

## คุณภาพการให้บริการของกองสวัสดิการสังคมเทศบาลเมืองสมุทรสงคราม Quality of service of Samut Songkhram Municipality

ชัยรัตน์ จันทนดิษฐ์

Chaiyan Chanantadit

สาขาการเมืองการปกครอง คณะรัฐศาสตร์ มหาวิทยาลัยกรุงเทพธนบุรี

### บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความคิดเห็นของประชาชนต่อการให้บริการของกองสวัสดิการสังคมเทศบาลเมืองสมุทรสงคราม และนำผลการศึกษาเสนอต่อเทศบาลเมืองสมุทรสงคราม เพื่อนำไปสู่การความคิดเห็นของประชาชนต่อการให้บริการของกองสวัสดิการสังคมเทศบาลเมืองสมุทรสงคราม ให้ดียิ่งขึ้นต่อไป

ประชากรและกลุ่มตัวอย่างที่ศึกษาครั้งนี้ คือประชาชนผู้มีสิทธิเลือกตั้งในเขตพื้นที่เทศบาลเมืองสมุทรสงคราม จำนวน 9,924 คน กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ ได้แก่ ประชาชนผู้มีสิทธิเลือกตั้งในเขตพื้นที่เทศบาลเมืองสมุทรสงคราม ที่ได้มาจากการสุ่มตัวอย่างโดยใช้ตารางของเครนซี และมอร์แกนได้จำนวน 370 คน โดยผู้วิจัยได้เก็บข้อมูลจากประชากรทั้งหมด เครื่องที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้เป็นแบบสอบถาม สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน การทดสอบค่าที และการวิเคราะห์ความแปรปรวน

ผลการศึกษา ประชาชนผู้มีสิทธิเลือกตั้งในเขตพื้นที่เทศบาลเมืองสมุทรสงคราม ส่วนใหญ่เป็นเพศชาย คิดเป็นร้อยละ 60.0 มีอายุ 21-30 ปี คิดเป็นร้อยละ 34.9 มีระดับการศึกษาต่ำปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ 33.9 มีอาชีพธุรกิจส่วนตัว คิดเป็นร้อยละ 46.0 และมีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 30,001 บาทขึ้นไป คิดเป็นร้อยละ 39.9 ความคิดเห็นของประชาชนต่อการให้บริการของกองสวัสดิการสังคมเทศบาลเมืองสมุทรสงคราม ในด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก มีระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก ผลการเปรียบเทียบความคิดเห็นของประชาชนต่อการให้บริการของกองสวัสดิการสังคมเทศบาลเมืองสมุทรสงคราม จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล พบว่า ระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้เฉลี่ยต่อเดือน ที่แตกต่างกัน มีความคิดเห็นของประชาชนต่อการให้บริการของกองสวัสดิการสังคมเทศบาลเมืองสมุทรสงคราม ไม่ที่แตกต่างกัน เพศและอายุ ที่แตกต่างกัน มีความคิดเห็นของประชาชนต่อการให้บริการของกองสวัสดิการสังคมเทศบาลเมืองสมุทรสงคราม ที่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 และ 0.05 ตามลำดับ

### Abstract

This research aims to study public opinion on services of the Division of Social Welfare and the results were presented to the Samut Songkhram Municipality, Developed to provide better.

Population and samples of this study is its people to voters in the Samut Songkhram unicity in 9,924. The number of samples used in this study such as the voters in Songkhram Municipality. Derived from a sample by using a table of operators Krejcie and Morgan 370 people by the researcher collected data from the entire population. The machine used in this study use a questionnaire. The statistics used in data analysis were percentage, mean, standard deviation, the test and analysis of variance.

Study, the voters in the Samut Songkhram Municipality, most were male for 60 percent, aged 21-30 years for 34.9 percent, education undergrad degree for 33.9 percent, employed for 46 percent and the average monthly income of 30,001 baht or more accounted for 39.9 percent. The public opinion towards the service of the Municipality, in the process the service for customer service and facilities in many levels. The results of compare of public opinion towards the services by personal factor were education, occupation and income average monthly difference with public comment as the service of the Municipal Social Welfare. Not different gender and age. Different statistically significant at the 0.01 and 0.05 respectively.

