

ทัศนคติของประชาชนต่อบริการงานสวัสดิการสังคมของเทศบาลนครเจ้าพระยาสุรศักดิ์  
อำเภอศรีราชา จังหวัดชลบุรี

สิทธิพร นาคสิน

งานนิพนธ์นี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรรัฐศาสตรมหาบัณฑิต  
สาขาวิชาการบริหารงานยุติธรรมและสังคม  
คณะรัฐศาสตร์และนิติศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา  
มกราคม 2561  
ลิขสิทธิ์เป็นของมหาวิทยาลัยบูรพา

อาจารย์ผู้ควบคุมงานนิพนธ์และคณะกรรมการสอบงานนิพนธ์ ได้พิจารณา  
งานนิพนธ์ของ สิทธิพร นาคสิน ฉบับนี้แล้ว เห็นสมควรรับเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษา  
ตามหลักสูตรรัฐศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการบริหารงานยุติธรรมและสังคม  
ของมหาวิทยาลัยบูรพาได้

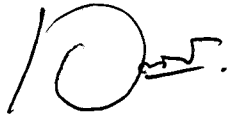
อาจารย์ผู้ควบคุมงานนิพนธ์



..... อาจารย์ที่ปรึกษา

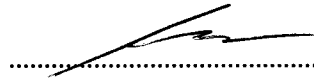
(รองศาสตราจารย์ ว่าที่เรือตรี ดร.เอกวิทย์ มณีธร)

คณะกรรมการสอบปากเปล่า



..... ประธาน

(รองศาสตราจารย์ ว่าที่เรือตรี ดร.เอกวิทย์ มณีธร)



..... กรรมการ

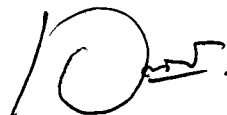
(ดร. โชติสา ขาวสนิท)



..... กรรมการ

(พันตำรวจเอกหญิง ดร.ศุภลักษณ์ เหลี่ยมวรางกูร)

คณะรัฐศาสตร์และนิติศาสตร์ อนุมัติให้รับงานนิพนธ์ฉบับนี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษา  
ตามหลักสูตรรัฐศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการบริหารงานยุติธรรมและสังคม  
ของมหาวิทยาลัยบูรพา



..... คณบดีคณะรัฐศาสตร์และนิติศาสตร์

(รองศาสตราจารย์ ว่าที่เรือตรี ดร.เอกวิทย์ มณีธร)

วันที่ 19 เดือน มกราคม พ.ศ. 2561

## ประกาศคุณูปการ

ผู้วิจัยขอกราบขอบพระคุณเป็นอย่างสูงในความกรุณาของ รองศาสตราจารย์  
ว่าที่เรือตรี ดร.เอกวิทย์ มณีธร อาจารย์ที่ปรึกษาที่ได้อุทิศสละเวลาอันมีค่ามาเป็นทีปรึกษา พร้อมทั้งให้คำแนะนำตลอดระยะเวลาในการทำงานนิพนธ์ฉบับนี้ ตลอดจนแก้ไขข้อบกพร่องของ  
งานนิพนธ์ด้วยความเอาใจใส่ จนทำให้งานนิพนธ์ฉบับนี้สำเร็จลุล่วงได้อย่างสมบูรณ์และทรงคุณค่า

ขอกราบขอบพระคุณคณาจารย์ผู้ทรงคุณวุฒิ อันได้แก่ พันตำรวจเอกหญิง ดร.ศุภลักษณ์  
เหลี่ยมวารังกูร และดร. โขติสา ขาวสนิท ที่กรุณาสละเวลาอันมีค่ามาเป็นกรรมการสอบงานนิพนธ์  
พร้อมทั้งให้คำแนะนำและแก้ไขข้อบกพร่องของงานนิพนธ์ และขอขอบพระคุณผู้เชี่ยวชาญทุกท่าน  
ที่กรุณาตรวจสอบคุณภาพของเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย และได้กรุณาปรับปรุง แก้ไขข้อบกพร่อง  
และให้คำแนะนำในการสร้างเครื่องมือให้ถูกต้องสมบูรณ์ยิ่งขึ้น

ขอกราบขอบพระคุณบิดา มารดา และครอบครัวของผู้วิจัยที่ให้กำลังใจและให้การ  
สนับสนุนในทุก ๆ ด้านอย่างดีที่สุดเสมอมา

คุณค่าและคุณประโยชน์อันพึงจะมีจากงานนิพนธ์ฉบับนี้ ผู้วิจัยขอมอบเป็นกตัญญู  
กตเวทิต์แต่บิดา มารดา และบูรพาจารย์ที่เคยอบรมสั่งสอน ตลอดจนผู้มีพระคุณทุกท่าน

สิทธิพร นาคสิน

57920855: สาขาวิชา: การบริหารงานยุติธรรมและสังคม; ร.ม. (การบริหารงานยุติธรรม  
และสังคม)

คำสำคัญ: ทักษะ/ งานบริการ/ งานสวัสดิการสังคม/ ประชาชน/ ชลบุรี

สิทธิพร นาคสิน: ทักษะของประชาชนต่อบริการงานสวัสดิการสังคมของเทศบาลนคร  
เจ้าพระยาสุรศักดิ์ อำเภอสรรพยา จังหวัดชลบุรี (PUBLIC ATTITUDE WITH SOCIAL  
WELFARE SERVICES PROVIDED BY CHAOPRAYASURASAK CITY MUNICIPALITY,  
SRIRACHA DISTRICT, CHONBURI PROVINCE) คณะกรรมการควบคุมงานนิพนธ์: เอกวิทย์  
มณีธร, ร.ด., 83 หน้า. ปี พ.ศ. 2560.

การวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์ เพื่อศึกษาระดับทัศนคติของประชาชนต่อบริการสวัสดิการ  
สังคมของเทศบาลนครเจ้าพระยาสุรศักดิ์ อำเภอสรรพยา จังหวัดชลบุรี และเพื่อเปรียบเทียบความพึง  
พอใจของประชาชนต่อบริการสวัสดิการสังคมของเทศบาลนครเจ้าพระยาสุรศักดิ์ อำเภอสรรพยา  
จังหวัดชลบุรี โดยจำแนกตามเพศ อายุ ระดับการศึกษา สถานภาพการสมรส อาชีพ และรายได้  
ต่อเดือน เก็บข้อมูลจากแบบสอบถาม จำนวน 399 ชุด ผลการศึกษา พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถาม  
เป็นเพศหญิงมากที่สุด อายุ 21 – 30 ปี มีระดับการศึกษาปริญญาตรีมากที่สุด มีสถานภาพโสด  
มีอาชีพรับจ้าง/ ก่อสร้าง และมีรายได้ต่อเดือน 15,001 – 20,000 บาท มากที่สุด

ทัศนคติของประชาชนต่อบริการงานสวัสดิการสังคมของเทศบาลนครเจ้าพระยาสุรศักดิ์  
โดยรวมอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 4.04$ ) และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ประชาชนมีทัศนคติ  
เกี่ยวกับบริการสวัสดิการด้านการบริการสังคมทั่วไปของเทศบาล อยู่ในระดับเห็นด้วยมากที่สุด  
( $\bar{X} = 4.46$ ) รองลงมา คือ สวัสดิการด้านกระบวนการยุติธรรม อยู่ในระดับมากที่สุด ( $\bar{X} = 4.41$ )  
สวัสดิการด้านการศึกษา อยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 4.09$ ) สวัสดิการด้านนันทนาการ อยู่ในระดับมาก  
( $\bar{X} = 4.07$ ) สวัสดิการด้านสุขภาพอนามัย อยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 3.93$ ) สวัสดิการด้านการมีรายได้ อยู่  
ในระดับมาก ( $\bar{X} = 3.70$ ) และด้านสวัสดิการด้านที่อยู่อาศัย อยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 3.63$ ) ตามลำดับ

ประชาชนที่มีอายุ ระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้ต่อเดือนต่างกัน มีทัศนคติต่อบริการ  
งานสวัสดิการสังคมของเทศบาลนครเจ้าพระยาสุรศักดิ์ อำเภอสรรพยา จังหวัดชลบุรี แตกต่างกัน  
อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ ส่วนประชาชนที่มีเพศ และ  
สถานภาพการสมรสต่างกัน มีทัศนคติต่อบริการงานสวัสดิการสังคมของเทศบาลนคร  
เจ้าพระยาสุรศักดิ์ อำเภอสรรพยา จังหวัดชลบุรี ไม่แตกต่างกัน ซึ่งไม่เป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้

ส่วนข้อเสนอแนะอื่น ๆ พบว่า ประชาชนต้องการให้เทศบาลนครเจ้าพระยาสุรศักดิ์เปิด  
โอกาสให้ประชาชนทุกกลุ่มอาชีพเข้ามามีส่วนร่วมในการกำหนดนโยบายต่าง ๆ ให้มากขึ้น และ  
ต้องการให้เข้ามาดูแลเรื่องสภาพที่อยู่อาศัยให้มีสะอาดและปลอดภัยจากอาชญากรรมมากขึ้น

57920855: MAJOR: JUSTICE AND SOCIAL ADMINISTRATION; M.POL.SC (JUSTICE AND SOCIAL ADMINISTRATION)

KEYWORDS: ATTITUDE / SERVICE / SOCIAL WELFARE

SITTIPORN NAKSIN: PUBLIC ATTITUDE WITH SOCIAL WELFARE SERVICES PROVIDED BY CHAOPRAYASURASAK CITY MUNICIPALITY, SRIRACHA DISTRICT, CHONBURI PROVINCE. ADVISOR: EKKAWIT MANEETHORN, PhD, 83 P. 2017

The objectives of this research were 1) to study people's attitude toward social welfare service and 2) to compare people's satisfaction with social welfare service provided by Chaoprayasurasak City municipality, Sriracha district, Chon Buri province. This research relied on demographic factors including sex, age, educational level, marital status, occupation and monthly income. The data was collected from 399 sets of questionnaire. The demographic factors indicated that most of the respondents were female. The age range mostly found was 21-30 years old. The most rated educational level was Bachelor's degree. The marital status of the majority respondents were single. The occupation indicated the most was employee/construction workers. And, the salary range mostly indicated was 15,001 – 20,000 baht.

Overall attitude toward social welfare service at the studied municipality was high ( $\bar{X} = 4.04$ ). When each aspect was examined, the results were as follows. The attitude toward general social service was "strongly agree" ( $\bar{X} = 4.46$ ) followed by justice ( $\bar{X} = 4.41$ ), education ( $\bar{X} = 4.09$ ), recreation ( $\bar{X} = 4.07$ ), health ( $\bar{X} = 3.93$ ), income ( $\bar{X} = 3.70$ ), and dwelling ( $\bar{X} = 3.63$ ), respectively.

Attitude toward the social welfare service was different depending on age ranges, educational levels, occupations, and salary ranges at statistical significance of .05. This agreed with the hypothesis. Sex and marital status indicated no different attitude toward the social welfare service provided by Chaoprayasurasak City municipality. This disagreed with the hypothesis.

The suggestions about the service were on 1. greater opportunity for people with more various occupations to take part in policy making, 2. cleanliness of community, and 3. criminal-free environment.

# สารบัญ

	หน้า
บทคัดย่อภาษาไทย .....	ง
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ .....	จ
สารบัญ .....	ฉ
สารบัญตาราง .....	ซ
สารบัญภาพ .....	ญ
บทที่	
1 บทนำ .....	1
ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา .....	1
วัตถุประสงค์ของการวิจัย .....	2
สมมติฐานของการวิจัย .....	2
ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับการวิจัย .....	3
ขอบเขตของการศึกษาวิจัย .....	3
นิยามศัพท์เฉพาะ .....	4
กรอบแนวคิดในการวิจัย.....	6
2 แนวคิดทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง .....	7
แนวคิดเกี่ยวกับทัศนคติและความคิดเห็น.....	7
แนวคิดเกี่ยวกับการบริการ.....	10
แนวคิดสวัสดิการสังคม.....	16
อำนาจหน้าที่ของเทศบาล.....	23
ข้อมูลทั่วไปของเทศบาลนครเจ้าพระยาสุรศักดิ์.....	26
งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	31
3 วิธีดำเนินการวิจัย.....	36
ประชากรและกลุ่มตัวอย่างในการวิจัย.....	36
เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย.....	37
การเก็บรวบรวมข้อมูล.....	39
การวิเคราะห์ข้อมูลและสถิติที่ใช้.....	39

## สารบัญ (ต่อ)

บทที่	หน้า
4 ผลการศึกษาวิจัย.....	41
ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม.....	41
ตอนที่ 2 วิเคราะห์ระดับทัศนคติของประชาชนต่อบริการงานสวัสดิการสังคมของ เทศบาลนครเจ้าพระยาสุรศักดิ์ อำเภอสรีราชา จังหวัดชลบุรี .....	44
ตอนที่ 3 การทดสอบสมมติฐาน .....	52
ตอนที่ 4 ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะอื่น ๆ .....	62
5 สรุป อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ .....	63
สรุปผลการวิจัย.....	63
อภิปรายผลการวิจัย .....	66
ข้อเสนอแนะ.....	70
บรรณานุกรม.....	73
ภาคผนวก.....	77
ประวัติย่อของผู้วิจัย .....	83

## สารบัญตาราง

ตารางที่	หน้า
1	สถิติประชากรจากทะเบียนบ้าน แยกรายพื้นที่ ระดับสำนักทะเบียน ข้อมูลของ ท้องถิ่น เทศบาลนครเจ้าพระยาสุรศักดิ์ ของเดือนมีนาคม พ.ศ. 2560 ..... 31
2	จำนวนประชากรและกลุ่มตัวอย่าง ..... 37
3	จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล..... 42
4	ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ของระดับทัศนคติของประชาชนต่อบริการ งานสวัสดิการสังคมของเทศบาลนครเจ้าพระยาสุรศักดิ์ โดยรวม และรายด้าน ..... 44
5	ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ระดับ และการจัดอันดับ ทัศนคติของประชาชนต่อ บริการงานสวัสดิการสังคมของเทศบาลนครเจ้าพระยาสุรศักดิ์ อำเภอศรีราชา จังหวัดชลบุรี ด้านการศึกษา..... 45
6	ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ระดับ และการจัดอันดับ ทัศนคติของประชาชนต่อ บริการงานสวัสดิการสังคมของเทศบาลนครเจ้าพระยาสุรศักดิ์ อำเภอศรีราชา จังหวัดชลบุรี ด้านสุขภาพอนามัย..... 46
7	ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ระดับ และการจัดอันดับ ทัศนคติของประชาชนต่อ บริการงานสวัสดิการสังคมของเทศบาลนครเจ้าพระยาสุรศักดิ์ อำเภอศรีราชา จังหวัดชลบุรี ด้านที่อยู่อาศัย..... 47
8	ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ระดับ และการจัดอันดับ ทัศนคติของประชาชน ต่อบริการงานสวัสดิการสังคมของเทศบาลนครเจ้าพระยาสุรศักดิ์ อำเภอศรีราชา จังหวัดชลบุรี ด้านการมีรายได้..... 48
9	ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ระดับ และการจัดอันดับ ทัศนคติของประชาชนต่อ บริการงานสวัสดิการสังคมของเทศบาลนครเจ้าพระยาสุรศักดิ์ อำเภอศรีราชา จังหวัดชลบุรี ด้านนันทนาการ..... 49
10	ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ระดับ และการจัดอันดับ ทัศนคติของประชาชนต่อ บริการงานสวัสดิการสังคมของเทศบาลนครเจ้าพระยาสุรศักดิ์ อำเภอศรีราชา จังหวัดชลบุรี ด้านกระบวนการยุติธรรม..... 50
11	ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ระดับ และการจัดอันดับ ทัศนคติของประชาชน ต่อบริการงานสวัสดิการสังคมของเทศบาลนครเจ้าพระยาสุรศักดิ์ อำเภอศรีราชา จังหวัดชลบุรี ด้านการบริการสังคมทั่วไป..... 51



## สารบัญตาราง (ต่อ)

ตารางที่		หน้า
12	เปรียบเทียบความแตกต่างระดับทัศนคติของประชาชนต่อบริการงานสวัสดิการสังคม ของเทศบาลนครเจ้าพระยาสุรศักดิ์ อำเภอสรีราชา จังหวัดชลบุรี จำแนกตามเพศ.....	52
13	เปรียบเทียบความแตกต่างระดับทัศนคติของประชาชนต่อบริการงานสวัสดิการสังคม ของเทศบาลนครเจ้าพระยาสุรศักดิ์ อำเภอสรีราชา จังหวัดชลบุรี จำแนกตามอายุ.....	52
14	เปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายกลุ่มทัศนคติต่อบริการงานสวัสดิการสังคมของเทศบาลนคร เจ้าพระยาสุรศักดิ์ อำเภอสรีราชา จังหวัดชลบุรี จำแนกตามอายุ ด้วยวิธีการ LSD.....	53
15	เปรียบเทียบความแตกต่างระดับทัศนคติของประชาชนต่อบริการงานสวัสดิการสังคม ของเทศบาลนครเจ้าพระยาสุรศักดิ์ อำเภอสรีราชา จังหวัดชลบุรี จำแนกตามระดับ การศึกษา .....	54
16	เปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายกลุ่มทัศนคติต่อบริการงานสวัสดิการสังคมของเทศบาลนคร เจ้าพระยาสุรศักดิ์ อำเภอสรีราชา จังหวัดชลบุรี จำแนกตามระดับการศึกษา ด้วยวิธีการ LSD .....	54
17	เปรียบเทียบความแตกต่างระดับทัศนคติของประชาชนต่อบริการงานสวัสดิการสังคม ของเทศบาลนครเจ้าพระยาสุรศักดิ์ อำเภอสรีราชา จังหวัดชลบุรี จำแนกตามสถานภาพ การสมรส .....	55
18	เปรียบเทียบความแตกต่างระดับทัศนคติของประชาชนต่อบริการงานสวัสดิการสังคม ของเทศบาลนครเจ้าพระยาสุรศักดิ์ อำเภอสรีราชา จังหวัดชลบุรี จำแนกตามอาชีพ.....	56
19	เปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายกลุ่มทัศนคติต่อบริการงานสวัสดิการสังคมของเทศบาลนคร เจ้าพระยาสุรศักดิ์ อำเภอสรีราชา จังหวัดชลบุรี จำแนกตามอาชีพ ด้วยวิธีการ LSD.....	56
20	เปรียบเทียบความแตกต่างระดับทัศนคติของประชาชนต่อบริการงานสวัสดิการสังคม ของเทศบาลนครเจ้าพระยาสุรศักดิ์ อำเภอสรีราชา จังหวัดชลบุรี จำแนกตามรายได้ต่อเดือน .....	58
21	เปรียบเทียบความแตกต่างระดับทัศนคติต่อบริการงานสวัสดิการสังคมของเทศบาลนคร เจ้าพระยาสุรศักดิ์ อำเภอสรีราชา จังหวัดชลบุรี จำแนกตามรายได้ต่อเดือน ด้วยวิธีการ LSD .....	59
22	สรุปผลการทดสอบสมมติฐานการวิจัย .....	60
23	ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะอื่น ๆ .....	62

## สารบัญภาพ

ภาพที่	หน้า
1 กรอบแนวคิดในการวิจัย .....	6

# บทที่ 1

## บทนำ

### ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

ประเทศไทยแม้จะมีการพัฒนาประเทศมาอย่างยาวนาน แต่การพัฒนาประเทศที่ผ่านมาไม่สามารถลดช่องว่างของคนจน คนรวยให้น้อยลง กลับพบว่ามีปัญหาสังคม เศรษฐกิจ สิ่งแวดล้อมมากขึ้นจนนำประเทศสู่วิกฤตเศรษฐกิจในปี พ.ศ. 2540 ทางออกของประเทศซึ่งเป็นที่กล่าวขานกันมากในปัจจุบัน คือการสร้างความเข้มแข็งของชุมชนฐานรากของประเทศซึ่งการพัฒนาเศรษฐกิจเพียงอย่างเดียว ไม่สามารถให้ชุมชนเข้มแข็งได้ การพัฒนาที่ยั่งยืนต้องอาศัยการพัฒนาแบบองค์รวม และต้องเริ่มที่พัฒนาคน ตลอดจนให้ความรู้ในการขับเคลื่อนรูปแบบการจัดสวัสดิการสังคม (กระทรวงการพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์, 2550)

ตามพระราชบัญญัติส่งเสริมการจัดสวัสดิการสังคม พ.ศ. 2546 และที่แก้ไขเพิ่มเติม พ.ศ. 2550 ได้ให้นิยาม “สวัสดิการสังคม” หมายถึง ระบบการจัดบริการทางสังคมซึ่งเกี่ยวกับการป้องกันการแก้ไขปัญหา การพัฒนาและการส่งเสริมความมั่นคงทางสังคม เพื่อตอบสนองความจำเป็นขั้นพื้นฐานของประชาชนให้มีคุณภาพชีวิตที่ดีและพึ่งตนเองได้อย่างทั่วถึง เหมาะสม เป็นธรรม อีกทั้งให้เป็นไปตามมาตรฐาน ทั้งทางด้านการศึกษา สุขภาพอนามัย ที่อยู่อาศัย การทำงาน และการมีรายได้ นันทนาการ กระบวนการยุติธรรมและบริการทางสังคมทั่วไป โดยคำนึงถึงศักดิ์ศรีความเป็นมนุษย์ สิทธิที่ประชาชนจะต้องได้รับและการมีส่วนร่วมในการจัดสวัสดิการสังคมทุกระดับ (กระทรวงการพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์, 2550)

องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นถูกกำหนดขึ้นโดยรัฐมอบหมายให้ดำเนินงานภายใต้ขอบเขตกิจกรรมที่จัดตั้งขึ้นโดยผลแห่งกฎหมายและนโยบายของรัฐ มีฐานะเป็นนิติบุคคล แบ่งการปกครองท้องถิ่นเป็น 5 รูปแบบ ได้แก่ กรุงเทพมหานคร เมืองพัทยา องค์การบริหารส่วนจังหวัด เทศบาล และองค์การบริหารส่วนตำบล ซึ่งเป็นหน่วยราชการที่ใกล้ชิดประชาชนมากที่สุด รับผิดชอบในเขตพื้นที่ที่กำหนดไว้อย่างชัดเจน มีความเป็นเอกภาพ หรืออิสระในการบริหารงบประมาณ และอื่น ๆ ในระดับหนึ่ง อาจกล่าวได้ว่า วัฏจักรชีวิต (Life cycle) ของประชาชนในท้องถิ่นจำเป็นต้องได้รับการบริการขั้นพื้นฐานที่จำเป็นต่อการดำรงชีวิต ท้องถิ่นจึงต้องให้ความสำคัญงานด้านนี้ตามอำนาจหน้าที่ ดำเนินไปอย่างมีประสิทธิภาพ ให้เกิดประโยชน์แก่ประชาชนในท้องถิ่นโดยเสมอภาคและเท่าเทียมกัน เทศบาลนครเจ้าพระยาสุรศักดิ์ อำเภอสรีราชา จังหวัดชลบุรี เป็นองค์กรปกครองท้องถิ่นรูปแบบหนึ่งใน 5 รูปแบบ ที่จัดตั้งขึ้นในพื้นที่ที่มีลักษณะเป็นชุมชนเมือง มีอำนาจหน้าที่ตามภารกิจด้านต่าง ๆ ดังนี้ ด้านโครงสร้างพื้นฐาน ด้านส่งเสริมคุณภาพชีวิต

ด้านการจัดระเบียบชุมชน สังคมและความสงบเรียบร้อย ด้านการวางแผนการส่งเสริมการลงทุน พาณิชยกรรมและการท่องเที่ยว ด้านการบริหารจัดการและอนุรักษ์ทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม ด้านศาสนา ศิลปวัฒนธรรม จารีตประเพณีและภูมิปัญญาท้องถิ่น

สำหรับการดำเนินงานสวัสดิการสังคมของเทศบาลนครเจ้าพระยาสุรศักดิ์ เป็นส่วนหนึ่งของภารกิจด้านส่งเสริมคุณภาพชีวิต ซึ่งเป็นการจัดสวัสดิการในลักษณะของรัฐสวัสดิการ (Welfare state) เพราะเป็นภารกิจที่ได้รับการกระจายอำนาจจากรัฐบาล เป็นการแบ่งเบาภาระของรัฐบาลกลาง เพื่อนำประชาชนไปสู่การพัฒนาคุณภาพชีวิต รวมทั้งสร้างระบบความมั่นคงของมนุษย์และสังคมในระยะยาว งานสวัสดิการสังคมที่ท้องถิ่นบริการให้กับกลุ่มเป้าหมายดังต่อไปนี้ เด็กและเยาวชน สตรีประชาชน ผู้สูงอายุ ตลอดจนผู้ยากไร้ที่อาศัยอยู่ในเขตเทศบาลนครเจ้าพระยาสุรศักดิ์ เพื่อการตอบสนองให้กลุ่มเป้าหมายได้รับความพึงพอใจสูงสุด

ดังนั้น ผู้วิจัยจึงมีความสนใจศึกษาทัศนคติของประชาชนต่อบริการด้านสวัสดิการสังคมของเทศบาลนครเจ้าพระยาสุรศักดิ์ เพื่อเป็นแนวทางในการปรับปรุงระบบการให้บริการด้านสวัสดิการสังคมของเทศบาลนครเจ้าพระยาสุรศักดิ์ ให้สอดคล้องกับความต้องการและปัญหาของสังคม ตลอดจนความเปลี่ยนแปลงของการจัดการที่ควรจะเป็น ตลอดจนเพื่อนำผลการศึกษาไปใช้ประโยชน์ในการพัฒนางานสวัสดิการสังคม ให้สามารถตอบสนองความต้องการของประชาชนในท้องถิ่นอย่างแท้จริงและเป็นไปตามระเบียบข้อกฎหมายที่เกี่ยวข้อง

### วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาระดับทัศนคติของประชาชนต่อบริการสวัสดิการสังคมของเทศบาลนครเจ้าพระยาสุรศักดิ์ อำเภอศรีราชา จังหวัดชลบุรี
2. เพื่อเปรียบเทียบทัศนคติของประชาชนต่อบริการสวัสดิการสังคมของเทศบาลนครเจ้าพระยาสุรศักดิ์ อำเภอศรีราชา จังหวัดชลบุรี โดยจำแนกตามเพศ อายุ ระดับการศึกษา สถานภาพ การสมรส อาชีพ และรายได้ต่อเดือน

### สมมติฐานของการวิจัย

1. ประชาชนที่มีเพศต่างกัน มีทัศนคติของประชาชนต่อบริการสวัสดิการสังคมของเทศบาลนครเจ้าพระยาสุรศักดิ์ แตกต่างกัน
2. ประชาชนที่มีอายุต่างกัน มีทัศนคติของประชาชนต่อบริการสวัสดิการสังคมของเทศบาลนครเจ้าพระยาสุรศักดิ์ แตกต่างกัน

3. ประชาชนที่มีระดับการศึกษาต่างกัน มีทัศนคติของประชาชนต่อบริการสวัสดิการสังคมของเทศบาลนครเจ้าพระยาสุรศักดิ์ แตกต่างกัน

4. ประชาชนที่มีสถานภาพการสมรสต่างกัน มีทัศนคติของประชาชนต่อบริการสวัสดิการสังคมของเทศบาลนครเจ้าพระยาสุรศักดิ์ แตกต่างกัน

5. ประชาชนที่มีอาชีพต่างกัน มีทัศนคติของประชาชนต่อบริการสวัสดิการสังคมของเทศบาลนครเจ้าพระยาสุรศักดิ์ แตกต่างกัน

6. ประชาชนที่มีรายได้ต่อเดือนต่างกัน มีทัศนคติของประชาชนต่อบริการสวัสดิการสังคมของเทศบาลนครเจ้าพระยาสุรศักดิ์ แตกต่างกัน

### **ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับจากการวิจัย**

1. ทราบระดับทัศนคติของประชาชนต่อบริการงานสวัสดิการสังคมของเทศบาลนครเจ้าพระยาสุรศักดิ์ อำเภอศรีราชา จังหวัดชลบุรี

2. ทราบความแตกต่างของทัศนคติของประชาชนต่อบริการงานสวัสดิการสังคมของเทศบาลนครเจ้าพระยาสุรศักดิ์ อำเภอศรีราชา จังหวัดชลบุรี โดยจำแนกตามเพศ อายุ ระดับการศึกษา สถานภาพการสมรส อาชีพ และรายได้ต่อเดือน

3. สามารถนำผลที่ได้จากงานวิจัยไปเป็นข้อมูลในการวางแผนงานสวัสดิการสังคมและงานอื่น ๆ ของเทศบาลนครเจ้าพระยาสุรศักดิ์ เพื่อสร้างความพึงพอใจและสามารถจัดสวัสดิการให้กับประชาชนได้ดียิ่งขึ้น

### **ขอบเขตของการศึกษาวิจัย**

1. ขอบเขตด้านพื้นที่

การศึกษาครั้งนี้ผู้วิจัยศึกษาจากประชาชนที่อาศัยอยู่ในเขตเทศบาลนครเจ้าพระยาสุรศักดิ์

2. ขอบเขตด้านประชากร

2.1 กลุ่มประชากร ได้แก่ ประชาชนที่อาศัยอยู่ในเขตเทศบาลนครเจ้าพระยาสุรศักดิ์ ประกอบด้วย 5 ตำบล ได้แก่ ตำบลบ่อวิน, ตำบลหนองขาม, ตำบลสุรศักดิ์, ตำบลบึง และตำบลเขาคันทรง จำนวน 129,658 คน (เทศบาลนครเจ้าพระยาสุรศักดิ์, 2560)

2.2 กลุ่มตัวอย่าง ได้แก่ ประชาชนที่อาศัยอยู่ในเขตเทศบาลนครเจ้าพระยาสุรศักดิ์ จำนวน 399 คน

### 3. ขอบเขตด้านเวลา

ระยะเวลาที่ใช้ในการศึกษาดังแต่เดือน มกราคม 2560 – พฤษภาคม 2560

### 4. ขอบเขตด้านตัวแปร

4.1 ตัวแปรอิสระ ได้แก่ ปัจจัยส่วนบุคคล ประกอบด้วย เพศ อายุ ระดับการศึกษา สถานภาพการสมรส อาชีพ รายได้ต่อเดือน

4.2 ตัวแปรตาม ได้แก่ ทศนคติของประชาชนต่อบริการงานสวัสดิการสังคมของเทศบาลนครเจ้าพระยาสุรศักดิ์ 7 ด้าน คือ สวัสดิการด้านการศึกษา สวัสดิการด้านสุขภาพอนามัย สวัสดิการด้านที่อยู่อาศัย การมีรายได้ สวัสดิการด้านนันทนาการ สวัสดิการด้านกระบวนการยุติธรรม และสวัสดิการด้านการบริการสังคมทั่วไป (กระทรวงการพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์, 2550)

### นิยามศัพท์เฉพาะ

ประชาชน หมายถึง ประชาชนที่อาศัยอยู่ในเขตเทศบาลนครเจ้าพระยาสุรศักดิ์ อำเภอศรีราชา จังหวัดชลบุรี

ทัศนคติของประชาชน หมายถึง ระดับความคิดเห็นของประชาชนต่อบริการงานสวัสดิการสังคมของเทศบาลนครเจ้าพระยาสุรศักดิ์ อำเภอศรีราชา จังหวัดชลบุรี ใน 7 ด้าน คือ สวัสดิการด้านการศึกษา สวัสดิการด้านสุขภาพอนามัย สวัสดิการด้านที่อยู่อาศัย การมีรายได้ สวัสดิการด้านนันทนาการ สวัสดิการด้านกระบวนการยุติธรรม และสวัสดิการด้านการบริการสังคมทั่วไป

สวัสดิการด้านการศึกษา หมายถึง ประชาชนได้รับการบริการด้านการศึกษาก่อนปฐมวัยของศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก เพื่อเตรียมความพร้อมก่อนเข้ารับการศึกษาขั้นพื้นฐาน การจัดกิจกรรมอบรมให้ความรู้เกี่ยวกับการอนุรักษ์สิ่งแวดล้อมแก่ประชาชนในท้องถิ่น กิจกรรมอบรมให้ความรู้เกี่ยวกับการแก้ไขปัญหายาเสพติดแก่เด็ก เยาวชนและบุคคลทั่วไป สงเคราะห์ทุนการศึกษาแก่เด็กเรียนดี แต่ฐานะยากจน หรือผู้ยากไร้ และการจัดบริการการศึกษาพิเศษแก่ผู้พิการ เช่น บริการอักษรเบลล์สำหรับผู้พิการ

สวัสดิการด้านสุขภาพอนามัย หมายถึง ประชาชนได้รับการด้านควบคุมป้องกันโรคภัยไข้เจ็บ เช่น การฉีดพ่นหมอกควันป้องกันยุง การป้องกันโรคติดต่อจากการบริโภคอาหารส่งเสริมและพัฒนาสุขภาพกายและสุขภาพจิตของประชาชน เช่น การให้คำแนะนำและตรวจสุขภาพผู้สูงอายุ การจัดบริการให้หน่วยแพทย์ฉุกเฉินเคลื่อนที่เร็ว ส่งต่อผู้ป่วยฉุกเฉินในพื้นที่ไปยังโรงพยาบาลในพื้นที่และนอกพื้นที่ จัดบริการให้อาสาสมัครสาธารณสุขออกเยี่ยมบ้านผู้สูงอายุ และผู้พิการที่ติดเตียง และจัดบริการให้อาสาสมัครสาธารณสุขดูแลสุขภาพเบื้องต้นของประชาชน

สวัสดิการด้านที่อยู่อาศัย หมายถึง ประชาชนได้รับการบริการโดยเทศบาลจัดให้มีน้ำสะอาดเพื่อการอุปโภคและบริโภคอย่างเพียงพอ ไฟฟ้าส่องสว่างในพื้นที่อย่างเพียงพอ เจ้าหน้าที่และอาสาสมัครเพื่อดูแลความปลอดภัยในพื้นที่ บริการด้านการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยของเทศบาลเหมาะสมและเพียงพอ และการจัดเก็บขยะมูลฝอยและความสะอาดโดยรวมในพื้นที่มีความเหมาะสม

