

## บทที่ 4

### ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

ผลจากการรวบรวมการวิจัย เรื่อง “ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลในจังหวัดสมุทรปราการ” ผู้วิจัยสามารถรวบรวมข้อมูลจากแบบสอบถามได้ครบ 400 ฉบับ ตามที่กำหนดกลุ่มตัวอย่างไว้ จากนั้นนำแบบสอบถามมาตรวจสอบความถูกต้องครบถ้วนของข้อมูล ซึ่งปรากฏว่า มีความสมบูรณ์ทั้งหมด ผู้วิจัยจึงทำการบันทึกข้อมูล และได้ดำเนินการวิเคราะห์ โดยกำหนดสัญลักษณ์ต่างๆ ที่ใช้แทนความหมายของข้อมูลดังนี้

n	แทน	จำนวนคนในกลุ่มตัวอย่าง
$\bar{X}$	แทน	ค่าคะแนนเฉลี่ย (Mean)
SD	แทน	ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)
t	แทน	ค่าสถิติที่ใช้พิจารณา t-distribution
f	แทน	ค่าสถิติที่ใช้พิจารณา f-distribution
df	แทน	ระดับชั้นของความเป็นอิสระ Degree of freedom
SS	แทน	ผลรวมของคะแนนค่าความเบี่ยงเบนยกกำลังสอง (Sum of Squares)
MS	แทน	ค่าเฉลี่ยผลรวมของคะแนนค่าความเบี่ยงเบนยกกำลังสอง (Mean of Squares)
Sig.	แทน	ความน่าจะเป็นที่สถิติที่ใช้ทดสอบจะตกอยู่ในช่วงปฏิเสธสมมติฐาน
*	แทน	มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05
**	แทน	มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01
MD	แทน	ค่าความแตกต่างของค่าเฉลี่ย (Mean Difference)
SE	แทน	ค่าความคลาดเคลื่อนมาตรฐานในการวัด (Standard Error)

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล สามารถนำเสนอได้ ดังต่อไปนี้

### ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล ปรากฏรายละเอียด ดังตารางที่ 4.1- 4.2

ตารางที่ 4.1 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามเพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้

ข้อมูลทั่วไป	จำนวน (คน)	ร้อยละ
<b>เพศ</b>		
เพศชาย	181	45.25
เพศหญิง	219	54.75
<b>รวม</b>	<b>400</b>	<b>100.0</b>
<b>อายุ</b>		
ต่ำกว่า 20 ปี	52	13.00
21 – 30 ปี	90	22.50
31 – 40 ปี	103	25.75
41 – 50 ปี	90	22.50
51 – 60 ปี	50	12.50
มากกว่า 60 ปี	15	3.75
<b>รวม</b>	<b>400</b>	<b>100.0</b>
<b>ระดับการศึกษา</b>		
ต่ำกว่าประถมศึกษา	19	4.75
ประถมศึกษาปีที่ 1-6	76	19.00
มัธยมศึกษาตอนต้น	104	26.00
มัธยมศึกษาตอนปลาย หรือ ปวช.	100	25.00
อนุปริญญา หรือ ปวส.	50	12.50
ปริญญาตรีขึ้นไป	51	12.75
<b>รวม</b>	<b>400</b>	<b>100.0</b>

ตารางที่ 4.1 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามเพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้ (ต่อ)

ข้อมูลทั่วไป	จำนวน (คน)	ร้อยละ
<b>อาชีพ</b>		
เกษตรกร	62	15.50
รับจ้างทั่วไป	61	15.25
ข้าราชการ/รัฐวิสาหกิจ	69	17.25
ค้าขาย/ธุรกิจส่วนตัว	54	13.50
พนักงานหรือลูกจ้าง	58	14.50
นักเรียนหรือนักศึกษา	75	18.75
อื่นๆ	21	5.25
<b>รวม</b>	<b>400</b>	<b>100.0</b>
<b>รายได้</b>		
ต่ำกว่า 5,000 บาท	70	17.50
5,001 -10,000 บาท	161	40.25
10,001 -15,000 บาท	89	22.25
15,001 -20,000 บาท	54	13.50
20,001 -25,000 บาท	15	3.75
25,000 บาท ขึ้นไป	11	2.75
<b>รวม</b>	<b>400</b>	<b>100.0</b>

จากตารางที่ 4.1 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิงมากกว่าเพศชาย โดยเป็นเพศหญิงร้อยละ 54.75 และ เพศชายร้อยละ 45.25 เมื่อพิจารณาคูณลักษณะด้านอายุ พบว่า ช่วงอายุที่มีมากที่สุดคือ 31 – 40 ปี คิดเป็นร้อยละ 25.75 รองลงมาได้แก่ 21 – 30 ปี และ 41 – 50 ปี ซึ่งมีจำนวนเท่ากัน คิดเป็นร้อยละ 22.50 ส่วนช่วงอายุที่มีน้อยที่สุดคือ มากกว่า 60 ปี คิดเป็นร้อยละ 3.75 สำหรับระดับการศึกษา พบว่า ส่วนใหญ่เป็นผู้ที่มีการศึกษาระดับมัธยมศึกษาตอนต้น คิดเป็นร้อยละ 26.00 รองลงมาได้แก่ การศึกษาระดับมัธยมศึกษาตอนปลาย หรือ ปวช. คิดเป็นร้อยละ 25.00 ระดับการศึกษาประถมศึกษาปีที่ 1-6 คิดเป็นร้อยละ 19.00 และที่มาใช้บริการน้อยที่สุดคือระดับการศึกษาต่ำกว่าประถมศึกษา คิดเป็นร้อยละ 4.75 เมื่อพิจารณาคูณลักษณะด้านอาชีพ พบว่า ผู้มาใช้

บริการส่วนใหญ่มีอาชีพเป็นนักเรียนหรือนักศึกษา คิดเป็นร้อยละ 18.75 รองลงมาได้แก่ อาชีพข้าราชการ/รัฐวิสาหกิจ อาชีพเกษตรกร และรับจ้างทั่วไป คิดเป็นร้อยละ 17.25 15.50 และ 15.25 ตามลำดับ และอาชีพที่มาใช้บริการน้อยที่สุดคือ อื่นๆ(แม่บ้าน,ว่างงาน) คิดเป็นร้อยละ 5.25 ส่วนด้านรายได้ พบว่า ผู้ใช้บริการมากที่สุดมีรายได้อยู่ระหว่าง 5,000 – 10,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 40.25 รองลงมาได้แก่รายได้ระหว่าง 10,001 – 15,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 22.25 และรายได้ต่ำกว่า 5,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 17.50 ส่วนผู้ที่มาใช้บริการน้อยที่สุดคือ ผู้ที่มีรายได้ตั้งแต่ 25,000 บาท ขึ้นไป คิดเป็นร้อยละ 2.75

ตารางที่ 4.2 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามประสบการณ์ที่เคยได้รับบริการใน 5 ด้าน สถานที่รับบริการ และช่วงเวลาที่รับบริการ

