



ทัศนคติของประชาชนตำบลบางกะดีต่อการบริหารงานของเทศบาล
ตำบลบางกะดี

โดย

นายสรารุณ อึ้งอัมพรวิไล

การค้นคว้าอิสระนี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตร

รัฐศาสตรมหาบัณฑิต (การเมืองการปกครอง)

สาขาวิชาการเมืองการปกครอง สำหรับนักบริหาร

คณะรัฐศาสตร์ มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์

ปีการศึกษา 2563

ลิขสิทธิ์ของมหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์

ทัศนคติของประชาชนตำบลบางกะดีต่อการบริหารงานของเทศบาล
ตำบลบางกะดี

โดย

นายสรารุท อึ้งอัมพรวิไล



การค้นคว้าอิสระนี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตร
รัฐศาสตรมหาบัณฑิต (การเมืองการปกครอง)
สาขาวิชาการเมืองการปกครอง สำหรับนักบริหาร
คณะรัฐศาสตร์ มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์
ปีการศึกษา 2563
ลิขสิทธิ์ของมหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์

ATTITUDE OF BANG KADI CITIZENS TOWARD BANG KADI
SUBDISTRICT ADMINISTRATIVE ORGANIZATION

BY

MR.SARAWUT UNGUMPONVILAI



AN INDEPENDENT STUDY SUBMITTED IN PARTIAL FULFILLMENT OF
THE REQUIREMENTS FOR THE DEGREE OF
MASTER OF POLITICAL SCIENCE (POLITICS AND GOVERNMENTS)
PROGRAM IN POLITICS AND GOVERNMENTS FOR EXECUTIVE
FACULTY OF POLITICAL SCIENCE
THAMMASAT UNIVERSITY
ACADEMIC YEAR 2020
COPYRIGHT OF THAMMASAT UNIVERSITY

มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์

คณะรัฐศาสตร์

การค้นคว้าอิสระ

ของ

นายสรารุช อึ้งอัมพรวิไล

เรื่อง

ทัศนคติของประชาชนตำบลบางกะดีต่อการบริหารงานของเทศบาลตำบลบางกะดี

ได้รับการตรวจสอบและอนุมัติ ให้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตร
รัฐศาสตรมหาบัณฑิต (การเมืองการปกครอง)

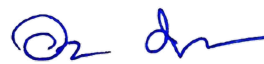
เมื่อ วันที่ 4 กรกฎาคม พ.ศ. 2564

ประธานกรรมการสอบการค้นคว้าอิสระ



(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ทวิดา กมลเวชช)

กรรมการและอาจารย์ที่ปรึกษาการค้นคว้าอิสระ



(รองศาสตราจารย์ ดร.อรรณสิทธิ์ พานแก้ว)

คณบดี



(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ทวิดา กมลเวชช)

หัวข้อการค้นคว้าอิสระ	ทัศนคติของประชาชนตำบลบางกะดีต่อการบริหารงาน ของเทศบาลตำบลบางกะดี
ชื่อผู้เขียน	นายสรารุณ อึ้งอัมพรวิไล
ชื่อปริญญา	รัฐศาสตรมหาบัณฑิต (การเมืองการปกครอง)
สาขาวิชา/คณะ/มหาวิทยาลัย	การเมืองการปกครอง สำหรับนักบริหาร รัฐศาสตร์ มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์
อาจารย์ที่ปรึกษาการค้นคว้าอิสระ	รองศาสตราจารย์ ดร.อรรถสิทธิ์ พานแก้ว
ปีการศึกษา	2563

บทคัดย่อ

การศึกษาวิจัยเรื่อง ทัศนคติของประชาชนตำบลบางกะดีต่อการบริหารงานของเทศบาลตำบลบางกะดี มีวัตถุประสงค์ (1) เพื่อศึกษาถึงทัศนคติของประชาชนตำบลบางกะดี ที่มีต่อการบริหารงานสวัสดิการพื้นฐานของเทศบาลตำบลบางกะดี (2) เพื่อศึกษาถึงความพึงพอใจของประชาชนตำบลบางกะดีต่อการบริหารงานของเทศบาลตำบลบางกะดี อำเภอเมือง จังหวัดปทุมธานี และ (3) เพื่อศึกษาถึงความสัมพันธ์ระหว่างทัศนคติกับความพึงพอใจของประชาชนตำบลบางกะดีต่อการบริหารงานของเทศบาลตำบลบางกะดี อำเภอเมือง จังหวัดปทุมธานี ผลการศึกษา พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มีอายุระหว่าง 41 - 50 ปี มีระดับการศึกษาปริญญาตรี มีอาชีพพนักงานเอกชน มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 15,001 – 30,000 บาท และอาศัยอยู่ที่หมู่ที่ 2 บ้านโคกชะพลุน, สามแยกบางกุฎีทอง, สีไชยทอง, ซอยอำภา มีทัศนคติต่อการบริหารงาน การให้บริการ การมีส่วนร่วม และการรับรู้ข่าวสารของเทศบาลตำบลบางกะดี ในระดับมาก และมีความพึงพอใจในระดับมาก เกี่ยวกับด้านการบริการและบุคลากร ด้านโครงสร้างพื้นฐาน ด้านคุณภาพชีวิต และสิ่งแวดล้อม ด้านความมีระเบียบของชุมชน และความปลอดภัย และ ด้านการศึกษา และวัฒนธรรม ผลการทดสอบสมมติฐาน พบว่า ทัศนคติของประชาชนมีความสัมพันธ์ความพึงพอใจในการบริหารงานของเทศบาลตำบลบางกะดี อำเภอเมือง จังหวัดปทุมธานี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 และลักษณะประชากร ด้านระดับการศึกษา อาชีพ เขตพื้นที่ที่อยู่อาศัย และการบริการที่ต่างกัน ส่งผลต่อความพึงพอใจในการบริหารงานของเทศบาลตำบลบางกะดี อำเภอเมือง จังหวัดปทุมธานี แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

คำสำคัญ: ทัศนคติ, ความพึงพอใจ, การบริหารงาน

Independent Study Title	ATTITUDE OF BANG KADI CITIZENS TOWARD BANG KADI SUBDISTRICT ADMINISTRATIVE ORGANIZATION
Author	Mr.Sarawut Ungumponvilai
Degree	Master of Political Science (Politics and Governments)
Major Field/Faculty/University	Program in Politics and Governments for Executive Political Science Thammasat University
Independent Study Advisor	Assoc.Prof. Attasit Pankaew, Ph.D.
Academic Years	2020

ABSTRACT

The purpose of this research are to study Bang Kadi citizens' attitude toward welfare service work of Bang Kadi subdistrict administrative organization, to study Bang Kadi citizens' satisfaction toward service work of Bang Kadi administrative organization, Mueang, Pathum Thani and to study relationship between attitude and satisfaction of Bang Kadi citizens toward Bang Kadi subdistrict administrative organization. The results indicated that most of all respondents are female, age between 41-50 years old, achieved the bachelor's degree, company employee, average income 15,001-30,000 baht monthly, and live in village no.2 Ban Khok Chaphlu Bon, Bang Kudi Thong, Si Chai Thong, and Soi Ampha and having high level of attitude toward administration, serving, participation, and information perception of Bang Kadi administrative organization. Together with high level of satisfaction to service and human resources, infrastructure, quality of living and environment, discipline community and safety, and education and culture. After hypothesis testing can be declared that citizens' attitude related satisfaction to service work of Bang Kadi administrative organization at 0.01 statistically significant. As well as population's

difference of educational background, career, area of living, and service affected different satisfactions to Bang Kadi administrative organization at 0.05 statistically significant.

Keyword: Attitude, satisfaction, administration



กิตติกรรมประกาศ

การค้นคว้าอิสระฉบับนี้เสร็จสมบูรณ์ไปได้ด้วยดี เนื่องจากความกรุณาของ
รองศาสตราจารย์ ดร.อรรถสิทธิ์ พานแก้ว อาจารย์ที่ปรึกษา และคณะกรรมการสอบการค้นคว้าอิสระ
ทุกท่านที่ได้ให้คำปรึกษา ตรวจสอบแก้ไขข้อบกพร่อง และชี้แนะแนวทางในการปรับปรุงงานค้นคว้าอิสระ
ฉบับนี้ให้มีความถูกต้องและสมบูรณ์ อีกทั้งยังได้เสียสละเวลาชี้แนะแนวทางและให้คำปรึกษาที่มี
ประโยชน์อย่างยิ่งในการแก้งานค้นคว้าอิสระให้มีความสมบูรณ์ จึงขอกราบขอบพระคุณเป็นอย่าง
สูงไว้ ณ โอกาสนี้ สุดท้ายนี้ ขอกราบขอบพระคุณคุณแม่ คุณพ่อ และครอบครัว ที่ได้ให้การสนับสนุน
และคอยให้กำลังใจตลอดเสมอมา ซึ่งเป็นผู้อยู่เบื้องหลังความสำเร็จในครั้งนี้

นายสราวุธ อึ้งอัมพรวิไล

สารบัญ

	หน้า
บทคัดย่อภาษาไทย	(1)
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ	(2)
กิตติกรรมประกาศ	(4)
สารบัญตาราง	(8)
สารบัญภาพ	(10)
บทที่ 1 บทนำ	1
1.1 ที่มาและความสำคัญ	1
1.2 คำถามการศึกษา	3
1.3 วัตถุประสงค์ของการศึกษา	3
1.4 ขอบเขตการศึกษา	4
1.5 วิธีการศึกษา	4
1.6 ประโยชน์คาดว่าจะได้รับ	4
บทที่ 2 ทบทวนวรรณกรรม	5
2.1 แนวคิดทัศนคติ	5
2.2 แนวคิดการมีส่วนร่วมของประชาชน	8
2.3 แนวคิดเกี่ยวกับการรับรู้ข่าวสาร	12
2.4 แนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจ	15
2.5 แนวคิดเกี่ยวกับการบริการสาธารณะในระดับท้องถิ่น	18
2.6 แนวคิดการปกครองส่วนท้องถิ่น	21

	(6)
2.7 แนวคิดโครงสร้างหน้าที่ของเทศบาล	24
2.8 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	29
2.9 กรอบแนวคิดการศึกษา	37
2.10 สมมติฐาน	38
บทที่ 3 วิธีการดำเนินการวิจัย	40
3.1 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง	40
3.2 เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล	41
3.3 การทดสอบความเที่ยงตรงของเนื้อหาและความน่าเชื่อถือ	42
3.4 วิธีการทางสถิติและการวิเคราะห์ข้อมูล	43
บทที่ 4 ผลการวิจัย	46
4.1 ปัจจัยส่วนบุคคล ของผู้ตอบแบบสอบถาม	46
4.2 ทักษะคติของประชาชนต่อการบริหารงานของเทศบาลตำบลบางกะดี	50
4.3 ความพึงพอใจของประชาชนตำบลบางกะดีต่อการบริหารงานของเทศบาลตำบล บางกะดี อำเภอเมือง จังหวัดปทุมธานี	55
4.4 การทดสอบสมมติฐาน	60
4.5 สรุปผลการทดสอบสมมติฐาน	67
บทที่ 5 สรุปผลการศึกษา อภิปรายผลและข้อเสนอแนะ	69
5.1 สรุปผลการศึกษา	69
5.2 อภิปรายผล	79
5.3 ข้อเสนอแนะ	80
5.4 ข้อเสนอแนะในการศึกษาครั้งต่อไป	81
รายการอ้างอิง	82

(7)

ภาคผนวก

87

ประวัติผู้เขียน

94



สารบัญตาราง

ตารางที่	หน้า
3.1 ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์	45
4.1 จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล ของผู้ตอบแบบสอบถาม	46
4.2 ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน เกี่ยวกับทัศนคติของประชาชนต่อการบริหารงาน เทศบาลตำบลบางกะดี ด้านการบริหารงานของเทศบาลตำบลบางกะดี	50
4.3 ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน เกี่ยวกับทัศนคติของประชาชนต่อการบริหารงาน ของเทศบาลตำบลบางกะดี ด้านการให้บริการของเทศบาลตำบลบางกะดี	52
4.4 ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน เกี่ยวกับทัศนคติของประชาชนต่อการบริหารงาน ของเทศบาลตำบลบางกะดี ด้านการมีส่วนร่วมกับเทศบาลตำบลบางกะดี	53
4.5 ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน เกี่ยวกับทัศนคติของประชาชนต่อการบริหารงาน ของเทศบาลตำบลบางกะดี ด้านการรับรู้ข่าวสารเทศบาลตำบลบางกะดีของประชากร	54
4.6 ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน เกี่ยวกับความพึงพอใจของประชาชนตำบล บางกะดีต่อการบริหารงานของเทศบาลตำบลบางกะดี อำเภอเมือง จังหวัดปทุมธานี ด้านการบริการและบุคลากร	55
4.7 ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน เกี่ยวกับความพึงพอใจของประชาชนตำบล บางกะดีต่อการบริหารงานของเทศบาลตำบลบางกะดี อำเภอเมือง จังหวัดปทุมธานี ด้านโครงสร้างพื้นฐาน	56
4.8 ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน เกี่ยวกับความพึงพอใจของประชาชนตำบล บางกะดีต่อการบริหารงานของเทศบาลตำบลบางกะดี อำเภอเมือง จังหวัดปทุมธานี ด้านคุณภาพชีวิต และสิ่งแวดล้อม	57
4.9 ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน เกี่ยวกับความพึงพอใจของประชาชนตำบล บางกะดีต่อการบริหารงานของเทศบาลตำบลบางกะดี อำเภอเมือง จังหวัดปทุมธานี ด้านความมีระเบียบของชุมชน และความปลอดภัย	58
4.10 ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน เกี่ยวกับความพึงพอใจของประชาชนตำบล บางกะดีต่อการบริหารงานของเทศบาลตำบลบางกะดี อำเภอเมือง จังหวัดปทุมธานี ด้านความมีระเบียบของชุมชน และความปลอดภัย	59

ตารางที่	หน้า
4.11 ผลวิเคราะห์ทัศนคติในการบริหารงานของเทศบาลตำบลบางกะดีมีความสัมพันธ์ ความพึงพอใจในการบริหารงานของเทศบาลตำบลบางกะดี อำเภอเมือง จังหวัดปทุมธานี	60
4.12 ผลวิเคราะห์ทัศนคติในการให้บริการของเทศบาลตำบลบางกะดีมีความสัมพันธ์ ความพึงพอใจในการบริหารงานของเทศบาลตำบลบางกะดี อำเภอเมือง จังหวัดปทุมธานี	61
4.13 ผลวิเคราะห์การมีส่วนร่วมกับเทศบาลตำบลบางกะดีมีความสัมพันธ์ความพึงพอใจ ในการบริหารงานของเทศบาลตำบลบางกะดี อำเภอเมือง จังหวัดปทุมธานี	62
4.14 ผลวิเคราะห์การรับรู้ข่าวสารเทศบาลตำบลบางกะดีของประชากรมีความสัมพันธ์ ความพึงพอใจในการบริหารงานของเทศบาลตำบลบางกะดี อำเภอเมือง จังหวัดปทุมธานี	63
4.15 ผลวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียวเพื่อหาความแตกต่างระหว่างระดับการศึกษา กับ ความพึงพอใจในการบริหารงานของเทศบาลตำบลบางกะดี อำเภอเมือง จังหวัดปทุมธานี	64
4.16 ผลวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียวเพื่อหาความแตกต่างระหว่างอาชีพกับ ความพึงพอใจในการบริหารงานของเทศบาลตำบลบางกะดี อำเภอเมือง จังหวัดปทุมธานี	65
4.17 ผลวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียวเพื่อหาความแตกต่างระหว่างเขตพื้นที่ที่อยู่ อาศัยกับ ความพึงพอใจในการบริหารงานของเทศบาลตำบลบางกะดี อำเภอเมือง จังหวัดปทุมธานี	65
4.18 ผลวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียวเพื่อหาความแตกต่างระหว่างสการบริการกับ ความพึงพอใจในการบริหารงานของเทศบาลตำบลบางกะดี อำเภอเมือง จังหวัดปทุมธานี	66
4.19 สรุปผลการทดสอบสมมติฐาน	67

สารบัญภาพ

ภาพที่	หน้า
2.1 แสดงโครงสร้างของเทศบาลในรูปแบบคณะเทศมนตรีกับสภาเทศบาล	26
2.2 กรอบแนวคิดการศึกษา	38



บทที่ 1

บทนำ

1.1 ที่มาและความสำคัญ

การปกครองท้องถิ่นนั้นมีความสำคัญมากในการพัฒนาประเทศไทย เพราะเป็นพื้นฐานเบื้องต้นของการปกครองในระบอบประชาธิปไตยของประเทศไทย ทำให้ประชาชนสามารถมีส่วนร่วมและมีโอกาสเข้ามามีส่วนร่วมในการปกครองมากที่สุด ประกอบด้วยพระราชบัญญัติกำหนดแผนและขั้นตอนการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น พ.ศ.2542 กำหนดให้มีคณะกรรมการกระจายอำนาจ มีหน้าที่ระหว่างรัฐกับองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น และองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นด้วยกันเอง¹ จะรักษาความมั่นคงและความสุขของประชาชน โดยยึดหลักการกระจายอำนาจของการปกครอง และเพื่อให้สอดคล้องกับประชาธิปไตย โดยประชาชนนั้นจะมีส่วนร่วมในการปกครองด้วยความสำคัญของการปกครองท้องถิ่นจะสามารถสรุปได้ดังนี้² 1. การปกครองท้องถิ่นคือรากฐานของการปกครองระบอบประชาธิปไตย 2. การปกครองท้องถิ่นทำให้ประชาชนในท้องถิ่นรู้จักการปกครองตนเอง 3. การปกครองท้องถิ่นเป็นการแบ่งเบาภาระของรัฐบาล 4. การปกครองท้องถิ่นสามารถสนองความต้องการของท้องถิ่นตรงเป้าหมายและมีประสิทธิภาพ 5. การปกครองท้องถิ่นจะเป็นแหล่งสร้างผู้นำทางการเมือง 6. การปกครองท้องถิ่นสอดคล้องกับแนวความคิดในการพัฒนาชนบท เป็นต้น โดยการกระจายอำนาจจะคำนึงถึงประชาชนในพื้นที่นั้นด้วย และจะแบ่งความสำคัญเป็นทั้งด้านการเมือง การปกครอง และการบริหาร จึงทำให้มีการปกครองโดยตามระบอบประชาธิปไตยและบริหารเพื่อแบ่งเบาหน้าที่ของส่วนกลางหรือรัฐบาล ไม่ว่าจะเป็นการพัฒนา แก้ปัญหาในพื้นที่ ด้วยตัวของผู้นำท้องถิ่นเอง

ซึ่งในปัจจุบันนี้น้ององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในประเทศไทยได้มีการแบ่งทั้งหมด 5 รูปแบบด้วยกันดังนี้ 1. องค์การบริหารส่วนจังหวัด 2. เทศบาลต่าง ๆ 3. องค์การบริหารส่วนตำบล 4. กรุงเทพมหานคร และ 5. เมืองพัทยา ซึ่งในแต่ละแบบนี้มีโครงสร้างของการบริหารที่แตกต่างกัน

¹ “พระราชบัญญัติกำหนดแผนและขั้นตอนการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น พ.ศ. 2542”, 2542, สืบค้นเมื่อวันที่ 15 มกราคม 2564, <http://www.dla.go.th/work/planlocal/กฎหมายระเบียบ/พระราชบัญญัติกำหนดแผนและขั้นตอนการกระจายอำนาจให้แก่อปท.20พ.ศ.2542pdf.pdf>, 2563

² “ความสำคัญของการปกครองส่วนท้องถิ่น”, 2563, สืบค้นเมื่อวันที่ 15 มกราคม 2564, <http://www.satit.up.ac.th/BBC07/AroundTheWorld/pol/97.htm>

ออกไป ทั้งนี้การปกครองส่วนท้องถิ่นในรูปแบบของเทศบาลเป็นการบริหารอีกรูปแบบหนึ่งที่รัฐบาลจะคอยดูเพื่อช่วยแก้ไขปัญหาของการปกครองส่วนท้องถิ่นที่เรียกอีกแบบว่า นโยบายสาธารณะ จัดตั้งครั้งแรกตามพระราชบัญญัติจัดระเบียบเทศบาล พ.ศ.2476³ โดยกำหนดเป็นการแบ่งรูปแบบเทศบาลแยกออกเป็น 3 ประเภท คือ เทศบาลนคร เทศบาลเมือง และเทศบาลตำบล เพื่อให้ครอบคลุมพื้นที่ของเขตชุมชนที่มีความเจริญและมีฐานภาษีที่จะเป็นรายได้เพื่อใช้เป็นค่าใช้จ่ายในการปกครองพื้นที่ท้องถิ่นของตนเองได้ และนอกจากนี้ยังมีองค์การบริหารส่วนตำบลของการปกครองท้องถิ่นที่ย่อยลงมาตามขนาดพื้นที่และชุมชนที่มีขนาดเล็ก ทั้งหมดนี้เกิดจากการกระจายอำนาจจากส่วนกลางและส่วนภูมิภาคลงมาเพื่อเปิดโอกาสให้ประชาชนในพื้นที่ได้มีส่วนร่วมในการบริหารและพัฒนาพื้นที่ของตนเอง รวมไปถึงช่วยกันแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นตามพื้นที่ตนเองผ่านการทำประชาคม แผนและอื่น ๆ เพื่อตรงตามความต้องการของประชาชนมากที่สุด

การเกิดขึ้นของเทศบาลนั้นเริ่มต้นหลังการเปลี่ยนแปลงการปกครอง พ.ศ. 2475 โดยในปี พ.ศ. 2476 ได้มีการออกพระราชบัญญัติจัดระเบียบเทศบาล พ.ศ.2476 โดยมีเป้าหมายที่ต้องการกระจายอำนาจการปกครองไปสู่ประชาชน รวมถึงการปกครองส่วนท้องถิ่นนั้นเป็นรูปแบบองค์กรที่นิยมกันในหมู่ประเทศที่มีความก้าวหน้า หรือประเทศเจริญแล้วในยุโรป ในช่วงเวลานั้นการจัดตั้งเทศบาลก็ไม่ได้เป็นผลสำเร็จเท่าที่ควร เนื่องจากพื้นที่ที่จัดตั้งเทศบาลในแต่ละแห่งนั้นสภาพสังคม เศรษฐกิจ แตกต่างกันไปจึงทำให้เทศบาลบางแห่งไม่สามารถจัดการงานต่าง ๆ หรือบริหารได้อย่างมีประสิทธิภาพ รวมถึงประชาชนไม่มีความเข้าใจ และความรู้อย่างเพียงพอเกี่ยวกับการบริหารงานปกครองส่วนท้องถิ่น จนทำให้ได้ยกเลิกพระราชบัญญัติจัดระเบียบเทศบาล พ.ศ. 2476⁴ เทศบาลนั้นได้ถูกยกเลิกไป และตั้งสุขาภิบาลขึ้นมาแทนที่ จนถึงปี พ.ศ.2500 ได้มีการยกฐานะจากสุขาภิบาลขึ้นเป็นเทศบาลตำบล

หลังจากนั้นกำหนดให้มีการถ่ายโอนอำนาจจากส่วนกลางมาสู่ท้องถิ่นในลักษณะองค์การปกครองส่วนท้องถิ่นต่าง ๆ โดยเป็นพระราชบัญญัติกำหนดแผนและขั้นตอนการกระจายอำนาจองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น พ.ศ. 2542 มีอำนาจหน้าที่ดูแลจัดการงานบริการสาธารณะให้กับประชาชน เพื่อให้เกิดประโยชน์สูงสุด มีประสิทธิภาพ และเป็นรูปธรรมมากที่สุด สามารถตอบสนองความต้องการของประชาชนได้

³ นริศรา นุวัตติวงศ์, “พระราชบัญญัติจัดระเบียบเทศบาล พ.ศ. 2476,” 2563, สืบค้นเมื่อวันที่ 15 มกราคม 2564, <http://www.satit.up.ac.th/BBC07/AroundTheWorld/pol/97.htm>

⁴ วิชุกร นาครธ, *การปกครองท้องถิ่นไทย* (กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา, 2550), 36.

โดยบทบาทหน้าที่หลักของเทศบาล ตามที่กฎหมายกำหนดในพระราชบัญญัติเทศบาล พ.ศ. 2496 และพระราชบัญญัติกำหนดแผนและขั้นตอนการกระจายอำนาจให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น พ.ศ. 2542 1.ด้านโครงสร้างพื้นฐาน 2.ด้านส่งเสริมคุณภาพชีวิต 3.ด้านการจัดระเบียบชุมชน สังคมและการรักษาความสงบ 4.ด้านการวางแผนการส่งเสริมการลงทุน 5.ด้านการบริหารจัดการ และการอนุรักษ์ทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม 7.ด้านการบริหารจัดการและสนับสนุนการปฏิบัติ ภารกิจของส่วนราชการและองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น⁵

จากการที่มติดังกล่าวนั้นหน้าที่ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นหรือเทศบาลนั้นมีส่วนเกี่ยวข้องกับชีวิตความเป็นอยู่ของประชาชนในพื้นที่นั้น ๆ ด้วยการปฏิบัติงานที่ดี หรือมีประสิทธิภาพ นั้นซึ่งส่งผลให้เกิดทัศนคติต่อประชาชนทั้งดีและไม่ดี โดยในพื้นที่ไหนได้นักการเมือง หรือคณะบริหาร ดีพัฒนาหลายอย่างดีทุกอย่าง แก้ไข ปรับปรุง พัฒนา รวดเร็วมกับเป็นตัวแทนในพื้นที่จึงทำให้ได้รับความชื่นชมและทัศนคติอันดีกลับมา บางพื้นที่ได้นักการเมืองนั้นอาจจะแก้ปัญหาช้า พัฒนาช้า ทำให้ทัศนคติของคนในพื้นที่ไม่ดีเท่าที่ควร ด้วยเหตุนี้ผู้วิจัยจึงได้สนใจที่จะต้องการรับรู้ถึงทัศนคติของประชาชนที่ได้รับบริการสวัสดิการจากเทศบาลประชาชนว่าเป็นอย่างไร มีส่วนไหน ด้านไหนที่ควร จะต้องปรับปรุง รวมถึงไหนส่วนไหนที่ประชาชนมีความต้องการ โดยจุดมุ่งหมายเพื่อที่จะพัฒนา คุณภาพของการบริการของเทศบาลตำบลบางกะดีให้ดียิ่งขึ้น เพื่อที่จะสามารถตอบสนองต่อความต้องการของประชาชน รวมถึงยังสามารถพัฒนาสังคม สิ่งแวดล้อม เศรษฐกิจ หรือในด้านต่าง ๆ ภายในพื้นที่ของเทศบาลตำบลบางกะดีให้ดียิ่งขึ้น

1.2 คำถามการศึกษา

งานชิ้นนี้มุ่งศึกษาถึง ทัศนคติของประชาชนชาวบางกะดีที่มีต่อการบริหารสวัสดิการ พื้นฐานของเทศบาลตำบลบางกะดี โดยศึกษาถึงศึกษาถึงทัศนคติของประชาชนว่ามีทัศนคติอย่างไร และความพึงพอใจของประชาชนตำบลบางกะดีต่อการบริหารสวัสดิการพื้นฐานเป็นอย่างไร

1.3 วัตถุประสงค์ของการศึกษา

1. เพื่อศึกษาถึงทัศนคติของประชาชนตำบลบางกะดี ที่มีต่อการบริหารงานสวัสดิการ พื้นฐานของเทศบาลตำบลบางกะดี

⁵ โกวิทย์ พวงงาม, การปกครองท้องถิ่นไทย : หลักการและมิติใหม่ในอนาคต (กรุงเทพฯ : วิทยุชน, 2559), 52.

2. เพื่อศึกษาถึงความพึงพอใจของประชาชนตำบลบางกะดีต่อการบริหารงานของเทศบาลตำบลบางกะดี อำเภอเมือง จังหวัดปทุมธานี

3. เพื่อศึกษาถึงความสัมพันธ์ระหว่างทัศนคติกับความพึงพอใจของประชาชนตำบลบางกะดีต่อการบริหารงานของเทศบาลตำบลบางกะดี อำเภอเมือง จังหวัดปทุมธานี

4. เพื่อใช้ในการพัฒนา ปรับปรุงการบริหารงานสวัสดิการพื้นฐานของเทศบาลตำบลบางกะดีให้ตรงความต้องการของประชาชนในตำบลบางกะดี

1.4 ขอบเขตการศึกษา

ขอบเขตการวิจัยในการวิจัยครั้งนี้คือพื้นที่ของ “เทศบาลตำบลบางกะดี จังหวัดปทุมธานี” โดยศึกษาจากประชาชนที่อาศัยในเขตเทศบาลตำบลบางกะดี เป็นเพศชายจำนวน 6,733 และเป็นเพศหญิงจำนวน 7,466 คน รวมเป็น 14,199 คน และทำการสุ่มตัวอย่าง 400 คนขึ้นมาเพื่อทำแบบสอบถาม

1.5 วิธีการศึกษา

การวิจัยครั้งนี้เพื่อ เป็นการศึกษาถึงทัศนคติของประชาชนตำบลบางกะดี ต่อการบริหารสวัสดิการพื้นฐานของเทศบาลตำบลบางกะดี โดยใช้วิธีการวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Method) โดยใช้

1.6 ประโยชน์คาดว่าจะได้รับ

1. เพื่อทราบถึงทัศนคติของประชาชนตำบลบางกะดีที่มีต่อการบริหารรัฐสวัสดิการของเทศบาลตำบลบางกะดี

2. เพื่อทราบถึงข้อบกพร่อง หรือสิ่งที่ต้องปรับปรุงกับการบริหารงานรัฐสวัสดิการของเทศบาลตำบลบางกะดี

3. เพื่อนำเสนอเป็นเอกสารอ้างอิงในการปรับปรุงการบริหารจัดการงานรัฐสวัสดิการของเทศบาลตำบลบางกะดีที่บริการให้กับประชาชนตำบลบางกะดี

บทที่ 2

ทบทวนวรรณกรรม

ประเด็นคำถามการศึกษาและวัตถุประสงค์ ของงานวิจัยขึ้นนี้ต้องการศึกษาถึงแนวคิดที่เกี่ยวข้องกับทัศนคติของประชาชน อำนาจหน้าที่ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น(เทศบาล) และการมีส่วนร่วมของประชาชน เพื่อรู้ถึงกรอบแนวคิด ที่จะเป็นกรอบการวิเคราะห์ทัศนคติของประชาชนที่มีต่อการบริหารงานของเทศบาลตำบลบางกะดี การทบทวนวรรณกรรมในครั้งนี้สามารถแบ่งเนื้อหาและประเด็นสำคัญออกเป็นดังนี้

- 2.1 แนวคิดเกี่ยวกับทัศนคติ
- 2.2 แนวคิดเกี่ยวกับการมีส่วนร่วม
- 2.3 แนวคิดเกี่ยวกับการรับรู้ข่าวสาร
- 2.4 แนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจ
- 2.5 แนวคิดเกี่ยวกับการบริการสาธารณะในระดับท้องถิ่น
- 2.6 แนวคิดการปกครองส่วนท้องถิ่น
- 2.7 แนวคิดโครงสร้างหน้าที่ของเทศบาล
- 2.8 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

2.1 แนวคิดทัศนคติ

การศึกษาถึงแนวคิดทัศนคติ และความเชื่อมั่นนั้นเพื่อที่จะสามารถทำให้รู้ถึงพฤติกรรม ความรู้สึกนึกคิดของประชาชนที่มีต่อสังคม รวมถึงสิ่งกระตุ้นต่าง ๆ ที่ได้ส่งผลต่อการตัดสินใจ หรือ การเลือกทำสิ่งใดสิ่งหนึ่ง และการดำเนินกิจกรรมบางอย่างให้มีผลต่อตนเองหรือผู้อื่น โดยเรื่องของทัศนคตินั้นจะเป็นเรื่องของจิตใจของบุคคล ที่มีการตอบสนองต่อข้อมูลที่ได้รับมา ไม่ว่าจะเป็นด้านสภาพแวดล้อม สังคม ความเป็นอยู่ หรือความสัมพันธ์ที่เกิดขึ้นกับบุคคลรอบตัว ทัศนคติจะสามารถแสดงออกมาเป็นรูปแบบได้หลายอย่างไม่ว่าจะเป็นทัศนคติในด้านความรู้สึก ทัศนคติในด้านความเข้าใจ ทัศนคติในด้านการกระทำ ซึ่งทัศนคติที่แสดงออกมาไม่จำเป็นที่จะต้องออกไปในทิศทางเดียวกันเสมอ

ทัศนคติของประชาชนที่เกิดขึ้น ทั้งดี และไม่ดีกับการบริหารงานของเทศบาล สามารถเกิดได้จากนโยบายที่สร้างคุณประโยชน์ต่อพื้นที่ ท้องถิ่น ตัวบุคคล และการเปลี่ยนแปลง

สภาพแวดล้อมตามความรู้สึกของประชาชนในพื้นที่นั้นว่ามีความเป็นอยู่ที่ดีขึ้น หรือแย่ลง โดยกระบวนการเกิดขึ้นของทัศนคตินั้นได้เกิดขึ้น ตามการอ้างอิงทฤษฎีได้ดังนี้

1. ประสบการณ์เฉพาะอย่าง (Specific Experience) การพบประสบการณ์บางอย่างไม่ว่าจะดีหรือไม่ดี จะส่งผลให้เกิดทัศนคติต่อสิ่งที่พบเจอนั้นว่าเป็นอย่างไร และจะเป็นประสบการณ์ภาพจำของบุคคล เมื่อได้พบอีกก็จะส่งผลถึงทัศนคติในเรื่องนั้น กล่าวคือเมื่อประชาชนในพื้นที่นั้นได้ประสบการณ์บางอย่าง ตัวอย่างเช่น การเปลี่ยนแปลงนโยบายสุขภาพให้มีความง่ายในพื้นที่เพื่อบริการประชาชนในพื้นที่ให้มีความทันสมัย บริการดี เข้าถึงแหล่งชุมชน และสามารถรักษาโรคได้โดยไม่ต้องไปถึงโรงพยาบาล จะส่งผลให้ประชาชนที่ได้รับการรักษามีทัศนคติที่ดีในการบริการประชาชนของเทศบาล

2. การสื่อสารจากบุคคลอื่น (Communication from others) การรับรู้ข่าวสารจากผู้อื่นจะส่งผลให้เกิดทัศนคติต่าง ๆ ได้ เช่น การไปรับบริการเทศบาลของบุคคลรอบตัว หรือการแก้ปัญหา และนำมาสื่อสารบอกต่อว่าเป็นอย่างไร ผู้รับสารก็จะเกิดทัศนคติต่อเรื่องนั้น และผู้ที่กระทำนั้น

3. สิ่งที่เป็นแบบอย่าง (Models) การเกิดทัศนคติจากการเรียนแบบ เป็นการนำสิ่งที่ได้เห็นมาปฏิบัติตาม เช่น หน่วยงานรัฐได้แสดงเป็นแบบอย่างที่ดีในการตั้งใจทำงาน ตั้งใจพัฒนาชุมชนหมู่บ้าน แก้ปัญหาให้ประชาชน เมื่อประชาชนเห็นว่าเป็นสิ่งที่ดีน่าชื่นชม นำมาปฏิบัติตาม ก็จะเกิดทัศนคติเป็นต้นแบบในการปฏิบัติตาม และก่อให้เกิดทัศนคติที่ดีต่อประชาชน

4. ความเกี่ยวข้องกับสถาบัน (Institutional Factors) การเกี่ยวข้องกับสถาบันก็เป็นอีกหนึ่งอย่างที่สามารถก่อให้เกิดทัศนคติได้ เนื่องจากการเกี่ยวข้องกับหน่วยงานนั้นโดยตรง เช่น การที่บุคคลทำงานอยู่ในสถาบันนั้น หรือองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นนั้น ถ้าระบบภายในดี รวมถึงการบริหารงานดี ผู้คนก็จะก่อให้เกิดทัศนคติที่ดีต่อองค์กรไปด้วย เกิดทัศนคติความรักองค์กรด้วยเช่นกัน¹

โดยการเกิดขึ้นของทัศนคตินั้นจะเป็นส่วนที่ยึดโยงกับความคิดของบุคคล ซึ่งจะประกอบกันเป็นโครงสร้าง ทางด้านความเชื่อ ความรู้สึก โดยแต่ละองค์ประกอบนั้นจะยึดโยงกันสัมพันธ์กัน และกัน หมายถึงถ้าเกิดมีการเปลี่ยนแปลงในองค์ประใดอีกองค์ประกอบหนึ่งก็จะมีผลเชื่อมโยงเปลี่ยนแปลงกัน สามารถแบ่งองค์ประกอบของทัศนคติได้ดังนี้

¹ พงษ์พิพัฒน์ ปานงาน, “ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับทัศนคติต่อการมีส่วนร่วมจัดทำแผนพัฒนาองค์การบริหารส่วนตำบล ของประชาชนในตำบลหนองละลอก อำเภอบ้านค่าย จังหวัดระยอง,” (ภาคนิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ, สาขาพัฒนาสังคม คณะพัฒนาสังคมและสิ่งแวดล้อม สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์, 2552), 4-9.

1. ความรู้ ความเข้าใจ (Cognitive) องค์ประกอบในด้านความเข้าใจ และความรู้ นั้นจะประกอบไปด้วย การรับรู้ของคน ความเชื่อ และการให้เหตุผล ตรรกะ และสิ่งสำคัญของความรู้ นั้นคือ ความเชื่อ ที่จะต้องเชื่อมั่นในความรู้ นั้น ซึ่งได้รับการประเมินของผู้รับความรู้

2. ความรู้สึก (Affective) ความรู้สึกที่ได้รับของผู้รับสารจะประกอบในด้านอารมณ์ ความรู้สึก โดยความรู้สึกจะประกอบไปเป็นทัศนคติ ซึ่งอาจจะส่งต่อหรือได้รับสารมาจากบุคคลใกล้ชิด ที่มีปฏิสัมพันธ์ของผู้รับสารด้วย

3. พฤติกรรม (Behavioral Component) ความมุ่งมั่นที่จะปฏิบัติ พระพฤติกรรมแบบใดแบบหนึ่ง โดยมีเป้าหมายมาจากพื้นฐานมาจากความรู้สึกของบุคคลนั้น หรือทัศนคติของบุคคลนั้น²

หลังจากการเกิดของทัศนคติของบุคคลที่ได้รับสาร และแปรเปลี่ยนเป็นทัศนคติเป็น ส่งผลให้มีการแสดงออกเป็นทัศนคติในรูปแบบต่าง ๆ ซึ่งสามารถแบ่งเป็นประเภทได้ 3 ประเภท

1. ทัศนคติเชิงบวก เป็นทัศนคติที่มีความรู้สึก หรืออารมณ์ในด้านดี ได้รับสาร หรือเรื่องราวใดเรื่องราวหนึ่งสู่บุคคลในเชิงเห็นด้วยกับสารนั้น เช่น ประชาชนได้รับการช่วยเหลืออย่างทั่วถึงจากองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในภาวะวิกฤติโรคระบาด ส่งผลให้ประชาชนที่ได้รับความช่วยเหลือนั้นมีทัศนคติในเชิงบวกต่อการทำงานของภาครัฐ

2. ทัศนคติเชิงลบ เป็นทัศนคติที่ไม่ดีต่อเรื่องราวต่าง ๆ มีความรู้สึก หรือได้รับประสบการณ์การที่ไม่ดี ส่งผลให้เกิดความเกลียดชัง หรือขาดความเชื่อถือ ความไว้วางใจต่อหน่วยงาน องค์กร หรือบุคคลนั้นส่งสารมาถึงผู้รับ เช่น การแก้ปัญหาโรคระบาดโควิด-19 ของรัฐบาลในช่วงเริ่มต้นที่ตอบสนองช้า และละเลยหน้าที่การทำงาน ส่งผลให้ประชาชนนั้นเกิดทัศนคติไม่ดีต่อรัฐบาล ขาดความไว้วางใจ และขาดความน่าเชื่อถือ

3. ประเภทที่สาม เป็นทัศนคติที่บุคคลไม่แสดงถึงความเห็นกับเรื่องราวปัญหาที่เกิดขึ้นต่อบุคคล องค์กร หน่วยงาน เช่น การไม่แสดงความคิดเห็นต่อปัญหาต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นกับสังคมในปัจจุบัน³

² สำเนียง ประถมวงษ์, “ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับการบริโภคบะหมี่กึ่งสำเร็จรูปของประชาชน ในเขตอำเภอท่าใหม่ จังหวัดจันทบุรี,” (งานนิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ, คณะสาธารณสุขศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา, 2553), 7-17.

