

## บทที่ 5

### สรุปผลการวิจัย อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

การวิจัยเรื่อง “ความคิดเห็นของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการของ เทศบาลตำบล คลองใหญ่ อำเภอคลองใหญ่ จังหวัดตราด” โดยการศึกษาครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อเพื่อศึกษาความคิดเห็นของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลคลองใหญ่ อำเภอคลองใหญ่ จังหวัดตราดและเพื่อเปรียบเทียบความคิดเห็นของประชาชนผู้ใช้บริการที่มีต่อการให้บริการของ เทศบาลตำบลคลองใหญ่ อำเภอคลองใหญ่ จังหวัดตราด จำแนกตามเพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ อายุระหว่าง 15 ปีขึ้นไป จำนวน 2,610 คนโดยกำหนดขนาดของกลุ่มตัวอย่างตามสูตรของทาร์ยามานะ และใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูลกับประชาชนที่เป็นกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 338 คน โดยการสุ่มตัวอย่างแบบบังเอิญ ในช่วงเดือน มีนาคม 2556-เมษายน 2556 สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลประกอบด้วย ค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน การทดสอบค่าที (t-test) และการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-way ANOVA) หากพบว่ามีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ผู้วิจัยจะทำการทดสอบหาความแตกต่างรายคู่ โดยใช้วิธีของ LSD (Least Significant Difference Test) ซึ่งสามารถสรุปผลการศึกษา อภิปรายผลและข้อเสนอแนะได้ดังนี้

#### สรุปผลการวิจัย

##### ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของประชาชนในเขตพื้นที่เทศบาลตำบลคลองใหญ่ อำเภอ คลองใหญ่ จังหวัดตราด พบว่าประชาชนผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มีอายุ 21 ปีขึ้นไป-30 ปี ส่วนใหญ่จบการศึกษาชั้นมัธยมศึกษาปีที่ 6 หรือ ปวช. และมีอาชีพลูกจ้าง/ พนักงาน บริษัท

##### ส่วนที่ 2 ระดับความคิดเห็นของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการของ เทศบาลตำบล คลองใหญ่ อำเภอคลองใหญ่ จังหวัดตราด

ผลการวิเคราะห์ระดับความคิดเห็นของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการของ เทศบาล ตำบลคลองใหญ่ อำเภอคลองใหญ่ จังหวัดตราด พบว่าประชาชนในพื้นที่ส่วนใหญ่มีความคิดเห็น ของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการของ เทศบาลตำบลคลองใหญ่ อำเภอคลองใหญ่ จังหวัด ตราด ทั้ง 5 ด้าน ในภาพรวมอยู่ในระดับดีที่สุด เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ประชาชนในพื้นที่มี

ความคิดเห็นของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการของ เทศบาลตำบลคลองใหญ่ อำเภอคลองใหญ่ จังหวัดตราด ในด้านความน่าเชื่อถือไว้วางใจในการบริการ มาเป็นอันดับแรก รองลงมาคือ ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ ด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ ด้านการให้ความมั่นใจแก่ผู้รับบริการ และด้านความเข้าใจและเห็นอกเห็นใจผู้รับบริการมีความคิดเห็นเป็นอันดับสุดท้าย โดยสามารถสรุปผลการวิจัยในแต่ละด้านได้ดังนี้

1. ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ พบว่า ประชาชนในเขตพื้นที่ที่มีความคิดเห็นอยู่ในระดับดีที่สุด โดยเรื่องเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีความรู้ความสามารถในการให้บริการ เช่น การตอบข้อสงสัย ให้คำแนะนำช่วยแก้ไขปัญหาได้ มีความคิดเห็นเป็นอันดับแรก รองลงมาคือเรื่องความเหมาะสมในการแต่งกาย บุคลิก ลักษณะท่าทาง วาจาสุภาพ ของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ เทศบาลมีการจัดเตรียมอุปกรณ์ เครื่องมือเครื่องใช้ ป้ายประชาสัมพันธ์ขั้นตอนการบริการ เพื่ออำนวยความสะดวกแก่ประชาชนอย่างเพียงพอ และจำนวนเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีจำนวนเพียงพอสำหรับผู้รับบริการเป็นอันดับสุดท้าย