ข้อมูลทั่วไป	จำนวน (คน)	ร้อยละ
<b>ประสบการณ์ที่เคยได้รับบริการ ใน 5 ด้าน</b>		
เคยได้รับบริการเป็นประจำ	198	49.50
เคยได้รับบริการนานๆครั้ง	202	50.50
<b>รวม</b>	<b>400</b>	<b>100</b>
<b>สถานที่รับบริการ</b>		
ในสำนักงานเทศบาล	273	68.25
บริการเทศบาลเคลื่อนที่	127	31.75
<b>รวม</b>	<b>400</b>	<b>100</b>
<b>ช่วงเวลาที่รับบริการ</b>		
ในเวลาราชการ	316	79.00
นอกเวลาราชการ	84	21.00
<b>รวม</b>	<b>400</b>	<b>100</b>

จากตารางที่ 4.2 แสดงให้เห็นว่า จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม เมื่อจำแนกตามประสบการณ์ที่เคยได้รับบริการ ใน 5 ด้านแล้วพบว่า ส่วนใหญ่เป็นผู้ที่เคยได้รับบริการนานๆ ครั้ง มากกว่าผู้ที่เคยได้รับบริการเป็นประจำบ้างเล็กน้อย คิดเป็นร้อยละ 50.50 : 49.50 เมื่อพิจารณาถึงสถานที่รับบริการ พบว่า ผู้ใช้บริการส่วนใหญ่ มาขอรับบริการในสำนักงานเทศบาล คิดเป็นร้อยละ 68.25 ส่วนผู้ที่ขอรับบริการจากเทศบาลเคลื่อนที่ คิดเป็นร้อยละ 31.75 สำหรับช่วงเวลาที่มารับบริการ พบว่า ผู้ใช้บริการมาขอรับบริการในเวลาราชการ คิดเป็นร้อยละ 79.00 ซึ่งมากกว่าผู้ที่มาขอรับบริการนอกเวลาราชการ ซึ่งมีเพียงร้อยละ 21.00

## ตอนที่ 2 ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลในจังหวัดสมุทรปราการ

ความพึงพอใจต่อการบริการของเทศบาลตำบล ทั้ง 5 ด้าน คือ ด้านทะเบียนราษฎร ด้านการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย ด้านการประชาสัมพันธ์ ด้านการศึกษา วัฒนธรรม ประเพณี และ ด้านการสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม ปรากฏรายละเอียด ดังตารางที่ 4.3 – 4.8

ตารางที่ 4.3 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการบริการของเทศบาลตำบลในจังหวัดสมุทรปราการ โดยภาพรวม และรายด้าน

ข้อที่	การบริการของเทศบาล ทั้ง 5 ด้าน	$\bar{X}$	S.D.	ระดับ ความพึงพอใจ
1	ด้านทะเบียนราษฎร	3.85	.56	มาก
2	ด้านการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย	3.74	.59	มาก
3	ด้านการประชาสัมพันธ์	3.83	.53	มาก
4	ด้านการศึกษา วัฒนธรรม ประเพณี	3.83	.52	มาก
5	ด้านการสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม	3.68	.58	มาก
	ภาพรวม	3.78	.45	มาก

จากตารางที่ 4.3 พบว่า ในภาพรวมทั้ง 5 ด้าน ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการบริการของเทศบาลตำบลในจังหวัดสมุทรปราการ อยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 3.78$  S.D. = .45) เมื่อแยก

วิเคราะห์เป็นรายด้าน ก็พบว่า ทุกด้านมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจในระดับมาก โดยพบว่า ด้านทะเบียนราษฎร มีค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจสูงสุด ( $\bar{X} = 3.85$  S.D. = .56) รองลงมาได้แก่ ด้านการศึกษา วัฒนธรรม ประเพณี ซึ่งมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 3.83$  S.D. = .52) สำหรับด้านการสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจในระดับน้อยที่สุด ( $\bar{X} = 3.68$  S.D. = .58)

ตารางที่ 4.4 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการบริการของเทศบาลตำบล ในจังหวัดสมุทรปราการ ด้านทะเบียนราษฎร

ข้อที่	การบริการของเทศบาล ด้านทะเบียนราษฎร	$\bar{X}$	S.D.	ระดับ ความพึงพอใจ
1	ความเต็มใจในการให้บริการของพนักงานเทศบาลเกี่ยวกับทะเบียนราษฎร เช่น แจ้งเกิด แจ้งตาย แจ้งย้าย และการขอเลขบ้าน	4.00	.85	มาก
2	การสำรวจ สอบถามความต้องการ และความเดือนร้อนของประชาชนเกี่ยวกับงานทะเบียนราษฎรในเขตเทศบาล	3.87	.78	มาก
3	ความสามารถในการตรวจสอบข้อมูลบุคคลในเอกสารสำเนาทะเบียนบ้าน	3.68	.83	มาก
4	การจัดประชุม หรือ อบรมให้กับกลุ่มผู้นำชุมชนในพื้นที่ เพื่อสร้างความเข้าใจในงานทะเบียนราษฎร	3.90	.89	มาก
5	การจัดสถานที่ และเวลาที่เหมาะสมในการให้บริการ เกี่ยวกับงานทะเบียนราษฎร	3.80	.83	มาก
	<b>ภาพรวม</b>	<b>3.85</b>	<b>.56</b>	<b>มาก</b>

จากตารางที่ 4.4 พบว่า ในภาพรวมของด้านทะเบียนราษฎร ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการบริการของเทศบาลตำบล ในจังหวัดสมุทรปราการ อยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 3.85$  SD = .56) และเมื่อแยกพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ทุกข้อต่างมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก โดย ข้อที่ 1 ได้แก่ ความเต็มใจในการให้บริการของพนักงานเทศบาลเกี่ยวกับทะเบียนราษฎร เช่น แจ้งเกิด แจ้งตาย แจ้งย้าย 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 ความสามารถในการตรวจสอบข้อมูลบุคคลในเอกสารสำเนาทะเบียนบ้าน ( $\bar{X} = 3.68$  SD = .83) มีค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจน้อยที่สุดแต่ยังอยู่ในระดับมาก

ตารางที่ 4.5 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการบริการของเทศบาลตำบล ในจังหวัดสมุทรปราการ ด้านการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย

ข้อที่	การบริการของเทศบาล ด้านการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย	$\bar{X}$	S.D.	ระดับ ความพึงพอใจ
1	ความพร้อมที่จะปฏิบัติหน้าที่ของพนักงานดับเพลิง	3.71	.79	มาก
2	อุปกรณ์ในการดับเพลิงของเทศบาลมีประสิทธิภาพ	3.84	.86	มาก
3	การซักซ้อมเพื่อป้องกันเหตุไฟไหม้	3.74	.83	มาก
4	การเข้าเวรตรวจตราเป็นประจำเพื่อป้องกันอัคคีภัย	3.66	.85	มาก
5	การเผยแพร่ความรู้ในด้านการป้องกัน และบรรเทา สาธารณภัย	3.74	.87	มาก
	ภาพรวม	3.74	.59	มาก

จากตารางที่ 4.5 พบว่า ภาพรวม ในด้านการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย 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 และข้อที่ 4 ได้แก่ การเข้าเวรตรวจตราเป็นประจำเพื่อป้องกันอัคคีภัย ซึ่งมีค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจน้อยที่สุด ( $\bar{X} = 3.66$  SD = .85)

