

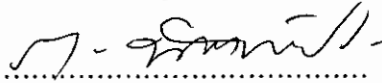
ความพึงพอใจของประชาชนต่อบริการงานสวัสดิการสังคมของเทศบาลตำบลกะเปอร์
อำเภอกะเปอร์ จังหวัดระนอง

รุ่งทิพย์ บุตรดี

ปัญหาพิเศษนี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต
สาขาวิชาการบริหารทั่วไป
วิทยาลัยการบริหารรัฐกิจ มหาวิทยาลัยบูรพา
ธันวาคม 2556
ลิขสิทธิ์เป็นของมหาวิทยาลัยบูรพา

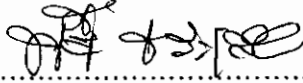
อาจารย์ผู้ควบคุมปัญหาพิเศษและคณะกรรมการสอบปากเปล่าปัญหาพิเศษ ได้พิจารณา
ปัญหาพิเศษของ รุ่งทิพย์ บุตรีดี ฉบับนี้แล้ว เห็นสมควรรับเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตาม
หลักสูตรปริญญารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการบริหารทั่วไป ของมหาวิทยาลัย
บูรพาได้

อาจารย์ที่ปรึกษาปัญหาพิเศษ

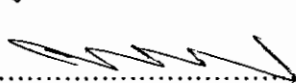
.....


(อาจารย์กฤษฎา นันทเพ็ชร)

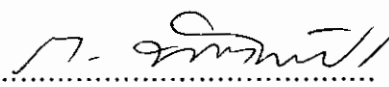
คณะกรรมการสอบปากเปล่าปัญหาพิเศษ

.....
 ประธานกรรมการ

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. พงษ์นีย์ ธรรมเสนา)

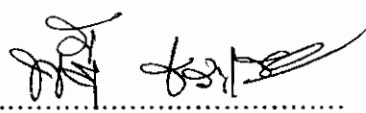
.....
 กรรมการ

(อาจารย์พรเทพ นามกร)

.....
 กรรมการและเลขานุการ

(อาจารย์กฤษฎา นันทเพ็ชร)

วิทยาลัยการบริหารรัฐกิจอนุมัติให้รับปัญหาพิเศษฉบับนี้ เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษา
หลักสูตรปริญญารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการบริหารทั่วไป ของมหาวิทยาลัยบูรพา

.....
 คณบดีวิทยาลัยการบริหารรัฐกิจ

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. พงษ์นีย์ ธรรมเสนา)

วันที่ 12 เดือน กรกฎาคม พ.ศ. 2556

ประกาศคุณูปการ

ปัญหาพิเศษฉบับนี้สำเร็จลงได้ด้วยความกรุณาอย่างยิ่งจากอาจารย์กฤษฎา นันทเพ็ชร อาจารย์ที่ปรึกษาหลัก อาจารย์พรเทพ นามกร อาจารย์ที่ปรึกษาร่วม อาจารย์ประจำวิทยาลัย การบริหารรัฐกิจ มหาวิทยาลัยบูรพา ที่กรุณาให้คำปรึกษาแนะนำแนวทางที่ถูกต้อง ตลอดจนแก้ไข ข้อบกพร่อง ต่าง ๆ ด้วยความละเอียดถี่ถ้วนและเอาใจใส่ด้วยดีเสมอมา จึงขอกราบขอบพระคุณ เป็นอย่างสูงมา ณ โอกาสนี้

ขอขอบพระคุณ คณาจารย์ประจำหลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการบริหารทั่วไป บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยบูรพา ที่กรุณาประสิทธิ์ประสาทความรู้ ให้คำปรึกษา ทำให้ปัญหาพิเศษมีความสมบูรณ์ยิ่งขึ้น และขอขอบพระคุณนายวงษา เอี่ยมสกุล ตำแหน่ง นายกเทศมนตรีตำบลกะเปอร์ ผู้ให้โอกาสในการศึกษา และนางนันทพร ตันทะจินะ ตำแหน่ง ปลัดเทศบาลตำบลกะเปอร์ ที่ให้ความเป็นห่วงเป็นใยในการศึกษาครั้งนี้ รวมทั้ง ผู้ทรงคุณวุฒิที่ให้ความอนุเคราะห์ในการตรวจสอบ คำแนะนำแก้ไขเครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา ให้มีคุณภาพ

ขอขอบคุณ พนักงานเทศบาลทุกท่านที่ช่วยเหลืออนุเคราะห์ในด้านการปฏิบัติหน้าที่ ในช่วงระหว่างที่ศึกษาตลอดมา

ขอขอบคุณ ผู้ให้ข้อมูลสำคัญทุกท่าน ได้แก่ ประชาชนผู้มารับบริการของเทศบาลตำบล กะเปอร์ อำเภอเกาะเปอร์ จังหวัดระนอง ที่ให้ความร่วมมือเป็นอย่างดีในการให้ข้อมูลด้านต่าง ๆ และการเก็บรวบรวมข้อมูล ทำให้ปัญหาพิเศษฉบับนี้สำเร็จได้ด้วยดี

ขอเทิดพระคุณ บิดามารดา ผู้ให้กำเนิด และครอบครัวที่เป็นกำลังใจในการสนับสนุน เกื้อกูลเสมอตลอดเวลาที่ผ่านมา และมีมิตรภาพที่ดียิ่งจากพี่น้องร่วมรุ่น ที่ทำให้การศึกษาครั้งนี้สำเร็จ ได้ด้วยดี

คุณประโยชน์ของปัญหาพิเศษฉบับนี้ ผู้ศึกษาขอมอบเป็นกตัญญูคุณเวทิตาแด่บุพการี บูรพาจารย์ และผู้มีพระคุณทุกท่านทั้งในอดีตและปัจจุบัน ที่ทำให้ข้าพเจ้าเป็นผู้มีการศึกษาและ ประสบความสำเร็จมาจนตราบเท่าทุกวันนี้

รุ่งทิพย์ บุตรดี

54930368: สาขาวิชา: รัฐประศาสนศาสตร์; รป.ม. (การบริหารทั่วไป)

คำสำคัญ: ความพึงพอใจ/ บริการ/ สวัสดิการสังคม

รุ่งทิพย์ บุตรดี: ความพึงพอใจของประชาชนต่อบริการงานสวัสดิการสังคมของเทศบาลตำบลกะเปอร์ อำเภอกะเปอร์ จังหวัดระนอง (PUBLIC SATISFACTION WITH SOCIAL WELFARE SERVICES PROVIDED BY KAPOE MUNICIPALITY, AMPHUR KAPOE, RANONG PROVINCE) อาจารย์ผู้ควบคุมปัญหาพิเศษ: กฤษฎา นันทเพ็ชร, พบ.ม. 88 หน้า. ปี พ.ศ. 2556.

การวิจัยเรื่องความพึงพอใจของประชาชนต่อบริการงานสวัสดิการสังคมของเทศบาลตำบลกะเปอร์ อำเภอกะเปอร์ จังหวัดระนอง มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) ศึกษาระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อบริการงานสวัสดิการสังคมของเทศบาลตำบลกะเปอร์ อำเภอกะเปอร์ จังหวัดระนอง 2) เปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนต่อบริการงานสวัสดิการสังคมของเทศบาลตำบลกะเปอร์ อำเภอกะเปอร์ จังหวัดระนอง โดยจำแนกตามเพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้ โดยเก็บข้อมูลจากประชาชนที่มีอายุตั้งแต่ 18 ปีขึ้นไป จังหวัดระนอง จำนวน 300 คน เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บข้อมูล คือ แบบสอบถาม สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล คือ ค่าความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน การทดสอบที (t-test) การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-way ANOVA) และการตรวจสอบรายคู่ด้วยวิธีของ Scheffe' (Post Hoc) ที่ระดับ .05

ผลการศึกษาพบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจต่อบริการงานสวัสดิการสังคม โดยภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด คือ ด้านการส่งเสริมการศึกษา รองลงมาคือ ด้านการส่งเสริมกิจกรรมนันทนาการ ด้านการส่งเสริมสุขภาพอนามัย ด้านการบริการสังคมทั่วไป และด้านการส่งเสริมรายได้และการมีงานทำ ผลการเปรียบเทียบความแตกต่างของความพึงพอใจของประชาชน พบว่า ประชาชนที่มีอายุ ระดับการศึกษา สถานภาพสมรส อาชีพและรายได้ต่างกันมีความพึงพอใจต่อบริการงานสวัสดิการสังคมของเทศบาลตำบลกะเปอร์ อำเภอกะเปอร์ จังหวัดระนองแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ที่ระดับ .05 ส่วนประชาชนที่มีเพศต่างกันมีความพึงพอใจต่อบริการงานสวัสดิการสังคมของเทศบาลตำบลกะเปอร์ อำเภอกะเปอร์ จังหวัดระนองไม่แตกต่างกัน

54930368: MAJOR: GENERAL ADMINISTRATION; M.P.A.
(GENERAL ADMINISTRATION)

KEYWORDS: SATISFACTION/ SERVICES/ SOCIAL WELFARES

ROONGTIP BOODDEE: PUBLIC SATISFACTION WITH SOCIAL WELFARE
SERVICES PROVIDED BY KAPOE MUNICIPALITY, AMPHUR KAPOE, RANONG
PROVINCE. ADVISOR: KRISDA NANTAPECH, M.A. 88 P. 2013.

The purpose of this study was twofold. First, it aimed at examining the level of public satisfaction with social welfare services provided by Kapoe Municipality, Amphur Kapoe, Ranong Province. Also, this study attempted to compare their level of satisfaction with social welfare services as classified by gender, age, educational level, occupation, and income. The subjects participating in this study were 300 people with the age of 18 onwards. The instrument used to collect the data was a questionnaire. The test statistics used to analyze the collected data included frequency, percentage, means, standard deviation, t-test, One-way ANOVA. To test the differences between pairs, Scheffe was used with a preset of a significant level at 0.05.

The results of the study revealed that the level of public satisfaction towards the social welfare services provided by Kapoe Municipality was found at the highest level. When considering each aspect, the subjects were satisfied with the aspect of the educational enhancement the most, followed by the aspects of recreational activities, and income earning and job seeking activities. In addition, the results, based on the comparison revealed that there were statistically significant differences in the level of satisfaction with social welfare services provided by Kapoe Municipality among the subject with different age, educational level, marital status, occupation, and income at a significant level of 0.05. Finally, no statistically significant difference was found in the level of satisfaction towards the social welfare services provided by Kapoe Municipality among the subjects with different gender.

สารบัญ

	หน้า
บทคัดย่อภาษาไทย	ง
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ	จ
สารบัญ	ฉ
สารบัญตาราง	ช
สารบัญภาพ	ฉ
บทที่	
1 บทนำ.....	1
ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา.....	1
วัตถุประสงค์ของการวิจัย	3
สมมติฐานการวิจัย.....	3
กรอบแนวคิดในการวิจัย	3
ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ	4
ขอบเขตการวิจัย.....	5
นิยามศัพท์เฉพาะ.....	5
2 แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	8
แนวคิดความพึงพอใจ	8
แนวคิดเกี่ยวกับการบริการ	17
แนวคิดสวัสดิการสังคม	26
อำนาจหน้าที่ของเทศบาล	34
ข้อมูลทั่วไปของเทศบาลตำบลกะเปอร์.....	36
งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	39
3 วิธีดำเนินการวิจัย.....	45
ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง	45
เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บข้อมูล.....	46
การสร้างและตรวจสอบคุณภาพของเครื่องมือ	47
การเก็บรวบรวมข้อมูล	47

สารบัญ (ต่อ)

บทที่	หน้า
การวิเคราะห์ข้อมูล	48
เกณฑ์การแปลผล	48
4 ผลการวิจัย	50
ตอนที่ 1 ปัจจัยส่วนบุคคล	50
ตอนที่ 2 ความพึงพอใจของประชาชนต่อบริการงานสวัสดิการสังคมของเทศบาล ตำบลกะเปอร์ อำเภอกะเปอร์ จังหวัดระนอง	53
ตอนที่ 3 เปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนต่อบริการงานสวัสดิการสังคม ของเทศบาลตำบลกะเปอร์ อำเภอกะเปอร์ จังหวัดระนอง	59
5 สรุป อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ	70
สรุปผลการวิจัย	70
อภิปรายผลการวิจัย	72
ข้อเสนอแนะ	75
บรรณานุกรม	77
ภาคผนวก	81
ประวัติย่อของผู้วิจัย	88

สารบัญตาราง

ตารางที่		หน้า
1	ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการ	24
2	จำนวนประชากรและกลุ่มตัวอย่างเทศบาลตำบลกะเปอร์	46
3	จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล	50
4	ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความพึงพอใจของประชาชนต่อบริการ งานสวัสดิการสังคมของเทศบาลตำบลกะเปอร์ อำเภอกะเปอร์ จังหวัดระนอง.....	53
5	จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความพึงพอใจ ด้านการส่งเสริมการศึกษา.....	54
6	จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความพึงพอใจ ด้านการส่งเสริมสุขภาพอนามัย	55
7	จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความพึงพอใจ ด้านการส่งเสริมรายได้และการมีงานทำ	56
8	จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความพึงพอใจ ด้านบริการสังคมทั่วไป.....	57
9	จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความพึงพอใจ ด้านการส่งเสริมกิจกรรมนันทนาการ	58
10	การเปรียบเทียบเพศกับความพึงพอใจของประชาชนต่อบริการงานสวัสดิการสังคม ของเทศบาลตำบลกะเปอร์ อำเภอกะเปอร์ จังหวัดระนอง.....	59
11	ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความพึงพอใจของประชาชนต่อบริการงาน สวัสดิการสังคมของเทศบาลตำบลกะเปอร์ อำเภอกะเปอร์ จังหวัดระนอง จำแนกตามอายุ.....	60
12	ผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนเพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างของความพึงพอใจ ของประชาชนต่อบริการงานสวัสดิการสังคมของเทศบาลตำบลกะเปอร์ อำเภอกะเปอร์ จังหวัดระนอง กับตามอายุ	60
13	ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบรายคู่ (Post Hoc) ของค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของ ประชาชนต่อบริการงานสวัสดิการสังคมของเทศบาลตำบลกะเปอร์ อำเภอกะเปอร์ จังหวัดระนอง จำแนกตามอายุ.....	61

สารบัญตาราง (ต่อ)

ตารางที่	หน้า
14	ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความพึงพอใจของประชาชนต่อบริการงาน สวัสดิการสังคมของเทศบาลตำบลกะเปอร์ อำเภอกะเปอร์ จังหวัดระนอง จำแนกตามสถานภาพสมรส 61
15	ผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนเพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างของความพึงพอใจ ของประชาชนต่อบริการงานสวัสดิการสังคมของเทศบาลตำบลกะเปอร์ อำเภอกะเปอร์ จังหวัดระนอง กับสถานภาพสมรส..... 62
16	ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบรายคู่ (Post Hoc) ของค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของ ประชาชนต่อบริการงานสวัสดิการสังคมของเทศบาลตำบลกะเปอร์ อำเภอกะเปอร์ จังหวัดระนอง จำแนกตามสถานภาพสมรส..... 62
17	ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความพึงพอใจของประชาชนต่อบริการงาน สวัสดิการสังคมของเทศบาลตำบลกะเปอร์ อำเภอกะเปอร์ จังหวัดระนอง จำแนกตามระดับการศึกษา 63
18	ผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนเพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างของความพึงพอใจ ของประชาชนต่อบริการงานสวัสดิการสังคมของเทศบาลตำบลกะเปอร์ อำเภอกะเปอร์ จังหวัดระนอง กับระดับการศึกษา..... 63
19	ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบรายคู่ (Post Hoc) ของค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของ ประชาชนต่อบริการงานสวัสดิการสังคมของเทศบาลตำบลกะเปอร์ อำเภอกะเปอร์ จังหวัดระนอง จำแนกตามระดับการศึกษา 64
20	ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความพึงพอใจของประชาชนต่อบริการงาน สวัสดิการสังคมของเทศบาลตำบลกะเปอร์ อำเภอกะเปอร์ จังหวัดระนอง จำแนกตามอาชีพ..... 65
21	ผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนเพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างของความพึงพอใจ ของประชาชนต่อบริการงานสวัสดิการสังคมของเทศบาลตำบลกะเปอร์ อำเภอกะเปอร์ จังหวัดระนอง กับอาชีพ..... 65
22	ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบรายคู่ (Post Hoc) ของค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของ ประชาชนต่อบริการงานสวัสดิการสังคมของเทศบาลตำบลกะเปอร์ อำเภอกะเปอร์ จังหวัดระนอง จำแนกตามอาชีพ..... 66

สารบัญตาราง (ต่อ)

ตารางที่	หน้า
23 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความพึงพอใจของประชาชนต่อบริการงาน สวัสดิการสังคมของเทศบาลตำบลกะเปอร์ อำเภอกะเปอร์ จังหวัดระนอง จำแนกตามรายได้ต่อเดือน	67
24 ผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนเพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างของความพึงพอใจ ของประชาชนต่อบริการงานสวัสดิการสังคมของเทศบาลตำบลกะเปอร์ อำเภอกะเปอร์ จังหวัดระนอง กับรายได้ต่อเดือน	67
25 ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบรายคู่ (Post Hoc) ของค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของ ประชาชนต่อบริการงานสวัสดิการสังคมของเทศบาลตำบลกะเปอร์ อำเภอกะเปอร์ จังหวัดระนอง จำแนกตามรายได้ต่อเดือน	68
26 สรุปการทดสอบสมมติฐานการศึกษา	69

สารบัญภาพ

ภาพที่	หน้า
1 กรอบแนวคิดในการวิจัย.....	4

บทที่ 1

บทนำ

ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

แผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ ฉบับที่ 11 (2555-2559) ให้ความสำคัญกับการมีส่วนร่วมของภาคีการพัฒนาทุกภาคส่วน ทั้งในระดับชุมชน ระดับภาค และระดับประเทศ ในทุกขั้นตอนของแผนฯ อย่างกว้างขวางและต่อเนื่อง เพื่อร่วมกันกำหนดวิสัยทัศน์และทิศทางการพัฒนาประเทศ รวมทั้งร่วมจัดทำรายละเอียดยุทธศาสตร์ของแผนฯ เพื่อมุ่งสู่ “สังคมอยู่ร่วมกันอย่างมีความสุข ด้วยความเสมอภาค เป็นธรรม และมีภูมิคุ้มกันต่อการเปลี่ยนแปลง” ทำให้ทุกภาคส่วนในสังคมไทยเห็นพ้องร่วมกันน้อมนำหลักปรัชญาของเศรษฐกิจพอเพียง มาเป็นปรัชญานำทาง ในการพัฒนาประเทศอย่างต่อเนื่อง เพื่อมุ่งให้เกิดภูมิคุ้มกันและมีการบริหารจัดการความเสี่ยงอย่างเหมาะสม เพื่อให้การพัฒนาประเทศสู่ความสมดุลและยั่งยืน ซึ่งสอดคล้องกับพระราชบัญญัติส่งเสริมการจัดสวัสดิการสังคม พ.ศ. 2546 หมวดที่ 1 แนวทางการจัดสวัสดิการสังคม มาตรา 5 ในการจัดสวัสดิการสังคมขององค์การสวัสดิการสังคมให้แก่ผู้รับบริการสังคม ให้คำนึงถึงเรื่อง สาขาต่าง ๆ ที่จะดำเนินการตามความจำเป็นและเหมาะสม ได้แก่ การจัดการบริการสังคม การศึกษา สุขภาพอนามัย ที่อยู่อาศัย การฝึกอาชีพ การประกอบอาชีพ นันทนาการและกระบวนการยุติธรรม เป็นต้น ให้มีการส่งเสริมและสนับสนุนให้บุคคล ครอบครัว ชุมชน องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น องค์กรวิชาชีพ สถาบันศาสนาและองค์กรอื่น ได้มีส่วนร่วมด้วย (พระราชบัญญัติส่งเสริมการจัดสวัสดิการสังคม พ.ศ. 2546, 2546)

องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นถูกกำหนดขึ้นโดยรัฐมอบหมายให้ดำเนินงานภายใต้ขอบเขตกิจกรรมที่จัดตั้งขึ้น โดยผลแห่งกฎหมายและนโยบายของรัฐ มีฐานะเป็นนิติบุคคล แบ่งการปกครองท้องถิ่นเป็น 5 รูปแบบ ได้แก่ กรุงเทพมหานคร เมืองพัทยา องค์การบริหารส่วนจังหวัด เทศบาล และองค์การบริหารส่วนตำบลซึ่งเป็นหน่วยราชการที่ใกล้ชิดประชาชนมากที่สุด รับผิดชอบในเขตพื้นที่ที่กำหนดไว้อย่างชัดเจน มีความเป็นเอกภาพ หรืออิสระในการบริหารงบประมาณ และอื่น ๆ ในระดับหนึ่ง อาจกล่าวได้ว่าวัฏจักรชีวิต (Life Cycle) ของประชาชนในท้องถิ่นจำเป็นต้องได้รับการบริการขั้นพื้นฐานที่จำเป็นต่อการดำรงชีวิต ท้องถิ่นจึงต้องให้ความสำคัญงานด้านนี้ตามอำนาจหน้าที่ ดำเนินไปอย่างมีประสิทธิภาพ ให้เกิดประโยชน์แก่ประชาชนในท้องถิ่น โดยเสมอภาคและเท่าเทียมกัน (พระราชบัญญัติกำหนดแผนและขั้นตอนการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น พ.ศ. 2542) เทศบาลตำบลกะเปอร์ อำเภอ

กะเปอร์ จังหวัดระนอง เป็นองค์กรปกครองท้องถิ่นรูปแบบหนึ่งใน 5 รูปแบบ ที่จัดตั้งขึ้นในพื้นที่ที่มีลักษณะเป็นชุมชนเมือง มีอำนาจหน้าที่ตามภารกิจด้านต่าง ๆ ดังนี้ ด้านโครงสร้างพื้นฐาน ด้านส่งเสริมคุณภาพชีวิต ด้านการจัดระเบียบชุมชน สังคมและความสงบเรียบร้อย ด้านการวางแผน การส่งเสริมการลงทุน พาณิชยกรรมและการท่องเที่ยว ด้านการบริหารจัดการและอนุรักษ์ ทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม ด้านศาสนา ศิลปวัฒนธรรม จารีตประเพณีและภูมิปัญญา ท้องถิ่น (พระราชบัญญัติเทศบาล พ.ศ. 2496 ส่วนที่ 1 การจัดตั้งเทศบาล หน้า 2 มาตราที่ 9)

สำหรับการดำเนินงานสวัสดิการสังคมของเทศบาลตำบลกะเปอร์ เป็นส่วนหนึ่งของ ภารกิจด้านส่งเสริมคุณภาพชีวิต ซึ่งเป็นการจัดสวัสดิการในลักษณะของรัฐสวัสดิการ (Welfare State) เพราะเป็นภารกิจที่ได้รับการกระจายอำนาจจากรัฐบาล เป็นการแบ่งเบาภาระของรัฐบาล กลาง เพื่อนำประชาชนไปสู่การพัฒนาคุณภาพชีวิต รวมทั้งสร้างระบบความมั่นคงของมนุษย์และ สังคมในระยะยาว งานสวัสดิการสังคมที่ท้องถิ่นบริการให้กับกลุ่มเป้าหมายดังต่อไปนี้ เด็กและ เยาวชน สตรีประชาชน ผู้สูงอายุ ตลอดจนผู้ยากที่อาศัยอยู่ในเขตเทศบาลตำบลกะเปอร์ เพื่อการตอบสนองให้กลุ่มเป้าหมายได้รับความพึงพอใจสูงสุด

การบริการสวัสดิการสังคมของเทศบาลตำบลกะเปอร์ที่ผ่านมา พบว่า ประชาชน ส่วนใหญ่ยังเข้าไม่ถึงบริการเท่าที่ควร เนื่องจากยังขาดความรู้ ความเข้าใจถึงบทบาทหน้าที่ ที่ประชาชนพึงได้รับจากเทศบาลตำบลกะเปอร์ จึงทำให้การบริการดังกล่าวไม่มีตรงตาม ความต้องการของประชาชนอย่างแท้จริง

จากสถานการณ์ดังกล่าว ประกอบกับยังไม่มีติดตามประเมินผลการปฏิบัติงาน ด้านสวัสดิการสังคมจากประชาชนผู้รับบริการ ผู้ศึกษาจึงมีความสนใจศึกษาความพึงพอใจ ของประชาชนต่อบริการด้านสวัสดิการสังคมของเทศบาลตำบลกะเปอร์ แนวทางหนึ่ง ในการปรับปรุงระบบการให้บริการด้านสวัสดิการสังคมของเทศบาลตำบลกะเปอร์ ให้สอดคล้อง กับความต้องการและปัญหาของสังคม ตลอดจนความเปลี่ยนแปลงของการจัดการที่ควรจะเป็น ตลอดจนเพื่อนำผลการศึกษาไปใช้ประโยชน์ในการพัฒนางานสวัสดิการสังคม ให้สามารถ ตอบสนองความต้องการของประชาชนในท้องถิ่นอย่างแท้จริงและเป็นไปตามระเบียบข้อกฎหมาย ที่เกี่ยวข้อง

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อบริการสวัสดิการสังคมของเทศบาลตำบลกะเปอร์ อำเภอกะเปอร์ จังหวัดระนอง
2. เพื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนต่อบริการสวัสดิการสังคมของเทศบาลตำบลกะเปอร์ อำเภอกะเปอร์ จังหวัดระนอง โดยจำแนกตามเพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา ที่สำเร็จสูงสุด อาชีพประจำ และรายได้ส่วนตัวเฉลี่ยต่อเดือน

สมมติฐานการวิจัย

ประชาชนที่มีเพศต่างกัน มีความพึงพอใจต่อบริการสวัสดิการสังคมของเทศบาลตำบลกะเปอร์ อำเภอกะเปอร์ จังหวัดระนอง แตกต่างกัน

ประชาชนที่มีอายุต่างกัน มีความพึงพอใจต่อบริการสวัสดิการสังคมของเทศบาลตำบลกะเปอร์ อำเภอกะเปอร์ จังหวัดระนอง แตกต่างกัน

ประชาชนที่มีสถานภาพต่างกัน มีความพึงพอใจต่อบริการสวัสดิการสังคมของเทศบาลตำบลกะเปอร์ อำเภอกะเปอร์ จังหวัดระนอง แตกต่างกัน

ประชาชนที่มีระดับการศึกษาที่สำเร็จสูงสุดต่างกัน มีความพึงพอใจต่อบริการสวัสดิการสังคมของเทศบาลตำบลกะเปอร์ อำเภอกะเปอร์ จังหวัดระนอง แตกต่างกัน

ประชาชนที่มีอาชีพประจำต่างกัน มีความพึงพอใจต่อบริการสวัสดิการสังคมของเทศบาลตำบลกะเปอร์ อำเภอกะเปอร์ จังหวัดระนอง แตกต่างกัน

ประชาชนที่มีรายได้ส่วนตัวเฉลี่ยต่อเดือนต่างกัน มีความพึงพอใจต่อบริการสวัสดิการสังคมของเทศบาลตำบลกะเปอร์ อำเภอกะเปอร์ จังหวัดระนอง แตกต่างกัน

กรอบแนวคิดในการวิจัย

จากการศึกษาแนวคิด และผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับการศึกษาเรื่องความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริการสวัสดิการสังคมของเทศบาลตำบลกะเปอร์ อำเภอกะเปอร์ จังหวัดระนอง ผู้วิจัยได้เลือกศึกษา 5 ด้าน (พระราชบัญญัติเทศบาล พ.ศ. 2496) และ (โครงสร้างการบริหารงานของเทศบาลตำบลกะเปอร์) และ (กรมพัฒนาสังคมและสวัสดิการ กระทรวงการพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์) เพื่อนำผลการศึกษาไปใช้ประโยชน์ในการพัฒนางานสวัสดิการสังคม ให้สามารถตอบสนองความต้องการของประชาชนในท้องถิ่น ได้อย่างแท้จริง ซึ่งมีรายละเอียดหลักการและแนวคิดดังนี้

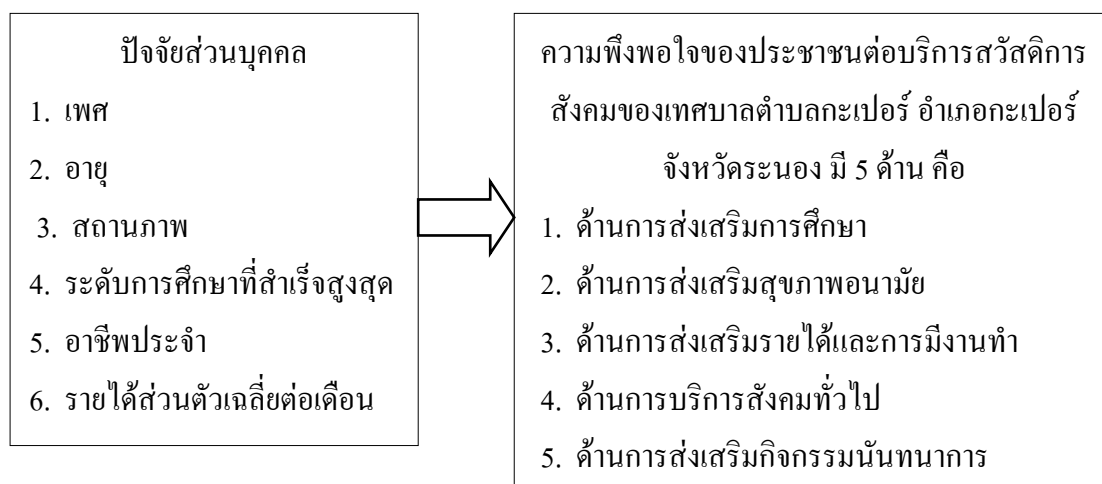
ตัวแปรอิสระ คือ เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษาที่สำเร็จสูงสุด อาชีพประจำ และ รายได้ส่วนตัวเฉลี่ยต่อเดือน

ตัวแปรตาม คือ ความพึงพอใจของประชาชนต่อบริการสวัสดิการสังคมของเทศบาล ตำบลกะเปอร์ 5 ด้าน ได้แก่

1. ด้านการส่งเสริมการศึกษา
2. ด้านการส่งเสริมสุขภาพอนามัย
3. ด้านการส่งเสริมรายได้และการมีงานทำ
4. ด้านการบริการสังคมทั่วไป
5. ด้านการส่งเสริมกิจกรรมนันทนาการ

ตัวแปรต้น

ตัวแปรตาม



ภาพที่ 1 กรอบแนวคิดในการวิจัย

ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1. ทราบระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อบริการสวัสดิการสังคมของเทศบาลตำบลกะเปอร์ อำเภอกะเปอร์ จังหวัดระนอง

2. ทราบความแตกต่างของความพึงพอใจของประชาชนต่อบริการสวัสดิการสังคมของเทศบาลตำบลกะเปอร์ อำเภอกะเปอร์ จังหวัดระนอง โดยจำแนกตามเพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษาที่สำเร็จสูงสุด อาชีพประจำ และรายได้ส่วนตัวเฉลี่ยต่อเดือน

3. สามารถนำผลที่ได้จากงานวิจัยไปเป็นข้อมูลในการวางแผนงานสวัสดิการสังคมและงานอื่น ๆ ของเทศบาลตำบลกะเปอร์ เพื่อสร้างความพึงพอใจให้กับประชาชนให้ดียิ่งขึ้น

ขอบเขตการวิจัย

1. ขอบเขตด้านเนื้อหา

ศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อบริการสวัสดิการสังคมของเทศบาลตำบลกะเปอร์ อำเภอกะเปอร์ จังหวัดระนอง ใน 5 ประเด็น ประกอบด้วย ด้านการส่งเสริมการศึกษา ด้านการส่งเสริมสุขภาพอนามัย ด้านการส่งเสริมรายได้และการมีงานทำ ด้านการบริการสังคมทั่วไป ด้านการส่งเสริมกิจกรรมนันทนาการ

2. ขอบเขตด้านพื้นที่และกลุ่มเป้าหมาย

ศึกษาบริการสวัสดิการสังคมของเทศบาลตำบลกะเปอร์ ประชากรที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ ได้แก่ ประชาชนที่มีอายุตั้งแต่ 18 ปีบริบูรณ์ขึ้นไป อาศัยอยู่ในเขตเทศบาลตำบลกะเปอร์ อำเภอกะเปอร์ จังหวัดระนอง จำนวน 1,108 คน (ข้อมูลจากสำนักบริหารงานทะเบียนเทศบาลตำบลกะเปอร์ อำเภอกะเปอร์ จังหวัดระนอง ข้อมูล ณ เดือน ธันวาคม 2555)

การศึกษาครั้งนี้ เป็นการศึกษาค้นคว้าความพึงพอใจของประชาชนต่อบริการสวัสดิการสังคมของเทศบาลตำบลกะเปอร์ อำเภอกะเปอร์ จังหวัดระนอง ปีงบประมาณ 2555 โดยมีระยะเวลาในการดำเนินการศึกษาตั้งแต่วันที่ ธันวาคม พ.ศ. 2555-พฤษภาคม พ.ศ. 2556

นิยามศัพท์เฉพาะ

ความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึกของผู้รับบริการที่เกิดจากประสบการณ์และความคาดหวัง ที่เข้าไปรับบริการ ซึ่งบ่งชี้ถึงคุณภาพการให้บริการ ครอบคลุมความพึงพอใจ จำนวน 5 ด้าน คือ ด้านการส่งเสริมการศึกษา ด้านการส่งเสริมสุขภาพอนามัย ด้านการส่งเสริมรายได้และการมีงานทำ ด้านการบริการสังคมทั่วไป ด้านการส่งเสริมกิจกรรมนันทนาการ

ด้านการส่งเสริมการศึกษา หมายถึง การบริการด้านการศึกษาก่อนปฐมวัยของศูนย์พัฒนาเด็กเล็กเทศบาลตำบลกะเปอร์ เพื่อเตรียมความพร้อมก่อนเข้ารับการศึกษาขั้นพื้นฐาน การบริการจัดให้เด็กเล็กของศูนย์พัฒนาเด็กเล็กเทศบาลตำบลกะเปอร์ และเด็กนักเรียนของโรงเรียนบ้านด่าน ได้รับอาหารกลางวันและอาหารเสริม (นม) อย่างครบถ้วนตามหลักโภชนาการ การจัดกิจกรรมเนื่องในวันเด็กแห่งชาติให้แก่เด็กและเยาวชนเป็นประจำทุกปี การจัดกิจกรรมอบรมให้ความรู้เกี่ยวกับการอนุรักษ์สิ่งแวดล้อมและการแก้ไขปัญหาเสพติดแก่เด็กและเยาวชน การจัดกิจกรรมพัฒนาสิ่งแวดล้อมให้แก่เด็กและเยาวชน สตรี ผู้สูงอายุ และประชาชนทั่วไป

ด้านการส่งเสริมสุขภาพอนามัย หมายถึง การบริการด้านควบคุมป้องกันโรคภัยไข้เจ็บ เช่น การฉีดพ่นหมอกควันป้องกันยุง การป้องกันโรคติดต่อจากการบริโภคอาหาร เป็นต้น การส่งเสริมและพัฒนาสุขภาพกายและสุขภาพจิตของประชาชน เช่น การให้คำแนะนำและตรวจสุขภาพผู้สูงอายุประจำเดือน การตรวจสุขภาพพนักงานเทศบาลประจำปี เป็นต้น การให้บริการทางสังคมด้านสุขภาพอนามัยสำหรับผู้สูงอายุโดยไม่ต้องเสียค่าใช้จ่าย การจัดบริการให้อาสาสมัครสาธารณสุขออกเยี่ยมผู้ยากไร้ที่ติดเตียงตามบ้านเรือนการจัดบริการให้อาสาสมัครสาธารณสุขดูแลสุขภาพเบื้องต้นของประชาชน การจัดบริการดำเนินงานหน่วยแพทย์ฉุกเฉินเคลื่อนที่เร็ว (1669) เพื่อส่งต่อผู้ป่วยฉุกเฉินในพื้นที่ การสนับสนุนงบประมาณให้แก่โรงพยาบาลกะเปอร์ ออกให้บริการตรวจคัดกรองสุขภาพแก่ผู้สูงอายุในพื้นที่เป็นประจำทุกเดือน