2. ด้านความน่าเชื่อถือไว้วางใจในการบริการ พบว่า ประชาชนในเขตพื้นที่ที่มีความคิดเห็นอยู่ในระดับดีที่สุด โดยเรื่องการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ได้ปฏิบัติตามระเบียบกฎหมาย ทำให้การบริการเป็นไปอย่างรวดเร็ว ถูกต้อง สม่าเสมอ มีการประชาสัมพันธ์ข่าวสารในช่องทางต่าง ๆ เช่น เสียงตามสาย, เว็บไซต์, วิทยุชุมชน ฯลฯ รองลงมาคือเรื่องให้ความสำคัญของแต่ละปัญหาของผู้รับบริการ (เรียงตามลำดับความสำคัญก่อนหลัง) การจัดเตรียมเอกสารและแบบพิมพ์ต่าง ๆ ของเจ้าหน้าที่ ไม่เกิดปัญหาในด้านการปฏิบัติ และเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานให้คำแนะนำ ชี้แจงเกี่ยวกับขั้นตอนการปฏิบัติงานแก่ท่านเป็นอย่างดีเป็นอันดับสุดท้าย

3. ด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ พบว่า ประชาชนในเขตพื้นที่ที่มีความคิดเห็นอยู่ในระดับดี โดยเรื่องเอกสารที่เทศบาลเตรียมไว้บริการ มีตัวอย่างคำแนะนำประเภทบริการอย่างชัดเจน เข้าใจได้ถูกต้องมากขึ้น มีความคิดเห็นเป็นอันดับแรก รองลงมาคือเรื่องเทศบาลได้มีการให้บริการที่รวดเร็ว ฉับไว มีความกระตือรือร้นพร้อมให้บริการเสมอ งานที่ผู้รับบริการมาติดต่อรับบริการจากเจ้าหน้าที่ ทำงานได้ถูกต้องเรียบร้อย และผู้รับบริการมาติดต่องานที่เทศบาลนี้แล้ว ได้รับความสำเร็จตรงกับความต้องการในเรื่องที่มาติดต่อเป็นอันดับสุดท้าย

4. ด้านการให้ความมั่นใจแก่ผู้รับบริการ พบว่า ประชาชนในเขตพื้นที่ที่มีความคิดเห็นอยู่ในระดับดี โดยเรื่องมีการประชาสัมพันธ์ข่าวสารในช่องทางต่าง ๆ เช่น เสียงตามสาย, เว็บไซต์, วิทยุชุมชน ฯลฯ มีการประชาสัมพันธ์ข่าวสารในช่องทางต่าง ๆ เช่น เสียงตามสาย, เว็บไซต์, วิทยุชุมชน ฯลฯ มีความคิดเห็นเป็นอันดับแรก รองลงมาคือเรื่องมีการแจ้งสถานที่และบุคคลที่สามารถร้องทุกข์หรือร้องเรียนได้โดยมีหน่วยงานที่รับเรื่องร้องทุกข์ที่ชัดเจน มีการแจ้งเบอร์โทรศัพท์ที่

สามารถติดต่อได้ตลอดเวลา เพื่อให้ผู้ที่รับบริการเกิดข้อสงสัยได้ติดต่อสอบถาม และมีการประชาสัมพันธ์ข้อมูลที่เป็นให้ท่านทราบอย่างทั่วถึง เช่น กิจกรรมที่ต้องเสียภาษี, ระยะเวลาในการเสียภาษี, บทลงโทษหรือข้อมูลทะเบียนราษฎรเป็นอันดับสุดท้าย

5. ด้านความเข้าใจและเห็นออกเห็นใจผู้รับบริการ พบว่า ประชาชนในเขตพื้นที่ที่มีความคิดเห็นอยู่ในระดับดี โดยเรื่องตั้งใจฟังประชาชนผู้มาติดต่อ เมื่อมีเหตุการณ์ชี้แจงด้วยเหตุผลเสมอ มีความคิดเห็นเป็นอันดับแรก รองลงมาคือเรื่องพนักงานเทศบาลยอมรับคำดำเนินคดีและสำรวมกิริยาท่าทาง ช่วยเหลือให้ความสะดวกอย่างเต็มความสามารถ และพนักงานเทศบาลเอาใจใส่เอื้อเฟื้อ ยิ้มแย้มแจ่มใส ทำให้อยากกลับมาติดต่ออีกเป็นอันดับสุดท้าย