ตารางที่ 4.6 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการบริการของเทศบาลตำบลในจังหวัดสมุทรปราการ ด้านการประชาสัมพันธ์

ข้อที่	การบริการของเทศบาล ด้านการประชาสัมพันธ์	$\bar{X}$	S.D.	ระดับความ พึงพอใจ
1	การแถลงข่าวและรายงานผลการปฏิบัติงานของเทศบาลฯ	3.85	.80	มาก
2	การจัดทำเสียงตามสาย เพื่อเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารต่างๆ แก่ประชาชน	3.73	.85	มาก
3	การประชาสัมพันธ์เคลื่อนที่ในกรณีเร่งด่วนหรือในจุดที่มีผู้อยู่อาศัยเป็นจำนวนน้อย	3.73	.88	มาก
4	การเปิดโอกาสให้เข้ามามีส่วนร่วมในการแสดงความคิดเห็น และรับรู้การวางแผนพัฒนาของเทศบาล	3.94	.80	มาก
5	การประชาสัมพันธ์เพื่อรณรงค์ให้ประชาชนมีความตื่นตัวในการพัฒนา เช่น การแก้ไขปัญหาสิ่งแวดล้อม การไปใช้สิทธิออกเสียงเลือกตั้ง ฯลฯ	3.90	.75	มาก
	<b>ภาพรวม</b>	<b>3.83</b>	<b>.53</b>	<b>มาก</b>

จากตารางที่ 4.6 พบว่า ภาพรวมด้านการประชาสัมพันธ์ ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการบริการของเทศบาลตำบลในจังหวัดสมุทรปราการ อยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 3.83$  SD = .56) และเมื่อแยกเป็นรายข้อ ก็พบว่ามีความพึงพอใจอยู่ที่ระดับมากทุกข้อ ซึ่งพบว่า ข้อที่ 4 ได้แก่ การเปิดโอกาสให้เข้ามามีส่วนร่วมในการแสดงความคิดเห็น และ รับรู้การวางแผนพัฒนาของเทศบาล 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)



ตารางที่ 4.7 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการบริการของเทศบาลตำบลในจังหวัดสมุทรปราการ ด้านการศึกษา วัฒนธรรม ประเพณี

ข้อที่	การบริการของเทศบาล ด้านการศึกษา วัฒนธรรม ประเพณี	$\bar{X}$	S.D.	ระดับ ความพึงพอใจ
1	ศูนย์เด็กเล็ก หรือ โรงเรียนในสังกัดเทศบาลของท่านได้รับการดูแลเอาใจใส่เป็นอย่างดี ทั้งด้านการอุปโภคและบริโภค	3.77	.81	มาก
2	การจัดงานเพื่ออนุรักษ์และส่งเสริมประเพณีท้องถิ่น และการสร้างความสามัคคีในชุมชน	3.94	.84	มาก
3	การติดตามการปฏิบัติงานให้เป็นไปตามโครงการพัฒนาชุมชน ด้านการศึกษา วัฒนธรรม ประเพณี	3.83	.80	มาก
4	การประสานสัมพันธ์การปฏิบัติงานกับหน่วยงานอื่นๆ ที่เข้ามาปฏิบัติงานในชุมชนในเขตเทศบาล	3.78	.80	มาก
5	การประเมินผลการปฏิบัติงานเมื่อโครงการต่างๆดำเนินการสำเร็จเรียบร้อยแล้ว	3.82	.78	มาก
	<b>ภาพรวม</b>	<b>3.83</b>	<b>.52</b>	<b>มาก</b>

จากตารางที่ 4.7 พบว่า ภาพรวมด้านการศึกษา วัฒนธรรม ประเพณี ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการบริการของเทศบาลตำบลในจังหวัดสมุทรปราการอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 3.83$  SD = .52) และเมื่อแยกพิจารณา เป็นรายข้อก็พบว่าทุกข้อ มีค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจมาก โดยพบว่า ข้อที่ 2 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)

ตารางที่ 4.8 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการบริการของเทศบาลตำบลในจังหวัดสมุทรปราการ ด้านการสาธารณสุข และสิ่งแวดล้อม

ข้อที่	การบริการของเทศบาล ด้านการสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม	$\bar{X}$	S.D.	ระดับ ความพึงพอใจ
1	ความเพียงพอของถังขยะที่จัดวางไว้ให้บริการตามจุดต่างๆ	3.76	.83	มาก
2	การจัดการในเรื่องรถบริการดูแลสิ่งปฏิกูล	3.64	.88	มาก
3	การจัดการวัสดุอุปกรณ์ที่ทันสมัยมาใช้งานเก็บขยะ และรักษาความสะอาด	3.68	.83	มาก
4	การให้บริการรักษาพยาบาลเบื้องต้นแก่ประชาชน และการป้องกันโรคระบาดที่จะเกิดขึ้นในเขตเทศบาล เช่น การฉีดวัคซีนโรคพิษสุนัขบ้า ป้องกันไข้เลือดออก ไขหวัดนก	3.79	.84	มาก
5	ความสามารถในการบำบัดน้ำเสีย ไม่ให้ส่งกลิ่นเหม็นรบกวน	3.54	.91	มาก
	<b>ภาพรวม</b>	<b>3.68</b>	<b>.58</b>	<b>มาก</b>

จากตารางที่ 4.8 พบว่า ภาพรวมด้านการสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการบริการของเทศบาลตำบลในจังหวัดสมุทรปราการอยู่ในระดับพึงพอใจมาก ( $\bar{X} = 3.68$   $SD = .58$ ) และเมื่อแยกพิจารณาเป็นรายข้อ ก็พบว่า ทุกข้อต่างมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจในระดับมาก โดยพบว่า ข้อที่ 4 การให้บริการรักษาพยาบาลเบื้องต้นแก่ประชาชน และการป้องกันโรคระบาดที่จะเกิดขึ้นในเขตเทศบาล เช่น การฉีดวัคซีนโรคพิษสุนัขบ้า ป้องกันไข้เลือดออก ไขหวัดนก 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 การเปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการบริการของเทศบาล ตำบลในจังหวัดสมุทรปราการ

ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการบริการของเทศบาลตำบลในจังหวัดสมุทรปราการ ในด้านทะเบียนราษฎร ด้านการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย ด้านการประชาสัมพันธ์ ด้านการศึกษา วัฒนธรรม ประเพณี และด้านการสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม ตามตัวแปร เพศ ประชากรที่เคยได้รับบริการ ใน 5 ด้าน สถานที่รับบริการ และช่วงเวลาที่รับบริการ โดยใช้ค่าสถิติ t-test ปรากฏรายละเอียดดังตารางที่ 4.9-4.12

ตารางที่ 4.9 เปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการบริการของเทศบาลตำบลในจังหวัดสมุทรปราการ จำแนกตามเพศ

