



ความต้องการของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาล

ในเขตอำเภอมะขาม จังหวัดจันทบุรี

PEOPLE'S REQUIREMENT TOWARD THE SERVICE OF THE MUNICIPALITY

IN MAKHAM SUB-DISTRICT, CHANTHABURI PROVINCE

วิทยานิพนธ์

ของ

พัชรมนต์ ฤทธิชัย

ลิขสิทธิ์ของมหาวิทยาลัยราชภัฏรำไพพรรณี

ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาการบริหารธุรกิจ

บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยราชภัฏรำไพพรรณี

กรกฎาคม 2558

ความต้องการของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาล

ในเขตอำเภอมะขาม จังหวัดจันทบุรี

PEOPLE'S REQUIREMENT TOWARD THE SERVICE OF THE MUNICIPALITY

IN MAKHAM SUB-DISTRICT, CHANTHABURI PROVINCE

วิทยานิพนธ์

ของ

พัชรมนต์ ฤทธิชัย

เสนอต่อมหาวิทยาลัยราชภัฏรำไพพรรณี เพื่อเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตร

ศิลปศาสตรบัณฑิต สาขาการบริการธุรกิจ

ลิขสิทธิ์เป็นของมหาวิทยาลัยราชภัฏรำไพพรรณี

กรกฎาคม 2558



ใบรับรองวิทยานิพนธ์

เรื่อง

ความต้องการของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลในเขตอำเภอมะขาม จังหวัดจันทบุรี

People's Requirement toward the Service of the Municipality
in Makham Sub-district, Chanthaburi Province

พชมลณี ฤทธิชัย

คณะกรรมการสอบวิทยานิพนธ์

ประธานสอบวิทยานิพนธ์

(ดร.วัฒนา บรรเทียงสุข)

ประธานที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์

(รองศาสตราจารย์พรทิพา นิโรจน์)

กรรมการที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.จำเริญ กังคะศรี)

กรรมการสอบวิทยานิพนธ์

(ดร.กัลยรัตน์ เจียมโฆสิต)

ได้รับอนุมัติจากมหาวิทยาลัยราชภัฏรำไพพรรณีให้นับเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตร

ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาการบริหารธุรกิจ

ลิขสิทธิ์ของมหาวิทยาลัยราชภัฏรำไพพรรณี

คณบดีบัณฑิตวิทยาลัย

(รองศาสตราจารย์พอพันธ์ สุทธิวัฒน์)

วันที่ 31... เดือน กรกฎาคม พ.ศ. 2558

พัชรมณต์ ฤทธิชัย. (2558). ความต้องการของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาล
ในเขตอำเภอมะขามจังหวัดจันทบุรี. วิทยานิพนธ์ บธ.ม. (การบริหารธุรกิจ). จันทบุรี :
มหาวิทยาลัยราชภัฏรำไพพรรณี.

คณะกรรมการที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์

รองศาสตราจารย์พรทิพา นิโรจน์ สค.ม. (สังคมวิทยา) ประธานกรรมการ
ผู้ช่วยศาสตราจารย์จำเริญ คังคะศรี ปร.ค. (การจัดการเทคโนโลยี) กรรมการ

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์ 1) เพื่อศึกษาระดับความต้องการของประชาชนต่อการให้
บริการของเทศบาลในเขตอำเภอมะขาม จังหวัดจันทบุรี 2) เพื่อศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อความต้องการ
ของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลในเขตอำเภอมะขาม จังหวัดจันทบุรี กลุ่มตัวอย่าง
ในการวิจัยครั้งนี้ ได้แก่ ประชาชนในพื้นที่ให้บริการของเทศบาลในเขตอำเภอมะขาม จังหวัด
จันทบุรี จำนวนทั้งสิ้น 7 แห่ง จำนวน 379 คน เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล
เป็นแบบสอบถามมาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับ มีค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ 0.91 สถิติที่ใช้ได้แก่
ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน การทดสอบค่าที การทดสอบค่าเอฟ ทดสอบรายคู่
ด้วยวิธีเชฟเฟ้ (Scheffe's Method)

ผลการวิจัยพบว่า 1) ระดับความต้องการของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาล
ในเขตอำเภอมะขาม จังหวัดจันทบุรี โดยรวม พบว่า ความต้องการอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณา
เป็นรายด้าน พบว่า ทุกด้านอยู่ในระดับมาก เรียงค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อยสามลำดับแรก ได้แก่
ด้านการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย รองลงมาด้านการบริการร่วมกับภาคเอกชน/เคาน์เตอร์
เซอร์วิส ด้านสวัสดิการและสังคม และด้านการจัดเก็บรายได้ 2) ปัจจัยที่มีผลต่อความต้องการ
ของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลในเขตอำเภอมะขาม จังหวัดจันทบุรี พบว่า ประชาชน
ในเขตพื้นที่การให้บริการของเทศบาลในเขตอำเภอมะขาม จังหวัดจันทบุรี ภาพรวมและรายด้าน
มีปัจจัยด้านการศึกษา รายได้ การรับรู้ข้อมูลข่าวสาร ความรู้ความเข้าใจในอำนาจหน้าที่ของเทศบาล
ต่างกัน จะมีความต้องการของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลในเขตอำเภอมะขาม จังหวัด
จันทบุรีแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ส่วนประชาชนในเขตพื้นที่การให้บริการ
ของเทศบาลในเขตอำเภอมะขาม จังหวัดจันทบุรี ภาพรวมและรายด้านมีปัจจัยด้านที่มีปัจจัย
ด้านเพศ อายุ อาชีพต่างกันจะมีความต้องการของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลในเขต
อำเภอมะขาม จังหวัดจันทบุรีไม่แตกต่างกัน

Patchamon Rittichai. (2558). **People's Requirement toward the Service of the Municipality in Makham Sub-district, Chanthaburi Province.** Thesis M.B.A. (Business Administration). Chanthaburi : Rambhai Barni Rajabhat University.

Thesis Advisors

Associate Professor Porntipa Niroj M.S. (Sociology) Chairman

Assistant Professor Chamroen Khangkasri Ph.D. (Technology Management) Member

Abstract

The purposes of this research were 1) to study the People's requirement toward the service of the municipality in Makham Sub-district, Chanthaburi province. 2) To study affecting factors on people's requirement toward the service of the municipality in Makham sub-district, Chanthaburi province. The sample group in this research was 379 people from seven places of Makham sub-district, Chanthaburi province. The instrument was a 5 rating scale questionnaire with the reliability of 0.91. The statistics used were percentage, means, standard deviation, t-test and F-test, Pairwise tests with Scheffe's Method.

The results were : 1) People's requirement toward the service of the municipality in Makham sub-district, Chanthaburi province in overall was at high level. 2) The affecting factors on people's requirement toward the service of the municipality in Makham sub-district, Chanthaburi province were that people's requirement toward the service of the municipality in Makham sub-district, Chanthaburi province in overall and the different following factors; education, income, information perception, understanding of authority and function of the municipality were significantly difference at .05. There was no difference in overall and the different following factors; gender, age, occupation.

กิตติกรรมประกาศ

วิทยานิพนธ์ฉบับนี้สำเร็จสมบูรณ์ด้วยดี โดยได้รับความอนุเคราะห์และความช่วยเหลืออย่างดียิ่งจากรองศาสตราจารย์พรทิพา นิโรจน์ ประธานกรรมการที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.จำเริญ กังคะศรี กรรมการที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ และกรรมการสอบวิทยานิพนธ์ ที่กรุณาให้คำปรึกษาและตรวจสอบแก้ไขข้อบกพร่องต่าง ๆ ผู้วิจัยซาบซึ้งในความกรุณาเป็นอย่างยิ่ง จึงขอขอบพระคุณไว้ ณ โอกาสนี้

ขอขอบพระคุณผู้ทรงคุณวุฒิทุกท่าน ดังปรากฏชื่อในวิทยานิพนธ์ฉบับนี้ที่ให้ความกรุณาความอนุเคราะห์ ระยะเวลาอันมีค่าในการตรวจสอบความเที่ยงตรงของแบบสอบถามรวม รวมทั้งให้ข้อเสนอแนะที่เป็นประโยชน์ในการทำวิจัยครั้งนี้ และขอขอบพระคุณผู้ให้การสนับสนุน ตลอดจนเจ้าหน้าที่ของมหาวิทยาลัยราชภัฏรำไพพรรณีทุกท่านที่ได้อนุเคราะห์ให้ความสะดวกในขั้นตอนต่าง ๆ เป็นอย่างดีจนทำให้การวิจัยครั้งนี้สำเร็จเสร็จสิ้นด้วยดี

คุณค่าและประโยชน์อันพึงมีจากวิทยานิพนธ์ฉบับนี้ ผู้วิจัยขอมอบเป็นกตัญญูแก่เวทิตาแต่บิดา มารดา ครูอาจารย์ และผู้มีพระคุณทุกท่าน

พัชรมนต์ ฤทธิชัย

ลิขสิทธิ์ของมหาวิทยาลัยราชภัฏรำไพพรรณี

สารบัญ

บทที่	หน้า
1 บทนำ.....	1
ความเป็นมา.....	1
วัตถุประสงค์ของการวิจัย.....	4
ประโยชน์ของการวิจัย.....	4
ขอบเขตของการวิจัย.....	5
นิยามศัพท์เฉพาะ.....	6
กรอบแนวคิดในการวิจัย.....	7
สมมติฐานในการวิจัย.....	7
2 แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	9
แนวคิดเกี่ยวกับการปกครองท้องถิ่น.....	9
ความหมายของการปกครองท้องถิ่น.....	9
หลักการและแนวคิดเกี่ยวกับการกระจายอำนาจการปกครองและการปกครอง ท้องถิ่น.....	11
หลักการกระจายอำนาจการปกครอง (Decentralization).....	12
หลักการปกครองท้องถิ่น (Local Government).....	13
บริบทของเทศบาล.....	14
ความเป็นมาของเทศบาล.....	14
อำนาจหน้าที่ของเทศบาลตำบล.....	15
รายได้ของเทศบาล.....	21
แนวคิดและทฤษฎีความต้องการ.....	24
แนวคิดความต้องการ.....	24
ทฤษฎีความต้องการ.....	26
แนวความคิดเกี่ยวกับการให้บริการประชาชน.....	30
แนวคิดเกี่ยวกับการบริการ.....	30
หลักการให้บริการประชาชน.....	31

สารบัญ (ต่อ)

บทที่	หน้า
2 (ต่อ)	
แนวคิดเกี่ยวกับนโยบายสาธารณะ.....	34
แนวคิดนโยบายสาธารณะ.....	34
การบริการสาธารณะ.....	36
แนวความคิดเกี่ยวกับการรับรู้ข่าวสาร.....	37
แนวคิดเกี่ยวกับการรับรู้ข่าวสาร.....	37
การเลือกรับรู้ข่าวสารของบุคคล.....	39
ช่องทางการรับรู้ข่าวสาร.....	42
แนวคิดเกี่ยวกับความรู้ความเข้าใจ.....	43
แนวความคิดเกี่ยวกับความรู้.....	43
การจำแนกพฤติกรรมด้านความรู้.....	45
แนวคิดความเข้าใจ.....	46
ทฤษฎีความรู้ความเข้าใจ.....	46
งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	47
3 วิธีดำเนินการวิจัย.....	52
การกำหนดประชากรและการเลือกกลุ่มตัวอย่าง.....	52
การสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย.....	53
การเก็บรวบรวมข้อมูล.....	55
การวิเคราะห์ข้อมูล.....	55
สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล.....	56
4 การวิเคราะห์ข้อมูล.....	57
สัญลักษณ์ที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล.....	57
การเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล.....	57
ผลการวิเคราะห์ข้อมูล.....	58

สารบัญ (ต่อ)

	หน้า
5 สรุปผล อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ.....	95
วัตถุประสงค์ของการวิจัย.....	95
วิธีดำเนินการวิจัย.....	95
สรุปผลการวิจัย.....	97
อภิปรายผล.....	102
ข้อเสนอแนะ.....	107
บรรณานุกรม.....	109
ภาคผนวก.....	117
ภาคผนวก ก รายนามผู้ทรงคุณวุฒิ.....	118
ภาคผนวก ข หนังสือขอความร่วมมือในการวิจัย.....	120
ภาคผนวก ค แบบสอบถามเพื่อการวิจัย.....	128
ภาคผนวก ง ค่าดัชนีความสอดคล้องของแบบสอบถาม.....	137
ภาคผนวก จ ค่าอำนาจจำแนกและค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม.....	142
ประวัติย่อผู้วิจัย.....	145

สารบัญตาราง

ตาราง	หน้า
1 ประชากรและกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามเทศบาลตำบล.....	53
2 จำนวนและร้อยละสถานภาพส่วนบุคคล จำแนกตามเพศ อายุ อาชีพ ระดับการศึกษา รายได้.....	58
3 จำนวนและค่าร้อยละของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลในเขตอำเภอ มะขาม จังหวัดจันทบุรี จำแนกตามการรับรู้ข้อมูลข่าวสาร.....	60
4 ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับการรับรู้ของประชาชนที่มีต่อการให้บริการ ของเทศบาลในเขตอำเภอมะขาม จังหวัดจันทบุรี	61
5 จำนวนและค่าร้อยละของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลในเขต อำเภอมะขาม จังหวัดจันทบุรี จำแนกตามความรู้ ความเข้าใจในอำนาจหน้าที่ ของเทศบาล.....	62
6 ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความรู้ความเข้าใจในอำนาจหน้าที่ของ เทศบาลตำบลของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลในเขต อำเภอมะขาม จังหวัดจันทบุรี เป็นรายชื่อ.....	63
7 ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความต้องการของประชาชนที่มีต่อ การให้บริการของเทศบาลในเขตอำเภอมะขาม จังหวัดจันทบุรี โดยภาพรวม.....	65
8 ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความต้องการของประชาชนที่มีต่อ การให้บริการของเทศบาลในเขตอำเภอมะขาม จังหวัดจันทบุรี ด้านสาธารณสุข และสิ่งแวดล้อม.....	66
9 ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความต้องการของประชาชนที่มีต่อ การให้บริการของเทศบาลในเขตอำเภอมะขาม จังหวัดจันทบุรี ด้านสวัสดิการ และสังคม.....	67
10 ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความต้องการของประชาชนที่มีต่อ การให้บริการของเทศบาลในเขตอำเภอมะขาม จังหวัดจันทบุรี ด้านการป้องกัน และบรรเทาสาธารณภัย.....	68
11 ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความต้องการของประชาชนที่มีต่อการให้ บริการของเทศบาลในเขตอำเภอมะขาม จังหวัดจันทบุรี ด้านการจัดเก็บรายได้..	69

สารบัญตาราง (ต่อ)

ตาราง	หน้า
12 ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความต้องการของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลในเขตอำเภอมะขาม จังหวัดจันทบุรี ด้านการบริการร่วมกับภาคเอกชน/เคาน์เตอร์เซอร์วิส.....	70
13 ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และเปรียบเทียบความต้องการของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลในเขตอำเภอมะขาม จังหวัดจันทบุรี จำแนกตามเพศ..	71
14 เปรียบเทียบความต้องการของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลในเขตอำเภอมะขาม จังหวัดจันทบุรี จำแนกตามอายุ โดยรวมและรายด้าน.....	72
15 เปรียบเทียบความต้องการของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลในเขตอำเภอมะขาม จังหวัดจันทบุรี จำแนกตามอาชีพ โดยรวมและรายด้าน.....	74
16 เปรียบเทียบความต้องการของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลในเขตอำเภอมะขาม จังหวัดจันทบุรี จำแนกตามระดับการศึกษา โดยรวมและรายด้าน..	76
17 เปรียบเทียบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยรายคู่ของความต้องการของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลในเขตอำเภอมะขาม จังหวัดจันทบุรี จำแนกตามระดับการศึกษา ภาพรวม.....	78
18 เปรียบเทียบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยรายคู่ของความต้องการของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลในเขตอำเภอมะขาม จังหวัดจันทบุรี จำแนกตามระดับการศึกษา ด้านสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม.....	79
19 เปรียบเทียบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยรายคู่ของความต้องการของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลในเขตอำเภอมะขาม จังหวัดจันทบุรี จำแนกตามระดับการศึกษา ด้านสวัสดิการและสังคม.....	80
20 เปรียบเทียบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยรายคู่ของความต้องการของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลในเขตอำเภอมะขาม จังหวัดจันทบุรี จำแนกตามระดับการศึกษา ด้านการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย.....	81
21 เปรียบเทียบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยรายคู่ของความต้องการของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลในเขตอำเภอมะขาม จังหวัดจันทบุรี จำแนกตามระดับการศึกษา ด้านการจัดเก็บรายได้.....	82

สารบัญตาราง (ต่อ)

ตาราง	หน้า
22 เปรียบเทียบความต้องการของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลในเขตอำเภอมะขาม จังหวัดจันทบุรี จำแนกตามรายได้ โดยรวมและรายด้าน.....	83
23 เปรียบเทียบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยรายคู่ของความต้องการของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลในเขตอำเภอมะขาม จังหวัดจันทบุรี จำแนกตามรายได้ ภาพรวม.....	85
24 เปรียบเทียบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยรายคู่ของความต้องการของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลในเขตอำเภอมะขาม จังหวัดจันทบุรี จำแนกตามรายได้ ด้านการจัดเก็บรายได้.....	86
25 เปรียบเทียบความต้องการของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลในเขตอำเภอมะขาม จังหวัดจันทบุรี จำแนกตามการรับรู้ข้อมูลข่าวสาร ภาพรวมและรายด้าน.....	87
26 เปรียบเทียบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยรายคู่ของความต้องการของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลในเขตอำเภอมะขาม จังหวัดจันทบุรี จำแนกตามการรับรู้ข้อมูลข่าวสาร ภาพรวม.....	89
27 เปรียบเทียบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยรายคู่ของความต้องการของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลในเขตอำเภอมะขาม จังหวัดจันทบุรี จำแนกตามการรับรู้ข้อมูลข่าวสาร ด้านสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม.....	89
28 เปรียบเทียบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยรายคู่ของความต้องการของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลในเขตอำเภอมะขาม จังหวัดจันทบุรี จำแนกตามการรับรู้ข้อมูลข่าวสาร ด้านสวัสดิการและสังคม.....	90
29 เปรียบเทียบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยรายคู่ของความต้องการของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลในเขตอำเภอมะขาม จังหวัดจันทบุรี จำแนกตามการรับรู้ข้อมูลข่าวสาร ด้านการบริการร่วมกับภาคเอกชน/เคาน์เตอร์เซอร์วิส.....	90
30 เปรียบเทียบความต้องการของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลในเขตอำเภอมะขาม จังหวัดจันทบุรี จำแนกตามความรู้ความเข้าใจในอำนาจหน้าที่ของเทศบาล ภาพรวมและรายด้าน.....	91

สารบัญตาราง (ต่อ)

ตาราง	หน้า
31 เปรียบเทียบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยรายคู่ของความต้องการของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลในเขตอำเภอมะขาม จังหวัดจันทบุรี จำแนกตามความรู้ความเข้าใจในอำนาจหน้าที่ของเทศบาล ภาพรวม	93
32 เปรียบเทียบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยรายคู่ของความต้องการของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลในเขตอำเภอมะขาม จังหวัดจันทบุรี จำแนกตามความรู้ความเข้าใจในอำนาจหน้าที่ของเทศบาล ด้านสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม.....	93
33 เปรียบเทียบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยรายคู่ของความต้องการของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลในเขตอำเภอมะขาม จังหวัดจันทบุรี จำแนกตามความรู้ความเข้าใจในอำนาจหน้าที่ของเทศบาล ด้านการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย.....	94
34 ผลการหาค่าดัชนีความสอดคล้องของเครื่องมือ ตามความคิดเห็นของผู้เชี่ยวชาญ เรื่อง ความต้องการของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลในเขตอำเภอมะขาม จังหวัดจันทบุรี.....	9
35 ค่าอำนาจจำแนกรายข้อของแบบสอบถามเรื่อง ความต้องการของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลในเขตอำเภอมะขาม จังหวัดจันทบุรี.....	9

สารบัญภาพประกอบ

ภาพประกอบ	หน้า
1 กรอบแนวคิดในการวิจัย.....	7
2 แสดงลำดับความต้องการของมนุษย์ตามแนวคิดของมาสโลว์.....	30

ลิขสิทธิ์ของมหาวิทยาลัยราชภัฏรำไพพรรณี

บทที่ 1

บทนำ

ความเป็นมา

รัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พุทธศักราช 2550 มาตรา 78 ได้กำหนดการกระจายอำนาจให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นพึ่งตนเองและตัดสินใจในกิจการของท้องถิ่นได้เอง ส่งเสริมให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมีส่วนร่วมในการดำเนินการตามแนวนโยบายพื้นฐานแห่งรัฐ พัฒนาเศรษฐกิจของท้องถิ่นและระบบสาธารณูปโภคและสาธารณูปการ ตลอดจนโครงสร้างพื้นฐานสารสนเทศในท้องถิ่น ให้ทั่วถึงและเท่าเทียมกันทั่วประเทศ รวมทั้งพัฒนาจังหวัดที่มีความพร้อมให้เป็นองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นขนาดใหญ่ โดยคำนึงถึงเจตนารมณ์ของประชาชนในจังหวัดนั้น และพัฒนาระบบงานภาครัฐ โดยมุ่งเน้นการพัฒนาคุณภาพ คุณธรรม และจริยธรรมของเจ้าหน้าที่ของรัฐ ควบคู่ไปกับการปรับปรุงรูปแบบและวิธีการทำงาน เพื่อให้การบริหารราชการแผ่นดินเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ และส่งเสริมให้หน่วยงานของรัฐใช้หลักการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี เป็นแนวทางในการปฏิบัติราชการรวมถึงจัดระบบงานราชการและงานของรัฐอย่างอื่น เพื่อให้การจัดทำและการให้บริการสาธารณะเป็นไปอย่างรวดเร็ว โปร่งใส และตรวจสอบได้ โดยคำนึงถึงการมีส่วนร่วมของประชาชน (สำนักงานคณะกรรมการกฤษฎีกา. 2550 : 22)

การให้บริการของรัฐ เพื่อให้ประชาชนได้รับบริการที่ดี นับว่าเป็นนโยบายที่สำคัญของทุกรัฐบาล ในยุคของการปกครองในระบอบประชาธิปไตย ทั้งนี้เพราะการตอบสนองต่อความต้องการของประชาชนเป็นสิ่งที่รัฐบาลพึงกระทำ และสำหรับช่วงปัจจุบันที่โลกกำลังก้าวสู่ทศวรรษใหม่ที่มีการเปลี่ยนแปลงด้านเทคโนโลยี ข้อมูลข่าวสารที่สามารถไหลเวียนจากจุดหนึ่งไปสู่อีกจุดหนึ่งได้อย่างรวดเร็ว ภาพหนึ่งที่ประชาชนได้ประจักษ์จากสื่อต่างๆ ก็คือกระแสการเรียกร้องการเปลี่ยนแปลงทางสังคมเพื่อเข้าสู่ความเป็นประชาธิปไตยอย่างสมบูรณ์ดังนั้น การส่งเสริมบริการประชาชนของภาครัฐเป็นสิ่งที่มีความสำคัญอย่างหนึ่งของรัฐบาลที่ไม่สามารถปฏิเสธได้ โดยรัฐจะต้องสร้างระบบบริหารและการบริการที่รวดเร็ว เสมอภาคเป็นธรรม และเป็นที่ยังพอใจแก่ประชาชนให้มากที่สุด การปรับบริบท ภารกิจ และขนาดของหน่วยของรัฐ ซึ่งรัฐได้กำหนดวิธีการ โดย การจัดกลุ่มภารกิจของรัฐ การจัดโครงการส่วนราชการให้สอดคล้องกับการจัดกลุ่มภารกิจ การกระจายอำนาจการปกครองสู่องค์กรส่วนท้องถิ่น การมอบอำนาจการบริหารราชการจากกระทรวง กรม กองต่าง ๆ ไปสู่จังหวัด องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นและประชาชน การปรับกลไก และวิธีการบริหารงบประมาณแผ่นดิน การปรับปรุงโครงสร้างและระบบงานของรัฐวิสาหกิจ การพัฒนาประสิทธิภาพของหน่วยงานของรัฐ การลดขนาดกำลังหน่วยงานของรัฐ การเสริมสร้าง

ประสิทธิภาพเจ้าหน้าที่ของรัฐ จึงเป็นนโยบายและเป้าหมายที่สำคัญของรัฐในปัจจุบัน (วรินทร พูลสนอง. 2552 : 1)

รูปแบบการปกครองส่วนท้องถิ่นประเทศไทยในปัจจุบันมีอยู่ 5 รูปแบบ คือ กรุงเทพมหานคร เมืองพัทยา เทศบาล องค์การบริหารส่วนจังหวัด สภาตำบลและการบริหารส่วนตำบล ซึ่งกรุงเทพมหานครและเมืองพัทยาเป็นการปกครองท้องถิ่นรูปแบบพิเศษที่มีลักษณะทางด้านต่างจากท้องถิ่นรูปแบบอื่น ๆ เป็นรูปแบบที่มีอยู่เพียง รูปแบบละ 1 แห่ง ลักษณะเป็นรูปแบบการปกครองส่วนท้องถิ่นที่มีกฎหมายจัดตั้งโดยเฉพาะต่างหากจากองค์กรท้องถิ่นรูปแบบอื่น ๆ มีอำนาจในการจัดเก็บภาษีอากร และค่าธรรมเนียมต่าง ๆ มีลักษณะคล้ายกับการปกครองในรูปแบบเทศบาล ซึ่งรัฐจะกระจายอำนาจทางการคลังให้แก่เทศบาลในการจัดเก็บภาษีอากร และค่าธรรมเนียมต่าง ๆ เพื่อมาใช้จ่ายในการบริหารท้องถิ่น ปัจจุบันเทศบาลแบ่งออกเป็น 3 ระดับ มีขอบเขตหน้าที่ความรับผิดชอบอำนาจทางการคลังแตกต่างกัน คือ เทศบาลนคร เทศบาลเมือง เทศบาลตำบล ส่วนองค์การบริหารส่วนจังหวัด เป็นหน่วยงานท้องถิ่นที่มีหน้าที่ดูแลรับผิดชอบในท้องที่ที่มีพื้นที่นอกเขตความรับผิดชอบของท้องถิ่นรูปแบบอื่น ๆ ส่วนองค์การปกครองส่วนท้องถิ่นรูปแบบสุดท้ายได้แก่ สภาตำบลและการบริหารส่วนตำบล มีอำนาจในการจัดเก็บภาษีอากรและค่าธรรมเนียมต่าง ๆ เช่นกัน และการบริหารทางการคลังแยกออกเป็น 2 ส่วน คือ แยกรายได้และรายจ่ายของสภาตำบลในส่วนที่ 1 และรายได้และรายจ่ายขององค์การบริหารส่วนตำบลในส่วนที่ 2 เป็นต้น (เด็คดี อินเตอร์แอคทีฟ จำกัด. 2555. ออนไลน์)

องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นภายในจังหวัดจันทบุรี มีรูปแบบของหน่วยงานที่เป็นองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น 3 รูปแบบ คือ องค์การบริหารส่วนจังหวัด เทศบาล และองค์การบริหารส่วนตำบล ซึ่งองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นนี้มีสถานะเป็นนิติบุคคล โดยมีคณะผู้บริหารและสมาชิกสภาจากการเลือกตั้ง มีภาระหน้าที่สำคัญที่จะต้องดูแลรับผิดชอบ ในกิจการท้องถิ่นทั้งในด้านพัฒนาเศรษฐกิจท้องถิ่น ด้านสาธารณสุขปโภค สาธารณูปการและในด้านโครงสร้างพื้นฐานในท้องถิ่นให้ทั่วถึง

เทศบาล เป็นการปกครองท้องถิ่นรูปหนึ่งของไทย ตามหลักการกระจายอำนาจ กล่าวคือ ราชการบริหารส่วนกลาง กระจายอำนาจไปให้ประชาชนในท้องถิ่นมีอิสระที่จะดำเนินการปกครองตนเองภายในขอบเขตที่กฎหมายกำหนด เป็นการปูพื้นฐานการปกครองระบอบประชาธิปไตยแบบรัฐสภา เพราะเป็นการจำลองรูปแบบการปกครองประเทศมาใช้ในท้องถิ่นเกิดขึ้นตามพระราชบัญญัติเทศบาล พุทธศักราช 2496 ได้วางกรอบแนวทางการปฏิบัติงานตามอำนาจหน้าที่ของเทศบาลในมาตราที่ 50 ไว้ว่า การปฏิบัติงานตามอำนาจหน้าที่ของเทศบาลต้องเป็นไป

เพื่อประโยชน์สุขของประชาชน โดยใช้วิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดีและให้คำนึงถึงการมีส่วนร่วมของประชาชนในการจัดทำแผนพัฒนาเทศบาล การจัดทำงบประมาณ การจัดซื้อจัดจ้าง การตรวจสอบ การประเมินผลการปฏิบัติงาน และการเปิดเผยข้อมูลข่าวสาร ทั้งนี้ให้เป็นไปตามกฎหมาย ระเบียบ ข้อบังคับว่าด้วยการนั้น และหลักเกณฑ์และวิธีการที่กระทรวงมหาดไทยกำหนด (สำนักงานคณะกรรมการกฤษฎีกา. 2496 : 15 - 16)

