

บทที่ 4

ผลการวิจัย

การวิจัยเรื่อง ความคิดเห็นของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการของ เทศบาลตำบล คลองใหญ่ อำเภอกลองใหญ่ จังหวัดตราด มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความคิดเห็นของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการของ เทศบาลตำบลคลองใหญ่ อำเภอกลองใหญ่ จังหวัดตราด และเพื่อเปรียบเทียบความคิดเห็นของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการของ เทศบาลตำบลคลองใหญ่ อำเภอกลองใหญ่ จังหวัดตราด จำแนกตาม เพศ อายุ ระดับการศึกษา และอาชีพ โดยเก็บข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่าง คือ ประชาชนในเขตเทศบาลตำบลคลองใหญ่ อำเภอกลองใหญ่ จังหวัดตราดทั้ง 5 หมู่บ้าน จำนวน 338 คน ซึ่งผู้วิจัยได้นำเสนอผลการวิเคราะห์เป็น 3 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลลักษณะทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง

ตอนที่ 2 ผลการวิเคราะห์การศึกษาความคิดเห็นของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการของ เทศบาลตำบลคลองใหญ่ อำเภอกลองใหญ่ จังหวัดตราด

ตอนที่ 3 ผลการทดสอบสมมติฐาน

ตอนที่ 1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลลักษณะทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง

ตารางที่ 2 จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามข้อมูลลักษณะทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง

ลักษณะทั่วไป	จำนวน (338 คน)	ร้อยละ
1. เพศ		
1.1 ชาย	152	44.97
1.2 หญิง	186	55.03
2. อายุ		
2.1 อายุ 15 ปีขึ้นไป-20 ปี	30	8.88
2.2 อายุ 21 ปีขึ้นไป-30 ปี	127	37.57
2.3 อายุ 31 ปีขึ้นไป-40 ปี	87	25.74
2.4 อายุ 41 ปีขึ้นไป-50 ปี	41	12.13
2.5 อายุ 51 ปีขึ้นไป-60 ปี	38	11.24
2.6 อายุ 61 ปีขึ้นไป	15	4.44
3. ระดับการศึกษา		
3.1 ไม่เกินประถมศึกษา	35	10.36
3.2 ชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 3	67	19.82
3.3 ชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 6 หรือ ปวช.	105	31.07
3.4 อนุปริญญา หรือ ปวศ.	36	10.65
3.5 ปริญญาตรี	75	22.19
3.6 สูงกว่าปริญญาตรี	20	5.92
4. อาชีพ		
4.1 รับราชการ/ รัฐวิสาหกิจ	34	10.06
4.2 ลูกจ้าง/ พนักงานบริษัท	90	26.63
4.3 ผู้ประกอบการเจ้าของธุรกิจ	16	4.73
4.4 ค้าขาย/ ประกอบธุรกิจส่วนตัว	75	22.19
4.5 นักเรียน/ นักศึกษา	26	7.69
4.6 รับจ้างทั่วไป	51	15.09
4.7 เกษตร/ ประมง	46	13.61

จากตารางที่ 2 จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามข้อมูลลักษณะทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ เป็นเพศหญิง คิดเป็นร้อยละ 55.03 รองลงมาคือเพศชาย คิดเป็นร้อยละ 44.97 ตามลำดับ

อายุพบว่า กลุ่มตัวอย่างผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีอายุ 21 ปีขึ้นไป-30 ปี มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 37.57 รองลงมาคืออายุ 2.3 อายุ 31 ปีขึ้นไป-40 ปี คิดเป็นร้อยละ 25.74 อันดับถัดมาคืออายุ 41 ปีขึ้นไป-50 ปี คิดเป็นร้อยละ 12.13 อันดับถัดมาคืออายุ 51 ปีขึ้นไป-60 ปี คิดเป็นร้อยละ 11.24 อันดับถัดมาคืออายุ 15 ปีขึ้นไป-20 ปี คิดเป็นร้อยละ 8.88 และอันดับสุดท้ายคืออายุ 61 ปีขึ้นไป คิดเป็นร้อยละ 4.44 ตามลำดับ