การบริการของเทศบาลตำบล ในจังหวัดสมุทรปราการ	เพศ n=400						t	Sig.
	ชาย (n=181)		ระดับความ พึงพอใจ	หญิง (n=219)		ระดับความ พึงพอใจ		
	$\bar{X}$	S.D.		$\bar{X}$	S.D.			
1. ด้านทะเบียนราษฎร	3.90	.55	มาก	3.81	.56	มาก	1.524	.128
2. ด้านการป้องกันและบรรเทา สาธารณภัย	3.78	.61	มาก	3.71	.57	มาก	1.160	.247
3. ด้านการประชาสัมพันธ์	3.84	.52	มาก	3.82	.53	มาก	.320	.749
4. ด้านการศึกษา วัฒนธรรม ประเพณี	3.84	.52	มาก	3.82	.52	มาก	.475	.635
5. ด้านการสาธารณสุขและ สิ่งแวดล้อม	3.71	.61	มาก	3.66	.56	มาก	.855	.393
ภาพรวม	3.81	.45	มาก	3.76	.45	มาก	1.087	.279

จากตารางที่ 4.9 ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลในจังหวัดสมุทรปราการ พบว่า ประชาชนที่มี เพศ ต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการบริการของเทศบาลตำบลในจังหวัดสมุทรปราการ ทั้งในภาพรวม และรายด้าน ไม่แตกต่างกัน

ตารางที่ 4.10 ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลในจังหวัดสมุทรปราการ จำแนกตามประสบการณ์ที่เคยใช้บริการ ทั้ง 5 ด้าน

การบริการ ของเทศบาลตำบล ในจังหวัดสมุทรปราการ	ประสบการณ์ที่เคยใช้บริการทั้ง 5 ด้าน						t	Sig.
	n=400							
	ได้รับการ ประจำ (n=198)		ระดับความ พึงพอใจ	ได้รับการ นานๆครั้ง (n=202)		ระดับความ พึงพอใจ		
	$\bar{X}$	S.D.		$\bar{X}$	S.D.			
1. ด้านทะเบียนราษฎร	3.99	.48	มาก	3.71	.59	มาก	5.156	.000**
2. ด้านการป้องกัน และ บรรเทาสาธารณภัย	3.86	.55	มาก	3.61	.60	มาก	4.301	.000**
3. ด้านการประชาสัมพันธ์	3.96	.52	มาก	3.70	.51	มาก	5.115	.000**
4. ด้านการศึกษา วัฒนธรรม ประเพณี	3.70	.52	มาก	3.73	.50	มาก	3.989	.000**
5. ด้านการสาธารณสุข และ สิ่งแวดล้อม	3.93	.59	มาก	3.64	.58	มาก	1.468	.143
<b>ภาพรวม</b>	<b>3.89</b>	<b>.43</b>	<b>มาก</b>	<b>3.68</b>	<b>.44</b>	<b>มาก</b>	<b>4.922</b>	<b>.000**</b>

\*\* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

จากตาราง 4.10 ความพึงพอใจของประชาชนที่มาใช้บริการของเทศบาลตำบลในจังหวัดสมุทรปราการ เมื่อจำแนกตามตัวแปร ประสบการณ์ที่เคยใช้บริการทั้ง 5 ด้านแล้ว พบว่า ประชาชนที่มีประสบการณ์ที่เคยใช้บริการแตกต่างกัน มีความพึงพอใจในภาพรวมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านทะเบียนราษฎร ด้านการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย ด้านการประชาสัมพันธ์ และด้านการศึกษา วัฒนธรรม ประเพณี ประชาชนมีความพึงพอใจ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ส่วนด้านการสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม ประชาชนมีความพึงพอใจไม่แตกต่างกัน

ตารางที่ 4.11 ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลในจังหวัดสมุทรปราการ จำแนกสถานที่รับบริการ

การบริการของเทศบาลตำบล ในจังหวัดสมุทรปราการ	สถานที่รับบริการ n=400						t	Sig.
	ในสำนักงาน เทศบาล (n=273)		ระดับความ พึงพอใจ	เทศบาล เคลื่อนที่ (n=127)		ระดับความ พึงพอใจ		
	$\bar{X}$	S.D.		$\bar{X}$	S.D.			
1. ด้านทะเบียนราษฎร	3.88	.52	มาก	3.84	.62	มาก	1.618	.107
2. ด้านการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย	3.74	.57	มาก	3.74	.64	มาก	.277	.782
3. ด้านการประชาสัมพันธ์	3.85	.51	มาก	3.83	.57	มาก	.952	.342
4. ด้านการศึกษา วัฒนธรรม ประเพณี	3.82	.50	มาก	3.87	.56	มาก	-.754	.451
5. ด้านการสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม	3.68	.58	มาก	3.75	.60	มาก	.063	.950
ภาพรวม	3.79	.41	มาก	3.77	.53	มาก	.536	.592

จากตาราง 4.11 ความพึงพอใจของประชาชนที่มาใช้บริการของเทศบาลตำบลในจังหวัดสมุทรปราการ เมื่อจำแนกตามตัวแปร สถานที่รับบริการแล้ว พบว่า ทั้งโดยภาพรวม และรายด้าน ประชาชนมีความพึงพอใจไม่แตกต่างกัน

ตารางที่ 4.12 ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบล ในจังหวัดสมุทรปราการ จำแนกตามช่วงเวลาที่ได้รับบริการ

การบริการ ของเทศบาลตำบล ในจังหวัดสมุทรปราการ	ช่วงเวลาที่ได้รับบริการ n=400					t	Sig.	
	ในเวลา ราชการ (n=198)		ระดับความ พึงพอใจ	นอกเวลา ราชการ (n=202)				ระดับความ พึงพอใจ
	$\bar{X}$	S.D.		$\bar{X}$	S.D.			
1. ด้านทะเบียนราษฎร	3.93	.51	มาก	3.56	.51	มาก	5.60	.000**
2. ด้านการป้องกัน และ บรรเทาสาธารณภัย	3.80	.58	มาก	3.52	.58	มาก	3.80	.000**
3. ด้านการประชาสัมพันธ์	3.89	.51	มาก	3.61	.51	มาก	4.37	.000**
4. ด้านการศึกษา วัฒนธรรม ประเพณี	3.84	.51	มาก	3.78	.51	มาก	.82	.412
5. ด้านการสาธารณสุข และ สิ่งแวดล้อม	3.74	.58	มาก	3.48	.58	มาก	3.68	.000**
<b>ภาพรวม</b>	<b>3.84</b>	<b>.42</b>	<b>มาก</b>	<b>3.59</b>	<b>.42</b>	<b>มาก</b>	<b>4.54</b>	<b>.000**</b>

\*\* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

จากตาราง 4.12 ความพึงพอใจของประชาชนที่มาใช้บริการของเทศบาลตำบลในจังหวัดสมุทรปราการ เมื่อจำแนกตามตัวแปร ช่วงเวลาที่ได้รับบริการ แล้ว พบว่าในภาพรวม ประชาชนมีความพึงพอใจแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านทะเบียนราษฎร ด้านการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย ด้านการประชาสัมพันธ์ และด้านการสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ส่วนด้านการศึกษา วัฒนธรรม ประเพณี ประชาชนมีความพึงพอใจไม่แตกต่างกัน

ตารางที่ 4.13 ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลในจังหวัดสมุทรปราการ จำแนกตาม กลุ่มอายุ