ด้านการส่งเสริมรายได้และการมีงานทำ หมายถึง การสนับสนุนเบี้ยยังชีพให้แก่ผู้สูงอายุและผู้พิการในพื้นที่อย่างทั่วถึง การส่งเสริมอาชีพให้แก่ประชาชนวัยทำงาน เช่น การค้าขาย การจ้างงานในเทศบาลตำบลกะเปอร์ เป็นต้น การให้คำปรึกษาแก่ประชาชนเกี่ยวกับการทำงาน เช่น ผู้ประกอบการตลาดสด ลูกจ้างเทศบาลตำบลกะเปอร์ การจัดตั้งงบประมาณเพื่อส่งเสริมอาชีพแก่ประชาชน

ด้านบริการสังคมทั่วไป หมายถึง การส่งเสริมการบริการกิจกรรมอนุรักษ์ประเพณีวัฒนธรรม และกิจกรรมทางศาสนา เช่น วันเข้าพรรษา ประเพณีลอยกระทง วันผู้สูงอายุ เป็นต้น การบริการสนับสนุนช่วยเหลือประชาชนเบื้องต้นที่ประสบภัยธรรมชาติ เช่น แจกของยังชีพ ช่วงน้ำท่วม แจกน้ำเพื่อการอุปโภคและบริโภคในหน้าแล้ง การสงเคราะห์ทุนการศึกษา แก่เด็กเรียนดียากจน การบริการสนับสนุนสิ่งของเครื่องใช้ ยารักษาโรคให้แก่ผู้สูงอายุและผู้พิการ การส่งเสริมกิจกรรมของชมรมผู้สูงอายุเพื่อพัฒนาคุณภาพชีวิตและยกระดับจิตใจ การส่งเสริมกิจกรรมของกองทุนสวัสดิการชุมชนเทศบาลตำบลกะเปอร์ เพื่อให้เกิดการดูแลซึ่งกันและกัน การส่งเสริมกิจกรรมของศูนย์พัฒนาครอบครัวชุมชนกะเปอร์ เพื่อร่วมกันแก้ปัญหาครอบครัว ชุมชนร่วมกับเทศบาลตำบลกะเปอร์

ด้านการส่งเสริมกิจกรรมนันทนาการ หมายถึง การจัดให้มีสถานที่ออกกำลังกายที่เหมาะสมกับประชาชน เช่น สวนสาธารณะเพื่อเดิน-วิ่ง ศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก เพื่อให้เด็กได้เล่น เครื่องเล่นที่เหมาะสมกับวัย ฟิตเนส เพื่อให้ประชาชนได้ออกกำลังกายในร่ม ลานกีฬา เพื่อให้ประชาชนได้ออกกำลังกายกลางแจ้ง เป็นต้น การจัดให้มีสถานที่พักผ่อน หย่อนใจ เช่น สวนสาธารณะเพื่อนั่งชมธรรมชาติที่สวยงามและพักผ่อนหลังจากเลิกงานประจำ น้ำตก เขาพระนารายณ์ เพื่อชมธรรมชาติที่ควรแก่การอนุรักษ์ธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม เป็นต้น

การส่งเสริมชมรมคนตรีสากล เพื่อให้บริการประชาชนในงานรื่นเริงต่าง ๆ เช่น กิจกรรมวันเด็กแห่งชาติ กิจกรรมวันผู้สูงอายุประจำปี กิจกรรมวันสงกรานต์ เป็นต้น การส่งเสริมกิจกรรมชมรมกลองยาวเทศบาลตำบลกะเปอร์ กิจกรรมวันเด็กแห่งชาติ กิจกรรมวันผู้สูงอายุประจำปี กิจกรรมวันสงกรานต์ งานวันเข้าพรรษา งานประเพณีลอยกระทง เป็นต้น การส่งเสริมและสนับสนุนงบประมาณกิจกรรมเนื่องในวันขึ้นปีใหม่ วันสงกรานต์ กิจกรรมประเพณีลอยกระทง เป็นต้น

สวัสดิการสังคม หมายถึง (Social Welfare) ระบบการจัดบริการสังคมเพื่อป้องกันและแก้ไขปัญหาสังคม และพัฒนาสังคม รวมทั้งการส่งเสริมความมั่นคงทางสังคม เพื่อให้ประชาชนสามารถดำรงชีวิตในสังคมได้ในระดับมาตรฐาน โดยบริการดังกล่าว จะต้องตอบสนองความต้องการพื้นฐานของประชาชนให้ได้รับการพัฒนาคุณภาพชีวิตอย่างทั่วถึงและเป็นธรรม โดยระบบบริการสังคม ต้องคำนึงถึงศักดิ์ศรีความเป็นมนุษย์ และสิทธิที่ประชาชนต้องได้รับ และเข้ามามีส่วนร่วมในระบบการจัดบริการทางสังคมในทุกระดับ

ประชาชน หมายถึง ผู้ที่มีอายุ 18 ปีบริบูรณ์ขึ้นไป ที่มีชื่ออยู่ในทะเบียนราษฎรและอาศัยอยู่ในเขตเทศบาลตำบลกะเปอร์

เทศบาลตำบลกะเปอร์ หมายถึง องค์การปกครองส่วนท้องถิ่นรูปแบบหนึ่ง ที่มีฐานะเป็นนิติบุคคล มีการบริหารงานภายใต้อำนาจหน้าที่ที่กำหนดไว้ในพระราชบัญญัติเทศบาล พ.ศ. 2546 และตามพระราชบัญญัติกำหนดแผนและขั้นตอนการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น พ.ศ. 2542 ตั้งอยู่ในพื้นที่ตำบลกะเปอร์ อำเภอกะเปอร์ จังหวัดระนอง

อำเภอกะเปอร์ หมายถึง อำเภอที่ห่างจากตัวจังหวัดระนอง 54 กิโลเมตร ประกอบด้วย 5 ตำบล ได้แก่ ตำบลกะเปอร์ ตำบลบ้านนา ตำบลเชิงเหล็ก ตำบลบางหิน ตำบลม่วงกลวง

จังหวัดระนอง หมายถึง จังหวัดหนึ่งใน 14 จังหวัดของภาคใต้ เป็นจังหวัดหนึ่งของประเทศไทย จังหวัดระนอง เป็นจังหวัดแรกของทางภาคใต้ ที่ตั้งอยู่ริมฝั่งมหาสมุทรอินเดีย อยู่ห่างจากกรุงเทพฯ 568 กิโลเมตร ระนองจัดเป็นจังหวัดที่มีชื่อเสียง แม้จะเป็นจังหวัดเล็ก ๆ มีพื้นที่เพียง 3,298 ตารางกิโลเมตร เนื้อที่ส่วนใหญ่ เป็นภูเขาและป่าไม้ แบ่งการปกครองออกเป็น 4 อำเภอ คือ อำเภอเมือง อำเภอกระบุรี อำเภอกะเปอร์ และอำเภอละอุ่น ทิศเหนือ ติดต่อกับ อำเภอท่าแซะ จังหวัดชุมพร ทิศใต้ ติดต่อกับ อำเภอกระบุรี จังหวัดพังงาทิศตะวันออก ติดต่อกับ อำเภอสวี อำเภอพะโต๊ะ จังหวัดชุมพร อำเภอไชยา อำเภอคีรีรัฐนิคม จังหวัดสุราษฎร์ธานี ทิศตะวันตก ติดต่อกับ สภาพพม่า และทะเลอันดามัน

บทที่ 2

แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

การประเมินความพึงพอใจของประชาชนต่อบริการงานสวัสดิการสังคมของเทศบาล ตำบลกะเปอร์ อำเภอกะเปอร์ จังหวัดระนอง ซึ่งผู้ศึกษาได้ค้นคว้าจากเอกสารแนวคิดและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องเพื่อนำมาใช้ ในการศึกษา ดังนี้

1. แนวคิดความพึงพอใจ
2. แนวคิดเกี่ยวกับการบริการ
3. แนวคิดสวัสดิการสังคม
4. อำนาจหน้าที่ของเทศบาล
5. ข้อมูลทั่วไปของเทศบาลตำบลกะเปอร์
6. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

โดยมีรายละเอียดดังต่อไปนี้

แนวความคิดความพึงพอใจ

จากการที่ได้ศึกษาแนวคิดที่เกี่ยวข้องเกี่ยวกับความพึงพอใจ ที่กล่าวไว้ในการวิจัยในอดีต รวบรวมไว้ดังนี้

ความหมายของความพึงพอใจ

ซิลล์เลย์ (Shelley, 1957) กล่าวว่า ทฤษฎีความพึงพอใจเป็นทฤษฎีที่ว่าด้วยความรู้สึกสองแบบของมนุษย์ คือ ความรู้สึกทางบวก และความรู้สึกในทางลบ ความรู้สึกในทางบวกคือ ความรู้สึกที่เกิดขึ้นแล้วอาจทำให้เกิดความสุข ความสุขนี้จะเกิดเป็นความรู้สึกทางบวกได้เพิ่มขึ้น อีกเรื่อย ๆ จะเป็นว่าความสุขเป็นความสุขที่สลับซับซ้อนและมีความสุขนี้มีผลต่อบุคคลมากกว่า ความรู้สึกทางลบอื่น ๆ ความรู้สึกทางลบ ความรู้สึกทางบวก และความสุข นั้นมีความสัมพันธ์กัน อย่างสลับซับซ้อนและระบบความสัมพันธ์ของความรู้สึกทั้งสามนี้ เรียกว่า “ระบบความพอใจ” โดยความพอใจจะเกิดขึ้นเมื่อระบบความพอใจมีความสัมพันธ์ทางบวกมากกว่าทางลบ ความพอใจ แสดงออกมาในรูปความรู้สึกทางบวกแบบต่าง ๆ ได้ และความรู้สึกทางบวกนี้ยังเป็นตัวช่วยให้เกิดความพอใจเพิ่มขึ้นอีกได้

จิตตินันท์ เดชะคุปต์ (2540, หน้า 19) แบ่งระดับความพอใจออกเป็น 2 ระดับ คือ

1. ความพึงพอใจที่ตรงกับความคาดหวัง เป็นการแสดงความรู้สึกยินดี มีความสุขของผู้รับบริการ เมื่อได้รับการบริการที่ตรงกับความคาดหวังที่มีอยู่

2. ความพึงพอใจที่เกินความคาดหวัง เป็นการแสดงความรู้สึกปลาบปลื้มใจ ความประทับใจของผู้รับบริการเมื่อได้รับการบริการที่เกินความคาดหวังที่มีอยู่ เช่น ลูกค้าน้ำมันที่สถานีบริการน้ำมันพร้อมกับได้รับการตรวจเครื่องยนต์และเติมลมฟรี

วอลแมน (Wolman, 1973 อ้างถึงใน เพียรพจน รวงผึ้ง 2545, หน้า 7) กล่าวว่า ความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึก (Feeling) มีความสุขเมื่อคนเราได้รับผลสำเร็จตามจุดมุ่งหมาย (Goals) ความต้องการ (Wants) หรือแรงจูงใจ (Motivation)

กิตติมา ปรีดีดิลก (2529 อ้างถึงใน คงพัชร ไขศรี, 2549, หน้า 26) กล่าวว่า ความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึกที่ชอบหรือพอใจที่มีองค์ประกอบและสิ่งจูงใจในด้านต่าง ๆ และเขาได้รับการตอบสนองต่อความต้องการของเขาได้

จากความหมายของความพึงพอใจ ดังกล่าว สรุปได้ว่า ความพึงพอใจ เป็นความรู้สึก ความคิดเห็นและ ทศนคติในทางบวกหรือความรู้สึกในทางที่ดีต่อสิ่งต่าง ๆ ของบุคคล ทั้งนี้ ความพึงพอใจของแต่ละบุคคลแตกต่างกัน ขึ้นอยู่กับค่านิยมและประสบการณ์ วัตถุประสงค์และจุดมุ่งหมายที่เกิดขึ้น ซึ่งเมื่อได้รับการตอบสนองตามความต้องการ ความพึงพอใจก็จะเกิดขึ้นได้ 2 ระดับ คือ ตรงความหวัง เป็นความรู้สึกยินดี มีความสุขของผู้รับบริการที่ตรงกับความคาดหวังที่มีอยู่และความพึงพอใจที่เกินความคาดหวัง เป็นความรู้สึกปลาบปลื้มใจ ความประทับใจของผู้รับบริการเมื่อได้รับการบริการที่เกินความคาดหวังที่มีอยู่ทำให้บุคคลดำเนินชีวิตอย่างมีความสุข สนุกสนาน ปราศจากความรู้สึกที่เป็นทุกข์

องค์ประกอบของความพึงพอใจ

วรูม (Vroom, 1964) ได้ให้ความเห็นไว้ว่า “ความพึงพอใจ” และ “ทัศนคติ” เป็นสิ่งที่มีความหมายอย่างเดียวกัน และใช้แทนกันได้ เพราะทั้งสองคำนี้จะหมายถึง ผลที่ได้จากการที่บุคคลเข้าไปมีส่วนร่วมในสิ่งนั้น ทัศนคติด้านบวกจะแสดงให้เห็นสภาพความพึงพอใจในสิ่งนั้น และทัศนคติด้านลบ จะแสดงให้เห็นความไม่พึงพอใจนั่นเอง การพิจารณาความหมายของคำว่า “ความพึงพอใจ” จึงจะต้องพิจารณาควชูไปกับเรื่องของ “ทัศนคติ” ซึ่งแนวความคิดทัศนคตินั้นค่อนข้างจะมีผู้ศึกษากันอย่างกว้างขวาง โดยอาจแยกพิจารณาในองค์ประกอบด้านต่าง ๆ ได้ 3 ด้าน ได้แก่

1. องค์ประกอบด้านความรู้สึก (Affective Component) เป็นลักษณะทางความรู้สึก หรืออารมณ์ ของบุคคล องค์ประกอบทางด้านความรู้สึกมี 2 ลักษณะ คือ ความรู้สึกทางบวก ได้แก่ ความชอบ ความพอใจ ความเห็นใจ ความรู้สึกทางลบ ได้แก่ ไม่ชอบ ไม่พอใจ กลัว รังเกียจ

2. องค์ประกอบด้านความคิด (Cognitive Component) เป็นการที่สมองของบุคคลรับรู้ และวินิจฉัยข้อมูล ต่าง ๆ ที่ได้รับเกิดเป็นความรู้ ความคิดเกี่ยวกับวัตถุบุคคล หรือสภาพการณ์ขึ้น องค์ประกอบทางความคิดเกี่ยวข้องกับการพิจารณาที่มาของทัศนคติออกมาว่าถูกหรือผิด ดี หรือไม่ดี

3. องค์ประกอบด้านพฤติกรรม (Behavioral Component) เป็นความพร้อมที่จะกระทำ หรือพร้อมที่จะตอบสนองต่อที่มาของทัศนคติ

“ความพึงพอใจ” จึงเป็นองค์ประกอบด้านความรู้สึกรู้สึกของทัศนคติ ซึ่งไม่จำเป็นต้องแสดง หรืออธิบายถึงเหตุผลเสมอไปก็ได้ กล่าวโดยสรุปแล้ว ความพึงพอใจเป็นเพียงปฏิกิริยาด้าน ความรู้สึก (Reactionary Feeling) ต่อสิ่งเร้าหรือกระตุ้น (Stimulus) ที่แสดงผลออกมา (Yield) ในลักษณะผลลัพธ์สุดท้าย (Final Outcome) ของกระบวนการประเมิน (Evaluative Result) โดยบ่งบอกถึงทิศทางของผลประเมิน (Direction of Evaluative Result) ว่าเป็นไปในลักษณะทิศทางบวก (Positive Direction) หรือทิศทางลบ (Negative Direction) หรือไม่มีปฏิกิริยา คือ เฉย ๆ (Non-reaction) ต่อสิ่งเร้าหรือสิ่งกระตุ้นนั้นก็ได้

การวัดความพึงพอใจที่มีต่อการบริการ

มิลเลท (Millet, 1954 อ้างถึงใน โรงเรียนพิชัยรัตนาคาร, 2555, หน้า 25) กล่าวถึงความพึงพอใจในการบริการ (Satisfactory Service) หรือความสามารถที่จะพิจารณาว่าการบริการ นั้นเป็นที่พึงพอใจหรือไม่ โดยวัดได้จาก

1. การให้บริการอย่างเสมอภาคไม่ว่าเป็นใคร
2. การให้บริการอย่างรวดเร็วทันเวลา คือการให้บริการตามลักษณะความจำเป็นรีบด่วน
3. การให้บริการอย่างเพียงพอ คือ การให้บริการอย่างเพียงพอในด้านสถานที่ บุคลากร และวัสดุอุปกรณ์ต่าง ๆ
4. การให้บริการอย่างต่อเนื่อง คือ การบริการจนกว่าจะบรรลุผล
5. การให้บริการที่มีความก้าวหน้า คือ การพัฒนางานบริการทั้งด้านปริมาณและคุณภาพ ให้มีความก้าวหน้าไปเรื่อย ๆ

บุญเรือง ขจรศิลป์ (2529 อ้างถึงใน วิทยาลัยชุมชนระนอง, 2552, หน้า 19) กล่าวว่า การวัดความพึงพอใจมีขอบเขตที่จำกัด อาจมีความคลาดเคลื่อนขึ้น ถ้าบุคคลเหล่านั้น แสดงความคิดเห็นไม่ตรงกับความรู้สึกที่แท้จริง ก็อาจคลาดเคลื่อนเป็นธรรมดาทั่วไป

ภณิดา ชัยปัญญา (2541 อ้างถึงใน วิทยาลัยชุมชนระนอง, 2552, หน้า 19) กล่าวว่าไว้ว่า การวัดความพึงพอใจ สามารถทำได้หลายวิธี ดังต่อไปนี้

1. การใช้แบบสอบถาม โดยผู้ออกแบบสอบถาม เพื่อต้องการทราบความคิดเห็น

ซึ่งสามารถกระทำได้ในลักษณะกำหนดคำตอบให้เลือก หรือคำถามอิสระ คำถามดังกล่าว อาจถามความพอใจในด้านต่าง ๆ

2. การสัมภาษณ์ เป็นวิธีการวัดความพึงพอใจทางตรง ซึ่งต้องอาศัยเทคนิคและวิธีการ ที่จะได้ข้อมูลที่เป็นจริง

3. การสังเกต เป็นวิธีวัดความพึงพอใจ โดยอาศัยการสังเกตพฤติกรรมของกลุ่มเป้าหมาย ไม่ว่าจะแสดงออกจากการพูดจา กริยา ท่าทาง วิธีนี้ต้องอาศัยการกระทำอย่างจริงจัง และสังเกต อย่างมีระเบียบแบบแผน

สาโรช ไสยสมบัติ (2534 อ้างถึงใน โรงเรียนพิชัยรัตนาคาร, 2555, หน้า 14) กล่าวว่า การวัดความพึงพอใจอาจทำได้หลายวิธี

1. การใช้แบบสอบถาม เป็นวิธีการที่นิยมใช้กันแพร่หลายวิธีหนึ่ง โดยอาจร้องขอหรือ ขอความร่วมมือ จากกลุ่มบุคคลที่ต้องการวัด แสดงความคิดเห็นลงในแบบฟอร์มที่กำหนดคำตอบ ไว้ให้เลือกตอบหรือเลือกตอบหรือคำตอบอิสระ โดยคำถามที่ถามอาจจะถามถึงความพึงพอใจ ในด้านต่าง ๆ ที่หน่วยกำลังให้บริการอยู่ เช่น ลักษณะของการบริการ สถานที่ให้บริการ บุคลากร ที่ให้บริการ เป็นต้น

2. การสัมภาษณ์ เป็นวิธีการหนึ่งที่ทำให้ทราบระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ ซึ่งเป็นวิธีการที่ต้องอาศัยเทคนิคและความชำนาญพิเศษของผู้สัมภาษณ์ที่จะตั้งใจให้ผู้ถูกสัมภาษณ์ ตอบคำถามให้ตรงกับข้อเท็จจริง การวัดความพึงพอใจ โดยวิธีการสัมภาษณ์นับว่าเป็นวิธีที่ประหยัด และมีประสิทธิภาพอีกวิธีหนึ่ง

3. การสังเกต เป็นอีกวิธีหนึ่งที่ทำให้ทราบถึงระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการได้โดย วิธีการสังเกตจากพฤติกรรมทั้งก่อนมารับบริการ ขณะรอรับบริการและหลังจากรับบริการ แล้ว เช่นการสังเกตกริยาท่าทาง การพูด สีหน้า และความถี่ของการมารับบริการ เป็นต้น การวัด ความพึงพอใจโดยวิธีนี้ ผู้วัดจะต้องกระทำอย่างจริงจังและมีแบบแผนที่แน่นอน จึงสามารถประเมิน ถึงระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการได้อย่างถูกต้อง

จากการวัดความพึงพอใจที่มีต่อการบริการ ดังกล่าว สรุปได้ว่า การวัดความพึงพอใจ โดยวัดได้จาก การให้บริการอย่างเสมอภาคไม่ว่าเป็นใคร การให้บริการอย่างรวดเร็วทันเวลา ตามลักษณะความจำเป็นรีบด่วน การให้บริการอย่างเพียงพอในด้านสถานที่ บุคลากรและวัสดุ อุปกรณ์ต่าง ๆ การให้บริการอย่างต่อเนื่อง จนกว่าจะบรรลุผล การให้บริการที่มีความก้าวหน้า โดยการพัฒนางานบริการทั้งด้านปริมาณและคุณภาพให้มีความก้าวหน้าไปเรื่อย ๆ แต่การวัด ความพึงพอใจอาจคลาดเคลื่อนไม่ตรงตามความรู้สึกที่แท้จริงก็เป็นธรรมดาทั่วไป สามารถวัด ความพึงพอใจได้ 3 วิธี ได้แก่

1. วิธีสอบถาม โดยการออกแบบสอบถามวัดความคิดเห็นลักษณะกำหนดคำตอบให้เลือกหรือแสดงความคิดเห็นในแบบสอบถาม สามารถเลือกตอบหรือตอบอิสระ ตามถึงความพึงพอใจของการบริการในลักษณะการบริการ สถานที่ และบุคลากร
2. วิธีสัมภาษณ์ เป็นการวัดความพึงพอใจทางตรง โดยอาศัยเทคนิค ความชำนาญพิเศษของผู้สัมภาษณ์ตอบคำถามให้ตรงข้อเท็จจริง เป็นวิธีประหยัดและมีประสิทธิภาพ
3. วิธีการสัมภาษณ์ เป็นการวัดความพึงพอใจโดยอาศัยการสังเกตพฤติกรรมของกลุ่มเป้าหมายโดยการสังเกตกิริยาท่าทาง การพูด สีหน้าของผู้มารับบริการ ผู้สัมภาษณ์ต้องกระทำอย่างจริงจังและมีแบบแผนที่แน่นอนจึงจะได้ประเมินระดับความพึงพอใจผู้ใช้บริการได้อย่างถูกต้อง

ปัจจัยของความพึงพอใจ

ความพึงพอใจเป็นปัจจัยสำคัญประการหนึ่งซึ่งช่วยทำให้งานประสบผลสำเร็จ โดยเฉพาะอย่างยิ่งถ้าเป็นงานที่เกี่ยวกับการให้บริการ นอกจากผู้บริการจะดำเนินการให้ ผู้ทำงานเกิดความพึงพอใจในการทำงานแล้ว ยังจำเป็นต้องดำเนินการที่จะทำให้ผู้มาใช้บริการเกิดความพึงพอใจด้วย เพราะความเจริญก้าวหน้าของงานบริการ ปัจจัยที่สำคัญ ประการหนึ่งที่เป็นตัวบ่งชี้คือ จำนวนผู้มาใช้บริการ ดังนั้น ผู้บริการที่ชาญฉลาดจึงควรอย่างยิ่งที่จะศึกษาให้ลึกซึ่งถึงปัจจัยและองค์ประกอบต่าง ๆ ที่จะทำให้เกิดความพึงพอใจ

ทั้งผู้ปฏิบัติงานและผู้มาใช้บริการ เพื่อที่จะได้ใช้แนวทางในการบริการองค์กรให้มีประสิทธิภาพและเกิดประโยชน์สูงสุด ซึ่งในการให้บริการเป้าหมายสำคัญของบริการ คือ การสร้างความพึงพอใจในการให้บริการ

อำนาจ แสงสว่าง (2544, หน้า 76) ได้กล่าวถึง ปัจจัยของความพึงพอใจว่าประกอบด้วย 2 ส่วน คือ

1. ปัจจัยจูงใจ (Motivators Factor) ประกอบด้วยส่วนสำคัญต่าง ๆ 5 ประการ ซึ่งตรงกับทฤษฎีความองค์การของ Maslow ในลำดับที่ 3, 4 และ 5 ซึ่งเป็นเรื่องราวของความต้องการทางสังคม ได้รับและความสำเร็จ ประกอบด้วย ความสำเร็จ (Achievement) คือ การที่มนุษย์ทำงาน ได้สำเร็จ เรียบร้อยเป็นอย่างดีเกิดความรู้สึกพึงพอใจ และปลาบปลื้มในผลสำเร็จของงานนั้น

การยอมรับนับถือ (Recognition) คือ การได้รับการยอมรับจากผู้บังคับบัญชาจากเพื่อน หรือจากบุคคลในหน่วยงาน อยู่ในรูปของการยกย่องชมเชยหรือการยอมรับในความรู้ความสามารถ

ลักษณะงาน (Work Itself) คือ ความน่าสนใจของงานที่ต้องอาศัยความคิดริเริ่มสร้างสรรค์หรือท้าทายความสามารถหรือเป็นงานที่สามารถทำให้สำเร็จได้โดยลำพัง

ความรับผิดชอบ (Responsibility) คือ ความพึงพอใจที่เกิดขึ้นจากการได้รับมอบหมาย

ให้รับผิดชอบงานและมีอำนาจในงานที่รับผิดชอบอย่างเต็มที่

2. ปัจจัยสุขอนามัย (Hygiene Factor) ประกอบด้วยส่วนสำคัญต่าง ๆ 5 ประการ ซึ่งต่างกับทฤษฎีความต้องการ Maslow ในลำดับขั้นที่ 1, 2 จะเป็นเรื่องราวของความต้องการทางร่างกายและความมั่นคงปลอดภัยประกอบด้วย

2.1 นโยบายและการบริหารงาน (Company Policy and Administration) คือ การจัดการหรือการบริหารงานขององค์การการติดต่อสื่อสารในองค์การ

2.2 การบังคับบัญชา (Supervision) ความสามารถของผู้บังคับบัญชาในการดำเนิน หรือความยุติธรรมในการบริหารงาน

2.3 ค่าตอบแทน (Salary) คือ รายได้ประจำพิเศษที่เป็นผลตอบแทนจากการทำงานบุคคลในหน่วยงาน

2.4 ความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล (Relationship) คือ การติดต่อระหว่างบุคคลกับผู้บังคับบัญชาที่แสดงความสัมพันธ์อันดีต่อกัน สามารถทำงานร่วมกันและเข้าใจซึ่งกันและกัน

2.5 สภาพการทำงาน (Working Condition) คือ สภาพทางกายภาพของงาน เช่น แสงสว่าง เสียง อากาศ จำนวนชั่วโมงในการทำงาน และสิ่งแวดล้อมอื่น

จากทฤษฎีของ Maslow และ Herzberg ได้กล่าวถึงปัจจัยแรงจูงใจ และปัจจัยความพึงพอใจว่าประกอบด้วยส่วนสำคัญ 5 ประการ คือ

1. ความสำเร็จ การที่มนุษย์ทำงานให้สำเร็จเรียบร้อยได้นั้นย่อมเกิดจากความรู้สึกพึงพอใจ

2. การยอมรับนับถือ คือ การได้รับยกย่องและยอมรับจากผู้บังคับบัญชา เพื่อน หรือบุคคลรอบข้าง อาจจะในรูปแบบของการยกย่องชมเชย หรือการยอมรับในความรู้ความสามารถที่มี

3. ลักษณะงาน คือ ความน่าสนใจของงาน หรืองานที่ทำทลายความสามารถ อาจเป็นงานที่สามารถทำให้สำเร็จได้โดยลำพัง

4. ความรับผิดชอบ คือ ความพึงพอใจที่เกิดจากการได้รับมอบหมายในรับผิดชอบ และมีอำนาจในงานที่รับผิดชอบอย่างเต็มที่

5. ความก้าวหน้าในตำแหน่งงาน การได้รับการเลื่อนขั้นเลื่อนตำแหน่งให้สูงทำให้ได้มีโอกาสศึกษาหาความรู้เพิ่มเติม

มิลเลทท์ (Millett, 1954, pp. 397-400) ได้กล่าวถึง ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในบริการไว้ว่าจะต้องมีลักษณะที่สำคัญ 5 ประการ ดังนี้

1. การให้บริการอย่างเท่าเทียมกัน (Equitable Service) หมายถึง ผู้รับบริการจะได้รับการดูแลอย่างเท่าเทียมกัน ไม่มีการแบ่งพรรคแบ่งพวก โดยใช้มาตรฐานการบริการเดียวกัน

2. การให้บริการที่ตรงเวลา (Timely Service) หมายถึง การให้บริการที่ตรงเวลาตรงตามความต้องการ

3. การให้บริการอย่างเพียงพอ (Ample Service) หมายถึง การให้บริการอย่างเพียงพอและเหมาะสม ดังนั้นการให้บริการที่เท่าเทียมและตรงเวลาจะไม่มี ความหมายเลยถ้าบริการที่ให้ไม่เพียงพอ

4. การให้บริการอย่างต่อเนื่อง (Continuous Service) หมายถึง การให้บริการที่เป็นไปอย่างสม่ำเสมอและดูแลจนกว่าจะหาย

5. การให้บริการอย่างก้าวหน้า (Progressive Service) หมายถึง การให้บริการที่มีการปรับปรุงคุณภาพให้เกิดการพัฒนาต่อไป

วรากรณ์ รัชตะวรรณ (2539, หน้า 16-18) ได้กล่าวถึงปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจในการบริการไว้ 2 ประการคือ

1. ความพึงพอใจของผู้ให้บริการ ผู้ให้บริการหรือผู้ปฏิบัติงาน จะทำให้บรรลุ เป้าหมายขององค์กร จะต้องมียปัจจัยต่าง ๆ ดังนี้ คือ

1.1 ความมั่นคงปลอดภัย ในการทำงาน ความมั่นคงที่หน่วยงานทำให้เกิด ความรู้สึกเชื่อถือไว้เนื้อเชื่อใจแก่ปฏิบัติงานทั้งชายและหญิง มักจะมีความรู้สึกว่าการมั่นคงปลอดภัยนี้เป็นประกอบแรก ทำให้เกิดความพึงพอใจในการทำงาน และความต้องการความมั่นคงปลอดภัยจะมีเพิ่มมากขึ้นตามอายุของผู้ปฏิบัติงาน

1.2 โอกาสความก้าวหน้าในการทำงาน จากผลการวิจัยหลายเรื่อง การไม่มี โอกาสก้าวหน้าในการทำงานจะก่อให้เกิดความไม่ชอบงานและผู้ชายจะมีความต้องการ โอกาสก้าวหน้าในการทำงานสูงกว่าหญิง ความต้องการเรื่องนี้จะลดลงเมื่ออายุมากขึ้น

1.3 ค่าจ้างหรือรายได้ และโอกาสก้าวหน้าในการทำงานจะมีความสัมพันธ์กับเงิน ซึ่งผู้ปฏิบัติงานมักจะจัดอันดับค่าจ้างไว้ในอันดับสูง แต่ยังมีน้อยกว่าโอกาส ความก้าวหน้าในการทำงาน และความมั่นคงปลอดภัย องค์ประกอบนี้มักมีผลให้เกิดความ ไม่พึงพอใจมากกว่าความพึงพอใจ

1.4 สภาพการทำงาน การควบคุมดูแลของผู้บังคับบัญชา เป็นส่วนสำคัญทำให้เกิดความพอใจและไม่พอใจต่องานได้

1.5 ลักษณะที่แท้จริงของงานที่ทำตรงกับความรู้ความสามารถของ ผู้ปฏิบัติงาน หากได้ทำตามที่เขาถนัดเขาก็จะเกิดความพึงพอใจ

1.6 ผลประโยชน์ตอบแทน ได้แก่เงินบำเหน็จ บำนาญ ค่ารักษาพยาบาล เงิน สวัสดิการ วันหยุด วันพักผ่อนต่าง ๆ

1.7 ลักษณะทางสังคม การเป็นที่ยอมรับในสังคมในงานที่ทำ การให้สังคม ยอมรับ

1.8 ปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ ระยะเวลาการทำงาน ทักษะ ทักษะระดับการศึกษา บุคลิกส่วนตัว ความเฉลียวฉลาด

1.9 คำชมเชยยกย่อง พுகจาอย่างสุภาพ มีผลในการปฏิบัติงานของผู้ให้บริการ

2. ความพึงพอใจของผู้รับบริการ เป็นความนึกคิด ทักษะของผู้ที่รับจากการ ปฏิบัติงานของผู้ให้บริการว่า มีความพึงพอใจอะไรบ้าง โดยมีปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับความ พึงพอใจของผู้รับบริการ ดังนี้ คือ

2.1 ปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา สถานภาพ สภาพการ ทำงาน มีผลต่อความคิด ทักษะในการรับบริการอย่างมาก

2.2 ความรวดเร็วในการให้บริการ มีความสำคัญอย่างมากในการทำให้เกิดความพึงพอใจ เพราะผู้รับบริการทุกคนต้องการได้รับความสะดวกรวดเร็วในการติดต่อประสานงาน

2.3 การประชาสัมพันธ์ในงานที่ให้บริการ เพื่อให้ทราบขั้นตอนต่าง ๆ ในการปฏิบัติ หลักฐานเอกสารที่ต้องการใช้อะไร มีการกำหนดขั้นตอนอย่างไร รู้ว่าจะได้รับผล การบริการอย่างช้าเมื่อไร ชี้แจงเหตุผลการดำเนินการติดต่อต่าง ๆ เพื่อให้เกิดทัศนคติที่ดี ต่อการดำเนินงาน

2.4 ระบบการทำงาน หน่วยงานมีกฎ ระเบียบ ข้อบังคับ ข้อปฏิบัติอย่างไร ผู้รับบริการมีความเข้าใจในการบริหารงานขององค์กรมากน้อยเพียงใด ถ้ามีความเข้าใจมากก็จะมีเหตุผลเข้าใจในขั้นการปฏิบัติทำให้เกิดมีความพอใจได้มากกว่าผู้ที่ไม่รู้ กฎ ระเบียบ

2.5 ความยุติธรรมในการให้บริการ ผู้รับบริการชอบให้เจ้าหน้าที่ปฏิบัติต่อผู้รับบริการเสมอกันหมด มิใช่เลือกปฏิบัติ มีความเท่าเทียมกันในการให้บริการ

2.6 การมีปฏิสัมพันธ์กับผู้ที่ปฏิบัติงาน การพุดจาที่ดีของเจ้าหน้าที่ให้บริการ การช่วยแนะนำชี้แจงในการบริการ มีความสัมพันธ์ในแง่ก่อให้เกิดความสัมพันธ์ในแง่ ก่อให้เกิดความรู้สึที่ดีของผู้รับบริการนั้น ๆ ลดความไม่พึงพอใจในการให้บริการ

2.7 คุณภาพของการให้บริการ ความถูกต้องของผลการบริการว่า ดำเนินการไปได้ ถูกต้องตรงตามความต้องการหรือไม่เพียงใด หากการให้บริการมีความถูกต้องก็จะทำให้ผู้รับบริการเกิดความพึงพอใจมาก

จากปัจจัยของความพึงพอใจ ดังกล่าวสรุปได้ว่า มี 2 ด้าน ได้แก่ ปัจจัยของความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ภาครัฐผู้ให้บริการประชาชนและปัจจัยของความพึงพอใจด้านประชาชนผู้รับบริการของรัฐ ความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ภาครัฐผู้ให้บริการประชาชน คือ องค์กรควรมีหรือสร้างแรงจูงใจในการทำงานให้แก่เจ้าหน้าที่เพื่อให้เกิดความพึงพอใจที่จะปฏิบัติงานในองค์กร