ระดับการศึกษาพบว่า กลุ่มตัวอย่างผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีระดับการศึกษาชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 6 หรือ ปวช. มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 31.07 รองลงมาคือระดับการศึกษาปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ 22.19 อันดับถัดมาคือระดับการศึกษาชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 3 คิดเป็นร้อยละ 19.82 อันดับถัดมาคือระดับการศึกษานุปริญญา หรือ ปวส. คิดเป็นร้อยละ 10.65 อันดับถัดมาคือระดับการศึกษาไม่เกินประถม คิดเป็นร้อยละ 10.36 และอันดับสุดท้ายคือระดับการศึกษาสูงกว่าปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ 5.92 ตามลำดับ

อาชีพพบว่า กลุ่มตัวอย่างผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีอาชีพลูกจ้าง/ พนักงานบริษัท มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 26.63 รองลงมาคืออาชีพค้าขาย/ ประกอบธุรกิจส่วนตัว คิดเป็นร้อยละ 22.19 อันดับถัดมาคืออาชีพรับจ้างทั่วไป คิดเป็นร้อยละ 15.09 อันดับถัดมาคืออาชีพเกษตรกร/ ประมง คิดเป็นร้อยละ 13.61 อันดับถัดมาคืออาชีพรับราชการ/ รัฐวิสาหกิจ คิดเป็นร้อยละ 10.06 อันดับถัดมาคืออาชีพนักเรียน/ นักศึกษา คิดเป็นร้อยละ 7.69 และอันดับสุดท้ายคืออาชีพผู้ประกอบการเจ้าของธุรกิจ คิดเป็นร้อยละ 4.73 ตามลำดับ

ตอนที่ 2 ผลการวิเคราะห์การศึกษาความคิดเห็นของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลคลองใหญ่ อำเภอกลองใหญ่ จังหวัดตราด

ตารางที่ 3 จำนวนร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของการศึกษาความคิดเห็นของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการของ เทศบาลตำบลคลองใหญ่ อำเภอกลองใหญ่ จังหวัดตราด ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ

ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ	จำนวนและร้อยละของระดับความพึงพอใจ						แปลความ	อันดับ
	เห็นด้วยมากที่สุด	เห็นด้วยมาก	เห็นด้วยน้อย	เห็นด้วยน้อยที่สุด	$\bar{X}$	S.D.		
1. จำนวนเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีจำนวนเพียงพอสำหรับผู้มารับบริการ	107 (31.66)	211 (62.43)	20 (5.92)	-	3.25	0.55	ดี	4
2. เทศบาลมีการจัดเตรียมอุปกรณ์เครื่องมือเครื่องใช้ป้ายประชาสัมพันธ์ขั้นตอนการบริการเพื่ออำนวยความสะดวกแก่ประชาชนอย่างเพียงพอ	120 (35.50)	199 (58.88)	18 (5.33)	1 (0.30)	3.29	0.57	ดีที่สุด	3
3. ความเหมาะสมในการแต่งกาย บุคลิก ลักษณะท่าทาง วาจาสุภาพของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	163 (48.22)	155 (45.86)	20 (5.92)	-	3.42	0.60	ดีที่สุด	2
4. เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีความรู้ความสามารถในการให้บริการ เช่น การตอบข้อสงสัย ให้คำแนะนำช่วยเหลือปัญหาได้	161 (47.63)	166 (49.11)	11 (3.25)	-	3.44	0.59	ดีที่สุด	1
ภาพรวมด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ					3.35	0.42	ดีที่สุด	

จากตารางที่ 3 จำนวนร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของการศึกษาความคิดเห็นของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการของ เทศบาลตำบลคลองใหญ่ อำเภอกลองใหญ่ จังหวัดตราด ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ พบว่า กลุ่มตัวอย่างจำนวนร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของการศึกษาความคิดเห็นของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการของ เทศบาลตำบลคลองใหญ่ อำเภอกลองใหญ่ จังหวัดตราด ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ อยู่ในระดับดีที่สุด ($\bar{X} = 3.35, S.D. = 0.42$) เมื่อพิจารณาในรายละเอียด สรุปได้ดังนี้

ประชาชนในเขตเทศบาลตำบลคลองใหญ่ อำเภอกลองใหญ่ จังหวัดตราดมีความคิดเห็นในเรื่องเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีความรู้ความสามารถในการให้บริการ เช่น การตอบข้อสงสัย ให้คำแนะนำช่วยเหลือปัญหาได้ อยู่ในระดับดีที่สุด ($\bar{X} = 3.44, S.D. = 0.59$) เป็นอันดับรองลงมาคือความเหมาะสมในการแต่งกาย บุคลิก ลักษณะท่าทาง วาจาสุภาพ ของเจ้าหน้าที่