การมีรายได้ หมายถึง ประชาชนได้รับการจัดสวัสดิการจากเทศบาล เช่น สนับสนุนเบี้ยยังชีพให้แก่ผู้สูงอายุในพื้นที่อย่างทั่วถึง ส่งเสริมอาชีพให้แก่ประชาชนวัยทำงาน เช่น การค้าขาย การจ้างงานประชาชนให้ทำงานในเทศบาลฯ เป็นต้น ให้คำปรึกษาแก่ประชาชนเกี่ยวกับการประกอบอาชีพ เช่น ผู้ประกอบการตลาดสด จัดตั้งงบประมาณเพื่อส่งเสริมอาชีพให้แก่ประชาชน เช่น ฝึกอบรมอาชีพให้แก่กลุ่มแม่บ้าน และการสนับสนุนเบี้ยยังชีพให้แก่ผู้พิการในพื้นที่อย่างทั่วถึง

สวัสดิการด้านนันทนาการ หมายถึง ประชาชนได้รับการจัดสวัสดิการจากเทศบาล เช่น จัดให้มีสถานที่ออกกำลังกายที่เหมาะสมกับประชาชน เช่น สวนสาธารณะ เพื่อเดิน-วิ่ง ศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก เพื่อให้เด็กได้เล่นเครื่องเล่นที่เหมาะสมกับวัย เป็นต้น จัดให้มีสถานที่พักผ่อน หย่อนใจ เช่น สวนสาธารณะเพื่อชมธรรมชาติที่สวยงามและพักผ่อน ส่งเสริมชมรมดนตรีต่าง ๆ เพื่อให้บริการประชาชนในงานรื่นเริงต่าง ๆ เช่น กิจกรรมวันเด็กแห่งชาติ กิจกรรมวันผู้สูงอายุประจำปี กิจกรรมวันสงกรานต์ เป็นต้น ส่งเสริมให้มีการเล่นกีฬา เพื่อความสามัคคีในชุมชน และจัดให้มีสถานที่อ่านหนังสือ เช่น ห้องสมุดชุมชน

สวัสดิการด้านกระบวนการยุติธรรม หมายถึง ประชาชนได้รับการจัดสวัสดิการจากเทศบาล เช่น เปิดโอกาสให้ประชาชนสามารถแจ้งข้อคิดเห็นหรือข้อร้องเรียนต่อเทศบาลฯ ได้ ช่องทางที่เทศบาลฯ ให้ประชาชนร้องเรียนมีความเหมาะสมและเพียงพอ มีการตรวจสอบปัญหาเมื่อพบข้อร้องเรียนจากประชาชน เปิดโอกาสให้ประชาชนเข้าร่วมกิจกรรมต่าง ๆ ที่เทศบาลจัดขึ้นอย่างทั่วถึง และจัดสรรสวัสดิการต่าง ๆ ของเทศบาลให้แก่ประชาชนในพื้นที่เป็นไปอย่างเหมาะสมและมีความเสมอภาคกันตามกฎหมาย

สวัสดิการด้านการบริการสังคมทั่วไป หมายถึง ประชาชนได้รับการจัดสวัสดิการจากเทศบาล เช่น ส่งเสริมกิจกรรมประเพณี วัฒนธรรม และกิจกรรมทางศาสนา เช่น วันเข้าพรรษา ประเพณีลอยกระทง วันผู้สูงอายุ เป็นต้น บริการสนับสนุนช่วยเหลือประชาชนเบื้องต้นที่ประสบภัยธรรมชาติ เช่น แจกของยังชีพช่วงน้ำท่วม แจกน้ำเพื่อการอุปโภคและบริโภคในฤดูแล้ง สนับสนุนสิ่งของเครื่องใช้ ยารักษาโรคให้แก่ผู้สูงอายุและผู้พิการ ส่งเสริมกิจกรรมเพื่อพัฒนาคุณภาพชีวิตของผู้สูงอายุและผู้พิการ และสงเคราะห์ผู้ยากไร้และครอบครัวผู้ยากไร้ เช่น สนับสนุนเงินช่วยเหลือความเดือดร้อนเบื้องต้น

## กรอบแนวคิดในการวิจัย

จากการศึกษาแนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง สามารถนำมาสรุปเป็นกรอบแนวคิดในการวิจัย ดังนี้

ตัวแปรอิสระ

ตัวแปรตาม

ปัจจัยส่วนบุคคล
1. เพศ
2. อายุ
3. ระดับการศึกษา
4. สถานภาพการสมรส
5. อาชีพ
6. รายได้ต่อเดือน

ทัศนคติของประชาชนต่อบริการงาน สวัสดิการสังคมของเทศบาลนคร เจ้าพระยาสุรศักดิ์ 7 ด้าน
1. สวัสดิการด้านการศึกษา
2. สวัสดิการด้านสุขภาพอนามัย
3. สวัสดิการด้านที่อยู่อาศัย
4. สวัสดิการด้านการมีรายได้
5. สวัสดิการด้านนันทนาการ
6. สวัสดิการด้านกระบวนการยุติธรรม
7. สวัสดิการด้านการบริการสังคมทั่วไป

ภาพที่ 1 กรอบแนวคิดในการวิจัย



## บทที่ 2

### แนวคิดทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

การวิจัยเรื่อง ทักษะคิดของประชาชนต่อบริการงานสวัสดิการสังคมของเทศบาลนคร  
เจ้าพระยาสุรศักดิ์ ผู้วิจัยได้ใช้แนวคิด ทฤษฎี ระเบียบ กฎหมาย เอกสาร และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง มา  
ใช้เป็นกรอบในการศึกษา ดังนี้

แนวคิดเกี่ยวกับทัศนคติและความคิดเห็น

แนวคิดเกี่ยวกับการบริการ

แนวคิดสวัสดิการสังคม

อำนาจหน้าที่ของเทศบาล

ข้อมูลทั่วไปของเทศบาลนครเจ้าพระยาสุรศักดิ์

งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

#### แนวคิดเกี่ยวกับทัศนคติและความคิดเห็น

แนวคิดเกี่ยวกับทัศนคติ

ทัศนคติเป็นแนวความคิดที่มีความสำคัญมากแนวทางจิตวิทยาสังคมและการสื่อสาร  
เพราะเป็นมุมมองที่ก่อให้เกิดการกระทำ ดังรายละเอียดต่อไปนี้

ความหมายเกี่ยวกับทัศนคติ

ความหมายของทัศนคติ ได้มีนักวิชาการต่าง ๆ ได้ให้ความหมายไว้ดังนี้

ประทีป บัวละวงศ์ (2551) ได้กล่าวว่า ทัศนคติ หมายถึง ท่าทีหรือความรู้สึกของบุคคลต่อ  
สิ่งใดสิ่งหนึ่ง

ประภาเพ็ญ สุวรรณ (2520) ได้กล่าวว่า ทัศนคติ หมายถึง ความคิดเห็นซึ่งมีอารมณ์เป็น  
ส่วนประกอบ เป็นส่วนที่พร้อมจะมีปฏิกิริยาเฉพาะอย่างต่อสถานการณ์ภายนอกในทิศทางใด  
ทิศทางหนึ่ง อาจเป็นในการสนับสนุนหรือโต้แย้งคัดค้านก็ได้

สงวน สุทธิเลิศอรุณ (2547) ได้กล่าวว่า ทัศนคติ หมายถึง สภาวะของความพร้อมทางจิต  
ซึ่งเกิดขึ้น โดยอาศัยประสบการณ์และสภาวะของความพร้อม ทัศนคติจะเป็นตัวกำหนดทิศทางของ  
ปฏิกิริยาของบุคคลที่มีต่อบุคคล

ดังนั้นจึงสรุปได้ว่า ทัศนคติ เป็นความสัมพันธ์ที่คาบเกี่ยวกันระหว่างความรู้สึกและความ  
เชื่อ หรือการรับรู้ของบุคคล กับแนวโน้มที่จะมีพฤติกรรมโต้ตอบในทางใดทางหนึ่งต่อเป้าหมายของ  
ทัศนคตินั้น

### แนวความคิดเกี่ยวกับทัศนคติ

จิระวัฒน์ วงศ์สวัสดิ์วัฒน์ (2547) ได้รวบรวมคุณลักษณะของทัศนคติบางด้านที่นักทฤษฎีทางทัศนคติจำนวนไม่น้อยมีความเห็นพ้องต้องกันและเป็นคุณลักษณะที่น่าสนใจศึกษาเนื่องจากมีส่วนเกี่ยวข้องกับพฤติกรรมต่าง ๆ ของบุคคล ดังนี้

1. ทัศนคติเป็นสิ่งที่เกิดจากการเรียนรู้ ฉะนั้น การศึกษาและทำความเข้าใจทัศนคติจำเป็นต้องอาศัยทฤษฎีการเรียนรู้มาอธิบาย
2. ทัศนคติมีคุณลักษณะของการประเมิน ซึ่งคุณลักษณะข้อนี้เป็นคุณลักษณะที่สำคัญที่สุดที่ทำให้ทัศนคติแตกต่างกันอย่างแท้จริงจากแรงผลักดันภายในอื่น ๆ
3. ทัศนคติมีคุณภาพและความเข้ม คุณภาพของทัศนคติเป็นสิ่งที่ได้จากการประเมินเมื่อบุคคลประเมินสิ่งใดสิ่งหนึ่ง ผลก็อาจมีทัศนคติทางบวก (ความรู้สึกชอบ) หรือทัศนคติทางลบ (ความรู้สึกไม่ชอบ) ส่วนความเข้มของทัศนคติจะบ่งบอกถึงความมากน้อยของทัศนคติทางบวกหรือลบนั่น ๆ
4. ทัศนคติมีความคงทนไม่เปลี่ยนแปลง ด้วยเหตุนี้เองการเผยแพร่วิทยาการเกษตรแผนใหม่จึงมักประสบปัญหาเพราะการเปลี่ยนทัศนคติดังกล่าวเป็นสิ่งที่ทำได้ไม่ถนัดนัก
5. ทัศนคติต้องมีสิ่งที่หมายถึง (Attitude object) ที่แน่นอน นั่นคือ ทัศนคติต่ออะไรต่อบุคคล ต่อสิ่งของหรือต่อสถานการณ์จะไม่มีทัศนคติลอย ๆ ที่ไม่หมายถึงสิ่งใด
6. ทัศนคติมีลักษณะความสัมพันธ์ เช่น ระหว่างบุคคลกับสิ่งของบุคคลอื่น ๆ หรือสถานการณ์ และความสัมพันธ์นี้เป็นความรู้สึกงูใจ นอกจากความสัมพันธ์ข้างต้น ยังมีความสัมพันธ์ระหว่างแต่ละทัศนคติ

### แนวคิดเกี่ยวกับความคิดเห็น

สุชาติ ประสิทธิ์รัฐสินธุ์ (2537 อ้างถึงใน รามศ พุทธิบูลย์, 2553, หน้า 4) ได้กล่าวว่า ทัศนคติหรือความคิดเห็น หมายถึง ความรู้สึกนึกคิดของบุคคลในเรื่องใดเรื่องหนึ่ง ซึ่งจะแสดงออกให้เห็นได้จากคำพูด หรือพฤติกรรม คนแต่ละคนจะมีทัศนคติต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่งมากน้อยแตกต่างกัน ทัศนคติเป็นสิ่งที่ป็นนามธรรม (Abstract) ซึ่งมีอิทธิพลมากมาย แทบที่จะกล่าวได้ว่าทุกสิ่งทุกอย่างในชีวิตขึ้นอยู่กับทัศนคติของบุคคลเหล่านั้น ไม่ว่าจะเป็นเรื่องเล็กหรือเรื่องที่สำคัญมากเพียงใด

นพมาศ ชีรเวทิน (2539 อ้างถึงใน รามศ พุทธิบูลย์, 2553, หน้า 4) ได้กล่าวว่า ความคิดเห็นนั้นถูกจัดว่าเป็นส่วนที่มนุษย์ได้แสดงออกมาโดยการพูด หรือการเขียน ซึ่งคนส่วนใหญ่มักจะถือว่าสิ่งที่มนุษย์แสดงออกมานั้น เป็นสิ่งที่สะท้อนความในใจ ด้วยเหตุนี้จึงเป็นที่นิยมที่จะให้มีการสำรวจความคิดเห็น เพื่อเป็นประโยชน์ในการปฏิบัติงานหรือการดำเนินการต่าง ๆ

ศิริวรรณ เสรีรัตน์ และคณะ (2540 อ้างถึงใน รามศ พุทธิบูลย์, 2553, หน้า 4-5) ได้กล่าวถึงความหมายของความคิดเห็นไว้ว่า หมายถึง ความพึงพอใจ ความชอบ หรือความเชื่อมั่น

เกี่ยวกับสิ่งใดสิ่งหนึ่ง ความคิด ความรู้สึก หรือพฤติกรรม ตลอดจนแนวโน้มการเกิดพฤติกรรมทัศนคติหรือความคิดเห็นเป็นความรู้สึกนึกคิดของบุคคลที่มีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง ซึ่งผู้บริโภครู้จากประสบการณ์ในอดีตซึ่งใช้เป็นตัวเชื่อมระหว่างความคิดและพฤติกรรม โดยทัศนคติหรือความคิดเห็นนั้นประกอบไปด้วยโครงสร้าง 3 ส่วน คือ

1. ส่วนของความเข้าใจ (Cognitive component) หมายถึง ส่วนที่เกี่ยวข้องกับความรู้ ความเข้าใจ เกี่ยวกับสิ่งของหรือบุคคล ซึ่งขึ้นกับการเรียนรู้และประสบการณ์ที่เคยได้รับรู้มาก่อน
2. ส่วนของความรู้สึก (Affective component) หมายถึง ส่วนที่เกี่ยวข้องกับอารมณ์ หรือความรู้สึกที่มีต่อสิ่งของหรือบุคคล เช่น เกิดความรู้สึกชอบหรือไม่ชอบ พอใจหรือไม่พอใจ เป็นต้น
3. ส่วนของพฤติกรรม (Behavior component) หมายถึง พฤติกรรม หรือแนวโน้มการเกิดพฤติกรรม หรือถ้ามีสิ่งเร้าที่เหมาะสมจะเกิดพฤติกรรม

ธงชัย สันติวงษ์ (2539 อ้างถึงใน รามเมศ พุทธิบุญ, 2553, หน้า 5) ได้อธิบายถึงปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับการแสดงความคิดเห็นไว้ 5 ประการ ได้แก่

1. การจูงใจทางร่างกาย (Biological motivation)
2. ข้อมูลข่าวสาร (Information)
3. การเกี่ยวข้องกับกลุ่ม (Group affiliation)
4. ประสบการณ์ (Experience)
5. ปัจจัยอื่น ๆ เช่น เพศของผู้แสดงความคิดเห็น และเวลาของการแสดงความคิดเห็น

ปองปริดา โยธา (2542 อ้างถึงใน รามเมศ พุทธิบุญ, 2553, หน้า 5) กล่าวว่า ความคิดเห็นเกิดจากการแปลข้อเท็จจริงหรือสิ่งที่ได้พบเห็นมา โดยลักษณะการแปลข้อเท็จจริงนั้น ย่อมเป็นไปตามทัศนคติของบุคคล และเมื่อคนนั้น ถูกถามว่าทำไมจึงมีความคิดเห็นอย่างนั้น บุคคลนั้นจะพยายามให้เหตุผลไปตามที่เขาคิด ซึ่งไม่เป็นการผิดหรือถูกและไม่สามารถบอกได้ว่าถูกต้องหรือไม่ในเรื่องนั้น ๆ

วิทยา ศรีวิไล (2543 อ้างถึงใน รามเมศ พุทธิบุญ, 2553, หน้า 5) กล่าวว่าความคิดเห็นเป็นความรู้สึกนึกคิดของบุคคลที่มีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง เรื่องใดเรื่องหนึ่ง และในการแสดงออกของความคิดเห็นจะเกี่ยวข้องกับการประเมินค่า ก่อนที่จะตัดสินใจแสดงความคิดเห็นในเรื่องนั้นๆ

จากความหมายของความคิดเห็นดังกล่าวข้างต้น จึงสรุปได้ว่าความคิดเห็นเป็นเรื่องของความรู้สึกของบุคคลที่มีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่งหรือเรื่องใดเรื่องหนึ่ง โดยอาศัยความรู้และประสบการณ์ของบุคคลนั้นๆ ซึ่งสามารถแสดงออกได้หลายด้านและความคิดเห็นสามารถเปลี่ยนไปตามข้อเท็จจริงและเจตคติของบุคคล ไม่สามารถตัดสินได้ว่าถูกหรือผิด อาจได้รับการยอมรับหรือปฏิเสธจากบุคคลอื่นก็ได้

## แนวคิดเกี่ยวกับการบริการ

ความหมายของการบริการ

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

วีระพงษ์ เฉลิมวิระรัตน์ (2542, หน้า 7) กล่าวว่า การบริการ หมายถึงสิ่งที่จับ สัมผัสและต้องไ้ยาก และเป็นสิ่งที่เสื่อมสูญสลายไปไ้ได้ง่าย บริการจะไ้รับการทำขึ้น (โดยจากบริการ)และส่งมอบสู่ผู้รับบริการ (ลูกค้า) เพื่อใช้สอยบริการนั้น โดยทันทีหรือในเวลาเกือบจะทันทีทันใดที่มีการไ้บริการนั้น

จิตตินันท์ เชชะคุปต์ (2549, หน้า 7) กล่าวว่า การบริการไม่ใช่สิ่งที่มีตัวตน แต่เป็นกระบวนการหรือกิจกรรมต่าง ๆ ที่เกิดขึ้น จากการปฏิสัมพันธ์ระหว่างผู้ที่ต้องการใช้บริการ (ผู้บริโภค/ ลูกค้า/ ผู้รับบริการ) กับผู้ให้บริการ (เจ้าของกิจการ/ พนักงานบริการ/ ระบบการจัดการบริการ) หรือในทางกลับกันระหว่างผู้ให้บริการกับผู้รับบริการในอันที่จะตอบสนองความต้องการอย่างใดอย่างหนึ่ง ไ้บรรลุผลสำเร็จ ความแตกต่างระหว่างสินค้าและการบริการ ต่างก็ก่อให้เกิดประโยชน์และความพึงพอใจแก่ลูกค้าที่มาซื้อ โดยที่ธุรกิจบริการจะมุ่งเน้นการกระทำที่ตอบสนองความต้องการของลูกค้า อันน ำไปสู่ความพึงพอใจที่ไ้บริการนั้น ในขณะที่ธุรกิจทั่วไป มุ่งขายสินค้าที่ลูกค้าชอบและท ำให้เกิดความพึงพอใจที่ไ้เป็นเจ้าของสินค้านั้น

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

อเนก สุวรรณบัณฑิต (2548, หน้า 18) ไ้กล่าวว่า การบริการ หมายถึง กิจกรรมหนึ่งหรือชุดของกิจกรรมหลายอย่าง ที่เกิดขึ้นจากการปฏิสัมพันธ์ระหว่างบุคคลหรือวัตถุอย่างใดอย่างหนึ่ง เพื่อให้ผู้รับบริการเกิดความพึงพอใจการบริการรวมถึงการเปลี่ยนแปลงและพัฒนาพฤติกรรมของบุคคลที่เกี่ยวข้องกับการบริการ

กรอนรูส์ (Gronroos, 1990 อ้างถึงใน วิชาวดี ธนังเจริญลาภ, 2540, หน้า 38) ไ้ขยายคำจำกัดความไ้ว่า การบริการ หมายถึง กิจกรรมหนึ่งหรือกิจกรรมหลายอย่างที่มีลักษณะไม่มากนักน้อย จับต้องไม่ไ้ได้ เพื่อช่วยผ่อนคลาญปัญหาไ้กับผู้มาใช้บริการ

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

จากความหมายของการบริการ ดังกล่าวสรุปไ้ได้ว่า การบริการคือ การกระทำที่เปี่ยมไป ด้วยความช่วยเหลือ การให้ความช่วยเหลือ การคานานงานที่เป็นประโยชน์ การบริการเป็นสิ่งที่จับ สัมผัส และต้องไ้ยาก สูญสลายไปไ้ได้ง่าย ไม่ใช่สิ่งที่มีตัวตน แต่เป็นกระบวนการหรือกิจกรรม

ต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นจากการปฏิสัมพันธ์ระหว่างผู้ที่ต้องการใช้บริการและผู้ให้บริการ ตอบสนองต่อความต้องการอย่างใดอย่างหนึ่งให้บรรลุผลสำเร็จ

#### แนวคิดทางการบริการ

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

1. ความเพียงพอของบริการที่มีอยู่ (Availability) กล่าวว่าการให้บริการระหว่างการบริการที่มีอยู่กับความต้องการขอรับบริการ

2. การเข้าถึงแหล่งบริการ ได้อย่างสะดวก 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 กล่าวว่าการให้บริการให้แก่

1. หลักความสอดคล้องกับความต้องการของบุคคลเป็นส่วนใหญ่ กล่าวคือ ประโยชน์และบริการที่องค์กรจัดให้ นั้นจะต้องตอบสนองความต้องการของบุคคลส่วนใหญ่หรือทั้งหมดมิใช่เป็นการจัดให้บุคคลกลุ่มใดกลุ่มหนึ่ง โดยเฉพาะ

2. หลักความสม่ำเสมอ กล่าวคือ การให้บริการนั้น ๆ ต้องดำเนินการไปอย่างต่อเนื่องและสม่ำเสมอ มิใช่ทำ ๆ หยุด ๆ ตามความพอใจของผู้ให้บริการหรือผู้ปฏิบัติงาน

3. หลักความเสมอภาค บริการที่จัดนั้นจะต้องให้แก่บริการทุกคนอย่างเสมอภาคเท่าเทียมกัน ไม่มีการใช้สิทธิพิเศษแก่บุคคลหรือกลุ่มใด ในลักษณะแตกต่างจากกลุ่มคนอื่น ๆ อย่างเห็นได้ชัดเจน

4. หลักความปลอดภัยค่าใช้จ่ายที่ต้องใช้ในการบริการจะต้องไม่มากจนเกินกว่าผลที่จะได้รับ

5. หลักความสะดวกบริการที่จัดให้แก่ผู้รับบริการจะต้องเป็นไปในลักษณะ ที่ปฏิบัติได้ ง่ายสะดวกสบาย สั้นเปลือกรัพยากรไม่มากนัก ทั้งยังไม่เป็นการสร้างภาวะยุ่งยากใจให้ ผู้รับบริการมากจนเกินไป

เกีต และ โรเบิร์ต (Kate & Robert, 1978 อ้างถึงใน ไพศาล สารานุกรม, 2539, หน้า 34-35) ให้ความเห็นเกี่ยวกับหลักการที่สำคัญของการบริการลูกค้าที่ควรปฏิบัติทั้งในองค์กรของรัฐและ เอกชนควรยึดหลักปฏิบัติดังนี้

1. การติดต่อเฉพาะงาน (Specificity) หมายถึง การติดต่อสื่อสารระหว่างลูกค้ากับ พนักงาน จะจำกัดเฉพาะเรื่องงานเท่านั้น พนักงานไม่ควรที่จะนำเรื่องส่วนตัวเข้ามาเกี่ยวข้อง

2. การปฏิบัติโดยเสมอภาคเท่าเทียมกัน (Universality) หมายถึง พนักงานจะต้องปฏิบัติ ต่อลูกค้าด้วยความเป็นธรรม ไม่ถือเขาถือเรา เช่น การให้บริการตามลำดับก่อนหลังใครมาก่อนก็ ได้รับการบริการก่อน เป็นต้น

3. การเอาใจใส่ลูกค้าอย่างวางตัวเป็นกลาง (Attractive neutrality) หมายถึง พนักงาน จะต้องให้บริการลูกค้า ไม่เอาอารมณ์ส่วนตัวเข้ามาเกี่ยวข้องกับงาน ปฏิบัติงานด้วยเหตุผล และให้ หลักการความถูกต้องพุดจากกับลูกค้าด้วยความสุภาพไม่ขู่ตะคอกหรือหาสาเหตุวิวาทกับลูกค้า การ บริการ คือ การสร้างความพึงพอใจในการให้บริการแก่ประชาชนควรมีหลักเกณฑ์ ดังนี้

3.1 การให้บริการอย่างเสมอภาค หมายถึง ความยุติธรรมในการบริหารงานภาครัฐที่มี ฐานคติที่ว่า คนทุกคนเท่าเทียมกัน ดังนั้น ประชาชนทุกคนจะได้รับการปฏิบัติอย่างเท่าเทียมกันใน แง่มุมของกฎหมายไม่มีการแบ่งแยกกีดกันในการบริการ ประชาชนจะได้รับการปฏิบัติในฐานะที่ เป็นปัจเจกบุคคลที่ใช้มาตรฐานการให้บริการเดียวกัน

3.2 การให้บริการที่ตรงต่อเวลา หมายถึง การให้บริการจะต้องมองว่าการให้บริการ สาธารณะจะต้องตรงเวลา ผลการปฏิบัติงานของหน่วยงานภาครัฐ จะถือว่าไม่มีประสิทธิผลเลยถ้า ไม่มีการตรงเวลา ซึ่งจะสร้างความไม่พึงพอใจให้แก่สังคมได้

3.3 การให้บริการอย่างเพียงพอ การให้บริการสาธารณะต้องมีลักษณะ มีขบวนการ ให้บริการและสถานที่ให้บริการอย่างเหมาะสม

3.4 การให้บริการอย่างต่อเนื่อง หมายถึง การให้บริการสาธารณะที่เป็น ไปอย่าง สม่าเสมอโดยยึดประโยชน์สาธารณะเป็นหลักไม่ใช่ยึดความพอใจของหน่วยงานที่ให้บริการว่าจะ รอ หรือหยุดบริการเมื่อใดก็ได้

3.5 การให้บริการอย่างก้าวหน้า หมายถึง การให้บริการสาธารณะที่มีการปรับปรุง คุณภาพและผลการปฏิบัติงาน กล่าวอีกนัยหนึ่งคือ การเพิ่มประสิทธิภาพหรือความสามารถที่จะทำ หน้าที่ได้มากขึ้นโดยใช้ทรัพยากรเท่าเดิม

จากแนวคิดของการบริการ ดังกล่าวสรุปได้ว่าการให้บริการที่ไม่ค านึงถึงตัวบุคคล หรือเป็นการให้บริการที่ปราศจากอารมณ์ ไม่มีความลำเอียงเป็นพิเศษ ทุกคนได้รับการปฏิบัติอย่างเท่าเทียมกันตามหลักเกณฑ์และอยู่ในสภาพที่เหมือนกัน ให้ผู้รับบริการเข้าถึงแหล่งบริการ โดยการอำนวยความสะดวกจากหน่วยงานรัฐ การบริการที่สอดคล้องกับความต้องการของบุคลากรส่วนใหญ่ มีการบริการอย่างสม่ำเสมอ ดำเนินการไปอย่างต่อเนื่อง โดยมีค่าใช้จ่ายในการบริการไม่มากจนเกินไป การปฏิบัติที่ง่ายและสะดวกไม่สิ้นเปลืองมากนัก ให้บริการอย่างตรงต่อเวลาบริการอย่างพอเพียง มีขบวนการบริการอย่างเหมาะสม ให้บริการอย่างต่อเนื่อง โดยยึดประโยชน์สาธารณะเป็นหลัก ให้บริการอย่างก้าวหน้า โดยมีการปรับปรุงคุณภาพและผลการปฏิบัติงานเพื่อสร้างความพึงพอใจให้แก่ผู้รับบริการ พัฒนาการให้บริการไปในทิศทางที่ดีขึ้น เพื่อให้งานมีประสิทธิภาพและเกิดประโยชน์สูงสุดแก่ประชาชน

องค์ประกอบการให้บริการ

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

1. สภาพแวดล้อม หมายถึง สภาพทั่วไปซึ่งไม่เกี่ยวข้องโดยตรงกับการบริการแต่สภาพแวดล้อมที่ส่งผลกระทบต่อความรู้สึกของผู้รับบริการที่สำคัญ ได้แก่
  - 1.1 การเดินทางที่ง่ายและสะดวกในการเดินทางมาติดต่อขอรับบริการ
  - 1.2 สถานที่ของหน่วยบริการ ได้แก่ ตัวอาคาร สภาพแวดล้อมของหน่วยบริการ
 สถานที่รับบริการต้องมีลักษณะและสภาพแวดล้อมที่เหมาะสม มีความกว้างขวาง สะอาด ปลอดภัยรวมทั้งจัดสิ่งอำนวยความสะดวกไว้คอยให้บริการแก่ผู้มารับบริการ
2. การประชาสัมพันธ์ จะช่วยให้ผู้รับบริการเกิดความมั่นใจในการติดต่อทำให้รู้เงื่อนไขรู้ขั้นตอนและวิธีปฏิบัติตนในการติดต่อขอรับบริการ
3. กระบวนการบริการ ความประทับใจที่ดีของผู้รับบริการขึ้นอยู่กับกระบวนการบริการที่รวดเร็ว ชัดเจน มีระเบียบ มีประสิทธิภาพ ถูกต้อง โปร่งใส และสะดวก
4. พฤติกรรมและวิธีการบริการของผู้รับบริการ เพราะผู้รับบริการได้รับประสบการณ์โดยตรงจากการสัมผัสกับผู้รับบริการ ซึ่งสิ่งที่เกี่ยวข้องกับผู้รับบริการ มีดังนี้
  - 4.1 บุคลิกภาพและการปรากฏตัวของผู้ให้บริการ ได้แก่ รูปร่าง หน้าตา เสื้อผ้า เครื่องแต่งกาย
  - 4.2 การพูดจาและการตอบคำถามของผู้รับบริการ
 ศิริวรรณ เสรีรัตน์, ปริญ ลักษณ์ตานนท์, สุกร เสรีรัตน์ และองอาจ ปทะวานิช (2539) ที่ระบุว่างานบริการเป็นสิ่งที่ไม่มีรูปร่างเหมือนสินค้าทั่วไป ผู้ที่ใช้บริการที่ต้องการคุณภาพจะต้องพิจารณาถึงองค์ประกอบที่ใช้ในการบริการได้แก่

1. สถานที่ ต้องสร้างความเชื่อมั่นและความสะอาดให้เกิดขึ้นกับผู้ที่มาติดต่องาน เช่น สถานที่ใหญ่โตโอโถง ออกแบบให้เกิดความคล่องตัวแก่ผู้มารับบริการ มีที่นั่งเพียงพอ มีบรรยากาศที่จะสร้างความรู้สึที่ดี

2. บุคคลหรือพนักงาน ที่ขายบริการต้องมีการแต่งตัวที่เหมาะสม บุคลิกดี หน้าตายิ้มแย้มแจ่มใส พุดจาดี เพื่อให้ลูกค้าเกิดความประทับใจ และเกิดความเชื่อมั่นว่าบริการที่ซื้อก็จะดีด้วย

3. เครื่องมือ อุปกรณ์ภายในสำนักงานจะต้องทันสมัย มีประสิทธิภาพในการให้บริการที่รวดเร็ว และให้ลูกค้าพอใจ

4. วัสดุสื่อสาร สื่อโฆษณา และเอกสาร โฆษณาต่าง ๆ จะต้องสอดคล้องกับลักษณะบริการที่เสนอขายและลักษณะของลูกค้า

5. สัญลักษณ์ คือ ชื่อตราสินค้าหรือเครื่องหมายตราสินค้าที่ให้บริการ เพื่อให้ลูกค้าเรียกได้ถูกต้องและมีลักษณะสื่อความหมายที่ดีเกี่ยวกับบริการที่เสนอขาย

6. ราคา การกำหนดราคาให้บริการ ควรเหมาะสมกับระดับการให้บริการชัดเจน และง่ายต่อการจำแนกระดับบริการที่แตกต่างกัน

7. เหล่านี้เป็นหน้าที่ของผู้ให้บริการจะต้องพยายามเปลี่ยนสิ่งที่ไม่ดีมีรูปร่างให้เป็นรูปร่าง และรูปธรรม เพื่อความพอใจของผู้รับบริการ

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

1. ความพึงพอใจของผู้รับบริการ การให้บริการที่ดีต้องมีเป้าหมายที่ผู้รับบริการหรือลูกค้าเป็นหลัก โดยผู้ให้บริการจะต้องถือเป็นหน้าที่โดยตรงที่จะต้องพยายามกระทำอย่างใดอย่างหนึ่งให้ผู้รับบริการเกิดความพึงพอใจมากที่สุดเท่าที่จะทำได้ เพราะผู้ใช้บริการจะมีจุดมุ่งหมายในการมารับบริการ และคาดหวังให้มีการตอบสนองความต้องการนั้น

2. ความคาดหวังของผู้รับบริการ ผู้ให้บริการจำเป็นต้องรับรู้และเรียนรู้เกี่ยวกับความคาดหวังพื้นฐาน ตลอดจนสำรวจความคาดหวังเฉพาะผู้รับบริการ เพื่อสนองบริการที่ตรงกับความคาดหวัง ซึ่งจะทำให้ผู้รับบริการเกิดความพึงพอใจ

3. ความพร้อมในการให้บริการ ประสิทธิภาพของการให้บริการขึ้นอยู่กับความพร้อมที่จะให้บริการในสิ่งที่ผู้รับบริการต้องการ ภายในเวลาและรูปแบบที่ต้องการ

4. ความมีคุณค่าของการบริการ คุณภาพของการให้บริการที่ตรงไปตรงมาไม่เอาเปรียบลูกค้า รวมทั้งพยายามที่จะทำ ให้ลูกค้าชอบ และพอใจกับบริการที่ได้รับ ย่อมแสดงถึงคุณค่าของการบริการที่คุ้มค่า สำหรับผู้รับบริการ การให้บริการที่มีลักษณะวิธีการที่แตกต่างกัน ดังนั้นคุณค่าของการให้บริการจึงขึ้นอยู่กับสิ่งที่ผู้รับบริการได้รับและเกิดความรู้สึกพึงพอใจ



