

## บทที่ 4

### ผลการวิจัย

การวิจัยเรื่อง การศึกษาระดับความพึงพอใจของประชาชนและประสิทธิผลการให้บริการ สาธารณะของเทศบาลเมืองสมุทรสงคราม ในครั้งนี้ ผู้วิจัยได้นำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล ดังต่อไปนี้

#### สัญลักษณ์ที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

เพื่อให้สามารถเข้าใจได้ตรงกันในการสื่อความหมายผลการวิเคราะห์ข้อมูล จึงกำหนด สัญลักษณ์ที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ดังนี้

n = ขนาดตัวอย่าง

$\bar{X}$  = ค่าคะแนนเฉลี่ย (Mean)

S.D. = ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)

r = ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ของเพียร์สัน (Pearson)

Sig. = ค่านัยสำคัญทางสถิติ

#### ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

ชุดที่ 1 – 5 เป็นแบบสอบถามที่สร้างขึ้นมาเพื่อทำการสอบถามพนักงานของเทศบาล โดย แบ่งออกเป็น 3 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 ข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคล

ตอนที่ 2 ความคิดเห็นของพนักงานเทศบาลที่มีผลต่อประสิทธิผลในการบริการสาธารณะ ของเทศบาลเมืองสมุทรสงคราม

ตอนที่ 3 ข้อมูลเกี่ยวกับปัญหาและอุปสรรคในการให้บริการของแต่ละหน่วยงานและ ข้อเสนอแนะ

ชุดที่ 6 เป็นแบบสอบถามความพึงพอใจของประชาชนที่อาศัยอยู่ในเขตเทศบาลที่มีต่อการ บริการสาธารณะที่ทางเทศบาลจัดให้ โดยแบ่งออกเป็น 3 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 ข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคล

ตอนที่ 2 ข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจต่อการให้บริการสาธารณะของเทศบาลเมือง สมุทรสงคราม

ตอนที่ 3 ข้อมูลเกี่ยวกับการให้บริการสาธารณะของเทศบาลเมือง

**ประสิทธิผลการให้บริการสาธารณะของเทศบาลเมืองสมุทรสงคราม** จากการรวบรวมข้อมูลที่ได้รับจากแบบสอบถามในเรื่องของประสิทธิผลในการให้บริการสาธารณะของเทศบาลเมืองสมุทรสงคราม โดยผ่านความคิดเห็นของพนักงานเทศบาลที่ปฏิบัติหน้าที่ในด้านต่างๆ ของการให้บริการสาธารณะของเทศบาลเมืองสมุทรสงคราม ปรากฏผล ดังนี้

ตารางที่ 4.1 ระดับประสิทธิผลในการให้บริการสาธารณะของเทศบาลเมืองสมุทรสงคราม โดยรวม

ประสิทธิผลในการให้บริการสาธารณะ ของเทศบาลเมืองสมุทรสงคราม	$\bar{X}$	S.D.	ระดับ ประสิทธิผล	ลำดับ ที่
1. ด้านโครงสร้างพื้นฐาน	2.68	0.40	มาก	1
2. ด้านสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม	2.26	0.55	ปานกลาง	4
3. ด้านการพัฒนาสังคมและความเข้มแข็งของชุมชน	2.58	0.47	มาก	2
4. ด้านการศึกษา ศาสนา วัฒนธรรมและภูมิปัญญาท้องถิ่น	2.49	0.63	ปานกลาง	3
5. ด้านการบริหารจัดการและการปกครองส่วนท้องถิ่น	2.00	0.63	ปานกลาง	5
<b>ค่าเฉลี่ยรวม</b>	<b>2.36</b>	<b>0.54</b>	<b>ปานกลาง</b>	

จากตารางที่ 4.1 พบว่า ความคิดเห็นของพนักงานของเทศบาลที่มีต่อประสิทธิผลในการให้บริการสาธารณะของเทศบาลเมืองสมุทรสงครามในภาพรวม อยู่ในระดับปานกลาง ( $\bar{X} = 2.36, S.D. = 0.54$ ) และเมื่อจำแนกการให้บริการสาธารณะออกเป็นรายด้าน พบว่า ด้านที่พนักงานของเทศบาลคิดว่ามีประสิทธิผลมากที่สุดคือด้านโครงสร้างพื้นฐาน ( $\bar{X} = 2.68, S.D. = 0.40$ ) รองลงมาคือด้านการพัฒนาสังคมและความเข้มแข็งของชุมชน ( $\bar{X} = 2.58, S.D. = 0.47$ ) ลำดับที่สามคือด้านการศึกษา ศาสนา วัฒนธรรมและภูมิปัญญาท้องถิ่น ( $\bar{X} = 2.49, S.D. = 0.63$ ) ลำดับที่สี่คือด้านสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม ( $\bar{X} = 2.26, S.D. = 0.55$ ) และด้านที่พนักงานของเทศบาลคิดว่ามีประสิทธิผลน้อยที่สุดคือด้านการบริหารจัดการและการปกครองส่วนท้องถิ่น ( $\bar{X} = 2.00, S.D. = 0.63$ )

ทั้งนี้ ความคิดเห็นเกี่ยวกับประสิทธิผลในการให้บริการสาธารณะของเทศบาลเมืองสมุทรสงคราม จำแนกตามการให้บริการสาธารณะทั้ง 5 ด้าน ปรากฏผลการวิเคราะห์ข้อมูลแต่ละด้านตามรายละเอียดดังต่อไปนี้

**ชุดที่ 1 แบบสอบถามที่สร้างขึ้นมาเพื่อทำการสอบถามพนักงานของเทศบาลในสังกัดกองช่างโดยแบ่งออกเป็น 3 ตอน ดังนี้**

**ตอนที่ 1 ปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม**

ตารางที่ 4.2 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามสังกัดกองช่าง

ปัจจัยส่วนบุคคล	จำนวน (คน)	ร้อยละ
<b>เพศ</b>		
ชาย	5	55.56
หญิง	4	44.44
<b>อายุ</b>		
20 – 30 ปี	2	22.22
31 – 40 ปี	5	55.56
41 – 50 ปี	1	11.11
51 ปี ขึ้นไป	1	11.11
<b>ระดับการศึกษา</b>		
ม.6 หรือ ปวช.	1	11.11
ปวส. หรือ อนุปริญญา	2	22.22
ปริญญาตรี	6	66.67
<b>สถานภาพการทำงาน</b>		
ข้าราชการ	4	44.45
ลูกจ้างประจำ	1	11.11
พนักงานจ้างตามภารกิจ	3	33.33
พนักงานจ้างทั่วไป	1	11.11
<b>อายุในการทำงาน</b>		
5 – 10 ปี	6	66.67
11 – 15 ปี	1	11.11
16 ปี ขึ้นไป	2	22.22
<b>รวม</b>	<b>9</b>	<b>100.00</b>

จากตารางที่ 4.2 พบว่า พนักงานเทศบาลในสังกัดกองช่าง ส่วนใหญ่เป็นเพศชายมากกว่า เพศหญิง โดยเป็นเพศชายร้อยละ 55.56 และเป็นเพศหญิงร้อยละ 44.44 อายุของพนักงานเทศบาล ในสังกัดกองช่าง ส่วนใหญ่มีอายุระหว่าง 31 – 40 ปี คิดเป็นร้อยละ 55.56 รองลงมาคืออายุระหว่าง 20 – 30 ปี ร้อยละ 22.22 อายุระหว่าง 41 – 50 ปี ร้อยละ 11.11 และอายุ 50 ปีขึ้นไป ร้อยละ 11.11 วุฒิมัธยมศึกษาส่วนใหญ่มีวุฒิมัธยมศึกษาระดับปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ 66.67 รองลงมาคือระดับ ปวส. หรือ อนุปริญญา ร้อยละ 22.22 และระดับ ม.6 หรือ ปวช. ร้อยละ 11.11 ตำแหน่งในการปฏิบัติงาน ส่วนใหญ่เป็นข้าราชการ คิดเป็นร้อยละ 55.56 รองลงมาคือพนักงานจ้างตามภารกิจ ร้อยละ 33.33 ลูกจ้างประจำ ร้อยละ 11.11 และพนักงานจ้างทั่วไป ร้อยละ 11.11 มีอายุในการทำงานระหว่าง 5 – 10 ปี คิดเป็นร้อยละ 66.67 รองลงมาคืออายุการทำงาน 16 ปีขึ้นไป ร้อยละ 22.22 และมีอายุในการทำงาน ระหว่าง 11 – 15 ปี ร้อยละ 11.11

## ตอนที่ 2 ความคิดเห็นของพนักงานของเทศบาลในสังกัดกองช่างที่มีต่อประสิทธิภาพในการ ให้บริการสาธารณะของเทศบาลเมืองสมุทรสงครามด้านโครงสร้างพื้นฐาน

ตารางที่ 4.3 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับความคิดเห็นของพนักงานของเทศบาล ในสังกัด กองช่างที่มีต่อประสิทธิภาพในการให้บริการสาธารณะของเทศบาลเมืองสมุทรสงครามด้าน โครงสร้างพื้นฐาน

ด้านโครงสร้างพื้นฐาน	$\bar{X}$	S.D.	ระดับ ประสิทธิภาพ	ลำดับ ที่
1. การพัฒนาและแก้ไขปัญหาทั่วม	2.55	0.52	มาก	4
2. การพัฒนาระบบสาธารณูปการ	2.55	0.52	มาก	4
3. การจัดระเบียบเมือง	2.33	0.50	ปานกลาง	6
4. การเปิดโอกาสให้ประชาชนมีส่วนร่วมในโครงการ/ กิจกรรม	2.77	0.44	มาก	2
5. การประชาสัมพันธ์ให้ประชาชนรับรู้ข้อมูลของ โครงการ/กิจกรรม	3.00	0.00	มาก	1
6. การเปิดโอกาสให้ประชาชนแสดงความคิดเห็น ในโครงการ/กิจกรรม	3.00	0.00	มาก	1

ตารางที่ 4.3 (ต่อ)

ด้านโครงสร้างพื้นฐาน	$\bar{X}$	S.D.	ระดับ ประสิทธิผล	ลำดับ ที่
7. การรายงานผลการดำเนินงานของโครงการ/กิจกรรม ต่อสาธารณะ	2.77	0.44	มาก	2
8. ความโปร่งใสในการดำเนินโครงการ/กิจกรรม	2.77	0.44	มาก	2
9. การดำเนินงานเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด	2.66	0.50	มาก	3
10. ผลการดำเนินโครงการ/กิจกรรมนำไปสู่การแก้ไข ปัญหา	2.44	0.52	ปานกลาง	5
11. การแก้ไขปัญหาและการตอบสนองความต้องการ ของประชาชน	2.55	0.52	มาก	4
12. ประโยชน์ที่ประชาชนได้รับจากการดำเนิน โครงการ/กิจกรรม	2.77	0.44	มาก	2
<b>ค่าเฉลี่ยรวม</b>	<b>2.68</b>	<b>0.40</b>	มาก	

จากตารางที่ 4.3 พบว่า ความคิดเห็นของพนักงานของเทศบาลในสังกัดกองช่างที่มีต่อ ประสิทธิภาพในการให้บริการสาธารณะของเทศบาลเมืองสมุทรสงครามทางด้านโครงสร้างพื้นฐาน ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 2.68$ , S.D. = 0.40) เมื่อจำแนกการให้บริการสาธารณะด้าน โครงสร้างพื้นฐานออกเป็นรายชื่อ พบว่า ข้อที่พนักงานกองช่างคิดว่ามีประสิทธิผลมากที่สุดคือ การประชาสัมพันธ์ ให้ประชาชนรับรู้ข้อมูลของโครงการ/กิจกรรม ( $\bar{X} = 3.00$ , S.D. = 0.00) และการเปิดโอกาสให้ ประชาชนแสดงความคิดเห็นในโครงการ/กิจกรรม ( $\bar{X} = 3.00$ , S.D. = 0.00) รองลงมาคือ การเปิดโอกาส ให้ประชาชนมีส่วนร่วมในโครงการ/กิจกรรม ( $\bar{X} = 2.77$ , S.D. = 0.44) การรายงานผลการดำเนินงาน ของโครงการ/กิจกรรมต่อสาธารณะ ( $\bar{X} = 2.77$ , S.D. = 0.44) ความโปร่งใสในการดำเนินโครงการ/ กิจกรรม ( $\bar{X} = 2.77$ , S.D. = 0.44) และประโยชน์ที่ประชาชนได้รับจากการดำเนินโครงการ/กิจกรรม ( $\bar{X} = 2.77$ , S.D. = 0.44) และข้อที่พนักงานกองช่างคิดว่ามีประสิทธิผลน้อยที่สุดคือการจัดระเบียบเมือง ( $\bar{X} = 2.33$ , S.D. = 0.50) ตามลำดับ

ตารางที่ 4.4 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับประสิทธิผลในการให้บริการสาธารณะของเทศบาลเมืองสมุทรสงครามด้านโครงสร้างพื้นฐาน จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล

ปัจจัยส่วนบุคคล	N	$\bar{X}$	S.D.	ระดับประสิทธิผล	ลำดับที่
<b>เพศ</b>					
ชาย	5	2.60	0.25	มาก	2
หญิง	4	2.79	0.27	มาก	1
<b>อายุ</b>					
20 – 30 ปี	2	2.70	0.41	มาก	3
31 – 40 ปี	5	2.60	0.25	มาก	4
41 – 50 ปี	1	3.00	0.00	มาก	1
51 ปี ขึ้นไป	1	2.75	0.00	มาก	2
<b>ระดับการศึกษา</b>					
ม.6 หรือ ปวช.	1	2.91	0.00	มาก	1
ปวส. หรือ อนุปริญญา	2	2.50	0.23	ปานกลาง	3
ปริญญาตรี	6	2.70	0.28	มาก	2
<b>สถานภาพการทำงาน</b>					
ข้าราชการ	4	2.62	0.30	มาก	4
ลูกจ้างประจำ	1	2.66	0.00	มาก	3
พนักงานจ้างตามภารกิจ	3	2.69	0.33	มาก	2
พนักงานจ้างทั่วไป	1	2.91	0.00	มาก	1
<b>อายุในการทำงาน</b>					
5 – 10 ปี	6	2.61	0.29	มาก	3
11 – 15 ปี	1	2.75	0.00	มาก	2
16 ปี ขึ้นไป	2	2.87	0.17	มาก	1
<b>รวม</b>	<b>9</b>	<b>2.73</b>	<b>0.26</b>	มาก	

จากตารางที่ 4.4 ระดับประสิทธิผลในการให้บริการสาธารณะของเทศบาลเมืองสมุทรสงครามทางด้านโครงสร้างพื้นฐาน จำแนกตามข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคล พบว่า

ระดับประสิทธิผลในการให้บริการสาธารณะของเทศบาลเมืองสมุทรสงครามทางด้านโครงสร้างพื้นฐานจำแนกตามเพศ ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 2.73, S.D = 0.26$ ) และเมื่อ

จัดลำดับตามค่าเฉลี่ยของปัจจัยส่วนบุคคลทางด้านเพศ ปรากฏว่าเพศหญิง ( $\bar{X} = 2.79, S.D = 0.27$ ) มีค่าเฉลี่ยสูงกว่าเพศชาย ( $\bar{X} = 2.60, S.D = 0.25$ )

ระดับประสิทธิผลในการให้บริการสาธารณะของเทศบาลเมืองสมุทรสงครามทางด้านโครงสร้างพื้นฐานจำแนกตามอายุ ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 2.68, S.D = 0.26$ ) และเมื่อจัดลำดับตามค่าเฉลี่ยของปัจจัยส่วนบุคคลทางด้านอายุ ปรากฏว่า ผู้ที่มีอายุอยู่ระหว่าง 41 – 50 ปี มีความคิดเห็นต่อระดับประสิทธิผลในระดับมากที่สุด ( $\bar{X} = 3.00, S.D = 0.00$ ) รองลงมาคือ ช่วงอายุ 51 ปี ขึ้นไป ( $\bar{X} = 2.75, S.D = 0.00$ ) ช่วงอายุ 20 – 30 ปี ( $\bar{X} = 2.70, S.D = 0.41$ ) และช่วงอายุที่มีความคิดเห็นต่อระดับประสิทธิผลน้อยที่สุดคือช่วงอายุ 31 – 40 ปี ( $\bar{X} = 2.60, S.D = 0.25$ ) ตามลำดับ

ระดับประสิทธิผลในการให้บริการสาธารณะของเทศบาลเมืองสมุทรสงครามทางด้านโครงสร้างพื้นฐานจำแนกตามระดับการศึกษา ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 2.68, S.D = 0.26$ ) และเมื่อจัดลำดับตามค่าเฉลี่ยของปัจจัยส่วนบุคคลทางด้านระดับการศึกษา ปรากฏว่า ระดับการศึกษา ม.6 หรือ ปวช. มีความคิดเห็นต่อระดับประสิทธิผลในระดับมากที่สุด ( $\bar{X} = 2.91, S.D = 0.00$ ) รองลงมาคือระดับปริญญาตรี ( $\bar{X} = 2.70, S.D = 0.28$ ) และระดับการศึกษาที่มีความคิดเห็นต่อระดับประสิทธิผลน้อยที่สุดคือ ระดับปวส. หรือ อนุปริญญา ( $\bar{X} = 2.50, S.D = 0.23$ ) ตามลำดับ

ระดับประสิทธิผลในการให้บริการสาธารณะของเทศบาลเมืองสมุทรสงครามทางด้านโครงสร้างพื้นฐานจำแนกตามสถานภาพในการทำงาน ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 2.68, S.D = 0.26$ ) และเมื่อจัดลำดับตามค่าเฉลี่ยของปัจจัยส่วนบุคคลทางด้านสถานภาพในการทำงาน ปรากฏว่า พนักงานจ้างทั่วไป มีความคิดเห็นต่อระดับประสิทธิผลในระดับมากที่สุด ( $\bar{X} = 2.91, S.D = 0.00$ ) รองลงมาคือพนักงานจ้างตามภารกิจ ( $\bar{X} = 2.69, S.D = 0.33$ ) ลูกจ้างประจำ ( $\bar{X} = 2.66, S.D = 0.00$ ) และสถานภาพในการทำงานที่มีความคิดเห็นต่อระดับประสิทธิผลน้อยที่สุดคือข้าราชการ ( $\bar{X} = 2.62, S.D = 0.30$ ) ตามลำดับ

