

บทที่ 4

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

การวิจัย เรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการบริการตลาดนัดของเทศบาลตำบลมะขามเมืองใหม่ ตำบลมะขาม อำเภอมะขาม จังหวัดจันทบุรี ผู้วิจัยจะแบ่งออกเป็นหัวข้อ ดังนี้

1. ข้อมูลพื้นฐานของผู้ตอบแบบสอบถาม
2. ปัจจัยและระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการบริการตลาดนัด

ตอนที่ 1 ข้อมูลพื้นฐานของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตาราง 4 ร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามเพศ (n = 366)

เพศ	จำนวน	ร้อยละ
ชาย	178	48.6
หญิง	188	51.4
รวม	366	100.0

จากตาราง 4 พบว่า ประชาชนกลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่จะเป็นเพศหญิง คิดเป็นร้อยละ 51.4 กลุ่มประชากรเป็นเพศชาย คิดเป็นร้อยละ 48.6

ตาราง 5 ร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามอายุ (n = 366)

อายุ	จำนวน	ร้อยละ
18 - 38 ปี	200	54.6
39 ปีขึ้นไป	166	45.4
รวม	366	100.0

จากตาราง 5 พบว่า ประชาชนกลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่จะมีช่วงอายุ 18 - 38 ปี คิดเป็นร้อยละ 54.6 กลุ่มประชากรอายุ 39 ปีขึ้นไป คิดเป็นร้อยละ 45.4

ตาราง 6 ร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามวุฒิการศึกษา (n = 366)

การศึกษา	จำนวน	ร้อยละ
ไม่ได้ศึกษา	20	5.5
ประถมศึกษา	100	27.3
มัธยมศึกษาตอนต้น	66	18.0
มัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช.	53	14.5
อนุปริญญา/ปวส./ปวท.	60	16.4
ปริญญาตรี	65	17.8
สูงกว่าปริญญาตรี	2	0.5
รวม	366	100.0

จากตาราง 6 พบว่า ประชาชนกลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่จะมีระดับการศึกษาในระดับประถมศึกษา คิดเป็นร้อยละ 27.3 มัธยมศึกษาตอนต้น คิดเป็นร้อยละ 18.0 ระดับปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ 17.8

ตาราง 7 ร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามอาชีพ (n = 366)

อาชีพ	จำนวน	ร้อยละ
เกษตรกร	153	41.8
รับจ้างทั่วไป	112	30.6
ค้าขาย	42	11.5
ข้าราชการ/ลูกจ้างราชการ/		
รัฐวิสาหกิจ	30	8.2
อื่นๆ	29	7.9
รวม	366	100.0

จากตาราง 7 พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่จะมีอาชีพเกษตรกร คิดเป็นร้อยละ 41.8 อาชีพรับจ้างทั่วไป คิดเป็นร้อยละ 30.6 คิดเป็นร้อยละ 11.5

ตาราง 8 ร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน (n = 366)

รายได้ต่อเดือน	จำนวน	ร้อยละ
$\leq 8,800$ บาท	219	59.8
$> 8,800$ บาท	147	40.2
รวม	366	100.0

จากตาราง 8 พบว่า ประชาชนกลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่จะมีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนน้อยกว่าหรือเท่ากับ 8,800 บาท คิดเป็นร้อยละ 59.8 รายได้เฉลี่ยต่อเดือนมากกว่า 8,800 บาท คิดเป็นร้อยละ 40.2

ตาราง 9 ร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามสถานภาพ (n = 366)

สถานภาพ	จำนวน	ร้อยละ
โสด	135	36.9
สมรส	195	53.3
หย่าร้าง/หม้าย	18	4.9
แยกกันอยู่	18	4.9
รวม	366	100.0

จากตาราง 9 พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่จะมีสถานภาพสมรส คิดเป็นร้อยละ 53.3 โสดคิดเป็นร้อยละ 36.9

ตอนที่ 2 ปัจจัยและระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการบริการตลาดนัด

ลิขสิทธิ์ของมหาวิทยาลัยราชภัฏรำไพพรรณี

ตาราง 10 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามความพึงพอใจ
ของประชาชนที่มีต่อตลาดนัดของเทศบาลตำบลมะขามเมืองใหม่ ตำบลมะขาม อำเภอมะขาม
จังหวัดจันทบุรี (n = 366)

