

บทที่ 5

สรุป อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

การศึกษาวิจัย เรื่อง “ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลในจังหวัดสมุทรปราการ” เป็นการวิจัยเชิงสำรวจ มีสาระสำคัญสรุปได้ดังนี้

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลในจังหวัดสมุทรปราการ
2. เพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างของความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลในจังหวัดสมุทรปราการ
3. เพื่อศึกษาความคิดเห็นเพิ่มเติม และข้อเสนอแนะของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบล ในจังหวัดสมุทรปราการ

วิธีดำเนินการวิจัย

1. ประชากร

ประชากรในการวิจัยครั้งนี้ คือ ประชาชนที่มีทะเบียนบ้านอยู่ในเขตเทศบาลตำบลของจังหวัดสมุทรปราการ 13 แห่ง จำนวน 469,543 คน

2. กลุ่มตัวอย่าง

กลุ่มตัวอย่างในการวิจัย เป็นประชาชน จำนวน 400 คน ที่มีทะเบียนบ้านอยู่ในเขตเทศบาลตำบล 6 แห่ง ของจังหวัดสมุทรปราการ ซึ่งได้มาโดยการใช้ตารางของ ยามาเน่ (Yamane) ที่ความเชื่อมั่น 95 % และเป็นผู้ที่มารับบริการของเทศบาลตำบลที่เป็นกลุ่มตัวอย่างในช่วง เดือนกุมภาพันธ์ ถึงเดือน เมษายน พ.ศ. 2552

3. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เป็นแบบสอบถาม เกี่ยวกับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลในจังหวัดสมุทรปราการ ใน 5 ด้าน ได้แก่ ด้านทะเบียนราษฎร ด้านการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย ด้านการประชาสัมพันธ์ ด้านการศึกษา วัฒนธรรม ประเพณี และด้านการสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม แบบสอบถามมีค่าความเชื่อมั่น เท่ากับ 0.95

เนื้อหาแบบสอบถาม แบ่งออกเป็น 3 ตอน ประกอบด้วย

ตอนที่ 1 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับข้อมูลทั่วไปของผู้มารับบริการจากเทศบาลตำบลในจังหวัดสมุทรปราการ

ตอนที่ 2 เป็นแบบสอบถามวัดความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลในจังหวัดสมุทรปราการ ใน 5 ด้าน

ตอนที่ 3 เป็นแบบสอบถามความคิดเห็นเพิ่มเติม และข้อเสนอแนะของประชาชนเกี่ยวกับการบริการทั้ง 5 ด้านของเทศบาลตำบล

4. การเก็บรวบรวมข้อมูล

ผู้วิจัยนำหนังสือแนะนำตัวจากโครงการบัณฑิตศึกษา เพื่อไปขออนุญาตจากเทศบาลตำบล ทั้ง 6 แห่งในจังหวัดสมุทรปราการที่เป็นกลุ่มตัวอย่าง เพื่อขอเก็บข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่าง ผู้ใช้บริการของเทศบาลตำบลตามเวลาที่กำหนดไว้ โดยผู้วิจัยเก็บข้อมูลด้วยตนเองในบางส่วน และอีกบางส่วนได้ขอความร่วมมือจากเจ้าหน้าที่ของเทศบาลตำบลในจังหวัดสมุทรปราการที่เป็นกลุ่มตัวอย่าง ให้ช่วยแจกและติดตามแบบสอบถามในกรณีที่ผู้วิจัยไม่สามารถไปเก็บข้อมูลได้ด้วยตนเอง

5. การวิเคราะห์ข้อมูลและสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์

เมื่อได้แบบสอบถามกลับคืนมาแล้ว ได้ทำการคัดเลือกแบบสอบถามที่มีความสมบูรณ์ไปวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อหาคำตอบตามวัตถุประสงค์ที่ตั้งไว้ โดย

5.1. วิเคราะห์ข้อมูลส่วนตัวของผู้ตอบแบบสอบถามโดยการแจกนับความถี่ และหาค่าร้อยละ

5.2 วิเคราะห์ระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มารับบริการจากเทศบาลตำบลในจังหวัดสมุทรปราการ ทั้ง 5 ด้าน โดยการหาค่าเฉลี่ย (\bar{X}) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (SD) หลังจากนั้นแปลค่าเฉลี่ยเป็นระดับความพึงพอใจ โดยนำมาเปรียบเทียบกับเกณฑ์ที่กำหนดไว้

5.3 ทดสอบความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่างสองกลุ่ม ซึ่งจำแนกโดยตัวแปร เพศ ประสบการณ์ที่เคยได้รับบริการ ทั้ง 5 ด้าน สถานที่รับบริการ และช่วงเวลาที่ได้รับบริการ โดยใช้ค่า ที (t-test)

5.4 ทดสอบความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจของกลุ่มตัวอย่างมากกว่าสองกลุ่มซึ่งจำแนกโดยตัวแปร อายุ ระดับการศึกษา อาชีพและรายได้ โดยใช้ค่าเอฟ (F-test) และเมื่อพบความแตกต่าง จึงทำการทดสอบค่าเฉลี่ยเป็นรายคู่ โดยใช้วิธีการ LSD (Fisher's Least Significant Difference)