ระดับประสิทธิผลในการให้บริการสาธารณะของเทศบาลเมืองสมุทรสงครามทางด้านโครงสร้างพื้นฐานจำแนกตามอายุในการทำงาน ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 2.68, S.D = 0.26$ ) และเมื่อจัดลำดับตามค่าเฉลี่ยของปัจจัยส่วนบุคคลทางด้านอายุในการทำงาน ปรากฏว่า อายุในการทำงาน 16 ปีขึ้นไป มีความคิดเห็นต่อระดับประสิทธิผลในระดับมากที่สุด ( $\bar{X} = 2.87, S.D = 0.17$ ) รองลงมาคือ อายุในการทำงาน 11 – 15 ปี ( $\bar{X} = 2.75, S.D = 0.00$ ) และอายุในการทำงานที่มีความคิดเห็นต่อระดับประสิทธิผลน้อยที่สุดคือ อายุในการทำงาน 5 – 10 ปี ( $\bar{X} = 2.61, S.D = 0.29$ ) ตามลำดับ

ตารางที่ 4.5 การเปรียบเทียบระดับประสิทธิผลในการให้บริการสาธารณะของเทศบาลเมืองสมุทรสงครามด้านโครงสร้างพื้นฐาน จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล

ปัจจัยส่วนบุคคล	แหล่งของ		df	SS	MS	F	Sig.
	ความ	แปรปรวน					
1. เพศ	ระหว่างกลุ่ม	1	.082	.082	1.146	0.032*	
	ภายในกลุ่ม	7	.499	.071			
	รวม	8	.580				
2. อายุ	ระหว่างกลุ่ม	3	.141	.047	.533	0.679	
	ภายในกลุ่ม	5	.440	.088			
	รวม	8	.580				
3. ระดับการศึกษา	ระหว่างกลุ่ม	2	.125	.063	.827	0.482	
	ภายในกลุ่ม	6	.455	.076			
	รวม	8	.580				
4. สถานภาพการทำงาน	ระหว่างกลุ่ม	3	.069	.023	.224	0.876	
	ภายในกลุ่ม	5	.512	.102			
	รวม	8	.580				
5. อายุในการทำงาน	ระหว่างกลุ่ม	2	.109	.055	.695	0.535	
	ภายในกลุ่ม	6	.471	.079			
	รวม	8	.580				
รวมทุกปัจจัย	ระหว่างกลุ่ม	2	.105	.054	.685	0.520	
	ภายในกลุ่ม	6	.475	.083			
	รวม	8	.580				

\* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.5 พบว่า พนักงานกองช่างที่มีปัจจัยส่วนบุคคลต่างกัน มีความคิดเห็นต่อระดับประสิทธิผลในการให้บริการสาธารณะทางด้านโครงสร้างพื้นฐานในภาพรวมไม่แตกต่างกัน และเมื่อแยกแต่ละปัจจัย ปรากฏว่า

พนักงานกองช่างที่มีเพศต่างกัน มีความคิดเห็นต่อระดับประสิทธิผลในการให้บริการ สาธารณะของเทศบาลเมืองสมุทรสงครามทางด้าน โครงสร้างพื้นฐาน แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญ ทางสถิติที่ระดับ 0.05

พนักงานกองช่างที่มีอายุต่างกัน มีความคิดเห็นต่อระดับประสิทธิผลในการให้บริการ สาธารณะของเทศบาลเมืองสมุทรสงครามทางด้าน โครงสร้างพื้นฐาน ไม่แตกต่างกัน

พนักงานกองช่างที่มีระดับการศึกษาต่างกัน มีความคิดเห็นต่อระดับประสิทธิผลในการ ให้บริการสาธารณะของเทศบาลเมืองสมุทรสงครามทางด้าน โครงสร้างพื้นฐาน ไม่แตกต่างกัน

พนักงานกองช่างที่มีสถานภาพการทำงานต่างกัน มีความคิดเห็นต่อระดับประสิทธิผล ในการให้บริการสาธารณะของเทศบาลเมืองสมุทรสงครามทางด้าน โครงสร้างพื้นฐาน ไม่แตกต่างกัน

พนักงานกองช่างที่มีอายุในการทำงานต่างกัน มีความคิดเห็นต่อระดับประสิทธิผล ในการให้บริการสาธารณะของเทศบาลเมืองสมุทรสงครามทางด้าน โครงสร้างพื้นฐาน ไม่แตกต่างกัน

## ชุดที่ 2 แบบสอบถามที่สร้างขึ้นมาเพื่อทำการสอบถามพนักงานของเทศบาลในสังกัดกองสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม โดยแบ่งออกเป็น 3 ตอน ดังนี้

### ตอนที่ 1 ปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตารางที่ 4.6 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามสังกัดกองสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม

ปัจจัยส่วนบุคคล	จำนวน (คน)	ร้อยละ
<b>เพศ</b>		
ชาย	4	33.33
หญิง	8	66.67
<b>อายุ</b>		
20 – 30 ปี	1	08.33
31 – 40 ปี	1	08.33
41 – 50 ปี	8	66.67
51 ปี ขึ้นไป	2	16.67
<b>ระดับการศึกษา</b>		
ม.6 หรือ ปวช.	3	25.00
ปวส. หรือ อนุปริญญา	5	41.67
ปริญญาตรี	3	25.00
ปริญญาโท	1	08.33
<b>สถานภาพการทำงาน</b>		
ข้าราชการ	9	75.00
พนักงานจ้างตามภารกิจ	2	16.67
พนักงานจ้างทั่วไป	1	08.33
<b>อายุในการทำงาน</b>		
น้อยกว่า 5 ปี	1	08.33
5 – 10 ปี	2	16.67
11 – 15 ปี	3	25.00
16 ปี ขึ้นไป	6	50.00
<b>รวม</b>	<b>12</b>	<b>100.00</b>

จากตารางที่ 4.6 พบว่า พนักงานเทศบาลในสังกัดกองสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง คิดเป็นร้อยละ 66.67 และเป็นเพศชาย ร้อยละ 33.33 ส่วนใหญ่มีอายุระหว่าง

41 – 50 ปี คิดเป็นร้อยละ 66.67 รองลงมาคือมีอายุ 50 ปีขึ้นไป ร้อยละ 16.67 มีอายุระหว่าง 20 – 30 ปี ร้อยละ 08.33 และมีอายุระหว่าง 31 – 41 ปี ร้อยละ 08.33 วุฒิการศึกษาส่วนใหญ่อยู่ในระดับ ปวส. หรือ อนุปริญญา คิดเป็นร้อยละ 41.67 รองลงมาคือระดับ ม.6 หรือ ปวช. ร้อยละ 25.00 และระดับปริญญาตรี ร้อยละ 25.00 เท่ากัน และมีวุฒิการศึกษาระดับปริญญาโท ร้อยละ 08.33 การปฏิบัติหน้าที่ส่วนใหญ่ อยู่ในตำแหน่งข้าราชการ คิดเป็นร้อยละ 75.00 รองลงมาคือพนักงานจ้างตามภารกิจ ร้อยละ 16.67 และ พนักงานจ้างทั่วไป ร้อยละ 08.33 อายุการทำงานส่วนใหญ่มีอายุในการทำงาน 16 ปีขึ้นไป คิดเป็น ร้อยละ 50.00 รองลงมาคือระหว่าง 11 – 15 ปี ร้อยละ 25.00 อายุในการทำงานระหว่าง 5 – 10 ปี ร้อยละ 16.67 และน้อยที่สุดมีอายุในการทำงานน้อยกว่า 5 ปี ร้อยละ 08.33

## ตอนที่ 2 ความคิดเห็นของพนักงานของเทศบาลในสังกัดกองสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อมที่มีต่อประสิทธิผลในการให้บริการสาธารณะของเทศบาลเมืองสมุทรสงคราม ด้านสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม

ตารางที่ 4.7 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับความคิดเห็นของพนักงานของเทศบาลในสังกัดกองสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อมที่มีต่อประสิทธิผลในการให้บริการสาธารณะของเทศบาลเมืองสมุทรสงครามด้านสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม

ด้านสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม	$\bar{X}$	S.D.	ระดับ ประสิทธิผล	ลำดับ ที่
1. การสร้างจิตสำนึกและความตระหนักในการรักษา สิ่งแวดล้อม	2.08	0.51	ปานกลาง	5
2. การแก้ไขปัญหาและบำบัดฟื้นฟูสิ่งแวดล้อม	2.00	0.73	ปานกลาง	6
3. การพัฒนาและส่งเสริมสาธารณสุขมูลฐานชุมชน	2.33	0.49	ปานกลาง	2
4. การปรับปรุงและแก้ไขระบบการสุขาภิบาลชุมชน	2.25	0.45	ปานกลาง	3
5. การคุ้มครองผู้บริโภคทางด้านสาธารณสุข	2.41	0.51	ปานกลาง	1
6. การเปิดโอกาสให้ประชาชนมีส่วนร่วมในโครงการ/ กิจกรรม	2.16	0.57	ปานกลาง	4

ตารางที่ 4.7 (ต่อ)

ด้านสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม	$\bar{X}$	S.D.	ระดับ ประสิทธิผล	ลำดับ ที่
7. การประชาสัมพันธ์ให้ประชาชนรับรู้ข้อมูลของ โครงการ/กิจกรรม	2.33	0.49	ปานกลาง	2
8. การเปิดโอกาสให้ประชาชนแสดงความคิดเห็นใน โครงการ/กิจกรรม	2.16	0.71	ปานกลาง	4
9. การรายงานผลการดำเนินงานของโครงการ/กิจกรรม ต่อสาธารณะ	2.25	0.62	ปานกลาง	3
10. ความโปร่งใสในการดำเนินโครงการ/กิจกรรม	2.41	0.51	ปานกลาง	1
11. การดำเนินงานเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด	2.41	0.51	ปานกลาง	1
12. ผลการดำเนินโครงการ/กิจกรรมนำไปสู่การแก้ไข ปัญหา	2.33	0.49	ปานกลาง	2
13. การแก้ไขปัญหาและการตอบสนองความต้องการ ของประชาชน	2.25	0.62	ปานกลาง	3
14. ประโยชน์ที่ประชาชนได้รับจากการดำเนินโครงการ/ กิจกรรม	2.25	0.45	ปานกลาง	3
<b>ค่าเฉลี่ยรวม</b>	<b>2.26</b>	<b>0.55</b>	<b>ปานกลาง</b>	

จากตารางที่ 4.8 พบว่า ความคิดเห็นของพนักงานของเทศบาลในสังกัดกองสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อมที่มีต่อประสิทธิผลในการให้บริการสาธารณะของเทศบาลเมืองสมุทรสงครามทางด้านสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม ในภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง ( $\bar{X} = 2.26, S.D. = 0.55$ ) เมื่อจำแนกการให้บริการสาธารณะด้านสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อมออกเป็นรายชื่อ พบว่า ข้อที่พนักงานกองสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อมคิดว่ามีประสิทธิผลมากที่สุดคือการคุ้มครองผู้บริโภคทางด้านสาธารณสุข ( $\bar{X} = 2.41, S.D. = 0.51$ ) ความโปร่งใสในการดำเนินโครงการ/กิจกรรม ( $\bar{X} = 2.41, S.D. = 0.51$ ) และการดำเนินงานเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด ( $\bar{X} = 2.41, S.D. = 0.51$ ) รองลงมาคือ การพัฒนาและส่งเสริมสาธารณสุขมูลฐานชุมชน ( $\bar{X} = 2.33, S.D. = 0.49$ ) การประชาสัมพันธ์ให้ประชาชนรับรู้ข้อมูลของโครงการ/กิจกรรม ( $\bar{X} = 2.33, S.D. = 0.49$ ) ผลการดำเนินโครงการ/กิจกรรมนำไปสู่การแก้ไขปัญหา ( $\bar{X} = 2.33, S.D. = 0.49$ ) และข้อที่พนักงานกองสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อมคิดว่ามีประสิทธิผลน้อยที่สุดคือการแก้ไขปัญหาและบำบัดฟื้นฟูสิ่งแวดล้อม ( $\bar{X} = 2.00, S.D. = 0.73$ ) ตามลำดับ

ตารางที่ 4.8 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับประสิทธิผลในการให้บริการสาธารณะของเทศบาลเมืองสมุทรสงครามด้านสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อมจำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล

ปัจจัยส่วนบุคคล	N	$\bar{X}$	S.D.	ระดับประสิทธิผล	ลำดับที่
<b>เพศ</b>					
ชาย	4	2.55	0.20	มาก	1
หญิง	8	2.11	0.33	ปานกลาง	2
<b>อายุ</b>					
20 – 30 ปี	1	2.85	0.00	มาก	1
31 – 40 ปี	1	2.35	0.00	ปานกลาง	3
41 – 50 ปี	8	2.13	0.34	ปานกลาง	4
51 ปี ขึ้นไป	2	2.42	0.20	ปานกลาง	2
<b>ระดับการศึกษา</b>					
ม.6 หรือ ปวช.	3	2.11	0.39	ปานกลาง	3
ปวส. หรือ อนุปริญญา	5	2.32	0.35	ปานกลาง	2
ปริญญาตรี	3	2.38	0.46	ปานกลาง	1
ปริญญาโท	1	2.00	0.00	ปานกลาง	4
<b>สถานภาพการทำงาน</b>					
ข้าราชการ	9	2.23	0.34	ปานกลาง	2
พนักงานจ้างตามภารกิจ	2	2.10	0.25	ปานกลาง	3
พนักงานจ้างทั่วไป	1	2.85	0.00	มาก	1
<b>อายุในการทำงาน</b>					
น้อยกว่า 5 ปี	1	2.85	0.00	มาก	1
5 – 10 ปี	2	2.42	0.20	ปานกลาง	2
11 – 15 ปี	3	2.11	0.21	ปานกลาง	4
16 ปี ขึ้นไป	6	2.17	0.39	ปานกลาง	3
<b>รวม</b>	<b>12</b>	<b>2.50</b>	<b>0.36</b>	<b>ปานกลาง</b>	

จากตารางที่ 4.8 ระดับประสิทธิผลในการให้บริการสาธารณะของเทศบาลเมืองสมุทรสงคราม ทางด้านสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม จำแนกตามข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคล พบว่า

ระดับประสิทธิผลในการให้บริการสาธารณะของเทศบาลเมืองสมุทรสงครามทางด้านสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อมจำแนกตามเพศ ในภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง ( $\bar{X} = 2.50, S.D = 0.36$ ) และเมื่อจัดลำดับตามค่าเฉลี่ยของปัจจัยส่วนบุคคลทางด้านเพศ ปรากฏว่า เพศชาย ( $\bar{X} = 2.55, S.D = 0.20$ ) มีค่าเฉลี่ยสูงกว่าเพศหญิง ( $\bar{X} = 2.11, S.D = 0.33$ )

ระดับประสิทธิผลในการให้บริการสาธารณะของเทศบาลเมืองสมุทรสงครามทางด้านสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อมจำแนกตามอายุ ในภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง ( $\bar{X} = 2.26, S.D = 0.36$ ) และเมื่อจัดลำดับตามค่าเฉลี่ยของปัจจัยส่วนบุคคลทางด้านอายุ ปรากฏว่า ผู้ที่มีอายุอยู่ระหว่าง 20 – 30 ปี มีความคิดเห็นต่อระดับประสิทธิผลในระดับมากที่สุด ( $\bar{X} = 2.85, S.D = 0.00$ ) รองลงมาคือ ผู้ที่มีอายุ 51 ปีขึ้นไป ( $\bar{X} = 2.42, S.D = 0.20$ ) อายุ 31 – 40 ปี ( $\bar{X} = 2.35, S.D = 0.00$ ) และช่วงอายุที่มีความคิดเห็นต่อระดับประสิทธิผลน้อยที่สุดคือช่วงอายุ 41 – 50 ปี ( $\bar{X} = 2.13, S.D = 0.34$ ) ตามลำดับ

ระดับประสิทธิผลในการให้บริการสาธารณะของเทศบาลเมืองสมุทรสงครามทางด้านสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อมจำแนกตามระดับการศึกษา ในภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง ( $\bar{X} = 2.26, S.D = 0.36$ ) และเมื่อจัดลำดับตามค่าเฉลี่ยของปัจจัยส่วนบุคคลทางด้านระดับการศึกษา ปรากฏว่า การศึกษาระดับปริญญาตรีมีความคิดเห็นต่อระดับประสิทธิผลในระดับมากที่สุด ( $\bar{X} = 2.38, S.D = 0.46$ ) รองลงมาคือ ปวศ. หรือ อนุปริญญา ( $\bar{X} = 2.32, S.D = 0.35$ ) ระดับ ม.6 หรือ ปวช. ( $\bar{X} = 2.11, S.D = 0.39$ ) และระดับการศึกษาที่มีความคิดเห็นต่อระดับประสิทธิผลน้อยที่สุดคือระดับปริญญาโท ( $\bar{X} = 2.00, S.D = 0.00$ ) ตามลำดับ

ระดับประสิทธิผลในการให้บริการสาธารณะของเทศบาลเมืองสมุทรสงครามทางด้านสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม จำแนกตามสถานภาพในการทำงาน ในภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง ( $\bar{X} = 2.26, S.D = 0.36$ ) และเมื่อจัดลำดับตามค่าเฉลี่ยของปัจจัยส่วนบุคคลทางด้านสถานภาพในการทำงาน ปรากฏว่า พนักงานจ้างทั่วไปมีความคิดเห็นต่อระดับประสิทธิผลในระดับมากที่สุด ( $\bar{X} = 2.85, S.D = 0.00$ ) รองลงมาคือ ข้าราชการ ( $\bar{X} = 2.23, S.D = 0.34$ ) และสถานภาพในการทำงานที่มีความคิดเห็นต่อระดับประสิทธิผลน้อยที่สุดคือพนักงานจ้างตามภารกิจ ( $\bar{X} = 2.10, S.D = 0.25$ ) ตามลำดับ