อำเภอมะขาม จังหวัดจันทบุรี มีองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ซึ่งเป็นเทศบาลตำบล จำนวน 7 แห่ง คือ เทศบาลตำบลมะขาม เทศบาลตำบลมะขามเมืองใหม่ เทศบาลตำบลวังแฉ่ม เทศบาลตำบลท่าหลวง เทศบาลตำบลอ่างศิรี เทศบาลตำบลม้น และเทศบาลตำบลป้อวิ ซึ่งมีฐานะเป็นนิติบุคคล มีภาระหน้าที่สำคัญในการดูแลรับผิดชอบในกิจการท้องถิ่น ด้านความเป็นอยู่ที่ดีของประชาชน ด้านความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน ด้านการประกอบอาชีพ ด้านการพัฒนาการศึกษา ด้านการพัฒนาเศรษฐกิจท้องถิ่น ด้านสาธารณสุขปโภค ด้านสาธารณสุขการและด้านโครงสร้างพื้นฐานในท้องถิ่นให้ทั่วถึงตามกฎหมายที่กำหนดอำนาจหน้าที่ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นแต่ละประเภท เพื่อใช้เป็นข้อปฏิบัติในการพัฒนาท้องถิ่นด้านต่าง ๆ ให้สัมฤทธิ์ผล ควบคู่ไปกับการพัฒนางานด้านการบริการประชาชน อาทิเช่น การให้บริการประชาชนการดูแลเรื่องน้ำในการอุปโภคบริโภค การบำรุงไฟฟ้าหรือแสงสว่าง การดูแลด้านสาธารณสุข การรักษาความสะอาดในชุมชน การดูแลสุขภาพของประชาชนในชุมชน การป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยตามแผนนโยบายรัฐบาลด้านความปลอดภัยของประชาชนมุ่งเน้นให้ประชาชนมีความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน การร่วมส่งเสริมและพัฒนabatบาทสตรีและกลุ่มแม่บ้าน เกษตรกร และประชาชนในพื้นที่เรื่องการประกอบอาชีพสนับสนุนและให้ความรู้เรื่องการประกอบอาชีพเพื่อสร้างรายได้ให้กับประชาชน การพัฒนาเด็กและเยาวชนด้านการศึกษาสนับสนุนด้านกีฬาและนันทนาการควบคู่กับการปลูกฝังวัฒนธรรมอันดีให้กับเยาวชน รวมถึงการให้บริการงานสงเคราะห์ เบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ ผู้พิการ และผู้ติดเชื้อเอดส์ ตามนโยบายรัฐบาล ภายใต้การปกครองระบบประชาธิปไตยแบบมีส่วนร่วม ซึ่งเปิดโอกาสให้ประชาชนได้แสดงทัศนะและมีส่วนร่วมในการตัดสินใจเรื่องต่าง ๆ ที่จะมีผลต่อชีวิตความเป็นอยู่ของประชาชน โดยการรับฟังข้อเสนอแนะและความต้องการของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลในเขตอำเภอมะขาม จังหวัดจันทบุรี จากประชาชนในพื้นที่ จากนั้นนำข้อมูลที่ได้มาประกอบการพิจารณากำหนดคนโยบายเพื่อพัฒนางานด้านการบริการประชาชนให้เกิดคุณภาพ มีความชอบธรรม มีความโปร่งใส และที่สำคัญการบริการนั้นจะต้องมีความทันสมัย ควรนำเทคโนโลยีเข้ามามีส่วนร่วมช่วยในการให้บริการประชาชน เนื่องจากการดำเนินชีวิตของคนในยุคปัจจุบันมักมีความเกี่ยวข้องกับเทคโนโลยีอยู่เสมอ เช่น การใช้

โทรศัพท์มือถือ การใช้ระบบอินเทอร์เน็ต รวมไปถึงการชำระค่าสาธารณูปโภคผ่านระบบอินเทอร์เน็ต เป็นต้น

ผู้วิจัยมีความสนใจที่จะดำเนินการศึกษาความต้องการของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลในเขตอำเภอมะขาม จังหวัดจันทบุรี เพื่อให้ทราบถึงความต้องการของประชาชนว่ามีความต้องการอยากได้รับการบริการจากเทศบาลในเรื่องใดและมีระดับความต้องการมากน้อยเพียงใด โดยมุ่งเน้นการบริการของเทศบาลที่มีบทบาทการให้บริการที่มีความใกล้ชิดกับประชาชนมากที่สุด และมีความสำคัญเกี่ยวกับชีวิตความเป็นอยู่ของประชาชนมากที่สุด ประกอบด้วย ด้านสาธารณสุข และสิ่งแวดล้อม ด้านสวัสดิการและสังคม ด้านป้องกันภัยและบรรเทาสาธารณภัย ด้านการจัดเก็บรายได้ รวมถึงการบริการเสริมที่ช่วยอำนวยความสะดวกให้กับประชาชนในยุคปัจจุบันที่มีการนำเทคโนโลยีเข้ามีส่วนช่วยในการอำนวยความสะดวกทำให้เกิดความรวดเร็วในการให้บริการประชาชน อาทิ การบริการร่วมกับภาคเอกชนอย่างการบริการเคาน์เตอร์เซอร์วิส เพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชนในยุคปัจจุบันที่ต้องใช้ชีวิตอย่างเร่งรีบและแข่งขันกับเวลาอยู่เสมอ นอกจากนี้ผู้วิจัยต้องการทราบว่าประชาชนในเขตเทศบาลอำเภอมะขาม มีการรับรู้ข้อมูลข่าวสารการให้บริการของเทศบาลจากสื่อใด และมีระดับการรับรู้อยู่ในระดับใด พร้อมทั้งต้องการทราบว่าประชาชนมีความรู้ความเข้าใจในหน้าที่การให้บริการของเทศบาลมากน้อยเพียงใด

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาระดับความต้องการของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลในเขตอำเภอมะขาม จังหวัดจันทบุรี
2. เพื่อศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อความต้องการของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลในเขตอำเภอมะขาม จังหวัดจันทบุรี

ประโยชน์ของการวิจัย

การศึกษาวิจัยในครั้งนี้เป็นการศึกษาระดับความต้องการของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลในเขตอำเภอมะขาม จังหวัดจันทบุรี ผู้วิจัยจะนำผลการวิจัยครั้งนี้เสนอต่อผู้บริหารเทศบาล ในเขตอำเภอมะขาม จังหวัดจันทบุรี เพื่อใช้เป็นข้อมูลพื้นฐานในการตัดสินใจพัฒนางานด้านการให้บริการประชาชน ให้มีความทันสมัยขึ้น เกิดความรวดเร็ว มีประสิทธิภาพ โปร่งใส และมีความสอดคล้องกับความต้องการของประชาชน

ขอบเขตของการวิจัย

ประชากรและกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย

1. ประชากรที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ ประชาชนในพื้นที่ให้บริการของเทศบาลในเขตอำเภอชะอำ จังหวัดจันทบุรี จำนวนทั้งสิ้น 7 แห่ง ได้แก่ เทศบาลตำบลปัลลิว เทศบาลตำมะน เทศบาลตำมะขาม เทศบาลตำมะขามเมืองใหม่ เทศบาลตำบลวังแฉิม เทศบาลตำบ่อ่างคีรี เทศบาลตำบลท่าหลวง รวมทั้งสิ้น 29,249 คน (สำนักบริหารการทะเบียน. 2556 : ไม่ปรากฏเลขหน้า)

2. กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย ใช้ตารางกำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างของเครจซี่และมอร์แกน (Krejcie and Morgan. 1970 : 607 - 610) และใช้วิธีสุ่มตัวอย่างแบบมีระบบ โดยเทียบจำนวนประชากรทุกตำบลรวม 7 แห่ง เท่ากับ ประชากรทั้งสิ้น 29,249 คน จากนั้นดำเนินการเปิดตารางกำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างของเครจซี่และมอร์แกน ทำให้ได้กลุ่มตัวอย่างการวิจัยในครั้งนี้รวมเท่ากับ 379 คน จากนั้นดำเนินการหากกลุ่มตัวอย่างในแต่ละตำบลโดยนำจำนวนประชากรของแต่ละตำบลคูณด้วยกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในงานวิจัยครั้งนี้หารด้วยช่วงค่าที่ใช้ในการสุ่มกลุ่มตัวอย่าง และดำเนินการเช่นนี้ต่อไปเรื่อย ๆ จนได้จำนวนกลุ่มตัวอย่างครบ 379 คน

ตัวแปรที่ศึกษา

1. ตัวแปรอิสระ แบ่งเป็นดังนี้

1.1 สถานภาพส่วนบุคคล

1.1.1 เพศ

1.1.2 อายุ

1.1.3 ระดับการศึกษา

1.1.4 อาชีพ

1.1.5 รายได้

1.2 การรับรู้ข้อมูลข่าวสาร

1.3 ความรู้ความเข้าใจในอำนาจหน้าที่ของเทศบาล

2. ตัวแปรตาม ได้แก่ ความต้องการของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาล

ในเขตอำเภอชะอำ จังหวัดจันทบุรี แบ่งเป็นดังนี้

2.1 ด้านสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม

2.2 ด้านสวัสดิการและสังคม

2.3 ด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย

2.4 ด้านการจัดเก็บรายได้

2.5 ด้านการบริการร่วมกับภาคเอกชน/เคาน์เตอร์เซอร์วิส

นิยามศัพท์เฉพาะ

ความต้องการ หมายถึง ความรู้สึกเฉพาะของบุคคลที่มีความประสงค์ หรือความอยากให้ได้
อยากให้มี อยากให้ทำ เกี่ยวกับการให้บริการของเทศบาลในเขตอำเภอมะขาม จังหวัดจันทบุรี

ปัจจัยของความต้องการ หมายถึง องค์ประกอบที่ทำให้เกิดความรู้สึกเฉพาะของบุคคล
ที่มีความประสงค์ หรือความอยากให้ได้ อยากให้มี อยากให้ทำ เกี่ยวกับการให้บริการของเทศบาล
ในเขตอำเภอมะขาม จังหวัดจันทบุรี เช่น องค์ประกอบด้านสภาพส่วนบุคคล การรับรู้ข้อมูล
ข่าวสารของประชาชน และความรู้ความเข้าใจในอำนาจหน้าที่ของเทศบาล เป็นปัจจัยที่ทำให้เกิด
ความต้องการของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลในเขตอำเภอมะขามจังหวัดจันทบุรี

ประชาชน หมายถึง ประชาชนบุคคลที่มีอายุไม่ต่ำกว่า 18 ปีบริบูรณ์ ที่อาศัยอยู่ในเขต
เทศบาลอำเภอมะขาม จังหวัดจันทบุรี

การบริการ หมายถึง การให้บริการของเทศบาลในเขตอำเภอมะขาม จังหวัดจันทบุรีภายใต้
นโยบายการบริการสาธารณะและอำนาจหน้าที่ของเทศบาลที่พึงกระทำตามกฎหมาย เพื่อตอบสนอง
ความต้องการของประชาชน สักระยะหนึ่งเป็นการบริการด้านต่าง ๆ ดังนี้

การบริการด้านสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม หมายถึง งานป้องกันและระงับโรคติดต่อ
งานส่งเสริมสุขภาพของประชาชน การบริการด้านการแพทย์พื้นฐาน งานบริการแก้ไขปัญหาน้ำเสีย
งานส่งเสริมการกำจัดขยะมูลฝอยของประชาชนที่มีความต้องการในบทบาทการให้บริการดังกล่าว
ของเทศบาลในเขตอำเภอมะขาม จังหวัดจันทบุรี

การบริการด้านสวัสดิการและสังคม หมายถึง งานสังคมสงเคราะห์เบี่ยงชีฟผู้สูงอายุ
ผู้พิการ และผู้ป่วยโรคเอดส์ งานส่งเสริมและพัฒนากลุ่มสตรีและกลุ่มแม่บ้านเกษตรกร งานส่งเสริม
พัฒนาเด็กและเยาวชนที่ประชาชนมีความต้องการในบทบาทการให้บริการดังกล่าวของเทศบาล
ในเขตอำเภอมะขาม จังหวัดจันทบุรี

การบริการด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย หมายถึง การให้บริการสาธารณะ
ที่หน่วยงานของเทศบาลในเขตอำเภอมะขาม จังหวัดจันทบุรี ได้จัดขึ้น โดยจัดให้มีการบริการเตือนภัย
ให้แก่ประชาชน การจัดเตรียมอุปกรณ์เครื่องมือในการให้ความช่วยเหลือประชาชนเมื่อประสบภัย
จัดให้มียานพาหนะเตรียมพร้อมที่จะระงับและบรรเทาภัย เป็นต้น

การบริการด้านการจัดเก็บรายได้ หมายถึง งานจัดเก็บรายได้ภาษีบำรุงท้องที่ ภาษีโรงเรือน
และที่ดิน ภาษีป้าย และค่าธรรมเนียมต่าง ๆ ที่ประชาชนมีความต้องการในบทบาทการให้บริการ
ดังกล่าวของเทศบาลในเขตอำเภอมะขาม จังหวัดจันทบุรี

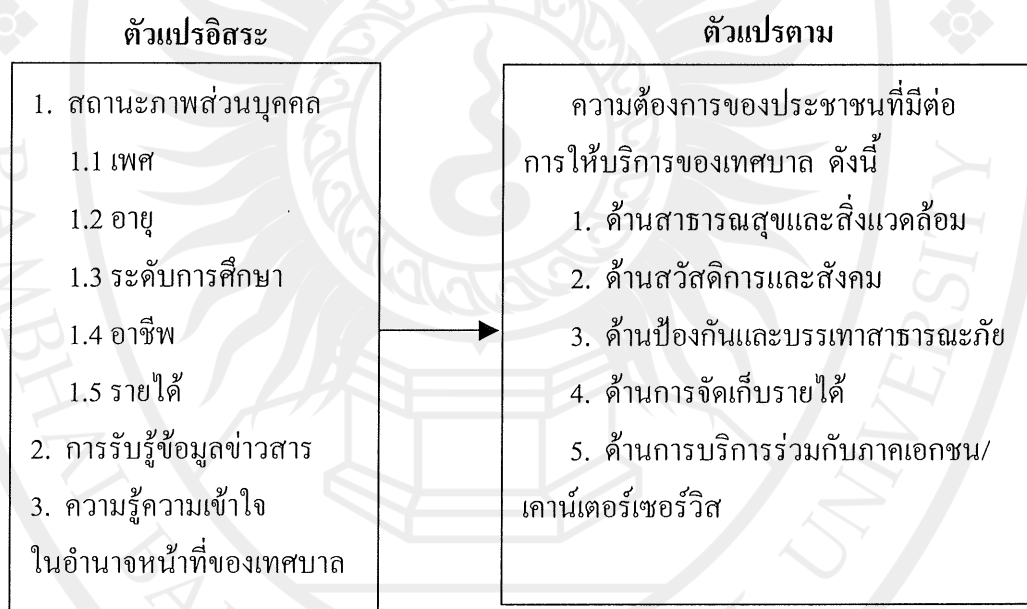
การบริการด้านการบริการร่วมกับภาคเอกชน/เคาน์เตอร์เซอร์วิส หมายถึง การบริการร่วม
ระหว่างภาคเอกชนคือ บริษัทเคาน์เตอร์เซอร์วิสกับเทศบาลในการให้บริการรับชำระค่าสาธารณูปโภค

ค่าสินค้าและบริการต่าง ๆ ที่ประชาชนมีความต้องการในบทบาทการให้บริการดังกล่าวของเทศบาล
ในเขตอำเภอแม่ขาม จังหวัดจันทบุรี

เทศบาลในเขตอำเภอแม่ขาม จังหวัดจันทบุรี หมายถึง หน่วยงานปกครองท้องถิ่น
ในรูปแบบหนึ่งที่อยู่ในเขตอำเภอแม่ขาม จังหวัดจันทบุรี มีฐานะเป็นนิติบุคคล ผู้บริหารท้องถิ่น
มาจากการเลือกตั้งของประชาชน มีหน้าที่รับผิดชอบในการปฏิบัติหน้าที่ตามที่กฎหมายกำหนด
เพื่อประโยชน์สุขของประชาชน

กรอบแนวคิดในการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยสำรวจความต้องการของประชาชนที่มีต่อการให้บริการ
ของเทศบาลในเขตอำเภอแม่ขาม จังหวัดจันทบุรี ผู้วิจัยกำหนดกรอบแนวคิดในการวิจัยดังนี้



ภาพประกอบ 1 กรอบแนวคิดในการวิจัย

สมมติฐานในการวิจัย

1. ประชาชนที่มีเพศต่างกัน มีความต้องการการให้บริการของเทศบาลแตกต่างกัน
2. ประชาชนที่มีอายุต่างกัน มีความต้องการการให้บริการของเทศบาลแตกต่างกัน
3. ประชาชนที่มีระดับการศึกษาต่างกัน มีความต้องการการให้บริการของเทศบาล
แตกต่างกัน

4. ประชาชนที่มีอาชีพต่างกัน มีความต้องการการให้บริการของเทศบาลแตกต่างกัน
5. ประชาชนที่มีรายได้ต่างกัน มีความต้องการการให้บริการของเทศบาลแตกต่างกัน
6. ประชาชนที่มีการรับรู้ข้อมูลข่าวสารต่างกัน มีความต้องการการให้บริการของเทศบาลแตกต่างกัน
7. ประชาชนที่มีความรู้ความเข้าใจในอำนาจหน้าที่ของเทศบาลต่างกัน มีความต้องการการให้บริการของเทศบาลแตกต่างกัน

ลิขสิทธิ์ของมหาวิทยาลัยราชภัฏรำไพพรรณี

บทที่ 2

แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ในการศึกษาและสืบค้นข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับการศึกษาวิจัยเรื่อง ความต้องการของประชาชน ที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลในเขตอำเภอมะขาม จังหวัดจันทบุรี ผู้วิจัยได้ศึกษาแนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องมาใช้ประกอบในการศึกษาวิจัย ดังนี้

1. แนวคิดเกี่ยวกับการปกครองท้องถิ่น
 - 1.1 ความหมายของการปกครองท้องถิ่น
2. หลักการและแนวคิดเกี่ยวกับการกระจายอำนาจการปกครองและการปกครองท้องถิ่น
 - 2.1 หลักการกระจายอำนาจการปกครอง (Decentralization)
 - 2.3 หลักการปกครองท้องถิ่น (Local Government)
3. บริบทของเทศบาล
 - 3.1 ความเป็นมาของเทศบาล
 - 3.2 อำนาจหน้าที่ของเทศบาลตำบล
 - 3.3 รายได้ของเทศบาล
4. แนวคิดและทฤษฎีความต้องการ
 - 4.1 แนวคิดความต้องการ
 - 4.2 ทฤษฎีความต้องการ
5. แนวความคิดเกี่ยวกับการให้บริการประชาชน
 - 5.1 แนวคิดเกี่ยวกับการบริการ
 - 5.2 หลักการให้บริการประชาชน
6. แนวคิดเกี่ยวกับนโยบายสาธารณะ
 - 6.1 แนวคิดนโยบายสาธารณะ
 - 6.2 การบริการสาธารณะ
7. แนวความคิดเกี่ยวกับการรับรู้ข่าวสาร
 - 7.1 แนวคิดเกี่ยวกับการรับรู้ข่าวสาร
 - 7.2 การเลือกรับรู้ข่าวสารของบุคคล
 - 7.3 ช่องทางการรับรู้ข่าวสาร
8. แนวคิดเกี่ยวกับความรู้ความเข้าใจ
 - 8.1 แนวความคิดเกี่ยวกับความรู้

- 8.2 การจำแนกพฤติกรรมด้านความรู้
- 8.3 แนวคิดความเข้าใจ
- 8.4 ทฤษฎีความรู้ความเข้าใจ
- 9. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

แนวคิดเกี่ยวกับการปกครองท้องถิ่น

ความหมายของการปกครองท้องถิ่น

การปกครองส่วนท้องถิ่นเป็นการจัดการปกครองท้องถิ่นของคนในท้องถิ่น โดยมีการเลือกบุคคลหรือคณะบุคคลเข้ามาดำเนินการปกครอง ซึ่งท้องถิ่นและชุมชนแต่ละชุมชนดังกล่าว อาจจะมีลักษณะเฉพาะที่แตกต่างกันทั้งในด้านพื้นที่ จำนวนประชากร

วิลเลียม (William. 1951 : 101 - 103) ให้ความหมายของการปกครองท้องถิ่นไว้ว่า การปกครองท้องถิ่น หมายถึง องค์การที่มีอาณาเขตแน่นอน มีจำนวนประชากรตามหลักเกณฑ์ที่กำหนดมีอำนาจปกครองตนเองมีการบริหารการคลังของตนเอง และสภาท้องถิ่นที่สมาชิกสภามาจากการเลือกตั้งของประชาชน

ร็อบสัน (Robson. 1953 : 574) ให้ความหมายของการปกครองท้องถิ่นไว้ว่าการปกครองท้องถิ่น หมายถึง หน่วยการปกครองที่รัฐจัดตั้งขึ้น โดยให้มีอำนาจและอิสระในการปกครองตนเอง (Autonomy) มีสิทธิตามกฎหมาย (Legal Rights) และมีองค์กรที่จำเป็น (Necessary Organization) เพื่อปฏิบัติหน้าที่ตามความมุ่งหมายของการปกครองท้องถิ่นนั้น ๆ ทั้งนี้อำนาจอิสระในการปกครองตนเองดังกล่าวจะต้องไม่กระทบกระเทือนต่ออำนาจอธิปไตยของรัฐ

วิท (Wit. 1967 : 14 - 21) ให้ความหมายของการปกครองท้องถิ่นไว้ว่า การปกครองท้องถิ่น หมายถึง การปกครองที่รัฐบาลกลางให้อำนาจ หรือกระจายอำนาจไปให้หน่วยงานการปกครองท้องถิ่นเป็นส่วนหนึ่งของรัฐบาลกลาง เพื่อเปิดโอกาสให้ประชาชนในท้องถิ่นได้มีอำนาจในการปกครอง ร่วมกันรับผิดชอบทั้งหมดหรือบางส่วนในการบริหารท้องถิ่น รัฐบาลท้องถิ่นเป็นรัฐบาลที่มาจากประชาชนในท้องถิ่น มีอำนาจในการตัดสินใจและดำเนินการภายในท้องถิ่นของตน

คลาร์ก (Clark. 1975 : 87-89) ให้ความหมายของการปกครองท้องถิ่นไว้ว่าการปกครองท้องถิ่น หมายถึง หน่วยการปกครองระดับรองของประเทศหรือรัฐมีหน้าที่และความรับผิดชอบเกี่ยวกับการให้บริการประชาชนในเขตพื้นที่หนึ่งพื้นที่ใด โดยเฉพาะจัดตั้งและอยู่ในการควบคุมดูแลของรัฐบาลกลาง

มอนตาญู (Montagi. 1984 : 574) ให้ความหมายของการปกครองท้องถิ่นไว้ว่าการปกครองท้องถิ่น หมายถึง การปกครองที่ผู้บริหารของหน่วยการปกครองท้องถิ่นมาจากการเลือกตั้ง

โดยอิสระมีอำนาจอิสระ และความรับผิดชอบที่สามารถใช้ได้โดยปลอดจากการควบคุมของหน่วยการบริการราชการส่วนกลางหรือภูมิภาค แต่อยู่ภายใต้กฎหมายว่าด้วยอำนาจสูงสุดของประเทศไม่ใช่รัฐอิสระ

ซัดดี้ (Sudy. 1984 : 6 ; อ้างถึงใน ชัยรัตน์ จิตรอักษร. 2555 : 7 - 8) นิยามว่า การปกครองท้องถิ่น หมายถึง หน่วยงานการปกครองทางการเมืองที่อยู่ในระดับต่ำกว่ารัฐ ซึ่งก่อตั้งโดยกฎหมาย และมีอำนาจอย่างเพียงพอที่จะทำกิจกรรมในท้องถิ่นได้ด้วยตนเอง รวมทั้งอำนาจการจัดเก็บภาษีเจ้าหน้าที่ของหน่วยการปกครองท้องถิ่นดังกล่าวจะได้รับการเลือกตั้งหรือแต่งตั้งโดยท้องถิ่นก็ได้

อุทัย หิรัญโต (2545 : 4 ; อ้างถึงใน กิตติศักดิ์ แพรวพรายรัตน์. 2553 : 4) ให้ความหมายของการปกครองท้องถิ่นไว้ว่าการปกครองท้องถิ่น หมายถึง การปกครองที่รัฐบาลมอบอำนาจให้หน่วยการปกครองระดับรองของรัฐหรือกระจายอำนาจให้ประชาชนในท้องถิ่นใดท้องถิ่นหนึ่งจัดการปกครองและดำเนินการบางอย่างเพื่อผลประโยชน์ของรัฐและผลประโยชน์ของท้องถิ่นโดยตรง การบริหารงานท้องถิ่นจะมีองค์การที่ประกอบด้วยเจ้าหน้าที่ซึ่งประชาชนเลือกตั้งมาทั้งหมดหรือบางส่วน ทั้งนี้ มีอิสระในการบริหารงานแต่รัฐบาลต้องควบคุมโดยวิธีการต่าง ๆ ตามความเหมาะสม

โกวิทย์ พวงงาม (2549 : 1 - 5) ให้ความหมายว่า การปกครองท้องถิ่น คือ การให้คนท้องถิ่นมีอิสระในการปกครองกันเอง กล่าวอีกนัยหนึ่งคือ การปกครองตนเองโดยประชาชนในท้องถิ่น ซึ่งประชาชนดังกล่าวมีพื้นฐานจากหลักการกระจายอำนาจ (Decentralization) ที่หมายถึง การที่รัฐบาลมอบอำนาจการปกครองให้องค์กรอื่น ๆ ที่ไม่ใช่องค์กรส่วนกลางจัดทำบริการสาธารณะบางอย่างภายใต้การกำกับดูแลของรัฐ

สรุปว่าการปกครองท้องถิ่น หมายถึง การปกครองที่รัฐจัดตั้งขึ้น โดยการกระจายอำนาจการปกครองสู่ระดับท้องถิ่น เพื่อเปิดโอกาสให้ประชาชนในท้องถิ่นได้มีอำนาจในการปกครองร่วมกัน ผู้บริหารท้องถิ่นบางส่วนมาจากการเลือกตั้งของประชาชน มีอำนาจในการกำหนดนโยบายและปฏิบัติงานให้เป็นไปตามนโยบายที่ตนกำหนด โดยองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมีหน้าที่และความรับผิดชอบเกี่ยวกับการให้บริการประชาชน และสนองตอบความต้องการของประชาชนโดยอำนาจอิสระภายใต้ขอบเขตของกฎหมายกำหนด

หลักการและแนวคิดเกี่ยวกับการกระจายอำนาจการปกครองและการปกครองท้องถิ่น

การปกครองส่วนท้องถิ่นนั้นมีความสำคัญกับประชาชนเพราะเป็นการกระจายอำนาจให้ประชาชนในท้องถิ่นต่าง ๆ ได้เข้ามามีส่วนร่วมทางการเมืองได้มากขึ้นยิ่งขึ้น เพิ่มช่องทางในการบริหารและสร้างนักรการเมืองระดับท้องถิ่น การปกครองส่วนท้องถิ่นเป็นหลักการที่สอดคล้องกับระบอบประชาธิปไตยดังที่กล่าว คือ เป็นการกระจายอำนาจ มุ่งเน้นให้ประชาชนมีส่วนร่วมในการ

พัฒนาท้องถิ่นและร่วมตรวจสอบการทำงานของนักการเมืองท้องถิ่นหรือฝ่ายบริหารเพื่อให้เกิดความโปร่งใสตามหลักการตรวจสอบและถ่วงดุลอำนาจและนำไปสู่การบริหารบ้านเมืองที่ดีตามหลักธรรมาภิบาล

หลักการกระจายอำนาจการปกครอง (Decentralization)

ประธาน คงฤทธิศึกษากร (2545 : 3 - 6 ; อ้างถึงใน วรินทร์ พูลสนอง. 2552 : 8) กล่าวถึงการกระจายอำนาจการปกครองว่าหมายถึง การที่รัฐบาลกลางยินยอมมอบอำนาจ (Devolution) การปกครองและการบริหารในกิจกรรมต่างๆ ให้ประชาชนในแต่ละท้องถิ่นดำเนินการปกครองตนเอง (Local Self Government) โดยประชาชนในท้องถิ่นจะเลือกผู้แทนของตนเข้าไปทำหน้าที่ดังกล่าว ทำให้ประชาชนในท้องถิ่นมีอำนาจทั้งทางการเมืองและการบริหารในการกำหนดนโยบายและการบริหารงานให้เป็นไปตามนโยบายของท้องถิ่นตนเององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่เกิดขึ้นตามหลักการกระจายอำนาจการปกครองจึงมีฐานะเป็นตัวแทนของประชาชน (Representative Bodies) มีผู้บริหารมาจากการเลือกตั้งของประชาชนในท้องถิ่นตัวอย่างเช่น การจัดระเบียบบริหารส่วนท้องถิ่นของประเทศไทย ซึ่งได้แก่ องค์การบริหารส่วนจังหวัด เทศบาล และองค์การบริหารส่วนตำบล

1. การกระจายอำนาจการปกครอง

ประธาน คงฤทธิศึกษากร (2545 : 6 ; อ้างถึงใน วรินทร์ พูลสนอง. 2552 : 8 - 9) กล่าวถึงการกระจายอำนาจการปกครองมีลักษณะสำคัญ ดังนี้

- 1.1 มีองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นเป็นนิติบุคคลแยกจากรัฐบาลกลาง
- 1.2 มีการเลือกตั้งสภาท้องถิ่นหรือผู้บริหารท้องถิ่นทั้งหมดหรือบางส่วน
- 1.3 มีอำนาจอิสระจากส่วนกลางภายใต้ขอบเขตของกฎหมาย
- 1.4 มีเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานในองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นของตนเอง ไม่ขึ้นกับการบังคับบัญชาของรัฐบาลกลาง

- 1.5 มีงบประมาณ รายได้ และทรัพย์สินเป็นของตนเอง

2. การกระจายอำนาจมีจุดแข็ง 4 ประการ

พิรุณ เสลานนท์ (2539 : 1 - 2 ; อ้างถึงใน วรินทร์ พูลสนอง. 2552 : 9) กล่าวถึงจุดแข็ง 4 ประการ ของการกระจายอำนาจ ดังนี้

2.1 ทำให้เกิดการตอบสนองความต้องการของประชาชนในท้องถิ่นได้ดีขึ้นเพราะว่าผู้บริหารขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมาจากการเลือกตั้งย่อมทราบความต้องการที่แท้จริงของประชาชนในท้องถิ่นได้ดี

2.2 ทำให้เกิดการดำเนินกิจกรรมไปอย่างรวดเร็วเพราะองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมีความเป็นอิสระในการปฏิบัติหน้าที่ภายใต้ขอบเขตของกฎหมายไม่ต้องขอความปรึกษาหรือความเห็นชอบจากส่วนกลาง