### ส่วนที่ 3 ผลการทดสอบสมมติฐาน

ผลการทดสอบสมมติฐานเพื่อเปรียบเทียบความคิดเห็นของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลคลองใหญ่ อำเภอคลองใหญ่ จังหวัดตราด จำแนกตามลักษณะส่วนบุคคล พบว่า ประชาชนในเขตพื้นที่ที่มีเพศต่างกันมีความคิดเห็นของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลคลองใหญ่ อำเภอคลองใหญ่ จังหวัดตราดแตกต่างกัน และประชาชนในเขตพื้นที่ที่มีอายุ ระดับการศึกษา และอาชีพต่างกัน มีความคิดเห็นของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลคลองใหญ่ อำเภอคลองใหญ่ จังหวัดตราดไม่แตกต่างกัน

### อภิปรายผล

1. ระดับความคิดเห็นของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลคลองใหญ่ อำเภอคลองใหญ่ จังหวัดตราด

ผลการศึกษาความคิดเห็นของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลคลองใหญ่ อำเภอคลองใหญ่ จังหวัดตราด พบว่า ประชาชนมีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลคลองใหญ่ อำเภอคลองใหญ่ จังหวัดตราด มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการทั้ง 5 ด้าน ในภาพรวมอยู่ในระดับดีที่สุด เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า ประชาชนมีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลคลองใหญ่ อำเภอคลองใหญ่ จังหวัดตราด ด้านความน่าเชื่อถือไว้วางใจในการบริการว่ามีผลต่อความคิดเห็นของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลคลองใหญ่ อำเภอคลองใหญ่ จังหวัดตราดในระดับดีที่สุด โดยเฉพาะเรื่องการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ได้ปฏิบัติตามระเบียบกฎหมาย ทำให้การบริการเป็นไปอย่างรวดเร็ว ถูกต้อง สม่าเสมอ รองลงมาคือด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ ด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ ด้านการให้ความมั่นใจแก่ผู้มารับบริการ และด้านความเข้าใจและเห็นออกเห็นใจผู้รับบริการเป็นอันดับสุดท้าย ซึ่งสามารถอภิปรายผลได้ดังนี้

1.1 ด้านความน่าเชื่อถือไว้วางใจ พบว่า ความคิดเห็นของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลคลองใหญ่ อำเภอคลองใหญ่ จังหวัดตราด อยู่ในระดับดีที่สุด ซึ่งสอดคล้อง คณิตา ลำราญพงษ์ (2551) ศึกษาคุณภาพการบริการข้อมูลเศรษฐกิจการค้าของสำนักงานพาณิชย์จังหวัดจันทบุรี ในภาพรวมคุณภาพการบริการข้อมูลเศรษฐกิจการค้า อยู่ในระดับดีที่สุด ทั้ง 5 ด้าน อันดับแรก ได้แก่ ด้านความเชื่อถือได้ของคุณลักษณะหรือมาตรฐานการบริการ รองลงมา ได้แก่ ด้านการเอาใจใส่ผู้รับบริการ ด้านความเชื่อมั่นไว้วางใจได้ และด้านลักษณะทางกายภาพที่สัมผัสได้ และขัดแย้ง ระวีวรรณ โกชาคม (2552) ได้ศึกษาวิจัยเรื่องความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการด้านการจัดเก็บภาษีของเทศบาลตำบลเนินสูง อำเภอท่าใหม่ จังหวัดจันทบุรี ในภาพรวมด้านต่าง ๆ พบว่า ประชาชนที่มาใช้บริการมีระดับความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการด้านการจัดเก็บภาษี ของเทศบาลตำบลเนินสูง อำเภอท่าใหม่ จังหวัดจันทบุรี ในภาพรวมอยู่ในระดับดี เมื่อพิจารณารายด้านโดยเรียงจากมากไปน้อย ดังนี้ ด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ ด้านความเชื่อถือได้ของคุณลักษณะหรือมาตรฐานการบริการ ด้านความเอาใจใส่ผู้รับบริการ ด้านความเชื่อมั่นไว้วางใจได้ ด้านลักษณะทางกายภาพที่สัมผัสได้ของปัจจัยการบริการ