ระดับประสิทธิผลในการให้บริการสาธารณะของเทศบาลเมืองสมุทรสงครามทางด้านสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม จำแนกตามอายุในการทำงาน ในภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง ( $\bar{X} = 2.26, S.D = 0.36$ ) และเมื่อจัดลำดับตามค่าเฉลี่ยของปัจจัยส่วนบุคคลทางด้านอายุในการทำงาน ปรากฏว่า อายุในการทำงานน้อยกว่า 5 ปี มีความคิดเห็นต่อระดับประสิทธิผลในระดับมากที่สุด ( $\bar{X} = 2.85, S.D = 0.00$ ) รองลงมาคือ อายุในการทำงาน 5 – 10 ปี ( $\bar{X} = 2.42, S.D = 0.20$ ) อายุในการทำงาน 16 ปีขึ้นไป ( $\bar{X} = 2.17, S.D = 0.39$ ) และอายุในการทำงานที่มีความคิดเห็นต่อระดับประสิทธิผลน้อยที่สุดคือ อายุในการทำงาน 11 – 15 ปี ( $\bar{X} = 2.11, S.D = 0.21$ ) ตามลำดับ

ตารางที่ 4.9 การเปรียบเทียบระดับประสิทธิผลในการให้บริการสาธารณะของเทศบาลเมืองสมุทรสงครามด้านสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล

ปัจจัยส่วนบุคคล	แหล่งของ		df	SS	MS	F	Sig.
	ความ	แปรปรวน					
1. เพศ	ระหว่างกลุ่ม	1	.510	.510	5.539*	0.040*	
	ภายในกลุ่ม	10	.922	.092			
	รวม	11	1.432				
2. อายุ	ระหว่างกลุ่ม	3	.550	.183	1.663	0.251	
	ภายในกลุ่ม	8	.882	.110			
	รวม	11	1.432				
3. ระดับการศึกษา	ระหว่างกลุ่ม	3	.195	.065	.419	0.744	
	ภายในกลุ่ม	8	1.237	.155			
	รวม	11	1.432				
4. สถานภาพการทำงาน	ระหว่างกลุ่ม	2	.411	.206	1.813	0.218	
	ภายในกลุ่ม	9	1.021	.113			
	รวม	11	1.432				
5. อายุในการทำงาน	ระหว่างกลุ่ม	3	.513	.171	1.488	0.290	
	ภายในกลุ่ม	8	.919	.115			
	รวม	11	1.432				
รวมทุกปัจจัย	ระหว่างกลุ่ม	2	.436	.344	2.184	0.308	
	ภายในกลุ่ม	9	.996	.117			
	รวม	11	1.432				

\* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.9 พบว่า พนักงานกองสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อมที่มีปัจจัยส่วนบุคคลต่างกัน มีความคิดเห็นต่อระดับประสิทธิผลในการให้บริการสาธารณะทางด้านสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อมในภาพรวมไม่แตกต่างกัน และเมื่อแยกแต่ละปัจจัย ปรากฏว่า

พนักงานกองสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อมที่มีเพศต่างกัน มีความคิดเห็นต่อระดับประสิทธิผลในการให้บริการสาธารณสุขของเทศบาลเมืองสมุทรสงครามทางด้านสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อมแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

พนักงานกองสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อมที่มีอายุต่างกัน มีความคิดเห็นต่อระดับประสิทธิผลในการให้บริการสาธารณสุขของเทศบาลเมืองสมุทรสงครามทางด้านสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อมไม่แตกต่างกัน

พนักงานกองสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อมที่มีระดับการศึกษาต่างกัน มีความคิดเห็นต่อระดับประสิทธิผลในการให้บริการสาธารณสุขของเทศบาลเมืองสมุทรสงครามทางด้านสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อมไม่แตกต่างกัน

พนักงานกองสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อมที่มีสถานภาพการทำงานต่างกัน มีความคิดเห็นต่อระดับประสิทธิผลในการให้บริการสาธารณสุขของเทศบาลเมืองสมุทรสงครามทางด้านสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อมไม่แตกต่างกัน

พนักงานกองสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อมที่มีอายุในการทำงานต่างกัน มีความคิดเห็นต่อระดับประสิทธิผลในการให้บริการสาธารณสุขของเทศบาลเมืองสมุทรสงครามทางด้านสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อมไม่แตกต่างกัน

### ชุดที่ 3 แบบสอบถามที่สร้างขึ้นมาเพื่อทำการสอบถามพนักงานของเทศบาลในสังกัดกองสวัสดิการสังคม โดยแบ่งออกเป็น 3 ตอน ดังนี้

#### ตอนที่ 1 ปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตารางที่ 4.10 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามสังกัดกองสวัสดิการสังคม

ปัจจัยส่วนบุคคล	จำนวน (คน)	ร้อยละ
<b>เพศ</b>		
ชาย	3	50.00
หญิง	3	50.00
<b>อายุ</b>		
20 – 30 ปี	2	33.33
31 – 40 ปี	1	16.67
41 – 50 ปี	2	33.33
51 ปี ขึ้นไป	1	16.67
<b>ระดับการศึกษา</b>		
ปวส. หรือ อนุปริญญา	1	16.67
ปริญญาตรี	5	83.33
<b>สถานภาพการทำงาน</b>		
ข้าราชการ	3	50.00
ลูกจ้างประจำ	1	16.67
พนักงานจ้างตามภารกิจ	2	33.33
<b>อายุในการทำงาน</b>		
น้อยกว่า 5 ปี	2	33.33
11 – 15 ปี	3	50.00
16 ปี ขึ้นไป	1	16.67
<b>รวม</b>	<b>6</b>	<b>100.00</b>

จากตารางที่ 4.10 พบว่า พนักงานเทศบาลในสังกัดกองสวัสดิการสังคมมีจำนวนเพศชายและเพศหญิงเท่ากัน คิดเป็นร้อยละ 50.00 ส่วนใหญ่มีอายุระหว่าง 20 – 30 ปี และอายุระหว่าง 41 – 50 ปี

มีจำนวนเท่ากัน คิดเป็นร้อยละของแต่ละช่วงอายุเท่ากับ 33.33 และผู้มีอายุระหว่าง 31 – 40 ปี กับผู้มีอายุ 50 ปีขึ้นไป ก็มีจำนวนเท่ากันเช่นเดียวกัน คิดเป็นร้อยละของแต่ละช่วงอายุเท่ากับ 16.67 วุฒิการศึกษา ส่วนใหญ่อยู่ในระดับปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ 83.33 และมีวุฒิกการศึกษาระดับ ปวส. หรือ อนุปริญญา คิดเป็นร้อยละ 16.67 การปฏิบัติหน้าที่ส่วนใหญ่อยู่ในตำแหน่งข้าราชการ คิดเป็นร้อยละ 50.00 รองลงมาคือพนักงานจ้างตามภารกิจ คิดเป็นร้อยละ 33.33 และลูกจ้างประจำ ร้อยละ 16.67 อายุในการทำงานส่วนใหญ่อยู่ระหว่าง 11 – 15 ปี คิดเป็นร้อยละ 50.00 รองลงมาคือมีอายุในการทำงานน้อยกว่า 5 ปี ร้อยละ 33.33 และมีอายุในการทำงาน 16 ปีขึ้นไป ร้อยละ 16.67

## ตอนที่ 2 ความคิดเห็นของพนักงานของเทศบาลในสังกัดกองสวัสดิการสังคมที่มีต่อ ประสิทธิภาพในการให้บริการสาธารณะของเทศบาลเมืองสมุทรสงครามด้านการ พัฒนาสังคมและความเข้มแข็งของชุมชน

ตารางที่ 4.11 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับความคิดเห็นของพนักงานของเทศบาลใน สังกัดกองสวัสดิการสังคมที่มีต่อประสิทธิภาพในการให้บริการสาธารณะของเทศบาล เมืองสมุทรสงครามด้านการพัฒนาสังคมและความเข้มแข็งของชุมชน

ด้านการพัฒนาสังคมและความเข้มแข็งของชุมชน	$\bar{X}$	S.D.	ระดับ ประสิทธิภาพ	ลำดับ ที่
1. การพัฒนาคุณภาพผลิตภัณฑ์ ส่งเสริมการตลาดและ เศรษฐกิจชุมชน	2.50	0.54	ปานกลาง	3
2. การพัฒนาและส่งเสริมการมีส่วนร่วมของประชาชน	2.66	0.51	มาก	2
3. การพัฒนาและส่งเสริมสวัสดิการและการบริการ ประชาชน	2.83	0.40	มาก	1
4. การป้องกันและแก้ไขปัญหาสังคมและยาเสพติด	2.00	0.00	ปานกลาง	5
5. การแก้ไขปัญหาต่างๆ ของชุมชน	2.66	0.51	มาก	2
6. การเปิดโอกาสให้ประชาชนมีส่วนร่วมในโครงการ/ กิจกรรม	2.50	0.83	ปานกลาง	3
7. การประชาสัมพันธ์ให้ประชาชนรับรู้ข้อมูล ของโครงการ/กิจกรรม	2.83	0.40	มาก	1

ตารางที่ 4.11 (ต่อ)

ด้านการพัฒนาสังคมและความเข้มแข็งของชุมชน	$\bar{X}$	S.D.	ระดับ ประสิทธิผล	ลำดับ ที่
8. การเปิดโอกาสให้ประชาชนแสดงความคิดเห็น ในโครงการ/กิจกรรม	2.66	0.51	มาก	2
9. การรายงานผลการดำเนินงานของโครงการ/กิจกรรม ต่อสาธารณะ	2.50	0.54	ปานกลาง	3
10. ความโปร่งใสในการดำเนินโครงการ/กิจกรรม	2.83	0.40	มาก	1
11. การดำเนินงานเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด	2.33	0.51	ปานกลาง	4
12. ผลการดำเนินโครงการ/กิจกรรมนำไปสู่การแก้ไข ปัญหา	2.33	0.51	ปานกลาง	4
13. การแก้ไขปัญหาและการตอบสนองความต้องการ ของประชาชน	2.66	0.51	มาก	2
14. ประโยชน์ที่ประชาชนได้รับจากการดำเนิน โครงการ/กิจกรรม	2.83	0.40	มาก	1
<b>ค่าเฉลี่ยรวม</b>	<b>2.58</b>	<b>0.47</b>	<b>มาก</b>	

จากตารางที่ 4.12 พบว่า ความคิดเห็นของพนักงานของเทศบาลในสังกัดกองสวัสดิการสังคมที่มีต่อประสิทธิผลในการให้บริการสาธารณะของเทศบาลเมืองสมุทรสงครามทางด้านการพัฒนาสังคมและความเข้มแข็งของชุมชน ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 2.58, S.D. = 0.47$ ) เมื่อจำแนกการให้บริการสาธารณะด้านพัฒนาสังคมและความเข้มแข็งชุมชนออกเป็นรายชื่อ พบว่า ข้อที่พนักงานกองสวัสดิการสังคมคิดว่ามีประสิทธิผลมากที่สุดคือการพัฒนาและส่งเสริมสวัสดิการและการบริการประชาชน ( $\bar{X} = 2.83, S.D. = 0.40$ ) การประชาสัมพันธ์ให้ประชาชนรับรู้ข้อมูลของโครงการ/กิจกรรม ( $\bar{X} = 2.83, S.D. = 0.40$ ) ความโปร่งใสในการดำเนินโครงการ/กิจกรรม ( $\bar{X} = 2.83, S.D. = 0.40$ ) และประโยชน์ที่ประชาชนได้รับจากการดำเนินโครงการ/กิจกรรม ( $\bar{X} = 2.83, S.D. = 0.40$ ) รองลงมาคือการพัฒนาและส่งเสริมการมีส่วนร่วมของประชาชน ( $\bar{X} = 2.66, S.D. = 0.51$ ) การแก้ไขปัญหาต่างๆของชุมชน ( $\bar{X} = 2.66, S.D. = 0.51$ ) การเปิดโอกาสให้ประชาชนแสดงความคิดเห็นในโครงการ/กิจกรรม ( $\bar{X} = 2.66, S.D. = 0.51$ ) การแก้ไขปัญหาและการตอบสนองความต้องการของประชาชน ( $\bar{X} = 2.66, S.D. = 0.51$ ) และข้อที่พนักงานกองสวัสดิการสังคมคิดว่ามีประสิทธิผลน้อยที่สุดคือการป้องกันและแก้ไขปัญหาสังคมและยาเสพติด ( $\bar{X} = 2.00, S.D. = 0.00$ ) ตามลำดับ

ตารางที่ 4.12 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับประสิทธิผลในการให้บริการสาธารณะของเทศบาลเมืองสมุทรสงครามด้านการพัฒนาสังคมและความเข้มแข็งของชุมชนจำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล

ปัจจัยส่วนบุคคล	N	$\bar{X}$	S.D.	ระดับประสิทธิผล	ลำดับที่
<b>เพศ</b>					
ชาย	3	2.76	0.10	มาก	1
หญิง	3	2.40	0.41	ปานกลาง	2
<b>อายุ</b>					
20 – 30 ปี	2	2.75	0.15	มาก	1
31 – 40 ปี	1	2.64	0.00	มาก	2
41 – 50 ปี	2	2.35	0.60	ปานกลาง	3
51 ปี ขึ้นไป	1	2.64	0.00	มาก	2
<b>ระดับการศึกษา</b>					
ปวส. หรือ อนุปริญญา	1	2.64	0.00	มาก	1
ปริญญาตรี	5	2.57	0.37	มาก	2
<b>สถานภาพการทำงาน</b>					
ข้าราชการ	3	2.45	0.45	ปานกลาง	3
ลูกจ้างประจำ	1	2.64	0.00	มาก	2
พนักงานจ้างตามภารกิจ	2	2.75	0.15	มาก	1
<b>อายุในการทำงาน</b>					
น้อยกว่า 5 ปี	2	2.75	0.15	มาก	1
11 – 15 ปี	3	2.45	0.45	ปานกลาง	3
16 ปี ขึ้นไป	1	2.64	0.00	มาก	2
<b>รวม</b>	<b>6</b>	<b>2.60</b>	<b>0.33</b>	<b>มาก</b>	

จากตารางที่ 4.12 ระดับประสิทธิผลในการให้บริการสาธารณะของเทศบาลเมืองสมุทรสงครามทางด้านการพัฒนาสังคมและความเข้มแข็งของชุมชน จำแนกตามข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคลพบว่า

ระดับประสิทธิผลในการให้บริการสาธารณะของเทศบาลเมืองสมุทรสงครามทางด้านการพัฒนาสังคมและความเข้มแข็งของชุมชนจำแนกตามเพศ ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 2.60, S.D. = 0.33$ ) และเมื่อจัดลำดับตามค่าเฉลี่ยของปัจจัยส่วนบุคคลทางด้านเพศ ปรากฏว่า เพศชาย ( $\bar{X} = 2.76, S.D. = 0.10$ ) มีค่าเฉลี่ยสูงกว่าเพศหญิง ( $\bar{X} = 2.40, S.D. = 0.41$ )

ระดับประสิทธิผลในการให้บริการสาธารณะของเทศบาลเมืองสมุทรสงครามทางด้านการพัฒนาสังคมและความเข้มแข็งของชุมชนจำแนกตามอายุ ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 2.58, S.D. = 0.33$ ) และเมื่อจัดลำดับตามค่าเฉลี่ยของปัจจัยส่วนบุคคลทางด้านอายุ ปรากฏว่า ผู้ที่มีอายุอยู่ระหว่าง 20 – 30 ปี มีความคิดเห็นต่อระดับประสิทธิผลในระดับมากที่สุด ( $\bar{X} = 2.75, S.D. = 0.15$ ) รองลงมาคือ ผู้ที่มีอายุ 31 – 40 ปี และอายุ 50 ปีขึ้นไป ( $\bar{X} = 2.64, S.D. = 0.00$ ) และช่วงอายุที่มีความคิดเห็นต่อระดับประสิทธิผลน้อยที่สุดคือช่วงอายุ 41 – 50 ปี ( $\bar{X} = 2.35, S.D. = 0.60$ ) ตามลำดับ

ระดับประสิทธิผลในการให้บริการสาธารณะของเทศบาลเมืองสมุทรสงครามทางด้านการพัฒนาสังคมและความเข้มแข็งของชุมชนจำแนกตามระดับการศึกษา ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 2.58, S.D. = 0.33$ ) และเมื่อจัดลำดับตามค่าเฉลี่ยของปัจจัยส่วนบุคคลทางด้านระดับการศึกษา ปรากฏว่า ปวส. หรือ อนุปริญญา ( $\bar{X} = 2.64, S.D. = 0.00$ ) มีความคิดเห็นต่อระดับประสิทธิผลสูงกว่าระดับปริญญาตรี ( $\bar{X} = 2.57, S.D. = 0.37$ )

ระดับประสิทธิผลในการให้บริการสาธารณะของเทศบาลเมืองสมุทรสงครามทางด้านการพัฒนาสังคมและความเข้มแข็งของชุมชนจำแนกตามสถานภาพในการทำงาน ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 2.58, S.D. = 0.33$ ) และเมื่อจัดลำดับตามค่าเฉลี่ยของปัจจัยส่วนบุคคลทางด้านสถานภาพในการทำงาน ปรากฏว่า พนักงานจ้างตามภารกิจมีความคิดเห็นต่อระดับประสิทธิผลในระดับมากที่สุด ( $\bar{X} = 2.75, S.D. = 0.15$ ) รองลงมาคือ ลูกจ้างประจำ ( $\bar{X} = 2.64, S.D. = 0.00$ ) และสถานภาพในการทำงานที่มีความคิดเห็นต่อระดับประสิทธิผลน้อยที่สุดคือข้าราชการ ( $\bar{X} = 2.45, S.D. = 0.45$ ) ตามลำดับ

ระดับประสิทธิผลในการให้บริการสาธารณะของเทศบาลเมืองสมุทรสงครามทางด้านการพัฒนาสังคมและความเข้มแข็งของชุมชนจำแนกตามอายุในการทำงาน ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 2.58, S.D. = 0.33$ ) และเมื่อจัดลำดับตามค่าเฉลี่ยของปัจจัยส่วนบุคคลทางด้านอายุในการทำงาน ปรากฏว่า อายุในการทำงานน้อยกว่า 5 ปี มีความคิดเห็นต่อระดับประสิทธิผลในระดับมากที่สุด ( $\bar{X} = 2.75, S.D. = 0.15$ ) รองลงมาคือ อายุในการทำงาน 16 ปีขึ้นไป ( $\bar{X} = 2.64, S.D. = 0.00$ ) และอายุในการทำงานที่มีความคิดเห็นต่อระดับประสิทธิผลน้อยที่สุดคืออายุในการทำงาน 11 – 15 ปี ( $\bar{X} = 2.45, S.D. = 0.45$ ) ตามลำดับ