2.3 ทำให้แบ่งเบาภาระของรัฐบาลกลาง

2.4 ทำให้ประชาชนในท้องถิ่นมีความสนใจรู้จักรับผิดชอบในการปกครองท้องถิ่นของตนเอง เพราะประชาชนในท้องถิ่นจะมีส่วนได้ส่วนเสียโดยตรงในการดำเนินกิจกรรมขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

สรุปว่า การกระจายอำนาจการปกครองทำให้ประชาชนในท้องถิ่นมีอำนาจอิสระจากส่วนกลางภายใต้ขอบเขตของกฎหมาย การดำเนินนโยบายและการบริหารงานให้เป็นไปตามนโยบายหรือความต้องการของตนเองโดยมีองค์กรของประชาชนในท้องถิ่นซึ่งมีฐานะเป็นนิติบุคคลแยกออกจากรัฐบาลเป็นผู้ดำเนินงาน มีงบประมาณรายได้ ทรัพย์สินและบุคลากรเป็นของตนเอง มีคณะผู้บริหารที่มาจากการเลือกตั้งของประชาชนในท้องถิ่นนั้น ๆ การกระจายอำนาจการปกครองดังกล่าวก่อให้เกิดรูปแบบการปกครองที่เรียกว่าการปกครองท้องถิ่น มีองค์การปกครองส่วนท้องถิ่นซึ่งเป็นองค์กรของประชาชนเป็นผู้ดำเนินงาน เพื่อสนองตอบความต้องการของประชาชนในท้องถิ่น

หลักการปกครองท้องถิ่น (Local Government)

ประธาน คงฤทธิศึกษากร (2545 : 2 - 3 ; อ้างถึงใน วรินทร์ พูลสนอง. 2552 : 9 - 10) ได้แบ่งประเภทของการปกครองท้องถิ่น ออกเป็น 2 ประเภทคือ

1. การปกครองท้องถิ่นโดยรัฐบาล (Local State Government) เป็นการปกครองท้องถิ่นที่รัฐบาลกลางมอบหมายให้หน่วยการปกครองปฏิบัติหน้าที่เป็นรัฐบาลท้องถิ่นหน่วยการปกครองของการปกครองท้องถิ่นประเภทนี้ไม่ได้มีฐานะเป็นตัวแทนของประชาชน มีผู้บริหารมาจากการแต่งตั้งของรัฐ ตัวอย่างเช่น การจัดระเบียบการบริหารราชการส่วนภูมิภาคของประเทศไทย ซึ่งได้แก่ จังหวัดและอำเภอ

2. การปกครองท้องถิ่นในรูปแบบของการปกครองตนเอง (Local Self Government) เป็นการปกครองท้องถิ่นที่รัฐกระจายทั้งทางการเมืองและการบริหาร (Political and Administration Decentralization) ให้ประชาชนในท้องถิ่นมีอำนาจปกครองตนเอง หน่วยการปกครองของการปกครองท้องถิ่นประเภทนี้มีฐานะเป็นตัวแทนของประชาชน (Representation Bodies) ซึ่งตั้งขึ้นโดยกฎหมายของรัฐมีผู้บริหารมาจากการเลือกตั้งของประชาชนในท้องถิ่นตัวอย่างเช่น การจัดระเบียบการบริหารราชการส่วนท้องถิ่นของประเทศไทย ซึ่งได้แก่ องค์การบริหารส่วนจังหวัด เทศบาล และองค์การบริหารส่วนตำบล

สรุปว่า การปกครองท้องถิ่นแบ่งเป็น 2 ประเภท ประเภทแรก คือ การปกครองท้องถิ่น โดยรัฐบาล โดยรัฐบาลกลางมอบหมายให้ปฏิบัติหน้าที่เป็นรัฐบาลท้องถิ่น มีผู้บริหารมาจากการแต่งตั้งของรัฐ มีลักษณะเป็นการจัดระเบียบการบริหารราชการส่วนภูมิภาคของประเทศไทย ได้แก่ จังหวัด และอำเภอ ประเภทที่สอง คือ การปกครองท้องถิ่นในรูปแบบของการปกครองตนเอง เป็นการปกครองท้องถิ่นที่รัฐกระจายทั้งทางการเมืองและการบริหาร ให้ประชาชนในท้องถิ่นมีอำนาจปกครองตนเอง ซึ่งตั้งขึ้น โดยกฎหมายของรัฐมีผู้บริหารมาจากการเลือกตั้งของประชาชนในท้องถิ่น การจัดระเบียบการบริหารราชการส่วนท้องถิ่นของประเทศไทย ได้แก่ องค์การบริหารส่วนจังหวัด เทศบาล และ องค์การบริหารส่วนตำบล เป็นต้น

บริบทของเทศบาล

เทศบาล เป็นองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่มีความใกล้ชิดกับประชาชนมากที่สุด มีหน้าที่ดูแลด้านความเป็นอยู่ของประชาชนในพื้นที่ และดูแลระบบสาธารณสุขปโภค และสาธารณสุขการ ให้กับชุมชน ส่งเสริมวัฒนธรรมท้องถิ่น ภายใต้อำนาจหน้าที่ตามที่กฎหมายกำหนด โดยมีบริบทด้านต่าง ๆ ดังนี้

ความเป็นมาของเทศบาล

มูลนิธิวิกิพีเดีย (ออนไลน์. 2556 ก) ได้กล่าวถึงเทศบาลว่า เป็นรูปแบบการปกครองส่วนท้องถิ่นรูปแบบหนึ่งที่ใช้ในประเทศไทยปัจจุบัน การปกครองรูปแบบเทศบาลเป็นการกระจายอำนาจให้แก่ท้องถิ่นดำเนินการปกครองตนเองตามระบอบประชาธิปไตยเกิดขึ้นในรัชสมัยพระบาทสมเด็จพระจุลจอมเกล้าเจ้าอยู่หัว โดยเริ่มจากการจัดตั้งสุขาภิบาลกรุงเทพมหานครรัตนโกสินทร์ศก 116 (พุทธศักราช 2440) โดยมีพระราชกำหนดสุขาภิบาลกรุงเทพมหานครรัตนโกสินทร์ศก 116 ในส่วนภูมิภาค มีการตราพระราชบัญญัติจัดการสุขาภิบาลท่าฉลอมรัตนโกสินทร์ศก 124 (พุทธศักราช 2448) ขึ้นมีวิวัฒนาการเรื่อยมา จนถึงปี พุทธศักราช 2475 ได้มีการเปลี่ยนแปลงการปกครอง ได้มีการกระจายอำนาจการปกครองที่สมบูรณ์แบบยิ่งขึ้น โดยมีการจัดตั้งเทศบาลขึ้นในปีพุทธศักราช 2476 โดยมีการตราพระราชบัญญัติจัดระเบียบเทศบาล พุทธศักราช 2476 มีการยกฐานะสุขาภิบาลขึ้นเป็นเทศบาลหลายแห่ง จนในที่สุดได้มีการตราพระราชบัญญัติเทศบาล พุทธศักราช 2496

วิรัช ธีรพันธุ์เมธี (ออนไลน์. 2539) ได้ให้ข้อสรุปเกี่ยวกับเทศบาลว่า เทศบาล เป็นการปกครองท้องถิ่นรูปแบบหนึ่งของไทย ตามหลักการกระจายอำนาจ กล่าวคือ ราชการบริหารส่วนกลางกระจายอำนาจไปให้ประชาชนในท้องถิ่นมีอิสระที่จะดำเนินการปกครองตนเองภายในขอบเขตที่กฎหมายกำหนด เป็นการปูพื้นฐานการปกครองระบอบประชาธิปไตย ระบบรัฐสภา เพราะเป็นการ

จำลองรูปแบบการปกครองประเทศมาใช้ในท้องถิ่น ปัจจุบันเทศบาลจัดตั้งขึ้นตามพระราชบัญญัติเทศบาล พุทธศักราช 2496 ซึ่งได้กำหนดให้การจัดตั้ง การเปลี่ยนชื่อ การเปลี่ยนแปลงเขต หรือ การเปลี่ยนแปลงฐานะของเทศบาล ให้กระทำเป็นพระราชกฤษฎีกา เทศบาลมีฐานะเป็นนิติบุคคล แบ่งออกเป็น 3 ระดับ คือ เทศบาลตำบล เทศบาลเมือง และเทศบาลนคร มีโครงสร้างประกอบด้วย สภาเทศบาล (ซึ่งสมาชิกมาจากการเลือกตั้งของประชาชนในเขตเทศบาลนั้น) และคณะเทศมนตรี (นายกเทศมนตรีและเทศมนตรีอีกจำนวนหนึ่ง) จะแตกต่างกันก็เฉพาะที่ตั้งหรือจำนวนประชากร เท่านั้น โดยเทศบาลตำบล จัดตั้งขึ้นในท้องถิ่นที่มีความเจริญพอสมควร และสามารถมีรายได้พอสมควรแก่การปฏิบัติหน้าที่อันต้องทำ มีสมาชิกเทศบาลได้ 12 คน มีคณะเทศมนตรี 3 คน (นายกเทศมนตรีและเทศมนตรีอีก 2 คน) ส่วนเทศบาลเมือง จัดตั้งขึ้นในท้องถิ่นอันเป็นที่ตั้งศาลากลางจังหวัดหรือท้องถิ่นชุมชนที่มีประชากรตั้งถิ่นฐานอยู่ตั้งแต่ 10,000 คนขึ้นไป โดยประชากรเหล่านั้นอยู่หนาแน่นเฉลี่ยไม่ต่ำกว่า 3,000 คนต่อตารางกิโลเมตร ทั้งมีรายได้พอสมควรแก่การปฏิบัติหน้าที่อันต้องทำ เทศบาลเมืองมีสมาชิกสภาเทศบาลได้ 18 คน มีคณะเทศมนตรีได้ 3 คน เช่นเดียวกับเทศบาลตำบล และสุดท้ายคือเทศบาลนคร ตั้งขึ้นในท้องถิ่นชุมชนที่มีประชากรตั้งถิ่นฐานอยู่ตั้งแต่ 50,000 คนขึ้นไป โดยประชาชนเหล่านั้นอยู่กันอย่างหนาแน่นเฉลี่ยไม่ต่ำกว่า 3,000 คนต่อตารางกิโลเมตร ทั้งมีรายได้พอสมควรแก่การที่จะปฏิบัติหน้าที่อันต้องทำ เทศบาลนครมีสมาชิกสภาเทศบาล 24 คน และมีคณะเทศมนตรี 5 คน (นายกเทศมนตรีและเทศมนตรีอื่นอีก 4 คน)

สรุปว่า เทศบาลเป็นรูปแบบการปกครองส่วนท้องถิ่น ที่ได้รับการกระจายอำนาจจากรัฐ โดยจัดตั้งขึ้นตามพระราชบัญญัติเทศบาล พุทธศักราช 2496 มีอิสระที่จะดำเนินการปกครองตนเองภายในขอบเขตที่กฎหมายกำหนด มีฐานะเป็นนิติบุคคล แบ่งออกเป็น 3 ระดับ คือ เทศบาลตำบล เทศบาลเมือง และเทศบาลนคร มีโครงสร้างประกอบด้วย สภาเทศบาลซึ่งสมาชิกมาจากการเลือกตั้งของประชาชนในเขตเทศบาลและนั่น ๆ คณะเทศมนตรี อันประกอบด้วยนายกเทศมนตรีและเทศมนตรีอีกจำนวนหนึ่ง

อำนาจหน้าที่ของเทศบาลตำบล

1. อำนาจหน้าที่ของเทศบาล พระราชบัญญัติเทศบาล พุทธศักราช 2496 มาตรา 50 กำหนด ไว้ดังนี้

1.1 รักษาความสงบเรียบร้อยของประชาชน

1.2 ให้มีและบำรุงทางบกและทางน้ำ

1.3 รักษาความสะอาดของถนน หรือทางเดินและที่สาธารณะ รวมทั้งการกำจัดมูลฝอย

และสิ่งปฏิกูล

- 1.4 ป้องกันและระงับโรคติดต่อ
- 1.5 ให้มีเครื่องใช้ในการดับเพลิง
- 1.6 ให้ราษฎรได้รับการศึกษาอบรม
- 1.7 ส่งเสริมการพัฒนาสตรี เด็ก เยาวชน ผู้สูงอายุ และผู้พิการ
- 1.8 บำรุงศิลปะ จารีตประเพณี ภูมิปัญญาท้องถิ่น และวัฒนธรรมอันดีของท้องถิ่น
- 1.9 หน้าที่อื่นตามที่กฎหมายบัญญัติให้เป็นหน้าที่ของเทศบาล

2. อำนาจหน้าที่ของเทศบาล พระราชบัญญัติเทศบาล พุทธศักราช 2496 มาตรา 51 ภายใต้บังคับแห่งกฎหมาย เทศบาลตำบลอาจจัดทำกิจกรรมใด ๆ ในเขตเทศบาล ดังต่อไปนี้ (สำนักงานคณะกรรมการกฤษฎีกา. 2496 : 16 - 18)

- 2.1 ให้มีน้ำสะอาดหรือการประปา
- 2.2 ให้มีโรงฆ่าสัตว์
- 2.3 ให้มีตลาด ท่าเทียบเรือและท่าข้าม
- 2.4 ให้มีสุสานและฌาปนสถาน
- 2.5 บำรุงและส่งเสริมการทำมาหากินของราษฎร
- 2.6 ให้มีและบำรุงสถานที่ทำการพิทักษ์รักษาคนเจ็บไข้
- 2.7 ให้มีและบำรุงการไฟฟ้าหรือแสงสว่างโดยวิธีอื่น
- 2.8 ให้มีและบำรุงทางระบายน้ำ
- 2.9 เทศพาณิชย์

พระราชบัญญัติกำหนดแผนและขั้นตอนการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น พุทธศักราช 2542 มาตรา 16 กำหนดไว้ให้เทศบาล เมืองพัทยา และองค์การบริหารส่วนตำบลมีอำนาจและหน้าที่ในการจัดระบบการบริการสาธารณะเพื่อประโยชน์ของประชาชนในท้องถิ่นของตนเอง ดังนี้ (ราชกิจจานุเบกษา. 2542 : 6 - 7)

1. การจัดทำแผนพัฒนาท้องถิ่นของตนเอง
2. การจัดให้มีและบำรุงรักษาทางบก ทางน้ำ และทางระบายน้ำ
3. การจัดให้มีและควบคุมตลาด ท่าเทียบเรือ ท่าข้าม และที่จอดรถ
4. การสาธารณสุขูปโภคและการก่อสร้างอื่น ๆ
5. การสาธารณูปการ
6. การส่งเสริม การฝึก และประกอบอาชีพ
7. การพาณิชย์ และการส่งเสริมการลงทุน
8. การส่งเสริมการท่องเที่ยว

9. การจัดการศึกษา
10. การสังคมสงเคราะห์ และการพัฒนาคุณภาพชีวิตเด็ก สตรี คนชรา และผู้ด้อยโอกาส
11. การบำรุงรักษาศิลปะ จารีตประเพณี ภูมิปัญญาท้องถิ่น และวัฒนธรรมอันดีของท้องถิ่น
12. การปรับปรุงแหล่งชุมชนแออัดและการจัดการเกี่ยวกับที่อยู่อาศัย
13. การจัดให้มีและบำรุงรักษาสถานที่พักผ่อนหย่อนใจ
14. การส่งเสริมกีฬา
15. การส่งเสริมประชาธิปไตย ความเสมอภาค และสิทธิเสรีภาพของประชาชน
16. ส่งเสริมการมีส่วนร่วมของราษฎรในการพัฒนาท้องถิ่น
17. การรักษาความสะอาดและความเป็นระเบียบเรียบร้อยของบ้านเมือง
18. การกำจัดมูลฝอย สิ่งปฏิกูล และน้ำเสีย
19. การสาธารณสุข การอนามัยครอบครัว และการรักษาพยาบาล
20. การจัดให้มีและควบคุมสุสานและฌาปนสถาน
21. การควบคุมการเลี้ยงสัตว์
22. การจัดให้มีและควบคุมการฆ่าสัตว์
23. การรักษาความปลอดภัย ความเป็นระเบียบเรียบร้อย และการอนามัย โรงมหรสพ และสาธารณสถานอื่น ๆ
24. การจัดการ การบำรุงรักษา และการใช้ประโยชน์จากป่าไม้ ที่ดินทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม
25. การผังเมือง
26. การขนส่งและการวิศวกรรมจราจร
27. การดูแลรักษาที่สาธารณะ
28. การควบคุมอาคาร
29. การป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย
30. การรักษาความสงบเรียบร้อย การส่งเสริมและสนับสนุนการป้องกันและรักษาความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน
31. กิจการอื่นใดที่เป็นผลประโยชน์ของประชาชนในท้องถิ่นตามที่คณะกรรมการประกาศกำหนด

จิตร์ตัน สมศิริวัฒนา (2555 : 28 - 29) กล่าวไว้ว่า หน้าที่ความรับผิดชอบขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ต้องคำนึงถึงกำลังคน กำลังงาน และงบประมาณขององค์กร กำลังความสามารถ เครื่องมือ อุปกรณ์ต่าง ๆ รวมทั้งภาระหน้าที่ที่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจัดทำนั้น ต้องเป็น

ประโยชน์กับท้องถิ่นอย่างแท้จริง ไม่เกินกำลังความสามารถ เพราะจะยิ่งเพิ่มภาระให้แก่ท้องถิ่นมากขึ้น และจะเกิดผลเสียมากกว่าผลดีที่จะเกิดขึ้น การกำหนดหน้าที่ความรับผิดชอบให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นดำเนินการเป็นงานเกี่ยวกับการบริการสาธารณะมีข้อพิจารณา ดังนี้

1. เป็นงานเกี่ยวกับทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม หรือสภาพแวดล้อมของท้องถิ่นนั้น และงานเกี่ยวกับความสะอาดในชีวิตและความเป็นอยู่ของชุมชน ได้แก่ การสร้างถนน สะพาน สวนสาธารณะ และประปา การกำจัดขยะมูลฝอย

2. เป็นงานเกี่ยวกับสวัสดิการสังคม เช่น การจัดให้มีการบริการสาธารณสุข แพทย์หรืออนามัยในชุมชนซึ่งเป็นงานที่มีความสำคัญต่อประชาชนในท้องถิ่น การจัดให้มีหน่วยสาธารณสุข การจัดให้มีศูนย์เยาวชน การจัดให้มีสถานสงเคราะห์เด็ก คนชรา และคนพิการ การจัดให้มีห้องสมุดสำหรับประชาชนในท้องถิ่น เป็นต้น

3. งานที่เกี่ยวกับพาณิชย์กรรมในท้องถิ่น เช่น การจัดการตลาดและงานต่าง ๆ ที่มีรายได้สามารถเรียกเก็บค่าบริการจากประชาชน งานประมาณนี้เป็นกิจการที่ใช้บริการแก่ประชาชนในท้องถิ่น ซึ่งหากปล่อยให้เอกชนเข้ามาดำเนินการอาจไม่ได้รับผลดีเท่าที่ควร เช่น การจัดตั้งสถานขนานูบาล การจัดการตลาดการจัดบริการเดินรถและกิจกรรมต่าง ๆ ที่มีรายได้ เป็นต้น

4. งานเกี่ยวกับการป้องกันและรักษาความปลอดภัย เช่น งานดับเพลิง และงานเกี่ยวกับการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย เป็นต้น การป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย สาธารณภัย (สำนักงานคณะกรรมการกฤษฎีกา. 2522 : 2) หมายความว่า อัคคีภัย วาตภัย อุทกภัย ภัยแล้ง โรคระบาดในมนุษย์ โรคระบาดสัตว์ โรคระบาดสัตว์น้ำ การระบาดของศัตรูพืช ตลอดจนภัยอื่น ๆ อันมีผลกระทบต่อสาธารณสุข ไม่ว่าเกิดจากธรรมชาติ มีผู้ทำให้เกิดขึ้น อุบัติเหตุ หรือเหตุอื่นใด ซึ่งก่อให้เกิดอันตรายแก่ชีวิต ร่างกายของประชาชน หรือความเสียหายแก่ทรัพย์สินของประชาชน หรือของรัฐ และให้หมายความรวมถึงภัยทางอากาศ และการก่อวินาศกรรมด้วย

5. การบริการร่วม หมายถึง การเชื่อมโยงและนำกระบวนการที่หลากหลายจากส่วนราชการต่าง ๆ ในสังกัดกระทรวงหรือจังหวัดมาไว้ ณ สถานที่เดียวกัน เพื่อให้ประชาชนหรือผู้รับบริการอื่น ๆ สามารถรับบริการจากภาครัฐได้อย่างสะดวกและรวดเร็ว ณ จุดเดียว ตัวอย่างของการบริการร่วมที่มีการดำเนินการในปัจจุบัน ได้แก่ การบริการร่วมแบบเบ็ดเสร็จจุดเดียว การบริการร่วมแบบเคาน์เตอร์บริการประชาชน (Government Counter Service : GCS) และการบริการแบบ e-Service/Portal เป็นต้น การนำศูนย์บริการร่วมมาดำเนินการได้อย่างประสบผลสำเร็จนั้นหน่วยงานที่เกี่ยวข้องจำเป็นต้องปรับเปลี่ยนกรอบแนวคิดของการดำเนินงานจากแบบราชการดั้งเดิมไปสู่แบบราชการแนวใหม่โดยเน้นการดำเนินงานนโยบายเชิงรุกที่ยึดความต้องการของประชาชนเป็นสำคัญ แนวคิดพื้นฐานที่สำคัญของศูนย์บริการร่วม เป็นแนวคิดที่สอดคล้องกับแนวทางการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี คือ

5.1 การยึดประชาชนเป็นศูนย์กลาง(Citizen-centered)หลักการนี้มุ่งเน้นให้ประชาชนมีส่วนร่วมในการกำหนดและตัดสินใจเกี่ยวกับกระบวนการให้บริการ หน่วยงานที่เกี่ยวข้องจะต้องศึกษาถึงความต้องการของประชาชนและสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการเพื่อใช้เป็นข้อมูลหลักในการดำเนินงานทุกขั้นตอนเริ่มตั้งแต่การออกแบบและพัฒนากระบวนการบริการ จนถึงขั้นตอนการส่งมอบบริการ

5.2 การบูรณาการงานบริการ (Service Integration) ศูนย์บริการร่วม อาจมีกระบวนการบริการที่มีการบูรณาการในระดับหน้าสำนักงานเพื่อดำเนินการรับเรื่องหรือคำขอของประชาชนในงานบริการหลายประเภท หรือมีการบูรณาการเบ็ดเสร็จก็ได้ทั้งนี้ขึ้นอยู่กับความซับซ้อนของงานบริการที่นำมารวมนั้น ๆ เช่น การชำระค่าโทรศัพท์ อาจดำเนินการในรูปแบบของการให้บริการเบ็ดเสร็จ ในขณะที่การขออนุญาตสร้างบ้านสามารถให้บริการร่วมเฉพาะในส่วนของการรับเรื่องเท่านั้น แต่ยังไม่อาจให้บริการที่เบ็ดเสร็จได้ เป็นต้น

5.3 การมุ่งเน้นผลลัพธ์เพื่อให้เกิดประสิทธิภาพและประสิทธิผล (Result-oriented) กล่าวคือ มีการพัฒนาระบบการติดตามและประเมินผล ตลอดจนการพัฒนาปรับปรุงระบบการบริการให้มีความทันสมัยอย่างต่อเนื่องเพื่อเพิ่มผลสัมฤทธิ์ในการดำเนินงาน

5.4 การอิงฐานการตลาด (Market-based) ศูนย์บริการร่วมจำเป็นต้องมีการดำเนินกิจกรรมเชิงตลาดในลักษณะเดียวกับหน่วยบริการภาคเอกชน เช่น การศึกษาและวิเคราะห์ทำเลที่ตั้งที่เหมาะสมของหน่วยให้บริการ การศึกษาและวิเคราะห์ความต้องการของลูกค้า และลักษณะบริการใหม่ ๆ ที่จะส่งมอบ และการส่งเสริมการมาใช้บริการ ทั้งนี้เพื่อส่งเสริมให้เกิดนวัตกรรมการบริการ การพัฒนาตราบริการ (Brand) สำหรับงานบริการของภาครัฐ ตลอดจนการเข้าถึงและการรักษาความสัมพันธ์ผู้รับบริการ (สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ, ออนไลน์. 2549)

การบริการร่วมอีกอย่างหนึ่งที่ท้องถิ่นมีความสนใจอย่างมากได้แก่การบริการเคาน์เตอร์เซอร์วิส เนื่องจากการบริการของเคาน์เตอร์เซอร์วิสเป็นการบริการที่มีความเกี่ยวข้องกับประชาชนอย่างมากในยุคปัจจุบัน

สินทรัพย์ อินทรัตน์ (2550 : 25 - 30) สรุปไว้ว่า เคาน์เตอร์เซอร์วิส เป็นบริการที่ให้ข้อมูลข่าวสาร และอำนวยความสะดวกแก่ผู้ใช้บริการ ซึ่งเป็นทั้งผู้ใช้บริการและสมาชิก โดยบริษัท เคาน์เตอร์เซอร์วิส เป็นตัวแทนของการให้บริการ Bill Payment และ Ticket Net สำหรับเนื้อหาใน www.Counter Service.Co.th แบ่งเป็นดังนี้ ให้บริการข้อมูลข่าวสารทั่ว ๆ ไปของบริษัทเคาน์เตอร์เซอร์วิส ผู้ใช้บริการสามารถเข้ามาใช้บริการได้โดยไม่ต้องสมัครสมาชิกและให้บริการเฉพาะสมาชิกที่ต้องผ่านการลงทะเบียนตามเงื่อนไขของการให้บริการของแต่ละบริการที่กำหนดไว้ ได้แก่ ให้บริการด้านข้อมูล การชำระ Bill Payment ให้บริการทางด้านข้อมูล การขายตั๋ว Ticket Net ให้บริการทางด้าน การจองตั๋วผ่าน www.Counter Service.Co.th

เคาน์เตอร์ เซอร์วิส (Counter Service) เป็นธุรกิจการให้บริการรับชำระค่าสินค้าและบริการ ตลอดจนการจำหน่ายบัตรผ่านเข้าชมการแสดงต่างๆ เป็นกิจการของบริษัท เคาน์เตอร์ เซอร์วิส จำกัด ที่ก่อตั้งเมื่อ พ.ศ. 2537 ก่อนจะเข้าสู่กลุ่มธุรกิจค้าปลีกและจัดจำหน่ายในเครือเจริญโภคภัณฑ์ ในปี 2539 ภายใต้นโยบายเคาน์เตอร์ เซอร์วิสจะเป็นจุดให้บริการที่ตอบรับทุกความต้องการขอประชาชนผู้ใช้บริการ และจะเป็นจุดให้บริการที่ครอบคลุมทุกพื้นที่เพื่ออำนวยความสะดวกให้แก่ผู้ใช้บริการทุกคน ด้วยธุรกิจของเคาน์เตอร์ เซอร์วิสในช่วงเริ่มต้นเป็นการให้บริการรับชำระค่าสินค้าและบริการ การจำหน่ายบัตรชมการแสดง ซึ่งขณะนั้นถือเป็นธุรกิจใหม่สำหรับคนไทย แต่ปัจจุบันเป็นตัวแทนที่ถูกต้องตามกฎหมายและมีสิทธิในการออกใบเสร็จรับเงิน/ใบกำกับภาษีอย่างย่อ และใบกำกับภาษีเต็มรูปเพื่อใช้สำหรับการขอคืนหรือเครดิตภาษีของผู้ใช้บริการแทนหน่วยงานหรือองค์กรที่มอบหมายให้เคาน์เตอร์ เซอร์วิสรับชำระแทน มีผลให้ผู้ใช้บริการที่ถือใบเสร็จรับเงิน หรือหลักฐานการรับเงินอย่างใด ๆ ที่เคาน์เตอร์ เซอร์วิสออกให้ ย่อมได้รับความคุ้มครองจากหน่วยงานหรือองค์กรนั้น เหมือนได้รับใบเสร็จรับเงินหรือหลักฐานดังกล่าวจากหน่วยงานหรือองค์กรนั่นเอง กระทั่งปี 2552 บริษัทได้รับใบอนุญาตเป็นตัวแทนรับชำระตามพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยการควบคุมดูแลธุรกิจบริการการชำระเงินทางอิเล็กทรอนิกส์ จากธนาคารแห่งประเทศไทย ซึ่งเป็นผู้ให้บริการการชำระเงินทางอิเล็กทรอนิกส์ ที่มีใช้สถาบันการเงินรายแรกที่ได้รับใบอนุญาต (น้ำชาติ ประชาชื่น (นามแฝง). 2553 : 24)

สรุป เทศบาลมีหน้าที่ รักษาความสงบ รักษาความสะอาด มีระบบการจัดการขยะมูลฝอย ระวังและควบคุมการเกิดโรคติดต่อ ดูแลเรื่องถนนเพื่อให้เกิดความสัญจรได้อย่างสะดวก ดูแลเรื่องแม่น้ำ คลองต่าง ๆ ให้สะอาดอยู่เสมอ และจัดให้มีช่องทางการระบายน้ำอย่างเหมาะสม มีการบริการระบบอควิลิตี้และมีเครื่องใช้ในการดับเพลิง มีหน้าที่ให้ความรู้กับประชาชน รวมถึงส่งเสริมและพัฒนาสตรี เยาวชน ผู้สูงอายุ และผู้พิการ และประชาชนให้สามารถอยู่ในตำบลได้อย่างมีความสุข ปลุกฝังประชาชนให้บำรุงรักษาจาริตประเพณี วัฒนธรรมอันดีของท้องถิ่นสืบไป และมีหน้าที่อื่นตามที่กฎหมายบัญญัติให้เป็นหน้าที่ของเทศบาล นอกเหนือจากหน้าที่ข้างต้นแล้วปัจจุบันได้มีการเปลี่ยนแปลงทางด้านความเป็นอยู่และการดำเนินชีวิตของประชาชนเปลี่ยนแปลงไปตามวิวัฒนาการที่ไม่หยุดนิ่ง การบริการของเทศบาลจึงจำเป็นต้องปรับให้ทันต่อเหตุการณ์เพื่อรองรับความต้องการของประชาชนในพื้นที่ จึงมีแนวคิดในการพัฒนาด้านงานบริการในรูปแบบต่าง ๆ เช่น การร่วมมือกับศูนย์บริการร่วมกับภาคเอกชนเพื่อให้งานการบริการประชาชนมีความสะดวก รวดเร็วมากขึ้น และสอดคล้องกับแนวทางการบริหารจัดการบ้านเมืองที่ดี โดยการยึดประชาชนเป็นศูนย์กลาง มีการให้บริการประชาชนในรูปแบบใหม่ ๆ เช่น การรับชำระค่าสาธารณูปโภค เป็นต้น เพื่อลดภาระในการเดินทางไปติดต่อหน่วยงานอื่น ๆ ของประชาชน โดยการจัดตั้ง