ผู้ให้บริการ อยู่ในระดับดีที่สุด ($\bar{X} = 3.42, S.D. = 0.60$) เทศบาลมีการจัดเตรียมอุปกรณ์ เครื่องมือ เครื่องใช้ ป้ายประชาสัมพันธ์ขั้นตอนการบริการ เพื่ออำนวยความสะดวกแก่ประชาชนอย่างเพียงพอ อยู่ในระดับดีที่สุด ($\bar{X} = 3.29, S.D. = 0.57$) และจำนวนเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีจำนวนเพียงพอ สำหรับผู้มารับบริการ อยู่ในระดับดี ($\bar{X} = 3.25, S.D. = 0.55$) เป็นอันดับสุดท้าย

ตารางที่ 4 จำนวนร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของการศึกษาความคิดเห็นของ ประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการของ เทศบาลตำบลคลองใหญ่ อำเภอกลองใหญ่ จังหวัดตราด ด้านความน่าเชื่อถือไว้วางใจในการบริการ

ด้านความน่าเชื่อถือไว้วางใจในการ บริการ	จำนวนและร้อยละของระดับความพึงพอใจ						แปล ความ	อันดับ
	เห็นด้วย มากที่สุด	เห็นด้วย มาก	เห็นด้วย น้อย	เห็นด้วย น้อยที่สุด	$\bar{X}$	S.D.		
1. เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานให้ คำแนะนำ ชี้แจงเกี่ยวกับขั้นตอน การปฏิบัติงานแก่ท่านเป็นอย่างดี	128 (37.87)	186 (55.03)	24 (7.10)	-	3.30	0.59	ดีที่สุด	4
2. การจัดเตรียมเอกสารและแบบ พิมพ์ต่างๆ ของเจ้าหน้าที่ไม่เกิด ปัญหาในด้านการปฏิบัติ	129 (38.17)	188 (55.62)	21 (6.21)	-	3.31	0.58	ดีที่สุด	3
3. ให้ความสำคัญของแต่ละปัญหา ของผู้รับบริการ (เรียงตามลำดับ ความสำคัญก่อนหลัง)	146 (43.20)	181 (53.55)	10 (2.96)	1 (0.30)	3.39	0.56	ดีที่สุด	2
4. การปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ได้ ปฏิบัติตามระเบียบกฎหมาย ทำให้ การบริการเป็นไปอย่างรวดเร็ว ถูกต้อง สม่าเสมอ	162 (47.93)	158 (46.75)	18 (5.33)	-	3.42	0.59	ดีที่สุด	1
ภาพรวมด้านความน่าเชื่อถือไว้วางใจในการบริการ					3.36	0.45	ดีที่สุด	

จากตารางที่ 4 จำนวนร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของการศึกษา
ความคิดเห็นของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการของ เทศบาลตำบลคลองใหญ่ อำเภอกลอง
ใหญ่ จังหวัดตราด ด้านความน่าเชื่อถือไว้วางใจในการบริการ พบว่า กลุ่มตัวอย่างจำนวนร้อยละ
ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของการศึกษาความคิดเห็นของประชาชนต่อคุณภาพการ
ให้บริการของ เทศบาลตำบลคลองใหญ่ อำเภอกลองใหญ่ จังหวัดตราด ด้านความน่าเชื่อถือ
ไว้วางใจในการบริการอยู่ในระดับดีที่สุด ($\bar{X} = 3.36, S.D. = 0.45$) เมื่อพิจารณาในรายละเอียด สรุป
ได้ดังนี้

ประชาชนในเขตเทศบาลตำบลคลองใหญ่ อำเภอคลองใหญ่ จังหวัดตราดมีความคิดเห็นในเรื่องการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ได้ปฏิบัติตามระเบียบกฎหมาย ทำให้การบริการเป็นไปอย่างรวดเร็ว ถูกต้อง สม่าเสมอ อยู่ในระดับดีที่สุด ($\bar{X} = 3.42, S.D. = 0.59$) เป็นอันดับแรก รองลงมาคือให้ความสำคัญของแต่ละปัญหาของผู้รับบริการ (เรียงตามลำดับความสำคัญก่อนหลัง) อยู่ในระดับดีที่สุด ($\bar{X} = 3.39, S.D. = 0.56$) การจัดเตรียมเอกสารและแบบพิมพ์ต่าง ๆ ของเจ้าหน้าที่ ไม่เกิดปัญหาในด้านการปฏิบัติ อยู่ในระดับดีที่สุด ($\bar{X} = 3.31, S.D. = 0.58$) และเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานให้คำแนะนำ ชี้แจงเกี่ยวกับขั้นตอนการปฏิบัติงานแก่ท่านเป็นอย่างดี อยู่ในระดับดีที่สุด ($\bar{X} = 3.30, S.D. = 0.59$) เป็นอันดับสุดท้าย