อย่างเต็มความรู้ ความสามารถ ประกอบด้วย ความสำเร็จ เกิดจากการที่งานสำเร็จเรียบร้อย
 การยอมรับนับถือ จากบุคคลรอบข้าง ลักษณะงาน น่าสนใจ ทำท่าย สามารถทำให้สำเร็จได้โดย
 ลำพัง ความรับผิดชอบ เกิดจากการได้รับมอบหมายให้รับผิดชอบ และมีอำนาจในการรับผิดชอบ
 อย่างเต็มที่ ความก้าวหน้าในตำแหน่งงาน คือ ได้รับการเลื่อนขั้นตำแหน่งให้สูงขึ้น ทำให้มีโอกาส
 ศึกษาหาความรู้เพิ่มเติม นโยบายและการบริหารงาน คือ การจัดการหรือการบริหารงานขององค์กร
 การติดต่อสื่อสารในองค์กร การบังคับบัญชาของผู้บังคับบัญชาในการดำเนินหรือความยุติธรรม
 ในการบริหารงาน ค่าตอบแทน ได้รับค่าตอบแทนจากการทำงาน ความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล
 การติดต่อระหว่างบุคคลกับผู้บังคับบัญชาที่มีความสัมพันธ์อันดีต่อกัน สภาพการทำงาน
 มีสิ่งอำนวยความสะดวกที่ดีในการในการทำงาน การทำงานและความมั่นคง ความก้าวหน้า
 ในการทำงาน ค่าจ้างหรือรายได้ที่เหมาะสมต่อการปฏิบัติงาน สภาพการทำงาน การควบคุมดูแล
 ของผู้บังคับบัญชา ลักษณะที่แท้จริงของงานที่ทำ ตรงตามความสามารถ ผลประโยชน์ตอบแทน
 ต้องได้รับอย่างยุติธรรม ลักษณะทางสังคม ได้รับการยอมรับในงานที่ทำ ปัจจัยส่วนบุคคล
 ค่าชมเชยยกย่อง ควรพูดจาอย่างสุภาพ และปัจจัยอีกด้าน คือ ความพึงพอใจด้านประชาชน
 ผู้รับบริการของรัฐ คือ การให้บริการอย่างเท่าเทียม คือ ผู้รับบริการควรได้รับการดูแลอย่างเท่าเทียม
 การให้บริการที่ตรงเวลา คือ การให้บริการประชาชนที่ตรงเวลาการให้บริการอย่างต่อเนื่อง คือ
 การให้บริการประชาชนอย่างสม่ำเสมอ การให้บริการอย่างก้าวหน้า คือ การให้บริการที่มี
 การปรับปรุงคุณภาพให้เกิดการพัฒนาต่อไป ปัจจัยส่วนบุคคลมีผลต่อความคิดและทัศนคติ
 ในการรับบริการอย่างมาก ความรวดเร็วในการให้บริการ ผู้รับบริการควรได้รับการบริการที่รวดเร็ว
 การประชาสัมพันธ์ในงานที่ให้บริการเพื่อทราบขั้นตอนต่าง ๆ ในการปฏิบัติงานของหน่วยงานรัฐ
 ระบบการทำงานของหน่วยงานรัฐมีระเบียบ ข้อบังคับ ความยุติธรรมในการให้บริการเจ้าหน้าที่
 ปฏิบัติต่อผู้รับบริการอย่างเท่าเทียมกัน การมีปฏิสัมพันธ์กับผู้ปฏิบัติงาน เจ้าหน้าที่ช่วยชี้แนะ
 พูดจาดีในการบริการ คุณภาพการให้บริการ การบริการอย่างถึงต้อง เพื่อให้ผู้รับบริการเกิด
 ความพึงพอใจ ดังนั้นผู้บริการที่ชาญฉลาดควรศึกษาให้ลึกซึ้งถึงปัจจัยและองค์ประกอบต่าง ๆ
 ที่จะทำให้เกิดความพึงพอใจทั้งผู้ปฏิบัติและผู้มาใช้บริการ และสร้างความพึงพอใจในการให้บริการ
 เพื่อที่จะใช้ในทางในการบริการองค์กรให้มีประสิทธิภาพและเกิดประโยชน์สูงสุด

แนวคิดเกี่ยวกับการบริการ

ความหมายของการบริการ

จิตตินันท์ เชชะคุปต์ (2540, หน้า 6) กล่าวว่า การบริการ หมายถึง การกระทำที่เปี่ยมไปด้วยความช่วยเหลือ การให้ความช่วยเหลือ การดำเนินการที่เป็นประโยชน์

วีระพงษ์ เถลิมวิระรัตน์ (2542, หน้า 7) กล่าวว่า การบริการ หมายถึง สิ่งที่จับ สัมผัส และต้องได้ยาก และเป็นสิ่งที่เสื่อมสูญสลายไปได้ง่าย บริการจะได้รับการทำขึ้น (โดยจากบริการ) และส่งมอบให้ผู้รับบริการ (ลูกค้า) เพื่อใช้สอยบริการนั้น โดยทันทีหรือในเวลาเกือบจะทันทีทันทีที่มีการให้บริการนั้น

จิตตินันท์ เชชะคุปต์ (2549, หน้า 7) กล่าวว่า การบริการไม่ใช่สิ่งที่มีตัวตน แต่เป็นกระบวนการหรือกิจกรรมต่าง ๆ ที่เกิดขึ้น จากการปฏิสัมพันธ์ระหว่างผู้ที่ต้องการใช้บริการ (ผู้บริโภค/ ลูกค้า/ ผู้รับบริการ) กับผู้ให้บริการ (เจ้าของกิจการ/ พนักงานบริการ/ ระบบการจัดการบริการ) หรือในทางกลับกันระหว่างผู้ให้บริการกับผู้รับบริการในอันที่จะตอบสนองความต้องการอย่างใดอย่างหนึ่ง ให้บรรลุผลสำเร็จ ความแตกต่างระหว่างสินค้าและบริการ ต่างก็ก่อให้เกิดประโยชน์และความพึงพอใจแก่ลูกค้าที่มาซื้อ โดยที่ธุรกิจบริการจะมุ่งเน้นการกระทำที่ตอบสนองความต้องการของลูกค้า อันนำไปสู่ความพึงพอใจที่ได้รับบริการนั้น ในขณะที่ธุรกิจทั่วไป มุ่งขายสินค้าที่ลูกค้าชอบและทำให้เกิดความพึงพอใจที่ได้เป็นเจ้าของสินค้านั้น

วีระรัตน์ กิจเลิศไพโรจน์ (2548, หน้า 14) กล่าวว่า การบริการ หมายถึง การกระทำ พฤติกรรม หรือการปฏิบัติการที่ฝ่ายหนึ่งเสนอให้อีกฝ่ายหนึ่งโดยกระบวนการที่เกิดขึ้น

อนเนก สุวรรณบัณฑิต (2548, หน้า 18) ได้กล่าวว่า การบริการ หมายถึง กิจกรรมหนึ่งหรือชุดของกิจกรรมหลายอย่าง ที่เกิดขึ้นจากการปฏิสัมพันธ์ระหว่างบุคคลหรือวัตถุอย่างใดอย่างหนึ่ง เพื่อให้ผู้รับบริการเกิดความพึงพอใจการบริการรวมถึงการเปลี่ยนแปลงและพัฒนาพฤติกรรมของบุคคลที่เกี่ยวข้องกับการบริการ

กรอนรูส์ (Gronroos, 1990 อ้างถึงใน วิชาวดี ธนังเจริญลาภ, 2540, หน้า 38) ได้ขยายคำจำกัดความไว้ว่า การบริการ หมายถึง กิจกรรมหนึ่งหรือกิจกรรมหลายอย่างที่มีลักษณะไม่มากนักน้อย จับต้องไม่ได้ เพื่อช่วยผ่อนคลาปัญหาให้กับผู้มาใช้บริการ

คอตเลอร์ (Kotler, 1989 อ้างถึงใน วิชาวดี ธนังเจริญลาภ, 2540, หน้า 38) กล่าวว่า การบริการหมายถึง กิจกรรมหรือปฏิบัติการใด ๆ ที่กลุ่มบุคคลหนึ่งเสนอให้อีกบุคคลหนึ่ง ซึ่งไม่สามารถจับต้องได้ และไม่ส่งผลของความเป็นเจ้าของสิ่งนั้น

จากความหมายของการบริการ ดังกล่าวสรุปได้ว่า การบริการคือ การกระทำที่เปี่ยมไปด้วยความช่วยเหลือ การให้ความช่วยเหลือ การดำเนินงานที่เป็นประโยชน์ การบริการเป็นสิ่ง

สัมผัส และต้องได้ยาก สูญสลายไปได้ง่าย ไม่ใช่สิ่งที่มีตัวตน แต่เป็นกระบวนการหรือกิจกรรมต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นจากการปฏิสัมพันธ์ระหว่างผู้ที่ต้องการใช้บริการและผู้ให้บริการ ตอบสนองต่อความต้องการอย่างใดอย่างหนึ่งให้บรรลุผลสำเร็จ

แนวคิดทางการบริการ

เวอร์มา (Verma, 1986 อ้างถึงใน วรากรณ์ รุ่งรัศมี, 2538, หน้า 12) กล่าวว่า การให้บริการที่ดีส่วนหนึ่งขึ้นอยู่กับ การเข้าถึงบริการ ได้เสนอแนวคิดเกี่ยวกับการเข้าบริการได้ดังนี้

1. ความเพียงพอของบริการที่มีอยู่ (Availability) กล่าวว่าการให้บริการระหว่างการบริการที่มีอยู่กับความต้องการขอรับบริการ
2. การเข้าถึงแหล่งบริการได้อย่างสะดวก โดยคำนึงถึงลักษณะที่ตั้ง ความสะดวกในการเดินทาง (Accessibility)
3. ความสะดวกและสิ่งอำนวยความสะดวกของแหล่งบริการ (Accommodation) คือ แหล่งบริการที่ผู้รับบริการยอมรับว่าให้ความสะดวกและมีสิ่งอำนวยความสะดวกให้แก่ ผู้รับบริการ
4. ความสามารถของผู้รับบริการในการที่จะเสียค่าใช้จ่ายสำหรับการรับสินค้า (Affordability)
5. การยอมรับคุณภาพของการบริการ (Acceptability) ซึ่งในที่นี้รวมถึงการยอมรับลักษณะของผู้ให้บริการด้วย

เว็บบอร์ (Weber, 1966 อ้างถึงใน จีราพร วีระหงษ์, 2538, หน้า 32) ได้ให้แนวคิดเกี่ยวกับการให้บริการ การจะให้บริการจะมีประสิทธิภาพ และเป็นประโยชน์ต่อประชาชนหรือผู้รับบริการมากที่สุด คือการให้บริการที่ไม่คำนึงถึงตัวบุคคล หรือเป็นการให้บริการที่ปราศจากอารมณ์ไม่มีความลำเอียงเป็นพิเศษ ทุกคนได้รับการปฏิบัติเท่าเทียมกันตามหลักเกณฑ์และอยู่ในสภาพที่เหมือนกัน กล่าวว่าการให้บริการได้แก่

1. หลักความสอดคล้องกับความต้องการของบุคคลเป็นส่วนใหญ่ กล่าวคือ ประโยชน์และบริการที่องค์กรจัดให้มันจะต้องตอบสนองความต้องการของบุคคลส่วนใหญ่มากกว่าหรือทั้งหมด มิใช่เป็นการจัดให้บุคคลกลุ่มใดกลุ่มหนึ่งโดยเฉพาะ
2. หลักความสม่ำเสมอ กล่าวคือ การให้บริการนั้น ๆ ต้องดำเนินการไปอย่างต่อเนื่อง และสม่ำเสมอ มิใช่ทำ ๆ หยุด ๆ ตามความพอใจของผู้ให้บริการหรือผู้ปฏิบัติงาน
3. หลักความเสมอภาค บริการที่จัดนั้นจะต้องให้แก่บริการทุกคนอย่างเสมอภาคเท่าเทียมกัน ไม่มีการใช้สิทธิพิเศษแก่บุคคลหรือกลุ่มใด ในลักษณะแตกต่างจากกลุ่มคนอื่น ๆ อย่างเห็นได้ชัดเจน

4. หลักความปลอดภัยค่าใช้จ่ายที่ต้องใช้ในการบริการจะต้องไม่มากจนเกินกว่าผลที่จะได้รับ

5. หลักความสะดวกบริการที่จัดให้แก่ผู้รับบริการจะต้องเป็นไปในลักษณะ ที่ปฏิบัติได้ง่ายสะดวกสบาย สั้นเปลือกรัพยากร ไม่มากนัก ทั้งยังไม่เป็นการสร้างภาวะยุ่งยากใจให้ผู้รับบริการมากจนเกินไป

เกิร์ต และโรเบิร์ต (Kate & Robert, 1978 อ้างถึงใน ไพศาล สารานุกรม, 2539, หน้า 34-35) ให้ความเห็นเกี่ยวกับหลักการที่สำคัญของการบริการลูกค้าที่ควรปฏิบัติทั้งในองค์กรของรัฐและเอกชนควรมียึดหลักปฏิบัติดังนี้

1. การติดต่อเฉพาะงาน (Specificity) หมายถึง การติดต่อสื่อสารระหว่างลูกค้ากับพนักงาน จะจำกัดเฉพาะเรื่องงานเท่านั้น พนักงานไม่ควรที่จะนำเรื่องส่วนตัวเข้ามาเกี่ยวข้อง

2. การปฏิบัติโดยเสมอภาคเท่าเทียมกัน (Universality) หมายถึง พนักงานจะต้องปฏิบัติต่อลูกค้าด้วยความเป็นธรรม ไม่ถือเอาถือเรา เช่น การให้บริการตามลำดับก่อนหลังใครมาก่อน ก็ได้รับการบริการก่อน เป็นต้น

3. การเอาใจใส่ลูกค้าอย่างวางตัวเป็นกลาง (Attractive Neutrality) หมายถึง พนักงานจะต้องให้บริการลูกค้า ไม่เอาอารมณ์ส่วนตัวเข้ามาเกี่ยวข้องกับงาน ปฏิบัติงานด้วยเหตุผล และให้หลักการความถูกต้องพุดจากับลูกค้าด้วยความสุภาพไม่วุ่นวายหรือหาสาเหตุวิวาทกับลูกค้า การบริการ คือ การสร้างความพึงพอใจในการให้บริการแก่ประชาชนควรมีหลักเกณฑ์ดังนี้

1. การให้บริการอย่างเสมอภาค หมายถึง ความยุติธรรมในการบริหารงานภาครัฐ ที่มีฐานคติที่ว่า คนทุกคนเท่าเทียมกัน ดังนั้น ประชาชนทุกคนจะได้รับการปฏิบัติอย่างเท่าเทียมกันในแง่ของกฎหมายไม่มีการแบ่งแยกกีดกันในการบริการ ประชาชนจะได้รับการปฏิบัติในฐานะที่เป็นปัจเจกบุคคลที่ใช้มาตรฐานการให้บริการเดียวกัน

2. การให้บริการที่ตรงต่อเวลา หมายถึง การให้บริการจะต้องมองว่าการให้บริการสาธารณะจะต้องตรงเวลา ผลการปฏิบัติงานของหน่วยงานภาครัฐ จะถือว่าไม่มีประสิทธิผลเลยถ้าไม่มีการตรงเวลา ซึ่งจะสร้างความไม่พึงพอใจให้แก่สังคมได้

3. การให้บริการอย่างเพียงพอ การให้บริการสาธารณะต้องมีลักษณะ มีขบวนการให้บริการและสถานที่ให้บริการอย่างเหมาะสม

4. การให้บริการอย่างต่อเนื่อง หมายถึง การให้บริการสาธารณะที่เป็นไปอย่างสม่ำเสมอ โดยยึดประโยชน์สาธารณะเป็นหลักไม่ใช่อึดความพอใจของหน่วยงานที่ให้บริการว่าจะรอ หรือหยุดบริการเมื่อใดก็ได้

5. การให้บริการอย่างก้าวหน้า หมายถึง การให้บริการสาธารณะที่มีการปรับปรุงคุณภาพและผลการปฏิบัติงาน กล่าวอีกนัยหนึ่งคือ การเพิ่มประสิทธิภาพหรือความสามารถที่จะทำหน้าที่ได้มากขึ้นโดยใช้ทรัพยากรเท่าเดิม

จากแนวคิดของการบริการ ดังกล่าวสรุปได้ว่าการให้บริการที่ไม่คำนึงถึงตัวบุคคล หรือเป็นการให้บริการที่ปราศจากอารมณ์ ไม่มีความลำเอียงเป็นพิเศษ ทุกคนได้รับการปฏิบัติอย่างเท่าเทียมกันตามหลักเกณฑ์และอยู่ในสภาพที่เหมือนกัน ให้ผู้รับบริการเข้าถึงแหล่งบริการ โดยการอำนวยความสะดวกจากหน่วยงานรัฐ การบริการที่สอดคล้องกับความต้องการของบุคลากรส่วนใหญ่ มีการบริการอย่างสม่ำเสมอ ดำเนินการไปอย่างต่อเนื่อง โดยมีค่าใช้จ่ายในการบริการไม่มากจนเกินไป การปฏิบัติที่ง่ายและสะดวกไม่สิ้นเปลืองมากนัก ให้บริการอย่างตรงต่อเวลา บริการอย่างพอเพียง มีขบวนการบริการอย่างเหมาะสม ให้บริการอย่างต่อเนื่อง โดยยึดประโยชน์สาธารณะเป็นหลัก ให้บริการอย่างก้าวหน้า โดยมีการปรับปรุงคุณภาพและผลการปฏิบัติงาน เพื่อสร้างความพึงพอใจให้แก่ผู้รับบริการ พัฒนาการให้บริการไปในทิศทางที่ดีขึ้น เพื่อให้งานมีประสิทธิภาพและเกิดประโยชน์สูงสุดแก่ประชาชน

องค์ประกอบการให้บริการ

ปรัชญา เวสารัชช์ (2540 อ้างถึงใน ปานจิต บุรณสมภพ, 2548, หน้า 6) กล่าวว่า องค์ประกอบของการบริการไว้ดังนี้

1. สภาพแวดล้อม หมายถึง สภาพทั่วไปซึ่งไม่เกี่ยวข้องโดยตรงกับการบริการ แต่สภาพแวดล้อมที่ส่งผลกระทบต่อความรู้สึกของผู้รับบริการที่สำคัญ ได้แก่
 - 1.1 การเดินทางที่ง่ายและสะดวกในการเดินทางมาติดต่อขอรับบริการ
 - 1.2 สถานที่ของหน่วยบริการ ได้แก่ ตัวอาคาร สภาพแวดล้อมของหน่วยบริการ
 สถานที่รับบริการต้องมีลักษณะและสภาพแวดล้อมที่เหมาะสม มีความกว้างขวาง สะอาด ปลอดภัย รวมทั้งจัดสิ่งอำนวยความสะดวกไว้คอยให้บริการแก่ผู้มารับบริการ
2. การประชาสัมพันธ์ จะช่วยให้ผู้รับบริการเกิดความมั่นใจในการติดต่อทำให้รู้เงื่อนไข รู้ขั้นตอนและวิธีปฏิบัติตนในการติดต่อขอรับบริการ
3. กระบวนการบริการ ความประทับใจที่ดีของผู้รับบริการขึ้นอยู่กับกระบวนการบริการที่รวดเร็ว ชัดเจน มีระเบียบ มีประสิทธิภาพ ถูกต้อง โปร่งใส และสะดวก
4. พฤติกรรมและวิธีการบริการของผู้รับบริการ เพราะผู้รับบริการได้รับประสบการณ์โดยตรงจากการสัมผัสกับผู้รับบริการ ซึ่งสิ่งที่เกี่ยวข้องกับผู้รับบริการ มีดังนี้
 - 4.1 บุคลิกภาพและการปรากฏตัวของผู้ให้บริการ ได้แก่ รูปร่าง หน้าตา เสื้อผ้า เครื่องแต่งกาย

4.2 การพุดจาและการตอบคำถามของผู้รับบริการ

ศิริวรรณ เสรีรัตน์, ปริญญา ลักข์ตานนท์, ศุภร เสรีรัตน์ และองอาจ ปทะวานิช (2539) ที่ระบุว่างานบริการเป็นสิ่งที่ไม่มีรูปร่างเหมือนสินค้าทั่วไป ผู้ที่ใช้บริการที่ต้องการคุณภาพจะต้องพิจารณาถึงองค์ประกอบที่ใช้ในการบริการ ได้แก่

1. สถานที่ ต้องสร้างความเชื่อมั่นและความสะอาดให้เกิดขึ้นกับผู้ที่มาติดต่องาน เช่น สถานที่ใหญ่โตโอโถง ออกแบบให้เกิดความคล่องตัวแก่ผู้มารับบริการ มีที่นั่งเพียงพอ มีบรรยากาศที่จะสร้างความรู้สึที่ดี
2. บุคคลหรือพนักงาน ที่ขายบริการต้องมีการแต่งตัวที่เหมาะสม บุคลิกดี หน้าตายิ้มแย้มแจ่มใส พุดจาดี เพื่อให้ลูกค้าเกิดความประทับใจ และเกิดความเชื่อมั่นว่าบริการที่ซื้อก็จะดีด้วย
3. เครื่องมือ อุปกรณ์ภายในสำนักงานจะต้องทันสมัย มีประสิทธิภาพในการใช้บริการที่รวดเร็ว และให้ลูกค้าพอใจ
4. วัสดุสื่อสาร สื่อ โฆษณา และเอกสาร โฆษณาต่าง ๆ จะต้องสอดคล้องกับลักษณะบริการที่เสนอขายและลักษณะของลูกค้า
5. สัญลักษณ์ คือ ชื่อตราสินค้าหรือเครื่องหมายตราสินค้าที่ให้บริการ เพื่อให้ลูกค้าเรียกได้ถูกต้องและมีลักษณะสื่อความหมายที่ดีเกี่ยวกับบริการที่เสนอขาย
6. ราคา การกำหนดราคาให้บริการ ควรเหมาะสมกับระดับการให้บริการชัดเจน และง่ายต่อการจำแนกระดับบริการที่แตกต่างกัน
7. เหล่านี้เป็นหน้าที่ของผู้ให้บริการจะต้องพยายามเปลี่ยนสิ่งที่ไม่มีรูปร่างให้เป็นรูปร่างและรูปธรรม เพื่อความพอใจของผู้รับบริการ

ศิริวรรณ เสรีรัตน์ และคณะ (2546 อ้างถึงใน อภิญญา ภัทราพรพิสิฐ, 2553, หน้า 15) กล่าวถึงองค์ประกอบของความสำเร็จในการบริการ มี 7 ประการ ดังนี้

1. ความพึงพอใจของผู้รับบริการ การให้บริการที่ดีต้องมีเป้าหมายที่ผู้รับบริการหรือลูกค้าเป็นหลัก โดยผู้ให้บริการจะต้องถือเป็นหน้าที่โดยตรงที่จะต้องพยายามกระทำอย่างใดอย่างหนึ่งให้ผู้รับบริการเกิดความพึงพอใจมากที่สุดเท่าที่จะทำได้ เพราะผู้ใช้บริการจะมีจุดมุ่งหมายในการมารับบริการ และคาดหวังให้มีการตอบสนองความต้องการนั้น
2. ความคาดหวังของผู้รับบริการ ผู้ให้บริการจำเป็นจะต้องรับรู้และเรียนรู้เกี่ยวกับความคาดหวังพื้นฐาน ตลอดจนตรวจสอบความคาดหวังเฉพาะผู้รับบริการ เพื่อสนองบริการที่ตรงกับความคาดหวัง ซึ่งจะทำให้ผู้รับบริการเกิดความพึงพอใจ
3. ความพร้อมในการให้บริการ ประสิทธิภาพของการให้บริการขึ้นอยู่กับความพร้อมที่จะให้บริการในสิ่งที่ผู้รับบริการต้องการ ภายในเวลาและรูปแบบที่ต้องการ

4. ความมีคุณค่าของการบริการ คุณภาพของการให้บริการที่ตรงไปตรงมาไม่เอาเปรียบลูกค้า รวมทั้งพยายามที่จะทำให้ลูกค้าชอบ และพอใจกับบริการที่ได้รับ ย่อมแสดงถึงคุณค่าของการบริการที่คุ้มค่าสำหรับผู้รับบริการ การให้บริการที่มีลักษณะวิธีการที่แตกต่างกัน ดังนั้นคุณค่าของการให้บริการจึงขึ้นอยู่กับสิ่งที่ผู้รับบริการ ได้รับและเกิดความรู้สึกพึงพอใจ

5. ความใส่ใจต่อการให้บริการ การให้ความสนใจอย่างจริงจังต่อลูกค้าทุกระดับและทุกคนอย่างยุติธรรม หรือเท่าเทียมกันนับเป็นสิ่งที่สำคัญที่สุด เพราะลูกค้าทุกคนต่างก็ต้องการ ได้รับบริการที่ดีด้วยกันทั้งสิ้น

6. ความสุภาพในการให้บริการ การต้อนรับและให้บริการลูกค้าด้วยใบหน้าที่ยิ้มแย้มแจ่มใส และทำที่ที่สุภาพอ่อนโยนของผู้รับบริการ แสดงถึงความมีธรรมาสัยและบรรยากาศของการให้บริการที่เป็นมิตร อบอุนและเป็นกันเอง ซึ่งจะส่งผลให้ผู้รับบริการเกิดความพึงพอใจต่อการบริการที่ได้รับ

7. ความมีประสิทธิภาพในการให้บริการ ความสำเร็จของการให้บริการขึ้นอยู่กับความเป็นระบบที่มีขั้นตอนในการให้บริการที่ชัดเจน เนื่องจากการให้บริการเป็นงาน ที่เกี่ยวข้องกับระหว่างบุคคลกับบุคคล ซึ่งการกำหนดปรัชญาหรือแผนและการพัฒนากลยุทธ์ในการให้บริการ เพื่อให้การบริการที่มีคุณสมบัติสม่ำเสมอ ย่อมแสดงให้เห็นถึงประสิทธิภาพของการให้บริการ

ชัชณะ รุ่งปัจฉิม และคณะ (2538 อ้างถึงใน วิทยาลัยชุมชนระนอง, 2552, หน้า 23) อธิบายถึงองค์ประกอบสำคัญของการบริการ ซึ่งประกอบด้วยส่วนสำคัญดังต่อไปนี้

1. ผู้ให้บริการ หมายถึง องค์ประกอบธุรกิจบริการและพนักงานที่ทำหน้าที่ในการให้บริการ

2. กระบวนการในการให้บริการหรือวิธีการให้บริการ

3. ผู้รับบริการ หมายถึง ผู้ใช้บริการทั่วไป

จิตตินันท์ เชชะคุปต์ และคณะ (2530 อ้างถึงใน วิทยาลัยชุมชนระนอง, 2552, หน้า 23) อธิบายถึง โครงสร้างของระบบการบริการว่าโครงสร้างของระบบบริการทั่ว ๆ ไป จะประกอบด้วย ความสัมพันธ์ภาพส่วนต่าง ๆ ได้แก่ ผู้รับบริการ ผู้ปฏิบัติงานบริการ องค์การบริการ ผลิตภัณฑ์ บริการและสภาพแวดล้อมของการบริการ หากส่วนหนึ่งส่วนใดบกพร่องหรือไม่สามารถแสดงบทบาทตามที่คาดหวังส่งผลกระทบให้ระบบการบริการประสบความสำเร็จได้

จากองค์ประกอบบริการดังกล่าวสรุปได้ว่าการให้บริการมีองค์ประกอบดังต่อไปนี้

1. ผู้ให้บริการ คือ เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานในองค์กร ซึ่งมีหน้าที่ในการให้บริการ ต้องมีพฤติกรรม โดยมีบุคลิก รูปร่าง หน้าตา แต่งกายด้วยเสื้อผ้าที่ดี พุดจาไพเราะอ่อนโยน ยิ้มแย้มแจ่มใส

เมื่อให้บริการ ตอบคำถามผู้รับบริการด้วยไมตรีจิตอันดี และมีความพร้อมในการให้บริการ บริการทุกคนด้วยความเท่าเทียมไม่เลือกปฏิบัติ

2. กระบวนการในการให้บริการหรือมีวิธีการบริการแก่ผู้มารับบริการให้มีลักษณะที่รวดเร็ว ชัดเจน มีระเบียบ มีประสิทธิภาพ ถูกต้อง โปร่งใส สะดวก
3. ผู้รับบริการ หมายถึง ผู้ใช้บริการทั่วไป ซึ่งมีเป้าหมาย จุดมุ่งหมาย และคาดหวังที่มาติดต่อหรือรับบริการ เมื่อได้รับการตอบสนองตามความต้องการแล้วจะเกิดความพึงพอใจ
4. สภาพแวดล้อม ต้องให้ผู้รับบริการเดินทาง และสะดวก กว้างขวาง สะอาด ปลอดภัย
5. องค์การบริการ เมื่อผู้รับบริการเกิดความพึงพอใจ จะทำให้องค์กรมีคุณภาพคุณค่าการบริการ และการบริการมีประสิทธิภาพ
6. เครื่องมือ อุปกรณ์ มีสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น โต๊ะ เก้าอี้ คอมพิวเตอร์ ที่ทันสมัย ฯลฯ
7. เครื่องมืออุปกรณ์ต่าง ๆ ควรมีประสิทธิภาพ พร้อมทั้งจะให้บริการประชาชน
8. วัสดุสื่อสาร สื่อโฆษณา และเอกสารโฆษณา เพื่อประชาสัมพันธ์ถึงเงื่อนไขขั้นตอนในการทำงาน เพื่อให้ผู้รับบริการได้เข้าใจ สะดวก

ปัจจัยการให้บริการ

แบร์รี่ และคณะ (Berry et al., 1978 อ้างถึงใน วิกาวดี ธนังเจริญลาภ, 2540, หน้า 17) ได้ทำการศึกษาวิจัยเกี่ยวกับคุณภาพของงานบริการเพื่อค้นคว้าว่า ปัจจัยอะไร ที่จัดว่าเป็นตัวตัดสินระดับคุณภาพของบริการ ในสายตาของผู้ใช้บริการหรือลูกค้า เขาสรุปว่า มีปัจจัยที่ลูกค้ามักอ้างอิงถึงอยู่ 10 ปัจจัย คือ

1. Reliability หรือความเชื่อถือได้ในคุณลักษณะหรือมาตรฐานการให้บริการ
2. Responsiveness หรือความตอบสนอง/ การสนองตอบต่อความต้องการหรือความรู้สึกลูกค้า
3. Competence หรือความสามารถ/ สมรรถนะในการให้บริการอย่างรอบรู้ถูกต้องเหมาะสมและเชี่ยวชาญจริง (มือถึง)
4. Access หรือการเข้าถึงง่าย การใช้บริการได้อย่างไม่ยุ่งยาก
5. Courtesy หรือความสุภาพ เคารพบนน้อม ความอ่อนน้อมให้เกียรติและมีมารยาทที่ดีของบริการ
6. Communication เข้าใจ และได้รับคำตอบในข้อสงสัย หรือความไม่เข้าใจต่าง ๆ ได้อย่างกระจ่างชัด
7. Creditability หรือความเชื่อถือได้ ความมีเครดิตของผู้ให้บริการ

8. Security หรือความมั่นคงปลอดภัย อบอุ่นสบายใจของลูกค้าในขณะที่ใช้บริการ
 9. Customer Understanding หรือความเข้าใจในลูกค้า เอาใจลูกค้ามาใส่ใจตน
 10. Tangibles หรือส่วนที่สัมผัสได้ และรับรู้ได้ทางกายภาพของปัจจัยการบริการ
- อดุลย์ หิริภัสเสาวนีย์ (2542) กล่าวถึงปัจจัยที่ทำให้คนพอใจในบริการ ประกอบด้วย
1. ผู้ใช้บริการได้รับคำตอบแทนจากการให้บริการคุ้มกับมาให้บริการ
 2. ลักษณะการให้บริการ ผู้ใช้บริการบางคนเห็นว่าบริการที่มีคุณภาพย่อมสำคัญกว่าการบริการจากเทคโนโลยีสิ่งแวดล้อม
 3. ผู้ใช้บริการได้รับการยกย่องนับถือ หรือความเคารพจากผู้ให้บริการ
 4. ผู้ให้บริการมีโอกาสที่จะเจริญก้าวหน้าในธุรกิจที่ใช้บริการ เพราะผลตอบแทนจากการให้บริการ
 5. ประชาธิปไตยจากการให้บริการ คือผู้บริการ มีโอกาสแสดงความคิดเห็นหรือมีส่วนร่วมในการกำหนดรูปแบบการบริการ

มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าธนบุรี (2539 อ้างถึงใน โรงเรียนพิชญ์รัตนาคาร, 2555, หน้า 15) กล่าวถึงปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการดังนี้

ตารางที่ 1 ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการ

ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้รับบริการ	ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้ให้บริการ (ผู้ปฏิบัติงาน)
ผลิตภัณฑ์สินค้าและบริการมีคุณภาพ	ลักษณะงานน่าสนใจและมีความท้าทาย หรือ
ตรงตามความต้องการ	ตรงตามความถนัด/ ความรู้ความสามารถ
ราคาค่าบริการที่เหมาะสมและยอมรับ (เต็มใจที่จะจ่าย)	เงินเดือน ค่าจ้าง ค่าตอบแทน เหมาะสมกับลักษณะงานและความสามารถของผู้ปฏิบัติ
สถานที่บริการ สะดวก ทั่วถึง	สถานที่ทำงานสะดวก ใกล้บ้าน
การส่งเสริมแนะนำบริการ (โฆษณา ประชาสัมพันธ์)	มีการนิเทศงาน ชี้แจงแนวทางการดำเนินงานที่เหมาะสมจากผู้บังคับบัญชา
ผู้ให้บริการคอยช่วยเหลือ แนะนำหรือ แก้ไขปัญหาอย่างทันท่วงที	มีสวัสดิการ มีที่ปรึกษาปัญหาในงาน/ ปัญหาส่วนตัว มีเพื่อนร่วมงานที่มีความสัมพันธ์อันดีต่อกัน

ตารางที่ 1 (ต่อ)

ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจ ของผู้รับบริการ	ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของผู้ให้บริการ (ผู้ปฏิบัติงาน)
สภาพแวดล้อมของการบริการ เช่น ความสะอาด สวยงามของสถานที่ ผลิตภัณฑ์หรือบริการที่ส่งมอบ	สำนักงานสะอาด สวยงาม มีเครื่องมือ เครื่องใช้ ทันสมัย ครบครัน
กระบวนการบริการ ประสิทธิภาพและ ประสิทธิผล สอดคล้องความต้องการของ ลูกค้าได้อย่างถูกต้อง ตรงเวลา	มีโอกาสนำหน้าในการทำงานมีผลตอบแทน ความดีความชอบอย่างยุติธรรม

จากปัจจัยการให้บริการ ดังกล่าวสรุปได้ว่าปัจจัยการให้บริการมีรายละเอียดดังต่อไปนี้

1. การบริการต้องสร้างความเชื่อถือ หรือมีมาตรฐานการให้บริการ
2. การบริการต้องสามารถตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการ
3. ผู้ให้บริการ (ผู้ปฏิบัติ) ต้องเป็นผู้มีความรู้ ความสามารถ สมรรถนะในการให้บริการ
อย่างรอบรู้ถูกต้องเหมาะสมและเชี่ยวชาญจริง
4. การบริการกระบวนการต้องเป็นขั้นตอน มีประสิทธิภาพ ต้องให้ผู้รับบริการเข้าถึงง่าย
การใช้บริการได้อย่างไม่ยุ่งยาก ถูกต้อง ตรงเวลา ตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการ
5. ผู้ให้บริการต้องมีความสุภาพ เคารพบน้อม ความอ่อนน้อมให้เกิดริดีและมีมารยาท
ที่ดีต่อผู้รับบริการ
6. ผู้ให้บริการต้องเข้าใจในการให้บริการ และได้รับคำตอบในข้อสงสัย หรือ
ความไม่เข้าใจต่าง ๆ ได้อย่างกระจ่างชัด
7. ผู้ให้บริการควรเป็นผู้ที่เชื่อถือได้
8. ผู้ให้บริการควรบริการให้ผู้รับบริการรู้สึกความมั่นคงปลอดภัย อบอุ่นสบายใจ
ในการใช้บริการ
9. ผู้ให้บริการควรให้บริการด้วยความเข้าอกเข้าใจ และเอาใจใส่ผู้รับบริการ
(เอาใจเขามาใส่ใจเรา) ให้บริการคอยช่วยเหลือ แนะนำ หรือแก้ปัญหาทันที่
10. เมื่อได้รับการบริการที่ดีผู้รับบริการจะรู้สึกและสัมผัสได้ทางกาย
11. ผู้ใช้บริการการให้บริการที่คุ้มค่ากับมาใช้บริการ