การบริการของเทศบาลตำบล ในจังหวัดสมุทรปราการ	แหล่งความ แปรปรวน	df	SS	MS	F	Sig.
1. ด้านทะเบียนราษฎร	ระหว่างกลุ่ม	5	3.190	.638	2.091	.066
	ภายในกลุ่ม	394	120.229	.305		
	รวม	399	123.419			
2. ด้านการป้องกันและบรรเทา สาธารณภัย	ระหว่างกลุ่ม	5	3.518	.704	2.041	.072
	ภายในกลุ่ม	394	135.825	.345		
	รวม	399	139.342			
3. ด้านการประชาสัมพันธ์	ระหว่างกลุ่ม	5	2.705	.541	1.969	.082
	ภายในกลุ่ม	394	108.243	.275		
	รวม	399	110.948			
4. ด้านการศึกษา วัฒนธรรม ประเพณี	ระหว่างกลุ่ม	5	3.356	.667	2.515	<b>.029*</b>
	ภายในกลุ่ม	394	104.516	.265		
	รวม	399	107.852			
5. ด้านการสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม	ระหว่างกลุ่ม	5	6.506	1.301	3.951	<b>.002**</b>
	ภายในกลุ่ม	394	129.778	.329		
	รวม	395	136.284			
ภาพรวม	ระหว่างกลุ่ม	5	3.091	.618	3.128	<b>.009**</b>
	ภายในกลุ่ม	394	77.884	.198		
	รวม	399	80.975			

\* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

\*\* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

จากตารางที่ 4.13 ความพึงพอใจของประชาชนที่มาใช้บริการของเทศบาลตำบลในจังหวัดสมุทรปราการ เมื่อพิจารณาตามตัวแปร อายุแล้ว พบว่าโดยภาพรวมประชาชนมีความพึงพอใจแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

และเมื่อจำแนกเป็นรายด้าน พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการด้านการศึกษา วัฒนธรรม ประเพณี แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ.05 ส่วนด้านการ

สาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม ประชาชนมีความพึงพอใจแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

ดังนั้น เพื่อให้ทราบความแตกต่างเป็นรายคู่ ผู้วิจัยจึงทำการทดสอบ โดยใช้วิธีการของ LSD (Fisher's Least Significant Difference) เพื่อเปรียบเทียบ ความพึงพอใจของประชาชนกลุ่มอายุต่างๆ ที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลในจังหวัดสมุทรปราการ ในภาพรวม ด้านการศึกษา วัฒนธรรม ประเพณี และด้านการสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม ซึ่งปรากฏข้อมูลดังตารางที่ 4.14, 4.15, 4.16 และ 4.17

ตารางที่ 4.14 การทดสอบค่าเฉลี่ยรายคู่ ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลในจังหวัดสมุทรปราการ ในภาพรวม เปรียบเทียบระหว่างกลุ่มอายุ

กลุ่มอายุ	ต่ำกว่า 20 ปี	21-30ปี	31-40ปี	41-50ปี	51-60ปี	มากกว่า 60ปี
ต่ำกว่า 20 ปี		.2205**	.2412**	.1392	.2144**	-4.0821E-02
21-30ปี			2.071E-02	-8.1333E-02	-9.0667E-02	-.2613**
31-40ปี				-.1020	-2.9779E-02	-.2820**
41-50ปี					7.227E-02	-.1800
51-60ปี						-.2523
มากกว่า 60ปี						

\*\* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

จากตารางที่ 4.14 ในภาพรวม 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 มีความพึงพอใจแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01



ตารางที่ 4.15 การทดสอบค่าเฉลี่ยรายคู่ ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลในจังหวัดสมุทรปราการ ในด้านการศึกษา วัฒนธรรม ประเพณี เปรียบเทียบระหว่างกลุ่มอายุ

กลุ่มอายุ	ต่ำกว่า 20 ปี	21-30ปี	31-40ปี	41-50ปี	51-60ปี	มากกว่า 60ปี
ต่ำกว่า 20 ปี		.2596*	.1962*	.1040	.2205*	-2.4872E-02
21-30ปี			-6.3344E-02	-.1556	-3.9111E-02	-.2844*
31-40ปี				-9.2211E-02	2.423E-02	-.2211
41-50ปี					.1164	-.1289
51-60ปี						-1289
มากกว่า 60ปี						

\* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตารางที่ 4.15 ประชาชนที่มีอายุต่ำกว่า 20 ปี กับประชาชนที่มีอายุ 21-30 ปี อายุ 31-40 ปี และอายุ 51- 60 ปี มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลในจังหวัดสมุทรปราการ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 และประชาชนที่มีอายุ 21-30 ปี กับประชาชนที่มีอายุมากกว่า 60 ปี มีความพึงพอใจแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ตารางที่ 4.16 การทดสอบค่าเฉลี่ยรายคู่ ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลในจังหวัดสมุทรปราการ ในด้านการสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม เปรียบเทียบระหว่างกลุ่มอายุ

กลุ่มอายุ	ต่ำกว่า 20 ปี	21-30ปี	31-40ปี	41-50ปี	51-60ปี	มากกว่า 60ปี
ต่ำกว่า 20 ปี		.2817**	.3481**	.3150**	.3342**	-6.7179E-02
21-30ปี			6.639E-02	3.33E-02	5.244E-02	-.3489**
31-40ปี				-3.3053E-02	-1.3942E-02	-.4153**
41-50ปี					1.911E-02	-.3822**
51-60ปี						-.4013**
มากกว่า 60ปี						

\*\* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

จากตารางที่ 4.16 ประชาชนที่มีอายุต่ำกว่า 20 ปี กับ ประชาชนที่มีอายุ 21 – 30 ปี อายุ 31-40 ปี อายุ 41-50 ปี และอายุ 51-60 ปี มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลในจังหวัดสมุทรปราการ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 และประชาชนกลุ่มอายุมากกว่า 60 ปี กับกลุ่มอายุ 21 – 30 ปี อายุ 31-40 ปี อายุ 41-50 ปี และอายุ 51-60 ปี มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลในจังหวัดสมุทรปราการ ในด้านสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญ ทางสถิติที่ระดับ .01

ตารางที่ 4.17 ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลในจังหวัดสมุทรปราการ โดยภาพรวม และรายด้าน เปรียบเทียบระหว่างกลุ่มระดับการศึกษา

ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการบริการของเทศบาลตำบลในจังหวัดสมุทรปราการ	แหล่งความแปรปรวน	df	SS	MS	F	sig.
ด้านทะเบียนราษฎร	ระหว่างกลุ่ม	5	1.997	.399	1.296	.265
	ภายในกลุ่ม	394	121.422	.308		
	รวม	399	123.419			
ด้านการป้องกัน และบรรเทาสาธารณภัย	ระหว่างกลุ่ม	5	1.828	.366	1.047	.389
	ภายในกลุ่ม	394	137.515	.349		
	รวม	399	139.342			
ด้านการประชาสัมพันธ์	ระหว่างกลุ่ม	5	1.503	.301	1.082	.370
	ภายในกลุ่ม	394	109.445	.278		
	รวม	399	110.948			
ด้านการศึกษา วัฒนธรรม ประเพณี	ระหว่างกลุ่ม	5	4.777	.955	3.652	<b>.003**</b>
	ภายในกลุ่ม	394	103.075	.262		
	รวม	399	107.852			
ด้านสาธารณสุข และสิ่งแวดล้อม	ระหว่างกลุ่ม	5	3.565	.713	2.117	.063
	ภายในกลุ่ม	394	132.719	.337		
	รวม	395	136.284			
ภาพรวม	ระหว่างกลุ่ม	5	1.284	.257	1.269	.276
	ภายในกลุ่ม	394	79.691	.202		
	รวม	399	80.975			