ศูนย์บริการร่วมนี้จะเป็นการสนับสนุนการดำเนินชีวิตของประชาชนอย่างทันเวลาและทันเหตุการณ์ และสอดคล้องกับสถานการณ์การเปลี่ยนแปลงของเศรษฐกิจโลก การบริการเคาน์เตอร์เซอร์วิส จึงเป็นทางเลือกหนึ่งของงานด้านการบริการที่เทศบาลควรจัดตั้งขึ้น การบริการเคาน์เตอร์เซอร์วิส คือ การบริการรับชำระสินค้า และค่าบริการต่าง ๆ ต่าง เช่น ค่าน้ำประปา ค่าไฟฟ้า ค่าโทรศัพท์ จำหน่ายบัตรรับชมการแสดง ฯลฯ ซึ่งให้บริการโดยตัวแทนที่ถูกต้องตามกฎหมาย และมีสิทธิ ในการออกใบเสร็จรับเงิน/ใบกำกับภาษี โดยหลักฐานการรับเงินใด ๆ ที่เคาน์เตอร์เซอร์วิสออกให้ ย่อมได้รับความคุ้มครองจากหน่วยงานหรือองค์กรนั้น เหมือนได้รับใบเสร็จรับเงินหรือหลักฐาน การจ่ายเงินจากหน่วยงานหรือองค์กรนั่นเอง จากหน้าที่ของเทศบาลที่กล่าวมาสามารถสรุปหน้าที่ การให้บริการของเทศบาลที่มีความสำคัญและมีความใกล้ชิดกับประชาชนมากที่สุด จำนวน 5 ด้าน ได้แก่ ด้านสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม ด้านสวัสดิการและสังคม ด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย ด้านการจัดเก็บรายได้ ด้านการบริการร่วมกับภาคเอกชน เช่นการบริการเคาน์เตอร์เซอร์วิส ซึ่งเป็น การบริการที่อำนวยความสะดวกในการรับชำระค่าสาธารณูปโภคให้กับประชาชน เป็นต้น

รายได้ของเทศบาล

พระราชบัญญัติเทศบาล พุทธศักราช 2496 ได้กำหนดรายได้ของเทศบาลไว้ดังนี้ (ประเทืองพร ตำราญรัตน์. 2550 :7)

1. ภาษีอากร
2. ค่าธรรมเนียม ค่าใบอนุญาต และค่าปรับ
3. รายได้จากทรัพย์สินของเทศบาล
4. รายได้จากการสาธารณูปโภคและเทศพาณิชย์
5. พันธบัตร หรือเงินกู้
6. เงินกู้จากกระทรวง ทบวง กรม องค์กรหรือนิติบุคคลต่าง ๆ
7. เงินอุดหนุนจากรัฐบาลหรือองค์การบริหารส่วนจังหวัด
8. เงินและทรัพย์สินอย่างอื่นที่มีผู้อุทิศให้
9. รายได้อื่นใดก็ตามแต่จะมีกฎหมายกำหนดไว้

รายได้ของเทศบาลตามพระราชบัญญัติกำหนดแผนและขั้นตอนการกระจายอำนาจให้แก่ องค์การปกครองส่วนท้องถิ่น พุทธศักราช 2542 นอกจากรายได้ทั้ง 9 ประการแล้ว ยังได้กำหนด รายได้ของเทศบาลและท้องถิ่นอื่นอีกหลายประการ ดังนี้ (ราชกิจจานุเบกษา. 2542 : 10 - 11)

1. ภาษีโรงเรือนและที่ดินตามกฎหมายว่าด้วยภาษีโรงเรือนและที่ดิน
2. ภาษีบำรุงท้องที่ตามกฎหมายว่าด้วยภาษีบำรุงท้องที่
3. ภาษีป้ายตามกฎหมายว่าด้วยภาษีป้าย

4. ภาษีมูลค่าเพิ่มตามประมวลรัษฎากรที่ได้รับการจัดสรรในอัตราซึ่งเมื่อรวมกับการจัดสรรให้แก่องค์การบริหารส่วนจังหวัดแล้วไม่เกินร้อยละ 30 ของภาษีมูลค่าเพิ่มที่จัดเก็บได้หักส่วนที่ต้องจ่ายคืนแล้ว โดยเป็นหน้าที่ของกรมสรรพากรที่จะจัดเก็บ

5. ภาษีธุรกิจเฉพาะตามประมวลรัษฎากร โดยออกข้อบัญญัติจัดเก็บเพิ่มขึ้นในอัตราซึ่งเมื่อรวมกับอัตราที่องค์การบริหารส่วนจังหวัดกำหนดแล้วไม่เกินร้อยละ 30 ของอัตราภาษีที่จัดเก็บตามประมวลรัษฎากร โดยเป็นหน้าที่ของกรมสรรพากรที่จะจัดเก็บ

6. ภาษีสรรพสามิตตามกฎหมายว่าด้วยภาษีสรรพสามิต ภาษีสุราตามกฎหมายว่าด้วยสุรา และค่าแสตมป์ยาสูบตามกฎหมายว่าด้วยยาสูบซึ่งเก็บจากการค้าในเขตเทศบาล โดยออกข้อบัญญัติเพิ่มขึ้นในอัตราไม่เกินร้อยละ 30 ของอัตราภาษีที่กรมสรรพสามิตจัดเก็บ และให้ถือเป็นภาษีและค่าแสตมป์ตามกฎหมายว่าด้วยการนั้น โดยเป็นหน้าที่ของกรมสรรพสามิตที่จะจัดเก็บ

7. ภาษีและค่าธรรมเนียมรถยนต์ รวมทั้งเงินเพิ่มตามกฎหมายว่าด้วยรถยนต์ ภาษีรถตามกฎหมายว่าด้วยการขนส่งทางบกและค่าธรรมเนียมล้อเลื่อนตามกฎหมายว่าด้วยล้อเลื่อน

8. ภาษีการพนันตามกฎหมายว่าด้วยการพนัน

9. ภาษีเพื่อการศึกษาตามกฎหมายว่าด้วยการศึกษาแห่งชาติ

10. อากรฆ่าสัตว์และผลประโยชน์อันเกิดจากการฆ่าสัตว์ตามกฎหมายว่าด้วยการควบคุมการฆ่าสัตว์และจำหน่ายเนื้อสัตว์

11. อากรังนกฮีแอ่นตามกฎหมายว่าด้วยอากรังนกฮีแอ่น

12. ค่าภาคหลวงแร่ตามกฎหมายว่าด้วยแร่

13. ค่าภาคหลวงปิโตรเลียมตามกฎหมายว่าด้วยปิโตรเลียม

14. ค่าธรรมเนียมการจดทะเบียนสิทธิและนิติกรรมเกี่ยวกับอสังหาริมทรัพย์

15. ค่าธรรมเนียมสนามบิน

16. ค่าธรรมเนียมใบอนุญาตขายสุราและค่าธรรมเนียมใบอนุญาตเล่นการพนัน

17. ค่าธรรมเนียมใช้น้ำบาดาล

18. ค่าธรรมเนียมอื่น ๆ ที่เรียกเก็บจากผู้ใช้ประโยชน์จากบริการสาธารณะที่จัดให้มีขึ้น

19. รายได้อื่น ๆ ตามที่กฎหมายกำหนดให้เป็นของเทศบาล

แหล่งรายได้ประเภทต่างๆ ที่กล่าวถึงในข้างต้น มิได้หมายความว่าเทศบาลจะมีรายได้ภาษีเหล่านั้นทั้งหมดเต็มจำนวน หากแต่ยังต้องแบ่งรายได้บางประเภทให้กับหน่วยงานอื่นอีก เช่น รัฐบาลหรือองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นอื่น เป็นต้น นอกจากนี้การจัดเก็บรายได้เหล่านี้ เทศบาลมิได้เป็นผู้จัดเก็บเองทั้งหมด ยังมีหน่วยงานอื่น ๆ ที่เข้ามาดำเนินการเก็บภาษีให้แก่เทศบาลอีก เช่น กรมสรรพากร กรมสรรพสามิต กรมการขนส่งทางบก เป็นต้น

มรุต วันทนากร และครุณี หมั่นสมัคร (2556. ออนไลน์) ได้สรุปการจัดเก็บรายได้ของเทศบาลไว้ดังนี้

เทศบาลจัดเก็บเอง

1. ภาษีโรงเรือนและที่ดิน
2. ภาษีบำรุงท้องที่
3. ภาษีป้าย
4. อากรการฆ่าสัตว์
5. อากรรังนกอีแอ่น

รัฐบาลจัดเก็บแล้วแบ่งให้เทศบาลตามสัดส่วน

1. ภาษีสรรพสามิต
2. ภาษีสุรา
3. ค่าแสดมปียาสูบ
4. ภาษีการพนัน
5. ค่าธรรมเนียมจดทะเบียนสิทธิและนิติกรรมเกี่ยวกับอสังหาริมทรัพย์
6. ค่าธรรมเนียมสนามบิน
7. ค่าธรรมเนียมใบอนุญาตขายสุรา
8. ค่าธรรมเนียมใบอนุญาตเล่นการพนัน
9. ภาษีมูลค่าเพิ่ม
10. ภาษีธุรกิจเฉพาะ
11. ภาษีและค่าธรรมเนียมรถยนต์
12. ภาษีเพื่อการศึกษา
13. ค่าภาคหลวงแร่
14. ค่าภาคหลวงปิโตรเลียม

ภาษีที่เทศบาลจัดเก็บเองและไม่ต้องแบ่งสรรให้กับหน่วยงานจะมีค่อนข้างน้อย รายได้ส่วนใหญ่จึงมาภาษีที่รัฐบาลเป็นผู้จัดเก็บและจัดสรรให้แก่เทศบาล นอกจากนี้พระราชบัญญัติกำหนดแผนและขั้นตอนการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น พุทธศักราช 2542 ยังกำหนดให้เทศบาลมีรายได้จากแหล่งอื่น ๆ อีก ได้แก่

1. รายได้จากทรัพย์สินขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น
2. รายได้จากสาธารณูปโภค
3. รายได้จากการพาณิชย์และการทำกิจการ ไม่ว่าจะดำเนินการเองหรือร่วมกับบุคคลอื่นหรือจากสหการ
4. ภาษีอากร ค่าธรรมเนียม ค่าใบอนุญาต ค่าปรับ ค่าตอบแทน หรือรายได้อื่นใดตามที่มิ กฎหมายบัญญัติไว้ให้เป็นรายได้ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น
5. ค่าบริการ
6. เงินอุดหนุนจากรัฐบาล ส่วนราชการ รัฐวิสาหกิจ หรือองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นอื่น
7. เงินช่วยเหลือจากต่างประเทศ องค์กรต่างประเทศ หรือองค์กรระหว่างประเทศ

8. รายได้จากการจำหน่ายพันธบัตร
9. เงินกู้จากต่างประเทศ ทบวง กรม องค์การ หรือนิติบุคคลต่าง ๆ
10. เงินกู้จากต่างประเทศ องค์การต่างประเทศหรือองค์การระหว่างประเทศ
11. เงินและทรัพย์สินอย่างอื่นที่มีผู้อุทิศให้
12. เงินช่วยเหลือหรือเงินค่าตอบแทน
13. รายได้จากทรัพย์สินของแผ่นดิน หรือรายได้จากทรัพย์สินของรัฐวิสาหกิจที่ดำเนินการเพื่อมุ่งหากำไรในเขตขององค์การปกครองส่วนท้องถิ่น
14. รายได้จากค่าธรรมเนียมพิเศษการออกพันธบัตรตาม (8) การกู้เงินจากองค์การ หรือนิติบุคคลต่าง ๆ ตาม (9) การกู้เงินตาม (10) และรายได้ตาม (13) ให้ออกเป็นเทศบัญญัติโดยได้รับความเห็นชอบจากคณะรัฐมนตรี

สรุป เทศบาลมีรายได้ตามที่กฎหมายบัญญัติไว้ แยกเป็นรายได้ที่จัดเก็บเอง และรายได้ที่ได้รับการจัดสรรจากรัฐบาล โดยรายได้ที่เทศบาลจัดเก็บเอง ได้แก่ ภาษีโรงเรือนและที่ดิน ภาษีบำรุงท้องที่ ภาษีป้าย ค่าธรรมเนียม ค่าปรับ และใบอนุญาตต่าง ๆ รวมถึงรายได้จากกิจการอื่น ๆ ของเทศบาลที่เทศบาลมีอำนาจในการเก็บรายได้นั้นตามกฎหมาย ส่วนรายได้ที่รัฐจัดสรรให้ ได้แก่ ภาษีมูลค่าเพิ่ม ภาษีสุรา ภาษีสรรพสามิต ฯลฯ นอกจากนี้รัฐบาลยังจัดสรรงบประมาณให้กับเทศบาลในรูปของเงินอุดหนุนทั่วไป และเงินอุดหนุนเฉพาะกิจ เพื่อใช้ในการพัฒนาคุณภาพชีวิตและพัฒนาท้องถิ่นเพื่อยกระดับความเป็นอยู่ของประชาชนในพื้นที่ในเขตพื้นที่รับผิดชอบของตน

แนวคิดและทฤษฎีความต้องการ

มนุษย์มีความต้องการแบ่งเป็น 2 ประเภท คือ ความต้องการที่จำเป็นต่อการใช้ชีวิต (Needs) เป็นความต้องการพื้นฐานที่มีความจำเป็นอย่างยิ่งขาดไม่ได้ เช่น น้ำ อาหาร ยา รักษาโรค เครื่องนุ่งห่ม เป็นต้น และความต้องการอีกประเภทหนึ่ง คือ ความต้องการที่เรียกว่า ความปรารถนา (Wants) เป็นความต้องการที่ไม่ใช่ความจำเป็นเหมือนประเภทแรก แต่เป็นสิ่งที่เราต้องการอยากได้ อยากมี เช่น ต้องการการยอมรับทางสังคม ต้องการความรักจากผู้อื่น ต้องการการบริการที่ดีจากผู้อื่น เป็นต้น

แนวคิดความต้องการ

ผู้วิจัยได้ทำการศึกษาค้นคว้าเกี่ยวกับแนวคิดของความต้องการพบว่า มีผู้ให้แนวคิดไว้ดังนี้

บีช (Beach, 1970 : 446) ได้แบ่งความต้องการของมนุษย์ออกเป็น 2 ด้านใหญ่ ๆ ดังนี้

1. ความต้องการที่ติดตัวมาตั้งแต่เกิดเป็นความต้องการทางด้านร่างกาย ได้แก่ อากาศ น้ำ อาหาร ที่พักอาศัย ความต้องการด้านกามรมย์ การพักผ่อน การขับถ่ายของร่างกายและการปกป้องรักษาตนเอง

2. ความต้องการที่เกิดขึ้นภายหลังซึ่งแบ่งได้เป็น 2 ประเภท คือ

2.1 ทางด้านสังคม ได้แก่ ความต้องการเป็นเพื่อนมิตรสหายรวมกันเป็นกลุ่ม ต้องการความรัก ความพอใจ เป็นที่ต้องการของคนอื่น ความนิยม การนับถือจากผู้อื่น รวมทั้ง ความต้องการความมั่นคง และความปลอดภัยในชีวิต

2.2 ความต้องการเกี่ยวกับตนเอง เป็นความต้องการที่แสดงออกถึงความสำคัญของตนเอง การนับถือตนเอง ความสำเร็จของตนเองรวมทั้งความอยากได้ ไม่ขึ้นแก่ใครและมีอิสรภาพ

โคเลอร์ และอาร์มสตรอง (Kotler and Armstrong. 2004 : 6) ได้อธิบายว่าความต้องการเป็นความต้องการด้านร่างกายและความต้องการด้านจิตใจ ซึ่งพฤติกรรมมนุษย์ที่เกิดขึ้นต้องมีสิ่งจูงใจหรือแรงขับ เป็นความต้องการที่กดดันจนมากพอที่จะจูงใจให้บุคคลเกิดพฤติกรรมเพื่อตอบสนองความต้องการของตนเอง ซึ่งความต้องการของแต่ละคนไม่เหมือนกันความต้องการบางอย่างเป็นความต้องการทางจิตวิทยา และความต้องการทางจิตวิทยาเกิดจากความต้องการการยอมรับ การยกย่องหรือเป็นเจ้าของทรัพย์สิน ความต้องการส่วนใหญ่อาจไม่มากพอที่จะจูงใจให้บุคคลกระทำในช่วงเวลานั้น และความต้องการกลายเป็นสิ่งจูงใจเมื่อได้รับการกระตุ้นอย่างเพียงพอจนเกิดความตึงเครียด

สิริวรรณ เสรีรัตน์ และคณะ(2546 : 25) อธิบายว่าความต้องการ หมายถึง ความปรารถนาของบุคคลที่จะได้รับการตอบสนองความพอใจของตน ซึ่งเป็นความต้องการในระดับที่ลึกซึ้งกว่าความจำเป็น ความต้องการเกิดจากการเรียนรู้ด้านวัฒนธรรมและสังคม ซึ่งถือว่าเป็นความต้องการด้านจิตวิทยา เป็นการต้องการการยอมรับและการยกย่องทางสังคม รวมทั้งความต้องการการประสบความสำเร็จในชีวิต

ราชบัณฑิตยสถาน (2546 : 436) กล่าวถึงความต้องการว่า หมายถึง ความอยากได้ ใคร่ได้ หรือประสงค์จะได้ และเมื่อเกิดความรู้สึกดังกล่าวจะทำให้ร่างกายเกิดการความขาดสมดุลเนื่องมาจากมีสิ่งเร้ามากระตุ้น มีแรงขับภายในเกิดขึ้น ทำให้ร่างกายไม่อาจอยู่นิ่งต้องพยายามดิ้นรน และแสวงหาเพื่อตอบสนองความต้องการนั้น ๆ เมื่อร่างกายได้รับตอบสนองแล้ว ร่างกายมนุษย์ก็กลับสู่ภาวะสมดุลอีกครั้งหนึ่งและ ก็จะเกิดความต้องการใหม่ ๆ เกิดขึ้นมา ทดแทนวนเวียนอยู่ไม่มีที่สิ้นสุด

สรุปจากนิยามความต้องการ ความต้องการหมายถึง ความปรารถนาของบุคคลที่จะได้รับการตอบสนองความพอใจของตน ความต้องการแบ่งออกเป็นความต้องการทางด้านร่างกายและความต้องการทางด้านจิตใจ มนุษย์มีความต้องการที่ไม่เหมือนกันและเมื่อร่างกายได้รับตอบสนองความต้องการแล้ว จะเกิดความต้องการใหม่ ๆ เกิดขึ้นมา ทดแทนวนเวียนอยู่ไม่มีที่สิ้นสุด

ทฤษฎีความต้องการ

ผู้วิจัยได้ทำการศึกษาค้นคว้าเกี่ยวกับทฤษฎีความต้องการ มีผู้คิดทฤษฎีความต้องการไว้ดังนี้

1. ทฤษฎี ERG (Existence-relatedness-growth Theory) ของเคลย์ตัน อันเดอร์เฟอร์ (Kryton Alderfer. 1961 : 206 - 211 ; Citing Robbins. 2005 : 24 - 25) เน้นการทำให้เกิดความพอใจความต้องการของมนุษย์ แต่ไม่คำนึงถึงความต้องการว่าความต้องการใดจะเกิดขึ้นก่อนหรือหลังความต้องการหลาย ๆ อย่างอาจเกิดขึ้นพร้อมกันก็ได้ ความต้องการทฤษฎี ERG มีน้อยกว่าความต้องการตามลำดับขั้นของมาสโลว์ อันเดอร์เฟอร์ได้แบ่งความต้องการได้แบ่งความต้องการของบุคคลออกเป็น 3 ประการ ดังนี้

1.1 ความต้องการมีชีวิตอยู่ (Existence Needs) เป็นความต้องการของบุคคลที่ต้องการตอบสนองเพื่อให้มีชีวิตอยู่ เป็นความต้องการได้รับการตอบสนองทางกาย กล่าวคือ ต้องการอาหาร เสื้อผ้า ที่อยู่อาศัย เครื่องใช้ต่าง ๆ ยารักษาโรค ผู้บริหารจึงตอบสนองความต้องการด้วยการให้ค่าตอบแทนเป็นเงินค่าจ้าง เงินพิเศษ รวมถึงความรู้สึกมั่นคงปลอดภัยจากการทำงานได้รับความยุติธรรม มีการทำสัญญาว่าจ้างการทำงาน เป็นต้น

1.2 ความต้องการสัมพันธภาพ (Relatedness Need) เป็นความต้องการของบุคคลที่จะมีมิตรไมตรีมีความสัมพันธ์กับบุคคลที่อยู่แวดล้อมในการทำงาน ผู้บริหารควรส่งเสริมให้บุคลากรในองค์กรมีความสัมพันธ์ที่ดีต่อกันตลอดจนสร้างความสัมพันธ์ที่ดีต่อบุคคลภายนอกด้วย เช่น การจัดกิจกรรมที่ทำให้เกิดความสัมพันธ์ระหว่างผู้นำและผู้ตาม เกิดสภาพที่ยอมรับทางสังคม

1.3 ความต้องการความก้าวหน้า (Growth Needs) เป็นความต้องการสูงสุดของบุคคล ได้แก่ ความต้องการได้รับความยกย่อง และความต้องการความสำเร็จในชีวิต ผู้บริหารควรสนับสนุนให้พนักงานพัฒนาตนเองให้เจริญก้าวหน้า ด้วยการพิจารณาการเลื่อนขั้น เลื่อนตำแหน่ง หรือมอบหมายให้รับผิดชอบต่องานกว้างขึ้น โดยมีหน้าที่งานสูงขึ้น อันเป็นโอกาสที่พนักงานจะก้าวไปสู่ความสำเร็จ

2. เมอร์เรย์ (Murray. 1996 : 246) ได้คิดทฤษฎีความต้องการไว้ดังนี้

2.1 ความต้องการที่จะเอาชนะด้วยการแสดงออกความก้าวร้าว (Need for Aggression) ความต้องการที่จะเอาชนะผู้อื่น เอาชนะต่อสิ่งขัดขวางทั้งปวงด้วยความรุนแรงมีการต่อสู้ การแก้แค้น การทำร้ายร่างกาย หรือฆ่าฟันกัน เช่นการพูดจากระทบกระทั่งกับบุคคลที่ไม่ชอบกัน หรือมี ปัญหากัน เป็นต้น

2.2 ความต้องการที่จะเอาชนะฟันฝ่าอุปสรรคต่าง ๆ (Need for Counteraction) ความต้องการที่จะเอาชนะนี้เป็นความต้องการที่จะฟันฝ่าอุปสรรคความล้มเหลวต่าง ๆ ด้วยการสร้าง

ความพยายามขึ้นมา เช่น เมื่อได้รับคำดูถูกดูหมิ่น ผู้ได้รับจะเกิดความพากเพียรพยายามเพื่อเอาชนะ คำสบประมาทจนประสบความสำเร็จ เป็นต้น

2.3 ความต้องการที่จะยอมแพ้ (Need for Abasement) ความต้องการชนิดนี้เป็นความต้องการที่จะยอมแพ้ ยอมรับผิด ยอมรับคำวิจารณ์หรือยอมรับการถูกลงโทษ เช่น การเผาตัวตายเพื่อประท้วงระบบการปกครองพันท้ายนรสิงห์ไม่ยอมรับอภัยโทษ ต้องการจะรับโทษตามกฎหมายเกณฑ์ เป็นต้น

2.4 ความต้องการที่จะป้องกันตนเอง (Need for Defendant) เป็นความต้องการที่จะป้องกันตนเองจากคำวิพากษ์วิจารณ์ การดำเนินคดีอันซึ่งเป็นการป้องกันทางด้านจิตใจ พยายามหาเหตุผลมาอธิบายการกระทำของตนมีการป้องกันตนเองเพื่อให้พ้นผิดจากการกระทำต่าง ๆ เช่น ให้เหตุผลว่า สอบตกเพราะครูสอนไม่ดี ครู อาจารย์ที่ไม่มีวิญญานครูจี้เกียจอบรมสั่งสอนศิษย์ หรือประเภท “รำไม่ดีโทษปี่โทษกลอง”

2.5 ความต้องการเป็นอิสระ (Need for Autonomy) ความต้องการชนิดนี้เป็นความต้องการที่ปรารถนาจะเป็นอิสระจากสิ่งกีดขวางทั้งปวง ต้องการที่จะต่อสู้ดิ้นรนเพื่อเป็นตัวของตัวเอง

2.6 ความต้องการสร้างมิตรภาพกับบุคคลอื่น (Need for Affiliation) เป็นความต้องการที่จะทำให้ผู้อื่นรักใคร่ ต้องการรู้จักหรือมีความสัมพันธ์กับบุคคลอื่น ต้องการเอาอกเอาใจ มีความซื่อสัตย์ต่อเพื่อนฝูง พยายามสร้างความสัมพันธ์ใกล้ชิดกับบุคคลอื่น

2.7 ความต้องการความสนุกสนาน (Need for Play) เป็นความต้องการที่จะแสดง ความสนุกสนานต้องการหัวเราะเพื่อการผ่อนคลายความตึงเครียด มีการสร้างหรือเล่าเรื่องตลก ขบขัน เช่น มีการพักผ่อนหย่อนใจมีส่วนร่วมในเกมกีฬา เป็นต้น

2.8 ความต้องการแยกตนเองออกจากผู้อื่น (Need for Rejection) บุคคลมักจะมี ความปรารถนาในการที่จะแยกตนเองออกจากผู้อื่น ไม่มีความรู้สึกยินดีในร้ายกับบุคคลอื่น ต้องการ เมินเฉยจากผู้อื่นไม่สนใจผู้อื่น

2.9 ความต้องการความช่วยเหลือจากบุคคลอื่น (Need for Succorance) ความต้องการ ประเภทนี้ จะเป็นความต้องการให้บุคคลอื่นมีความสนใจเห็นอกเห็นใจ มีความสงสารในตนเอง ต้องการได้รับความช่วยเหลือ การดูแลให้คำแนะนำดูแลจากบุคคลอื่นนั่นเอง

2.10 ความต้องการที่จะให้ความช่วยเหลือต่อบุคคลอื่น (Need for Nurture) เป็นความต้องการที่จะเข้าร่วมในการทำกิจกรรมในการทำกิจกรรมกับบุคคลอื่น โดยการให้ความช่วยเหลือให้บุคคลอื่นพ้นจากภัยอันตรายต่าง ๆ

2.11 ความต้องการที่จะสร้างความประทับใจให้กับผู้อื่น (Need for Exhibition) เป็นความต้องการที่จะให้บุคคลอื่นได้เห็น ได้ยินเกี่ยวกับเรื่องราวของตนเอง ต้องการให้ผู้อื่น

มีความสนใจ สนุกสนานแปลกใจ หรือตกใจในเรื่องราวของตนเอง เช่น เล่าเรื่องตลกขบขัน ให้บุคคลอื่นฟังเพื่อบุคคลอื่นจะเกิดความประทับใจในตนเอง เป็นต้น

2.12 ความต้องการมีอิทธิพลเหนือบุคคลอื่น (Need for Dominance) เป็นความต้องการที่จะให้บุคคลอื่นมีการกระทำตามคำสั่งหรือความคิดความต้องการของตน ทำให้เกิดความรู้สึกว่าตนมีอิทธิพลเหนือกว่าบุคคลอื่น

2.13 ความต้องการที่จะยอมรับนับถือผู้อาวุโสกว่า (Need for Deference) เป็นความต้องการที่ยอมรับนับถือผู้ที่อาวุโสกว่าด้วยความยินดีรวมทั้งนิยมชมชื่นในบุคคลที่มีอำนาจเหนือกว่าพร้อมที่จะให้ความร่วมมือกับบุคคลดังกล่าวด้วยความยินดี

2.14 ความต้องการหลีกเลี่ยงความรู้สึกล้มเหลว (Need for Avoidance of Inferiority) ความต้องการจะหลีกเลี่ยงให้พ้นจากความอับอายทั้งหลายต้องการหลีกเลี่ยงการดูถูก หรือการกระทำต่าง ๆ ที่ก่อให้เกิดความละอายใจรู้สึกอับอายล้มเหลว พ่ายแพ้

2.15 ความต้องการที่จะหลีกเลี่ยงจากอันตราย (Need for Avoidance Harm) ความต้องการนี้เป็นความต้องการที่จะหลีกเลี่ยงความเจ็บปวดทางด้านร่างกายต้องการได้รับความปลอดภัยจากอันตรายทั้งปวง

2.16 ความต้องการที่จะหลีกเลี่ยงจากการถูกตำหนิหรือถูกลงโทษ (Need for Avoidance of Blame) เป็นความต้องการที่จะหลีกเลี่ยงการลงโทษด้วยการคล้อยตามกลุ่มหรือยอมรับคำสั่งหรือปฏิบัติตามกฎข้อบังคับของกลุ่มกฎเกณฑ์เพราะกลัวถูกลงโทษ

2.17 ความต้องการความเป็นระเบียบเรียบร้อย (Need for Orderliness) เป็นความต้องการที่จะจัดสิ่งของต่าง ๆ ให้อยู่ในสภาพที่เป็นระเบียบเรียบร้อย มีความประณีตงดงาม

2.18 ความต้องการที่จะรักษาชื่อเสียงเป็นความต้องการที่จะรักษาชื่อเสียงของตนที่มีอยู่ไว้จนสุดความสามารถ เช่นการไม่ยอมขโมย แม้ว่าตนเองจะหิว หรือไม่ยอมทำความผิดไม่คดโกงผู้ใดเพื่อชื่อเสียงวงศ์ตระกูล เป็นต้น

2.19 ความต้องการให้ตนเองมีความแตกต่างจากบุคคลอื่น (Need for Contra Riness) เป็นความต้องการที่อยากจะเด่น น่าสมั้ย ไม่เหมือนใคร