1.2 ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ พบว่า ความคิดเห็นของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลคลองใหญ่ อำเภอคลองใหญ่ จังหวัดตราด อยู่ในระดับดีที่สุด ซึ่งสอดคล้อง คณิตา ลำราญพงษ์ (2551) ศึกษาคุณภาพการบริการข้อมูลเศรษฐกิจการค้าของสำนักงานพาณิชย์จังหวัดจันทบุรี ในภาพรวมคุณภาพการบริการข้อมูลเศรษฐกิจการค้า อยู่ในระดับดีที่สุด ทั้ง 5 ด้าน อันดับแรก ได้แก่ ด้านความเชื่อถือได้ของคุณลักษณะหรือมาตรฐานการบริการ รองลงมา ได้แก่ ด้านการเอาใจใส่ผู้รับบริการ ด้านความเชื่อมั่นไว้วางใจได้ และด้านลักษณะทางกายภาพที่สัมผัสได้ และขัดแย้ง ระวีวรรณ โกชาคม (2552) ได้ศึกษาวิจัยเรื่องความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการด้านการจัดเก็บภาษีของเทศบาลตำบลเนินสูง อำเภอท่าใหม่ จังหวัดจันทบุรี ในภาพรวมด้านต่าง ๆ พบว่า ประชาชนที่มาใช้บริการมีระดับความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการด้านการจัดเก็บภาษี ของเทศบาลตำบลเนินสูง อำเภอท่าใหม่ จังหวัดจันทบุรี ในภาพรวมอยู่ในระดับดี เมื่อพิจารณารายด้านโดยเรียงจากมากไปน้อย ดังนี้ ด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ ด้านความเชื่อถือได้ของคุณลักษณะหรือมาตรฐานการบริการ ด้านความเอาใจใส่ผู้รับบริการ ด้านความเชื่อมั่นไว้วางใจได้ ด้านลักษณะทางกายภาพที่สัมผัสได้ของปัจจัยการบริการ

1.3 ด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ พบว่า ความคิดเห็นของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลคลองใหญ่ อำเภอคลองใหญ่ จังหวัดตราด อยู่ในระดับดี ซึ่งสอดคล้องกับ ระวีวรรณ โกชาคม (2552) ได้ศึกษาวิจัยเรื่องความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการด้านการจัดเก็บภาษีของเทศบาลตำบลเนินสูง อำเภอท่าใหม่ จังหวัดจันทบุรี ในภาพรวม

ด้านต่าง ๆ พบว่า ประชาชนที่มาใช้บริการมีระดับความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการด้านการจัดเก็บภาษี ของเทศบาลตำบลเนินสูง อำเภอท่าใหม่ จังหวัดจันทบุรี ในภาพรวมอยู่ในระดับดี เมื่อพิจารณารายด้าน โดยเรียงจากมากไปน้อย ดังนี้ ด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ ด้านความเชื่อถือได้ของคุณลักษณะหรือมาตรฐานการบริการ ด้านความเอาใจใส่ผู้รับบริการ ด้านความเชื่อมั่นไว้วางใจได้ ด้านลักษณะทางกายภาพที่สัมผัสได้ของปัจจัยการบริการและขัดแย้ง สันติ อุดมสุข โกศล (2549, บทคัดย่อ) ศึกษาความคิดเห็นของประชาชนต่อคุณภาพการบริการของสำนักงานเขตหนองแขม กรุงเทพมหานคร ผลการศึกษาพบว่า ความคิดเห็นของประชาชนต่อคุณภาพการบริการของสำนักงานเขตหนองแขม กรุงเทพมหานคร โดยรวมอยู่ในระดับต่ำ เมื่อพิจารณาความคิดเห็นของประชาชนเป็นรายด้าน พบว่า ด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ด้านความพร้อมในการให้บริการ รองลงมาคือ ด้านความเสมอภาค และด้านการตอบสนองความพึงพอใจ โดยในด้านความพร้อมในการให้บริการ