การบริการสินค้า	$\bar{X}$	S.D.	การตีความ	ลำดับที่
1. คุณภาพของสินค้า	3.84	0.64	มาก	1
2. ราคาสินค้า	3.61	0.72	มาก	5
3. ความสะอาดของอาหารที่จำหน่าย	3.48	0.89	ปานกลาง	8
4. ความหลากหลายของสินค้า	3.77	0.69	มาก	2
5. รูปแบบหีบห่อบรรจุสินค้า	3.59	0.81	มาก	6
6. ความสดใหม่ของสินค้า	3.68	0.82	มาก	4
7. ความเป็นระเบียบของแผงสินค้า	3.49	0.93	ปานกลาง	7
8. ความเพียงพอของสินค้า	3.76	0.83	มาก	3
รวม	3.65	0.79	มาก	-

จากตาราง 10 พบว่า ประชาชนกลุ่มตัวอย่างผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจมากต่อ
สินค้าที่นำมาบริการในตลาดนัดของเทศบาลตำบลมะขามเมืองใหม่ในภาพรวม ($\bar{X} = 3.65$) และ
เมื่อพิจารณาในรายประเด็นก็ยังพบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจมากใน 6 ประเด็น โดยเรียงลำดับดังนี้

1. คุณภาพของสินค้า
2. ความหลากหลายของสินค้า
3. ความเพียงพอของสินค้า
4. ความสดใหม่ของสินค้า
5. ราคาสินค้า
6. รูปแบบหีบห่อบรรจุสินค้า
7. ความเป็นระเบียบของแผงสินค้า
8. ความสะอาดของอาหารที่จำหน่าย

และมีความพึงพอใจปานกลางใน 2 ประเด็น ดังนี้

จากการสัมภาษณ์ผู้บริหารของเทศบาลตำบลมะขามเมืองใหม่ให้ความคิดเห็นว่า
“การที่กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อตลาดนัดของเทศบาลตำบลมะขามเมืองใหม่ ในเรื่องของคุณภาพ
ของสินค้ามากที่สุด เมื่อเปรียบเทียบกับประเด็นอื่นๆ เนื่องจากในพื้นที่ของตลาดนัดเทศบาลตำบล

