วนด้านอื่น ๆ ไม่แตกต่างกัน ดังนั้นจึงต้องทำการทดสอบความแตกต่างเป็นรายคู่ด้วยวิธีของเชฟเฟ่ ดังตาราง 26 - 29

**ตาราง 26** เปรียบเทียบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยรายคู่ของความต้อการของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลในเขตอำเภอมะขาม จังหวัดจันทบุรี จำแนกตามการรับรู้ข้อมูลข่าวสาร ภาพรวม

การรับรู้ข้อมูลข่าวสาร		น้อย	ปานกลาง	มาก
	$\bar{X}$	4.16	4.26	4.25
น้อย	4.16	-	-0.10*	-0.10
ปานกลาง	4.26	-	-	0.00
มาก	4.25	-	-	-

จากตาราง 26 แสดงว่า เมื่อเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยความต้อการของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลในเขตอำเภอมะขาม จังหวัดจันทบุรี ภาพรวม จำแนกตามการรับรู้ข้อมูลข่าวสารเป็นรายคู่ มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 จำนวน 1 คู่ ได้แก่ การรับรู้ข้อมูลข่าวสารน้อยกับการรับรู้ข้อมูลข่าวสารปานกลาง ส่วนคู่อื่นของความต้อการของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลในเขตอำเภอมะขาม จังหวัดจันทบุรี ไม่แตกต่างกัน

**ตาราง 27** เปรียบเทียบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยรายคู่ของความต้อการของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลในเขตอำเภอมะขาม จังหวัดจันทบุรี จำแนกตามการรับรู้ข้อมูลข่าวสาร ด้านสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม

การรับรู้ข้อมูลข่าวสาร		น้อย	ปานกลาง	มาก
	$\bar{X}$	4.00	4.14	4.23
น้อย	4.00	-	-0.14*	-0.22
ปานกลาง	4.14	-	-	-0.08
มาก	4.23	-	-	-

จากตาราง 27 แสดงว่า เมื่อเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยความต้อการของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลในเขตอำเภอมะขาม จังหวัดจันทบุรี ด้านสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม จำแนกตามการรับรู้ข้อมูล ข่าวสารเป็นรายคู่ มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 จำนวน 1 คู่ ได้แก่ การรับรู้ข้อมูลข่าวสารน้อยกับการรับรู้ข้อมูลข่าวสารปานกลาง ส่วนคู่อื่น

ความต้องการของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลในเขตอำเภอมะขาม จังหวัดจันทบุรี ไม่แตกต่างกัน

**ตาราง 28** เปรียบเทียบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยรายคู่ของความ ต้องการของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลในเขตอำเภอมะขาม จังหวัดจันทบุรี จำแนกตามการรับรู้ข้อมูลข่าวสาร ด้านสวัสดิการและสังคม

การรับรู้ข้อมูลข่าวสาร		น้อย	ปานกลาง	มาก
	$\bar{X}$	4.05	4.17	4.07
น้อย	4.05	-	-0.12*	-0.02
ปานกลาง	4.17		-	0.10
มาก	4.07			-

จากตาราง 28 แสดงว่า เมื่อเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยความต้องการของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลในเขตอำเภอมะขาม จังหวัดจันทบุรี ด้านสวัสดิการและสังคม จำแนกตามการรับรู้ข้อมูลข่าวสารเป็นรายคู่ มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 จำนวน 1 คู่ ได้แก่ การรับรู้ข้อมูลข่าวสารน้อยกับการรับรู้ข้อมูลข่าวสารปานกลาง ส่วนคู่อื่นความต้องการของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลในเขตอำเภอมะขาม จังหวัดจันทบุรีไม่แตกต่างกัน

**ตาราง 29** เปรียบเทียบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยรายคู่ของความ ต้องการของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลในเขตอำเภอมะขาม จังหวัดจันทบุรี จำแนกตามการรับรู้ข้อมูลข่าวสาร ด้านการบริการร่วมกับภาคเอกชน/เคาน์เตอร์เซอร์วิส

การรับรู้ข้อมูลข่าวสาร		มาก	ปานกลาง	น้อย
	$\bar{X}$	4.21	4.38	4.37
น้อย	4.21	-	-0.17*	-0.17
ปานกลาง	4.38		-	0.00
มาก	4.37			-

จากตาราง 29 แสดงว่า ความต้องการของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลในเขตอำเภอมะขาม จังหวัดจันทบุรี ด้านการบริการร่วมกับภาคเอกชน/เคาน์เตอร์เซอร์วิส จำแนกตามการรับรู้ข้อมูลข่าวสาร เป็นรายคู่ มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 จำนวน 1 คู่ ได้แก่ การรับรู้ข้อมูลข่าวสารน้อยกว่ากับการรับรู้ข้อมูลข่าวสารปานกลาง ส่วนคู่อื่นความต้องการของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลในเขตอำเภอมะขาม จังหวัดจันทบุรีไม่แตกต่างกัน

**สมมติฐานในการวิจัยที่ 7** ประชาชนที่มีความรู้ความเข้าใจในอำนาจหน้าที่ของเทศบาลต่างกัน มีความต้องการการให้บริการของเทศบาลแตกต่างกัน

**ตาราง 30** เปรียบเทียบความต้องการของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลในเขตอำเภอมะขาม จังหวัดจันทบุรี จำแนกตามความรู้ความเข้าใจในอำนาจหน้าที่ของเทศบาล ภาพรวมและรายด้าน