1.4 ด้านการให้ความมั่นใจแก่ผู้รับบริการ พบว่า ความคิดเห็นของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลคลองใหญ่ อำเภอคลองใหญ่ จังหวัดตราด อยู่ในระดับดี ซึ่งสอดคล้อง ระวีวรรณ โกษาคม (2552) ได้ศึกษาวิจัยเรื่องความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการด้านการจัดเก็บภาษีของเทศบาลตำบลเนินสูง อำเภอท่าใหม่ จังหวัดจันทบุรี ในภาพรวมด้านต่าง ๆ พบว่า ประชาชนที่มาใช้บริการมีระดับความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการด้านการจัดเก็บภาษีของเทศบาลตำบลเนินสูง อำเภอท่าใหม่ จังหวัดจันทบุรี ในภาพรวมอยู่ในระดับดี เมื่อพิจารณารายด้านโดยเรียงจากมากไปน้อย ดังนี้ ด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ ด้านความเชื่อถือได้ของคุณลักษณะหรือมาตรฐานการบริการ ด้านความเอาใจใส่ผู้รับบริการ ด้านความเชื่อมั่นไว้วางใจได้ ด้านลักษณะทางกายภาพที่สัมผัสได้ของปัจจัยการบริการ และขัดแย้ง คณิตา ลำราญพงษ์ (2551) ศึกษาคุณภาพการบริการข้อมูลเศรษฐกิจการค้าของสำนักงานพาณิชย์จังหวัดจันทบุรี ในภาพรวมคุณภาพการบริการข้อมูลเศรษฐกิจการค้า อยู่ในระดับดีที่สุด ทั้ง 5 ด้าน อันดับแรก ได้แก่ ด้านความเชื่อถือได้ของคุณลักษณะหรือมาตรฐานการบริการ รองลงมาได้แก่ ด้านการเอาใจใส่ผู้รับบริการ ด้านความเชื่อมั่นไว้วางใจได้ และด้านลักษณะทางกายภาพที่สัมผัสได้

1.5 ด้านความเข้าใจและเห็นออกเห็นใจผู้รับบริการ พบว่า ความคิดเห็นของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลคลองใหญ่ อำเภอคลองใหญ่ จังหวัดตราด อยู่ในระดับดี ซึ่งสอดคล้อง ระวีวรรณ โกษาคม (2552) ได้ศึกษาวิจัยเรื่องความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการด้านการจัดเก็บภาษีของเทศบาลตำบลเนินสูง อำเภอท่าใหม่ จังหวัดจันทบุรี ในภาพรวมด้านต่าง ๆ พบว่า ประชาชนที่มาใช้บริการมีระดับความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการ

ด้านการจัดเก็บภาษี ของเทศบาลตำบลเนินสูง อำเภอท่าใหม่ จังหวัดจันทบุรี ในภาพรวมอยู่ในระดับดี เมื่อพิจารณารายด้านโดยเรียงจากมากไปน้อย ดังนี้ ด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ ด้านความเชื่อถือได้ของคุณลักษณะหรือมาตรฐานการบริการ ด้านความเอาใจใส่ผู้รับบริการ ด้านความเชื่อมั่นไว้วางใจได้ ด้านลักษณะทางกายภาพที่สัมผัสได้ของปัจจัยการบริการ และขัดแย้งคณิตา ตำราญพงษ์ (2551) ศึกษาคุณภาพการบริการข้อมูลเศรษฐกิจการค้าของสำนักงานพาณิชย์ จังหวัดจันทบุรี ในภาพรวมคุณภาพการบริการข้อมูลเศรษฐกิจการค้า อยู่ในระดับดีที่สุด ทั้ง 5 ด้านอันดับแรก ได้แก่ ด้านความเชื่อถือได้ของคุณลักษณะหรือมาตรฐานการบริการ รองลงมาได้แก่ ด้านการเอาใจใส่ผู้รับบริการ ด้านความเชื่อมั่นไว้วางใจได้ และด้านลักษณะทางกายภาพที่สัมผัสได้