12. ผู้ใช้บริการเห็นว่า การให้บริการที่มีคุณภาพย่อมสำคัญกว่า การบริการจากเทคโนโลยี สิ่งแวดล้อม
13. ผู้ใช้บริการ ได้รับการยกย่องนับถือ หรือความเคารพจากผู้ให้บริการ
14. ผู้ให้บริการต้องได้รับเงินเดือน ค่าจ้าง ค่าตอบแทนที่เหมาะสมกับลักษณะงานและตรงตามความสามารถและได้รับความดี ความชอบ โอกาสและความก้าวหน้าอย่างยุติธรรม เมื่อบริการดี
15. ควรให้โอกาสผู้ให้บริการแสดงความคิดเห็นหรือมีส่วนร่วมในการกำหนดรูปแบบการบริการ
16. สภาพแวดล้อม สถานที่บริการควร สะอาด สะอาดสวยงาม มีเครื่องมือ เครื่องใช้ทันสมัยครบครัน เพื่อรองรับผู้มาใช้บริการ
17. การบริการต้องมีการส่งเสริมแนะนำบริการ เช่น การโฆษณา ประชาสัมพันธ์ เพื่อให้ผู้รับบริการเข้าใจเกี่ยวกับการบริการ
18. ผู้ให้บริการควรได้รับการอบรม นิเทศงานชี้แนะแนวทางจากผู้บังคับบัญชา

แนวคิดสวัสดิการสังคม

รัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พุทธศักราช 2540 ได้ให้ความสำคัญกับการกระจายอำนาจการปกครองไปสู่ท้องถิ่น ส่งผลให้มีการจัดทำแผนการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น พ.ศ. 2542 ซึ่งเป็นแผนที่กำหนดกรอบแนวคิด เป้าหมายและแนวทางการกระจายอำนาจให้เป็นไปตามมาตรา 30 แห่งราชบัญญัติกำหนดแผนและขั้นตอนการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น โดยกำหนดขอบเขตความรับผิดชอบในการให้บริการสาธารณะของรัฐ และองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ระหว่างองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นด้วยกันเองให้ชัดเจน กำหนดการจัดสรรภาษีและอากรเงินอุดหนุนและรายได้อื่น ๆ จัดระบบของการถ่ายโอนบุคลากรจากหน่วยงานภาครัฐและปรับปรุงกฎหมาย ระเบียบที่เกี่ยวข้องให้สอดคล้องกับการดำเนินการตามอำนาจและหน้าที่ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นแต่ละประเภทอย่างเหมาะสมให้เกิดประโยชน์สูงสุด

ความหมายของสวัสดิการสังคม

ในสังคมไทยมักใช้คำว่า สวัสดิการสังคมอย่างสับสน ซ้ำซ้อน ไม่นั่นอน หลากหลาย ความหมาย หลายแนวคิด คำที่นำมาใช้และมีความหมายคล้ายคลึงกัน เช่น สวัสดิการสังคม (Social Welfare) บริการสังคม (Social Service) หรือบริการสาธารณะ (Public Service) การสังคมสงเคราะห์ (Social Work) การประชาสงเคราะห์ (Public Welfare) การประกันสังคม (Social

Insurance) และความมั่นคงทางสังคม (Social Security) คำเหล่านี้ใช้กันอย่างสับสนปนเปกัน ความหมายของสวัสดิการสังคม (Social Welfare) เป็นงานบริหารของรัฐบาลในการที่จะพยายาม จัดทุกข บำรุงสุข เพื่อความอยู่ดีกินดีของราษฎร เห็นได้เด่นชัดในแผนพัฒนาการเศรษฐกิจและ สังคมแห่งชาติ ดังนั้น เราจึงควรเข้าใจความหมายของงานสวัสดิการสังคม ก่อนว่าหมายถึงอะไร มีผู้ให้ความหมายได้ต่าง ๆ ดังนี้

วอลเตอร์ (Walter, 1968 อ้างถึงใน สุเทพ เชาวลิต, 2537, หน้า 3) ได้ให้ความหมายไว้ว่า “สวัสดิการสังคม” คือ การจัดกิจกรรมขึ้นเพื่อส่งเสริมสวัสดิการสังคมโดยตรงแก่ประชาชน ในด้านความต้องการที่อยู่อาศัยในเรื่องครอบครัว และเด็ก อนามัย การปรับสังคม การใช้เวลา วางมาตรฐานการครองชีพและความสัมพันธ์ทางสังคม และในส่วนด้านการบริการทางสวัสดิการ สังคมให้ปฏิบัติเกี่ยวกับบุคคล กลุ่มชน ชุมชนและสังคม ซึ่งบริการเหล่านี้จะรวมถึงการดูแล การรักษาและการป้องกันด้วย

สุวรรณ รื่นยศ (2532 อ้างถึงใน สุเทพ เชาวลิต, 2537, หน้า 3) ให้ความหมายว่า “งานสวัสดิการสังคม” มีความหมายครอบคลุมไปถึงการดำเนินการทุกอย่างทั้งของรัฐและเอกชน เพื่อช่วยเหลือเกื้อกูลเพื่อนมนุษย์หรือกลุ่มชนที่รวมกันเป็นสังคม ผู้ที่ไม่สามารถช่วยเหลือตัวเองได้ให้มี ความสุขทั้งกายและจิตใจ

โรเบิร์ต และคณะ (Robert et al, 1968 อ้างถึงใน สุเทพ เชาวลิต, 2537, หน้า 3) ให้ความหมายว่า “สวัสดิการสังคม” หมายถึง การปฏิบัติจัดทำทั้งหลายไม่ว่าโดยส่วนราชการหรือ เอกชนเป็นการปฏิบัติจัดทำเพื่อช่วยเหลือบุคคล ครอบครัว กลุ่มชน ชุมชนให้มีมาตรฐานการครองชีพอันดี มีสุขภาพและสังคม ภาพที่น่าพึงใจ โดยมุ่งให้สามารถช่วยเหลือตนเองได้และช่วยเหลือ ผู้อื่นในสังคมเดียวกันได้ต่อไป

เอ็ดมันด์ และนาธาน (Edmund & Nathan, 1970 อ้างถึงใน สุเทพ เชาวลิต, 2537, หน้า 4) กล่าวถึงความหมายของสวัสดิการสังคมไว้ว่า เป็นการปฏิบัติงานซึ่งเป็นระบบรวมวิถีทางแนวทาง ในการแก้ไขปัญหาสังคมและเศรษฐกิจซึ่งจะสะท้อนให้เห็นค่านิยมทางสังคมและใช้ความรู้ ความชำนาญที่ได้ฝึกปฏิบัติมาใช้ในการแก้ไขปัญหาต่าง ๆ

เรณู โชติฉิลล (2523 อ้างถึงในสุเทพ เชาวลิต, 2537, หน้า 4) ให้ความหมายว่า “สวัสดิการสังคม” เป็นความเป็นอยู่ของประชาชนทั่วไปทุกด้าน เกี่ยวข้องกับเศรษฐกิจ สังคมและ พัฒนาบุคคลและกลุ่มต่าง ๆ พื้นฐานในเรื่องสวัสดิการสังคมจะประกอบด้วย 1) มีหลักประกัน รายได้ต่ำ 2) มีการจัดหาบ้านช่องที่พักอาศัยของประชาชน 3) มีบริการในเรื่องสุขภาพของ ประชาชน 4) มีระบบการประกันสังคม

จากคำนิยามที่ให้ความหมายของคำว่าสวัสดิการสังคมเมื่อพิจารณาแล้วอาจกล่าวโดยสรุปสั้น ๆ ได้ว่า “งานสวัสดิการสังคม” ก็คือ กิจกรรมทั้งหลายที่ส่งเสริมสวัสดิภาพทั่วไปให้ประชาชนมีการกินดีอยู่ดี มีความสุขนั่นเอง

จากความหมายของสวัสดิการสังคม ดังกล่าวสรุปได้ว่า สวัสดิการสังคม หมายถึง ระบบการจัดบริการสังคม เพื่อป้องกันและแก้ไขปัญหาทางสังคมและพัฒนาสังคม รวมทั้งการส่งเสริมความมั่นคงทางสังคม เพื่อให้ประชาชนสามารถดำรงชีวิตได้ในระดับมาตรฐาน โดยบริการดังกล่าวจะต้องตอบสนองความต้องการพื้นฐานของประชาชนให้ได้รับการพัฒนาคุณภาพชีวิตอย่างทั่วถึงและเป็นธรรม ทั้งในด้านการมีศึกษาที่ดี การมีสุขภาพอนามัย การมีที่อยู่อาศัย การมีงานทำ การมีรายได้ การมีสวัสดิการแรงงาน การมีความมั่นคงทางสังคมนันทนาการและบริการสังคมทั่วไป โดยระบบบริการสังคมต้องคำนึงถึงศักดิ์ศรีความเป็นมนุษย์ และสิทธิที่ประชาชนต้องได้รับและเข้ามามีส่วนร่วมในระบบการจัดบริการสังคมในทุกระดับ

องค์ประกอบของงานสวัสดิการสังคม

กรมพัฒนาสังคมและสวัสดิการ กระทรวงการพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์ (2550 อ้างถึงใน พรหมนุรักษ์ มหาศิลปินพรัตน์, 2550, หน้า 19) เกี่ยวข้องกับสภาพความเป็นอยู่ของประชาชนในสังคมให้มีความเป็นอยู่ที่ดี ประชาชนทุกคนได้รับการคุ้มครองสิทธิ ตลอดจนระบบคุ้มครองทางสังคมที่มีประสิทธิภาพ โดยงานสวัสดิการทางสังคมในส่วนที่รับผิดชอบในเขตเทศบาลตำบลจะจัดดำเนินงานเพื่อส่งเสริมและพัฒนาระบบความมั่นคงทางสังคม รวมถึงการปฏิรูปการบริหารจัดการเพื่อดำเนินการคุ้มครองทางสังคมให้แก่ประชาชนอันจะพัฒนาอย่างทั่วถึงและมีประสิทธิภาพ องค์ประกอบของงานสวัสดิการสังคม โดยทั่วไปมีการใช้ใน 2 ลักษณะคือ ลักษณะกว้างและลักษณะแคบ องค์ประกอบของงานสวัสดิการสังคมในลักษณะกว้าง แบ่งเป็น 7 ด้าน ได้แก่

1. การศึกษา (Education) คือ ประชาชนพึงได้รับบริการที่ส่งเสริมและพัฒนาตัวเองให้มีความทักษะตลอดจนปลูกฝังคุณธรรม ค่านิยมที่ดีงาม และลักษณะอันพึงประสงค์เพื่อนำไปสู่การดำเนินชีวิตอย่างมีคุณภาพต่อไป และแม้ว่าประชาชนจะมีข้อบกพร่องทางร่างกาย จิตใจ สติ อารมณ์ และสังคม หรือคือโอกาสทางการศึกษาก็จะได้รับการศึกษาพิเศษ และจัดรูปแบบการศึกษาที่เหมาะสมสอดคล้องกับความต้องการของประชาชนที่มีข้อจำกัดเหล่านั้น ทั้งนี้ประชาชนทุกคนต้องได้รับการศึกษาในระดับอย่างน้อยที่สุด คือ การศึกษาขั้นพื้นฐาน ความพิการ ความบกพร่องทางด้านร่างกาย จิตใจ สติปัญญา อารมณ์และสังคม ผู้ยากจนและผู้ด้อยโอกาสชนกลุ่มน้อย คนต่างวัฒนธรรม ต่างศาสนา ต่างความเชื่อ ต่างความสนใจทางการเมือง ต่างแบบแผนในการดำเนินชีวิต เป็นผู้ด้อยโอกาสหรือแม้แต่เพศ วัย ผิวพรรณ ต้องไม่เป็นเหตุให้ประชาชน

ผู้ใดขาดโอกาสทางการศึกษาหรือได้รับบริการทางการศึกษาน้อยกว่าหรือด้อยกว่า ไม่เป็นธรรม หรือไม่เท่าเทียมกับประชาชนโดยทั่วไป

2. สุขภาพอนามัย (Health) คือ ประชาชนพึงได้รับการป้องกันโรคภัยไข้เจ็บ การรักษาพยาบาล การส่งเสริมและพัฒนาสุขภาพร่างกาย จิตใจ อารมณ์ และสังคมอย่างทั่วถึง เท่าเทียมกัน โดยประชาชนไม่ว่าเพศ ใด เชื้อชาติใด อายุวัยใด ศาสนาใด อยู่ในภูมิภาคใด ชุมชนใด หรือแม้กระทั่งหมู่บ้านใด จำเป็นที่จะต้องมีสภาพทางเศรษฐกิจและสังคมที่พึงได้รับการบริการและสวัสดิการสังคมที่ได้มาตรฐานอย่างทั่วถึง เสมอภาค เป็นธรรม สอดคล้องกับความต้องการและสถานการณ์ ปัญหาบุคคล กลุ่มบุคคลและประชาชน

3. ที่อยู่อาศัย (Housing) คือ การที่ประชาชนที่มีที่อยู่อาศัยตามควรแก่อัตภาพ ช่วยเสริมสร้างคุณภาพชีวิตที่ดีในทำนองเดียวกัน ประชาชนทุกคนควรได้รับที่อยู่อาศัยตามแต่กำลังความสามารถของบุคคลที่จะได้มาอย่างน้อยที่สุดที่อยู่อาศัยต้องได้รับความปลอดภัย ความมั่นคง อยู่ในสิ่งแวดล้อมที่ดี ไม่มีสภาพเสื่อมโทรมแออัด แควดล้อมด้วยมลพิษหรือเสี่ยงต่อภัยพิบัติ เสี่ยงต่อความเสื่อมเสียทั้งทางร่างกาย จิตใจ อารมณ์และสังคม

4. การทำงานและการมีรายได้ (Employment and Income Maintenance) คือ การมีรายได้ หมายความว่า ประชาชนมีงานทำที่ทำให้มีรายได้อย่างน้อยเพียงพอแก่การดำรงชีพ งานที่ทำมี สวัสดิการที่ดีหรืออย่างน้อยตามที่กฎหมายกำหนดงานที่ต้องไม่เสี่ยงต่อการเจ็บป่วย อุบัติเหตุ และอุบัติเหตุต่าง ๆ ไม่เป็นงานที่สร้างความเสื่อมเสียแก่ศักดิ์ศรีความเป็นมนุษย์ ไม่ผิดศีลธรรมหรือ ผิดกฎหมาย ประชาชนมีความภาคภูมิใจในงานที่ทำและมีโอกาสก้าวหน้าในการทำงานนั้น ๆ ประชาชนต้องได้รับรายได้และสวัสดิการจากการทำงานอย่างเสมอภาคเท่าเทียมและยุติธรรม ประชาชนสามารถรวมกลุ่มรวมตัวกันปกป้องผลประโยชน์ของตนในรูปของสหภาพแรงงาน เมื่อมีการเลือกปฏิบัติหรือประชาชนทราบว่าไม่ได้รับความยุติธรรมในเรื่องรายได้ สภาพการทำงาน การจ้างงานและสวัสดิการแรงงานประชาชนต้องได้รับความคุ้มครองจากหน่วยงานหรือองค์การ ที่มีอำนาจหน้าที่ที่เกี่ยวข้อง กระบวนการและกลไกด้านแรงงานสัมพันธ์ต้องสามารถรองรับปัญหา และความต้องการของประชาชนด้านนี้ได้

5. กระบวนการยุติธรรม (Justice) หมายถึง การที่ประชาชนได้รับการคุ้มครอง ตามกฎหมายอย่างเสมอภาคและเป็นธรรม สามารถเข้าถึงบริการที่รัฐจัดให้ และได้รับความช่วยเหลือทางด้านกฎหมาย

6. บริการสังคมทั่วไป (Social Services) คือ การให้บริการแก่ประชาชนโดยเฉพาะ ผู้ยากจน ผู้ด้อยโอกาสและกลุ่มเปราะบางพิเศษ เพื่อช่วยเสริม การมีคุณภาพชีวิตที่ดี ช่วยพัฒนา ชีวิตความเป็นอยู่ให้สามารถดำรงชีวิตอยู่ในสังคมได้อย่างเป็นสุขตามควรแก่อัตภาพ

7. นันทนาการ (Recreation) หมายความว่า ประชาชนมีกิจกรรมนันทนาการ เพื่อการบันเทิงและการพักผ่อนใจอย่างมีคุณภาพ โดยกิจกรรมนันทนาการนั้น ๆ ไม่เป็นการทำให้เสื่อมเสียศักดิ์ศรีความเป็นมนุษย์ ไม่ผิดศีลธรรม และไม่ผิดกฎหมายไม่เป็นการเอาใจเปรียบ กัดขี้นแข้งหรือละเมิดสิทธิเสรีภาพของประชาชนในกลุ่มอื่น ๆ

ความสำคัญของสวัสดิการสังคม

ความสำคัญของงานสวัสดิการ สามารถแบ่งออกเป็นด้านต่าง ๆ ดังนี้ (สุเทพ เชาวลิต, 2537, หน้า 4-6)

1. ด้านการปกครอง การปกครองในระบอบประชาธิปไตยนั้น รัฐบาลมีหน้าที่ต้องบำบัดทุกข์ บำรุงสุข ให้แก่ประชาชน สร้างความอยู่ดีกินดีของประชาชน ตลอดจนการยกระดับการครองชีพของบุคคล ผู้ที่ไม่ได้รับความผาสุกเท่าที่ควรให้ดีขึ้น ให้มาตรฐานความเป็นอยู่ของประชาชน อยู่ในระดับที่เหมาะสม

2. ด้านเศรษฐกิจ ประชากรเป็นทรัพยากรที่มีค่ายิ่งของชาติ ในการที่จะสร้างสรรค์ความเจริญในทุก ๆ ด้านให้กับประเทศชาตินั้น ประชาชนเป็นตัวจักรกลสำคัญในทางเศรษฐกิจ เป็นทั้งผู้ผลิต ผู้บริโภค ผู้บริหารและผู้ปฏิบัติ กิจการทั้งหลายจะสำเร็จได้ผลสมบูรณ์นั้น ย่อมขึ้นอยู่กับคุณภาพของประชากรเป็นสำคัญ นั่นหมายถึง การที่ประชากรมีสุขภาพอนามัย สมบูรณ์ จิตใจแจ่มใส มีความเป็นอยู่ดี มีความขยันขันแข็ง กระตือรือร้น

3. ด้านความมั่นคงของชาติ ความมั่นคงของชาตินั้นต้องประกอบด้วยความมั่นคงทางเศรษฐกิจ สังคม การเมือง การปกครอง ดังนั้นการที่จะเสริมสร้างความมั่นคง ปลอดภัยของประเทศชาตินั้น จึงมีความจำเป็นอย่างยิ่งในการสร้างความมั่นคงให้เกิดขึ้น แก่ครอบครัวและประชาชน ผู้ที่จะมาทำหน้าที่ป้องกันประเทศชาติเพื่อความมั่นคงของชาติ

4. ด้านเกียรติภูมิของประเทศ รัฐบาลมีหน้าที่ต้องเป็นผู้สร้างหลักประกันในกิจการที่ประชาชนได้รับผลประโยชน์ร่วมกัน โดยเฉพาะอย่างยิ่งระบอบการปกครองแบบประชาธิปไตย เรายอมรับนับถือในคุณค่าของตัวบุคคล บุคคลทุกคนมีสิทธิที่จะได้รับการบริการจากสังคม (Social Services) ในฐานะที่ตนเป็นสมาชิกคนหนึ่งของสังคม

รูปแบบสวัสดิการ

รูปแบบสวัสดิการ หมายถึง รูปแบบสวัสดิการที่เกิดจากการจัดสวัสดิการมากกว่า 1 รูปแบบขึ้นไป ถือเป็นรูปแบบใหม่ที่เกิดจากการจัดระเบียบโลกใหม่ (New World Order Model) ของนักคิดสวัสดิการสังคมทั่วโลกที่เชื่อว่า หลังยุคโลกาภิวัตน์ได้ส่งผลให้ระบบสวัสดิการสังคมในอดีตที่ผ่านมาต้องปรับตัวใหม่ เนื่องจากความหลากหลายของชนเผ่า เชื้อชาติ วัฒนธรรมมีมากขึ้น การจัดสวัสดิการในรูปแบบนี้จึงให้ความสำคัญกับมนุษย์ทุกคน (Welfare for Alls)

ภายใต้หลักการสิทธิ ความเท่าเทียม ความเป็นธรรม การมีส่วนร่วม และความต้องการของประชาชน ในที่นี้หมายถึง 3 ส่วนหลัก ได้แก่

1. **สวัสดิการกระแสหลัก สวัสดิการโดยรัฐ** เป็นการจัดสวัสดิการภาคบังคับของรัฐที่จัดให้กับประชาชน โดยคำนึงถึงความครอบคลุมทั่วถึง เป็นธรรม ครบถ้วน รูปแบบที่จัดให้ เช่น การจัดบริการในรูปแบบของสถาบัน การจัดบริการโดยองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น การจัดสวัสดิการกระแสหลักนี้ส่วนใหญ่จะเป็นการจัดโดยผ่านกลไกระบบการเงินการคลังระบบภาษีของรัฐ และโครงสร้างการบริหารงานขององค์กรเป็นหลัก เช่น รูปแบบสวัสดิการพื้นฐาน (ภาคบังคับ) รูปแบบสวัสดิการท้องถิ่น เป็นต้น

2. **สวัสดิการกระแสรอง สวัสดิการทางเลือก** ที่เกิดขึ้นจากศักยภาพ ความเข้มแข็งของภาคชุมชน ภาคประชาชน และภาคพื้นถิ่น สวัสดิการในรูปแบบนี้จะเกิดขึ้นจากความสนใจ ความสมัครใจร่วมกันของกลุ่มเป้าหมายเป็นรูปแบบที่ไม่เป็นทางการ การจัดระบบสวัสดิการจึงขึ้นอยู่กับข้อตกลงร่วมกัน ประกอบด้วย

2.1 **สวัสดิการพื้นถิ่น** หมายถึง การสร้างหลักประกันผ่านช่องทางของวัฒนธรรมให้กับคนในชุมชน เป็นสวัสดิการที่เกิดขึ้นจากฐานคิดด้านประเพณี ด้านวัฒนธรรมเฉพาะถิ่น ด้านภูมิปัญญาชาวบ้าน ด้านศาสนา ด้านจิตวิญญาณ ด้านอื่น ๆ เช่น กองบุญข้าว กองทุนชาภาคในศาสนาอิสลาม เป็นต้น

2.2 **สวัสดิการชุมชน** สถาบันพัฒนาองค์กรชุมชนได้ให้ความหมายสวัสดิการชุมชน หมายถึง การสร้างหลักประกันเพื่อความมั่นคงของคนในชุมชน หมายถึง ทุกอย่างที่จะทำให้คนในชุมชนมีความเป็นอยู่ที่ดีขึ้น ทั้งในรูปแบบของสิ่งของ เงินทุน น้ำใจ การช่วยเหลือเกื้อกูล เป็นเรื่องที่เกี่ยวข้องกับวิถีชีวิตตั้งแต่เกิด แก่ เจ็บ ตาย เช่น กองทุนสัจจะออมทรัพย์ กองทุนออมวันละบาท กองทุนสวัสดิการผู้นำชุมชน กองทุนสวัสดิการผู้สูงอายุในชุมชน เป็นต้น

3. **สวัสดิการท้องถิ่น สวัสดิการโดยรัฐ** ที่เกิดจากการกระจายอำนาจจากส่วนกลางสู่ท้องถิ่น เป็นรูปแบบการจัดสวัสดิการร่วมระหว่างรัฐบาลกลางกับรัฐบาลท้องถิ่น โดยใช้แผนโครงการ กิจกรรมด้านสวัสดิการสังคมที่ตอบสนองกับความต้องการของแต่ละท้องถิ่น

รูปแบบการจัดสวัสดิการสังคม

รูปแบบการจัดสวัสดิการสังคม หมายถึง การจัดสวัสดิการสังคมที่เกิดขึ้นในความเป็นจริงของสังคมไทย ขึ้นอยู่กับการให้ความหมายโดยใช้ฐานคิดในลักษณะใดลักษณะหนึ่งในสังคมนั้น ๆ โดยทั่วไปที่ปรากฏมี ดังนี้

1. **รูปแบบการจัดสวัสดิการสังคมตามพื้นที่ (Areabased)** การจัดสวัสดิการสังคมในรูปแบบของพื้นที่เป็นฐาน โดยทั่วไปเป็นการจัดตามพื้นที่ทางภูมิศาสตร์ พื้นที่การปกครอง

ประเทศ เช่น ภาค จังหวัด อำเภอ ท้องถิ่น ตำบล รูปแบบการจัดสวัสดิการลักษณะนี้ หน่วยงานในพื้นที่จะต้องมาร่วมกันจัดบริการตามภารกิจ หน้าที่ขององค์กรสวัสดิการสังคม เพื่อให้เกิดความครอบคลุม ทั่วถึง เป็นธรรม และมีมาตรฐานที่ดีด้านคุณภาพบริการ

รูปแบบสวัสดิการตามพื้นที่เป็นฐาน จึงมีข้อจำกัดต่อการเข้าถึงแหล่งบริการของกลุ่มเป้าหมาย เพราะต้องแสดงหลักฐานสิทธิตามภูมิลำเนาของการตั้งถิ่นฐานที่อยู่อาศัยเป็นหลัก ปัจจุบันรูปแบบนี้ จึงควรพัฒนาโดยใช้มิติอื่น ๆ มาร่วม เช่น ใช้ทั้งพื้นที่เป็นฐาน (Areabased) ร่วมกับการใช้โครงสร้างการบริหารงานขององค์กรภาครัฐ (Functionalbased) และการใช้การมีส่วนร่วมของภาคส่วนต่าง ๆ (Participationbased) เพื่อให้เกิดรูปแบบการจัดสวัสดิการทั้งแนวตั้ง (การสั่งการจากบนลงล่าง) และแนวราบร่วมกันที่สร้างกระบวนการมีส่วนร่วมจากภาคส่วนต่าง ๆ

2. รูปแบบการจัดสวัสดิการสังคมตามวิธีการ (Methods) รูปแบบนี้ให้ความสำคัญกับวิธีการให้บริการทางสังคมสงเคราะห์ระดับจุลภาค เช่น เฉพาะราย กลุ่มชนและชุมชน ซึ่งถือเป็นรูปแบบการจัดบริการ โดยตรงกับกลุ่มเป้าหมาย ขณะที่การให้บริการโดยทางอ้อมระดับมหภาค เช่น การบริหารงานองค์กรและการวิจัยก็เป็นการสนับสนุนให้เกิดรูปแบบการจัดสวัสดิการใหม่ ๆ ขึ้น แต่โดยทั่วไปรูปแบบการจัดสวัสดิการจะเน้นที่การให้บริการเฉพาะรายมาก จึงส่งผลให้รูปแบบการจัดสวัสดิการในวิธีการอื่น ๆ ถูกให้ความสำคัญน้อยกว่ารูปแบบการจัดสวัสดิการสังคม ในลักษณะนี้ จึงต้องใช้ทั้งระดับจุลภาคร่วมกับระดับมหภาค ปัจจุบันรูปแบบการจัดสวัสดิการ ๆ จึงต้องมีการพัฒนาหลาย ๆ วิธีการทางสังคมสงเคราะห์ เน้นการบูรณาการร่วมกัน โดยเฉพาะการกระทำทางสังคม (Social Action) เช่น การรณรงค์ การผลักดัน การต่อรองกับกลไกต่าง ๆ ทางสังคม เพื่อให้เกิดรูปแบบสวัสดิการใหม่ ๆ ขึ้น

3. รูปแบบการจัดสวัสดิการสังคมในลักษณะของการเคลื่อนไหวทางสังคม (Social Movement) รูปแบบการจัดสวัสดิการสังคมในลักษณะนี้เป็นการสร้างกระแสใหม่ กระแสทางเลือกของสังคมต่อการจัดสวัสดิการที่เชื่อมโยงกับประเด็นปัญหาสำคัญของสังคมที่เชื่อว่า ต้องเสริมสร้างพลังอำนาจ (Empowerment) ให้กลุ่มเป้าหมายต่าง ๆ ให้รู้จักการปกป้อง คุ้มครองสิทธิของตนเอง การเมือง และสังคมวัฒนธรรม การเคลื่อนไหวทางสังคมก็เพื่อสร้างความตระหนักของคนในสังคม ความรับผิดชอบทางสังคมร่วมกันด้านสวัสดิการสังคม เช่น การใช้เครือข่าย การใช้องค์กรชุมชน เคลื่อนไหวต่อรองกับอำนาจรัฐ เป็นต้น รูปแบบนี้เชื่อว่าจำเป็นต้องกำหนดแผนยุทธศาสตร์ เป้าหมาย กลไกการทำงาน เพื่อให้เกิดการขับเคลื่อนไปในทิศทางที่เหมาะสม

4. รูปแบบการจัดสวัสดิการสังคมโดยสถาบัน (Institutionalbased) รูปแบบการจัดสวัสดิการสังคมโดยสถาบันเป็นการจัดสวัสดิการที่รัฐเชื่อว่า รัฐควรแทรกแซงการจัดสวัสดิการให้กับประชาชน โดยใช้โครงสร้างอำนาจของรัฐทำหน้าที่จัดระบบสวัสดิการสังคมในลักษณะ

ต่าง ๆ เช่น สวัสดิการภาคบังคับ เป็นการจัดผ่านกลไกนโยบายสังคมทางกฎหมาย เช่น บริการประกันสังคม บริการการศึกษาภาคบังคับ บริการประกันสุขภาพ บริการสถานสงเคราะห์ต่าง ๆ เป็นต้น แต่เนื่องจากบริการดังกล่าวไม่สามารถตอบสนองกับความต้องการของคนทุกคนในสังคมได้จึงทำให้เกิดรูปแบบการจัดบริการสวัสดิการที่ลดการพึ่งพาสถาบันของรัฐลง (Deinstitutionalbased) บริการในลักษณะนี้จะเกิดขึ้นจากภาคส่วนของชุมชน ประชาชนที่มีศักยภาพ ความเข้มแข็งเข้ามามีส่วนร่วมในการจัดบริการเฉพาะกลุ่ม เช่น กลุ่มสัจจะออมทรัพย์ กลุ่มฌาปนกิจสงเคราะห์ชุมชน บริการลักษณะนี้มีความเชื่อว่า รัฐควรลดบทบาทการแทรกแซงการจัดสวัสดิการลง แต่ปล่อยให้กลไกของชุมชน ประชาชนทำหน้าที่จัดสวัสดิการแทนรัฐ

อย่างไรก็ตาม นักวิชาการไทยหลายท่าน เชื่อว่า การจัดสวัสดิการสังคมของไทยควรใช้รูปแบบทั้งโดยสถาบัน (Institutionalbased) และรูปแบบลดการพึ่งพาสถาบันของรัฐลง (Deinstitutionalbased) มาเป็นรูปแบบสวัสดิการผสม (Mixed Model) ที่ใช้ทั้ง 2 ลักษณะเข้าด้วยกัน จึงจะส่งผลให้เกิดคุณภาพชีวิตที่ดีของประชาชน โดยรวม

ลักษณะของงานสวัสดิการสังคม

งานสวัสดิการสังคม มีลักษณะเป็นงานบริการหรือโครงการทั้งภาครัฐและเอกชนที่จัดขึ้นเพื่อส่งเสริม สภาพความเป็นอยู่ หรือคุณภาพชีวิตของประชาชน กล่าวโดยสรุป งานสวัสดิการสังคม แบ่งออกเป็น 3 ลักษณะกว้าง ๆ ดังนี้

1. มุ่งป้องกันปัญหา เช่น การฝึกอาชีพเยาวชน บริการสาธารณสุขมูลฐาน เป็นต้น
2. มุ่งแก้ปัญหาคความเดือดร้อนหรือบำบัดรักษา ทดแทน พิ้นฟู เช่นการแก้ไขฟื้นฟูเด็กที่กระทำผิดในสถานพินิจ รับผิดชอบเข้าสถานสงเคราะห์ จัดหาครอบครัวอุปการะ ปรับปรุงสภาพทางกายภาพในชุมชนแออัด เป็นต้น
3. มุ่งพัฒนาศักยภาพ ความคิด และจิตใจของประชาชน เช่น การฝึกอบรมและพัฒนาความเป็นผู้นำ การพิทักษ์สิทธิพื้นฐานของประชาชน การพัฒนาชุมชน เป็นต้น

ทั้งนี้การบริการสวัสดิการสังคมแก่ประชาชน จำเป็นต้องใช้ศาสตร์ทางสังคมสงเคราะห์มาเป็นแนวทางปฏิบัติงาน และนักสังคมสงเคราะห์ จึงเป็นหนึ่งในวิชาชีพต่าง ๆ หรือสหวิชาชีพที่ร่วมให้บริการแก่ประชาชน

จากการวิเคราะห์งานสังคมสงเคราะห์ ในลักษณะที่เป็นสากล ครอบคลุมงานสวัสดิการ 3 ด้าน ดังนี้

1. การสงเคราะห์ประชาชนโดยเฉพาะผู้ด้อยโอกาส ผู้ประสบความเดือดร้อนจากภัยพิบัติต่าง ๆ ซึ่งเป็นการช่วยเหลือแบบให้เปล่าด้วยงบประมาณของรัฐ

2. การประกันสังคม ซึ่งเป็นการสร้างหลักประกันให้สมาชิกอยู่ได้อย่างมีศักดิ์ศรี โดยรัฐเป็นผู้ดำเนินการแต่ให้ผู้ได้รับประโยชน์เข้ามามีส่วนร่วม

3. การบริการสังคม เช่น บริการด้านการศึกษา สาธารณสุข การจัดหางาน การเคหะสงเคราะห์ เพื่อพัฒนาศักยภาพและรายได้

อำนาจหน้าที่ของเทศบาล

เทศบาลมีหน้าที่บริการสาธารณะภายใต้บังคับแห่งพระราชบัญญัติเทศบาล และพระราชบัญญัติกำหนดแผนและขั้นตอนการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ดังนี้

1. พระราชบัญญัติเทศบาล พ.ศ. 2496 แก้ไขเพิ่มเติมถึง (ฉบับที่ 13) พ.ศ. 2552 มาตรา 50 ภายใต้บังคับแห่งกฎหมาย เทศบาลตำบลมีหน้าที่ต้องทำในเขตเทศบาล ดังต่อไปนี้

(1) รักษาความสงบเรียบร้อยของประชาชน
 (2) ให้มีและบำรุงทางบกและทางน้ำ
 (3) รักษาความสะอาดของถนน หรือทางเดินและที่สาธารณะ รวมทั้งการกำจัดมูลฝอย และสิ่งปฏิกูล

- (4) ป้องกันและระงับโรคติดต่อ
 (5) ให้มีเครื่องใช้ในการดับเพลิง
 (6) ให้ราษฎรได้รับการศึกษาอบรม
 (7) ส่งเสริมการพัฒนาสตรี เด็ก เยาวชน ผู้สูงอายุ และผู้พิการ
 (8) บำรุงศิลปะ จารีตประเพณี ภูมิปัญญาท้องถิ่น และวัฒนธรรมอันดีของท้องถิ่น
 (9) หน้าที่อื่นตามที่กฎหมายบัญญัติให้เป็นหน้าที่ของเทศบาล