3. ทฤษฎีความต้องการความสัมฤทธิ์ผลของแมคเคลแลนด์ (McClelland, 1961 : 183 - 185 ; อ้างถึงใน จันทรานี สงวนนาม, 2551 : 258) ศึกษาพบว่า มนุษย์มีความต้องการ 3 ด้าน คือ ความต้องการความสำเร็จ (Needs for Achievement) คือ ความต้องการความสำเร็จทางการแข่งขัน ความต้องการอำนาจ (Needs for Power) คือ ความต้องการมีอิทธิพลเหนือคนอื่น และความต้องการทางสังคม (Needs for Affiliation) คือ ความต้องการมีสัมพันธ์ภาพที่ดีต่อกัน

4. ทฤษฎีความต้องการตามลำดับขั้นของมาสโลว์ (Maslow. 1970 : 46 ; อ้างถึงใน วันชัย มีชาติ. 2551 : 77) ทฤษฎีความต้องการตามลำดับขั้นของมาสโลว์ กล่าวว่า ความต้องการของคน มีข้อสังเกตดังนี้ 1) คนเรามีความต้องการที่ไม่สิ้นสุด เมื่อได้รับการตอบสนองจากความต้องการอย่างหนึ่งก็จะเกิดความต้องการในสิ่งอื่นต่อไปไม่มีวันสิ้นสุด 2) ความต้องการที่ยังไม่ได้รับการตอบสนองจะทำให้เกิดความจูงใจที่จะทำพฤติกรรม ส่วนความต้องการที่ได้รับการตอบสนองแล้วจะไม่เกิดการจูงใจอีกต่อไป 3) ความต้องการของคนจะเป็นลำดับขั้น โดยเริ่มความต้องการขั้นพื้นฐานที่จำเป็นไปสู่ความต้องการในระดับที่สูงขึ้น และความต้องการในระดับต้นจะเป็นพื้นฐานความต้องการในระดับสูงต่อไป คนจึงจำเป็นต้องได้รับการตอบสนองความต้องการเป็นลำดับขั้น จึงจะพัฒนาความต้องการในระดับสูงขึ้นไป ดังนี้

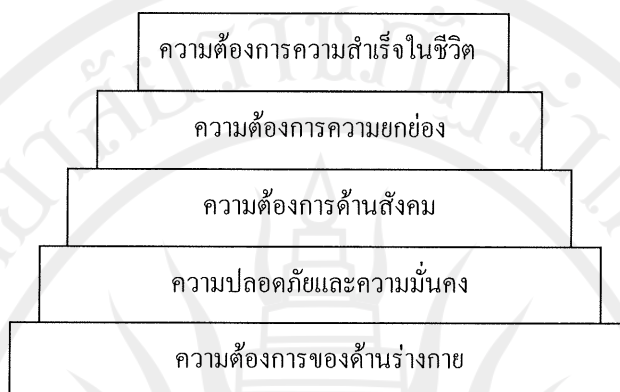
4.1 ความต้องการทางกายภาพ ได้แก่ ความต้องการในสิ่งที่จำเป็นต่อร่างกาย และการดำรงชีวิต เช่น น้ำดื่ม อาหาร อากาศ ที่อยู่อาศัย เครื่องนุ่งห่ม เป็นต้น ซึ่งเป็นความต้องการขั้นพื้นฐานของมนุษย์ และเป็นสิ่งจำเป็นที่สุดในการดำรงชีวิต ถ้าไม่ได้รับการตอบสนองชีวิตก็จะดำรงอยู่ไม่ได้

4.2 ความต้องการความปลอดภัย ได้แก่ ความปลอดภัยทางด้านร่างกายชีวิต และทรัพย์สิน เช่น ความปลอดภัยจากอุบัติเหตุ อาชญากรรม อันตรายต่าง ๆ เป็นต้น

4.3 ความต้องการได้รับการยอมรับจากสังคม ได้แก่ ความต้องการที่จะเข้าร่วม การให้และการได้รับความรัก ความเป็นมิตร ได้รับการยอมรับจากเพื่อนร่วมงาน หมู่คณะและสังคม เป็นต้น

4.4 ความต้องการการยกย่องนับถือ ได้แก่ ความต้องการมีชื่อเสียง มีความรู้ ความสามารถ ความสำเร็จ มีศักดิ์ศรี มีฐานะดี ความเป็นอิสระและเสรีภาพ อยู่ในความหรรษา เป็นที่รู้จัก และได้รับการยกย่องเป็นที่ยอมรับในสังคม

4.5 ความต้องการได้รับความสำเร็จสูงสุดในชีวิต ได้แก่ ความต้องการที่จะประสบความสำเร็จตามความนึกคิด หรือสิ่งที่ตั้งปรารถนาสูงสุดเอาไว้ โดยใช้ความสามารถทุกอย่างที่มีอยู่ เช่น การเป็นผู้บริหารในระดับสูง การเป็นผู้นำระดับประเทศ ซึ่งเป็นความต้องการขั้นพิเศษสูงสุด



ภาพประกอบ 2 แสดงลำดับความต้องการของมนุษย์ตามแนวคิดของมาสโลว์
ที่มา : สุนิสา จันทร์เสนา. ออนไลน์. 2555

สรุปจากทฤษฎีความต้องการทั้ง 4 ทฤษฎี ที่ได้รับความนิยมมากที่สุดได้แก่ ทฤษฎีลำดับขั้นของมาสโลว์ ซึ่งสรุปรายละเอียดได้ว่า มนุษย์ทุกคนมีความต้องการที่ไม่สิ้นสุด โดยเริ่มความต้องการพื้นฐานที่จำเป็นไปสู่ความต้องการในระดับที่สูงขึ้น และความต้องการในระดับต้นจะเป็นพื้นฐานความต้องการในระดับสูงต่อไป สามารถจัดลำดับขั้นได้ 5 ลำดับ คือ ความต้องการด้านร่างกาย ความต้องการความมั่นคงหรือความปลอดภัย ความต้องการทางสังคม ความต้องการการยกย่อง และความต้องการความสำเร็จในชีวิต

แนวความคิดเกี่ยวกับการให้บริการประชาชน

หน้าที่การบริการประชาชน เป็นหน้าที่สำคัญของหน่วยงานรัฐทุกภาคส่วน การพัฒนาระบบการให้บริการประชาชนควรกระทำให้มีความสอดคล้องกับความต้องการของประชาชน เพื่อให้การบริหารงานของรัฐเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ ก่อให้เกิดประโยชน์และความพอใจแก่ประชาชน โดยมุ่งเน้นการบริการที่ตอบสนองความต้องการของประชาชน

แนวคิดเกี่ยวกับการบริการ

คอตเลอร์ (Kotler. 2003 : 467) ได้นิยามคำว่าบริการ เป็นกิจกรรมที่ฝ่ายหนึ่งเสนอต่ออีกฝ่ายหนึ่ง กิจกรรมดังกล่าวไม่มีตัวตน และไม่มีใครเป็นเจ้าของ ซึ่งในการผลิตบริการนั้นอาจมีตัวสินค้าเข้ามาเกี่ยวข้องหรือไม่ก็ได้

กรอนรูส (Gronroos. 1990 : 27) ได้ให้ความหมายของการบริการว่า กิจกรรมหรือลำดับของกิจกรรมที่ไม่สามารถจับต้องได้ และเกิดปฏิสัมพันธ์ระหว่างผู้ให้บริการและผู้รับบริการ โดยมีทรัพยากรหรือสินค้าเป็นตัวกลางเพื่อแก้ปัญหาคำขอหรือความต้องการของผู้รับบริการ

จิตตินันท์ เตะทะคุปต์ (2549 : 7) ให้คำจำกัดความว่า การบริการไม่ใช่สิ่งที่มีตัวตน แต่เป็นกระบวนการหรือกิจกรรมต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นจากปฏิสัมพันธ์ระหว่างผู้ที่ต้องการใช้บริการกับผู้ให้บริการ หรือในทางกลับกันระหว่างผู้ให้บริการกับผู้รับบริการ ในอันที่จะต้องตอบสนองความต้องการอย่างใดอย่างหนึ่งให้บรรลุสำเร็จ ความแตกต่างระหว่างสินค้าและบริการ ต่างก็ก่อให้เกิดประโยชน์และความพอใจแก่ลูกค้าที่มาซื้อ โดยที่ธุรกิจบริการจะมุ่งเน้นการกระทำที่ตอบสนองความต้องการของลูกค้า อันนำไปสู่ความพึงพอใจที่ได้รับบริการนั้น ในขณะที่ธุรกิจทั่วไปมุ่งเน้นสินค้าที่ลูกค้าชอบและทำให้เกิดความพึงพอใจที่ได้เป็นเจ้าของสินค้านั้น

พิภพ อุดร (2547 : 9) นิยามการบริการไว้ว่าการบริการ หมายถึง กระบวนการนำเสนออัตถประโยชน์หรือคุณค่าที่ผู้บริโภคต้องการ โดยผ่านกิจกรรมหรือการดำเนินงานที่ผู้ให้บริการมอบให้กับผู้รับบริการ ทั้งนี้ในการให้บริการนั้นอาจใช้อุปกรณ์หรือเครื่องมือต่าง ๆ หรืออาจจะเป็นการกระทำโดยที่ไม่มีการใช้อุปกรณ์หรือเครื่องมือใด ๆ ก็ตาม

ฉัตรยาพร เสมอใจ (2545 :10 ; อ้างถึงใน อุไร ดวงระหว่า. 2554 : 8) การบริการ หมายถึง กิจกรรมประโยชน์หรือความพอใจ ซึ่งได้เสนอเพื่อขาย หรือกิจกรรมที่จัดขึ้นรวมกับการขายสินค้า โดยทั่วไปแล้วบริการไม่เพียงแต่เกี่ยวข้องกับสินค้าเท่านั้น แต่การบริการให้ข้อมูลเกี่ยวกับการแลกเปลี่ยนความต้องการใช้ การฝึกอบรมผู้บริโภคให้รู้จักวิธีใช้ เป็นต้น

อุไร ดวงระหว่า (2554 : 10) การบริการ หมายถึง กิจกรรมหรือกระบวนการในการดำเนินการอย่างใดอย่างหนึ่งของบุคคลหรือองค์กรเพื่อสนองความต้องการของบุคคลอื่น อีกทั้งยังก่อให้เกิดความพึงพอใจจากผลของการกระทำนั้น ซึ่งการบริการที่ดีจะเป็นการกระทำที่สามารถตอบสนองความต้องการของผู้ที่แสดงเจตจำนงให้ได้ตรงกับสิ่งที่บุคคลนั้นคาดหวังไว้ พร้อมทั้งทำให้บุคคลดังกล่าวเกิดความรู้สึกที่ดีและประทับใจต่อสิ่งที่ได้รับในกาลเวลาเดียวกันในความหมายนี้ ครอบคลุมการบริการทุกด้านไม่ว่าจะเป็นการบริการทั่วไป หรือการบริการเชิงพาณิชย์

สรุปจากนิยามการให้บริการ การให้บริการประชาชน หมายถึง การให้บริการฐานะที่เป็นเจ้าหน้าที่ของหน่วยงานภาครัฐที่มีอำนาจกระทำเพื่อตอบสนองต่อความต้องการ เพื่อให้เกิดความพึงพอใจ มีความเป็นอยู่ที่ดีขึ้นและเอื้ออำนวยประโยชน์สุขแก่ประชาชนให้มากที่สุด ซึ่งการให้บริการในระดับอำเภอนั้นเป็นการให้บริการโดยส่วนรวม

หลักการให้บริการประชาชน

จากบทบาทหน้าที่ของรัฐที่มีหน้าที่ให้การบริหารประเทศ เพื่อให้ประชาชนมีความสุข มีความเป็นอยู่ที่ดีขึ้น มีความมั่นคงปลอดภัย โดยมีปรัชญาการบริหารภาครัฐที่เน้นเรื่องการให้บริการประชาชนได้อย่างเสมอภาค เป็นธรรม เกิดความสามัคคี ให้ความสะดวก และเกิดความพึงพอใจนั้น องค์กรภาครัฐจำเป็นต้องมีหลักการให้บริการ ซึ่งก่อให้เกิดผลดังกล่าวได้ดังนี้

มิลเลท (Millet. 1954 : 7) กล่าวว่า เป้าหมายสำคัญของการบริการ คือ การสร้างความพึงพอใจในการบริการแก่ประชาชน โดยมีหลักหรือแนวทาง คือ การให้บริการอย่างเสมอภาค หมายถึง ความยุติธรรมในการบริหารงานภาครัฐที่มีฐานคิดที่ว่าคนทุกคนเท่าเทียมกัน ดังนั้นประชาชนทุกคน จะได้รับการปฏิบัติอย่างเท่าเทียมกัน ไม่มีการแบ่งแยกกีดกันในการให้บริการประชาชนจะได้รับการปฏิบัติในฐานะที่เป็นปัจเจกบุคคลที่ใช้มาตรฐานการให้บริการเดียวกันการให้บริการที่ตรงเวลา หมายถึง ในการบริการจะต้องมองว่าไม่มีประสิทธิผล ถ้าไม่มีการตรงเวลาผลการปฏิบัติงานของหน่วยงานของภาครัฐจะถือว่าไม่มีสิทธิผลเลย ถ้าไม่มีการตรงเวลา ซึ่งจะสร้างความไม่พึงพอใจให้แก่ประชาชน การให้บริการอย่างเพียงพอ หมายถึง การให้บริการสาธารณะต้องมีลักษณะ มีจำนวนการให้บริการและสถานที่ให้บริการอย่างเหมาะสม เห็นว่าความเสมอภาค หรือการตรงเวลา จะไม่มีความหมายเลยถ้ามีจำนวนการให้บริการที่ไม่เพียงพอและสถานที่ตั้งที่ให้บริการสร้างความไม่ยุติธรรมให้เกิดขึ้นแก่ผู้รับบริการ

เวบเบอร์ (Weber. 1966 : 7) ได้ให้ทัศนะเกี่ยวกับการให้บริการว่า การจะให้การบริการมีประสิทธิภาพ และเป็นประโยชน์ต่อประชาชนมากที่สุด คือ การให้บริการที่ไม่คำนึงถึงตัวบุคคล หรือเป็นการให้บริการที่ปราศจากอารมณ์ ไม่มีความชอบพอสใจเป็นพิเศษทุกคนได้รับการปฏิบัติเท่าเทียมกันตามหลักเกณฑ์เมื่ออยู่ในสภาพที่เหมือนกันกล่าวโดยสรุป การบริการ คือ การนำเสนอสิ่งอันเป็นประโยชน์ที่สอดคล้องกับความต้องการของบุคคลอย่างเท่าเทียมกัน มีมาตรฐาน และมีความต่อเนื่อง

เพนซ์สกี และ โทมัส (Penchansky and Thomas. 1997 : 242 - 247) ได้เสนอแนวคิดเกี่ยวกับการเข้าถึงการบริการดังนี้ ความพอเพียงของบริการที่มีอยู่ (Availability) คือ ความพอเพียงระหว่างบริการที่มีอยู่กับการต้องการของการรับบริการเข้าถึงแหล่งบริการได้อย่างสะดวก โดยคำนึงถึงลักษณะที่ตั้ง การเดินทาง ความสะดวกและสิ่งอำนวยความสะดวกของแหล่งบริการ ได้แก่ แหล่งบริการที่ผู้รับบริการยอมรับว่า ให้ความสะดวกและมีสิ่งอำนวยความสะดวก ความสามารถของผู้รับบริการในการที่จะเสียค่าใช้จ่ายสำหรับบริการการยอมรับคุณภาพของบริการ ซึ่งในที่นี้รวมถึงการยอมรับลักษณะของผู้ให้บริการด้วย

กรมการปกครอง (2546 : 10 - 12) ได้กล่าวถึง การบริการประชาชนเป็นปฏิสัมพันธ์ระหว่างเจ้าหน้าที่ขององค์การของรัฐกับประชาชนที่รับบริการมีเป้าหมายเพื่อที่จะเอื้ออำนวยประโยชน์สุขแก่ประชาชน ปฏิสัมพันธ์ระหว่างเจ้าหน้าที่ของรัฐกับประชาชนนั้น องค์การของรัฐที่มีบทบาทหน้าที่สำคัญ 2 ประการ คือ

1. เป็นกลไกปกครอง ดูแล ประชาชนให้ปฏิบัติตามครรลองของกฎหมาย
2. เป็นกลไกจัดสรรทรัพยากรและบริการพื้นฐานทางสังคม

จรัส สุวรรณมาลา (2549 : 10 - 12) ได้กล่าวถึงคุณภาพของบริการ ดังนี้

1. ความถูกต้องตามกฎหมาย บริการที่จัดให้มีขึ้นตามกฎหมาย โดยเฉพาะอย่างยิ่งบริการที่บังคับให้ประชาชนต้องมาใช้บริการ

2. ความพอเพียง หมายถึง การบริการที่มีจำนวนและคุณภาพเพียงพอกับความต้องการของผู้ใช้บริการ ไม่มีการรอคอยหรือเข้าคิวเพื่อขอรับบริการเพราะหน่วยงานมีขีดความสามารถในการให้บริการต่ำกว่าความต้องการของประชาชน

3. ความทั่วถึง เท่าเทียม ไม่มีข้อยกเว้น ไม่มีอภิสิทธิ์ บริการสาธารณะที่ดีต้องเปิดโอกาสให้ประชาชนในทุกพื้นที่ ทุกกลุ่มอาชีพ ทุกเพศ ทุกวัย ได้ใช้บริการประเภทเดียวกัน คุณภาพเดียวกันได้อย่างทั่วถึง เท่าเทียมกัน โดยไม่มีข้อยกเว้น

4. ความสะดวก รวดเร็ว เชื่อถือได้ การบริการที่มีคุณภาพนั้น ผู้ใช้บริการจะต้องได้รับความสะดวก คือ สามารถใช้บริการได้ ณ ที่ต่าง ๆ และสามารถเลือกใช้วิธีการได้หลายแบบตามสภาพของผู้ใช้บริการ

5. ความได้มาตรฐานทางเทคนิคหรือมาตรฐานทางวิชาการ การให้บริการบางประเภทจะต้องอาศัยความรู้ ความชำนาญทางเทคนิคและวิชาการ เช่น บริการทางการแพทย์ การเงิน การบัญชี กฎหมาย วิศวกรรม เป็นต้น

6. การเรียกเก็บค่าธรรมเนียมที่มีความเหมาะสม ต้นทุนการให้บริการต่ำ บริการที่ดีต้องมีค่าบริการที่เหมาะสม

7. ความพอใจประทับใจของผู้ใช้บริการ การบริการที่มีคุณภาพจะต้องเป็นที่พึงพอใจและเป็นที่ยอมรับของผู้ใช้บริการส่วนใหญ่ด้วย

ปรัชญา เวสารัชช (2540 : 22 - 37 ; อ้างถึงใน วรรณวิมล จงจรวยสกุล. 2551 : 7) ได้เสนอกรอบระบบในการบริการเป็นระบบบริการประชาชน แบ่งออกได้เป็นส่วนหรือองค์ประกอบสำคัญ ได้แก่

1. ประชาชนผู้รับบริการ ส่วนใหญ่ประชาชนจะเข้ามาขอรับบริการจากหน่วยงานของรัฐ โดยพื้นฐานมีประเด็นย่อย ได้แก่ ความรู้ความเข้าใจในขั้นตอนและเงื่อนไขบริการ มีความพร้อมการตอบสนอง ซึ่งเป็นปฏิกิริยาตอบสนองที่ประชาชนมีต่อการบริการและลักษณะเฉพาะ

2. ระบบบริการ เริ่มขึ้นเมื่อประชาชนได้เสนอตัวเข้าสู่ระบบบริการ คือ องค์ประกอบที่เกี่ยวข้องทั้งหมดในส่วนของผู้ให้บริการ ซึ่งมีองค์ประกอบย่อย ๆ ได้แก่ ผู้ให้บริการกฎระเบียบขั้นตอนในการบริการ เงื่อนไขบริการ การบริหารจัดการ วัสดุอุปกรณ์ และสภาพแวดล้อม

3. ระบบสนับสนุนบริการ หมายถึง ระบบอื่นซึ่งมิได้มีหน้าที่บริการ โดยตรงแต่มีส่วนเกี่ยวข้องในการทำให้ระบบบริการมีความพร้อมสามารถให้บริการคุณภาพแก่ประชาชนได้ เช่น นโยบายและมาตรฐาน การสนับสนุนทรัพยากร

4. ผลการบริการ คือ สิ่งที่ประชาชนได้รับ ซึ่งอาจแยกได้เป็นสามมิติ ได้แก่ ผลงานที่เกิดขึ้นตามความจริง ภาพลักษณ์ของงานบริการ และผลสะท้อนของการบริการ

กุลชน ธนาพงศธร (2526 : 303 - 304 ; อ้างถึงใน ชัชวาล เวศย์วรุฒม์, 2553 : 35) มีความเห็นในหลักการให้บริการ ได้แก่

1. หลักการสอดคล้องกับความต้องการบุคคลส่วนใหญ่ กล่าวคือ ประโยชน์และการบริการที่องค์กรจัดให้ จะต้องสอดคล้องกับความต้องการของบุคคลเป็นส่วนใหญ่หรือทั้งหมด ไม่ใช่เป็นการจัดให้บุคคลกลุ่มหนึ่งกลุ่มใดโดยเฉพาะ นอกจากนี้จะไม่เกิดประโยชน์สูงสุดในการบริการแล้ว ยังไม่คุ้มค่ากับการดำเนินงานนั้น ๆ ด้วย

2. หลักความเสมอภาค การให้บริการนั้นจะต้องให้แก่ผู้มาใช้บริการทุกคนอย่างเสมอภาคและเท่าเทียมกัน ไม่มีการให้สิทธิพิเศษแก่บุคคล หรือกลุ่มใดกลุ่มหนึ่งโดยเฉพาะในลักษณะที่แตกต่างจากกลุ่มอื่น โดยเห็นได้ชัด

3. หลักความเสมอภาค กล่าวคือ การให้บริการนั้น ๆ จะต้องดำเนินการต่อเนื่องและสม่ำเสมอ มิใช่ทำ ๆ หยุด ๆ ตามความพอใจของผู้บริหาร หรือผู้ปฏิบัติงาน

4. หลักความประหยัด จะต้องเป็นไปในลักษณะที่ปฏิบัติงาน สะดวสบายสิ้นเปลืองทรัพยากรไม่มากนัก ไม่เป็นการสร้างภาระยุ่งยากให้แก่ผู้บริหาร หรือผู้รับบริการมากเกินไป

5. หลักความสะดวก กล่าวคือ การจัดให้ผู้มารับบริการจะต้องได้รับความสะดวกสบาย การปฏิบัติไม่ยุ่งยากซับซ้อน และไม่ควรสร้างภาระความยุ่งยากแก่ผู้รับบริการมากเกินไป

โดยสรุปแล้วหลักการให้บริการประชาชน เป็นการจัดบริการที่มีคุณภาพให้แก่ประชาชน เป็นเรื่องที่ทุกฝ่าย ทุกระดับต้องร่วมมือร่วมใจกัน พัฒนาทั้งผู้ให้บริการ หน่วยงานสนับสนุนและระบบการบริการให้มีความเสมอภาค รวดเร็ว ครบถ้วน เพื่อความเป็นอยู่ที่ดีขึ้น และเอื้ออำนวยประโยชน์สุขแก่ประชาชนให้มากที่สุด

แนวคิดเกี่ยวกับนโยบายสาธารณะ

นโยบายสาธารณะ คือ การที่รัฐใช้อำนาจตัดสินใจในการกระทำสิ่งหนึ่งสิ่งใดในรูปของแนวทาง หรือเงื่อนไข ซึ่งมีอิทธิพลต่อชีวิตความเป็นอยู่ของพลเมือง เพื่อบรรลุเป้าหมายที่พึงประสงค์ในการอยู่ร่วมกันเป็นรัฐ

แนวคิดนโยบายสาธารณะ

ผู้วิจัยได้ทำการศึกษาค้นคว้าเกี่ยวกับแนวคิดนโยบายสาธารณะพบว่า มีผู้ให้แนวคิด ไว้ดังนี้ ร็อบสัน (Robson, 1953 : 8) มองการให้บริการสาธารณะ มี 4 องค์ประกอบที่สำคัญ ดังนี้

1. ปัจจัยนำเข้า หรือทรัพยากร ได้แก่ บุคลากร ค่าใช้จ่าย อุปกรณ์ และสิ่งอำนวยความสะดวก

2. กิจกรรม หรือกระบวนการ หมายถึง วิธีการที่จะใช้ทรัพยากร
3. ผลผลิต หมายถึง สิ่งที่เกิดขึ้นหลังจากใช้ทรัพยากร
4. ความคิดเห็นต่อผลกระทบ หมายถึง ความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการบริการที่ได้รับ

เอสตัน (Easton. 1953 : 129) กล่าวว่านโยบายสาธารณะ หมายถึง อำนาจในการจัดสรรสิ่งที่มีคุณค่าทางสังคมทั้งหมด ซึ่งผู้มีอำนาจในการจัดสรรคือ รัฐบาล และสิ่งที่รัฐบาลตัดสินใจที่จะกระทำหรือไม่กระทำ เป็นผลมาจากการ

แมคคัลลัฟ (McCullough. 1954 : 8) มีความเห็นว่าการให้บริการสาธารณะต้องประกอบไปด้วย 3 องค์ประกอบที่สำคัญ คือ หน่วยงานให้บริการ ซึ่งเป็นประโยชน์ที่หน่วยงานให้บริการได้ส่งมอบให้ และผู้รับบริการ โดยประโยชน์หรือคุณค่าของบริการที่ได้รับนั้น ผู้รับบริการจะตระหนักไว้ในจิตใจ ซึ่งอาจสามารถวัดออกมาในรูปของทัศนคติได้

ฟรีดริช (Friedrich. 1963 : 70) กล่าวว่า นโยบายคือ ข้อเสนอที่เป็นแนวทางในการดำเนินงานของบุคคล กลุ่มบุคคล หรือรัฐบาล ในสภาพแวดล้อมอย่างหนึ่ง เพื่อนำไปสู่เป้าหมายใดอย่างหนึ่ง

ไอรา (Ira. 1970 : 1) ได้ให้ความหมายในแง่พฤติกรรมคล้ายกับตาย แต่มุ่งพิจารณาถึงบทบาทของรัฐบาลที่มีส่วนในด้านนี้โดยตรง โดยกล่าวว่า นโยบายสาธารณะ หมายถึง กิจกรรมต่าง ๆ ที่รัฐบาลจัดขึ้น เป็นต้นว่า การบริการสาธารณะ การควบคุมกิจกรรมของบุคคลหรือธุรกิจเอกชน การแสดงออกในทางสัญลักษณ์ต่าง ๆ ตลอดจนการควบคุมกิจกรรมทางการเมืองแบบอื่น ๆ

ดาย (Dye. 1984 : 1) กล่าวว่า นโยบายสาธารณะ คือ สิ่งใดก็ตามที่รัฐบาลเลือกที่จะทำหรือไม่ทำ การให้ความหมายเช่นนี้ดูเป็นการง่าย แต่เป็นการพิจารณาในมุมกว้างโดยครอบคลุมสิ่งที่รัฐบาลตัดสินใจเลือกกระทำหรือไม่กระทำลงไป การเลือกแบบหลังนี้แม้จะมีลักษณะเป็นการลดการกระทำ (Inaction) แต่ก็มีอิทธิพลหรือผลกระทบทำนองเดียวกับการเลือกแบบแรก และถือว่าเป็นนโยบายสาธารณะได้

มูลนิธิวิกิพีเดีย (ออนไลน์. 2556 ข) กล่าวถึงนโยบายสาธารณะว่าหมายถึง แนวทางกิจกรรมการกระทำ หรือการเลือกตัดสินใจของรัฐบาล ซึ่งรัฐบาลได้ทำการตัดสินใจและกำหนดไว้ล่วงหน้าเพื่อชี้้นำให้มีกิจกรรมหรือการกระทำต่าง ๆ เกิดขึ้น เพื่อให้บรรลุเป้าหมายที่ได้กำหนดไว้ โดยมีการวางแผน การจัดทำโครงการ วิธีการบริหารหรือกระบวนการดำเนินงาน ให้บรรลุวัตถุประสงค์ในเรื่องใดเรื่องหนึ่ง ด้วยวิธีปฏิบัติงานที่ถูกต้อง เหมาะสม สอดคล้องกับสภาพความเป็นจริง และความต้องการของประชาชน ผู้ใช้บริการในแต่ละเรื่อง

สรุปว่า นโยบายสาธารณะ หมายถึง หน้าที่ของรัฐบาลที่กำหนดขึ้นเพื่อป้องกันและแก้ไขปัญหาให้เป็นไปตามวัตถุประสงค์ในการบริหารพัฒนาประเทศ หรือแม้กระทั่งองค์กรปกครอง

ส่วนท้องถิ่น โดยมีผลเพื่อประโยชน์สุขของประชาชน อีกทั้งเพื่อเป็นการพัฒนาชุมชน ตำบล อำเภอ จังหวัด และประเทศสู่ระดับสากล

การบริการสาธารณะ

การบริการสาธารณะ (Service Public) อยู่คู่กับมนุษย์มานานตั้งแต่ที่มนุษย์มีการรวมกลุ่มเป็นสังคม การบริการสาธารณะจัดทำอยู่ภายใต้กฎเกณฑ์ หรือหลักเกณฑ์เดียวกัน เพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชนในสังคม ชุมชน อำเภอ จังหวัด รวมถึงระดับประเทศ

เวอร์มา (Verma. 1986 : 207) กล่าวว่า การบริการสาธารณะ เป็นกระบวนการให้บริการ ซึ่งเป็นลักษณะที่เคลื่อนไหวเป็นพลวัต โดยระบบการให้บริการที่ดีจะเกิดขึ้นได้เมื่อนักบริหารที่รับผิดชอบใช้ทรัพยากรและการผลิตบริการได้เป็นไปตามแผนงาน และการเข้าถึงการรับบริการ จากความหมายดังกล่าวจะเห็นได้ว่าเป็นการพิจารณาโดยใช้แนวคิดเชิงระบบ ที่มีการมองว่าหน่วยที่มีหน้าที่ให้บริการใช้ปัจจัยนำเข้า เข้าสู่กระบวนการผลิต และออกมาเป็นผลผลิต หรือการบริการ โดยทั้งหมดจะต้องเป็นไปตามแผนที่กำหนดไว้ ดังนั้นการประเมินผลช่วยให้ทราบถึงผลผลิต หรือการบริการที่เกิดขึ้นว่ามีลักษณะเป็นเช่นไร ซึ่งจะเป็นข้อมูลป้อนกับเป็นปัจจัยนำเข้าต่อไป ด้วยเหตุนี้ระบบการให้บริการสาธารณะ จึงมีลักษณะที่เคลื่อนไหวเปลี่ยนแปลงอยู่เสมอ