5.5 วิเคราะห์ข้อมูลความคิดเห็นเพิ่มเติมและข้อเสนอแนะ ซึ่งเป็นคำถามชนิดปลายเปิด โดยวิเคราะห์ข้อมูลโดยการวิเคราะห์ เนื้อหา (content analysis) ของคำตอบที่ได้จากความคิดเห็นและข้อเสนอแนะของประชาชน จากนั้นจึงจัดหมวดหมู่ของคำตอบตามประเด็นสำคัญแล้ว แยกนับความถี่และนำเสนอ แบบพรรณนาความ(description)ตามลำดับ จากความถี่มากไปหาน้อย

สรุปผลการวิจัย

จากแบบสอบถามที่แจกออกไปทั้งหมด 400 ฉบับ ได้แบบสอบถามที่มีความสมบูรณ์คืนมา 400 ฉบับ คิดเป็นร้อยละ 100 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลมีดังนี้

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของประชาชนที่มารับบริการของเทศบาลตำบลในจังหวัดสมุทรปราการ

ผู้มาใช้บริการของเทศบาลตำบลในจังหวัดสมุทรปราการ เป็นเพศหญิงมากกว่าเพศชาย โดยเป็นเพศหญิงร้อยละ 54.75 ส่วนใหญ่มีอายุ 31 – 40 ปี คิดเป็นร้อยละ 25.75 กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีการศึกษาระดับมัธยมศึกษาตอนต้น คิดเป็นร้อยละ 26.00 มีอาชีพเป็นนักเรียนหรือนักศึกษาคิดเป็นร้อยละ 18.75 รายได้ต่อเดือนอยู่ระหว่าง 5,000 – 10,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 40.25 เป็นผู้มารับบริการนานๆ ครั้ง มากกว่าผู้มารับบริการเป็นประจำเล็กน้อย คิดเป็นร้อยละ 50.50 สำหรับสถานที่รับบริการ พบว่าผู้ใช้บริการมาขอรับบริการในสำนักงานเทศบาลมากกว่า ผู้ใช้บริการเทศบาลเคลื่อนที่ คิดเป็นร้อยละ 68.30 ส่วนช่วงเวลาที่รับบริการ พบว่าเป็นเวลาราชการมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 79.00

ตอนที่ 2 ความพึงพอใจของประชาชนที่มารับบริการจากเทศบาลตำบลในจังหวัดสมุทรปราการ

1. ความพึงพอใจในภาพรวมทั้ง 5 ด้าน พบว่า ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการบริการของเทศบาลตำบลในจังหวัดสมุทรปราการ อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.78$ S.D. = .45) เมื่อแยกวิเคราะห์เป็นรายด้าน ก็พบว่า ทุกด้านมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจในระดับมาก โดยพบว่า ด้านทะเบียนราษฎร มีค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจสูงสุด ($\bar{X} = 3.85$ S.D. = .56) รองลงมาได้แก่ ด้านการศึกษา วัฒนธรรม ประเพณี ซึ่งมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.83$ S.D. = .52) สำหรับ

ด้านการสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจในระดับน้อยที่สุด ($\bar{X} = 3.68$ S.D. = .58)

2. ความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริการของเทศบาลตำบลบางเสาธงในแต่ละด้าน
ได้ข้อสรุป ดังนี้

2.1 ด้านทะเบียนราษฎร พบว่า ภาพรวม ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการบริการของเทศบาลตำบลในจังหวัดสมุทรปราการ อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.85$ SD = .56) และเมื่อแยกพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ทุกข้อต่างมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก โดย ข้อที่ 1 ได้แก่ ความเต็มใจในการให้บริการของพนักงานเทศบาลเกี่ยวกับทะเบียนราษฎร เช่น แจ่งเกิด แจ่งตาย แจ่งย้าย และการขอเลขบ้าน มีค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจสูงสุด ($\bar{X} = 4.00$ SD = .85) รองลงมาได้คือ ข้อที่ 4 ได้แก่ การจัดประชุม หรือ อบรมให้กับกลุ่มผู้นำชุมชนในพื้นที่ เพื่อสร้างความเข้าใจในงานทะเบียนราษฎร ($\bar{X} = 3.90$ SD = .89) สำหรับข้อที่ 3 ได้แก่ ความสามารถในการตรวจสอบข้อมูลในเอกสารสำเนาทะเบียนบ้าน ($\bar{X} = 3.68$ SD = .83) มีค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจน้อยที่สุดแต่ยังอยู่ในระดับมาก

2.2 ด้านการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย พบว่า ภาพรวม ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการบริการของเทศบาลตำบลในจังหวัดสมุทรปราการ อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.74$ SD = .59) และเมื่อแยกพิจารณาเป็นรายข้อ ก็พบว่า ทุกข้อมีความพึงพอใจในระดับมาก ซึ่งได้แก่ ข้อที่ 2 อุปกรณ์ในการดับเพลิงของเทศบาลมีประสิทธิภาพ มีค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจสูงสุด ($\bar{X} = 3.84$ SD = .86) รองลงมาคือ ข้อที่ 3 ได้แก่ การซักซ้อมเพื่อป้องกันเหตุไฟไหม้ และ ข้อที่ 4 ได้แก่ การเข้าเวตรวดตราเป็นประจำเพื่อป้องกันอัคคีภัย ซึ่งมีค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจน้อยที่สุด ($\bar{X} = 3.66$ SD = .85)