### บทนำ

เทศบาลเมืองสมุทรสงคราม จัดตั้งขึ้นโดยพระราชกฤษฎีกาจัดตั้งเทศบาลเมืองสมุทรสงคราม จังหวัดสมุทรสงคราม พุทธศักราช 2479 ซึ่งประกาศในราชกิจจานุเบกษา เล่ม 53 หน้า 837 เมื่อวันที่ 28 พฤศจิกายน 2479 และมีผลบังคับใช้ตั้งแต่วันที่ 28 พฤศจิกายน 2479 โดยมีพื้นที่เริ่มการจัดตั้งประมาณ 3 ตารางกิโลเมตร ต่อมาได้มีการเปลี่ยนแปลงขยายเขตเทศบาลใหม่ โดยพระราชกฤษฎีกาเปลี่ยนแปลงเขตเทศบาลเมืองสมุทรสงคราม จังหวัดสมุทรสงคราม พ.ศ. 2508 ซึ่งประกาศในราชกิจจานุเบกษา เล่ม 82 ตอนที่ 96 เมื่อวันที่ 9 พฤศจิกายน 2508 และมีผลบังคับใช้ตั้งแต่วันที่ 10 พฤศจิกายน 2508 ทำให้มีพื้นที่รวมทั้งสิ้น 8 ตารางกิโลเมตรจนกระทั่งปัจจุบัน ทั้งนี้เพื่อประโยชน์ในการบริหารกิจการและทะนุบำรุงท้องถิ่นในด้านต่าง ๆ ให้ทั่วถึงและมีประสิทธิภาพในการให้บริการประชาชนให้ดียิ่งขึ้น โดยเฉพาะงานด้านสวัสดิการสังคม ที่เทศบาลเมืองสมุทรสงคราม มีความจำเป็นที่ต้องมีการพัฒนาการให้บริการและตอบสนองความต้องการของประชาชนในด้านต่าง ๆ ได้อย่างมีประสิทธิภาพ เพราะในการให้บริการประชาชนในแต่ละครั้งอาจเกิดปัญหาต่าง ๆ เช่นการให้บริการไม่ทั่วถึงเนื่องจากมีผู้มาใช้บริการมาก แต่มีเจ้าหน้าที่ให้บริการไม่เพียงพอ หรือจะเป็นปัญหา

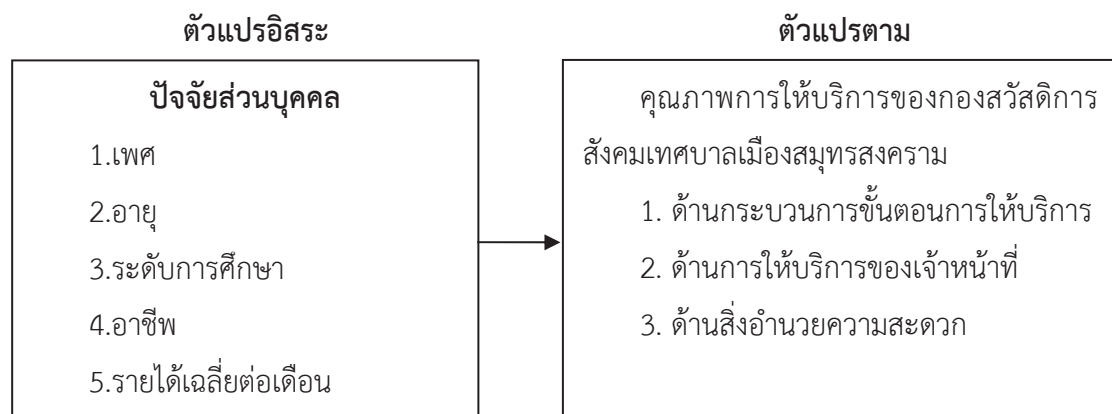
ด้านระบบการให้บริการเพราะผู้ใช้บริการมากอาจทำให้มีการรอนานจนประชาชนผู้มาให้บริการหงุดหงิดได้ จึงมีความจำเป็นที่ต้องเพิ่มการบริการให้มากขึ้น เพื่อตอบสนองความต้องการ(เทศบาลเมืองสมุทรสงคราม.2555 : 8) ดังนั้นเพื่อให้การบริหารราชการของกองสวัสดิการ เทศบาลเมืองสมุทรสงคราม เป็นไปตามพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. 2546 ซึ่งกำหนดให้การบริหารราชการต้องดำเนินเพื่อให้เกิดประโยชน์สุขแก่ประชาชนโดยข้าราชการต้องมีหน้าที่ในการรับฟังความคิดเห็นและความพึงพอใจของสังคมโดยรวมและประชาชนผู้รับบริการ เพื่อนำข้อคิดเห็นและผลความพึงพอใจมาปรับปรุงวิธีปฏิบัติงานให้เหมาะสม กองสวัสดิการเทศบาลเมืองสมุทรสงครามได้ให้ความสำคัญกับผู้รับบริการโดยการวัดความพึงพอใจของผู้รับบริการ เพื่อนำผลไปปรับปรุงการให้บริการและการดำเนินงานของกองสวัสดิการเทศบาลเมืองสมุทรสงครามต่อไป (กรมสวัสดิการและคุ้มครองแรงงาน. 2553: 49)

### วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาคุณภาพการให้บริการของกองสวัสดิการสังคมเทศบาลเมืองสมุทรสงคราม
2. เพื่อนำผลการศึกษาจากความคิดเห็นของประชาชนต่อการให้บริการของกองสวัสดิการสังคมเทศบาลเมืองสมุทรสงคราม ไปปรับปรุงคุณภาพการบริการให้ดียิ่งขึ้นต่อไป

### กรอบแนวคิดในการวิจัย

จากการรวบรวมวรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง ผู้วิจัยกำหนดเป็นกรอบแนวคิดการวิจัย ดังนี้



### การดำเนินการวิจัย

#### ขอบเขตการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้มุ่งเน้นศึกษาคุณภาพการให้บริการของกองสวัสดิการสังคมเทศบาลเมืองสมุทรสงคราม

## 1. ขอบเขตด้านเนื้อหา

การวิจัยครั้งนี้มุ่งเน้นคุณภาพการให้บริการของกองสวัสดิการสังคมเทศบาลเมืองสมุทรสงคราม ซึ่งได้แก่ ใน 3 ด้าน คือด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

## 2. ขอบเขตด้านประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรและกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ศึกษาครั้งนี้ ได้แก่ ประชาชนผู้มีสิทธิ์เลือกตั้งในเขตพื้นที่เทศบาลเมืองสมุทรสงคราม จำนวน 9,924 คน กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ ได้แก่ ประชาชนผู้มีสิทธิ์เลือกตั้งในเขตพื้นที่เทศบาลเมืองสมุทรสงคราม ที่ได้มาจากการสุ่มตัวอย่างโดยใช้ตารางของเครนซีและมอร์แกนได้จำนวน 370 คนโดยใช้วิธีสุ่มกลุ่มตัวอย่างแบบแบ่งชั้น

### ผลการวิจัย

1. การวิเคราะห์ข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม พบว่า ส่วนใหญ่เป็นเพศชาย คิดเป็นร้อยละ 59.6 มีอายุ 20-30 ปี คิดเป็นร้อยละ 41.9 มีระดับการศึกษาปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ 60.0 มีอาชีพธุรกิจส่วนตัว คิดเป็นร้อยละ 46.0 และมีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 15,001 -20,000 เป็นร้อยละ 52.0

2. การวิเคราะห์การมีส่วนร่วมของประชาชนต่อการบริหารงานขององค์การบริหารส่วนตำบลบางจะเกร็ง จังหวัดสมุทรสงคราม ในด้านการตัดสินใจ โดยรวมมีค่าเฉลี่ย ( $\bar{X}$ ) = 3.40 มีระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับปานกลาง และเมื่อพิจารณาในรายข้อคำถาม พบว่า องค์การบริหารส่วนตำบลถามความต้องการของประชาชนเพื่อนำไปประกอบการจัดทำโครงการ หรือ กิจกรรม มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ( $\bar{X}$ ) = 3.55 มีระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก รองลงมาคือความต้องการของประชาชนได้รับการบรรจุในโครงการหรือกิจกรรมต่าง ๆ มีค่าเฉลี่ย ( $\bar{X}$ ) = 3.46 มีระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับปานกลาง องค์การบริหารส่วนตำบลได้เชิญเข้าร่วมประชุมเพื่อเสนอปัญหาความต้องการในท้องถิ่น มีค่าเฉลี่ย ( $\bar{X}$ ) = 3.40 มีระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับปานกลาง องค์การบริหารส่วนตำบลได้ให้ประชาชนมีส่วนร่วมในการตัดสินใจใช้ทรัพยากรในท้องถิ่นที่มีอยู่จำกัดให้เกิดประโยชน์ต่อส่วนรวม ( $\bar{X}$ ) = 3.32 มีระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับปานกลาง ประชาชนได้มีส่วนร่วมกับ องค์การบริหารส่วนตำบล วางแผน นโยบายแผนงาน/โครงการ หรือ กิจกรรม ( $\bar{X}$ ) = 3.32 มีระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับปานกลาง และมีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด ( $\bar{X}$ ) = 3.29 ได้แก่ องค์การบริหารส่วนตำบลได้ให้ประชาชนมีส่วนร่วมคิดและกำหนดแนวทางการพัฒนาเพื่อแก้ไขและลดปัญหาในท้องถิ่น

3. การวิเคราะห์การมีส่วนร่วมของประชาชนต่อการบริหารงานขององค์การบริหารส่วนตำบลบางจะเกร็ง จังหวัดสมุทรสงคราม ในด้านการดำเนินงานโดยรวมมีค่าเฉลี่ย ( $\bar{X}$ ) = 4.33 มีระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก และเมื่อพิจารณาในรายข้อคำถาม พบว่า ประชาชนเข้ามามีส่วนร่วมในการจัดซื้อวัสดุอุปกรณ์ต่างๆมีค่าเฉลี่ยสูงสุด ( $\bar{X}$ ) = 4.53 มีระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก รองลงมาคือการประสานงานขอความร่วมมือระหว่างประชาชนกับ องค์การบริหารส่วนตำบล มีค่าเฉลี่ย ( $\bar{X}$ ) = 4.35 มีระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก ประชาชนได้เข้าร่วมปฏิบัติตามนโยบาย