ตารางที่ 4.13 การเปรียบเทียบระดับประสิทธิผลในการให้บริการสาธารณะของเทศบาลเมืองสมุทรสงครามด้านการพัฒนาสังคมและความเข้มแข็งของชุมชน จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล

ปัจจัยส่วนบุคคล	แหล่งของ		df	SS	MS	F	Sig.
	ความ	แปรปรวน					
1. เพศ	ระหว่างกลุ่ม	1	.191	.191	2.103	0.221	
	ภายในกลุ่ม	4	.364	.091			
	รวม	5	.555				
2. อายุ	ระหว่างกลุ่ม	2	.165	.055	.282	0.838	
	ภายในกลุ่ม	3	.390	.195			
	รวม	5	.555				
3. ระดับการศึกษา	ระหว่างกลุ่ม	1	.004	.004	.031	0.869	
	ภายในกลุ่ม	4	.551	.138			
	รวม	5	.555				
4. สถานภาพการทำงาน	ระหว่างกลุ่ม	2	.111	.055	.373	0.717	
	ภายในกลุ่ม	3	.445	.148			
	รวม	5	.555				
5. อายุในการทำงาน	ระหว่างกลุ่ม	2	.111	.055	.373	0.717	
	ภายในกลุ่ม	3	.445	.148			
	รวม	5	.555				
รวมทุกปัจจัย	ระหว่างกลุ่ม	2	.116	.072	.632	0.672	
	ภายในกลุ่ม	3	.439	.144			
	รวม	5	.555				

\* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.13 พบว่า พนักงานกองสวัสดิการสังคมที่มีปัจจัยส่วนบุคคลต่างกัน มีความคิดเห็นต่อระดับประสิทธิผลในการให้บริการสาธารณะทางด้านการพัฒนาสังคมและความเข้มแข็งของชุมชนในภาพรวมไม่แตกต่างกัน และเมื่อแยกแต่ละปัจจัย ปรากฏว่า

พนักงานกองสวัสดิการสังคมที่มีเพศต่างกัน มีความคิดเห็นต่อระดับประสิทธิผลในการให้บริการสาธารณะของเทศบาลเมืองสมุทรสงครามทางด้านการพัฒนาสังคมและความเข้มแข็งของชุมชนไม่แตกต่างกัน

พนักงานกองสวัสดิการสังคมที่มีอายุต่างกัน มีความคิดเห็นต่อระดับประสิทธิผลในการให้บริการสาธารณะของเทศบาลเมืองสมุทรสงครามทางด้านการพัฒนาสังคมและความเข้มแข็งของชุมชนไม่แตกต่างกัน

พนักงานกองสวัสดิการสังคมที่มีระดับการศึกษาต่างกัน มีความคิดเห็นต่อระดับประสิทธิผลในการให้บริการสาธารณะของเทศบาลเมืองสมุทรสงครามทางด้านการพัฒนาสังคมและความเข้มแข็งของชุมชนไม่แตกต่างกัน

พนักงานกองสวัสดิการสังคมที่มีสถานภาพการทำงานต่างกัน มีความคิดเห็นต่อระดับประสิทธิผลในการให้บริการสาธารณะของเทศบาลเมืองสมุทรสงครามทางด้านการพัฒนาสังคมและความเข้มแข็งของชุมชนไม่แตกต่างกัน

พนักงานกองสวัสดิการสังคมที่มีอายุในการทำงานต่างกัน มีความคิดเห็นต่อระดับประสิทธิผลในการให้บริการสาธารณะของเทศบาลเมืองสมุทรสงครามทางด้านการพัฒนาสังคมและความเข้มแข็งของชุมชนไม่แตกต่างกัน

#### ชุดที่ 4 แบบสอบถามที่สร้างขึ้นมาเพื่อทำการสอบถามพนักงานของเทศบาลสังกัดกองการศึกษาโดยแบ่งออกเป็น 3 ตอน ดังนี้

##### ตอนที่ 1 ปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตารางที่ 4.14 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามสังกัดกองการศึกษา

ปัจจัยส่วนบุคคล	จำนวน (คน)	ร้อยละ
<b>เพศ</b>		
ชาย	3	23.07
หญิง	10	76.93
<b>อายุ</b>		
20 – 30 ปี	1	07.69
31 – 40 ปี	5	38.47
41 – 50 ปี	6	46.15
51 ปี ขึ้นไป	1	07.69
<b>ระดับการศึกษา</b>		
ม.6 หรือ ปวช.	1	07.69
ปวส. หรือ อนุปริญญา	1	07.69
ปริญญาตรี	6	46.15
ปริญญาโท	5	38.47
<b>สถานภาพการทำงาน</b>		
ข้าราชการ	10	76.93
พนักงานจ้างตามภารกิจ	3	23.07
<b>อายุในการทำงาน</b>		
น้อยกว่า 5 ปี	1	07.69
5 – 10 ปี	2	15.39
11 – 15 ปี	2	15.39
16 ปี ขึ้นไป	8	61.53
<b>รวม</b>	<b>13</b>	<b>100</b>

จากตารางที่ 4.14 พบว่า พนักงานเทศบาลในสังกัดกองการศึกษา ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง คิดเป็นร้อยละ 76.93 และเป็นเพศชาย ร้อยละ 23.07 มีอายุระหว่าง 41 – 50 ปี คิดเป็นร้อยละ 46.15

รองลงคือมีอายุระหว่าง 31 – 40 ปี ร้อยละ 38.47 อายุระหว่าง 20 – 30 ปี และอายุ 50 ปีขึ้นไป ร้อยละ 7.69 เท่ากัน วุฒิการศึกษาส่วนใหญ่อยู่ในระดับปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ 46.15 รองลงมาคือระดับปริญญาโท ร้อยละ 38.47 ระดับ ม.6 หรือ ปวช. และระดับ ปวส. หรือ อนุปริญญา ร้อยละ 7.69 เท่ากัน การปฏิบัติหน้าที่ส่วนใหญ่อยู่ในตำแหน่งข้าราชการ คิดเป็นร้อยละ 76.93 และในตำแหน่งพนักงานจ้างตามภารกิจ ร้อยละ 23.07 อายุในการทำงานส่วนใหญ่มีอายุในการทำงาน 16 ปีขึ้นไป คิดเป็นร้อยละ 61.53 รองลงมาคือมีอายุในการทำงานระหว่าง 5 – 10 ปี และอายุการทำงานระหว่าง 11 - 15 ปี ร้อยละ 15.39 และน้อยที่สุดมีอายุในการทำงานน้อยกว่า 5 ปี ร้อยละ 7.69

## ตอนที่ 2 ความคิดเห็นของพนักงานของเทศบาลในสังกัดกองการศึกษาที่มีต่อประสิทธิภาพในการให้บริการสาธารณะของเทศบาลเมืองสมุทรสงครามด้านการศึกษา ศาสนา วัฒนธรรมและภูมิปัญญาท้องถิ่น

ตารางที่ 4.15 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับความคิดเห็นของพนักงานของเทศบาลในสังกัดกองการศึกษาที่มีต่อประสิทธิภาพในการให้บริการสาธารณะของเทศบาลเมืองสมุทรสงครามด้านการศึกษา ศาสนา วัฒนธรรมและภูมิปัญญาท้องถิ่น

ด้านการศึกษา ศาสนา วัฒนธรรม และภูมิปัญญาท้องถิ่น	$\bar{X}$	S.D.	ระดับ ประสิทธิภาพ	ลำดับ ที่
1. การประกันสิทธิและสร้างโอกาสทางการศึกษา	2.53	0.51	มาก	3
2. การประกันมาตรฐานและพัฒนาคุณภาพทางการศึกษา	2.53	0.51	มาก	3
3. การเพิ่มประสิทธิภาพการบริหารจัดการ การมีส่วนร่วมและการระดมทรัพยากรทางการศึกษา	2.46	0.77	ปานกลาง	4
4. การส่งเสริมและสนับสนุนการเรียนรู้ตลอดชีวิต และกิจกรรมกีฬา นันทนาการ	2.46	0.66	ปานกลาง	4
5. การส่งเสริม สนับสนุน อนุรักษ์ เผยแพร่และดำรงไว้ซึ่งศิลปะ วัฒนธรรม ประเพณี กิจกรรมทางศาสนาอันดี โบราณสถานและภูมิปัญญาท้องถิ่น	2.76	0.43	มาก	1
6. การเปิดโอกาสให้ประชาชนมีส่วนร่วมในโครงการ/กิจกรรม	2.38	0.50	ปานกลาง	7

ตารางที่ 4.15 (ต่อ)

ด้านการศึกษา ศาสนา วัฒนธรรม และภูมิปัญญาท้องถิ่น	$\bar{X}$	S.D.	ระดับ ประสิทธิผล	ลำดับ ที่
7. การประชาสัมพันธ์ให้ประชาชนรับรู้ข้อมูลของ โครงการ/กิจกรรม	2.53	0.66	มาก	3
8. การเปิดโอกาสให้ประชาชนแสดงความคิดเห็นใน โครงการ/กิจกรรม	1.84	0.89	ปานกลาง	9
9. การรายงานผลการดำเนินงานของโครงการ/กิจกรรม ต่อสาธารณะ	2.23	0.72	ปานกลาง	8
10. ความโปร่งใสในการดำเนินโครงการ/กิจกรรม	2.38	0.65	ปานกลาง	5
11. การดำเนินงานเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด	2.46	0.66	ปานกลาง	4
12. ผลการดำเนินโครงการ/กิจกรรมนำไปสู่การแก้ไข ปัญหา	2.38	0.65	ปานกลาง	5
13. การแก้ไขปัญหาและการตอบสนองความต้องการ ของประชาชน	2.30	0.75	ปานกลาง	6
14. ประโยชน์ที่ประชาชนได้รับจากการดำเนิน โครงการ/กิจกรรม	2.61	0.50	มาก	2
<b>ค่าเฉลี่ยรวม</b>	<b>2.49</b>	<b>0.63</b>	<b>ปานกลาง</b>	

จากตารางที่ 4.15 พบว่า ความคิดเห็นของพนักงานของเทศบาลในสังกัดกองการศึกษาที่มีต่อประสิทธิผลในการให้บริการสาธารณะของเทศบาลเมืองสมุทรสงครามทางด้านการศึกษา ศาสนา วัฒนธรรมและภูมิปัญญาท้องถิ่น ในภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง ( $\bar{X} = 2.49$ , S.D. = 0.63) เมื่อจำแนกการให้บริการสาธารณะทางด้านการศึกษา ศาสนา วัฒนธรรมและภูมิปัญญาท้องถิ่นออกเป็นรายชื่อ พบว่า ข้อที่พนักงานกองการศึกษาคิดว่ามีประสิทธิผลมากที่สุดคือการส่งเสริม สนับสนุน อนุรักษ์ เผยแพร่และดำรงไว้ซึ่งศิลปะ วัฒนธรรม ประเพณี กิจกรรมทางศาสนาอันดี โบราณสถานและภูมิปัญญาท้องถิ่น ( $\bar{X} = 2.76$ , S.D. = 0.43) รองลงมาคือประโยชน์ที่ประชาชนได้รับจากการดำเนินโครงการ/กิจกรรม ( $\bar{X} = 2.61$ , S.D. = 0.50) และข้อที่พนักงานกองการศึกษาคิดว่ามีประสิทธิผลน้อยที่สุดคือการเปิดโอกาสให้ประชาชนแสดงความคิดเห็นในโครงการ/กิจกรรม ( $\bar{X} = 1.84$ , S.D.= 0.8) ตามลำดับ

ตารางที่ 4.16 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับประสิทธิผลในการให้บริการสาธารณะของเทศบาลเมืองสมุทรสงครามด้านการศึกษาศาสนา วัฒนธรรมและภูมิปัญญาท้องถิ่น จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล

ปัจจัยส่วนบุคคล	N	$\bar{X}$	S.D.	ระดับประสิทธิผล	ลำดับที่
<b>เพศ</b>					
ชาย	3	2.40	0.57	ปานกลาง	2
หญิง	10	2.42	0.49	ปานกลาง	1
<b>อายุ</b>					
20 – 30 ปี	1	1.85	0.00	ปานกลาง	4
31 – 40 ปี	5	2.32	0.54	ปานกลาง	3
41 – 50 ปี	6	2.60	0.46	มาก	1
51 ปี ขึ้นไป	1	2.35	0.00	ปานกลาง	2
<b>ระดับการศึกษา</b>					
ม.6 หรือ ปวช.	1	2.35	0.00	ปานกลาง	3
ปวส. หรือ อนุปริญญา	1	2.35	0.00	ปานกลาง	3
ปริญญาตรี	6	2.47	0.36	ปานกลาง	1
ปริญญาโท	5	2.38	0.73	ปานกลาง	2
<b>สถานภาพการทำงาน</b>					
ข้าราชการ	10	2.45	0.51	ปานกลาง	1
พนักงานจ้างตามภารกิจ	3	2.30	0.43	ปานกลาง	2
<b>อายุในการทำงาน</b>					
น้อยกว่า 5 ปี	1	1.42	0.00	น้อย	4
5 – 10 ปี	2	2.32	0.65	ปานกลาง	3
11 – 15 ปี	2	2.35	0.00	ปานกลาง	2
16 ปี ขึ้นไป	8	2.58	0.40	มาก	1
<b>รวม</b>	<b>13</b>	<b>2.42</b>	<b>0.48</b>	<b>ปานกลาง</b>	

จากตารางที่ 4.16 ระดับประสิทธิผลในการให้บริการสาธารณะของเทศบาลเมืองสมุทรสงครามทางด้านการศึกษาศาสนา วัฒนธรรมและภูมิปัญญาท้องถิ่นจำแนกตามข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคล พบว่า

ระดับประสิทธิผลในการให้บริการสาธารณะของเทศบาลเมืองสมุทรสงครามทางด้านการศึกษาศาสนา วัฒนธรรมและภูมิปัญญาท้องถิ่นจำแนกตามเพศ ในภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง ( $\bar{X} = 2.42, S.D = 0.48$ ) และเมื่อจัดลำดับตามค่าเฉลี่ยของปัจจัยส่วนบุคคลทางด้านเพศ ปรากฏว่าเพศหญิง ( $\bar{X} = 2.42, S.D = 0.49$ ) มีค่าเฉลี่ยสูงกว่าเพศชาย ( $\bar{X} = 2.40, S.D = 0.57$ )

ระดับประสิทธิผลในการให้บริการสาธารณะของเทศบาลเมืองสมุทรสงครามทางด้านการศึกษาศาสนา วัฒนธรรมและภูมิปัญญาท้องถิ่นจำแนกตามอายุ ในภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง ( $\bar{X} = 2.42, S.D = 0.48$ ) และเมื่อจัดลำดับตามค่าเฉลี่ยของปัจจัยส่วนบุคคลทางด้านอายุ ปรากฏว่า ผู้ที่มีอายุอยู่ระหว่าง 41 - 50 ปี มีความคิดเห็นต่อระดับประสิทธิผลในระดับมากที่สุด ( $\bar{X} = 2.60, S.D = 0.46$ ) รองลงมาคือ ผู้ที่มีอายุ 51 ปีขึ้นไป ( $\bar{X} = 2.35, S.D = 0.00$ ) อายุ 31 - 40 ปี ( $\bar{X} = 2.32, S.D = 0.54$ ) และช่วงอายุที่มีความคิดเห็นต่อระดับประสิทธิผลน้อยที่สุดคือช่วงอายุ 20 - 30 ปี ( $\bar{X} = 1.85, S.D = 0.00$ ) ตามลำดับ

ระดับประสิทธิผลในการให้บริการสาธารณะของเทศบาลเมืองสมุทรสงครามทางด้านการศึกษาศาสนา วัฒนธรรมและภูมิปัญญาท้องถิ่นจำแนกตามระดับการศึกษา ในภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง ( $\bar{X} = 3.29, S.D = 0.47$ ) และเมื่อจัดลำดับตามค่าเฉลี่ยของปัจจัยส่วนบุคคลทางด้านระดับการศึกษา ปรากฏว่า การศึกษาระดับปริญญาตรีมีความคิดเห็นต่อระดับประสิทธิผลในระดับมากที่สุด ( $\bar{X} = 2.47, S.D = 0.36$ ) รองลงมาคือ ระดับปริญญาโท ( $\bar{X} = 2.38, S.D = 0.73$ ) ระดับ ม.6 หรือ ปวช. และระดับ ปวส. หรือ อนุปริญญา มีค่าเฉลี่ยเท่ากัน ( $\bar{X} = 2.35, S.D = 0.00$ )

ระดับประสิทธิผลในการให้บริการสาธารณะของเทศบาลเมืองสมุทรสงครามทางด้านการศึกษาศาสนา วัฒนธรรมและภูมิปัญญาท้องถิ่นจำแนกตามสถานภาพในการทำงาน ในภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง ( $\bar{X} = 2.42, S.D = 0.48$ ) และเมื่อจัดลำดับตามค่าเฉลี่ยของปัจจัยส่วนบุคคลทางด้านสถานภาพในการทำงาน ปรากฏว่า ข้าราชการมีความคิดเห็นต่อระดับประสิทธิผล ( $\bar{X} = 2.45, S.D = 0.51$ ) ในระดับสูงกว่า พนักงานจ้างตามภารกิจ ( $\bar{X} = 2.30, S.D = 0.43$ )

ระดับประสิทธิผลในการให้บริการสาธารณะของเทศบาลเมืองสมุทรสงครามทางด้านการศึกษาศาสนา วัฒนธรรมและภูมิปัญญาท้องถิ่นจำแนกตามอายุในการทำงาน ในภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง ( $\bar{X} = 2.42, S.D = 0.48$ ) และเมื่อจัดลำดับตามค่าเฉลี่ยของปัจจัยส่วนบุคคลทางด้านอายุในการทำงาน ปรากฏว่า อายุในการทำงาน 16 ปีขึ้นไป มีความคิดเห็นต่อระดับประสิทธิผลในระดับมากที่สุด ( $\bar{X} = 2.58, S.D = 0.40$ ) รองลงมาคือ อายุในการทำงาน 11 - 15 ปี ( $\bar{X} = 2.35, S.D = 0.00$ ) อายุในการทำงานระหว่าง 5 - 10 ปี ( $\bar{X} = 2.32, S.D = 0.65$ ) และอายุในการทำงานที่มีความคิดเห็นต่อระดับประสิทธิผลน้อยที่สุดคือ อายุในการทำงานน้อยกว่า 5 ปี ( $\bar{X} = 1.42, S.D = 0.00$ ) ตามลำดับ