ตารางที่ 5 จำนวนร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของการศึกษาความคิดเห็นของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการของ เทศบาลตำบลคลองใหญ่ อำเภอคลองใหญ่ จังหวัดตราด ด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ

ด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ	จำนวนและร้อยละของระดับความพึงพอใจ				$\bar{X}$	S.D.	แปลความ	อันดับ
	เห็นด้วยมากที่สุด	เห็นด้วยมาก	เห็นด้วยน้อย	เห็นด้วยน้อยที่สุด				
1. ผู้รับบริการมาติดต่องานที่เทศบาลนี้แล้ว ได้รับความสำเร็จตรงกับความต้องการในเรื่องที่มาติดต่อ	85 (25.15)	218 (64.50)	35 (10.36)	-	3.14	0.57	ดี	4
2. งานที่ผู้รับบริการมาติดต่อรับบริการจากเจ้าหน้าที่ ทำงานได้ถูกต้องเรียบร้อย	102 (30.18)	216 (63.91)	20 (5.92)	-	3.24	0.55	ดี	3
3. เทศบาลได้มีการให้บริการที่รวดเร็ว ถับไว มีความกระตือรือร้นพร้อมให้บริการเสมอ	121 (35.80)	191 (56.51)	22 (6.51)	4 (1.18)	3.26	0.63	ดีที่สุด	2
4. เอกสารที่เทศบาลเตรียมไว้บริการ มีตัวอย่างคำแนะนำประเภทบริการอย่างชัดเจน เข้าใจได้ถูกต้องมากขึ้น	141 (41.72)	181 (53.55)	12 (3.55)	4 (1.18)	3.35	0.61	ดีที่สุด	1
ภาพรวมด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ					3.25	0.44	ดี	

จากตารางที่ 5 จำนวนร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของการศึกษาความคิดเห็นของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการของ เทศบาลตำบลคลองใหญ่ อำเภอ

คลองใหญ่ จังหวัดตราด ด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ พบว่า กลุ่มตัวอย่างจำนวนร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของการศึกษาความคิดเห็นของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการของ เทศบาลตำบลคลองใหญ่ อำเภอคลองใหญ่ จังหวัดตราด ด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ อยู่ในระดับดี ($\bar{X} = 3.25, S.D. = 0.44$) เมื่อพิจารณาในรายละเอียด สรุปได้ดังนี้

ประชาชนในเขตเทศบาลตำบลคลองใหญ่ อำเภอคลองใหญ่ จังหวัดตราดมีความคิดเห็นในเรื่องเอกสารที่เทศบาลเตรียมไว้บริการ มีตัวอย่างคำแนะนำประเภทบริการอย่างชัดเจน เข้าใจได้ถูกต้องมากขึ้น อยู่ในระดับดีที่สุด ($\bar{X} = 3.35, S.D. = 0.61$) เป็นอันดับแรก รองลงมาคือเทศบาลได้มีการให้บริการที่รวดเร็ว นับว่า มีความกระตือรือร้นพร้อมให้บริการเสมอ อยู่ในระดับดีที่สุด ($\bar{X} = 3.26, S.D. = 0.63$) งานที่ผู้รับบริการมาติดต่อรับบริการจากเจ้าหน้าที่ทำงานได้ถูกต้องเรียบร้อย อยู่ในระดับดี ($\bar{X} = 3.24, S.D. = 0.55$) และผู้รับบริการมาติดต่องานที่เทศบาลนี้แล้ว ได้รับความสำเร็จตรงกับความต้องการในเรื่องที่มาติดต่อ อยู่ในระดับดี ($\bar{X} = 3.14, S.D. = 0.57$) เป็นอันดับสุดท้าย

ตารางที่ 6 จำนวนร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของการศึกษาความคิดเห็นของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการของ เทศบาลตำบลคลองใหญ่ อำเภอคลองใหญ่ จังหวัดตราด ด้านการให้ความมั่นใจแก่ผู้รับบริการ