แผนงาน/โครงการหรือกิจกรรมที่เทศบาลในชุมชนให้บรรลุตามเป้าหมายที่วางไว้ในแผนพัฒนาองค์การบริหารส่วนตำบล มีค่าเฉลี่ย ( $\bar{X}$ ) = 4.34 มีระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก ประชาชนได้เข้าร่วมเป็นกรรมการในการดำเนินงานตามแผนงานหรือโครงการพัฒนาขององค์การบริหารส่วนตำบล ( $\bar{X}$ ) = 4.26 มีระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก ประชาชนเข้ามามีส่วนร่วมในการรับจ้างเหมาโครงการ หรือกิจกรรมที่ องค์การบริหารส่วนตำบล ได้จัดทำขึ้น ( $\bar{X}$ ) = 3.85 มีระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก และมีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด ( $\bar{X}$ ) = 3.82 ได้แก่ สร้างสรรค์บรรยากาศในการทำงานให้บุคลากรมีความสุขในการทำงาน

4. การวิเคราะห์การมีส่วนร่วมของประชาชนต่อการบริหารงานขององค์การบริหารส่วนตำบลบางจะเกร็ง จังหวัดสมุทรสงคราม ในด้านผลประโยชน์โดยรวม มีค่าเฉลี่ย ( $\bar{X}$ ) = 4.33 มีระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก และเมื่อพิจารณาในรายข้อคำถาม พบว่า ประชาชนได้ผลประโยชน์จากการจัดตั้งองค์การบริหารส่วนตำบลด้านส่งเสริมอาชีพของกลุ่มท้องถิ่น มีค่าเฉลี่ยสูงที่สุด ( $\bar{X}$ ) = 4.35 มีระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก รองลงคือองค์การบริหารส่วนตำบลได้จ่ายค่าตอบแทนหรือมอบรางวัลให้แก่ประชาชนที่ได้มีส่วนร่วมในกิจกรรม มีค่าเฉลี่ย ( $\bar{X}$ ) = 4.33 มีระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก ประชาชนได้รับประโยชน์จาก องค์การบริหารส่วนตำบลในความเจริญก้าวหน้าด้านเทคโนโลยี มีค่าเฉลี่ย ( $\bar{X}$ ) = 4.27 มีระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก ประชาชนได้รับผลประโยชน์จากองค์การบริหารส่วนตำบลในส่วนการบริหารที่ดีในท้องถิ่น ( $\bar{X}$ ) = 4.23 มีระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก และมีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด ( $\bar{X}$ ) = 4.15 ได้แก่ องค์การบริหารส่วนตำบลเคยให้ประชาชนในท้องถิ่นได้รับข่าวสารทัน เหตุการณ์

5. การวิเคราะห์การมีส่วนร่วมของประชาชนต่อการบริหารงานขององค์การบริหารส่วนตำบลบางจะเกร็ง จังหวัดสมุทรสงคราม ในด้านการประเมินผลโดยรวม มีค่าเฉลี่ย ( $\bar{X}$ ) = 4.21 มีระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก และเมื่อพิจารณาในรายข้อคำถาม พบว่า ประชาชนได้ผลประโยชน์จากองค์การบริหารส่วนตำบล ด้านวัฒนธรรม ประเพณีมีค่าเฉลี่ยสูงที่สุด ( $\bar{X}$ ) = 4.39 มีระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก รองลงคือองค์การบริหารส่วนตำบลได้แต่งตั้งประชาชนเข้ามาเป็นกรรมการประเมินแผนงาน/โครงการตามแผนพัฒนาองค์การบริหารส่วนตำบล ( $\bar{X}$ ) = 4.36 มีระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก ประชาชนได้ผลประโยชน์จากองค์การบริหารส่วนตำบล ในด้านการช่วยเหลือเด็กด้อยโอกาส มีค่าเฉลี่ย ( $\bar{X}$ ) = 4.34 มีระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก ประชาชนเข้ามามีส่วนร่วมควบคุมตรวจสอบการปฏิบัติงานตามแผนพัฒนาขององค์การบริหารส่วนตำบล ( $\bar{X}$ ) = 4.23 มีระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก และมีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด ( $\bar{X}$ ) = 4.15 ได้แก่ ประชาชนได้มีส่วนร่วมในการตรวจสอบความโปร่งใสในการบริหารงานของคณะผู้บริหาร