2. การเปรียบเทียบความคิดเห็นของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลคลองใหญ่ อำเภอคลองใหญ่ จังหวัดตราด จำแนกตามปัจจัยพื้นฐานส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ

2.1 เพศ ผลการศึกษาคำคิดเห็นของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลคลองใหญ่ อำเภอคลองใหญ่ จังหวัดตราด พบว่า ประชาชนที่มีเพศต่างกัน มีความคิดเห็นของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการของ เทศบาลตำบลคลองใหญ่ อำเภอคลองใหญ่ จังหวัดตราด แตกต่างกัน ตามระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ซึ่งสอดคล้องกับ ปัญญา สวดเฮง (2551, บทคัดย่อ) การวิจัยเรื่องคุณภาพการให้บริการของธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) สาขา มาบตาพุด ผลการวิจัยพบว่า ปัจจุบันเกี่ยวกับ เพศ อายุ ระดับการศึกษา รายได้เฉลี่ยต่อเดือน ประเภทของการบริการ และช่วงเวลาในการใช้บริการ มีผลต่อความคาดหวังต่อคุณภาพการให้บริการของธนาคาร กรุงศรี อยุธยา จำกัด (มหาชน) สาขา มาบตาพุด แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญที่ .05 ซึ่งขัดแย้งกับ สุทธิการต์ ชูทอง (2551, บทคัดย่อ) ได้ทำการศึกษาเรื่องความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อคุณภาพ การบริการของเทศบาลตำบลบางละมุง อำเภอละมุง จังหวัดชลบุรี พบว่า ผลการเปรียบเทียบความแตกต่างของความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อคุณภาพการบริการของเทศบาลตำบลบางละมุง อำเภอละมุง จังหวัดชลบุรี พบว่าอายุ ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้ และประเภทงานที่มาติดต่อ ต่างกัน มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการบริการแตกต่างกัน และปัจจัยด้านเพศต่างกัน มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการบริการไม่ต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญ .05

2.2 อายุ ผลการศึกษาคำคิดเห็นของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลคลองใหญ่ อำเภอคลองใหญ่ จังหวัดตราด พบว่า ประชาชนที่มีอายุต่างกัน มีความคิดเห็นของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลคลองใหญ่ อำเภอคลองใหญ่ จังหวัดตราด ไม่แตกต่างกันซึ่งสอดคล้อง นิรันดร์ ปรัชญกุล (2546, บทคัดย่อ) ได้ศึกษาวิจัยความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลบ้านฉาง ผลการวิเคราะห์ความแตกต่าง

ของคุณภาพบริการพบว่ากลุ่มตัวอย่างเพศชายและเพศหญิง กลุ่มตัวอย่างที่มีอายุต่างกันและกลุ่มตัวอย่างที่มีอาชีพต่างกันมีความเห็นต่อคุณภาพการบริการทั้ง 10 ด้าน และในภาพรวมที่ไม่แตกต่างกัน ยกเว้นในประเด็นด้านความต่อเนื่อง กลุ่มตัวอย่างที่มีการศึกษาต่างกันมีความเห็นต่อคุณภาพการบริการในด้านความเสมอภาค ด้านการสนองตอบความพึงพอใจ ด้านความต่อเนื่อง ด้านคุณภาพและในภาพรวมที่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติระดับ 0.5 และขัดแย้งกับ กมล ทวีศรี (2549, บทคัดย่อ) ได้การศึกษาเรื่องความคิดเห็นของประชาชนต่อการให้บริการของสถานีตำรวจภูธรอำเภอเมืองชลบุรี จังหวัดชลบุรี รวดเร็ว ผลการเปรียบเทียบความแตกต่างของความคิดเห็นของประชาชนต่อการให้บริการของสถานีตำรวจภูธรอำเภอเมืองชลบุรี จังหวัดชลบุรี พบว่า เพศ สถานภาพสมรส และช่วงเวลาในการติดต่อกับอำเภอเมืองชลบุรีต่างก็มีความคิดเห็นต่อการให้บริการของสถานีตำรวจภูธรอำเภอเมืองชลบุรี จังหวัดชลบุรี ไม่แตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญ .05 ส่วนประชาชนที่มีอายุ การศึกษา อาชีพ รายได้ต่างกันมีความคิดเห็นต่อการให้บริการของสถานีตำรวจภูธรอำเภอเมืองชลบุรี จังหวัดชลบุรี แตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญ .05