ด้านการให้ความมั่นใจแก่ผู้รับบริการ	จำนวนและร้อยละของระดับความพึงพอใจ						แปลความ	อันดับ
	เห็นด้วยมากที่สุด	เห็นด้วยมาก	เห็นด้วยน้อย	เห็นด้วยน้อยที่สุด	$\bar{X}$	S.D.		
1. มีการประชาสัมพันธ์ข้อมูลที่เป็นให้ท่านทราบอย่างทั่วถึง เช่น กิจกรรมที่ต้องเสียภาษี, ระยะเวลาในการเสียภาษี, บทลงโทษหรือข้อมูลทะเบียนราษฎร	85 (25.15)	207 (61.24)	42 (12.43)	4 (1.18)	3.10	0.64	ดี	4
2. มีการแจ้งเบอร์โทรศัพท์ที่สามารถติดต่อได้ตลอดเวลา เพื่อให้ผู้รับบริการเกิดข้อสงสัยได้ติดต่อสอบถาม	105 (31.07)	208 (61.54)	20 (5.92)	5 (1.48)	3.22	0.61	ดี	3
3. มีการแจ้งสถานที่และบุคคลที่สามารถร้องทุกข์หรือร้องเรียนได้ โดยมีหน่วยงานที่รับเรื่องร้องทุกข์ที่ชัดเจน	109 (32.25)	212 (62.72)	17 (5.03)	-	3.27	0.54	ดีที่สุด	2

ตารางที่ 6 (ต่อ)

ด้านการให้ความมั่นใจแก่ผู้มารับ บริการ	จำนวนและร้อยละของระดับความพึงพอใจ						แปล ความ	อันดับ
	เห็นด้วย มากที่สุด	เห็นด้วย มาก	เห็นด้วย น้อย	เห็นด้วย น้อยที่สุด	$\bar{X}$	S.D.		
4. มีการประชาสัมพันธ์ข่าวสารใน ช่องทางต่าง ๆ เช่น เสียงตามสาย, เว็บไซต์, วิทยุชุมชน ฯลฯ	133 (39.35)	192 (56.80)	13 (3.85)	-	3.35	0.55	ดีที่สุด	1
ภาพรวมด้านการให้ความมั่นใจแก่ผู้มารับบริการ					3.23	0.45	ดี	

จากตารางที่ 6 จำนวนร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของการศึกษาความคิดเห็นของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการของ เทศบาลตำบลคลองใหญ่ อำเภอกลองใหญ่ จังหวัดตราด ด้านการให้ความมั่นใจแก่ผู้มารับบริการ พบว่า กลุ่มตัวอย่างจำนวนร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของการศึกษาความคิดเห็นของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการของ เทศบาลตำบลคลองใหญ่ อำเภอกลองใหญ่ จังหวัดตราด ด้านการให้ความมั่นใจแก่ผู้มารับบริการ อยู่ในระดับดี ($\bar{X} = 3.23, S.D. = 0.45$) เมื่อพิจารณาในรายละเอียด สรุปได้ดังนี้

ประชาชนในเขตเทศบาลตำบลคลองใหญ่ อำเภอกลองใหญ่ จังหวัดตราดมีความคิดเห็นในมีการประชาสัมพันธ์ข่าวสารในช่องทางต่าง ๆ เช่น เสียงตามสาย, เว็บไซต์, วิทยุชุมชน ฯลฯ อยู่ในระดับดีที่สุด ($\bar{X} = 3.35, S.D. = 0.55$) เป็นอันดับแรก รองลงมาคือมีการแจ้งสถานที่และบุคคลที่สามารถร้องทุกข์หรือร้องเรียนได้โดยมีหน่วยงานที่รับเรื่องร้องทุกข์ที่ชัดเจน อยู่ในระดับดีที่สุด ($\bar{X} = 3.27, S.D. = 0.54$) มีการแจ้งเบอร์โทรศัพท์ที่สามารถติดต่อได้ตลอดเวลา เพื่อให้ผู้รับบริการเกิดข้อสงสัยได้ติดต่อสอบถาม อยู่ในระดับดี ($\bar{X} = 3.22, S.D. = 0.61$) และมีการประชาสัมพันธ์ข้อมูลที่เป็นให้ท่านทราบอย่างทั่วถึง เช่น กิจกรรมที่ต้องเสียภาษี, ระยะเวลาในการเสียภาษี, บทลงโทษหรือข้อมูลทะเบียนราษฎร อยู่ในระดับดี ($\bar{X} = 3.10, S.D. = 0.64$) เป็นอันดับสุดท้าย