6. การเปรียบเทียบการเปรียบเทียบการมีส่วนร่วมของประชาชนต่อการบริหารงานขององค์การบริหารส่วนตำบลบางจะเกร็ง จังหวัดสมุทรสงคราม จำแนกตามเพศ พบว่า ประชาชนที่มีเพศที่แตกต่างกัน มีความสัมพันธ์กับการมีส่วนร่วมของประชาชนต่อการบริหารงานขององค์การบริหารส่วนตำบลบางจะเกร็ง จังหวัดสมุทรสงคราม ไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ประชาชนที่มีเพศที่แตกต่างกัน มีการมีส่วนร่วมของประชาชนต่อการ

บริหารงานขององค์การบริหารส่วนตำบลบางจะเกร็ง จังหวัดสมุทรสงคราม ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

ผลการเปรียบเทียบการมีส่วนร่วมของประชาชนต่อการบริหารงานขององค์การบริหารส่วนตำบลบางจะเกร็ง จังหวัดสมุทรสงคราม จำแนกตามอายุ พบว่า ประชาชนที่มีอายุที่แตกต่างกัน มีความสัมพันธ์กับการมีส่วนร่วมของประชาชนต่อการบริหารงานขององค์การบริหารส่วนตำบลบางจะเกร็ง จังหวัดสมุทรสงคราม ไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ประชาชนที่มีอายุที่แตกต่างกัน มีการมีส่วนร่วมของประชาชนต่อการบริหารงานขององค์การบริหารส่วนตำบลบางจะเกร็ง จังหวัดสมุทรสงคราม ที่ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ผลการเปรียบเทียบการมีส่วนร่วมของประชาชนต่อการบริหารงานขององค์การบริหารส่วนตำบลบางจะเกร็ง จังหวัดสมุทรสงคราม จำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน พบว่า ประชาชนที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนที่แตกต่างกัน มีความสัมพันธ์กับการมีส่วนร่วมของประชาชนต่อการบริหารงานขององค์การบริหารส่วนตำบลบางจะเกร็ง จังหวัดสมุทรสงคราม ไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ประชาชนที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนที่แตกต่างกัน มีความสัมพันธ์กับการมีส่วนร่วมของประชาชนต่อการบริหารงานขององค์การบริหารส่วนตำบลบางจะเกร็ง จังหวัดสมุทรสงคราม ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

## อภิปรายผล

1. ด้านการตัดสินใจ โดยรวมมีค่าเฉลี่ย ( $\bar{X}$ ) = 3.40 มีระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับปานกลาง และเมื่อพิจารณาในรายข้อคำถาม พบว่า องค์การบริหารส่วนตำบลถามความต้องการของประชาชนเพื่อนำไปประกอบการจัดทำโครงการ หรือ กิจกรรม มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ( $\bar{X}$ ) = 3.55 มีระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก รองลงมาคือความต้องการของประชาชนได้รับการบรรจุในโครงการหรือกิจกรรมต่าง ๆ มีค่าเฉลี่ย ( $\bar{X}$ ) = 3.46 มีระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับปานกลาง องค์การบริหารส่วนตำบลได้เชิญเข้าร่วมประชุมเพื่อเสนอปัญหาความต้องการในท้องถิ่น มีค่าเฉลี่ย ( $\bar{X}$ ) = 3.40 มีระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับปานกลาง องค์การบริหารส่วนตำบลได้ให้ประชาชนมีส่วนร่วมในการตัดสินใจใช้ทรัพยากรในท้องถิ่นที่มีอยู่จำกัดให้เกิดประโยชน์ต่อส่วนรวม ( $\bar{X}$ ) = 3.32 มีระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับปานกลาง ประชาชนได้มีส่วนร่วมกับ องค์การบริหารส่วนตำบลวางแผน นโยบายแผนงาน/โครงการ หรือ กิจกรรม ( $\bar{X}$ ) = 3.32 มีระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับปานกลาง และมีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด ( $\bar{X}$ ) = 3.29 ได้แก่ องค์การบริหารส่วนตำบลได้ให้ประชาชนมีส่วนร่วมคิดและกำหนดแนวทางการพัฒนาเพื่อแก้ไขและลดปัญหาในท้องถิ่น ซึ่งสอดคล้องกับการศึกษาของ กฤติกานต์ ฟองแก้ว (2554:บทคัดย่อ) การศึกษาครั้งนี้ มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาการมีส่วนร่วมของประชาชนต่อการบริหารงานของเทศบาลตำบลบางพลี อำเภอบางพลี จังหวัดสมุทรปราการ ได้แก่ ด้านการตัดสินใจ ด้านการดำเนินงาน ด้านผลประโยชน์และด้านการประเมินผล โดยจำแนกตามสถานภาพส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ อาชีพ รายได้เฉลี่ยต่อเดือน ระดับการศึกษา และสถานภาพ