มะขามเมืองใหม่ อยู่ในพื้นที่ที่มีการทำเกษตรกรรมเป็นส่วนใหญ่ จึงมีสินค้าประเภทพืชผักผลไม้เป็นจำนวนมาก รวมทั้งสินค้าในการบริโภคอื่นๆ ซึ่งล้วนแต่มีอยู่ในพื้นที่และบริเวณใกล้เคียงจำนวนมาก เช่น ไข่ สุนัข ปลาชนิดต่างๆ ส่งผลให้มีสินค้าหลายๆ ประเภทมาจำหน่ายในตลาดนัด และเป็นสินค้าที่มีคุณภาพและปราศจากสิ่งเจือปน เพราะในพื้นที่ไม่มีโรงงานอุตสาหกรรม ทำให้มีมลพิษทั้งทางน้ำและทางอากาศน้อยมากหรือแทบจะไม่มี เพราะในปัจจุบันประชาชนได้ให้ความสำคัญด้านสุขภาพมากขึ้น จึงได้มีการนำภูมิปัญญาชาวบ้านมาใช้ในการเกษตรกรรมอย่างแพร่หลาย เช่น การนำปุ๋ยอินทรีย์ หรือปุ๋ยชีวภาพมาใช้กับผลผลิต และการนำภูมิปัญญาชาวบ้านในการทำยาเพื่อไล่แมลงด้วยพืชผักที่มีคุณสมบัติในการไล่แมลงได้ เช่น สะเดา ซึ่งเป็นพืชที่มีอยู่ในพื้นที่จำนวนมาก ทำให้สินค้าที่นำมาจำหน่ายไม่มีสารตกค้างปลอดภัย ทั้งด้านการผลิตและการบริโภคสำหรับผู้บริโภค และยังเป็นการช่วยลดภาระต้นทุนในการผลิต ประชาชนในพื้นที่ส่วนใหญ่ทราบว่า ที่มาของสินค้าที่นำมาจำหน่ายนั้น เป็นสินค้าที่ใช้เกษตรอินทรีย์ส่วนใหญ่ ประชาชนจึงให้ความไว้วางใจในคุณภาพของสินค้า รวมไปถึงสินค้าส่วนใหญ่เป็นสินค้าที่มีในพื้นที่ทำให้ราคาสินค้าค่อนข้างที่จะมีราคาถูก เพราะส่วนใหญ่เป็นสินค้าที่มีอยู่ในชุมชน มีเพียงสินค้าบางประเภทที่มีราคาสูง ขึ้นอยู่กับความต้องการของประชาชนที่จับจ่ายในตลาดนัด ส่วนใหญ่จะเป็นสินค้าเพื่อการอุปโภค แต่เนื่องจากเทศบาลตำบลมะขามเมืองใหม่ มีการนำหลักการจูงใจแก่ผู้ที่มีลงทะเบียนค้าขายในตลาดนัดของเทศบาลตำบลมะขามเมืองใหม่ โดยให้พ่อค้าและแม่ค้ามาลงทะเบียนเป็นผู้ค้าขายในตลาดนัด โดยเข้ามาจำหน่ายสินค้าในตลาดได้โดยไม่เสียค่าเช่าที่ในช่วงแรก หลังจากนั้นก็มีการเก็บค่าเช่าที่ในราคาที่พ่อค้าแม่ค้าพอใจเพื่อให้ได้รับผลกระทบจากค่าเช่าที่น้อยที่สุด จึงส่งผลให้ราคาสินค้าในตลาดนัดจึงมีราคาที่ไม่แพง เนื่องจากการลดค่าเช่าที่ในการจำหน่ายสินค้า จึงสามารถขายสินค้าในราคาที่ไม่ต้องบวกเพิ่มค่าเช่าที่เพื่อจำหน่ายสินค้า (ดิolk บัวเกิด, สัมภาษณ์, 2556)

ในกรณีที่ประชาชนมีความพึงพอใจในความสะอาดของอาหารที่จำหน่ายเพียงปานกลางก็เพราะว่าตลาดนัดของเทศบาลตำบลมะขามเมืองใหม่นั้น พื้นที่ที่วางสินค้าจำหน่ายในตลาดนัดยังเป็นพื้นดิน ยังไม่ได้เทพื้นคอนกรีต ทำให้เวลาที่ประชาชนเดินจับจ่ายซื้อสินค้าในตลาดนัดเกิดฝุ่นละอองฟุ้งกระจายขึ้น จึงทำให้ประชาชนรู้สึกว่าคุณภาพสินค้าไม่สะอาด เช่น ของคาวหวาน ของสด หรือแม้แต่อาหารที่ปรุงสุกแล้วนั้น ผู้จำหน่ายได้มีการนำภาชนะมาปิด ในเวลาก่อนการจำหน่าย แต่ในเวลาจำหน่ายสินค้านั้น อาจจะมีฝุ่นหรือแมลงวันตอมอาหาร และจากการที่เทศบาลฯ ยังมิได้ปรับปรุงพื้นเป็นคอนกรีต จึงอาจจะมีฝุ่นละอองในอาหารประเภทปรุงสุก เทศบาลฯ จะมีการจัดการด้านความสะอาดบริเวณโดยรอบ เพื่อไม่ให้เป็นที่แหล่งเพาะพันธุ์แมลงวัน เพื่อลดปัญหาทางด้านเชื้อโรคที่ปนเปื้อนในอาหาร แต่ในการจำหน่ายสินค้าที่เป็นสินค้าสด เช่น เนื้อหมู เนื้อไก่ ปลา และอื่นๆ ก็ทำให้อาจจะมีแมลงวันที่มาตอมสินค้าสดประเภทดังกล่าว” (ดิolk บัวเกิด, สัมภาษณ์, 2556)

ตาราง 11 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามความคิดเห็นของประชาชน ที่มีต่อระบบบริการตลาดนัดของเทศบาลตำบลมะขามเมืองใหม่ ตำบลมะขาม อำเภอมะขาม จังหวัดจันทบุรี (n = 366)