ตารางที่ 7 จำนวนร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของการศึกษาความคิดเห็นของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการของ เทศบาลตำบลคลองใหญ่ อำเภอคลองใหญ่ จังหวัดตราด ด้านความเข้าใจและเห็นออกเห็นใจผู้รับบริการ

ด้านความเข้าใจและเห็นออกเห็นใจผู้รับบริการ	จำนวนและร้อยละของระดับความพึงพอใจ						แปลความ	อันดับ
	เห็นด้วยมากที่สุด	เห็นด้วยมาก	เห็นด้วยน้อย	เห็นด้วยน้อยที่สุด	$\bar{X}$	S.D.		
1. พนักงานเทศบาลเอาใจใส่เอื้อเฟื้อ ยิ้มแย้มแจ่มใส ทำให้อยากกลับมาติดต่ออีก	74 (21.89)	211 (62.43)	46 (13.61)	7 (2.07)	3.04	0.66	ดี	4
2. ช่วยเหลือให้ความสะดวกอย่างเต็มความสามารถ	80 (23.67)	226 (66.86)	31 (9.17)	1 (0.30)	3.13	0.56	ดี	3
3. ตั้งใจฟังประชาชนผู้มาติดต่อเมื่อมีเหตุการณ์ชี้แจงด้วยเหตุผลเสมอ	108 (31.95)	215 (63.61)	15 (4.44)	-	3.27	0.53	ดีที่สุด	1
4. พนักงานเทศบาลยอมรับคำตำหนิตติชมและสำรวมกิริยาทำทาง	113 (33.43)	204 (60.63)	20 (5.92)	1 (0.30)	3.26	0.57	ดีที่สุด	2
ภาพรวมด้านความเข้าใจและเห็นออกเห็นใจผู้รับบริการ					3.18	0.44	ดี	

จากตารางที่ 7 จำนวนร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของการศึกษาความคิดเห็นของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการของ เทศบาลตำบลคลองใหญ่ อำเภอคลองใหญ่ จังหวัดตราด ด้านความเข้าใจและเห็นออกเห็นใจผู้รับบริการ พบว่า กลุ่มตัวอย่างจำนวนร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของการศึกษาความคิดเห็นของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการของ เทศบาลตำบลคลองใหญ่ อำเภอคลองใหญ่ จังหวัดตราด ด้านความเข้าใจและเห็นออกเห็นใจผู้รับบริการ อยู่ในระดับดี ($\bar{X} = 3.18, S.D. = 0.44$) เมื่อพิจารณาในรายละเอียด สรุปได้ดังนี้

ประชาชนในเขตเทศบาลตำบลคลองใหญ่ อำเภอคลองใหญ่ จังหวัดตราดมีความคิดเห็นในเรื่องตั้งใจฟังประชาชนผู้มาติดต่อ เมื่อมีเหตุการณ์ชี้แจงด้วยเหตุผลเสมอ อยู่ในระดับดีที่สุด ($\bar{X} = 3.27, S.D. = 0.53$) เป็นอันดับแรก รองลงมาคือพนักงานเทศบาลยอมรับคำตำหนิตติชมและสำรวมกิริยาทำทาง อยู่ในระดับดีที่สุด ($\bar{X} = 3.26, S.D. = 0.57$) ช่วยเหลือให้ความสะดวกอย่างเต็มความสามารถ อยู่ในระดับดี ($\bar{X} = 3.13, S.D. = 0.56$) และพนักงานเทศบาลเอาใจใส่ เอื้อเฟื้อ ยิ้มแย้มแจ่มใส ทำให้อยากกลับมาติดต่ออีก อยู่ในระดับดี ($\bar{X} = 3.04, S.D. = 0.66$) เป็นอันดับสุดท้าย

ตารางที่ 8 ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของการศึกษาการศึกษาความคิดเห็นของประชาชน
ต่อคุณภาพการให้บริการของ เทศบาลตำบลคลองใหญ่ อำเภอคลองใหญ่ จังหวัดตราด
โดยภาพรวม