ประยูร กาญจนกุล (2540 : 81 ; อ้างถึงใน คารุณี บุญสินไทย. 2555 : 17) ได้ให้แนวคิดเกี่ยวกับการบริการสาธารณะ ไว้ดังนี้

1. บริการสาธารณะเป็นกิจกรรมที่มีอยู่ในการอำนาจการหรือควบคุมของรัฐ
2. การบริการของรัฐมีวัตถุประสงค์ในการสนองความต้องการส่วนรวมของประชาชน
3. การจัดระเบียบและวิธีการดำเนินการบริการสาธารณะย่อมจะเปลี่ยนแปลงแก้ไขได้เสมอ เพื่อให้เกิดความเหมาะสมและความจำเป็นแก่กาลสมัย
4. การบริการสาธารณะจะต้องดำเนินการอยู่เป็นนิจ และสม่ำเสมอไม่หยุดชะงัก ถ้าบริการสาธารณะหยุดชะงักลงด้วยประการใด อาจเกิดผลกระทบต่อประชาชนให้ได้รับความเสียหาย
5. เอกชนย่อมมีสิทธิที่จะได้รับประโยชน์จากบริการสาธารณะโดยเท่าเทียมกัน

คารุณี บุญสินไทย (2555 : 17) กล่าวว่าบริการสาธารณะ หมายถึง บริการที่เป็นหน้าที่ของหน่วยงานของรัฐที่มีอำนาจหน้าที่ที่จะต้องกระทำหรือส่งมอบให้แก่ผู้รับบริการ โดยเสมอภาค และเป็นธรรม เพื่อให้เกิดประโยชน์และเกิดความพึงพอใจแก่ผู้รับบริการ

โดยสรุป การบริการสาธารณะ หมายถึง การบริการที่จัดทำขึ้นภายใต้หลักเกณฑ์เดียวกัน โดยอยู่ในความควบคุมของรัฐ โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อสนองความต้องการส่วนรวมของประชาชน และให้บริการประชาชนโดยเสมอภาคและเป็นธรรม

แนวความคิดเกี่ยวกับการรับรู้ข่าวสาร

การรับรู้ข่าวสารเป็นปัจจัยสำคัญที่ใช้ประกอบการตัดสินใจในกิจกรรมต่าง ๆ ของมนุษย์ ความต้องการข่าวสารจะเพิ่มมากขึ้น เมื่อบุคคลนั้นต้องการข้อมูลในการตัดสินใจ นอกจากนี้ข่าวสารยังเป็นสิ่งที่ทำให้ผู้เปิดรับมีความทันสมัย สามารถปรับตัวให้เข้ากับสถานการณ์ของโลกปัจจุบันได้ดียิ่งขึ้น

แนวคิดเกี่ยวกับการรับรู้ข่าวสาร

ผู้วิจัยได้ทำการศึกษาค้นคว้าเกี่ยวกับแนวคิดเกี่ยวกับการรับรู้ข่าวสารพบว่า มีผู้ให้แนวคิดไว้ดังนี้

แซมมวล (Samuel. 1972 : 8) ได้ให้ความหมายของการเปิดรับข่าวสาร โดยจำแนกตามพฤติกรรมการเปิดรับข่าวสาร คือ

1. การแสวงหาข้อมูล (Information Seeking) กล่าวคือ บุคคลที่จะแสวงหา ข้อมูล เมื่อต้องการให้มีความคล้ายคลึงกับบุคคลอื่นในเรื่องใดเรื่องหนึ่งหรือเรื่องทั่ว ๆ ไป
2. การเปิดรับข้อมูล (Information Receptivity) กล่าวคือ บุคคลจะเปิดรับข่าวสาร เพื่อทราบข้อมูลที่ตนเองสนใจ อยากรู้ สนใจ หากมีข้อมูลข่าวสารที่เกี่ยวข้องกับตนเองก็จะให้ความสนใจใฝ่อ่านหรือดูหรือฟังเป็นพิเศษ
3. การเปิดรับประสบการณ์ (Experience Receptivity) กล่าวคือ บุคคลที่จะเปิดรับข่าวสาร เพราะต้องการกระทำสิ่งใดสิ่งหนึ่งหรือเพื่อผ่อนคลายอารมณ์

แอสเซล (Assael. 1998 : 205) ได้กล่าวว่า การรับรู้ หมายถึง กระบวนการเลือก การรวบรวม และการตีความสิ่งเร้าทางการตลาด และสภาพแวดล้อมให้กลายเป็นภาพรวมที่เชื่อมโยงกันจนสามารถเข้าใจได้

ฮานนา และวอซเนียก (Hanna and Wozniak. 2001 : 102) ได้ให้ความหมายของการรับรู้ไว้ว่า สอดคล้องกันว่า การรับรู้เป็นกระบวนการของการคัดเลือก การจัดระเบียบ และการตีความความรู้สึกเป็นสิ่งที่มีความหมาย

ชิฟแมน และคานุก (Schiffman and Kanuk. 2007 : 148) ได้นิยามความหมายของการรับรู้ไว้ว่า เป็นกระบวนการซึ่งแต่ละบุคคลเลือก จัดระเบียบ และตีความสิ่งเร้าเป็นภาพที่มีความหมายและเชื่อมโยงกัน ซึ่งแม้ว่าบุคคลจะได้รับสิ่งเร้าสิ่งเดียวกันแต่การรับรู้ในแต่ละบุคคลย่อมแตกต่างกันตามความต้องการค่านิยม และความคาดหวังของแต่ละบุคคล

สุชา จันทร์เอม (2540 : 119) กล่าวว่า การรับรู้เป็นกระบวนการที่มีระดับตั้งแต่ง่ายสุดถึงซับซ้อนที่สุดจึงยากแก่การเข้าใจ นักจิตวิทยาได้ให้ความหมายการรับรู้แตกต่างกันออกไปดังนี้

1. การรับรู้ หมายถึง การตีความหมายจากการรับสัมผัส (Sensation) ในการรับรู้ นั้น ไม่เพียงแต่มองเห็น ได้ยินหรือ ได้กลิ่นเท่านั้น แต่ต้องรับรู้ได้ว่า วัตถุหรือสิ่งที่เรารับรู้นั้นคืออะไร มีรูปร่างอย่างไร เป็นต้น

2. ในแง่ของพฤติกรรม การรับรู้เป็นกระบวนการที่เกิดแทรกอยู่ระหว่างสิ่งเร้าและการตอบสนองสิ่งเร้า ดังนี้ สิ่งเร้า → การรับรู้ → การตอบสนอง

สรุปว่า การรับรู้ หมายถึง การแปลความหมายจากการสัมผัส โดยเริ่มตั้งแต่ การมีสิ่งเร้ามากระทบกับอวัยวะรับสัมผัสทั้งห้า และส่งกระแสประสาทไปยังสมองเพื่อการแปลความ

กมลวิวัฒน์ ยะสารวรรณ (2547 : 7) กล่าวว่า การรับรู้ หมายถึง ขบวนการแปลความหมายของสิ่งเร้าที่มากระทบประสาทสัมผัสของเราและแปลความหมายอย่างไรนั้นต้องขึ้นอยู่กับประสบการณ์ในอดีตของแต่ละบุคคล

ณัฐศรุต นนทธี (2544 : 7 ; อ้างถึงใน เปรมิกา ปลาสุวรรณ. 2549 : 8) กล่าวว่า การรับรู้ หมายถึง การแสดงออกถึงความรู้ความเห็น ซึ่งเกิดขึ้นจากการตีความการสัมผัสระหว่างอวัยวะต่าง ๆ ของร่างกายกับสิ่งแวดล้อมซึ่งเป็นสิ่งเร้า โดยมีการใช้ประสบการณ์เดิมช่วยในการให้ความหมายแห่งการสัมผัสนั้น

พัชรวัต พันชศิลาโรจน์ (2551 : 16 ; อ้างถึงใน มหิธร วันยนาพร. 2555 : 33) ปัจจัยที่มีผลต่อการรับรู้ แบ่งเป็น 2 ลักษณะ ดังนี้

1. ปัจจัยที่เกี่ยวกับตัวผู้รับรู้ แบ่งได้ 2 ด้าน คือ

1.1 ด้านกายภาพ หมายถึง อวัยวะสัมผัส ถ้าอวัยวะสัมผัสสมบูรณ์ก็จะรับรู้ได้ดี ถ้าหย่อนสมรรถภาพ เช่น หูตึง ตาสั้น ก็จะรับรู้ได้ไม่ดี

1.2 ด้านสติปัญญา คือ ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการรับรู้ มีหลายประการ เช่น ความจำ อารมณ์ สติปัญญา ความพร้อม การสังเกตพิจารณา เป็นต้น

2. ปัจจัยทางด้านจิตวิทยา ได้แก่

2.1 ความรู้เดิม หมายถึง กระบวนการรับรู้เมื่อสัมผัสแล้ว ต้องแปลเป็นสัญลักษณ์ โดยอาศัยความรู้เดิมที่เกี่ยวข้องกับสิ่งที่เราจะรับรู้ ฉะนั้นหากไม่มีความรู้เดิมมาก่อนก็จะทำให้การรับรู้ผิดไปจากความเป็นจริง

2.2 ลักษณะของสิ่งเร้า หมายถึง คุณสมบัติซึ่งเป็นปัจจัยภายนอกที่使人สนใจที่จะรับรู้ หรือทำให้การรับรู้เกิดการคลาดเคลื่อน เช่น ความคล้ายคลึง ความต่อเนื่องของสิ่งเร้า และสภาพพื้นฐานของการรับรู้ เป็นต้น

ศิริวรรณ เสรีรัตน์ และคณะ (2552 : 116) มองว่า การรับรู้เป็นกระบวนการซึ่งบุคคลจัดระเบียบและตีความ ความรู้ที่กระทบใจของตนเองเพื่อให้ความหมายเกี่ยวกับสภาพแวดล้อม

แต่อย่างไรก็ตามการรับรู้ของคน ๆ หนึ่ง สามารถตีความหมายให้แตกต่างจากความเป็นจริงได้อย่างมาก เช่น พนักงานทุกคนในองค์กรแห่งหนึ่งอาจรับรู้ว่าองค์กรของตนเป็นบริษัทที่ดีและรับผิดชอบต่อสังคม แต่ในความเป็นจริงอาจไม่เป็นดังที่รับรู้ก็เป็นได้

วชิระ จินหนองจอก (ออนไลน์, 2552) การรับรู้ หมายถึง การรู้สึกสัมผัสที่ได้รับ การตีความให้เกิดความหมายแล้ว เช่นในขณะนี้ เราอยู่ในภาวะการรู้สึก (Conscious) คือ ลืมตาตื่นอยู่ในทันใดนั้น เรารู้สึกได้ยินเสียงดังปังมาแต่ไกล (การรู้สึกสัมผัส-Sensation) แต่เราไม่รู้ความหมายคือ ไม่รู้ว่าเป็นเสียงอะไร เราจึงยังไม่เกิดการรับรู้ แต่ครู่ต่อมามีคนบอกว่าเป็นเสียงระเบิดของขงารถยนต์ เราจึงเกิดการรู้ความหมายของการรู้สึกสัมผัสนั้น ดังนี้เรียกว่าเราเกิดการรับรู้

นลินี พานสายตา (2555 : 7) กล่าวว่า การรับรู้เป็นการทำความเข้าใจและตีความต่อสิ่งเร้าจากสภาพแวดล้อมให้กลายเป็นสิ่งที่มีความหมาย โดยผู้รับรู้แต่ละคนอาจจะตีความหมายนั้นออกมาเหมือนกัน หรือแตกต่างกันก็ได้

สรุปว่า การรับรู้ หมายถึง การแปลความหมายจากการสัมผัส โดยเริ่มตั้งแต่ การมีสิ่งเร้ามากระทบกับอวัยวะรับสัมผัสทั้งห้า และส่งกระแสประสาทไปยังสมองเพื่อการแปลความ

การเลือกรับรู้ข่าวสารของบุคคล

ผู้วิจัยได้ทำการศึกษาค้นคว้าเกี่ยวกับการเลือกรับรู้ข่าวสารของบุคคลพบว่า มีผู้ให้แนวคิดไว้ดังนี้

แคลปเปอร์ (Klapper, 1960 : 19 - 25) ได้กล่าวไว้ว่า กระบวนการเลือกรับข่าวสารหรือเปิดรับข่าวสารเปรียบเสมือนเครื่องกรองข่าวสารในการรับรู้ของมนุษย์ ซึ่งประกอบด้วยการกลั่นกรอง 4 ชั้นตามลำดับดังต่อไปนี้

1. การเลือกเปิดรับ (Selective Exposure) เป็นขั้นแรกในการเลือกช่องทางสื่อสาร บุคคลจะเลือกเปิดรับสื่อและข่าวสารจากแหล่งสารที่มีอยู่ด้วยกันหลายแหล่ง เช่น การเลือกซื้อหนังสือพิมพ์ฉบับใดฉบับหนึ่ง เลือกเปิดวิทยุกระจายเสียงสถานีใดสถานีหนึ่งตามความสนใจและความต้องการของตน อีกทั้งทักษะและความชำนาญในการรับรู้ข่าวสารของคนเรานั้นก็ต่างกัน บางคนถนัดที่จะฟังมากกว่าอ่าน ก็จะชอบฟังวิทยุ ดูโทรทัศน์มากกว่าอ่านหนังสือ เป็นต้น

2. การเลือกให้ความสนใจ (Selective Attention) ผู้เปิดรับข่าวสารมีแนวโน้มที่จะเลือกสนใจข่าวจากแหล่งใดแหล่งหนึ่ง โดยมักเลือกตามความคิดเห็น ความสนใจของตน เพื่อสนับสนุนทัศนคติเดิมที่มีอยู่และหลีกเลี่ยงสิ่งที่ไม่สอดคล้องกับความรู้ความเข้าใจ หรือทัศนคติเดิมที่มีอยู่แล้ว เพื่อไม่ให้เกิดภาวะทางจิตใจที่ไม่สมดุลหรือมีความไม่สบายใจ ที่เรียกว่า ความไม่สอดคล้องทางด้านความเข้าใจ (Cognitive Dissonance)

3. การเลือกรับรู้และตีความหมาย (Selective Perception and Interpretation) เมื่อบุคคลเปิดรับข้อมูลข่าวสารแล้ว ก็เชื่อว่ารับรู้ข่าวสารทั้งหมดตามเจตนาารมณ์ของผู้ส่งสารเสมอไป เพราะคนเรามักเลือกรับรู้และตีความหมายสารแตกต่างกันไปตามความสนใจ ทักษะคิด ประสบการณ์ ความเชื่อ ความต้องการ ความคาดหวัง แรงจูงใจ สภาวะทางร่างกาย หรือสภาวะทางอารมณ์ และจิตใจ ฉะนั้นแต่ละคนอาจตีความเฉพาะข่าวสารที่สอดคล้องกับลักษณะส่วนบุคคลดังกล่าว นอกจากจะทำให้ข่าวสารบางส่วนถูกตัดทิ้งไปยังมีการบิดเบือนข่าวสารให้มีทิศทางเป็นที่น่าพอใจของแต่ละบุคคลด้วย

4. การเลือกจดจำ (Selective Retention) บุคคลจะเลือกจดจำข่าวสารในส่วนที่ตรงกับ ความสนใจ ความต้องการ ทักษะคิด ฯลฯ ของตนเอง และมักจะลืมหรือไม่นำไป ถ่ายทอดต่อในส่วนที่ตนเองไม่สนใจ ไม่เห็นด้วย หรือเรื่องที่ขัดแย้งกับความคิดของตนเอง ข่าวสารที่คนเราเลือกจดจำไว้นั้น มักมีเนื้อหาที่จะช่วยส่งเสริมหรือสนับสนุนความรู้สึกรู้สึกดี ทักษะคิด ค่านิยม หรือความเชื่อของแต่ละคนที่มีอยู่เดิมให้มีความมั่นคงชัดเจนยิ่งขึ้นและเปลี่ยนแปลงยากขึ้น เพื่อนำไปใช้เป็นประโยชน์ในโอกาสต่อไป ส่วนหนึ่งอาจนำไปใช้เมื่อเกิดความรู้สึกขัดแย้งและมีสิ่งที่ไม่สบายใจขึ้น

วิลเบอร์ (Wilbur, 1973 : 121 - 122) ยังได้ชี้ให้เห็นถึงองค์ประกอบอื่น ๆ ที่มีอิทธิพลต่อการเลือกรับข่าวสารของบุคคลดังนี้

1. ประสบการณ์ ซึ่งเป็นปัจจัยที่ทำให้ผู้รับส่งสารแสวงหาข่าวสารที่แตกต่างกัน
2. การประเมินสาระประโยชน์ของข่าวสารที่ผู้รับสารแสวงหาเพื่อตอบสนองจุดประสงค์ของตนอย่างหนึ่งอย่างใด
3. ภูมิหลังที่แตกต่างกันทำให้บุคคลมีความสนใจแตกต่างกัน
4. การศึกษาและสภาพแวดล้อมทำให้มีความแตกต่างในพฤติกรรมการเลือกรับสาร
5. ความสามารถในการรับสาร ซึ่งเกี่ยวกับสภาพร่างกายและจิตใจที่ทำให้ พฤติกรรมการเปิดรับสารแตกต่างกัน
6. บุคลิกภาพ ทำให้มีผลต่อการเปลี่ยนแปลงทัศนคติ การโน้มน้าวใจ และ พฤติกรรมของผู้รับสาร
7. อารมณ์ สภาพทางอารมณ์ของผู้รับสาร จะทำให้เข้าใจความหมายของข่าวสาร หรือ อาจเป็นอุปสรรคต่อความเข้าใจความหมายของข่าวสารได้
8. ทักษะคิด จะเป็นตัวกำหนดท่าทีของการรับและตอบสนองต่อสิ่งเร้า หรือ ข่าวสารที่ได้พบเกี่ยวกับการเปิดรับข่าวสารนั้น

ฮันท์ และเบรนท์ (Hunt and Brent, 1993 : 65) ได้กล่าวถึงปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการเลือกเปิดรับข่าวสารของบุคคล ไว้ดังนี้

1. ความต้องการ (Need) ปัจจัยที่สำคัญที่สุดปัจจัยหนึ่งในกระบวนการเลือกของมนุษย์ คือ ความต้องการ ความต้องการทุกอย่างของมนุษย์ทั้งความต้องการทางกายและใจทั้งความต้องการระดับสูงและความต้องการระดับต่ำ ย่อมเป็นตัวกำหนดการเลือกของเรา เราเลือกตอบสนองความต้องการของเรา เพื่อให้ได้ข่าวสารที่ต้องการ เพื่อแสดงรสนิยม เพื่อการยอมรับในสังคม เพื่อความพอใจ

2. ทศนคติและค่านิยม (Attitude and Values) ทศนคติ คือความชอบและมีใจโน้มเอียง (Preference and Predisposition) ต่อเรื่องต่าง ๆ ส่วนค่านิยม คือหลักพื้นฐานที่เรายึดถือ เป็นความรู้สึกที่ว่าเราควรจะทำหรือไม่ควรทำอะไรในการมีความสัมพันธ์กับสิ่งแวดล้อมและคนซึ่งทศนคติและค่านิยมมีอิทธิพลอย่างยิ่งต่อการเลือกใช้สื่อมวลชน การเลือกข่าวสาร การเลือกตีความหมาย และการเลือกจดจำ

3. เป้าหมาย (Goal) มนุษย์ทุกคนมีเป้าหมาย มนุษย์ทุกคนกำหนดเป้าหมายในการดำเนินชีวิตทั้งในเรื่องอาชีพ การเข้าสมาคม การพักผ่อน เป้าหมายของกิจกรรมต่าง ๆ ที่เรากำหนดขึ้นนี้ จะมีอิทธิพลต่อการเลือกใช้สื่อมวลชน การเลือกข่าวสาร การเลือกตีความหมาย และการเลือกจดจำเพื่อสนองเป้าหมายของตน

4. ความสามารถ (Capability) ความสามารถของเราเกี่ยวกับเรื่องใดเรื่องหนึ่ง รวมทั้งความสามารถด้านภาษามีอิทธิพลต่อเราในการที่จะเลือกรับข่าวสาร เลือกตีความหมาย และเลือกเก็บเนื้อหาของข่าวนั้นไว้

5. การใช้ประโยชน์ (Utility) กล่าวโดยทั่วไปแล้ว เราจะให้ความสนใจและใช้ความพยายามในการที่จะเข้าใจ และจดจำข่าวสารที่เราสามารถนำไปใช้ประโยชน์ได้

6. สไตล์ในการสื่อสาร (Communication Style) การเป็นผู้รับสารของเรานั้นส่วนหนึ่งขึ้นอยู่กับสไตล์ในการสื่อสารของเรา คือ ความชอบหรือไม่ชอบสื่อบางประเภท ดังนั้นบางคนจึงชอบฟังวิทยุ บางคนชอบดูโทรทัศน์ บางคนชอบอ่านหนังสือพิมพ์

7. สถานะ (Context) สถานะในที่นี้หมายถึง สถานที่ บุคคล และเวลาที่อยู่ในสถานการณ์การสื่อสาร สิ่งต่าง ๆ เหล่านี้มีอิทธิพลต่อการเลือกของผู้รับสาร การมีคนอื่นอยู่ด้วย มีอิทธิพลตรงต่อการเลือกใช้สื่อและข่าวสาร การเลือกตีความหมายและเลือกจดจำข่าวสาร การที่เราต้องถูกมองว่าเป็นอย่างไร การที่เราคิดว่าคนอื่นมองเราอย่างไร เราเชื่อว่าคนอื่นคาดหวังอะไรจากเรา และการที่คิดว่าคนอื่นคิดว่าเราอยู่ในสถานการณ์อะไร ล้วนแต่มีอิทธิพลต่อการเลือกของเรา

8. ประสบการณ์และนิสัย (Experience and Habit) ในฐานะของผู้รับสาร ผู้รับสารแต่ละคน พัฒนานิสัยการรับสารอันเป็นผลมาจากประสบการณ์ในการรับข่าวสารของเรา เราพัฒนาความชอบ สีสันชนิดใดชนิดหนึ่ง รายการประเภทใดประเภทหนึ่ง ดังนั้นเราจึงเลือกใช้สีสันชนิดใดชนิดหนึ่ง สนใจเรื่องใดเรื่องหนึ่ง ตีความหมายอย่างใดอย่างหนึ่ง และเลือกจดจำเรื่องใดเรื่องหนึ่ง

กิติมา สุรสนธิ (2533 : 46 - 47) กล่าวว่า บุคคลจะไม่รับข่าวสารทุกอย่างที่ผ่านมาสู่ตน ทั้งหมด แต่จะเลือกรับรู้เพียงบางส่วนของที่คิดว่ามีประโยชน์ต่อตน ดังนั้นข่าวสารที่หลงไหลผ่านเข้ามา ไปยังบุคคลจากช่องทางต่าง ๆ นั้น มักจะถูกคัดเลือกตลอดเวลา ข่าวสารที่น่าสนใจ มีประโยชน์ และเหมาะสมตามความนึกคิดของผู้รับสาร จะเป็นข่าวสารที่ก่อให้เกิดความสำเร็จในการสื่อสาร

สุรพงษ์ โสธนะเสถียร (2533 : 40 - 44) ได้จำแนกวัตถุประสงค์ของการเลือกเปิดรับข่าวสาร ไว้ 4 ประการ คือ

1. เพื่อการรับรู้ (Cognition) คือ ผู้รับสารต้องการสารสนเทศ (Information) เพื่อสนองต่อความต้องการและความอยากรู้
2. เพื่อความหลากหลาย (Diversions) เช่น การเปิดรับสื่อเพื่อแสวงหาความ เร้าใจ ตื่นเต้น สนุกสนาน รวมทั้งการพักผ่อน
3. เพื่ออรรถประโยชน์ทางสังคม (Social Utility) หมายถึง การต้องการสร้างความคุ้นเคย หรือการเป็นส่วนหนึ่งของสังคม เช่นการใช้ภาษาร่วมสมัย เพื่อหลีกเลี่ยงงานประจำหรือหลีกเลี่ยงคนรอบข้าง
4. การผละสังคัม (Withdrawal) เป็นการเปิดรับสื่อหรือเข้าหาสื่อ เพื่อหลีกเลี่ยงงานประจำ หรือหลีกเลี่ยงคนรอบข้าง

สรุปว่า การเลือกรับรู้ข่าวสารมีความสำคัญ บุคคลส่วนใหญ่จะเลือกรับรู้เพียงบางส่วน ที่คิดว่ามีประโยชน์ต่อตนเอง ตามความสนใจ ทักษะคิด ประสบการณ์ ความเชื่อ ความต้องการ ความคาดหวัง แรงจูงใจ สภาวะทางร่างกาย หรือสภาวะทางอารมณ์และจิตใจ เพื่อตอบสนองความรู้ ความเข้าใจของตน และนำความรู้ที่ได้ไปใช้ประโยชน์ในการดำเนินชีวิตของตนเอง

ช่องทางการรับรู้ข่าวสาร

แอลมอนด์ และเพาเวล (Almond and Powell, 1966 : 167) กล่าวว่า ช่องทางสำหรับส่งสาร หรือส่งสื่อ เป็นสิ่งที่จะนำสารจากผู้ส่งสารไปยังผู้รับ บางครั้งอาจเรียกว่า ผู้นำสารก็ได้ โดยทั่วไป มักแบ่งสื่อออกเป็น 2 ประเภท ได้แก่

1. สื่อบุคคล ได้แก่ สื่อแบบนี้ส่วนใหญ่จะติดต่อกัน โดยการใช้คำพูดแบบไม่เป็นทางการ เป็นการสื่อสารแบบตัวต่อตัว และผู้ส่งสารกับผู้รับสารมักจะมีความรู้จัก ชอบพอกันคุ้นเคยกันเป็นการส่วนตัว การสื่อสารลักษณะนี้จึงเป็นการสื่อสารแบบสองทาง ผู้รับสามารถ

ที่จะตอบรับหรือมีปฏิกิริยาโต้ตอบต่อข่าวสารนั้น ผู้สอบถามสามารถมองเห็นได้และผู้รับสารสามารถถามส่งที่ยังไม่เข้าใจจากผู้ส่งได้ การสื่อสารแบบนี้ระบบมิได้มีอิทธิพลโดยตรงต่อการรับรู้ข่าวสารทางการเมืองของปัจเจกบุคคล หากแต่จะมีอิทธิพลได้โดยทางอ้อมคือ ผ่านตัวกลางอีกทางหนึ่ง ตัวกลางนี้คือ ผู้นำความคิดเห็น บรรดาผู้นำความคิดเห็นเหล่านี้จะเป็นผู้ที่มีความกระตือรือร้นและตื่นตัวทางการเมืองสูง รับฟังข่าวสารทางการเมืองที่ได้รับมาส่งผ่านไปยังบุคคลอื่น ๆ ในสังคม อาจจะโดยการตีความหรือสอดแทรกความคิดเห็นของตนลงไปด้วย ซึ่งอาจจะทำให้ข้อมูลที่ส่งต่อไปยังผู้อื่นอาจจะบิดเบือนไปจากความจริงได้

2. สื่อมวลชน เช่น วิทยุ โทรทัศน์ สื่อสิ่งพิมพ์ สื่อชนิดนี้นับว่าเป็นสื่อที่มีความสำคัญมาก แต่มีจุดอ่อนคือ ถ้ารับสารไม่เข้าใจในเนื้อหาของสารแล้วจะไม่สามารถซักถามได้ เนื่องจากการสื่อสารแบบทางเดียว แต่การสื่อสารในลักษณะนี้มีข้อดีคือ สามารถส่งข่าวสารข้อมูลให้แก่ผู้รับได้จำนวนมาก ๆ และช่วยลดการบิดเบือนข้อมูลข่าวสาร โดยการพูดต่อปากได้ดี นอกจากนี้ยังสามารถติดต่อสื่อสารถึงกัน ได้อย่างรวดเร็วและกว้างขวาง จึงเป็นเหตุให้ผู้นำทางการเมืองส่วนใหญ่ถือโอกาสใช้สื่อมวลชนเป็นเครื่องมือในการที่จะกระตุ้น เพื่อให้ประชาชนได้เข้ามามีส่วนร่วมทางการเมืองตามที่ตนต้องการหรือไม่ก็อาจครอบงำสื่อมวลชน เพื่อเปลี่ยนแปลงทัศนคติของประชาชนให้เป็นไปตามที่ตนต้องการ

สรุปว่า ช่องทางสำหรับส่งสาร คือสิ่งที่จะนำสารจากผู้ส่งสารไปยังผู้รับสาร มี 2 ช่องทาง ได้แก่ สื่อบุคคล และสื่อมวลชน

แนวคิดเกี่ยวกับความรู้ความเข้าใจ

การใช้ประโยชน์จากความรู้ความเข้าใจมาเพิ่มประสิทธิภาพและประสิทธิผลในการดำเนินงานขององค์กรเพื่อสร้างความได้เปรียบทางการแข่งขันขององค์กรมีความสำคัญอย่างยิ่ง ไม่ว่าจะเป็นประเทศที่พัฒนาแล้วหรือกำลังพัฒนาก็ตาม เพื่อปรับปรุงกระบวนการดำเนินงานที่เป็นอยู่ในปัจจุบัน พัฒนาผลิตภัณฑ์และบริการใหม่ ๆ ปรับปรุงเทคนิค กระบวนการ โดยมีจุดมุ่งหมายเพื่อพัฒนางานด้านต่าง ๆ ให้เกิดประโยชน์อย่างสูงสุด