5. ความใส่ใจต่อการให้บริการ การให้ความสนใจอย่างจริงจังต่อลูกค้าทุกระดับและทุกคนอย่างยุติธรรม หรือเท่าเทียมกันนับเป็นสิ่งที่สำคัญที่สุด เพราะลูกค้าทุกคนต่างก็ต้องการได้รับการที่ดีด้วยกันทั้งสิ้น

6. ความสุภาพในการให้บริการ การต้อนรับและให้บริการลูกค้าด้วยใบหน้าที่ยิ้มแย้มแจ่มใส และทำที่ที่สุภาพอ่อนโยนของผู้รับบริการ แสดงถึงความมีธรรมาภิบาลและบรรยากาศของการให้บริการที่เป็นมิตร อบอุ่นและเป็นกันเอง ซึ่งจะส่งผลให้ผู้รับบริการเกิดความพึงพอใจต่อการบริการที่ได้รับ

7. ความมีประสิทธิภาพในการให้บริการ ความสำเร็จของการให้บริการขึ้นอยู่กับความเป็นระบบที่มีขั้นตอนในการให้บริการที่ชัดเจน เนื่องจากการให้บริการเป็นงาน ที่เกี่ยวข้องระหว่างบุคคลกับบุคคล ซึ่งการกำหนดปรัชญาหรือแผนและการพัฒนากลยุทธ์ในการให้บริการเพื่อให้การบริการที่มีคุณสมบัติสม่าเสมอ ย่อมแสดงให้เห็นถึงประสิทธิภาพของการให้บริการ

#### ปัจจัยการให้บริการ

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

1. Reliability หรือความเชื่อถือได้ ในคุณลักษณะหรือมาตรฐานการให้บริการ
  2. Responsiveness หรือความตอบสนอง/ การสนองตอบต่อความต้องการหรือความรู้สึกของลูกค้า
  3. Competence หรือความสามารถ/ สมรรถนะในการให้บริการอย่างรอบรู้ถูกต้องเหมาะสมและเชี่ยวชาญจริง (มือถึง)
  4. Access หรือการเข้าถึงง่าย การใช้บริการได้อย่างไม่ยุ่งยาก
  5. Courtesy หรือความสุภาพ เคารพนบน้อม ความอ่อนน้อมให้เกียรติและมีมารยาทที่ดีของบริการ
  6. Communication เข้าใจ และได้รับค าดอบในข้อสงสัย หรือความไม่เข้าใจต่าง ๆ ได้อย่างกระจ่างชัด
  7. Creditability หรือความเชื่อถือได้ ความมีเครดิตของผู้ให้บริการ
  8. Security หรือความมั่นคงปลอดภัย อบอุ่นสบายใจของลูกค้าในขณะที่ใช้บริการ
  9. Customer Understanding หรือความเข้าใจในลูกค้า เอาใจลูกค้ามาใส่ใจตน
  10. Tangibles หรือส่วนที่สัมผัสได้ และรับรู้ได้ทางกายภาพของปัจจัยการบริการ
- อดุลย์ ทรัพย์เสาวนีย์ (2542) กล่าวถึงปัจจัยที่ทำให้คนพอใจในบริการ ประกอบด้วย

1. ผู้ใช้บริการ ได้รับค่าตอบแทนจากการให้บริการคุ้มกับมาให้บริการ
  2. ลักษณะการให้บริการ ผู้ใช้บริการบางคนเห็นว่าการให้บริการที่มีคุณภาพย่อมสำคัญกว่าการบริการจากเทคโนโลยีสิ่งแวดลอม
  3. ผู้ใช้บริการ ได้รับการยกย่องนับถือ หรือความเคารพจากผู้ให้บริการ
  4. ผู้ให้บริการมีโอกาสที่จะเจริญก้าวหน้าในธุรกิจที่ใช้บริการ เพราะผลตอบแทนจากการให้บริการ
  5. ประชาธิปไตยจากการให้บริการ คือผู้ให้บริการ มีโอกาสแสดงความคิดเห็นหรือมีส่วนร่วมในการกำหนดรูปแบบการบริการ
- ดังนั้น การบริการจึงมีความสำคัญสำหรับการปฏิบัติงานทั้งในภาครัฐและเอกชน อันจะเกิดประโยชน์ให้ประชาชนผู้รับบริการได้รับการบริการอย่างทั่วถึง มีความพึงพอใจ และมีประสิทธิภาพสูงสุด

### แนวคิดสวัสดิการสังคม

รัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย ตั้งแต่ปี พ.ศ. 2540 เป็นต้นมา ได้ให้ความสำคัญกับการกระจายอำนาจการปกครองไปสู่ท้องถิ่น ส่งผลให้มีการจัดทำแผนการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น พ.ศ. 2542 ซึ่งเป็นแผนที่กำหนดกรอบแนวคิด เป้าหมายและแนวทางการกระจายอำนาจให้เป็นไปตามมาตรา 30 แห่งราชบัญญัติกำหนดแผนและขั้นตอนการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น โดยกำหนดขอบเขตความรับผิดชอบในการให้บริการสาธารณะของรัฐ และองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ระหว่างองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นด้วยกันเอง ให้ชัดเจน กำหนดการจัดสรรภาษีและอากรเงินอุดหนุนและรายได้อื่น ๆ จัดระบบของการถ่ายโอนบุคลากรจากหน่วยงานภาครัฐและปรับปรุงกฎหมาย ระเบียบที่เกี่ยวข้องให้สอดคล้องกับการดำเนินการตามอำนาจและหน้าที่ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นแต่ละประเภทอย่างเหมาะสมให้เกิดประโยชน์สูงสุด

#### ความหมายของสวัสดิการสังคม

ในสังคมไทยมักใช้คำว่า สวัสดิการสังคมอย่างสับสน ซ้ำซ้อน ไม่แน่นอน หลากหลายความหมาย หลายแนวคิด คำที่นำมาใช้และมีความหมายคล้ายคลึงกัน เช่น สวัสดิการสังคม (Social welfare) บริการสังคม (Social service) หรือบริการสาธารณะ (Public service) การสังคมสงเคราะห์ (Social work) การประชาสงเคราะห์ (Public welfare) การประกันสังคม (Social Insurance) และความมั่นคงทางสังคม (Social security)

ความหมายของสวัสดิการสังคม (Social welfare) เป็นงานบริหารของรัฐบาลในการที่จะพยายามจัดทุกข์ บำรุงสุข เพื่อความอยู่ดีกินดีของราษฎร เห็นได้เด่นชัดในแผนพัฒนาการ

เศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ ดังนั้น เราจึงควรเข้าใจความหมายของงานสวัสดิการสังคม ก่อนว่า หมายถึงอะไร มีผู้ให้ความหมายได้ต่าง ๆ ดังนี้

วอลเตอร์ (Walter, 1968 อ้างถึงใน สุเทพ เชาวลิต, 2537, หน้า 3) ได้ให้ความหมายไว้ว่า “สวัสดิการสังคม” คือ การจัดกิจกรรมขึ้นเพื่อส่งเสริมสวัสดิการสังคมโดยตรงแก่ประชาชนในด้านความต้องการที่อยู่อาศัยในเรื่องครอบครัว และเด็ก อนามัย การปรับสังคม การใช้เวลาว่างมาตรฐาน การครองชีพและความสัมพันธ์ทางสังคม และในส่วนด้านการบริการทางสวัสดิการสังคมให้ปฏิบัติเกี่ยวกับบุคคล กลุ่มชน ชุมชนและสังคม ซึ่งบริการเหล่านี้จะรวมถึงการดูแลรักษาและการป้องกันด้วย

สุวรรณ รื่นยศ (2532 อ้างถึงใน สุเทพ เชาวลิต, 2537, หน้า 3) ให้ความหมายว่า “งานสวัสดิการสังคม” มีความหมายครอบคลุมไปถึงการดำเนินการทุกอย่างทั้งของรัฐและเอกชนเพื่อช่วยเหลือเกื้อกูลเพื่อนมนุษย์หรือกลุ่มชนที่รวมกันเป็นสังคม ผู้ที่ไม่สามารถช่วยตนเองได้ให้มีความสุขทั้งกายและจิตใจ

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

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

เรณู โชติฉิลล (2523 อ้างถึงในสุเทพ เชาวลิต, 2537, หน้า 4) ให้ความหมายว่า “สวัสดิการสังคม” เป็นความเป็นอยู่ของประชาชนทั่วไปทุกด้าน เกี่ยวข้องกับเศรษฐกิจ สังคมและพัฒนาบุคคลและกลุ่มต่าง ๆ พื้นฐานในเรื่องสวัสดิการสังคมจะประกอบด้วย 1. มีหลักประกันรายได้ต่ำ 2. มีการจัดหาบ้านช่องที่พักอาศัยของประชาชน 3. มีบริการในเรื่องสุขภาพของประชาชน 4. มีระบบการประกันสังคม

จากความหมายของสวัสดิการสังคม ดังกล่าวสรุปได้ว่า สวัสดิการสังคม หมายถึงระบบการจัดบริการสังคม เพื่อป้องกันและแก้ไขปัญหาทางสังคมและพัฒนาสังคม รวมทั้งการส่งเสริมความมั่นคงทางสังคม เพื่อให้ประชาชนสามารถ รงชีวิตได้ในระดับมาตรฐาน โดยบริการดังกล่าวจะต้องตอบสนองความต้องการพื้นฐานของประชาชนให้ได้รับการพัฒนาคุณภาพชีวิตอย่างทั่วถึงและเป็นธรรม ทั้งในด้านการมีศึกษาที่ดี การมีสุขภาพอนามัย การมีที่อยู่อาศัย การมีงานทำ การมี

รายได้ การมีสวัสดิการแรงงาน การมีความมั่นคงทางสังคมนันทนาการและบริการสังคมทั่วไป โดยระบบบริการสังคมต้องคำนึงถึงศักดิ์ศรีความเป็นมนุษย์ และสิทธิที่ประชาชนต้องได้รับและเข้ามามีส่วนร่วมในระบบการจัดบริการสังคมในทุกระดับ

องค์ประกอบของงานสวัสดิการสังคม

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

1. การศึกษา (Education) คือ ประชาชนพึงได้รับการที่ส่งเสริมและพัฒนาตัวเองให้มีความทักษะตลอดจนปลูกฝังคุณธรรม ค่านิยมที่ดีงาม และลักษณะอันพึงประสงค์เพื่อนำไปสู่การดำเนินชีวิตอย่างมีคุณภาพต่อไป และแม้ว่าประชาชนจะมีข้อบกพร่องทางร่างกาย จิตใจ สติ อารมณ์ และสังคม หรือด้อยโอกาสทางการศึกษาก็จะได้รับการศึกษาพิเศษ และจัดรูปแบบการศึกษาที่เหมาะสมสอดคล้องกับความต้องการของประชาชนที่มีข้อจำกัดเหล่านั้น ทั้งนี้ประชาชนทุกคนต้องได้รับการศึกษาในระดับอย่างน้อยที่สุด คือ การศึกษาขั้นพื้นฐาน ความพิการความบกพร่องทางด้านร่างกาย จิตใจ สติปัญญา อารมณ์และสังคม ผู้ยากจนและผู้ด้อยโอกาสชนกลุ่มน้อย คนต่างวัฒนธรรม ต่างศาสนา ต่างความเชื่อ ต่างความสนใจทางการเมือง ต่างแบบแผนในการดำเนินชีวิต เป็นผู้ด้อยโอกาสหรือแม้แต่เพศ วัย ผิวพรรณ ต้องไม่เป็นเหตุให้ประชาชนผู้ใดขาดโอกาสทางการศึกษาหรือได้รับการทางการศึกษาน้อยกว่าหรือด้อยกว่า ไม่เป็นธรรมหรือไม่เท่าเทียมกับประชาชนโดยทั่วไป

2. สุขภาพอนามัย (Health) คือ ประชาชนพึงได้รับการป้องกันโรคภัยไข้เจ็บการรักษาพยาบาล การส่งเสริมและพัฒนาสุขภาพร่างกาย จิตใจ อารมณ์ และสังคมอย่างทั่วถึงเท่าเทียมกัน โดยประชาชนไม่ว่าเพศ ใจ เชื้อชาติใด อายุวัยใด ศาสนาใด อยู่ในภูมิภาคใด ชุมชนใดหรือแม้กระทั่งหมู่บ้านใด จำเป็นที่จะต้องมีความสุขภาพทางเศรษฐกิจและสังคมที่พึงได้รับการบริการและสวัสดิการสังคมที่ได้มาตรฐานอย่างทั่วถึง เสมอภาค เป็นธรรม สอดคล้องกับความต้องการและสถานการณ์ ปัญหาบุคคล กลุ่มบุคคลและประชาชน

3. ที่อยู่อาศัย (Housing) คือ การที่ประชาชนที่มีที่อยู่อาศัยตามควรแก่อัตภาพช่วยเสริมสร้างคุณภาพชีวิตที่ดีในทำนองเดียวกัน ประชาชนทุกคนควรได้รับที่อยู่อาศัยตามแต่กำลังความสามารถของบุคคลที่จะได้มาอย่างน้อยที่สุดที่อยู่อาศัยต้องได้รับความปลอดภัย ความมั่นคงอยู่

ในสิ่งแวดล้อมที่ดี ไม่มีสภาพเสื่อมโทรมแออัด แวดล้อมด้วยมลพิษหรือเสี่ยงต่อภัยพิบัติเสี่ยงต่อความเสื่อมเสียทั้งทางร่างกาย จิตใจ อารมณ์และสังคม

4. การทำงานและการมีรายได้ (Employment and income maintenance) คือ การมีรายได้ หมายความว่า ประชาชนมีงานทำที่ทำให้มีรายได้อย่างน้อยเพียงพอแก่การดำรงชีพ งานที่ทำมีสวัสดิการที่ดีหรืออย่างน้อยตามที่กฎหมาย กำหนดงานที่ ท ต้องไม่เสี่ยงต่อการเจ็บป่วย อุบัติเหตุ และอุบัติเหตุต่าง ๆ ไม่เป็นงานที่สร้างความเสื่อมเสียแก่ศักดิ์ศรีความเป็นมนุษย์ ไม่ผิดศีลธรรมหรือผิดกฎหมาย ประชาชนมีความภาคภูมิใจในงานที่ทำและมีโอกาสก้าวหน้าในการทำงานนั้น ๆ ประชาชนต้องได้รับรายได้และสวัสดิการจากการทำงานอย่างเสมอภาคเท่าเทียมและยุติธรรม ประชาชนสามารถรวมกลุ่มรวมตัวกันปกป้องผลประโยชน์ของตนในรูปของสหภาพแรงงานเมื่อมีการเลือกปฏิบัติหรือประชาชนทราบว่าไม่ได้รับความยุติธรรมในเรื่องรายได้ สภาพการทำงาน งานและสวัสดิการแรงงานประชาชนต้องได้รับความคุ้มครองจากหน่วยงานหรือองค์กรที่มีอำนาจหน้าที่ที่เกี่ยวข้อง กระบวนการและกลไกด้านแรงงานสัมพันธ์ต้องสามารถรองรับปัญหาและความต้องการของประชาชนด้านนี้ได้

5. กระบวนการยุติธรรม (Justice) หมายถึง การที่ประชาชนได้รับการคุ้มครองตามกฎหมายอย่างเสมอภาคและเป็นธรรม สามารถเข้าถึงบริการที่รัฐจัดให้ และได้รับความช่วยเหลือทางด้านกฎหมาย

6. บริการสังคมทั่วไป (Social services) คือ การให้บริการแก่ประชาชน โดยเฉพาะผู้ยากจน ผู้ด้อยโอกาสและกลุ่มเปราะบางพิเศษ เพื่อช่วยเสริม การมีคุณภาพชีวิตที่ดี ช่วยพัฒนาชีวิตความเป็นอยู่ให้สามารถดำรงชีวิตอยู่ในสังคมได้อย่างเป็นสุขตามควรแก่อัตภาพ

7. นันทนาการ (Recreation) หมายความว่า ประชาชนมีกิจกรรมนันทนาการเพื่อการบันเทิงและการพักผ่อนใจอย่างมีคุณภาพ โดยกิจกรรมนันทนาการนั้น ๆ ไม่เป็นการทำให้เสื่อมเสียศักดิ์ศรีความเป็นมนุษย์ ไม่ผิดศีลธรรม และไม่ผิดกฎหมายไม่เป็นการเอาเปรียบกดขี่ข่มเหงหรือละเมิดสิทธิเสรีภาพของประชาชนในกลุ่มอื่น ๆ

ความสำคัญของสวัสดิการสังคม

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

1. ด้านการปกครอง การปกครองในระบอบประชาธิปไตยนั้น รัฐบาลมีหน้าที่ต้องบำบัดทุกข์ บำรุงสุข ให้แก่ประชาชน สร้างความอยู่ดีกินดีของประชาชน ตลอดจนการยกระดับการครองชีพของบุคคล ผู้ที่ไม่ได้รับความผาสุกเท่าที่ควรให้ดีขึ้น ให้มาตรฐานความเป็นอยู่ของประชาชนอยู่ในระดับที่เหมาะสม

2. ด้านเศรษฐกิจ ประชากรเป็นทรัพยากรที่มีค่ายิ่งของชาติ ในการที่จะสร้างสรรค์ความเจริญในทุก ๆ ด้านให้กับประเทศชาตินั้น ประชาชนเป็นตัวจักรกลสำคัญในทางเศรษฐกิจเป็นทั้งผู้ผลิต ผู้บริโภค ผู้บริหารและผู้ปฏิบัติ กิจกรรมทั้งหลายจะสำเร็จได้ผลสมบูรณ์นั้นย่อมขึ้นอยู่กับคุณภาพของประชากรเป็นสำคัญ นั้นหมายถึง การที่ประชากรมีสุขภาพอนามัยสมบูรณ์ จิตใจแจ่มใส มีความเป็นอยู่ดี มีความขยันขันแข็ง กระตือรือร้น

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

4. ด้านเกียรติภูมิของประเทศ รัฐบาลมีหน้าที่จะต้องเป็นผู้สร้างหลักประกันในกิจการที่ประชาชนได้รับผลประโยชน์ร่วมกัน โดยเฉพาะอย่างยิ่งระบอบการปกครองแบบประชาธิปไตยเรายอมรับนับถือในคุณค่าของตัวบุคคล บุคคลทุกคนมีสิทธิที่จะได้รับการบริการจากสังคม (Social services) ในฐานะที่ตนเป็นสมาชิกคนหนึ่งของสังคม

#### รูปแบบสวัสดิการ

รูปแบบสวัสดิการ หมายถึง รูปแบบสวัสดิการที่เกิดจากการจัดสวัสดิการมากกว่า 1 รูปแบบขึ้นไป ถือเป็นรูปแบบใหม่ที่เกิดจากการจัดระเบียบโลกใหม่ (New world order model) ของนักคิดสวัสดิการสังคมทั่วโลกที่เชื่อว่า หลังยุคโลกาภิวัตน์ได้ส่งผลให้ระบบสวัสดิการสังคมในอดีตที่ผ่านมาต้องปรับตัวใหม่ เนื่องจากความหลากหลายของชนเผ่า เชื้อชาติ วัฒนธรรมมีมากขึ้น การจัดสวัสดิการในรูปแบบนี้จึงให้ความสำคัญกับมนุษย์ทุกคน (Welfare for all) ภายใต้หลักการสิทธิความเท่าเทียม ความเป็นธรรม การมีส่วนร่วม และความต้องการของประชาชน ในที่นี้หมายถึง 3 ส่วนหลัก ได้แก่

1. สวัสดิการกระแสหลัก สวัสดิการโดยรัฐ เป็นการจัดสวัสดิการภาคบังคับของรัฐที่จัดให้กับประชาชน โดยคำนึงถึงความครอบคลุมทั่วถึง เป็นธรรม ครบถ้วน รูปแบบที่จัดให้ เช่น การจัดบริการในรูปแบบของสถาบัน การจัดบริการ โดยองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นการจัดสวัสดิการกระแสหลักนี้ส่วนใหญ่จะเป็นการจัด โดยผ่านกลไกระบบการเงินการคลังระบบภาษีของรัฐ และโครงสร้างการบริหารงานขององค์กรเป็นหลัก เช่น รูปแบบสวัสดิการพื้นฐาน (ภาคบังคับ) รูปแบบสวัสดิการท้องถิ่น เป็นต้น

2. สวัสดิการกระแสรอง สวัสดิการทางเลือกที่เกิดขึ้นจากศักยภาพ ความเข้มแข็งของภาคชุมชน ภาคประชาชน และภาคพื้นถิ่น สวัสดิการในรูปแบบนี้จะเกิดขึ้นจากความสนใจความสมัครใจร่วมกันของกลุ่มเป้าหมายเป็นรูปแบบที่ไม่เป็นทางการ การจัดระบบสวัสดิการจึงขึ้นอยู่กับข้อตกลงร่วมกัน ประกอบด้วย

2.1 สวัสดิการพื้นฐาน หมายถึง การสร้างหลักประกันผ่านช่องทางของวัฒนธรรมให้กับคนในชุมชน เป็นสวัสดิการที่เกิดขึ้นจากฐานคิดด้านประเพณี ด้านวัฒนธรรมเฉพาะถิ่นด้านภูมิปัญญาชาวบ้าน ด้านศาสนา ด้านจิตวิญญาณ ด้านอื่น ๆ เช่น กองบุญข้าว กองทุนซากาคในศาสนาอิสลาม เป็นต้น

2.2 สวัสดิการชุมชน สถาบันพัฒนาองค์กรชุมชนได้ให้ความหมายสวัสดิการชุมชน หมายถึง การสร้างหลักประกันเพื่อความมั่นคงของคนในชุมชน หมายถึง ทุกอย่างที่จะทำให้คนในชุมชนมีความเป็นอยู่ที่ดีขึ้น ทั้งในรูปแบบของสิ่งของ เงินทุน น้ำใจ การช่วยเหลือเกื้อกูลเป็นเรื่องที่เกี่ยวข้องกับวิถีชีวิตตั้งแต่เกิด แก่ เจ็บ ตาย เช่น กองทุนสัจจะออมทรัพย์ กองทุนออมวันละบาท กองทุนสวัสดิการชุมชน กองทุนสวัสดิการผู้สูงอายุในชุมชน เป็นต้น

3. สวัสดิการท้องถิ่น สวัสดิการ โดยรัฐที่เกิดจากการกระจายอำนาจจากส่วนกลางสู่ท้องถิ่น เป็นรูปแบบการจัดสวัสดิการร่วมระหว่างรัฐบาลกลางกับรัฐบาลท้องถิ่น โดยใช้แผนโครงการ กิจกรรมด้านสวัสดิการสังคมที่ตอบสนองกับความต้องการของแต่ละท้องถิ่นรูปแบบการจัดสวัสดิการสังคม

รูปแบบการจัดสวัสดิการสังคม หมายถึง การจัดสวัสดิการสังคมที่เกิดขึ้นในความเป็นจริงของสังคมไทย ขึ้นอยู่กับการให้ความหมายโดยใช้ฐานคิดในลักษณะใดลักษณะหนึ่งในสังคมนั้น ๆ โดยทั่วไปที่ปรากฏมี ดังนี้

1. รูปแบบการจัดสวัสดิการสังคมตามพื้นที่ (Areabased) การจัดสวัสดิการสังคมในรูปแบบของพื้นที่เป็นฐาน โดยทั่วไปเป็นการจัดตามพื้นที่ทางภูมิศาสตร์ พื้นที่การปกครองประเทศ 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 (การตั้งการจากบนลงล่าง) และแนวราบร่วมกันที่สร้างกระบวนการมีส่วนร่วมจากภาคส่วนต่าง ๆ

2. รูปแบบการจัดสวัสดิการสังคมตามวิธีการ (Methods) รูปแบบนี้ให้ความสำคัญกับวิธีการให้บริการทางสังคมสงเคราะห์ระดับจุลภาค เช่น เฉพาะราย กลุ่มชนและชุมชน ซึ่งถือเป็นรูปแบบการจัดบริการ โดยตรงกับกลุ่มเป้าหมาย ขณะที่การให้บริการโดยทางอ้อมระดับมหภาค เช่น การบริหารงานองค์กรและการวิจัยก็เป็นการสนับสนุนให้เกิดรูปแบบการจัดสวัสดิการใหม่ ๆ ขึ้น

แต่โดยทั่วไปรูปแบบการจัดสวัสดิการจะเน้นที่การให้บริการเฉพาะรายมาก จึงส่งผลให้รูปแบบการจัดสวัสดิการในวิธีการอื่น ๆ ถูกให้ความสำคัญน้อยกว่ารูปแบบการจัดสวัสดิการสังคมในลักษณะนี้ 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 ให้รู้จักการปกป้องคุ้มครองสิทธิของตนเองการเมือง และสังคมวัฒนธรรม การเคลื่อนไหวทางสังคมก็เพื่อสร้างความตระหนักของคนในสังคมความรับผิดชอบทางสังคมร่วมกันด้านสวัสดิการสังคม เช่น การใช้เครือข่าย การใช้องค์กรชุมชนเคลื่อนไหวต่อรองกับอำนาจรัฐ เป็นต้น รูปแบบนี้เชื่อว่าจำเป็นต้องกำหนดแผนยุทธศาสตร์เป้าหมาย กลไกการทำงาน เพื่อให้เกิดการขับเคลื่อนไปในทิศทางที่เหมาะสม

4. รูปแบบการจัดสวัสดิการสังคมโดยสถาบัน (Institutional based) รูปแบบการจัดสวัสดิการสังคมโดยสถาบันเป็นการจัดสวัสดิการที่รัฐเชื่อว่า รัฐควรแทรกแซงการจัดสวัสดิการให้กับประชาชน โดยใช้โครงสร้างอำนาจของรัฐทำหน้าที่จัดระบบสวัสดิการสังคมในลักษณะต่าง ๆ เช่น สวัสดิการภาคบังคับ เป็นการจัดผ่านกลไกนโยบายสังคมทางกฎหมาย เช่น บริการประกันสังคม บริการการศึกษาภาคบังคับ บริการประกันสุขภาพ บริการสถานสงเคราะห์ต่าง ๆ เป็นต้น แต่เนื่องจากบริการดังกล่าวไม่สามารถตอบสนองกับความต้องการของคนทุกคนในสังคมได้จึงทำให้เกิดรูปแบบการจัดบริการสวัสดิการที่ลดการพึ่งพาสถาบันของรัฐลง (Deinstitutional based) บริการในลักษณะนี้จะเกิดขึ้นจากภาคส่วนของชุมชน ประชาชนที่มีศักยภาพความเข้มแข็งเข้ามามีส่วนร่วมในการจัดบริการเฉพาะกลุ่ม เช่น กลุ่มสัจจะออมทรัพย์ กลุ่มฌาปนกิจสงเคราะห์ชุมชน บริการลักษณะนี้มีความเชื่อว่า รัฐควรลดบทบาทการแทรกแซงการจัดสวัสดิการลง แต่ปล่อยให้กลไกของชุมชน ประชาชนทำหน้าที่จัดสวัสดิการแทนรัฐ

อย่างไรก็ตาม นักวิชาการไทยหลายท่าน เชื่อว่า การจัดสวัสดิการสังคมของไทยควรใช้รูปแบบทั้งโดยสถาบัน (Institutional based) และรูปแบบลดการพึ่งพาสถาบันของรัฐลง (Deinstitutional based) มาเป็นรูปแบบสวัสดิการผสม (Mixed model) ที่ใช้ทั้ง 2 ลักษณะเข้าด้วยกัน จึงจะส่งผลให้เกิดคุณภาพชีวิตที่ดีของประชาชน โดยรวมลักษณะของงานสวัสดิการสังคม



งานสวัสดิการสังคม มีลักษณะเป็นงานบริการหรือโครงการทั้งภาครัฐและเอกชนที่จัดขึ้นเพื่อส่งเสริม สภาพความเป็นอยู่ หรือคุณภาพชีวิตของประชาชน กล่าวโดยสรุป งานสวัสดิการสังคม แบ่งออกเป็น 3 ลักษณะกว้าง ๆ ดังนี้

1. มุ่งป้องกันปัญหา เช่น การฝึกอาชีพเยาวชน บริการสาธารณสุขมูลฐาน เป็นต้น
2. มุ่งแก้ปัญหาความเดือดร้อนหรือบำบัดรักษา ทดแทน พิ้นฟู เช่นการแก้ไขพิ้นฟูเด็กที่กระทำผิดในสถานพินิจ 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. การสงเคราะห์ประชาชน โดยเฉพาะผู้ด้อยโอกาส ผู้ประสบความเดือดร้อนจากภัยพิบัติต่าง ๆ ซึ่งเป็นการช่วยเหลือแบบให้เปล่าด้วยงบประมาณของรัฐ

2. การประกันสังคม ซึ่งเป็นการสร้างหลักประกันให้สมาชิกอยู่ได้อย่างมีศักดิ์ศรี โดยรัฐเป็นผู้ดำเนินการแต่ให้ผู้ได้รับประโยชน์เข้ามามีส่วนร่วม

3. การบริการสังคม เช่น บริการด้านการศึกษา สาธารณสุข การจัดหางานการเคหะสงเคราะห์ เพื่อพัฒนาศักยภาพและรายได้

ดังนั้น การสร้างความเข้มแข็งของชุมชนฐานรากของประเทศซึ่งการพัฒนาเศรษฐกิจเพียงอย่างเดียว ไม่สามารถให้ชุมชนเข้มแข็งได้ การพัฒนาที่ยั่งยืน ต้องอาศัยการพัฒนาแบบองค์รวม และต้องเริ่มที่พัฒนาคน ตลอดจนให้ความรู้ในการขับเคลื่อนรูปแบบการจัดสวัสดิการตามที่กำหนด ซึ่ง “สังคมสวัสดิการ” เป็นเรื่องสำคัญที่รัฐบาลกำหนดให้เป็นวาระแห่งชาติ เพื่อขับเคลื่อนให้เกิดระบบสวัสดิการถ้วนหน้าในปี พ.ศ. 2560 โดยส่งเสริมให้ภาคส่วนต่างๆ เข้ามามีส่วนร่วมในการจัดสวัสดิการสังคม

## อำนาจหน้าที่ของเทศบาล

เทศบาลมีหน้าที่บริการสาธารณะภายใต้บังคับแห่งพระราชบัญญัติเทศบาล และพระราชบัญญัติกำหนดแผนและขั้นตอนการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ดังนี้

พระราชบัญญัติเทศบาล พ.ศ. 2496 แก้ไขเพิ่มเติมถึง (ฉบับที่ 13) พ.ศ. 2552 ได้บัญญัติถึงหน้าที่บังคับหรือหน้าที่ที่จะต้องปฏิบัติ ไว้ในมาตรา 50,53 และ 56 ซึ่งอำนาจหน้าที่ของเทศบาลโดยสรุปมีดังนี้

1. รักษาความสงบเรียบร้อยของประชาชน  
 2. ให้มีและบำรุงทางบกและทางน้ำ  
 3. รักษาความสะอาดของถนน หรือทางเดินและที่สาธารณะ รวมทั้งการกำจัดมูลฝอยและสิ่งปฏิกูล

4. ป้องกันและระงับโรคติดต่อ
5. ให้มีเครื่องใช้ในการดับเพลิง
6. ให้ราษฎรได้รับการศึกษาอบรม
7. ส่งเสริมการพัฒนาสตรี เด็ก เยาวชน ผู้สูงอายุ และผู้พิการ
8. บำรุงศิลปะ จารีตประเพณี ภูมิปัญญาท้องถิ่น และวัฒนธรรมอันดีของท้องถิ่น
9. ให้มีน้ำสะอาดหรือการประปา
10. ให้มีโรงฆ่าสัตว์
11. ให้มีและบำรุงสถานที่ทำการพิทักษ์และรักษาคนเจ็บไข้
12. ให้มีและบำรุงทางระบายน้ำ
13. ให้มีและบำรุงส้วมสาธารณะ
14. ให้มีและบำรุงการไฟฟ้า หรือแสงสว่างโดยวิธีอื่น
15. ให้มีการดำเนินกิจการโรงรับจำนำหรือสถานสินเชื่อท้องถิ่น
16. หน้าที่อื่นตามที่กฎหมายบัญญัติให้เป็นหน้าที่ของเทศบาล

นอกจากนี้ เทศบาลยังมีอำนาจหน้าที่ในการจัดระบบการบริการสาธารณะ เพื่อประโยชน์ของประชาชนในท้องถิ่น ตามพระราชบัญญัติแผนและขั้นตอนการกระจายอำนาจฯ พ.ศ.2542 ดังนี้

1. การจัดทำแผนพัฒนาท้องถิ่นของตนเอง
2. การจัดให้มีและบำรุงรักษาทางบก ทางน้ำ และทางระบายน้ำ
3. การจัดให้มีและควบคุมตลาด ท่าเทียบเรือ ท่าข้าม และที่จอดรถ
4. การสาธารณสุข普及และการก่อสร้างอื่น ๆ
5. การสาธารณสุขการ
6. การส่งเสริม การฝึกและประกอบอาชีพ
7. การพาณิชย์ และการส่งเสริมการลงทุน
8. การส่งเสริมการท่องเที่ยว
9. การจัดการศึกษา

10. การสังคมสงเคราะห์ และการพัฒนาคุณภาพชีวิตเด็ก สตรี คนชรา และผู้ด้อยโอกาส
  11. การบำรุงรักษาศิลปะ จารีตประเพณี ภูมิปัญญาท้องถิ่น และวัฒนธรรมอันดีของท้องถิ่น
  12. การปรับปรุงแหล่งชุมชนแออัด และการจัดการเกี่ยวกับที่อยู่อาศัย
  13. การจัดให้มีและบำรุงรักษาสถานที่พักผ่อนหย่อนใจ
  14. การส่งเสริมกีฬา
  15. การส่งเสริมประชาธิปไตย ความเสมอภาค และสิทธิเสรีภาพของประชาชน
  16. ส่งเสริมการมีส่วนร่วมของราษฎรในการพัฒนาท้องถิ่น
  17. การรักษาความสะอาด และความเป็นระเบียบเรียบร้อยของบ้านเมือง
  18. การกำจัดมูลฝอย สิ่งปฏิกูล และน้ำเสีย
  19. การสาธารณสุข การอนามัยครอบครัว และการรักษาพยาบาล
  20. การจัดให้มีและควบคุมสุสานและฌาปนสถาน
  21. การควบคุมการเลี้ยงสัตว์
  22. การจัดให้มีและควบคุมการฆ่าสัตว์
  23. การรักษาความปลอดภัย ความเป็นระเบียบเรียบร้อย และการอนามัย โรงมหรสพและสาธารณสถานอื่น ๆ
  24. การจัดการ การบำรุงรักษา และการใช้ประโยชน์จากป่าไม้ ที่ดิน ทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม
  25. การผังเมือง
  26. การขนส่งและการวิศวกรรมจราจร
  27. การดูแลรักษาที่สาธารณะ
  28. การควบคุมอาคาร
  29. การป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย
  30. การรักษาความสงบเรียบร้อย การส่งเสริมและสนับสนุนการป้องกันและรักษาความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน
  31. กิจการอื่นใดที่เป็นผลประโยชน์ของประชาชนในท้องถิ่นตามที่คณะกรรมการประกาศกำหนด
- การที่กฎหมายกำหนดหน้าที่ของเทศบาลและองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นอื่น ๆ ไว้มากมายเช่นนี้ ก็เพื่อให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นซึ่งรวมทั้งเทศบาล ต้องเตรียมตัวรับการถ่ายโอนภารกิจหน้าที่ งบประมาณ และบุคลากรให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจากรัฐบาล ตามทิศทางที่เป็นผลมาจากทบัญญัติแห่งรัฐธรรมนูญ พ.ศ. 2540 และพระราชบัญญัติกำหนดแผนและขั้นตอน

การกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น พ.ศ. 2542 ซึ่งได้กำหนดแผนและขั้นตอนให้มีการถ่ายโอนภารกิจหน้าที่จากหน่วยงานราชการบริหารส่วนกลางและส่วนภูมิภาคแก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น (สถาบันพระปกเกล้า, ม.ป.ป.)