\*\* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

จากตารางที่ 4.17 ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนที่มาใช้บริการของเทศบาลตำบล ในจังหวัดสมุทรปราการ ตามตัวแปรระดับการศึกษา พบว่าประชาชนมีความพึงพอใจการให้บริการของเทศบาลตำบลในจังหวัดสมุทรปราการ ในภาพรวมไม่แตกต่างกัน

เมื่อพิจารณารายด้าน ก็พบว่า ด้านการศึกษา วัฒนธรรม ประเพณี ประชาชนมีความพึงพอใจแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ส่วนด้านอื่นๆ ไม่พบความแตกต่าง

ดังนั้น เพื่อให้ทราบความแตกต่างเป็นรายคู่ ผู้วิจัยจึงใช้วิธีการทดสอบค่าเฉลี่ยโดยวิธีการของ LSD (Fisher's Least Significant Difference) ซึ่งปรากฏตามตารางที่ 4.18

ตารางที่ 4.18 การทดสอบค่าเฉลี่ยรายคู่ ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลในจังหวัดสมุทรปราการ ในด้าน การศึกษา วัฒนธรรม ประเพณี เปรียบเทียบระหว่างกลุ่มระดับการศึกษา

กลุ่มการศึกษา	ต่ำกว่า	ประถมศึกษา	มัธยมศึกษาตอนต้น	มัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช.	อนุปริญญา/ป.วส.	ปริญญาตรีขึ้นไป
ต่ำกว่าประถมฯ		-.2184	-1.3259E-02	5.589E-02	-.1101	-.2107
ประถมศึกษา			.2052**	.2743**	.1083	7.688E-03
มัธยมต้น				6.915E-02	-.9.6846E-02	-.1975
มัธยมฯปลาย/ปวช.					-.1660	-.2666**
อนุปริญญา/ป.วส.						-.1006
ปริญญาตรีขึ้นไป						

\*\* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

จากตารางที่ 4.18 ประชาชนที่มีการศึกษา ระดับประถมศึกษา ระดับมัธยมศึกษาตอนต้น และระดับมัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช. มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของเทศบาลตำบล ในจังหวัดสมุทรปราการ ในด้านการศึกษา วัฒนธรรม ประเพณี แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 นอกจากนี้ยังพบว่า ประชาชนที่มีการศึกษาระดับมัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช. กับประชาชนที่มีการศึกษาระดับปริญญาตรีขึ้นไป มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของเทศบาลตำบล ในจังหวัดสมุทรปราการ ที่ระดับ .01 ส่วนคู่อื่นๆ ไม่พบความแตกต่าง

ตารางที่ 4.19 ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาล ตำบลในจังหวัดสมุทรปราการ โดยภาพรวม และรายด้าน เปรียบเทียบระหว่าง กลุ่มอาชีพ

ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการบริการของเทศบาล ตำบลในจังหวัดสมุทรปราการ	แหล่งความแปรปรวน	df	SS	MS	F	Sig.
ด้านทะเบียนราษฎร	ระหว่างกลุ่ม	6	2.287	.381	1.236	.287
	ภายในกลุ่ม	393	121.133	.308		
	รวม	399	123.419			
ด้านการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย	ระหว่างกลุ่ม	6	2.874	.479	1.380	.222
	ภายในกลุ่ม	393	136.468	.347		
	รวม	399	139.342			
ด้านการประชาสัมพันธ์	ระหว่างกลุ่ม	6	1.647	.274	.987	.434
	ภายในกลุ่ม	393	109.301	.278		
	รวม	399	110.948			
ด้านการศึกษา วัฒนธรรม ประเพณี	ระหว่างกลุ่ม	6	1.555	.259	.958	.453
	ภายในกลุ่ม	393	106.297	.270		
	รวม	399	107.852			
ด้านการสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม	ระหว่างกลุ่ม	6	1.884	.314	.918	.482
	ภายในกลุ่ม	393	134.401	.342		
	รวม	395	136.284			
ภาพรวม	ระหว่างกลุ่ม	6	1.157	.193	.950	.459
	ภายในกลุ่ม	393	79.818	.203		
	รวม	399	80.975			

จากตารางที่ 4.19 ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนที่มาใช้บริการของเทศบาลตำบลในจังหวัดสมุทรปราการ ตามตัวแปรอาชีพ พบว่า ความพึงพอใจของประชาชนทั้งภาพรวม และรายด้าน ไม่แตกต่างกัน

ตารางที่ 4.20 ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการบริการของเทศบาลตำบลในจังหวัดสมุทรปราการ โดยภาพรวม และรายด้าน เปรียบเทียบระหว่าง กลุ่มรายได้

ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการบริการของเทศบาลตำบลในจังหวัดสมุทรปราการ	แหล่งความแปรปรวน	df	SS	MS	F	Sig.
ด้านทะเบียนราษฎร	ระหว่างกลุ่ม	5	4.428	.886	2.933	<b>.013*</b>
	ภายในกลุ่ม	394	118.991	.302		
	รวม	399	123.419			
ด้านการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย	ระหว่างกลุ่ม	5	4.701	.940	2.752	<b>.019*</b>
	ภายในกลุ่ม	394	134.641	.342		
	รวม	399	139.342			
ด้านการประชาสัมพันธ์	ระหว่างกลุ่ม	5	3.353	.671	2.456	<b>.033*</b>
	ภายในกลุ่ม	394	107.595	.273		
	รวม	399	110.948			
ด้านการศึกษา วัฒนธรรม ประเพณี	ระหว่างกลุ่ม	5	7.020	1.404	5.487	<b>.000**</b>
	ภายในกลุ่ม	394	100.831	.256		
	รวม	399	107.852			
ด้านการสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม	ระหว่างกลุ่ม	5	3.190	.638	1.889	.095
	ภายในกลุ่ม	394	133.095	.338		
	รวม	395	136.284			
ภาพรวม	ระหว่างกลุ่ม	5	3.589	.718	3.655	<b>.003**</b>
	ภายในกลุ่ม	394	77.386	.196		
	รวม	399	80.975			

\* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

\*\* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

จากตารางที่ 4.20 ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนที่มาใช้บริการของเทศบาลตำบลในจังหวัดสมุทรปราการ ตามตัวแปรรายได้ พบว่าโดยภาพรวม มีความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า ด้านทะเบียนราษฎร ด้านการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย ด้านประชาสัมพันธ์ มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 สำหรับด้าน

การศึกษา วัฒนธรรมประเพณี มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ.01 ส่วนด้านการ  
 สาธารณสุข และสิ่งแวดล้อม ไม่พบความแตกต่าง

ดังนั้น เพื่อให้ทราบความแตกต่างเป็นรายคู่ ผู้วิจัยจึงใช้วิธีการทดสอบค่าเฉลี่ยโดยวิธี  
 LSD ( Fisher's Least Significant Difference) ดังรายละเอียดในตารางที่ 4.21- 4.25