แนวความคิดเกี่ยวกับความรู้

บุญธรรม กิจปริดาปริสุทธิ (2535 : 7) ได้ให้ความหมายของความรู้ว่า หมายถึง การระลึกถึงเรื่องราวต่าง ๆ ที่เคยมีประสบการณ์มาแล้ว และรวมถึงการจำเนื้อเรื่องต่าง ๆ ทั้งที่ปรากฏอยู่ในแต่ละเนื้อหาวิชา และวิชาที่เกี่ยวข้องกับเนื้อหาวิชานั้นด้วย

ศุภกนิษฐ์ พลไพรินทร์ (2540 : 24) ได้กล่าวถึงการวัดความรู้ว่า การวัดความรู้เป็นการวัดระดับความจำ ความสามารถในความคิด เข้าใจกับข้อเท็จจริงที่ได้รับการศึกษา และประสบการณ์เดิม โดยผ่านการทดสอบคุณภาพแล้ว จะแยกคนที่มีความกับไม่มีความรู้ออกจากกันได้ระดับหนึ่ง

บลูม (Bloom. 1976 : 11 ; อ้างถึงใน อักษร สวัสดิ. 2542 : 26 - 28) ได้ให้ความหมายของความรู้ว่าหมายถึง เรื่องที่เกี่ยวกับการระลึกถึงสิ่งเฉพาะ วิธีการและกระบวนการต่าง ๆ รวมถึงแบบกระสวนของ โครงการวัตถุประสงค์ในด้านความรู้ โดยเน้นในเรื่องของกระบวนการทางจิตวิทยาของความจำ อันเป็นกระบวนการที่เชื่อมโยงเกี่ยวกับการจัดระเบียบ โดยก่อนหน้านั้นในปี ค.ศ. 1965 บลูมและคณะ ได้เสนอแนวคิดเกี่ยวกับการรับรู้หรือพุทธิพิสัย (Cognitive Domain) ของคนว่าประกอบด้วย ความรู้ตามระดับต่าง ๆ รวม 6 ระดับ ซึ่งอาจพิจารณาจากระดับความรู้ในขั้นต่ำไปสู่ระดับของความรู้ในระดับที่สูงขึ้นไป โดยบลูมและคณะ ได้แจกแจงรายละเอียดของแต่ละระดับไว้ดังนี้

1. ความรู้ หมายถึง การเรียนรู้ที่เน้นถึงการจำและการระลึกได้ถึงความคิด วัตถุ และปรากฏการณ์ต่าง ๆ ซึ่งเป็นความจำที่เริ่มจากสิ่งง่าย ๆ ที่เป็นอิสระแก่กัน ไปจนถึงความจำในสิ่งที่ยู่ยากซับซ้อนและมีความสัมพันธ์ระหว่างกัน

2. ความเข้าใจหรือความคิดรวบยอด (Comprehension) เป็นความสามารถทางสติปัญญาในการขยายความรู้ ความจำ ให้กว้างออกไปจากเดิมอย่างสมเหตุสมผล การแสดงพฤติกรรมเมื่อเผชิญกับสื่อความหมาย และความสามารถในการแปลความหมาย การสรุปหรือการขยายความสิ่งใดสิ่งหนึ่ง

3. การนำไปปรับใช้ (Application) เป็นความสามารถในการนำความรู้ (Knowledge) ความเข้าใจหรือความคิดรวบยอด (Comprehension) ในเรื่องใด ๆ ที่มีอยู่เดิม ไปแก้ไขปัญหาที่แปลกใหม่ของเรื่องนั้น โดยการใช้ความรู้ต่าง ๆ โดยเฉพาะอย่างยิ่งวิธีการกับความคิดรวบยอดมาผสมผสานกับความสามารถในการแปลความหมาย การสรุปหรือการขยายความสิ่งนั้น

4. การวิเคราะห์ (Analysis) เป็นความสามารถและทักษะที่สูงกว่าความเข้าใจ และการนำไปปรับใช้ โดยมีลักษณะเป็นการแยกแยะสิ่งที่จะพิจารณาออกเป็นส่วนย่อย ที่มีความสัมพันธ์กัน รวมทั้งการสืบค้นความสัมพันธ์ของส่วนต่าง ๆ เพื่อดูว่าส่วนประกอบปลีกย่อยนั้นสามารถเข้ากันได้หรือไม่ อันจะช่วยให้เกิดความเข้าใจต่อสิ่งหนึ่งสิ่งใดอย่างแท้จริง

5. การสังเคราะห์ (Synthesis) เป็นความสามารถในการรวบรวมส่วนประกอบย่อย ๆ หรือส่วนใหญ่ ๆ เข้าด้วยกันเพื่อให้เป็นเรื่องราวอันหนึ่งอันเดียวกัน การสังเคราะห์จะมีลักษณะของการเป็นกระบวนการรวบรวมเนื้อหาสาระของเรื่องต่าง ๆ เข้าไว้ด้วยกัน เพื่อสร้างรูปแบบหรือโครงสร้างที่ยังไม่ชัดเจนขึ้นมาก่อน อันเป็นกระบวนการที่ต้องอาศัยความคิดสร้างสรรค์ภายในขอบเขตของสิ่งที่กำหนดให้

6. การประเมินผล (Evaluation) เป็นความสามารถในการตัดสินใจเกี่ยวกับความคิด ค่านิยม ผลงาน คำตอบ วิธีการและเนื้อหาสาระเพื่อวัตถุประสงค์บางอย่าง โดยมีการกำหนดเกณฑ์ (Criteria)

เป็นฐานในการพิจารณาตัดสิน การประเมินผล จัดได้ว่าเป็นขั้นตอนที่สูงสุดของพุทธิลักษณะ (Characteristics of Cognitive Domain) ที่ต้องใช้ความรู้ความเข้าใจ การนำไปปรับใช้ การวิเคราะห์ และการสังเคราะห์เข้ามาพิจารณาประกอบกันเพื่อทำการประเมินผลสิ่งหนึ่งสิ่งใด

ประภาเพ็ญ สุวรรณ (2520 : 16 ; อ้างถึงใน อักษร สวัสดิ. 2542 : 26) ได้ให้คำอธิบายว่า ความรู้เป็นพฤติกรรมขั้นต้นที่ผู้เรียนรู้เพียงแต่เกิดความจำได้ โดยอาจจะเป็นการนึกได้หรือโดยการมองเห็น ได้ยิน จำได้ ความรู้ในขั้นนี้ได้แก่ ความรู้เกี่ยวกับคำจำกัดความ ความหมาย ข้อเท็จจริง กฎเกณฑ์ โครงสร้างและวิธีแก้ไขปัญหา ส่วนความเข้าใจอาจแสดงออกมาในรูปของทักษะ ด้านการแปล ซึ่งหมายถึง ความสามารถในการเขียนบรรยายเกี่ยวกับข่าวสารนั้น ๆ โดยใช้คำพูด ของตนเอง และการให้ความหมายที่แสดงออกมาในรูปของความคิดเห็นและข้อสรุป รวมถึง ความสามารถในการ คาดคะเนหรือการคาดหมายว่าจะเกิดอะไรขึ้น

สรุปว่า ความรู้ หมายถึง การวัดระดับความจำ การรวบรวมความคิดความเข้าใจข้อเท็จจริงที่ได้ศึกษา นำมาผ่านการทดสอบคุณภาพ จัดให้เป็นหมวดหมู่ประมวลสาระให้สอดคล้องกัน และสามารถถ่ายทอดออกมาได้

การจำแนกพฤติกรรมด้านความรู้

บลูม (Bloom. 1976 : 21 - 22) ได้ศึกษาและจำแนกพฤติกรรมความรู้ด้านสติปัญญา ออกเป็น 6 ระดับ โดยเรียงลำดับจากความสามารถขั้นต่ำไปสูง

1. ความรู้ - ความจำ (Knowledge) คือ ความสามารถในการระลึกได้ถึงเรื่องราวต่าง ๆ ที่เคยมีประสบการณ์มาทั้งในห้องเรียนและนอกห้องเรียน
2. ความเข้าใจ (Comprehension) คือ ความสามารถในการแปลความ การตีความหมาย และขยายความได้
3. การนำไปใช้ (Application) คือ ความสามารถที่จะเอาความรู้ความเข้าใจในเรื่องที่ได้เรียนมาไปแก้ปัญหาที่แปลกใหม่ หรือสถานการณ์ใหม่
4. การวิเคราะห์ (Analysis) คือ ความสามารถในการแยกแยะสิ่งต่าง ๆ ออกเป็นส่วนย่อย ๆ ให้ได้ลำดับขั้นความคิดที่แสดงออกอย่างชัดเจนเพื่อค้นหาความจริงต่าง ๆ ที่แฝงอยู่ในเรื่องนั้น
5. การสังเคราะห์ (Synthesis) คือ ความสามารถในการรวบรวมข้อมูลที่เป็นบางส่วนย่อยต่าง ๆ เข้ามารวมเป็นส่วนรวมที่มีโครงสร้างใหม่ซึ่งมีความชัดเจนและมีคุณภาพ
6. การประเมินค่า (Evaluation) เป็นการตัดสินใจเกี่ยวกับคุณค่าของเนื้อหาและวิธีการต่าง ๆ โดยสรุปอย่างมีหลักเกณฑ์ว่าสิ่งนั้นดี-เลว เหมาะสมหรือไม่เพียงใด

แนวคิดความเข้าใจ

ความเข้าใจ หมายถึง ความสามารถในการแปลความ ตีความ และขยายความจากสื่อความหมายต่าง ๆ ข้อมูล และสิ่งต่าง ๆ ที่ได้พบเห็น รับรู้ ซึ่งก็คือ พฤติกรรมด้านความเข้าใจ เป็นพฤติกรรมที่สามารถตัดแปลง แก้ไข สิ่งที่ยากมาเป็นสิ่งที่ย่อย สิ่งที่ซับซ้อนให้เป็นสิ่งธรรมดา ความเข้าใจจึงแตกต่างจากความจำ แต่มีความเข้าใจต้องมีพื้นฐานจากการเรียนรู้ ความรู้ และความจำ ก่อนเพื่อให้เกิดความเข้าใจยิ่งขึ้น บลูม (Bloom) ได้แยกความเข้าใจออกเป็น 3 ลักษณะ ดังนี้ (จักรกฤษณ์ นรนิติผดุงการ. 2542 : 8 - 9)

1. การแปลความ (Translation) เป็นความสามารถในการจับใจความให้ถูกต้องกับสิ่งที่สื่อความหมาย หรือความสามารถในการถ่ายทอดความหมายจากภาษาหนึ่งไปสู่อีกภาษาหนึ่ง หรือจากสื่อสารรูปแบบหนึ่งไปสู่อีกรูปแบบหนึ่ง

2. การตีความ (Interpretation) เป็นความสามารถในการอธิบายหรือแปลความหมายหลาย ๆ อันมาเรียบเรียงกัน โดยทำการจัดระเบียบ สรุปลย่อเป็นเนื้อความใหม่ได้ โดยยึดเนื้อหาความเดิมเป็นหลัก ไม่ต้องอาศัยหลักเกณฑ์อื่นใดมาใช้

3. การขยายความ (Extrapolation) เป็นความสามารถที่ขยายเนื้อหา ข้อมูลที่รับรู้มาให้มากขึ้นหรือเป็นความสามารถในการทำนาย หรือคาดคะเนเหตุการณ์ล่วงหน้าได้อย่างดี โดยอาศัยข้อมูลอ้างอิง หรือแนวโน้มที่เกินเลยจากข้อมูล

สรุปว่า ความเข้าใจ หมายถึง การแปลความหมาย การตีความหมายจากสิ่งที่รับรู้ ซึ่งมีพฤติกรรมรับรู้ที่สามารถตัดแปลงจากความยากมาเป็นความง่าย โดยมีพื้นฐานมาจากการเรียนรู้ ประสบการณ์ และความจำ เพื่อให้เกิดความเข้าใจยิ่งขึ้น

ทฤษฎีความรู้ความเข้าใจ

กลุ่มทฤษฎีความรู้ความเข้าใจ เป็นกลุ่มทฤษฎีที่ถือเอากระบวนการทางสติปัญญา ประสบการณ์ และความสามารถในการคิดเชื่อมโยงเหตุการณ์ต่าง ๆ ได้อย่างเหมาะสม กลุ่มทฤษฎีความรู้ความเข้าใจ สามารถจำแนกออกเป็นกลุ่มย่อยได้ดังนี้ (อุบลรัตน์ เฟื่องสถิตย์. 2532 : 209 - 210)

1. จิตวิทยา จิตวิทยากลุ่มนี้ได้ให้ความสำคัญถึงเรื่องของส่วนรวมมีความสำคัญมากกว่า ส่วนย่อย การเรียนรู้จะต้องมีการเรียนรู้จากส่วนรวมเป็นสำคัญ รวมทั้งการมองเห็นแนวทางในการแก้ปัญหา

2. จิตวิทยาการเรียนรู้โดยอาศัยเครื่องหมาย เป็นการเรียนรู้โดยอาศัยการคาดคะเนล่วงหน้า การที่จะอาศัยการคาดคะเนล่วงหน้าได้นั้น จะต้องอาศัยความรู้ความเข้าใจ มองเห็นความสัมพันธ์ในส่วนต่าง ๆ ของสิ่งนั้นได้ด้วย

3. ทฤษฎีสนาม หรือทฤษฎีสถิตฐาน โครงสร้าง ทฤษฎีนี้เน้นถึงบุคลิกภาพของมนุษย์ว่ามีส่วนสำคัญต่อการเรียนรู้และความเข้าใจของบุคคลที่มีต่อสิ่งต่าง ๆ แวดล้อมรอบตัวจะมีผลต่อการตอบสนองของพฤติกรรม

สรุปจากทฤษฎีจะเห็นได้ว่า ความเข้าใจมีความสำคัญต่อการบริการประชาชนทั้งด้านจิตวิทยาและทัศนคติ การขับเคลื่อนองค์กรสู่เป้าหมายความสำเร็จ มีความจำเป็นต้องให้ประชาชนมีการรับรู้ข่าวสาร และมีความเข้าใจในบทบาทหน้าที่ของเทศบาลที่ชัดเจน

งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

จากการวิจัยที่เกี่ยวข้องกับความต้องการของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลในเขตอำเภอเมฆาม จังหวัดจันทบุรี ดังนี้

กมล ทวีศรี (2549 : บทคัดย่อ) ได้การศึกษาเรื่องความคิดเห็นของประชาชนต่อการให้บริการของสถานีตำรวจภูธรอำเภอเมืองชลบุรี จังหวัดชลบุรี ผลการเปรียบเทียบความแตกต่างของความคิดเห็นของประชาชนต่อการให้บริการของสถานีตำรวจภูธร อำเภอเมืองชลบุรี จังหวัดชลบุรี พบว่า เพศ สถานภาพสมรส และช่วงเวลาในการติดต่อกับอำเภอเมืองชลบุรีต่างกันมีความคิดเห็นต่อการให้บริการของสถานีตำรวจภูธรอำเภอเมืองชลบุรี จังหวัดชลบุรี ไม่แตกต่างกันที่ระดับนัยสำคัญ .05 ส่วนประชาชนที่มีอายุ การศึกษา อาชีพ รายได้ต่างกันมีความคิดเห็นต่อการให้บริการของสถานีตำรวจภูธรอำเภอเมืองชลบุรี จังหวัดชลบุรี แตกต่างกันที่ระดับนัยสำคัญ .05

ศัจจิพรรณ แสงอ่อน (2550 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษาปัญหาและความต้องการของประชาชนในการให้บริการงานสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อมของเทศบาลเมืองพระประแดง จังหวัดสมุทรปราการและเปรียบเทียบปัญหาและความต้องการของประชาชนในการให้บริการงานสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อมของเทศบาลเมืองพระประแดงจังหวัดสมุทรปราการ ใน 4 ด้าน ได้แก่ ด้านสุขภาพและอนามัยสิ่งแวดล้อม ด้านรักษาความสะอาด ด้านศูนย์บริการสาธารณสุข และด้านสัตวแพทย์ ผลการวิจัยพบว่า ปัญหาของประชาชนในการให้บริการด้านสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อมของเทศบาลเมืองพระประแดง จังหวัดสมุทรปราการ ในภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาเป็นรายได้ พบว่าอยู่ในระดับปานกลางทุกด้าน โดยเรียงลำดับจากมากที่สุดลงมา 3 ลำดับ คือ ด้านรักษาความสะอาด ด้านสัตวแพทย์ และด้านสุขภาพและอนามัยสิ่งแวดล้อม ส่วนความต้องการของประชาชนในการให้บริการงานสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อมของเทศบาลเมืองพระประแดง จังหวัดสมุทรปราการในภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง โดยเรียงลำดับจากมากที่สุดลงมา 3 ลำดับ คือ ด้านรักษาความสะอาด ด้านสุขภาพและอนามัยสิ่งแวดล้อม และด้านสัตวแพทย์ สำหรับการเปรียบเทียบปัญหาของประชาชนในการให้บริการงานสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อมของ

เทศบาลเมืองพระประแดง จังหวัดสมุทรปราการ ระหว่างเพศ อายุ อาชีพ ชุมชนที่อาศัยและระยะเวลาที่อาศัยอยู่ในเขตเทศบาล พบว่า เพศที่ต่างกัน มีปัญหาไม่แตกต่างกัน ส่วนอายุ อาชีพ ชุมชนที่อาศัยและระยะเวลาที่อาศัยอยู่ในเขตเทศบาลต่างกัน พบว่า มีปัญหาแตกต่างกัน นอกจากนี้ การเปรียบเทียบความต้องการของประชาชนในการให้บริการงานสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อมของเทศบาลเมืองพระประแดง จังหวัดสมุทรปราการระหว่างเพศ อายุ อาชีพ ชุมชนที่อยู่อาศัยและระยะเวลาที่อยู่อาศัยอยู่ในเขตเทศบาล พบว่า เพศต่างกันมีความต้องการไม่แตกต่างกัน ส่วนอายุ อาชีพ ชุมชนที่อาศัย และระยะเวลาที่อาศัยอยู่ในเขตเทศบาลต่างกัน พบว่า มีความต้องการแตกต่างกัน

ชูศักดิ์ เสือโลห์ (2550 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษาเรื่องความต้องการของประชาชนที่มีต่อบริการสาธารณสุขในเทศบาลตำบลวังเหนือ อำเภอวังเหนือ จังหวัดลำปาง มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) เพื่อศึกษาความต้องการของประชาชนในเขตเทศบาลตำบลวังเหนือเกี่ยวกับบริการสาธารณสุข 2) เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคลกับความต้องการบริการสาธารณสุข และ 3) เพื่อศึกษาถึงปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความต้องการรับบริการสาธารณสุขของประชาชน ผลการศึกษาพบว่า ประชาชนในเขตเทศบาลตำบลวังเหนือมีความต้องการรับบริการสาธารณสุขจากเทศบาลตำบลวังเหนือทุกด้านอยู่ในระดับมาก ประกอบด้วย ด้านโครงสร้างพื้นฐานด้านส่งเสริมคุณภาพชีวิต ด้านการจัดระเบียบชุมชน/สังคม และการรักษาความสงบเรียบร้อยด้านการจัดการวางแผน การส่งเสริมการลงทุน พาณิชยกรรม และการท่องเที่ยว ด้านการจัดการและการอนุรักษ์ทรัพยากรธรรมชาติและด้านศิลปวัฒนธรรม จารีตประเพณี และภูมิปัญญาท้องถิ่นในส่วนของความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคลกับความต้องการบริการสาธารณสุขจากเทศบาลตำบลวังเหนือ พบว่าปัจจัยส่วนบุคคลได้แก่ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้ต่อเดือนและความแตกต่างของชุมชน มีความสัมพันธ์กับความต้องการบริการสาธารณสุขจากเทศบาลตำบลวังเหนือ ยกเว้นปัจจัยส่วนบุคคลด้านเพศที่ไม่มีความสัมพันธ์กับความต้องการบริการสาธารณสุขจากเทศบาลตำบลวังเหนือและปัจจัยด้านสภาพทางกายภาพ ปัจจัยด้านสภาพครอบครัว และปัจจัยด้านสภาพเศรษฐกิจ มีอิทธิพลต่อความต้องการรับบริการสาธารณสุขของประชาชนจากเทศบาลตำบลวังเหนือในระดับมาก

สุทธิพงษ์ ไชยวงศ์สาย (2551 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษาความต้องการของประชาชนต่อการให้บริการด้าน โครงสร้างพื้นฐานของเทศบาลตำบลเชิงทะเลอำเภอถลางจังหวัดภูเก็ต มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) เพื่อศึกษาความต้องการของประชาชนต่อการบริการด้านโครงสร้างพื้นฐาน 2) เพื่อศึกษาข้อคิดเห็นข้อเสนอแนะของประชาชนต่อการบริการด้าน โครงสร้างพื้นฐาน ผลการศึกษาพบว่า ความต้องการของประชาชนต่อการให้บริการด้านโครงสร้างพื้นฐานในภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อเปรียบเทียบในแต่ละด้านพบว่าประชาชนมีความต้องการให้แก้ไขบริการด้านน้ำประปามากที่สุด โดยเฉพาะการปรับปรุงคุณภาพน้ำประปาให้มีคุณภาพมาตรฐานและ

รองลงมาคือ ความต้องการด้าน ไฟฟ้าคือ มีการซ่อมแซมโดยเร่งด่วนเมื่อไฟดับ ส่วนด้านถนนและทางเท้ามีความต้องการรองลงมา คืองานซ่อมแซมถนนที่ชำรุดเสียหาย ส่วนความสัมพันธ์ ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคลกับความต้องการของประชาชนในการบริการด้าน โครงสร้างพื้นฐาน พบว่า เพศ มีความสัมพันธ์อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

วรลักษณ์ รอดริเกษ (2551 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษาความต้องการของประชาชนต่อการให้บริการของกองประปาเทศบาลเมือง จังหวัดอุดรดิษฐ์ ด้านระบบการผลิตน้ำประปา ระบบการจ่ายน้ำประปาและระบบการจัดเก็บเงินค่าน้ำประปา ตามทัศนคติของประชาชนผู้รับบริการที่อาศัยอยู่ในเขตเทศบาลเมือง จังหวัดอุดรดิษฐ์ ผลการวิจัยพบว่า 1) ระดับความต้องการของประชาชนต่อการให้บริการของกองประปาเทศบาลเมืองจังหวัดอุดรดิษฐ์ ทั้ง 3 ด้าน คือด้านระบบการผลิตน้ำประปา ด้านระบบการจ่ายน้ำประปาและด้านระบบการจัดเก็บเงินค่าน้ำประปา อยู่ในระดับมาก 2) ผลการเปรียบเทียบความต้องการของประชาชนต่อการให้บริการของกองประปาเทศบาลเมืองจังหวัดอุดรดิษฐ์ ผลวิจัยพบว่า ประชาชนที่มีเพศต่างกันมีความต้องการไม่แตกต่างกัน ส่วนอายุ ระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้ แตกต่างกันความต้องการของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของกองการประปาเทศบาลเมือง จังหวัดอุดรดิษฐ์ แตกต่างกัน 3) ข้อเสนอแนะความต้องการของประชาชนต่อการให้บริการของกองประปาเทศบาลเมืองจังหวัดอุดรดิษฐ์ ควรมีกระบวนการผลิตน้ำประปาให้ถูกสุขลักษณะมากกว่านี้ นำระบบการผลิตน้ำประปาที่ทันสมัยมาใช้ เพื่อที่จะผลิตน้ำประปาที่ใส สะอาด ปราศจากตะกอน และกลิ่นคลอรีนมีความถี่สูงสุด

วรินทร์ พูลสนอง (2552 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษาระดับความต้องการของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบล ปัจจัยที่มีผลต่อความต้องการของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบล และศึกษาปัญหาอุปสรรค และข้อเสนอแนะต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบล ผลการวิจัยพบว่า 1) ระดับความต้องการของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลโดยรวม พบว่า ความต้องการอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ประชาชนมีระดับความต้องการอยู่ในระดับปานกลาง เรียงตามลำดับ ได้แก่ ด้านพัฒนาการสาธารณสุข รองลงมา ด้านเศรษฐกิจ ด้านพัฒนาโครงสร้างพื้นฐาน ด้านพัฒนาการเมืองและบริหารจัดการ และอันดับสุดท้ายคือ ด้านอนุรักษ์ทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อมตามลำดับ และมีเพียงประเด็นเดียวประชาชนมีระดับความต้องการต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลอยู่ในระดับมาก คือ ด้านพัฒนาสังคม 2) ปัจจัยที่ส่งผลต่อความต้องการของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลท่าหลวง พบว่า ประชาชนในเขตพื้นที่ องค์การบริหารส่วนตำบล โดยภาพรวมและรายด้านที่มีปัจจัยด้านเพศ อายุ อาชีพ การรับรู้ข้อมูล ข่าวสารต่างกันจะมีความต้องการของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบล

ทำหลวง แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญ ส่วนประชาชนในเขตพื้นที่องค์การบริหารส่วนตำบล โดยภาพรวมและรายด้านที่มีปัจจัยด้านการศึกษา ความรู้ ความเข้าใจ ต่างกันจะมีความต้องการของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลทำหลวงไม่แตกต่างกัน 3) ศึกษาปัญหาอุปสรรค และข้อเสนอแนะต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบล พบว่า ประชาชนประมาณหนึ่งในสามมีปัญหาการบริหารงานของฝ่ายบริหารยังไม่เป็นไปตามต้องการ รองลงมา การบริการด้านต่าง ๆ ในองค์การบริหารส่วนตำบลพนักงานองค์การบริหารส่วนตำบล ยังให้บริการได้ยังไม่สะดวก รวดเร็ว เท่าที่ควร และการให้บริการในเรื่องการประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับข้อมูลข่าวสารต่าง ๆ ประชาชนยังไม่รับรู้ข่าวสารเท่าที่ควรคิด

พุททพงษ์ ผางจันทร์คา (2553 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษาระดับความต้องการของประชาชนด้านการพัฒนาตำบลขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองบัว อำเภอบ้านฝาง จังหวัดขอนแก่น ในภาพรวมและรายด้านและเพื่อศึกษาข้อเสนอแนะแนวทางในการพัฒนาตำบล ตามความต้องการของประชาชนองค์การบริหารส่วนตำบลหนองบัว อำเภอบ้านฝาง จังหวัดขอนแก่น ผลการศึกษาพบว่า 1) ความต้องการของประชาชนในการพัฒนาตำบลขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองบัว อำเภอบ้านฝาง จังหวัดขอนแก่น ในภาพรวมและรายด้านอยู่ในระดับมากที่สุด โดยรายด้านเรียงลำดับความต้องการมากที่สุด 3 ลำดับแรก ดังนี้ ด้านการพัฒนาเมืองและชุมชนนำอยู่โดยประชาชนมีความต้องการให้มีการดำเนินการก่อสร้าง ซ่อมแซมระบบประปา ให้มีสภาพใช้งานได้ดี และได้มาตรฐาน ด้านการแก้ไขปัญหาความยากจน โดยประชาชนมีความต้องการ ให้จัดตั้งงบประมาณในการช่วยเหลือ ปรับปรุง ซ่อมแซมบ้านพักอาศัยให้แก่ผู้ยากไร้ และผู้ประสบภัยพิบัติในพื้นที่ และด้านการพัฒนาทุนมนุษย์และสังคมที่มีคุณภาพ โดยประชาชนมีความต้องการ ให้จัดตั้งงบประมาณในการสนับสนุนสวัสดิการสงเคราะห์ช่วยเหลือคนชรา คนพิการและผู้ด้อยโอกาสในชุมชน 2) ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับแนวทางในการพัฒนาตำบลตามความต้องการของประชาชนองค์การบริหารส่วนตำบลหนองบัว อำเภอบ้านฝาง จังหวัดขอนแก่น คือ การจัดตั้งงบประมาณในการดำเนินการพัฒนาด้านการก่อสร้าง การปรับปรุง ซ่อมแซมระบบประปาให้ได้มาตรฐานและให้ประชาชนมีน้ำสำหรับใช้ในการอุปโภคและบริโภคเพียงพอและให้ครอบคลุมทุกชุมชน ควรมีการดำเนินการจัดตั้งหน่วยกู้ชีพประจำตำบล สำหรับบริการและช่วยเหลือประชาชนที่เจ็บป่วยหรือเกิดอุบัติเหตุ รวมทั้งมีการจัดตั้งศูนย์ช่วยเหลือและป้องกันภัย การดูแลทรัพย์สิน และสร้างความปลอดภัยให้แก่ประชาชนในชุมชน ควรมีการดำเนินการก่อสร้าง ซ่อมแซม ปรับปรุง ถนนคอนกรีตเสริมเหล็ก ถนนเพื่อการเกษตรให้สะดวก และได้มาตรฐานให้ครอบคลุมทุกชุมชน รวมถึงเห็นควรให้มีการดำเนินการติดตั้งไฟฟ้าภายในชุมชน เพื่อสร้างความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สินให้กับพี่น้องประชาชนในพื้นที่ และให้มีการขยายเขตไฟฟ้าเพื่อการเกษตรให้กับเกษตรกร

ตลอดจนควรจัดตั้งให้มีงบประมาณในการส่งเสริมสร้างงานสร้างรายได้ที่มั่นคงและยั่งยืนให้กับประชาชน และควรจัดตั้งงบประมาณในการส่งเสริม สนับสนุนงานบุญ ขนบธรรมเนียมประเพณี ท้องถิ่นให้มีความเจริญรุ่งเรืองต่อไป

จากงานวิจัยที่เกี่ยวข้องพบว่า ความต้องการของประชาชนมีความสำคัญต่อการพัฒนาระบบการให้บริการที่สามารถตอบสนองความต้องการของประชาชน ดังนั้นหากต้องการพัฒนาระบบงานให้บริการของเทศบาลจะต้องทราบความต้องการของประชาชนก่อน และนำข้อมูลที่ได้มาปรับปรุง พัฒนาระบบงานบริการให้มีประสิทธิภาพมากขึ้น คือ มีความสะดวก รวดเร็ว ทันสมัย และสอดคล้องกับความต้องการของประชาชน นั้นเป็นคำถามหนึ่งที่มุ่งใจให้ผู้วิจัยศึกษาเรื่องนี้ โดยผู้วิจัยเลือกการบริการของเทศบาลที่มีความใกล้ชิดกับประชาชนมากที่สุด

ลิขสิทธิ์ของมหาวิทยาลัยราชภัฏรำไพพรรณี

บทที่ 3 วิธีดำเนินการวิจัย

ในการวิจัยเรื่อง ความต้องการของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลในเขต
อำเภอชะอำ จังหวัดจันทบุรี ผู้วิจัยมีขั้นตอนในการดำเนินการดังต่อไปนี้