2.3 ด้านการประชาสัมพันธ์ พบว่า ภาพรวมประชาชนมีความพึงพอใจต่อการบริการของเทศบาลตำบลในจังหวัดสมุทรปราการ อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.83$ SD = .56) และเมื่อแยกเป็นรายข้อ ก็พบว่ามีความพึงพอใจอยู่ที่ระดับมากทุกข้อ ซึ่งพบว่า ข้อที่ 4 ได้แก่ การเปิดโอกาสให้เข้ามามีส่วนร่วมในการแสดงความคิดเห็น และรับรู้การวางแผนพัฒนาของเทศบาล มีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ระดับความพึงพอใจสูงสุด ($\bar{X} = 3.94$ SD = .80) รองลงมาคือ ข้อที่ 5 ได้แก่ การประชาสัมพันธ์เพื่อรณรงค์ให้ประชาชนมีความตื่นตัวในการพัฒนา เช่น การแก้ไขปัญหาสิ่งแวดล้อม การไปใช้สิทธิออกเสียงเลือกตั้ง ฯลฯ กับข้อที่ 1 ได้แก่ การแถลงข่าวและรายงานผลการปฏิบัติงานของเทศบาลฯ ซึ่งมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจใกล้เคียงกันตามลำดับ ($\bar{X} = 3.90$ SD = .75), ($\bar{X} = 3.85$ SD = .80) และ ข้อ 3 การประชาสัมพันธ์เคลื่อนที่ในกรณีเร่งด่วนหรือในจุดที่มีผู้อยู่อาศัยเป็นจำนวนน้อย

มีค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจมากเท่ากัน แต่ เป็นค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจน้อยที่สุด ($\bar{X} = 3.73$ SD = .85), ($\bar{X} = 3.73$ SD = .88)

2.4 ด้านการศึกษา วัฒนธรรม ประเพณี พบว่า ภาพรวม ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการบริการของเทศบาลตำบลในจังหวัดสมุทรปราการอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.83$ SD = .52) และเมื่อแยกพิจารณา เป็นรายข้อก็พบว่าทุกข้อ มีค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจมาก โดย ข้อที่ 2 ได้แก่ การจัดงานเพื่ออนุรักษ์และส่งเสริมประเพณีท้องถิ่น และการสร้างความสามัคคีในชุมชนมีค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจสูงสุด ($\bar{X} = 3.94$ SD = .84) รองลงมาได้แก่ข้อที่ 3 การติดตามการปฏิบัติงานให้เป็นไปตามโครงการพัฒนาชุมชน ด้านการศึกษา วัฒนธรรม ประเพณี และข้อที่ 5 การประเมินผลการปฏิบัติงานเมื่อโครงการต่างๆดำเนินการสำเร็จเรียบร้อยแล้ว ซึ่งมีค่าเฉลี่ยใกล้เคียงกัน ($\bar{X} = 3.83$ SD = .80), ($\bar{X} = 3.82$ SD = .78) ส่วนข้อที่ 4 การประสานสัมพันธ์การปฏิบัติงานกับหน่วยงานอื่นๆที่เข้ามาปฏิบัติงานในชุมชนในเขตเทศบาล และข้อที่ 1 ศูนย์เด็กเล็ก หรือ โรงเรียนในสังกัดเทศบาลของท่านได้รับการดูแลเอาใจใส่เป็นอย่างดี ทั้งด้านการอุปโภคและบริโภค มีค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจใกล้เคียงกัน ซึ่งเป็นค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด ($\bar{X} = 3.78$ SD = .80), ($\bar{X} = 3.77$ SD = .81)

2.5 ด้านการสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม พบว่า ภาพรวม ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการบริการของเทศบาลตำบลในจังหวัดสมุทรปราการอยู่ในระดับพึงพอใจมาก ($\bar{X} = 3.68$ SD = .58) และเมื่อแยกพิจารณาเป็นรายข้อ ก็พบว่า ทุกข้อต่างมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจในระดับมาก โดยพบว่า ข้อที่ 4 การให้บริการรักษาพยาบาลเบื้องต้นแก่ประชาชน และการป้องกันโรคระบาดที่จะเกิดขึ้นในเขตเทศบาล เช่น การฉีดวัคซีน โรคพิษสุนัขบ้า ป้องกันไข้เลือดออกใช้หมวก มีค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจสูงสุด ($\bar{X} = 3.79$ SD = .84) รองลงมาได้แก่ ข้อที่ 1 ความเพียงพอของถังขยะที่จัดวางไว้ให้บริการตามจุดต่างๆ ($\bar{X} = 3.76$ SD = .83) ส่วนข้อที่ 5 ความสามารถในการบำบัดน้ำเสีย ไม่ให้ส่งกลิ่นเหม็นรบกวน มีค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจน้อยที่สุด ($\bar{X} = 3.54$ SD = .91)

ตอนที่ 3 การเปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการบริการของเทศบาลตำบลในจังหวัดสมุทรปราการ

1. ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลในจังหวัดสมุทรปราการ ใน ด้านทะเบียนราษฎร ด้านการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย ด้านการประชาสัมพันธ์ ด้านการศึกษา วัฒนธรรม ประเพณี และด้านการสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม ตามตัวแปร เพศ ประสบการณ์ที่เคยได้รับการบริการ ใน 5 ด้าน สถานที่รับบริการ และช่วงเวลาที่ได้รับบริการ ซึ่งทดสอบความแตกต่างโดยใช้ค่า ที (t-test) ปรากฏรายละเอียดดังนี้

1.1. เพศ พบว่า ความพึงพอใจของประชาชน เพศชาย และ เพศหญิงที่มาใช้บริการของเทศบาลตำบลในจังหวัดสมุทรปราการ ทั้งภาพรวม และรายด้านไม่แตกต่างกัน

1.2 ประสบการณ์ที่เคยใช้บริการทั้ง 5 ด้าน แล้ว พบว่า ประชาชนที่มีประสบการณ์ที่เคยใช้บริการแตกต่างกัน มีความพึงพอใจในภาพรวมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านทะเบียนราษฎร ด้านการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย ด้านการประชาสัมพันธ์ และด้านการศึกษา วัฒนธรรม ประเพณี ประชาชนมีความพึงพอใจแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ส่วนด้านการสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม ประชาชนมีความพึงพอใจไม่แตกต่างกัน

1.3. สถานที่รับบริการแล้ว ความพึงพอใจของประชาชนที่มาใช้บริการของเทศบาลตำบลในจังหวัดสมุทรปราการ เมื่อจำแนกตามตัวแปร สถานที่รับบริการแล้ว พบว่า ทั้งโดยภาพรวม และรายด้าน ประชาชนมีความพึงพอใจไม่แตกต่างกัน

1.4. ช่วงเวลาที่รับบริการ พบว่าในภาพรวม ประชาชนมีความพึงพอใจแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านทะเบียนราษฎร ด้านการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย ด้านการประชาสัมพันธ์ และด้านการสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ส่วนด้านการศึกษาวัฒนธรรม ประเพณี ประชาชนมีความพึงพอใจไม่แตกต่างกัน

2. ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลในจังหวัดสมุทรปราการ ใน ด้านกลุ่มอายุ กลุ่มระดับการศึกษา กลุ่มอาชีพ และ กลุ่มรายได้ ซึ่งทดสอบความแตกต่างโดยใช้ค่า เอฟ (F-test) ปรากฏผลวิเคราะห์ดังนี้

2.1 กลุ่มอายุ พบว่า ในด้านภาพรวม และด้านการสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม ประชาชนที่มาใช้บริการของเทศบาลตำบลในจังหวัดสมุทรปราการ มีความพึงพอใจแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ส่วนด้านการศึกษา วัฒนธรรม ประเพณี ประชาชนมีความพึงพอใจแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 จึงทำการทดสอบความแตกต่างรายคู่ตามวิธีการของ LSD (Fisher's Least Significant Difference) ซึ่งปรากฏผลดังนี้

2.1.1 ด้านภาพรวม ประชาชนที่มีอายุต่ำกว่า 20 ปี กับประชาชนที่มี อายุ 21 – 30 ปี อายุ 31-40 ปี และอายุ 51-60 ปี มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลในจังหวัดสมุทรปราการ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 และประชาชนที่มีอายุมากกว่า 60 ปี กับประชาชนที่มีอายุ 21-30 ปี และ 31-40 ปี มีความพึงพอใจแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ที่ระดับ .01

2.1.2 ด้านการสาธารณสุข และสิ่งแวดล้อม พบว่า ประชาชนที่มีอายุต่ำกว่า 20 ปี กับประชาชนที่มีอายุ 21-30 ปี อายุ 31-40 ปี อายุ 41-50 ปี และ อายุ 51-60 ปี มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของเทศบาลตำบล แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 และประชาชนกลุ่มอายุ มากกว่า 60 ปี กับกลุ่มอายุ 21-30 ปี อายุ 31-40 ปี อายุ 41-50 ปี และอายุ 51-60 ปี มีความพึงพอใจ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญ ทางสถิติที่ระดับ .01

2.1.3 ด้านการศึกษา วัฒนธรรม ประเพณี พบว่า ประชาชนที่มีอายุต่ำกว่า 20 ปี กับประชาชนที่มีอายุ 21-30 ปี อายุ 31-40 ปี และอายุ 51-60 ปี มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของเทศบาลตำบล แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 และประชาชนที่มีอายุ 21-30 ปี กับประชาชนที่มีอายุมากกว่า 60 ปี มีความพึงพอใจแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

2.2 กลุ่มระดับการศึกษา พบว่า ความพึงพอใจของประชาชนที่มาใช้บริการของเทศบาลตำบล ในจังหวัดสมุทรปราการ ในภาพรวมไม่แตกต่างกัน

เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการบริการ **วัฒนธรรม ประเพณี** แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ส่วนด้านอื่นๆ ไม่พบความแตกต่าง

จึงทำการทดสอบรายคู่ตามวิธีของ LSD (Fisher's Least Significant Difference) ซึ่งปรากฏว่า ประชาชนที่มีการศึกษา ระดับประถมศึกษา ระดับมัธยมศึกษาตอนต้น และระดับมัธยมศึกษาตอนปลาย/ป.วช. มีความพึงพอใจแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 นอกจากนี้ ยังพบว่า ประชาชนที่มีการศึกษาระดับมัธยมศึกษาตอนปลาย/ป.วช. กับประชาชนที่มีการศึกษาระดับปริญญาตรีขึ้นไป มีความพึงพอใจแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