³ นันทริกา ไปเร็ว, “ความรู้และทัศนคติที่มีต่อพฤติกรรมที่จะเลือกใช้บริการ Internet Banking ของลูกค้าธนาคารออมสินในจังหวัดลำปาง,” (การศึกษาระดับปริญญาโทบริหารธุรกิจ, สาขาบริหารธุรกิจ บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเนชั่น, 2557), 9-14.

จากข้อมูลดังกล่าวที่เกี่ยวข้องกับแนวคิดทัศนคติ ทางผู้วิจัยสรุปได้ว่า ทัศนคติ เป็นส่วนประกอบของอารมณ์ และความรู้สึก ส่งผลออกมาเป็นความคิด และพฤติกรรมตามลำดับ การเกิดขึ้นของทัศนคติของบุคคลใดบุคคลหนึ่งนั้นต้องผ่านประสบการณ์ หรือเรื่องราวบางอย่างทั้งในด้านดีและไม่ดี และผ่านการวิเคราะห์ การให้เหตุผลกับเรื่องราวเหตุการณ์ที่เกิดขึ้น และถึงแสดงออกมาเป็นทัศนคติส่วนบุคคลได้ ซึ่งทัศนคตินั้นได้ส่งผลไปถึงความเชื่อมั่นหรือความคาดหวังในองค์กร ปกครองส่วนท้องถิ่น หรือเทศบาลของพื้นที่ที่ตนเองอาศัยอยู่ว่าจะสามารถพัฒนาคุณภาพชีวิต หรือพัฒนาพื้นที่ได้ประสบผลสำเร็จเท่าใด

2.2 แนวคิดการมีส่วนร่วมของประชาชน

2.2.1 ความหมายของการมีส่วนร่วมของประชาชน⁴

การที่ประชาชนได้แสดงออกในลักษณะการทำงานร่วมกัน ไม่ว่าจะเป็นความต้องการที่เหมือนกัน สนใจเหมือนกัน เพื่อให้บรรลุถึงเป้าหมายที่วางไว้ หรือการกระจายโอกาสให้ประชาชนนั้นได้มีส่วนร่วมในทางการเมือง เช่น การตัดสินใจ การแสดงความคิดเห็น การร่วมวางแผน การเสนอแนะต่าง ๆ ทั้งนี้เป็นการเป็นโอกาสให้ประชาชนได้มีส่วนร่วมและเป็นที่ยอมรับร่วมกัน

อคิน รพีพัฒน์ ได้ให้ความหมายของการมีส่วนร่วมไว้ว่า การมีส่วนร่วม หมายถึง การที่กลุ่มประชาชนหรือขบวนการที่อยู่วงนอกได้เข้ามาอยู่วงใน และได้เพิ่มความสามารถในการควบคุมทรัพยากร และสถาบันต่าง ๆ ตามสถานะที่เป็นอยู่ของสังคม โดยการกระทำได้กล่าวอาจเป็นไปได้ ทั้งทางถูกต้องและไม่ถูกต้องตามกฎหมาย และการกระทำได้กล่าวมีลักษณะเป็นช่วง ๆ ไม่ต่อเนื่อง เป็นกิจกรรมที่ไม่เต็มเวลา ทั้งนี้ จะต้องเป็นสิ่งที่ประชาชนริเริ่มขึ้นมาเอง มิใช่พฤติกรรมที่ถูกกำหนดขึ้นมาหรือชี้นำโดยผู้ปกครองหรือผู้บริหาร

ไพรัตน์ เตชะรินทร์ ได้ให้ความหมายของการมีส่วนร่วมไว้ว่า การมีส่วนร่วม หมายถึง กระบวนการที่รัฐบาลทำการส่งเสริม ชักนำ สนับสนุน และสร้างโอกาสให้ประชาชนในชุมชน ทั้งในรูปส่วนบุคคล กลุ่มคน ชมรม สมาคม มูลนิธิ และองค์กรอาสาสมัครรูปต่าง ๆ ให้เข้ามามีส่วนร่วมในการดำเนินงานเรื่องใดเรื่องหนึ่ง หรือหลายเรื่องร่วมกัน เพื่อให้บรรลุตามวัตถุประสงค์และนโยบายการพัฒนาที่กำหนดไว้ โดยมีส่วนร่วมในลักษณะต่อไปนี้

1. ร่วมทำการศึกษาค้นคว้าปัญหา และสาเหตุของปัญหาที่เกิดขึ้นในชุมชนรวมตลอดจนความต้องการของชุมชน

⁴ เรณูมาศ รักษาแก้ว, “การมีส่วนร่วมของประชาชน,” 2563, สืบค้นเมื่อวันที่ 30 สิงหาคม 2563, <http://wiki.kpi.ac.th/index.php?title=การมีส่วนร่วมของประชาชน>.

2. ร่วมคิดหาและสร้างรูปแบบและวิธีการพัฒนา เพื่อแก้ไขปัญหาของชุมชน หรือสร้างสรรค์สิ่งใหม่ที่เป็นประโยชน์ต่อชุมชน หรือสนองความต้องการของชุมชน

3. ร่วมวางแผนนโยบายหรือแผนงาน หรือโครงการ หรือกิจกรรมเพื่อจัดและแก้ไขปัญหาและสนองความต้องการของชุมชน

4. ร่วมตัดสินใจในการใช้ทรัพยากรจำกัด ให้เป็นประโยชน์ต่อส่วนร่วม

5. ร่วมจัดหรือปรับปรุงระบบการบริหารการพัฒนาให้มีประสิทธิภาพ

6. ร่วมลงทุนในกิจกรรมโครงการของชุมชน ตามขีดความสามารถของตนเองและหน่วยงาน

7. ร่วมปฏิบัติตามนโยบาย แผนงาน โครงการ และกิจกรรมให้บรรลุตามเป้าหมายที่วางไว้

8. ร่วมควบคุม ติดตามประเมินผล และร่วมบำรุงรักษาโครงการและกิจกรรมที่ได้ทำไว้ ทั้งโดยเอกชนและรัฐบาลให้ใช้ประโยชน์ได้ตลอดไป

ทวิทอง หงษ์วิวัฒน์⁵ ได้ให้ความหมายของการมีส่วนร่วมไว้ว่า การมีส่วนร่วมหมายถึง การที่ประชาชนหรือชุมชนพัฒนาขีดความสามารถของตนในการจัดการควบคุมการใช้และการกระจายทรัพยากรที่มีอยู่ เพื่อประโยชน์ต่อการดำรงชีพทางเศรษฐกิจและสังคมตามความจำเป็นอย่างสมศักดิ์ศรี ในฐานะสมาชิกของสังคม ในการมีส่วนร่วมประชาชนได้พัฒนาการรับรู้และภูมิปัญญา ซึ่งแสดงออกในรูปของการตัดสินใจในการกำหนดชีวิตของตนเองเป็นตัวของตัวเอง

เจิมศักดิ์ ปิ่นทอง⁶ ได้แยกแยะขั้นตอนที่ประชาชนควรมีส่วนร่วมไว้เป็น 4 ขั้นตอน ดังนี้

1. การมีส่วนร่วมในการค้นหา และสาเหตุของปัญหาของชาวบ้าน
2. การมีส่วนร่วมในการวางแผนดำเนินการ
3. การมีส่วนร่วมในการลงทุนและปฏิบัติงาน
4. การมีส่วนร่วมในการติดตามและประเมินผล

⁵ อ้างถึงใน รุ่งเรือง วงศ์ทรายทอง, “การมีส่วนร่วมของประชาชนในการปกครองส่วนท้องถิ่นในเขตเทศบาลตำบลทรายทอง อำเภอเมือง จังหวัดชลบุรี,” (เค้าโครงการค้นคว้าอิสระปริญญาโทบริหารรัฐประศาสนศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏวไลยอลงกรณ์ในพระบรมราชูปถัมภ์, 2554), บทที่ 2, สืบค้นเมื่อวันที่ 30 สิงหาคม 2563, http://grad.vru.ac.th/meeting_board/2555_03-meeting/CID/Chon/23Rungraung2.pdf

⁶ อ้างถึงใน เรื่องเดียวกัน.

นรินทร์ชัย พัฒนพงศา⁷ ได้ให้ความหมายของการมีส่วนร่วมไว้ ดังนี้

1. การมีส่วนร่วม หมายถึง การพิจารณาถึงการมีส่วนร่วมช่วยเหลือโดยสมัครใจ โดยประชาชนต่อโครงการใดโครงการหนึ่ง ของโครงการสาธารณะต่าง ๆ ที่คาดว่าจะส่งผลต่อการพัฒนาชาติแต่ไม่ได้หวังว่าจะให้ประชาชนเปลี่ยนแปลงโครงการหรือวิจารณ์เนื้อหาของโครงการ
2. การมีส่วนร่วม หมายถึง การให้ประชาชนในชนบทรู้สึกตื่นตัวเพื่อที่จะทราบถึงการรับความช่วยเหลือและตอบสนองต่อโครงการพัฒนา ขณะเดียวกันก็สนับสนุนความคิดริเริ่มของคนในท้องถิ่น
3. การมีส่วนร่วม หมายถึง การให้ประชาชนเข้ามาเกี่ยวข้องในกระบวนการตัดสินใจ กระบวนการดำเนินโครงการ และร่วมรับผลประโยชน์จากโครงการพัฒนา นอกจากนี้ยังเกี่ยวข้องกับความพยายามที่จะประเมินผลโครงการนั้น ๆ ด้วย
4. การมีส่วนร่วมในชุมชน หมายถึง การที่ประชาชนจะมีทั้งสิทธิและหน้าที่ที่จะเข้าร่วมในการแก้ปัญหาทางสุขภาพของเขา มีความรับผิดชอบมากขึ้นที่จะสำรวจตรวจสอบความจำเป็นเรื่องสุขภาพอนามัย การระดมทรัพยากรท้องถิ่นและเสนินโยบายแก้ไขใหม่ ๆ เช่นเดียวกับการก่อตั้งและดำรงรักษาองค์กรต่าง ๆ ในท้องถิ่น

2.2.2 ประโยชน์ของการมีส่วนร่วมของประชาชน

1. เพื่อสร้างความปรองดอง ลดความขัดแย้งทางการเมืองในการตัดสินใจของรัฐ
2. เพื่อช่วยให้เจ้าหน้าที่รัฐได้มีความใกล้ชิดกับประชาชนและรับฟังถึงความรู้สึกกับปัญหาที่ประชาชนนั้นเป็นกังวล
3. เพื่อเพิ่มคุณภาพในการตัดสินใจ และเพิ่มช่องทางเลือกใหม่ ทำให้ประชาชนได้มีทางเลือกที่มีประสิทธิภาพมากที่สุด
4. เพื่อพัฒนาในสาธารณชน ในการเรียนรู้ของกระบวนการตัดสินใจ และเป็นเวทีที่ฝึกพร้อมพัฒนาตนเอง
5. ช่วยทำให้ประชาชนนั้นได้มีความสนใจต่อสาธารณะส่วนรวม ทำให้ประชาชนมีความกระตือรือร้น ตามหลักประชาธิปไตยแบบการมีส่วนร่วม

⁷ อ้างถึงในเรื่องเดียวกัน.

2.2.3 รูปแบบของการมีส่วนร่วมของประชาชน^๘

การที่ประชาชนนั้นได้รวมกลุ่มเพื่อประชาคม เพื่อสร้างความเข้มแข็งต่อชุมชน และสังคมรอบด้าน โดยเน้นหลักการมีส่วนร่วม ให้ช่วยแสดงความคิดเห็น เช่น แก้ปัญหา ในพื้นที่ ร่วมแรงร่วมใจลงมือทำ เป็นต้น ทำให้ชุมชนนั้นเกิดความเข้มแข็ง สามัคคี และแก้ปัญหาได้ด้วย

รูปแบบของการมีส่วนร่วมที่ดำเนินอยู่โดยทั่วไป สามารถสรุปได้เป็น 4 แบบ คือ

1. การรับรู้ข่าวสาร ประชาชนและหน่วยงานจะต้องรับรู้ถึงข้อมูลของโครงการที่จะเกิดขึ้น ว่าพวกเขาได้รับผลกระทบอะไรบ้าง แต่ต้องแจ้งก่อนที่จะตัดสินใจดำเนินโครงการ
2. การปรึกษาหารือ เป็นการมีส่วนร่วมในการจัดการหารือระหว่างรัฐกับประชาชนที่ได้รับผลกระทบ เพื่อรับฟังความเห็นและปรับความเข้าใจ ทั้งนี้จะทำให้ปรับสมดุลกันได้ง่ายมากขึ้น
3. การประชุมรับฟังความคิดเห็น เป็นการเปิดรับฟังความคิดเห็นต่อสาธารณะเพื่อทำความเข้าใจ และค้นหาเหตุผลในการดำเนินโครงการที่จัดทำขึ้นตามวัตถุประสงค์
4. การร่วมในการตัดสินใจ เป็นการมีส่วนร่วมของประชาชน ที่ช่วยคิด ศึกษา วางแผนงานและโครงการ ร่วมไปถึงมีส่วนร่วมในการติดตาม ตัดสินใจโครงการ และประเมินผลการทำงาน

2.2.4 ความสำคัญของการมีส่วนร่วม

1. ทำให้เกิดความเข้าใจร่วมกันในการทำหน้าที่หรือปฏิบัติงานตามวัตถุประสงค์
2. เป็นการตัดสินใจที่รองรับพฤติกรรมของบุคคลจึงทำให้เกิดการยอมรับได้
3. เป็นการบริหารงานที่เป็นผลต่อการดำเนินงานจากการวิเคราะห์ ระดมความคิด รวมกันจนทำให้เกิดการตัดสินใจได้
4. เพื่อไม่ให้เกิดการขัดแย้งกันในอนาคต

2.2.5 ปัจจัยที่มีผลต่อการมีส่วนร่วม

1. เป็นความเชื่อมั่นหรือนับถือในบุคคลนั้นทำให้ประชาชนเข้ามามีส่วนร่วมในกิจกรรมต่าง ๆ ทำให้เกิดการมีส่วนร่วมในการตัดสินใจว่าโครงการที่จะทำนั้นเป็นประโยชน์หรือโทษต่อประชาชนอย่างไร
2. การรวมของหน่วยงานรัฐและประชาชนที่สามารถให้ความรู้ได้อย่างทั่วถึง เพื่อแก้ปัญหาความเดือดร้อน และสนองความต้องการของประชาชน

^๘ จินตวิทย์ เกษมสุข, “การสร้างกระบวนการมีส่วนร่วม,” (เอกสารประกอบการเรียนรู้ด้วยตนเอง หมวดวิชาการงานชุมชนและมวลชนสัมพันธ์ คณะนิเทศศาสตร์ มหาวิทยาลัยศรีปทุม, 2554).

2.2.6 กระบวนการหรือขั้นตอนการมีส่วนร่วม

1. ร่วมแรงร่วมใจร่วมคิดกันในการแก้ปัญหาหรือพัฒนาในพื้นที่ของตนเอง
2. วางแผนเพื่อแก้ปัญหาและสนองความต้องการที่ประชาชน

2.3 แนวคิดเกี่ยวกับการรับรู้ข่าวสาร

2.3.1 ความหมายของการรับรู้

Peter Drucker⁹ ผู้เชี่ยวชาญด้านการจัดการของโลก เขียนบทความที่อธิบายว่าการรับรู้ คือ ความจริง (Reality) ของสิ่งนั้น หมายความว่า ความจริงของสิ่งต่าง ๆ คือ การรับรู้ต่อสิ่งนั้น ๆ นั่นเอง ไม่มีใครรู้ว่าตัวตนจริง ๆ ของสิ่งนั้นเป็นอย่างไร แต่รับรู้ว่ามันคืออะไร การรับรู้จึงเป็นความจริงของสิ่งนั้น

บุคคลจะถูกรู้อมล้อมด้วยสิ่งเร้าซึ่งมาจากสิ่งแวดล้อมผ่านเข้ามาในความรู้สึกสัมผัส (senses) โดยการเห็น ได้ยิน ได้กลิ่น ได้รส และสัมผัส หรือประสาทสัมผัส ตา หู จมูก ลิ้น และผิวหนัง และบุคคลจะเลือกรับรู้เฉพาะที่สนใจ¹⁰

2.3.2 กระบวนการรับรู้

กระบวนการรับรู้ (Perception Process) เป็นกระบวนการทางความคิด (Cognitive process) ที่ประกอบด้วย สิ่งเร้า (stimuli) ซึ่งอยู่ในสิ่งแวดล้อมของการดำเนินชีวิต กระบวนการรับรู้ (Perception Process) ซึ่งประกอบด้วย การสังเกต เลือก และการแปลความหมาย และก่อให้เกิดการตอบสนอง (Response) โดยมีทัศนคติ ความรู้สึก แรงจูงใจ พฤติกรรม เหล่านี้เป็นต้น¹¹

1. การเลือกรับรู้ (Perceptual selection) เมื่อบุคคลเปิดรับต่อสิ่งเร้าและตั้งใจรับต่อสิ่งเร้าที่เข้ามากระทบแล้ว บุคคลจะเลือกสรรเฉพาะสิ่งเร้าที่ตรงกับความต้องการและทัศนคติของตนเท่านั้น ในแต่ละกรณีดังกล่าว บุคคลจะเลือกเปิดรับต่อสิ่งเร้าโดยอาศัยพื้นฐานทางจิตวิทยาของตนเองเป็นหลักและด้วยเหตุที่สิ่งเร้าโดยเฉพาะอย่างยิ่งการโฆษณาประชาสัมพันธ์ซึ่งมีอยู่มากมาย

⁹ Peter Drucker, *Innovation and Entrepreneurship: Practice and Principles* (London: Harvard, 2017).

¹⁰ สุธรรม รัตนโชติ, *การจัดการธุรกิจ* (กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยศิลปากร, 2553), 33.

¹¹ ภัทรดา บุรพาพิทักษ์, “ความคิดเห็นของบุคลากร ต่อการนำหลักธรรมาภิบาลมาใช้ในการบริหารจัดการเทศบาลตำบลดอนสัก จังหวัดสุราษฎร์ธานี,” (การศึกษาอิสระปริญญาโทบริหารธุรกิจ, สาขาวิชาการปกครองท้องถิ่น วิทยาลัยการปกครองท้องถิ่น มหาวิทยาลัยขอนแก่น, 2551).

หลายรูปแบบกระบวนการเลือกรับรู้จึงแบ่งออกเป็น 3 ขั้นตอน คือ การเปิดรับ การตั้งใจรับและการเลือกรับรู้รายละเอียด

2. การเปิดรับ (Exposure) การเปิดรับเกิดขึ้นเมื่อประสาทสัมผัสของบุคคลได้รับการกระตุ้นจากสิ่งเร้าทำให้เกิดความรู้สึก เช่น การได้เห็น การได้ยิน การได้ฟัง และการได้กลิ่น เป็นต้นการเปิดรับอาจเกิดขึ้นหรือไม่เกิดขึ้นก็ได้ขึ้นอยู่กับว่าบุคคลให้ความสนใจต่อสิ่งเร้านั้นหรือไม่บุคคลจะเลือกเฉพาะสิ่งเร้าที่สนใจและจะหลีกเลี่ยงไม่เผชิญกับสิ่งเร้าที่ไม่สำคัญและไม่น่าสนใจ

3. การตั้งใจรับ (Attention) การตั้งใจรับเป็นกระบวนการซึ่งบุคคลจะแบ่งปันความสนใจมาสู่สิ่งเร้าอย่างใดอย่างหนึ่งโดยเฉพาะอันเป็นกิจกรรมทางจิตใจ (Mental activity)

4. การเลือกรับรู้ (Selective perception) บุคคลจะเลือกรับรู้สิ่งเร้าที่มากกระทบจะไม่รับรู้ทุกอย่างเนื่องจากบุคคลแต่ละคนมีความต้องการ ทักษะคติ ประสบการณ์และคุณลักษณะส่วนบุคคลต่าง ๆ ไม่เหมือนกัน การเลือกรับรู้ หมายความว่า บุคคล 2 คน อาจรับรู้โฆษณาแตกต่างกันคนหนึ่งอาจเชื่อตามที่กล่าวอ้าง แต่อีกคนหนึ่งอาจพิจารณาคำกล่าวอ้างนั้นว่าไม่เป็นความจริง

การเลือกรับรู้ของบุคคล เกิดขึ้นในทุกขั้นตอนในกระบวนการรับรู้ นั่นคือ การเลือกเปิดรับ (selective exposure) เกิดขึ้นเพราะความเชื่อของบุคคลเป็นตัวชักจูงให้บุคคลเลือกสิ่งที่จะฟังหรือสิ่งที่อ่าน การเลือกจัดองค์ประกอบ (selective organization) เกิดขึ้น เพราะบุคคลจัดข้อมูลสอดคล้องตามความเชื่อของเขา รวมทั้งการเลือกแปลความหมาย (selective interpretation) เกิดขึ้นเพื่อว่าสิ่งที่รับรู้มานั้นจะได้สอดคล้องกับความเชื่อและทัศนคติของตนที่มีอยู่เดิม

2.3.3 การจัดองค์ประกอบการรับรู้ (Perceptual Organization)

การจัดองค์ประกอบการรับรู้ หมายถึงการที่บุคคลจัดข้อมูลจากแหล่งต่าง ๆ เข้าด้วยกันให้เป็นระเบียบเพื่อให้มีความหมายที่เข้าใจได้มากขึ้นและเพื่อให้สามารถแสดงพฤติกรรมตอบสนองได้ถูกต้อง¹²

หลักพื้นฐานของการจัดองค์ประกอบการรับรู้คือ “การรวมกลุ่ม” (integration) ซึ่งหมายความว่า บุคคลรับรู้สิ่งเร้าในลักษณะเป็นภาพรวม (an organized whole) ไม่ได้มองสิ่งเร้าแต่ละส่วนที่แยกกันการมองเป็นภาพรวมจะช่วยให้การประมวลข้อมูลเพื่อให้เข้าใจความหมายได้ง่ายเข้าซึ่งสอดคล้องตามหลัก จิตวิทยาของเกสตัลท์ (Gestalt psychology) ที่กล่าวไว้ว่า “ส่วนรวมมีความสำคัญมากกว่าส่วนย่อยรวมกัน” (The whole is greater than the sum of the parts)

¹² Malaquias, R.F., & Hwang, Y. “An empirical study on trust in mobile banking: A developing country perspective,” *Computers in Human Behavior* 54, (2016) : 453–461.

คำว่า “Gestalt” เป็นภาษาเยอรมันซึ่งหมายถึงองค์ประกอบที่รวมกันทั้งหมด หรือรูปแบบรวม (Total configuration or whole pattern) ทฤษฎีของเกสตัลท์ที่เกี่ยวกับการรวมกลุ่มเพื่อการรับรู้ที่สำคัญได้แก่ หลักการเติมส่วนที่ขาดให้สมบูรณ์ หลักการจัดกลุ่ม และหลักองค์ประกอบรอบข้างรายละเอียดมีดังนี้

1. หลักการเติมส่วนขาดให้สมบูรณ์ (Principle of closure) หมายถึง บุคคลมีแนวโน้มรับรู้ภาพที่ไม่สมบูรณ์ให้เป็นภาพที่สมบูรณ์ เช่นการเติมคำในช่องว่างโดยอาศัยความรู้และประสบการณ์มาก่อนด้วยเหตุผลดังกล่าวจึงอธิบายได้ว่า ทำไมเราจึงสามารถอ่านข่าวสารต่าง ๆ ที่ไม่สมบูรณ์เข้าใจได้ทั้ง ๆ ที่ขาดตัวอักษรหลายคำ การนำหลักข้อนี้ไปประยุกต์ใช้ในการวางแผนกลยุทธ์ทางการตลาดเพื่อช่วยกระตุ้นให้บุคคลสนใจข่าวสารมากยิ่งขึ้น

2. หลักการจัดกลุ่ม (Principle of grouping) บุคคลมีแนวโน้มที่จะรับรู้ข้อมูลข่าวสารต่าง ๆ เป็นชุดหรือเป็นกลุ่มมากกว่าที่จะรับรู้เป็นหน่วยย่อย ๆ ที่แยกกันอยู่การรวมข้อมูลเข้าด้วยกันหรือเป็นกลุ่ม (Chunking or Grouping information) จะช่วยให้บุคคลสามารถประเมินผลิตภัณฑ์ตราหนึ่งเปรียบเทียบกับผลิตภัณฑ์อีกตราหนึ่งได้หลักจิตวิทยาของเกสตัลท์ที่เกี่ยวกับการจัดกลุ่มที่สำคัญได้แก่ ความใกล้ชิดความคล้ายคลึงและความต่อเนื่อง

3. หลักองค์ประกอบรอบข้าง (Principle of context) บุคคลมีแนวโน้มที่จะรับรู้วัตถุตามลักษณะขององค์ประกอบรอบข้างที่วัตถุนั้นแสดงให้เห็นการจัดวางขึ้นโฆษณาในสื่อที่มีลักษณะเด่นด้อยกว่ากันจะมีอิทธิพลต่อการรับรู้ผลิตภัณฑ์ต่างกันด้วย จากการศึกษาพบว่าขึ้นโฆษณาอย่างเดียวกันลงในโฆษณานิติยสารที่มีชื่อเสียงกว่าจะได้รับความเชื่อถือมากกว่าลงในนิติยสารที่มีชื่อเสียงด้อยกว่าซึ่งแสดงให้เห็นว่าองค์ประกอบรอบข้างของสื่อ (media context) มีอิทธิพลต่อการรับรู้โฆษณาโดยตรง

2.3.4 การแปลความหมายการรับรู้ (Perceptual Interpretation)

สำหรับหลักที่สำคัญที่สุดขององค์ประกอบรอบข้างคือ “หลักภาพหลักกับพื้นภาพ” (figure ground principle) นักจิตวิทยาเกสตัลท์กล่าวว่า ในการจัดสิ่งเราให้เป็นภาพรวมบุคคลจะแยกความแตกต่างของส่วนที่เด่นมากกว่าเป็นภาพหลักซึ่งเป็นภาพปรากฏอยู่ส่วนหน้า (foreground) ส่วนสิ่งเราที่มีส่วนเด่นน้อยกว่าเป็นภาพพื้นซึ่งปรากฏอยู่ส่วนหลัง¹³

¹³ Kim, K. J., & Shin, D.-H., “An acceptance model for smart watches: Implications for the adoption of future wearable technology,” *Internet Research* 25, 4 (2015) : 527-541.

การแปลความหมาย หมายถึง กระบวนการที่บุคคลทำความเข้าใจว่าสิ่งที่เรารู้ที่รับเข้ามาคืออะไรในการแปลความหมายนั้นบุคคลจะอาศัยข้อมูลความรู้และประสบการณ์ที่เก็บสะสมไว้ในอดีตที่เกี่ยวข้องในหน่วยเก็บความทรงจำมาใช้เพื่อแปลความหมายออกมาว่าสิ่งที่รับรู้เข้ามานั้น “ควรจะเป็นอะไร” ความโน้มเอียงหรือความมโนคติส่วนบุคคลก็มีส่วนทำให้ผู้บริโภคแปลความหมายผิดเพี้ยนไปไม่ตรงตามเจตนาของผู้ส่งข่าวสารก็อาจเป็นไปได้ซึ่งสร้างความปวดหัวให้อย่างมากเพราะบ่อยครั้งตามที่กล่าวมาแล้วบุคคล 2 คนจะแปลความหมายสิ่งเร้าเดียวกันแตกต่างกันอย่างสิ้นเชิงและยิ่งไปกว่านั้นในการดำเนินงานการตลาด (ข้ามชาติ) ต่างวัฒนธรรม (cross-cultural marketing) จะต้องคำนึงความแตกต่างของการรับรู้และความเชื่อของแต่ละชาติ แต่ละวัฒนธรรมให้มาก ตัวอย่างเช่นสี จะมีความหมายแตกต่างกันแต่ละชาติ ดอกไม้สีเหลืองเป็นเครื่องหมายของความตายในประเทศเม็กซิโก แต่หมายถึง ความไม่ซื่อสัตย์ (คู่สมรสที่นอกใจ) ในประเทศฝรั่งเศส เป็นต้น

อย่างไรก็ตามโดยทั่วไปแล้วบุคคลมีวิธีการ 2 วิธี ที่จะช่วยให้การแปลความหมายการรับรู้กระทำได้รวดเร็วและมีประสิทธิภาพมากขึ้น คือ การแยกประเภทการรับรู้กับการแปลความหมายการรับรู้โดยการเชื่อมโยงความสัมพันธ์ รายละเอียดมีดังนี้

1. การแยกประเภทการรับรู้ (Perceptual categorization) เป็นการจัดจำแนกข้อมูลเข้าหมวดหมู่อย่างมีเหตุผลเพื่อให้บุคคลนำมาใช้กลั่นกรองข้อความที่เคยผ่านการรับรู้มาแล้วได้รวดเร็วยิ่งขึ้นนอกจากนั้นการจัดประเภทข้อมูลยังช่วยให้บุคคลสามารถจัดข้อมูลใหม่เพิ่มขึ้นอีกด้วย

2. การแปลความหมายการรับรู้โดยการเชื่อมโยงความสัมพันธ์ (Perceptual inferences) เป็นการพัฒนาความสัมพันธ์ระหว่างสิ่งเร้า 2 อย่างอันเกิดจากประสบการณ์และการเรียนรู้ที่ผ่านมา โดยไม่ต้องประเมินใหม่โดยอาศัยความเชื่อหรือประสบการณ์เดิมมาเป็นเกณฑ์ตัดสินเพื่อลงความเห็น

2.4 แนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจ

ความพึงพอใจ (Satisfaction) หมายถึง ระดับความรู้สึกในทางบวกของบุคคลต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่งความพึงพอใจของผู้รับบริการ จึงเป็นการแสดงออกถึงความรู้สึกในทางบวกของผู้รับบริการต่อการบริการ อันเป็นผลมาจากการประเมินเปรียบเทียบสิ่งที่ลูกค้าได้รับในการบริการกับสิ่งที่ลูกค้าคาดหวังว่าจะได้รับการบริการ ซึ่งความรู้สึกนี้สามารถแปรเปลี่ยนได้หลายระดับปัจจัยที่ทำให้เกิดความพึงพอใจ¹⁴

¹⁴ ชัยสมพล ชาวประเสริฐ, *การตลาดบริการ*, พิมพ์ครั้งที่10 (กรุงเทพฯ : ซีเอ็ดดูเคชั่น, 2552).

2.4.1 ปัจจัยที่ทำให้เกิดความพึงพอใจ สรุปได้ดังนี้

1. ความพึงพอใจของผู้ให้บริการ ผู้ให้บริการจะทำงานให้บรรลุเป้าหมายขององค์กรได้จะต้องมีปัจจัยต่าง ๆ ดังนี้

1.1 ความมั่นคงปลอดภัย เป็นความมั่นคงในการทำงาน ทำให้มีความรู้สึกน่าเชื่อถือสร้างความมั่นใจ และเกิดความพึงพอใจในการทำงานได้

1.2 โอกาสความก้าวหน้าในการทำงาน ความต้องการเช่นนี้จะลดลงเมื่อมีอายุมากขึ้น

1.3 ค่าจ้างหรือรายได้และโอกาสก้าวหน้าก็มีความสัมพันธ์กับเรื่องเงิน

1.4 สภาพการทำงาน การควบคุมดูแลของผู้บังคับบัญชาเป็นส่วนสำคัญทำให้เกิดความพึงพอใจและไม่พอใจต่อการทำงาน

1.5 ลักษณะที่แท้จริงของงานที่ทำ ถ้าตรงกับความรู้ความสามารถของผู้ให้บริการก็จะเกิดความพึงพอใจ

1.6 ผลประโยชน์ตอบแทน เช่น โบนัส เงินบำเหน็จบำนาญ วันหยุด เป็นต้น

1.7 ลักษณะทางสังคม การยอมรับของสังคมในงานที่ทำ

1.8 ปัจจัยส่วนบุคคล เช่น อายุ ระยะเวลาการทำงาน ทักษะ การศึกษา เป็นต้น

1.9 คำชมเชย ที่มีต่อการให้บริการ

2. ความพึงพอใจของผู้รับบริการ ความพึงพอใจของผู้รับบริการของหน่วยงานนั้นควรพิจารณาจากสิ่งต่าง ๆ เหล่านี้

2.1 ปัจจัยส่วนบุคคล เช่น อายุ ทักษะในการรับบริการ ระดับการศึกษา อาชีพ เป็นต้น

2.2 ความรวดเร็วในการบริการมีความสำคัญอย่างมากในการทำให้เกิดความพึงพอใจ

2.3 การประชาสัมพันธ์ในการบริการ เพื่อให้ทราบถึงขั้นตอนต่าง ๆ ของการบริการและชี้แจงผลการดำเนินงาน เพื่อให้เกิดทัศนคติที่ดีต่อผู้มารับบริการ

2.4 ระบบการทำงานต้องมีกฎระเบียบและขั้นตอนที่ชัดเจน สม่่าเสมอในการให้บริการซึ่งผู้รับบริการจะมีเหตุผลต่อการบริการนั้น

2.5 ความยุติธรรมเสมอภาคในการบริการ ผู้รับบริการขอให้เจ้าหน้าที่ปฏิบัติอย่างเท่าเทียมมิใช่เลือกปฏิบัติ

2.6 การปฏิสัมพันธ์กับผู้ให้บริการ การพูดจาที่ดี การแนะนำในการบริการมีความสัมพันธ์ด้านต่าง ๆ ก่อให้เกิดความรู้สึกที่ดีของผู้รับบริการ

2.7 คุณภาพของการให้บริการนั้น ต้องมีความถูกต้อง และน่าเชื่อถือของข้อมูลสำหรับให้บริการซึ่งส่งผลให้ผู้รับบริการเกิดความพึงพอใจมากขึ้น

2.4.2 องค์ประกอบของความพึงพอใจ

ความพึงพอใจที่เกิดขึ้นในกระบวนการบริการระหว่างผู้ให้บริการและผู้รับบริการเป็นผลของการรับรู้และประเมินคุณภาพของการบริการ ในสิ่งที่ผู้รับบริการคาดหวังว่าควรจะได้รับ และสิ่งที่ผู้รับบริการได้รับจริงในแต่ละสถานการณ์ซึ่งระดับความพึงพอใจอาจไม่คงที่ผันแปรไปตามช่วงเวลาที่แตกต่างกันได้ทั้งนี้ความพึงพอใจมีองค์ประกอบ 2 ประการ คือ

1. องค์ประกอบด้านการรับรู้คุณภาพของผลิตภัณฑ์บริการ ผู้รับบริการจะรับรู้ว่าคุณภาพบริการที่ได้รับมีลักษณะตามพันธะสัญญาของกิจการแต่ละประเภทตามที่ควรจะเป็นมากน้อยเพียงใด เช่น แยกที่เข้าพักในโรงแรมจะได้พักในห้องพักที่จองไว้ ลูกค้ายที่เข้าไปในภัตตาคารจะได้รับอาหารตามที่สั่ง เป็นต้น สิ่งเหล่านี้เป็นบริการที่ผู้รับบริการควรจะได้รับตามลักษณะของการบริการแต่ละประเภท ซึ่งจะสร้างความพึงพอใจให้กับลูกค้าในสิ่งที่ลูกค้าต้องการ

2. องค์ประกอบด้านการรับรู้คุณภาพของการนำเสนอบริการ ผู้รับบริการจะรับรู้ว่าวิธีการนำเสนอบริการในกระบวนการบริการของผู้ให้บริการมีความเหมาะสมมากน้อยเพียงใด ไม่ว่าจะเป็นความสะดวกในการเข้าถึงบริการ พฤติกรรมการแสดงออกของผู้ให้บริการตามบทบาทหน้าที่ และปฏิริยาการตอบสนองการบริการของผู้ให้บริการต่อผู้รับบริการ ในด้านความรับผิดชอบต่อการให้บริการใช้ภาษาสื่อความหมายและการปฏิบัติตนในการให้บริการ จะเห็นว่าความพึงพอใจเกิดจากการประเมินคุณค่าการรับรู้คุณภาพของการบริการเกี่ยวกับผลิตภัณฑ์บริการตามลักษณะของการบริการและกระบวนการนำเสนอบริการในวงจรของการให้บริการระหว่างผู้ให้บริการและผู้รับบริการ ซึ่งถ้าตรงกับสิ่งที่ผู้รับบริการมีความต้องการหรือตรงกับความคาดหวังที่มีอยู่หรือประสบการณ์ที่เคยได้รับบริการตามองค์ประกอบดังกล่าวข้างต้น ก็ย่อมจะนำมาซึ่งความพึงพอใจในบริการนั้น แต่หากเป็นไปในทางตรงกันข้ามสิ่งที่ผู้รับบริการได้รับจริงไม่ตรงกับการรับรู้ที่คาดหวังผู้รับบริการย่อมเกิดความไม่พึงพอใจต่อผลิตภัณฑ์และการนำเสนอบริการได้จึงสามารถแสดงเป็นภาพองค์ประกอบของความพึงพอใจได้แนวทางการเสริมสร้างความพึงพอใจความพึงพอใจเป็นสิ่งที่ผู้ดำเนินการจะต้องคำนึงถึงทั้งในฐานะผู้ให้บริการและจะต้องคาดคิดในฐานะของผู้รับบริการร่วมด้วย เพื่อที่จะสามารถส่งเสริมให้เกิดความพึงพอใจในการบริการขึ้นได้โดยสามารถกระทำผ่านขั้นตอนต่าง ๆ ดังนี้¹⁵

¹⁵ พิมล เมฆสวัสดิ์, การประเมินคุณภาพบริการสำนักหอสมุดกลางมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ (กรุงเทพฯ: สำนักหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ, 2550), 25-29.