### ประวัติความเป็นมาเทศบาลนครเจ้าพระยาสุรศักดิ์

เทศบาลนครเจ้าพระยาสุรศักดิ์ เดิมมีฐานะเป็นสุขาภิบาลอ่าวอุดม ซึ่งจัดตั้งขึ้นตามประกาศกระทรวงมหาดไทย เรื่องจัดตั้งสุขาภิบาลอ่าวอุดม อำเภอศรีราชา จังหวัดชลบุรี ลงวันที่ 12 ธันวาคม พ.ศ.2510 โดยเขตการปกครองของสุขาภิบาลอ่าวอุดม ประกอบด้วย พื้นที่ตำบลทุ่งสุขลา ทั้งตำบลและตำบลสุรศักดิ์บางส่วน ต่อมาในปี พ.ศ.2513 ได้มีประกาศกระทรวงมหาดไทย เรื่องเปลี่ยนแปลงเขตสุขาภิบาลอ่าวอุดม อำเภอศรีราชา จังหวัดชลบุรี ลงวันที่ 6 ตุลาคม พ.ศ.2513 กำหนดเขตการปกครองของสุขาภิบาลอ่าวอุดมใหม่ให้มีพื้นที่เพิ่มขึ้นครอบคลุมตำบลทุ่งสุขลา ตำบลสุรศักดิ์ทั้งตำบล และตำบลหนองขามตำบลบึงครอบคลุมบางส่วน

สภาตำบลหนองขาม จัดตั้งขึ้นตามประกาศคณะปฏิวัติ ฉบับที่ 326 ลงวันที่ 13 ธันวาคม พ.ศ. 2515 โดยได้กำหนดให้หมู่ที่ 6 (บ้านโค้งดารา) ตำบลหนองขาม อำเภอศรีราชา จัดตั้งเป็นสภาตำบลหนองขาม การกำหนดดังกล่าวไม่มีการจัดทำแผนที่และคำบรรยายแนวเขต จึงทำให้เกิดการทับซ้อน และต่อมาพื้นที่ หมู่ที่ 6 (บ้านโค้งดารา) ได้แยกเป็นหมู่ที่ 7 (บ้านเนินแสนสุข) หมู่ที่ 8 (บ้านหินกอง) และหมู่ที่ 11 (บ้านหนองเลง)จึงเป็นที่เข้าใจโดยทั่วไปว่าสภาตำบลหนองขาม ประกอบด้วย พื้นที่ 4 หมู่บ้าน คือ หมู่ที่ 6 (บ้านโค้งดารา) หมู่ที่ 7 (บ้านเนินแสนสุข) หมู่ที่ 8 (บ้านหินกอง)และหมู่ที่ 11 (บ้านหนองเลง)สุขาภิบาลอ่าวอุดมและสภาตำบลหนองขามก็ได้ดำเนินการตามอำนาจหน้าที่ตามที่กฎหมายกำหนดในพื้นที่ตามความเข้าใจของแต่ละท้องถิ่นมาโดยตลอด

สุขาภิบาลอ่าวอุดม ได้มีการเปลี่ยนแปลงเขตการปกครอง (ครั้งที่สอง) ตามประกาศกระทรวงมหาดไทย เรื่องเปลี่ยนแปลงเขตสุขาภิบาลอ่าวอุดม อำเภอศรีราชา จังหวัดชลบุรี ลงวันที่ 19 พฤศจิกายน พ.ศ. 2534 ประกาศในราชกิจจานุเบกษา เล่มที่ 108 ตอนที่ 227 ลงวันที่ 24 ธันวาคม พ.ศ.2534 แนวเขตดังกล่าวครอบคลุมพื้นที่ 306.44 ตารางกิโลเมตร ตั้งอยู่ในเขตการปกครอง 5 ตำบล คือ ตำบลสุรศักดิ์ ตำบลหนองขาม ตำบลบึง ตำบลบ่อวิน และตำบลเขาคันทรง ซึ่งในการเปลี่ยนแปลงเขตการปกครองของสุขาภิบาลอ่าวอุดมในครั้งนี้ทำให้ครอบคลุมพื้นที่ของสภาตำบลหนองขามทั้งหมดด้วยเมื่อปี พ.ศ. 2539 มีประกาศกระทรวงมหาดไทย เรื่องจัดตั้งองค์การบริหารส่วนตำบล ลงวันที่ 19 มกราคม พ.ศ. 2539 ประกาศดังกล่าวระบุให้ จัดตั้งสภาตำบลหนองขาม อำเภอศรีราชา จังหวัดชลบุรี เป็นองค์การบริหารส่วนตำบลหนองขาม โดยทำยประกาศกระทรวงมหาดไทย ดังกล่าว ระบุว่า ให้องค์การบริหารส่วนตำบลหนองขามมีแนวเขตตามกฎหมายว่าด้วยลักษณะปกครองท้องที่ ยกเว้นส่วนที่อยู่ในเขตเทศบาลและสุขาภิบาลที่มีอยู่ใน

ตำบลนั้น การที่มีประกาศกระทรวงมหาดไทย เรื่องจัดตั้งองค์การบริหารส่วนตำบล ในปี พ.ศ.2539 ทำให้องค์การบริหารส่วนตำบลหนองขามเกิดขึ้นและมีพื้นที่ทับซ้อนอยู่ในพื้นที่ของสุขาภิบาล อ่าวอุดม ประเด็นปัญหาเรื่องการทับซ้อนพื้นที่ระหว่างสุขาภิบาลอ่าวอุดมกับองค์การบริหารส่วนตำบลหนองขาม ที่ผ่านมาเป็นเรื่องที่รับทราบกันระหว่างท้องถิ่นทั้ง 2 แห่ง และพยายามแก้ไข ปัญหา โดยมีการประชุมคณะกรรมการสุขาภิบาลอ่าวอุดม เมื่อปี พ.ศ. 2540 และมีมติให้ เปลี่ยนแปลงแนวเขตสุขาภิบาลอ่าวอุดม โดยลดพื้นที่ หมู่ที่ 6, 7, 8 และ หมู่ที่ 11 (บางส่วน) ตำบล หนองขาม ซึ่งเป็นพื้นที่ของสุขาภิบาลอ่าวอุดมตามแนวเขต ปีพ.ศ. 2534 เพื่อให้เขตพื้นที่ดังกล่าว แยกออกไปเป็นพื้นที่ขององค์การบริหารส่วนตำบล หนองขามขณะเดียวกันสภาองค์การบริหาร ส่วนตำบลหนองขาม ก็มีมติเห็นชอบตามมติของคณะกรรมการสุขาภิบาล อ่าวอุดม ทั้งนี้ การ ดำเนินการดังกล่าวเป็นเพียงมติของสภาท้องถิ่นทั้ง 2 แห่งที่เห็นร่วมกัน แต่ยังไม่ได้ดำเนินการ เปลี่ยนแปลงแนวเขตสุขาภิบาลอ่าวอุดม เพื่อให้มีผลใช้บังคับ โดยถูกต้องตามขั้นตอนของกฎหมาย แต่อย่างไรก็ตามได้รับการจัดตั้งเป็น เทศบาลตำบลอ่าวอุดมตามพระราชบัญญัติเปลี่ยนแปลงฐานะ สุขาภิบาลเป็นเทศบาล พ.ศ. 2542 ประกาศในราชกิจจานุเบกษา เล่มที่ 116 ตอนที่ 9 ก ลงวันที่ 24 กุมภาพันธ์ พ.ศ. 2542 และมีผลบังคับใช้ตั้งแต่วันที่ 25 พฤษภาคมในปีเดียวกัน แต่เนื่องจากในความเป็นจริงนั้น พื้นที่ อ่าวอุดมได้ถูกโอนไปอยู่ในเขตเทศบาลตำบลแหลมฉบัง (ปัจจุบันคือเทศบาล นครแหลมฉบัง) ที่จัดตั้งขึ้นตามพระราชกฤษฎีกาจัดตั้งเทศบาลตำบลแหลมฉบัง พ.ศ. 2534 โดยมี พื้นที่แยกออกไปจากสุขาภิบาลอ่าวอุดมเป็นจำนวน 72.56 ตารางกิโลเมตร รวม 4 ตำบล 19 หมู่บ้าน ซึ่งอาจทำให้เกิดความสับสน ในปี พ.ศ. 2545 จึงมีพระราชกฤษฎีกาเปลี่ยนชื่อเทศบาลโดยใช้ชื่อว่า เทศบาลตำบลเจ้าพระยาสุรศักดิ์เพื่อเป็นการระลึกถึงเจ้าพระยาสุรศักดิ์มนตรี (เจิม แสง-ชูโต) ผู้ บุกเบิกและสร้างความเจริญให้กับอำเภอศรีราชา ข้อเท็จจริงเกี่ยวกับการใช้อำนาจทางการปกครอง ในพื้นที่ทับซ้อน องค์การบริหารส่วนตำบลหนองขาม ได้ดำเนินการในพื้นที่หมู่ที่ 6 (บ้านโค้งดารา) หมู่ 7 (บ้านเนินแสนสุข) หมู่ 8 (บ้านหินกอง) หมู่ 11 (บ้านหนองเลง) ตำบลหนองขาม ตามอำนาจ หน้าที่ต่อเนื่องมาจนถึงปัจจุบัน โดยเทศบาลตำบลเจ้าพระยาสุรศักดิ์ไม่ได้เข้าไปดำเนินการในพื้นที่ ดังกล่าว จากปัญหาเรื่องพื้นที่ทับซ้อนระหว่างเทศบาลตำบลเจ้าพระยาสุรศักดิ์กับองค์การบริหาร ส่วนตำบลหนองขาม ทำให้มีผลกระทบต่อบัญชีรายชื่อผู้มีสิทธิเลือกตั้ง เขตการปกครอง ความ เข้าใจของประชาชนในการให้บริการสาธารณะ และการจัดเก็บภาษี ดังนั้น เพื่อให้พื้นที่การ บริหารงานขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ทั้งสองแห่งมีความชัดเจนและแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้น เทศบาลตำบลเจ้าพระยาสุรศักดิ์และองค์การบริหารส่วนตำบลหนองขามได้ร่วมประชุม สำนวณ พื้นที่ เพื่อแก้ไขแนวเขตตั้งแต่ปี พ.ศ. 2554 โดยมีคณะกรรมการของ ทั้งสองหน่วยงานดำเนินการ สำนวณ ซึ่งแนวเขตที่มีการทับซ้อน จัดทำแผนที่และคำบรรยายแนวเขตใหม่ ซึ่งเทศบาลตำบล เจ้าพระยาสุรศักดิ์ได้ตัดพื้นที่ทั้งหมู่ของหมู่ที่ 6 (บ้านโค้งดารา) หมู่ 7 (บ้านเนินแสนสุข) หมู่ 8 (บ้าน

หินกอง) หมู่ 11 (บ้านหนองเลง) ตำบลหนองขาม รวมเป็นพื้นที่ 29.46 ตารางกิโลเมตร ให้เป็นพื้นที่ขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองขาม ส่วนเทศบาลตำบลเจ้าพระยาสุรศักดิ์คงเหลือพื้นที่ 276.98 ตารางกิโลเมตร จากเดิม 306.44 ตารางกิโลเมตร ซึ่งการปรับปรุงแนวเขตนี้ได้รับความเห็นชอบและรับรองแนวเขตจากคณะผู้บริหาร เจ้าหน้าที่ ผู้นำชุมชน ประชาชนที่เกี่ยวข้องของทั้ง 2 องค์การปกครองส่วนท้องถิ่นเมื่อวันที่ 11 ตุลาคม พ.ศ. 2555 และในวันที่ 31 มกราคม พ.ศ. 2556 กระทรวงมหาดไทยได้ออกประกาศเปลี่ยนแปลงเขตเทศบาลตำบลเจ้าพระยาสุรศักดิ์ โดยตัดท้องที่หมู่ที่ 6 บ้านโค้งดารา, หมู่ที่ 7 บ้านเนินแสนสุข, หมู่ที่ 8 บ้านหินกอง และหมู่ที่ 11 บ้านหนองเลง (บางส่วน) ตำบลหนองขาม ให้ไปเป็นพื้นที่ขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองขาม เพื่อแก้ไขปัญหาพื้นที่ทับซ้อนที่มีมาตั้งแต่ครั้งที่ยังเป็นสุขาภิบาลอ่าวอุดม และเพื่อประโยชน์ในการจัดบริการสาธารณะ ส่งผลให้เขตเทศบาลมีพื้นที่ลดลงจากเดิม 306.44 ตารางกิโลเมตรเหลือ 276.98 ตารางกิโลเมตร จากนั้นในวันที่ 9 เมษายน กระทรวงมหาดไทยก็ได้ประกาศเปลี่ยนแปลงฐานะเทศบาลตำบลเจ้าพระยาสุรศักดิ์เป็นเทศบาลนครเจ้าพระยาสุรศักดิ์โดยให้มีผลตั้งแต่วันที่ 1 พฤษภาคมปีเดียวกัน (เทศบาลนครเจ้าพระยาสุรศักดิ์, 2560).

#### วิสัยทัศน์การพัฒนาเทศบาลนครเจ้าพระยาสุรศักดิ์

นครเจ้าพระยาสุรศักดิ์ เมืองอนุรักษ์วิถีชุมชน สังคมแห่งการเรียนรู้ เกื้อกูลและปลอดภัย ภายใต้การบริหารในระบบคุณธรรม รวมแหล่งอุตสาหกรรมและการเกษตร อาณาเขตเศรษฐกิจรุ่งเรือง

#### พันธกิจการพัฒนาเทศบาลนครเจ้าพระยาสุรศักดิ์

1. รักษาไว้ซึ่งการดำรงอยู่ของวิถีชีวิตแบบดั้งเดิมของคนในชุมชน ศิลปะ วัฒนธรรม ประเพณี ให้สามารถดำเนินไป ได้อย่างดีควบคู่กับการเปลี่ยนแปลงทางสังคม สิ่งแวดล้อม เศรษฐกิจ และการเมืองการบริหาร
2. เสริมสร้างและพัฒนาการเรียนรู้ จัดสวัสดิการชุมชน ส่งเสริมและสนับสนุนแบบแผนในกระบวนการคิด และการกระทำของสถาบันทางสังคมที่เอื้อประโยชน์ต่อการพัฒนาศักยภาพคน และคุณภาพชีวิตของคนในชุมชน
3. ส่งเสริมให้สังคมเป็นเมืองน่าอยู่ มีความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน
4. พัฒนาระบบโครงสร้างพื้นฐาน สิ่งสาธารณูปโภค เพื่อรองรับการพัฒนาเมือง การขยายตัวทางเศรษฐกิจและสังคม
5. สร้างกระบวนการบริหารงานที่เน้นประโยชน์สุขของประชาชน โดยยึดหลักกฎหมาย หลักคุณธรรม จริยธรรม และการมีส่วนร่วม

#### จุดมุ่งหมายเพื่อการพัฒนาเทศบาลนครเจ้าพระยาสุรศักดิ์

1. วัฒนธรรม ประเพณี วิถีชีวิต ภูมิปัญญาท้องถิ่น มีการสืบทอดไปยังอนุชนรุ่นหลัง

2. ประชาชนได้รับการพัฒนาศักยภาพเพื่อการมีคุณภาพชีวิตที่ดีขึ้น ในรูปแบบของการให้ความรู้ การจัดสวัสดิการ ชุมชน ส่งเสริมสถาบันทางสังคม และเพิ่มขีดความสามารถทางเศรษฐกิจ

3. มีระบบการเรียนรู้ การเตือนภัย การป้องกันภัย การฟื้นฟูและบำบัดประชาชน ซึ่งเกิดจากภัยประเภทต่างๆ รวมทั้งการมีและรักษาไว้ซึ่งสภาพแวดล้อมที่ดี ไม่เป็นภัยต่อชุมชน

4. โครงข่ายการคมนาคมขนส่ง สิ่งสาธารณูปโภค ระบบนิเวศในชุมชน รองรับการขยายตัวทางเศรษฐกิจและสังคม อย่าง เหมาะสมและเพียงพอ

5. การบริหารงานขององค์กรอยู่ภายใต้หลักธรรมาภิบาล และประชาชนได้รับประโยชน์สูงสุดจากผลผลิตทางการบริหาร

ยุทธศาสตร์การพัฒนาและแนวทางการพัฒนาท้องถิ่น

ภายใต้จุดมุ่งหมายของการพัฒนาท้องถิ่น เทศบาลนครเจ้าพระยาสุรศักดิ์ ได้กำหนดยุทธศาสตร์การพัฒนาและแนวทางการพัฒนา ซึ่งเป็นกลยุทธ์และวิธีการทำงานที่จะทำให้การพัฒนา มีทิศทางเป็นไปตามที่ กำหนดไว้ในวิสัยทัศน์การพัฒนามีประสิทธิภาพ ดังนี้

1. ยุทธศาสตร์ส่งเสริมเอกลักษณ์ทางสังคม ประกอบด้วยแนวทางการพัฒนาแนวทาง ดังนี้

1.1 ส่งเสริมและสนับสนุนการจัดกิจกรรมที่แสดงถึงอัตลักษณ์ วัฒนธรรม ขนบธรรมเนียมประเพณีและภูมิปัญญาของ ท้องถิ่นและของชาติ

1.2 อนุรักษ์และสืบทอดหลักปฏิบัติอันแสดงถึงความจงรักภักดีต่อสถาบันชาติ ศาสนา และพระมหากษัตริย์

2. ยุทธศาสตร์การสร้างสังคมอยู่เย็นเป็นสุขและเมืองปลอดภัย ประกอบด้วยแนวทางการพัฒนา 5 แนวทาง ดังนี้

2.1 จัดให้มีมาตรการการป้องกันโรค การรักษาโรค การเฝ้าระวังและการพัฒนาขีดความสามารถของบุคลากรเพื่อ ส่งเสริมงานสาธารณสุขขั้นมูลฐาน และการต่อสู้กับยาเสพติด

2.2 จัดระบบป้องกันและแก้ไขปัญหาสิ่งแวดล้อม

2.3 จัดสวัสดิการชุมชน สังคมสงเคราะห์ ส่งเสริมสถาบันทางสังคมที่เข้มแข็ง และเพิ่มขีดความสามารถทางเศรษฐกิจของชุมชน

2.4 พัฒนาคุณภาพและมาตรฐานการจัดการศึกษาทั้งในและนอกระบบ กิจกรรมการกีฬา นันทนาการและการส่งเสริมกิจกรรมเด็กและเยาวชน

2.5 ส่งเสริมและสร้างระบบการรักษาความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สินรวมถึงมาตรการในการให้ความช่วยเหลือ

3. ยุทธศาสตร์การพัฒนาโครงสร้างพื้นฐาน แหล่งท่องเที่ยว สิ่งสาธารณูปโภค ประกอบด้วยแนวทางการพัฒนา 2 แนวทาง ดังนี้

3.1 พัฒนาระบบการคมนาคมขนส่ง ระบบทางระบายน้ำ แหล่งน้ำ และที่สาธารณะ เพื่อเป็นต้นทุนในการใช้ชีวิตประจำวัน การเกษตร การอุตสาหกรรม และการท่องเที่ยว

3.2. พัฒนาระบบไฟฟ้า ประปา โทรคมนาคม และการสื่อสาร

4. ยุทธศาสตร์การบริหารจัดการตามหลักธรรมาภิบาล ประกอบด้วยแนวทางการพัฒนา 2 แนวทาง ดังนี้

4.1 การพัฒนาขีดความสามารถและประสิทธิภาพในทรัพยากรทางการบริหาร เพื่อประโยชน์ในการปฏิบัติงาน และการบริหารงานเทศบาล

4.2 การบริหารกิจการภาครัฐตามอำนาจหน้าที่ภายใต้ระบอบประชาธิปไตย สร้างวัฒนธรรมขององค์กร โดยยึด หลักคุณธรรม และความโปร่งใสในหน่วยงาน

ข้อมูลโดยทั่วไปของเทศบาล

อาณาเขตของเทศบาลนครเจ้าพระยาสุรศักดิ์ มีเขตการปกครองมีพื้นที่รวมทั้งสิ้น 276.98 ตารางกิโลเมตร คิดเป็นร้อยละ 6.35 ของพื้นที่จังหวัดชลบุรี

เขตการปกครอง

อาณาเขตทางทิศเหนือ ติดต่อกับ เขตเทศบาลตำบลบางพระ องค์การบริหารส่วนตำบลบางพระ และองค์การบริหารส่วนตำบลหนองขาม อำเภอศรีราชา

อาณาเขตทางทิศใต้ ติดต่อกับ เขตเทศบาลนครแหลมฉบัง อำเภอศรีราชาและเทศบาลตำบลตะเคียนเตี้ย อำเภอบางละมุง

อาณาเขตทางทิศตะวันออก ติดต่อกับ เขตองค์การบริหารส่วนตำบลเขาคันทรง องค์การบริหารส่วนตำบลบ่อวิน อำเภอศรีราชา และองค์การบริหารส่วนตำบลคลองกิ่ว อำเภอบ้านบึง

อาณาเขตทางทิศตะวันตก ติดต่อกับ เขตเทศบาลเมืองศรีราชาและอ่าวไทย

ลักษณะภูมิประเทศ

ลักษณะภูมิประเทศโดยทั่วไปของเทศบาลนครเจ้าพระยาสุรศักดิ์เป็นเนินเชิงเขา สลับที่ราบลุ่มลาดลงสู่ทะเลพื้นที่ส่วนใหญ่จึงเหมาะแก่การเกษตรกรรม การพาณิชย์กรรมและอุตสาหกรรม

จำนวนประชากร

เทศบาลนครเจ้าพระยาสุรศักดิ์ ประกอบด้วย 5 ตำบล ได้แก่ ตำบลบ่อวิน, ตำบลหนองขาม, ตำบลสุรศักดิ์, ตำบลบึงและตำบลเขาคันทรง รายละเอียดของหมู่บ้านในแต่ละตำบล ดังนี้

1. ตำบลสุรศักดิ์ ประกอบด้วย หมู่ที่ 1, 2, 4, 5, 6, 7, 8, 10 และ 3, 9 (บางส่วน)



2. ตำบลหนองขาม ทั้งตำบลและหมู่ที่ 1,2,3,4,5,9,10
3. ตำบลบึง ประกอบด้วย หมู่ที่ 2, 3, 4, 6, 7, 8, 10 และ 1, 5, 9 (บางส่วน)
4. ตำบลบ่อวิน ประกอบด้วย หมู่ที่ 1, 2, 5, 8 และ 3, 6 (บางส่วน)
5. ตำบลเขาคันทรง ประกอบด้วย หมู่ที่ 1, 2, 3, 6,8,9 และ 10 (บางส่วน)

ตารางที่ 1 สถิติประชากรจากทะเบียนบ้าน แยกชายพื้นที่ ระดับสำนักทะเบียน ข้อมูลของ ท้องถิ่น เทศบาลนครเจ้าพระยาสุรศักดิ์ ของเดือนมีนาคม พ.ศ. 2560

สำนักทะเบียน	ชาย	หญิง	รวม
ท้องถิ่นเทศบาลนครเจ้าพระยาสุรศักดิ์	63,248	66,410	129,658
ตำบลสุรศักดิ์	29,282	31,890	61,172
ตำบลบึง	12,826	12,715	25,541
ตำบลหนองขาม	12,886	13,546	26,432
ตำบลเขาคันทรง	1,737	1,794	3,531
ตำบลบ่อวิน	6,517	6,465	12,982

จากตารางที่ 1 พบว่า จำนวนประชากรเทศบาลนครเจ้าพระยาสุรศักดิ์มี 129,658 คน ซึ่งแบ่งได้เป็นพื้นที่ตำบลสุรศักดิ์ จำนวน 61,172 คน ตำบลบึง 25,541 คน ตำบลหนองขาม 26,432 คน ตำบลเขาคันทรง 3,531 คน และตำบลบ่อวิน 12,982 คน

### งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

จินตนา วงศ์เชื่อน (2553) ได้วิจัยเรื่อง ความคิดเห็นของประชาชนต่อโครงการให้ความช่วยเหลือประชาชนด้านสวัสดิการสังคม เทศบาลตำบลป่าซาง อำเภอแม่จัน จังหวัดเชียงราย พบว่า ประชาชนเห็นว่าโครงการให้ความช่วยเหลือประชาชนด้านสวัสดิการสังคม มีความเหมาะสม/ระดับการปฏิบัติในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ประชาชนเห็นว่า ด้านการบริการตรวจสอบสุขภาพ มีความเหมาะสม/ระดับการปฏิบัติในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด รองลงมาคือ ด้านเงินสงเคราะห์เพื่อการยังชีพ ด้านอาคารสถานที่ ด้านการให้บริการของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านกิจกรรมนันทนาการ และด้านการประชาสัมพันธ์โครงการ ตามลำดับ ส่วนการเปรียบเทียบความคิดเห็นของประชาชนต่อโครงการให้ความช่วยเหลือประชาชนด้านสวัสดิการสังคม พบว่า ประชาชนที่มีอายุ การศึกษา อาชีพ และที่ได้รับการสงเคราะห์เบี้ยยังชีพแตกต่างกัน

จะมีความคิดเห็นต่อโครงการให้ความช่วยเหลือประชาชนด้านสวัสดิการสังคมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ยกเว้นประชาชนที่มีเพศแตกต่างกันจะมีความคิดเห็นไม่แตกต่างกัน

จิรันดร วิทสูงเนิน (2553) ได้วิจัยเรื่อง ความพึงพอใจที่มีต่อการจัดสวัสดิการสังคมแก่ผู้สูงอายุขององค์การบริหารส่วนตำบลในเขตอำเภอ โนนไทย จังหวัดนครราชสีมา ผลการวิจัยพบว่า

1. ความพึงพอใจของบุคลากรที่เกี่ยวข้อง และผู้สูงอายุที่รับสวัสดิการสังคม ในภาพรวม อยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน ก็พบว่า ทุกด้าน อยู่ในระดับปานกลางเช่นเดียวกันยกเว้นด้านที่พักและศูนย์บริการเท่านั้น ที่ความพึงพอใจของทั้งสองกลุ่มอยู่ในระดับน้อย
2. ผลการเปรียบเทียบความ พึงพอใจภายในกลุ่มบุคลากรที่เกี่ยวข้อง พบว่า บุคลากรที่มี เพศ ระดับการศึกษา รายได้ต่อเดือน และสถานที่ปฏิบัติงานต่างกัน มีความพึงพอใจ โดยภาพรวม ไม่แตกต่างกัน ส่วนบุคลากรที่มีอายุ และตำแหน่งหน้าที่ต่างกันมีความพึงพอใจต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 และ .01 ตามลำดับ การเปรียบเทียบความพึงพอใจ ภายในกลุ่มผู้สูงอายุที่รับสวัสดิการสังคม พบว่า ผู้สูงอายุที่มีเพศ และอายุ ต่างกัน มีความพึงพอใจ โดยภาพรวม ไม่แตกต่างกัน ส่วนผู้สูงอายุที่มีระดับการศึกษา สถานภาพสมรส จำนวนบุตร สภาวะสุขภาพ และผู้ช่วยเหลือดูแลต่างกัน มีความพึงพอใจ โดยภาพรวม แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01
3. ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจ ระหว่างบุคลากรที่เกี่ยวข้องกับผู้สูงอายุที่รับสวัสดิการสังคม พบว่า มีความพึงพอใจ โดยภาพรวม แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 และ
4. จากการประมวลความคิดเห็น และข้อเสนอแนะต่าง ๆ พบว่า บุคลากรที่เกี่ยวข้องกับการจัดสวัสดิการสังคม ไม่ได้นำเสนอความคิดเห็นใด ๆ ส่วนกลุ่มผู้สูงอายุที่รับสวัสดิการสังคม ใน 3 ตำบล ได้เสนอความคิดเห็นที่เรียงตามลำดับจากความถี่สูงสุดลงไป ดังนี้ 1. ตำบลมะค่า ต้องการให้เพิ่มเบี้ยยังชีพให้มากขึ้น 2. ตำบลค้ำพลู เสนอการส่งเสริมอาชีพให้ผู้สูงอายุ และ 3. ตำบล โนนไทย ต้องการ ให้เพิ่มโครงการพัฒนาผู้สูงอายุ ในด้านการส่งเสริมอาชีพ และการพัฒนาสุขภาพผู้สูงอายุ

ปัญญา เพ็ชรวิวัฒน์ (2555) ได้วิจัยเรื่อง ความคิดเห็นของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการงานสวัสดิการสังคมของเทศบาล ตำบลท่าหลวง อำเภอมะขาม จังหวัดจันทบุรี ผลการศึกษาวิจัย พบว่า ผู้รับบริการมีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการงาน สวัสดิการสังคมของเทศบาลตำบลท่าหลวง อำเภอมะขาม จังหวัดจันทบุรี ภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านของการบริการ พบว่า ด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ เป็นอันดับแรก อยู่ใน ระดับดีมาก ส่วนการทดสอบสมมุติฐานผู้รับบริการที่มีระดับการศึกษาต่างกัน มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการงานสวัสดิการสังคมของเทศบาลตำบลท่าหลวง อำเภอมะขาม จังหวัดจันทบุรี ไม่แตกต่างกัน ส่วนผู้รับบริการงานสวัสดิการสังคมที่มีเพศ อายุ รายได้ และอาชีพที่ต่างกันมีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการงานสวัสดิการสังคมของเทศบาลตำบลท่าหลวง อำเภอมะขาม จังหวัดจันทบุรี แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

พรหมนุรักษ์ มหาคิดคนพรัตน์ (2550) 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 ให้ประชาชนควรส่งเสริมในเรื่องของสุขภาพและการส่งเสริมให้ มีงานทำ

รุ่งทิพย์ บุตรดี (2556) ได้วิจัยเรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนต่อบริการงานสวัสดิการสังคมของเทศบาลตำบลกะเปอร์ อำเภอกะเปอร์ จังหวัดระนอง ผลการศึกษาพบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจต่อบริการงานสวัสดิการสังคมโดยภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด คือด้านการส่งเสริมการศึกษา รองลงมาคือ ด้านการส่งเสริมกิจกรรมนันทนาการ ด้านการส่งเสริมสุขภาพอนามัย ด้านการบริการสังคมทั่วไป และด้านการส่งเสริมรายได้และการมีงานทำ ผลการเปรียบเทียบความแตกต่างของความพึงพอใจของประชาชนพบว่า ประชาชนที่มีอายุระดับการศึกษา สถานภาพสมรส อาชีพและรายได้ต่างกันมีความพึงพอใจต่อบริการงานสวัสดิการสังคมของเทศบาลตำบลกะเปอร์ อำเภอกะเปอร์ จังหวัดระนองแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ส่วนประชาชนที่มีเพศต่างกันมีความพึงพอใจต่อบริการงานสวัสดิการสังคมของเทศบาลตำบลกะเปอร์ อำเภอกะเปอร์ จังหวัดระนองไม่แตกต่างกัน

ฤทธิชัย ชุนสิทธิ์ (2556) ได้วิจัยเรื่อง ความคิดเห็นของประชาชนต่อการจัดสวัสดิการสังคมของเทศบาลตำบลปากน้ำแหลมสิงห์ อำเภอแหลมสิงห์ จังหวัดจันทบุรี ผลการศึกษาพบว่า การจัดสวัสดิการสังคมเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุของเทศบาลตำบลปากน้ำแหลมสิงห์ ในภาพรวมอยู่ในระดับดีมากที่สุด การจัดสวัสดิการสังคมเบี้ยยังชีพผู้พิการ ในภาพรวมอยู่ในระดับดีมาก และการจัดสวัสดิการสังคมเบี้ยยังชีพผู้ป่วยเอดส์ ในภาพรวมอยู่ในระดับดีมาก