2.3 ระดับการศึกษา ผลการศึกษาความคิดเห็นของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลคลองใหญ่ อำเภอคลองใหญ่ จังหวัดตราด พบว่า ประชาชนที่มีระดับการศึกษาต่างกัน มีความคิดเห็นของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลคลองใหญ่ อำเภอคลองใหญ่ จังหวัดตราด ไม่แตกต่างกัน ซึ่งสอดคล้องกับ ศรีรัฐ ชัชวาลปรีชา (2547) ได้ศึกษาเรื่องคุณภาพในการให้บริการของฝ่ายทะเบียนรถและฝ่ายใบอนุญาตขับรถ: ศึกษากรณีสำนักงานขนส่งจังหวัดชลบุรี ผลการทดสอบสมมติฐานข้อมูลทั่วไปของผู้มาใช้บริการ ได้แก่ เพศ อายุ การศึกษาสูงสุด อาชีพหลัก และรายได้โดยเฉลี่ยต่อเดือนต่างกันมีความคิดเห็นในการใช้บริการของสำนักงานขนส่งจังหวัดชลบุรี พบว่าไม่แตกต่างกัน และขัดแย้งกับ สุทธิการต์ ชูทอง (2551, บทคัดย่อ) ได้ทำการศึกษาเรื่องความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อคุณภาพ การบริการของเทศบาลตำบลบางละมุง อำเภอละมุง จังหวัดชลบุรี พบว่าผลการเปรียบเทียบความแตกต่างของความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อคุณภาพการบริการของเทศบาลตำบลบางละมุง อำเภอละมุง จังหวัดชลบุรี พบว่าอายุ ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้ และประเภทงานที่มติดต่อ ต่างกัน มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการบริการแตกต่างกัน และปัจจัยด้านเพศต่างกัน มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการบริการไม่ต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญ .05

2.4 อาชีพ ผลการศึกษาความคิดเห็นของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลคลองใหญ่ อำเภอคลองใหญ่ จังหวัดตราด พบว่า ประชาชนที่มีอาชีพ มีความคิดเห็นของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลคลองใหญ่ อำเภอคลองใหญ่ จังหวัดตราด ไม่แตกต่างกัน ซึ่งสอดคล้องกับ นิรันดร์ ปรัชญกุล (2547, บทคัดย่อ) ได้ศึกษาวิจัยความ

คิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลบ้านฉาง ผลการวิเคราะห์ความแตกต่างของคุณภาพบริการพบว่ากลุ่มตัวอย่างเพศชายและเพศหญิง กลุ่มตัวอย่างที่มีอายุต่างกันและกลุ่มตัวอย่างที่มีอาชีพต่างกันมีความเห็นต่อคุณภาพการบริการทั้ง 10 ด้าน และในภาพรวมที่ไม่แตกต่างกัน ยกเว้นในประเด็นด้านความต่อเนื่อง กลุ่มตัวอย่างที่มีการศึกษาต่างกันมีความเห็นต่อคุณภาพการบริการในด้านความเสมอภาค ด้านการสนองตอบความพึงพอใจ ด้านความต่อเนื่อง ด้านคุณภาพและในภาพรวมที่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติระดับ 0.5 และขัดแย้งกับกมล ทวีศรี (2549, บทคัดย่อ) ได้การศึกษาเรื่องความคิดเห็นของประชาชนต่อการให้บริการของสถานีตำรวจภูธรอำเภอเมืองชลบุรี จังหวัดชลบุรี รวดเร็ว ผลการเปรียบเทียบความแตกต่างของความคิดเห็นของประชาชนต่อการให้บริการของสถานีตำรวจภูธรอำเภอเมืองชลบุรี จังหวัดชลบุรี พบว่า เพศ สถานภาพสมรส และช่วงเวลาในการติดต่อกับอำเภอเมืองชลบุรีต่างมีความคิดเห็นต่อการให้บริการของสถานีตำรวจภูธรอำเภอเมืองชลบุรี จังหวัดชลบุรี ไม่แตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญ .05 ส่วนประชาชนที่มีอายุ การศึกษา อาชีพ รายได้ต่างกันมีความคิดเห็นต่อการให้บริการของสถานีตำรวจภูธรอำเภอเมืองชลบุรี จังหวัดชลบุรี แตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญ .05