1. ตรวจสอบความคาดหวังและความพึงพอใจของผู้ใช้อย่างสม่ำเสมอผ่านการซักถามโดยตรงการสำรวจความคิดเห็น เพื่อศึกษาถึงความคาดหวังและระดับความพึงพอใจ ที่รับบริการหรือผู้ใช้มีต่อการให้บริการ ร่วมกับการรับฟังความคิดเห็นของผู้ให้บริการที่เป็นผู้ปฏิบัติโดยตรง ทั้งสองสิ่งจะทำให้ผู้ดำเนินการทราบถึงความคาดหวัง และความพึงพอใจที่ใกล้เคียงกับความเป็นจริงมากที่สุด เพื่อที่จะได้นำไปพัฒนากระบวนการให้บริการที่มีคุณภาพตรงกับความต้องการของผู้รับบริการหรือผู้ใช้ได้

2. การกำหนดเป้าหมาย และทิศทางขององค์กรให้ชัดเจน ซึ่งผู้ดำเนินการจะต้องกำหนดทิศทางและจุดยืนของหน่วยงานให้ชัดเจน นั่นคือ มีเป้าหมายที่จะตอบสนองต่อความคาดหวังของผู้รับบริการหรือผู้ใช้โดยมีความสอดคล้องต่อแนวโน้มพฤติกรรมของผู้รับบริการหรือผู้ใช้และความพร้อมของผู้ให้บริการที่จะดำเนินการให้มีคุณภาพ

3. การกำหนดยุทธศาสตร์การบริการที่มีประสิทธิภาพ โดยจะต้องมีการกำหนดฐานะของตนเองในการแข่งขันด้านการบริการ กำหนดกลุ่มผู้รับบริการเป้าหมาย ศึกษาจุดแข็งจุดอ่อนของตนเอง จากนั้นจึงกำหนดเป็นกลยุทธ์ในการบริหารจัดการที่มีประสิทธิภาพ ร่วมกับการนำเทคโนโลยีต่าง ๆ เข้ามาปรับใช้เพื่อให้เกิดการบริการที่สะดวก รวดเร็ว ทันสมัย และสามารถเข้าถึงผู้รับบริการหรือผู้ใช้จำนวนมากได้

4. การพัฒนาคุณภาพและความสัมพันธ์ในกลุ่มบุคลากรให้บริการ เพื่อให้ผู้ให้บริการทุกคนมีความร่วมมือร่วมใจในการทำงาน รับผิดชอบต่อการสร้างความเอาใจใส่ ความทุ่มเทในการทำงาน โดยมุ่งเน้นการทำงานเป็นทีม เพื่อสร้างเสริมคุณภาพในการให้บริการ

5. การนำกลยุทธ์การสร้างความพึงพอใจต่อผู้รับบริการหรือผู้ใช้ไปปฏิบัติและประเมินผลผ่านการสร้างบรรยากาศและวัฒนธรรมองค์การที่มุ่งเน้นการทำงานที่มีประสิทธิภาพ และมีคุณภาพเพื่อสร้างความพึงพอใจให้แก่ผู้รับบริการหรือผู้ใช้มีการกำหนดเป้าหมายและเกณฑ์วัดที่ชัดเจนรวมถึงผลตอบแทนการปฏิบัติตามเป้าหมายเพื่อเป็นแรงจูงใจในการปฏิบัติงานบริการตามกลยุทธ์ที่วางไว้

2.5 แนวคิดเกี่ยวกับการบริการสาธารณะในระดับท้องถิ่น

บทบาทของรัฐในการจัดบริการสาธารณะในระดับจังหวัดและอำเภอ ได้แบ่งแยกบริการสาธารณะระดับชาติและบริการสาธารณะระดับท้องถิ่นโดยยึดหลักเกณฑ์ที่เกิดจากแนวคิดและหลักการทางวิชาการเพื่อแบ่งแยกบริการสาธารณะโดยอาศัยหลักผลประโยชน์มหาชน หลักประสิทธิภาพในการจัดการ หลักความรับผิดชอบต่อท้องถิ่นในการจัดบริการ หลักความสามารถของ

ท้องถิ่น หลักการกำหนดระดับของหน่วยจัดบริการที่มีความรับผิดชอบสูงสุด หลักการกำหนดขนาดของการจัดบริการที่มีประสิทธิภาพสูงสุดในการจัดการ¹⁶

หลักการจำแนกหน่วยกำหนดนโยบายและหน่วยจัดบริการออกจากกัน หลักการกำหนดหน้าที่จัดบริการสาธารณะตามขนาดของกิจการบริการสาธารณะ และหลักการแบ่งตามประเภทขององค์กรในการเป็นผู้จัดบริการสาธารณะสำหรับหลักการแบ่งตามประเภทขององค์กรเป็นผู้จัดบริการสาธารณะ ดังนี้

1. บริการสาธารณะที่อยู่ในอำนาจรัฐ เป็นบริการสาธารณะที่มีความสำคัญต่อความเป็นเอกภาพของรัฐ ซึ่งพิจารณาจากลักษณะสำคัญสองประการ ได้แก่

1.1 เป็นภารกิจที่ประชาชนทั้งประเทศมีส่วนได้เสียเหมือนกัน จึงต้องอาศัยองค์กรกลางเป็นผู้ปฏิบัติหน้าที่ให้สอดคล้องกันทั่วประเทศ

1.2 เป็นภารกิจที่รัฐสามารถจัดทำได้อย่างมีประสิทธิภาพมากกว่า ซึ่งเป็นภารกิจขั้นพื้นฐานของรัฐ เช่น ภารกิจด้านการป้องกันประเทศ การรักษาความสงบเรียบร้อยภายในการรักษาความมั่นคงหรือเสถียรภาพในทางเศรษฐกิจ และการเป็นตัวแทนในด้านความสัมพันธ์ระหว่างประเทศ

2. บริการสาธารณะที่อยู่ในอำนาจขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น มักเป็นกิจการที่เกี่ยวข้องกับท้องถิ่นโดยเฉพาะ และเป็นไปเพื่อสนองความต้องการของประชาชนในท้องถิ่นที่เกี่ยวข้องสวัสดิการของประชาชนในท้องถิ่นโดยตรง หรือเกี่ยวกับสภาพแวดล้อม และการอำนวยความสะดวกในการดำรงชีวิตของประชาชนในท้องถิ่น

3. การจัดบริการสาธารณะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในรูปขององค์กรร่วมในการจัดบริการสาธารณะนั้น องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นสามารถโอนอำนาจหน้าที่บางอย่างของตนให้แก่องค์กรร่วมดำเนินการได้เช่น การจัดให้มีสหการหรือการจัดตั้งบริษัทจำกัดของท้องถิ่นต่าง ๆ

4. บริการสาธารณะที่รัฐและองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นร่วมกันดูแล เนื่องจากมีบริการสาธารณะบางประเภทเป็นเรื่องที่กระทบต่อผลประโยชน์ส่วนรวมทั้งระดับชาติและระดับท้องถิ่นโดยไม่อาจแยกประโยชน์ของมหาชนทั้งสองให้ออกจากกันได้อย่างเด็ดขาด การจัดบริการสาธารณะที่รัฐและองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นร่วมกันดูแลการจัดบริการสาธารณะในระดับท้องถิ่น

การบริการสาธารณะระดับท้องถิ่น (Les Services Publics Locaux) ได้แก่ บริการสาธารณะที่อยู่ในอำนาจหน้าที่ที่จะดำเนินการจัดทำ โดยองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น (Les Collectivités Locales) บริการสาธารณะที่ดำเนินการจัดทำโดยองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นนั้นมีอยู่ด้วยกัน 2 ประเภท คือ บริการสาธารณะระดับชาติซึ่งมอบหมายให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นเป็น

¹⁶ วุฒิสาร ตันไชย, *การกระจายอำนาจและประชาธิปไตยในประเทศไทย* (กรุงเทพฯ: สถาบันพระปกเกล้า, 2557), 74-75.

ผู้ดำเนินการจัดทำกับบริการสาธารณะซึ่งเป็นหน้าที่แท้ ๆ ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นทั้ง 3 ระดับ อันได้แก่ บริการสาธารณะระดับเทศบาล (Les Services Publics Communaux) บริการสาธารณะระดับจังหวัด (Les Services Publics Départementaux) และบริการสาธารณะระดับภาค (Les Services Publics Régionaux) โดยมีกฎหมายแบ่งแยกหน้าที่ และประเภทของบริการสาธารณะที่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นแต่ละประเภทจะเป็นผู้จัดทำ บริการสาธารณะซึ่งเป็นหน้าที่แท้ ๆ ที่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นเป็นผู้จัดทำ สามารถแบ่งได้เป็น 4 ประเภท คือ

1. บริการสาธารณะทางด้านสาธารณูปโภค และสาธารณูปการ
2. บริการสาธารณะทางด้านงานสาธารณะสุข และสิ่งแวดล้อม
3. บริการสาธารณะทางการศึกษา และวัฒนธรรม
4. บริการสาธารณะทางด้านงานให้บริการ

2.5.1 แนวทางการปรับปรุงการบริการประชาชนของหน่วยงานของรัฐ

การปรับปรุงบทบาทภารกิจ และขนาดของหน่วยงานของรัฐการปรับปรุงระบบการทำงานด้วยวิธีต่าง ๆ ดังนี้¹⁷

1. ปรับปรุงการทำงานให้ง่าย
2. การรื้อปรับระบบงานที่ซับซ้อน ยุ่งยาก
3. กำหนดหลักเกณฑ์ ขั้นตอน ระยะเวลา เอกสารประกอบค่าธรรมเนียม

วิธีดำเนินการให้ชัดเจนเป็นลายลักษณ์อักษร

4. ปรับปรุงการบริการให้เบ็ดเสร็จที่จุดเดียว
5. เผยแพร่ ประชาสัมพันธ์การบริการ
6. มีระบบการประเมินผลแบบเปิดเผย
7. ให้รางวัลบุคคล หรือหน่วยงานที่ได้พัฒนาการให้บริการ

การปรับปรุงสิ่งแวดล้อมในสถานที่ทำงานด้วยวิธีต่าง ๆ ดังนี้

1. จัดสถานที่ทำงานให้เป็นระเบียบเรียบร้อยเป็นส่วน
2. จัดสถานที่จอดรถให้เพียงพอ
3. จัดสถานที่นั่งรอรับบริการ
4. จัดสถานที่ให้บริการให้สะอาด

¹⁷ ญัฐสุตา ไวยยะ, คติยา आयुئين และ พลกฤต แสงอาวุธ, “แนวทางการพัฒนาประสิทธิภาพการให้บริการประชาชนทางการแพทย์แผนไทยภายในโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลกรณีศึกษา โรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลในอำเภอเมืองสุราษฎร์ธานี จังหวัดสุราษฎร์ธานี,” งานวิจัย (สุราษฎร์ธานี : มหาวิทยาลัยราชภัฏสุราษฎร์ธานี, 2555).

5. มีแผนป้ายบอกห้องรับบริการ
6. มีเจ้าหน้าที่ประชาสัมพันธ์
7. จัดภูมิทัศน์ให้สวยงาม
8. เจ้าหน้าที่ให้บริการแต่งกายสะอาด เป็นระเบียบเรียบร้อยมีป้ายชื่อผู้

ให้บริการติดที่เสื้อ

ปัจจัยกระบวนการบริหารและพัฒนาขั้นพื้นฐานบริการสาธารณะการตอบสนองต่อความจำเป็นพื้นฐานต่อประชาชน คือ เป้าหมายการพัฒนาที่สำคัญที่ต้องจัดกระบวนการบริหารการพัฒนาโดยต้องจัดแบบแผนความสัมพันธ์ขององค์การแบบแผนทางการเมือง และเศรษฐกิจในระดับท้องถิ่นระดับประเทศ โดยการทำหน้าที่ในการวางแผนนโยบายใหม่ ๆ ด้วยวิธีการระดมความคิดเห็นจากสาธารณะเพื่อให้ประชาชนมีส่วนร่วม ซึ่งเงื่อนไขแห่งความสำเร็จขององค์การคุณภาพขึ้นอยู่กับคุณภาพของผู้นำที่เข้ามาทำหน้าที่โยยงวัฒนธรรม ระบบการวางแผน การใช้สารสนเทศการเรียนรู้องค์การ โดยการเกื้อหนุนในระบบซึ่งกันและกัน

การสร้างวิธีการในการวัดผลลัพธ์จากการบริการสาธารณะ โดยการประเมินผลจากการร่วมมือของผู้เชี่ยวชาญด้านการพัฒนากลยุทธ์การทำงานใหม่ โดยสรุปว่าเป้าหมายการให้บริการสาธารณะ คือ¹⁸

1. การกำหนดทิศทางให้ชัดเจนด้วยการสร้างวิธีการวัดผลให้ทำตามที่กำหนดไว้
2. การให้คำแนะนำ ประเมินระหว่างดำเนินการจะเป็นประโยชน์สูงสุด โดยให้ผู้ชำนาญการสร้างประเด็นให้
3. เปิดโอกาสให้ผู้รับบริการมีส่วนร่วมแสดงความคิดเห็น
4. การสร้างวิธีการวัดผล วิเคราะห์ผลเฉพาะงานที่ปฏิบัติ
5. การเปลี่ยนแปลงทางด้านคุณภาพ และมิติการให้บริการ

2.6 แนวคิดการปกครองส่วนท้องถิ่น

การปกครองส่วนท้องถิ่นเป็นรูปแบบการปกครองอย่างหนึ่งที่มีความสำคัญต่อประเทศชาติเป็นอย่างมาก เพราะการปกครองส่วนท้องถิ่นนั้นครอบคลุมพื้นที่อยู่ทั่วประเทศ ตามชุมชนต่าง ๆ รวมถึงมีความสำคัญต่อประเทศที่ปกครองตามระบอบประชาธิปไตย อย่างที่ทราบว่าการปกครอง และบริหารประเทศโดยรัฐนั้นเป็นภารกิจที่มีความสำคัญในทุกภาคส่วน เพื่อให้ประเทศมีความเจริญก้าวหน้าทั้งในด้าน สังคม เศรษฐกิจ และการเมือง รวมถึงต้องให้ประชาชนในประเทศมี

¹⁸ เรืองเดียวกัน.

ความสุข และมีคุณภาพชีวิตที่ดียิ่งขึ้น ซึ่งถ้าเป็นเพียงรัฐบาลเพียงอย่างเดียวไม่สามารถที่จะดำเนินงานทุกอย่างทั้งหมดได้ เพราะประเทศประกอบไปด้วยพื้นที่ที่มีขนาดเล็ก ห่างไกล จึงทำให้ไม่สามารถปฏิบัติหน้าที่ได้อย่างครอบคลุมพื้นที่รวดเร็วทันการเปลี่ยนแปลงของสภาพสังคม และยังไม่สามารถตอบสนองความต้องการของประชาชนในประเทศได้ การเกิดขึ้นขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นนั้นจึงมีวัตถุประสงค์เพื่อลดภาระหน้าที่ ภารกิจของรัฐบาลกลาง เพื่อที่จะสามารถตอบสนองความต้องการของประชาชนได้อย่างรวดเร็ว รวมถึงยังเป็นส่วนสนับสนุน สอดคล้องกับหลักการปกครองในระบอบประชาธิปไตย โดยการให้ประชาชนมีส่วนร่วมในการปกครอง และพัฒนาพื้นที่ของตนเอง

2.6.1 ความสำคัญขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

1. การปกครองส่วนท้องถิ่นเป็นรากฐานของการปกครองระบอบประชาธิปไตย กล่าวคือการปกครองส่วนท้องถิ่นนั้นเป็นสนามฝึกสอนประชาชนเกี่ยวกับการปกครองในระบอบประชาธิปไตย ให้รู้จักการเมือง รู้จักการปกครอง และให้ความรู้สึกร่วมเกี่ยวกับการปกครองพื้นที่ตนเอง โดยสนใจถึงผลประโยชน์ที่จะได้รับของพื้นที่ที่ตนเองอาศัย รวมถึงเป็นสนามฝึกให้กับประชาชนในด้านการเมือง ให้รู้จักการบริหาร และสามารถต่อยอดไปสู่การเมืองระดับชาติได้

2. การปกครองส่วนท้องถิ่นทำให้ประชาชนในพื้นที่รู้จักการปกครองตนเอง เพราะจุดประสงค์ของประชาธิปไตย คือการปกครองตนเองโดยมีส่วนร่วมในการปกครอง โดยมีตัวแทนขึ้นมารับผิดชอบบริหารท้องถิ่นโดยประชาชนเป็นผู้เลือกขึ้นมา โดยตัวแทนต้องรู้จักความต้องการของประชาชน โดยการตอบสนองความต้องการของประชาชนได้ และประชาชนมีสิทธิที่จะตรวจสอบการทำงานของตัวแทนที่ไปบริหารพื้นที่ที่ตนเองอาศัยอยู่ ซึ่งจะส่งผลให้ประชาชนมีส่วนร่วมในการพัฒนาคุณภาพชีวิต และแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นในพื้นที่ของตนเอง

3. การปกครองส่วนท้องถิ่นเป็นการแบ่งเบาภาระของรัฐบาล เป็นสิ่งสำคัญที่ทำให้การปกครองท้องถิ่นเกิดขึ้นมา เพราะว่าภารกิจของรัฐบาลที่ต้องบริหาร จัดการนั้นมีจำนวนมาก เมื่อประเทศมีความเจริญมากขึ้นภารกิจ และปัญหาของรัฐบาลก็จะมากขึ้นตามไปด้วย ด้วยเหตุนี้การกระจายอำนาจให้กับองค์กรการปกครองส่วนท้องถิ่นให้สามารถดำเนินภารกิจได้ด้วยตนเองจะสามารถทำให้ภารกิจของรัฐบาลนั้นแบ่งเบาภาระลงได้ซึ่งสามารถทำให้รัฐบาลมีภารกิจน้อยลง และสามารถไปบริหารจัดการในส่วนที่สำคัญ หรือในระดับที่ใหญ่กว่าได้

4. การปกครองท้องถิ่นสามารถตอบสนองความต้องการของประชาชนในพื้นที่ได้อย่างมีประสิทธิภาพ เพราะว่าในแต่ละพื้นที่นั้นมีความแตกต่างกัน ทั้งสภาพพื้นที่ สังคม ภูมิศาสตร์ ทรัพยากรที่แตกต่างกัน ปัญหา หรือความต้องการจึงมีความแตกต่างกันไปด้วยตามแต่ละพื้นที่และสังคม หน่วยงานปกครองท้องถิ่นแต่ละพื้นที่สามารถเข้าใจพื้นที่ของตนเองได้ดี จึงทำให้สามารถแก้ปัญหาได้ตรงตามเป้าหมาย ตรงตามความต้องการของประชาชน

5. การปกครองท้องถิ่นเป็นพื้นที่สำหรับฝึก และสร้างผู้นำทางการเมืองในการบริหารจัดการ ผู้นำสามารถเรียนรู้การทำงานในหน่วยที่เล็กที่สุดเพื่อฝึกประสบการณ์ ซึ่งส่งผลให้สามารถต่อยอดความเป็นผู้นำ จากองค์ความรู้จากการฝึกสู่สนามการเมืองที่ใหญ่กว่าที่จะสามารถพัฒนาประเทศให้ก้าวหน้ายิ่งขึ้น

6. การปกครองส่วนท้องถิ่นสามารถทำให้เกิดการพึ่งพาตนเองของพื้นที่ชนบทได้ทั้งในด้าน เศรษฐกิจ การเมือง และสังคม

โดยสรุปได้ว่าองค์การปกครองส่วนท้องถิ่นที่เกิดขึ้นมานั้นเพื่อที่จะแบ่งเบาภาระของรัฐบาล รวมถึงยังสามารถฝึกประชาชนให้รู้จักการเมือง การบริหารทรัพยากรในพื้นที่ และการพึ่งพาตนเองโดยการแก้ปัญหาสิ่งต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นในท้องถิ่นด้วยตนเองได้ และยังเป็นการสนับสนุนให้ประชาชนสามารถเรียนรู้การปกครองระบอบประชาธิปไตยได้ดียิ่งขึ้น¹⁹

2.6.2 องค์ประกอบของการปกครองส่วนท้องถิ่น

องค์ประกอบของการปกครองส่วนท้องถิ่นมีองค์ประกอบด้วยกัน 8 ข้อ

1. การปกครองส่วนท้องถิ่นมีสถานะตามกฎหมาย (Legal Status) ตามหลักการกระจายอำนาจการปกครองส่วนท้องถิ่นที่ได้มีการจัดตั้งขึ้นโดยบัญญัติขึ้นไว้ในรัฐธรรมนูญ จะมีความแข็งแรงเข้มแข็งมากกว่าการปกครองส่วนท้องถิ่นที่บัญญัติไว้ในกฎหมายข้ออื่น

2. พื้นที่และระดับ (Area and Level) การกำหนดขนาดและพื้นที่ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นนั้นมีหลายปัจจัย เช่น ปัจจัยทางภูมิศาสตร์ เชื้อชาติ ประวัติศาสตร์ โดยองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นได้มีการกำหนดพื้นที่และระดับขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นเป็น 2 ระดับ คือ องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นขนาดเล็ก และองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นขนาดใหญ่

3. การกำหนดนโยบายทางการเมืองและการปกครองของรัฐบาลเป็นตัวกำหนดว่าจะกระจายอำนาจหน้าที่สู่ท้องถิ่นเท่าใด

4. การปกครองส่วนท้องถิ่นมีสิทธิ มีอำนาจในการออกกฎหมายเพื่อบังคับใช้ในพื้นที่ขึ้นเอง และมีอำนาจที่จะออกนโยบายให้มีการปฏิบัติตามเองได้เพราะมีสถานะเป็นนิติบุคคล

5. ประชาชนเป็นผู้เลือกผู้นำท้องถิ่น หรือสมาชิกองค์กร คณะผู้บริหารเองผ่านเครื่องมือคือการเลือกตั้ง เพื่อให้เห็นถึงการมีส่วนร่วมของประชาชนตามเจตนารมณ์ของการปกครองในระบอบประชาธิปไตย

6. องค์การการปกครองส่วนท้องถิ่นสามารถตัดสินใจปฏิบัติหน้าที่ได้เองเป็นอิสระจากรัฐบาลกลาง แต่ต้องอยู่ในขอบเขตของข้อกำหนดที่กำหนดไว้

¹⁹ สีวพร สุขเอียด, “การปกครองท้องถิ่น,” 2563, สืบค้นเมื่อวันที่ 30 สิงหาคม 2563, <https://e-jodil.stou.ac.th/Page/restemplate2.aspx>

7. องค์การปกครองส่วนท้องถิ่นมีอำนาจในการบริหารจัดการทรัพยากร และการจัดเก็บภาษีเองตามที่ข้อกฎหมายกำหนดเพื่อนำไปพัฒนา หรือแก้ไขปัญหาในพื้นที่ของตนเอง

8. องค์การปกครองส่วนท้องถิ่นจะมีการกำกับดูแลจากรัฐเพื่อความมั่นคง และเพื่อประโยชน์ต่อประชาชน โดยองค์การปกครองส่วนท้องถิ่นมีอิสระในด้านดำเนินการเพียงอย่างเดียวไม่ใช่จะสามารถดำเนินการได้ทุกเรื่อง²⁰

2.7 แนวคิดโครงสร้างหน้าที่ของเทศบาล

2.7.1 ประเภทของเทศบาล

ตามพระราชบัญญัติเทศบาล พ.ศ.2496 แก้ไขถึงฉบับที่ 13 พ.ศ.2552²¹ ซึ่งใน ส่วนที่ 1 เกี่ยวกับการจัดตั้งเทศบาล ใน **มาตรา 7** เมื่อท้องถิ่นใดมีสภาพอันสมควรยกฐานะเป็น เทศบาลให้จัดตั้งท้องถิ่นนั้น ๆ เป็นเทศบาลตำบล เทศบาลเมือง หรือเทศบาลนคร ตาม พระราชบัญญัตินี้ ให้เทศบาลเป็นทบวงการเมือง มีอำนาจหน้าที่ตามพระราชบัญญัตินี้และกฎหมาย อื่น

มาตรา 8 เมื่อมีการจัดตั้งเทศบาล ตามพระราชบัญญัตินี้หรือกฎหมายว่าด้วย สภาตำบลและองค์การบริหารส่วนตำบล ให้เลือกตั้งสมาชิกสภาเทศบาลและนายกเทศมนตรีตาม กฎหมายว่าด้วยการเลือกตั้งสมาชิกสภาท้องถิ่นหรือผู้บริหารท้องถิ่นภายในสี่สิบห้าวันนับแต่วันที่ได้ จัดตั้งเป็นเทศบาลในระหว่างที่ไม่มีนายกเทศมนตรี ให้ปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลซึ่งดำรงตำแหน่ง อยู่ก่อนวันที่จัดตั้งเทศบาลปฏิบัติหน้าที่ปลัดเทศบาล และให้ปฏิบัติหน้าที่นายกเทศมนตรีเท่าที่จำ เป็นได้เป็นการชั่วคราว จนถึงวันประกาศผลการเลือกตั้งนายกเทศมนตรี

มาตรา 9 เทศบาลตำบล ได้แก่ ท้องถิ่นซึ่งมีประกาศกระทรวงมหาดไทยยกฐานะ ขึ้นเป็นเทศบาลตำบล ประกาศกระทรวงมหาดไทยนั้นให้ระบุชื่อและเขตของเทศบาลไว้ด้วย

มาตรา 10 เทศบาลเมือง ได้แก่ ท้องถิ่นอันเป็นที่ตั้งศาลากลางจังหวัด หรือ ท้องถิ่นชุมชนชนที่มีราษฎรตั้งแต่หนึ่งหมื่นคนขึ้นไป ทั้งมีรายได้พอควรแก่การที่จะปฏิบัติหน้าที่อัน

²⁰ คณะบริหารธุรกิจและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลสุวรรณภูมิ, การสำรวจและการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วน ตำบลบางไผ่ (กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลสุวรรณภูมิ, 2561), 52.

²¹ “พระราชบัญญัติเทศบาล พ.ศ.2496 แก้ไขถึงฉบับที่ 13 พ.ศ.2552,” สืบค้นเมื่อวันที่ 30 สิงหาคม 2563, <http://www.oic.go.th/FILEWEB/CABINFOCENTER19/DRAWER016/GENERAL/DATA0000/00000240.PDF>.

ต้องทำตามพระราชบัญญัติ²² และซึ่งมีประกาศกระทรวงมหาดไทยยกฐานะเป็นเทศบาลเมือง ประกาศกระทรวงมหาดไทยนั้นให้ระบุชื่อและเขตของเทศบาลไว้ด้วย

มาตรา 11 เทศบาลนครได้แก่ท้องถิ่นชุมนุมชนที่มีราษฎรตั้งแต่ห้าหมื่นคนขึ้นไป ซึ่งมีรายได้พอควรแก่การที่จะปฏิบัติหน้าที่อันต้องทำตามพระราชบัญญัติ²² และซึ่งมี ประกาศกระทรวงมหาดไทยยกฐานะเป็นเทศบาลนคร ประกาศกระทรวงมหาดไทยนั้นให้ระบุชื่อและเขตของเทศบาลไว้ด้วย

มาตรา 12 ภายใต้บังคับมาตรา 9 มาตรา 10 และมาตรา 11 และมาตรา 12 การเปลี่ยนชื่อเทศบาลหรือเปลี่ยนแปลงเขตเทศบาล ให้กระทำโดยประกาศกระทรวงมหาดไทย ในกรณีที่เป็นการเปลี่ยนแปลงเขตเทศบาลเมืองหรือเทศบาลนคร ให้กำนัน ผู้ใหญ่บ้าน ผู้ช่วยผู้ใหญ่บ้าน แพทย์ประจำตำบล และสารวัตรกำนัน ในท้องถิ่นที่ได้เปลี่ยนแปลงเขตเป็นเทศบาลตามวรรคหนึ่งสิ้นสุดอำนาจหน้าที่เฉพาะในเขตที่ได้เปลี่ยนแปลงนั้นเมื่อพ้นกำหนดหนึ่งปีนับแต่วันที่ประกาศกระทรวงมหาดไทยเปลี่ยนแปลงเทศบาลใช้บังคับเป็นต้นไป

มาตรา 13 ภายใต้บังคับมาตรา 9 มาตรา 10 มาตรา 11 และมาตรา 12 ท้องถิ่นซึ่งได้ยกฐานะเป็นเทศบาลแล้วอาจถูกเปลี่ยนแปลงฐานะหรือยุบเลิกได้โดย ทำเป็นประกาศกระทรวงมหาดไทยท้องถิ่นที่ได้เปลี่ยนแปลงฐานะตามความในวรรคหนึ่ง ให้พ้นจากสภาพแห่งเทศบาลเดิมนับแต่วันที่ได้ถูกเปลี่ยนแปลงฐานะเป็นต้นไป บรรดาทรัพย์สิน หนี้ สิทธิ และสิทธิเรียกร้องของเทศบาลเดิม ให้โอนไปเป็นของเทศบาลใหม่ในขณะเดียวกันนั้น และบรรดาเทศบาลบัญญัติที่ได้ใช้บังคับอยู่ก่อนแล้วคงให้ใช้บังคับต่อไปในการยุบเลิกเทศบาลให้ระบุถึงวิธีการจัดทรัพย์สินไว้ในประกาศกระทรวงมหาดไทยนั้นด้วย²²

2.7.2 โครงสร้างของเทศบาลในรูปแบบคณะเทศมนตรี²³

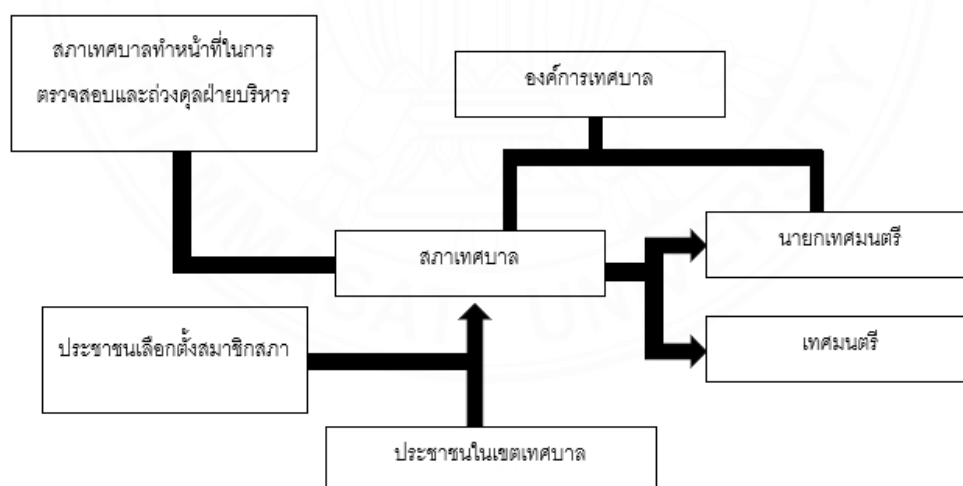
เดิมก่อนปี พ.ศ.2543 เทศบาลในประเทศไทยมีเพียงรูปแบบเดียว คือ เทศบาลในรูปแบบคณะเทศมนตรี แต่ในปัจจุบันภายหลังปี พ.ศ.2543 เป็นต้นมา กฎหมายได้เปิดโอกาสให้เทศบาลมีรูปแบบเพิ่มขึ้นได้อีกรูปแบบหนึ่งก็คือ เทศบาลในรูปแบบนายกเทศมนตรี ซึ่งเทศบาลใดจะใช้รูปแบบคณะเทศมนตรี หรือ เทศบาลรูปแบบนายกเทศมนตรีให้เป็นไปตามเจตนารมณ์ของประชาชนในเทศบาลอย่างไรก็ตามในปลายปี พ.ศ.2546 มีการแก้ไขกฎหมายเทศบาลอีกครั้ง เป็นผล

²² เรื่องเดียวกัน.

²³ “โครงสร้างของเทศบาลในรูปแบบคณะเทศมนตรี,” สืบค้นเมื่อวันที่ 30 สิงหาคม 2563, <http://www.oic.go.th/FILEWEB/CABINFOCENTER29/DRAWER028/GENERAL/DATA0000/0000024.PDF>

ให้เทศบาลคงเหลือเพียงรูปแบบเดียว คือ เทศบาลในรูปแบบนายกเทศมนตรี หรือ นายกเทศมนตรีมาจากการเลือกตั้งโดยตรง และเป็นจุดสิ้นสุดเทศบาลในรูปแบบคณะเทศมนตรี

เทศบาลในรูปแบบคณะเทศมนตรี มีรายละเอียดดังนี้รูปแบบคณะเทศมนตรี คือ องค์ประกอบส่วนท้องถิ่นที่มีโครงสร้างในรูปแบบสภา กับ ฝ่ายบริหาร กล่าวคือ มีการแยกฝ่ายบริหารกับฝ่ายนิติบัญญัติออกจากกันแต่มีความสัมพันธ์กันอย่างใกล้ชิด กล่าวคือ ฝ่ายบริหาร (ในที่นี้หมายถึงนายกเทศมนตรีและเทศมนตรี) มาจากการเลือกของสภาเทศบาล และสภาเทศบาลยังมีอำนาจในการควบคุมการทำงานของฝ่ายบริหารได้อย่างใกล้ชิด และในบางกรณีอาจกำหนดการดำรงอยู่ของ ฝ่ายบริหารได้มาตรา 37 แห่งพระราชบัญญัติเทศบาล พ.ศ.2496 แก้ไขเพิ่มเติม พ.ศ. 2543 กำหนดไว้ว่า “ให้ผู้ว่าราชการจังหวัดแต่งตั้งสมาชิกสภาเทศบาลเป็นนายกเทศมนตรีและเทศมนตรีด้วยความเห็นชอบของสภาเทศบาล” ขณะเดียวกันก็กำหนดสถานะของนายกเทศมนตรีให้เป็นหัวหน้าในการบริหารงานของเทศบาลโดยมีเทศมนตรีเป็นผู้ช่วยกฎหมายยังได้กำหนดผู้ที่มีคุณสมบัติของนายกเทศมนตรีและเทศมนตรีไว้ด้วยว่าต้องเป็นสมาชิกสภาเทศบาลนั้นก็หมายถึงนายกเทศมนตรีและเทศมนตรีจะทำหน้าที่ในสองสถานะ คือ สถานะของฝ่ายบริหาร และสถานะของสมาชิกสภาเทศบาลดังนั้น ความเกี่ยวพันกันของฝ่ายบริหารกับฝ่ายสภาจึงมีอยู่อย่างใกล้ชิดโดยสรุปโครงสร้างและรูปแบบความสัมพันธ์ของคณะเทศมนตรีกับสภาเทศบาล มีดังรูปข้างล่างดังนี้²⁴



ภาพที่ 2.1 แสดงโครงสร้างของเทศบาลในรูปแบบคณะเทศมนตรีกับสภาเทศบาล, “โครงสร้างของเทศบาลในรูปแบบคณะเทศมนตรี,” สืบค้นเมื่อวันที่ 30 สิงหาคม 2563, <http://www.oic.go.th/FILEWEB/CABINFOCENTER29/DRAWER028/GENERAL/DATA0000/00000024.PDF>

²⁴ เรืองเดียวกัน.

จากภาพที่ 2.1 ข้างต้นแสดงให้เห็นว่า เทศบาลในรูปแบบคณะเทศมนตรีมีองค์ประกอบสำคัญอยู่ที่ “สภาเทศบาล” เพราะสภาเทศบาลทำหน้าที่ในการเลือกฝ่ายบริหาร และในขณะเดียวกันก็ทำหน้าที่ในการตรวจสอบการทำงานของฝ่ายบริหารด้วย นอกจากนี้การดำรงอยู่ของฝ่ายบริหารก็ขึ้นอยู่กับฝ่ายสภาด้วยเช่นกัน

2.7.3 โครงสร้างของเทศบาลในรูปแบบนายกเทศมนตรี²⁵

สำหรับโครงสร้างของเทศบาลในรูปแบบนายกเทศมนตรีนั้น มีโครงสร้างหลักที่คล้ายกับเทศบาลในรูปแบบคณะเทศมนตรี แต่ลักษณะความสัมพันธ์ระหว่างฝ่ายบริหารของเทศบาลกับฝ่ายสภาเทศบาล เปลี่ยนแปลงไป กล่าวคือ เทศบาลในรูปแบบนายกเทศมนตรี หัวหน้าฝ่ายบริหาร (นายกเทศมนตรี) และสมาชิกสภาเทศบาลมาจากการเลือกตั้งของประชาชนโดยตรงทั้งคู่ และในขณะเดียวกันนายกเทศมนตรีสามารถมี “ผู้ช่วย” ได้เช่นกันแต่ผู้ช่วยของนายกเทศมนตรีในรูปแบบนี้จะไม่เรียกว่า “เทศมนตรี” แต่จะเรียกว่า “รองนายกเทศมนตรี” ซึ่งจำนวนของรองนายกเทศมนตรีจะมีได้เท่าใดขึ้นอยู่กับขนาดของเทศบาลตามที่ได้อธิบายไปแล้วข้างต้น

สำหรับความสัมพันธ์ระหว่างฝ่ายบริหารกับฝ่ายสภาเทศบาล เป็นไปด้วยความห่างเหินเมื่อเปรียบเทียบกับเทศบาลในรูปแบบคณะเทศมนตรี กล่าวคือ ความสัมพันธ์มีสาระสำคัญดังนี้

- (1) นายกเทศมนตรีจะต้องไม่เป็นสมาชิกสภาเทศบาล
- (2) รองนายกเทศมนตรีมาจากการแต่งตั้งของนายกเทศมนตรี
- (3) รองนายกเทศมนตรีจะต้องไม่เป็นสมาชิกสภาเทศบาล

จากความสัมพันธ์ทั้ง 3 ด้านดังกล่าว ทำให้ความสัมพันธ์ระหว่างสภาเทศบาลกับฝ่ายบริหารห่างเหินกัน มีการแบ่งแยกฝ่ายบริหารและฝ่ายสภาออกจากกันอย่างชัดเจน และต่างมีสถานะเพียงสถานะเดียวคือถ้าไม่ เป็นฝ่ายบริหารก็ต้องเป็นฝ่ายสภาเทศบาลซึ่งผิดกับเทศบาลในรูปแบบคณะเทศมนตรีที่นายกเทศมนตรีและ เทศมนตรีจะมีสถานะเป็นสมาชิกสภาเทศบาลด้วยเช่นกัน

สำหรับสาระสำคัญในประการอื่นของเทศบาลในรูปแบบนายกเทศมนตรีนั้น ผู้เขียนได้อธิบายไปบ้างแล้วในหัวข้อที่แล้วในส่วนนี้ผู้เขียนจะขออ้างถึงความสำคัญในบางประการดังนี้

- (1) นายกเทศมนตรีมาจากการเลือกตั้งโดยตรง
- (2) การดำรงอยู่ของนายกเทศมนตรี ไม่ขึ้นอยู่กับสภาเทศบาล
- (3) สภาเทศบาลไม่ได้ทำหน้าที่ในการเลือกฝ่ายบริหาร เพราะประชาชนเป็นผู้เลือกฝ่ายบริหารโดยตรง

²⁵ เรื่องเดียวกัน.