ตารางที่ 4.17 การเปรียบเทียบระดับประสิทธิผลในการให้บริการสาธารณะของเทศบาลเมืองสมุทรสงครามด้านการศึกษา ศาสนา วัฒนธรรมและภูมิปัญญาท้องถิ่น จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล

ปัจจัยส่วนบุคคล	แหล่งของ		df	SS	MS	F	Sig.
	ความ	แปรปรวน					
1. เพศ	ระหว่างกลุ่ม	1	.001	.001	.005	0.944	
	ภายในกลุ่ม	11	2.830	.257			
	รวม	12	2.831				
2. อายุ	ระหว่างกลุ่ม	3	.573	.191	.760	0.544	
	ภายในกลุ่ม	9	2.259	.251			
	รวม	12	2.831				
3. ระดับการศึกษา	ระหว่างกลุ่ม	3	.033	.011	.035	0.991	
	ภายในกลุ่ม	9	2.799	.311			
	รวม	12	2.831				
4. สถานภาพการทำงาน	ระหว่างกลุ่ม	1	.050	.050	.199	0.664	
	ภายในกลุ่ม	11	2.781	.253			
	รวม	12	2.831				
5. อายุในการทำงาน	ระหว่างกลุ่ม	3	1.239	.413	2.336	0.142	
	ภายในกลุ่ม	9	1.592	.177			
	รวม	12	2.831				
รวมทุกปัจจัย	ระหว่างกลุ่ม	3	.379	.133	.667	0.657	
	ภายในกลุ่ม	9	2.452	.250			
	รวม	12	2.831				

\* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.17 พบว่า พนักงานกองการศึกษาที่มีปัจจัยส่วนบุคคลต่างกันมีความคิดเห็นต่อระดับประสิทธิผลในการให้บริการสาธารณะทางการศึกษา ศาสนา วัฒนธรรมและภูมิปัญญาท้องถิ่น ในภาพรวมไม่แตกต่างกัน และเมื่อแยกแต่ละปัจจัย ปรากฏว่า

พนักงานกองการศึกษาที่มีเพศต่างกัน มีความคิดเห็นต่อระดับประสิทธิผลในการให้บริการสาธารณะของเทศบาลเมืองสมุทรสงครามทางการศึกษา ศาสนา วัฒนธรรมและภูมิปัญญาท้องถิ่น ไม่แตกต่างกัน

พนักงานกองการศึกษาที่มีอายุต่างกัน มีความคิดเห็นต่อระดับประสิทธิผลในการให้บริการสาธารณะของเทศบาลเมืองสมุทรสงครามทางการศึกษา ศาสนา วัฒนธรรมและภูมิปัญญาท้องถิ่น ไม่แตกต่างกัน

พนักงานกองการศึกษาที่มีระดับการศึกษาต่างกัน มีความคิดเห็นต่อระดับประสิทธิผลในการให้บริการสาธารณะของเทศบาลเมืองสมุทรสงครามทางการศึกษา ศาสนา วัฒนธรรมและภูมิปัญญาท้องถิ่น ไม่แตกต่างกัน

พนักงานกองการศึกษาที่มีสถานภาพการทำงานต่างกัน มีความคิดเห็นต่อระดับประสิทธิผลในการให้บริการสาธารณะของเทศบาลเมืองสมุทรสงครามทางการศึกษา ศาสนา วัฒนธรรมและภูมิปัญญาท้องถิ่น ไม่แตกต่างกัน

พนักงานกองการศึกษาที่มีอายุในการทำงานต่างกัน มีความคิดเห็นต่อระดับประสิทธิผลในการให้บริการสาธารณะของเทศบาลเมืองสมุทรสงครามทางการศึกษา ศาสนา วัฒนธรรมและภูมิปัญญาท้องถิ่น ไม่แตกต่างกัน

**ชุดที่ 5 แบบสอบถามที่สร้างขึ้นมาเพื่อทำการสอบถามพนักงานของเทศบาลสังกัดสำนักปลัดเทศบาล โดยแบ่งออกเป็น 3 ตอน ดังนี้**

**ตอนที่ 1 ปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม**

ตารางที่ 4.18 จำนวนเฉลี่ยของผู้ตอบแบบสอบถามสังกัดสำนักปลัดเทศบาล

ปัจจัยส่วนบุคคล	จำนวน (คน)	ร้อยละ
<b>เพศ</b>		
ชาย	9	45.00
หญิง	11	55.00
<b>อายุ</b>		
20 – 30 ปี	3	15.00
31 – 40 ปี	5	25.00
41 – 50 ปี	7	35.00
51 ปี ขึ้นไป	5	25.00
<b>ระดับการศึกษา</b>		
ม.6 หรือ ปวช.	2	10.00
ปวส. หรือ อนุปริญญา	6	30.00
ปริญญาตรี	10	50.00
ปริญญาโท	2	10.00
<b>สถานภาพการทำงาน</b>		
ข้าราชการ	8	40.00
ลูกจ้างประจำ	5	25.00
พนักงานจ้างตามภารกิจ	5	25.00
พนักงานจ้างทั่วไป	2	10.00
<b>อายุในการทำงาน</b>		
น้อยกว่า 5 ปี	1	05.00
5 – 10 ปี	6	30.00
11 – 15 ปี	3	15.00
16 ปีขึ้นไป	10	50.00
รวม	20	100

จากตารางที่ 4.18 พบว่า พนักงานเทศบาลในสังกัดสำนักปลัดเทศบาล ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง คิดเป็นร้อยละ 55.00 และเป็นเพศชาย ร้อยละ 45.00 มีอายุระหว่าง 41 – 50 ปี คิดเป็นร้อยละ 35.00 รองลงมา มี 2 ช่วงอายุที่เท่ากัน คือ อายุระหว่าง 31 – 40 ปี และอายุ 51 ปีขึ้นไป คิดเป็นร้อยละของแต่ละช่วงอายุเท่ากับ 25.00 และน้อยที่สุดมีอายุอยู่ระหว่าง 20 – 30 ปี คิดเป็นร้อยละ 15.00 วุฒิการศึกษา ส่วนใหญ่อยู่ในระดับปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ 50.00 รองลงมาคือ ระดับ ปวส. หรือ อนุปริญญา ร้อยละ 30.00 และวุฒิการศึกษาระดับปริญญาโทกับระดับ ม.6หรือปวช.มีจำนวนเท่ากันคิดเป็นร้อยละ 10.00 ของแต่ละวุฒิการศึกษา การปฏิบัติหน้าที่ส่วนใหญ่อยู่ในตำแหน่งข้าราชการ คิดเป็นร้อยละ 40.00 รองลงมาคือพนักงานจ้างตามภารกิจ ร้อยละ 30.00 ลูกจ้างประจำ ร้อยละ 20.00 และพนักงานจ้างทั่วไป ร้อยละ 10.00 อายุในการทำงานส่วนใหญ่มีอายุในการทำงาน 16 ปีขึ้นไป คิดเป็นร้อยละ 50.00 รองลงมาคือมีอายุการทำงานระหว่าง 5 – 10 ปี ร้อยละ 30.00 อายุการทำงานระหว่าง 11 – 15 ปี ร้อยละ 15.00 และน้อยที่สุดมีอายุในการทำงานน้อยกว่า 5 ปี ร้อยละ 05.00

## ตอนที่ 2 ความคิดเห็นของพนักงานของเทศบาลในสังกัดสำนักปลัดเทศบาลที่มีต่อ ประสิทธิภาพในการให้บริการสาธารณะของเทศบาลเมืองสมุทรสงครามด้านการบริหารจัดการและการปกครองท้องถิ่น

ตารางที่ 4.19 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับความคิดเห็นของพนักงานของเทศบาลใน สังกัดสำนักปลัดเทศบาลที่มีต่อประสิทธิภาพในการให้บริการสาธารณะของเทศบาลเมือง สมุทรสงครามด้านการบริหารจัดการและการปกครองท้องถิ่น

ด้านการบริหารจัดการและการปกครองท้องถิ่น	$\bar{X}$	S.D.	ระดับ ประสิทธิภาพ	ลำดับ ที่
1. การส่งเสริมและสนับสนุนการปกครองท้องถิ่น ตามระบอบประชาธิปไตย	1.90	0.30	ปานกลาง	5
2. การปรับปรุงและพัฒนาระบบการบริหารจัดการที่ดี และมีประสิทธิภาพ	2.00	0.32	ปานกลาง	4
3. การเปิดโอกาสให้ประชาชนมีส่วนร่วมในโครงการ/ กิจกรรม	2.30	0.65	ปานกลาง	1
4. การประชาสัมพันธ์ให้ประชาชนรับรู้ข้อมูล ของโครงการ/กิจกรรม	2.25	0.71	ปานกลาง	2

ตารางที่ 4.19 (ต่อ)

ด้านการบริหารจัดการและการปกครองท้องถิ่น	$\bar{X}$	S.D.	ระดับ ประสิทธิผล	ลำดับ ที่
5. การเปิดโอกาสให้ประชาชนแสดงความคิดเห็น ในโครงการ/กิจกรรม	2.25	0.78	ปานกลาง	2
6. การรายงานผลการดำเนินงานของโครงการ/กิจกรรม ต่อสาธารณะ	2.15	0.67	ปานกลาง	3
7. ความโปร่งใสในการดำเนินโครงการ/กิจกรรม	2.00	0.64	ปานกลาง	4
8. การดำเนินงานเป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด	1.80	0.69	ปานกลาง	7
9. ผลการดำเนินโครงการ/กิจกรรมนำไปสู่การแก้ไข ปัญหา	1.80	0.69	ปานกลาง	8
10. การแก้ไขปัญหาและการตอบสนองความต้องการ ของประชาชน	1.85	0.74	ปานกลาง	6
11. ประโยชน์ที่ประชาชนได้รับจากการดำเนิน โครงการ/กิจกรรม	1.75	0.78	ปานกลาง	9
<b>ค่าเฉลี่ยรวม</b>	<b>2.00</b>	<b>0.63</b>	<b>ปานกลาง</b>	

จากตารางที่ 4.19 พบว่า ความคิดเห็นของพนักงานของเทศบาลในสังกัดสำนักปลัดเทศบาลที่มีต่อประสิทธิผลในการให้บริการสาธารณะของเทศบาลเมืองสมุทรสงครามทางด้านการบริหารจัดการและการปกครองท้องถิ่น ในภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง ( $\bar{X} = 2.00$ , S.D. = 0.63) เมื่อจำแนกการให้บริการสาธารณะทางด้านการบริหารจัดการและการปกครองท้องถิ่นออกเป็นรายชื่อพบว่า ข้อที่พนักงานสำนักปลัดเทศบาลคิดว่ามีประสิทธิผลมากที่สุดคือการเปิดโอกาสให้ประชาชนมีส่วนร่วมในโครงการ/กิจกรรม ( $\bar{X} = 2.30$ , S.D. = 0.65) รองลงมาคือการประชาสัมพันธ์ให้ประชาชนรับรู้ข้อมูลของโครงการ/กิจกรรม ( $\bar{X} = 2.25$ , S.D. = 0.71) และข้อที่พนักงานสำนักปลัดเทศบาลคิดว่ามีประสิทธิผลน้อยที่สุดคือประโยชน์ที่ประชาชนได้รับจากการดำเนินโครงการ/กิจกรรม ( $\bar{X} = 1.75$ , S.D. = 0.78)ตามลำดับ

ตารางที่ 4.20 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับประสิทธิผลในการให้บริการสาธารณะของเทศบาลเมืองสมุทรสงครามด้านการบริหารจัดการและการปกครองท้องถิ่น จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล

ปัจจัยส่วนบุคคล	N	$\bar{X}$	S.D.	ระดับประสิทธิผล	ลำดับที่
<b>เพศ</b>					
ชาย	9	2.13	0.50	ปานกลาง	1
หญิง	11	1.90	0.48	ปานกลาง	2
<b>อายุ</b>					
20 – 30 ปี	3	2.09	0.72	ปานกลาง	2
31 – 40 ปี	5	1.87	0.33	ปานกลาง	3
41 – 50 ปี	7	1.80	0.39	ปานกลาง	4
51 ปี ขึ้นไป	5	2.36	0.54	ปานกลาง	1
<b>ระดับการศึกษา</b>					
ม.6 หรือ ปวช.	2	2.00	0.00	ปานกลาง	2
ปวส. หรือ อนุปริญญา	6	1.98	0.52	ปานกลาง	3
ปริญญาตรี	10	2.07	0.55	ปานกลาง	1
ปริญญาโท	2	1.72	0.51	ปานกลาง	4
<b>สถานภาพการทำงาน</b>					
ข้าราชการ	8	2.04	0.65	ปานกลาง	2
ลูกจ้างประจำ	4	1.89	0.31	ปานกลาง	3
พนักงานจ้างตามภารกิจ	6	1.89	0.33	ปานกลาง	3
พนักงานจ้างทั่วไป	2	2.40	0.57	ปานกลาง	1
<b>อายุในการทำงาน</b>					
น้อยกว่า 5 ปี	1	2.81	0.00	สูง	1
5 – 10 ปี	6	1.84	0.37	ปานกลาง	4
11 – 15 ปี	3	1.96	0.05	ปานกลาง	3
16 ปีขึ้นไป	10	2.02	0.59	ปานกลาง	2
<b>รวม</b>	<b>20</b>	<b>2.00</b>	<b>0.49</b>	<b>ปานกลาง</b>	

จากตารางที่ 4.20 ระดับประสิทธิผลในการให้บริการสาธารณะของเทศบาลเมืองสมุทรสงครามด้านการบริหารจัดการและการปกครองท้องถิ่น จำแนกตามข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคล พบว่า

ระดับประสิทธิผลในการให้บริการสาธารณะของเทศบาลเมืองสมุทรสงครามทางด้านการบริหารจัดการและการปกครองท้องถิ่นจำแนกตามเพศ ในภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง ( $\bar{X} = 2.00, S.D = 0.49$ ) และเมื่อจัดลำดับตามค่าเฉลี่ยของปัจจัยส่วนบุคคลทางด้านเพศ ปรากฏว่าเพศชาย ( $\bar{X} = 2.13, S.D = 0.50$ ) มีค่าเฉลี่ยสูงกว่าเพศหญิง ( $\bar{X} = 1.90, S.D = 0.48$ )

ระดับประสิทธิผลในการให้บริการสาธารณะของเทศบาลเมืองสมุทรสงครามทางด้านการบริหารจัดการและการปกครองท้องถิ่นจำแนกตามอายุ ในภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง ( $\bar{X} = 2.00, S.D = 0.49$ ) และเมื่อจัดลำดับตามค่าเฉลี่ยของปัจจัยส่วนบุคคลทางด้านอายุ ปรากฏว่า ผู้ที่มีอายุ 51 ปีขึ้นไป มีความคิดเห็นต่อระดับประสิทธิผลในระดับมากที่สุด ( $\bar{X} = 2.36, S.D = 0.54$ ) รองลงมาคือ ผู้ที่มีอายุ 20 – 30 ปี ( $\bar{X} = 2.09, S.D = 0.72$ ) อายุ 31 – 40 ปี ( $\bar{X} = 1.87, S.D = 0.33$ ) และช่วงอายุที่มีความคิดเห็นต่อระดับประสิทธิผลน้อยที่สุดคือช่วงอายุ 41 – 50 ปี ( $\bar{X} = 1.80, S.D = 0.39$ ) ตามลำดับ

ระดับประสิทธิผลในการให้บริการสาธารณะของเทศบาลเมืองสมุทรสงครามทางด้านการบริหารจัดการและการปกครองท้องถิ่นจำแนกตามระดับการศึกษา ในภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง ( $\bar{X} = 2.00, S.D = 0.49$ ) และเมื่อจัดลำดับตามค่าเฉลี่ยของปัจจัยส่วนบุคคลทางด้านระดับการศึกษา ปรากฏว่า การศึกษาระดับปริญญาตรีมีความคิดเห็นต่อระดับประสิทธิผลในระดับมากที่สุด ( $\bar{X} = 2.07, S.D = 0.55$ ) รองลงมาคือ ม.6 หรือ ปวช. ( $\bar{X} = 2.00, S.D = 0.00$ ) ระดับ ปวส. หรือ อนุปริญญา ( $\bar{X} = 1.98, S.D = 0.52$ ) และระดับการศึกษาที่มีความคิดเห็นต่อระดับประสิทธิผลน้อยที่สุดคือระดับปริญญาโท ( $\bar{X} = 1.72, S.D = 0.51$ ) ตามลำดับ

ระดับประสิทธิผลในการให้บริการสาธารณะของเทศบาลเมืองสมุทรสงครามทางด้านการบริหารจัดการและการปกครองท้องถิ่นจำแนกตามสถานภาพในการทำงาน ในภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง ( $\bar{X} = 2.00, S.D = 0.49$ ) และเมื่อจัดลำดับตามค่าเฉลี่ยของปัจจัยส่วนบุคคลทางด้านสถานภาพในการทำงาน ปรากฏว่า พนักงานจ้างทั่วไปมีความคิดเห็นต่อระดับประสิทธิผลในระดับมากที่สุด ( $\bar{X} = 2.40, S.D = 0.57$ ) รองลงมาคือ ข้าราชการ ( $\bar{X} = 2.04, S.D = 0.65$ ) ลูกจ้างประจำ ( $\bar{X} = 1.89, S.D = 0.31$ ) และพนักงานจ้างตามภารกิจ ( $\bar{X} = 1.89, S.D = 0.33$ ) ตามลำดับ