### ข้อเสนอแนะ

จากการศึกษาความคิดเห็นของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลคลองใหญ่ อำเภอคลองใหญ่ จังหวัดตราด มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความคิดเห็นของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการของ เทศบาลตำบลคลองใหญ่ อำเภอคลองใหญ่ จังหวัดตราด และเพื่อเปรียบเทียบความคิดเห็นของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการของ เทศบาลตำบลคลองใหญ่ อำเภอคลองใหญ่ จังหวัดตราด จำแนกตาม เพศ อายุ ระดับการศึกษา และอาชีพ พบว่า ประชาชนมีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลคลองใหญ่ อำเภอคลองใหญ่ จังหวัดตราด ทั้ง 5 ด้าน ในภาพรวมอยู่ในระดับดีที่สุด ผู้วิจัยมีข้อเสนอแนะดังนี้

#### ข้อเสนอแนะเชิงนโยบาย

1. ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ หน่วยงานเทศบาลตำบลคลองใหญ่ อำเภอคลองใหญ่ จังหวัดตราด ควรมีนโยบายเพิ่มเวลาในการปฏิบัติงานในช่วงเวลาพิเศษ เช่น ในช่วงพักกลางวัน หรือวันหยุดราชการ เพื่อบริการประชาชน
2. ด้านความน่าเชื่อถือไว้วางใจในการบริการ หน่วยงานเทศบาลตำบลคลองใหญ่ อำเภอคลองใหญ่ จังหวัดตราด ควรมีนโยบายให้เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานให้คำแนะนำ ชี้แจงเกี่ยวกับขั้นตอนการปฏิบัติงาน เพื่อความสะดวกเร็ว



3. ด้านความเข้าใจและเห็นออกเห็นใจผู้รับบริการ หน่วยงานเทศบาลตำบลคลองใหญ่ อำเภอคลองใหญ่ จังหวัดตราด ควรมีนโยบายอบรมเจ้าหน้าที่เทศบาลในเรื่องเอาใจใส่ เอื้อเฟื้อ ยิ้มแย้มแจ่มใส เพื่อให้ผู้รับบริการอยากกลับมาติดต่ออีก

#### ข้อเสนอแนะเชิงวิชาการ

1. ควรทำการศึกษาวิจัยเชิงคุณภาพเพื่อเจาะลึกถึงความคิดเห็นของประชาชน ต่อคุณภาพให้บริการของ เทศบาลตำบลคลองใหญ่ อำเภอคลองใหญ่ จังหวัดตราด

2. ควรทำการศึกษาเรื่องปัจจัยที่ส่งผลต่อความเข้าใจและเห็นออกเห็นใจผู้รับบริการ ต่อคุณภาพให้บริการของ เทศบาลตำบลคลองใหญ่ อำเภอคลองใหญ่ จังหวัดตราด

#### ข้อเสนอแนะเชิงปฏิบัติการ

1. ด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการหน่วยงานเทศบาลตำบลคลองใหญ่ อำเภอคลองใหญ่ จังหวัดตราด ต้องมีและใช้เทคโนโลยี สารสนเทศอย่างเหมาะสม เพื่อประสิทธิภาพในการทำงาน

2. ด้านความเข้าใจและเห็นออกเห็นใจผู้รับบริการ หน่วยงานเทศบาลตำบลคลองใหญ่ อำเภอคลองใหญ่ จังหวัดตราด ควรมีอบรมเชิงปฏิบัติการเจ้าหน้าที่เทศบาลในเรื่องเอาใจใส่ เอื้อเฟื้อ ยิ้มแย้มแจ่มใส เพื่อให้ผู้รับบริการอยากกลับมาติดต่ออีก