(4) ในกรณีการรับหลักการหรือไม่รับหลักการแห่งร่างเทศบัญญัติงบประมาณรายจ่ายประจำปีของเทศบาลมีกลไกที่แตกต่างจากเทศบาลในรูปแบบคณะเทศมนตรี ดังที่มาตรา 62 ตรี กำหนดไว้ว่า “ในกรณีที่ สภาเทศบาลไม่รับหลักการแห่งร่างเทศบัญญัติงบประมาณรายจ่ายประจำปีหรือร่างเทศบัญญัติงบประมาณรายจ่ายเพิ่มเติม ให้ผู้ว่าราชการจังหวัดตั้งคณะกรรมการคณะหนึ่งประกอบด้วยกรรมการจำนวนสิบห้าคน เพื่อพิจารณาหาข้อยุติความขัดแย้ง โดยแก้ไข ปรับปรุง และยืนยันสาระสำคัญในร่างเทศบัญญัตินั้นทั้งนี้ให้ยึดถือหลักเกณฑ์ตามกฎหมาย ระเบียบที่เกี่ยวข้อง ตลอดจนประโยชน์ของท้องถิ่นและประชาชนเป็นสำคัญคณะกรรมการตามวรรคหนึ่งให้ประกอบด้วยสมาชิกซึ่งสภาเทศบาลเสนอจำนวนเจ็ดคน และบุคคลซึ่งเป็นหรือมิได้เป็นสมาชิกสภาเทศบาลซึ่งนายกเทศมนตรีเสนอจำนวนเจ็ดคน โดยให้แต่งตั้งภายในเจ็ดวันนับแต่วันที่สภาเทศบาลมีมติไม่รับหลักการ และให้กรรมการทั้งสิบสี่คนร่วมกันปรึกษาและเสนอบุคคลซึ่งมิได้เป็นนายกเทศมนตรี รองนายกเทศมนตรี เลขานุการนายกเทศมนตรี ที่ปรึกษานายกเทศมนตรี และมีได้เป็นสมาชิกสภาเทศบาลคนหนึ่งทำหน้าที่เป็นประธานกรรมการดังกล่าวภายในเจ็ดวันนับแต่วันที่กรรมการครบจำนวนสิบสี่คน ในกรณีที่ไม่สามารถเสนอบุคคลที่จะทำหน้าที่เป็นกรรมการหรือประธานกรรมการได้ภายในกำหนดเวลาตามวรรคสอง หรือกรรมการหรือประธานกรรมการไม่ปฏิบัติ หรือไม่อาจปฏิบัติหน้าที่ได้ ให้ผู้ว่าราชการจังหวัดตั้งบุคคลซึ่งมิได้เป็นนายกเทศมนตรี รองนายกเทศมนตรี เลขานุการนายกเทศมนตรี ที่ปรึกษา นายกเทศมนตรี และมีได้เป็นสมาชิกสภาเทศบาลทำหน้าที่กรรมการหรือประธานกรรมการดังกล่าวให้ครบตามจำนวน ให้คณะกรรมการตามวรรคหนึ่งพิจารณาร่างเทศบัญญัติให้แล้วเสร็จภายในสิบห้าวันนับตั้งแต่วันที่ ได้ แต่งตั้งประธานกรรมการในคราวแรกแล้วรายงานต่อผู้ว่าราชการจังหวัด ในกรณีที่คณะกรรมการไม่สามารถ พิจารณาให้แล้วเสร็จภายในระยะเวลาที่กำหนด ให้ประธานกรรมการรวบรวมผลการพิจารณาแล้ววินิจฉัยชี้ขาดโดยเร็วแล้วรายงานต่อผู้ว่าราชการจังหวัดให้ผู้ว่าราชการจังหวัดส่งร่างเทศบัญญัติที่ผ่านการพิจารณาของ คณะกรรมการหรือประธานคณะกรรมการในวรรคสี่ให้นายกเทศมนตรีโดยเร็ว แล้วให้นายกเทศมนตรีเสนอร่างเทศบัญญัติดังกล่าวต่อสภาเทศบาลตามมาตรา 61 ทวิ ภายในเจ็ดวันนับแต่วันที่ได้รับร่างเทศบัญญัติจากผู้ว่าราชการจังหวัด หากนายกเทศมนตรีไม่เสนอร่างเทศบัญญัตินั้นต่อสภาเทศบาลภายในเวลาที่กำหนด ให้ผู้ว่าราชการจังหวัดรายงานต่อรัฐมนตรีว่าการกระทรวงมหาดไทยเพื่อสั่งให้นายกเทศมนตรีพ้นจากตำแหน่ง” เมื่อสภาเทศบาลได้รับร่างเทศบัญญัติจากนายกเทศมนตรีแล้ว ให้สภาเทศบาลพิจารณาให้แล้วเสร็จภายใน 30 วัน หากสภาเทศบาลพิจารณาไม่แล้วเสร็จ หรือไม่เห็นชอบกับร่างเทศบัญญัติดังกล่าว ให้ร่างเทศบัญญัตินั้นตกไปแล้วให้ใช้เทศบัญญัติงบประมาณรายจ่ายปีที่แล้วไปพลางก่อน และให้ผู้ว่าราชการจังหวัดเสนอรัฐมนตรีว่าการกระทรวงมหาดไทยให้มีคำสั่งยุบสภาเทศบาล จะเห็นได้ว่า เทศบาลในรูปแบบนายกเทศมนตรีมีกลไกในการประนีประนอมระหว่างฝ่ายบริหารกับ ฝ่ายสภา

เทศบาล นอกจากนี้กฎหมายยังได้เปิดโอกาสให้ผู้ว่าราชการจังหวัดมีอำนาจในการเสนอให้รัฐมนตรีว่าการกระทรวงมหาดไทยยุบสภาเทศบาลได้ และรวมถึงให้นายกเทศมนตรีพ้นจากตำแหน่งได้อีกด้วย

2.8 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ในการค้นคว้างานวิจัย ผู้วิจัยได้ค้นคว้างานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับทัศนคติของประชาชนที่มีต่อการบริหารงานของเทศบาล และได้พบงานวิจัยที่มีความสัมพันธ์เนื้อหาที่ใกล้เคียงกันกับหัวข้องานวิจัยของผู้วิจัยโดยสามารถนำข้อมูลวิจัยที่เกี่ยวข้องที่ค้นพบมาช่วยสร้างกรอบแนวคิดในการวิจัยของผู้วิจัยได้ และสามารถมาช่วยในการกำหนดกรอบการวิเคราะห์ ทั้งตัวแปรต้น และตัวแปรตาม โดยสามารถแบ่งหัวข้องานวิจัยที่เกี่ยวข้องได้ดังนี้

สำหรับงานวิจัยที่เกี่ยวข้องเป็นการรวบรวมงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับตัวแปรทัศนคติของประชาชนต่อการบริหารงานและการบริการของเทศบาล ประกอบด้วย ด้านทัศนคติในการบริหารงานของเทศบาล ด้านทัศนคติในการให้บริการของเทศบาล ด้านการมีส่วนร่วมกับเทศบาล และด้านการรับรู้ข่าวสารเทศบาล และความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริหารงานของเทศบาล ประกอบด้วย ด้านการบริการและบุคลากร ด้านโครงสร้างพื้นฐาน ด้านคุณภาพชีวิต และสิ่งแวดล้อม ด้านความมีระเบียบของชุมชน และความปลอดภัย และด้านการศึกษา และวัฒนธรรม สรุปภาพรวมงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง พบว่า 1 ทัศนคติของประชาชนมีความสัมพันธ์ความพึงพอใจในการบริหารงานของเทศบาล ตำบลบางกะดี อำเภอเมือง จังหวัดปทุมธานี โดยมีงานวิจัยรายด้าน ดังนี้

2.8.1 ด้านทัศนคติในการบริการของเทศบาล

สำหรับงานวิจัยที่เกี่ยวข้องทัศนคติในการบริการของเทศบาลของประชาชน สรุปว่า ประชาชนที่มีความสนใจการบริการของเทศบาลนั้นเมื่อสนใจการดำเนินงานของเทศบาล ก็จะนำไปสู่การเกิดทัศนคติของประชาชนที่มีต่อการบริหารงานของเทศบาล โดยทัศนคติที่ได้ศึกษาจากงานวิจัยที่เกี่ยวข้องส่วนมากจะอยู่ในระดับที่ดี แต่ตัวผู้วิจัยคิดว่าทัศนคติที่ดีนั้นขึ้นอยู่กับประสิทธิภาพการได้รับการบริการสาธารณะของประชาชนในแต่ละพื้นที่ ซึ่งไม่จำเป็นจะต้องมีทัศนคติที่ดีตามงานวิจัยที่ได้ศึกษามา มีงานวิจัยดังนี้

วิทสันต์ ไรวินบูลย์, กตัญญู แก้วหนาม, ประสิทธิ์ คชโคตร²⁶ ได้ศึกษาเรื่องความคิดเห็นของประชาชนต่อการดำเนินงานตามหลักธรรมาภิบาลของเทศบาลตำบลสงเปลือย อำเภอนามน จังหวัดกาฬสินธุ์ โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาถึงความคิดเห็นของประชาชนต่อการดำเนินงานตามหลักธรรมาภิบาลของเทศบาลสงเปลือย และได้เปรียบเทียบความคิดเห็นของประชาชนที่มีตัวแปรต่างกัน โดยผลการวิจัยได้พบว่า ความคิดเห็นของประชาชนในการดำเนินงานตามหลักธรรมาภิบาลของเทศบาลอยู่ในระดับปานกลาง โดยด้านที่มากที่สุดอยู่ในด้านหลักคุณธรรม และน้อยที่สุดคือ ด้านหลักความโปร่งใส ความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการปฏิบัติงานของเทศบาลผู้บริหารต้องกระทำหน้าที่อย่างถูกต้องตามกฎหมาย พนักงานอยู่ในระเบียบ และการดำเนินงานควรมีการเปิดเผยข้อมูล และให้ประชาชนเข้าไปมีส่วนร่วมในการพัฒนาท้องถิ่น รวมถึงมีความรับผิดชอบในการแก้ปัญหาให้กับประชาชนอย่างรวดเร็ว

บุญยงค์ หาเพชร²⁷ ได้ศึกษาเรื่อง ทักษะคติของประชาชนที่มีต่อการบริหารงานของเทศบาลเมืองสระบุรี เพื่อศึกษาถึงทักษะคติของประชาชนที่มีต่อการบริหารงานของเทศบาลเมืองสระบุรี และความสัมพันธระหว่างบุคคลของประชาชนที่มีต่อทักษะคติที่มีต่อการบริหารงานของเทศบาลเมืองสระบุรี โดยผลวิจัยได้พบว่า ประชาชนในเขตเทศบาลเมืองสระบุรีมีทัศนคติเกี่ยวกับการบริหารงานของเทศบาลเมืองสระบุรีในด้าน บุคลากรและการให้บริการ ด้านโครงสร้างพื้นฐาน ด้านการศึกษา ด้านศิลปวัฒนธรรม ด้านความปลอดภัย และด้านคุณภาพชีวิตและสิ่งแวดล้อม โดยส่วนมากทัศนคติอยู่ในระดับปานกลาง โดยได้ทดสอบความสัมพันธ์ตัวแปรต่างที่มีความสัมพันธ์กันคือ เพศ ระดับการศึกษา อาชีพ การเปิดรับสื่อ และตัวแปรที่ไม่มีความสัมพันธ์คือ อายุ และ อาชีพ

²⁶ วิทสันต์ ไรวินบูลย์, กตัญญู แก้วหนาม และ ประสิทธิ์ คชโคตร, “ความคิดเห็นของประชาชนต่อการดำเนินงานตามหลักธรรมาภิบาลของเทศบาลตำบลสงเปลือย อำเภอนามน จังหวัดกาฬสินธุ์,” *วารสารรัฐศาสตร์และนิติศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏกาฬสินธุ์* ปีที่ 3, ฉบับที่ 1 (มกราคม - มิถุนายน 2557) : 112.

²⁷ บุญยงค์ หาเพชร, “ทัศนคติของประชาชนที่มีต่อการบริหารงานของเทศบาลเมืองสระบุรี,” (สารนิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ, สาขาวิชาการสื่อสารการเมือง วิทยาลัยสื่อสารการเมือง มหาวิทยาลัยเกริก, 2559), บทคัดย่อ.

เบญจวรรณ วรรณวิสุข²⁸ ได้ศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการสาธารณะของเทศบาลตำบลแสนตุง อำเภอเขาสมิง จังหวัดตราด โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาถึงความพึงพอใจ และเปรียบเทียบความพึงพอใจต่อการให้บริการสาธารณะของเทศบาลตำบลแสนตุง อำเภอเขาสมิง จังหวัดตราด โดยผลวิจัยได้พบว่า ระดับความพึงพอใจต่อการบริการสาธารณะของเทศบาลตำบลแสนตุงของประชาชนอยู่ในระดับพึงพอใจมาก โดยด้านที่ได้รับความพึงพอใจมากที่สุดคือด้าน โครงสร้างพื้นฐาน และการบริหารจัดการของเทศบาล และระดับที่ได้รับความพึงพอใจน้อยที่สุดคือ ด้านการศึกษา ศาสนา และวัฒนธรรม โดยได้ทดสอบตัวแปรต้น เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ มีความพึงพอใจการบริการสาธารณะของเทศบาล ไม่แตกต่างกัน

ปิยณัฐ ขำดี²⁹ ได้ศึกษาเรื่อง การรับรู้ของประชาชนที่มีต่อภาพลักษณ์การปฏิบัติงานของเทศบาลตำบลเมืองเพีย อำเภออุตุจัน จังหวัดอุดรธานี มีวัตถุประสงค์ เพื่อศึกษาและเปรียบเทียบการรับรู้ของประชาชนที่มีต่อภาพลักษณ์การปฏิบัติงานของเทศบาลตำบลเมืองเพีย จังหวัดอุดรธานี โดยได้รับผลสรุปดังนี้ การรับรู้ของประชาชนต่อภาพลักษณ์การปฏิบัติงานของเทศบาลตำบลเมืองเพีย โดยรวมอยู่ในระดับมาก เนื่องจากการจัดฝึกอบรมประชาชนในด้านต่าง ๆ อย่างสม่ำเสมอ รวมถึงการเข้าถึงประชาชนของคณะผู้บริหาร ประชาชนสามารถตัดสินใจได้ว่าการปฏิบัติงานของเทศบาล ดีหรือไม่ดี สามารถตัดสินใจได้

2.8.2 ด้านการมีส่วนร่วมกับเทศบาล

สำหรับงานวิจัยที่เกี่ยวข้องในด้านการมีส่วนร่วมกับเทศบาล ผู้วิจัยเห็นว่าการมีส่วนร่วมกับทางเทศบาล ไม่ว่าจะเป็นในด้านการวางแผน การดำเนินการ หรือการตรวจสอบถ้าประชาชนเข้าไปมีส่วนร่วมในงานนั้น จะก่อให้เกิดทัศนคติต่อตัวประชาชนมากขึ้นซึ่งทัศนคติที่ดีหรือไม่ดีที่เกิดขึ้นของประชาชนนั้นขึ้นอยู่กับ การเข้าร่วมในกิจกรรมต่าง ๆ ของเทศบาลว่าประสบพบเจอเกิดการ หรือการกระทำใด ๆ ของหน่วยงานนั้น ว่ามีประโยชน์ หรือมีประสิทธิภาพหรือไม่ มีงานวิจัย ดังนี้

²⁸ เบญจวรรณ วรรณวิสุข, “ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการสาธารณะของเทศบาลตำบลแสนตุง อำเภอเขาสมิง จังหวัดตราด,” (ปัญหาพิเศษปริญญาโทบริหารรัฐกิจ, สาขาวิชาการจัดการภาครัฐและเอกชน วิทยาลัยการบริหารรัฐกิจ มหาวิทยาลัยบูรพา, 2556), ง.

²⁹ ปิยณัฐ ขำดี, “การรับรู้ของประชาชนที่มีต่อภาพลักษณ์การปฏิบัติงานของเทศบาลตำบลเมืองเพีย อำเภออุตุจัน จังหวัดอุดรธานี,” *วารสารมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏอุดรธานี* ปีที่ 6, ฉบับที่ 1 (กรกฎาคม - ธันวาคม 2558) : 61.

ฐิตติสนา ใจเพียร³⁰ ได้ศึกษา เรื่องการมีส่วนร่วมของประชาชนในเขตเทศบาลตำบลเหมืองง่า อำเภอเมืองลำพูน จังหวัดลำพูน โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาระดับการมีส่วนร่วมของประชาชนในการจัดทำแผนพัฒนาท้องถิ่น และศึกษาถึงกระบวนการจัดทำแผนพัฒนาท้องถิ่น โดยได้รับผลสรุปดังนี้ ประชาชนมีระดับการมีส่วนร่วมในการจัดทำแผนพัฒนาท้องถิ่นของเทศบาลเหมืองง่าอยู่ในระดับน้อย ในการศึกษาด้านที่มีระดับการมีส่วนร่วมมากที่สุดคือด้านการมีส่วนร่วมในขั้นรับฟังความคิดเห็น และด้านที่ประชาชนมีส่วนร่วมน้อยที่สุดคือด้านการมีส่วนร่วมในขั้นเสริมอำนาจ โดยการมีส่วนร่วมของประชาชนทางเทศบาลควรสร้างพื้นที่ ที่ประชาชนจะเข้าไปมีส่วนร่วมในการจัดทำแผนพัฒนาท้องถิ่นมากขึ้น รวมถึงพนักงานเทศบาลควรประชาสัมพันธ์ข้อมูลแผนพัฒนาท้องถิ่นให้อย่างทั่วถึง และคอยที่จะประชาสัมพันธ์ผลในแต่ละขั้นตอนให้ประชาชนทราบถึงความก้าวหน้าในงาน เพื่อเปิดพื้นที่ และสามารถให้ประชาชนรับรู้ข่าวสารอย่างทั่วถึงเพื่อเป็นประโยชน์ต่อประชาชนในพื้นที่อย่างแท้จริง

วรุฒ พันธ์ไม้³¹ ได้ศึกษา เรื่องการมีส่วนร่วมของประชาชนที่มีต่อการบริหารงานด้านสิ่งแวดล้อม ขององค์การบริหารส่วนตำบลบางพระ อำเภอศรีราชา จังหวัดชลบุรี โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาการมีส่วนร่วมของประชาชนที่มีต่อการบริหารงานด้านการจัดการสิ่งแวดล้อมขององค์การบริหารส่วนตำบลบางพระ และศึกษาเปรียบเทียบระดับการมีส่วนร่วมของประชาชน โดยได้รับผลสรุปการศึกษาดังนี้ การบริหารงานด้านการจัดการสิ่งแวดล้อมขององค์การบริหารส่วนตำบลบางพระ ประชาชนมีส่วนร่วมอยู่ในระดับปานกลาง โดยประชาชนมีส่วนร่วมในด้านการดำเนินงานมากที่สุด และในส่วนร่วมน้อยที่สุดของประชาชนอยู่ในด้านการวางแผน การทดสอบตัวแปรได้พบว่าเป็นเพศ และรายได้ต่างกันมีการมีส่วนร่วมกับทางองค์การบริหารส่วนตำบลบางพระแตกต่างกัน ซึ่งในความเห็นของผู้วิจัยนั้นทางเทศบาลควรที่จะให้ประชาชนเข้าไปมีส่วนร่วมในการวางแผนมากขึ้น เพราะว่า ขั้นตอนการวางแผนนั้นมีความสำคัญมาก เพราะจะสามารถมุ่งกิจกรรมไปที่เป้าหมายได้อย่างแท้จริง เพราะประชาชนจะเป็นผู้ที่ได้รับผลกระทบ และผลประโยชน์จากการดำเนินงานของทางหน่วยงานโดยตรง รวมถึงอาจจะมีประชาชนที่ไม่ทราบถึงวันเวลาในการจัดทำแผน ทางหน่วยงานควรที่จะมีการประชาสัมพันธ์อย่างทั่วถึงให้ประชาชนเข้ามามีส่วนร่วมให้ได้มากขึ้น

³⁰ ฐิตติสนา ใจเพียร, “การมีส่วนร่วมของประชาชนในเขตเทศบาลตำบลเหมืองง่า อำเภอเมืองลำพูน จังหวัดลำพูน,” (การค้นคว้าอิสระปริญญาโทบริหารธุรกิจและรัฐประศาสนศาสตร์ มหาวิทยาลัยเนชั่น, 2558), ก.

³¹ วรุฒ พันธ์ไม้, “การมีส่วนร่วมของประชาชนที่มีต่อการบริหารงานด้านสิ่งแวดล้อม องค์การบริหารส่วนตำบลบางพระ อำเภอศรีราชา จังหวัดชลบุรี,” (งานนิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ, กลุ่มวิชาการจัดการภาครัฐและภาคเอกชน วิทยาลัยการบริหารรัฐกิจ มหาวิทยาลัยบูรพา, 2559), ง.

มานิต วัฒนเสน³² ได้ศึกษาเรื่อง การมีส่วนร่วมของประชาชนในการตรวจสอบการบริหารกิจการสาธารณะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น โดยมีวัตถุประสงค์ในการศึกษาคือ ศึกษาการรับรู้ของผู้บริหารองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นเกี่ยวกับการมีส่วนร่วมของประชาชนตามบทบัญญัติกฎหมายในการตรวจสอบระบบการบริหารกิจการสาธารณะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น และศึกษาบทบาทของประชาชนในการมีส่วนร่วมตรวจสอบการบริหารงานขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น โดยได้ผลสรุปการศึกษาดังนี้ ผู้บริหารองค์กรส่วนใหญ่มีการรับรู้และยอมรับบทบาทของประชาชน ในการตรวจสอบ รวมถึงส่วนใหญ่จะได้รับการตรวจสอบจากหน่วยงานรัฐเป็นปกติ รวมถึงเมื่อวิเคราะห์ถึงการตรวจสอบภาคประชาชน ประชาชนส่วนใหญ่ไม่ค่อยมีบทบาทในการตรวจสอบเท่าใดนัก โดยผู้บริหารมองว่าการให้ประชาชนเข้ามาตรวจสอบการบริหารงานจะทำให้เกิดการบริหารงานที่โปร่งใสขึ้น และเกิดประโยชน์ต่อประชาชนอย่างแท้จริง ซึ่งตรงกันข้ามกับทางฝั่งประชาชนที่จะไม่ค่อยรู้ถึงสิทธิของตนเองว่าสามารถเข้าชื่อเพื่อตรวจสอบการทำงานของการบริหารงานขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นได้ ซึ่งในมุมมองของผู้วิจัยมองว่าถ้าประชาชนสามารถรู้ถึงสิทธิของตนเองมากขึ้น มีส่วนร่วมในการตรวจสอบดำเนินงาน และสามารถเห็นถึงความโปร่งใส หรือการเกิดการทุจริตซึ่งส่งผลให้เกิดทัศนคติของประชาชนในพื้นที่ต่อการบริหารงานขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นได้

2.8.3 ด้านการรับรู้ข่าวสารของประชาชน

สำหรับงานวิจัยที่เกี่ยวข้องในด้านการรับรู้ข่าวสารของประชาชน สรุปได้ว่า ประชาชนส่วนใหญ่มีการรับรู้ข่าวสารเกี่ยวกับงานบริการของเทศบาลในระดับปานกลาง ถึงน้อย และ การรับรู้ข่าวสารของประชาชนมากน้อยเพียงใดนั้นมีผลต่อทัศนคติของประชาชน ต่อการดำเนินงาน และภาพลักษณ์ขององค์กร มีงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ดังนี้

สุรพงศ์ แสงลำลี³³ ได้ศึกษาเรื่อง การรับรู้ข่าวสาร ทัศนคติ และความพึงพอใจในการใช้บริการ ของสถานีนามัยเฉลิมพระเกียรติ 60 พรรษานวมินทราชินีกับสถานีนามัยทั่วไปในอำเภอไทรน้อย จังหวัดนนทบุรี มีวัตถุประสงค์ในการศึกษา เพื่อศึกษาการรับรู้ข่าวสารเกี่ยวกับสถานี

³² มานิต วัฒนเสน, “การมีส่วนร่วมของประชาชนในการตรวจสอบการบริหารกิจการสาธารณะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น,” *วารสารการบริหารท้องถิ่น* ปีที่ 9, ฉบับที่ 2 (เมษายน - มิถุนายน 2559) : 90.

³³ สุรพงศ์ แสงลำลี, “การรับรู้ข่าวสาร ทัศนคติ และความพึงพอใจในการใช้บริการ ของสถานีนามัยเฉลิมพระเกียรติ 60 พรรษา นวมินทราชินีกับสถานีนามัยทั่วไปในอำเภอไทรน้อย จังหวัดนนทบุรี,” (วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ, สาขานิติศาสตร์พัฒนาการ บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิต, 2545), บทคัดย่อ.

อนามัยเฉลิมพระเกียรติ และศึกษาเปรียบเทียบทัศนคติของประชาชนในการเข้ารับบริการจากสถานีนอนามัย และศึกษาถึงความพึงพอใจของประชาชนในการเข้ารับบริการจากสถานีนอนามัยเฉลิมพระเกียรติ โดยได้รับผลสรุปดังนี้ ตัวแปรทางด้าน เพศ อาชีพ ที่แตกต่างกัน มีการรับรู้ข่าวสารเกี่ยวกับสถานีนอนามัยที่แตกต่างกัน และตัวแปรทางด้านอายุ การศึกษา มีการรับรู้ข่าวสารที่ไม่แตกต่างกัน โดยส่วนมากมีทัศนคติ และความพึงพอใจอยู่ในระดับที่ดีมาก โดยการรับรู้ข่าวสารที่ได้รับมาเป็นส่วนหนึ่ง ที่จะสามารถส่งผลถึงทัศนคติ ความพึงพอใจที่เกิดขึ้นกับบุคคลที่เข้ารับบริการได้ โดยประชาชนส่วนมากรับรู้ข่าวสารมากที่สุดได้จาก เจ้าหน้าที่สาธารณสุข และอาสาสมัคร และการรับรู้ข่าวสารที่เข้าถึงประชาชนได้น้อยที่สุดได้แก่ สื่อพื้นบ้าน หรือเพลงพื้นบ้าน เป็นเพลงที่สถานีนอนามัยได้ประชาสัมพันธ์ให้กับประชาชน

นพวรรณ โสกี³⁴ ได้ศึกษาเรื่อง ความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้ข่าวสารประชาสัมพันธ์กับการรับรู้ภาพลักษณ์ของประชาชนในเขตเทศบาลตำบลบางนกแขวก อำเภอบางคนที จังหวัดสมุทรสงคราม โดยมีวัตถุประสงค์ในการศึกษา คือ 1.ศึกษาระดับการรับรู้ข่าวสารการประชาสัมพันธ์ของประชาชนในเขตเทศบาลตำบลบางนกแขวก 2.ศึกษาระดับการรับรู้ภาพลักษณ์ของประชาชนในเขตเทศบาลตำบลบางนกแขวก 3.ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้ข่าวสารประชาสัมพันธ์กับการรับรู้ภาพลักษณ์ของประชาชนในเขตเทศบาลตำบลบางนกแขวก 4.เพื่อเปรียบเทียบปัจจัยส่วนบุคคลกับการรับรู้ภาพลักษณ์ของประชาชนในเขตเทศบาลตำบลบางนกแขวก โดยผลวิจัยสามารถสรุปได้ว่า การรับรู้ข่าวสารของประชาสัมพันธ์ และการรับรู้ภาพลักษณ์ของประชาชนมีระดับการรับรู้อยู่ในระดับปานกลาง และเปรียบเทียบปัจจัยส่วนบุคคลกับการรับรู้ภาพลักษณ์ของประชาชน โดยพบว่าด้านผู้บริหารองค์กร ด้านบุคลากรและด้านบริการมีความสัมพันธ์ในเชิงบวก โดยจะเห็นได้ว่าการรับรู้ข่าวสารของประชาชนมากนักน้อยเพียงใดนั้นมีผลต่อทัศนคติของประชาชน ต่อการดำเนินงาน และภาพลักษณ์ขององค์กร

2.8.4 ความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริหารงานของเทศบาล

สำหรับงานวิจัยที่เกี่ยวข้องในด้านความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริหารงานของเทศบาล สรุปได้ว่า ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการบริหารงานและบริการของเทศบาล ในระดับปานกลางถึงมาก โดย ปัญหาที่พบในด้านการบริการ ประกอบด้วย 1) โครงสร้างการบริหารงานบุคคลต้องถ่วงน้ำหนักความเป็นเอกภาพ 2) การบริหารงานบุคคลต้องถ่วงให้อำนาจแก่ผู้บริหารต้องถ่วงมาก

³⁴ นพวรรณ โสกี, “ความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้ข่าวสารประชาสัมพันธ์กับการรับรู้ภาพลักษณ์ของประชาชนในเขตเทศบาลตำบลบางนกแขวก อำเภอบางคนที จังหวัดสมุทรสงคราม,” (การค้นคว้าอิสระปริญญามหาบัณฑิต, สาขาวิชาการจัดการภาครัฐและภาคเอกชน บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศิลปากร, 2558), ง.

เกินไป 3) กระบวนการบริหารงานบุคคลของท้องถิ่นมีความซับซ้อนและล่าช้า 4) พนักงานท้องถิ่นถูกปิดกั้นความก้าวหน้า 5) การบริหารงานบุคคลส่วนท้องถิ่นไม่สามารถจูงใจให้คนเข้ามาทำงาน และ 6) ความไม่ชัดเจนของหลักเกณฑ์เกี่ยวกับกระบวนการบริหารงานบุคคลท้องถิ่น มีงานวิจัยที่เกี่ยวข้องดังนี้

สถาบันวิจัยและพัฒนา มหาวิทยาลัยราชภัฏหมู่บ้านจอมบึง³⁵ ศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลเมืองท่าเรือพระแท่น อำเภอท่ามะกา จังหวัดกาญจนบุรี มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลเมืองท่าเรือพระแท่น อำเภอท่ามะกา จังหวัดกาญจนบุรี ในงานบริการ 4 งาน ได้แก่ งานบริการกองคลัง งานบริการกองช่าง งานบริการกองสวัสดิการสังคม และงานบริการสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลเมืองท่าเรือพระแท่น โดยศึกษาความพึงพอใจที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของแต่ละงานใน 4 ด้าน ได้แก่ ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย คือ ผู้รับบริการในงานทั้ง 4 งาน จำนวน 1,067 คน เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลคือแบบสอบถามแบบมาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับ วิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้ความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน และการวิเคราะห์เนื้อหาสำหรับข้อมูลเชิงคุณภาพ ผลการวิจัยพบว่าภาพรวมของงานที่ให้บริการทั้ง 4 งาน ผู้รับบริการมีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.68 คิดเป็นร้อยละ 93.60 หากจำแนกตามลำดับงาน พบว่า งานบริการกองคลัง ผู้รับบริการมีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยสูงที่สุด เท่ากับ 4.69 คิดเป็นร้อยละ 93.80 รองลงมา คือ งานบริการกองช่าง พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.71 คิดเป็นร้อยละ 94.20 รองลงมา คือ งานบริการกองสวัสดิการสังคม พบว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.67 คิดเป็นร้อยละ 93.40 และงานบริการสำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลเมืองท่าเรือพระแท่น ผู้รับบริการมีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด เท่ากับ 4.67 คิดเป็นร้อยละ 93.40

³⁵ สถาบันวิจัยและพัฒนา มหาวิทยาลัยราชภัฏหมู่บ้านจอมบึง, “ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลเมืองท่าเรือพระแท่น อำเภอท่ามะกา จังหวัดกาญจนบุรี,” งานวิจัย (ราชบุรี : สถาบันวิจัยและพัฒนา มหาวิทยาลัยราชภัฏหมู่บ้านจอมบึง, 2559), บทคัดย่อ.

วินัย วงศ์อาสา และภัชราภรณ์ ไชยรัตน์³⁶ ศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อการจัดบริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลนาพู่ อำเภอเพ็ญ จังหวัดอุดรธานี มีวัตถุประสงค์เพื่อประเมินความพึงพอใจของประชาชน พร้อมกับจัดทำข้อเสนอแนะแนวทางการจัดบริการสาธารณะให้แก่องค์การบริหารส่วนตำบลนาพู่ อำเภอเพ็ญ จังหวัดอุดรธานี โดยเลือกตัวอย่าง จำนวน 105 ครั้วเรือน จาก 17 หมู่บ้าน ดำเนินการสุ่มอย่างเป็นระบบ หน่วยในการวิเคราะห์ คือ ครั้วเรือนโดยใช้สถิติพรรณนา ผลการศึกษา พบว่า บริการสาธารณะที่องค์การบริหารส่วนตำบลนาพู่จัดบริการได้อย่างทั่วถึงและส่งผลให้ประชาชน มีความพึงพอใจในระดับมาก มีเพียงภารกิจเดียว คือ บริการด้านสังคมและสาธารณสุข ส่วนในด้านอื่น ๆ ได้แก่ ด้านการศึกษา โครงสร้างพื้นฐาน เศรษฐกิจชุมชนการจัดการภัยพิบัติและการจัดระเบียบชุมชน และการจัดการสิ่งแวดล้อมและทรัพยากรธรรมชาติยังไม่สามารถจัดบริการได้อย่างทั่วถึง ส่งผลให้ประชาชนมีความพึงพอใจเพียงในระดับปานกลางนอกจากนี้ยังมีบางบริการที่องค์การบริหารส่วนตำบลนาพู่ ไม่สามารถจัดบริการได้อย่างทั่วถึงและประชาชนมีความพึงพอใจในระดับน้อย งานวิจัยนี้ให้ข้อเสนอแนะแก่องค์การบริหารส่วนตำบลนาพู่ 3 ข้อ ดังนี้ 1) เลือกดำเนินการกิจแบบเฉพาะเจาะจง 2) พัฒนาคุณภาพบริการสาธารณะให้ดียิ่ง ๆ ขึ้นและ 3) พัฒนาการบริหารเชิงระบบให้มากขึ้น

บังอร บรรเทา สีดา สอนศรี และยุพา คลังสุวรรณ³⁷ ทำการศึกษาการบริหารงานบุคคลขององค์การบริหารส่วนตำบล ในเขตอำเภอเขียงยืน จังหวัดมหาสารคาม โดยศึกษาวิเคราะห์โครงสร้างและระบบการบริหารงานบุคคลท้องถิ่น กระบวนการบริหารงานบุคคลขององค์การบริหารส่วนตำบล ข้อเสนอแนะ และแนวทางแก้ไขปัญหาการบริหารงานบุคคล ในเขตอำเภอเขียงยืน จังหวัดมหาสารคาม กลุ่มตัวอย่าง คือ บุคลากรในองค์การบริหารส่วนตำบล ในเขตอำเภอเขียงยืน จังหวัดมหาสารคาม จำนวน 169 คน กลุ่มตัวอย่างได้มาจากการสุ่มแบบง่าย เครื่องมือที่ใช้ในเก็บรวบรวมข้อมูล คือ แบบสอบถามชนิดมาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับ และสัมภาษณ์ผู้ให้สัมภาษณ์ประกอบด้วย นายกองค์การบริหารส่วนตำบล จำนวน 7 คน ปลัดองค์การบริหารส่วนตำบล จำนวน 7 คน และบุคลากรหรือผู้ปฏิบัติงานเกี่ยวกับการบริหารงานบุคคล จำนวน 7 คน รวมทั้งสิ้นจำนวน 21 คน ผู้ให้สัมภาษณ์เลือกโดยการเลือกแบบเฉพาะเจาะจง เครื่องมือที่ใช้ในเก็บรวบรวม

³⁶ วินัย วงศ์อาสา และภัชราภรณ์ ไชยรัตน์, “ความพึงพอใจของประชาชนต่อการจัดบริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลนาพู่ อำเภอเพ็ญ จังหวัดอุดรธานี,” *วารสารบริหารท้องถิ่น* ปีที่ 9, ฉบับที่ 1 (มกราคม - มีนาคม 2559) : 83.

³⁷ บังอร บรรเทา, สีดา สอนศรี และยุพา คลังสุวรรณ, “การบริหารงานบุคคลขององค์การบริหารส่วนตำบล ในเขตอำเภอเขียงยืน จังหวัดมหาสารคาม,” *วารสารการเมืองการปกครอง* ปีที่ 6, ฉบับที่ 1 (กันยายน 2558 - กุมภาพันธ์ 2559) : 284.