การปฏิบัติงานตามอำนาจหน้าที่ของเทศบาลต้องเป็นไปเพื่อประโยชน์สุขของประชาชน โดยใช้วิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี และให้คำนึงถึงการมีส่วนร่วมของประชาชนในการจัดทำแผนพัฒนาเทศบาล การจัดทำงบประมาณ การจัดซื้อ จัดจ้าง การตรวจสอบ การประเมินผล การปฏิบัติงาน และการเปิดเผยข้อมูลข่าวสาร ทั้งนี้ ให้เป็นไปตามกฎหมาย ระเบียบ ข้อบังคับว่าด้วยกรณีนั้น และหลักเกณฑ์และวิธีการที่กระทรวงมหาดไทยกำหนด

มาตรา 51 ภายใต้บังคับแห่งกฎหมาย เทศบาลตำบลอาจจัดทำกิจการใด ๆ ในเขตเทศบาล ดังต่อไปนี้

- (1) ให้มีน้ำสะอาดหรือการประปา
 (2) ให้มีโรงฆ่าสัตว์

- (3) ให้มีตลาด ท่าเทียบเรือและท่าข้าม
- (4) ให้มีสุสานและฌาปนสถาน
- (5) บำรุงและส่งเสริมการทำมาหากินของราษฎร
- (6) ให้มีและบำรุงสถานที่ทำการพิทักษ์รักษาคนเจ็บไข้
- (7) ให้มีและบำรุงการไฟฟ้าหรือแสงสว่างโดยวิธีอื่น
- (8) ให้มีและบำรุงทางระบายน้ำ
- (9) เทศพาณิชย์

2. พระราชบัญญัติกำหนดแผนและขั้นตอนการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น พ.ศ. 2542

มาตรา 16 ให้เทศบาล เมืองพัทยา และองค์การบริหารส่วนตำบลมีอำนาจและหน้าที่ในการจัดระบบการบริการสาธารณะเพื่อประโยชน์ของประชาชนในท้องถิ่นของตนเอง ดังนี้

- (1) การจัดทำแผนพัฒนาท้องถิ่นของตนเอง
- (2) การจัดให้มีและบำรุงรักษาทางบก ทางน้ำ และทางระบายน้ำ
- (3) การจัดให้มีและควบคุมตลาด ท่าเทียบเรือ ท่าข้าม และที่จอดรถ
- (4) การสาธารณูปโภคและการก่อสร้างอื่น ๆ
- (5) การสาธารณูปการ
- (6) การส่งเสริม การฝึก และประกอบอาชีพ
- (7) การพาณิชย์ และการส่งเสริมการลงทุน
- (8) การส่งเสริมการท่องเที่ยว
- (9) การจัดการศึกษา
- (10) การสังคมสงเคราะห์ การพัฒนาคุณภาพชีวิตเด็ก สตรี คนชรา และผู้ด้อยโอกาส
- (11) การบำรุงรักษาศิลปะ จารีตประเพณี ภูมิปัญญาท้องถิ่น และวัฒนธรรมอันดี

ของท้องถิ่น

- (12) การปรับปรุงแหล่งชุมชนแออัดและการจัดการเกี่ยวกับที่อาศัย
- (13) การจัดให้มีและบำรุงรักษาสถานที่พักผ่อนหย่อนใจ
- (14) การส่งเสริมกีฬา
- (15) การส่งเสริมประชาธิปไตย ความเสมอภาค และสิทธิเสรีภาพของประชาชน
- (16) ส่งเสริมการมีส่วนร่วมของราษฎรในการพัฒนาท้องถิ่น
- (17) การรักษาความสะอาดและความเป็นระเบียบเรียบร้อยของบ้านเมือง
- (18) การกำจัดมูลฝอย สิ่งปฏิกูล และน้ำเสีย

- (19) การสาธารณสุข การอนามัยครอบครัว และการรักษาพยาบาล
- (20) การจัดให้มีและควบคุมสุสานและฌาปนสถาน
- (21) การควบคุมการเลี้ยงสัตว์
- (22) การจัดให้มีและควบคุมการฆ่าสัตว์
- (23) การรักษาความปลอดภัย ความเป็นระเบียบเรียบร้อย และการอนามัย โรงมหรสพ และสาธารณสถานอื่น ๆ
- (24) การจัดการ การบำรุงรักษา และการใช้ประโยชน์จากป่าไม้ ที่ดิน ทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม
- (25) การผังเมือง
- (26) การขนส่งและการวิศวกรรมจราจร
- (27) การดูแลรักษาที่สาธารณะ
- (28) การควบคุมอาคาร
- (29) การป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย
- (30) การรักษาความสงบเรียบร้อย การส่งเสริมและสนับสนุนการป้องกันและรักษาความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน
- (31) กิจการอื่นใดที่เป็นผลประโยชน์ของประชาชนในท้องถิ่นตามที่คณะกรรมการประกาศกำหนด

ข้อมูลทั่วไปของเทศบาลตำบลกะเปอร์

เทศบาลตำบลกะเปอร์ อำเภอกะเปอร์ จังหวัดระนอง เดิมเป็นชุมชนที่ได้จัดตั้งเป็นสุขาภิบาลตามประกาศกระทรวงมหาดไทยเมื่อวันที่ 30 สิงหาคม พ.ศ. 2499 ได้ยกฐานะเป็นเทศบาลตำบลกะเปอร์เมื่อวันที่ 25 พฤษภาคม พ.ศ. 2542 โดยใช้อาคารศาลาประชาคมอำเภอกะเปอร์เป็นที่ทำการ และเมื่อวันที่ 27 เมษายน 2547 ได้ย้ายสำนักงานใหม่มาตั้งอยู่เลขที่ 105 หมู่ที่ 1 ถนนเพชรเกษม ตำบลกะเปอร์ อำเภอกะเปอร์ จังหวัดระนอง

ลักษณะที่ตั้ง

เทศบาลตำบลกะเปอร์ตั้งอยู่ทางทิศใต้ของจังหวัดระนอง ห่างจากตัวจังหวัดเป็นระยะทาง 52 กิโลเมตร ตามทางหลวงแผ่นดินหมายเลข 4 (ถนนเพชรเกษม) มีจำนวนพื้นที่ประมาณ 0.80 ตารางกิโลเมตร อยู่ในพื้นที่บางส่วนของหมู่ที่ 1 และหมู่ที่ 5 ตำบลกะเปอร์ อำเภอกะเปอร์ จังหวัดระนอง

อาณาเขต

ทิศเหนือ ติดต่อกับพื้นที่บ้านงมิ หมู่ที่ 5 ตำบลกะเปอร์ อำเภอกะเปอร์ จังหวัดระนอง
ทิศใต้ ติดต่อกับพื้นที่โรงเรียนบ้านด่าน หมู่ที่ 1 ตำบลกะเปอร์ อำเภอกะเปอร์ จังหวัด

ระนอง

ทิศตะวันออก ติดต่อกับคลองกะเปอร์ ตำบลกะเปอร์ อำเภอกะเปอร์ จังหวัดระนอง

ทิศตะวันตก ติดต่อกับตลาดสดเทศบาลตำบลกะเปอร์ ตำบลกะเปอร์ อำเภอกะเปอร์

จังหวัดระนอง

ผลิตภัณฑ์มวลรวมรายได้

โครงสร้างทางเศรษฐกิจ/ รายได้ประชากร

เทศบาลตำบลกะเปอร์มีความสำคัญเป็นศูนย์กลางชุมชนระดับอำเภอทั้งทางด้าน
การบริหารราชการเป็นแกนนำทางด้านสังคม และเศรษฐกิจการพาณิชย์กรรม ค้าขาย มีร้านค้า
ประมาณ 55 ร้าน จำหน่ายสินค้าที่จำเป็นทางการอุปโภคบริโภคให้แก่ประชาชนในเขตเทศบาล
เอง และประชาชนนอกเขตเทศบาล รวมทั้งสินค้าเครื่องมือเครื่องใช้ทางการเกษตรประเภทร้านที่มี
มากที่สุด ได้แก่ร้านค้าเครื่องชำ ต่าง ๆ รองลงมาได้แก่ร้านค้าเครื่องดื่ม-อาหาร ร้านบริการเสริมสวย
ร้านเสื้อผ้า ร้านอุปกรณ์ไฟฟ้า วิทยุ ร้านอุปกรณ์เครื่องเหล็ก เครื่องยนต์และอุปกรณ์ประมง ร้านขาย
สินค้าเฉพาะอย่างอื่น ๆ ตามลำดับ รายได้เฉลี่ยของประชากร 64,348.03 บาท/ คน/ ปี

(จากการสำรวจข้อมูลตาม โครงการบริหารจัดการเก็บข้อมูล จปฐ. และกชช.2ค ประจำปี 2553)

การเกษตรกรรม

ประชากรส่วนใหญ่ยังคงเป็นครอบครัวเกษตรกรและค้าขาย การเกษตรยังคงเป็น
พื้นฐานทางเศรษฐกิจที่สำคัญพืชเศรษฐกิจที่ทำรายได้มาก ได้แก่ ปาล์มน้ำมัน ยางพารา ไม้ผล
มะม่วงหิมพานต์ และผักสวนครัว นอกจากนี้ยังประกอบอาชีพการประมงและรับจ้างทั่วไป

การพาณิชย์กรรมและบริการ

ประเภทและจำนวนสถานประกอบการด้านการพาณิชย์กรรมและการบริการ เช่น

1. สถานประกอบการด้านพาณิชย์กรรม

- ก. ตลาดสด 1 แห่ง
- ข. ร้านค้าทั่วไป 55 แห่ง

2. สถานประกอบการเทศพาณิชย์

- ก. โรงฆ่าสัตว์ 1 แห่ง

3. สถานประกอบการด้านบริการ

- ก. ธนาคาร 2 แห่ง

ข. สถานที่จำหน่ายอาหารตาม พ.ร.บ. สาธารณสุข 23 แห่ง

การอุตสาหกรรม

อุตสาหกรรมส่วนใหญ่เป็นอุตสาหกรรมในครัวเรือนโดยอาศัยแรงงานจากสมาชิกในครอบครัวเป็นหลักมีโรงงานขนาดเล็กซึ่งผลิตน้ำดื่ม จำนวน 1 แห่ง

การปศุสัตว์

การปศุสัตว์ เป็นการเลี้ยงสัตว์เพื่อบริโภคในครัวเรือน

ศาสนา

1. ผู้นำถือศาสนาพุทธร้อยละ 94.66 ของจำนวนประชากรทั้งหมดในเขตเทศบาล
2. ผู้นำถือศาสนาอิสลามร้อยละ 4.56 ของจำนวนประชากรทั้งหมดในเขตเทศบาล

มัสยิด

3. ผู้นำถือศาสนาคริสต์ร้อยละ 0.78 ของจำนวนประชากรทั้งหมดในเขตเทศบาล

การศึกษา

1. จำนวนโรงเรียน 1 แห่ง (โรงเรียนบ้านด่าน) สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา

จังหวัดระนอง

2. ศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก จำนวน 1 แห่ง สังกัดเทศบาลตำบลกะเปอร์

การสาธารณสุข

- | | |
|----------------------------|--------------|
| 1. ร้านเภสัชจำหน่ายยา | จำนวน 1 แห่ง |
| 2. กีฬา นันทนาการ/ พักผ่อน | |
| สนามฟุตบอล | จำนวน 1 แห่ง |
| ห้องสมุดประชาชน | จำนวน 1 แห่ง |
| สวนสาธารณะ | จำนวน 1 แห่ง |
| สนามเด็กเล่น | จำนวน 1 แห่ง |
| ศูนย์คอมพิวเตอร์ | จำนวน 1 แห่ง |
| ลานกีฬา | จำนวน 2 แห่ง |

โครงสร้างการกำหนดส่วนราชการ

เทศบาลตำบลกะเปอร์ได้กำหนดโครงสร้างส่วนราชการและกรอบอัตรากำลังพนักงานเทศบาลตามแผนอัตรากำลัง 3 ปี (ปีงบประมาณ 2555-2557) ภายใต้ภารกิจอำนาจหน้าที่ที่กำหนดไว้ในพระราชบัญญัติเทศบาล พ.ศ. 2496 ตามพระราชบัญญัติกำหนดแผนและขั้นตอนการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น พ.ศ. 2542 เทศบาลตำบลกะเปอร์กำหนดโครงสร้างการ

แบ่งส่วนราชการเป็น 1 สำนัก 5 กอง กรอบอัตรากำลัง จำนวนทั้งสิ้น 38 อัตรารายละเอียดดังต่อไปนี้

1. สำนักปลัดเทศบาล รับผิดชอบงานดังต่อไปนี้

งานธุรการ งานการเจ้าหน้าที่ งานทะเบียนราษฎรและบัตร งานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย บริหารและเผยแพร่วิชาการ งานแผนและงบประมาณ งานรักษาความสงบเรียบร้อยและความมั่นคง งานนิติกรงานประชาสัมพันธ์

2. กองคลัง รับผิดชอบงานดังต่อไปนี้

งานการเงินและบัญชี งานจัดเก็บและพัฒนารายได้ งานพัสดุ งานธุรการ งานแผนที่ภาษีและทะเบียนทรัพย์สิน

3. กองช่าง รับผิดชอบงานดังต่อไปนี้

งานสาธารณูปโภค งานวิศวกรรม งานสวนสาธารณะ งานจัดสถานที่และการไฟฟ้า สาธารณะ งานออกแบบและก่อสร้าง งานขออนุญาตก่อสร้างอาคาร งานธุรการ

4. กองสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม รับผิดชอบงานดังต่อไปนี้

งานสุขาภิบาลและอนามัยสิ่งแวดล้อม งานป้องกันและควบคุมโรคติดต่อ งานสัตวแพทย์ งานบริหารงานทั่วไป งานบริหารสาธารณสุข

5. กองการศึกษา รับผิดชอบงานดังต่อไปนี้

งานธุรการ งานงบประมาณ งานการศึกษาปฐมวัยและก่อนปฐมวัย งานสังคมสงเคราะห์ และสวัสดิการสังคม งานพัฒนาชุมชน งานกีฬาและนันทนาการ งานกิจกรรมเด็กและเยาวชน งานกิจการศาสนาและส่งเสริมประเพณี ศิลปวัฒนธรรม งานโรงเรียน งานโรงเรียนและงานการศึกษาอนุเคราะห์

6. กองการประปา รับผิดชอบงานดังต่อไปนี้ งานผลิตและบริการ งานการเงินและบัญชี

งานธุรการ งานซ่อมและบำรุงรักษา

งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

มลฤดี ศรีสุข (2546, หน้า 98) ได้ศึกษาการบริหารงานสวัสดิการผู้สูงอายุขององค์การบริหารส่วนตำบลในเขตจังหวัดชลบุรี โดยศึกษากระบวนการบริหาร ปัญหา อุปสรรคและข้อเสนอแนะขององค์การบริหารส่วนตำบลในเขตจังหวัดชลบุรี จำนวน 7 แห่ง การศึกษาใช้วิธีสัมภาษณ์กลุ่มผู้บริการ ผู้ปฏิบัติ ผู้ประสานงาน และผู้รับผิดชอบงานสวัสดิการผู้สูงอายุในองค์การบริหารส่วนตำบล จำนวน 28 คน วิเคราะห์ข้อมูลที่ได้จากการสัมภาษณ์ ผลการศึกษาพบว่าการบริหารงานสวัสดิการผู้สูงอายุขององค์การบริหารส่วนตำบลทั้ง 7 แห่ง มีการวางแผนงาน

การกำหนดนโยบาย สวัสดิการผู้สูงอายุไว้ในแผนพัฒนาองค์การบริหารส่วนตำบลการจัดการ
เป็นการบริหารงาน โดยมอบหมายให้ปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลรับผิดชอบ
ประสานความร่วมมือกับหน่วยงานสาธารณสุขในระดับตำบล อำเภอและจังหวัด การจัดสรร
งบประมาณ โดยการอุดหนุนงบประมาณให้สถานีนอมนัยประจำตำบลและชมรมผู้สูงอายุดำเนินการ
กิจกรรมหลักที่จัดคืองานวันผู้สูงอายุ โดยองค์การบริหารส่วนตำบลดำเนินการเอง เพื่อส่งเสริม
ประเพณีของตำบลกิจกรรมที่จัดทำให้ผู้สูงอายุทั้ง 5 ด้าน ได้แก่ ด้านเศรษฐกิจเน้นการส่งเสริมอาชีพ
และเบี้ยยังชีพด้านสังคมเน้นการจัดกิจกรรมวันผู้สูงอายุ ด้านสุขภาพอนามัยเน้นการส่งเสริมสุขภาพ
ตรวจสุขภาพฟรี ด้านนันทนาการ เน้นการจัดแข่งกีฬาและการออกกำลังกาย ด้านสิ่งแวดล้อม
เน้นการจัดสวนสุขภาพ ปัญหาอุปสรรคที่พบมากที่สุดคือ งบประมาณไม่เพียงพอ รองลงมา
ขาดบุคลากรที่มีความรู้ การประสานงานเกิดความซ้ำซ้อนของการทำกิจกรรมและการวางแผน
ขาดการมีส่วนร่วมและแนวทางที่ชัดเจน

ศศิพัฒน์ ยอดเพชร (2549, หน้า 157-158) ได้วิจัย ระบบการดูแลระยะยาวสำหรับผู้
ผู้สูงอายุ ในครอบครัวมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาการดูแลผู้สูงอายุในครอบครัวและชุมชน
การนำเสนอระบบการดูแลระยะยาวในครอบครัวสำหรับผู้สูงอายุในอนาคต โดยใช้วิธีการ
สังเคราะห์งานวิจัย 4 เรื่องและข้อมูลจากงานวิจัยภาคสนาม กลุ่มตัวอย่างในงานวิจัยทั้ง 4 เรื่อง
มาจากผู้สูงอายุ จำนวน 316 ราย สมาชิกในชุมชน 516 ราย สมาชิกในครอบครัว ซึ่งแบ่งเป็นผู้ดูแล
หลัก 1,581 รายสมาชิกคนอื่น ๆ ในครอบครัว 1,600 ราย และผู้นำชุมชน จำนวน 640 ราย
จาก 16 จังหวัด 32 หมู่บ้าน ครอบคลุมทุกภาคของประเทศ การวิเคราะห์ข้อมูลเชิงปริมาณใช้สถิติ
เชิงพรรณนาและเชิงอนุมาน ส่วนการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงคุณภาพ ใช้วิธีการวิเคราะห์เชิงเนื้อหา
ผลการศึกษาพบว่า แต่ละครอบครัวมีผู้ทำหน้าที่ดูแลหลัก เครื่องข่ายที่ให้ความช่วยเหลือในการดูแล
มากที่สุดคือญาติ ครอบครัวทำหน้าที่ดูแลผู้สูงอายุในการดำเนินชีวิตทุกอย่าง ปัญหาที่สำคัญ
ในการดูแลผู้สูงอายุของครอบครัว คือ ปัญหาด้านรายได้ ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการอยู่อาศัย
ของผู้สูงอายุในครอบครัว ได้แก่ ความสามารถในการปฏิบัติกิจวัตรประจำวันของผู้สูงอายุ บทบาท
ของผู้ดูแล และภาวะทางเศรษฐกิจของครอบครัว ส่วนการดูแลผู้สูงอายุโดยชุมชนนั้น ผู้นำชุมชนมี
ทัศนะว่าครอบครัวมีบทบาทสำคัญในการดูแล แต่ชุมชนควรมีหน้าที่จัดบริการให้ตรงกับ
ความต้องการของผู้สูงอายุ โดยเพิ่มบริการให้ทั่วถึงและเป็นรูปแบบที่เน้นการสงเคราะห์แบบ
ให้เปล่า นอกจากนี้การวิจัยได้พบกลุ่มที่มีความเสี่ยงต่อปัญหาในการอยู่อาศัยในครอบครัว 3 กลุ่ม
คือ กลุ่มผู้สูงอายุที่อาศัยในครอบครัวที่ยากจน กลุ่มผู้สูงอายุที่ช่วยเหลือตนเองไม่ได้ และกลุ่มที่เป็น
ผู้ดูแลที่อายุ 60 ปีขึ้นไป ซึ่งทุกกลุ่มมีปัญหาด้านการเงินมากที่สุด ดังนั้น การพัฒนาระบบการดูแล
ระยะยาวในครอบครัวผู้สูงอายุ ควรประกอบด้วย การกำหนดบทบาทความรับผิดชอบของสถาบัน

และองค์ระระดับต่าง ๆ ให้ชัดเจน ควรประกอบด้วย การกำหนดบทบาทความรับผิดชอบ ของสถาบันและองค์ระระดับต่าง ๆ ให้ชัดเจน มีระบบการสร้างควมมั่นคงทางรายได้ระบบบริการ ที่เพิ่มศักยภาพของผู้สูงอายุและครอบครัว ระบบบริการในสถาบันที่ขยายครอบคลุมปัญหาผู้สูงอายุ การมีผู้นำชุมชนที่มีจิตสำนึกด้านสวัสดิการ และการมีระบบอาสาสมัครที่เข้มแข็ง

ระพีพรรณ คำหอม และคณะ (2547, หน้า 114-115) ได้ทำการวิจัยเรื่อง โครงการ ประเมินผลการจ่ายเงินสงเคราะห์เพื่อการยังชีพสำหรับผู้สูงอายุ วัตถุประสงค์เพื่อศึกษา ความต้องการของผู้สูงอายุต่อโครงการเงินสงเคราะห์เบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ เพื่อประเมินผลโครงการ จ่ายเงินสงเคราะห์เพื่อการยังชีพสำหรับผู้สูงอายุ เพื่อประเมินกระบวนการ วิธีการ ขั้นตอน การดำเนินงานของโครงการเงินสงเคราะห์เบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ เพื่อศึกษาความพร้อมขององค์การ บริหารส่วนท้องถิ่นกลไกการบริหารงานองค์กรต่อการดำเนินงาน โครงการเงินสงเคราะห์เบี้ยยังชีพ ผู้สูงอายุ การวิจัยเป็นการศึกษาจากเอกสารและการวิจัยภาคสนามโดยใช้แบบสอบถามประกอบการ จัดประชุมเวทีภาค 4 ภาคกลุ่มตัวอย่างคือ ผู้สูงอายุที่มีอายุ 60 ปีขึ้นไป ที่ได้รับเบี้ยยังชีพใช้วิธีการสุ่ม แบบบังเอิญ ขนาดกลุ่มตัวอย่าง 3,230 ราย ผลการวิจัยพบว่า ความต้องการของผู้สูงอายุต่อโครงการ เงินสงเคราะห์เบี้ยยังชีพผู้สูงอายุยังเป็นความต้องการของผู้สูงอายุที่ยากจน ไม่มีผู้ดูแลนอกจากนี้ ผู้สูงอายุที่ได้รับเบี้ยยังชีพเห็นว่า เป็นสิทธิของผู้สูงอายุที่ควรได้รับเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ แม้ว่าจะ ไม่ยากจนจริง แต่เมื่ออายุ 60 ปี ก็ควรได้รับสิทธิเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ

พรอนันต์ กิตติมันคง (2547, หน้า 105-106) ได้ศึกษาความต้องการสวัสดิการสังคมของ ผู้สูงอายุในจังหวัดนครราชสีมาและเปรียบเทียบความต้องการสวัสดิการของผู้สูงอายุ ในจังหวัด นครราชสีมา โดยจำแนกตามภูมิลำเนาเป็นเขตเทศบาลนคร เขตเมืองและเขตชนบทกลุ่มตัวอย่าง ได้แก่ ผู้ที่มีอายุ 60 ปีขึ้นไป ทั้งชายและหญิง ซึ่งอาศัยอยู่ในจังหวัดนครราชสีมาจำนวน 400 คน การสุ่มตัวอย่างใช้วิธีการสุ่มแบบหลายขั้นตอน (Multi Stage Random Sampling) เครื่องมือที่ใช้ เป็นแบบสัมภาษณ์ที่ผู้วิจัยสร้างขึ้น ลักษณะเป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) ชนิด 5 ระดับ โดยมีคำถามเกี่ยวกับความต้องการสวัสดิการสังคม 6 ด้าน ได้แก่ ด้านสุขภาพ อนามัย ด้านการศึกษา ด้านนันทนาการ ด้านที่อยู่อาศัย ด้านความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สินและ ด้านการแก้ไขปัญหาความยากจนและด้อยโอกาส ส่วนสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ การแจกแจงความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐานและการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ การแจกแจงความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐานและการวิเคราะห์ความแปรปรวน ทางเดียว โดยกำหนดระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ผลการวิจัยพบว่า ในเขตเทศบาลนครมี ความต้องการสวัสดิการสังคมของผู้สูงอายุ ด้านที่มีความต้องการมากที่สุดได้แก่ ด้านสุขภาพ อนามัย รองลงมาได้แก่ ด้านความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน ส่วนด้านที่มีความต้องการต่ำที่สุด

ได้แก่ ด้านที่อยู่อาศัย และในเขตชนบท ผู้สูงอายุมีความต้องการสวัสดิการสังคม ด้านที่มีความต้องการมากที่สุดได้แก่ ด้านการแก้ไขปัญหาค่าใช้จ่ายและค่ารักษาพยาบาล รองลงมาได้แก่ ด้านสุขภาพอนามัย ส่วนด้านที่มีความต้องการต่ำสุดได้แก่ ด้านที่อยู่อาศัย

กัมพล กล่ำสีทอง (2554, บทคัดย่อ) ได้วิจัยเรื่อง การศึกษาความต้องการสวัสดิการสังคมของผู้สูงอายุในเขตเทศบาลตำบลลิเกา อำเภอสิเกา จังหวัดตรัง ผลการศึกษา พบว่า 1) หากค่าใช้จ่ายในการใช้บริการของผู้สูงอายุลดลง ผู้สูงอายุจะมีความต้องการสวัสดิการสังคมเพิ่มขึ้น 2) หากผู้สูงอายุมีสถานภาพสมรส แต่งงาน ผู้สูงอายุจะมีความต้องการสวัสดิการสังคมเพิ่มขึ้น 3) หากรายได้ของผู้สูงอายุสูง ผู้สูงอายุจะมีความต้องการสวัสดิการสังคมลดลง

พรหมนุรักษ์ มหาคิดคนพรัตน์ (2550, บทคัดย่อ) ได้วิจัยเรื่อง สภาพการดำเนินงานของกองสวัสดิการสังคมเทศบาลตำบลสูงเม่น อำเภอสูงเม่น จังหวัดแพร่ ผลการศึกษา พบว่า 1) สภาพการดำเนินงานของกองสวัสดิการสังคมเทศบาลตำบลสูงเม่น อำเภอสูงเม่น จังหวัดแพร่ โดยภาพรวมทุกด้านอยู่ในระดับกลาง เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า อยู่ระดับปานกลางทุกด้าน ระดับการดำเนินงานด้านบริการสูงเป็นลำดับแรก คือ ด้านการส่งเสริมผู้ยากจนและผู้ด้อยโอกาสทางสังคม รองลงมาคือ ด้านการส่งเสริมให้ประชาชนมีสุขภาพอนามัยที่ดี ด้านการจัดให้มีระบบการศึกษาที่ดี และด้านส่งเสริมให้ประชาชนมีงานทำ ตามลำดับ 2) สภาพปัญหาการดำเนินงานด้านบริการของกองสวัสดิการสังคมเทศบาลตำบลสูงเม่น อำเภอสูงเม่น จังหวัดแพร่ พบว่าปัญหาที่เกิดขึ้นกับประชาชนผู้รับบริการกองสวัสดิการสังคมเทศบาลตำบลสูงเม่น อำเภอสูงเม่น จังหวัดแพร่ แยกเป็นรายด้าน ได้แก่ ด้านการส่งเสริมให้ประชาชนมีสุขภาพอนามัยที่ดี เป็นปัญหามากที่สุด คือ การเข้าพบประชาชนของเจ้าหน้าที่บางครั้งทิ้งช่วงห่างกันมากเกินไป และน้อยเกินไป 3) ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับสภาพการดำเนินงานด้านบริการของกองสวัสดิการสังคมเทศบาลตำบลสูงเม่น อำเภอสูงเม่น จังหวัดแพร่ คือ เจ้าหน้าที่ควรส่งเสริมการพัฒนาในด้านต่าง ๆ ที่จำเป็นต่อการดำเนินชีวิตของประชาชน การจัดสวัสดิการต่าง ๆ ให้ประชาชนควรส่งเสริมในเรื่องของสุขภาพและการส่งเสริมให้มีงานทำ

พงษ์ไพบุลย์ ศิวาราวเวทย์ (2551, บทคัดย่อ) ได้วิจัยเรื่อง ความพึงพอใจของผู้มารับบริการจากเทศบาลตำบลท่าล้อ อำเภอท่าม่วง จังหวัดกาญจนบุรี ผลการศึกษา พบว่า 1) ด้านความพึงพอใจกระบวนการและขั้นตอนในการให้บริการ พบว่าความพึงพอใจของผู้รับบริการจากเทศบาลตำบลท่าล้อ โดยเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก โดยผู้รับบริการมีความพึงพอใจในด้านการกำหนดกระบวนการหรือขั้นตอนการให้บริการแก่ผู้สูงอายุ ผู้พิการและผู้ป่วยเอดส์อย่างชัดเจนมากที่สุด รองลงมาคือผู้รับบริการสามารถตรวจสอบบัญชีรายชื่อผู้สูงอายุ 2) ด้านความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ พบว่าเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการโดยเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก

โดยจำแนกตามลำดับดังนี้ เจ้าหน้าที่เทศบาลเป็นผู้มีอาชีพไมตรีที่ดีแก่ผู้มารับบริการ เช่น การยิ้มแย้มแจ่มใส พุดจาไพเราะและมีความสุภาพ เป็นลำดับมากที่สุด รองลงมาคือ เจ้าหน้าที่ของเทศบาลเป็นบุคคลที่มีความซื่อสัตย์สุจริต ไม่มีการเรียกร้อรับผลประโยชน์ตอบแทนใด ๆ จากการให้บริการ และเจ้าหน้าที่ของเทศบาลได้เปิดโอกาสให้ประชาชนได้ซักถาม ทุกประเด็นเกี่ยวกับการสงเคราะห์กลุ่มเป้าหมายจนกระทั่งหมดความสงสัย ตามลำดับ 3) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก พบว่าโดยเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก โดยจำแนกเป็นดังนี้ ผู้รับบริการมีความพึงพอใจ

ในด้านการจ่ายเงินสงเคราะห์เพื่อการยังชีพด้วยวิธีการรับเงินสดมากที่สุด รองลงมาผู้รับบริการมีความพึงพอใจระหว่างรับบริการได้รับความสะดวกในสิ่งที่เทศบาลจัดไว้เป็นอย่างดี ผู้รับบริการมีความพึงพอใจในด้านการจัดเตรียมสถานที่ที่เหมาะสมเพื่อให้บริการแก่ผู้รับบริการตามลำดับ

ณัฐวุฒิ พิริยะจิระอนันต์ (2543, บทคัดย่อ) ทำการศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลนครเชียงใหม่ ผลการศึกษาพบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจในระดับมากต่อการให้บริการของเทศบาลนครเชียงใหม่ ด้านการศึกษาและกองคลังตามลำดับ สำหรับกองสาธารณสุข และกองช่าง พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจในระดับน้อย ในรายละเอียดของงานด้านกองการศึกษาที่มีความพึงพอใจในระดับมากทุกด้าน สำหรับด้านกองคลัง พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความพึงพอใจมากทุกหน่วยงาน ด้านอาคารมัสตวั งานพัฒนาชุมชนและงานสังคมสงเคราะห์ ที่อยู่ในระดับความพึงพอใจน้อย แต่สำหรับงานกองสาธารณสุขและกองช่างในรายละเอียดของทุกงานพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจในทุกด้าน สำหรับระดับความพึงพอใจในด้านการบริการ ด้านค่าธรรมเนียม ด้านสถานที่ ด้านพนักงานที่ให้บริการ ด้านอุปกรณ์ด้านการติดต่อสื่อสาร และด้านขั้นตอนที่ให้บริการ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีระดับความพึงพอใจในเรื่องการ ติดต่อสื่อสาร และสถานที่ในระดับความพึงพอใจในระดับน้อยตามลำดับสำหรับระดับปัญหาพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีระดับปัญหามากในด้านสถานที่ด้านการติดต่อสื่อสาร และด้านขั้นตอนที่ให้บริการอยู่ในระดับปัญหาน้อยตามลำดับ

สรุปจากงานวิจัยทั้งหมด ได้ประเด็นที่สำคัญดังนี้ ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น สามารถแยกได้ดังนี้

1. ด้านความพึงพอใจกระบวนการและขั้นตอนในการให้บริการ
2. ด้านความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ
3. ด้านความพึงพอใจสิ่งอำนวยความสะดวก

องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่กล่าวมาข้างต้นมี 2 ประเภท ได้แก่ เทศบาล และองค์การบริหารส่วนตำบล มีลักษณะการดำเนินงานคล้ายคลึงกัน ได้แก่ การให้บริการในองค์กรตาม

โครงสร้าง ได้แก่ สำนักปลัด กองช่าง กองคลัง กองการศึกษา กองสาธารณสุข กองประปา และ
สำหรับการบริการด้านสวัสดิการสังคมมี 5 ด้านดังนี้ 1) ด้านส่งเสริมผู้ยากจนและผู้ด้อยโอกาส
ทางสังคม 2) ด้านการส่งเสริมให้ประชาชนมีสุขภาพอนามัยที่ดี 3) ด้านการจัดให้มีระบบการศึกษา
ที่ดี 4) ด้านการส่งเสริมให้ประชาชนมีงานทำ 5) ด้านพัฒนาสังคมและด้านสังคมสงเคราะห์
นอกจากนี้ประเด็นที่พบมากจากการศึกษางานวิจัยที่เกี่ยวข้อง คือ ประเด็นการบริการผู้สูงอายุ พบว่า
ผู้สูงอายุมีความต้องการสวัสดิการสังคมมากหรือน้อยขึ้นอยู่กับค่าใช้จ่ายในการให้บริการลดลง
ผู้สูงอายุจะมีความต้องการสวัสดิการสังคมเพิ่มขึ้น หากรายได้ผู้สูงอายุลดลงจะมีความต้องการ
สวัสดิการสังคมลดลงและความต้องการเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุต่อโครงการเงินเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุที่ได้รับ
เบี้ยยังชีพผู้สูงอายุไม่ว่าผู้สูงอายุยากจน ไม่มีผู้ดูแล หรือผู้สูงอายุที่ไม่ยากจนจริง เมื่ออายุ 60 ปี
ก็ควรได้รับเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ

บทที่ 3

วิธีดำเนินการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้ เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อบริการสวัสดิการสังคมของเทศบาลตำบลกะเปอร์ และเพื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนต่อบริการสวัสดิการสังคมของเทศบาลตำบลกะเปอร์ อำเภอกะเปอร์ จังหวัดระนอง โดยจำแนกตามเพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษาที่สำเร็จสูงสุด อาชีพประจำ และรายได้ส่วนตัวเฉลี่ยต่อเดือน โดยมีรายละเอียดเกี่ยวกับวิธีดำเนินการวิจัย ดังนี้

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ ประชาชนในเขตเทศบาลตำบลกะเปอร์ ที่มีอายุ 18 ปีบริบูรณ์ขึ้นไป จำนวน 1,108 คน (ข้อมูล ณ เดือนธันวาคม พ.ศ. 2555 จากข้อมูลสำนักบริหารการทะเบียนเทศบาลตำบลกะเปอร์ อำเภอกะเปอร์ จังหวัดระนอง)

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ ประชากรในเขตเทศบาลตำบลกะเปอร์ ที่มีอายุ 18 ปีบริบูรณ์ขึ้นไป จำนวน 294 คน ซึ่งกำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย ด้วยการใช้สูตรของยามานะ (Yamane, 1973 อ้างถึงใน กิจฐเขต ไกรवास และ โกวิท กระจ่าง, 2551, หน้า 19) โดยกำหนดระดับความเชื่อมั่นที่ 95% สุ่มตัวอย่างแบบสุ่มอย่างง่าย (Simple Random Sampling) ด้วยวิธีจับฉลาก ใช้สูตรในการคำนวณขนาดกลุ่มตัวอย่าง ดังนี้

$$\begin{aligned} \text{สูตร} \quad n &= \frac{N}{1 + Ne^2} \\ n &= \text{ขนาดกลุ่มตัวอย่าง} \\ N &= \text{ประชากร 1,108 คน} \\ e &= \text{ค่าความเคลื่อนที่จะยอมรับได้} \end{aligned}$$