คุณภาพการให้บริการของ เทศบาลตำบลคลอง ใหญ่ อำเภอคลองใหญ่ จังหวัดตราด	$\bar{X}$	S.D.	ระดับความคิดเห็น	อันดับ
1. ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ	3.35	0.42	ดีที่สุด	2
2. ด้านความน่าเชื่อถือไว้วางใจในการบริการ	3.36	0.45	ดีที่สุด	1
3. ด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ	3.25	0.44	ดี	3
4. ด้านการให้ความมั่นใจแก่ผู้มารับบริการ	3.23	0.45	ดี	4
5. ด้านความเข้าใจและเห็นออกเห็นใจผู้รับบริการ	3.18	0.44	ดี	5
ภาพรวม	3.27	0.30	ดีที่สุด	

จากตารางที่ 8 จำนวนร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของการศึกษาความคิดเห็นของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการของ เทศบาลตำบลคลองใหญ่ อำเภอคลองใหญ่ จังหวัดตราด โดยภาพรวม พบว่า กลุ่มตัวอย่างจำนวนร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของการศึกษาความคิดเห็นของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการของ เทศบาลตำบลคลองใหญ่ อำเภอคลองใหญ่ จังหวัดตราด โดยภาพรวม อยู่ในระดับดีที่สุด ($\bar{X} = 3.27$, $S.D. = 0.30$) เมื่อพิจารณาในรายละเอียด สรุปได้ดังนี้

ประชาชนในเขตเทศบาลตำบลตำบลคลองใหญ่ อำเภอคลองใหญ่ จังหวัดตราดมีความคิดเห็นในเรื่องด้านความน่าเชื่อถือไว้วางใจในการบริการ อยู่ในระดับดีที่สุด ($\bar{X} = 3.36$, $S.D. = 0.45$) เป็นอันดับแรก รองลงมาคือด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ อยู่ในระดับดีที่สุด ($\bar{X} = 3.35$, $S.D. = 0.42$) ด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ อยู่ในระดับดี ($\bar{X} = 3.25$, $S.D. = 0.44$) ด้านการให้ความมั่นใจแก่ผู้มารับบริการ อยู่ในระดับดี ($\bar{X} = 3.23$, $S.D. = 0.45$) และด้านความเข้าใจและเห็นออกเห็นใจผู้รับบริการ อยู่ในระดับดี ($\bar{X} = 3.18$, $S.D. = 0.44$) เป็นอันดับสุดท้าย

ตอนที่ 3 ผลการทดสอบสมมติฐาน

สมมติฐานที่ 1 ประชาชนที่มีเพศต่างกัน มีความคิดเห็นของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการของ เทศบาลตำบลคลองใหญ่ อำเภอคลองใหญ่ จังหวัดตราด แตกต่างกัน

ตารางที่ 9 การเปรียบเทียบความคิดเห็นของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการของ เทศบาลตำบล คลองใหญ่ อำเภอกลองใหญ่ จังหวัดตราด จำแนกตามเพศ

เพศ	จำนวน	$\bar{X}$	S.D.	t	Sig.
ชาย	152	3.33	0.26	3.234	.001
หญิง	186	3.23	0.31		

* $p \leq .05$

จากตารางที่ 9 การเปรียบเทียบความคิดเห็นของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการของ เทศบาลตำบลคลองใหญ่ อำเภอกลองใหญ่ จังหวัดตราด จำแนกตามเพศ พบว่าค่า Sig. เท่ากับ .001 แสดงว่า ประชาชนที่มีเพศต่างกัน มีความคิดเห็นของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการของ เทศบาลตำบลคลองใหญ่ อำเภอกลองใหญ่ จังหวัดตราด แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ ระดับ .05 จึงยอมรับสมมติฐานการวิจัย

สมมติฐานที่ 2 ประชาชนที่มีอายุต่างกัน มีความคิดเห็นของประชาชนต่อคุณภาพการ ให้บริการของเทศบาลตำบลคลองใหญ่ อำเภอกลองใหญ่ จังหวัดตราด แตกต่างกัน

ตารางที่ 10 การเปรียบเทียบความคิดเห็นของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการของ เทศบาล ตำบลคลองใหญ่ อำเภอกลองใหญ่ จังหวัดตราด จำแนกตามอายุ

แหล่งความแปรปรวน	df	SS	MS	F	Sig.
ระหว่างกลุ่ม	5	0.64	0.12	1.419	.217
ภายในกลุ่ม	332	30.04	0.90		
รวม	337	30.68			