ด้านระบบบริการตลาดนัด	$\bar{X}$	S.D.	การตีความ	ลำดับที่
1. ความเป็นธรรมในการบริการ	3.67	0.71	ค่อนข้างดี	2
2. ความเพียงพอในการบริการ	3.44	0.82	ปานกลาง	4
3. ความรวดเร็วในการบริการ	3.60	0.77	ค่อนข้างดี	3
4. ความมีธรรมาภิบาลในการบริการ	3.89	0.77	ค่อนข้างดี	1
รวม	3.65	0.79	ค่อนข้างดี	-

จากตาราง 11 พบว่าประชาชนกลุ่มตัวอย่างผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นต่อระบบบริการตลาดนัดของเทศบาลตำบลมะขามเมืองใหม่ในภาพรวมว่า ค่อนข้างดี ($\bar{X} = 3.65$) และเมื่อพิจารณาในรายด้านก็ยังพบว่า ประชาชนมีความคิดเห็นว่า ค่อนข้างดี ใน 3 ด้าน โดยเรียงลำดับดังนี้

1. ความมีธรรมาภิบาลในการบริการ
 2. ความเป็นธรรมในการบริการ
 3. ความรวดเร็วในการบริการ
- และมีความคิดเห็นว่า ปานกลาง ใน 1 ด้าน ดังนี้
4. ความเพียงพอในการบริการ

การที่กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจในระบบบริการตลาดนัด ในประเด็นของความมีธรรมาภิบาลในการบริการค่อนข้างดี จากประสบการณ์การทำงานในเทศบาลตำบลมะขามเมืองใหม่ ผู้วิจัยพบว่า อาจเนื่องจากเทศบาลตำบลมะขามเมืองใหม่มีการจัดอบรมบ่มนิสัยพนักงานเป็นประจำ เพื่อให้บริการด้วยวาจาที่สุภาพ และให้พนักงานรู้สึกว่าการบริการในส่วนนี้นั้น หากเราต้องการที่จะได้เงินจากลูกค้า และพอใจในบริการของเรา เราจะต้องพูดจาให้ดีกว่าก่อน รวมไปถึงบุคลิกท่าทางในการต้อนรับต้องจริงใจ และมีความสุภาพ หากทำให้ผู้ประกอบการไม่พอใจ ก็จะทำให้เจ้าหน้าที่เสียหายเอง เพราะคุณเป็นคนที่จะต้องประสานและติดต่อกับลูกค้าโดยตรง และการที่ประชาชนพูดกันต่อๆ ไป ก็จะทำให้ภาพพจน์ของเจ้าหน้าที่คนนั้นๆ ถูกมองไม่ดีในสายตาประชาชนด้วย

แต่กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจในระบบบริการตลาดนัด ในประเด็นของความเพียงพอในการบริการเพียงปานกลาง เนื่องจากเทศบาลตำบลมะขามเมืองใหม่ ดูแลเพียงแค่การจัดสถานที่ ส่วนผู้ประกอบการจะเป็นผู้จัดระบบในตลาดกันเอง ยังมิได้มีการทำสัญญาในเรื่องของการจัดการ

เกี่ยวกับถังขยะ ซึ่งยังมีไม่เพียงพอในการให้บริการ ทำให้ขยะล้นถัง เกิดกลิ่นเน่าเหม็น รวมทั้งการวางระบบของท่อระบายน้ำที่มักเกิดการอุดตันอยู่บ่อยๆ และเวลาที่เกิดฝนตกถึงแม้ไม่มากก็เกิดการระบายไม่ทัน ประชาชนจึงมีความต้องการที่จะให้เทศบาลตำบลมะขามเมืองใหม่ เข้ามาจัดการในเรื่องของจำนวนถังขยะ และวางระบบท่อระบายน้ำเสียใหม่

ตาราง 12 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามรายประเด็นของความพึงพอใจในการบริการ (n = 366)

ประเด็นความพึงพอใจในการบริการ	$\bar{X}$	S.D.	การตีความ	ลำดับที่
1. มีการกำหนดราคาแพงอย่างเป็นธรรม	3.83	0.65	ค่อนข้างดี	1
2. ผู้บริหารมีความเสมอภาคในการจัดการตลาดนัด	3.66	0.72	ค่อนข้างดี	2
3. มีการควบคุมสินค้าไม่ให้ล้นตลาด	3.52	0.76	ค่อนข้างดี	3
รวม	3.67	0.79	ค่อนข้างดี	-