วินัส ไทยอ่อน (2553) ได้วิจัยเรื่อง ความคิดเห็นของประชาชนต่องานสวัสดิการสังคม ขององค์การบริหารส่วนตำบลสนามจันทร์ อำเภอเมืองนครปฐม จังหวัดนครปฐม พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความคิดเห็นต่องานสวัสดิการสังคมขององค์การบริหารส่วนตำบลสนามจันทร์ภาพรวม เห็นด้วยในระดับสูงค่าเฉลี่ย 3.88 เมื่อพิจารณาแยกเป็นรายด้าน กลุ่มตัวอย่างเห็นด้วยในระดับสูง ต่องานสวัสดิการสังคมทุกด้าน และปัจจัยส่วนบุคคลไม่ว่าจะเป็น เพศ อายุ การศึกษา อาชีพและ ระดับรายได้ที่ต่างกัน ความคิดเห็นต่องานสวัสดิการทางสังคมขององค์การบริหารส่วนตำบลสนามจันทร์ ไม่แตกต่างกัน

สยมภู สนธิภักดี (2555) ได้วิจัยเรื่อง ความคิดเห็นของประชาชนต่อคุณภาพการ ให้บริการด้านสวัสดิการสังคมของเทศบาลตำบลจันทเขลม อำเภอเขาคิชฌกูฏ จังหวัดจันทบุรี ผล การศึกษา พบว่า ประชาชนมีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการด้านสวัสดิการสังคมของ เทศบาลตำบลจันทเขลม ทั้ง 3 ด้าน ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ประชาชนที่มาติดต่อขอรับบริการมีความคิดเห็นต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลจันทเขลมใน ด้านเจ้าหน้าที่/ บุคลากรผู้ให้บริการ โดยมีความคิดเห็นเป็นอันดับแรก รองลงมาคือ ด้านสถานที่/ สิ่งอำนวยความสะดวกและด้านระบบบริการ ซึ่งให้ความคิดเห็นเป็นอันดับสุดท้าย ผลการทดสอบ สมมติฐานเพื่อเปรียบเทียบคุณภาพการให้บริการด้านสวัสดิการสังคมของเทศบาลตำบลจันทเขลม จำแนกตามลักษณะส่วนบุคคล พบว่า ประชาชนที่มาติดต่อขอรับบริการที่มีเพศ อายุ ระดับ การศึกษา และอาชีพ ต่างกัน มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการด้านสวัสดิการสังคมของ เทศบาล ตำบลจันทเขลม ไม่แตกต่างกันจึงปฏิเสธสมมติฐานการวิจัยและประชาชนที่มาติดต่อ ขอรับบริการ ที่มีรายได้ต่างกัน มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการด้านสวัสดิการสังคมของ เทศบาลตำบล จันทเขลม แตกต่างกันจึงยอมรับสมมติฐานการวิจัย

อรดี โกมะหะวงส์ (2557) วิจัยเรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการด้าน สวัสดิการสังคมขององค์การบริหารส่วนตำบลยางตลาด อำเภอยางตลาด จังหวัดกาฬสินธุ์ ผล การศึกษาพบว่า ระดับความพึงพอใจโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง และการเปรียบเทียบความพึง พพอใจของประชาชนต่อการให้บริการด้านสวัสดิการสังคมขององค์การบริหารส่วนตำบลยางตลาด อำเภอยางตลาด จังหวัดกาฬสินธุ์ พบว่า เพศ จำแนกแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ส่วนจำแนกตามอายุ อาชีพ และระดับการศึกษา โดยรวมมีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทาง สถิติที่ระดับ .05

อุษณา สุพรรณวิวัฒน์ (2553) ศึกษาความคิดเห็นของประชาชนต่อการจัดบริการ สวัสดิการสังคมเพื่อพัฒนาคุณภาพชีวิตประชาชนของเทศบาลโพธิ์พระยาอำเภอเมือง จังหวัด สุพรรณบุรี ผลการศึกษาพบว่ากลุ่มตัวอย่างมีความเห็นว่าเทศบาลตำบลโพธิ์พระยาจัดบริการ ได้ตรงกับความต้องการของประชาชนในพื้นที่โดยเฉพาะในด้านการส่งเสริมการฝึกและการประกอบ

อาชีพและด้านการส่งเสริมกีฬาสวัสดิการด้านการศึกษาซึ่งได้แก่ศูนย์พัฒนาเด็กเล็กก่อนวัยเรียนและ  
ด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยนั้นจัดได้มีคุณภาพ ในขณะที่ด้านการจัดให้มีการบำรุงรักษา  
สถานที่พักผ่อนหย่อนใจกลุ่มตัวอย่างมีความเห็นว่าการจัดสวัสดิการสังคมให้ประชาชนไม่ตรง  
ตามที่ประชาชนต้องการและยังต้องปรับปรุงคุณภาพสาเหตุเนื่องจากเทศบาลมีพื้นที่ในการดำเนิน  
โครงการน้อยและมีงบประมาณจำนวนจำกัดที่จะดำเนินการ

### บทที่ 3

## วิธีการดำเนินการวิจัย

การศึกษาเรื่อง ทักษะคิดของประชาชนต่อบริการงานสวัสดิการสังคมของเทศบาลนคร เจ้าพระยาสุรศักดิ์ เป็นการวิจัยเชิงสำรวจ ผู้วิจัยกำหนดรายละเอียดต่าง ๆ เกี่ยวกับระเบียบวิธีวิจัย ดังนี้

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

การเก็บรวบรวมข้อมูล

การวิเคราะห์ข้อมูลและสถิติที่ใช้

### ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

#### 1. ประชากร

ประชากรที่ใช้ในการศึกษารั้งนี้ คือ ประชาชนที่อาศัยอยู่ในเขตเทศบาลนครเจ้าพระยาสุรศักดิ์ อำเภอศรีราชา จังหวัดชลบุรี จำนวน 129,658 คน (ข้อมูล ณ เดือนมีนาคม พ.ศ. 2560 จากเทศบาลนครเจ้าพระยาสุรศักดิ์)

#### 2. กลุ่มตัวอย่าง

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย คือ ประชาชนที่อาศัยอยู่ในเขตเทศบาลนครเจ้าพระยาสุรศักดิ์ อำเภอศรีราชา จังหวัดชลบุรี ซึ่งกำหนดขนาดของกลุ่มตัวอย่าง โดยวิธีการคำนวณขนาดกลุ่มตัวอย่างของทาโร ยามานะ (Yamane, 1967 อ้างถึงใน ชานินทร์ ศิลป์จารุ, 2555, หน้า 45) จากประชากร 129,658 คน เมื่อคำนวณแล้วได้ขนาดกลุ่มตัวอย่างสำหรับการศึกษาเป็นจำนวน 399 คน ดังนี้

$$n = \frac{N}{1 + Ne^2}$$

โดยที่ n คือ จำนวนกลุ่มตัวอย่าง

N คือ จำนวนประชากร

e คือ ความคลาดเคลื่อนในการสุ่มตัวอย่าง (Sampling error) ในที่นี้จะกำหนด

เท่ากับ +/- 0.05 ภายใต้อัตราความเชื่อมั่น 95%

$$n = \frac{129,658}{1 + 129,658 (0.05)^2}$$

$$n = 399 \text{ คน}$$

จากการคำนวณจะได้กลุ่มตัวอย่าง จำนวน 399 คน และเนื่องจากขนาดของประชากรแต่ละกลุ่มมีความแตกต่างกันจึงคำนวณตัวอย่างโดยการสุ่มตัวอย่างตามสัดส่วนของประชากร (Quota sampling) ตามสูตรคำนวณ (กนกทิพย์ พัฒนาพัวพันธ์, 2539) ได้ดังนี้

$$n1 = \frac{n N1}{N}$$

โดย  $n1 =$  จำนวนหน่วยตัวอย่างที่จะสุ่มจากแต่ละกลุ่ม

$n =$  จำนวนของหน่วยตัวอย่างที่ต้องการทั้งหมด

$N =$  จำนวนประชากรทั้งหมด

$N1 =$  จำนวนประชากรแต่ละกลุ่ม

ตารางที่ 2 จำนวนประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

เขตเทศบาลนครเจ้าพระยาสุรศักดิ์	ประชากร	กลุ่มตัวอย่าง
ตำบลสุรศักดิ์	61,172	188
ตำบลบึง	25,541	79
ตำบลหนองขาม	26,432	81
ตำบลเขาคันทรง	3,531	11
ตำบลบ่อวิน	12,982	40
รวม	129,658	399

### เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ เป็นแบบสอบถาม (Questionnaire) ผู้วิจัยสร้างขึ้นเพื่อใช้เป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล ประกอบด้วย 3 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 เป็นคำถามเกี่ยวกับปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา สถานภาพ การสมรส อาชีพ รายได้ต่อเดือน โดยให้กลุ่มตัวอย่างตรวจคำตอบ (Check list) ตามความเป็นจริงของแต่ละคน

ตอนที่ 2 เป็นคำถามเกี่ยวกับทัศนคติของประชาชนต่อบริการงานสวัสดิการสังคมของเทศบาลนครเจ้าพระยาสุรศักดิ์ 7 ด้าน ได้แก่ สวัสดิการด้านการศึกษา สวัสดิการด้านสุขภาพอนามัย สวัสดิการด้านที่อยู่อาศัย การมีรายได้ สวัสดิการด้านนันทนาการ สวัสดิการด้านกระบวนการยุติธรรม และสวัสดิการด้านการบริการสังคมทั่วไป

ใช้แบบสอบถามมาตราส่วนประมาณค่า (Rating scale) ตามแนวของ ลิเคิร์ต (Likert) มี 5 ระดับให้เลือกตอบตามระดับทัศนคติของประชาชนต่อบริการงานสวัสดิการสังคมของเทศบาลนครเจ้าพระยาสุรศักดิ์ของกลุ่มตัวอย่าง ซึ่งมีน้ำหนักของคะแนน ดังนี้

มากที่สุด	ให้ค่าคะแนนเท่ากับ 5
มาก	ให้ค่าคะแนนเท่ากับ 4
ปานกลาง	ให้ค่าคะแนนเท่ากับ 3
น้อย	ให้ค่าคะแนนเท่ากับ 2
น้อยที่สุด	ให้ค่าคะแนนเท่ากับ 1

เกณฑ์การแปลความหมายในการวิเคราะห์ข้อมูล

การพิจารณาแปลความหมายโดยคำนวณค่าเฉลี่ยตามเกณฑ์การให้คะแนน ด้วยการใช้สูตรคำนวณหาความกว้างอันตรภาคชั้น ดังนี้

$$\begin{aligned} \text{ค่าพิสัย} &= \frac{\text{คะแนนสูงสุด} - \text{คะแนนต่ำสุด}}{\text{จำนวนชั้น}} \\ &= \frac{5-1}{5} \\ &= 0.80 \end{aligned}$$

จากเกณฑ์พิจารณาข้างต้น จึงกำหนดความหมายในข้อคำถามเกี่ยวกับระดับทัศนคติของประชาชนต่อบริการงานสวัสดิการสังคมของเทศบาลนครเจ้าพระยาสุรศักดิ์ ดังนี้

4.21 – 5.00	หมายถึง มีระดับทัศนคติอยู่ในระดับเห็นด้วยมากที่สุด
3.41 – 4.20	หมายถึง มีระดับทัศนคติอยู่ในระดับเห็นด้วยมาก
2.61 – 3.40	หมายถึง มีระดับทัศนคติอยู่ในระดับเห็นด้วยปานกลาง
1.81 – 2.60	หมายถึง มีระดับทัศนคติอยู่ในระดับเห็นด้วยน้อย
1.00 – 1.80	หมายถึง มีระดับทัศนคติอยู่ในระดับเห็นด้วยน้อยที่สุด

ตอนที่ 3 เป็นความคิดเห็นและข้อเสนอแนะอื่น ๆ โดยเป็นคำถามปลายเปิด  
ขั้นตอนการสร้างเครื่องมือและทดสอบคุณภาพเครื่องมือ

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้เป็นแบบสอบถาม ผู้วิจัยได้ดำเนินการตามขั้นตอนดังนี้

1. ศึกษาค้นคว้าจากเอกสาร ตำรา บทความ และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับทัศนคติของประชาชนต่อบริการงานสวัสดิการสังคมของเทศบาลนครเจ้าพระยาสุรศักดิ์
2. นำความรู้ที่ได้จากการศึกษาเอกสาร และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องมาสร้างแบบสอบถาม
3. นำแบบสอบถามที่สร้างเสนออาจารย์ที่ปรึกษางานนิพนธ์ ตรวจสอบแล้วนำมาแก้ไขปรับปรุงเพื่อให้คำถามชัดเจนสามารถสื่อความหมายได้ตรงประเด็นและเหมาะสม



4. นำแบบสอบถามที่ปรับปรุงแล้วเสนอผู้เชี่ยวชาญ จำนวน 3 ท่าน ได้แก่
  - 4.1 รองศาสตราจารย์ ว่าที่เรือตรี ดร.เอกวิทย์ มณีธร
  - 4.2 พันตำรวจเอกหญิง ดร.ศุภลักษณ์ เหลี่ยมวารังกูร
  - 4.3 ดร.โชติสา ขาวสนิท
5. นำแบบสอบถามที่ได้จากการพิจารณาจากผู้เชี่ยวชาญมาปรับปรุงแก้ไข แล้วนำเสนออาจารย์ที่ปรึกษาอีกครั้ง เพื่อร่วมพิจารณาปรับปรุงให้ได้แบบสอบถามที่เหมาะสมที่สุดสำหรับการวิจัยต่อไป
6. นำแบบสอบถามที่สมบูรณ์ไปทดสอบเพื่อหาคุณภาพของเครื่องมือโดยการทดลองใช้ (Try – out) กับประชาชนที่ไม่ใช่กลุ่มตัวอย่าง จำนวน 30 คน ซึ่งเป็นประชาชนในพื้นที่เทศบาลเมืองศรีราชา นำแบบสอบถามที่ได้รับคืนมาคำนวณหาค่าดัชนีความเชื่อมั่น (Reliability) โดยใช้วิธีคำนวณหาค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา (Alpha coefficient) ตามวิธีของ ครอนบาค (Cronbach, 1990, p. 204 อ้างถึงใน พวงรัตน์ ทวีรัตน์, 2540, หน้า 125 – 126) โดยได้ค่าความเชื่อมั่นทั้งฉบับเท่ากับ .766
7. นำแบบสอบถามที่ผ่านการตรวจสอบคุณภาพด้านความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหา และความเชื่อมั่นแล้วไปเก็บข้อมูลกับกลุ่มตัวอย่าง
8. นำแบบสอบถามที่ได้มาประมวลและวิเคราะห์ผลการศึกษา

### การเก็บรวบรวมข้อมูล

ผู้วิจัยได้เก็บรวบรวมข้อมูล โดยแจกแบบสอบถามกับกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 399 คน และขอรับคืนแบบสอบถามด้วยตนเอง โดยใช้ระยะเวลาในการรวบรวมข้อมูลประมาณ 1 เดือน (ตั้งแต่วันที่ 1-31 พฤษภาคม พ.ศ. 2560)

### การวิเคราะห์ข้อมูลและสถิติที่ใช้

การวิเคราะห์ข้อมูล มีขั้นตอนดำเนินการ ดังนี้

1. นำแบบสอบถามที่ผ่านการตรวจสอบความถูกต้องและครบถ้วนแล้ว นำมาลงรหัสเลข (Code) ตามเกณฑ์ของเครื่องมือแต่ละส่วน
2. นำแบบสอบถามที่ลงรหัสแล้ว มาบันทึกลงในโปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติ เพื่อประมวลผลข้อมูลที่ได้จัดเก็บและคำนวณหาค่าทางสถิติ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ค่า t-Test และค่า F-test แล้วนำผลที่ได้มาวิเคราะห์เพื่อตอบคำถามวิจัยและวัตถุประสงค์ที่ตั้งไว้ โดยนำเสนอผลในรูปแบบตารางประกอบความเรียง

3. วิเคราะห์ข้อมูลตอนที่ 3 ข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะอื่น ๆ ซึ่งเป็นคำถามปลายเปิด เป็นการวิเคราะห์เนื้อหาและอภิปรายเชิงพรรณนา

สถิติที่ใช้ในการวิจัย

1. สถิติพรรณนา (Descriptive statistics)

1.1 ใช้ค่าร้อยละ (Percentage) และแจกแจงความถี่ (Frequencies) บรรยายลักษณะของข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา สถานภาพการสมรส อาชีพ รายได้ต่อเดือน

1.2 ใช้ค่าเฉลี่ย (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) วิเคราะห์ระดับทัศนคติของประชาชนต่อบริการงานสวัสดิการสังคมของเทศบาลนครเจ้าพระยาสุรศักดิ์

2. สถิติอ้างอิง (Inferential statistics)

การทดสอบสมมติฐาน ใช้สถิติการทดสอบค่าที (t-Test) สำหรับกลุ่มตัวอย่าง 2 กลุ่ม และการวิเคราะห์ความแปรปรวนแบบทางเดียว (One-way ANOVA) สำหรับกลุ่มตัวอย่าง 3 กลุ่มขึ้นไป โดยกำหนดค่านัยสำคัญทางสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลที่ระดับ .05 ทำการเปรียบเทียบรายคู่ภายหลังการทดสอบความแปรปรวน ด้วยวิธีการแบบ LSD

## บทที่ 4

### ผลการศึกษาวิจัย

การศึกษาเรื่อง ทักษะคิดของประชาชนต่อบริการงานสวัสดิการสังคมของเทศบาลนคร เจ้าพระยาสุรศักดิ์ อำเภอสรรพยา จังหวัดชัยภูมิ ผู้วิจัยได้เก็บรวบรวมข้อมูลจากประชาชนที่อาศัยอยู่ในเขตพื้นที่สถานีตำรวจภูธรหนองขาม อำเภอสรรพยา จังหวัดชัยภูมิ จำนวน 399 คน โดยวิเคราะห์และนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูลตามลำดับ ดังนี้

#### 1. สัญลักษณ์ทางสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลและทดสอบสมมติฐาน

$\bar{X}$  แทน ค่าเฉลี่ย

S.D. แทน ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

t แทน ค่าที่ใช้ในการทดสอบ (t-Distribution)

p แทน ค่าความน่าจะเป็น (Probability)

df แทน ค่าชั้นแห่งความเป็นอิสระ (Degree of Freedom)

SS แทน ค่าผลบวกกำลังสอง (Sum of Square)

MS แทน ค่าของผลบวกกำลังสอง (Mean Square)

F แทน ค่าที่ใช้ทดสอบเอฟ (F-Distribution)

\* แทน ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

#### 2. การนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูลแบ่งออกเป็น 4 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตอนที่ 2 วิเคราะห์ระดับทัศนคติของประชาชนต่อบริการงานสวัสดิการสังคมของเทศบาลนครเจ้าพระยาสุรศักดิ์ อำเภอสรรพยา จังหวัดชัยภูมิ

ตอนที่ 3 การทดสอบสมมติฐาน

ตอนที่ 4 ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะอื่น ๆ

#### ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตารางที่ 3 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล

ปัจจัยส่วนบุคคล	จำนวน (n=399)	ร้อยละ
<b>เพศ</b>		
ชาย	178	44.60
หญิง	221	55.40
<b>อายุ</b>		
ต่ำกว่า 21 ปี	46	11.50
21 – 30 ปี	138	34.60
31 – 40 ปี	134	33.60
41 – 50 ปี	63	15.80
51 – 60 ปี	12	3.00
61 ปีขึ้นไป	6	1.50
<b>ระดับการศึกษา</b>		
ไม่ได้เรียนหนังสือ	5	1.30
ประถมศึกษา	17	4.30
มัธยมศึกษา/ปวช.	77	19.30
อนุปริญญา/ปวส.	124	31.10
ปริญญาตรี	131	32.80
ปริญญาโทขึ้นไป	45	11.30
<b>สถานภาพการสมรส</b>		
โสด	150	37.60
สมรส	145	36.30
หม้าย/หย่าร้าง	89	22.30
แยกกันอยู่	15	3.80

ตารางที่ 3 (ต่อ)

ปัจจัยส่วนบุคคล	จำนวน (n=399)	ร้อยละ
<b>อาชีพ</b>		
รับราชการ/รัฐวิสาหกิจ	33	8.30
ค้าขาย/ธุรกิจส่วนตัว	33	8.30
พนักงานบริษัท	106	26.60
เกษตรกรกรรม/กสิกรรม	90	22.60
รับจ้าง/ก่อสร้าง	123	30.80
อื่นๆ (นิสิต/นักศึกษา)	14	3.50
<b>รายได้ต่อเดือน</b>		
ไม่เกิน 10,001 บาท	57	14.30
10,001 – 15,000 บาท	79	19.80
15,001 – 20,000 บาท	165	41.40
20,001 – 25,000 บาท	45	11.30
25,001 – 30,000 บาท	31	7.80
30,001 บาท ขึ้นไป	22	5.50

จากตารางที่ 3 จำนวนและร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถาม เป็นเพศหญิงมากที่สุด คือ ร้อยละ 55.40 และเพศชาย ร้อยละ 44.60 มีอายุ 21 – 30 ปี มากที่สุด คือ ร้อยละ 34.60 รองลงมา มีอายุ 31 – 40 ปี ร้อยละ 33.60 อายุต่ำกว่า 21 ปี ร้อยละ 11.50 อายุ 51-60 ปี ร้อยละ 3.00 และอายุ 61 ปีขึ้นไป ร้อยละ 1.50 ตามลำดับ มีระดับการศึกษาปริญญาตรีมากที่สุด คือ ร้อยละ 32.80 รองลงมา มีระดับการศึกษานุปริญญา/ ปวส. ร้อยละ 31.10 และมีระดับการศึกษามัธยมศึกษา/ ปวช. ร้อยละ 19.30 ตามลำดับ มีสถานภาพโสด มากที่สุด คือ ร้อยละ 37.60 รองลงมา มีสถานภาพสมรส และสถานภาพหม้าย/หย่าร้าง คิดเป็นร้อยละ 36.30 และร้อยละ 22.30 ตามลำดับ มีอาชีพรับจ้าง/ก่อสร้างมากที่สุด คือ ร้อยละ 30.80 รองลงมา มีอาชีพพนักงานบริษัทเอกชน และเกษตรกร คิดเป็นร้อยละ 26.60 และ ร้อยละ 22.60 ตามลำดับ มีรายได้ต่อเดือน 15,001 – 20,000 บาท มากที่สุด คือ ร้อยละ 41.40 รองลงมา มีรายได้ 10,001 – 15,000 บาท และมีรายได้ ไม่เกิน 10,001 บาท คิดเป็นร้อยละ 19.80 และ ร้อยละ 14.30 ตามลำดับ

## ตอนที่ 2 วิเคราะห์ระดับทัศนคติของประชาชนต่อบริการงานสวัสดิการสังคมของเทศบาลนครเจ้าพระยาสุรศักดิ์ อำเภอสรีราชา จังหวัดชลบุรี

ตารางที่ 4 ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ของระดับทัศนคติของประชาชนต่อบริการงานสวัสดิการสังคมของเทศบาลนครเจ้าพระยาสุรศักดิ์ โดยรวม และรายด้าน

ที่	ทัศนคติของประชาชน	ระดับทัศนคติ			
		$\bar{X}$	SD	ระดับ	อันดับ
1	สวัสดิการด้านการศึกษา	4.09	.57	มาก	3
2	สวัสดิการด้านสุขภาพอนามัย	3.93	.54	มาก	5
3	สวัสดิการด้านที่อยู่อาศัย	3.63	.64	มาก	7
4	สวัสดิการด้านการมีรายได้	3.70	.52	มาก	6
5	สวัสดิการด้านนันทนาการ	4.07	.54	มาก	4
6	สวัสดิการด้านกระบวนการยุติธรรม	4.41	.41	มากที่สุด	2
7	สวัสดิการด้านการบริการสังคมทั่วไป	4.46	.42	มากที่สุด	1
	รวม	4.04	.28	มาก	-

จากตารางที่ 4 พบว่า ระดับทัศนคติของประชาชนต่อบริการงานสวัสดิการสังคมของเทศบาลนครเจ้าพระยาสุรศักดิ์ โดยรวมอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 4.04$ ) และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ประชาชนมีทัศนคติเกี่ยวกับบริการสวัสดิการด้านการบริการสังคมทั่วไปของเทศบาล อยู่ในระดับมากที่สุด ( $\bar{X} = 4.46$ ) รองลงมา คือ สวัสดิการด้านกระบวนการยุติธรรม อยู่ในระดับมากที่สุด ( $\bar{X} = 4.41$ ) สวัสดิการด้านการศึกษา อยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 4.09$ ) สวัสดิการด้านนันทนาการ อยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 4.07$ ) สวัสดิการด้านสุขภาพอนามัย อยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 3.93$ ) สวัสดิการด้านการมีรายได้ อยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 3.70$ ) และด้านสวัสดิการด้านที่อยู่อาศัย อยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 3.63$ ) ตามลำดับ

ตารางที่ 5 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ระดับ และการจัดอันดับ ทศนคติของประชาชนต่อ  
 บริการงานสวัสดิการสังคมของเทศบาลนครเจ้าพระยาสุรศักดิ์ อำเภอสรีราชา  
 จังหวัดชลบุรี ด้านการศึกษา

สวัสดิการด้านการศึกษา	$\bar{X}$	SD	ระดับ	อันดับ
1. การจัดการศึกษาปฐมวัยในศูนย์พัฒนาเด็กเล็กสังกัดเทศบาล 5 ศูนย์ และ ศูนย์อบรมเด็กก่อนเกณฑ์ในวัด 2 ศูนย์	4.12	.65	มาก	1
2. การจัดกิจกรรมอบรมให้ความรู้เกี่ยวกับการอนุรักษ์สิ่งแวดล้อมแก่ประชาชนในท้องถิ่น	4.04	.69	มาก	4
3. การจัดกิจกรรมอบรมให้ความรู้เกี่ยวกับการแก้ไขปัญหาเสพติดแก่เด็กเยาวชนและบุคคลทั่วไป	4.10	.73	มาก	2
4. การส่งเสริมทุนการศึกษาแก่เด็กเรียนดี แต่ฐานะยากจน หรือผู้ยากไร้	4.10	.69	มาก	2
5. การจัดบริการการศึกษาพิเศษแก่ผู้พิการ เช่น บริการอักษรเบลล์สำหรับผู้พิการ	4.07	.68	มาก	3
ภาพรวม	4.09	.57	มาก	-

จากตารางที่ 5 พบว่า ระดับทัศนคติของประชาชนต่อบริการงานสวัสดิการสังคมของเทศบาลนครเจ้าพระยาสุรศักดิ์ อำเภอสรีราชา จังหวัดชลบุรี ด้านการศึกษาโดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 4.09$ ) เรียงตามลำดับดังนี้ การจัดการศึกษาปฐมวัยในศูนย์พัฒนาเด็กเล็กสังกัดเทศบาล 5 ศูนย์ และ ศูนย์อบรมเด็กก่อนเกณฑ์ในวัด 2 ศูนย์ ( $\bar{X} = 4.12$ ) รองลงมาคือ การจัดกิจกรรมอบรมให้ความรู้เกี่ยวกับการแก้ไขปัญหาเสพติดแก่เด็ก เยาวชนและบุคคลทั่วไป และการส่งเสริมทุนการศึกษาแก่เด็กเรียนดี แต่ฐานะยากจน หรือผู้ยากไร้ ( $\bar{X} = 3.24$ ) การจัดทำป้ายประชาสัมพันธ์เส้นทางและจุดติดตั้งเครื่องหมายจราจรทั้งเครื่องหมายบังคับและเครื่องหมายเตือน โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากัน ( $\bar{X} = 4.10$ ) การจัดบริการการศึกษาพิเศษแก่ผู้พิการ เช่น บริการอักษรเบลล์สำหรับผู้พิการ ( $\bar{X} = 4.07$ ) และการจัดกิจกรรมอบรมให้ความรู้เกี่ยวกับการอนุรักษ์สิ่งแวดล้อมแก่ประชาชนในท้องถิ่น ( $\bar{X} = 4.04$ ) ตามลำดับ

ตารางที่ 6 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ระดับ และการจัดอันดับ ทักษะคิของประชาชนต่อ  
 บริการงานสวัสดิการสังคมของเทศบาลนครเจ้าพระยาสุรศักดิ์ อำเภอสรีราชา  
 จังหวัดชลบุรี ด้านสุขภาพอนามัย

สวัสดิการด้านสุขภาพอนามัย	$\bar{X}$	SD	ระดับ	อันดับ
1. การบริการด้านควบคุมป้องกันโรคภัยไข้เจ็บ เช่น การฉีดพ่นหมอกควันป้องกันยุง การป้องกันโรคติดต่อจากการบริโภคอาหาร	4.05	.78	มาก	3
2. การส่งเสริมและพัฒนาสุขภาพกายและสุขภาพจิตของประชาชน เช่น การให้คำแนะนำและตรวจสุขภาพผู้สูงอายุ	4.29	.83	มากที่สุด	2
3. การจัดบริการให้หน่วยแพทย์ฉุกเฉินเคลื่อนที่เร็ว ส่งต่อผู้ป่วยฉุกเฉินในพื้นที่ไปยังโรงพยาบาลในพื้นที่และนอกพื้นที่	4.44	.78	มากที่สุด	1
4. การจัดบริการให้อาสาสมัครสาธารณสุขออกเยี่ยมบ้านผู้สูงอายุ และผู้พิการที่ติดเตียง	3.51	1.01	มาก	4
5. การจัดบริการให้อาสาสมัครสาธารณสุขดูแลสุขภาพเบื้องต้นของประชาชน	3.36	.81	ปานกลาง	5
ภาพรวม	3.93	.54	มาก	-

จากตารางที่ 6 พบว่า ระดับทักษะคิของประชาชนต่อบริการงานสวัสดิการสังคมของเทศบาลนครเจ้าพระยาสุรศักดิ์ อำเภอสรีราชา จังหวัดชลบุรี ด้านสุขภาพอนามัย โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 3.93$ ) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ข้อที่มีคะแนนเฉลี่ยอยู่ในระดับมากที่สุดคือ การจัดบริการให้หน่วยแพทย์ฉุกเฉินเคลื่อนที่เร็ว ส่งต่อผู้ป่วยฉุกเฉินในพื้นที่ไปยังโรงพยาบาลในพื้นที่และนอกพื้นที่ ( $\bar{X} = 4.44$ ) รองลงมาคือ การส่งเสริมและพัฒนาสุขภาพกายและสุขภาพจิตของประชาชน เช่น การให้คำแนะนำและตรวจสุขภาพผู้สูงอายุ ( $\bar{X} = 4.29$ ) การบริการด้านควบคุมป้องกันโรคภัยไข้เจ็บ เช่น การฉีดพ่นหมอกควันป้องกันยุง การป้องกันโรคติดต่อจากการบริโภคอาหาร ( $\bar{X} = 4.05$ ) การจัดบริการให้อาสาสมัครสาธารณสุขออกเยี่ยมบ้านผู้สูงอายุ และผู้พิการที่ติดเตียง ( $\bar{X} = 3.51$ ) และการจัดบริการให้อาสาสมัครสาธารณสุขดูแลสุขภาพเบื้องต้นของประชาชน ( $\bar{X} = 3.36$ ) ตามลำดับ



ตารางที่ 7 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ระดับ และการจัดอันดับ ทักษะคิดของประชาชนต่อ  
 บริการงานสวัสดิการสังคมของเทศบาลนครเจ้าพระยาสุรศักดิ์ อำเภอสรีราชา  
 จังหวัดชลบุรี ด้านที่อยู่อาศัย

สวัสดิการด้านที่อยู่อาศัย	$\bar{X}$	SD	ระดับ	อันดับ
1. การจัดให้มีน้ำสะอาดเพื่อการอุปโภค และบริโภคอย่างเพียงพอ	3.22	.95	ปานกลาง	5
2. การจัดให้มีไฟฟ้าส่องสว่างในพื้นที่ อย่างเพียงพอ	3.23	.84	ปานกลาง	4
3. การจัดให้มีเจ้าหน้าที่และอาสาสมัคร เพื่อดูแลความปลอดภัยในพื้นที่	3.49	1.03	มาก	3
4. การจัดบริการด้านการป้องกันและ บรรเทาสาธารณภัยของเทศบาล เหมาะสมและเพียงพอ	4.19	.92	มาก	1
5. การจัดเก็บขยะมูลฝอยและความ สะอาดโดยรวมในพื้นที่ที่มีความเหมาะสม	4.04	.79	มาก	2
ภาพรวม	3.63	.64	มาก	-

จากตารางที่ 7 พบว่า ระดับทักษะคิดของประชาชนต่อบริการงานสวัสดิการสังคมของ  
 เทศบาลนครเจ้าพระยาสุรศักดิ์ อำเภอสรีราชา จังหวัดชลบุรี ด้านที่อยู่อาศัย โดยภาพรวมอยู่ในระดับ  
 มาก ( $\bar{X} = 3.63$ ) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า มีคะแนนเฉลี่ยในระดับมากที่สุดคือ การจัดบริการด้าน  
 การป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยของเทศบาลเหมาะสมและเพียงพอ ( $\bar{X} = 4.19$ ) รองลงมาคือ  
 การจัดเก็บขยะมูลฝอยและความสะอาดโดยรวมในพื้นที่ที่มีความเหมาะสม ( $\bar{X} = 4.04$ ) การจัดให้มี  
 เจ้าหน้าที่และอาสาสมัครเพื่อดูแลความปลอดภัยในพื้นที่ ( $\bar{X} = 3.49$ ) การจัดให้มีไฟฟ้าส่องสว่างใน  
 พื้นที่อย่างเพียงพอ ( $\bar{X} = 3.23$ ) และการจัดให้มีน้ำสะอาดเพื่อการอุปโภคและบริโภคอย่างเพียงพอ  
 ( $\bar{X} = 3.22$ ) ตามลำดับ

ตารางที่ 8 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ระดับ และการจัดอันดับ ทศนคติของประชาชน  
 ต่อบริการงานสวัสดิการสังคมของเทศบาลนครเจ้าพระยาสุรศักดิ์ อำเภอสรีราชา  
 จังหวัดชลบุรี ด้านการมีรายได้