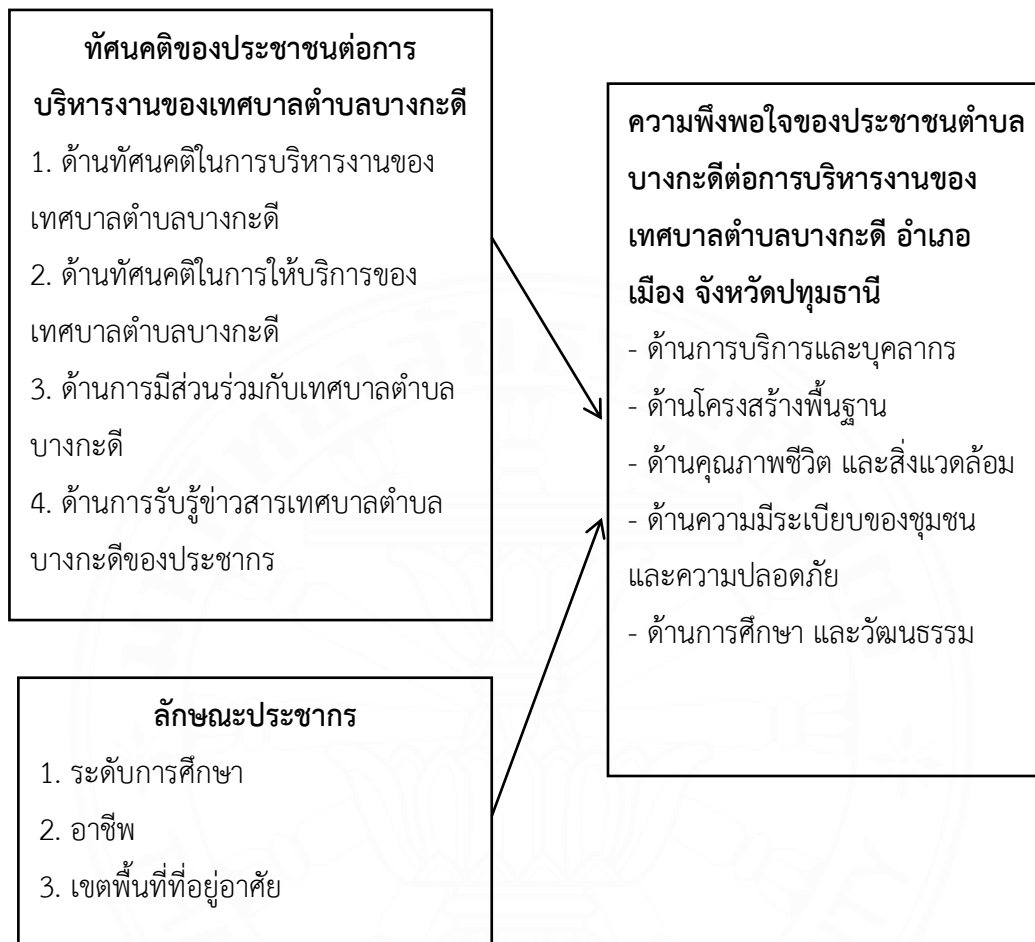
ข้อมูล คือแบบสัมภาษณ์แบบมีโครงสร้าง สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ การแจกแจงความถี่ ร้อยละค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ผลการศึกษาพบว่า 1. ผลการศึกษาโครงสร้างและระบบ การบริหารงานบุคคลท้องถิ่น พบปัญหาหลายประการ ประกอบด้วย 1) โครงสร้างการบริหารงาน บุคคลท้องถิ่นขาดความเป็นเอกภาพ 2) การบริหารงานบุคคลท้องถิ่นให้อำนาจแก่ผู้บริหารท้องถิ่น มากเกินไป 3) กระบวนการบริหารงานบุคคลของท้องถิ่นมีความซับซ้อนและล่าช้า 4) พนักงานท้องถิ่น ถูกปิดกั้นความก้าวหน้า 5) การบริหารงานบุคคลส่วนท้องถิ่นไม่สามารถจูงใจให้คนเข้ามาทำงาน และ 6) ความไม่ชัดเจนของหลักเกณฑ์เกี่ยวกับกระบวนการบริหารงานบุคคลท้องถิ่น ผลการศึกษา กระบวนการบริหารงานบุคคลขององค์การบริหารส่วนตำบล ในเขตอำเภอเชียงยืน จังหวัด มหาสารคาม พบว่า ระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับการบริหารงานบุคคลขององค์การบริหารส่วนตำบล โดยรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง รายด้าน 6 ด้าน มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง ซึ่งส่วนใหญ่ ไม่สอดคล้องกับการสัมภาษณ์ โดยสรุป ข้อเสนอแนะและแนวทางแก้ไขปัญหการบริหารงานบุคคล ขององค์การบริหารส่วนตำบล ในเขตอำเภอเชียงยืน จังหวัดมหาสารคาม เห็นควรให้ส่งเสริมให้ บุคลากรได้เข้าร่วมการฝึกอบรมตามหลักสูตรของแต่ละตำแหน่งงานอย่างสม่ำเสมอ เพื่อพัฒนาตนเอง ให้มีความรู้ความสามารถทันต่อเหตุการณ์

2.9 กรอบแนวคิดการศึกษา

จากการศึกษาของผู้วิจัยที่ได้ศึกษาถึง กรอบแนวคิด ทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง รวมถึงงานวิจัยที่ เกี่ยวข้อง โดยศึกษาถึงความสำคัญในประเด็นต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับหัวข้องานวิจัยของผู้วิจัย คือ “ทัศนคติของประชาชนตำบลบางกะดีต่อการบริหารงานของเทศบาลตำบลบางกะดี อำเภอเมือง จังหวัดปทุมธานี” โดยสามารถสรุปเป็นประเด็น และกำหนดขอบเขตได้ดังนี้

ตัวแปรต้น

ตัวแปรตาม



ภาพที่ 2.2 กรอบแนวคิดการศึกษา, จัดทำโดยผู้เขียน

2.10 สมมติฐาน

สมมติฐานที่ 1 ทัศนคติของประชาชนมีความสัมพันธ์ความพึงพอใจในการบริหารงานของเทศบาลตำบลบางกะดี อำเภอเมือง จังหวัดปทุมธานี

1. ทัศนคติในการบริหารงานของเทศบาลตำบลบางกะดีมีความสัมพันธ์ความพึงพอใจในการบริหารงานของเทศบาลตำบลบางกะดี อำเภอเมือง จังหวัดปทุมธานี
2. ทัศนคติในการให้บริการของเทศบาลตำบลบางกะดีมีความสัมพันธ์ความพึงพอใจในการบริหารงานของเทศบาลตำบลบางกะดี อำเภอเมือง จังหวัดปทุมธานี
3. การมีส่วนร่วมกับเทศบาลตำบลบางกะดีมีความสัมพันธ์ความพึงพอใจในการบริหารงานของเทศบาลตำบลบางกะดี อำเภอเมือง จังหวัดปทุมธานี

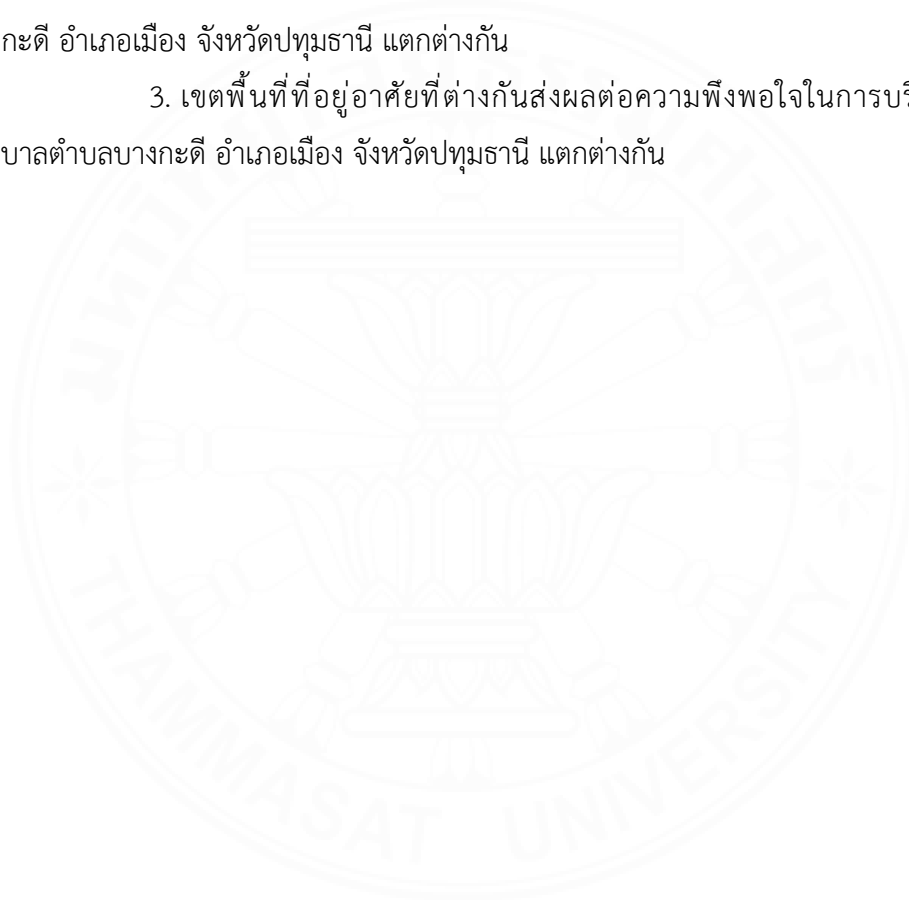
4. การรับรู้ข่าวสารเทศบาลตำบลบางกะดีของประชากรมีความสัมพันธ์ความพึงพอใจในการบริหารงานของเทศบาลตำบลบางกะดี อำเภอเมือง จังหวัดปทุมธานี

สมมติฐานที่ 2 ลักษณะประชากรที่ต่างกันส่งผลต่อความพึงพอใจในการบริหารงานของเทศบาลตำบลบางกะดี อำเภอเมือง จังหวัดปทุมธานี แตกต่างกัน

1. ระดับการศึกษาที่ต่างกันส่งผลต่อความพึงพอใจในการบริหารงานของเทศบาลตำบลบางกะดี อำเภอเมือง จังหวัดปทุมธานี แตกต่างกัน

2. อาชีพที่ต่างกันส่งผลต่อความพึงพอใจในการบริหารงานของเทศบาลตำบลบางกะดี อำเภอเมือง จังหวัดปทุมธานี แตกต่างกัน

3. เขตพื้นที่ที่อยู่อาศัยที่ต่างกันส่งผลต่อความพึงพอใจในการบริหารงานของเทศบาลตำบลบางกะดี อำเภอเมือง จังหวัดปทุมธานี แตกต่างกัน



บทที่ 3

วิธีการดำเนินการวิจัย

การศึกษาวิจัยในครั้งนี้ เป็นการศึกษาทัศนคติของประชาชนตำบลบางกะดีต่อการบริหารงานของเทศบาลตำบลบางกะดี โดยเป็นการศึกษาถึงความสัมพันธ์ระหว่างลักษณะด้านประชากร และทัศนคติของประชาชนต่อการบริหารงานของเทศบาลตำบลบางกะดี กับความพึงพอใจในการบริหารงานของเทศบาลตำบลบางกะดี อำเภอเมือง จังหวัดปทุมธานี โดยใช้วิธีการวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research) โดยใช้วิธีวิจัยเชิงสำรวจ (Survey Research) แบบเก็บข้อมูล ในเดือน ธันวาคม 2563 ซึ่งมีวิธีการศึกษาดังนี้

3.1 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรที่ใช้ศึกษา คือ ประชาชนที่อาศัยในเขตเทศบาลตำบลบางกะดี เป็นเพศชาย จำนวน 6,733 และเป็นเพศหญิงจำนวน 7,466 คน รวมเป็น 14,199 คน โดยกำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างจากการคำนวณขนาดของกลุ่มตัวอย่างโดยใช้สูตรของยามาเน่ (Yamane, 1973) ที่ระดับความเชื่อมั่น 95 %

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

โดยที่

- n = ขนาดของกลุ่มตัวอย่าง
- N = จำนวนประชากร คือ 14,199 คน
- e = 0.05 ที่ระดับความเชื่อมั่น ร้อยละ 95

สามารถคำนวณขนาดกลุ่มตัวอย่างตามสูตรดังกล่าวได้ดังนี้

$$n = \frac{14,199}{1 + 14,199 (0.05)^2}$$

$$n = 394$$

นั่นคือจะต้องใช้ขนาดกลุ่มตัวอย่าง 394 ราย โดยมีความผิดพลาดไม่เกินร้อยละ 5 ที่ระดับความเชื่อมั่นร้อยละ 95 เพราะฉะนั้นเพื่อให้ความสมบูรณ์ของข้อมูล ผู้วิจัยจึงขอเพิ่มจำนวน

กลุ่มตัวอย่างอีก 6 ราย รวมเป็นขนาดกลุ่มตัวอย่างทั้งหมด 400 ราย ใช้วิธีการสุ่มแบบสะดวก (Convenience Sampling) โดยผู้ตอบแบบสอบถามมีความสนใจในการตอบคำถาม

3.2 เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล

ทัศนคติของประชาชนตำบลบางกะดีต่อการบริหารงานของเทศบาลตำบลบางกะดี เป็นแบบสอบถาม ซึ่งมีทั้งคำถามชนิดปลายปิด (Closed-ended Questions) และปลายเปิด (Open-ended Questions) แบบสอบถามสร้างขึ้นจากการศึกษาเอกสาร และผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ได้แบ่งเนื้อหาออกเป็น 3 ส่วน มีรายละเอียดดังนี้

ส่วนที่ 1 แบบสอบถามข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบ ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้ ลักษณะคำถามเป็นแบบตรวจสอบรายการ (Checklist) จำนวน 5 ข้อ

ส่วนที่ 2 แบบสอบถามข้อมูลทัศนคติของประชาชนต่อการบริหารงานของเทศบาลตำบลบางกะดี ได้แก่

1. ด้านทัศนคติในการบริหารงานของเทศบาลตำบลบางกะดี
2. ด้านทัศนคติในการให้บริการของเทศบาลตำบลบางกะดี
3. ด้านการมีส่วนร่วมกับเทศบาลตำบลบางกะดี
4. ด้านการรับรู้ข่าวสารเทศบาลตำบลบางกะดีของประชากร

ลักษณะคำถามเป็นแบบมาตราส่วนประเมินค่า (Rating scale) 5 ระดับ โดยกำหนดเกณฑ์ดังนี้

ระดับ	คะแนน
1 - 2	หมายถึง น้อยที่สุด
3- 4	หมายถึง น้อย
5 -6	หมายถึง ปานกลาง
7 - 8	หมายถึง มาก
9 -10	หมายถึง มากที่สุด

ส่วนที่ 3 แบบสอบถามข้อมูลความพึงพอใจของประชาชนตำบลบางกะดีต่อการบริหารงานของเทศบาลตำบลบางกะดี อำเภอเมือง จังหวัดปทุมธานี ได้แก่

1. ด้านการบริการและบุคลากร
2. ด้านโครงสร้างพื้นฐาน
3. ด้านคุณภาพชีวิต และสิ่งแวดล้อม
4. ด้านความมีระเบียบของชุมชน และความปลอดภัย

5. ด้านการศึกษา และวัฒนธรรม

ลักษณะคำถามเป็นแบบมาตราส่วนประเมินค่า (Rating scale) 5 ระดับ โดยกำหนดเกณฑ์ดังนี้

ระดับ	คะแนน		
	1 - 2	หมายถึง	น้อยที่สุด
	3- 4	หมายถึง	น้อย
	5 -6	หมายถึง	ปานกลาง
	7 - 8	หมายถึง	มาก
	9 -10	หมายถึง	มากที่สุด

3.3 การทดสอบความเที่ยงตรงของเนื้อหาและความน่าเชื่อถือ

3.3.1 การทดสอบความเที่ยงตรง (Validity)

ความเที่ยงตรง (Validity) โดยนำแบบสอบถามให้อาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ เพื่อพิจารณาความสอดคล้องกันระหว่างข้อคำถามกับเนื้อหาของงานวิจัย คุณภาพของเครื่องมือวัดที่ได้ ถูกต้องตรงตามเนื้อเรื่องที่ต้องการความสอดคล้องตามวัตถุประสงค์การวิจัย และการใช้เครื่องมือวิจัยสามารถวัดได้ครอบคลุมเนื้อหาทั้งหมด จากนั้นให้ผู้ทรงคุณวุฒิพิจารณาความสอดคล้อง มีผู้ทรงคุณวุฒิ โดยหาค่าดัชนีความสอดคล้อง (Index of consistency หรือ IOC) โดยมีเกณฑ์การให้คะแนน ดังนี้

ให้คะแนน +1	หมายถึง	แน่ใจว่าข้อคำถามสอดคล้องกับประเด็นที่ศึกษา
ให้คะแนน 0	หมายถึง	ไม่แน่ใจว่าข้อคำถามสอดคล้องกับประเด็นที่ศึกษา
ให้คะแนน -1	หมายถึง	แน่ใจว่าข้อคำถามไม่สอดคล้องกับประเด็นที่ศึกษา

แล้วนำมาหาค่า IOC (Item-Objective Congruence Index) คำนวณจากสูตร
ค่าดัชนีความสอดคล้อง

$$IOC = \frac{\sum R}{N}$$

เมื่อ IOC	แทน	ดัชนีความสอดคล้องระหว่างข้อคำถามกับเนื้อหา
$\sum R$	แทน	ผลรวมของคะแนนความคิดของผู้เชี่ยวชาญเนื้อหาทั้งหมด
N	แทน	จำนวนผู้เชี่ยวชาญทั้งหมด

ค่า IOC มีค่าระหว่าง -1 ถึง 1 ข้อคำถามที่ดีจะต้องมีค่า IOC ใกล้เคียงกับ 1 ถ้ามีค่า IOC ต่ำกว่า 0.5 จะต้องปรับปรุงเครื่องมือใหม่ จากนั้นพิจารณาปรับข้อคำถามตามข้อเสนอแนะของผู้ทรงคุณวุฒิ และพัฒนารูปแบบของเครื่องมือเพื่อให้เหมาะสมในการใช้ต่อไป

3.3.2 การทดสอบความเชื่อมั่น (Reliability)

เมื่อผู้วิจัยได้แก้ไขแบบสอบถามตามที่ผู้ทรงคุณวุฒิระบุเรียบร้อยแล้ว จะต้องนำแบบสอบถามมาทำการทดสอบความน่าเชื่อถือ (Reliability Test) โดยทำการแจกกับกลุ่มตัวอย่างจำนวน 30 คน ซึ่งเป็นกลุ่มตัวอย่างที่มีคุณสมบัติใกล้เคียงกับกลุ่มตัวอย่าง การหาความเชื่อมั่นโดยหาค่าสัมประสิทธิ์ Cronbach's alpha โดยใช้เกณฑ์สัมประสิทธิ์แอลฟา (Alpha Coefficient) มากกว่าและเท่ากับ 0.7 (Nunnally, 1978) ซึ่งมีผลการวิเคราะห์ เท่ากับ 0.912

เกณฑ์การพิจารณาค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาของครอนบราค (α) มีค่าอยู่ระหว่าง $0 < \alpha < 1$ ค่าความเที่ยงสำหรับงานวิจัยประเภทต่าง ๆ โดย Nunnally (1978) เสนอว่า

ค่า (α) มากกว่าและเท่ากับ 0.7 สำหรับงานวิจัยเชิงสำรวจ (Exploratory Research)

ค่า (α) มากกว่าและเท่ากับ 0.8 สำหรับงานวิจัยพื้นฐาน (Basic Research)

ค่า (α) มากกว่าและเท่ากับ 0.9 สำหรับการตัดสินใจ (Important Research)

ผลจากการวัดค่าความเที่ยง พบว่า ค่าความเที่ยงของแบบสอบถามเมื่อนำไปใช้ทดสอบกับกลุ่มทดลอง 30 ชุด พบว่า มีค่าความเที่ยงของแบบสอบถามโดยรวมเท่ากับ 0.947 โดยคำถามแต่ละด้านมีระดับความเที่ยงอยู่ระหว่าง $0.734 - 0.889$ ซึ่งผลของค่าสัมประสิทธิ์ของครอนบราคของแบบสอบถามทั้ง 2 กลุ่ม มีค่าความเที่ยงตามเกณฑ์ของ Nunnally สามารถนำมาใช้ในงานวิจัยได้

3.4 วิธีการทางสถิติและการวิเคราะห์ข้อมูล

การจัดทำและวิเคราะห์ข้อมูลในงานวิจัยเชิงปริมาณ ข้อมูลที่รวบรวมได้จากการตอบแบบสอบถามของประชากรในครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติในการประมวลผล โดยตัวแปรต่าง ๆ จะถูกนำมาลงรหัสเพื่อเปลี่ยนสภาพข้อมูลให้อยู่ในรูปตัวเลขแล้วนำมาหาค่าเฉลี่ย (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) เป็นรายข้อ สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลในการดำเนินการวิจัยครั้งนี้ มีดังนี้

3.4.1 การวิเคราะห์ข้อมูลสถิติเชิงพรรณนา (Descriptive analysis) โดยใช้

3.4.1.1 ความถี่และร้อยละ (Frequency and percentage) โดยการสรุปข้อมูลของกลุ่มตัวอย่างที่ได้จากการตอบแบบสอบถามเกี่ยวกับข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคล

3.4.1.2 ค่าเฉลี่ย (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) โดยการสรุปข้อมูลของกลุ่มตัวอย่างที่ได้จากการตอบแบบสอบถาม แสดงผลข้อมูลเป็นค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน วิธีการแปลผลแบบสอบถามส่วนนี้ได้ใช้ค่าเฉลี่ย ตามเกณฑ์คะแนนดังนี้

ระดับ 5 ค่าเฉลี่ย 8.01 – 10.00	อยู่ในเกณฑ์ มากที่สุด
ระดับ 4 ค่าเฉลี่ย 6.01 – 8.00	อยู่ในเกณฑ์ มาก
ระดับ 3 ค่าเฉลี่ย 4.01 – 6.00	อยู่ในเกณฑ์ ปานกลาง
ระดับ 2 ค่าเฉลี่ย 2.01 – 4.00	อยู่ในเกณฑ์ น้อย
ระดับ 1 ค่าเฉลี่ย 1.00 – 2.00	อยู่ในเกณฑ์ น้อยที่สุด

เห็นด้วยน้อยที่สุด หมายถึง มีระดับความเห็นด้วยกับคำถามนี้น้อยที่สุด
 เห็นด้วยน้อย หมายถึง มีระดับความเห็นด้วยกับคำถามนี้น้อย
 เห็นด้วยปานกลาง หมายถึง มีระดับความเห็นด้วยกับคำถามนี้ระดับปานกลาง
 เห็นด้วยมาก หมายถึง มีระดับความเห็นด้วยกับคำถามนี้ระดับมาก
 เห็นด้วยมากที่สุด หมายถึง มีระดับความเห็นด้วยกับคำถามนี้ระดับมากที่สุด

3.4.2 สถิติที่ต้องใช้ในการตอบคำถามการวิจัยและทดสอบสมมติฐานการวิจัย คือ

สมมติฐานที่ 1 ทศนคติของประชาชนมีความสัมพันธ์ความพึงพอใจในการ

บริหารงานของเทศบาลตำบลบางกะดี อำเภอเมือง จังหวัดปทุมธานี

1. ทศนคติในการบริหารงานของเทศบาลตำบลบางกะดีมีความสัมพันธ์ความพึงพอใจในการบริหารงานของเทศบาลตำบลบางกะดี อำเภอเมือง จังหวัดปทุมธานี
2. ทศนคติในการให้บริการของเทศบาลตำบลบางกะดีมีความสัมพันธ์ความพึงพอใจในการบริหารงานของเทศบาลตำบลบางกะดี อำเภอเมือง จังหวัดปทุมธานี
3. การมีส่วนร่วมกับเทศบาลตำบลบางกะดีมีความสัมพันธ์ความพึงพอใจในการบริหารงานของเทศบาลตำบลบางกะดี อำเภอเมือง จังหวัดปทุมธานี
4. การรับรู้ข่าวสารเทศบาลตำบลบางกะดีของประชากรมีความสัมพันธ์ความพึงพอใจในการบริหารงานของเทศบาลตำบลบางกะดี อำเภอเมือง จังหวัดปทุมธานี

การวิเคราะห์ค่าสหสัมพันธ์แบบเพียร์สัน (Pearson correlation) เป็นการแสดงค่าความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปร ตั้งแต่ 2 ตัวแปรขึ้นไป โดยใช้สัญลักษณ์ r แทนค่าความสัมพันธ์ที่มีค่าระหว่าง +1 และ -1 ผู้วิจัยทำการตรวจสอบค่าสหสัมพันธ์แบบเพียร์สันก่อน เมื่อตัวแปรของประชากรทั้ง 2 กลุ่มมีความสัมพันธ์กันจึงดำเนินการต่อไป โดยให้ความหมายแตกต่างกันตามระดับความสัมพันธ์ ดังตารางที่ 3.1

ตารางที่ 3.1 ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์

ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์	ระดับความสัมพันธ์
0.90-1.00	ข้อมูลมีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันในระดับสูงมาก
0.70-0.90	ข้อมูลมีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันในระดับสูง
0.50-0.70	ข้อมูลมีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันในระดับปานกลาง
0.30-0.50	ข้อมูลมีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันในระดับต่ำ
0.00-0.30	ข้อมูลมีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันในระดับต่ำมาก

สมมติฐานที่ 2 ลักษณะประชากรที่ต่างกันส่งผลต่อความพึงพอใจในการบริหารงานของเทศบาลตำบลบางกะดี อำเภอเมือง จังหวัดปทุมธานี แตกต่างกัน

1. ระดับการศึกษาที่ต่างกันส่งผลต่อความพึงพอใจในการบริหารงานของเทศบาลตำบลบางกะดี อำเภอเมือง จังหวัดปทุมธานี แตกต่างกัน
2. อาชีพที่ต่างกันส่งผลต่อความพึงพอใจในการบริหารงานของเทศบาลตำบลบางกะดี อำเภอเมือง จังหวัดปทุมธานี แตกต่างกัน
3. เขตพื้นที่ที่อยู่อาศัยที่ต่างกันส่งผลต่อความพึงพอใจในการบริหารงานของเทศบาลตำบลบางกะดี อำเภอเมือง จังหวัดปทุมธานี แตกต่างกัน
4. การบริการที่ต่างกันส่งผลต่อความพึงพอใจในการบริหารงานของเทศบาลตำบลบางกะดี อำเภอเมือง จังหวัดปทุมธานี แตกต่างกัน

การวิเคราะห์สมมติฐานข้อที่ 2 การทดสอบความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่าง 2 กลุ่ม โดยใช้ Independent Sample t-test และการทดสอบความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่างมากกว่า 2 กลุ่ม ด้วยสถิติความแปรปรวนทางเดียว (One -Way ANOVA)

บทที่ 4

ผลการวิจัย

การศึกษานี้เป็นการวิจัยเรื่อง ทักษะคิดของประชาชนตำบลบางกะดีต่อการบริหารงานของเทศบาลตำบลบางกะดี อำเภอเมือง จังหวัดปทุมธานี มีวัตถุประสงค์ ดังนี้ (1) เพื่อศึกษาถึงทักษะคิดของประชาชนตำบลบางกะดี ที่มีต่อการบริหารงานสวัสดิการพื้นฐานของเทศบาลตำบลบางกะดี (2) เพื่อศึกษาถึงความพึงพอใจของประชาชนตำบลบางกะดีต่อการบริหารงานของเทศบาลตำบลบางกะดี อำเภอเมือง จังหวัดปทุมธานี (3) เพื่อศึกษาถึงความสัมพันธ์ระหว่างทักษะคิดกับความพึงพอใจของประชาชนตำบลบางกะดีต่อการบริหารงานของเทศบาลตำบลบางกะดี อำเภอเมือง จังหวัดปทุมธานี และ (4) เพื่อใช้ในการพัฒนา ปรับปรุงการบริหารงานสวัสดิการพื้นฐานของเทศบาลตำบลบางกะดีให้ตรงความต้องการของประชาชนในตำบลบางกะดีมีกลุ่มตัวอย่าง คือ ประชาชนที่อาศัยในเขตเทศบาลตำบลบางกะดี จำนวน 400 ราย มีผลการวิเคราะห์ ดังนี้

4.1 ปัจจัยส่วนบุคคล ของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตารางที่ 4.1 จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล ของผู้ตอบแบบสอบถาม

n = 400		
ปัจจัยส่วนบุคคล	จำนวน	ร้อยละ
เพศ		
ชาย	162	40.5
หญิง	238	59.5
อายุ		
อายุ 18 -30 ปี	96	24.0
อายุ 31 - 40 ปี	104	26.0
อายุ 41 - 50 ปี	113	28.2
อายุ 51 - 60 ปี	65	16.3
อายุมากกว่า 60 ปี	22	5.5

ตารางที่ 4.1 จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล ของผู้ตอบ
แบบสอบถาม (ต่อ)

n = 400

ปัจจัยส่วนบุคคล	จำนวน	ร้อยละ
ระดับการศึกษา		
มัธยมศึกษาตอนต้นหรือต่ำกว่า	77	19.3
มัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช.	78	19.5
อนุปริญญา/ ปวส.	110	27.5
ปริญญาตรี	117	29.3
สูงกว่าปริญญาตรี	18	4.4
อาชีพ		
ราชการ/รัฐวิสาหกิจ	63	15.8
พนักงานเอกชน	96	24.0
ธุรกิจส่วนตัว	80	20.0
อาชีพอิสระ (Freelance)	73	18.3
แม่บ้าน/พ่อบ้าน	43	10.8
ว่างงาน	45	11.1
รายได้เฉลี่ยบุคคลต่อเดือน		
ต่ำกว่า 15,000 บาท	145	36.3
15,001 – 30,000 บาท	170	42.5
30,001 – 45,000 บาท	73	18.3
45,001 – 60,000 บาท	9	2.1
มากกว่า 60,000 บาท	3	0.8

ตารางที่ 4.1 จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล ของผู้ตอบแบบสอบถาม (ต่อ)

n = 400

ปัจจัยส่วนบุคคล	จำนวน (คน)	ร้อยละ
สถานที่ตั้งของที่อยู่อาศัย		
หมู่ที่ 1 บ้านเกริน, ศาลาแดง, บ้านโคกชะพลูล่าง	59	14.8
หมู่ที่ 2 บ้านโคกชะพลูบน, สามแยกบางกุ่มทอง, สีไชยทอง, ซอยอำภา	94	23.5
หมู่ที่ 3 ชุมชนวัดสังลาน, ชุมชนคลองตานก, หมู่บ้านพฤษา 63/1	71	17.8
หมู่ที่ 4 ชุมชนคลองลำพู, ชุมชนคลองมะดัน, ชุมชนคลองต้นไทร, ชุมชนซอยเพื่องฟ้า, หมู่บ้านพฤษา 41	91	22.8
หมู่ที่ 5 ติวานนท์พัฒนา, ชุมชนประตุน้ำเชียงราก, ชุมชนบางจั่ว, ชุมชนคลองประปา	85	21.1
การบริการของเทศบาล (ตอบมากกว่า 1 ข้อ)		
การบริการด้านการศึกษา เช่น ศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก โรงเรียนเทศบาลตำบลบางกะดี	119	12.6
การบริการห้องสมุดประชาชน	90	9.5
การบริการด้านการทำบัตร, จัดทะเบียนสมรส, ย้ายทะเบียนบ้าน, จัดทะเบียนการค้า	233	24.6
การบริการด้านการเสียภาษี	113	11.9
การบริการด้านการยื่นแบบขออนุญาตก่อสร้าง	88	9.3
การบริการด้านสาธารณสุข การเก็บขยะ, พ่นยุง, ดูแล	164	17.3
รวม		

จากตารางที่ 4.1 แสดงจำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม ดังนี้

เพศ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง ซึ่งมีจำนวน 238 ราย คิดเป็นร้อยละ 59.5 รองลงมาคือ เพศชาย มีจำนวน 162 ราย คิดเป็นร้อยละ 40.5

อายุ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีอายุระหว่าง 41 - 50 ปี ซึ่งมีจำนวน 113 ราย คิดเป็นร้อยละ 28.2 รองลงมาคือ อายุระหว่าง 31 - 40 ปี มีจำนวน 104 ราย คิดเป็นร้อยละ 26.0 อายุระหว่าง 18 -30 ปี มีจำนวน 96 ราย คิดเป็นร้อยละ 24.0 อายุระหว่าง 51 - 60 ปี มีจำนวน 65 ราย คิดเป็นร้อยละ 16.3 และอายุมากกว่า 60 ปี มีจำนวน 22 ราย คิดเป็นร้อยละ 5.5 ตามลำดับ

ระดับการศึกษา พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีระดับการศึกษาปริญญาตรี ซึ่งมีจำนวน 110 ราย คิดเป็นร้อยละ 27.5 รองลงมาคือ ระดับการศึกษานุปริญญา/ ปวส. จำนวน 110 ราย คิดเป็นร้อยละ 27.5 ระดับการศึกษามัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช. จำนวน 78 ราย คิดเป็นร้อยละ 19.5 ระดับการศึกษามัธยมศึกษาตอนต้นหรือต่ำกว่า จำนวน 77 ราย คิดเป็นร้อยละ 19.3 และระดับการศึกษาสูงกว่าปริญญาตรี จำนวน 18 ราย คิดเป็นร้อยละ 4.4 ตามลำดับ

อาชีพ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีอาชีพพนักงานเอกชน ซึ่งมีจำนวน 96 ราย คิดเป็นร้อยละ 24.0 รองลงมาคือ ธุรกิจส่วนตัว ซึ่งมีจำนวน 80 ราย คิดเป็นร้อยละ 20.0 มีอาชีพอิสระ (Freelance) ซึ่งมีจำนวน 73 ราย คิดเป็นร้อยละ 18.3 มีอาชีพราชการ/รัฐวิสาหกิจ ซึ่งมีจำนวน 63 ราย คิดเป็นร้อยละ 15.8 มีว่างงาน ซึ่งมีจำนวน 45 ราย คิดเป็นร้อยละ 11.1 และมีอาชีพแม่บ้าน/พ่อบ้าน ซึ่งมีจำนวน 43 ราย คิดเป็นร้อยละ 10.8 ตามลำดับ

รายได้เฉลี่ยต่อเดือน พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 15,001 – 30,000 บาท ซึ่งมีจำนวน 170 ราย คิดเป็นร้อยละ 42.5 รองลงมาคือ มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนต่ำกว่า 15,000 บาท ซึ่งมีจำนวน 145 ราย คิดเป็นร้อยละ 36.3 มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 30,001 – 45,000 บาท ซึ่งมีจำนวน 73 ราย คิดเป็นร้อยละ 18.3 มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 45,001 – 60,000 บาท ซึ่งมีจำนวน 9 ราย คิดเป็นร้อยละ 2.1 และมีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนมากกว่า 60,000 บาท ซึ่งมีจำนวน 3 ราย คิดเป็นร้อยละ 0.8 ตามลำดับ

สถานที่ตั้งของที่อยู่อาศัย พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่อาศัยอยู่ที่หมู่ที่ 2 บ้านโคกชะพลุน, สามแยกบางกุฎีทอง, สีไชยทอง, ซอยอำภา ซึ่งมีจำนวน 94 ราย คิดเป็นร้อยละ 23.5 รองลงมาคือ อาศัยอยู่ที่หมู่ที่ 4 ชุมชนคลองลำพูน, ชุมชนคลองมะดัน, ชุมชนคลองตันไทร, ชุมชนซอยเฟื่องฟ้า, หมู่บ้านพฤษภา 41 ซึ่งมีจำนวน 91 ราย คิดเป็นร้อยละ 22.8 อาศัยอยู่ที่หมู่ที่ 5 ติวานนท์พัฒนา, ชุมชนประตุน้ำเชียงราก, ชุมชนบางจั่ว, ชุมชนคลองประปา ซึ่งมีจำนวน 85 ราย คิดเป็นร้อยละ 21.1 อาศัยอยู่ที่หมู่ที่ 3 ชุมชนวัดสังลาน, ชุมชนคลองตานก, หมู่บ้านพฤษภา 63/1

ซึ่งมีจำนวน 71 ราย คิดเป็นร้อยละ 17.8 และอาศัยอยู่ที่หมู่ที่ 1 บ้านเกริน, ศาลาแดง, บ้านโคกชะพลูล่าง ซึ่งมีจำนวน 59 ราย คิดเป็นร้อยละ 14.8 ตามลำดับ

การบริการของเทศบาล พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีการบริการด้านการทำบัตร, จดทะเบียนสมรส, ย้ายทะเบียนบ้าน, จดทะเบียนการค้า ซึ่งมีจำนวน 233 ราย คิดเป็นร้อยละ 24.6 รองลงมาคือ การบริการด้านสาธารณสุข การเก็บขยะ, พนั๋ง, ดูดสู่ม ซึ่งมีจำนวน 164 ราย คิดเป็นร้อยละ 17.3 การบริการด้านการศึกษา เช่น ศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก โรงเรียนเทศบาลตำบลบางกะดี ซึ่งมีจำนวน 119 ราย คิดเป็นร้อยละ 12.6 การบริการด้านการเสียภาษี ซึ่งมีจำนวน 113 ราย คิดเป็นร้อยละ 11.9 การบริการห้องสมุดประชาชน ซึ่งมีจำนวน 90 ราย คิดเป็นร้อยละ 9.5 และการบริการด้านการยื่นแบบขออนุญาตก่อสร้าง ซึ่งมีจำนวน 90 ราย คิดเป็นร้อยละ 9.5 ตามลำดับ

4.2 ทักษะของประชาชนต่อการบริหารงานของเทศบาลตำบลบางกะดี

ตารางที่ 4.2 ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน เกี่ยวกับทัศนคติของประชาชนต่อการบริหารงานของเทศบาลตำบลบางกะดี ด้านการบริหารงานของเทศบาลตำบลบางกะดี

n = 400

ด้านการบริหารงานของเทศบาลตำบลบางกะดี	ค่าเฉลี่ย	ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน	ความหมาย
1. ความคิดว่าเจ้าหน้าที่ของเทศบาลมีความรู้ ความชำนาญในงานของตนเอง อาทิ งานด้านโครงสร้าง ด้านเอกสาร ฯลฯ	8.02	2.080	มากที่สุด
2. ความคิดว่าเทศบาลดำเนินโครงการที่สามารถแก้ปัญหาของประชาชนในพื้นที่ อาทิ การก่อสร้างถนนในชุมชน สวนสาธารณะ เป็นต้น	8.11	1.754	มากที่สุด
3. ความคิดว่าเจ้าหน้าที่ของเทศบาลมีความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ ในการดำเนินโครงการ	8.13	1.798	มากที่สุด
4. ความคิดว่าเทศบาลดูแลความเป็นอยู่ของประชาชนในพื้นที่ได้อย่างมีประสิทธิภาพ อาทิ การจัดตั้งโรงพยาบาลสาธารณสุข ความสะอาดของพื้นที่สาธารณะ ระบบรักษาความปลอดภัยต่าง ๆ เป็นต้น	8.24	1.736	มากที่สุด

ตารางที่ 4.2 ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน เกี่ยวกับทัศนคติของประชาชนต่อการบริหารงานของเทศบาลตำบลบางกะดี ด้านการบริหารงานของเทศบาลตำบลบางกะดี (ต่อ)

n = 400

ด้านการบริหารงานของเทศบาลตำบลบางกะดี	ค่าเฉลี่ย	ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน	ความหมาย
5. ความคิดว่าเทศบาลดำเนินการรักษาขนบธรรมเนียม ประเพณี วัฒนธรรมต่าง ๆ ของชุมชน	8.26	1.765	มากที่สุด
ค่าเฉลี่ยรวม	8.15	1.741	มากที่สุด

จากผลการศึกษา พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีทัศนคติของประชาชนต่อการบริหารงานของเทศบาลตำบลบางกะดี ด้านการบริหารงานของเทศบาลตำบลบางกะดี โดยรวมมีคะแนนเฉลี่ยอยู่ในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย = 8.15, ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน = 1.741) ซึ่งเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ความคิดว่าเทศบาลดำเนินการรักษาขนบธรรมเนียม ประเพณี วัฒนธรรมต่าง ๆ ของชุมชน มีคะแนนเฉลี่ยสูงที่สุด (ค่าเฉลี่ย = 8.26, ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน = 1.765) รองลงมาคือ ความคิดว่าเทศบาลดูแลความเป็นอยู่ของประชาชนในพื้นที่ได้อย่างมีประสิทธิภาพ อาทิ การจัดตั้งโรงพยาบาลสาธิตสุข ความสะอาดของพื้นที่สาธารณะ ระบบรักษาความปลอดภัยต่าง ๆ เป็นต้น (ค่าเฉลี่ย = 8.24 , ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน = 1.736) ความคิดว่าเจ้าหน้าที่ของเทศบาลมีความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ ในการดำเนินโครงการ (ค่าเฉลี่ย = 8.13, ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน = 1.798) ความคิดว่าเทศบาลดำเนินโครงการที่สามารถแก้ปัญหาของประชาชนในพื้นที่ อาทิ การก่อสร้างถนนในชุมชน สวนสาธารณะ เป็นต้น (ค่าเฉลี่ย = 8.11, ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน = 1.754) และความคิดว่าเจ้าหน้าที่ของเทศบาลมีความรู้ ความชำนาญในงานของตนเอง อาทิ งานด้านโครงสร้าง ด้านเอกสาร ฯลฯ (ค่าเฉลี่ย = 8.02, ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน = 2.080)

ตารางที่ 4.3 ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน เกี่ยวกับทัศนคติของประชาชนต่อการบริหารงานของเทศบาลตำบลบางกะดี ด้านการให้บริการของเทศบาลตำบลบางกะดี

n = 400

ด้านการให้บริการของเทศบาลตำบลบางกะดี	ค่าเฉลี่ย	ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน	ความหมาย
1. ความคิดว่าเจ้าหน้าที่ของเทศบาลให้บริการด้วยความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่ขอสิ่งตอบแทน ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบ เป็นต้น	7.65	1.773	มาก
2. ความคิดว่าเจ้าหน้าที่ของเทศบาลมีให้บริการด้วยความซื่อสัตย์สุจริต และเสมอภาค โดยไม่เลือกปฏิบัติ	7.73	1.757	มาก
3. ความคิดว่าเทศบาลมีการแจ้งข้อมูล ข่าวสาร ให้ประชาชนรับทราบอย่างทั่วถึง	8.12	1.786	มากที่สุด
4. ความคิดว่าเทศบาลมีการก่อสร้างและปรับปรุงระบบสาธารณะต่าง ๆ ได้อย่างมีประสิทธิภาพ	8.15	1.749	มากที่สุด
5. ความคิดว่าเทศบาลมีการให้บริการในด้านความสะอาด ทั้งการจัดเก็บขยะ ความสะอาดของถนน ได้อย่างมีประสิทธิภาพ	8.23	1.821	มากที่สุด
ค่าเฉลี่ยรวม	7.98	1.668	มาก

จากผลการศึกษา พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีทัศนคติของประชาชนต่อการบริหารงานของเทศบาลตำบลบางกะดี ด้านการให้บริการของเทศบาลตำบลบางกะดี โดยรวมมีคะแนนเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย = 7.98, ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน = 1.668) ซึ่งเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ความคิดว่าเทศบาลมีการให้บริการในด้านความสะอาด ทั้งการจัดเก็บขยะ ความสะอาดของถนน ได้อย่างมีประสิทธิภาพ มีคะแนนเฉลี่ยสูงสุด (ค่าเฉลี่ย = 8.23, ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน = 1.821) รองลงมาคือ ความคิดว่าเทศบาลมีการก่อสร้างและปรับปรุงระบบสาธารณะต่าง ๆ ได้อย่างมีประสิทธิภาพ (ค่าเฉลี่ย = 8.15, ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน = 1.749) ความคิดว่าเทศบาลมีการแจ้งข้อมูล ข่าวสาร ให้ประชาชนรับทราบอย่างทั่วถึง (ค่าเฉลี่ย = 8.12, ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน = 1.786) ความคิดว่าเจ้าหน้าที่ของเทศบาลมีให้บริการด้วยความซื่อสัตย์สุจริต และเสมอภาค โดยไม่เลือกปฏิบัติ (ค่าเฉลี่ย = 7.73, ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน = 1.757) และความคิดว่า