กำหนดระดับความเคลื่อนเท่ากับ 5% จะได้ค่า 0.05 กลุ่มตัวอย่างตามที่ได้กล่าวไว้ข้างต้นแล้วผู้วิจัยได้ดำเนินการ โดยวิธีการสุ่มตัวอย่างแบบชั้นภูมิตามสัดส่วน โดยมีการหาสัดส่วนของกลุ่มตัวอย่างโดยใช้สูตรดังนี้

$$\begin{aligned} &\text{ตัวอย่างในแต่ละกลุ่ม} \\ &= \frac{\text{จำนวนขนาดกลุ่มตัวอย่างทั้งหมด} \times \text{จำนวนประชากรในแต่ละชุมชน}}{\text{จำนวนประชากรทั้งหมด}} \end{aligned}$$

$$\begin{aligned}
 A \text{ แทนค่าสูตร} \quad n &= \frac{1,108}{1 + (1,108 \times 0.0025)} \\
 &= 293.90
 \end{aligned}$$

ตารางที่ 2 จำนวนประชากรและกลุ่มตัวอย่างเทศบาลตำบลกะเปอร์

ชื่อชุมชน	จำนวนประชากร	กลุ่มตัวอย่าง
ตลาดบน	302	80
ตลาดล่าง	217	58
กมยีนารายณ์	589	156

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บข้อมูล

เครื่องมือที่ใช้ในการรวบรวมข้อมูล คือ แบบสอบถามเกี่ยวกับความพึงพอใจของประชาชนต่อบริการสวัสดิการสังคมเทศบาลตำบลกะเปอร์ อำเภอกะเปอร์ จังหวัดระนอง โดยแบ่งเป็น 3 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 เป็นข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพ การศึกษา ที่สำเร็จสูงสุด อาชีพประจำ รายได้เฉลี่ยต่อเดือน จำนวน 6 ข้อ เป็นคำถามแบบปลายเปิด และเป็นแบบให้เลือกตอบ (Check List)

ตอนที่ 2 ความพึงพอใจด้านต่าง ๆ ของบริการสวัสดิการสังคมของเทศบาลตำบลกะเปอร์ จำนวน 5 ด้าน ได้แก่ ด้านการส่งเสริมการศึกษา จำนวน 5 ข้อ ด้านการส่งเสริมสุขภาพอนามัย จำนวน 7 ข้อ ด้านการส่งเสริมรายได้และการมีงานทำ จำนวน 4 ข้อ ด้านการบริการสังคมทั่วไป จำนวน 8 ข้อ ด้านการส่งเสริมกิจกรรมนันทนาการ จำนวน 4 ข้อ โดยลักษณะแบบสอบถามเป็นแบบสอบถามแบบประมาณค่า (Rating Scale) โดยมีหลักเกณฑ์การให้คะแนน ดังนี้

มากที่สุด	ให้	4	คะแนน
มาก	ให้	3	คะแนน
น้อย	ให้	2	คะแนน
น้อยที่สุด	ให้	1	คะแนน

ตอนที่ 3 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับปัญหา และข้อเสนอแนะของผู้ตอบแบบสอบถามเกี่ยวกับบริการสวัสดิการสังคมของเทศบาลตำบลกะเปอร์ ใช้รูปแบบคำถามปลายเปิด (Open Ended Questions)

การสร้างและตรวจสอบคุณภาพของเครื่องมือ

แบบสอบถามฉบับนี้ ผู้วิจัยได้สร้างขึ้นมาเอง โดยมีขั้นตอนในการสร้าง ดังนี้

1. ศึกษาแนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ในเรื่องความพึงพอใจของประชาชน ต่อบริการสวัสดิการสังคมเทศบาลตำบลกะเปอร์ อำเภอกะเปอร์ จังหวัดระนอง จากนั้นนำมา กำหนดกรอบแนวคิดที่ใช้ในการวิจัย กำหนดนิยาม และเพื่อใช้เป็นแนวทางในการสร้าง แบบสอบถาม

2. สร้างแบบสอบถามเกี่ยวกับความพึงพอใจของประชาชน ต่อบริการสวัสดิการสังคม เทศบาลตำบลกะเปอร์ อำเภอกะเปอร์ จังหวัดระนอง และตรวจสอบเนื้อหาของแบบสอบถามว่า ครบคลุมวัตถุประสงค์หรือไม่จากนั้นนำไปให้อาจารย์ที่ปรึกษาตรวจสอบความตรงเชิงเนื้อหา แล้วนำมาปรับปรุงตามคำแนะนำของอาจารย์ที่ปรึกษา

3. นำแบบสอบถามที่ปรับปรุงตามคำแนะนำของอาจารย์ที่ปรึกษาให้ผู้เชี่ยวชาญ 3 ท่าน ได้แก่

3.1 อาจารย์พรเทพ นามกร อาจารย์ประจำวิทยาลัยการบริหารรัฐกิจ มหาวิทยาลัยบูรพา

3.2 นายวงษา เอี่ยมสกุล ตำแหน่ง นายกเทศมนตรีเทศบาลตำบลกะเปอร์

3.3 นางนันทพร ตันชะจินะ ตำแหน่ง ปลัดเทศบาลตำบลกะเปอร์

เพื่อตรวจสอบความเที่ยงตรงด้านเนื้อหา (Content Validity) จากนั้นปรับปรุงแก้ไขตาม คำแนะนำของผู้เชี่ยวชาญ

การเก็บรวบรวมข้อมูล

ผู้วิจัยดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลมีขั้นตอนดังนี้

1. ขอนหนังสือจากวิทยาลัยการบริหารรัฐกิจ มหาวิทยาลัยบูรพา ถึงนายกเทศมนตรีตำบล กะเปอร์ เพื่อขอความร่วมมือและอำนวยความสะดวกในการดำเนินการแจกแบบสอบถาม และ เก็บรวบรวมข้อมูล

2. ติดต่อประสานงานกับผู้นำชุมชน เพื่อขอความอนุเคราะห์ในการช่วยเหลือดำเนินการ เก็บรวบรวมข้อมูล โดยผู้วิจัยจะลงไปเก็บแบบสอบถามด้วยตนเอง

3. นำแบบสอบถามที่รับคืนมาตรวจสอบความครบถ้วนและถูกต้องสมบูรณ์ แล้วนำไปประมวลผลเพื่อหาค่าสถิติ

การวิเคราะห์ข้อมูล

การวิเคราะห์ข้อมูลสำหรับการวิจัยครั้งนี้ แบ่งการวิเคราะห์ออกเป็น 4 ตอน 0 คือ 1) วิเคราะห์ข้อมูลสถานภาพส่วนบุคคล 2) วิเคราะห์ความพึงพอใจของประชาชนต่อบริการสวัสดิการของเทศบาลตำบลกะเปอร์ 3) วิเคราะห์ผลเปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนต่อสวัสดิการสังคมของเทศบาลตำบลกะเปอร์ 4) วิเคราะห์ปัญหา อุปสรรคและข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการบริการสวัสดิการสังคมของเทศบาลตำบลกะเปอร์

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ผู้วิจัยเลือกใช้สถิติในการวิเคราะห์เพื่อให้สอดคล้องกับลักษณะของข้อมูล และตอบวัตถุประสงค์ ดังนี้

1. ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพ การศึกษาที่สำเร็จสูงสุด อาชีพประจำ รายได้เฉลี่ยต่อเดือน วิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้ค่าความถี่ ร้อยละ
2. ความพึงพอใจของประชาชนต่อบริการสวัสดิการสังคมของเทศบาลตำบลกะเปอร์ วิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน
3. เปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนต่อบริการสวัสดิการสังคมของเทศบาลตำบลกะเปอร์ จำแนกตามเพศ โดยใช้การทดสอบค่าที (t-test) และใช้การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-way-ANOVA) กับอายุ ระดับการศึกษาที่สำเร็จสูงสุด อาชีพประจำ รายได้เฉลี่ยต่อเดือน เมื่อพบความแตกต่างในเชิงสถิติเพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างรายคู่ ด้วยวิธีการของเชฟเฟ้ (Scheffe') ที่ระดับ .05
4. วิเคราะห์ปัญหา อุปสรรคและข้อเสนอแนะโดยใช้การแจกแจงความถี่ และการจัดลำดับ

เกณฑ์การแปลผล

เพื่อความสะดวกในการแปลผล ได้นำการมาหาค่าเฉลี่ย (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) โดยในการแปลความหมายค่าเฉลี่ย ผู้วิจัยได้ใช้เกณฑ์ในการแปลผลข้อมูลความความพึงพอใจของประชาชนต่อบริการสวัสดิการสังคมเทศบาลตำบลกะเปอร์โดยใช้สูตรการหาอันตรภาคชั้น ดังนี้ (สุจิตรา บุญยรัตพันธุ์, 2542, หน้า 130)

$$\begin{aligned} \text{ช่วงกว้างของอันตรภาคชั้น} &= \frac{\text{คะแนนสูงสุด}-\text{คะแนนต่ำสุด}}{\text{จำนวนชั้น}} \\ &= \frac{4-1}{4} \\ &= 0.75 \end{aligned}$$

โดยสามารถแปลความหมายได้ดังนี้

ค่าเฉลี่ย	3.26-4.00	หมายถึง	พึงพอใจมากที่สุด
ค่าเฉลี่ย	2.51-3.25	หมายถึง	พึงพอใจมาก
ค่าเฉลี่ย	1.76-2.50	หมายถึง	พึงพอใจน้อย
ค่าเฉลี่ย	1.00-1.75	หมายถึง	พึงพอใจน้อยที่สุด

ใช้ค่า t-test ในการทดสอบความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยของตัวแปร 2 กลุ่ม และ One-way ANOVA ใช้ทดสอบความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยตัวแปร 3 กลุ่มและมากกว่า 3 กลุ่มขึ้นไป โดยกำหนดระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ใช้วิเคราะห์ครั้งนี้ กำหนดไว้ที่ระดับ .05

บทที่ 4

ผลการวิจัย

การวิจัยเรื่องความพึงพอใจของประชาชนต่อบริการงานสวัสดิการสังคมของเทศบาลตำบลกะเปอร์ อำเภอกะเปอร์ จังหวัดระนอง มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) ศึกษาระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อบริการงานสวัสดิการสังคมของเทศบาลตำบลกะเปอร์ อำเภอกะเปอร์ จังหวัดระนอง 2) เปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนต่อบริการงานสวัสดิการสังคมของเทศบาลตำบลกะเปอร์ อำเภอกะเปอร์ จังหวัดระนอง โดยจำแนกตามเพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้ โดยเก็บข้อมูลจากประชาชนที่มีอายุตั้งแต่ 18 ปีขึ้นไป จังหวัดระนอง จำนวน 300 คน ดังผลการวิจัยดังนี้

ตอนที่ 1 ปัจจัยส่วนบุคคล

ตอนที่ 2 ความพึงพอใจของประชาชนต่อบริการงานสวัสดิการสังคมของเทศบาลตำบลกะเปอร์ อำเภอกะเปอร์ จังหวัดระนอง

ตอนที่ 3 เปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนต่อบริการงานสวัสดิการสังคมของเทศบาลตำบลกะเปอร์ อำเภอกะเปอร์ จังหวัดระนอง

ตอนที่ 1 ปัจจัยส่วนบุคคล

ตารางที่ 3 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล

ปัจจัยส่วนบุคคล	จำนวน	ร้อยละ
เพศ		
ชาย	121	40.33
หญิง	179	59.67
รวม	300	100.00

ตารางที่ 3 (ต่อ)

จำแนกตาม	จำนวน	ร้อยละ
อายุ		
ไม่เกิน 30 ปี	65	21.66
30 ปีขึ้นไป-40 ปี	108	36.00
41 ปีขึ้นไป-50 ปี	54	18.00
51 ปีขึ้นไป-60 ปี	56	18.67
60 ปีขึ้นไป	17	5.67
รวม	300	100.00
สถานภาพสมรส		
โสด	90	30.00
สมรส	175	58.33
หม้าย/ หย่าร้าง/ แยกกันอยู่	35	11.67
รวม	300	100.00
ระดับการศึกษา		
ประถมศึกษา	98	32.67
มัธยมศึกษาตอนต้น	59	19.67
มัธยมศึกษาตอนปลาย	50	16.67
อนุปริญญา	41	13.67
ปริญญาตรี	40	13.32
สูงกว่าปริญญาตรี	12	4.00
รวม	300	100.00
อาชีพ		
รับราชการ	42	14.00
รับจ้างทั่วไป	67	22.34
ค้าขาย	78	26.00
เจ้าของธุรกิจ/ ผู้ประกอบการ	27	9.00
พนักงานบริษัทเอกชน	19	6.33
นักเรียน/ นักศึกษา	19	6.33
ว่างงาน	48	16.00
รวม	300	100.00

ตารางที่ 3 (ต่อ)

จำแนกตาม	จำนวน	ร้อยละ
รายได้ต่อเดือน		
ไม่มีรายได้	49	16.33
ต่ำกว่า 5,000 บาท	66	22.00
5,000-10,000 บาท	92	30.67
10,001-15,000 บาท	55	18.33
15,001-20,000 บาท	20	6.67
มากกว่า 20,000 บาท	18	6.00
รวม	300	100.00

จากตารางที่ 3 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง ร้อยละ 59.67 อายุ 30 ปีขึ้นไป-40 ปี มากที่สุด ร้อยละ 36.00 รองลงมาคือ ไม่เกิน 30 ปี 51 ปีขึ้นไป-60 ปี 41 ปีขึ้นไป-50 ปี และ 60 ปีขึ้นไป ร้อยละ 21.66, 18.67, 18.00 และ 5.67 ตามลำดับ สถานภาพสมรส มากที่สุด ร้อยละ 58.33 รองลงมาคือ สถานภาพโสด และสถานภาพ หม้าย/ หย่าร้าง/ แยกกันอยู่ ร้อยละ 30.00 และ 11.67 ระดับการศึกษา ประถมศึกษา มากที่สุด ร้อยละ 32.67 รองลงมาคือ มัธยมศึกษาตอนต้น มัธยมศึกษาตอนปลาย อนุปริญญา ปริญญาตรี และสูงกว่าปริญญาตรี ร้อยละ 19.67, 16.67, 13.67, 13.32 และ 4.00 ตามลำดับ อาชีพค้าขาย มากที่สุด ร้อยละ 26.00 รองลงมาคือ รับจ้างทั่วไป ว่างาน รับราชการ เจ้าของธุรกิจ/ ผู้ประกอบการ พนักงานบริษัทเอกชน และนักเรียน/ นักศึกษา ร้อยละ 22.34, 16.00, 14.00, 9.00, 6.33 และ 6.33 ตามลำดับ รายได้ต่อเดือน 5,000-10,000 บาท มากที่สุด ร้อยละ 30.67 รองลงมาคือ ต่ำกว่า 5,000 บาท 10,001-15,000 บาท ไม่มีรายได้ 15,001-20,000 บาท และมากกว่า 20,000 บาท ร้อยละ 22.00, 18.33, 16.33, 6.67 และ 6.00 ตามลำดับ

ตอนที่ 2 ความพึงพอใจของประชาชนต่อบริการงานสวัสดิการสังคมของเทศบาลตำบล กะเปอร์ อำเภอกะเปอร์ จังหวัดระนอง

ตารางที่ 4 ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความพึงพอใจของประชาชนต่อบริการ
งานสวัสดิการสังคมของเทศบาลตำบลกะเปอร์ อำเภอกะเปอร์ จังหวัดระนอง

ความพึงพอใจของประชาชนต่อบริการงานสวัสดิการ สังคมของเทศบาลตำบลกะเปอร์ อำเภอกะเปอร์ จังหวัดระนอง	\bar{X}	SD	แปลความ	อันดับ
ด้านการส่งเสริมการศึกษา	3.33	0.51	มากที่สุด	1
ด้านการส่งเสริมสุขภาพอนามัย	3.28	0.45	มากที่สุด	3
ด้านการส่งเสริมรายได้และการมีงานทำ	3.26	0.56	มากที่สุด	5
ด้านการบริการสังคมทั่วไป	3.27	0.52	มากที่สุด	4
ด้านการส่งเสริมกิจกรรมนันทนาการ	3.32	0.62	มากที่สุด	2
ภาพรวม	3.29	0.44	มากที่สุด	

จากตารางที่ 4 ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความพึงพอใจของประชาชนต่อ
บริการงานสวัสดิการสังคมของเทศบาลตำบลกะเปอร์ อำเภอกะเปอร์ จังหวัดระนอง พบว่า
โดยภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย 3.29 (SD = 0.44) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า
ด้านที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด คือ ด้านการส่งเสริมการศึกษา ค่าเฉลี่ย 3.33 (SD = 0.51) รองลงมาคือ
ด้านการส่งเสริมกิจกรรมนันทนาการ ค่าเฉลี่ย 3.32 (SD = 0.62) ส่วนด้านที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด คือ
ด้านการส่งเสริมรายได้และการมีงานทำ ค่าเฉลี่ย 3.26 (SD = 0.56)

ตารางที่ 5 จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความพึงพอใจด้านการส่งเสริมการศึกษา

ความพึงพอใจด้านการส่งเสริมการศึกษา	จำนวนและร้อยละของความพึงพอใจ				\bar{X}	SD	แปลความ	อันดับ
	มากที่สุด	มาก	น้อย	น้อยที่สุด				
1. การบริการด้านการศึกษาก่อนปฐมวัยของศูนย์พัฒนาเด็กเล็กเทศบาลตำบลกะเปอร์ เพื่อเตรียมความพร้อมก่อนเข้ารับการศึกษาขั้นพื้นฐาน	166 (55.33)	111 (37.00)	23 (7.67)	0	3.48	0.64	มากที่สุด	1
2. การบริการจัดให้เด็กเล็กของศูนย์พัฒนาเด็กเล็กเทศบาลตำบลกะเปอร์และเด็กนักเรียนของโรงเรียนบ้านด่านได้รับอาหารกลางวันและอาหารเสริม (นม) อย่างครบถ้วนตามหลักโภชนาการ	126 (42.00)	158 (52.67)	13 (4.33)	3 (1.00)	3.36	0.61	มากที่สุด	2
3. การจัดกิจกรรมเนื่องในวันเด็กแห่งชาติให้แก่เด็กและเยาวชน	137 (45.67)	134 (44.67)	25 (8.33)	4 (1.33)	3.35	0.69	มากที่สุด	3
4. การจัดกิจกรรมอบรมให้ความรู้เกี่ยวกับการอนุรักษ์สิ่งแวดล้อมและการแก้ไขปัญหาสุขภาพเด็กแก่เด็กและเยาวชน	118 (39.33)	139 (46.33)	38 (12.67)	5 (1.67)	3.23	0.73	มาก	5
5. การจัดกิจกรรมพัฒนาสิ่งแวดล้อมให้แก่เด็กและเยาวชน สตรี ผู้สูงอายุ และประชาชนทั่วไป	117 (39.00)	136 (45.33)	45 (15.00)	2 (0.67)	3.23	0.72	มาก	4
ภาพรวม					3.33	0.51	มากที่สุด	

จากตารางที่ 5 จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความพึงพอใจของประชาชนต่อบริการงานสวัสดิการสังคมของเทศบาลตำบลกะเปอร์ อำเภอเกาะเปอร์ จังหวัดระนอง ด้านการส่งเสริมการศึกษา พบว่า โดยภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย 3.33 (SD = 0.51) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด คือ การบริการด้านการศึกษาก่อนปฐมวัยของศูนย์พัฒนาเด็กเล็กเทศบาลตำบลกะเปอร์ เพื่อเตรียมความพร้อมก่อนเข้ารับการศึกษา ขั้นพื้นฐาน ค่าเฉลี่ย 3.48 (SD = 0.64) รองลงมาคือ การบริการจัดให้เด็กเล็กของศูนย์พัฒนาเด็กเล็กเทศบาลตำบลกะเปอร์และเด็กนักเรียนของโรงเรียนบ้านด่านได้รับอาหารกลางวันและอาหารเสริม (นม) อย่างครบถ้วนตามหลักโภชนาการ ค่าเฉลี่ย 3.36 (SD = 0.61) ข้อที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด คือ การจัดกิจกรรมอบรมให้ความรู้เกี่ยวกับการอนุรักษ์สิ่งแวดล้อมและการแก้ไขปัญหาสุขภาพเด็กแก่เด็กและเยาวชน ค่าเฉลี่ย 3.23 (SD = 0.73)

ตารางที่ 6 จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความพึงพอใจด้านการส่งเสริมสุขภาพอนามัย

ความพึงพอใจด้านการส่งเสริมสุขภาพ อนามัย	จำนวนและร้อยละของความพึงพอใจ				\bar{X}	SD	แปลความ	อันดับ
	มากที่สุด	มาก	น้อย	น้อยที่สุด				
1. การบริการด้านการควบคุมป้องกันโรคภัย ไข้เจ็บ เช่น การฉีดพ่นหมอกควันป้องกันยุง การป้องกันโรคติดต่อจากการบริโภคอาหาร เป็นต้น	110 (36.67)	150 (50.00)	37 (12.33)	3 (1.00)	3.22	0.69	มาก	7
2. การส่งเสริมและพัฒนาสุขภาพกายและ สุขภาพจิตของประชาชน เช่น การให้คำแนะนำและตรวจสุขภาพผู้สูงอายุ ประจำเดือน การตรวจสุขภาพพนักงาน เทศบาลประจำปี เป็นต้น	126 (42.00)	128 (42.67)	43 (14.33)	3 (1.00)	3.26	0.73	มากที่สุด	4
3. การให้บริการทางสังคมด้านสุขภาพ อนามัยสำหรับผู้สูงอายุโดยไม่เสียค่าใช้จ่าย	143 (47.67)	139 (46.33)	17 (5.67)	1 (0.33)	3.41	0.61	มากที่สุด	1
4. การจัดบริการให้อาสาสมัครสาธารณสุข ออกเยี่ยมบ้านผู้สูงอายุและผู้พิการที่คิดเตียง	119 (39.67)	153 (51.00)	28 (9.33)	0	3.30	0.63	มากที่สุด	3
5. การจัดบริการให้อาสาสมัครสาธารณสุข ดูแลสุขภาพเบื้องต้นของประชาชน	128 (42.67)	136 (45.33)	36 (12.00)	0	3.31	0.67	มากที่สุด	2
6. การจัดบริการให้หน่วยแพทย์ฉุกเฉิน เคลื่อนที่เร็ว (1669) ส่งต่อผู้ป่วยฉุกเฉิน ในพื้นที่ไปยังโรงพยาบาลในพื้นที่และ นอกพื้นที่	111 (37.00)	150 (50.00)	37 (12.33)	2 (0.67)	3.23	0.68	มาก	6
7. การสนับสนุนงบประมาณให้แก่ โรงพยาบาลกะเปอร์เพื่อบริการตรวจคัด กรองสุขภาพให้แก่ผู้สูงอายุเป็นประจำ ทุกเดือน	116 (38.67)	142 (47.33)	42 (14.00)	0	3.25	0.68	มาก	5
	ภาพรวม				3.28	0.45	มากที่สุด	

จากตารางที่ 6 จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความพึงพอใจ
ของประชาชนต่อบริการงานสวัสดิการสังคมของเทศบาลตำบลกะเปอร์ อำเภอกะเปอร์ จังหวัด
ระนอง ด้านการส่งเสริมสุขภาพอนามัย พบว่า โดยภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย 3.28
(SD = 0.45) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด คือ การให้บริการทางสังคม
ด้านสุขภาพอนามัยสำหรับผู้สูงอายุโดยไม่เสียค่าใช้จ่าย ค่าเฉลี่ย 3.41 (SD = 0.61) รองลงมาคือ
การจัดบริการให้อาสาสมัครสาธารณสุขดูแลสุขภาพเบื้องต้นของประชาชน ค่าเฉลี่ย 3.31

(SD = 0.67) ข้อที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด คือ การจัดบริการให้หน่วยแพทย์ฉุกเฉินเคลื่อนที่เร็ว (1669) ส่งต่อผู้ป่วยฉุกเฉินในพื้นที่ไปยังโรงพยาบาลในพื้นที่และนอกพื้นที่ ค่าเฉลี่ย 3.23 (SD = 0.68)

ตารางที่ 7 จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความพึงพอใจด้านการส่งเสริมรายได้และการมีงานทำ

ความพึงพอใจด้านการส่งเสริมรายได้และการมีงานทำ	จำนวนและร้อยละของความพึงพอใจ				\bar{X}	SD	แปลความ	อันดับ
	มากที่สุด	มาก	น้อย	น้อยที่สุด				
1. การสนับสนุนเบี้ยยังชีพให้แก่ผู้สูงอายุและผู้พิการในพื้นที่อย่างทั่วถึง	121 (40.33)	146 (48.67)	30 (10.00)	3 (1.00)	3.28	0.68	มากที่สุด	2
2. การส่งเสริมอาชีพให้แก่ประชาชนวัยทำงาน เช่น การค้าขาย การจ้างงานประชาชนให้ทำงานในเทศบาลตำบลกะเปอร์ เป็นต้น	129 (43.00)	130 (43.33)	39 (13.00)	2 (0.67)	3.29	0.71	มากที่สุด	1
3. การให้คำปรึกษาแก่ประชาชนเกี่ยวกับการประกอบอาชีพ เช่น ผู้ประกอบการตลาดสด ลูกจ้างเทศบาลตำบลกะเปอร์ เป็นต้น	105 (35.00)	156 (52.00)	37 (12.33)	2 (0.67)	3.21	0.68	มาก	4
4. การจัดตั้งงบประมาณเพื่อส่งเสริมอาชีพให้แก่ประชาชน เช่น ฝึกอบรมอาชีพให้แก่กลุ่มแม่บ้าน	130 (43.33)	121 (40.33)	46 (15.33)	3 (1.00)	3.26	0.75	มากที่สุด	3
ภาพรวม					3.26	0.56	มากที่สุด	

จากตารางที่ 7 จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความพึงพอใจของประชาชนต่อบริการงานสวัสดิการสังคมของเทศบาลตำบลกะเปอร์ อำเภอเกาะเปอร์ จังหวัดระนอง ด้านการส่งเสริมรายได้และการมีงานทำ พบว่า โดยภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย 3.26 (SD = 0.65) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด คือ การส่งเสริมอาชีพให้แก่ประชาชนวัยทำงาน เช่น การค้าขาย การจ้างงานประชาชนให้ทำงานในเทศบาลตำบลกะเปอร์ เป็นต้น ค่าเฉลี่ย 3.29 (SD = 0.71) รองลงมาคือ การสนับสนุนเบี้ยยังชีพให้แก่ผู้สูงอายุ และผู้พิการในพื้นที่อย่างทั่วถึง ค่าเฉลี่ย 3.28 (SD = 0.68) และข้อที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด คือ การให้คำปรึกษาแก่ประชาชนเกี่ยวกับการประกอบอาชีพ เช่น ผู้ประกอบการตลาดสด ลูกจ้างเทศบาลตำบลกะเปอร์ เป็นต้น ค่าเฉลี่ย 3.21 (SD = 0.68)

ตารางที่ 8 จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความพึงพอใจด้านบริการ
สังคมทั่วไป

ความพึงพอใจด้านบริการสังคมทั่วไป	จำนวนและร้อยละของความพึงพอใจ				\bar{X}	SD	แปลความ	อันดับ
	มากที่สุด	มาก	น้อย	น้อยที่สุด				
1. การส่งเสริมกิจกรรมประเพณี วัฒนธรรม และกิจกรรมทางศาสนา เช่น วันเข้าพรรษา ประเพณี ลอยกระทง วันผู้สูงอายุ เป็นต้น	161 (53.67)	119 (39.67)	19 (6.33)	1 (0.33)	3.47	0.63	มากที่สุด	1
2. การบริการสนับสนุนช่วยเหลือ ประชาชนเบื้องต้นที่ประสบภัยธรรมชาติ เช่น แจกของยังชีพช่วงน้ำท่วม แจกน้ำ เพื่อการอุปโภคและบริโภคในหน้าแล้ง เป็นต้น	119 (39.67)	151 (50.33)	30 (10.00)	0	3.30	0.64	มากที่สุด	2
3. การสงเคราะห์ทุนการแก่เด็กเรียนดียากจน	123 (41.00)	140 (46.67)	34 (11.33)	3 (1.00)	3.28	0.70	มากที่สุด	4
4. การสงเคราะห์ผู้ยากไร้และครอบครัว ผู้ยากไร้ เช่น สนับสนุนเงินช่วยเหลือ ความเดือดร้อนเบื้องต้น	104 (34.67)	145 (48.33)	48 (16.00)	1 (0.33)	3.17	0.72	มาก	8
5. การบริการสนับสนุนสิ่งของเครื่องใช้ ยารักษาโรคให้แก่ผู้สูงอายุและผู้พิการ	131 (43.67)	120 (40.00)	49 (16.33)	0	3.27	0.73	มากที่สุด	6
6. การส่งเสริมกิจกรรมของชมรมผู้สูงอายุ เพื่อพัฒนาคุณภาพชีวิตและยกระดับจิตใจ	116 (38.67)	127 (42.33)	53 (17.67)	4 (1.33)	3.18	0.77	มาก	7
7. การส่งเสริมกิจกรรมของกองทุนสวัสดิการ ชุมชนเทศบาลตำบลกะเปอร์ในรูปแบบ เครือข่ายระหว่างเทศบาล กองทุนสวัสดิการ ชุมชน ฯ และสำนักงานพัฒนาสังคมจังหวัด ระนอง	133 (44.33)	123 (41.00)	42 (14.00)	2 (0.67)	3.29	0.73	มากที่สุด	3
8. การส่งเสริมกิจกรรมของศูนย์พัฒนา ครอบครัวชุมชนกะเปอร์ เพื่อร่วมกัน แก้ไขปัญหาครอบครัวในชุมชนร่วมกับ เทศบาลตำบลกะเปอร์	132 (44.00)	124 (41.33)	41 (13.67)	3 (1.00)	3.28	0.73	มากที่สุด	5
ภาพรวม					3.27	0.52	มากที่สุด	

จากตารางที่ 8 จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความพึงพอใจ
ของประชาชนต่อบริการงานสวัสดิการสังคมของเทศบาลตำบลกะเปอร์ อำเภอกะเปอร์ จังหวัด
ระนอง ด้านบริการสังคมทั่วไป พบว่า โดยภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย 3.27
(SD = 0.52) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด คือ การส่งเสริมกิจกรรม

ประเพณี วัฒนธรรม และกิจกรรมทางศาสนา เช่น วันเข้าพรรษา ประเพณี ลอยกระทง วันผู้สูงอายุ เป็นต้นค่าเฉลี่ย 3.47 (SD = 0.63) รองลงมาคือ การจัดบริการให้อาสาสมัครสาธารณสุขดูแลสุขภาพเบื้องต้นของประชาชน ค่าเฉลี่ย 3.31 (SD = 0.67) และข้อที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด คือ การสงเคราะห์ผู้ยากไร้และครอบครัวผู้ยากไร้ เช่น สนับสนุนเงินช่วยเหลือความเดือดร้อนเบื้องต้น ค่าเฉลี่ย 3.18 (SD = 0.77)

ตารางที่ 9 จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความพึงพอใจด้านการส่งเสริมกิจกรรมนันทนาการ

ความพึงพอใจด้านการส่งเสริมกิจกรรมนันทนาการ	จำนวนและร้อยละของความพึงพอใจ				\bar{X}	SD	แปลความ	อันดับ
	มากที่สุด	มาก	น้อย	น้อยที่สุด				
1. การจัดให้มีสถานที่ออกกำลังกายที่เหมาะสมกับประชาชน เช่น สวนสาธารณะ เพื่อเดิน-วิ่ง ศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก เพื่อให้เด็กได้เล่นเครื่องเล่นที่เหมาะสมกับวัย พิกเน็ด เพื่อให้ประชาชนได้ออกกำลังกายในร่ม ลานกีฬา เพื่อให้ประชาชนได้ออกกำลังกายกลางแจ้ง เป็นต้น	148 (49.33)	130 (43.33)	21 (7.00)	1 (0.33)	3.42	0.64	มากที่สุด	1
2. การจัดให้มีสถานที่พักผ่อน หย่อนใจ เช่น สวนสาธารณะ เพื่อนั่งชมธรรมชาติที่สวยงามและพักผ่อน น้ำตกเขาพระนารายณ์ เพื่อชมธรรมชาติที่ควรแก่การอนุรักษ์ ธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม เป็นต้น	131 (43.67)	124 (41.33)	42 (14.00)	3 (1.00)	3.28	0.74	มากที่สุด	3
3. การส่งเสริมชมรมดนตรีสากล เพื่อให้ให้บริการประชาชนในงานรื่นเริงต่าง ๆ เช่น กิจกรรมวันเด็กแห่งชาติ กิจกรรมวันผู้สูงอายุ ประจำปี กิจกรรมวันสงกรานต์ เป็นต้น	150 (50.00)	111 (37.00)	30 (10.00)	9 (3.00)	3.34	0.78	มากที่สุด	2
4. การส่งเสริมกิจกรรมชมรมกลองยาว เทศบาลตำบลกะเปอร์ เพื่อให้บริการประชาชนในงานรื่นเริงต่าง ๆ กิจกรรมวันเด็กแห่งชาติ กิจกรรมวันผู้สูงอายุประจำปี กิจกรรมวันสงกรานต์ งานวันเข้าพรรษา งานประเพณีลอยกระทง เป็นต้น	137 (45.67)	108 (36.00)	44 (14.67)	11 (3.67)	3.24	0.83	มาก	4
ภาพรวม					3.32	0.62	มากที่สุด	

จากตารางที่ 9 จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความพึงพอใจของประชาชนต่อบริการงานสวัสดิการสังคมของเทศบาลตำบลกะเปอร์ อำเภอกะเปอร์ จังหวัดระนอง ด้านการส่งเสริมกิจกรรมนันทนาการ พบว่า โดยภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย 3.32 (SD = 0.62) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด คือ การจัดให้มีสถานที่ออกกำลังกายที่เหมาะสมกับประชาชน เช่น สวนสาธารณะ เพื่อเดิน-วิ่ง ศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก เพื่อให้เด็กได้เล่นเครื่องเล่นที่เหมาะสมกับวัย ฟิตเนส เพื่อให้ประชาชนได้ออกกำลังกายในร่ม ลานกีฬา เพื่อให้ประชาชนได้ออกกำลังกายกลางแจ้ง เป็นต้น ค่าเฉลี่ย 3.42 (SD = 0.64) รองลงมา คือ การส่งเสริมชมรมคนตรีสากล เพื่อให้บริการประชาชนในงานรื่นเริงต่าง ๆ เช่น กิจกรรมวันเด็กแห่งชาติ กิจกรรมวันผู้สูงอายุประจำปี กิจกรรมวันสงกรานต์ เป็นต้น ค่าเฉลี่ย 3.34 (SD = 0.78) และข้อที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด คือ การส่งเสริมกิจกรรมชมรมกลองยาวเทศบาลตำบลกะเปอร์ เพื่อให้บริการประชาชนในงานรื่นเริงต่าง ๆ กิจกรรมวันเด็กแห่งชาติ กิจกรรมวันผู้สูงอายุประจำปี กิจกรรมวันสงกรานต์ งานวันเข้าพรรษา งานประเพณีลอยกระทง เป็นต้น ค่าเฉลี่ย 3.24 (SD = 0.83)

ตอนที่ 3 เปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนต่อบริการงานสวัสดิการสังคมของเทศบาลตำบลกะเปอร์ อำเภอกะเปอร์ จังหวัดระนอง

ตารางที่ 10 การเปรียบเทียบเพศกับความพึงพอใจของประชาชนต่อบริการงานสวัสดิการสังคมของเทศบาลตำบลกะเปอร์ อำเภอกะเปอร์ จังหวัดระนอง