2.3 กลุ่มอาชีพ พบว่า ความพึงพอใจของประชาชนที่มาใช้บริการของเทศบาลตำบล ในจังหวัดสมุทรปราการ ทั้งในภาพรวม และรายด้าน ไม่แตกต่างกัน

2.4 กลุ่มรายได้ พบว่า โดยภาพรวม ประชาชนที่มาใช้บริการของเทศบาลตำบลในจังหวัดสมุทรปราการ มีความพึงพอใจแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการด้าน **ทะเบียนราษฎร ด้านการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย ด้านการประชาสัมพันธ์** แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 สำหรับ **ด้านการศึกษา วัฒนธรรมประเพณี** มีความพึงพอใจแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ส่วน **ด้านการสาธารณสุข และสิ่งแวดล้อม** ไม่พบความแตกต่าง

ดังนั้น จึงทำการทดสอบความแตกต่างรายคู่ ตามวิธีการของ LSD (Fisher's Least Significant Difference) ในด้านภาพรวม ด้านทะเบียนราษฎร ด้านการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย ซึ่งปรากฏผลดังนี้

2.4.1 ภาพรวม พบว่า ประชาชนที่มีรายได้ ต่ำกว่า 5,000 บาท กับประชาชนที่มีรายได้ ระหว่าง 5,001-10,000 บาท มีความพึงพอใจ แตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ประชาชนที่มีรายได้ 5,001-10,000 บาท กับประชาชนที่มีรายได้ 15,001-20,000 บาท มีความพึงพอใจ แตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ประชาชนที่มีรายได้ 10,001-15,000 บาท กับประชาชนที่มีรายได้ 15,001-20,000 บาท มีความพึงพอใจแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ประชาชนที่มีรายได้ 15,001-20,000 บาท กับประชาชนที่มีรายได้ ตั้งแต่ 25,000 บาทขึ้นไป มีความพึงพอใจ แตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

2.4.2 ด้านทะเบียนราษฎร พบว่า ประชาชนที่มีรายได้ ต่ำกว่า 5,000 บาท กับประชาชนที่มีรายได้ 5,001-10,000 บาท มีความพึงพอใจแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ประชาชนที่มีรายได้ 5,001-10,000 บาท กับประชาชนที่มีรายได้ 10,001-15,000 บาท และ 15,001-20,000 บาท มีความพึงพอใจแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 และประชาชนที่มีรายได้ 15,001-20,000 บาท กับประชาชนที่มีรายได้ตั้งแต่ 25,000 บาทขึ้นไป มีความพึงพอใจแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

2.4.3 ด้านการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย พบว่า ประชาชนที่มีรายได้ต่ำกว่า 5,001 บาท กับ ประชาชนที่มีรายได้ 20,001-25,000 บาท มีความพึงพอใจแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ส่วนประชาชนที่มีรายได้ 5,001-10,000 บาท กับประชาชนที่มีรายได้ 20,001-25,000 บาท และ 15,001-20,000บาท และ ประชาชนที่มีรายได้ 20,001-25,000 บาท มีความพึงพอใจแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ.05 ส่วนคู่อื่นๆ ไม่พบความแตกต่าง

2.4.4 ด้านการประชาสัมพันธ์ พบว่า ประชาชนที่มีรายได้ต่ำกว่า 5,000 บาท กับ ประชาชนที่มีรายได้ ระหว่าง 5,001-10,000 บาท มีความพึงพอใจแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ส่วนประชาชนที่มีรายได้ 5,001- 10,000 บาท ประชาชนที่มีรายได้ 15,001-20,000 บาท ประชาชนที่มีรายได้ 10,001 -15,000 บาท ประชาชนที่มีรายได้ 15,001-20,000 บาท และประชาชนที่มีรายได้ 15,001-20,000 บาท มีความพึงพอใจแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ส่วนคู่อื่นๆ ไม่พบความแตกต่าง

2.4.5 ด้านการศึกษา วัฒนธรรม ประเพณี พบว่า ประชาชนที่มีรายได้ต่ำกว่า 5,000 บาท กับประชาชนที่มีรายได้ 5,001-10,000 บาท มีความพึงพอใจ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 และประชาชนที่มีรายได้ 10,001-15,000 บาท กับประชาชนที่มีรายได้

15,001-20,000 บาท มีความพึงพอใจแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 นอกจากนี้ประชาชนที่มีรายได้ 25,001 บาทขึ้นไป กับประชาชนที่มีรายได้ ต่ำกว่า 5,000 บาท รายได้ 5,001-10,000 บาท รายได้ 10,001-15,000 บาท และรายได้ 15,001-20,000 บาท และรายได้ 20,001-25,000 บาท มีความพึงพอใจแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 เช่นเดียวกัน

3. สรุปความคิดเห็นและข้อเสนอแนะของผู้มารับบริการของเทศบาลตำบลในจังหวัดสมุทรปราการ เกี่ยวกับการบริการ ทั้ง 5 ด้าน พบว่า ความคิดเห็นที่มีความถี่มากที่สุดในแต่ละด้านดังต่อไปนี้