สวัสดิการด้านการมีรายได้	$\bar{X}$	SD	ระดับ	อันดับ
1. การสนับสนุนเบี้ยยังชีพให้แก่ ผู้สูงอายุ ในพื้นที่อย่างทั่วถึง	3.88	.88	มาก	1
2. การส่งเสริมอาชีพให้แก่ประชาชนวัย ทำงาน เช่น การค้าขาย การจ้างงาน ประชาชนให้ทำงานในเทศบาลฯ เป็นต้น	3.44	.98	มาก	5
3. การให้คำปรึกษาแก่ประชาชนเกี่ยวกับ การประกอบอาชีพ เช่น ผู้ประกอบการ ตลาดสด	3.87	.85	มาก	2
4. การจัดตั้งงบประมาณเพื่อส่งเสริม อาชีพให้แก่ประชาชน เช่น ฝึกอบรม อาชีพให้แก่กลุ่มแม่บ้าน	3.74	.71	มาก	3
5. การสนับสนุนเบี้ยยังชีพให้แก่ผู้พิการ ในพื้นที่อย่างทั่วถึง	3.59	.89	มาก	4
ภาพรวม	3.70	.52	มาก	-

จากตารางที่ 8 พบว่า ระดับทัศนคติของประชาชนต่อบริการงานสวัสดิการสังคมของ  
 เทศบาลนครเจ้าพระยาสุรศักดิ์ อำเภอสรีราชา จังหวัดชลบุรี ด้านการมีรายได้ โดยภาพรวมอยู่ใน  
 ระดับมาก ( $\bar{X} = 3.70$ ) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ข้อที่มีคะแนนเฉลี่ยมากที่สุดคือ การสนับสนุน  
 เบี้ยยังชีพให้แก่ ผู้สูงอายุในพื้นที่อย่างทั่วถึง ( $\bar{X} = 3.88$ ) รองลงมาคือ การให้คำปรึกษาแก่ประชาชน  
 เกี่ยวกับการประกอบอาชีพ เช่น ผู้ประกอบการตลาดสด ( $\bar{X} = 3.87$ ) การจัดตั้งงบประมาณเพื่อ  
 ส่งเสริมอาชีพให้แก่ประชาชน เช่น ฝึกอบรมอาชีพให้แก่กลุ่มแม่บ้าน ( $\bar{X} = 3.74$ ) การสนับสนุนเบี้ย  
 ยังชีพให้แก่ผู้พิการในพื้นที่อย่างทั่วถึง ( $\bar{X} = 3.59$ ) และการส่งเสริมอาชีพให้แก่ประชาชนวัยทำงาน  
 เช่น การค้าขาย การจ้างงานประชาชนให้ทำงานในเทศบาลฯ เป็นต้น ( $\bar{X} = 3.44$ ) ตามลำดับ

ตารางที่ 9 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ระดับ และการจัดอันดับ ทักษะจิตของประชาชนต่อ  
 บริการงานสวัสดิการสังคมของเทศบาลนครเจ้าพระยาสุรศักดิ์ อำเภอสรีราชา  
 จังหวัดชลบุรี ด้านนันทนาการ

สวัสดิการด้านนันทนาการ	$\bar{X}$	SD	ระดับ	อันดับ
1. การจัดให้มีสถานที่ออกกำลังกายที่ เหมาะสมกับประชาชน เช่น สวนสาธารณะ เพื่อเดิน-วิ่ง ศูนย์พัฒนา เด็กเล็ก เพื่อให้เด็กได้เล่นเครื่องเล่นที่ เหมาะสมกับวัย เป็นต้น	4.23	.86	มากที่สุด	2
2. การจัดให้มีสถานที่พักผ่อน หย่อนใจ เช่น สวนสาธารณะเพื่อชมธรรมชาติที่ สวยงามและพักผ่อน	4.51	.66	มากที่สุด	1
3. การส่งเสริมชมรมคนตรีต่างๆ เพื่อ ให้บริการประชาชนในงานรื่นเริงต่าง ๆ เช่น กิจกรรมวันเด็กแห่งชาติ กิจกรรมวัน ผู้สูงอายุประจำปี กิจกรรมวันสงกรานต์ เป็นต้น	3.82	1.04	มาก	4
4. การส่งเสริมให้มีการเล่นกีฬา เพื่อ ความสามัคคีในชุมชน	3.69	1.04	มาก	5
5. การจัดให้มีสถานที่อ่านหนังสือ เช่น ห้องสมุดชุมชน	4.09	.77	มาก	3
ภาพรวม	4.07	.54	มาก	-

จากตารางที่ 9 พบว่า ระดับทักษะจิตของประชาชนต่อบริการงานสวัสดิการสังคมของ  
 เทศบาลนครเจ้าพระยาสุรศักดิ์ อำเภอสรีราชา จังหวัดชลบุรี ด้านนันทนาการ โดยภาพรวมอยู่ใน  
 ระดับมาก ( $\bar{X} = 4.07$ ) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ข้อที่มีคะแนนเฉลี่ยมากที่สุดคือ การจัดให้มี  
 สถานที่พักผ่อน หย่อนใจ เช่น สวนสาธารณะเพื่อชมธรรมชาติที่สวยงามและพักผ่อน ( $\bar{X} = 4.51$ )  
 รองลงมาคือ การจัดให้มีสถานที่ออกกำลังกายที่เหมาะสมกับประชาชน เช่น สวนสาธารณะ เพื่อ  
 เดิน-วิ่ง ศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก เพื่อให้เด็กได้เล่นเครื่องเล่นที่เหมาะสมกับวัย เป็นต้น ( $\bar{X} = 4.23$ ) การจัด  
 ให้มีสถานที่อ่านหนังสือ เช่น ห้องสมุดชุมชน ( $\bar{X} = 4.09$ ) การส่งเสริมชมรมคนตรีต่าง ๆ เพื่อ

ให้บริการประชาชนในงานรื่นเริงต่าง ๆ เช่น กิจกรรมวันเด็กแห่งชาติ กิจกรรมวันผู้สูงอายุประจำปี กิจกรรมวันสงกรานต์ เป็นต้น ( $\bar{X} = 3.82$ ) และการส่งเสริมให้มีการเล่นกีฬา เพื่อความสามัคคีในชุมชน ( $\bar{X} = 3.69$ ) ตามลำดับ

ตารางที่ 10 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ระดับ และการจัดอันดับ ทักษะคติของประชาชนต่อบริการงานสวัสดิการสังคมของเทศบาลนครเจ้าพระยาสุรศักดิ์ อำเภอศรีราชา จังหวัดชลบุรี ด้านกระบวนการยุติธรรม

สวัสดิการด้านกระบวนการยุติธรรม	$\bar{X}$	SD	ระดับ	อันดับ
1. การเปิดโอกาสให้ประชาชนสามารถแจ้งข้อคิดเห็นหรือข้อร้องเรียนต่อเทศบาลฯ ได้	4.32	.74	มากที่สุด	4
2. ช่องทางที่เทศบาลฯ ให้ประชาชนร้องเรียนมีความเหมาะสมและเพียงพอ	4.39	.64	มากที่สุด	3
3. เทศบาลฯ มีการตรวจสอบปัญหาเมื่อพบข้อร้องเรียนจากประชาชน	4.17	.78	มาก	5
4. การเปิดโอกาสให้ประชาชนเข้าร่วมกิจกรรมต่างๆ ที่เทศบาลจัดขึ้นอย่างทั่วถึง	4.43	.61	มากที่สุด	2
5. การจัดสรรสวัสดิการต่าง ๆ ของเทศบาลให้แก่ประชาชนในพื้นที่เป็นไปอย่างเหมาะสมและมีความเสมอภาคกันตามกฎหมาย	4.76	.45	มากที่สุด	1
ภาพรวม	4.41	.41	มากที่สุด	-

จากตารางที่ 10 พบว่า ระดับทักษะคติของประชาชนต่อบริการงานสวัสดิการสังคมของเทศบาลนครเจ้าพระยาสุรศักดิ์ อำเภอศรีราชา จังหวัดชลบุรี ด้านกระบวนการยุติธรรม โดยภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ( $\bar{X} = 4.41$ ) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ข้อที่มีคะแนนเฉลี่ยมากที่สุดคือ . การจัดสรรสวัสดิการต่างๆ ของเทศบาลให้แก่ประชาชนในพื้นที่เป็นไปอย่างเหมาะสมและมีความเสมอภาคกันตามกฎหมาย ( $\bar{X} = 4.76$ ) รองลงมาคือ ช่องทางที่เทศบาลฯ ให้ประชาชนร้องเรียนมีความเหมาะสมและเพียงพอ ( $\bar{X} = 4.43$ ) ช่องทางที่เทศบาลฯ ให้ประชาชนร้องเรียนมีความเหมาะสมและเพียงพอ ( $\bar{X} = 4.39$ ) การเปิดโอกาสให้ประชาชนสามารถแจ้งข้อคิดเห็นหรือข้อร้องเรียนต่อ

เทศบาลฯ ได้ ( $\bar{X} = 4.32$ ) และเทศบาลฯ มีการตรวจสอบปัญหาเมื่อพบข้อร้องเรียนจากประชาชน ( $\bar{X} = 4.17$ ) ตามลำดับ

ตารางที่ 11 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ระดับ และการจัดอันดับ ทักษะคิของประชาชน  
ต่อบริการงานสวัสดิการสังคมของเทศบาลนครเจ้าพระยาสุรศักดิ์ อำเภอสรีราชา  
จังหวัดชลบุรี ด้านการบริการสังคมทั่วไป

สวัสดิการด้านการบริการสังคมทั่วไป	$\bar{X}$	SD	ระดับ	อันดับ
1. การส่งเสริมกิจกรรมประเพณี วัฒนธรรม และกิจกรรมทางศาสนา เช่น วันเข้าพรรษา ประเพณีลอยกระทง วัน ผู้สูงอายุ เป็นต้น	4.70	.64	มากที่สุด	1
2. การบริการสนับสนุนช่วยเหลือ ประชาชนเบื้องต้นที่ประสบภัยธรรมชาติ เช่น แจกของยังชีพช่วงน้ำท่วม แจกน้ำ เพื่อการอุปโภคและบริโภคในฤดูแล้ง	4.50	.57	มากที่สุด	3
3. การบริการสนับสนุนสิ่งของเครื่องใช้ ยารักษาโรคให้แก่ผู้สูงอายุและผู้พิการ	4.61	.55	มากที่สุด	2
4. การส่งเสริมกิจกรรมเพื่อพัฒนา คุณภาพชีวิตของผู้สูงอายุและผู้พิการ	4.13	.93	มาก	5
5. การสงเคราะห์ผู้ยากไร้และครอบครัวผู้ ยากไร้ เช่น สนับสนุนเงินช่วยเหลือความ เดือดร้อนเบื้องต้น	4.39	.82	มากที่สุด	4
ภาพรวม	4.47	.42	มากที่สุด	-

จากตารางที่ 11 พบว่า ระดับทักษะคิของประชาชนต่อบริการงานสวัสดิการสังคมของ  
เทศบาลนครเจ้าพระยาสุรศักดิ์ อำเภอสรีราชา จังหวัดชลบุรี ด้านการบริการสังคมทั่วไป โดย  
ภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ( $\bar{X} = 4.47$ ) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ข้อที่มีคะแนนเฉลี่ยมาก  
ที่สุดคือ การส่งเสริมกิจกรรมประเพณี วัฒนธรรม และกิจกรรมทางศาสนา เช่น วันเข้าพรรษา  
ประเพณีลอยกระทง วันผู้สูงอายุ เป็นต้น ( $\bar{X} = 4.70$ ) รองลงมาคือ การบริการสนับสนุนสิ่งของ  
เครื่องใช้ ยารักษาโรคให้แก่ผู้สูงอายุและผู้พิการ ( $\bar{X} = 4.61$ ) การบริการสนับสนุนช่วยเหลือ

ประชาชนเบื้องต้นที่ประสบภัยธรรมชาติ เช่น แจกของยังชีพช่วงน้ำท่วม แจกน้ำเพื่อการอุปโภค และบริโภคในฤดูแล้ง ( $\bar{X} = 4.50$ ) การสงเคราะห์ผู้ยากไร้และครอบครัวผู้ยากไร้ เช่น สนับสนุนเงินช่วยเหลือความเดือดร้อนเบื้องต้น ( $\bar{X} = 4.39$ ) และการส่งเสริมกิจกรรมเพื่อพัฒนาคุณภาพชีวิตของผู้สูงอายุและผู้พิการ ( $\bar{X} = 4.13$ ) ตามลำดับ

### ตอนที่ 3 การทดสอบสมมติฐาน

ตารางที่ 12 เปรียบเทียบความแตกต่างระดับทัศนคติของประชาชนต่อบริการงานสวัสดิการสังคมของเทศบาลนครเจ้าพระยาสุรศักดิ์ อำเภอสรีราชา จังหวัดชลบุรี จำแนกตามเพศ

เพศ	จำนวน	$\bar{X}$	SD	t	p
ชาย	178	4.02	.28	-1.216	.225
หญิง	221	4.06	.28		

จากตารางที่ 12 พบว่า ประชาชนที่มีเพศต่างกัน มีทัศนคติต่อบริการงานสวัสดิการสังคมของเทศบาลนครเจ้าพระยาสุรศักดิ์ อำเภอสรีราชา จังหวัดชลบุรี ไม่แตกต่างกัน ซึ่งไม่เป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้

ตารางที่ 13 เปรียบเทียบความแตกต่างระดับทัศนคติของประชาชนต่อบริการงานสวัสดิการสังคมของเทศบาลนครเจ้าพระยาสุรศักดิ์ อำเภอสรีราชา จังหวัดชลบุรี จำแนกตามอายุ

แหล่งความแปรปรวน	SS	df	MS	F	p
ระหว่างกลุ่ม	1.395	5	.279	3.663	.003*
ภายในกลุ่ม	29.928	393	.076		
รวม	31.322	398			

\* มีระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตารางที่ 13 พบว่า ประชาชนที่มีอายุต่างกัน มีทัศนคติต่อบริการงานสวัสดิการสังคมของเทศบาลนครเจ้าพระยาสุรศักดิ์ อำเภอสรีราชา จังหวัดชลบุรี แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้

ตารางที่ 14 เปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายกลุ่มทัศนคติต่อบริการงานสวัสดิการสังคมของเทศบาลนคร  
เจ้าพระยาสุรศักดิ์ อำเภอสรีราชา จังหวัดชลบุรี จำแนกตามอายุ ด้วยวิธีการ LSD

อายุ	$\bar{X}$	ต่ำกว่า 21 ปี	21 – 30 ปี	31 – 40 ปี	41 – 50 ปี	51 – 60 ปี	61 ปีขึ้นไป
ต่ำกว่า 21 ปี	4.02	-	.02	-.04	-.12*	.07	.21
21 – 30 ปี	4.00		-	-.06	-.15*	.05	.19
31 – 40 ปี	4.06			-	-.09*	.11	.25*
41 – 50 ปี	4.15				-	.19*	.33*
51 – 60 ปี	3.95					-	.14
61 ปีขึ้นไป	3.81						-

\* มีระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตารางที่ 14 การเปรียบเทียบความแตกต่างรายคู่ระหว่างอายุกับทัศนคติต่อบริการงานสวัสดิการสังคมของเทศบาลนครเจ้าพระยาสุรศักดิ์ อำเภอสรีราชา จังหวัดชลบุรี พบว่า คู่ที่มีความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 มี 6 คู่ ได้แก่

1. ระหว่างกลุ่มที่มีอายุ 41-50 ปี กับ กลุ่มที่มีอายุต่ำกว่า 21 ปี หมายความว่า ประชาชนที่มีอายุ 41-50 ปี จะมีค่าเฉลี่ยทัศนคติต่อบริการงานสวัสดิการสังคมของเทศบาลนครเจ้าพระยาสุรศักดิ์ อยู่ในระดับมากกว่าประชาชนที่มีอายุต่ำกว่า 21 ปี
2. ระหว่างกลุ่มที่มีอายุ 41-50 ปี กับ กลุ่มที่มีอายุ 21-30 ปี หมายความว่า ประชาชนที่มีอายุ 41-50 ปี จะมีค่าเฉลี่ยทัศนคติต่อบริการงานสวัสดิการสังคมของเทศบาลนครเจ้าพระยาสุรศักดิ์ อยู่ในระดับมากกว่าประชาชนที่มีอายุ 21-30 ปี
3. ระหว่างกลุ่มที่มีอายุ 41-50 ปี กับ กลุ่มที่มีอายุ 31-40 ปี หมายความว่า ประชาชนที่มีอายุ 41-50 ปี จะมีค่าเฉลี่ยทัศนคติต่อบริการงานสวัสดิการสังคมของเทศบาลนครเจ้าพระยาสุรศักดิ์ อยู่ในระดับมากกว่าประชาชนที่มีอายุ 31-40 ปี
4. ระหว่างกลุ่มที่มีอายุ 41-50 ปี กับ กลุ่มที่มีอายุ 51-60 ปี หมายความว่า ประชาชนที่มีอายุ 41-50 ปี จะมีค่าเฉลี่ยทัศนคติต่อบริการงานสวัสดิการสังคมของเทศบาลนครเจ้าพระยาสุรศักดิ์ อยู่ในระดับมากกว่าประชาชนที่มีอายุ 51-60 ปี
5. ระหว่างกลุ่มที่มีอายุ 31-40 ปี กับ กลุ่มที่มีอายุ 61 ปีขึ้นไป หมายความว่า ประชาชนที่มีอายุ 31-40 ปี จะมีค่าเฉลี่ยทัศนคติต่อบริการงานสวัสดิการสังคมของเทศบาลนครเจ้าพระยาสุรศักดิ์ อยู่ในระดับมากกว่าประชาชนที่มีอายุ 61 ปีขึ้นไป

6. ระหว่างกลุ่มที่มีอายุ 41-50 ปี กับ กลุ่มที่มีอายุ 61 ปีขึ้นไป หมายความว่า ประชาชนที่มีอายุ 41-50 ปี จะมีค่าเฉลี่ยทัศนคติต่อบริการงานสวัสดิการสังคมของเทศบาลนครเจ้าพระยาสุรศักดิ์ อยู่ในระดับมากกว่าประชาชนที่มีอายุ 61 ปีขึ้นไป

ตารางที่ 15 เปรียบเทียบความแตกต่างระดับทัศนคติของประชาชนต่อบริการงานสวัสดิการสังคมของเทศบาลนครเจ้าพระยาสุรศักดิ์ อำเภอศรีราชา จังหวัดชลบุรี จำแนกตามระดับการศึกษา

แหล่งความแปรปรวน	SS	df	MS	F	p
ระหว่างกลุ่ม	.967	5	.193	2.505	.030*
ภายในกลุ่ม	30.355	393	.077		
รวม	31.322	398			

\* มีระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตารางที่ 15 พบว่า ประชาชนที่มีระดับการศึกษาต่างกัน มีทัศนคติต่อบริการงานสวัสดิการสังคมของเทศบาลนครเจ้าพระยาสุรศักดิ์ อำเภอศรีราชา จังหวัดชลบุรี แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้

ตารางที่ 16 เปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ทัศนคติต่อบริการงานสวัสดิการสังคมของเทศบาลนครเจ้าพระยาสุรศักดิ์ อำเภอศรีราชา จังหวัดชลบุรี จำแนกตามระดับการศึกษา ด้วยวิธีการ LSD

ระดับการศึกษา	$\bar{X}$	ไม่ได้เรียนหนังสือ	ประถมศึกษา	มัธยมศึกษา/ปวช.	อนุปริญญา/ปวส.	ปริญญาตรี	ปริญญาโทขึ้นไป
ไม่ได้เรียนหนังสือ	4.22	-	.07	.24	.14	.21	.18
ประถมศึกษา	4.15		-	.17*	.06	.13	.10
มัธยมศึกษา/ปวช.	3.98			-	-.10*	-.03	-.06
อนุปริญญา/ปวส.	4.09				-	.07*	.04
ปริญญาตรี	4.01					-	-.03
ปริญญาโทขึ้นไป	4.05						-

\* มีระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05



จากตารางที่ 16 การเปรียบเทียบความแตกต่างรายคู่ระหว่างระดับการศึกษากับทัศนคติต่อบริการงานสวัสดิการสังคมของเทศบาลนครเจ้าพระยาสุรศักดิ์ อำเภอสรีราชา จังหวัดชลบุรี พบว่า คู่ที่มีความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 มี 3 คู่ ได้แก่

1. ระหว่างกลุ่มที่มีการศึกษาประถมศึกษา กับ กลุ่มที่มีการศึกษามัธยมศึกษา/ ปวช. หมายความว่า ประชาชนที่มีการศึกษาประถมศึกษา จะมีค่าเฉลี่ยทัศนคติต่อบริการงานสวัสดิการสังคมของเทศบาลนครเจ้าพระยาสุรศักดิ์ อยู่ในระดับมากกว่าประชาชนที่มีการศึกษามัธยมศึกษา/ ปวช.

2. ระหว่างกลุ่มที่มีการศึกษาอนุปริญญา/ ปวส. กับ กลุ่มที่มีการศึกษามัธยมศึกษา/ ปวช. หมายความว่า ประชาชนที่มีการศึกษาอนุปริญญา/ ปวส. จะมีค่าเฉลี่ยทัศนคติต่อบริการงานสวัสดิการสังคมของเทศบาลนครเจ้าพระยาสุรศักดิ์ อยู่ในระดับมากกว่าประชาชนที่มีการศึกษามัธยมศึกษา/ ปวช.

3. ระหว่างกลุ่มที่มีการศึกษาอนุปริญญา/ ปวส. กับ กลุ่มที่มีการศึกษาปริญญาตรี หมายความว่า ประชาชนที่มีการศึกษาอนุปริญญา/ ปวส. จะมีค่าเฉลี่ยทัศนคติต่อบริการงานสวัสดิการสังคมของเทศบาลนครเจ้าพระยาสุรศักดิ์ อยู่ในระดับมากกว่าประชาชนที่มีการศึกษาปริญญาตรี

ตารางที่ 17 เปรียบเทียบความแตกต่างระดับทัศนคติของประชาชนต่อบริการงานสวัสดิการสังคมของเทศบาลนครเจ้าพระยาสุรศักดิ์ อำเภอสรีราชา จังหวัดชลบุรี จำแนกตามสถานภาพการสมรส

แหล่งความแปรปรวน	SS	Df	MS	F	p
ระหว่างกลุ่ม	.388	3	.129	1.650	.177
ภายในกลุ่ม	30.935	395	.078		
รวม	31.322	398			

จากตารางที่ 17 พบว่า ประชาชนที่มีสถานภาพการสมรสต่างกัน มีทัศนคติต่อบริการงานสวัสดิการสังคมของเทศบาลนครเจ้าพระยาสุรศักดิ์ อำเภอสรีราชา จังหวัดชลบุรี ไม่แตกต่างกัน ซึ่งไม่เป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้

ตารางที่ 18 เปรียบเทียบความแตกต่างระดับทัศนคติของประชาชนต่อบริการงานสวัสดิการสังคม  
ของเทศบาลนครเจ้าพระยาสุรศักดิ์ อำเภอสรีราชา จังหวัดชลบุรี จำแนกตามอาชีพ

แหล่งความแปรปรวน	SS	Df	MS	F	p
ระหว่างกลุ่ม	5.274	5	1.055	15.914	.000*
ภายในกลุ่ม	26.048	393	.066		
รวม	31.322	398			

จากตารางที่ 18 พบว่า ประชาชนที่มีอาชีพต่างกัน มีทัศนคติต่อบริการงานสวัสดิการสังคมของเทศบาลนครเจ้าพระยาสุรศักดิ์ อำเภอสรีราชา จังหวัดชลบุรี แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้

ตารางที่ 19 เปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ทัศนคติต่อบริการงานสวัสดิการสังคมของเทศบาลนคร  
เจ้าพระยาสุรศักดิ์ อำเภอสรีราชา จังหวัดชลบุรี จำแนกตามอาชีพ ด้วยวิธีการ LSD

อาชีพ	$\bar{X}$	รับราชการ/ รัฐวิสาหกิจ	ค้าขาย/ธุรกิจ ส่วนตัว	พนักงาน บริษัท	เกษตรกร กรรม/ กสิกรรม	รับจ้าง/ ก่อสร้าง	นิสิต/ นักศึกษา
รับราชการ/รัฐวิสาหกิจ	4.03	-	-.13*	.01	.10	-.12*	.40*
ค้าขาย/ธุรกิจส่วนตัว	4.16		-	.13*	.22*	.01	.53*
พนักงานบริษัท	4.03			-	.09*	-.12*	.39*
เกษตรกรกรรม/ กสิกรรม	3.94				-	-.21*	.30*
รับจ้าง/ก่อสร้าง	4.15					-	.52*
นิสิต/นักศึกษา	3.63						-

\* มีระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตารางที่ 19 การเปรียบเทียบความแตกต่างรายคู่ระหว่างอาชีพกับทัศนคติต่อบริการงานสวัสดิการสังคมของเทศบาลนครเจ้าพระยาสุรศักดิ์ อำเภอสรีราชา จังหวัดชลบุรี พบว่า คู่ที่มีความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 มี 12 คู่ ได้แก่

1. ระหว่างกลุ่มที่มีอาชีพค้าขาย/ ธุรกิจส่วนตัว กับ กลุ่มที่มีอาชีพรับราชการ/รัฐวิสาหกิจ หมายความว่า ประชาชนที่มีอาชีพค้าขาย/ ธุรกิจส่วนตัว จะมีค่าเฉลี่ยทัศนคติต่อบริการงาน



สวัสดิการสังคมของเทศบาลนครเจ้าพระยาสุรศักดิ์ อยู่ในระดับมากกว่าประชาชนที่มีอาชีพนิสิต/นักศึกษา

10. ระหว่างกลุ่มที่มีอาชีพพนักงานบริษัท กับ กลุ่มที่มีอาชีพนิสิต/นักศึกษาหมายความว่า ประชาชนที่มีอาชีพพนักงานบริษัท จะมีค่าเฉลี่ยทัศนคติต่อบริการงานสวัสดิการสังคมของเทศบาลนครเจ้าพระยาสุรศักดิ์ อยู่ในระดับมากกว่าประชาชนที่มีอาชีพนิสิต/นักศึกษา

11. ระหว่างกลุ่มที่มีอาชีพเกษตรกรกรรม/ กสิกรรมกับ กลุ่มที่มีอาชีพนิสิต/นักศึกษาหมายความว่า ประชาชนที่มีอาชีพเกษตรกรกรรม/ กสิกรรม จะมีค่าเฉลี่ยทัศนคติต่อบริการงานสวัสดิการสังคมของเทศบาลนครเจ้าพระยาสุรศักดิ์ อยู่ในระดับมากกว่าประชาชนที่มีอาชีพนิสิต/นักศึกษา

12. ระหว่างกลุ่มที่มีอาชีพรับจ้าง/ ก่อสร้างกับ กลุ่มที่มีอาชีพนิสิต/นักศึกษาหมายความว่า ประชาชนที่มีอาชีพรับจ้าง/ ก่อสร้างจะมีค่าเฉลี่ยทัศนคติต่อบริการงานสวัสดิการสังคมของเทศบาลนครเจ้าพระยาสุรศักดิ์ อยู่ในระดับมากกว่าประชาชนที่มีอาชีพนิสิต/นักศึกษา

ตารางที่ 20 เปรียบเทียบความแตกต่างระดับทัศนคติของประชาชนต่อบริการงานสวัสดิการสังคมของเทศบาลนครเจ้าพระยาสุรศักดิ์ อำเภอศรีราชา จังหวัดชลบุรี  
จำแนกตามรายได้ต่อเดือน

แหล่งความแปรปรวน	SS	df	MS	F	p
ระหว่างกลุ่ม	5.489	5	1.098	16.699	.000*
ภายในกลุ่ม	25.834	393	.066		
รวม	31.322	398			

\* มีระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตารางที่ 20 พบว่า ประชาชนที่มีรายได้ต่อเดือนต่างกัน มีทัศนคติต่อบริการงานสวัสดิการสังคมของเทศบาลนครเจ้าพระยาสุรศักดิ์ อำเภอศรีราชา จังหวัดชลบุรี แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้

ตารางที่ 21 เปรียบเทียบความแตกต่างระดับทัศนคติต่อบริการงานสวัสดิการสังคมของเทศบาลนคร  
เจ้าพระยาสุรศักดิ์ อำเภอสรีราชา จังหวัดชลบุรี จำแนกตามรายได้ต่อเดือน  
ด้วยวิธีการ LSD

รายได้ต่อเดือน	$\bar{X}$	ไม่เกิน 10,001 บาท	10,001 - 15,000 บาท	15,001 - 20,000 บาท	20,001 - 25,000 บาท	25,001 - 30,000 บาท	30,000 บาทขึ้นไป
ไม่เกิน 10,001 บาท	4.27	-	.23*	.34*	.15*	.16*	.16*
10,001 - 15,000 บาท	4.04		-	.11*	-.08	-.07	.07
15,001 - 20,000 บาท	3.93			-	-.19	-.17*	-.17*
20,001 - 25,000 บาท	4.12				-	.02	.01
25,001 - 30,000 บาท	4.10					-	-.00
30,000 บาทขึ้นไป	4.11						-

\* มีระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตารางที่ 21 การเปรียบเทียบความแตกต่างรายคู่ระหว่างรายได้ต่อเดือนกับทัศนคติต่อ  
บริการงานสวัสดิการสังคมของเทศบาลนครเจ้าพระยาสุรศักดิ์ อำเภอสรีราชา จังหวัดชลบุรี พบว่า คู่  
ที่มีความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 มี 8 คู่ ได้แก่

1. ระหว่างกลุ่มที่มีรายได้ไม่เกิน 10,001 บาท กับ กลุ่มที่มีรายได้ 10,001 - 15,000 บาท  
หมายความว่า ประชาชนที่มีรายได้ไม่เกิน 10,001 บาท จะมีค่าเฉลี่ยทัศนคติต่อบริการงานสวัสดิการ  
สังคมของเทศบาลนครเจ้าพระยาสุรศักดิ์ อยู่ในระดับมากกว่าประชาชนที่มีรายได้ 10,001 - 15,000  
บาท

2. ระหว่างกลุ่มที่มีรายได้ไม่เกิน 10,001 บาท กับ กลุ่มที่มีรายได้ 15,001 - 20,000 บาท  
หมายความว่า ประชาชนที่มีรายได้ไม่เกิน 10,001 บาท จะมีค่าเฉลี่ยทัศนคติต่อบริการงานสวัสดิการ  
สังคมของเทศบาลนครเจ้าพระยาสุรศักดิ์ อยู่ในระดับมากกว่าประชาชนที่มีรายได้ 15,001 - 20,000  
บาท

3. ระหว่างกลุ่มที่มีรายได้ไม่เกิน 10,001 บาท กับ กลุ่มที่มีรายได้ 20,001 - 25,000 บาท  
หมายความว่า ประชาชนที่มีรายได้ไม่เกิน 10,001 บาท จะมีค่าเฉลี่ยทัศนคติต่อบริการงานสวัสดิการ  
สังคมของเทศบาลนครเจ้าพระยาสุรศักดิ์ อยู่ในระดับมากกว่าประชาชนที่มีรายได้ 20,001 - 25,000  
บาท

4. ระหว่างกลุ่มที่มีรายได้ไม่เกิน 10,001 บาท กับ กลุ่มที่มีรายได้ 25,001 - 30,000 บาท  
หมายความว่า ประชาชนที่มีรายได้ไม่เกิน 10,001 บาท จะมีค่าเฉลี่ยทัศนคติต่อบริการงานสวัสดิการ

สังคมของเทศบาลนครเจ้าพระยาสุรศักดิ์ อยู่ในระดับมากกว่าประชาชนที่มีรายได้ 25,001 - 30,000 บาท

5. ระหว่างกลุ่มที่มีรายได้ไม่เกิน 10,001 บาท กับ กลุ่มที่มีรายได้ 30,001 ขึ้นไป  
หมายความว่า ประชาชนที่มีรายได้ไม่เกิน 10,001 บาท จะมีค่าเฉลี่ยทัศนคติต่อบริการงานสวัสดิการสังคมของเทศบาลนครเจ้าพระยาสุรศักดิ์ อยู่ในระดับมากกว่าประชาชนที่มีรายได้ 30,001 ขึ้นไป

6. ระหว่างกลุ่มที่มีรายได้ 10,001-15,000 บาท กับ กลุ่มที่มีรายได้ 15,001 - 20,000 บาท  
หมายความว่า ประชาชนที่มีรายได้ 10,001-15,000 บาท จะมีค่าเฉลี่ยทัศนคติต่อบริการงานสวัสดิการสังคมของเทศบาลนครเจ้าพระยาสุรศักดิ์ อยู่ในระดับมากกว่าประชาชนที่มีรายได้ 15,001 - 20,000 บาท

7. ระหว่างกลุ่มที่มีรายได้ 25,001 - 30,000 บาทกับ กลุ่มที่มีรายได้ 15,001 - 20,000 บาท  
หมายความว่า ประชาชนที่มีรายได้ 25,001 - 30,000 บาท จะมีค่าเฉลี่ยทัศนคติต่อบริการงานสวัสดิการสังคมของเทศบาลนครเจ้าพระยาสุรศักดิ์ อยู่ในระดับมากกว่าประชาชนที่มีรายได้ 15,001 - 20,000 บาท

8. ระหว่างกลุ่มที่มีรายได้ 30,000 บาทขึ้นไป กับ กลุ่มที่มีรายได้ 15,001 - 20,000 บาท  
หมายความว่า ประชาชนที่มีรายได้ 30,000 บาทขึ้นไปจะมีค่าเฉลี่ยทัศนคติต่อบริการงานสวัสดิการสังคมของเทศบาลนครเจ้าพระยาสุรศักดิ์ อยู่ในระดับมากกว่าประชาชนที่มีรายได้ 15,001 - 20,000 บาท