ครอบครัว การศึกษาได้ดำเนินการศึกษาเชิงสำรวจ กลุ่มตัวอย่างในเขตเทศบาลตำบล บางพลี อำเภอบางพลี จังหวัดสมุทรปราการ จำนวน 378 คน เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา คือ แบบสอบถามสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลประกอบด้วย ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน เพื่อใช้อธิบายลักษณะทั่วไปของกลุ่มตัวอย่างและการมีส่วนร่วมของประชาชนต่อการบริหารงานของเทศบาลตำบล บางพลี ผลการศึกษาพบว่า กลุ่มตัวอย่างในเขตเทศบาลตำบลบางพลี อำเภอบางพลี จังหวัดสมุทรปราการ จำนวน 378 คน ส่วนมากเป็นเพศชาย มีอายุ 41-50 ปี มีอาชีพรับจ้าง มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 10,001-15,000 บาท มีระดับการศึกษาปริญญาตรีและมีสถานภาพครอบครัวสมรส การมีส่วนร่วมของประชาชนต่อการบริหารงานของเทศบาลตำบลบางพลี อำเภอบางพลี จังหวัดสมุทรปราการ โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ระดับการมีส่วนร่วมมาก เป็นอันดับที่ 1 คือ ด้านการตัดสินใจ รองลงมาคือ ด้านผลประโยชน์ ด้านการประเมินผลและน้อยที่สุดเป็นอันดับสุดท้าย คือ ด้านการดำเนินงาน

2. ด้านการดำเนินงานโดยรวมมีค่าเฉลี่ย ( $\bar{X}$ ) = 4.33 มีระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก และเมื่อพิจารณาในรายข้อคำถาม พบว่า ประชาชนเข้ามามีส่วนร่วมในการจัดซื้อวัสดุอุปกรณ์ต่างๆมีค่าเฉลี่ยสูงสุด ( $\bar{X}$ ) = 4.53 มีระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก รองลงมาคือ การประสานงานขอความร่วมมือระหว่างประชาชนกับ องค์การบริหารส่วนตำบล มีค่าเฉลี่ย ( $\bar{X}$ ) = 4.35 มีระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก ประชาชนได้เข้าร่วมปฏิบัติตามนโยบายแผนงาน/โครงการหรือกิจกรรมที่เทศบาลในชุมชนให้บรรลุตามเป้าหมายที่วางไว้ในแผนพัฒนาองค์การบริหารส่วนตำบล มีค่าเฉลี่ย ( $\bar{X}$ ) = 4.34 มีระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก ประชาชนได้เข้าร่วมเป็นกรรมการในการดำเนินงานตามแผนงานหรือโครงการพัฒนาขององค์การบริหารส่วนตำบล ( $\bar{X}$ ) = 4.26 มีระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก ประชาชนเข้ามามีส่วนร่วมในการรับจ้างเหมาโครงการ หรือกิจกรรมที่ องค์การบริหารส่วนตำบล ได้จัดทำขึ้น ( $\bar{X}$ ) = 3.85 มีระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก และมีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด ( $\bar{X}$ ) = 3.82 ได้แก่ สร้างสรรค์บรรยากาศในการทำงานให้บุคลากรมีความสุขในการทำงาน ซึ่งสอดคล้องกับการศึกษาของ **ชัตติยา ทองสว่าง** (2554:บทคัดย่อ) ได้ศึกษาเรื่องการมีส่วนร่วมของประชาชนในการบริหารงานปกครองขององค์การบริหารส่วนตำบลห้วยปรือ อำเภอดง จังหวัดนครศรีธรรมราชได้แก่ ด้านการตัดสินใจ ด้านการดำเนินงาน ด้านผลประโยชน์ ด้านการประเมินผล โดยจำแนกตามสถานภาพส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพและรายได้เฉลี่ยต่อเดือน การศึกษาได้ดำเนินการศึกษาเชิงสำรวจ ประชากรที่ใช้ในการศึกษา คือ กลุ่มตัวอย่างในองค์การบริหารส่วนตำบลห้วยปรือ อำเภอดง จังหวัดนครศรีธรรมราช จำนวน 400 คน เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา คือแบบสอบถาม สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลประกอบด้วย ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน เพื่อใช้อธิบายลักษณะทั่วไปของกลุ่มตัวอย่างและการมีส่วนร่วมของประชาชนในการบริหารงานปกครองขององค์การบริหารส่วนตำบลห้วยปรือ ผลการศึกษาพบว่า กลุ่มตัวอย่างในองค์การบริหารส่วนตำบลห้วยปรือ จำนวน 400 คน ส่วนมากเป็นเพศชาย อายุของกลุ่มตัวอย่างส่วนมาก อายุ 31-40 ปี การศึกษาส่วนมาก ระดับมัธยมศึกษา อาชีพของกลุ่มตัวอย่างส่วนมาก อาชีพเกษตรกร รายได้เฉลี่ยต่อเดือน ส่วนมากมีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 10,001-15,000 บาท การมีส่วนร่วม