เพศ	จำนวน	\bar{X}	SD	t	Sig.
ชาย	121	3.32	0.45	.828	.408
หญิง	179	3.27	0.43		

จากตารางที่ 10 การเปรียบเทียบเพศกับความพึงพอใจของประชาชนต่อบริการงานสวัสดิการสังคมของเทศบาลตำบลกะเปอร์ อำเภอกะเปอร์ จังหวัดระนอง พบว่า ค่า Sig. เท่ากับ .408 แสดงว่าประชาชนเพศชายประชาชนเพศหญิงมีความพึงพอใจต่อบริการงานสวัสดิการสังคมของเทศบาลตำบลกะเปอร์ อำเภอกะเปอร์ จังหวัดระนอง ไม่แตกต่างกัน ซึ่งไม่เป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้

ตารางที่ 11 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความพึงพอใจของประชาชนต่อบริการงาน
สวัสดิการสังคมของเทศบาลตำบลกะเปอร์ อำเภอกะเปอร์ จังหวัดระนอง
จำแนกตามอายุ

อายุ	\bar{X}	SD
ไม่เกิน 30 ปี	3.28	0.40
30 ปีขึ้นไป-40 ปี	3.27	0.45
41 ปีขึ้นไป-50 ปี	3.20	0.43
51 ปีขึ้นไป-60 ปี	3.46	0.48
60 ปีขึ้นไป	3.32	3.32

ตารางที่ 12 ผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนเพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างของความพึงพอใจ
ของประชาชนต่อบริการงานสวัสดิการสังคมของเทศบาลตำบลกะเปอร์ อำเภอกะเปอร์
จังหวัดระนอง กับตามอายุ

แหล่งความแปรปรวน	df	SS	MS	F	Sig.
ระหว่างกลุ่ม	4	2.191	.548	2.880	.023*
ภายในกลุ่ม	295	56.106	.190		
รวม	299	58.297			

*p < .05

จากตารางที่ 12 ผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนเพื่อเปรียบเทียบความแตกต่าง
ของความพึงพอใจของประชาชนต่อบริการงานสวัสดิการสังคมของเทศบาลตำบลกะเปอร์ อำเภอกะเปอร์ จังหวัดระนอง ตามอายุต่าง ๆ พบว่า ประชาชนที่มีอายุต่างกัน มีความพึงพอใจต่อบริการ
งานสวัสดิการสังคมของเทศบาลตำบลกะเปอร์ อำเภอกะเปอร์ จังหวัดระนอง แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้

และได้ทำการวิเคราะห์เปรียบเทียบรายคู่ด้วยวิธีการของ Scheffe (Post Hoc) ต่อ
ได้ผลการวิเคราะห์ดังตารางที่ 13

ตารางที่ 13 ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบรายคู่ (Post Hoc) ของค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของประชาชน
ต่อบริการงานสวัสดิการสังคมของเทศบาลตำบลกะเปอร์ อำเภอกะเปอร์ จังหวัดระนอง
จำแนกตามอายุ

อายุ	\bar{x}	ไม่เกิน 30 ปี	30 ปีขึ้นไป-40 ปี	41 ปีขึ้นไป-50 ปี	51 ปีขึ้นไป-60 ปี	60 ปีขึ้นไป
		3.28	3.27	3.20	3.46	3.32
ไม่เกิน 30 ปี	3.28	-	-0.127	.0607	-.2014	-0.622
30 ปีขึ้นไป-40 ปี	3.27		-	.0734	-.1887	-.0495
41 ปีขึ้นไป-50 ปี	3.20			-	-.2621*	-.1229
51 ปีขึ้นไป-60 ปี	3.46				-	.1392
60 ปีขึ้นไป	3.32					-

*p < .05

เมื่อทำการทดสอบความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยเป็นรายคู่ ด้วยวิธีการทดสอบ
ของ Scheffe พบว่า ประชาชนที่มีอายุ 41 ปีขึ้นไป-50 ปี มีความพึงพอใจต่อบริการงานสวัสดิการ
สังคมของเทศบาลตำบลกะเปอร์ อำเภอกะเปอร์ จังหวัดระนอง แตกต่างกับประชาชนที่มีอายุ
51 ปีขึ้นไป-60 ปี โดยพบว่า ประชาชนที่มีอายุ 41 ปีขึ้นไป-50 ปี มีความพึงพอใจต่อบริการงาน
สวัสดิการสังคมของเทศบาลตำบลกะเปอร์ อำเภอกะเปอร์ จังหวัดระนองน้อยกว่าประชาชน
ที่มีอายุ 51 ปีขึ้นไป-60 ปี

ตารางที่ 14 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความพึงพอใจของประชาชนต่อบริการงาน
สวัสดิการสังคมของเทศบาลตำบลกะเปอร์ อำเภอกะเปอร์ จังหวัดระนอง
จำแนกตามสถานภาพสมรส

สถานภาพสมรส	\bar{X}	SD
โสด	3.18	0.42
สมรส	3.37	0.45
หม้าย/ หย่าร้าง/ แยกกันอยู่	3.18	0.34

ตารางที่ 15 ผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนเพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างของความพึงพอใจของประชาชนต่อบริการงานสวัสดิการสังคมของเทศบาลตำบลกะเปอร์ อำเภอกะเปอร์ จังหวัดระนอง กับสถานภาพสมรส

แหล่งความแปรปรวน	df	SS	MS	F	Sig.
ระหว่างกลุ่ม	2	2.589	1.294	6.900	.001*
ภายในกลุ่ม	297	55.709	.188		
รวม	299	58.297			

*p < .05

จากตารางที่ 15 ผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนเพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างของความพึงพอใจของประชาชนต่อบริการงานสวัสดิการสังคมของเทศบาลตำบลกะเปอร์ อำเภอกะเปอร์ จังหวัดระนอง ตามสถานภาพสมรสต่าง ๆ พบว่า ประชาชนที่มีสถานภาพสมรสต่างกัน มีความพึงพอใจต่อบริการงานสวัสดิการสังคมของเทศบาลตำบลกะเปอร์ อำเภอกะเปอร์ จังหวัดระนอง แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ และได้ทำการวิเคราะห์เปรียบเทียบรายคู่ด้วยวิธีการของ Scheffe (Post Hoc) ต่อได้ผลการวิเคราะห์ดังตารางที่ 16

ตารางที่ 16 ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบรายคู่ (Post Hoc) ของค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของประชาชนต่อบริการงานสวัสดิการสังคมของเทศบาลตำบลกะเปอร์ อำเภอกะเปอร์ จังหวัดระนอง จำแนกตามสถานภาพสมรส

สถานภาพสมรส	\bar{X}	โสด	สมรส	หม้าย/ หย่าร้าง/ แยกกันอยู่
		3.18	3.37	3.18
โสด	3.18	-	-.1875*	.0033
สมรส	3.37		-	.1908
หม้าย/ หย่าร้าง/ แยกกันอยู่	3.18			-

*p < .05

เมื่อทำการทดสอบความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยเป็นรายคู่ ด้วยวิธีการทดสอบของ Scheffe' พบว่า ประชาชนที่มีสถานภาพโสดมีความพึงพอใจต่อบริการงานสวัสดิการสังคมของเทศบาลตำบลกะเปอร์ อำเภอกะเปอร์ จังหวัดระนองแตกต่างกับประชาชนที่มีสถานภาพสมรส โดยพบว่า ประชาชนที่มีสถานภาพโสดมีความพึงพอใจต่อบริการงานสวัสดิการสังคมของเทศบาลตำบลกะเปอร์ อำเภอกะเปอร์ จังหวัดระนองน้อยกว่าประชาชนที่มีสถานภาพสมรส

ตารางที่ 17 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความพึงพอใจของประชาชนต่อบริการงานสวัสดิการสังคมของเทศบาลตำบลกะเปอร์ อำเภอกะเปอร์ จังหวัดระนอง จำแนกตามระดับการศึกษา

ระดับการศึกษา	\bar{X}	SD
ประถมศึกษา	3.40	0.45
มัธยมศึกษาตอนต้น	3.26	0.45
มัธยมศึกษาตอนปลาย	3.24	0.45
อนุปริญญา	3.18	0.46
ปริญญาตรี	3.21	0.39
สูงกว่าปริญญาตรี	3.46	0.29

ตารางที่ 18 ผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนเพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างของความพึงพอใจของประชาชนต่อบริการงานสวัสดิการสังคมของเทศบาลตำบลกะเปอร์ อำเภอกะเปอร์ กับระดับการศึกษา

แหล่งความแปรปรวน	df	SS	MS	F	Sig.
ระหว่างกลุ่ม	5	2.285	.457	2.398	.037*
ภายในกลุ่ม	294	56.012	.191		
รวม	299	58.297			

*p < .05

จากตารางที่ 18 ผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนเพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างของความพึงพอใจของประชาชนต่อบริการงานสวัสดิการสังคมของเทศบาลตำบลกะเปอร์ อำเภอ

กะเปอร์ จังหวัดระนอง ตามระดับการศึกษาต่าง ๆ พบว่า ประชาชนที่มีระดับการศึกษาต่างกันมีความพึงพอใจต่อบริการงานสวัสดิการสังคมของเทศบาลตำบลกะเปอร์ อำเภอกะเปอร์ จังหวัดระนองแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้

และได้ทำการวิเคราะห์เปรียบเทียบรายคู่ด้วยวิธีการของ Scheffe' (Post Hoc) ต่อได้ผลการวิเคราะห์ดังตารางที่ 19

ตารางที่ 19 ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบรายคู่ (Post Hoc) ของค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของประชาชนต่อบริการงานสวัสดิการสังคมของเทศบาลตำบลกะเปอร์ อำเภอกะเปอร์ จังหวัดระนอง จำแนกตามระดับการศึกษา

ระดับการศึกษา	\bar{X}	ประถมศึกษา	มัธยมศึกษาตอนต้น	มัธยมศึกษาตอนปลาย	อนุปริญญา	ปริญญาตรี	สูงกว่าปริญญาตรี
		3.40	3.26	3.24	3.18	3.21	3.46
ประถมศึกษา	3.40	-	.1297	.1507*	.2098*	.1873*	-.0647
มัธยมศึกษาตอนต้น	3.26		-	.0211	.0801	.0577	-.1944
มัธยมศึกษาตอนปลาย	3.24			-	.0591	.0366	-.2155
อนุปริญญา	3.18				-	-.0225	-.2745
ปริญญาตรี	3.21					-	-.2521
สูงกว่าปริญญาตรี	3.46						-

*p < .05

เมื่อทำการทดสอบความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยเป็นรายคู่ ด้วยวิธีการทดสอบของ Scheffe พบว่า ประชาชนที่มีระดับการศึกษาประถมศึกษา มีความพึงพอใจต่อบริการงานสวัสดิการสังคมของเทศบาลตำบลกะเปอร์ อำเภอกะเปอร์ จังหวัดระนองแตกต่างกับประชาชนที่มีระดับการศึกษามัธยมศึกษาตอนปลาย อนุปริญญา และปริญญาตรี โดยพบว่า ประชาชนที่มีระดับการศึกษาประถมศึกษา มีความพึงพอใจต่อบริการงานสวัสดิการสังคมของเทศบาลตำบลกะเปอร์ อำเภอกะเปอร์ จังหวัดระนอง มากกว่าประชาชนที่มีระดับการศึกษามัธยมศึกษาตอนปลาย อนุปริญญา และปริญญาตรี

ตารางที่ 20 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความพึงพอใจของประชาชนต่อบริการงาน
สวัสดิการสังคมของเทศบาลตำบลกะเปอร์ อำเภอกะเปอร์ จังหวัดระนอง
จำแนกตามอาชีพ

อาชีพ	\bar{X}	SD
รับราชการ	3.25	0.38
รับจ้างทั่วไป	3.30	0.43
ค้าขาย	3.27	0.47
เจ้าของธุรกิจ/ผู้ประกอบการ	3.42	0.41
พนักงานบริษัทเอกชน	2.95	0.32
นักเรียน/นักศึกษา	3.22	0.41
ว่างงาน	3.45	0.49

ตารางที่ 21 ผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนเพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างของความพึงพอใจ
ของประชาชนต่อบริการงานสวัสดิการสังคมของเทศบาลตำบลกะเปอร์ อำเภอกะเปอร์
กับอาชีพ

แหล่งความแปรปรวน	df	SS	MS	F	Sig.
ระหว่างกลุ่ม	6	4.083	.680	3.678	.002*
ภายในกลุ่ม	293	54.214	.185		
รวม	299	58.297			

* $p < .05$

จากตารางที่ 21 ผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนเพื่อเปรียบเทียบความแตกต่าง
ของความพึงพอใจของประชาชนต่อบริการงานสวัสดิการสังคมของเทศบาลตำบลกะเปอร์
อำเภอกะเปอร์ จังหวัดระนอง ของประชาชนอาชีพต่าง ๆ พบว่า ประชาชนที่มีอาชีพต่างกัน
มีความพึงพอใจต่อบริการงานสวัสดิการสังคมของเทศบาลตำบลกะเปอร์ อำเภอกะเปอร์ จังหวัด
ระนอง แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้
และได้ทำการวิเคราะห์เปรียบเทียบรายคู่ด้วยวิธีการของ Scheffe (Post Hoc) ต่อ
ได้ผลการวิเคราะห์ดังตารางที่ 22

ตารางที่ 22 ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบรายคู่ (Post Hoc) ของค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของประชาชน
ต่อบริการงานสวัสดิการสังคมของเทศบาลตำบลกะเปอร์ อำเภอกะเปอร์ จังหวัดระนอง
จำแนกตามอาชีพ

อาชีพ	\bar{X}	รับราชการ	รับจ้าง ๑	ค้าขาย	เจ้าของธุรกิจ ๑	พนักงาน ๑	นักเรียน ๑	ว่างงาน
		3.25	3.30	3.27	3.42	2.95	3.22	3.45
รับราชการ	3.25	-	-.0467	-.0237	-.1702	.3018	.0311	-.1995
รับจ้างทั่วไป	3.30		-	.0229	-.1235	.3485	.0778	-.1528
ค้าขาย	3.27			-	-.1464	.3255	.0548	-.1758
เจ้าของธุรกิจ ๑	3.42				-	.4719*	.2013	-.0293
พนักงาน ๑	2.95					-	-.2707	-.5013*
นักเรียน ๑	3.22						-	-.2306
ว่างงาน	3.45							-

* $p < .05$

เมื่อทำการทดสอบความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยเป็นรายคู่ ด้วยวิธีการทดสอบ
ของ Scheffe' พบว่า ประชาชนที่มีอาชีพเจ้าของธุรกิจ/ ผู้ประกอบการมีความพึงพอใจต่อบริการงาน
สวัสดิการสังคมของเทศบาลตำบลกะเปอร์ อำเภอกะเปอร์ จังหวัดระนอง แตกต่างกับประชาชน
ที่มีอาชีพพนักงานบริษัทเอกชน โดยพบว่า ประชาชนที่มีอาชีพเจ้าของธุรกิจ/ ผู้ประกอบการ
มีความพึงพอใจต่อบริการงานสวัสดิการสังคมของเทศบาลตำบลกะเปอร์ อำเภอกะเปอร์ จังหวัด
ระนองมากกว่าประชาชนที่มีอาชีพพนักงานบริษัทเอกชน

ประชาชนที่มีอาชีพพนักงานบริษัทเอกชนมีความพึงพอใจต่อบริการงานสวัสดิการสังคม
ของเทศบาลตำบลกะเปอร์ อำเภอกะเปอร์ จังหวัดระนองแตกต่างกับประชาชนที่ว่างงานโดยพบว่า
ประชาชนที่มีอาชีพพนักงานบริษัทเอกชนมีความพึงพอใจต่อบริการงานสวัสดิการสังคม
ของเทศบาลตำบลกะเปอร์ อำเภอกะเปอร์ จังหวัดระนอง น้อยกว่าประชาชนที่ว่างงาน

ตารางที่ 23 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความพึงพอใจของประชาชนต่อบริการงาน
สวัสดิการสังคมของเทศบาลตำบลกะเปอร์ อำเภอกะเปอร์ จังหวัดระนอง
จำแนกตามรายได้ต่อเดือน

รายได้ต่อเดือน	\bar{X}	SD
ไม่มีรายได้	3.38	0.48
ต่ำกว่า 5,000 บาท	3.38	0.37
5,000-10,000 บาท	3.24	0.48
10,001-15,000 บาท	3.28	0.46
15,001-20,000 บาท	3.03	0.36
มากกว่า 20,000 บาท	3.35	0.30

ตารางที่ 24 ผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนเพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างของความพึงพอใจ
ของประชาชนต่อบริการงานสวัสดิการสังคมของเทศบาลตำบลกะเปอร์ อำเภอกะเปอร์
กับรายได้ต่อเดือน

แหล่งความแปรปรวน	df	SS	MS	F	Sig.
ระหว่างกลุ่ม	5	2.646	.529	2.796	.017*
ภายในกลุ่ม	294	55.651	.189		
รวม	299	58.297			

*p < .05

จากตารางที่ 24 ผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนเพื่อเปรียบเทียบความแตกต่าง
ของความพึงพอใจของประชาชนต่อบริการงานสวัสดิการสังคมของเทศบาลตำบลกะเปอร์ อำเภอกะเปอร์ จังหวัดระนองตามรายได้ต่อเดือนต่าง ๆ พบว่า ประชาชนที่มีรายได้ต่อเดือนต่างกัน
มีความพึงพอใจต่อบริการงานสวัสดิการสังคมของเทศบาลตำบลกะเปอร์ อำเภอกะเปอร์ จังหวัด
ระนอง แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้
และได้ทำการวิเคราะห์เปรียบเทียบรายคู่ด้วยวิธีการของ Scheffe (Post Hoc) ต่อ
ได้ผลการวิเคราะห์ดังตารางที่ 25

ตารางที่ 25 ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบรายคู่ (Post Hoc) ของค่าเฉลี่ยความพึงพอใจของประชาชน
ต่อบริการงานสวัสดิการสังคมของเทศบาลตำบลกะเปอร์ อำเภอกะเปอร์ จังหวัดระนอง
จำแนกตามรายได้

รายได้ต่อเดือน	\bar{X}	ไม่มีรายได้	ต่ำกว่า	5,000-	10,001-	15,001-	มากกว่า
		3.38	5,000 บาท	10,000 บาท	15,000 บาท	20,000 บาท	20,000 บาท
ไม่มีรายได้	3.38	-	-0.0050	.1404	.1003	.3508*	.0323
ต่ำกว่า 5,000 บาท	3.38		-	.1454*	.1053	.3558*	.0373
5,000-10,000 บาท	3.24			-	.0401	.2505	-.0680
10,001-15,000 บาท	3.28				-	-.2505*	-.0680
15,001-20,000 บาท	3.03					-	-.3185*
มากกว่า 20,000 บาท	3.35						-

* $p < .05$

เมื่อทำการทดสอบความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยเป็นรายคู่ ด้วยวิธีการทดสอบของScheffe พบว่า ประชาชนที่ไม่มีรายได้ต่อเดือนมีความพึงพอใจต่อบริการงานสวัสดิการสังคมของเทศบาลตำบลกะเปอร์ อำเภอกะเปอร์ จังหวัดระนอง แตกต่างกับประชาชนที่มีรายได้ต่อเดือน 15,001-20,000 บาท โดยพบว่า ประชาชนที่ไม่มีรายได้ต่อเดือนมีความพึงพอใจต่อบริการงานสวัสดิการสังคมของเทศบาลตำบลกะเปอร์ อำเภอกะเปอร์ จังหวัดระนอง มากกว่าประชาชนที่มีรายได้ต่อเดือน 15,001-20,000 บาท

ประชาชนที่มีรายได้ต่อเดือนต่ำกว่า 5,000 บาท มีความพึงพอใจต่อบริการงานสวัสดิการสังคมของเทศบาลตำบลกะเปอร์ อำเภอกะเปอร์ จังหวัดระนอง แตกต่างกับประชาชนที่มีรายได้ต่อเดือน 5,000-10,000 บาท และ 15,001-20,000 บาท โดยพบว่า ประชาชนที่มีรายได้ต่อเดือนต่ำกว่า 5,000 บาท มีความพึงพอใจต่อบริการงานสวัสดิการสังคมของเทศบาลตำบลกะเปอร์ อำเภอกะเปอร์ จังหวัดระนอง มากกว่าประชาชนที่มีรายได้ต่อเดือน 5,000-10,000 บาท และ 15,001-20,000 บาท

ประชาชนที่มีรายได้ต่อเดือน 10,000-15,000 บาท มีความพึงพอใจต่อบริการงานสวัสดิการสังคมของเทศบาลตำบลกะเปอร์ อำเภอกะเปอร์ จังหวัดระนองแตกต่างกับประชาชนที่มีรายได้ต่อเดือน 15,001-20,000 บาท โดยพบว่า ประชาชนที่มีรายได้ต่อเดือน 10,000-15,000 บาท มีความพึงพอใจต่อบริการงานสวัสดิการสังคมของเทศบาลตำบลกะเปอร์ อำเภอกะเปอร์ จังหวัดระนองมากกว่าประชาชนที่มีรายได้ต่อเดือน 15,001-20,000 บาท

ประชาชนที่มีรายได้ต่อเดือน 15,001-20,000 บาท มีความพึงพอใจต่อบริการงานสวัสดิการสังคมของเทศบาลตำบลกะเปอร์ อำเภอกะเปอร์ จังหวัดระนอง แตกต่างกับประชาชนที่มีรายได้ต่อเดือนมากกว่า 20,000 บาท โดยพบว่า ประชาชนที่มีรายได้ต่อเดือน 15,001-20,000 บาท มีความพึงพอใจต่อบริการงานสวัสดิการสังคมของเทศบาลตำบลกะเปอร์ อำเภอกะเปอร์ จังหวัดระนองน้อยกว่าประชาชนที่มีรายได้ต่อเดือนมากกว่า 20,000 บาท

ตารางที่ 26 สรุปการทดสอบสมมติฐานการศึกษา

สมมติฐาน	t หรือ F	Sig.	เป็นไปตามสมมติฐาน	ไม่เป็นไปตามสมมติฐาน
1. เพศ	.828	.408		✓
2. อายุ	2.880	.023*	✓	
3. สถานภาพสมรส	6.900	.001*	✓	
4. ระดับการศึกษา	2.398	.037*	✓	
5. อาชีพ	3.678	.002*	✓	
6. รายได้ต่อเดือน	2.796	.017*	✓	

*p < .05

จากตารางที่ 26 พบว่า ประชาชนที่มีอายุ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา อาชีพและรายได้ต่อเดือนต่างกัน มีความพึงพอใจต่อบริการงานสวัสดิการสังคมของเทศบาลตำบลกะเปอร์ อำเภอกะเปอร์ จังหวัดระนอง แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ส่วนประชาชนที่มีเพศต่างกัน มีความพึงพอใจต่อบริการงานสวัสดิการสังคมของเทศบาลตำบลกะเปอร์ อำเภอกะเปอร์ จังหวัดระนอง ไม่แตกต่างกัน

บทที่ 5

สรุป อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

การวิจัยเรื่องความพึงพอใจของประชาชนต่อบริการงานสวัสดิการสังคมของเทศบาลตำบลกะเปอร์ อำเภอกะเปอร์ จังหวัดระนอง มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) ศึกษาระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อบริการงานสวัสดิการสังคมของเทศบาลตำบลกะเปอร์ อำเภอกะเปอร์ จังหวัดระนอง 2) เปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนต่อบริการงานสวัสดิการสังคมของเทศบาลตำบลกะเปอร์ อำเภอกะเปอร์ จังหวัดระนอง โดยจำแนกตามเพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้ เก็บข้อมูลจากประชาชนที่มีอายุตั้งแต่ 18 ปีขึ้นไป จังหวัดระนอง จำนวน 300 คน เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล คือ แบบสอบถาม สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล คือ ค่าความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน การทดสอบที (t-test) และการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว กรณีพบความแตกต่าง ทำการทดสอบรายคู่ด้วยวิธีการของเชฟเฟ่ Scheffe' (Post Hoc) ที่ระดับ .05

สรุปผลการวิจัย

ส่วนที่ 1 ปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม

ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง อายุ 30 ปีขึ้นไป-40 ปี สถานภาพสมรส ระดับการศึกษาประถมศึกษา อาชีพค้าขาย และมีรายได้ต่อเดือน 5,000-10,000 บาท

ส่วนที่ 2 ความพึงพอใจของประชาชนต่อบริการงานสวัสดิการสังคมของเทศบาลตำบลกะเปอร์ อำเภอกะเปอร์ จังหวัดระนอง

ประชาชนมีความพึงพอใจต่อบริการงานสวัสดิการสังคมโดยภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย 3.29 (SD = 0.44) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด คือ ด้านการส่งเสริมการศึกษา รองลงมาคือ ด้านการส่งเสริมกิจกรรมนันทนาการ ด้านการส่งเสริมสุขภาพอนามัย ด้านการบริการสังคมทั่วไป และด้านที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด คือ ด้านการส่งเสริมรายได้และการมีงานทำ

เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า

ด้านการส่งเสริมการศึกษาโดยภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ข้อที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด คือ การบริการด้านการศึกษาก่อนปฐมวัยของศูนย์พัฒนาเด็กเล็กเทศบาลตำบลกะเปอร์ เพื่อเตรียมความพร้อมก่อนเข้ารับการศึกษา ขั้นพื้นฐาน รองลงมาคือ การบริการจัดให้เด็กเล็กของศูนย์พัฒนาเด็กเล็กเทศบาลตำบลกะเปอร์และเด็กนักเรียนของโรงเรียนบ้านด่านได้รับอาหารกลางวันและ

อาหารเสริม (นม) อย่างครบถ้วนตามหลักโภชนาการ ข้อที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด คือ การจัดกิจกรรมอบรมให้ความรู้เกี่ยวกับการอนุรักษ์สิ่งแวดล้อมและการแก้ไขปัญหาเสพติดแก่เด็กและเยาวชน

ด้านการส่งเสริมสุขภาพอนามัยโดยภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ข้อที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด คือ การให้บริการทางสังคมด้านสุขภาพอนามัยสำหรับผู้สูงอายุโดยไม่เสียค่าใช้จ่าย รองลงมาคือ การจัดบริการให้อาสาสมัครสาธารณสุขดูแลสุขภาพเบื้องต้นของประชาชน

ข้อที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด คือ การจัดบริการให้หน่วยแพทย์ฉุกเฉินเคลื่อนที่เร็ว (1669)

ส่งต่อผู้ป่วยฉุกเฉินในพื้นที่ไปยังโรงพยาบาลในพื้นที่และนอกพื้นที่

ด้านการส่งเสริมรายได้และการมีงานทำโดยภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ข้อที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด คือ การส่งเสริมอาชีพให้แก่ประชาชนวัยทำงาน เช่น การค้าขาย การจ้างงานประชาชนให้ทำงานในเทศบาลตำบลกะเปอร์ เป็นต้น รองลงมาคือ การสนับสนุนเบี้ยยังชีพให้แก่ผู้สูงอายุและผู้พิการในพื้นที่อย่างทั่วถึง และข้อที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด คือ การให้คำปรึกษาแก่ประชาชนเกี่ยวกับการประกอบอาชีพ เช่น ผู้ประกอบการตลาดสด ลูกจ้างเทศบาลตำบลกะเปอร์ เป็นต้น

ด้านบริการสังคมทั่วไปโดยภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ข้อที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด คือ การส่งเสริมกิจกรรมประเพณี วัฒนธรรม และกิจกรรมทางศาสนา เช่น วันเข้าพรรษา ประเพณีลอยกระทง วันผู้สูงอายุ เป็นต้น รองลงมาคือ การจัดบริการให้อาสาสมัครสาธารณสุขดูแลสุขภาพเบื้องต้นของประชาชน และข้อที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด คือ การสงเคราะห์ผู้ยากไร้และครอบครัวผู้ยากไร้ เช่น สนับสนุนเงินช่วยเหลือความเดือดร้อนเบื้องต้น

ด้านการส่งเสริมกิจกรรมนันทนาการ โดยภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ข้อที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด คือ การจัดให้มีสถานที่ออกกำลังกายที่เหมาะสมกับประชาชน เช่น สวนสาธารณะ เพื่อเดิน-วิ่ง ศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก เพื่อให้เด็กได้เล่นเครื่องเล่นที่เหมาะสมกับวัย ฟิตเนส เพื่อให้ประชาชนได้ออกกำลังกายในร่ม ลานกีฬา เพื่อให้ประชาชนได้ออกกำลังกายกลางแจ้ง เป็นต้น รองลงมาคือ การส่งเสริมชมรมดนตรีสากล เพื่อให้บริการประชาชนในงานรื่นเริงต่าง ๆ เช่น กิจกรรมวันเด็กแห่งชาติ กิจกรรมวันผู้สูงอายุประจำปี กิจกรรมวันสงกรานต์ เป็นต้น และข้อที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด คือ การส่งเสริมกิจกรรมชมรมกลองยาวเทศบาลตำบลกะเปอร์ เพื่อให้บริการประชาชนในงานรื่นเริงต่าง ๆ กิจกรรมวันเด็กแห่งชาติ กิจกรรมวันผู้สูงอายุประจำปี กิจกรรมวันสงกรานต์ งานวันเข้าพรรษา งานประเพณีลอยกระทง เป็นต้น

ส่วนที่ 3 เปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนต่อบริการงานสวัสดิการสังคมของเทศบาลตำบลกะเปอร์ อำเภอกะเปอร์ จังหวัดระนอง โดยจำแนกตามเพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้ พบว่า

ประชาชนเพศชายและเพศหญิงมีความพึงพอใจต่อบริการงานสวัสดิการสังคมของเทศบาลตำบลกะเปอร์ อำเภอกะเปอร์ จังหวัดระนอง ไม่แตกต่างกัน

ประชาชนที่มีอายุต่างกันมีความพึงพอใจต่อบริการงานสวัสดิการสังคมของเทศบาลตำบลกะเปอร์ อำเภอกะเปอร์ จังหวัดระนอง แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ประชาชนที่มีสถานภาพสมรสต่างกันมีความพึงพอใจต่อบริการงานสวัสดิการสังคมของเทศบาลตำบลกะเปอร์ อำเภอกะเปอร์ จังหวัดระนอง แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ประชาชนที่มีระดับการศึกษาต่างกันมีความพึงพอใจต่อบริการงานสวัสดิการสังคมของเทศบาลตำบลกะเปอร์ อำเภอกะเปอร์ จังหวัดระนอง แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ประชาชนที่มีอาชีพต่างกันมีความพึงพอใจต่อบริการงานสวัสดิการสังคมของเทศบาลตำบลกะเปอร์ อำเภอกะเปอร์ จังหวัดระนอง แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ประชาชนที่มีรายได้ต่อเดือนต่างกันมีความพึงพอใจต่อบริการงานสวัสดิการสังคมของเทศบาลตำบลกะเปอร์ อำเภอกะเปอร์ จังหวัดระนอง แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

อภิปรายผลการวิจัย

1. ประชาชนมีความพึงพอใจต่อบริการงานสวัสดิการสังคมโดยภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ด้านที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด คือ การส่งเสริมการศึกษา โดยเฉพาะการบริการด้านการศึกษาก่อนปฐมวัยของศูนย์พัฒนาเด็กเล็กเทศบาลตำบลกะเปอร์ เพื่อเตรียมความพร้อมก่อนเข้ารับการศึกษาระดับพื้นฐาน ส่วนการบริการงานสวัสดิการสังคมด้านที่ประชาชนมีความพึงพอใจน้อยที่สุดคือ ด้านการส่งเสริมรายได้และการมีงานทำ โดยเฉพาะการให้คำปรึกษาแก่ประชาชนเกี่ยวกับการประกอบอาชีพ เช่น ผู้ประกอบการตลาดสด ลูกจ้างเทศบาลตำบลกะเปอร์ เป็นต้น ทั้งนี้เป็นเพราะว่า เทศบาลตำบลกะเปอร์มีผลงานที่โดดเด่น ซึ่งผู้บริหารได้ให้ความสำคัญกับการส่งเสริมการศึกษามาก มีการตั้งงบประมาณในการพัฒนาการศึกษาอย่างเต็มที่ และจากผลการดำเนินงานที่ผ่านมาได้ประสบความสำเร็จ เป็นที่ยอมรับจากประชาชนและหน่วยงานภายนอก จนได้รับรางวัลศูนย์พัฒนาเด็กเล็กจากหน่วยงานต่าง ๆ ตลอดมา ส่วนการที่ประชาชนมีความพึงพอใจด้านการส่งเสริมรายได้และการมีงานทำน้อยที่สุดนั้นเป็นเพราะว่า เทศบาลยังไม่มีความพร้อมในเรื่องของบุคลากรที่ทำหน้าที่ส่งเสริมอาชีพให้กับประชาชน โดยเฉพาะการส่งเสริมอาชีพเสริมให้กับประชาชน ซึ่งที่ผ่านมาการทำหน้าที่นี้ส่วนใหญ่จะเป็นหน้าที่ของพัฒนากรอำเภอ

เป็นหลัก แต่ที่ผ่านมามหาวิทยาลัยดัลลาสเปอร์ก็ได้อำนาจงบประมาณในการส่งเสริมอาชีพให้กับประชาชนทุกปี สอดคล้องกับ ผลการศึกษาของสอดคล้องกับผลการศึกษาของจินตนา วงศ์เขื่อน (2552) ศึกษาความคิดเห็นของประชาชนต่อโครงการให้ความช่วยเหลือประชาชนด้านสวัสดิการสังคม เทศบาลตำบลป่าซาง อำเภอแม่จัน จังหวัดเชียงราย พบว่า ประชาชนเห็นว่าโครงการให้ความช่วยเหลือประชาชนด้านสวัสดิการสังคมมีความเหมาะสม/ ระดับการปฏิบัติในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด

2. ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนต่อบริการงานสวัสดิการสังคมของเทศบาลตำบลกะเปอร์ อำเภอกะเปอร์ จังหวัดระนอง โดยจำแนกตามเพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้ พบว่า

2.1 ประชาชนที่มีอายุต่างกันมีความพึงพอใจต่อบริการงานสวัสดิการสังคมของเทศบาลตำบลกะเปอร์ อำเภอกะเปอร์ จังหวัดระนองแตกต่างกัน โดยพบว่า ประชาชนที่มีอายุ 41 ปีขึ้นไป-50 ปี มีความพึงพอใจต่อบริการงานสวัสดิการสังคมของเทศบาลตำบลกะเปอร์ อำเภอกะเปอร์ จังหวัดระนองน้อยกว่าประชาชนที่มีอายุ 51 ปีขึ้นไป-60 ปี ทั้งนี้เป็นเพราะว่าการจัดสรรสวัสดิการแก่ประชาชนที่มีอายุ 41 ปีขึ้นไป-50 ปี อาจมีน้อยกว่าประชาชนที่มีอายุ 51 ปีขึ้นไป-60 ปี ที่เป็นวัยที่จะเข้าสู่ผู้สูงอายุซึ่งจะได้รับสวัสดิการค่าครองชีพรายได้ และเตรียมตัวเข้าเป็นสมาชิกชมรมผู้สูงอายุที่จะได้รับการดูแลมากกว่าประชาชนในช่วงวัยกลางคน สอดคล้องกับผลการศึกษาของเวหะมะ จินาแวน และอริยา คูหา (2553) ได้วิจัยเรื่องความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริหารขององค์การบริหารส่วนจังหวัดนครราชสีมา: กรณีศึกษาประชาชนในเขตอำเภอยี่งอ พบว่า ประชาชนที่มีอายุต่างกันมีความพึงพอใจต่อการบริการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดนครราชสีมาแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ .05 และจินตนา วงศ์เขื่อน (2552) ศึกษาความคิดเห็นของประชาชนต่อโครงการให้ความช่วยเหลือประชาชนด้านสวัสดิการสังคม เทศบาลตำบลป่าซาง อำเภอแม่จัน จังหวัดเชียงราย พบว่า ประชาชนที่มีอายุที่ต่างกันมีความคิดเห็นต่อโครงการให้ความช่วยเหลือประชาชนด้านสวัสดิการสังคมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