3.1 ด้านทะเบียนราษฎร ประชาชนต้องการให้เจ้าหน้าที่มาทำงานให้ตรงเวลา (n=8)

3.2 ด้านการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย ประชาชนต้องการให้มีการฝึกอบรมให้ความรู้แก่ประชาชนอยู่เสมอ (n=8)

3.3 ด้านการประชาสัมพันธ์ ประชาชนต้องการให้มีการประชาสัมพันธ์ให้เป็นระบบและกว้างกว่าที่เป็นอยู่ (n=11)

3.4 ด้านการศึกษา วัฒนธรรม ประเพณี ประชาชนมีความต้องการงบประมาณช่วยเหลือสำหรับโรงเรียนและเด็กนักเรียนที่ยากจนในเขตเทศบาล (n=8)

3.5 ด้านการสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม ประชาชนต้องการให้เพิ่มเวลาในการจัดเก็บขยะในแต่ละวันให้ถี่มากขึ้น (n=25)

อภิปรายผลการวิจัย

1. ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลในจังหวัดสมุทรปราการ **ทั้งในภาพรวมและรายด้านทั้ง 5 ด้าน** อยู่ในระดับมาก ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ พากเพียร พัทธพจนานกรณ์ (2550, หน้า 78) ที่ทำการวิจัยเรื่อง “ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านหม้อ อำเภอเมือง จังหวัดเพชรบุรี ” ซึ่งพบว่า ประชาชนในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลบ้านหม้อ อำเภอเมือง จังหวัดเพชรบุรี มีความพึงพอใจต่อการบริการอยู่ในระดับมาก นอกจากนี้ยังสอดคล้องกับงานวิจัยของ ศิริชัย อัมพวา (2542, หน้า 62) ซึ่งศึกษาวิจัยเรื่อง “ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลนุ อำเภออุทัย จังหวัดพระนครศรีอยุธยา ” พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจ อยู่ในระดับมาก ที่เป็นเช่นนี้ อาจจะเป็นเพราะความเจริญของท้องถิ่น ลักษณะการบริหารงานและการให้บริการของเจ้าหน้าที่ใกล้เคียงกัน จึงทำให้ประชาชนผู้รับบริการ มีความพึงพอใจที่สอดคล้องกัน

2. การเปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบล ในจังหวัดสมุทรปราการ ตามตัวแปร เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้ ประสบการณ์ที่เคยรับบริการ ใน 5 ด้าน สถานที่รับบริการ และ ช่วงเวลาที่รับบริการ สามารถนำผลการวิจัยมาอภิปรายได้ ดังนี้

2.1 เพศ พบว่า ประชาชนที่มี เพศ ต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการบริการของเทศบาลตำบลในจังหวัดสมุทรปราการ ไม่แตกต่างกัน ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ นิรันดร์ ปรัชกุล (2546, หน้า 33) ที่ได้ศึกษาเรื่อง “ความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลบ้านฉาง” พบว่า กลุ่มตัวอย่างที่เป็นเพศชาย และเพศหญิง มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการบริการในภาพรวม ไม่แตกต่างกัน นอกจากนี้ยังสอดคล้องกับงานวิจัยของ ไพโรจน์ หนองจันทร์ (2543, หน้า 52) ซึ่งทำการวิจัยเรื่อง “ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลเมืองปัตตานี” พบว่าประชาชนที่มีเพศต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของเทศบาลเมืองปัตตานีไม่แตกต่างกัน ที่เป็นเช่นนี้อาจเป็นเพราะทั้งเพศชายและเพศหญิง ต่างต้องการรับบริการที่ดีจากเทศบาลเช่นเดียวกัน ผลการวิจัยที่ได้ แสดงให้เห็นถึงการบริหารงานด้านการให้บริการที่เสมอภาค และเท่าเทียมกัน

2.2 อายุ พบว่า ประชาชนที่มีอายุต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลในจังหวัดสมุทรปราการแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ ทิพย์อักษร จันทร์ศิริ (อ้างถึงใน ชีระ อินทรลาวัณย์, 2547, หน้า 34) ที่ศึกษาเรื่อง “ความพึงพอใจของประชาชนต่อการรับบริการงานทะเบียนราษฎรในเทศบาลเมืองลพบุรี” ที่พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ที่เป็นเช่นนี้เพราะประชาชนกลุ่มอายุต่างๆมีความคาดหวังต่อการบริการของเทศบาลไม่เหมือนกัน อย่างไรก็ตาม ผลการวิจัยเรื่องนี้ไม่สอดคล้องกับงานวิจัยของอร่าม สัมพะวงศ์ (2541, หน้า 68-70) ที่ศึกษาเรื่อง “ความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการต่อการให้บริการของสำนักงานทะเบียนอำเภอเขมราฐ จังหวัดอุบลราชธานี” ซึ่งพบว่า ปัจจัยด้านอายุไม่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจของผู้รับบริการ ที่เป็นเช่นนี้อาจเพราะความเจริญของท้องถิ่น และการบริการด้านงานทะเบียนของอำเภอเขมราฐ จังหวัดอุบลราชธานีสามารถให้บริการด้านทะเบียนราษฎรแก่ประชาชนได้อย่างทั่วถึงและเสมอภาคกันทุกกลุ่มอายุ