จากตาราง 12 พบว่า ประชาชนกลุ่มตัวอย่างผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นว่าการค่อนข้างดีในภาพรวมในด้านความพึงพอใจในการบริการ ($\bar{X} = 3.67$) และเมื่อพิจารณาในรายประเด็นพบว่า ประชาชนมีความคิดเห็นว่าเป็นด้วยทั้ง 3 ประเด็น โดยเรียงลำดับดังนี้

1. มีการกำหนดราคาแพงอย่างเป็นธรรม
2. ผู้บริหารมีความเสมอภาคในการจัดการตลาดนัด
3. มีการควบคุมสินค้าไม่ให้ล้นตลาด

การที่กลุ่มตัวอย่างมีความคิดเห็นว่าการค่อนข้างดี ในประเด็นของความพึงพอใจในการบริการจากประสบการณ์การทำงานในเทศบาลตำบลมะขามเมืองใหม่ ผู้วิจัยพบว่า เนื่องจากเทศบาลตำบลมะขามเมืองใหม่ มีนโยบายให้ผู้ประกอบการต้องมีการติดป้ายราคาสินค้าให้ประชาชนที่จับจ่ายซื้อของได้ทราบถึงราคาของสินค้า จึงทำให้ประชาชนรู้สึกว่าการเอาเปรียบผู้บริโภค และสามารถตัดสินใจเลือกซื้อสินค้าได้อย่างสบายใจและรู้สึกเป็นธรรม ส่วนในรายประเด็นความเสมอภาคในการจัดการตลาดนัด ผู้บริหารก็มีนโยบายว่า ผู้ขายสินค้าต้องเป็นผู้ขายสินค้าเองโดยตรง เพื่อมิให้มีการสวมสิทธิ์ สำหรับความเสมอภาคในการจัดการตลาดนัดนั้น ผู้บริหารของเทศบาลฯ มีข้อกำหนดของโควตาสินค้า ซึ่งในตลาดนัดจะต้องมีสินค้าแต่ละอย่างไม่ให้เกิน 3 อย่าง เพื่อป้องกันไม่ให้สินค้าล้นตลาด

ตาราง 13 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามรายประเด็นของความพึงพอใจในการบริการ (n = 366)

ประเด็นความพึงพอใจในการบริการ	$\bar{x}$	S.D.	การตีความ	ลำดับที่
1. มีระบบน้ำประปาใช้อย่างเพียงพอ	3.58	0.74	ค่อนข้างดี	3
2. มีระบบไฟฟ้าใช้อย่างเพียงพอ	3.60	0.75	ค่อนข้างดี	2
3. มีจำนวนของถังขยะในตลาดนัดเพียงพอ	3.41	0.79	ปานกลาง	4
4. เวลาที่เปิดให้บริการมีความเหมาะสม	3.66	0.78	ค่อนข้างดี	1
5. สถานที่จอดรถเพียงพอ	2.96	1.05	ปานกลาง	5
รวม	3.44	0.82	ปานกลาง	-

จากตาราง 13 พบว่า ประชาชนกลุ่มตัวอย่างผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นว่าการให้ความพึงพอใจในการบริการอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{x} = 3.44$) และพิจารณาในรายประเด็นพบว่า ประชาชนมีความคิดเห็นที่ค่อนข้างพึงพอใจ 3 ประเด็น โดยเรียงลำดับดังนี้

1. เวลาที่เปิดให้บริการมีความเหมาะสม
2. มีระบบไฟฟ้าใช้อย่างเพียงพอ
3. มีระบบน้ำประปาใช้อย่างเพียงพอ