เจ้าหน้าที่ของเทศบาลให้บริการด้วยความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่ขอสิ่งตอบแทน ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบ เป็นต้น (ค่าเฉลี่ย = 7.65, ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน = 1.773)

ตารางที่ 4.4 ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน เกี่ยวกับทัศนคติของประชาชนต่อการบริหารงานของเทศบาลตำบลบางกะดี ด้านการมีส่วนร่วมกับเทศบาลตำบลบางกะดี

n = 400

ด้านการมีส่วนร่วมกับเทศบาลตำบลบางกะดี	ค่าเฉลี่ย	ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน	ความหมาย
1. ความมีส่วนร่วมในการแสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับการจัดกิจกรรมหรือโครงการของเทศบาลตำบลบางกะดี ทั้งด้าน การจัดกิจกรรมที่เป็นประเพณี การก่อสร้างถนนในชุมชน การทำความสะอาด การดูแลศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก	7.24	1.723	มาก
2. ความมีส่วนร่วมในการตรวจสอบ ติดตาม และ ประเมินผลการปฏิบัติงานของเทศบาลตำบลบางกะดี ในเวทีประชาคมหมู่บ้าน	6.57	1.812	มาก
3. ความมีส่วนร่วมในการเสนอความคิดเห็นเกี่ยวกับการติดตั้งระบบรักษาความปลอดภัยในจุดต่าง ๆ อาทิ จุดติดตั้งกล้องวงจรปิด จุดติดตั้งถังดับเพลิง เป็นต้น	5.24	1.756	ปานกลาง
ค่าเฉลี่ยรวม	6.35	1.501	มาก

จากผลการศึกษา พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีทัศนคติของประชาชนต่อการบริหารงานของเทศบาลตำบลบางกะดี ด้านการมีส่วนร่วมกับเทศบาลตำบลบางกะดี โดยรวมมีคะแนนเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย = 6.35, ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน = 1.501) ซึ่งเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ความมีส่วนร่วมในการแสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับการจัดกิจกรรมหรือโครงการของเทศบาลตำบลบางกะดี ทั้งด้าน การจัดกิจกรรมที่เป็นประเพณี การก่อสร้างถนนในชุมชน การทำความสะอาด การดูแลศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก มีคะแนนเฉลี่ยสูงสุด (ค่าเฉลี่ย = 7.24, ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน = 1.723) รองลงมาคือ ความมีส่วนร่วมในการตรวจสอบ ติดตาม และประเมินผลการปฏิบัติงานของเทศบาลตำบลบางกะดี ในเวทีประชาคมหมู่บ้าน (ค่าเฉลี่ย = 6.57, ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน = 1.812) และความมีส่วนร่วมในการเสนอความคิดเห็นเกี่ยวกับการติดตั้งระบบรักษาความปลอดภัยในจุดต่าง ๆ อาทิ จุดติดตั้งกล้องวงจรปิด จุดติดตั้งถังดับเพลิง เป็นต้น (ค่าเฉลี่ย = 5.24, ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน = 1.756)

ตารางที่ 4.5 ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน เกี่ยวกับทัศนคติของประชาชนต่อการบริหารงาน
ของเทศบาลตำบลบางกะดี ด้านการรับรู้ข่าวสารเทศบาลตำบลบางกะดีของประชากร

n = 400

ด้านการรับรู้ข่าวสารเทศบาลตำบลบางกะดีของประชากร	ค่าเฉลี่ย	ค่าเบี่ยงเบน มาตรฐาน	ความหมาย
1. ความคิดว่า เทศบาลตำบลบางกะดีมีการ ประชาสัมพันธ์การดำเนินโครงการต่าง ๆ ให้ประชาชน รับรู้อย่างเพียงพอและหลากหลาย เช่น บอร์ด ประชาสัมพันธ์ อีเมลล์ เสียงตามสาย เครือข่ายสังคม ออนไลน์ เป็นต้น	8.12	1.763	มากที่สุด
2 ความคิดว่าการจัดประชาคมหมู่บ้านของเทศบาลมี ประสิทธิภาพ และบอกข้อมูลได้อย่างชัดเจน	8.17	1.723	มากที่สุด
3. ความรับรู้ข่าวสารเทศบาลตำบลบางกะดี มีการแจ้งให้ ประชาชนในพื้นที่ทราบเกี่ยวกับการก่อสร้าง ปรับปรุง ระบบสาธารณูปโภคก่อนการดำเนินการก่อสร้างทุกครั้ง	8.17	1.694	มากที่สุด
4. ความคิดว่าเจ้าหน้าที่เทศบาลตำบลบางกะดีมีการให้ ข้อมูลข่าวสารที่ถูกต้อง เชื่อถือกับประชาชน	8.30	1.721	มากที่สุด
ค่าเฉลี่ยรวม	8.19	1.651	มากที่สุด

จากผลการศึกษา พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีทัศนคติของประชาชนต่อการ
บริหารงานของเทศบาลตำบลบางกะดี ด้านการรับรู้ข่าวสารเทศบาลตำบลบางกะดีของประชากร
โดยรวมมีคะแนนเฉลี่ยอยู่ในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย = 8.19, ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน = 1.651)
ซึ่งเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ความคิดว่าเจ้าหน้าที่เทศบาลตำบลบางกะดีมีการให้ข้อมูล
ข่าวสารที่ถูกต้อง เชื่อถือกับประชาชน มีคะแนนเฉลี่ยสูงที่สุด (ค่าเฉลี่ย = 8.30, ส่วนเบี่ยงเบน
มาตรฐาน = 1.721) รองลงมาคือ ความคิดว่าการจัดประชาคมหมู่บ้านของเทศบาลมีประสิทธิภาพ
และบอกข้อมูลได้อย่างชัดเจน (ค่าเฉลี่ย = 8.17, ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน = 1.723) ความรับรู้
ข่าวสารเทศบาลตำบลบางกะดี มีการแจ้งให้ประชาชนในพื้นที่ทราบเกี่ยวกับการก่อสร้าง ปรับปรุงระบบ
สาธารณูปโภคก่อนการดำเนินการก่อสร้างทุกครั้ง (ค่าเฉลี่ย = 8.17, ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน = 1.694)
และความคิดว่า เทศบาลตำบลบางกะดีมีการประชาสัมพันธ์การดำเนินโครงการต่าง ๆ ให้ประชาชน

รับรู้อย่างเพียงพอและหลากหลาย เช่น บอร์ดประชาสัมพันธ์ อีเมล เสียงตามสาย เครือข่ายสังคมออนไลน์ เป็นต้น (ค่าเฉลี่ย = 8.12, ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน = 1.763)

4.3 ความพึงพอใจของประชาชนตำบลบางกะดีต่อการบริหารงานของเทศบาลตำบลบางกะดี อำเภอเมือง จังหวัดปทุมธานี

ตารางที่ 4.6 ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน เกี่ยวกับความพึงพอใจของประชาชนตำบลบางกะดีต่อการบริหารงานของเทศบาลตำบลบางกะดี อำเภอเมือง จังหวัดปทุมธานี ด้านการบริการและบุคลากร

n = 400

ด้านการบริการและบุคลากร	ค่าเฉลี่ย	ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน	ความหมาย
1. ความพอใจในเจ้าหน้าที่ที่มีความรู้ ความชำนาญเรื่องขออนุญาตก่อสร้างอาคาร	8.13	1.774	มากที่สุด
2. ความพอใจในเจ้าหน้าที่มีความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่	8.18	1.694	มากที่สุด
3. ความพอใจในเจ้าหน้าที่ให้บริการอย่างเสมอภาค โดยไม่เลือกปฏิบัติ	8.22	1.723	มากที่สุด
4. ความพอใจในการให้บริการตามลำดับก่อน - หลัง เช่น ผู้ที่มาก่อนได้รับการบริการก่อน หรือมีการรับบัตรคิว เป็นต้น	8.16	1.758	มากที่สุด
5. ความพอใจในการติดป้ายประกาศ หรือแจ้งข้อมูล หรือประชาสัมพันธ์ ให้ประชาชนรับทราบอย่างทั่วถึง	8.18	1.739	มากที่สุด
ค่าเฉลี่ยรวม	8.17	1.667	มากที่สุด

จากผลการศึกษา พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความพึงพอใจของประชาชนตำบลบางกะดีต่อการบริหารงานของเทศบาลตำบลบางกะดี อำเภอเมือง จังหวัดปทุมธานี ด้านการบริการและบุคลากร โดยรวมมีคะแนนเฉลี่ยอยู่ในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย = 8.17, ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน = 1.667) ซึ่งเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ความพอใจในเจ้าหน้าที่ให้บริการอย่างเสมอภาค โดยไม่เลือกปฏิบัติ มีคะแนนเฉลี่ยสูงสุด (ค่าเฉลี่ย = 8.22, ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน = 1.723) รองลงมาคือ ความพอใจในการติดป้ายประกาศ หรือแจ้งข้อมูล หรือประชาสัมพันธ์ ให้ประชาชน

รับทราบอย่างทั่วถึง (ค่าเฉลี่ย = 8.18, ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน = 1.739) ความพอใจในเจ้าหน้าที่มีความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ (ค่าเฉลี่ย = 8.18, ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน = 1.694) ความพอใจในการให้บริการตามลำดับก่อน - หลัง เช่น ผู้ที่มาก่อนได้รับการบริการก่อน หรือมีการรับบัตรคิว เป็นต้น (ค่าเฉลี่ย = 8.16, ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน = 1.758) และ ความพอใจในเจ้าหน้าที่มีความรู้ ความชำนาญเรื่องขออนุญาตก่อสร้างอาคาร (ค่าเฉลี่ย = 8.13, ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน = 1.774)

ตารางที่ 4.7 ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน เกี่ยวกับความพึงพอใจของประชาชนตำบลบางกะดีต่อการบริหารงานของเทศบาลตำบลบางกะดี อำเภอเมือง จังหวัดปทุมธานี ด้านโครงสร้างพื้นฐาน

n = 400

ด้านโครงสร้างพื้นฐาน	ค่าเฉลี่ย	ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน	ความหมาย
1. ความพอใจในการก่อสร้างและปรับปรุงถนนและทางเท้าให้อยู่ในสภาพดี ได้มาตรฐาน	8.23	1.733	มากที่สุด
2. ความพอใจในการก่อสร้างท่อและรางระบายน้ำเพื่อป้องกันน้ำท่วม	8.22	1.691	มากที่สุด
3. ความพอใจในการปรับปรุง ซ่อมแซมและติดตั้งไฟส่องสว่างในชุมชนให้ทั่วถึง	8.31	1.693	มากที่สุด
4. ความพอใจในการตั้งเสียงตามสายให้ทั่วถึงในเขตเทศบาล	8.31	1.745	มากที่สุด
ค่าเฉลี่ยรวม	8.17	1.705	มากที่สุด

จากผลการศึกษา พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความพึงพอใจของประชาชนตำบลบางกะดีต่อการบริหารงานของเทศบาลตำบลบางกะดี อำเภอเมือง จังหวัดปทุมธานี ด้านโครงสร้างพื้นฐาน โดยรวมมีคะแนนเฉลี่ยอยู่ในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย = 8.17, ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน = 1.705) ซึ่งเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ความพอใจในการตั้งเสียงตามสายให้ทั่วถึงในเขตเทศบาล มีคะแนนเฉลี่ยสูงที่สุด (ค่าเฉลี่ย = 8.31, ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน = 1.745) รองลงมาคือ ความพอใจในการปรับปรุง ซ่อมแซมและติดตั้งไฟส่องสว่างในชุมชนให้ทั่วถึง (ค่าเฉลี่ย = 8.31,

ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน = 1.694) ความพอใจในการก่อสร้างและปรับปรุงถนนและทางเท้าให้อยู่ในสภาพดี ได้มาตรฐาน (ค่าเฉลี่ย = 8.23, ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน = 1.733) และความพอใจในการก่อสร้างท่อและวางระบายน้ำเพื่อป้องกันน้ำท่วม (ค่าเฉลี่ย = 8.22, ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน = 1.691)

ตารางที่ 4.8 ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน เกี่ยวกับความพึงพอใจของประชาชนตำบลบางกะดีต่อการบริหารงานของเทศบาลตำบลบางกะดี อำเภอเมือง จังหวัดปทุมธานี ด้านคุณภาพชีวิต และสิ่งแวดล้อม

n = 400

ด้านคุณภาพชีวิต และสิ่งแวดล้อม	ค่าเฉลี่ย	ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน	ความหมาย
1. ความพอใจในการจัดสร้างสวนสาธารณะให้ เป็นที่พักผ่อนหย่อนใจ	8.06	1.892	มากที่สุด
2. ความพอใจในโครงการส่งเสริมสุขภาพจิตและปฏิบัติธรรมให้ผู้สูงวัย	8.17	1.817	มากที่สุด
3. ความพอใจในการส่งเสริมการลดปริมาณขยะมูลฝอย และการคัดแยกขยะ เพื่อให้ประชาชนนำกลับมาใช้ประโยชน์ได้อีก	8.24	1.789	มากที่สุด
4. ความพอใจในการจัดตั้งโรงพยาบาลสาธารณสุขตำบล เพื่ออำนวยความสะดวกให้แก่ประชาชนในพื้นที่	8.26	1.866	มากที่สุด
5. ความพอใจในผู้ด้อยโอกาสในเขตเทศบาลได้รับการสงเคราะห์และส่งเสริมคุณภาพชีวิตอย่างเหมาะสม	8.29	1.790	มากที่สุด
ค่าเฉลี่ยรวม	8.27	1.640	มากที่สุด

จากผลการศึกษา พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความพึงพอใจของประชาชนตำบลบางกะดีต่อการบริหารงานของเทศบาลตำบลบางกะดี อำเภอเมือง จังหวัดปทุมธานี ด้านคุณภาพชีวิต และสิ่งแวดล้อม โดยรวมมีคะแนนเฉลี่ยอยู่ในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย = 8.27, ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน = 1.640) ซึ่งเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ความพอใจในผู้ด้อยโอกาสในเขตเทศบาลได้รับการสงเคราะห์และส่งเสริมคุณภาพชีวิตอย่างเหมาะสม มีคะแนนเฉลี่ยสูงที่สุด (ค่าเฉลี่ย = 8.29, ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน = 1.790) รองลงมาคือ ความพอใจในการจัดตั้งโรงพยาบาลสาธารณสุขตำบล เพื่ออำนวยความสะดวกให้แก่ประชาชนในพื้นที่ (ค่าเฉลี่ย = 8.26, ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน = 1.866) ความพอใจในการส่งเสริมการลดปริมาณขยะมูลฝอยและการคัดแยกขยะ เพื่อให้

ประชาชนนำกลับมาใช้ประโยชน์ได้อีก (ค่าเฉลี่ย = 8.24, ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน = 1.789) ความพอใจในโครงการส่งเสริมสุขภาพจิตและปฏิบัติธรรมให้ผู้สูงวัย (ค่าเฉลี่ย = 8.17, ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน = 1.817) และ ความพอใจในการจัดสร้างสวนสาธารณะให้ เป็นที่พักผ่อนหย่อนใจ (ค่าเฉลี่ย = 8.06, ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน = 1.892)

ตารางที่ 4.9 ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน เกี่ยวกับความพึงพอใจของประชาชนตำบลบางกะดีต่อการบริหารงานของเทศบาลตำบลบางกะดี อำเภอเมือง จังหวัดปทุมธานี ด้านความมีระเบียบของชุมชน และความปลอดภัย

n = 400

ด้านการรับรู้ข่าวสารเทศบาลตำบลบางกะดีของประชากร	ค่าเฉลี่ย	ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน	ความหมาย
1. ความพอใจในการให้ความรู้ในการป้องกันและวิธีระงับอัคคีภัยเบื้องต้นแก่ประชาชน	8.09	1.825	มากที่สุด
2. ความพอใจในการ แก้ไขปัญหาจราจรที่หนาแน่นภายในเขตเทศบาลอย่างเป็นระบบ	8.16	1.755	มากที่สุด
3. ความพอใจในการติดตั้งกล้องวงจรปิด CCTV เพื่อป้องกันอาชญากรรมในบริเวณจุดเสี่ยงของทุกชุมชนในเขตเทศบาล	8.25	1.738	มากที่สุด
4. ความพอใจในการจัดหาอุปกรณ์ดับเพลิง และมีเจ้าพนักงานเพียงพอต่อการรักษาความปลอดภัยในเขตเทศบาล	8.23	1.750	มากที่สุด
ค่าเฉลี่ยรวม	8.20	1.738	มากที่สุด

จากผลการศึกษา พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความพึงพอใจของประชาชนตำบลบางกะดีต่อการบริหารงานของเทศบาลตำบลบางกะดี อำเภอเมือง จังหวัดปทุมธานี ด้านการรับรู้ข่าวสารเทศบาลตำบลบางกะดีของประชากร โดยรวมมีคะแนนเฉลี่ยอยู่ในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย = 8.20, ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน = 1.738) ซึ่งเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ความพอใจในการติดตั้งกล้องวงจรปิด CCTV เพื่อป้องกันอาชญากรรมในบริเวณจุดเสี่ยงของทุกชุมชนในเขตเทศบาล มีคะแนนเฉลี่ยสูงที่สุด (ค่าเฉลี่ย = 8.25, ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน = 1.738) รองลงมาคือ ความพอใจในการจัดหาอุปกรณ์ดับเพลิง และมีเจ้าพนักงานเพียงพอต่อการรักษาความปลอดภัยในเขตเทศบาล (ค่าเฉลี่ย = 8.23, ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน = 1.755) และความพอใจในการให้ความรู้ใน

การป้องกันและวิธีระงับอัคคีภัยเบื้องต้นแก่ประชาชน (ค่าเฉลี่ย = 8.09, ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน = 1.825)

ตารางที่ 4.10 ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน เกี่ยวกับความพึงพอใจของประชาชนตำบลบางกะดีต่อการบริหารงานของเทศบาลตำบลบางกะดี อำเภอเมือง จังหวัดปทุมธานี ด้านการศึกษา และวัฒนธรรม

n = 400

ด้านการรับรู้ข่าวสารเทศบาลตำบลบางกะดีของประชากร	ค่าเฉลี่ย	ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน	ความหมาย
1. ความพอใจในการให้เยาวชนในเขตเทศบาลได้รับทุนการศึกษาทั่วถึงและเท่าเทียมกัน	8.07	1.854	มากที่สุด
2. ความพอใจในการจัดให้มีสถานที่ค้นคว้าหาความรู้เพิ่มมากขึ้น	8.18	1.837	มากที่สุด
3. ความพอใจในการพัฒนาการศึกษาของโรงเรียนในสังกัดเทศบาลให้มีคุณภาพอยู่ในเกณฑ์มาตรฐาน	8.35	1.814	มากที่สุด
4. ความพอใจในการจัดกิจกรรมประเพณีต่าง ๆ หรืออนุรักษ์ ศิลปวัฒนธรรมท้องถิ่น	8.33	1.776	มากที่สุด
5. ความพอใจในการสนับสนุนกิจกรรมทางศาสนาและบำรุง ศาสนสถานในชุมชนเขตเทศบาล	8.37	1.839	มากที่สุด
ค่าเฉลี่ยรวม	8.18	1.687	มากที่สุด

จากผลการศึกษา พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความพึงพอใจของประชาชนตำบลบางกะดีต่อการบริหารงานของเทศบาลตำบลบางกะดี อำเภอเมือง จังหวัดปทุมธานี ด้านการศึกษา และวัฒนธรรม โดยรวมมีคะแนนเฉลี่ยอยู่ในระดับมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย = 8.18, ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน = 1.687) ซึ่งเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ความพอใจในการสนับสนุนกิจกรรมทางศาสนาและบำรุง ศาสนสถานในชุมชนเขตเทศบาล มีคะแนนเฉลี่ยสูงสุด (ค่าเฉลี่ย = 8.37, ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน = 1.839) รองลงมาคือ ความพอใจในการพัฒนาการศึกษาของโรงเรียนในสังกัดเทศบาลให้มีคุณภาพอยู่ในเกณฑ์มาตรฐาน (ค่าเฉลี่ย = 8.35, ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน = 1.814) ความพอใจในการจัดกิจกรรมประเพณีต่าง ๆ หรืออนุรักษ์ ศิลปวัฒนธรรมท้องถิ่น (ค่าเฉลี่ย = 8.33, ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน = 1.776) ความพอใจในการจัดให้มีสถานที่ค้นคว้าหาความรู้เพิ่มมา

ขึ้น (ค่าเฉลี่ย = 8.18, ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน = 1.837) และ ความพอใจในการให้เยาวชนในเขตเทศบาลได้รับการศึกษาทั่วถึงและเท่าเทียมกัน (ค่าเฉลี่ย = 8.07, ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน = 1.854)

4.4 การทดสอบสมมติฐาน

สมมติฐานที่ 1 ทศนคติของประชาชนมีความสัมพันธ์ความพึงพอใจในการบริหารงานของเทศบาลตำบลบางกะดี อำเภอเมือง จังหวัดปทุมธานี

1. ทศนคติในการบริหารงานของเทศบาลตำบลบางกะดีมีความสัมพันธ์ความพึงพอใจในการบริหารงานของเทศบาลตำบลบางกะดี อำเภอเมือง จังหวัดปทุมธานี

H_0 = ทศนคติในการบริหารงานของเทศบาลตำบลบางกะดีไม่มีความสัมพันธ์ความพึงพอใจในการบริหารงานของเทศบาลตำบลบางกะดี อำเภอเมือง จังหวัดปทุมธานี

H_1 = ทศนคติในการบริหารงานของเทศบาลตำบลบางกะดีมีความสัมพันธ์ความพึงพอใจในการบริหารงานของเทศบาลตำบลบางกะดี อำเภอเมือง จังหวัดปทุมธานี

ตารางที่ 4.11 ผลวิเคราะห์ทศนคติในการบริหารงานของเทศบาลตำบลบางกะดีมีความสัมพันธ์ความพึงพอใจในการบริหารงานของเทศบาลตำบลบางกะดี อำเภอเมือง จังหวัดปทุมธานี

		ความพึงพอใจของประชาชน				
		ด้านการบริการและบุคลากร	ด้านโครงสร้างพื้นฐาน	ด้านคุณภาพชีวิต และสิ่งแวดล้อม	ด้านความมีระเบียบของชุมชน และความปลอดภัย	ด้านการศึกษาและวัฒนธรรม
การ บริหารงาน	Pearson	0.873**	0.836**	0.843**	0.874**	0.842**
	Correlation					
	Sig. (2-tailed)	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000

**อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

ผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างทัศนคติในการบริหารงานของเทศบาลตำบลบางกะดีกับความพึงพอใจในการบริหารงานของเทศบาลตำบลบางกะดี อำเภอเมือง จังหวัดปทุมธานี พบว่า ยอมรับสมมติฐาน H_1 หมายความว่า ทัศนคติในการบริหารงานของเทศบาลตำบลบางกะดี มีความสัมพันธ์ความพึงพอใจในการบริหารงานของเทศบาลตำบลบางกะดี อำเภอเมือง จังหวัดปทุมธานี ได้แก่ ด้านการบริการและบุคลากร ด้านโครงสร้างพื้นฐาน ด้านคุณภาพชีวิตและสิ่งแวดล้อม ด้านความมีระเบียบของชุมชน และความปลอดภัย ด้านการศึกษาและวัฒนธรรม โดยเป็นความสัมพันธ์เชิงบวก ในทิศทางเดียวกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

2. ทัศนคติในการให้บริการของเทศบาลตำบลบางกะดีมีความสัมพันธ์ความพึงพอใจในการบริหารงานของเทศบาลตำบลบางกะดี อำเภอเมือง จังหวัดปทุมธานี

H_0 = ทัศนคติในการให้บริการของเทศบาลตำบลบางกะดีไม่มีความสัมพันธ์ความพึงพอใจในการบริหารงานของเทศบาลตำบลบางกะดี อำเภอเมือง จังหวัดปทุมธานี

H_1 = ทัศนคติในการให้บริการของเทศบาลตำบลบางกะดีมีความสัมพันธ์ความพึงพอใจในการบริหารงานของเทศบาลตำบลบางกะดี อำเภอเมือง จังหวัดปทุมธานี

ตารางที่ 4.12 ผลวิเคราะห์ทัศนคติในการให้บริการของเทศบาลตำบลบางกะดีมีความสัมพันธ์ความพึงพอใจในการบริหารงานของเทศบาลตำบลบางกะดี อำเภอเมือง จังหวัดปทุมธานี

		ความพึงพอใจของประชาชน				
ทัศนคติ		ด้านการบริการและบุคลากร	ด้านโครงสร้างพื้นฐาน	ด้านคุณภาพชีวิต และสิ่งแวดล้อม	ด้านความมีระเบียบของชุมชน และความปลอดภัย	ด้านการศึกษาและวัฒนธรรม
การให้บริการ	Pearson	0.855**	0.835**	0.835**	0.808**	0.818**
	Correlation					
	Sig. (2-tailed)	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000

**อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

ผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างทัศนคติในการให้บริการของเทศบาลตำบลบางกะดีกับความพึงพอใจในการบริหารงานของเทศบาลตำบลบางกะดี อำเภอเมือง จังหวัดปทุมธานี พบว่า ยอมรับสมมติฐาน H_1 หมายความว่า ทัศนคติในการให้บริการของเทศบาลตำบลบางกะดีมีความสัมพันธ์ความพึงพอใจในการบริหารงานของเทศบาลตำบลบางกะดี อำเภอเมือง จังหวัดปทุมธานี ได้แก่ ด้านการบริการและบุคลากร ด้านโครงสร้างพื้นฐาน ด้านคุณภาพชีวิตและสิ่งแวดล้อม ด้านความมีระเบียบของชุมชน และความปลอดภัย ด้านการศึกษาและวัฒนธรรม โดยเป็นความสัมพันธ์เชิงบวก ในทิศทางเดียวกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

3. การมีส่วนร่วมกับเทศบาลตำบลบางกะดีมีความสัมพันธ์ความพึงพอใจในการบริหารงานของเทศบาลตำบลบางกะดี อำเภอเมือง จังหวัดปทุมธานี

H_0 = การมีส่วนร่วมกับเทศบาลตำบลบางกะดีไม่มีความสัมพันธ์ความพึงพอใจในการบริหารงานของเทศบาลตำบลบางกะดี อำเภอเมือง จังหวัดปทุมธานี

H_1 = การมีส่วนร่วมกับเทศบาลตำบลบางกะดีมีความสัมพันธ์ความพึงพอใจในการบริหารงานของเทศบาลตำบลบางกะดี อำเภอเมือง จังหวัดปทุมธานี

ตารางที่ 4.13 ผลวิเคราะห์การมีส่วนร่วมกับเทศบาลตำบลบางกะดีมีความสัมพันธ์ความพึงพอใจในการบริหารงานของเทศบาลตำบลบางกะดี อำเภอเมือง จังหวัดปทุมธานี

		ความพึงพอใจของประชาชน				
ทัศนคติ		ด้านการบริการและบุคลากร	ด้านโครงสร้างพื้นฐาน	ด้านคุณภาพชีวิต และสิ่งแวดล้อม	ด้านความมีระเบียบของชุมชน และความปลอดภัย	ด้านการศึกษาและวัฒนธรรม
การมีส่วนร่วม	Pearson	0.600**	0.526**	0.588**	0.603**	0.586**
	Correlation					
	Sig. (2-tailed)	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000

**อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

ผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างการมีส่วนร่วมกับเทศบาลตำบลบางกะดีกับความพึงพอใจในการบริหารงานของเทศบาลตำบลบางกะดี อำเภอเมือง จังหวัดปทุมธานี พบว่า ยอมรับสมมติฐาน H_1 หมายความว่า การมีส่วนร่วมกับเทศบาลตำบลบางกะดีมีความสัมพันธ์ความพึงพอใจใน

การบริหารงานของเทศบาลตำบลบางกะดี อำเภอเมือง จังหวัดปทุมธานี ได้แก่ ด้านการบริการและบุคลากร ด้านโครงสร้างพื้นฐาน ด้านคุณภาพชีวิตและสิ่งแวดล้อม ด้านความมีระเบียบของชุมชน และความปลอดภัย ด้านการศึกษาและวัฒนธรรม โดยเป็นความสัมพันธ์เชิงบวก ในทิศทางเดียวกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

4. การรับรู้ข่าวสารเทศบาลตำบลบางกะดีของประชากรมีความสัมพันธ์ความพึงพอใจในการบริหารงานของเทศบาลตำบลบางกะดี อำเภอเมือง จังหวัดปทุมธานี

H_0 = การรับรู้ข่าวสารเทศบาลตำบลบางกะดีของประชากรไม่มีความสัมพันธ์ความพึงพอใจในการบริหารงานของเทศบาลตำบลบางกะดี อำเภอเมือง จังหวัดปทุมธานี

H_1 = การรับรู้ข่าวสารเทศบาลตำบลบางกะดีของประชากรมีความสัมพันธ์ความพึงพอใจในการบริหารงานของเทศบาลตำบลบางกะดี อำเภอเมือง จังหวัดปทุมธานี

ตารางที่ 4.14 ผลวิเคราะห์การรับรู้ข่าวสารเทศบาลตำบลบางกะดีของประชากรมีความสัมพันธ์ความพึงพอใจในการบริหารงานของเทศบาลตำบลบางกะดี อำเภอเมือง จังหวัดปทุมธานี

ทัศนคติ		ความพึงพอใจของประชาชน				
		ด้านการบริการและบุคลากร	ด้านโครงสร้างพื้นฐาน	ด้านคุณภาพชีวิตและสิ่งแวดล้อม	ด้านความมีระเบียบของชุมชนและความปลอดภัย	ด้านการศึกษาและวัฒนธรรม
การรับรู้ข่าวสาร	Pearson	0.894**	0.837**	0.864**	0.859**	0.848**
	Correlation					
	Sig. (2-tailed)	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000

**อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

ผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้ข่าวสารเทศบาลตำบลบางกะดีของประชากรกับความพึงพอใจในการบริหารงานของเทศบาลตำบลบางกะดี อำเภอเมือง จังหวัดปทุมธานี พบว่า ยอมรับสมมติฐาน H_1 หมายความว่า การรับรู้ข่าวสารเทศบาลตำบลบางกะดีของประชากรมีความสัมพันธ์ความพึงพอใจในการบริหารงานของเทศบาลตำบลบางกะดี อำเภอเมือง จังหวัดปทุมธานี ได้แก่ ด้านการบริการและบุคลากร ด้านโครงสร้างพื้นฐาน ด้านคุณภาพชีวิตและสิ่งแวดล้อม

ด้านความมีระเบียบของชุมชน และความปลอดภัย ด้านการศึกษาและวัฒนธรรม โดยเป็นความสัมพันธ์เชิงบวก ในทิศทางเดียวกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

สมมติฐานที่ 2 ลักษณะประชากรที่ต่างกันส่งผลต่อความพึงพอใจในการบริหารงานของเทศบาลตำบลบางกะดี อำเภอเมือง จังหวัดปทุมธานี แตกต่างกัน

1. ระดับการศึกษาที่ต่างกันส่งผลต่อความพึงพอใจในการบริหารงานของเทศบาลตำบลบางกะดี อำเภอเมือง จังหวัดปทุมธานี แตกต่างกัน

H_0 = ระดับการศึกษาที่ต่างกันส่งผลต่อความพึงพอใจในการบริหารงานของเทศบาลตำบลบางกะดี อำเภอเมือง จังหวัดปทุมธานี ไม่แตกต่างกัน

H_1 = ระดับการศึกษาที่ต่างกันส่งผลต่อความพึงพอใจในการบริหารงานของเทศบาลตำบลบางกะดี อำเภอเมือง จังหวัดปทุมธานี แตกต่างกัน

ตารางที่ 4.15 ผลวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียวเพื่อหาความแตกต่างระหว่างระดับการศึกษา กับ ความพึงพอใจในการบริหารงานของเทศบาลตำบลบางกะดี อำเภอเมือง จังหวัดปทุมธานี

ระดับการศึกษา	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
Between Groups	42.729	5	8.546	2.872	0.315
Within Groups	1172.279	394	2.975		
Total	1215.008	399			

*อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ผลการทดสอบสมมติฐาน พบว่า มีค่า Sig. มากกว่า 0.05 แสดงว่า ยอมรับสมมติฐาน H_0 หมายความว่า ระดับการศึกษาที่ต่างกันมีความพึงพอใจในการบริหารงานของเทศบาลตำบลบางกะดี อำเภอเมือง จังหวัดปทุมธานี ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

2. อาชีพที่ต่างกันส่งผลต่อความพึงพอใจในการบริหารงานของเทศบาลตำบลบางกะดี อำเภอเมือง จังหวัดปทุมธานี แตกต่างกัน

H_0 = อาชีพที่ต่างกันส่งผลต่อความพึงพอใจในการบริหารงานของเทศบาลตำบลบางกะดี อำเภอเมือง จังหวัดปทุมธานี ไม่แตกต่างกัน

H_1 = อาชีพที่ต่างกันส่งผลต่อความพึงพอใจในการบริหารงานของเทศบาลตำบลบางกะดี อำเภอเมือง จังหวัดปทุมธานี แตกต่างกัน

ตารางที่ 4.16 ผลวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียวเพื่อหาความแตกต่างระหว่างอาชีพกับความพึงพอใจในการบริหารงานของเทศบาลตำบลบางกะดี อำเภอเมือง จังหวัดปทุมธานี

อาชีพ	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
Between Groups	31.776	36	0.883	1.312	0.114
Within Groups	244.162	363	0.673		
Total	275.938	399			

*อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ผลการทดสอบสมมติฐาน พบว่า มีค่า Sig. มากกว่า 0.05 แสดงว่า ยอมรับสมมติฐาน H_0 หมายความว่า อาชีพที่ต่างกันมีความพึงพอใจในการบริหารงานของเทศบาลตำบลบางกะดี อำเภอเมือง จังหวัดปทุมธานี ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

3. เขตพื้นที่ที่อยู่อาศัยที่ต่างกันส่งผลต่อความพึงพอใจในการบริหารงานของเทศบาลตำบลบางกะดี อำเภอเมือง จังหวัดปทุมธานี แตกต่างกัน

H_0 = เขตพื้นที่ที่อยู่อาศัยที่ต่างกันส่งผลต่อความพึงพอใจในการบริหารงานของเทศบาลตำบลบางกะดี อำเภอเมือง จังหวัดปทุมธานี ไม่แตกต่างกัน

H_1 = เขตพื้นที่ที่อยู่อาศัยที่ต่างกันส่งผลต่อความพึงพอใจในการบริหารงานของเทศบาลตำบลบางกะดี อำเภอเมือง จังหวัดปทุมธานี แตกต่างกัน

ตารางที่ 4.17 ผลวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียวเพื่อหาความแตกต่างระหว่างเขตพื้นที่ที่อยู่อาศัยกับความพึงพอใจในการบริหารงานของเทศบาลตำบลบางกะดี อำเภอเมือง จังหวัดปทุมธานี

สถานที่ตั้งของที่อยู่อาศัย	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
Between Groups	72.385	36	2.011	1.072	0.363
Within Groups	679.079	362	1.876		
Total	751.464	398			

*อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ผลการทดสอบสมมติฐาน พบว่า มีค่า Sig. มากกว่า 0.05 แสดงว่า ยอมรับสมมติฐาน H_0 หมายความว่า เขตพื้นที่ที่อยู่อาศัยที่ต่างกันมีความพึงพอใจในการบริหารงานของเทศบาลตำบลบางกะดี อำเภอเมือง จังหวัดปทุมธานี ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

4. การบริการที่ต่างกันส่งผลต่อความพึงพอใจในการบริหารงานของเทศบาลตำบลบางกะดี อำเภอเมือง จังหวัดปทุมธานี แตกต่างกัน

H_0 = การบริการที่ต่างกันส่งผลต่อความพึงพอใจในการบริหารงานของเทศบาลตำบลบางกะดี อำเภอเมือง จังหวัดปทุมธานี ไม่แตกต่างกัน

H_1 = การบริการที่ต่างกันส่งผลต่อความพึงพอใจในการบริหารงานของเทศบาลตำบลบางกะดี อำเภอเมือง จังหวัดปทุมธานี แตกต่างกัน

ตารางที่ 4.18 ผลวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียวเพื่อหาความแตกต่างระหว่างสการบริการกับความพึงพอใจในการบริหารงานของเทศบาลตำบลบางกะดี อำเภอเมือง จังหวัดปทุมธานี

สถานที่ตั้งของที่อยู่อาศัย	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
Between Groups	68.719	36	1.909	1.059	0.382
Within Groups	654.559	363	1.803		
Total	723.278	399			

*อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ผลการทดสอบสมมติฐาน พบว่า มีค่า Sig. มากกว่า 0.05 แสดงว่า ยอมรับสมมติฐาน H_0 หมายความว่า การบริการที่ต่างกันมีความพึงพอใจในการบริหารงานของเทศบาลตำบลบางกะดี อำเภอเมือง จังหวัดปทุมธานี ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

4.5 สรุปผลการทดสอบสมมติฐาน

ตารางที่ 4.19 สรุปผลการทดสอบสมมติฐาน

สมมติฐาน	ผลการทดสอบ สมมติฐาน
สมมติฐานที่ 1 ทศนคติของประชาชนมีความสัมพันธ์ความพึงพอใจในการ บริหารงานของเทศบาลตำบลบางกะดี อำเภอเมือง จังหวัดปทุมธานี	
สมมติฐานที่ 1.1 ทศนคติในการบริหารงานของเทศบาลตำบลบางกะดีมี ความสัมพันธ์ความพึงพอใจในการบริหารงานของเทศบาลตำบลบางกะดี อำเภอเมือง จังหวัดปทุมธานี	ยอมรับ
สมมติฐานที่ 1.2 ทศนคติในการให้บริการของเทศบาลตำบลบางกะดีมี ความสัมพันธ์ความพึงพอใจในการบริหารงานของเทศบาลตำบลบางกะดี อำเภอเมือง จังหวัดปทุมธานี	ยอมรับ
สมมติฐานที่ 1.3 การมีส่วนร่วมกับเทศบาลตำบลบางกะดีมีความสัมพันธ์ ความพึงพอใจในการบริหารงานของเทศบาลตำบลบางกะดี อำเภอเมือง จังหวัด ปทุมธานี	ยอมรับ
สมมติฐานที่ 1.4 การรับรู้ข่าวสารเทศบาลตำบลบางกะดีของประชากรมี ความสัมพันธ์ความพึงพอใจในการบริหารงานของเทศบาลตำบลบางกะดี อำเภอเมือง จังหวัดปทุมธานี	ยอมรับ
สมมติฐานข้อที่ 2 ลักษณะประชากรที่ต่างกันส่งผลต่อความพึงพอใจในการ บริหารงานของเทศบาลตำบลบางกะดี อำเภอเมือง จังหวัดปทุมธานี แตกต่างกัน	
สมมติฐานข้อที่ 2.1 ระดับการศึกษาที่ต่างกันส่งผลต่อความพึงพอใจในการ บริหารงานของเทศบาลตำบลบางกะดี อำเภอเมือง จังหวัดปทุมธานี แตกต่างกัน	ปฏิเสธ
สมมติฐานข้อที่ 2.2 อาชีพที่ต่างกันส่งผลต่อความพึงพอใจในการบริหารงาน ของเทศบาลตำบลบางกะดี อำเภอเมือง จังหวัดปทุมธานี แตกต่างกัน	ปฏิเสธ
สมมติฐานข้อที่ 2.3 เขตพื้นที่ที่อยู่อาศัยที่ต่างกันส่งผลต่อความพึงพอใจใน การบริหารงานของเทศบาลตำบลบางกะดี อำเภอเมือง จังหวัดปทุมธานี แตกต่างกัน	ปฏิเสธ
สมมติฐานข้อที่ 2.4 การบริการที่ต่างกันส่งผลต่อความพึงพอใจในการ บริหารงานของเทศบาลตำบลบางกะดี อำเภอเมือง จังหวัดปทุมธานี แตกต่างกัน	ปฏิเสธ