#### ตารางที่ 22 สรุปผลการทดสอบสมมติฐานการวิจัย

สมมติฐาน	ผลการทดสอบสมมติฐาน
1. ประชาชนที่มีเพศต่างกัน มีทัศนคติของประชาชนต่อบริการสวัสดิการสังคมของเทศบาลนครเจ้าพระยาสุรศักดิ์ แตกต่างกัน	ไม่เป็นไปตามสมมติฐาน
2. ประชาชนที่มีอายุต่างกัน มีทัศนคติของประชาชนต่อบริการสวัสดิการสังคมของเทศบาลนครเจ้าพระยาสุรศักดิ์ แตกต่างกัน	เป็นไปตามสมมติฐาน
3. ประชาชนที่มีระดับการศึกษาต่างกัน มีทัศนคติของประชาชนต่อบริการสวัสดิการสังคมของเทศบาลนครเจ้าพระยาสุรศักดิ์ แตกต่างกัน	เป็นไปตามสมมติฐาน

## ตารางที่ 22 (ต่อ)

สมมติฐาน	ผลการทดสอบสมมติฐาน
4. ประชาชนที่มีสถานภาพการสมรสต่างกัน มีทัศนคติของประชาชนต่อบริการสวัสดิการสังคมของเทศบาลนครเจ้าพระยาสุรศักดิ์ แตกต่างกัน	ไม่เป็นไปตามสมมติฐาน
5. ประชาชนที่มีอาชีพต่างกัน มีทัศนคติของประชาชนต่อบริการสวัสดิการสังคมของเทศบาลนครเจ้าพระยาสุรศักดิ์ แตกต่างกัน	เป็นไปตามสมมติฐาน
6. ประชาชนที่มีรายได้ต่อเดือนต่างกัน มีทัศนคติของประชาชนต่อบริการสวัสดิการสังคมของเทศบาลนครเจ้าพระยาสุรศักดิ์ แตกต่างกัน	เป็นไปตามสมมติฐาน

จากตารางที่ 22 สรุปผลการทดสอบสมมติฐานการวิจัย พบว่า ประชาชนที่มีอายุ ระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้ต่อเดือนต่างกัน มีทัศนคติต่อบริการงานสวัสดิการสังคมของเทศบาลนครเจ้าพระยาสุรศักดิ์ อำเภอศรีราชา จังหวัดชลบุรี แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ ส่วนประชาชนที่มีเพศ และสถานภาพการสมรสต่างกัน มีทัศนคติต่อบริการงานสวัสดิการสังคมของเทศบาลนครเจ้าพระยาสุรศักดิ์ อำเภอศรีราชา จังหวัดชลบุรี ไม่แตกต่างกัน ซึ่งไม่เป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้

## ตอนที่ 4 ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะอื่น ๆ

ตารางที่ 23 ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะอื่น ๆ

ลำดับที่	ข้อเสนอแนะ	ความถี่
1	เทศบาลนครเจ้าพระยาสุรศักดิ์ควรเปิดโอกาสให้ประชาชนทุกกลุ่มอาชีพเข้ามามีส่วนร่วมในการกำหนดนโยบายต่างๆให้มากขึ้น	7
2	เทศบาลนครเจ้าพระยาสุรศักดิ์ควรเข้ามาดูแลเรื่องสภาพที่อยู่อาศัยให้มีสะอาดและปลอดภัยจากอาชญากรรมมากขึ้น	3

จากตารางที่ 23 ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะอื่น ๆ คือ ประชาชนต้องการให้เทศบาลนครเจ้าพระยาสุรศักดิ์เปิดโอกาสให้ประชาชนทุกกลุ่มอาชีพเข้ามามีส่วนร่วมในการกำหนดนโยบายต่าง ๆ ให้มากขึ้น และต้องการให้เข้ามาดูแลเรื่องสภาพที่อยู่อาศัยให้มีสะอาดและปลอดภัยจากอาชญากรรมมากขึ้น



## บทที่ 5

### สรุป อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

การวิจัยครั้งนี้ มีวัตถุประสงค์ เพื่อศึกษาระดับทัศนคติของประชาชนต่อบริการสวัสดิการสังคมของเทศบาลนครเจ้าพระยาสุรศักดิ์ อำเภอสรีราชา จังหวัดชลบุรี และเพื่อเปรียบเทียบทัศนคติของประชาชนต่อบริการสวัสดิการสังคมของเทศบาลนครเจ้าพระยาสุรศักดิ์ อำเภอสรีราชา จังหวัดชลบุรี โดยจำแนกตามเพศ อายุ ระดับการศึกษา สถานภาพการสมรส อาชีพ และรายได้ต่อเดือน ผู้วิจัยได้เลือกใช้ระเบียบวิธีวิจัยเชิงปริมาณ ใช้แบบสอบถามที่ประยุกต์จากแนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องต่าง ๆ เก็บข้อมูลจากแบบสอบถาม จำนวน 399 ชุด สามารถจัดเก็บได้ครบตามจำนวน สถิติที่ใช้ในการวิจัย คือ แจกแจงความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน t-Test และ F-test และทดสอบความแตกต่างเป็นรายคู่ด้วยวิธีของ LSD ซึ่งสรุปผลการวิจัยได้ดังนี้

#### สรุปผลการวิจัย

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ผู้ตอบแบบสอบถาม เป็นเพศหญิงมากที่สุด คือ ร้อยละ 55.40 และเพศชาย ร้อยละ 44.60 มีอายุ 21 – 30 ปี มากที่สุด คือ ร้อยละ 34.60 รองลงมา มีอายุ 31 – 40 ปี ร้อยละ 33.60 อายุต่ำกว่า 21 ปี ร้อยละ 11.50 อายุ 51-60 ปี ร้อยละ 3.00 และอายุ 61 ปีขึ้นไป ร้อยละ 1.50 ตามลำดับ มีระดับการศึกษาปริญญาตรีมากที่สุด คือ ร้อยละ 32.80 รองลงมา มีระดับการศึกษานอนปริญญา/ปวส. ร้อยละ 31.10 และมีระดับการศึกษามัธยมศึกษา/ ปวช. ร้อยละ 19.30 ตามลำดับ มีสถานภาพโสดมากที่สุด คือ ร้อยละ 37.60 รองลงมา มีสถานภาพสมรส และสถานภาพหม้าย/หย่าร้าง คิดเป็นร้อยละ 36.30 และร้อยละ 22.30 ตามลำดับ มีอาชีพรับจ้าง/ก่อสร้างมากที่สุด คือ ร้อยละ 30.80 รองลงมา มีอาชีพพนักงานบริษัทเอกชน และเกษตรกร คิดเป็นร้อยละ 26.60 และ ร้อยละ 22.60 ตามลำดับ มีรายได้ต่อเดือน 15,001 – 20,000 บาท มากที่สุด คือ ร้อยละ 41.40 รองลงมา มีรายได้ 10,001 – 15,000 บาท และมีรายได้ ไม่เกิน 10,001 บาท คิดเป็นร้อยละ 19.80 และ ร้อยละ 14.30 ตามลำดับ

ตอนที่ 2 วิเคราะห์ระดับทัศนคติของประชาชนต่อบริการงานสวัสดิการสังคมของเทศบาลนครเจ้าพระยาสุรศักดิ์ อำเภอสรีราชา จังหวัดชลบุรี

ระดับทัศนคติของประชาชนต่อบริการงานสวัสดิการสังคมของเทศบาลนครเจ้าพระยาสุรศักดิ์ โดยรวมอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 4.04$ ) และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ประชาชนมีทัศนคติเกี่ยวกับบริการสวัสดิการด้านการบริการสังคมทั่วไปของเทศบาล อยู่ในระดับเห็นด้วยมาก

ที่สุด ( $\bar{X} = 4.46$ ) รองลงมา คือ สวัสดิการด้านกระบวนการยุติธรรม อยู่ในระดับมากที่สุด ( $\bar{X} = 4.41$ ) สวัสดิการด้านการศึกษา อยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 4.09$ ) สวัสดิการด้านนันทนาการ อยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 4.07$ ) สวัสดิการด้านสุขภาพอนามัย อยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 3.93$ ) สวัสดิการด้านการมีรายได้ อยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 3.70$ ) และด้านสวัสดิการด้านที่อยู่อาศัย อยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 3.63$ ) ตามลำดับ ซึ่งสามารถพิจารณาเป็นรายด้านได้ดังนี้

ทัศนคติของประชาชนต่อบริการงานสวัสดิการสังคมของเทศบาลนครเจ้าพระยาสุรศักดิ์ ด้านการศึกษาโดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 4.09$ ) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ข้อที่มีคะแนนเฉลี่ยมากที่สุดคือ การจัดการศึกษาปฐมวัยในศูนย์พัฒนาเด็กเล็กสังกัดเทศบาล 5 ศูนย์ และศูนย์อบรมเด็กก่อนเกณฑ์ในวัด 2 ศูนย์ ( $\bar{X} = 4.12$ ) รองลงมาคือ การจัดกิจกรรมอบรมให้ความรู้เกี่ยวกับการแก้ไขปัญหายาเสพติดแก่เด็ก เยาวชนและบุคคลทั่วไป และการสงเคราะห์ทุนการศึกษาแก่เด็กเรียนดี แต่ฐานะยากจน หรือผู้ยากไร้ ( $\bar{X} = 3.24$ ) การจัดทำป้ายประชาสัมพันธ์เส้นทางและจุดติดตั้งเครื่องหมายจราจรทั้งเครื่องหมายบังคับและเครื่องหมายเตือน โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากัน ( $\bar{X} = 4.10$ ) การจัดบริการการศึกษาพิเศษแก่ผู้พิการ เช่น บริการอักษรเบลสำหรับผู้พิการ ( $\bar{X} = 4.07$ ) และการจัดกิจกรรมอบรมให้ความรู้เกี่ยวกับการอนุรักษ์สิ่งแวดล้อมแก่ประชาชนในท้องถิ่น ( $\bar{X} = 4.04$ ) ตามลำดับ

ทัศนคติของประชาชนต่อบริการงานสวัสดิการสังคมของเทศบาลนครเจ้าพระยาสุรศักดิ์ อำเภอศรีราชา จังหวัดชลบุรี ด้านสุขภาพอนามัย โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 3.93$ ) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ข้อที่มีคะแนนเฉลี่ยมากที่สุดคือ การจัดบริการให้หน่วยแพทย์ฉุกเฉินเคลื่อนที่เร็ว ส่งต่อผู้ป่วยฉุกเฉินในพื้นที่ไปยังโรงพยาบาลในพื้นที่และนอกพื้นที่ ( $\bar{X} = 4.44$ ) รองลงมาคือ การส่งเสริมและพัฒนาสุขภาพกายและสุขภาพจิตของประชาชน เช่น การให้คำแนะนำและตรวจสุขภาพผู้สูงอายุ ( $\bar{X} = 4.29$ ) การบริการด้านควบคุมป้องกันโรคภัยไข้เจ็บ เช่น การฉีดพ่นหมอกควันป้องกันยุง การป้องกันโรคติดต่อจากการบริโภคอาหาร ( $\bar{X} = 4.05$ ) การจัดบริการให้อาสาสมัครสาธารณสุขออกเยี่ยมบ้านผู้สูงอายุ และผู้พิการที่ติดเตียง ( $\bar{X} = 3.51$ ) และการจัดบริการให้อาสาสมัครสาธารณสุขดูแลสุขภาพเบื้องต้นของประชาชน ( $\bar{X} = 3.36$ ) ตามลำดับ

ทัศนคติของประชาชนต่อบริการงานสวัสดิการสังคมของเทศบาลนครเจ้าพระยาสุรศักดิ์ อำเภอศรีราชา จังหวัดชลบุรี ด้านที่อยู่อาศัย โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 3.63$ ) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ข้อที่มีคะแนนเฉลี่ยมากที่สุดคือ การจัดบริการด้านการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยของเทศบาลเหมาะสมและเพียงพอ ( $\bar{X} = 4.19$ ) รองลงมาคือ การจัดเก็บขยะมูลฝอยและความสะอาดโดยรวมในพื้นที่ที่มีความเหมาะสม ( $\bar{X} = 4.04$ ) การจัดให้มีเจ้าหน้าที่และอาสาสมัครเพื่อดูแลความปลอดภัยในพื้นที่ ( $\bar{X} = 3.49$ ) การจัดให้มีไฟฟ้าส่องสว่างในพื้นที่อย่างเพียงพอ ( $\bar{X} = 3.23$ ) และการจัดให้มีน้ำสะอาดเพื่อการอุปโภคและบริโภคอย่างเพียงพอ ( $\bar{X} = 3.22$ ) ตามลำดับ

ทัศนคติของประชาชนต่อบริการงานสวัสดิการสังคมของเทศบาลนครเจ้าพระยาสุรศักดิ์ อำเภอสรีราชา จังหวัดชลบุรี ด้านการมีรายได้ โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 3.70$ ) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ข้อที่มีคะแนนเฉลี่ยมากที่สุดคือ การสนับสนุนเบี้ยยังชีพให้แก่ผู้สูงอายุในพื้นที่ อย่างทั่วถึง ( $\bar{X} = 3.88$ ) รองลงมาคือ การให้คำปรึกษาแก่ประชาชนเกี่ยวกับการประกอบอาชีพ เช่น ผู้ประกอบการตลาดสด ( $\bar{X} = 3.87$ ) การจัดตั้งงบประมาณเพื่อส่งเสริมอาชีพให้แก่ประชาชน เช่น ฝึกอบรมอาชีพให้แก่กลุ่มแม่บ้าน ( $\bar{X} = 3.74$ ) การสนับสนุนเบี้ยยังชีพให้แก่ผู้พิการในพื้นที่อย่าง ทั่วถึง ( $\bar{X} = 3.59$ ) และการส่งเสริมอาชีพให้แก่ประชาชนวัยทำงาน เช่น การค้าขาย การจ้างงาน ประชาชนให้ทำงานในเทศบาลฯ เป็นต้น ( $\bar{X} = 3.44$ ) ตามลำดับ

ทัศนคติของประชาชนต่อบริการงานสวัสดิการสังคมของเทศบาลนครเจ้าพระยาสุรศักดิ์ อำเภอสรีราชา จังหวัดชลบุรี ด้านนันทนาการ โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 4.07$ ) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ข้อที่มีคะแนนเฉลี่ยมากที่สุดคือ การจัดให้มีสถานที่พักผ่อน หย่อนใจ เช่น สวนสาธารณะเพื่อชมธรรมชาติที่สวยงามและพักผ่อน ( $\bar{X} = 4.51$ ) รองลงมาคือ การจัดให้มีสถานที่ ออกกำลังกายที่เหมาะสมกับประชาชน เช่น สวนสาธารณะ เพื่อเดิน-วิ่ง ศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก เพื่อให้ เด็กได้เล่นเครื่องเล่นที่เหมาะสมกับวัย เป็นต้น ( $\bar{X} = 4.23$ ) การจัดให้มีสถานที่อ่านหนังสือ เช่น ห้องสมุดชุมชน ( $\bar{X} = 4.09$ ) การส่งเสริมชมรมดนตรีต่างๆ เพื่อให้บริการประชาชนในงานรื่นเริง ต่าง ๆ เช่น กิจกรรมวันเด็กแห่งชาติ กิจกรรมวันผู้สูงอายุประจำปี กิจกรรมวันสงกรานต์ เป็นต้น ( $\bar{X} = 3.82$ ) และการส่งเสริมให้มีการเล่นกีฬา เพื่อความสามัคคีในชุมชน ( $\bar{X} = 3.69$ ) ตามลำดับ

ทัศนคติของประชาชนต่อบริการงานสวัสดิการสังคมของเทศบาลนครเจ้าพระยาสุรศักดิ์ อำเภอสรีราชา จังหวัดชลบุรี ด้านกระบวนการยุติธรรม โดยภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ( $\bar{X} = 4.41$ ) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ข้อที่มีคะแนนเฉลี่ยมากที่สุดคือ การจัดสรรสวัสดิการ ต่าง ๆ ของเทศบาลให้แก่ประชาชนในพื้นที่เป็นไปอย่างเหมาะสมและมีความเสมอภาคกันตาม กฎหมาย ( $\bar{X} = 4.76$ ) รองลงมาคือ ช่องทางที่เทศบาลฯ ให้ประชาชนร้องเรียนมีความเหมาะสมและ เพียงพอ ( $\bar{X} = 4.43$ ) ช่องทางที่เทศบาลฯ ให้ประชาชนร้องเรียนมีความเหมาะสมและเพียงพอ ( $\bar{X} = 4.39$ ) การเปิดโอกาสให้ประชาชนสามารถแจ้งข้อคิดเห็นหรือข้อร้องเรียนต่อเทศบาลฯ ได้ ( $\bar{X} = 4.32$ ) และเทศบาลฯ มีการตรวจสอบปัญหาเมื่อพบข้อร้องเรียนจากประชาชน ( $\bar{X} = 4.17$ ) ตามลำดับ

ทัศนคติของประชาชนต่อบริการงานสวัสดิการสังคมของเทศบาลนครเจ้าพระยาสุรศักดิ์ อำเภอสรีราชา จังหวัดชลบุรี ด้านการบริการสังคมทั่วไป โดยภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ( $\bar{X} = 4.47$ ) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ข้อที่มีคะแนนเฉลี่ยมากที่สุดคือ การส่งเสริมกิจกรรม ประเพณี วัฒนธรรม และกิจกรรมทางศาสนา เช่น วันเข้าพรรษา ประเพณีลอยกระทง วันผู้สูงอายุ เป็นต้น ( $\bar{X} = 4.70$ ) รองลงมาคือ การบริการสนับสนุนสิ่งของเครื่องใช้ ยารักษาโรคให้แก่ผู้สูงอายุ

และผู้พิการ ( $\bar{X} = 4.61$ ) การบริการสนับสนุน ช่วยเหลือประชาชนเบื้องต้นที่ประสบภัยธรรมชาติ เช่น แจกของยังชีพช่วงน้ำท่วม แจกน้ำเพื่อการอุปโภคและบริโภคในฤดูแล้ง ( $\bar{X} = 4.50$ ) การสงเคราะห์ผู้ยากไร้และครอบครัวผู้ยากไร้ เช่น สนับสนุนเงินช่วยเหลือความเดือดร้อนเบื้องต้น ( $\bar{X} = 4.39$ ) และการส่งเสริมกิจกรรมเพื่อพัฒนาคุณภาพชีวิตของผู้สูงอายุและผู้พิการ ( $\bar{X} = 4.13$ ) ตามลำดับ

### ตอนที่ 3 การทดสอบสมมติฐาน

ประชาชนที่มีอายุ ระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้ต่อเดือนต่างกัน มีทัศนคติต่อบริการงานสวัสดิการสังคมของเทศบาลนครเจ้าพระยาสุรศักดิ์ อำเภอสรีราชา จังหวัดชลบุรี แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ ส่วนประชาชนที่มีเพศ และสถานภาพการสมรสต่างกัน มีทัศนคติต่อบริการงานสวัสดิการสังคมของเทศบาลนครเจ้าพระยาสุรศักดิ์ อำเภอสรีราชา จังหวัดชลบุรี ไม่แตกต่างกัน ซึ่งไม่เป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้

### ตอนที่ 4 ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะอื่น ๆ

ประชาชนต้องการให้เทศบาลนครเจ้าพระยาสุรศักดิ์เปิดโอกาสให้ประชาชนทุกกลุ่มอาชีพเข้ามามีส่วนร่วมในการกำหนดนโยบายต่างๆ ให้มากขึ้น และต้องการให้เข้ามาดูแลเรื่องสภาพที่อยู่อาศัยให้มีสะอาดและปลอดภัยจากอาชญากรรมมากขึ้น

## อภิปรายผลการวิจัย

จากการศึกษาระดับทัศนคติของประชาชนต่อบริการงานสวัสดิการสังคมของเทศบาลนครเจ้าพระยาสุรศักดิ์ โดยรวมอยู่ในระดับเห็นด้วยมาก ( $\bar{X} = 4.04$ ) เนื่องมาจากประชาชนในพื้นที่ได้รับสวัสดิการจากเทศบาลนครเจ้าพระยาสุรศักดิ์อย่างถ้วนหน้ากัน และได้รับประโยชน์จากสวัสดิการทางสังคมที่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจัดให้ เช่น การจัดกิจกรรมส่งเสริมประเพณีวัฒนธรรม และกิจกรรมทางศาสนา เช่น วันเข้าพรรษา ประเพณีลอยกระทง วันผู้สูงอายุ เป็นต้น ส่งเสริมกิจกรรมเพื่อพัฒนาคุณภาพชีวิตของประชาชน การช่วยเหลือประชาชนที่ยากไร้และประสบภัยธรรมชาติ สนับสนุนสิ่งของเครื่องใช้ ยารักษาโรคให้แก่ผู้สูงอายุและผู้พิการและจัดกิจกรรมเพื่อพัฒนาคุณภาพชีวิตของผู้สูงอายุและผู้พิการ เป็นต้น ซึ่งผลการศึกษาสอดคล้องกับงานวิจัยของ สยามภู สนธิภักดี (2555) ที่พบว่า ประชาชนมีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการด้านสวัสดิการสังคมของเทศบาลตำบลจันทเขลม อำเภอกาญจนดิษฐ์ จังหวัดจันทบุรี ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก สอดคล้องกับงานวิจัยของปัญญา เพ็ชรวิวัฒน์ (2555) ที่พบว่า ผู้รับบริการมีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการงาน สวัสดิการสังคมของของเทศบาลตำบลท่าหลวง อำเภอมะขาม จังหวัดจันทบุรี ภาพรวมอยู่ในระดับมาก และสอดคล้องกับงานวิจัยของวินัส ไทยอ่อน (2553) ที่พบว่า

ประชาชนกลุ่มตัวอย่างมีความคิดเห็นต่องานสวัสดิการสังคมขององค์การบริหารส่วนตำบลสนามจันทร์ อำเภอเมืองนครปฐม จังหวัดนครปฐม ในภาพรวมเห็นด้วยในระดับสูง

แต่ไม่สอดคล้องกับงานวิจัยของพรหมนุรักษ์ มหาติลคนพรัตน์ (2550) ที่พบว่า สภาพการดำเนินงานของกองสวัสดิการสังคมเทศบาลตำบลสูงเม่น อำเภอสูงเม่น จังหวัดแพร่ โดยภาพรวมทุกด้านอยู่ในระดับกลาง ไม่สอดคล้องกับงานวิจัยของรุ่งทิพย์ บุตรดี (2556) ที่พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจต่อบริการงานสวัสดิการสังคมของเทศบาลตำบลกะเปอร์ อำเภอกะเปอร์ จังหวัดระนอง โดยภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ไม่สอดคล้องกับงานวิจัยของจินตนา วงศ์เขื่อน (2553) ที่ได้วิจัยเรื่อง ความคิดเห็นของประชาชนต่อโครงการให้ความช่วยเหลือประชาชนด้านสวัสดิการสังคม เทศบาลตำบลป่าซาง อำเภอแม่จัน จังหวัดเชียงราย พบว่า ประชาชนเห็นว่าโครงการให้ความช่วยเหลือประชาชนด้านสวัสดิการสังคม มีความเหมาะสม/ระดับการปฏิบัติในภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ไม่สอดคล้องกับงานวิจัยของจิรันดร วิกสูงเนิน (2553) ที่พบว่า ความพึงพอใจของบุคลากรที่เกี่ยวข้อง และผู้สูงอายุที่รับสวัสดิการสังคมขององค์การบริหารส่วนตำบลในเขตอำเภอโนนไทย จังหวัดนครราชสีมา ในภาพรวม อยู่ในระดับปานกลาง ไม่สอดคล้องกับงานวิจัยของฤทธิชัย ชุนสิทธิ์ (2556) ที่พบว่า การจัดสวัสดิการสังคมเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุของเทศบาลตำบลปากน้ำแหลมสิงห์ อำเภอแหลมสิงห์ จังหวัดจันทบุรี ในภาพรวมอยู่ในระดับดีมากที่สุด ไม่สอดคล้องกับงานวิจัยของอรดี โกมะหะวงค์ (2557) ที่พบว่า ระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการด้านสวัสดิการสังคมขององค์การบริหารส่วนตำบลยางตลาด อำเภอยางตลาด จังหวัดกาฬสินธุ์ โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง

ผลการเปรียบเทียบทัศนคติของประชาชนต่อบริการงานสวัสดิการสังคมของเทศบาลนครเจ้าพระยาสุรศักดิ์ อำเภอศรีราชา จังหวัดชลบุรี โดยจำแนกตามเพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้ พบว่า

1. ประชาชนที่มีเพศต่างกัน มีทัศนคติของประชาชนต่อบริการสวัสดิการสังคมของเทศบาลนครเจ้าพระยาสุรศักดิ์ ไม่แตกต่างกัน ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของรุ่งทิพย์ บุตรดี (2556) ที่พบว่า ประชาชนที่มีเพศต่างกันมีความพึงพอใจต่อบริการงานสวัสดิการสังคมของเทศบาลตำบลกะเปอร์ อำเภอกะเปอร์ จังหวัดระนองไม่แตกต่างกัน สอดคล้องกับงานวิจัยของจินตนา วงศ์เขื่อน (2553) ที่พบว่า ประชาชนที่มีเพศแตกต่างกันจะมีความคิดเห็นต่อโครงการให้ความช่วยเหลือประชาชนด้านสวัสดิการสังคม เทศบาลตำบลป่าซาง อำเภอแม่จัน จังหวัดเชียงรายไม่แตกต่างกัน สอดคล้องกับงานวิจัยของจิรันดร วิกสูงเนิน (2553) ที่พบว่าผู้สูงอายุที่มีเพศ ต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการจัดสวัสดิการสังคมขององค์การบริหารส่วนตำบลในเขตอำเภอโนนไทย จังหวัดนครราชสีมา โดยภาพรวม ไม่แตกต่างกัน สอดคล้องกับงานวิจัยของสุมณฏ์ สนธิภักดี (2555) ที่พบว่า ประชาชนที่มาติดต่อขอรับบริการที่มีเพศ ต่างกัน มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการ

ด้านสวัสดิการสังคมของเทศบาล ตำบลจันทเขลม ไม่แตกต่างกันจึงปฏิเสธสมมติฐานการวิจัย สอดคล้องกับงานวิจัยของอรดี โกมะพะวงค์ (2557) ที่พบว่า การเปรียบเทียบความพึงพอใจของ ประชาชนต่อการให้บริการด้านสวัสดิการสังคมขององค์การบริหารส่วนตำบลยางตลาด อำเภอยางตลาด จังหวัดกาฬสินธุ์ พบว่า เพศ จำแนกแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 สอดคล้องกับงานวิจัยของวินัส ไทยอ่อน (2553) ที่พบว่า เพศที่ต่างกันมีความคิดเห็นต่อ งานสวัสดิการทางสังคมขององค์การบริหารส่วนตำบลสนามจันทร์ ไม่แตกต่างกัน แต่ไม่สอดคล้องกับ งานวิจัยของปัญญา เพ็ชรวิวัฒน์ (2555) ที่พบว่า ผู้รับบริการงานสวัสดิการสังคมที่มีเพศที่ต่างกัน มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการงานสวัสดิการสังคมของเทศบาลตำบลท่าหลวง อำเภอมะขาม จังหวัดจันทบุรี แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

2. ประชาชนที่มีอายุต่างกัน มีทัศนคติของประชาชนต่อบริการสวัสดิการสังคมของ เทศบาลนครเจ้าพระยาสุรศักดิ์ แตกต่างกัน สอดคล้องกับรุ่งทิพย์ บุตรดี (2556) ที่พบว่า ประชาชนที่มีอายุต่างกันมีความพึงพอใจต่อบริการงานสวัสดิการสังคมของเทศบาลตำบลกะเปอร์ อำเภอกะเปอร์ จังหวัดระนอง แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 สอดคล้องกับงานวิจัยของ จินตนา วงศ์เชื้อน (2553) ได้วิจัยเรื่อง ความคิดเห็นของประชาชนต่อโครงการให้ความช่วยเหลือ ประชาชนด้านสวัสดิการสังคม เทศบาลตำบลป่าซาง อำเภอแม่จัน จังหวัดเชียงราย พบว่า ประชาชนที่มีอายุแตกต่างกัน จะมีความคิดเห็นต่อโครงการให้ความช่วยเหลือประชาชนด้าน สวัสดิการสังคมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 สอดคล้องกับปัญญา เพ็ชรวิวัฒน์ (2555) พบว่า ผู้รับบริการงานสวัสดิการสังคมที่มีอายุที่ต่างกันมีความคิดเห็นต่อคุณภาพการ ให้บริการงานสวัสดิการสังคมของเทศบาลตำบลท่าหลวง อำเภอมะขาม จังหวัดจันทบุรี แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 และสอดคล้องกับงานของอรดี โกมะพะวงค์ (2557) พบว่า ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการด้านสวัสดิการสังคมขององค์การบริหารส่วนตำบล ยางตลาด อำเภอยางตลาด จังหวัดกาฬสินธุ์ จำแนกตามอายุ โดยรวมมีความแตกต่างกันอย่างมี นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 แต่ไม่สอดคล้องกับงานวิจัยของจิรันดร วิทสูงเนิน (2553) พบว่า การ เปรียบเทียบความพึงพอใจ ภายในกลุ่มผู้สูงอายุที่รับสวัสดิการสังคม พบว่า ผู้สูงอายุที่มีอายุ ต่างกัน มีความพึงพอใจ ต่อการจัดสวัสดิการสังคมแก่ผู้สูงอายุขององค์การบริหารส่วนตำบลในเขตอำเภอ โนนไทย จังหวัดนครราชสีมาโดยภาพรวม ไม่แตกต่างกัน ไม่สอดคล้องกับสุขุมภู สนธิภักดี (2555) ที่พบว่า ประชาชนที่มาติดต่อขอรับบริการที่มีอายุต่างกัน มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการ ด้านสวัสดิการสังคมของเทศบาล ตำบลจันทเขลม ไม่แตกต่างกันจึงปฏิเสธสมมติฐานการวิจัย และ ไม่สอดคล้องกับงานของวินัส ไทยอ่อน (2553) พบว่า อายุ ที่ต่างกัน ความคิดเห็นต่อ งานสวัสดิการ ทางสังคมขององค์การบริหารส่วนตำบลสนามจันทร์ ไม่แตกต่างกัน

3. ประชาชนที่มีระดับการศึกษาต่างกัน มีทัศนคติของประชาชนต่อบริการสวัสดิการสังคมของเทศบาลนครเจ้าพระยาสุรศักดิ์ แตกต่างกัน สอดคล้องกับรุ่งทิพย์ บุตรดี (2556) ที่พบว่า ประชาชนที่มีระดับการศึกษาต่างกันมีความพึงพอใจต่อบริการงานสวัสดิการสังคมของเทศบาลตำบลกะเปอร์ อำเภอกะเปอร์ จังหวัดระนองแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 สอดคล้องกับงานวิจัยของจินตนา วงศ์เชื้อน (2553) ได้วิจัยเรื่อง ความคิดเห็นของประชาชนต่อโครงการให้ความช่วยเหลือประชาชนด้านสวัสดิการสังคม เทศบาลตำบลป่าซาง อำเภอมะจัน จังหวัดเชียงราย พบว่า ประชาชนที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกัน จะมีความคิดเห็นต่อโครงการให้ความช่วยเหลือประชาชนด้านสวัสดิการสังคมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 สอดคล้องกับงานวิจัยของจิรันดร วิทสูงเนิน (2553) พบว่า การเปรียบเทียบความพึงพอใจ ภายในกลุ่มผู้สูงอายุที่รับสวัสดิการสังคม พบว่า ผู้สูงอายุที่มีระดับการศึกษาต่างกัน มีความพึงพอใจ ต่อการจัดสวัสดิการสังคมแก่ผู้สูงอายุขององค์การบริหารส่วนตำบลในเขตอำเภอ โนนไทย จังหวัด นครราชสีมาโดยภาพรวม แตกต่างกัน และสอดคล้องกับงานของอรดี โกมะหะวงษ์ (2557) พบว่า ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการด้านสวัสดิการสังคมขององค์การบริหารส่วนตำบล ยางตลาด อำเภอยางตลาด จังหวัดกาฬสินธุ์จำแนกตามระดับการศึกษา โดยรวมมีความแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 แต่ไม่สอดคล้องกับงานวิจัยของสยมภู สนธิภักดี (2555) ที่พบว่า ประชาชนที่มาติดต่อขอรับบริการที่มีการศึกษาต่างกัน มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการ ให้บริการด้านสวัสดิการสังคมของเทศบาล ตำบลจันทเขลม ไม่แตกต่างกัน และไม่สอดคล้องกับ ปัญญา เพ็ชรวิวัฒน์ (2555) พบว่าผู้รับบริการงานสวัสดิการสังคมที่มีการศึกษาที่ต่างกันมีความ คิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการงานสวัสดิการสังคมของเทศบาลตำบลท่าหลวง อำเภอมะขาม จังหวัดจันทบุรี แตกต่างกัน

4. ประชาชนที่มีสถานภาพการสมรสต่างกัน มีทัศนคติของประชาชนต่อบริการสวัสดิการสังคมของเทศบาลนครเจ้าพระยาสุรศักดิ์ ไม่แตกต่างกัน ซึ่งไม่สอดคล้องกับรุ่งทิพย์ บุตรดี (2556) ที่พบว่า ประชาชนที่มีสถานภาพสมรสต่างกันมีความพึงพอใจต่อบริการงานสวัสดิการสังคมของเทศบาลตำบลกะเปอร์ อำเภอกะเปอร์ จังหวัดระนองแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 และไม่สอดคล้องกับงานวิจัยของจิรันดร วิทสูงเนิน (2553) พบว่า การเปรียบเทียบความพึงพอใจ ภายในกลุ่มผู้สูงอายุที่รับสวัสดิการสังคม พบว่า ผู้สูงอายุที่มีสถานภาพสมรสต่างกัน มีความพึงพอใจ ต่อการจัดสวัสดิการสังคมแก่ผู้สูงอายุขององค์การบริหารส่วนตำบลในเขตอำเภอ โนนไทย จังหวัดนครราชสีมาโดยภาพรวม แตกต่างกัน

5. ประชาชนที่มีอาชีพต่างกัน มีทัศนคติของประชาชนต่อบริการสวัสดิการสังคมของเทศบาลนครเจ้าพระยาสุรศักดิ์ แตกต่างกัน ซึ่งสอดคล้องกับรุ่งทิพย์ บุตรดี (2556) ที่พบว่า ประชาชนที่มีอาชีพต่างกันมีความพึงพอใจต่อบริการงานสวัสดิการสังคมของเทศบาลตำบลกะเปอร์