และประชาชนมีความคิดเห็นที่ ความพึงพอใจปานกลาง ดังนี้

4. มีจำนวนของถังขยะในตลาดนัดเพียงพอ
5. สถานที่จอดรถเพียงพอ

จากการสัมภาษณ์ประชาชนผู้ใช้บริการตลาดนัดของเทศบาลตำบลมะขามเมืองใหม่ มีความคิดเห็นว่าเป็นประเด็นของเวลาที่เปิดให้บริการมีความเหมาะสม ค่อนข้างดี ก็เนื่องจากเทศบาลตำบลมะขามเมืองใหม่มีนโยบายในเรื่องของการเปิดปิดการให้บริการที่เหมาะสม คือ เปิดตั้งแต่เวลา 15.00 - 20.00 น. ซึ่งเป็นเวลาที่ประชาชนกลับจากการทำภารกิจประจำและกลับบ้าน จึงสามารถมาจับจ่ายซื้อของหรือมาใช้บริการตลาดนัดในช่วงเย็นๆ และการปิดตลาดนัดก็อยู่ในช่วงเวลาที่ไม่มีใครไป ยังเป็นเวลาหัวค่ำที่พอเหมาะสมพอดีแล้ว

ส่วนในรายประเด็นของสถานที่จอดรถนั้น ประชาชนมีความคิดเห็นที่พึงพอใจปานกลาง ก็เนื่องจากปัจจุบันมีประชาชนมาจับจ่ายซื้อของในตลาดนัดมากขึ้นเรื่อยๆ และตลาดนัดก็เป็นส่วนหนึ่งของตลาดกลางในพื้นที่ของเทศบาลฯ ซึ่งมีผู้คนมาใช้บริการเป็นจำนวนมาก ส่วนใหญ่มีรถกันเกือบทุกครัวเรือน เนื่องจากเป็นครอบครัวเกษตรกร สถานที่จอดรถจึงไม่เพียงพอต่อการใช้บริการ

ของประชาชนที่นับวันมีแนวโน้มจะมากขึ้นเรื่อยๆ จึงเป็นประเด็นที่เทศบาลฯ จะต้องปรับปรุงแก้ไขในอนาคตด้วย รวมไปถึงจำนวนถังขยะในตลาดนัดก็ต้องเพิ่มขึ้นด้วยเช่นกัน เนื่องจากปัจจุบันผู้ประกอบการไม่ได้ทำสัญญากับเทศบาลฯ จึงไม่ได้กำหนดจำนวนของถังขยะให้เพียงพอต่อการบริการที่มากขึ้นเรื่อยๆ (สมพักตร์ งามเลิศ. สัมภาษณ์. 2556)

ตาราง 14 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามรายประเด็นของความรวดเร็วในการบริการ (n = 366)

ประเด็นความรวดเร็วในการบริการ	$\bar{X}$	S.D.	การตีความ	ลำดับที่
1. เทศบาลฯ จัดเก็บขยะในตลาดได้ทัน	3.57	0.79	ค่อนข้างดี	2
2. เทศบาลฯ แก้ปัญหาท่อน้ำประปาแตกได้เร็ว	3.61	0.75	ค่อนข้างดี	1
3. เทศบาลฯ มีความรวดเร็วในการแก้ไขปัญหาไฟฟ้าดับ	3.61	0.78	ค่อนข้างดี	1
รวม	3.44	0.82	ค่อนข้างดี	-

จากตาราง 14 พบว่า ประชาชนกลุ่มตัวอย่างผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นเรื่องของประเด็นความรวดเร็วในการบริการว่า ค่อนข้างดีในภาพรวม ($\bar{X} = 3.44$) และเมื่อพิจารณาในรายประเด็นพบว่า ประชาชนมีความคิดเห็นว่า ค่อนข้างรวดเร็วทั้ง 3 ประเด็น โดยเรียงลำดับดังนี้

1. เทศบาลฯ มีความรวดเร็วในการแก้ไขปัญหาไฟฟ้าดับ และเทศบาลฯ แก้ปัญหาท่อน้ำประปาแตกได้เร็ว
2. เทศบาลฯ จัดเก็บขยะในตลาดได้ทัน