2.2 ประชาชนที่มีสถานภาพสมรสต่างกันมีความพึงพอใจต่อบริการงานสวัสดิการสังคมของเทศบาลตำบลกะเปอร์ อำเภอกะเปอร์ จังหวัดระนอง แตกต่างกัน โดยพบว่า ประชาชนที่มีสถานภาพโสดมีความพึงพอใจต่อบริการงานสวัสดิการสังคมของเทศบาลตำบลกะเปอร์ อำเภอกะเปอร์ จังหวัดระนองน้อยกว่าประชาชนที่มีสถานภาพสมรส ทั้งนี้เป็นเพราะว่า ประชาชนกลุ่มโสดอาจไม่สนใจเรื่องการเมืองท้องถิ่นมากนัก ทำให้ไม่ใส่ใจต่อสวัสดิการสังคมที่เทศบาลตำบลกะเปอร์จัดไว้ให้ ซึ่งแตกต่างจากประชาชนที่มีสถานภาพคู่ที่มีส่วนเกี่ยวข้องกับการรับบริการของเทศบาลตำบลกะเปอร์ในหลาย ๆ ด้าน ทำให้มีความพึงพอใจที่มากกว่า

2.3 ประชาชนที่มีระดับการศึกษาต่างกันมีความพึงพอใจต่อบริการงานสวัสดิการสังคมของเทศบาลตำบลกะเปอร์ อำเภอกะเปอร์ จังหวัดระนอง แตกต่างกัน โดยพบว่า ประชาชนที่มีระดับการศึกษาประถมศึกษา มีความพึงพอใจต่อบริการงานสวัสดิการสังคมของเทศบาลตำบลกะเปอร์ อำเภอกะเปอร์ จังหวัดระนอง มากกว่าประชาชนที่มีระดับการศึกษามัธยมศึกษาตอนปลาย อนุปริญญา และปริญญาตรี ทั้งนี้อาจเป็นเพราะว่าประชาชนที่มีการศึกษาประถมศึกษาซึ่งส่วนใหญ่เป็นประชาชนทั่วไปอาจพึงพอใจต่อการให้บริการงานสวัสดิการสังคมของเทศบาลตำบลกะเปอร์ ในด้านปริมาณมากกว่าคุณภาพที่ได้รับ ทำให้เกิดความพึงพอใจต่อการบริการที่ได้รับแม้ได้รับผลประโยชน์เพียงเล็กน้อย ซึ่งแตกต่างกับผู้ที่มีการศึกษาที่สูงกว่าที่ประเมินความพึงพอใจต่อการได้รับบริการที่ครอบคลุมถึงคุณภาพการบริการด้วย ทำให้มีความพึงพอใจที่แตกต่างกันตามความคาดหวังของแต่ละคน สอดคล้องกับผลการศึกษาจินตนา วงศ์เชื่อน (2552) พบว่า ประชาชนที่มีการศึกษาที่ต่างกันมีความคิดเห็นต่อโครงการให้ความช่วยเหลือประชาชนด้านสวัสดิการสังคมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

2.4 ประชาชนที่มีอาชีพต่างกันมีความพึงพอใจต่อบริการงานสวัสดิการสังคมของเทศบาลตำบลกะเปอร์ อำเภอกะเปอร์ จังหวัดระนอง แตกต่างกัน โดยพบว่าประชาชนที่มีอาชีพเจ้าของธุรกิจ/ผู้ประกอบการมีความพึงพอใจต่อบริการงานสวัสดิการสังคมของเทศบาลตำบลกะเปอร์ อำเภอกะเปอร์ จังหวัดระนอง มากกว่าประชาชนที่มีอาชีพพนักงานบริษัทเอกชน ทั้งนี้เป็นเพราะว่าการประเมินความพึงพอใจนั้นมักจะสัมพันธ์กับการบริการที่ได้รับ ซึ่งประชาชนที่มีอาชีพรับจ้างทั่วไปอาจใช้บริการของเทศบาลตำบลกะเปอร์น้อยกว่าประชาชนที่มีอาชีพเจ้าของธุรกิจ/ผู้ประกอบการที่มีความสัมพันธ์กับเจ้าหน้าที่ของเทศบาลใกล้ชิดกว่า ซึ่งอาจได้รับการดูแลที่ดีกว่าประชาชนกลุ่มอาชีพรับจ้างทั่วไป ทำให้มีความพึงพอใจต่อบริการงานสวัสดิการสังคมมากกว่า สอดคล้องกับผลการศึกษาจินตนา วงศ์เชื่อน (2552) พบว่า ประชาชนที่มีอาชีพที่ต่างกันมีความคิดเห็นต่อโครงการให้ความช่วยเหลือประชาชนด้านสวัสดิการสังคมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 และพัชรนันท์ นางาม (2552) ศึกษาความคิดเห็นของประชาชนต่อโครงการให้ความช่วยเหลือประชาชนด้านสวัสดิการสังคม เทศบาลตำบลป่าซาง อำเภอมะเจิน จังหวัดเชียงราย พบว่า ประชาชนที่มีอาชีพต่างกัน ได้รับการปฏิบัติในการจัดบริการสวัสดิการสังคม โดยรวมและรายด้านแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

2.5 ประชาชนที่มีรายได้ต่างกันมีความพึงพอใจต่อบริการงานสวัสดิการสังคมของเทศบาลตำบลกะเปอร์ อำเภอกะเปอร์ จังหวัดระนอง แตกต่างกัน โดยพบว่า ประชาชนที่ไม่มีรายได้ต่อเดือนมีความพึงพอใจต่อบริการงานสวัสดิการสังคมของเทศบาลตำบลกะเปอร์ อำเภอกะเปอร์ จังหวัดระนองมากกว่าประชาชนที่มีรายได้ต่อเดือน 15,001-20,000 บาท ทั้งนี้

อาจเป็นเพราะว่ากลุ่มผู้ที่มีอาชีพ 15,001-20,000 บาท เป็นกลุ่มที่ต้องเสียภาษีต่าง ๆ ให้กับเทศบาลที่สูงกว่าประชาชนที่ไม่มีรายได้ ทำให้มีความคาดหวังต่อเงินภาษีที่เสียไปที่อยากให้เทศบาลจัดสรรสวัสดิการด้านสังคมที่ดีกว่าที่เป็นอยู่ในปัจจุบัน ซึ่งแตกต่างกับกลุ่มที่ไม่มีรายได้ที่เสียภาษีน้อยกว่า แต่ได้รับการดูแลจากเทศบาลมากกว่าผู้ที่เสียภาษี ทำให้เกิดความพึงพอใจต่อการบริการที่ได้รับในระดับที่มากกว่า สอดคล้องกับผลการศึกษาของอาคม เจริญศึกษา (2550) ศึกษาเรื่องการประเมินผลความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของส่วนสวัสดิการสังคม องค์การบริหารส่วนตำบลบ้านค่าย อำเภอบ้านค่าย จังหวัดระยอง พบว่า ปัจจัยด้านรายได้ต่อเดือนมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของส่วนสวัสดิการสังคม

ข้อเสนอแนะ

การวิจัยเรื่องความพึงพอใจของประชาชนต่อบริการงานสวัสดิการสังคมของเทศบาลตำบลกะเปอร์ อำเภอกะเปอร์ จังหวัดระนอง พบว่า โดยภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด คือ ด้านการส่งเสริมการศึกษา รองลงมาคือ ด้านการส่งเสริมกิจกรรมนันทนาการ ด้านการส่งเสริมสุขภาพอนามัย ด้านการบริการสังคมทั่วไป และด้านที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด คือ ด้านการส่งเสริมรายได้และการมีงานทำ ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนต่อบริการงานสวัสดิการสังคมของเทศบาลตำบลกะเปอร์ อำเภอกะเปอร์ จังหวัดระนอง โดยจำแนกตามเพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้ พบว่า ประชาชนที่มีอายุ ระดับการศึกษา สถานภาพสมรส อาชีพและรายได้ต่างกันมีความพึงพอใจต่อบริการงานสวัสดิการสังคมของเทศบาลตำบลกะเปอร์ อำเภอกะเปอร์ จังหวัดระนอง แตกต่างกัน ส่วนประชาชนที่มีเพศต่างกันมีความพึงพอใจต่อบริการงานสวัสดิการสังคมของเทศบาลตำบลกะเปอร์ อำเภอกะเปอร์ จังหวัดระนอง ไม่แตกต่างกัน

จากข้อค้นพบดังกล่าว ผู้วิจัยมีข้อเสนอแนะดังต่อไปนี้

ข้อเสนอแนะเชิงนโยบาย

1. ควรกำหนดนโยบายงานสวัสดิการสังคมที่ให้ความสำคัญกับการส่งเสริมอาชีพประชาชน โดยจัดตั้งงบประมาณเงินอุดหนุนชุมชนเกี่ยวกับการส่งเสริมอาชีพในชุมชนอย่างต่อเนื่อง และประสานกับหน่วยงานภายนอกมาให้ความรู้ในการประกอบอาชีพเสริม เช่น สำนักพัฒนาฝีมือแรงงาน สำนักงานการศึกษานอกโรงเรียน สำนักงานพัฒนาสังคมอำเภอ เป็นต้น
2. ควรให้ความสำคัญกับการตั้งงบประมาณสงเคราะห์ผู้ยากไร้และครอบครัวผู้ยากไร้ เช่น สนับสนุนเงินช่วยเหลือความเดือดร้อนเบื้องต้น โดยอุดหนุนผ่านกองทุนสวัสดิการชุมชนเทศบาลตำบลกะเปอร์ในการดูแลผู้ยากไร้ในชุมชน

ข้อเสนอแนะเชิงปฏิบัติการ

1. ด้านการส่งเสริมการศึกษา ควรจัดกิจกรรมอบรมให้ความรู้เกี่ยวกับการอนุรักษ์สิ่งแวดล้อมและการแก้ไขปัญหาสุขภาพเด็กและเยาวชน เพื่อเป็นการปลูกฝังค่านิยมในการอนุรักษ์สิ่งแวดล้อมตั้งแต่วัยเด็ก และเด็ก/ เยาวชนจะได้มีความรู้เกี่ยวกับโทษของยาเสพติด
2. ด้านการส่งเสริมสุขภาพอนามัย ควรพัฒนาการจัดบริการให้หน่วยแพทย์ฉุกเฉินเคลื่อนที่เร็ว (1669) ส่งต่อผู้ป่วยฉุกเฉินในพื้นที่ไปยังโรงพยาบาลในพื้นที่และนอกพื้นที่ให้ได้มาตรฐาน บริการด้วยความรวดเร็ว และเสมอภาค
3. ด้านการส่งเสริมรายได้และการมีงานทำ ควรจัดเจ้าหน้าที่ให้คำปรึกษาแก่ประชาชนเกี่ยวกับการประกอบอาชีพ เช่น ผู้ประกอบการตลาดสด ลูกจ้างเทศบาลตำบลกะเปอร์ เป็นต้น
4. ด้านบริการสังคมทั่วไป ควรจัดทำโครงการสงเคราะห์ผู้ยากไร้และครอบครัวผู้ยากไร้ เช่น สนับสนุนเงินช่วยเหลือความเดือดร้อนเบื้องต้น
5. ด้านการส่งเสริมกิจกรรมนันทนาการ ควรส่งเสริมกิจกรรมชมรมกลองยาวเทศบาลตำบลกะเปอร์ เพื่อให้บริการประชาชนในงานรื่นเริงต่าง ๆ กิจกรรมวันเด็กแห่งชาติ กิจกรรมวันผู้สูงอายุประจำปี กิจกรรมวันสงกรานต์ งานวันเข้าพรรษา งานประเพณีลอยกระทง เป็นต้น

ข้อเสนอแนะเชิงวิชาการ

1. ควรศึกษาระดับความสำเร็จในการดำเนินงานด้านบริการงานสวัสดิการสังคมของเทศบาลตำบลกะเปอร์ อำเภอกะเปอร์ จังหวัดระนอง
2. ควรศึกษาความต้องการของประชาชนในการบริการงานสวัสดิการสังคมของเทศบาลตำบลกะเปอร์ อำเภอกะเปอร์ จังหวัดระนอง
3. ควรศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อความสำเร็จในการดำเนินงานด้านบริการงานสวัสดิการสังคมของเทศบาลตำบลกะเปอร์ อำเภอกะเปอร์ จังหวัดระนอง

บรรณานุกรม

- กระทรวงการพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์. (2546). *พระราชบัญญัติส่งเสริมการจัดสวัสดิการสังคม พ.ศ. 2546*. กรุงเทพฯ: กระทรวงการพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์.
- กิจฐเขต ไกรवास และโกวิท กระจ่าง. (2551). *การวิเคราะห์ข้อมูลทางรัฐประศาสนศาสตร์ วิทยาลัยบริหารรัฐกิจ มหาวิทยาลัยบูรพา*. ชลบุรี: มหาวิทยาลัยบูรพา.
- กัมพล กล้าสีทอง. (2554). *ความต้องการสวัสดิการสังคมของผู้สูงอายุในเขตเทศบาลตำบลลิเกา*. วิทยานิพนธ์รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต, สาขารัฐศาสตร์, บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยราชภัฏวไลยอลงกรณ์ ในพระบรมราชูปถัมภ์.
- คงพัชร ไชริศมี. (2549). *ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลนาป่า อำเภอเมือง จังหวัดชลบุรี*. ปัญหาพิเศษรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาเศรษฐศาสตร์การเมืองและการบริหารจัดการ, วิทยาลัยการบริหารรัฐกิจ, มหาวิทยาลัยบูรพา.
- จิตตินันท์ เฉชะคุปต์ และคณะ. (2540). *เจตคติและความพึงพอใจในการบริการจิตวิทยาบริหารหน่วยที่ 8-15*. นนทบุรี: โรงพิมพ์มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมชิวราช.
- จิตตินันท์ เฉชะคุปต์. (2549). *จิตวิทยาการบริหารอุตสาหกรรมท่องเที่ยว*. กรุงเทพฯ: โรงพิมพ์จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- จีราพร วีระหงส์. (2538). *ความพึงพอใจของประชาชนต่อระบบและกระบวนการการให้บริการของกรุงเทพมหานคร: ศึกษากรณีสำนักงานเขตคลองชั้น*. ภาคนิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาพัฒนาสังคม, คณะพัฒนาสังคม, สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.
- ณัฐวุฒิ พิริยะจิระอนันต์. (2543). *ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลนครเชียงใหม่*. การค้นคว้าแบบอิสระบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, สาขาการบริหารธุรกิจ, บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.
- เทศบาลตำบลกะเปอร์. (2554). *แผนพัฒนาตำบลสามปี พ.ศ. 2555-2557*. ระนอง: เทศบาลตำบลกะเปอร์.
- _____. (2554). *แผนอัตรากำลัง 3 ปี ปิงบประมาณ พ.ศ. 2555-2557*. ระนอง: เทศบาลตำบลกะเปอร์.

- ชนาภรณ์ เมทีสคูตี. (2543). ความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวต่างประเทศ: กรณีวัดพระเชตุพนวิมลมังคลารามราชววิหาร. วิทยานิพนธ์รัฐศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาเทคโนโลยีที่เหมาะสมเพื่อการพัฒนาทรัพยากร, บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยมหิดล.
- นฤมล กิจไพศาลรัตนา. (2547). ความพึงพอใจของนิสิต ปีที่ 1 คณะรัฐประศาสนศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย ที่มีต่อการเรียนการสอนวิชาทักษะการค้นคว้าทางสังคมศาสตร์ ปีการศึกษา 2544. กรุงเทพฯ: คณะรัฐประศาสนศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- ปานจิต บุรณสมภพ. (2548). ความพึงพอใจของนิสิตต่อการให้บริการของสำนักทะเบียนและประมวลผล. วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาพัฒนาสังคม, บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.
- พงษ์ไพบุลย์ ศิวาราวเวทย์. (2551). ความพึงพอใจของผู้มารับบริการจากเทศบาลตำบลท่าล้อ. กาญจนบุรี: สำนักวิทยบริการและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยราชภัฏกาญจนบุรี.
- พรหมนุรักษ์ มหาดีลคนพรัตน์. (2550). สภาพการดำเนินงานด้านการบริการของกองสวัสดิการสังคมเทศบาลตำบลสูงเม่น อำเภอสูงเม่น จังหวัดแพร่. วิทยานิพนธ์รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาการบริหารและพัฒนาประชาคมเมืองและชนบท, บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยราชภัฏอุตรดิตถ์.
- พรอนันต์ กิตติมันคง. (2547). ความต้องการสวัสดิการสังคมของผู้สูงอายุในจังหวัดนครราชสีมา. วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาสังคมศาสตร์เพื่อการพัฒนา, บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยราชภัฏนครราชสีมา.
- พระราชบัญญัติส่งเสริมการจัดสวัสดิการสังคม พ.ศ. 2546. (2546, 14 ธันวาคม). ราชกิจจานุเบกษา. หน้า 10.
- เพ็ชรผจง รวงผึ้ง. (2545). ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการสาธารณะของเทศบาลตำบลจอมพลเจ้าพระยา อำเภอปลวกแดง จังหวัดระยอง. ปัญหาพิเศษรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาการบริหารทั่วไป, บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยบูรพา.
- ไพศาล สำราญทรัพย์. (2539). ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของสุขาภิบาลที่ประธานกรรมการมาจากการเลือกตั้ง: ศึกษาเฉพาะกรณีสุขาภิบาลหลักห้าอำเภอบ้านแพ้ว จังหวัดสมุทรสาคร. ภาคนิพนธ์พัฒนาบริหารศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาการวิเคราะห์และวางแผนทางสังคม, คณะพัฒนาสังคม, สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.

- มฤดี ศรีสุข. (2546). *การบริหารงานสวัสดิการผู้สูงอายุขององค์การบริหารส่วนตำบล ในเขตจังหวัดชลบุรี*. ปัญหาพิเศษรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาบริหารทั่วไป, บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยบูรพา.
- ระพีพรรณ คำหอม และคณะ. (2547). *โครงการประเมินผลการจ่ายเงินสงเคราะห์เพื่อการยังชีพสำหรับผู้สูงอายุ*. กรุงเทพฯ: คณะสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- โรงเรียนพิชัยรัตนาคาร. (2555). *การสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อเทศบาลตำบล กะเปอร์ อำเภอกะเปอร์ จังหวัดระนอง ประจำปีงบประมาณ 2555*. ระนอง: โรงเรียนพิชัยรัตนาคาร.
- วชิรวัฒน์ เลียงบุญ. (2550). *ความพึงพอใจของประชาชนในการบริการของสำนักงานที่ดิน จังหวัดสมุทรสาคร อำเภอมือง จังหวัดสมุทรสาคร*. ปัญหาพิเศษรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาการบริหารทั่วไป, บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยบูรพา.
- วารภรณ์ รัชตะวัน. (2539). *การบริหารงานบุคคล*. กรุงเทพฯ: เอ็มพันธ์.
- วารภรณ์ รุ่งรัศมี. (2538). *ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อระบบการให้บริการของห้องสมุด โรงเรียนมัธยมศึกษา สังกัดกรมสามัญศึกษา จังหวัดอุบลราชธานี*. ภาคนิพนธ์พัฒนบริหารศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาการวิเคราะห์และวางแผนทางสังคม, คณะพัฒนาสังคม, สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.
- วิทยาลัยชุมชนระนอง. (2552). *ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อสำนักงานเทศบาลตำบลกะเปอร์ อำเภอกะเปอร์ จังหวัดระนอง ประจำปีงบประมาณ 2552*. ระนอง: วิทยาลัยชุมชนระนอง.
- วิภาวดี ธนังเจริญฤดาก. (2540). *ความพึงพอใจของผู้ป่วยนอกต่อการให้บริการทางการแพทย์ของโรงพยาบาลสมเด็จพระบรมราชเทวี ณ ศรีราชา*. วิทยานิพนธ์การศึกษามหาบัณฑิต, สาขาบริหารการศึกษา, บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยบูรพา.
- วีรพงษ์ เฉลิมจิระรัตน์. (2542). *คุณภาพในการบริการ*. กรุงเทพฯ: ประชาชน.
- วีระรัตน์ กิจเลิศไพโรจน์. (2548). *การบริการ*. กรุงเทพฯ: ซีเอ็ดดูเคชั่น.
- วัลลภา ชายหาด. (2532). *ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อบริการสาธารณสุขด้านรักษาความสะอาดของกรุงเทพมหานคร*. วิทยานิพนธ์รัฐศาสตรมหาบัณฑิต, สาขารัฐประศาสนศาสตร์, บัณฑิตมหาวิทยาลัย, จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- ศศิพัฒน์ ยอดเพชร. (2549). *ระบบการดูแลระยะยาวสำหรับผู้สูงอายุ คณะสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์*. กรุงเทพฯ: สำนักงานกองทุนสนับสนุนการวิจัย.

ศิริวรรณ เสรีรัตน์, ปริญญา ลักษ์ตานนท์, ศุภร เสรีรัตน์ และองอาจ ปทะวานิช. (2539). *พฤติกรรมองค์การ*. กรุงเทพฯ: ชีระพิมพ์และไซเท็กซ์.

_____. (2545). *องค์การและการจัดการ (ฉบับสมบูรณ์)*. กรุงเทพฯ: โรงพิมพ์มหาวิทยาลัยรามคำแหง.

สุเทพ เชาวลิต. (2537). *สวัสดิการสังคม*. กรุงเทพฯ: O.S. Printing House.

สุเทพ บุญคำ. (2542). *ความพึงพอใจของประชาชนต่อการปฏิบัติหน้าที่ตำรวจจราจร ศึกษาเฉพาะกรณี: สถานีตำรวจภูธรอำเภอเมืองจันทบุรี*. ปัญหาพิเศษรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต, สาขานโยบายสาธารณะ, บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยบูรพา.

อดุลย์ หารักษ์เสาวนีย์. (2542). *ความพึงพอใจของลูกค้าต่อการให้บริการของ บมจ. ธนาคารกสิกรไทย ศึกษากรณีเขตอำเภอบางละมุง จังหวัดชลบุรี*. ปัญหาพิเศษรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต, สาขานโยบายสาธารณะ, บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยบูรพา.

อนุก สุวรรณบัณฑิตและภาสกร อดุลพัฒน์กิจ. (2548). *จิตวิทยาบริการ*. กรุงเทพฯ: เพรสแอนด์ดีไซน์.

อมรรัตน์ วงศ์ไชยสิทธิ์. (2548). *ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลสบปราบ จังหวัดลำปาง*. ภาคนิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, สาขาการจัดการทั่วไป, บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยราชภัฏลำปาง.

อภิญา ภัทรพรพิสิฐ. (2553). *ปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการ ธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) สาขานนแสงชูโต จังหวัดกาญจนบุรี*. การค้นคว้าอิสระบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, สาขาวิชาการประกอบการ, บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยศิลปากร.

อำนาจ แสงสว่าง. (2544). *หนังสือจิตวิทยาอุตสาหกรรม (พิมพ์ครั้งที่ 3)*. กรุงเทพฯ: สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ.

Millet, J. D. (1954). *Management in the Public Service: The Quest for Effective Performance*. New York: McGraw-Hill.

Shelley, M. P. (1957). *Responding to Social Change*. Pennsylvania: Dowden, Hurchison Press.

Vroom, W. H. (1964). *Work and Motivation*. New York: John Wiley.

ภาคผนวก

แบบสอบถาม

ความพึงพอใจของประชาชนต่อบริการสวัสดิการสังคมเทศบาลตำบลกะเปอร์
อำเภอกะเปอร์ จังหวัดระนอง

คำชี้แจง

1. แบบสอบถามนี้ จัดทำขึ้นเพื่อเก็บรวบรวมข้อมูลประกอบปัญหาพิเศษของการศึกษาตามหลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต วิทยาลัยการบริหารรัฐกิจ มหาวิทยาลัยบูรพา เพื่อนำผลการศึกษาไปใช้ในการศึกษาวิจัยทางวิชาการเท่านั้น ผู้ทำการศึกษาจะเก็บข้อมูลของท่านเป็นความลับ คำตอบของทุกท่านเป็นคำตอบที่สำคัญและเป็นประโยชน์ต่องานทางวิชาการเป็นอย่างยิ่ง ดังนั้นขอให้ท่านได้โปรดกรอกข้อความตามความเป็นจริงมากที่สุด

2. แบบสอบถามประกอบด้วย 3 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 เป็นข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพ การศึกษา ที่สำเร็จสูงสุด อาชีพประจำ รายได้เฉลี่ยต่อเดือน จำนวน 6 ข้อ เป็นคำถามแบบปลายเปิดให้เติมคำตอบ และปลายปิดให้เลือกตอบ (Multiple Choice)

ตอนที่ 2 ความพึงพอใจด้านต่าง ๆ ของบริการสวัสดิการสังคมของเทศบาลตำบลกะเปอร์ จำนวน 5 ด้าน ได้แก่ ด้านการส่งเสริมการศึกษา จำนวน 5 ข้อ ด้านการส่งเสริมสุขภาพอนามัย จำนวน 7 ข้อ ด้านการส่งเสริมรายได้และการมีงานทำ จำนวน 4 ข้อ ด้านการบริการสังคมทั่วไป จำนวน 8 ข้อ ด้านการส่งเสริมกิจกรรมนันทนาการ จำนวน 4 ข้อ

ตอนที่ 3 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับปัญหา และข้อเสนอแนะของผู้ตอบแบบสอบถามเกี่ยวกับบริการสวัสดิการสังคมของเทศบาลตำบลกะเปอร์ ใช้รูปแบบคำถามปลายเปิด (Open ended Questions)

ขอขอบพระคุณเป็นอย่างสูงที่ท่านให้ความร่วมมือในการตอบแบบสอบถาม

นางรุ่งทิพย์ บุตรดี

นิสิตปริญญาโท หลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต

วิทยาลัยการบริหารรัฐกิจ มหาวิทยาลัยบูรพา

ตอนที่ 1 ข้อมูลเบื้องต้นของผู้ตอบแบบสอบถาม

1. เพศ

<input type="checkbox"/> ชาย	<input type="checkbox"/> หญิง
------------------------------	-------------------------------
2. อายุ

<input type="checkbox"/> 18-30 ปี	<input type="checkbox"/> 31-40 ปี
<input type="checkbox"/> 41-50 ปี	<input type="checkbox"/> 51-60 ปี
<input type="checkbox"/> 60 ปีขึ้นไป	
3. สถานภาพ

<input type="checkbox"/> โสด	<input type="checkbox"/> สมรส
<input type="checkbox"/> หย่าร้าง/ หม้าย/ แยกกันอยู่	
4. ระดับการศึกษาที่สำเร็จสูงสุด

<input type="checkbox"/> ประถมศึกษา/ ไม่ได้เรียนหนังสือ	<input type="checkbox"/> มัธยมศึกษาตอนต้น
<input type="checkbox"/> มัธยมศึกษาตอนปลายหรือเทียบเท่า	<input type="checkbox"/> อนุปริญญาหรือเทียบเท่า
<input type="checkbox"/> ปริญญาตรีขึ้นไป	<input type="checkbox"/> สูงกว่าปริญญาตรี
5. อาชีพประจำ

<input type="checkbox"/> เกษตรกรรม/ ประมง	<input type="checkbox"/> รับจ้างทั่วไป
<input type="checkbox"/> ค้าขาย	<input type="checkbox"/> เจ้าของธุรกิจ/ ผู้ประกอบการ
<input type="checkbox"/> รับราชการ/ รัฐวิสาหกิจ	<input type="checkbox"/> พนักงานบริษัทเอกชน
<input type="checkbox"/> นักเรียน/ นักศึกษา	<input type="checkbox"/> แม่บ้าน/ พ่อบ้าน/ เกษียณ
<input type="checkbox"/> ว่างาน	<input type="checkbox"/> อื่น ๆ ระบุ.....
6. รายได้ส่วนตัวเฉลี่ยต่อเดือน

<input type="checkbox"/> ไม่มีรายได้	<input type="checkbox"/> ต่ำกว่า 5,000 บาท
<input type="checkbox"/> 5,000-10,000 บาท	<input type="checkbox"/> 10,001-15,000 บาท
<input type="checkbox"/> 15,001-20,000 บาท	<input type="checkbox"/> มากกว่า 20,000 บาท

ตอนที่ 2 ความพึงพอใจต่อการบริการด้านต่าง ๆ

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องที่ตรงกับความเห็นของท่านตามความเป็นจริง

ความพึงพอใจต่อด้านต่าง ๆ ของบริการสวัสดิการสังคม ของเทศบาลตำบลกะเปอร์	ความพึงพอใจ			
	มากที่สุด (4)	มาก (3)	น้อย (2)	น้อยที่สุด (1)
ด้านการส่งเสริมการศึกษา				
1. การบริการด้านการศึกษาก่อนปฐมวัยของศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก เทศบาลตำบลกะเปอร์ เพื่อเตรียมความพร้อมก่อนเข้ารับการศึกษา ขั้นพื้นฐาน				
2. การบริการจัดให้เด็กเล็กของศูนย์พัฒนาเด็กเล็กเทศบาลตำบล กะเปอร์ และเด็กนักเรียนของโรงเรียนบ้านด่านได้รับอาหาร กลางวันและอาหารเสริม (นม) อย่างครบถ้วนตามหลักโภชนาการ				
3. การจัดกิจกรรมเนื่องในวันเด็กแห่งชาติให้แก่เด็กและเยาวชน				
4. การจัดกิจกรรมอบรมให้ความรู้เกี่ยวกับการอนุรักษ์ สิ่งแวดล้อมและการแก้ไขปัญหาเสพติดแก่เด็กและเยาวชน				
5. การจัดกิจกรรมพัฒนาสิ่งแวดล้อมให้แก่เด็กและเยาวชน สตรี ผู้สูงอายุ และประชาชนทั่วไป				
ด้านการส่งเสริมสุขภาพอนามัย				
1. การบริการด้านควบคุมป้องกันโรคภัยไข้เจ็บ เช่น การฉีดพ่น หมอกควันป้องกันยุง การป้องกันโรคติดต่อจากการบริโภคอาหาร เป็นต้น				
2. การส่งเสริมและพัฒนาสุขภาพกายและสุขภาพจิตของ ประชาชน เช่น การให้คำแนะนำและตรวจสุขภาพผู้สูงอายุ ประจำเดือน การตรวจสุขภาพพนักงานเทศบาลประจำปี เป็นต้น				
3. การให้บริการทางสังคมด้านสุขภาพอนามัยสำหรับผู้สูงอายุ โดยไม่ต้องเสียค่าใช้จ่าย				
4. การจัดบริการให้อาสาสมัครสาธารณสุขออกเยี่ยมบ้านผู้สูงอายุ และผู้พิการที่ติดเตียง				
5. การจัดบริการให้อาสาสมัครสาธารณสุขดูแลสุขภาพเบื้องต้น ของประชาชน				

ความพึงพอใจต่อด้านต่าง ๆ ของบริการสวัสดิการสังคม ของเทศบาลตำบลกะเปอร์	ความพึงพอใจ			
	มากที่สุด (4)	มาก (3)	น้อย (2)	น้อยที่สุด (1)
6. การจัดบริการให้หน่วยแพทย์ฉุกเฉินเคลื่อนที่เร็ว (1669) ส่งต่อผู้ป่วยฉุกเฉินในพื้นที่ไปยังโรงพยาบาลในพื้นที่และนอกพื้นที่				
7. การสนับสนุนงบประมาณให้แก่โรงพยาบาลกะเปอร์เพื่อ บริการตรวจคัดกรองสุขภาพให้แก่ผู้สูงอายุเป็นประจำทุกเดือน				
ด้านการส่งเสริมรายได้และการมีงานทำ				
1. การสนับสนุนเบี้ยยังชีพให้แก่ ผู้สูงอายุและผู้พิการในพื้นที่ อย่างทั่วถึง				
2. การส่งเสริมอาชีพให้แก่ประชาชนวัยทำงาน เช่น การค้าขาย การจ้างงานประชาชนให้ทำงานในเทศบาลตำบลกะเปอร์ เป็นต้น				
3. การให้คำปรึกษาแก่ประชาชนเกี่ยวกับการประกอบอาชีพ เช่น ผู้ประกอบการตลาดสด ลูกจ้างเทศบาลตำบลกะเปอร์ เป็นต้น				
4. การจัดตั้งงบประมาณเพื่อส่งเสริมอาชีพให้แก่ประชาชน เช่น ฝึกอบรมอาชีพให้แก่กลุ่มแม่บ้าน				
ด้านบริการสังคมทั่วไป				
1. การส่งเสริมกิจกรรมประเพณี วัฒนธรรม และกิจกรรมทาง ศาสนา เช่น วันเข้าพรรษา ประเพณีลอยกระทง วันผู้สูงอายุ เป็นต้น				
2. การบริการสนับสนุนช่วยเหลือประชาชนเบื้องต้น ที่ประสบภัยธรรมชาติ เช่น แจกของยังชีพช่วงน้ำท่วม แจกน้ำ เพื่อการอุปโภคและบริโภคในหน้าแล้ง เป็นต้น				
3. การสงเคราะห์ทุนการศึกษาแก่เด็กเรียนดี ยากจน				
4. การสงเคราะห์ผู้ยากไร้และครอบครัวผู้ยากไร้ เช่น สนับสนุน เงินช่วยเหลือความเดือดร้อนเบื้องต้น				
5. การบริการสนับสนุนสิ่งของเครื่องใช้ ยารักษาโรคให้แก่ ผู้สูงอายุและผู้พิการ				
6. การส่งเสริมกิจกรรมของชมรมผู้สูงอายุเพื่อพัฒนาคุณภาพชีวิต และยกระดับจิตใจ				
7. การส่งเสริมกิจกรรมของกองทุนสวัสดิการชุมชนเทศบาล ตำบลกะเปอร์ ในรูปแบบเครือข่ายระหว่างเทศบาล กองทุน สวัสดิการชุมชน ฯ และสำนักงานพัฒนาสังคมจังหวัดระนอง				

ความพึงพอใจต่อด้านต่าง ๆ ของบริการสวัสดิการสังคม ของเทศบาลตำบลกะเปอร์	ความพึงพอใจ			
	มากที่สุด (4)	มาก (3)	น้อย (2)	น้อยที่สุด (1)
8. การส่งเสริมกิจกรรมของศูนย์พัฒนาครอบครัวชุมชนกะเปอร์ เพื่อร่วมกันแก้ปัญหาครอบครัว ในชุมชนร่วมกับเทศบาลตำบล กะเปอร์				
ด้านการส่งเสริมกิจกรรมนันทนาการ 1. การจัดให้มีสถานที่ออกกำลังกายที่เหมาะสมกับประชาชน เช่น สวนสาธารณะ เพื่อเดิน-วิ่ง ศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก เพื่อให้เด็กได้เล่น เครื่องเล่นที่เหมาะสมกับวัย ฟิตเนส เพื่อให้ประชาชนได้ออก กำลังกายในร่ม ลานกีฬา เพื่อให้ประชาชนได้ออกกำลังกาย กลางแจ้ง เป็นต้น				
2. การจัดให้มีสถานที่พักผ่อน หย่อนใจ เช่น สวนสาธารณะ เพื่อนั่งชมธรรมชาติที่สวยงามและพักผ่อน น้ำตกเขาพระนารายณ์ เพื่อชมธรรมชาติที่ควรแก่การอนุรักษ์ธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม เป็นต้น				
3. การส่งเสริมชมรมดนตรีสากล เพื่อให้บริการประชาชน ในงานรื่นเริงต่าง ๆ เช่น กิจกรรมวันเด็กแห่งชาติ กิจกรรมวัน ผู้สูงอายุประจำปี กิจกรรมวันสงกรานต์ เป็นต้น				
4. การส่งเสริมกิจกรรมชมรมกลองยาวเทศบาลตำบลกะเปอร์ เพื่อให้บริการประชาชนในงานรื่นเริงต่าง ๆ กิจกรรม วันเด็กแห่งชาติ กิจกรรมวันผู้สูงอายุประจำปี กิจกรรมวันสงกรานต์ งานวันเข้าพรรษา งานประเพณีลอยกระทง เป็นต้น				

ตอนที่ 3 ปัญหาและข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการบริการ

*โปรดระบุปัญหาในการให้บริการ

“.....” (ชื่อด้านบริการ)

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

***โปรดระบุข้อเสนอแนะเพื่อปรับปรุงการบริการ**

“.....” (ชื่อด้านบริการ)

.....

.....

.....

.....

.....

.....

ขอขอบพระคุณที่ให้ความร่วมมือในการตอบแบบสอบถาม