ของประชาชนในการบริหารงานปกครองขององค์การบริหารส่วนตำบลห้วยปรือ โดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านการตัดสินใจ ด้านการดำเนินงาน ด้านผลประโยชน์และด้านประเมินผล อยู่ในระดับมาก

3. ด้านผลประโยชน์โดยรวม มีค่าเฉลี่ย ( $\bar{X}$ ) = 4.33 มีระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก และเมื่อพิจารณาในรายข้อคำถาม พบว่า ประชาชนได้ผลประโยชน์จากการจัดตั้งองค์การบริหารส่วนตำบลด้านส่งเสริมอาชีพของกลุ่มท้องถิ่น มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ( $\bar{X}$ ) = 4.35 มีระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก รองลงคือองค์การบริหารส่วนตำบลได้จ่ายค่าตอบแทนหรือมอบรางวัลให้แก่ประชาชนที่ได้มีส่วนร่วมในกิจกรรม มีค่าเฉลี่ย ( $\bar{X}$ ) = 4.33 มีระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก ประชาชนได้รับประโยชน์จาก องค์การบริหารส่วนตำบลในความเจริญก้าวหน้าด้านเทคโนโลยี มีค่าเฉลี่ย ( $\bar{X}$ ) = 4.27 มีระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก ประชาชนได้รับผลประโยชน์จากองค์การบริหารส่วนตำบลในด้านการบริหารที่ดีในท้องถิ่น ( $\bar{X}$ ) = 4.23 มีระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก และมีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด ( $\bar{X}$ ) = 4.15 ได้แก่ องค์การบริหารส่วนตำบลเคยให้ประชาชนในท้องถิ่นได้รับข่าวสารทันเหตุการณ์ ซึ่งสอดคล้องกับการศึกษาของ **ภักดีจิรา ปกป้อง**(2546: บทคัดย่อ) ได้ศึกษาการประเมินผล การบริหารงานขององค์การบริหารส่วนตำบล ด้านการมีส่วนร่วมของประชาชน ศึกษาเฉพาะกรณี: องค์การบริหารส่วนตำบลในเขตอำเภอคำเขื่อนแก้ว จังหวัดยโสธร ผลของการศึกษาพบว่า ระดับการมีส่วนร่วมของประชาชนในการบริหารงานขององค์การบริหารส่วนตำบลโดยรวมและรายข้อ อยู่ในระดับมากประชาชนที่มีความแตกต่างในวุฒิการศึกษาและอาชีพ มีความคิดเกี่ยวกับการมีส่วนร่วมของประชาชนในการบริหารงานขององค์การบริหารส่วนตำบลที่แตกต่างกันแต่ประชาชนที่มีรายได้ที่แตกต่างกัน มีความคิดเห็นเกี่ยวกับการมีส่วนร่วมไม่แตกต่างกัน

4. ด้านการประเมินผลโดยรวม มีค่าเฉลี่ย ( $\bar{X}$ ) = 4.21 มีระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก และเมื่อพิจารณาในรายข้อคำถาม พบว่า ประชาชนได้ผลประโยชน์จาก องค์การบริหารส่วนตำบลด้านวัฒนธรรม ประเพณีมีค่าเฉลี่ยสูงสุด ( $\bar{X}$ ) = 4.39 มีระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก รองลงคือองค์การบริหารส่วนตำบลได้แต่งตั้งประชาชนเข้ามาเป็นกรรมการประเมินแผนงาน/โครงการตามแผนพัฒนาองค์การบริหารส่วนตำบล ( $\bar{X}$ ) = 4.36 มีระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก ประชาชนได้ผลประโยชน์จากองค์การบริหารส่วนตำบล ในด้านการช่วยเหลือเด็กด้อยโอกาส มีค่าเฉลี่ย ( $\bar{X}$ ) = 4.34 มีระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก ประชาชนเข้ามามีส่วนร่วมควบคุมตรวจสอบการปฏิบัติงานตามแผนพัฒนาขององค์การบริหารส่วนตำบล ( $\bar{X}$ ) = 4.23 มีระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก และมีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด ( $\bar{X}$ ) = 4.15 ได้แก่ ประชาชนได้มีส่วนร่วมในการตรวจสอบความโปร่งใสในการบริหารงานของคณะผู้บริหารซึ่งสอดคล้องกับการศึกษาของ **พัชราศิณี ศิริโกมุท** (2547:บทคัดย่อ) ได้ศึกษาการดำเนินงานขององค์การบริหารส่วนตำบลที่ก่อให้เกิดการมีส่วนร่วมของประชาชนในการพัฒนาท้องถิ่น:ศึกษากรณี อำเภอโกสุมพิสัย จังหวัดมหาสารคาม ผลการศึกษาพบว่า การดำเนินงานขององค์การบริหารส่วนตำบลที่ก่อให้เกิดการมีส่วนร่วมของประชาชนในการพัฒนาท้องถิ่น ในเขตอำเภอโกสุมพิสัย จังหวัดมหาสารคามโดยรวมและเป็นรายด้านทุกด้านอยู่ในระดับมาก โดยมีด้านที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุดและรองลงมาดังนี้ในด้านการกำหนดความต้องการพัฒนา ด้านการรับ