อำเภอเกาะเปอร์ จังหวัดระนองแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 สอดคล้องกับงานวิจัยของจินตนา วงศ์เชื่อน (2553) ได้วิจัยเรื่อง ความคิดเห็นของประชาชนต่อโครงการให้ความช่วยเหลือประชาชนด้านสวัสดิการสังคม เทศบาลตำบลป่าซาง อำเภอแม่จัน จังหวัดเชียงราย พบว่าประชาชนที่มีอาชีพแตกต่างกัน จะมีความคิดเห็นต่อโครงการให้ความช่วยเหลือประชาชนด้านสวัสดิการสังคมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 สอดคล้องกับงานของอรดี โภมะหะวงศ์ (2557) พบว่า ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการด้านสวัสดิการสังคมขององค์การบริหารส่วนตำบลยางตลาด อำเภอยางตลาด จังหวัดกาฬสินธุ์จำแนกตามระดับการศึกษา โดยรวมมีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 และสอดคล้องกับปัญญา เพ็ชรวิวัฒน์ (2555) พบว่าผู้รับบริการงานสวัสดิการสังคมที่มีอาชีพที่ต่างกันมีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการงานสวัสดิการสังคมของเทศบาลตำบลท่าหลวง อำเภอมะขาม จังหวัดจันทบุรีแตกต่างกัน แต่ไม่สอดคล้องกับงานวิจัยของสุมภู สนธิภักดี (2555) ที่พบว่า ประชาชนที่มาติดต่อขอรับบริการที่มีอาชีพต่างกัน มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการด้านสวัสดิการสังคมของเทศบาล ตำบลจันทเขลม ไม่แตกต่างกัน และไม่สอดคล้องกับงานของวินัส ไทยอ่อน (2553) พบว่าอาชีพที่ต่างกัน ความคิดเห็นต่องานสวัสดิการทางสังคมขององค์การบริหารส่วนตำบลสนามจันทร์ ไม่แตกต่างกัน

6. ประชาชนที่มีรายได้ต่อเดือนต่างกัน มีทัศนคติของประชาชนต่อบริการสวัสดิการสังคมของเทศบาลนครเจ้าพระยาสุรศักดิ์ แตกต่างกัน ซึ่งสอดคล้องกับรุ่งทิพย์ บุตรดี (2556) ที่พบว่า ประชาชนที่มีรายได้ต่างกันมีความพึงพอใจต่อบริการงานสวัสดิการสังคมของเทศบาลตำบลเกาะเปอร์ อำเภอเกาะเปอร์ จังหวัดระนองแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 สอดคล้องกับงานวิจัยของสุมภู สนธิภักดี (2555) ที่พบว่า ประชาชนที่มาติดต่อขอรับบริการที่มีรายได้ต่างกัน มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการด้านสวัสดิการสังคมของเทศบาล ตำบลจันทเขลม แตกต่างกัน สอดคล้องกับปัญญา เพ็ชรวิวัฒน์ (2555) พบว่าผู้รับบริการงานสวัสดิการสังคมที่มีรายได้ที่ต่างกันมีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการงานสวัสดิการสังคมของเทศบาลตำบลท่าหลวง อำเภอมะขาม จังหวัดจันทบุรี แตกต่างกัน แต่ไม่สอดคล้องกับงานของวินัส ไทยอ่อน (2553) พบว่ารายได้ที่ต่างกัน ความคิดเห็นต่องานสวัสดิการทางสังคมขององค์การบริหารส่วนตำบลสนามจันทร์ ไม่แตกต่างกัน

## ข้อเสนอแนะ

### ข้อเสนอแนะเชิงปฏิบัติการ

1. ทัศนคติของประชาชนต่อบริการงานสวัสดิการสังคมของเทศบาลนครเจ้าพระยาสุรศักดิ์ ด้านการศึกษา ภาพรวมอยู่ในระดับมาก โดยข้อที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุดคือ การจัดกิจกรรม



อบรมให้ความรู้เกี่ยวกับการอนุรักษ์สิ่งแวดล้อมแก่ประชาชนในท้องถิ่น ดังนั้น ผู้บริหารของเทศบาลฯควรมีการจัดอบรมให้ความรู้เชิงปฏิบัติการในด้านการอนุรักษ์สิ่งแวดล้อมแก่ประชาชนมากขึ้น เพื่อให้ประชาชนได้นำความรู้ที่ได้จากการอบรมมาใช้ปฏิบัติจริง เช่น การปลูกป่าทดแทน

2. ทศนคติของประชาชนต่อบริการงานสวัสดิการสังคมของเทศบาลนครเจ้าพระยาสุรศักดิ์ อำเภอศรีราชา จังหวัดชลบุรี ด้านสุขภาพอนามัย ภาพรวมอยู่ในระดับมาก โดยข้อที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุดคือ การจัดบริการให้อาสาสมัครสาธารณสุขดูแลสุขภาพเบื้องต้นของประชาชน ดังนั้น เทศบาลฯควรจัดให้มีบริการอาสาสมัครสาธารณสุขให้ดูแลประชาชนอย่างทั่วถึงและสม่ำเสมอ

3. ทศนคติของประชาชนต่อบริการงานสวัสดิการสังคมของเทศบาลนครเจ้าพระยาสุรศักดิ์ อำเภอศรีราชา จังหวัดชลบุรี ด้านที่อยู่อาศัย ภาพรวมอยู่ในระดับมาก โดยข้อที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุดคือจัดให้มีน้ำสะอาดเพื่อการอุปโภคและบริโภคอย่างเพียงพอ ดังนั้น เทศบาลฯควรมีการตรวจสอบบริการสาธารณสุขอุปโภค เช่น น้ำประปาให้มีดีเพียงพอต่อการอุปโภคของประชาชน

4. ทศนคติของประชาชนต่อบริการงานสวัสดิการสังคมของเทศบาลนครเจ้าพระยาสุรศักดิ์ อำเภอศรีราชา จังหวัดชลบุรี ด้านการมีรายได้ ภาพรวมอยู่ในระดับมาก โดยข้อที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุดคือการส่งเสริมอาชีพให้แก่ประชาชนวัยทำงาน เช่น การค้าขาย การจ้างงานประชาชนให้ทำงานในเทศบาลฯ เป็นต้น ดังนั้น เทศบาลนครเจ้าพระยาสุรศักดิ์ควรเป็นเจ้าภาพในการจัดกิจกรรมเพื่อส่งเสริมให้ประชาชนหางานทำได้สะดวกขึ้น เช่น การจัดงาน Job fair ประจำปี

5. ทศนคติของประชาชนต่อบริการงานสวัสดิการสังคมของเทศบาลนครเจ้าพระยาสุรศักดิ์ อำเภอศรีราชา จังหวัดชลบุรี ด้านนันทนาการ ภาพรวมอยู่ในระดับมาก โดยข้อที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุดคือ การส่งเสริมให้มีการเล่นกีฬา เพื่อความสามัคคีในชุมชน ดังนั้น เทศบาลนครเจ้าพระยาสุรศักดิ์ควรจัดกิจกรรมแข่งขันกีฬาเป็นประจำทุกปีโดยต้องมีการประชาสัมพันธ์ให้ประชาชนทุกหมู่บ้านเข้าร่วมกิจกรรม

6. ทศนคติของประชาชนต่อบริการงานสวัสดิการสังคมของเทศบาลนครเจ้าพระยาสุรศักดิ์ อำเภอศรีราชา จังหวัดชลบุรี ด้านกระบวนการยุติธรรม ภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด โดยข้อที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุดคือ เทศบาลฯมีการตรวจสอบปัญหาเมื่อพบข้อร้องเรียนจากประชาชน ดังนั้น ผู้บริหารเทศบาลฯต้องมอบหมายเจ้าหน้าที่ที่รับผิดชอบมีการตรวจสอบข้อร้องเรียนจากประชาชนให้รวดเร็วขึ้น และเมื่อตรวจสอบแล้วต้องมีการแจ้งผลการตรวจสอบให้ผู้ร้องเรียนทราบต่อไป

7. ทศนคติของประชาชนต่อบริการงานสวัสดิการสังคมของเทศบาลนครเจ้าพระยาสุรศักดิ์ อำเภอศรีราชา จังหวัดชลบุรี ด้านการบริการสังคมทั่วไป ภาพรวมอยู่ในระดับมากโดยข้อที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุดคือ การส่งเสริมกิจกรรมเพื่อพัฒนาคุณภาพชีวิตของผู้สูงอายุและผู้พิการ ดังนั้น

เทศบาลฯ ต้องมีการจัดกิจกรรมและประชาสัมพันธ์เพื่อให้ผู้สูงอายุ ผู้พิการตลอดจนบุคคลทั่วไป เข้าร่วมกิจกรรมอย่างทั่วถึงกัน

#### ข้อเสนอแนะเชิงนโยบาย

1. ควรกำหนดนโยบายงานสวัสดิการสังคมที่ให้ความสำคัญกับการส่งเสริมอาชีพประชาชน โดยจัดตั้งงบประมาณเงินอุดหนุนชุมชนเกี่ยวกับการส่งเสริมอาชีพในชุมชนอย่างต่อเนื่อง และประสานกับหน่วยงานภายนอกมาให้ความรู้ในการประกอบอาชีพเสริม เช่น สำนักพัฒนาฝีมือแรงงาน สำนักงานการศึกษานอกโรงเรียน สำนักงานพัฒนาสังคมอำเภอ เป็นต้น

2. ควรให้ความสำคัญกับการตั้งงบประมาณสงเคราะห์ผู้ยากไร้และครอบครัวผู้ยากไร้ เช่น สนับสนุนเงินช่วยเหลือความเดือดร้อนเบื้องต้น โดยอุดหนุนผ่านกองทุนสวัสดิการชุมชนของเทศบาล

3. ควรกำหนดนโยบายเกี่ยวกับสวัสดิการด้านที่อยู่อาศัยเพื่อให้ประชาชนมีความพึงพอใจมากขึ้น เช่น การดูแลความสะอาดน้ำประปา ไฟฟ้าส่องสว่าง รวมถึงความสะอาดในชุมชนด้วย

#### ข้อเสนอแนะในการทำวิจัยครั้งต่อไป

1. ควรศึกษาความต้องการของประชาชนในการบริการงานสวัสดิการสังคมของเทศบาลนครเจ้าพระยาสุรศักดิ์ อำเภอศรีราชา จังหวัดชลบุรี

2. ควรศึกษาระดับความสำเร็จในการดำเนินงานด้านบริการงานสวัสดิการสังคมของเทศบาลนครเจ้าพระยาสุรศักดิ์ อำเภอศรีราชา จังหวัดชลบุรี โดยใช้การวิจัยเชิงคุณภาพประกอบการทำวิจัย

3. ควรศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อความสำเร็จในการดำเนินงานด้านบริการงานสวัสดิการสังคมของเทศบาลนครเจ้าพระยาสุรศักดิ์ อำเภอศรีราชา จังหวัดชลบุรี

## บรรณานุกรม

- กรมส่งเสริมและพัฒนาคุณภาพชีวิตคนพิการ. (2560). พระราชบัญญัติส่งเสริมการจัดสวัสดิการสังคม พ.ศ. 2546 และ ที่แก้ไขเพิ่มเติม (ฉบับที่ 2) พ.ศ. 2550. เข้าถึงได้จาก <http://dep.go.th/?q=th/node/433>
- กนกทิพย์ พัฒนาพิวพันธ์. (2539). เทคนิคการได้กลุ่มตัวอย่าง. เชียงใหม่: มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.
- กระทรวงการพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์. (2550). สวัสดิการชุมชนแห่งการพึ่งพาตนเอง. กรุงเทพฯ: สำนักงานส่งเสริมและสนับสนุนวิชาการ.
- จิตตินันท์ เฉชะคุปต์ และคณะ. (2540). เจตคติและความพึงพอใจในการบริการจิตวิทยาบริหารหน่วยที่ 8-15. นนทบุรี: มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช.
- จิตตินันท์ เฉชะคุปต์. (2549). จิตวิทยาการบริหารอุตสาหกรรมท่องเที่ยว. กรุงเทพฯ: จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- จินตนา วงศ์เชื่อน. (2553). ความคิดเห็นของประชาชนต่อโครงการให้ความช่วยเหลือประชาชนด้านสวัสดิการสังคม เทศบาลตำบลป่าซาง อำเภอแม่จัน จังหวัดเชียงราย. งานนิพนธ์รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์, บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงราย.
- จิระวัฒน์ วงศ์สวัสดิวัฒน์. (2547). ทศนคติ ความเชื่อ และพฤติกรรม: การวัด การพยากรณ์ และการเปลี่ยนแปลง. กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยอัสสัมชัญ.
- จิรันดร วิกสูงเนิน. (2553). ความพึงพอใจที่มีต่อการจัดสวัสดิการสังคมแก่ผู้สูงอายุขององค์การบริหารส่วนตำบลในเขตอำเภอโนนไทย จังหวัดนครราชสีมา. วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาวิชาการจัดการ โครงการและการประเมินโครงการ, บัณฑิตศึกษา, มหาวิทยาลัยราชภัฏธนบุรี.
- จิราพร วีระหงส์. (2538). ความพึงพอใจของประชาชนต่อระบบและกระบวนการให้บริการของกรุงเทพมหานคร: ศึกษากรณีสำนักงานเขตคลองสาน. งานนิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาวิชาพัฒนาสังคม, คณะพัฒนาสังคม, สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.
- เทศบาลนครเจ้าพระยาสุรศักดิ์. (2560). ข้อมูลพื้นฐานของเทศบาล. เข้าถึงได้จาก <http://chaoprayasurasak.go.th/public/>
- ธานินทร์ ศิลป์จารุ. (2555). การวิจัยและวิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติด้วย SPSS และ AMOS. กรุงเทพฯ: บิซซิเนสอาร์แอนด์ดี.

- ประทีป บัวละวงศ์. (2551). การรับรู้และทัศนคติของนักศึกษาที่มีผลต่อการเลือกเข้าศึกษาต่อสถาบันอุดมศึกษา. เข้าถึงได้จาก <http://www.vcharkarn.com/vblog/39362>
- ประภาเพ็ญ สุวรรณ. (2520). ทัศนคติ: การวัดการเปลี่ยนแปลงและพฤติกรรมอนามัย. กรุงเทพฯ: ไทยวัฒนาพานิช.
- ปัญญา เพียรวิวัฒน์. (2555). ความคิดเห็นของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการงานสวัสดิการสังคมของเทศบาล ตำบลท่าหลวง อำเภอมะขาม จังหวัดจันทบุรี. งานนิพนธ์รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาวิชาการจัดการภาครัฐและภาคเอกชน, วิทยาลัยการบริหารรัฐกิจ, มหาวิทยาลัยบูรพา.
- ปานจิต บุรณสมภพ. (2548). ความพึงพอใจของนิสิตต่อการให้บริการของสำนักทะเบียนและประมวลผล. วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาวิชาพัฒนาสังคม, บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.
- พรหมนุรักษ์ มหาดีลคนพรัตน์. (2550). สภาพการดำเนินงานด้านการบริการของกองสวัสดิการสังคมเทศบาลตำบลสูงเม่น อำเภอสูงเม่น จังหวัดแพร่. วิทยานิพนธ์รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาวิชาการบริหารและพัฒนาประชาคมเมืองและชนบท, บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยราชภัฏอุตรดิตถ์.
- พวงรัตน์ ทวีรัตน์. (2540). วิธีการวิจัยทางพฤติกรรมศาสตร์และสังคมศาสตร์. กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.
- ไพศาล สำราญทรัพย์. (2539). ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของสุขาภิบาลที่ประชาชนกรรมการมาจากการเลือกตั้ง: ศึกษาเฉพาะกรณีสุขาภิบาลหลักห้า อำเภอบ้านแพ้ว จังหวัดสมุทรสาคร. งานนิพนธ์พัฒนบริหารศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาวิชาการวิเคราะห์และวางแผนทางสังคม, คณะพัฒนาสังคม, สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.
- รามศ พุทธิบูลย์. (2553). ความคิดเห็นของผู้อยู่อาศัยโดยรอบท่าอากาศยานเชียงใหม่ที่มีต่อมาตรการแก้ปัญหามลพิษทางเสียง. งานนิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, สาขาวิชาการบริหารธุรกิจ, บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.
- รุ่งทิพย์ บุตรดี. (2556). ความพึงพอใจของประชาชนต่อบริการงานสวัสดิการสังคมของเทศบาลตำบลกะเปอร์ อำเภอกะเปอร์ จังหวัดระนอง. งานนิพนธ์รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาวิชาการบริหารทั่วไป, วิทยาลัยการบริหารรัฐกิจ, มหาวิทยาลัยบูรพา.
- ฤทธิชัย ชุนสิทธิ์. (2556). ความคิดเห็นของประชาชนต่อการจัดสวัสดิการสังคมของเทศบาลตำบลปากน้ำแหลมสิงห์ อำเภอแหลมสิงห์ จังหวัดจันทบุรี. งานนิพนธ์รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาวิชาการจัดการภาครัฐและภาคเอกชน, วิทยาลัยการบริหารรัฐกิจ, มหาวิทยาลัยบูรพา.

- วารสารณั รุ่งรัศมี. (2538). ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อระบบการให้บริการของห้องสมุด  
โรงเรียนมัธยมศึกษา สังกัดกรมสามัญศึกษา จังหวัดอุบลราชธานี. งานนิพนธ์  
พัฒนบริหารศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาวิชาการวิเคราะห์และวางแผนทางสังคม,  
คณะพัฒนาสังคม, สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.
- วิภาวดี ฐนังเจริญลาภ. (2540). ความพึงพอใจของผู้ป่วยนอกต่อการให้บริการทางการแพทย์ของ  
โรงพยาบาลสมเด็จพระบรมราชเทวี ณ ศรีราชา. วิทยานิพนธ์การศึกษามหาบัณฑิต,  
สาขาวิชาบริหารการศึกษา, บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยบูรพา.
- วินัส ไทยอ่อน. (2553). ความคิดเห็นของประชาชนต่องานสวัสดิการสังคมขององค์การบริหารส่วน  
ตำบลสนามจันทร์ อำเภอเมืองนครปฐม จังหวัดนครปฐม. งานนิพนธ์ศิลปศาสตร  
มหาบัณฑิต, สาขาวิชารัฐศาสตร์, คณะสังคมศาสตร์, มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.
- วีรพงษ์ เฉลิมจิระรัตน์. (2542). คุณภาพในการบริการ. กรุงเทพฯ: ประชาชน.
- วีระรัตน์ กิจเลิศไพโรจน์. (2548). การบริการ. กรุงเทพฯ: ซีเอ็ดดูเคชั่น.
- ศิริวรรณ เสรีรัตน์, ปริญ ลักษ์दानนท์, ศุภร เสรีรัตน์ และองอาจ ปทะวานิช. (2539). พฤติกรรม  
องค์การ. กรุงเทพฯ: ธีระฟิล์มและไซเท็กซ์.
- สงวน สุทธิเลิศอรุณ. (2547). ทศนคติของเจ้าหน้าที่ตำรวจต่อนโยบายการเปิดสอนเสรีศึกษากรณี  
ข้าราชการตำรวจสถานีตำรวจภูธรตำบลพญา. วิทยานิพนธ์รัฐประศาสนศาสตร์  
มหาบัณฑิต, สาขาวิชาการบริหารทั่วไป, วิทยาลัยการบริหารรัฐกิจ, มหาวิทยาลัยบูรพา.
- สถาบันพระปกเกล้า. (ม.ป.ป.). อำนาจหน้าที่ของเทศบาล. เข้าถึงได้จาก [http://wiki.kpi.ac.th/อำนาจ  
หน้าที่ของเทศบาล.html](http://wiki.kpi.ac.th/อำนาจหน้าที่ของเทศบาล.html)
- สยมภู สนธิภักดี. (2555). ความคิดเห็นของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการด้านสวัสดิการสังคม  
ของเทศบาลตำบลจันทเขลม อำเภอเขาคิชฌกูฏ จังหวัดจันทบุรี. งานนิพนธ์  
รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาวิชาการจัดการภาครัฐและภาคเอกชน, วิทยาลัย  
การบริหารรัฐกิจ, มหาวิทยาลัยบูรพา.
- สำนักงานคณะกรรมการกฤษฎีกา. (2542). พระราชบัญญัติกำหนดแผนและขั้นตอนการกระจาย  
อำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น พ.ศ. 2542. เข้าถึงได้จาก  
<http://www.local.moi.go.th/2009/pdf/aumnat2542>
- สำนักงานคณะกรรมการกฤษฎีกา. (2542). พระราชบัญญัติเทศบาล พ.ศ. 2496. เข้าถึงได้จาก  
<http://www.local.moi.go.th/2009/pdf/p.passaban2496.pdf>
- สุเทพ เชาวลิท. (2537). สวัสดิการสังคม. กรุงเทพฯ: โอเอส พรินติ้งเฮ้าส์.

- อรดี โกมะหะวงศ์. (2557). ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการด้านสวัสดิการสังคมขององค์การบริหารส่วนตำบลยางตลาด อำเภอยางตลาด จังหวัดกาฬสินธุ์. งานนิพนธ์รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์, บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม.
- อดุลย์ หิริรักษ์เสาวนีย์. (2542). ความพึงพอใจของลูกค้าต่อการให้บริการของ บมจ. ธนาคารกสิกรไทย ศึกษากรณีเขตอำเภอบางละมุง จังหวัดชลบุรี. งานนิพนธ์รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาวิชานโยบายสาธารณะ, บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยบูรพา.
- อเนก สุวรรณบัณฑิต และภาสกร อดุลพัฒน์กิจ. (2548). จิตวิทยาบริการ. กรุงเทพฯ: เพรสแอนด์ดีไซน์.
- อภิญา ภัทราพรพิสิฐ. (2553). ปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจใช้บริการ ธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) สาขาถนนแสงชูโต จังหวัดกาญจนบุรี. งานนิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, สาขาวิชาการประกอบการ, บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยศิลปากร.
- อุษณา สุพรรณวิวัฒน์. (2553). ความคิดเห็นของประชาชนต่อการจัดบริการสวัสดิการสังคมเพื่อพัฒนาคุณภาพชีวิตประชาชนของเทศบาลโพธิ์พระยา อำเภอเมือง จังหวัดสุพรรณบุรี. งานนิพนธ์รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาวิชาการปกครองท้องถิ่น, บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยขอนแก่น.

ภาคผนวก

**แบบสอบถามเพื่อการวิจัย เรื่อง**  
**ทัศนคติของประชาชนต่อบริการงานสวัสดิการสังคมของเทศบาลนครเจ้าพระยาสุรศักดิ์**  
**อำเภอศรีราชา จังหวัดชลบุรี**

**คำชี้แจง**

แบบสอบถามชุดนี้จัดทำขึ้นเพื่อประกอบการทำงานนิพนธ์ของนิสิตปริญญาโท สาขาวิชาการบริหารงานยุติธรรมและสังคม คณะรัฐศาสตร์และนิติศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา ดังนั้น ผู้วิจัยจึงขอความกรุณาท่านในการตอบแบบสอบถาม โดยข้อมูลที่ผู้วิจัยจะเก็บเป็นความลับและนำไปใช้ประโยชน์ในทางวิชาการเท่านั้น

**ตอนที่ 1** ปัจจัยส่วนบุคคล

คำชี้แจง กรุณาขีดเครื่องหมาย ✓ ลงใน ( ) ตามความเป็นจริง

1. เพศ

( ) ชาย ( ) หญิง

2. อายุ

( ) ต่ำกว่า 21 ปี ( ) 21 – 30 ปี ( ) 31 – 40 ปี  
 ( ) 41 – 50 ปี ( ) 51 – 60 ปี ( ) 61 ปีขึ้นไป

3. ระดับการศึกษา

( ) ไม่ได้เรียนหนังสือ ( ) ประถมศึกษา ( ) มัธยมศึกษา/ปวช.  
 ( ) อนุปริญญา/ปวส. ( ) ปริญญาตรี ( ) ปริญญาโทขึ้นไป

4. สถานภาพการสมรส

( ) โสด ( ) สมรส  
 ( ) หม้าย/หย่าร้าง ( ) แยกกันอยู่

5. อาชีพ

( ) รับราชการ/รัฐวิสาหกิจ ( ) ค้าขาย/ธุรกิจส่วนตัว ( ) พนักงานบริษัท  
 ( ) เกษตรกรรม/กสิกรรม ( ) รับจ้าง/ก่อสร้าง ( ) อื่น ๆ .....

6. รายได้ต่อเดือน

( ) ไม่เกิน 10,001 บาท ( ) 10,001 - 15,000 บาท ( ) 15,001 - 20,000 บาท  
 ( ) 20,001 - 25,000 บาท ( ) 25,001 - 30,000 บาท ( ) 30,000 บาทขึ้นไป



ตอนที่ 2 ทศนคติของประชาชนต่อบริการงานสวัสดิการสังคมของเทศบาลนครเจ้าพระยาสุรศักดิ์  
อำเภอศรีราชา จังหวัดชลบุรี

คำชี้แจง โปรดเขียนเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องว่าง ที่ตรงกับระดับความพึงพอใจของท่าน  
มากที่สุด

ทัศนคติของประชาชนต่อบริการงาน สวัสดิการสังคมของเทศบาลนครเจ้าพระยา สุรศักดิ์ อำเภอศรีราชา จังหวัดชลบุรี	ระดับทัศนคติ				
	เห็นด้วย มากที่สุด	เห็นด้วย มาก	เห็นด้วย ปานกลาง	เห็นด้วย น้อย	เห็นด้วย น้อยที่สุด
<b>สวัสดิการด้านการศึกษา</b>					
1. การจัดการศึกษาปฐมวัยในศูนย์พัฒนาเด็ก เล็กสังกัดเทศบาล 5 ศูนย์ และ ศูนย์อบรมเด็ก ก่อนเกณฑ์ในวัด 2 ศูนย์					
2. การจัดกิจกรรมอบรมให้ความรู้เกี่ยวกับการ อนุรักษ์สิ่งแวดล้อมแก่ประชาชนในท้องถิ่น					
3. การจัดกิจกรรมอบรมให้ความรู้เกี่ยวกับการ แก้ไขปัญหาเสพติดแก่เด็ก เยาวชนและ บุคคลทั่วไป					
4. การสงเคราะห์ทุนการศึกษาแก่เด็กเรียนดี แต่ฐานะยากจน หรือผู้ยากไร้					
5. การจัดบริการการศึกษาพิเศษแก่ผู้พิการ เช่น บริการอักษรเบลสำหรับผู้พิการ					
<b>สวัสดิการด้านสุขภาพอนามัย</b>					
1. การบริการด้านควบคุมป้องกันโรคภัยไข้ เจ็บ เช่น การฉีดพ่นหมอกควันป้องกันยุง การ ป้องกันโรคติดต่อจากการบริโภคอาหาร					
2. การส่งเสริมและพัฒนาสุขภาพกายและ สุขภาพจิตของประชาชน เช่น การให้ คำแนะนำและตรวจสุขภาพผู้สูงอายุ					
3. การจัดบริการให้หน่วยแพทย์ฉุกเฉิน เคลื่อนที่เร็ว ส่งต่อผู้ป่วยฉุกเฉินในพื้นที่ไปยัง โรงพยาบาลในพื้นที่และนอกพื้นที่					

ทัศนคติของประชาชนต่อบริการงาน สวัสดิการสังคมของเทศบาลนครเจ้าพระยา สุรศักดิ์ อำเภอสรีราชา จังหวัดชลบุรี	ระดับทัศนคติ				
	เห็นด้วย มากที่สุด	เห็นด้วย มาก	เห็นด้วย ปานกลาง	เห็นด้วย น้อย	เห็นด้วย น้อยที่สุด
4. การจัดบริการให้อาสาสมัครสาธารณสุข ออกเยี่ยมบ้านผู้สูงอายุ และผู้พิการที่คิดเตียง					
5. การจัดบริการให้อาสาสมัครสาธารณสุข ดูแลสุขภาพเบื้องต้นของประชาชน					
<b>สวัสดิการด้านที่อยู่อาศัย</b>					
1. การจัดให้มีน้ำสะอาดเพื่อการอุปโภคและ บริโภคอย่างเพียงพอ					
2. การจัดให้มีไฟฟ้าส่องสว่างในพื้นที่อย่าง เพียงพอ					
3. การจัดให้มีเจ้าหน้าที่และอาสาสมัครเพื่อ ดูแลความปลอดภัยในพื้นที่					
4. การจัดบริการด้านการป้องกันและบรรเทา สาธารณภัยของเทศบาลเหมาะสมและ เพียงพอ					
5. การจัดเก็บขยะมูลฝอยและความสะอาด โดยรวมในพื้นที่ที่มีความเหมาะสม					
<b>การมีรายได้</b>					
1. การสนับสนุนเบี้ยยังชีพให้แก่ ผู้สูงอายุใน พื้นที่อย่างทั่วถึง					
2. การส่งเสริมอาชีพให้แก่ประชาชนวัย ทำงาน เช่น การค้าขาย การจ้างงานประชาชน ให้ทำงานในเทศบาลฯ เป็นต้น					
3. การให้คำปรึกษาแก่ประชาชนเกี่ยวกับการ ประกอบอาชีพ เช่น ผู้ประกอบการตลาดสด					
4. การจัดตั้งงบประมาณเพื่อส่งเสริมอาชีพ ให้แก่ประชาชน เช่น ฝึกอบรมอาชีพให้แก่ กลุ่มแม่บ้าน					

ทัศนคติของประชาชนต่อบริการงาน สวัสดิการสังคมของเทศบาลนครเจ้าพระยา สุรศักดิ์ อำเภอสรีราชา จังหวัดชลบุรี	ระดับทัศนคติ				
	เห็นด้วย มากที่สุด	เห็นด้วย มาก	เห็นด้วย ปานกลาง	เห็นด้วย น้อย	เห็นด้วย น้อยที่สุด
5. การสนับสนุนเบี้ยยังชีพให้แก่ผู้พิการใน พื้นที่อย่างทั่วถึง					
<b>สวัสดิการด้านนันทนาการ</b>					
1. การจัดให้มีสถานที่ออกกำลังกายที่ เหมาะสมกับประชาชน เช่น สวนสาธารณะ เพื่อเดิน-วิ่ง ศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก เพื่อให้เด็กได้ เล่นเครื่องเล่นที่เหมาะสมกับวัย เป็นต้น					
2. การจัดให้มีสถานที่พักผ่อน หย่อนใจ เช่น สวนสาธารณะเพื่อชมธรรมชาติที่สวยงาม และพักผ่อน					
3. การส่งเสริมชมรมคนตรีต่างๆ เพื่อ ให้บริการประชาชนในงานรื่นเริงต่าง ๆ เช่น กิจกรรมวันเด็กแห่งชาติ กิจกรรมวันผู้สูงอายุ ประจำปี กิจกรรมวันสงกรานต์ เป็นต้น					
4. การส่งเสริมให้มีการเล่นกีฬา เพื่อความ สามัคคีในชุมชน					
5. การจัดให้มีสถานที่อ่านหนังสือ เช่น ห้องสมุดชุมชน					
<b>สวัสดิการด้านกระบวนการยุติธรรม</b>					
1. การเปิดโอกาสให้ประชาชนสามารถแจ้ง ข้อคิดเห็นหรือข้อร้องเรียนต่อเทศบาลฯ ได้					
2. ช่องทางที่เทศบาลฯ ให้ประชาชนร้องเรียน มีความเหมาะสมและเพียงพอ					
3. เทศบาลฯ มีการตรวจสอบปัญหาเมื่อพบข้อ ร้องเรียนจากประชาชน					
4. การเปิดโอกาสให้ประชาชนเข้าร่วม กิจกรรมต่างๆ ที่เทศบาลจัดขึ้นอย่างทั่วถึง					

ทัศนคติของประชาชนต่อบริการงาน สวัสดิการสังคมของเทศบาลนครเจ้าพระยา สุรศักดิ์ อำเภอสรีราชา จังหวัดชลบุรี	ระดับทัศนคติ				
	เห็นด้วย มากที่สุด	เห็นด้วย มาก	เห็นด้วย ปานกลาง	เห็นด้วย น้อย	เห็นด้วย น้อยที่สุด
5. การจัดสรรสวัสดิการต่างๆของเทศบาล ให้แก่ประชาชนในพื้นที่เป็นไปอย่าง เหมาะสมและมีความเสมอภาคกันตาม กฎหมาย					
<b>สวัสดิการด้านการบริการสังคมทั่วไป</b>					
1. การส่งเสริมกิจกรรมประเพณี วัฒนธรรม และกิจกรรมทางศาสนา เช่น วันเข้าพรรษา ประเพณีลอยกระทง วันผู้สูงอายุ เป็นต้น					
2. การบริการสนับสนุน ช่วยเหลือประชาชน เบื้องต้นที่ประสบภัยธรรมชาติ เช่น แจกของ ยังชีพช่วงน้ำท่วม แจกน้ำเพื่อการอุปโภคและ บริโภคในฤดูแล้ง					
3. การบริการสนับสนุนสิ่งของเครื่องใช้ ยา รักษาโรคให้แก่ผู้สูงอายุและผู้พิการ					
4. การส่งเสริมกิจกรรมเพื่อพัฒนาคุณภาพ ชีวิตของผู้สูงอายุและผู้พิการ					
5. การสงเคราะห์ผู้ยากไร้และครอบครัวผู้ ยากไร้ เช่น สนับสนุนเงินช่วยเหลือความ เดือดร้อนเบื้องต้น					

ตอนที่ 3 ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะอื่น ๆ เกี่ยวกับความคิดเห็นของประชาชนต่อบริการงาน  
สวัสดิการสังคมของเทศบาลนครเจ้าพระยาสุรศักดิ์ อำเภอสรีราชา จังหวัดชลบุรี

.....

.....

.....