ผลการทดสอบสมมติฐานข้อที่ 1 พบว่า ทศนคติของประชาชนมีความสัมพันธ์
ความพึงพอใจในการบริหารงานของเทศบาลตำบลบางกะดี อำเภอเมือง จังหวัดปทุมธานี อย่างมี
นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ผลการทดสอบสมมติฐานข้อที่ 2 พบว่า ลักษณะประชากรที่ต่างกันส่งผลต่อความพึงพอใจในการบริหารงานของเทศบาลตำบลบางกะดี อำเภอเมือง จังหวัดปทุมธานี ไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05



บทที่ 5

สรุปผลการศึกษา อภิปรายผลและข้อเสนอแนะ

จากผลการศึกษา ทักษะคิดของประชาชนตำบลบางกะดีต่อการบริหารงานของเทศบาลตำบลบางกะดี อำเภอเมือง จังหวัดปทุมธานี มีวัตถุประสงค์ ดังนี้

1. เพื่อศึกษาถึงทักษะคิดของประชาชนตำบลบางกะดี ที่มีต่อการบริหารงานสวัสดิการพื้นฐานของเทศบาลตำบลบางกะดี
2. เพื่อศึกษาถึงความพึงพอใจของประชาชนตำบลบางกะดีต่อการบริหารงานของเทศบาลตำบลบางกะดี อำเภอเมือง จังหวัดปทุมธานี
3. เพื่อศึกษาถึงความสัมพันธ์ระหว่างทักษะคิดกับความพึงพอใจของประชาชนตำบลบางกะดีต่อการบริหารงานของเทศบาลตำบลบางกะดี อำเภอเมือง จังหวัดปทุมธานี
4. เพื่อใช้ในการพัฒนา ปรับปรุงการบริหารงานสวัสดิการพื้นฐานของเทศบาลตำบลบางกะดีให้ตรงความต้องการของประชาชนในตำบลบางกะดี

การศึกษานี้เป็นการศึกษาวิจัยเชิงปริมาณ และทำการสุ่มตัวอย่างกับประชาชนที่อาศัยในเขตเทศบาลตำบลบางกะดี จำนวน 400 คน มีตัวแปรที่ใช้ในการศึกษา (1) ลักษณะด้านประชากร (2) ทักษะคิดของประชาชนตำบลบางกะดี และ (3) ความพึงพอใจต่อการดำเนินงานของผู้บริหารของเทศบาลตำบลบางกะดีที่ผ่านมา มีสถิติที่ใช้ในการศึกษา ค่าร้อยละ (Percentage) แจกแจงความถี่ (Frequency) ค่าเฉลี่ย (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) สำหรับการวิเคราะห์สมมติฐานใช้ สถิติอนุมานที่ใช้ทดสอบสมมติฐาน เป็นการทดสอบความแตกต่างระหว่าง ค่าเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่าง 2 กลุ่ม โดยใช้ Independent sample t-test และการทดสอบความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่างมากกว่า 2 กลุ่ม โดยใช้การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-way analysis of variance) เมื่อพบความแตกต่างกัน นำมาทำการทดสอบรายคู่ LSD และการวิเคราะห์สหสัมพันธ์แบบเพียร์สัน (Pearson Correlation) ซึ่งผลการศึกษาโดยสรุปและวิเคราะห์เพิ่มเติมและข้อเสนอแนะปรากฏดังต่อไปนี้

5.1 สรุปผลการศึกษา

5.1.1 ปัจจัยส่วนบุคคล

สรุปผลการศึกษา พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง ร้อยละ 59.5 มีอายุระหว่าง 41 - 50 ปี ร้อยละ 28.2 มีระดับการศึกษาปริญญาตรี ร้อยละ 27.5 มีอาชีพ

พนักงานเอกชน ร้อยละ 24.0 มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 15,001 – 30,000 บาท ร้อยละ 42.5 และอาศัยอยู่ที่หมู่ที่ 2 บ้านโคกชะพลูบน, สามแยกบางกุ่มทอง, สีไชยทอง, ซอยอำภา ร้อยละ 23.5

5.1.2 ทศนคติของประชาชนต่อการบริหารงานของเทศบาลตำบลบางกะดี

ด้านการบริหารงานของเทศบาลตำบลบางกะดี สรุปผลการศึกษา พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีทัศนคติของประชาชนต่อการบริหารงานของเทศบาลตำบลบางกะดี ด้านการบริหารงานของเทศบาลตำบลบางกะดี โดยรวมมีคะแนนเฉลี่ยอยู่ในระดับมากที่สุด โดยพบว่า ความคิดว่าเทศบาลดำเนินการรักษาขนบธรรมเนียม ประเพณี วัฒนธรรมต่าง ๆ ของชุมชน มีคะแนนเฉลี่ยสูงที่สุด รองลงมาคือ ความคิดว่าเทศบาลดูแลความเป็นอยู่ของประชาชนในพื้นที่ได้อย่างมีประสิทธิภาพ ความคิดว่าเจ้าหน้าที่ของเทศบาลมีความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ ในการดำเนินโครงการ ความคิดว่าเทศบาลดำเนินโครงการที่สามารถแก้ปัญหาของประชาชนในพื้นที่ และความคิดว่าเจ้าหน้าที่ของเทศบาลมีความรู้ ความชำนาญในงานของตนเอง

จากผลการศึกษา สามารถวิเคราะห์ได้ว่า รูปแบบการบริหารงานของเทศบาลตำบลบางกะดี มีรูปแบบการบริหารที่ชัดเจน ตรงตามแผนการพัฒนาท้องถิ่นที่ผ่านการประชาคมจากประชาชนบางกะดี ประกอบกับเทศบาลตำบลบางกะดีมีการจัดทำรายงานผลการดำเนินงานแต่ละปี เผยแพร่ให้กับประชาชนรับทราบผ่านทางเว็บไซต์ของเทศบาล เพื่อให้ประชาชนสามารถดาวน์โหลดข้อมูล ประกอบกับผลงานโครงการที่ตรงกับความต้องการของประชาชน อีกทั้งในการดำเนินโครงการต่าง ๆ ยังยึดมั่นในวัฒนธรรมของเทศบาลตำบลบางกะดี ให้มีความสำคัญกับประชาชนที่เป็นผู้สูงอายุ เพราะเป็นประชาชนที่อาศัยอยู่ในพื้นที่ ประกอบกับเจ้าหน้าที่ของเทศบาล มีความมั่นคงในการทำงาน ทำงานตามนโยบายและแนวทางในการปฏิบัติงานของเทศบาล ผู้บริหารเทศบาลเอาใจใส่ตรวจสอบ และให้ข้อเสนอแนะการปฏิบัติงานอย่างสม่ำเสมอ นโยบายการบริหารของเทศบาลง่ายต่อการให้เจ้าหน้าที่ไปปฏิบัติ จึงส่งผลให้ผลการดำเนินงานที่ผ่านมาสามารถสร้างความพึงพอใจและทัศนคติที่ดีในใจของประชาชนบางกะดีในระดับมาก

ด้านการให้บริการของเทศบาลตำบลบางกะดี พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีทัศนคติของประชาชนต่อการบริหารงานของเทศบาลตำบลบางกะดี ด้านการให้บริการของเทศบาลตำบลบางกะดี โดยรวมมีคะแนนเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก โดยพบว่า ความคิดว่าเทศบาลมีการให้บริการในด้านความสะอาด ทั้งการจัดเก็บขยะ ความสะอาดของถนน ได้อย่างมีประสิทธิภาพ มีคะแนนเฉลี่ยสูง รองลงมาคือ ความคิดว่าเทศบาลมีการก่อสร้างและปรับปรุงระบบสาธารณูปโภคต่าง ๆ ได้อย่างมีประสิทธิภาพ ความคิดว่าเทศบาลมีการแจ้งข้อมูล ข่าวสาร ให้ประชาชนรับทราบอย่างทั่วถึง ความคิดว่าเจ้าหน้าที่ของเทศบาลมีให้บริการด้วยความซื่อสัตย์สุจริต และเสมอภาค โดยไม่เลือกปฏิบัติ และความคิดว่าเจ้าหน้าที่ของเทศบาลให้บริการด้วยความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่

จากผลการศึกษา สามารถวิเคราะห์ได้ว่า เทศบาลตำบลบางกะดี ยึดหลักและปัจจัยในการให้บริการประชาชนเป็นส่วนประกอบในการปฏิบัติงาน เพื่อให้บังเกิดผลแก่ส่วนรวมอย่างจริงจัง โดยเลือกที่จะมอบการบริการที่สามารถตอบสนองความต้องการของประชาชน อย่างที่ผลการศึกษา พบว่า เทศบาลมีการให้บริการในด้านความสะอาด ทั้งการจัดเก็บขยะ ความสะอาดของถนน ได้อย่างมีประสิทธิภาพ ทั้งนี้เพื่อให้ประชาชนที่มาใช้บริการได้รับความสะดวกและรวดเร็วตรงตามความต้องการ และได้รับความสบายใจ มีทัศนคติที่ดีต่องานบริการที่ทางเทศบาลตำบลบางกะดีมอบให้ อีกทั้งได้ให้ความสำคัญกับการให้บริการอย่างมีคุณภาพและการให้บริการที่ตัวอย่างสม่ำเสมอ โดยเฉพาะการให้ความสำคัญต่อการพัฒนางานบริการอย่างเป็นระบบ สามารถอำนวยความสะดวกให้กับผู้รับบริการอย่างเป็นขั้นเป็นขั้นตอน และรวดเร็ว ทำให้ผู้รับบริการเกิดความพึงพอใจในซึ่งเกิดขึ้นเพราะเจ้าหน้าที่ของเทศบาลตำบลบางกะดี มีความตระหนักว่าตนคือผู้ให้บริการ จึงทำให้ผู้รับบริการส่วนใหญ่เกิดความพึงพอใจ มีทัศนคติเชิงบวกและมีความรู้สึกที่ดีต่อเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการ รวมทั้งคณะบุคลากรเทศบาลตำบลบางกะดี

ด้านการมีส่วนร่วมกับเทศบาลตำบลบางกะดี พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีทัศนคติของประชาชนต่อการบริหารงานของเทศบาลตำบลบางกะดี ด้านการมีส่วนร่วมกับเทศบาลตำบลบางกะดี โดยรวมมีคะแนนเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก โดยพบว่า ความมีส่วนร่วมในการแสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับการจัดกิจกรรมหรือโครงการของเทศบาลตำบลบางกะดี ทั้งด้าน การจัดกิจกรรมที่เป็นประเพณี การก่อสร้างถนนในชุมชน การทำความสะอาด การดูแลศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก มีคะแนนเฉลี่ยสูงสุด รองลงมาคือ ความมีส่วนร่วมในการตรวจสอบ ติดตาม และประเมินผลการปฏิบัติงานของเทศบาลตำบลบางกะดี ในเวทีประชาคมหมู่บ้าน และความมีส่วนร่วมในการเสนอความคิดเห็นเกี่ยวกับการติดตั้งระบบรักษาความปลอดภัยในจุดต่าง ๆ

จากผลการศึกษา สามารถวิเคราะห์ได้ว่า ที่ผ่านมามเทศบาลตำบลบางกะดีได้มีการจัดสรรงบประมาณของเทศบาลแต่ละปี ประมาณ 200,000 บาท เพื่อดำเนินโครงการเกี่ยวกับการมีส่วนร่วมของประชาชน ในการดำเนินงานของเทศบาล ทั้งด้าน การจัดกิจกรรมที่เป็นประเพณี การก่อสร้างถนนในชุมชน การทำความสะอาด การดูแลศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก การตรวจสอบ ติดตาม และประเมินผลการปฏิบัติงานของเทศบาลตำบลบางกะดี ในเวทีประชาคมหมู่บ้าน การเสนอความคิดเห็นเกี่ยวกับการติดตั้งระบบรักษาความปลอดภัยในจุดต่าง ๆ ฯลฯ ซึ่งงบประมาณดังกล่าว มีไว้เพื่อสนับสนุนให้เกิดเวทีที่จะให้ประชาชนมีส่วนร่วมในกิจกรรมและโครงการต่าง ๆ นอกจากนี้ทางเทศบาลตำบลบางกะดียังสร้างช่องทางที่ผู้บริหารเทศบาลสามารถสื่อสารให้ประชาชนทราบถึงความความคิดเห็นของประชาชน มีความสำคัญต่อการโครงการ การดำเนินงานของเทศบาล ผ่านการตั้งกล่องแสดงความคิดเห็นของประชาชนที่บริเวณจุดให้บริการประชาชนของเทศบาล การออกแบบประเมินความพึงพอใจ การนำเสนอแผนพัฒนาท้องถิ่นหลังการประชาคมให้ประชาชนรับทราบ การสร้าง

ช่องทางสื่อออนไลน์ อย่างบอร์ดแสดงความคิดเห็น ไลน์ของเทศบาล หรือ Facebook ของเทศบาล เป็นต้น

ด้านการรับรู้ข่าวสารเทศบาลตำบลบางกะดีของประชากร พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีทัศนคติของประชาชนต่อการบริหารงานของเทศบาลตำบลบางกะดี ด้านการรับรู้ข่าวสารเทศบาลตำบลบางกะดีของประชากร โดยรวมมีคะแนนเฉลี่ยอยู่ในระดับมากที่สุด โดยพบว่า ความคิดว่าเจ้าหน้าที่เทศบาลตำบลบางกะดีมีการให้ข้อมูลข่าวสารที่ถูกต้อง เชื่อถือกับประชาชน มีคะแนนเฉลี่ยสูงสุด รองลงมาคือ ความคิดว่าการจัดประชาคมหมู่บ้านของเทศบาลมีประสิทธิภาพ และบอกข้อมูลได้อย่างชัดเจน ความรับรู้ว่าการที่เทศบาลตำบลบางกะดี มีการแจ้งให้ประชาชนในพื้นที่ทราบเกี่ยวกับการก่อสร้าง ปรับปรุงระบบสาธารณูปโภคก่อนการดำเนินการก่อสร้างทุกครั้ง และความคิดว่า เทศบาลตำบลบางกะดีมีการประชาสัมพันธ์การดำเนินโครงการต่าง ๆ ให้ประชาชนรับรู้ได้อย่างเพียงพอและหลากหลาย

จากผลการศึกษา สามารถวิเคราะห์ได้ว่า เทศบาลตำบลบางกะดีมีช่องทางในการสื่อสารระหว่างประชาชนกับเทศบาล 4 ช่องทางหลัก ประกอบด้วย 1) ช่องทางออนไลน์ 2) บอร์ดประชาสัมพันธ์ของเทศบาล 3) การบอกเล่าข้อมูลผ่านผู้นำชุมชน และ 4) การทำประชาคมของเทศบาล ซึ่งที่ผ่านมาทางเทศบาลได้มีการสื่อสารข้อมูลต่าง ๆ ของเทศบาลทั้งการประชาสัมพันธ์ผลการดำเนินงาน ทั้งการเชิญชวนให้มีส่วนร่วมในการทำโครงการ ทั้งการให้บริการต่าง ๆ ประกอบกับประชาชนส่วนใหญ่สามารถเข้าถึงเทคโนโลยีสื่อออนไลน์ต่าง ๆ จึงทำให้ง่ายต่อการรับรู้ข่าวสารของเทศบาล ดังนั้นประชาชนจึงมีทัศนคติที่ดีต่อการทำงานของเทศบาลตำบลบางกะดี

5.1.3 ความพึงพอใจของประชาชนตำบลบางกะดีต่อการบริหารงานของเทศบาลตำบลบางกะดี อำเภอเมือง จังหวัดปทุมธานี

สรุปผลการศึกษาในภาพรวม พบว่า ประชาชนตำบลบางกะดีมีความพึงพอใจด้านการบริการและบุคลากร ด้านโครงสร้างพื้นฐาน ด้านคุณภาพชีวิต และสิ่งแวดล้อม ด้านความมีระเบียบของชุมชน และความปลอดภัย และด้านการศึกษา และวัฒนธรรม มีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด มีรายละเอียดดังนี้

ด้านการบริการและบุคลากร พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความพึงพอใจของประชาชนตำบลบางกะดีต่อการบริหารงานของเทศบาลตำบลบางกะดี อำเภอเมือง จังหวัดปทุมธานี ด้านการบริการและบุคลากร โดยรวมมีคะแนนเฉลี่ยอยู่ในระดับมากที่สุด โดยพบว่า ความพอใจในเจ้าหน้าที่ให้บริการอย่างเสมอภาค โดยไม่เลือกปฏิบัติ มีคะแนนเฉลี่ยสูงสุด รองลงมาคือ ความพอใจในการติดป้ายประกาศ หรือแจ้งข้อมูล หรือประชาสัมพันธ์ ให้ประชาชนรับทราบอย่างทั่วถึง ความพอใจในเจ้าหน้าที่มีความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ ความพอใจในการ

ให้บริการตามลำดับก่อน - หลัง และ ความพอใจในเจ้าหน้าที่ที่มีความรู้ ความชำนาญเรื่องขออนุญาตก่อสร้างอาคาร

จากผลการศึกษา สามารถวิเคราะห์ได้ว่า ผู้บริหารได้มีการกำหนดมาตรฐานในการให้บริการกับประชาชนทุกคนให้มีความเสมอภาค และควบคุมให้การบริการเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ มีพื้นที่ให้ประชาชนได้แสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับการบริการ อีกทั้งในแต่ละส่วนงานบริการของเทศบาลตำบลบางกะดีมีกระบวนการขั้นตอนในการให้บริการกับประชาชนอย่างถูกต้อง ไม่ยุ่งยาก เข้าใจได้ง่าย มีแบบฟอร์มที่ชัดเจน ครบถ้วนสมบูรณ์ มีความรวดเร็วในการให้บริการ มีความน่าเชื่อถือเหมาะสมครบถ้วน มีการวางแผนงาน นโยบายที่ก่อให้เกิดประโยชน์กับชุมชนอย่างแท้จริง ในส่วนของช่องทางการให้บริการนับถือได้ว่ามีความสำคัญอย่างยิ่งที่ช่วยให้ผู้รับบริการมีความพึงพอใจ เป็นเพราะหน่วยงานมีความรวดเร็วในการให้บริการเคลื่อนที่แต่ละครั้ง มีความหลากหลายในช่องทางการให้บริการและเทคโนโลยีที่ทันสมัย มีการประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารต่าง ๆ อย่างทั่วถึง ชัดเจน เข้าใจได้ถูกต้อง มีความพร้อมในการให้บริการทุกช่องทาง และมีการประสานงานกับชุมชนได้เป็นอย่างดีทำให้เข้าถึงง่ายและสะดวกรวดเร็ว ในส่วนของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการซึ่งเปรียบเสมือนผู้ที่คอยอำนวยความสะดวกต่าง ๆ ให้กับประชาชน ต้องคอยดูแลและให้บริการกับประชาชนเป็นหลัก เช่น การยิ้มแย้มแจ่มใส เป็นมิตรอัธยาศัยดีมีความพร้อมในการให้บริการ เต็มใจให้บริการ ให้คำแนะนำตอบข้อซักถามและแก้ไขปัญหาต่าง ๆ ได้อย่างถูกต้อง มีความรวดเร็วในการให้บริการทุกครั้งและมีความน่าเชื่อถือในการให้บริการและในด้านสิ่งอำนวยความสะดวกต่าง ๆ ก็มีความสำคัญยิ่ง ที่ทำให้ประชาชนผู้มารับบริการมีความประทับใจ เพราะสถานที่ในการให้บริการมีความสะดวก สะอาด เป็นระเบียบเรียบร้อย มีสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น การถ่ายเอกสาร บริการน้ำดื่ม บริการห้องน้ำ ที่จอดรถ มีความสะดวกสบาย สามารถรองรับผู้มาใช้บริการได้อย่างทั่วถึง

ด้านโครงสร้างพื้นฐาน พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความพึงพอใจของประชาชนตำบลบางกะดีต่อการบริหารงานของเทศบาลตำบลบางกะดี อำเภอเมือง จังหวัดปทุมธานี ด้านโครงสร้างพื้นฐาน โดยรวมมีคะแนนเฉลี่ยอยู่ในระดับมากที่สุด โดยพบว่า ความพอใจในการตั้งเสียงตามสายให้ทั่วถึงในเขตเทศบาล มีคะแนนเฉลี่ยสูงสุด รองลงมาคือ ความพอใจในการปรับปรุง ซ่อมแซมและติดตั้งไฟส่องสว่างในชุมชนให้ทั่วถึง ความพอใจในการก่อสร้างและปรับปรุงถนนและทางเท้าให้อยู่ในสภาพดี ได้มาตรฐาน และความพอใจในการก่อสร้างท่อและรางระบายน้ำเพื่อป้องกันน้ำท่วม

ผลการศึกษาที่พบว่า ความพอใจในการก่อสร้างท่อและรางระบายน้ำเพื่อป้องกันน้ำท่วมมีความพึงพอใจในลำดับสุดท้าย เพราะว่าการดำเนินงานที่เกี่ยวกับการก่อสร้าง/ติดตั้งยังไม่ได้มาตรฐานและเพียงพอกับความต้องการและความจำเป็นของประชาชนที่จะนำมาใช้ประโยชน์ เมื่อพบปัญหาข้อร้องเรียนเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการออกสำรวจปัญหาล่าช้าปล่อยทิ้งปัญหา ไม่รีบเร่งดำเนินการ

โดยทันทีและระยะเวลาที่ใช้ในการแก้ไขปัญหาที่ล่าช้า อีกทั้งยังเกิดการชำรุดเสียหายอยู่บ่อยครั้ง จึงทำให้ประชาชนเทศบาลบางกะดีมีความพึงพอใจในส่วนนี้เป็นลำดับสุดท้าย แต่สำหรับงานบริการ ด้านอื่นที่ประชาชนบางกะดีมีความพึงพอใจในระดับมาก เพราะว่า เทศบาลตำบลบางกะดีมีการ จัดสรรงบประมาณ เพื่อการดำเนินงานด้านโครงสร้างพื้นฐาน ร้อยละ 30 โดยเน้นการสร้างตามที่ ประชาชนต้องการ และคอยบำรุงรักษาโครงสร้างพื้นฐานอย่างสม่ำเสมอ อีกทั้งให้ประชาชน มีส่วนร่วมติดตามการทำงานและรับรู้เกี่ยวกับการทำงาน

ด้านคุณภาพชีวิต และสิ่งแวดล้อม พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความ พึงพอใจของประชาชนตำบลบางกะดีต่อการบริหารงานของเทศบาลตำบลบางกะดี อำเภอเมือง จังหวัดปทุมธานี ด้านคุณภาพชีวิต และสิ่งแวดล้อม โดยรวมมีคะแนนเฉลี่ยอยู่ในระดับมากที่สุด โดย พบว่า ความพอใจในผู้ด้อยโอกาสในเขตเทศบาลได้รับการสงเคราะห์และส่งเสริมคุณภาพชีวิตอย่าง เหมาะสม มีคะแนนเฉลี่ยสูงสุด รองลงมาคือ ความพอใจในการจัดตั้งโรงพยาบาลสาธารณะสุขตำบล เพื่ออำนวยความสะดวกให้แก่ประชาชนในพื้นที่ ความพอใจในการส่งเสริมการลดปริมาณขยะมูลฝอย และการคัดแยกขยะ เพื่อให้ประชาชนนำกลับมาใช้ประโยชน์ได้อีก ความพอใจในโครงการส่งเสริม สุขภาพจิตและภูมิธรรมให้ผู้สูงอายุ และ ความพอใจในการจัดสร้างสวนสาธารณะให้ เป็นที่พักผ่อน หย่อนใจ

จากผลการศึกษา สามารถวิเคราะห์ได้ว่า งานด้านคุณภาพชีวิตและสังคม ถือเป็น งานที่เป็น 1 ในภารกิจหลักขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น เพราะเป็นงานที่เกี่ยวข้องกับการดูแล คุณภาพชีวิตของประชาชน ทางเทศบาลบางกะดีได้มีการจัดสรรงบประมาณในการดูแลคุณภาพชีวิต ของประชาชนทั้งการดูแลผู้สูงอายุ ผ่านการจัดตั้งโรงพยาบาลสาธารณะสุขตำบล การให้ผู้ด้อยโอกาส ในเขตเทศบาลได้รับการสงเคราะห์และส่งเสริมคุณภาพชีวิตอย่างเหมาะสม ศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก ซึ่งมิงบประมาณเฉลี่ย ปีละ 100 ล้านบาท นอกจากนี้ยังมีการจัดกิจกรรมที่ส่งเสริมสุขภาพจิตและ ภูมิธรรมให้ผู้สูงอายุ เพื่อเป็นการสร้างคุณภาพชีวิตทางด้านจิตใจของผู้สูงอายุในชุมชน แสดงให้เห็น ว่าผู้บริหารเทศบาลบางกะดีให้ความสำคัญกับงานด้านคุณภาพชีวิตและสังคม เป็นอย่างมาก

ด้านความมีระเบียบของชุมชน และความปลอดภัย พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถาม ส่วนใหญ่มีความพึงพอใจของประชาชนตำบลบางกะดีต่อการบริหารงานของเทศบาลตำบลบางกะดี อำเภอเมือง จังหวัดปทุมธานี ด้านการรับรู้ข่าวสารเทศบาลตำบลบางกะดีของประชากร โดยรวมมี คะแนนเฉลี่ยอยู่ในระดับมากที่สุด โดยพบว่า ความพอใจในการติดตั้งกล้องวงจรปิด CCTV เพื่อป้องกันอาชญากรรมในบริเวณจุดเสี่ยงของทุกชุมชนในเขตเทศบาล มีคะแนนเฉลี่ยสูงสุด รองลงมาคือ ความพอใจในการจัดหาอุปกรณ์ดับเพลิง และมีเจ้าพนักงานเพียงพอต่อการรักษาความ ปลอดภัยในเขตเทศบาล และความพอใจในการให้ความรู้ในการป้องกันและวิธีระงับอัคคีภัยเบื้องต้น แก่ประชาชน

จากผลการศึกษา สามารถวิเคราะห์ได้ว่า เทศบาลตำบลบางกะดีมีนโยบายที่ให้ความสำคัญกับความมีระเบียบของชุมชน และความปลอดภัย ของประชาชนเทศบาลตำบลบางกะดีเป็นอย่างมาก โดยทางผู้บริหารเทศบาลบางกะดีมีการกำหนดนโยบาย เกี่ยวกับความปลอดภัยของประชาชนอย่างชัดเจน อย่างการสนับสนุนงบประมาณในงานรักษาความสงบปลอดภัยในชีวิตทรัพย์สิน ความเป็นระเบียบเรียบร้อยของบ้านเมือง โดยใช้เทคโนโลยีที่ทันสมัย รวมถึงการติดตั้งกล้องวงจรปิดให้ครอบคลุมทั่วเขตเทศบาล การจัดหาบุคลากรให้เพียงพอต่อการรักษาความปลอดภัยในเขตเทศบาล

ด้านการศึกษา และวัฒนธรรม พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความพึงพอใจของประชาชนตำบลบางกะดีต่อการบริหารงานของเทศบาลตำบลบางกะดี อำเภอเมือง จังหวัดปทุมธานี ด้านการศึกษา และวัฒนธรรม โดยรวมมีคะแนนเฉลี่ยอยู่ในระดับมากที่สุด โดยพบว่า ความพอใจในการสนับสนุนกิจกรรมทางศาสนาและบำรุง ศาสนสถานในชุมชนเขตเทศบาล มีคะแนนเฉลี่ยสูงสุด รองลงมาคือ ความพอใจในการพัฒนาการศึกษาของโรงเรียนในสังกัดเทศบาลให้มีคุณภาพอยู่ในเกณฑ์มาตรฐาน ความพอใจในการจัดกิจกรรมประเพณีต่าง ๆ หรืออนุรักษ์ศิลปวัฒนธรรมท้องถิ่น ความพอใจในการจัดให้มีสถานที่ค้นคว้าหาความรู้เพิ่มมากขึ้น และ ความพอใจในการให้เยาวชนในเขตเทศบาลได้รับทุนการศึกษาทั่วถึงและเท่าเทียมกัน

จากผลการศึกษา สามารถวิเคราะห์ได้ว่า งานที่เกี่ยวข้องกับการศึกษาของบุตรหลาน เป็นงานที่ประชาชนบางกะดีมีความคาดหวังไว้อย่างสูง รวมทั้งมีบุตรหลานของประชาชนบางกะดีเป็นผู้มารับบริการด้านการศึกษา โดยตรง ส่งผลให้เกิดความคาดหวังสูงต่อการบริการด้านการศึกษาที่ดีในทุก ๆ ด้าน ทั้งนี้ทางเทศบาลตำบลบางกะดี ได้พยายามมุ่งเน้นการเปิดโอกาสให้ประชาชนมีส่วนร่วมมากยิ่งขึ้น เช่น การเปิดช่องทางในการรับฟังความคิดเห็นที่หลากหลายเกี่ยวกับการศึกษา หรือการให้ประชาชนมีการลงมติ เสนอโครงการที่เกี่ยวข้องกับการศึกษาด้วยตนเอง ผ่านเวทีประชาคม และมีการตอบสนองต่อทุกข้อเสนอแนะของประชาชน อย่างไรก็ตามสิ่งสำคัญที่ต้อง มีการดำเนินการอีกอย่างก็คือ การประชาสัมพันธ์ที่บ่งบอกให้ประชาชนทราบถึงการดำเนินการต่าง ๆ ที่ผ่านมาให้ประชาชนได้ทราบ

5.1.4 การทดสอบสมมติฐาน

สมมติฐานที่ 1 ทศนคติของประชาชนมีความสัมพันธ์ความพึงพอใจในการบริหารงานของเทศบาลตำบลบางกะดี อำเภอเมือง จังหวัดปทุมธานี

1. ทศนคติในการบริหารงานของเทศบาลตำบลบางกะดีมีความสัมพันธ์ความพึงพอใจในการบริหารงานของเทศบาลตำบลบางกะดี อำเภอเมือง จังหวัดปทุมธานี สรุปผลการทดสอบสมมติฐาน พบว่า ทศนคติในการบริหารงานของเทศบาลตำบลบางกะดีมีความสัมพันธ์ความพึงพอใจในการบริหารงานของเทศบาลตำบลบางกะดี อำเภอเมือง จังหวัดปทุมธานี ได้แก่ ด้านการ

บริการและบุคลากร ด้านโครงสร้างพื้นฐาน ด้านคุณภาพชีวิตและสิ่งแวดล้อม ด้านความมีระเบียบของชุมชน และความปลอดภัย ด้านการศึกษาและวัฒนธรรม โดยเป็นความสัมพันธ์เชิงบวก ในทิศทางเดียวกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

จากผลการศึกษา สามารถวิเคราะห์ได้ว่า ในการบริหารงานที่ผ่านมา เทศบาลตำบลบางกะดี จัดทำโครงการได้ครบทุกด้านในการบริการประชาชน ประกอบกับทุกโครงการได้ผ่านการทำประชาคมจากประชาชน แสดงให้เห็นว่าผู้บริหารมีความใส่ใจและในความต้องการของประชาชน มีการแสดงผลการดำเนินงาน งบประมาณ ผ่านรายงานผลการดำเนินงานแต่ละปี พร้อมทั้งเผยแพร่ให้ประชาชนรับทราบ นอกจากนี้คณะผู้บริหารของเทศบาลตำบลบางกะดียังได้มีการกำหนดวิสัยทัศน์เป้าหมายการบริหารงาน และนโยบายในการบริหารงานไว้อย่างชัดเจน เห็นเป็นรูปธรรม และได้มีการดำเนินงานโครงการต่าง ๆ เป็นไป ตามนโยบายที่ได้กำหนดไว้และเป็นไปตามมาตรฐานที่ได้กำหนดไว้โดยมีเป้าหมาย คือ การพัฒนาและยกระดับคุณภาพชีวิตของประชาชนในท้องถิ่นเป็นหลักและยึดหลักธรรมาภิบาลและการบริหารจัดการบ้านเมืองที่ดีเป็นแนวทางในการบริหารงานเทศบาลตำบลบางกะดี

2. ทักษะคติในการให้บริการของเทศบาลตำบลบางกะดีมีความสัมพันธ์ความพึงพอใจในการบริหารงานของเทศบาลตำบลบางกะดี อำเภอเมือง จังหวัดปทุมธานี สรุปผลการทดสอบสมมติฐาน พบว่า ทักษะคติในการให้บริการของเทศบาลตำบลบางกะดีมีความสัมพันธ์ความพึงพอใจในการบริหารงานของเทศบาลตำบลบางกะดี อำเภอเมือง จังหวัดปทุมธานี ได้แก่ ด้านการบริการและบุคลากร ด้านโครงสร้างพื้นฐาน ด้านคุณภาพชีวิตและสิ่งแวดล้อม ด้านความมีระเบียบของชุมชน และความปลอดภัย ด้านการศึกษาและวัฒนธรรม โดยเป็นความสัมพันธ์เชิงบวก ในทิศทางเดียวกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

จากผลการศึกษา สามารถวิเคราะห์ได้ว่า ผู้ที่มาติดต่อขอใช้บริการกับเทศบาลตำบลบางกะดี ส่วนมากจะเป็นประชาชนผู้ที่อาศัยอยู่ในพื้นที่ ในบริเวณนั้น และมีความรู้จักคุ้นเคยกับเจ้าหน้าที่ของเทศบาล ที่ไปมาหาสู่กันตลอดเวลา ทำให้เกิดความคุ้นเคยกับผู้ให้บริการหรือเจ้าหน้าที่ในเทศบาล จึงทำให้เกิดความคุ้นเคยสนิทสนม ส่งผลให้ทัศนคติที่มีต่อการบริการที่ได้รับจากเทศบาลเป็นทัศนคติในเชิงบวก และมีผลต่อความพึงพอใจตามมา นอกจากนี้ทุกการบริการที่เทศบาลตำบลบางกะดีมอบให้ประชาชน ยังถือเป็นบริการที่สามารถตอบสนองความต้องการของประชาชนได้สอดคล้องกับผลการศึกษาที่จะเห็นได้ว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความพึงพอใจของประชาชนตำบลบางกะดีต่อการบริหารงานของเทศบาลตำบลบางกะดี อำเภอเมือง จังหวัดปทุมธานี ด้านการบริการและบุคลากร โดยรวมในระดับมากที่สุด

3. การมีส่วนร่วมกับเทศบาลตำบลบางกะดีมีความสัมพันธ์ความพึงพอใจในการบริหารงานของเทศบาลตำบลบางกะดี อำเภอเมือง จังหวัดปทุมธานี สรุปผลการทดสอบ

สมมติฐาน พบว่า การมีส่วนร่วมกับเทศบาลตำบลบางกะดีมีความสัมพันธ์ความพึงพอใจในการบริหารงานของเทศบาลตำบลบางกะดี อำเภอเมือง จังหวัดปทุมธานี ได้แก่ ด้านการบริการและบุคลากร ด้านโครงสร้างพื้นฐาน ด้านคุณภาพชีวิตและสิ่งแวดล้อม ด้านความมีระเบียบของชุมชน และความปลอดภัย ด้านการศึกษาและวัฒนธรรม โดยเป็นความสัมพันธ์เชิงบวก ในทิศทางเดียวกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

จากผลการศึกษา สามารถวิเคราะห์ได้ว่า ที่ผ่านมามเทศบาลตำบลบางกะดีให้ความสำคัญกับการมีส่วนร่วมของประชาชนในการดำเนินงานของเทศบาล เพราะประชาชนส่วนใหญ่เป็นคนในพื้นที่ มีที่อยู่หลักแหล่งชัดเจน แต่ละหมู่บ้านจะเป็นชุมชนที่เป็นเครือญาติกัน ซึ่งจะส่งผลต่อความคิด ทัศนคติต่าง ๆ ของประชาชนในภาพรวม ดังนั้น เทศบาลตำบลบางกะดี จึงต้องทำงานด้วยความโปร่งใส ดึงประชาชนให้เข้ามามีส่วนร่วมในการแสดงความคิดเห็นในการบริหารงานดำเนินโครงการ และนำข้อเสนอแนะต่าง ๆ มาปรับปรุงแก้ไขการดำเนินงาน ดังนั้น ในทุกโครงการที่เกี่ยวข้องกับด้านการบริการและบุคลากร ด้านโครงสร้างพื้นฐาน ด้านคุณภาพชีวิตและสิ่งแวดล้อม ด้านความมีระเบียบของชุมชน และความปลอดภัย ด้านการศึกษาและวัฒนธรรม จึงสร้างความพึงพอใจให้กับประชาชน เพราะประชาชนได้มีส่วนร่วมในการเสนอแนะการดำเนินโครงการที่ผ่านมามของเทศบาลตำบลบางกะดี

4. การรับรู้ข่าวสารเทศบาลตำบลบางกะดีของประชากรมีความสัมพันธ์ความพึงพอใจในการบริหารงานของเทศบาลตำบลบางกะดี อำเภอเมือง จังหวัดปทุมธานี สรุปผลการทดสอบสมมติฐาน พบว่า การรับรู้ข่าวสารเทศบาลตำบลบางกะดีของประชากรมีความสัมพันธ์ความพึงพอใจในการบริหารงานของเทศบาลตำบลบางกะดี อำเภอเมือง จังหวัดปทุมธานี ได้แก่ ด้านการบริการและบุคลากร ด้านโครงสร้างพื้นฐาน ด้านคุณภาพชีวิตและสิ่งแวดล้อม ด้านความมีระเบียบของชุมชน และความปลอดภัย ด้านการศึกษาและวัฒนธรรม โดยเป็นความสัมพันธ์เชิงบวก ในทิศทางเดียวกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

จากผลการศึกษา สามารถวิเคราะห์ได้ว่า ประชาชนในเขตเทศบาลตำบลบางกะดีมีการรับรู้ข้อมูลข่าวสารการประชาสัมพันธ์ของเทศบาลตำบลบางกะดีในระดับมาก โดยเฉพาะการรับรู้ข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับการดำเนินงานที่ผ่านมา และการบริการต่าง ๆ ที่ทางเทศบาลมอบให้ประชาชน ซึ่งการรับรู้ข่าวสารเหล่านี้ย่อมส่งผลทางบวกต่อความคิด ทัศนคติและความพึงพอใจความพึงพอใจในการบริหารงานของเทศบาลตำบลบางกะดี แสดงให้เห็นว่า การสร้างช่องทางการสื่อสารให้ประชาชนรับทราบและประชาสัมพันธ์อย่างสม่ำเสมอจะส่งผลต่อความพึงพอใจในการบริหารงานของเทศบาลตำบลบางกะดีได้

สมมติฐานที่ 2 ลักษณะประชากรที่ต่างกันส่งผลต่อความพึงพอใจในการบริหารงานของเทศบาลตำบลบางกะดี อำเภอเมือง จังหวัดปทุมธานี แตกต่างกัน