2.3 ระดับการศึกษา พบว่า ประชาชนผู้รับบริการที่มีระดับการศึกษาต่างกันมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลในจังหวัดสมุทรปราการไม่แตกต่างกัน ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัย ประสิทธิ์ ชูเมือง (อ้างถึงใน คลฤทัย มานะกิติวิภาต, 2550, หน้า 30) ที่ทำการวิจัยเรื่อง “ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่วิเคราะห์งบประมาณ สำนักงานงบประมาณ” ผลการวิจัย

พบว่า ปัจจัยด้านระดับการศึกษาไม่ทำให้เกิดความแตกต่างในความพึงพอใจ ที่เป็นเช่นนี้เป็นเพราะ ประชาชนทุกระดับการศึกษา ต่างก็ต้องการบริการที่ดีจากหน่วยงานที่ให้บริการแก่ตนเอง เช่นเดียวกัน

2.4 อาชีพ พบว่า ประชาชนผู้มารับบริการที่มีอาชีพต่างกันมีความพึงพอใจต่อการ บริการของเทศบาลตำบลในจังหวัดสมุทรปราการ ไม่แตกต่างกัน ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ สันติ วัฒนา (2548, บทคัดย่อ) ที่ศึกษาเรื่อง “ความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริหารงานของ เทศบาลตำบลบางปะหัน จังหวัดพระนครศรีอยุธยา” ซึ่งพบว่า ประชาชนที่มีอาชีพต่างกัน มีความ พึงพอใจต่อการบริหารงานของเทศบาลตำบลบางปะหัน ไม่แตกต่างกัน ที่เป็นเช่นนี้เป็นเพราะประชาชน ทุกสาขาอาชีพ ต่างก็ต้องการ ได้รับการบริการที่ดีจากผู้ให้บริการเช่นเดียวกัน

2.5 รายได้ พบว่า ประชาชนผู้มารับบริการ ที่มีรายได้ต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการ บริการของเทศบาลตำบลในจังหวัดสมุทรปราการ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของทิพย์อักษร จันทร์ศิริ (อ้างถึงใน วีระ อินทรลาวัณย์, 2547, หน้า 34) ศึกษาเรื่อง “ความพึงพอใจของประชาชนต่อการรับบริการงานทะเบียนราษฎรในเทศบาลเมือง ลพบุรี” ผลการวิจัยพบว่า กลุ่มตัวอย่างที่มีรายได้ต่อเดือนต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการรับบริการ งานทะเบียนราษฎร แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ที่เป็นเช่นนี้เป็นเพราะประชาชน กลุ่มรายได้ต่างๆ อาจมีความคาดหวังต่อการบริการของเทศบาลต่างกัน และลักษณะของการบริการ บริบท และสภาพการพัฒนาพื้นที่ของเทศบาลเมืองลพบุรี และเทศบาลตำบลในจังหวัด สมุทรปราการ ที่เป็นกลุ่มตัวอย่างอาจมีความใกล้เคียงกัน

2.6 ประสบการณ์ที่เคยใช้บริการทั้ง 5 ด้าน พบว่า ประชาชน ที่มีประสบการณ์เคยใช้ บริการ ต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการบริการของเทศบาลตำบลในจังหวัดสมุทรปราการ แตกต่าง กันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของทิพย์อักษร จันทร์ศิริ (อ้างถึง ใน วีระ อินทรลาวัณย์, 2547, หน้า 34) ที่ศึกษาเรื่อง “ความพึงพอใจของประชาชนต่อการรับบริการ งานทะเบียนราษฎรในเทศบาลเมืองลพบุรี” ผลการวิจัยพบว่า กลุ่มตัวอย่างที่มีปัจจัยด้านสังคม ได้แก่ ประสบการณ์ในการมารับบริการแตกต่างกัน มีความพึงพอใจแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญ ทางสถิติ ที่ระดับ .05 ที่เป็นเช่นนี้อาจเป็นเพราะประสบการณ์ที่เคยได้รับบริการที่ดี ย่อมสร้างความ พึงพอใจให้กับผู้รับบริการ ส่วนประสบการณ์ที่ไม่ดีก็จะสร้างความไม่พึงพอใจให้กับผู้รับบริการ เช่นกัน

2.7 สถานที่รับบริการ พบว่า ประชาชนที่มาใช้บริการของเทศบาลตำบลในจังหวัด สมุทรปราการ ในสถานที่รับบริการต่างกัน มีความพึงพอใจทั้งโดยภาพรวมและรายด้านไม่แตกต่าง กัน ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ อัจฉนา โทบุญ (อ้างถึงใน พากเพียร พัชรพจนานกรณ, 2550, หน้า

28) ทำการศึกษาเรื่อง “ความพึงพอใจของผู้มารับบริการงานทะเบียนราษฎร สำนักทะเบียนอำเภอเมืองมหาสารคาม จังหวัดมหาสารคาม โดยศึกษาจากผู้มาขอรับบริการงานทะเบียนราษฎรที่สำนักทะเบียน อำเภอเมืองมหาสารคาม และหน่วยงานอำเภอเคลื่อนที่ ผลการวิจัย พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก และไม่แตกต่างกัน ที่เป็นเช่นนี้อาจเป็นเพราะสภาพโครงสร้างอาคาร การตกแต่ง สิ่งแวดล้อม อีกทั้งความเจริญของพื้นที่และสิ่งอำนวยความสะดวกในการบริการนอกสถานที่ของเทศบาลตำบลในจังหวัดสมุทรปราการ และอำเภอเมืองมหาสารคาม ไม่แตกต่างกัน