ตารางที่ 4.21 การทดสอบค่าเฉลี่ยรายคู่ ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของ  
 เทศบาลตำบลในจังหวัดสมุทรปราการ ในภาพรวม เปรียบเทียบระหว่างกลุ่มรายได้

กลุ่ม รายได้	ต่ำกว่า 5,000 บาท	5001-10,000 บาท	10,001- 15,000 บาท	15,001- 20,000 บาท	20,001- 25,000 บาท	25,001 บาท ขึ้นไป
ต่ำกว่า 5,000		.1806**	.1162	-6.8127E-02	.1354	.2583
5,001-10,000			-6.4404E-02	-.2487**	-4.5168E- 02	7.774E-02
10,001-15,000				-.1843**	1.924E-02	.1421
15,001-20,000					.2036	.3265**
20,001-25,000						.1229
25,001 บาท ขึ้นไป						

\*\* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

จากตารางที่ 4.21 ประชาชนที่มีรายได้ ต่ำกว่า 5,000 บาท กับ ประชาชนที่มีรายได้  
 ระหว่าง 5,001-10,000 บาท มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลในจังหวัด  
 สมุทรปราการ แตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ประชาชนที่มีรายได้ 5,001-10,000  
 กับประชาชนที่มีรายได้ 15,001-20,000 บาท มีความพึงพอใจต่อการบริการของเทศบาลตำบลใน  
 จังหวัดสมุทรปราการ ในภาพรวม แตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ประชาชนที่มี  
 รายได้ 10,001-15,000 กับประชาชนที่มีรายได้ 15,001-20,000 บาท มีความพึงพอใจต่อการบริการ  
 ของเทศบาลตำบลในจังหวัดสมุทรปราการ ในภาพรวม แตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ  
 .05 ประชาชนที่มีรายได้ 15,001-20,000 บาท กับประชาชนที่มีรายได้ ตั้งแต่ 25,000 บาท ขึ้นไป  
 มีความพึงพอใจต่อการบริการของเทศบาลตำบลในจังหวัดสมุทรปราการ ในภาพรวม แตกต่างอย่าง  
 มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

ตารางที่ 4.22 การทดสอบค่าเฉลี่ยรายคู่ ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลในจังหวัดสมุทรปราการ ในด้านทะเบียนราษฎร เปรียบเทียบระหว่างกลุ่มรายได้

กลุ่มรายได้	ต่ำกว่า 5,000 บาท	5001-10,000 บาท	10,001-15,000 บาท	15,001-20,000 บาท	20,001-25,000 บาท	25,001 บาทขึ้นไป
ต่ำกว่า 5,000		.1924*	9.075E02	-7.8201E02	.1914	.3151
5,001-10,000			-.1984*	-.2706*	-9.9379E-04	.1226
10,001-15,000				-.1690	.1007	.2243
15,001-20,000					.2696	.3933*
20,001-25,000						.1236
25,001 บาทขึ้นไป						

\* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตารางที่ 4.22 ประชาชนที่มีรายได้ ต่ำกว่า 5,000 บาท กับประชาชนที่มีรายได้ 5,001-10,000 บาท มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลจังหวัดสมุทรปราการ ด้านทะเบียนราษฎร แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ประชาชนที่มีรายได้ 5,001-10,000 บาท กับ ประชาชนที่มีรายได้ 10,001-15,000 และ 15,001-20,000 บาทมีความพึงพอใจต่อการบริการของเทศบาลตำบลในจังหวัดสมุทรปราการ ในด้านทะเบียนราษฎร อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 และประชาชนที่มีรายได้ 15,001-20,000 บาท กับประชาชนที่มีรายได้ตั้งแต่ 25,000 บาทขึ้นไป มีความพึงพอใจต่อการบริการของเทศบาลตำบลในจังหวัดสมุทรปราการ ในด้านทะเบียนราษฎร อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ตารางที่ 4.23 การทดสอบค่าเฉลี่ยรายคู่ ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลในจังหวัดสมุทรปราการ ในด้านการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย เปรียบเทียบระหว่างกลุ่มรายได้

กลุ่มรายได้	ต่ำกว่า 5,000 บาท	5001-10,000 บาท	10,001-15,000 บาท	15,001-20,000 บาท	20,001-25,000 บาท	25,001 บาท ขึ้นไป
ต่ำกว่า 5,000		.1640	.1140	-9.7354E-02	<b>.3619*</b>	-4.4156E-02
5,001-10,000			-1.640	-5.0010E-02	<b>-.2646*</b>	-2.2081
10,001-15,000				<b>-.2113*</b>	-.2479	-1.1581
15,001-20,000					<b>.4593*</b>	5.320E-02
20,001-25,000						-1.4061
25,001 บาท ขึ้นไป						

\* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตารางที่ 4.23 ประชาชนที่มีรายได้ต่ำกว่า 5,001 บาท กับ ประชาชนที่มีรายได้ 20,001-25,000 บาท มีความพึงพอใจต่อการบริการของเทศบาลตำบลในจังหวัดสมุทรปราการ ในด้านการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย แตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ส่วนประชาชนที่มีรายได้ 5,001-10,000 บาท กับ ประชาชนที่มีรายได้ 20,001-25,000 บาท และ 15,001-20,000 บาท กับ ประชาชนที่มีรายได้ 20,001-25,000 บาท มีความพึงพอใจต่อการบริการของเทศบาลตำบลในจังหวัดสมุทรปราการ ในด้านการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย แตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ส่วนคู่อื่นไม่พบความแตกต่าง



ตารางที่ 4.24 การทดสอบค่าเฉลี่ยรายคู่ ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลในจังหวัดสมุทรปราการ ในด้านการประชาสัมพันธ์ เปรียบเทียบระหว่างกลุ่มรายได้

กลุ่มรายได้	ต่ำกว่า 5,000 บาท	5001-10,000 บาท	10,001-15,000 บาท	15,001-20,000 บาท	20,001-25,000 บาท	25,001 บาทขึ้นไป
ต่ำกว่า 5,000		.1677*	9.631E-02	-9.3122E-02	.1143	.1143
5,001-10,000			-7.1394E-02	-.2608*	-5.3416E-02	-5.3416E-02
10,001-15,000				-.1894*	1.798E-02	1.798E-02
15,001-20,000					.2074	.2074
20,001-25,000						4.441E-06
25,001 บาทขึ้นไป						

\* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตารางที่ 4.24 ประชาชนที่มีรายได้ต่ำกว่า 5,000 บาท กับประชาชนที่มีรายได้ระหว่าง 5,001-10,000 บาท มีความพึงพอใจต่อการบริการของเทศบาลตำบลในจังหวัดสมุทรปราการ ในด้านประชาสัมพันธ์ แตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ส่วนประชาชนที่มีรายได้ 5,001 – 10,000 บาท กับประชาชนที่มีรายได้ 15,001-20,000 บาท และประชาชนที่มีรายได้ 10,001 -15,000 บาท กับประชาชนที่มีรายได้ 15,001-20,000 บาทและประชาชนที่มีรายได้ 15,001-20,000 บาท มีความพึงพอใจต่อการบริการของเทศบาลตำบลในจังหวัดสมุทรปราการ ในด้านประชาสัมพันธ์ แตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ส่วนคู่อื่นไม่พบความแตกต่าง