จากการสัมภาษณ์ประชาชนผู้ประกอบการในตลาดนัดของเทศบาลตำบลมะขามเมืองใหม่ มีความคิดเห็นว่า เทศบาลฯ มีการบริการค่อนข้างรวดเร็วในการแก้ไขปัญหาไฟฟ้าดับ และแก้ปัญหาท่อน้ำประปาแตก เนื่องจากเทศบาลตำบลมะขามเมืองใหม่ มีการวางระบบของเครื่องสำรองไฟเอาไว้ หากเกิดไฟฟ้าดับก็จะสามารถแก้ไขได้ทันที และสำหรับการแก้ปัญหาเกี่ยวกับท่อน้ำประปาแตกได้รวดเร็ว นั้น ก็เนื่องจากเทศบาลฯ มีเจ้าหน้าที่ที่ดูแลเกี่ยวกับระบบประปาที่ประจำอยู่ที่ตลาดกลางอยู่แล้ว จึงสามารถดูแลประปาในตลาดนัดได้อีกด้วย ส่วนของเรื่องการจัดเก็บขยะในตลาดได้นั้น ก็เพราะเทศบาลมีการบริการจัดการตลาดนัดและตลาดกลางโดยตรง โดยมีการจ้างชุดเหมากวาด เช่น วันที่มีตลาดนัด จะมีเจ้าหน้าที่คอยเก็บกวาดหลังจากตลาดวาย เมื่อเก็บกวาดแล้วก็จะนำไปสู่ถุงดำ เมื่อเช้าในวันรุ่งขึ้นเจ้าหน้าที่จากเทศบาลฯ ก็จะมาเก็บขยะที่ชุดเหมากวาดเก็บเอาไว้ จึงทำให้ประชาชนเห็นว่า เทศบาลฯ มีความรวดเร็วในการบริการ (วิเวก พรรณศรี. สัมภาษณ์. 2556)

ตาราง 15 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามรายประเด็น
ของควมมีอธยาศัยในการบริการ (n = 366)

ประเด็นควมมีอธยาศัยในการบริการ	$\bar{x}$	S.D.	การตีความ	ลำดับที่
1. พนักงานเทศบาลมีความเต็มใจให้บริการ	3.93	0.76	ค่อนข้างดี	3
2. พนักงานเทศบาลมีความสุภาพ	3.95	0.73	ค่อนข้างดี	2
3. พนักงานเทศบาลพูดจาสุภาพ	3.97	0.78	ค่อนข้างดี	1
4. ผู้ขายให้ความสำคัญกับลูกค้าเป็นอย่างดี	3.72	0.79	ค่อนข้างดี	4
รวม	3.89	0.77	ค่อนข้างดี	-

จากตาราง 15 พบว่า ประชาชนกลุ่มตัวอย่างผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นว่ควมมีอธยาศัยในการบริการว่ ค่อนข้างดี ($\bar{x} = 3.89$) และเมื่อพิจารณาในรายประเด็นพบว่า ประชาชนมีความคิดเห็นว่ ควมมีอธยาศัยค่อนข้างดีทั้ง 4 ประเด็น โดยเรียงลำดับดังนี้

1. พนักงานเทศบาลพูดจาสุภาพ
2. พนักงานเทศบาลมีความสุภาพ
3. พนักงานเทศบาลมีความเต็มใจให้บริการ
4. ผู้ขายให้ความสำคัญกับลูกค้าเป็นอย่างดี

การที่กลุ่มตัวอย่างมีความคิดเห็นว่ ควมมีอธยาศัยในการบริการค่อนข้างดี ก็เนื่องจากเทศบาลตำบลมะขามเมืองใหม่ มีการจัดอบรมบ่มนิสัยพนักงานเป็นประจำ เพื่อให้พนักงานรู้สึกว่ การบริการในส่วนนี้นั้น หากเราต้องการที่จะได้เงินจากลูกค้าและพอใจในบริการของเรา เราจะต้องพูดจาให้ดีก่อน รวมไปถึงบุคลิกท่าทางในการต้อนรับต้องจริงใจและมีความสุภาพ หากทำให้ผู้ประกอบการไม่พอใจ ก็จะทำให้เจ้าหน้าที่เสียหายเอง เพราะคุณเป็นคนที่จะต้องประสานและติดต่อกับลูกค้าโดยตรง และการที่ประชาชนพูดกันต่อๆ ไป ก็จะทำให้ภาพพจน์ของเจ้าหน้าที่คนนั้นๆ ถูกมองไม่ดีในสายตาประชาชนด้วย (สมบัติ ศรีทอง. สัมภาษณ์. 2556)