2.8 ช่วงเวลาที่รับบริการ พบว่า ในภาพรวม ประชาชนที่มารับบริการของเทศบาลตำบลในจังหวัดสมุทรปราการ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ.01 ซึ่งต่างจากงานวิจัยของ เรืองบุญ สิทธิรังศรี (อ้างถึง พากเพียร พัทธพจนานกรณ, 2550, หน้า 28) ทำการศึกษาเรื่อง “ความพึงพอใจของผู้มารับบริการงานบัตรประจำตัวประชาชน อำเภอเมืองมหาสารคาม” โดยศึกษาจากผู้มาขอรับบัตรประจำตัวประชาชนในที่ทำการปกครองอำเภอเมืองมหาสารคาม ในวัน เวลาราชการ ซึ่งพบว่า ในภาพรวม มีความพึงพอใจไม่แตกต่างกัน ที่เป็นเช่นนี้อาจเป็นเพราะผู้รับบริการของเทศบาลตำบลในจังหวัดสมุทรปราการ มีอาชีพทางด้านอุตสาหกรรมและรับจ้างมากกว่าในเขตเทศบาลเมืองมหาสารคาม ดังนั้น ในช่วงเวลาบริการที่ประชาชนสะดวกโดยเฉพาะหลังเวลาเลิกงานแล้ว (มีผู้เสนอความคิดเห็น) จึงเป็นช่วงเวลาที่สอดคล้องกับความต้องการของประชาชนมากกว่า

ข้อเสนอแนะ

1. ข้อเสนอแนะสำหรับบุคลากรของเทศบาลตำบลในจังหวัดสมุทรปราการ

1.1 บุคลากร หรือ ผู้มีอำนาจในการบริหารจัดการของเทศบาล ควรใช้หลักการบริหารจัดการที่ดี และให้ความสำคัญต่อข้อคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะของประชาชน โดยเฉพาะข้อเสนอแนะที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของหน่วยงานของเทศบาล ควรจะนำมาปรับปรุงและแก้ไขให้มีประสิทธิภาพสูงขึ้น แม้ว่าจะเป็นเพียงจุดบริการขนาดเล็ก แต่ก็มีความหมายต่อภาพลักษณ์ของเทศบาล และความศรัทธาของประชาชน

1.2 ควรพิจารณาเพิ่มประสิทธิภาพการบริหารและการบริการด้านสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม ซึ่งเป็นด้านที่ประชาชนมีความพึงพอใจน้อยที่สุด โดยผู้บริหารจะต้องมีการปรับปรุงและแก้ไขการบริการเกี่ยวกับการกำจัดขยะให้ดียิ่งขึ้น เพื่อมิให้เกิดการสะสมของปัญหา จนกลายเป็นมลภาวะเป็นพิษ และทำลายสิ่งแวดล้อม อันจะส่งผลให้เกิดโรคร้ายแก่ประชาชน

1.3 เนื่องจากจังหวัดสมุทรปราการเป็นจังหวัดที่มีประชากรหนาแน่น จึงต้องมีหน่วยงานของทางราชการให้การบริการได้อย่างสะดวกและรวดเร็ว ดังนั้นเทศบาลตำบลซึ่งเป็นหน่วยงานราชการที่ให้บริการในระดับท้องถิ่น รวมทั้งมีความใกล้ชิดกับประชาชนมากที่สุด จึงต้องสนองความต้องการของประชาชนให้ได้มากที่สุด นั่นคือ การให้การบริการที่ดี แก่ประชาชนอย่างทั่วถึง ทั้งทางตรงและทางอ้อม เพื่อประโยชน์ต่อประชาชนและประเทศชาติโดยรวม

2. ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

ผลการวิจัยที่ได้นี้ อาจเป็นแนวทางสำหรับผู้ที่ต้องการศึกษาหรือทำวิจัยในครั้งต่อไปได้ ดังนี้

2.1 ควรทำการศึกษาวิจัยเกี่ยวกับเรื่องความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของ เทศบาลเมือง และเทศบาลนคร ในจังหวัดสมุทรปราการ หรือศึกษาเปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลทั้ง 3 ระดับ คือ เทศบาลตำบล เทศบาลเมือง และเทศบาลนคร

2.2 ควรศึกษาเปรียบเทียบประสิทธิภาพในการดำเนินงานของเทศบาลตำบล เทศบาลเมือง และเทศบาลนคร ในจังหวัดสมุทรปราการ เพื่อประเมินความมีประสิทธิภาพของเทศบาลทุกระดับในการรองรับการกระจายอำนาจสู่ท้องถิ่นอย่างสมบูรณ์ในอนาคต

2.3 ควรศึกษาเปรียบเทียบปัญหา และอุปสรรคในการดำเนินงานของเทศบาลในจังหวัดสมุทรปราการ กับจังหวัดอื่นๆ