1. ระดับการศึกษาที่ต่างกันส่งผลต่อความพึงพอใจในการบริหารงานของเทศบาลตำบลบางกะดี อำเภอเมือง จังหวัดปทุมธานี แตกต่างกัน สรุปลผลการทดสอบสมมติฐานพบว่า ระดับการศึกษาที่ต่างกันมีความพึงพอใจในการบริหารงานของเทศบาลตำบลบางกะดี อำเภอเมือง จังหวัดปทุมธานี ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากผลการศึกษา สามารถวิเคราะห์ได้ว่า ประชาชนส่วนใหญ่ในพื้นที่บางกะดีเป็นประชาชนที่ได้รับการศึกษาขั้นต่ำคือ ระดับมัธยมศึกษา แต่ส่วนใหญ่จะได้รับการศึกษาระดับปริญญาตรี แสดงให้เห็นว่าประชาชนบางกะดีมีระดับการศึกษาที่ไม่แตกต่างกันมากนัก ดังนั้นทัศนคติ ความรู้สึก และความพึงพอใจในการบริหารงานของเทศบาลตำบลบางกะดี จะเกิดจากประสบการณ์จากประชาชนที่ได้รับจากเทศบาลตำบลบางกะดี ดังที่ผลการศึกษาที่ปรากฏว่าประชาชนตำบลบางกะดีมีความพึงพอใจ ด้านการบริการและบุคลากร ด้านโครงสร้างพื้นฐาน ด้านคุณภาพชีวิต และสิ่งแวดล้อม ด้านความมีระเบียบของชุมชน และความปลอดภัย และด้านการศึกษา และวัฒนธรรม มีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด

2. อาชีพที่ต่างกันส่งผลต่อความพึงพอใจในการบริหารงานของเทศบาลตำบลบางกะดี อำเภอเมือง จังหวัดปทุมธานี แตกต่างกัน สรุปลผลการทดสอบสมมติฐานพบว่า อาชีพที่ต่างกันมีความพึงพอใจในการบริหารงานของเทศบาลตำบลบางกะดี อำเภอเมือง จังหวัดปทุมธานี ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากผลการศึกษา สามารถวิเคราะห์ได้ว่า พื้นที่บางกะดี ถือเป็นพื้นที่อยู่ใกล้แหล่งอุตสาหกรรม ดังนั้น ประชาชนส่วนใหญ่ ถ้าไม่ประกอบอาชีพที่ต้องทำงานในแหล่งอุตสาหกรรมก็จะอยู่ในกลุ่มเกษตรกร ซึ่งทุกกลุ่มอาชีพต่างเป็นกลุ่มที่ต้องได้รับการบริการจากเทศบาลไม่แตกต่างกัน ทั้งงานบริการด้านสาธารณะ การศึกษา ความปลอดภัย ฯลฯ อีกทั้งประชาชนร้อยละ 60 ยังเป็นคนในพื้นที่ดั้งเดิม จึงมีความคุ้นเคยและได้รับการบริการจากเทศบาลตำบลบางกะดีต่อเนื่องมาตั้งแต่มีการตั้งเทศบาล จึงได้รับการบริการที่ดีแตกต่างจากอดีต โดยไม่มีการแบ่งอาชีพ ไหนได้รับการบริการดีกว่ากัน ดังนั้นทุกกลุ่มอาชีพ จึงมีความพึงพอใจในการบริหารงานของเทศบาลตำบลบางกะดี อำเภอเมือง จังหวัดปทุมธานี ไม่แตกต่างกัน

3. เขตพื้นที่ที่อยู่อาศัยที่ต่างกันส่งผลต่อความพึงพอใจในการบริหารงานของเทศบาลตำบลบางกะดี อำเภอเมือง จังหวัดปทุมธานี แตกต่างกัน สรุปลผลการทดสอบสมมติฐานพบว่า เขตพื้นที่ที่อยู่อาศัยที่ต่างกันมีความพึงพอใจในการบริหารงานของเทศบาลตำบลบางกะดี อำเภอเมือง จังหวัดปทุมธานี ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากผลการศึกษา สามารถวิเคราะห์ได้ว่า วิสัยทัศน์หลักของผู้บริหารบางกะดี คือ การมอบบริการที่เสมอภาคและเท่าเทียมในสิทธิพึงได้ของประชาชนในพื้นที่บางกะดี และผู้บริหารเทศบาลตำบลบางกะดียังตระหนักว่าประชาชนทุกคนต้องได้รับการปฏิบัติ การบริการอย่างเท่าเทียม ไม่มีการแบ่งแยกกีดกันในบริการเดียวกัน ไม่ว่าประชาชนจะประกอบอาชีพอะไร จะฐานะอย่างไร หรืออาศัยอยู่ในเขตพื้นที่ใด ต่างต้องได้รับการบริการที่เสมอภาค อย่างเช่น ผลการศึกษาที่พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจต่อการติดตั้งกล้องวงจรปิด CCTV เพื่อป้องกันอาชญากรรมในบริเวณจุดเสี่ยงของทุกชุมชนในเขต สูงที่สุด แสดงให้เห็นว่า เทศบาลตำบลบางกะดีไม่มีการแบ่งแยกเขตพื้นที่ในการทำโครงการ มองว่าทุกพื้นที่ ทุกชุมชน มีความเสี่ยง ย่อมต้องให้บริการครอบคลุมในทุกพื้นที่

4. การบริการที่ต่างกันส่งผลต่อความพึงพอใจในการบริหารงานของเทศบาลตำบลบางกะดี อำเภอเมือง จังหวัดปทุมธานี แตกต่างกัน สรุปผลการทดสอบสมมติฐานพบว่า การบริการที่ต่างกันมีความพึงพอใจในการบริหารงานของเทศบาลตำบลบางกะดี อำเภอเมือง จังหวัดปทุมธานี ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากผลการศึกษา สามารถวิเคราะห์ได้ว่า แม้การบริการต่าง ๆ ของเทศบาลตำบลบางกะดีจะมีหลากหลาย ทั้งการบริการด้านการทำบัตร, จัดทะเบียนสมรส, ย้ายทะเบียนบ้าน, จัดทะเบียนการค้า การบริการด้านสาธารณสุข การบริการด้านการศึกษา การบริการด้านการเสียภาษี การบริการห้องสมุดประชาชน และ การบริการด้านการยื่นแบบขออนุญาตก่อสร้าง แต่ทุกการบริการทางเทศบาลตำบลบางกะดีจะดำเนินการควบคุมให้ทุกการบริการมีมาตรฐานเดียวกัน มีการกำหนดแนวทางของเจ้าหน้าที่เทศบาลให้ดำเนินการให้บริการอย่างเท่าเทียม ประกอบกับเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการส่วนใหญ่เป็นคนในพื้นที่ จึงเกิดความรู้สึกเชิงบวก ทั้งผู้ให้บริการและผู้รับบริการตลอดมา ทั้งนี้ แม้ประชาชนจะใช้บริการของเทศบาลต่างกัน แต่ก็มีความพึงพอใจต่อการบริการที่ได้รับไม่แตกต่างกัน

5.2 อภิปรายผล

จากผลการศึกษา พบว่า ประชาชนตำบลบางกะดีมีทัศนคติของประชาชนต่อการบริหารงานของเทศบาลตำบลบางกะดี ด้านการบริหารงานของเทศบาลตำบลบางกะดี ด้านการให้บริการของเทศบาลตำบลบางกะดี ด้านการรับรู้ข่าวสารเทศบาลตำบลบางกะดีของประชากร ในระดับมากที่สุด แต่ในด้านการมีส่วนร่วมกับเทศบาลตำบลบางกะดี มีส่วนร่วมในระดับมาก ทั้งนี้ เนื่องจาก ในทุกการบริการที่เทศบาลตำบลบางกะดีมอบให้กับประชาชน เป็นการบริการที่ผ่านการทำแผนพัฒนาชุมชนของเทศบาลตำบลบางกะดี ในเวทีประชาคมที่ประชาชนเสนอความต้องการให้

เทศบาลรับทราบ และเทศบาลตำบลบางกะดีได้ให้บริการตามที่ประชาชนต้องการ จึงเกิดทัศนคติในเชิงบวกต่อการบริหารงานของเทศบาลตำบลบางกะดี ส่วนด้านความพึงพอใจ พบว่า ประชาชนตำบลบางกะดีมีความพึงพอใจ ด้านการบริการและบุคลากร ด้านโครงสร้างพื้นฐาน ด้านคุณภาพชีวิต และสิ่งแวดล้อม ด้านความมีระเบียบของชุมชน และความปลอดภัย และด้านการศึกษา และวัฒนธรรม มีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด ทั้งนี้เนื่องจาก จำนวนเจ้าหน้าที่ที่มีหน้าที่ให้บริการของเทศบาลตำบลบางกะดี มีจำนวนเพียงพอสำหรับผู้มารับบริการ มีการจัดเตรียมอุปกรณ์ เครื่องมือเครื่องใช้ เพื่ออำนวยความสะดวกอย่างเพียงพอ การแต่งกาย บุคลิก ลักษณะท่าทางของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีความเหมาะสม และเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีความรู้ความสามารถในการให้บริการ ช่วยแก้ปัญหาได้ประชาชนได้ จึงสร้างความพึงพอใจให้กับประชาชนที่เข้ามาใช้บริการ

นอกจากนี้ผลการทดสอบสมมติฐาน พบว่า ทัศนคติของประชาชนมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการบริหารงานของเทศบาลตำบลบางกะดี อำเภอเมือง จังหวัดปทุมธานี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ทั้งนี้เนื่องจาก ทัศนคติคือความคิด อารมณ์ ความรู้สึกของประชาชนที่มีต่อการบริหารงานของต่อการบริหารงานของเทศบาลตำบลบางกะดี ถ้าประชาชนมีทัศนคติที่ดีในเชิงบวกต่อการบริหารงานของต่อการบริหารงานของเทศบาลตำบลบางกะดี จะส่งผลให้เกิดความพึงพอใจตามมาและ ลักษณะประชากรเกี่ยวกับระดับการศึกษา อาชีพ เขตพื้นที่ที่อยู่อาศัย และบริการที่ได้รับที่ต่างกันส่งผลต่อความพึงพอใจในการบริหารงานของเทศบาลตำบลบางกะดี อำเภอเมือง จังหวัดปทุมธานี ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ทั้งนี้เนื่องจาก เทศบาลตำบลบางกะดี อำเภอเมือง จังหวัดปทุมธานี มีข้อกำหนดสำคัญในการให้บริการประชาชน คือ การให้บริการด้วยความเสมอภาคกับประชาชนทุกระดับ ดังนั้นไม่ว่าประชาชนที่มาใช้บริการจะมีระดับการศึกษา อาชีพ เขตพื้นที่ที่อยู่อาศัย และบริการที่ได้รับ ที่แตกต่างกัน แต่จะได้รับการบริการที่เท่าเทียมกัน ทำให้เกิดความพึงพอใจไม่แตกต่างกัน

5.3 ข้อเสนอแนะ

1. ผู้บริหารเทศบาลบางกะดีควรยึดถือแนวทางในการทำงานให้มีมาตรฐานและคุณภาพร่วมกับกาสร้างช่องทางการสื่อสารให้ประชาชนรับรู้ถึงการทำงานที่ผ่านมาเพื่อสร้างทัศนคติเชิงบวกให้เกิดในใจของประชาชน ผ่านการสร้างการรับรู้ข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับการบริหารงานของเทศบาลให้ประชาชนรับทราบผ่านช่องทางต่าง ๆ โดยเฉพาะช่องทางที่ประชาชนสามารถรับรู้ได้ง่าย เช่น เฟสบุ๊คของเทศบาล บอร์ดประชาสัมพันธ์ของเทศบาล เสียงตามสายในหมู่บ้าน

2. เทศบาลต้องมีการกำหนดแนวทางการทำงานของบุคลากรให้ชัดเจน และเป็นมาตรฐานที่บุคลากรทุกคนต้องพึงปฏิบัติ เพื่อเป็นการรักษาคุณภาพมาตรฐานในการบริการ อีกทั้งเมื่อ

มีบุคลากรที่เพิ่งเข้ามาทำงานใหม่จะได้มีแนวทางในการปฏิบัติงาน แต่จากผลการศึกษายังพบว่า การบริการห้องสมุดประชาชน มีประชาชนเข้ามารับบริการเพียงร้อยละ 9.5 แสดงให้เห็นว่า การบริการด้านนี้ต้องมีการพัฒนาและปรับปรุง เช่น การปรับสภาพแวดล้อมให้มีความเหมาะสมในการใช้บริการ เจ้าหน้าที่ของห้องสมุด ต้องมีการติดตามข้อมูลข่าวสารเพื่อจัดเตรียมหนังสือที่ทันต่อสถานการณ์ปัจจุบัน อีกทั้งอาจเพิ่มรูปแบบการให้บริการแบบห้องสมุดออนไลน์ เพื่อสร้างทางเลือกให้กับประชาชน

3. การดำเนินงานที่เกี่ยวกับการก่อสร้าง/ติดตั้งยังไม่ได้มาตรฐานและเพียงพอกับความต้องการและความจำเป็นของประชาชนที่จะนำมาใช้ประโยชน์ เมื่อพบปัญหาข้อร้องเรียนเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการออกสำรวจปัญหาล่าช้าปล่อยทิ้งปัญหา ไม่รีบเร่งดำเนินการโดยทันทีและระยะเวลาที่ใช้ในการแก้ไขปัญหาที่ล่าช้า อีกทั้งยังเกิดการชำรุดเสียหายอยู่บ่อยครั้ง ดังนั้น ผู้บริหารเทศบาลบางกะดี ต้องมีการสนับสนุนงบประมาณเพิ่มเติมเกี่ยวกับการสร้าง ซ่อมบำรุงและสำรวจความพร้อมใช้งาน อย่างสม่ำเสมอ เพื่อเป็นการสร้างความมั่นใจให้กับประชาชน และเป็นการป้องกันปัญหาที่จะเกิดในอนาคตอย่างปัญหาน้ำท่วมขังได้

4. การดำเนินงานเกี่ยวกับสาธารณะของพื้นที่บางกะดี มีพื้นที่ขนาดเล็ก และยังขาดการบำรุงรักษาอย่างต่อเนื่อง ด้วยข้อจำกัดของบุคลากรและงบประมาณในการบำรุงรักษาที่ไม่เพียงพอต่อปริมาณงาน ดังนั้น ผู้บริหารควรสนับสนุนงบประมาณเพื่อปรับปรุงและพัฒนาสภาพแวดล้อมของสวนสาธารณะให้มีสภาพพร้อมใช้งาน ไม่เป็นแหล่งมั่วสุมของวัยรุ่น เพื่อสร้างความไว้วางใจให้กับประชาชนในการกลับมาใช้บริการสวนสาธารณะอีกครั้ง

5. ผู้บริหารเทศบาลบางกะดี ควรทำการสำรวจข้อมูลกลุ่มประชากรที่ต้องการรับทุนการศึกษา และจัดตั้งทีมวิเคราะห์ถึงระดับความจำเป็นในการเข้ารับการทุน โดยอาจขอความร่วมมือจากผู้นำชุมชนในการประชาสัมพันธ์และสำรวจเยาวชนในชุมชนที่ต้องการขอรับทุน เพื่อเพิ่มทางเลือกให้กับเยาวชนสามารถรับรู้ข้อมูลมากขึ้น

5.4 ข้อเสนอแนะในการศึกษาครั้งต่อไป

ในการศึกษาครั้งต่อไปควรทำการศึกษาในรูปแบบเชิงคุณภาพโดยเจาะลึกถึงข้อมูลเกี่ยวกับการบริการที่ประชาชนต้องการและทัศนคติ ความรู้สึกของประชาชนที่มีต่อการบริหารงานของเทศบาลบางกะดี เพื่อให้ได้ข้อมูลเชิงลึกที่สามารถนำมาปรับใช้ได้

รายการอ้างอิง

หนังสือและบทความในหนังสือ

- โกวิทย์ พวงงาม. *การปกครองท้องถิ่นไทย : หลักการและมิติใหม่ในอนาคต*. กรุงเทพฯ : วิญญูชน, 2559.
- คณะบริหารธุรกิจและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลสุวรรณภูมิ. *การสำรวจและการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบางไผ่*. กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลสุวรรณภูมิ, 2561.
- จินตวิทย์ เกษมสุข. “การสร้างกระบวนการมีส่วนร่วม.” เอกสารประกอบการเรียนรู้ด้วยตนเอง หมวดวิชาการชุมชนและมวลชนสัมพันธ์ คณะนิเทศศาสตร์ มหาวิทยาลัยศรีปทุม, 2554.
- ชัยสมพล ชาวประเสริฐ. *การตลาดบริการ*. พิมพ์ครั้งที่10. กรุงเทพฯ : ซีเอ็ดดูเคชั่น, 2552.
- พิมล เมฆสวัสดิ์. *การประเมินคุณภาพบริการสำนักหอสมุดกลางมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ*. กรุงเทพฯ: สำนักหอสมุดกลาง มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ, 2550.
- วิชชุกร นาคธร. *การปกครองท้องถิ่นไทย*. กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา, 2550.
- วุฒิสาร ตันไชย. *การกระจายอำนาจและประชาธิปไตยในประเทศไทย*. กรุงเทพฯ: สถาบันพระปกเกล้า, 2557.
- สุธรรม รัตนโชติ. *การจัดการธุรกิจ*. กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยศิลปากร, 2553.

บทความวารสาร

- บังอร บรรเทา. สีด้า สอนศรี และยุพา คลังสุวรรณ. “การบริหารงานบุคคลขององค์การบริหารส่วนตำบล ในเขตอำเภอเชียงยืน จังหวัดมหาสารคาม.” *วารสารการเมืองการปกครอง* ปีที่ 6, ฉบับที่ 1 (กันยายน 2558 - กุมภาพันธ์ 2559) : 284.
- ปิยนุช ขำดี. “การรับรู้ของประชาชนที่มีต่อภาพลักษณ์การปฏิบัติงานของเทศบาลตำบลเมืองเพีย อำเภออุตุ จังหวัดอุดรธานี.” *วารสารมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏอุดรธานี* ปีที่ 6, ฉบับที่ 1 (กรกฎาคม - ธันวาคม 2558) : 61.
- มานิต วัฒนเสน. “การมีส่วนร่วมของประชาชนในการตรวจสอบการบริหารกิจการสาธารณะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น.” *วารสารการบริหารท้องถิ่น* ปีที่ 9, ฉบับที่ 2 (เมษายน - มิถุนายน 2559) : 90.

วิหสันต์ ไรวีบุลย์, กตัญญู แก้วหนาม และ ประสิทธิ์ คชโคตร. “ความคิดเห็นของประชาชนต่อการดำเนินงานตามหลักธรรมาภิบาลของเทศบาลตำบลสงเปลือย อำเภอนามน จังหวัดกาฬสินธุ์.” *วารสารรัฐศาสตร์และนิติศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏกาฬสินธุ์* ปีที่ 3, ฉบับที่ 1 (มกราคม - มิถุนายน 2557) : 112.

วินัย วงศ์อาสา และภัชราภรณ์ ไชยรัตน์. “ความพึงพอใจของประชาชนต่อการจัดบริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลนาพุ อำเภอกันทรวิชัย จังหวัดอุดรธานี.” *วารสารบริหารท้องถิ่น* ปีที่ 9, ฉบับที่ 1 (มกราคม - มีนาคม 2559) : 83.

วิทยานิพนธ์

จิตติอลิษา ใจเพียร. “การมีส่วนร่วมของประชาชนในเขตเทศบาลตำบลเหมืองง่า อำเภอลำพูน จังหวัดลำพูน.” การค้นคว้าอิสระปริญญาโทบริหารธุรกิจ, คณะบริหารธุรกิจและรัฐประศาสนศาสตร์ มหาวิทยาลัยเนชั่น, 2558.

ณัฐสุตา ไวยยะ, คติยา อายุเย็น และ พลกฤต แสงอาวุธ. “แนวทางการพัฒนาประสิทธิภาพการให้บริการประชาชนทางด้านการแพทย์แผนไทยภายในโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลกรณีศึกษา โรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลในอำเภอเมืองสุราษฎร์ธานี จังหวัดสุราษฎร์ธานี.” งานวิจัย. สุราษฎร์ธานี : มหาวิทยาลัยราชภัฏสุราษฎร์ธานี, 2555.

นพวรรณ โสภี. “ความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้ข่าวสารประชาสัมพันธ์กับการรับรู้ภาพลักษณ์ของประชาชนในเขตเทศบาลตำบลนางแก้ว อำเภอบางคนที จังหวัดสมุทรสงคราม.” การค้นคว้าอิสระปริญญาโทบริหารธุรกิจ, สาขาวิชาการจัดการภาครัฐและภาคเอกชน บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศิลปากร, 2558.

นันทริกา ไปเร็ว. “ความรู้และทัศนคติที่มีต่อพฤติกรรมที่จะเลือกใช้บริการ Internet Banking ของลูกค้าธนาคารออมสินในจังหวัดลำปาง.” การศึกษาอิสระปริญญาโทบริหารธุรกิจ, สาขาบริหารธุรกิจ บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเนชั่น, 2557.

บุญยงค์ หาเพชร. “ทัศนคติของประชาชนที่มีต่อการบริหารงานของเทศบาลเมืองสระบุรี.” สารนิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ, สาขาวิชาการสื่อสารการเมือง วิทยาลัยสื่อสารการเมือง มหาวิทยาลัยเกริก, 2559.

เบญจวรรณ วรรณวิเศษ. “ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการสาธารณะของเทศบาลตำบลแสนตอ อำเภอเขาสมิง จังหวัดตราด.” ปัญหาพิเศษปริญญาโทบริหารธุรกิจ, สาขาวิชาการจัดการภาครัฐและเอกชน วิทยาลัยการบริหารรัฐกิจ มหาวิทยาลัยบูรพา, 2556.

พงษ์พิพัฒน์ ปานงาน. “ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับทัศนคติต่อการมีส่วนร่วมจัดทำแผนพัฒนาองค์การบริหารส่วนตำบล ของประชาชนในตำบลหนองละลอก อำเภอบ้านค่าย จังหวัดระยอง.”

ภาคนิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ, สาขาพัฒนาสังคม คณะพัฒนาสังคมและสิ่งแวดล้อม สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์, 2552.

ภัทรดา บุรพาพิทักษ์. “ความคิดเห็นของบุคลากร ต่อการนำหลักธรรมาภิบาลมาใช้ในการบริหารจัดการเทศบาลตำบลดอนสัก จังหวัดสุราษฎร์ธานี.” การศึกษาอิสระปริญญาโทบริหารธุรกิจ, สาขาวิชาการปกครองท้องถิ่น วิทยาลัยการปกครองท้องถิ่น มหาวิทยาลัยขอนแก่น, 2551.

วรุต พันธุ์ไม้. “การมีส่วนร่วมของประชาชนที่มีต่อการบริหารงานด้านสิ่งแวดล้อม องค์การบริหารส่วนตำบลบางพระ อำเภอสรีราชา จังหวัดชลบุรี.” งานนิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ, สาขาวิชาการจัดการภาครัฐและภาคเอกชน วิทยาลัยการบริหารรัฐกิจ มหาวิทยาลัยบูรพา, 2559.

สถาบันวิจัยและพัฒนา มหาวิทยาลัยราชภัฏหมู่บ้านจอมบึง. “ความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลเมืองท่าเรือพระแท่น อำเภอดำรงวิทยารัษฎานุบำรุง จังหวัดกาญจนบุรี.” งานวิจัย. ราชบุรี : สถาบันวิจัยและพัฒนา มหาวิทยาลัยราชภัฏหมู่บ้านจอมบึง, 2559.

สำเนียง ประถมวงษ์. “ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับการบริโภคขยะที่มีถึงสำเร็จรูปของประชาชน ในเขตอำเภอบ้านนา จังหวัดนครราชสีมา.” งานนิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ, คณะสาธารณสุขศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา, 2553.

สุรพงศ์ แสงสำลี. “การรับรู้ข่าวสาร ทัศนคติ และความพึงพอใจในการใช้บริการ ของสถานีอนามัยเฉลิมพระเกียรติ 60 พรรษา นวมินทราชินีกับสถานีอนามัยทั่วไปในอำเภอไทรน้อย จังหวัดนนทบุรี.” วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ, สาขานิติศาสตร์พัฒนากิจการ บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิตย์, 2545.

สื่ออิเล็กทรอนิกส์

“ความสำคัญของการปกครองส่วนท้องถิ่น”. 2563. สืบค้นเมื่อวันที่ 15 มกราคม 2564.

<http://www.satit.up.ac.th/BBC07/AroundTheWorld/pol/97.htm>

“โครงสร้างของเทศบาลในรูปแบบคณะเทศมนตรี.” สืบค้นเมื่อวันที่ 30 สิงหาคม 2563.

<http://www.oic.go.th/FILEWEB/CABINFOCENTER29/DRAWER028/GENERAL/DATA0000/00000024.PDF>

- “พระราชบัญญัติกำหนดแผนและขั้นตอนการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น พ.ศ. 2542”. 2542. สืบค้นเมื่อวันที่ 15 มกราคม 2564. <http://www.dla.go.th/work/planlocal/กฎหมายระเบียบ/พระราชบัญญัติกำหนดแผนและขั้นตอนการกระจายอำนาจให้แก่อปท.20พ.ศ.2542pdf.pdf>. 2563
- “พระราชบัญญัติเทศบาล พ.ศ.2496 แก้ไขถึงฉบับที่ 13 พ.ศ.2552.” สืบค้นเมื่อวันที่ 30 สิงหาคม 2563.<http://www.oic.go.th/FILEWEB/CABINFOCENTER19/DRAWER016/GENERAL/DATA0000/00000240.PDF>.
- นริศรา นวัตกรรมวงศ์. “พระราชบัญญัติจัดระเบียบเทศบาล พ.ศ. 2476.” 2563. สืบค้นเมื่อวันที่ 15 มกราคม 2564. <http://www.satit.up.ac.th/BBC07/AroundTheWorld/pol/97.htm>
- รุ่งเรือง วงศ์ทรายทอง. “การมีส่วนร่วมของประชาชนในการปกครองส่วนท้องถิ่นในเขตเทศบาลตำบลทรายทอง อำเภอเมือง จังหวัดชลบุรี.” คำโครงการค้นคว้าอิสระปริญญาโทบริหารธุรกิจ, สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏวไลยอลงกรณ์ในพระบรมราชูปถัมภ์, 2554. บทที่ 2. สืบค้นเมื่อวันที่ 30 สิงหาคม 2563. http://grad.vru.ac.th/meeting_board/2555_03meeting/CID/Chon/23Rungraung2.pdf
- เรณูมาศ รักษาแก้ว. “การมีส่วนร่วมของประชาชน.” 2563. สืบค้นเมื่อวันที่ 30 สิงหาคม 2563. <http://wiki.kpi.ac.th/index.php?titleการมีส่วนร่วมของประชาชน>.
- สิวพร สุขเอียด. “การปกครองท้องถิ่น.” 2563. สืบค้นเมื่อวันที่ 30 สิงหาคม 2563. <https://e-jodil.stou.ac.th/Page/restemplate2.aspx>

Books and Book Articles

Peter Drucker. *Innovation and Entrepreneurship: Practice and Principles*. London: Harvard, 2017.

Articles

Malaquias. R.F.. & Hwang. Y. “An empirical study on trust in mobile banking: A developing country perspective.” *Computers in Human Behavior* 54, (2016) : 453–461.

Kim. K. J.. & Shin. D.-H.. “An acceptance model for smart watches: Implications for the adoption of future wearable technology.” *Internet Research* 25, 4 (2015) : 527-541.



ภาคผนวก



แบบสอบถาม

ทัศนคติของประชาชนตำบลบางกะดีต่อการบริหารงานของเทศบาลตำบลบางกะดี อำเภอเมือง
จังหวัดปทุมธานี

ตอนที่ 1 : แบบสอบถามเกี่ยวกับปัจจัยส่วนบุคคล ของผู้ตอบแบบสอบถาม

คำชี้แจง : โปรดกรอกข้อมูลหรือกาเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องว่างที่ตรงกับข้อมูลของท่านมากที่สุด

1. เพศ

- () เพศชาย () เพศหญิง

2. อายุ

- () อายุ 18 -30 ปี
() อายุ 30 - 40 ปี
() อายุ 40 - 50 ปี
() อายุ 50 - 60 ปี
() อายุมากกว่า 60 ปี

3. ระดับการศึกษา

- () มัธยมศึกษาตอนต้นหรือต่ำกว่า () มัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช.
() อนุปริญญา/ ปวส. () ปริญญาตรี
() สูงกว่าปริญญาตรี

4. อาชีพ

- () ราชการ/รัฐวิสาหกิจ () พนักงานเอกชน
() ธุรกิจส่วนตัว () อาชีพอิสระ (Freelance)
() แม่บ้าน/พ่อบ้าน () วางงาน
() อื่น ๆ :

5. รายได้เฉลี่ยบุคคลต่อเดือน

- () ต่ำกว่า 15,000 บาท () 15,001 – 30,000 บาท
() 30,001 – 45,000 บาท () 45,001 – 60,000 บาท
() มากกว่า 60,000 บาท

7. สถานที่ตั้งของที่อยู่อาศัย

- () หมู่ที่ 1 บ้านเกริน () หมู่ที่ 2 บ้านโคกชะพลู
() หมู่ที่ 3 บ้านบางซอ () หมู่ที่ 4 บ้านลำพูน
() หมู่ที่ 5 บ้านบางจั่ว

ตอนที่ 2 ทักษะคติของประชาชนต่อการบริหารงานของเทศบาลตำบลบางกะดี

คำชี้แจง : โปรดกรอกข้อมูลหรือกาเครื่องหมาย √ ลงในช่องว่างที่ตรงกับข้อมูลของท่านมากที่สุด

ทัศนคติของประชาชนต่อการบริหารงานของ เทศบาลตำบลบางกะดี	ระดับความคิดเห็น										
	มากที่สุด					น้อยที่สุด					
	10	9	8	7	6	5	4	4	3	2	1
ด้านการบริหารงานของเทศบาลตำบลบางกะดี											
1. นายกเทศมนตรีบริหารงานเทศบาลดี มี ประสิทธิภาพ											
2. เทศบาลบางกะดีดำเนินโครงการที่สามารถ ตอบสนองความต้องการของประชาชนในพื้นที่ได้ ครบถ้วน											
3. เทศบาลบางกะดีดำเนินโครงการด้วยความสุจริต โปร่งใส											
4. เทศบาลบางกะดีดำเนินโครงการได้ครอบคลุม พื้นที่ทั้งหมด											
5. เทศบาลบางกะดี มีการบริหารงานที่น่าเชื่อถือ											
ด้านการให้บริการของเทศบาลตำบลบางกะดี											
1. เจ้าหน้าที่เทศบาลให้บริการดี ยิ้มแย้มแจ่มใส											
2. เทศบาลบางกะดีมีระบบการให้บริการของ เทศบาล รวดเร็ว ถูกต้อง และเสมอภาค											
3. เทศบาลบางกะดีมีการใช้เทคโนโลยีสมัยใหม่ใน การให้บริการประชาชน											
4. เทศบาลบางกะดีมีการให้บริการที่ครบถ้วน ถูกต้อง											
ด้านการมีส่วนร่วมกับเทศบาลตำบลบางกะดี											
1. ท่านมีส่วนร่วมในการแสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับ การจัดกิจกรรมหรือโครงการของเทศบาลบางกะดี											
2. ท่านมีส่วนร่วมในการตัดสินใจเพื่อแก้ปัญหาที่เกิด จากการปฏิบัติงานของเทศบาลบางกะดี											

ทัศนคติของประชาชนต่อการบริหารงานของ เทศบาลตำบลบางกะดี	ระดับความคิดเห็น									
	มากที่สุด					น้อยที่สุด				
	10	9	8	7	6	5	4	3	2	1
3. เทศบาลบางกะดีเปิดโอกาสให้ท่านมีอิสระในการปฏิบัติงานภายใต้ขอบเขตหน้าที่ได้อย่างเต็มที่										
4. ท่านมีส่วนร่วมในการตรวจสอบ ติดตาม และ ประเมินผลการปฏิบัติงานของเทศบาลบางกะดี										
ด้านการรับรู้ข่าวสารเทศบาลตำบลบางกะดีของ ประชากร										
1. เทศบาลบางกะดีของท่านมีช่องทางการสื่อสารที่ เพียงพอและหลากหลาย เช่น บอร์ดประชาสัมพันธ์ อีเมล เสียงตามสาย เครือข่ายสังคมออนไลน์ เป็นต้น										
2 ท่านได้รับข่าวสารจากเทศบาลบางกะดีที่ถูกต้อง อย่างครบถ้วนและรวดเร็ว										
3.ท่านได้รับคำแนะนำหรือการให้คำปรึกษาในการ ปฏิบัติงานของเทศบาลบางกะดี										
4. เทศบาลบางกะดีมีการเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารที่ ถูกต้อง เชื่อถือได้										

ตอนที่ 3 ความพึงพอใจของประชาชนตำบลบางกะดีต่อการบริหารงานของเทศบาลตำบลบางกะดี อำเภอเมือง จังหวัดปทุมธานี

คำชี้แจง : โปรดกรอกข้อมูลหรือกาเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องว่างที่ตรงกับข้อมูลของท่านมากที่สุด

ความพึงพอใจของประชาชนตำบลบางกะดีต่อการบริหารงานของเทศบาลตำบลบางกะดี อำเภอเมือง จังหวัดปทุมธานี	ระดับความพึงพอใจ										
	มากที่สุด  น้อยที่สุด										
	10	9	8	7	6	5	4	4	3	2	1
ด้านการบริการและบุคลากร											
1. ท่านพอใจในเจ้าหน้าที่ที่มีความรู้ ความชำนาญเรื่องขออนุญาตก่อสร้างอาคาร เช่น สามารถตอบคำถามชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำ ให้ความรู้ที่เป็นประโยชน์ ช่วยแก้ปัญหาได้อย่างถูกต้อง และน่าเชื่อถือ เป็นต้น											
2. ท่านพอใจในเจ้าหน้าที่ที่มีความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่ขอสิ่งตอบแทน ไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบ เป็นต้น											
3. ท่านพอใจในเจ้าหน้าที่ให้บริการอย่างเสมอภาค โดยไม่เลือกปฏิบัติ											
4. ท่านพอใจในการให้บริการตามลำดับก่อน - หลัง เช่น ผู้ที่มาก่อนได้รับการบริการก่อน หรือมีการรับบัตรคิว เป็นต้น											
5. ท่านพอใจในมีการติดป้ายประกาศ หรือแจ้งข้อมูลหรือประชาสัมพันธ์ ให้ประชาชนรับทราบอย่างทั่วถึง											
ด้านโครงสร้างพื้นฐาน											
1. ท่านพอใจในการก่อสร้างและปรับปรุงถนนและทางเท้าให้อยู่ในสภาพดี ได้มาตรฐาน											
2. ท่านพอใจในการก่อสร้างท่อและวางระบายน้ำเพื่อป้องกันน้ำท่วม											
3. ท่านพอใจในการปรับปรุง ซ่อมแซมและติดตั้งไฟฟ้าสาธารณะให้ทั่วถึง											
4. ท่านพอใจในการตั้งเสียงตามสายให้ทั่วถึงในเขตเทศบาล											

ความพึงพอใจของประชาชนตำบลบางกะดีต่อการ บริหารงานของเทศบาลตำบลบางกะดี อำเภอเมือง จังหวัดปทุมธานี	ระดับความพึงพอใจ									
	มากที่สุด					น้อยที่สุด				
	10	9	8	7	6	5	4	3	2	1
5. ท่านพอใจในการก่อสร้างระบบจ่ายน้ำประปาให้ เพียงพอและทั่วถึงพร้อมขยายจุดน้ำประปาที่ดื่มได้										
ด้านคุณภาพชีวิต และสิ่งแวดล้อม										
1. ท่านพอใจในการจัดสร้างสวนสาธารณะให้ เป็นที่ พักผ่อนหย่อนใจ										
2. ท่านพอใจในโครงการส่งเสริมสุขภาพจิตและปฏิบัติ ธรรมให้ผู้สูงวัย										
3. ท่านพอใจในการส่งเสริมการลดปริมาณขยะมูลฝอย และการคัดแยกขยะ เพื่อให้ประชาชนนำกลับมาใช้ ประโยชน์ได้อีก										
4. ท่านพอใจในการจัดตั้งโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพ ตำบล เพื่ออำนวยความสะดวกให้แก่ประชาชนในพื้นที่										
5. ท่านพอใจในผู้ด้อยโอกาสในเขตเทศบาลได้รับการ สงเคราะห์และส่งเสริมคุณภาพชีวิตอย่างเหมาะสม										
ด้านความมีระเบียบของชุมชน และความปลอดภัย										
1. ท่านพอใจในการให้ความรู้ในการป้องกันและวิธี ระงับอัคคีภัยเบื้องต้นแก่ประชาชน										
2. ท่านพอใจในการ แก้ไขปัญหาจราจรที่หนาแน่น ภายในเขตเทศบาลอย่างเป็นระบบ										
3. ท่านพอใจในการติดตั้งกล้องวงจรปิดCCTV เพื่อ ป้องกันอาชญากรรมในบริเวณจุดเสี่ยงของทุกชุมชนใน เขตเทศบาล										
4. ท่านพอใจในการจัดหาอุปกรณ์ดับเพลิง และมีเจ้า พนักงานเพียงพอต่อการรักษาความปลอดภัยในเขต เทศบาล										
5. ท่านพอใจในการปรับปรุงศูนย์พัฒนาเด็กเล็กให้มี ระเบียบเรียบร้อยได้มาตรฐานและถูกสุขลักษณะ										

ความพึงพอใจของประชาชนตำบลบางกะดีต่อการ บริหารงานของเทศบาลตำบลบางกะดี อำเภอเมือง จังหวัดปทุมธานี	ระดับความพึงพอใจ										
	มากที่สุด $\longrightarrow$ น้อยที่สุด										
	10	9	8	7	6	5	4	4	3	2	1
ด้านการศึกษา และวัฒนธรรม											
1. ท่านพอใจในการให้เยาวชนในเขตเทศบาลได้รับ ทุนการศึกษาทั่วถึงและเท่าเทียมกัน											
2. ท่านพอใจในการจัดให้มีสถานที่ค้นคว้าความรู้ เพิ่มมากขึ้น											
3. ท่านพอใจในการพัฒนาการศึกษาของโรงเรียนใน สังกัดเทศบาลให้มีคุณภาพอยู่ในเกณฑ์มาตรฐาน											
4. ท่านพอใจในการจัดกิจกรรมประเพณีต่าง ๆ หรือ อนุรักษ์ ศิลปวัฒนธรรมท้องถิ่น											
5. ท่านพอใจในการสนับสนุนกิจกรรมทางศาสนาและ บำรุง ศาสนสถานในชุมชนเขตเทศบาล											

ประวัติผู้เขียน

ชื่อ	นาย สราวุธ อึ้งอัมพรวิไล
วันเดือนปีเกิด	29 มกราคม 2536
วุฒิการศึกษา	ปีการศึกษา 2558: สังคมวิทยาและมานุษยวิทยาบัณฑิต (การวิจัยทางสังคม) มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์
ตำแหน่ง	นักศึกษาปริญญาโท คณะรัฐศาสตร์
สถานที่ทำงาน	127 ม.5 ต.บางกะดี อ.เมือง จ.ปทุมธานี 12000