* $p \leq .05$

จากตารางที่ 10 ผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนเพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างของความคิดเห็นของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการของ เทศบาลตำบลคลองใหญ่ อำเภอกลองใหญ่ จังหวัดตราด จำแนกตามอายุ พบว่าค่า Sig. เท่ากับ .217 แสดงว่า ประชาชนที่มีอายุต่างกัน มีความแตกต่างของความคิดเห็นของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการของ เทศบาลตำบลคลองใหญ่

อำเภอคลองใหญ่ จังหวัดตราด ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 จึงปฏิเสธสมมติฐานการวิจัย

สมมติฐานที่ 3 ประชาชนที่มีระดับการศึกษาต่างกัน มีความคิดเห็นของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลคลองใหญ่ อำเภอคลองใหญ่ จังหวัดตราด แตกต่างกัน

ตารางที่ 11 การเปรียบเทียบความคิดเห็นของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการของ เทศบาลตำบลคลองใหญ่ อำเภอคลองใหญ่ จังหวัดตราด จำแนกตามระดับการศึกษา

แหล่งความแปรปรวน	<i>df</i>	<i>SS</i>	<i>MS</i>	<i>F</i>	<i>Sig.</i>
ระหว่างกลุ่ม	5	0.39	0.07	0.861	.508
ภายในกลุ่ม	332	30.29	0.09		
รวม	337	30.68			

* $p \leq .05$

จากตารางที่ 11 ผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนเพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างของความคิดเห็นของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการของ เทศบาลตำบลคลองใหญ่ อำเภอคลองใหญ่ จังหวัดตราด จำแนกตามระดับการศึกษา พบว่าค่า *Sig.* เท่ากับ .508 แสดงว่า ประชาชนที่มีระดับการศึกษาต่างกัน มีความแตกต่างของความคิดเห็นของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการของ เทศบาลตำบลคลองใหญ่ อำเภอคลองใหญ่ จังหวัดตราด ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 จึงปฏิเสธสมมติฐานการวิจัย

สมมติฐานที่ 4 ประชาชนที่มีอาชีพ มีความคิดเห็นของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลคลองใหญ่ อำเภอคลองใหญ่ จังหวัดตราด แตกต่างกัน

ตารางที่ 12 การเปรียบเทียบความคิดเห็นของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการของ เทศบาลตำบลคลองใหญ่ อำเภอคลองใหญ่ จังหวัดตราด จำแนกตามอาชีพ

แหล่งความแปรปรวน	df	SS	MS	F	Sig.
ระหว่างกลุ่ม	6	0.61	0.10	1.127	.346
ภายในกลุ่ม	331	30.07	0.09		
รวม	337	30.68			

* $p \leq .05$

จากตารางที่ 12 ผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนเพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างของความคิดเห็นของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการของ เทศบาลตำบลคลองใหญ่ อำเภอคลองใหญ่ จังหวัดตราด จำแนกตามอาชีพ พบว่าค่า Sig. เท่ากับ .346 แสดงว่า ประชาชนที่มีอาชีพต่างกัน มีความแตกต่างของความคิดเห็นของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการของ เทศบาลตำบลคลองใหญ่ อำเภอคลองใหญ่ จังหวัดตราด ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 จึงปฏิเสธสมมติฐานการวิจัย

ตารางที่ 13 สรุปผลการทดสอบสมมติฐาน

สมมติฐาน	ผลการทดสอบสมมติฐาน
1. ประชาชนที่มีเพศต่างกัน มีความคิดเห็นของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการของ เทศบาลตำบลคลองใหญ่ อำเภอคลองใหญ่ จังหวัดตราด แตกต่างกัน	ยอมรับสมมติฐาน
2. ประชาชนที่มีอายุต่างกัน มีความคิดเห็นของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการของ เทศบาลตำบลคลองใหญ่ อำเภอคลองใหญ่ จังหวัดตราด แตกต่างกัน	ปฏิเสธสมมติฐาน
3. ประชาชนที่มีระดับการศึกษาต่างกัน มีความคิดเห็นของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลคลองใหญ่ อำเภอคลองใหญ่ จังหวัดตราด แตกต่างกัน	ปฏิเสธสมมติฐาน
4. ประชาชนที่มีอาชีพ มีความคิดเห็นของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการของ เทศบาลตำบลคลองใหญ่ อำเภอคลองใหญ่ จังหวัดตราด แตกต่างกัน	ปฏิเสธสมมติฐาน