ระดับประสิทธิผลในการให้บริการสาธารณะของเทศบาลเมืองสมุทรสงครามทางด้านการบริหารจัดการและการปกครองท้องถิ่นจำแนกตามอายุในการทำงาน ในภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง ( $\bar{X} = 2.00, S.D = 0.49$ ) และเมื่อจัดลำดับตามค่าเฉลี่ยของปัจจัยส่วนบุคคลทางด้านอายุในการทำงาน ปรากฏว่า อายุในการทำงานน้อยกว่า 5 ปี มีความคิดเห็นต่อระดับประสิทธิผลในระดับมากที่สุด ( $\bar{X} = 2.81, S.D = 0.00$ ) รองลงมาคือ อายุในการทำงาน 16 ปีขึ้นไป ( $\bar{X} = 2.02, S.D = 0.59$ ) อายุในการทำงาน 11 – 15 ปี ( $\bar{X} = 1.96, S.D = 0.05$ ) และอายุในการทำงานที่มีความคิดเห็นต่อระดับประสิทธิผลน้อยที่สุดคือ อายุในการทำงาน 5 – 10 ปี ( $\bar{X} = 1.84, S.D = 0.37$ ) ตามลำดับ

ตารางที่ 4.21 การเปรียบเทียบระดับประสิทธิผลในการให้บริการสาธารณะของเทศบาลเมืองสมุทรสงครามด้านการบริหารจัดการและการปกครองท้องถิ่น จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล

ปัจจัยส่วนบุคคล	แหล่งของ		df	SS	MS	F	Sig.
	ความ	แปรปรวน					
1. เพศ	ระหว่างกลุ่ม	1	.263	.263	1.078	0.313	
	ภายในกลุ่ม	18	4.390	.244			
	รวม	19	4.652				
2. อายุ	ระหว่างกลุ่ม	3	1.032	.344	1.521	0.247	
	ภายในกลุ่ม	16	3.620	.226			
	รวม	19	4.652				
3. ระดับการศึกษา	ระหว่างกลุ่ม	3	.203	.068	.243	0.865	
	ภายในกลุ่ม	16	4.450	.278			
	รวม	19	4.652				
4. สถานภาพการทำงาน	ระหว่างกลุ่ม	3	.470	.157	.599	0.625	
	ภายในกลุ่ม	16	4.183	.261			
	รวม	19	4.652				
5. อายุในการทำงาน	ระหว่างกลุ่ม	3	.817	.272	1.136	0.364	
	ภายในกลุ่ม	16	3.836	.240			
	รวม	19	4.652				
รวมทุกปัจจัย	ระหว่างกลุ่ม	3	.557	.221	.915	0.483	
	ภายในกลุ่ม	16	4.095	.250			
	รวม	19	4.652				

\* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.21 พบว่า พนักงานสำนักปลัดเทศบาลที่มีปัจจัยส่วนบุคคลต่างกันมีความคิดเห็นต่อระดับประสิทธิผลในการให้บริการสาธารณะทางด้านการบริหารจัดการและการปกครองท้องถิ่นในภาพรวมไม่แตกต่างกัน และเมื่อแยกแต่ละปัจจัย ปรากฏว่า

พนักงานสำนักปลัดเทศบาลที่มีเพศต่างกัน มีความคิดเห็นต่อระดับประสิทธิผลในการให้บริการสาธารณะของเทศบาลเมืองสมุทรสงครามทางด้านการบริหารจัดการและการปกครองท้องถิ่นไม่แตกต่างกัน

พนักงานสำนักปลัดเทศบาลที่มีอายุต่างกัน มีความคิดเห็นต่อระดับประสิทธิผลในการให้บริการสาธารณะของเทศบาลเมืองสมุทรสงครามทางด้านการบริหารจัดการและการปกครองท้องถิ่นไม่แตกต่างกัน

พนักงานสำนักปลัดเทศบาลที่มีระดับการศึกษาต่างกัน มีความคิดเห็นต่อระดับประสิทธิผลในการให้บริการสาธารณะของเทศบาลเมืองสมุทรสงครามทางด้านการบริหารจัดการและการปกครองท้องถิ่นไม่แตกต่างกัน

พนักงานสำนักปลัดเทศบาลที่มีสถานภาพการทำงานต่างกัน มีความคิดเห็นต่อระดับประสิทธิผลในการให้บริการสาธารณะของเทศบาลเมืองสมุทรสงครามทางด้านการบริหารจัดการและการปกครองท้องถิ่นไม่แตกต่างกัน

พนักงานสำนักปลัดเทศบาลที่มีอายุในการทำงานต่างกัน มีความคิดเห็นต่อระดับประสิทธิผลในการให้บริการสาธารณะของเทศบาลเมืองสมุทรสงครามทางด้านการบริหารจัดการและการปกครองท้องถิ่นไม่แตกต่างกัน

การเปรียบเทียบระดับประสิทธิผลในการให้บริการสาธารณะของเทศบาลเมือง  
สมุทรสงครามจำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม โดยรวม

ตารางที่ 4.22 การเปรียบเทียบระดับประสิทธิผลในการให้บริการสาธารณะของเทศบาลเมือง  
สมุทรสงครามจำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม โดยรวม

ประสิทธิผลในการให้บริการสาธารณะ ของเทศบาลเมืองสมุทรสงคราม	แหล่งของ					
	ความแปรปรวน	df	SS	MS	F	Sig.
1. เพศ	ระหว่างกลุ่ม	14	.209	.209	1.974	0.310
	ภายในกลุ่ม	45	1.801	.151		
	รวม	59	2.010			
2. อายุ	ระหว่างกลุ่ม	14	.492	.164	.952	0.512
	ภายในกลุ่ม	45	1.518	.193		
	รวม	59	2.010			
3. ระดับการศึกษา	ระหว่างกลุ่ม	14	.112	.042	.311	0.790
	ภายในกลุ่ม	45	1.898	.192		
	รวม	59	2.010			
4. สถานภาพการทำงาน	ระหว่างกลุ่ม	14	.222	.098	.642	0.620
	ภายในกลุ่ม	45	1.788	.175		
	รวม	59	2.010			
5. อายุในการทำงาน	ระหว่างกลุ่ม	14	.558	.193	1.206	0.410
	ภายในกลุ่ม	45	1.452	.152		
	รวม	59	2.010			
รวมทุกปัจจัย	ระหว่างกลุ่ม	14	.319	.141	1.017	0.528
	ภายในกลุ่ม	45	1.691	.173		
	รวม	59	2.010			

\* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.22 พบว่า พนักงานเทศบาลเมืองสมุทรสงครามที่มีปัจจัยส่วนบุคคลต่างกัน มีความคิดเห็นต่อระดับประสิทธิผลในการให้บริการสาธารณะของเทศบาลเมืองสมุทรสงคราม ในภาพรวมไม่แตกต่างกัน และเมื่อแยกแต่ละปัจจัยปรากฏว่า

พนักงานเทศบาลที่มีเพศต่างกัน มีความคิดเห็นต่อระดับประสิทธิผลในการให้บริการสาธารณะของเทศบาลเมืองสมุทรสงคราม ไม่แตกต่างกัน

พนักงานเทศบาลที่มีอายุต่างกัน มีความคิดเห็นต่อระดับประสิทธิผลในการให้บริการสาธารณะของเทศบาลเมืองสมุทรสงคราม ไม่แตกต่างกัน

พนักงานเทศบาลที่มีระดับการศึกษาต่างกัน มีความคิดเห็นต่อระดับประสิทธิผลในการให้บริการสาธารณะของเทศบาลเมืองสมุทรสงคราม ไม่แตกต่างกัน

พนักงานเทศบาลที่มีสถานภาพการทำงานต่างกัน มีความคิดเห็นต่อระดับประสิทธิผลในการให้บริการสาธารณะของเทศบาลเมืองสมุทรสงคราม ไม่แตกต่างกัน

พนักงานเทศบาลที่มีอายุในการทำงานต่างกัน มีความคิดเห็นต่อระดับประสิทธิผลในการให้บริการสาธารณะของเทศบาลเมืองสมุทรสงคราม ไม่แตกต่างกัน

ชุดที่ 6 แบบสอบถามที่สร้างขึ้นมาเพื่อสอบถามความพึงพอใจของประชาชนที่เป็นตัวแทนครัวเรือนและอาศัยอยู่ในเขตเทศบาลต่อการให้บริการสาธารณะของเทศบาลเมืองสมุทรสงครามโดยแบ่งออกเป็น 3 ตอน ดังนี้

### ตอนที่ 1 ปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตารางที่ 4.23 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถามซึ่งเป็นประชาชนในเขตเทศบาล

ปัจจัยส่วนบุคคล	จำนวน (คน)	ร้อยละ
<b>เพศ</b>		
ชาย	146	40.40
หญิง	215	59.60
<b>อายุ</b>		
ต่ำกว่า 20 ปี	31	08.60
20 – 29 ปี	67	18.60
30 – 39 ปี	58	16.10
40 – 49 ปี	81	22.40
50 – 59 ปี	73	20.20
60 ปี ขึ้นไป	51	14.10
<b>ระดับการศึกษา</b>		
ต่ำกว่า ม.6	103	28.50
ม.6 หรือ ปวช.	87	24.10
ปวส. หรือ อนุปริญญา	54	15.00
ปริญญาตรี	108	29.90
สูงกว่าปริญญาตรี	3	0.80
อื่นๆ	6	1.70
<b>อาชีพ</b>		
ข้าราชการ	54	15.00
พนักงานรัฐวิสาหกิจ	48	13.30
ประมง	25	06.90
ค้าขาย	91	25.20
รับจ้าง	94	26.00
อื่นๆ	49	13.60
<b>รวม</b>	<b>361</b>	<b>100.00</b>

จากตารางที่ 4.23 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามจำนวน 361 คนส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง คิดเป็นร้อยละ 59.60 ส่วนจำนวนที่เหลือร้อยละ 40.40 เป็นเพศชาย จากข้อมูลดังกล่าวแสดงให้เห็นว่า กลุ่มประชากรที่อาศัยอยู่ในเขตเทศบาล เพศหญิงมีความสนใจในเรื่องการให้บริการสาธารณะของเทศบาลมากกว่าเพศชาย

ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีอายุระหว่าง 40 – 49 ปี คิดเป็นร้อยละ 22.40 รองลงมา มีอายุระหว่าง 50 – 59 ปี ร้อยละ 20.20 อายุระหว่าง 20 – 29 ปี ร้อยละ 18.60 อายุระหว่าง 30 – 39 ปี ร้อยละ 16.10 อายุ 60 ปีขึ้นไป ร้อยละ 14.10 และน้อยที่สุดมีอายุต่ำกว่า 20 ปี ร้อยละ 8.60 จากข้อมูลนี้แสดงให้เห็นว่ากลุ่มประชากรที่ตอบแบบสอบถามที่อาศัยอยู่ในเขตเทศบาล ส่วนใหญ่มีอายุระหว่าง 40–59 ปี

ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีวุฒิการศึกษาระดับปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ 29.90 รองลงมาคือมีวุฒิการศึกษาระดับต่ำกว่า ม.6 ร้อยละ 28.50 วุฒิการศึกษาระดับ ม.6 หรือ ปวช. ร้อยละ 24.10 วุฒิการศึกษาระดับ ปวส. หรือ อนุปริญญา ร้อยละ 15.0 และน้อยที่สุดมีวุฒิการศึกษาสูงกว่าปริญญาตรี ร้อยละ 0.80 จากข้อมูลนี้แสดงให้เห็นว่า กลุ่มประชากรที่อาศัยอยู่ในเขตเทศบาลส่วนใหญ่ จะได้รับการศึกษาในระดับการศึกษาภาคบังคับ และส่วนใหญ่ของประชากรจบการศึกษาระดับมัธยมศึกษาปีที่ 6 หรือสูงกว่า ทำให้ประชากรในกลุ่มนี้มีความสามารถในการสื่อสาร มีความรู้ ความเข้าใจที่ดีในการพิจารณาตอบแบบสอบถามการให้บริการสาธารณะของเทศบาลเมืองสมุทรสงคราม

ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ประกอบอาชีพรับจ้าง คิดเป็นร้อยละ 26.0 รองลงมาคือประกอบอาชีพค้าขาย ร้อยละ 25.20 อาชีพรับราชการ ร้อยละ 15.0 อาชีพพนักงานรัฐวิสาหกิจ ร้อยละ 13.30 อาชีพประมง ร้อยละ 6.90 และประกอบอาชีพอื่นๆ คิดเป็นร้อยละ 13.60

ตอนที่ 2 ความพึงพอใจของประชาชนในเขตเทศบาลที่มีต่อการให้บริการสาธารณะของ  
เทศบาลเมืองสมุทรสงคราม โดยผลการวิเคราะห์ปรากฏ ดังนี้

ระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการสาธารณะของเทศบาลเมือง  
สมุทรสงคราม

ตารางที่ 4.24 ระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการสาธารณะของเทศบาลเมือง  
สมุทรสงคราม โดยรวม

ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการสาธารณะ ของเทศบาลเมืองสมุทรสงคราม	$\bar{X}$	S.D.	ระดับ ความ พึงพอใจ	ลำดับ ที่
1. ด้านโครงสร้างพื้นฐาน	3.04	0.86	ปานกลาง	3
2. ด้านสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม	3.02	0.92	ปานกลาง	5
3. ด้านการพัฒนาสังคมและความเข้มแข็งของชุมชน	3.04	0.93	ปานกลาง	4
4. ด้านการศึกษา ศาสนา วัฒนธรรมและภูมิปัญญาท้องถิ่น	3.23	0.85	ปานกลาง	2
5. ด้านการบริหารจัดการและการปกครองส่วนท้องถิ่น	3.24	0.88	ปานกลาง	1
ค่าเฉลี่ยรวม	3.11	0.89	ปานกลาง	

จากตารางที่ 4.24 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามจำนวน 361 คนหรือร้อยละ 100 มีความพึงพอใจต่อ  
การให้บริการสาธารณะของเทศบาลเมืองสมุทรสงครามในภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง  
( $\bar{X} = 3.11$ , S.D. = 0.89) โดยด้านที่ประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุดคือด้านการบริหารจัดการและ  
การปกครองส่วนท้องถิ่น ( $\bar{X} = 3.24$ , S.D. = 0.88) รองลงมาคือด้านการศึกษา ศาสนา วัฒนธรรมและ  
ภูมิปัญญาท้องถิ่น ( $\bar{X} = 3.23$ , S.D. = 0.85) ลำดับที่สามคือด้านโครงสร้างพื้นฐาน ( $\bar{X} = 3.04$ , S.D. = 0.86)  
ลำดับที่สี่คือด้านการพัฒนาสังคมและความเข้มแข็งของชุมชน ( $\bar{X} = 3.04$ , S.D. = 0.93) และด้านที่  
ประชาชนมีความพึงพอใจน้อยที่สุดคือด้านสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม ( $\bar{X} = 3.02$ , S.D. = 0.92)

ทั้งนี้ ระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการสาธารณะของเทศบาลเมือง  
สมุทรสงคราม ในรายละเอียดของแต่ละด้านและแต่ละข้อปรากฏดังนี้

ตารางที่ 4.25 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการสาธารณะ  
ด้านโครงสร้างพื้นฐาน

ด้านโครงสร้างพื้นฐาน	$\bar{X}$	S.D.	ระดับ ความ พึงพอใจ	ลำดับ ที่
1. ความเหมาะสมในการก่อสร้างถนน ทางเดิน ทางเท้า	3.20	0.93	ปานกลาง	2
2. ความเหมาะสมในการก่อสร้างสะพาน	3.02	0.95	ปานกลาง	6
3. ความเหมาะสมในการก่อสร้างทางระบายน้ำ	2.90	1.00	ปานกลาง	10
4. ความเหมาะสมของการขยายเขตไฟฟ้าและการติดตั้ง ไฟฟ้าแสงสว่างสาธารณะ	3.25	0.94	ปานกลาง	1
5. ความเหมาะสมของงานติดตั้งถนนและเครื่องหมายจราจร	3.09	0.94	ปานกลาง	3
6. ความเหมาะสมของป้ายจราจรและป้ายบอกทางต่างๆ	3.08	0.97	ปานกลาง	4
7. ความเหมาะสมของการวางผังเมืองและการควบคุม การก่อสร้างอาคาร	2.94	0.93	ปานกลาง	8
8. ความเหมาะสมในการจัดสถานที่พักผ่อนหย่อนใจ	3.04	1.00	ปานกลาง	5
9. การให้บริการด้านเสียงตามสาย	2.94	0.97	ปานกลาง	9
10. ความเหมาะสมของการจัดการสภาพภูมิทัศน์ ความสวยงามของเมือง	2.97	0.89	ปานกลาง	7
<b>ค่าเฉลี่ยรวม</b>	<b>3.04</b>	<b>0.86</b>	<b>ปานกลาง</b>	

จากตารางที่ 4.25 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจต่อการให้บริการสาธารณะของเทศบาลเมืองสมุทรสงครามทางด้านโครงสร้างพื้นฐาน ในภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง ( $\bar{X} = 3.04$ , S.D. = 0.86) และเมื่อจำแนกการให้บริการสาธารณะทางด้านโครงสร้างพื้นฐานออกเป็นรายข้อ พบว่า ข้อที่ประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุดคือความเหมาะสมของการขยายเขตไฟฟ้าและการติดตั้งไฟฟ้าแสงสว่างสาธารณะ ( $\bar{X} = 3.25$ , S.D. = 0.94) รองลงมาคือความเหมาะสมในการก่อสร้างถนน ทางเดิน ทางเท้า ( $\bar{X} = 3.20$ , S.D. = 0.93) และข้อที่ประชาชนมีความพึงพอใจน้อยที่สุดคือความเหมาะสมในการก่อสร้างทางระบายน้ำ ( $\bar{X} = 2.90$ , S.D. = 1.00) ตามลำดับ

ตารางที่ 4.26 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการสาธารณะด้าน สาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม

ด้านสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม	$\bar{X}$	S.D.	ระดับ ความ พึงพอใจ	ลำดับ ที่
1. การดูแลรักษาความสะอาดของห้องสุขาสาธารณะ	2.99	0.95	ปานกลาง	9
2. การจัดระเบียบร้านค้าแผงลอยภายในตลาดและที่สาธารณะ	2.97	0.95	ปานกลาง	10
3. ความสะอาดและถูกสุขลักษณะของตลาด	3.08	0.91	ปานกลาง	5
4. ความเหมาะสมของการจัดการสวนสุขภาพ	3.22	0.92	ปานกลาง	1
5. การจัดการเรื่องหอพักและอพาทเมนต์	2.88	0.93	ปานกลาง	13
6. การรักษาความสะอาดถนน ทางเท้าและที่สาธารณะ	3.03	0.91	ปานกลาง	7
7. ความถี่และความเรียบร้อยในการจัดเก็บขยะ	3.06	0.87	ปานกลาง	6
8. การป้องกันและระงับโรคติดต่อ เช่น โรคไข้เลือดออก	3.17	0.90	ปานกลาง	3
9. การดำเนินงานด้านสถานที่พิทักษ์และรักษาคนเจ็บไข้ เช่น ศูนย์บริการสาธารณสุขชุมชน	3.12	0.87	ปานกลาง	4
10. การส่งเสริมการปฏิบัติหน้าที่ของอาสาสมัครสาธารณสุข หมู่บ้าน/ชุมชน(อสม.)	3.19	0.88	ปานกลาง	2
11. การดำเนินการให้ความรู้และการป้องกันยาเสพติด	2.92	0.98	ปานกลาง	12
12. การควบคุมร้านค้าจำหน่ายอาหารและอื่นๆให้ถูกสุขลักษณะ	2.99	0.88	ปานกลาง	8
13. การจัดกิจกรรมส่งเสริมและรักษาคุณภาพสิ่งแวดล้อม	2.93	0.92	ปานกลาง	11
14. การจัดการเกี่ยวกับการบำบัดน้ำเสีย	2.75	0.97	ปานกลาง	14
<b>ค่าเฉลี่ยรวม</b>	<b>3.02</b>	<b>0.92</b>	<b>ปานกลาง</b>	

จากตารางที่ 4.26 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจต่อการให้บริการสาธารณะของเทศบาลเมืองสมุทรสงครามทางด้านสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม ในภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง ( $\bar{X} = 3.02, S.D. = 0.92$ ) เมื่อจำแนกการให้บริการสาธารณะทางด้านสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อมออกเป็นรายชื่อ พบว่า ข้อที่ประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุดคือ ความเหมาะสมของการจัดการสวนสุขภาพ ( $\bar{X} = 3.22, S.D. = 0.92$ ) รองลงมาคือการส่งเสริมการปฏิบัติหน้าที่ของอาสาสมัครสาธารณสุขหมู่บ้าน/ชุมชน (อสม.) ( $\bar{X} = 3.19, S.D. = 0.88$ ) และข้อที่ประชาชนมีความพึงพอใจน้อยที่สุดคือการจัดการเกี่ยวกับการบำบัดน้ำเสีย ( $\bar{X} = 2.75, S.D. = 0.97$ ) ตามลำดับ

ตารางที่ 4.27 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการสาธารณะด้าน  
การพัฒนาสังคมและความเข้มแข็งของชุมชน

ด้านการพัฒนาสังคมและความเข้มแข็งของชุมชน	$\bar{X}$	S.D.	ระดับ ความ พึงพอใจ	ลำดับ ที่
1. การส่งเสริมการพัฒนาสตรี เด็ก เยาวชน ผู้สูงอายุ ผู้พิการ และผู้ด้อยโอกาส	3.29	0.83	ปานกลาง	1
2. การดำเนินงานด้านการสงเคราะห์ผู้สูงอายุ ผู้พิการ ผู้ด้อยโอกาสและผู้ป่วยเอดส์	3.23	0.89	ปานกลาง	2
3. การส่งเสริมกลุ่มอาชีพและการสร้างงาน สร้างรายได้	2.93	0.93	ปานกลาง	6
4. การสนับสนุนการดำเนินงานกองทุนหมู่บ้าน และชุมชนเมือง	2.99	0.93	ปานกลาง	5
5. การส่งเสริมศูนย์การเรียนรู้ชุมชน ที่อ่านหนังสือ ประจำชุมชน	2.74	0.99	ปานกลาง	7
6. การส่งเสริมด้านการท่องเที่ยว	3.01	1.00	ปานกลาง	4
7. การสนับสนุนการดำเนินงานของคณะกรรมการชุมชนและ สนับสนุนการพัฒนาชุมชน	3.08	0.92	ปานกลาง	3
<b>ค่าเฉลี่ยรวม</b>	<b>3.04</b>	<b>0.93</b>	<b>ปานกลาง</b>	

จากตารางที่ 4.27 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจต่อการให้บริการสาธารณะของเทศบาลเมืองสมุทรสงครามทางด้านการพัฒนาสังคมและความเข้มแข็งของชุมชน ในภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง ( $\bar{X} = 3.04$ , S.D. = 0.93) เมื่อจำแนกการให้บริการสาธารณะทางด้านการพัฒนาสังคมและความเข้มแข็งของชุมชนออกเป็นรายชื่อ พบว่า ข้อที่ประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุดคือการส่งเสริมการพัฒนาสตรี เด็ก เยาวชน ผู้สูงอายุ ผู้พิการ และผู้ด้อยโอกาส ( $\bar{X} = 3.29$ , S.D. = 0.83) รองลงมาคือการดำเนินงานด้านการสงเคราะห์ผู้สูงอายุ ผู้พิการ ผู้ด้อยโอกาสและผู้ป่วยเอดส์ ( $\bar{X} = 3.23$ , S.D. = 0.89) และข้อที่ประชาชนมีความพึงพอใจน้อยที่สุดคือการส่งเสริมศูนย์การเรียนรู้ชุมชน ที่อ่านหนังสือประจำชุมชน ( $\bar{X} = 2.74$ , S.D. = 0.99) ตามลำดับ

ตารางที่ 4.28 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการสาธารณะด้าน การศึกษา ศาสนา วัฒนธรรมและภูมิปัญญาท้องถิ่น

ด้านการศึกษา ศาสนา วัฒนธรรม และภูมิปัญญาท้องถิ่น	$\bar{X}$	S.D.	ระดับ ความ พึงพอใจ	ลำดับ ที่
1. การส่งเสริมสนับสนุนการศึกษาแก่โรงเรียนในเขตเทศบาล	3.43	0.84	มาก	1
2. การดำเนินงานศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก	3.26	0.81	ปานกลาง	2
3. การจัดกิจกรรมส่งเสริมการพัฒนาเด็กและเยาวชน	3.17	0.78	ปานกลาง	3
4. การส่งเสริมกีฬาและนันทนาการแก่เด็กเยาวชนและ ประชาชนทั่วไป	3.15	0.90	ปานกลาง	4
5. การจัดกิจกรรมส่งเสริมศาสนา ศิลปะ วัฒนธรรม จารีตประเพณีและภูมิปัญญาท้องถิ่น	3.13	0.93	ปานกลาง	5
<b>ค่าเฉลี่ยรวม</b>	<b>3.23</b>	<b>0.85</b>	<b>ปานกลาง</b>	

จากตารางที่ 4.28 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจต่อการให้บริการสาธารณะของเทศบาลเมืองสมุทรสงครามทางด้านการศึกษา ศาสนา วัฒนธรรมและภูมิปัญญาท้องถิ่น ในภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง ( $\bar{X} = 3.23$ , S.D. = 0.85) เมื่อจำแนกการให้บริการสาธารณะทางด้านการศึกษา ศาสนา วัฒนธรรมและภูมิปัญญาท้องถิ่นออกเป็นรายชื่อ พบว่า ข้อที่ประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุดคือการส่งเสริมสนับสนุนการศึกษาแก่โรงเรียนในเขตเทศบาล ( $\bar{X} = 3.43$ , S.D. = 0.84) รองลงมาคือการดำเนินงานศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก ( $\bar{X} = 3.26$ , S.D. = 0.81) และข้อที่ประชาชนมีความพึงพอใจน้อยที่สุดคือการจัดกิจกรรมส่งเสริมศาสนา ศิลปะ วัฒนธรรม จารีตประเพณีและภูมิปัญญาท้องถิ่น ( $\bar{X} = 3.13$ , S.D. = 0.93) ตามลำดับ

ตารางที่ 4.29 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการสาธารณะด้านการบริหารจัดการและการปกครองส่วนท้องถิ่น

ด้านการบริหารจัดการ และการปกครองส่วนท้องถิ่น	$\bar{X}$	S.D.	ระดับ ความ พึงพอใจ	ลำดับ ที่
1. ความสะดวกรวดเร็วในการติดต่อราชการที่สำนักงานเทศบาล	3.31	0.83	ปานกลาง	3
2. ความสะดวกรวดเร็วในการติดต่องานทะเบียนราษฎรของเทศบาล	3.39	0.91	ปานกลาง	1
3. ความมีมารยาทและอัธยาศัยไมตรีของพนักงานเทศบาล	3.34	0.91	ปานกลาง	2
4. ความเหมาะสมของการจัดสถานที่และอัตราค่าจ้าง เจ้าหน้าที่ในการให้บริการ	3.22	0.84	ปานกลาง	5
5. ความเหมาะสมของขั้นตอนการปฏิบัติงานเพื่อให้บริการประชาชน	3.25	0.89	ปานกลาง	4
6. ความเหมาะสมของค่าธรรมเนียมต่างๆ ที่จัดเก็บ เช่น ค่าธรรมเนียมการจอดรถ ค่าธรรมเนียม การทำบัตร ฯลฯ	3.22	0.88	ปานกลาง	6
7. ความรวดเร็วในการติดต่อสื่อสารหรือการแจ้งข่าวสาร ประชาสัมพันธ์แก่ประชาชน	3.15	0.92	ปานกลาง	8
8. ความทันสมัยและเพียงพอของอุปกรณ์ที่ให้บริการ	3.15	0.87	ปานกลาง	7
9. ความเหมาะสมในการบริหารจัดการด้านการป้องกันและ บรรเทาสาธารณภัย เช่น อัคคีภัย อุทกภัยและ อุบัติเหตุจากการจราจร	3.12	0.87	ปานกลาง	9
<b>ค่าเฉลี่ยรวม</b>	<b>3.24</b>	<b>0.88</b>	<b>ปานกลาง</b>	

จากตารางที่ 4.29 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจต่อการให้บริการสาธารณะของเทศบาลเมืองสมุทรสงครามทางด้านการบริหารจัดการและการปกครองส่วนท้องถิ่น ในภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง ( $\bar{X} = 3.24$ , S.D. = 0.88) เมื่อจำแนกการให้บริการสาธารณะทางด้านการบริหารจัดการและการปกครองส่วนท้องถิ่นออกเป็นรายชื่อ พบว่า ข้อที่ประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุดคือ ความสะดวกรวดเร็วในการติดต่องานทะเบียนราษฎรของเทศบาล ( $\bar{X} = 3.39$ , S.D. = 0.91) รองลงมาคือ ความมีมารยาทและอัธยาศัยไมตรีของพนักงานเทศบาล ( $\bar{X} = 3.34$ , S.D. = 0.91) และข้อที่ประชาชนมีความพึงพอใจน้อยที่สุดคือความเหมาะสมในการบริหารจัดการด้านการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย เช่น อัคคีภัย อุทกภัยและอุบัติเหตุจากการจราจร ( $\bar{X} = 3.12$ , S.D. = 0.87) ตามลำดับ

การเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการสาธารณะของเทศบาลเมืองสมุทรสงคราม

ตารางที่ 4.30 การเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการสาธารณะของเทศบาลเมืองสมุทรสงคราม จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม โดยรวม

ความพึงพอใจต่อการให้บริการสาธารณะของเทศบาลเมืองสมุทรสงคราม	แหล่งของความแปรปรวน	df	SS	MS	F	Sig.
1. ด้านโครงสร้างพื้นฐาน	ระหว่างกลุ่ม	5	12.790	2.558	3.946	.002
	ภายในกลุ่ม	355	230.129	.648		
	รวม	360	242.919			
2. ด้านสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม	ระหว่างกลุ่ม	5	9.295	1.859	3.556	.004
	ภายในกลุ่ม	355	185.591	.523		
	รวม	360	194.886			
3. ด้านการพัฒนาสังคมและความเข้มแข็งของชุมชน	ระหว่างกลุ่ม	5	8.253	1.651	2.931	.013
	ภายในกลุ่ม	355	199.895	.563		
	รวม	360	208.148			
4. ด้านการศึกษา ศาสนา วัฒนธรรม และภูมิปัญญาท้องถิ่น	ระหว่างกลุ่ม	5	6.753	1.351	2.579	.026
	ภายในกลุ่ม	355	185.941	.524		
	รวม	360	192.694			
5. ด้านการบริหารจัดการและการปกครองส่วนท้องถิ่น	ระหว่างกลุ่ม	5	6.601	1.320	2.321	.043
	ภายในกลุ่ม	355	201.977	.569		
	รวม	360	208.578			
รวมทุกด้าน	ระหว่างกลุ่ม	5	8.738	1.748	3.067	.018
	ภายในกลุ่ม	355	200.707	0.565		
	รวม	360	209.445			

\* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.30 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีปัจจัยส่วนบุคคลต่างกันมีความพึงพอใจต่อการให้บริการสาธารณะของเทศบาลเมืองสมุทรสงครามในทุกด้านแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

และเมื่อแยกเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการสาธารณะของเทศบาลเมืองสมุทรสงคราม จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม ประกอบด้วย เพศ อายุ ระดับการศึกษาและอาชีพ ผลการศึกษาปรากฏดังนี้

ตารางที่ 4.31 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการสาธารณะของเทศบาลเมืองสมุทรสงคราม จำแนกตามเพศ

เพศ	N	$\bar{X}$	S.D.	ระดับความพึงพอใจ	ลำดับที่
ชาย	146	3.02	0.70	ปานกลาง	2
หญิง	215	3.18	0.67	ปานกลาง	1
รวม	361	3.10	0.69	ปานกลาง	

จากตารางที่ 4.31 พบว่า ระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการสาธารณะของเทศบาลเมืองสมุทรสงคราม จำแนกตามเพศในภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง ( $\bar{X} = 3.10$ , S.D = 0.69) โดยเพศหญิงมีค่าเฉลี่ยของความพึงพอใจ ( $\bar{X} = 3.18$ , S.D = 0.67) มากกว่าเพศชาย ( $\bar{X} = 3.02$ , S.D = 0.70)

ตารางที่ 4.32 การเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการสาธารณะของเทศบาลเมืองสมุทรสงคราม จำแนกตามเพศ

ความพึงพอใจต่อการให้ บริการสาธารณะของเทศบาล เมืองสมุทรสงคราม	แหล่งของ					
	ความแปรปรวน	df	SS	MS	F	Sig.
1. ด้านโครงสร้างพื้นฐาน	ระหว่างกลุ่ม	1	4.097	4.097	6.159	.014
	ภายในกลุ่ม	359	38.822	.065		
	รวม	360	42.919			
2. ด้านสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม	ระหว่างกลุ่ม	1	2.798	2.798	5.230	.023
	ภายในกลุ่ม	359	92.088	.535		
	รวม	360	94.886			

ตารางที่ 4.32 (ต่อ)

ความพึงพอใจต่อการให้ บริการสาธารณะของเทศบาล เมืองสมุทรสงคราม	แหล่งของ ความ แปรปรวน	df	SS	MS	F	Sig.
3. ด้านการพัฒนาสังคมและความ เข้มแข็งของชุมชน	ระหว่างกลุ่ม	1	2.043	2.043	3.558	.060
	ภายในกลุ่ม	359	206.105	.574		
	รวม	360	208.148			
4. ด้านการศึกษา ศาสนา วัฒนธรรม และภูมิปัญญาท้องถิ่น	ระหว่างกลุ่ม	1	.854	.854	1.597	.207
	ภายในกลุ่ม	359	191.841	.534		
	รวม	360	192.694			
5. ด้านการบริหารจัดการและการ ปกครองส่วนท้องถิ่น	ระหว่างกลุ่ม	1	1.623	1.623	2.816	.094
	ภายในกลุ่ม	359	206.955	.576		
	รวม	360	208.578			
<b>รวมทุกด้าน</b>	ระหว่างกลุ่ม	<b>1</b>	<b>2.146</b>	<b>2.146</b>	<b>4.545</b>	<b>.034</b>
	ภายในกลุ่ม	<b>359</b>	<b>169.488</b>	<b>.472</b>		
	รวม	<b>360</b>	<b>171.634</b>			

\* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.32 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีเพศต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการสาธารณะของเทศบาลเมืองสมุทรสงครามแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ตารางที่ 4.33 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการสาธารณะของเทศบาลเมืองสมุทรสงคราม จำแนกตามอายุ

อายุ	N	$\bar{X}$	S.D.	ระดับความพึงพอใจ	ลำดับที่
ต่ำกว่า 20 ปี	31	3.16	0.66	ปานกลาง	2
20 – 29 ปี	67	3.41	0.64	มาก	1
30 – 39 ปี	58	3.05	0.65	ปานกลาง	4
40 – 49 ปี	81	3.12	0.61	ปานกลาง	3
50 – 59 ปี	73	3.05	0.66	ปานกลาง	4
60 ปี ขึ้นไป	51	2.86	0.84	ปานกลาง	5
<b>รวม</b>	<b>361</b>	<b>3.11</b>	<b>0.69</b>	<b>ปานกลาง</b>	

จากตารางที่ 4.33 พบว่า ระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการสาธารณะของเทศบาลเมืองสมุทรสงคราม จำแนกตามอายุในภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง และเมื่อจัดลำดับตามค่าเฉลี่ยของแต่ละระดับอายุ ปรากฏว่า ผู้ที่มีอายุระหว่าง 20 – 29 ปี มีความพึงพอใจมากที่สุด ( $\bar{X} = 3.41$ , S.D = 0.64) รองลงมาคืออายุต่ำกว่า 20 ปี อายุระหว่าง 40 – 49 ปี ( $\bar{X} = 3.12$ , S.D = 0.61) อายุระหว่าง 30 – 39 ปี ( $\bar{X} = 3.05$ , S.D = 0.65) อายุระหว่าง 50 – 59 ปี ( $\bar{X} = 3.05$ , S.D = 0.66) และอายุที่มีความพึงพอใจน้อยที่สุดคือ อายุ 60 ปีขึ้นไป ( $\bar{X} = 2.86$ , S.D = 0.84) ตามลำดับ

ตารางที่ 4.34 การเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการสาธารณะของเทศบาลเมืองสมุทรสงคราม จำแนกตามอายุ