ความต้องการ ของประชาชน	แหล่ง ความแปรปรวน	SS	df	MS	F	p
1. ด้านสาธารณสุข และสิ่งแวดล้อม	ระหว่างกลุ่ม	3.52	2	1.76	8.36	.00*
	ภายในกลุ่ม	79.30	376	0.21		
	รวม	82.82	378			
2. ด้านสวัสดิการ และสังคม	ระหว่างกลุ่ม	0.05	2	0.02	.19	.83
	ภายในกลุ่ม	47.90	376	0.13		
	รวม	47.95	378			
3. ด้านการป้องกัน และบรรเทา สาธารณภัย	ระหว่างกลุ่ม	1.68	2	0.84	3.75	.02*
	ภายในกลุ่ม	84.20	376	0.22		
	รวม	85.88	378			
4. ด้านการจัดเก็บ รายได้	ระหว่างกลุ่ม	0.54	2	0.27	1.71	.18
	ภายในกลุ่ม	60.05	376	0.16		
	รวม	60.59	378			

ตาราง 30 (ต่อ)

ความต้องการ ของประชาชน	แหล่ง ความแปรปรวน	SS	df	MS	F	p
5. ด้านการบริการ						
ร่วมกับภาคเอกชน/ เคาน์เตอร์เซอร์วิส	ระหว่างกลุ่ม	0.06	2	0.03	.10	.91
	ภายในกลุ่ม	105.46	376	0.28		
	รวม	105.52	378			
ภาพรวม						
	ระหว่างกลุ่ม	0.52	2	0.26	2.95	.05*
	ภายในกลุ่ม	32.84	376	0.09		
	รวม	33.36	378			

\*  $p \leq .05$ 

จากตาราง 30 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล แสดงว่า ความต้องการของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลในเขตอำเภอมะขาม จังหวัดจันทบุรี ที่มีความรู้ความเข้าใจในอำนาจหน้าที่ของเทศบาลแตกต่างกัน มีความต้องการการให้บริการของเทศบาลในเขตอำเภอมะขาม จังหวัดจันทบุรี แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ดังนั้นจึงเป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้

เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า ประชาชนที่มีความรู้ความเข้าใจในอำนาจหน้าที่ของเทศบาลแตกต่างกันมีความต้องการการให้บริการของเทศบาลในเขตอำเภอมะขาม จังหวัดจันทบุรี ด้านสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม ด้านการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ส่วนด้านอื่น ๆ แตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ ดังนั้นจึงต้องทำการทดสอบความแตกต่างเป็นรายคู่ด้วยวิธีเชฟเฟ่ ดังตาราง 31 - 33

ตาราง 31 เปรียบเทียบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยรายคู่ของความต้องการของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลในเขตอำเภอมะขาม จังหวัดจันทบุรี จำแนกตามความรู้ความเข้าใจในอำนาจหน้าที่ของเทศบาล ภาพรวม

ความรู้ความเข้าใจในอำนาจหน้าที่ของเทศบาล		น้อย	ปานกลาง	มาก
$\bar{X}$		4.17	4.28	4.19
น้อย	4.17	-	-0.11	-0.02
ปานกลาง	4.28		-	0.09*
มาก	4.19			-

จากตาราง 31 แสดงว่า ความต้องการของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลในเขตอำเภอมะขาม จังหวัดจันทบุรี ภาพรวม จำแนกตามความรู้ความเข้าใจในอำนาจหน้าที่ของเทศบาลเป็นรายคู่ พบว่า ไม่แตกต่างกัน

ตาราง 32 เปรียบเทียบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยรายคู่ของความต้องการของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลในเขตอำเภอมะขาม จังหวัดจันทบุรี จำแนกตามความรู้ความเข้าใจในอำนาจหน้าที่ของเทศบาล ด้านสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม

ความรู้ความเข้าใจในอำนาจหน้าที่ของเทศบาล		น้อย	ปานกลาง	มาก
$\bar{X}$		4.00	4.26	4.03
น้อย	4.00	-	-0.26	-0.03
ปานกลาง	4.26		-	0.23*
มาก	4.03			-

จากตาราง 32 แสดงว่า ความต้องการของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลในเขตอำเภอมะขาม จังหวัดจันทบุรี ด้านสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม จำแนกตามความรู้ความเข้าใจในอำนาจหน้าที่ของเทศบาลเป็นรายคู่ มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 จำนวน 1 คู่ ได้แก่ ความรู้ความเข้าใจในอำนาจหน้าที่ของเทศบาลปานกลางกับความรู้ความเข้าใจในอำนาจหน้าที่ของเทศบาลมาก ส่วนคู่อื่น ๆ ความต้องการของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลในเขตอำเภอมะขาม จังหวัดจันทบุรีไม่แตกต่างกัน

ตาราง 33 เปรียบเทียบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยรายคู่ของความต้องการของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลในเขตอำเภอมะขาม จังหวัดจันทบุรี จำแนกตามความรู้ความเข้าใจในอำนาจหน้าที่ของเทศบาล ด้านการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย

ความรู้ความเข้าใจในอำนาจหน้าที่ของเทศบาล	น้อย	ปานกลาง	มาก
X	4.30	4.58	4.43
น้อย	4.30	-	-0.13
ปานกลาง	4.58	-	0.15*
มาก	4.43		-

จากตาราง 33 แสดงว่า ความต้องการของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลในเขตอำเภอมะขาม จังหวัดจันทบุรี ด้านการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย จำแนกตามความรู้ความเข้าใจในอำนาจหน้าที่ของเทศบาลเป็นรายคู่ มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 จำนวน 1 คู่ ได้แก่ ความรู้ความเข้าใจในอำนาจหน้าที่ของเทศบาลปานกลางกับความรู้ความเข้าใจในอำนาจหน้าที่ของเทศบาลมาก ส่วนคู่อื่น ๆ ความต้องการของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลในเขตอำเภอมะขาม จังหวัดจันทบุรีไม่แตกต่างกัน