ตารางที่ 4.25 การทดสอบค่าเฉลี่ยรายคู่ ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลในจังหวัดสมุทรปราการ ในด้านการศึกษา วัฒนธรรม ประเพณี เปรียบเทียบระหว่างกลุ่มรายได้

กลุ่มรายได้	ต่ำกว่า 5,000 บาท	5001-10,000 บาท	10,001-15,000 บาท	15,001-20,000 บาท	20,001-25,000 บาท	25,001 บาทขึ้นไป
ต่ำกว่า 5,000		.1919**	.1061	-.1307	3.524E-02	.5286**
5,001-10,000			-8.5826E-02	-.3226	-.1567	.3366**
10,001-15,000				-.2368**	-7.0861E-02	.4225**
15,001-20,000					.1659	.6593**
20,001-25,000						.4933**
25,001 บาทขึ้นไป						

\*\* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

จากตารางที่ 4.25 ประชาชนที่มีรายได้ต่ำกว่า 5,000 บาท กับประชาชนที่มีรายได้ 5,001-10,000 บาท มีความพึงพอใจต่อการบริการของเทศบาลตำบลในจังหวัดสมุทรปราการ ในด้านการศึกษา วัฒนธรรม ประเพณี แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 และประชาชนที่มีรายได้ 10,001-15,000 บาท กับประชาชนที่มีรายได้ 15,001-20,000 บาท มีความพึงพอใจต่อการบริการของเทศบาลตำบลในจังหวัดสมุทรปราการ ในด้านการศึกษา วัฒนธรรม ประเพณี แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ส่วนประชาชนที่มีรายได้ 25,001 บาทขึ้นไป กับประชาชนที่มีรายได้ต่ำกว่า 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 ต่างก็มีความพึงพอใจต่อการบริการของเทศบาลตำบลในจังหวัดสมุทรปราการ ในด้านการศึกษา วัฒนธรรม ประเพณี แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 เช่นกัน

#### ตอนที่ 4 ความคิดเห็นเพิ่มเติม และข้อเสนอแนะ

จากการสังเคราะห์ความคิดเห็นเพิ่มเติมและข้อเสนอแนะของผู้ใช้บริการของเทศบาลตำบลในจังหวัดสมุทรปราการเกี่ยวกับการบริการ ทั้ง 5 ด้านของเทศบาล ในส่วนที่เป็นคำถามปลายเปิด โดยผู้วิจัยได้นำมาจัดกลุ่มคำตอบที่เหมือนกันหรือคล้ายคลึงกันแล้วแจกแจงนับความถี่ผลปรากฏว่า มีผู้ให้ข้อเสนอแนะ จำนวน 131 คน คิดเป็น ร้อยละ 32.75 ซึ่งประเด็นสำคัญของความคิดเห็นและข้อเสนอแนะแต่ละด้านที่มีความถี่สูงสุด 3 อันดับแรก สามารถนำเสนอได้ดังตารางที่ 4.26

ตารางที่ 4.26 ความคิดเห็นเพิ่มเติมและข้อเสนอแนะที่ได้จากผู้ใช้บริการของเทศบาลตำบลในจังหวัดสมุทรปราการ ทั้ง 5 ด้าน

สรุปความคิดเห็นเพิ่มเติมและข้อเสนอแนะ	จำนวน (n)
1. ด้านทะเบียนราษฎร	
1.1 ควรให้เจ้าหน้าที่มาทำงานให้ตรงเวลา	8
1.2 ควรให้บริการของเทศบาลในช่วงเย็นหลังเลิกงานด้วย	3
1.3 เจ้าหน้าที่ควรมีความรอบคอบเกี่ยวกับเอกสารงานทะเบียน	3
รวม	14
2. ด้านการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย	
2.1 ควรจัดให้มีการฝึกอบรมให้ความรู้แก่ประชาชน	8
2.2 ควรติดตั้งถังดับเพลิงไว้ในเขตชุมชนในความรับผิดชอบของเทศบาล	7
2.3 ควรจัดมีเจ้าหน้าที่ออกตรวจตราพื้นที่บ่อยๆ	4
รวม	19
3. ด้านการประชาสัมพันธ์	
3.1 ควรมีการประชาสัมพันธ์ให้เป็นระบบและกว้างขวางกว่าที่เป็นอยู่	11
3.2 ควรจัดให้มีวิทยุกระจายเสียงตามสายให้ครอบคลุมทุกพื้นที่	10
3.3 บุคลากรด้านประชาสัมพันธ์ต้องเป็นผู้มีความรู้และความสามารถ	8
รวม	29

ตารางที่ 4.26 ความคิดเห็นเพิ่มเติมและข้อเสนอแนะที่ได้จากผู้ใช้บริการของเทศบาลตำบลใน  
จังหวัดสมุทรปราการ ทั้ง 5 ด้าน (ต่อ)

สรุปความคิดเห็นเพิ่มเติมและข้อเสนอแนะ	จำนวน (n)
4. ด้านการศึกษา วัฒนธรรม ประเพณี	
4.1 ควรจัดงบประมาณช่วยเหลือสำหรับโรงเรียนและเด็กนักเรียนที่ยากจนในเขตเทศบาล	8
4.2 ควรมีการสำรวจความต้องการของโรงเรียนและประชาชน ก่อนการจัดทำโครงการประเพณีต่างๆ	7
4.3 ควรมีการค้นหาประเพณีของท้องถิ่นเพื่อเป็นการอนุรักษ์ และสืบสานต่อไป	5
<b>รวม</b>	<b>20</b>
5. ด้านการสาธารณสุข และสิ่งแวดล้อม	
5.1 ควรเพิ่มเวลาในการจัดเก็บขยะในแต่ละวัน ให้มากขึ้น และถี่มากขึ้น	25
5.2 เจ้าหน้าที่ของเทศบาลออกควรออกไปให้คำปรึกษาเรื่องสุขภาพอนามัยให้แก่ชุมชน	16
5.3 ควรให้มีการอบรมให้ความรู้แก่เยาวชน และประชาชนในการแก้ไขปัญหาโรคระบาด และวิธีป้องกันการติดต่ออย่างสม่ำเสมอ	8
<b>รวม</b>	<b>49</b>
<b>รวมทั้งสิ้น</b>	<b>131</b>

จากตารางที่ 4.26 พบว่า ความคิดเห็นเพิ่มเติม และข้อเสนอแนะของผู้มาใช้บริการของเทศบาลตำบลในจังหวัดสมุทรปราการ พบว่า ประชาชนที่มาใช้บริการ ต้องการให้มีการปรับปรุงการบริการของเทศบาลมากที่สุด ได้แก่ ด้านการสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม ซึ่งมีความถี่ของผู้ให้ความคิดเห็นสูงสุดถึง 49 คน รองลงไปคือ ด้านการประชาสัมพันธ์ จำนวน 29 คน ส่วนอีก 3 ด้านมีจำนวนข้อเสนอแนะใกล้เคียงกัน