ความพึงพอใจต่อการให้บริการสาธารณะของเทศบาลเมืองสมุทรสงคราม	แหล่งของแปรปรวน					
	ความ	df	SS	MS	F	Sig.
1. ด้านโครงสร้างพื้นฐาน	ระหว่างกลุ่ม	5	15.281	3.056	4.766	.000
	ภายในกลุ่ม	355	27.638	.641		
	รวม	360	42.919			
2. ด้านสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม	ระหว่างกลุ่ม	5	9.295	1.859	3.556	.004
	ภายในกลุ่ม	355	185.591	.523		
	รวม	360	194.886			

ตารางที่ 4.34 (ต่อ)

ความพึงพอใจต่อการให้ บริการสาธารณะของเทศบาล เมืองสมุทรสงคราม	แหล่งของ ความ แปรปรวน	df	SS	MS	F	Sig.
3. ด้านการพัฒนาสังคมและความ เข้มแข็งของชุมชน	ระหว่างกลุ่ม	5	8.253	1.651	2.931	.013
	ภายในกลุ่ม	355	199.895	.563		
	รวม	360	208.148			
4. ด้านการศึกษา ศาสนา วัฒนธรรม และภูมิปัญญาท้องถิ่น	ระหว่างกลุ่ม	5	8.691	1.738	3.353	.006
	ภายในกลุ่ม	355	184.003	.518		
	รวม	360	192.694			
5. ด้านการบริหารจัดการและการ ปกครองส่วนท้องถิ่น	ระหว่างกลุ่ม	5	12.135	2.427	4.386	.001
	ภายในกลุ่ม	355	196.444	.553		
	รวม	360	208.578			
รวมทุกด้าน	ระหว่างกลุ่ม	5	9.618	1.924	4.215	.001
	ภายในกลุ่ม	355	162.016	.456		
	รวม	360	171.634			

\* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.34 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการสาธารณะของเทศบาลเมืองสมุทรสงครามแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ตารางที่ 4.35 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการสาธารณะ ของเทศบาลเมืองสมุทรสงคราม จำแนกตามระดับการศึกษา

ระดับการศึกษา	N	$\bar{X}$	S.D.	ระดับความพึงพอใจ	ลำดับที่
ต่ำกว่า ม.6	103	3.07	0.61	ปานกลาง	4
ม.6 หรือ ปวช.	87	2.91	0.84	ปานกลาง	6
ปวส. หรือ อนุปริญญา	54	3.24	0.63	ปานกลาง	2
ปริญญาตรี	108	3.26	0.61	ปานกลาง	1
สูงกว่าปริญญาตรี	3	2.99	0.41	ปานกลาง	5
อื่นๆ	6	3.17	0.58	ปานกลาง	3
<b>รวม</b>	<b>361</b>	<b>3.11</b>	<b>0.69</b>	<b>ปานกลาง</b>	

จากตารางที่ 4.35 พบว่า ระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการสาธารณะของเทศบาลเมืองสมุทรสงคราม จำแนกตามระดับการศึกษาในภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง และเมื่อจัดลำดับตามค่าเฉลี่ยของแต่ละระดับการศึกษา ปรากฏว่า ผู้ที่มีการศึกษาระดับปริญญาตรี มีความพึงพอใจมากที่สุด ( $\bar{X} = 3.26, S.D = 0.61$ ) รองลงมาคือระดับ ปวส.หรือ อนุปริญญา ( $\bar{X} = 3.24, S.D = 0.63$ ) ระดับการศึกษาอื่น ( $\bar{X} = 3.17, S.D = 0.58$ ) ระดับการศึกษิต่ำกว่า ม.6 ( $\bar{X} = 3.07, S.D = 0.61$ ) ระดับการศึกษาสูงกว่าปริญญาตรี ( $\bar{X} = 2.99, S.D = 0.41$ ) และระดับการศึกษาที่มีความพึงพอใจน้อยที่สุดคือ ม.6 หรือ ปวช. ( $\bar{X} = 2.91, S.D = 0.84$ ) ตามลำดับ

ตารางที่ 4.36 การเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการสาธารณะของเทศบาลเมืองสมุทรสงคราม จำแนกตามระดับการศึกษา

ความพึงพอใจต่อการให้บริการสาธารณะของเทศบาลเมืองสมุทรสงคราม	แหล่งของแปรปรวน					
	ความ	Df	SS	MS	F	Sig.
1. ด้านโครงสร้างพื้นฐาน	ระหว่างกลุ่ม	5	12.790	2.558	3.946	.002
	ภายในกลุ่ม	355	230.129	.648		
	รวม	360	242.919			
2. ด้านสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม	ระหว่างกลุ่ม	5	9.641	1.928	3.695	.003
	ภายในกลุ่ม	355	185.245	.522		
	รวม	360	194.886			

ตารางที่ 4.36 (ต่อ)

ความพึงพอใจต่อการให้ บริการสาธารณะของเทศบาล เมืองสมุทรสงคราม	แหล่งของ ความ แปรปรวน	Df	SS	MS	F	Sig.
3. ด้านการพัฒนาสังคมและความ เข้มแข็งของชุมชน	ระหว่างกลุ่ม	5	4.184	.837	1.456	.204
	ภายในกลุ่ม	355	203.964	.575		
	รวม	360	208.148			
4. ด้านการศึกษา ศาสนา วัฒนธรรม และภูมิปัญญาท้องถิ่น	ระหว่างกลุ่ม	5	6.753	1.351	2.579	.026
	ภายในกลุ่ม	355	185.941	.524		
	รวม	360	192.694			
5. ด้านการบริหารจัดการและการ ปกครองส่วนท้องถิ่น	ระหว่างกลุ่ม	5	6.601	1.320	2.321	.043
	ภายในกลุ่ม	355	201.977	.569		
	รวม	360	208.578			
<b>รวมทุกด้าน</b>	ระหว่างกลุ่ม	<b>5</b>	<b>7.147</b>	<b>1.429</b>	<b>3.085</b>	<b>.010</b>
	ภายในกลุ่ม	<b>355</b>	<b>164.487</b>	<b>.463</b>		
	รวม	<b>360</b>	<b>171.634</b>			

\* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.36 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีระดับการศึกษาต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการสาธารณะของเทศบาลเมืองสมุทรสงครามแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ตารางที่ 4.37 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการสาธารณะ  
ของเทศบาลเมืองสมุทรสงคราม จำแนกตามอาชีพ

อาชีพ	N	$\bar{X}$	S.D.	ระดับความพึงพอใจ	ลำดับที่
ข้าราชการ	54	3.45	0.55	มาก	1
พนักงานรัฐวิสาหกิจ	48	3.36	0.64	ปานกลาง	2
ประมง	25	2.86	0.72	ปานกลาง	6
ค้าขาย	91	2.92	0.79	ปานกลาง	5
รับจ้าง	94	3.07	0.65	ปานกลาง	4
อื่นๆ	49	3.08	0.49	ปานกลาง	3
<b>รวม</b>	<b>361</b>	<b>3.12</b>	<b>0.69</b>	<b>ปานกลาง</b>	

จากตารางที่ 4.37 พบว่า ระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการสาธารณะของเทศบาลเมืองสมุทรสงคราม จำแนกตามอาชีพในภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง และเมื่อจัดลำดับตามค่าเฉลี่ยของแต่ละอาชีพ ปรากฏว่า ผู้ที่มีอาชีพข้าราชการ มีความพึงพอใจมากที่สุด ( $\bar{X} = 3.45$ , S.D = 0.55) รองลงมาคืออาชีพพนักงานรัฐวิสาหกิจ ( $\bar{X} = 3.36$ , S.D = 0.64) อาชีพอื่นๆ ( $\bar{X} = 3.08$ , S.D = 0.49) อาชีพรับจ้าง ( $\bar{X} = 3.07$ , S.D = 0.65) อาชีพค้าขาย ( $\bar{X} = 2.92$ , S.D = 0.79) และอาชีพที่มีความพึงพอใจน้อยที่สุดคืออาชีพประมง ( $\bar{X} = 2.86$ , S.D = 0.72) ตามลำดับ

ตารางที่ 4.38 การเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการสาธารณะของเทศบาลเมืองสมุทรสงคราม จำแนกตามอาชีพ

ความพึงพอใจต่อการให้ บริการสาธารณะของเทศบาล เมืองสมุทรสงคราม	แหล่งของ					
	ความแปรปรวน	Df	SS	MS	F	Sig.
1. ด้านโครงสร้างพื้นฐาน	ระหว่างกลุ่ม	5	18.304	3.661	5.786	.000
	ภายในกลุ่ม	355	224.616	.633		
	รวม	360	242.919			
2. ด้านสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม	ระหว่างกลุ่ม	5	15.188	3.038	6.001	.000
	ภายในกลุ่ม	355	179.698	.506		
	รวม	360	194.886			

ตารางที่ 4.38 (ต่อ)

ความพึงพอใจต่อการให้ บริการสาธารณะของเทศบาล เมืองสมุทรสงคราม	แหล่งของ ความ แปรปรวน	Df	SS	MS	F	Sig.
3. ด้านการพัฒนาสังคมและความ เข้มแข็งของชุมชน	ระหว่างกลุ่ม	5	9.773	1.955	3.498	.004
	ภายในกลุ่ม	355	198.375	.559		
	รวม	360	208.148			
4. ด้านการศึกษา ศาสนา วัฒนธรรม และภูมิปัญญาท้องถิ่น	ระหว่างกลุ่ม	5	15.572	3.314	6.242	.000
	ภายในกลุ่ม	355	77.122	.499		
	รวม	360	92.694			
5. ด้านการบริหารจัดการและการ ปกครองส่วนท้องถิ่น	ระหว่างกลุ่ม	5	16.163	3.233	5.964	.000
	ภายในกลุ่ม	355	192.415	.542		
	รวม	360	208.578			
<b>รวมทุกด้าน</b>	ระหว่างกลุ่ม	<b>5</b>	<b>14.114</b>	<b>2.823</b>	<b>6.362</b>	<b>.000</b>
	ภายในกลุ่ม	<b>355</b>	<b>157.520</b>	<b>.444</b>		
	<b>รวม</b>	<b>360</b>	<b>171.634</b>			

\* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.38 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอาชีพต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการสาธารณะของเทศบาลเมืองสมุทรสงครามแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 และเมื่อทดสอบเป็นรายคู่ไม่พบความแตกต่างกัน

### ตอนที่ 3 ข้อมูลเกี่ยวกับการให้บริการสาธารณะของเทศบาลเมืองสมุทรสงคราม

#### ด้านโครงสร้างพื้นฐาน

ประชาชนในเขตเทศบาลได้ให้ความคิดว่า ควรจัดให้มีห้องประชุมขนาดใหญ่ เพื่อให้จัดการประชุมประชาคมในการศึกษาผลกระทบต่อประชาชนในด้านต่างๆ ก่อนที่จะมีการสร้างสิ่งสาธารณูปโภคต่างๆ และให้บริการในการจัดงานต่างๆ ของประชาชน การสร้างสะพานควรให้ความกว้างสำหรับรถวิ่งสวนทางกันได้ ควรเพิ่มความชัดเจนของเส้นจราจรและเพิ่มเติมจำนวนของป้ายบอกเส้นทางให้ครอบคลุมเขตเทศบาล พร้อมทั้งจัดตกแต่งเกาะกลางถนนให้ดูสวยงามและปรับปรุงระบบระบายน้ำ ในการแก้ไขปัญหาหน้าท่วม ควรจัดไฟฟ้าแสงสว่างให้ครอบคลุมทุกพื้นที่ของเทศบาล โดยเฉพาะสถานที่เปลี่ยวและห่างจากสายตาประชาชน เพื่อป้องกันการเป็นแหล่งมั่วสุมของวัยรุ่น และควรจัดสร้างสนามเด็กเล่นเพิ่มขึ้นเพื่อเป็นที่พักผ่อนหย่อนใจของเยาวชนและผู้ปกครอง การดำเนินการเรื่องเสียงตามสายควรเพิ่มจุดให้มากขึ้น และจัดผู้ประกาศที่พูดได้ชัดเจนและถูกต้องตามหลักภาษาไทย โดยประชาสัมพันธ์กิจกรรมต่างๆ เช่น การรณรงค์ป้องกันยาเสพติด การฉีดพ่นสารเคมีให้ทราบล่วงหน้า เพื่อจะได้เตรียมความพร้อมในการดำเนินการร่วมกับเทศบาล

#### ด้านสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม

ประชาชนในเขตเทศบาลได้ให้ความคิดเห็นว่า ควรจัดบุคลากรในการดูแลสุขภาพและให้คำปรึกษาด้านต่างๆ แก่ผู้สูงอายุ เด็ก สตรีและคนชราเพิ่มขึ้นและให้มีการบริการในการดูแลอย่างต่อเนื่อง การดูแลป้องกันไข้เลือดออกควรออกบริการอย่างสม่ำเสมอเพื่อเป็นการป้องกัน ไม่ใช่มาดำเนินการในช่วงที่มีการระบาดของโรค การจัดระเบียบร้านค้า แผงลอยที่วางจำหน่ายบริเวณทางเท้า ควรมีความเสมอภาคและยุติธรรมให้ผู้ประกอบการได้ดำเนินการอยู่ในระเบียบและได้รับการบริการเป็นแนวทางเดียวกัน การส่งเสริมและประชาสัมพันธ์การคัดแยกขยะให้มากขึ้นเพื่อจะได้นำขยะที่สามารถนำมารีไซเคิล หรือ รีユสใหม่ได้ และควรจัดให้บริการรถดูดส้วมเพื่อบริการประชาชนที่ได้รับความเดือดร้อนจากผู้ประกอบการที่คิดค่าบริการแพงมาก โดยเทศบาลควรจัดบริการให้โดยไม่คิดค่าตอบแทน

#### ด้านการพัฒนาสังคมและความเข้มแข็งของชุมชน

ประชาชนในเขตเทศบาลได้ให้ข้อเสนอแนะว่า ควรให้คณะกรรมการชุมชนได้มีงบประมาณในการจัดประชุมประชาชนในชุมชนอย่างน้อย ปีละ 2 ครั้ง เพื่อให้ประชาชนทราบถึงการดำเนินงานด้านต่างๆ ในชุมชน การจัดให้มีการฝึกอบรมและให้ความรู้เพิ่มเติม เพื่อส่งเสริมอาชีพ ความเป็นอยู่และความเข้มแข็งของชุมชน พร้อมทั้งสนับสนุนให้คณะกรรมการชุมชนจัดกิจกรรมภายในชุมชนเพื่อบำเพ็ญประโยชน์และสร้างความสามัคคี โดยจัดเป็นกลุ่มอายุ เช่น กลุ่มผู้สูงอายุ กลุ่ม

วัยรุ่น จัดกิจกรรมที่ส่งเสริมและสร้างความรัก ความผูกพันให้กับสถาบันครอบครัว รวมไปถึงการจัดกิจกรรมที่สร้างความสัมพันธ์ระหว่างชุมชนในเขตเทศบาลให้มากขึ้น การจัดให้มีการเยี่ยมเยือนดูแล ผู้สูงอายุ เด็ก คนพิการ ผู้หญิงตั้งครรภ์ ในวันเทศกาลต่างๆ เช่น วันสำคัญทางศาสนา โดยอาจจะไปพบที่บ้าน หรือ นัดหมายไปพบกัน ณ วัดที่ประกอบกิจกรรมทางศาสนา และความจัดสรรงบประมาณในการให้ความช่วยเหลือซ่อมแซมที่อยู่อาศัยของคนยากจน

#### **ด้านการศึกษา ศาสนา วัฒนธรรมและภูมิปัญญาท้องถิ่น**

ประชาชนในเขตเทศบาลได้ให้ข้อคิดเห็นว่า ควรจัดให้มีการทำประวัติ บันทึกความเป็นมา และส่งเสริมภูมิปัญญาท้องถิ่นของแต่ละชุมชนให้เกิดประโยชน์ต่อชุมชน เพื่อสนับสนุนให้มีการสร้างรายได้จากภูมิปัญญา หรือแหล่งท่องเที่ยวในเขตเทศบาล การจัดทุนการศึกษาให้นักเรียนที่ยากจน ที่มีทะเบียนบ้านอยู่ในเขตเทศบาล แต่ไม่ได้เรียนในโรงเรียนสังกัดเทศบาล และจัดการศึกษาในระดับศูนย์พัฒนาเด็กเล็กเพิ่มมากขึ้น เนื่องจากไม่สามารถรองรับจำนวนเด็กที่จะเข้าเรียนได้ รวมทั้งควรจัดให้พระสงฆ์ ได้มีชั่วโมงการสอนให้กับนักเรียนในสังกัดมากขึ้น การพัฒนาระดับคุณภาพการศึกษาของโรงเรียนในสังกัดให้ทัดเทียมกับโรงเรียนในสังกัดอื่นๆ ซึ่งเทศบาลมีความพร้อมในด้านวัสดุ/อุปกรณ์ และการจัดให้มีห้องสมุดประชาชนให้เพียงพอต่อความต้องการของประชาชน ซึ่งปัจจุบันมีเพียงแห่งเดียว

#### **ด้านการบริหารจัดการและการปกครองส่วนท้องถิ่น**

ประชาชนในเขตเทศบาลได้ให้ความเห็นว่า ควรจัดประชุมหรือสัมมนาถึงปัญหาความเป็นอยู่ของประชาชนในชุมชนมากขึ้น เพิ่มการประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับเอกสารการติดต่อราชการให้ชัดเจน เพื่อลดค่าใช้จ่ายและเวลาในการติดต่อราชการ การเปิดเวทีประชาคม เชิญชวนประชาชนในชุมชนและหน่วยงานต่างๆ ร่วมแสดงความคิดเห็นทางด้านการบริหารจัดการและด้านการปกครองส่วนท้องถิ่น การเพิ่มช่องทางให้ประชาชนแลกเปลี่ยนข้อมูลและความคิดเห็น เช่น ทางเคเบิล ทางโทรศัพท์หรือแบบสอบถาม เป็นต้น และที่สำคัญควรปรับปรุงเจ้าหน้าที่ของเทศบาลให้เป็นข้าราชการยุคใหม่ โดยเฉพาะผู้ที่ต้องปฏิบัติงานติดต่อและดำเนินการร่วมกับประชาชน