ผลประโยชน์จากการพัฒนา ด้านการดำเนินการด้านการจัดทำแผนพัฒนา และด้านการติดตามประเมินผลการพัฒนา

### ข้อเสนอแนะ

การศึกษาเรื่องความร่วมมือของประชาชนต่อการบริหารงานขององค์การบริหารส่วนตำบล บางจะเกร็ง จังหวัดสมุทรสงคราม ผู้ศึกษามีข้อเสนอแนะดังนี้

#### 1. ข้อเสนอแนะจากการศึกษา

ควรนำผลการศึกษาที่ได้ ไปการบริหารงานขององค์การบริหารส่วนตำบลบางจะเกร็ง จังหวัดสมุทรสงคราม

#### 2. ข้อเสนอแนะเพื่อการศึกษาครั้งต่อไป

2.1 การศึกษาเรื่องความต้องการพัฒนาบุคลากรขององค์การบริหารส่วนตำบลบางจะเกร็ง จังหวัดสมุทรสงคราม

2.2 ควรมีการศึกษาความคิดเห็นของประชาชนต่อการพัฒนาบุคลากรขององค์การบริหารส่วนตำบลบางจะเกร็ง จังหวัดสมุทรสงคราม

2.3 ความมีการศึกษาเรื่องแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรองค์การบริหารส่วนตำบลบางจะเกร็ง จังหวัดสมุทรสงคราม

### บรรณานุกรม

สมยศ นาวิการ. **การบริหารและพฤติกรรมองค์การ**. กรุงเทพฯ: บรรณกิจ, 2522.

สมิต สัจฉกร. **การต้อนรับและการบริการที่เป็นเลิศ**. กรุงเทพฯ: บริษัท สำนักพิมพ์วิญญูชน จำกัด, 2542.

ภักวดี แก้วคุณ. **ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการด้านงานทะเบียนราษฎร: การศึกษาเฉพาะกรณี เทศบาลนครอุบลราชธานี. ภาคนิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต (พัฒนาชุมชน). กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์,**

สมจิตร กาหาวงศ์. **การสำรวจความพึงพอใจในการให้บริการของรัฐ**. เชียงใหม่: ศุภนิมิต, 2540. 2542.

กุลธนา ธนาพงศธร. **การบริหารงานบุคคล**. กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช, 2541

กิตติพัฒน์ อินทรนิโลดม. **การศึกษาความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของ เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานด้านทะเบียนราษฎร และบัตรประจำตัวประชาชนศึกษาเฉพาะ กรณีสำนักงานเขตคลองเตย. วิทยานิพนธ์และบริการ. นนทบุรี: มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช, 2532**

กิตติพงศ์ ขลิบแย้ม. **การศึกษาการให้บริการของสำนักงานเขตกรุงเทพมหานคร: กรณีศึกษา เฉพาะสำนักงานเขตจตุจักร. วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขารัฐศาสตร์ มหาวิทยาลัยรามคำแหง, 2541.**

จันทร์เพ็ญ คุณเทศานันท์. ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อการดำเนินงานของสถานานุบาล  
ในประเทศไทย. วิทยานิพนธ์ปริญญาโท มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์, 2542.

จิตรตินันท์ เตชะคุปต์. เจตคติและความพึงพอใจในการบริหารเอกสารประกอบการสอน  
มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช, 2539.

ชัยสมพล ชาวประเสริฐ. การตลาดการบริการ. พิมพ์ครั้งที่ 1 . กรุงเทพมหานคร : สำนักพิมพ์ซีเอ็ด  
ยูเคชั่น, 2547.

ชัยสมพล ชาวประเสริฐ. รับมืออย่างไรเมื่อลูกค้าโกรธ. กรุงเทพฯ: สำนักพิมพ์ซีเอ็ดยูเคชั่น, 2549

ชูวงศ์ ฉายะบุตร. การให้บริการแบบครบวงจร แนวทางการให้บริการเชิงรุกของกรมการปกครอง,  
กรุงเทพฯ: เทศาภิบาล 88, 2536.

ดิเรก ฤกษ์ห่วย. ความพึงพอใจในการบริการ. กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช, 2533.