1. การกำหนดประชากรและการเลือกกลุ่มตัวอย่าง
2. การสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย
3. การเก็บรวบรวมข้อมูล
4. การวิเคราะห์ข้อมูล
5. สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

การกำหนดประชากรและการเลือกกลุ่มตัวอย่าง

การกำหนดประชากร

ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ ได้แก่ ประชาชนในพื้นที่ให้บริการของเทศบาลในเขต
อำเภอชะอำ จังหวัดจันทบุรี จำนวนทั้งสิ้น 7 แห่ง ได้แก่ เทศบาลตำบลปัดวิ เทศบาลตำมะน
เทศบาลตำบลมะขาม เทศบาลตำบลมะขามเมืองใหม่ เทศบาลตำบลวังแซ้ม เทศบาลตำบลอ่างศิรี
เทศบาลตำบลท่าหลวง รวมทั้งสิ้น 29,249 คน (สำนักบริหารการทะเบียน. 2556 : ไม่ปรากฏเลขหน้า)

การเลือกกลุ่มตัวอย่าง

ใช้ตารางกำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างของเครจซี่และมอร์แกน (Krejcie and Morgan. 1970 :
607 - 610) และใช้วิธีสุ่มตัวอย่างแบบมีระบบ โดยเทียบจำนวนประชากรทุกตำบลรวม 7 แห่ง
เท่ากับประชากรทั้งสิ้น 29,249 คน จากนั้นดำเนินการ เปิดตารางกำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างของ
เครจซี่และมอร์แกน ทำให้ได้กลุ่มตัวอย่างการวิจัยในครั้งนี้รวมเท่ากับ 379 คน จากนั้นดำเนินการ
หากกลุ่มตัวอย่างในแต่ละตำบลโดยนำจำนวนประชากรของแต่ละตำบลคูณด้วยกลุ่มตัวอย่างที่ใช้
ในงานวิจัยครั้งนี้หารด้วยช่วงค่าที่ใช้ในการสุ่มกลุ่มตัวอย่าง และดำเนินการเช่นนี้ต่อไปเรื่อย ๆ
จนได้จำนวนกลุ่มตัวอย่างครบ 379 คน

ตาราง 1 ประชากรและกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามเทศบาลตำบล

ลำดับ	เทศบาลในเขตอำเภอมะขาม	ประชากร (N)	กลุ่มตัวอย่าง (n)
1	เทศบาลตำบลมะขาม	2,952	38
2	เทศบาลตำบลมะขามเมืองใหม่	2,918	38
3	เทศบาลตำบลท่าหลวง	2,449	32
4	เทศบาลตำบลปืดวี	7,318	95
5	เทศบาลตำบลวังแซ้ม	4,119	53
6	เทศบาลตำบลฉมัน	4,190	54
7	เทศบาลตำบลอ่างศิรี	5,303	69
	รวม	29,249	379

การสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลครั้งนี้ คือ แบบสอบถาม (Questionnaire) เกี่ยวกับความต้องการของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลในเขตอำเภอมะขาม จังหวัดจันทบุรี

สร้างแบบสอบถาม

- ศึกษาวิธีการสร้างเครื่องมือจากเอกสารงานวิจัยต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องเพื่อใช้เป็นแนวทางในการสร้างเครื่องมือ
- สร้างแบบสอบถามตามกรอบแนวคิดที่กำหนดโดยพิจารณาถึงรายละเอียดให้ครอบคลุมถึงวัตถุประสงค์และลักษณะของการวิจัย
- ขอคำแนะนำจากอาจารย์ที่ปรึกษาเพื่อใช้เป็นแนวทางในการสร้างแบบสอบถาม
- นำแบบสอบถามที่สร้างขึ้น เสนออาจารย์ที่ปรึกษาตรวจทานและนำไปให้ผู้ทรงคุณวุฒิ 5 ท่าน ตรวจสอบเพื่อให้ได้ความเที่ยงตรงเชิงพินิจ และความเหมาะสมของแบบสอบถามเพื่อที่ปรับปรุงแก้ไขให้เกิดความสมบูรณ์ก่อนนำไปทดลองใช้
- นำแบบสอบถามที่ผ่านการพิจารณาและปรับปรุงแก้ไขแล้วไปทดลองใช้ (Try Out) กับกลุ่มเป้าหมายที่มีลักษณะคล้ายคลึงกัน ได้แก่ ประชากรในเขตพื้นที่อำเภอแหลมสิงห์ จังหวัดจันทบุรี จำนวน 30 คน แล้วหาค่าความเชื่อมั่น (Reliability)
- นำแบบสอบถามมาวิเคราะห์หาค่าความเชื่อมั่น (Reliability) ด้วยวิธีหาค่าสัมประสิทธิ์อัลฟา (Coefficient Alpha) ของครอนบาค ด้วยโปรแกรมคอมพิวเตอร์สำเร็จรูป

ลักษณะโครงสร้างของแบบสอบถาม

ลักษณะโครงสร้างของแบบสอบถาม แบ่งออกเป็น 5 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 เป็นแบบสอบถามข้อมูลสถานภาพส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม ประกอบด้วย ได้แก่ เพศ อายุ อาชีพ ระดับการศึกษา รายได้ โดยมีคำถามเป็นลักษณะปลายเปิด และปลายปิด จำนวน 5 ข้อ

ตอนที่ 2 เป็นแบบสอบถามข้อมูล ที่ใช้วัดการรับรู้ข่าวสารเกี่ยวกับเทศบาลในเขตอำเภอมะขามของประชาชน ประกอบด้วยแหล่งข้อมูลข่าวสาร จำนวน 11 ข้อ มีลักษณะคำถามเป็นปลายปิด กำหนดคะแนนในแต่ละข้อ ดังนี้

ความถี่	
4 ครั้งต่อเดือน	5 คะแนน
3 ครั้งต่อเดือน	4 คะแนน
2 ครั้งต่อเดือน	3 คะแนน
1 ครั้งต่อเดือน	2 คะแนน
นาน ๆ ครั้ง	1 คะแนน

ในการตีความช่วงเฉลี่ยจะแบ่งการใช้ช่วงคะแนนจากพิสัย (Intervals from the Range) โดยกำหนดระดับการรับรู้ข่าวสาร ดังนี้ (เดมศักดิ์ สุขวิบูลย์. ออนไลน์. 2552)

คะแนนระหว่าง 3.68 - 5.00 แสดงว่า มีการรับรู้ระดับมาก

คะแนนระหว่าง 2.34 - 3.67 แสดงว่า มีการรับรู้ระดับปานกลาง

คะแนนระหว่าง 1.00 - 2.33 แสดงว่า มีการรับรู้ระดับน้อย

ตอนที่ 3 เป็นคำถามที่ใช้วัดความรู้ความเข้าใจในอำนาจหน้าที่ของเทศบาล โดยมีคำถามเป็นลักษณะปลายปิด จำนวน 10 ข้อ ซึ่งมีคำตอบให้เลือก 2 ข้อ คือ ใช่และไม่ใช่ ตอบถูกได้ 1 คะแนน ตอบผิดได้ 0 คะแนน การตีความช่วงเฉลี่ยจะแบ่งการใช้ช่วงคะแนนจากพิสัย (Intervals from the Range) โดยกำหนดระดับความรู้ความเข้าใจในอำนาจหน้าที่ของเทศบาล ดังนี้ (เดมศักดิ์ สุขวิบูลย์. ออนไลน์. 2552)

คะแนนระหว่าง 8 - 10 แสดงว่า มีความรู้ความเข้าใจอยู่ในระดับมาก

คะแนนระหว่าง 4 - 7 แสดงว่า มีความรู้ความเข้าใจอยู่ในระดับปานกลาง

คะแนนระหว่าง 0 - 3 แสดงว่า มีความรู้ความเข้าใจอยู่ในระดับน้อย

ตอนที่ 4 เป็นแบบสอบถามข้อมูลเกี่ยวกับความต้องการของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลในเขตอำเภอมะขาม จังหวัดจันทบุรี มี 5 ด้าน คำถามเป็นลักษณะปลายปิด จำนวน 25 ข้อ โดยมีคำตอบให้เลือก 5 คำตอบ คือ

มากที่สุด	ให้คะแนน	5 คะแนน
มาก	ให้คะแนน	4 คะแนน
ปานกลาง	ให้คะแนน	3 คะแนน
น้อย	ให้คะแนน	2 คะแนน
น้อยที่สุด	ให้คะแนน	1 คะแนน

ในการตีความช่วงเฉลี่ยจะแบ่งการใช้ช่วงคะแนนจากพิสัย (Intervals from the Range) โดยกำหนดระดับความต้องการ ดังนี้ (เดิมศักดิ์ สุขวิบูลย์. ออนไลน์. 2552)

คะแนนระหว่าง 3.68 - 5.00 แสดงว่า มีความต้องการอยู่ในระดับมาก

คะแนนระหว่าง 2.34 - 3.67 แสดงว่า มีความต้องการอยู่ในระดับปานกลาง

คะแนนระหว่าง 1.00 - 2.33 แสดงว่า มีความต้องการอยู่ในระดับน้อย

ตอนที่ 5 เป็นแบบสอบถามปลายเปิดเพื่อให้ประชาชนเสนอแนะการให้บริการของเทศบาลในเขตอำเภอมะขาม จังหวัดจันทบุรี

การเก็บรวบรวมข้อมูล

1. ขอนหนังสือรับรองจากบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยราชภัฏรำไพพรรณี เพื่อขอเก็บข้อมูล
2. ผู้วิจัยนำแบบสอบถามไปทำการเก็บข้อมูลกับกลุ่มตัวอย่างด้วยตนเองทั้งหมดจำนวน

379 ชุด

การวิเคราะห์ข้อมูล

ผู้วิจัยวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้โปรแกรมคอมพิวเตอร์สำเร็จรูปสถิติที่ใช้การวิเคราะห์ข้อมูล มีดังนี้

1. สถานภาพส่วนบุคคลของกลุ่มตัวอย่างวิเคราะห์ด้วยสถิติเชิงพรรณนา โดยการวิเคราะห์หาค่าความถี่ ค่าร้อยละ
2. การรับรู้ข่าวสารเกี่ยวกับเทศบาล วิเคราะห์ด้วยสถิติเชิงพรรณนาโดยการวิเคราะห์หาค่าเฉลี่ย และเบี่ยงเบนมาตรฐาน
3. วัดความรู้ความเข้าใจในบทบาทของเทศบาล วิเคราะห์ด้วยสถิติเชิงพรรณนา โดยการวิเคราะห์หาค่าเฉลี่ย และเบี่ยงเบนมาตรฐาน
4. ระดับความต้องการของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาล วิเคราะห์ด้วยสถิติเชิงพรรณนา โดยการวิเคราะห์หาค่าเฉลี่ย และเบี่ยงเบนมาตรฐาน

5. ทดสอบความแตกต่างระหว่างปัจจัยส่วนบุคคลกับระดับความต้องการของประชาชน ในงานบริการของเทศบาล โดยใช้สถิติเชิงวิเคราะห์ t-test และ F-test

6. ทดสอบความแตกต่างระหว่างการรับรู้ข่าวสารเกี่ยวกับเทศบาลกับระดับความต้องการของประชาชนในงานบริการของเทศบาล โดยใช้สถิติเชิงวิเคราะห์ F-test

7. ทดสอบความแตกต่างระหว่างความรู้ความเข้าใจในบทบาทของเทศบาล กับระดับความต้องการของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาล โดยใช้สถิติเชิงวิเคราะห์ t-test

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

สถิติพื้นฐาน

1. ค่าความถี่ (Frequency) ค่าร้อยละ (Percentage)
2. ค่าเฉลี่ย (\bar{X}) ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)

สถิติที่ใช้ในการตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือ

1. วิเคราะห์หาความเชื่อมั่นด้วยวิธีหาค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา (Alpha Coefficient) ตามวิธีของครอนบาค (Cronbach)

สถิติที่ใช้ในการทดสอบสมมติฐาน

1. ทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยของตัวแปรอิสระกับตัวแปรตาม t-test
2. ทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยของตัวแปรอิสระมากกว่า 2 กลุ่มขึ้นไปด้วย F-test
3. วิเคราะห์ความแตกต่างเป็นรายคู่ด้วยวิธีของเชฟเฟ้ (Scheffe') ของกรณีทดสอบด้วย F-test แล้วพบว่ามีความแตกต่างกัน

บทที่ 4

การวิเคราะห์ข้อมูล

ในการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับความต้องการของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลในเขตอำเภอมะขาม จังหวัดจันทบุรี ผู้วิจัยขอเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูลตามลำดับดังนี้

1. สัญลักษณ์ที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล
2. การนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล
3. ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

สัญลักษณ์ที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

การวิเคราะห์ข้อมูลและการแปลความหมายของการวิเคราะห์ในครั้งนี้ เพื่อให้เกิดความเข้าใจที่ตรงกัน ผู้วิจัยได้กำหนดสัญลักษณ์ดังต่อไปนี้

\bar{X}	แทน	ค่าคะแนนเฉลี่ย
S.D.	แทน	ค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน
n	แทน	จำนวนคนในกลุ่มตัวอย่าง
p	แทน	ความน่าจะเป็นของค่าสถิติ
t	แทน	ค่าสถิติการแจกแจงแบบที (t-test)
F	แทน	ค่าสถิติการแจกแจงแบบเอฟ (F-test)
MS	แทน	ค่า Mean Squares
SS	แทน	ค่า Sum of Squares
df	แทน	ค่า Degree of Freedom
*	แทน	ความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

การเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล

การวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้นำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูลตามลำดับขั้นตอนดังต่อไปนี้

ตอนที่ 1 สถานภาพส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ อาชีพ ระดับการศึกษา รายได้ วิเคราะห์ข้อมูลโดยการแจกแจงความถี่ และค่าร้อยละ

ตอนที่ 2 การรับรู้ข่าวสารของเทศบาลตำบล วิเคราะห์ข้อมูลโดยการแจกแจงความถี่ และค่าร้อยละ

ตอนที่ 3 ความรู้ความเข้าใจในอำนาจหน้าที่ของเทศบาลตำบล วิเคราะห์ข้อมูลโดยการแจกแจงความถี่ และค่าร้อยละ

ตอนที่ 4 ความต้องการของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลในเขตอำเภอมะขาม จังหวัดจันทบุรี วิเคราะห์ข้อมูลโดยค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน

ตอนที่ 5 เปรียบเทียบความต้องการของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลในเขตอำเภอมะขาม จังหวัดจันทบุรี จำแนกตามเพศ อายุ อาชีพ ระดับการศึกษา รายได้ การรับรู้ข้อมูลข่าวสาร ความรู้ความเข้าใจในอำนาจหน้าที่ของเทศบาล วิเคราะห์ข้อมูลโดยการทดสอบความแตกต่าง ด้วยค่า t-test หรือ F-test และความแตกต่างรายคู่ด้วยวิธีของเชฟเฟ (Scheefe')

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

ตอนที่ 1 สถานภาพส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ อาชีพ ระดับการศึกษา รายได้ วิเคราะห์ข้อมูลโดยการแจกแจงความถี่ และค่าร้อยละ ดังตาราง 2

ตาราง 2 จำนวนและร้อยละสถานภาพส่วนบุคคล จำแนกตามเพศ อายุ อาชีพ ระดับการศึกษา รายได้

ปัจจัยส่วนบุคคล	จำนวน (n = 379)	ร้อยละ (100)
เพศ		
ชาย	154	40.60
หญิง	225	59.40
อายุ		
น้อยกว่าหรือเท่ากับ 20 ปี	18	4.70
21 - 30 ปี	62	16.40
31 - 40 ปี	197	52.00
41 - 50 ปี	68	17.90
51 ปีขึ้นไป	34	9.00
อาชีพ		
รับจ้าง	59	15.60

ตาราง 2 (ต่อ)

ปัจจัยส่วนบุคคล	จำนวน (n = 379)	ร้อยละ (100)
ค้าขาย/ประกอบธุรกิจส่วนตัว	62	16.40
เกษตรกรกรรม	197	52.00
รับราชการ/รัฐวิสาหกิจ	29	7.70
นักเรียน/นักศึกษา	23	6.10
อื่นๆ ระบุ.....	9	2.40
ระดับการศึกษา		
ต่ำกว่าประถมศึกษา	5	1.30
ประถมศึกษา	78	20.60
มัธยมศึกษาตอนต้น	41	10.80
มัธยมศึกษาตอนปลาย	103	27.20
อนุปริญญา/ปวส.	71	18.70
ปริญญาตรีขึ้นไป	81	21.40
รายได้		
ต่ำกว่า 5,000 บาท	26	6.90
5,000 - 10,000 บาท	65	17.20
10,001 - 15,000 บาท	106	28.00
15,001 - 20,000 บาท	68	17.90
20,000 บาทขึ้นไป	114	30.10

จากตาราง 2 แสดงผลการวิเคราะห์ข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคลของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลในเขตอำเภอมะขาม จังหวัดจันทบุรี จำแนกตามเพศ อายุ อาชีพ ระดับการศึกษา และรายได้ ปรากฏผลดังนี้

เพศ พบว่า ประชาชนมากกว่าครึ่งหนึ่งเป็นเพศหญิง คิดเป็นร้อยละ 59.40 และเป็นเพศชาย คิดเป็นร้อยละ 40.60

อายุ พบว่า ประชาชนมีอายุ 31 - 40 ปี มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 52.00 รองลงมา อายุ 41 - 50 ปี คิดเป็นร้อยละ 17.90 อายุ 21 - 30 ปี คิดเป็นร้อยละ 16.40 อายุ 51 ปีขึ้นไป คิดเป็นร้อยละ 9.00 และอายุน้อยกว่าหรือเท่ากับ 20 ปี คิดเป็นร้อยละ 4.70 ตามลำดับ

อาชีพ พบว่า ประชาชนมีอาชีพเกษตรกรรมมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 52.00 รองลงมา ค้าขาย/ประกอบธุรกิจส่วนตัว คิดเป็นร้อยละ 16.40 รับจ้าง คิดเป็นร้อยละ 15.60 รับราชการ/รัฐวิสาหกิจ คิดเป็นร้อยละ 7.70 นักเรียน/นักศึกษา คิดเป็นร้อยละ 6.10 และอื่น ๆ คิดเป็นร้อยละ 2.40 ตามลำดับ

ระดับการศึกษา พบว่า ประชาชนมีระดับการศึกษามัธยมศึกษาตอนปลายมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 27.20 รองลงมา ระดับปริญญาตรีขึ้นไป คิดเป็นร้อยละ 21.40 ระดับประถมศึกษา คิดเป็นร้อยละ 20.60 ระดับอนุปริญญา/ปวส. คิดเป็นร้อยละ 18.70 ระดับมัธยมศึกษาตอนต้น คิดเป็นร้อยละ 10.80 และระดับต่ำกว่าประถมศึกษา คิดเป็นร้อยละ 1.30 ตามลำดับ

รายได้ พบว่า ประชาชน มีรายได้ 20,000 บาทขึ้นไป มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 30.10 รองลงมา มีรายได้ 10,001 - 15,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 28.00 มีรายได้ 15,001 - 20,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 17.90 มีรายได้ 5,000 - 10,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 17.20 และมีรายได้ ต่ำกว่า 5,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 6.90 ตามลำดับ

ตอนที่ 2 การรับรู้ข่าวสารของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลในเขตอำเภอมะขาม จังหวัดจันทบุรี วิเคราะห์ข้อมูล โดยการแจกแจงความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ดังตาราง 3 - 4

ตาราง 3 จำนวนและค่าร้อยละของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลในเขตอำเภอมะขาม จังหวัดจันทบุรี จำแนกตามการรับรู้ข้อมูลข่าวสาร

การรับรู้ข้อมูลข่าวสาร	จำนวน (n = 379)	ร้อยละ (100)
ระดับมาก	191	50.40
ระดับปานกลาง	173	45.60
ระดับน้อย	15	4.00
รวม	379	100.00

จากตาราง 3 แสดงว่า ประชาชนในเทศบาลเขตอำเภอมะขาม จังหวัดจันทบุรี มีการรับรู้ข้อมูลข่าวสารระดับมาก คิดเป็นร้อยละ 50.40 รองลงมา มีการรับรู้ข้อมูลข่าวสารระดับปานกลาง คิดเป็นร้อยละ 45.60 และมีการรับรู้ข้อมูลข่าวสารระดับน้อย คิดเป็นร้อยละ 4.00

ตาราง 4 ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับการรับรู้ของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลในเขตอำเภอมะขาม จังหวัดจันทบุรี

ระดับการรับรู้	\bar{X}	S.D.	ระดับ	ลำดับ
ส่วนบุคคล				
1. สมาชิกในครอบครัว	3.07	0.85	ปานกลาง	3
2.ญาติ	2.64	1.00	ปานกลาง	4
3.เพื่อน	3.73	0.91	มาก	1
4. สมาชิกสภาเทศบาล	2.53	1.05	ปานกลาง	5
5. พนักงานเทศบาล	2.35	1.05	ปานกลาง	6
สื่อมวลชน				
6. หนังสือพิมพ์	1.10	0.43	น้อย	8
7. วิทยุ	1.07	0.26	น้อย	10
8. โทรทัศน์	1.09	0.29	น้อย	9
9. หอกระจายข่าว/เสียงตามสาย	3.72	0.67	มาก	2
10. แผ่นพับ	2.18	0.82	น้อย	7
11. ป้ายติดประกาศ	2.35	0.83	ปานกลาง	6
รวม	2.35	0.43	ปานกลาง	

จากตาราง 4 แสดงว่า ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ระดับการรับรู้ข้อมูลข่าวสารของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลในเขตอำเภอมะขามจังหวัดจันทบุรี โดยรวมในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 2.35$)

เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ประชาชนส่วนใหญ่มีการรับรู้ข้อมูลข่าวสารระดับมาก จำนวน 2 ข้อ ระดับปานกลางจำนวน 4 ข้อ และระดับน้อยจำนวน 4 ข้อ เรียงค่าเฉลี่ยจาก

มากไปหาน้อยสามลำดับแรก ดังนี้ เพื่อน ($\bar{X} = 3.73$) หอกระจายข่าว/เสียงตามสาย ($\bar{X} = 3.72$) และสมาชิกในครอบครัว ($\bar{X} = 3.07$)

ตอนที่ 3 ความรู้ความเข้าใจในอำนาจหน้าที่ของเทศบาลตำบล วิเคราะห์ข้อมูลโดยการแจกแจงความถี่ และค่าร้อยละ ดังตาราง 5 - 6

ตาราง 5 จำนวนและค่าร้อยละของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลในเขตอำเภอมะขาม จังหวัดจันทบุรี จำแนกตามความรู้ ความเข้าใจในอำนาจหน้าที่ของเทศบาล

ความรู้ความเข้าใจ	จำนวน (n = 379)	ร้อยละ (100)
ระดับมาก	288	76.00
ระดับปานกลาง	81	21.40
ระดับน้อย	10	2.60
รวม	379	100.00

จากตาราง 5 แสดงว่า ประชาชนส่วนใหญ่ในเทศบาลเขตอำเภอมะขาม จังหวัดจันทบุรี มีความรู้ ความเข้าใจในอำนาจหน้าที่ของเทศบาลอยู่ในระดับมาก คิดเป็นร้อยละ 76.00 รองลงมา มีความรู้ ความเข้าใจในอำนาจหน้าที่ของเทศบาลระดับปานกลาง คิดเป็นร้อยละ 21.40 และมีความรู้ ความเข้าใจในอำนาจหน้าที่ของเทศบาลระดับน้อย คิดเป็นร้อยละ 2.60

ตาราง 6 ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความรู้ความเข้าใจในอำนาจหน้าที่ของเทศบาล ตำบลของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลในเขตอำเภอมะขาม จังหวัดจันทบุรี เป็นรายชื่อ

อำนาจหน้าที่ของเทศบาล	\bar{X}	S.D.	ระดับ	ลำดับ
1. เทศบาลมีหน้าที่จัดเก็บภาษีซึ่งเป็นรายได้ของเทศบาลที่สามารถจัดเก็บเองได้ตามกฎหมาย	0.94	0.23	มาก	1
2. เทศบาลมีหน้าที่บริการด้านการป้องกันและรักษาความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สินของประชาชน เช่น มีอุปกรณ์และเครื่องมือให้บริการเมื่อประชาชนประสบภัยและจัดชุดเคลื่อนที่เร็วที่สามารถช่วยเหลือประชาชนได้ทันเวลา รวมไปถึงมีระบบแจ้งเตือนภัยเพื่อให้ประชาชนได้รับทราบข้อมูลที่ถูกต้อง รวดเร็ว	0.89	0.31	มาก	4
3. เทศบาลมีหน้าที่อำนวยความสะดวกในชีวิตและความเป็นอยู่ของประชาชน เช่น สร้างและดูแลถนนเพื่อการสัญจรเป็นไปอย่างสะดวกปลอดภัยดูแลระบบสาธารณสุขปโภค รวมถึงการบริการจัดเก็บขยะมูลฝอยให้แก่ประชาชน	0.79	0.41	น้อย	10
4. เทศบาลมีหน้าที่บริการด้านสาธารณสุขหรือมีการบริการทางการแพทย์ให้กับประชาชนในชุมชน และมีหน้าที่ควบคุม ป้องกัน การเกิดโรคระบาดในชุมชน	0.81	0.40	น้อย	9
5. เทศบาลมีหน้าที่บำรุงรักษาศิลปะ จารีตประเพณี ภูมิปัญญาและวัฒนธรรมอันดีของท้องถิ่น เช่น สนับสนุนประเพณีลอยกระทง ประเพณีสงกรานต์ เป็นต้น	0.85	0.35	มาก	7
6. เทศบาลมีหน้าที่ให้ความรู้กับประชาชนและเยาวชน รวมถึงให้คำปรึกษาและสามารถตอบข้อสงสัยในเรื่องต่างๆ ให้กับประชาชนและเยาวชน	0.82	0.38	มาก	8

ตาราง 6 (ต่อ)

อำนาจหน้าที่ของเทศบาล	\bar{X}	S.D.	ระดับ	ลำดับ
7. เทศบาลมีหน้าที่รับเรื่องร้องทุกข์ รับฟังปัญหาต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นกับประชาชน และเนิรการให้ความช่วยเหลือประชาชนด้วยความอย่างรวดเร็ว	0.88	0.32	มาก	5
8. เทศบาลมีหน้าที่พัฒนาระบบการให้บริการประชาชนอยู่เสมอ เพื่อให้การบริการมีความทันสมัย รวดเร็ว และสามารถตอบสนองความต้องการของประชาชนได้อย่างต่อเนื่อง	0.91	0.48	มาก	2
9. เทศบาลมีหน้าที่กำหนดกระบวนการให้บริการ โดยมุ่งเน้นให้ประชาชนมีส่วนร่วมในการตัดสินใจ เช่น การรับฟังข้อเสนอแนะ และคำติชม ในเรื่องการให้บริการของประชาชนจากการเข้าร่วมประชุมของประชาชนในหมู่บ้าน	0.90	0.30	มาก	3
10. เทศบาลมีหน้าที่ช่วยเหลือเกษตรกรเมื่อเกิดปัญหาราคาผลไม้ตกต่ำ เช่น การช่วยพยุงราคาผลไม้ การช่วยรับซื้อผลไม้และกระจายผลไม้ ออกนอกแหล่งผลิต เป็นต้น	0.87	0.34	มาก	6
รวม	0.87	0.18	มาก	

จากตาราง 6 ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความรู้ ความเข้าใจในอำนาจหน้าที่องค์การบริหารส่วนตำบล แสดงว่า โดยรวมมีระดับความรู้ ความเข้าใจในอำนาจหน้าที่ของเทศบาลอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 0.87$)

เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ประชาชนมีระดับความรู้ ความเข้าใจในอำนาจหน้าที่องค์การบริหารส่วนตำบล อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 0.82 - 0.94$) เรียงลำดับจากมากไปหาน้อย 3 ลำดับคือ เทศบาลมีหน้าที่จัดเก็บภาษีซึ่งเป็นรายได้ของเทศบาลที่สามารถจัดเก็บเองได้ตามกฎหมาย ($\bar{X} = 0.94$) รองลงมาเทศบาลมีหน้าที่พัฒนาระบบการให้บริการ ประชาชนอยู่เสมอ เพื่อให้การบริการมีความทันสมัย รวดเร็ว และสามารถตอบสนองความต้องการของประชาชนได้อย่างต่อเนื่อง ($\bar{X} = 0.91$) และเทศบาลมีหน้าที่กำหนดกระบวนการให้บริการ โดยมุ่งเน้นให้ประชาชนมีส่วนร่วม

ในการตัดสินใจ เช่น การรับฟังข้อเสนอแนะ และคำติชม ในเรื่องการให้บริการของประชาชนจากการเข้าร่วมประชุมของประชาชนในหมู่บ้าน ($\bar{X} = 0.90$)

ส่วนประชาชนมีระดับความรู้ ความเข้าใจในอำนาจหน้าที่องค์การบริหารส่วนตำบลอยู่ในระดับน้อย คือ เทศบาลมีหน้าที่บริการด้านสาธารณสุข หรือมีการบริการทางการแพทย์ให้กับประชาชนในชุมชน และมีหน้าที่ควบคุม ป้องกัน การเกิดโรคระบาดในชุมชน ($\bar{X} = 0.81$) เทศบาลมีหน้าที่อำนวยความสะดวกในชีวิตและความเป็นอยู่ของประชาชน เช่น สร้างและดูแลถนนเพื่อการสัญจรเป็นไปอย่างสะดวกปลอดภัย ดูแลระบบสาธารณสุขปโภค รวมถึงการบริการจัดเก็บขยะมูลฝอยให้แก่ประชาชน ($\bar{X} = 0.79$)

ตอนที่ 4 ความต้องการของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลในเขตอำเภอมะขาม จังหวัดจันทบุรี วิเคราะห์ข้อมูลโดยหาค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ดังตาราง 7 - 12

ตาราง 7 ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความต้องการของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลในเขตอำเภอมะขาม จังหวัดจันทบุรี โดยภาพรวม

ความต้องการของประชาชน	\bar{X}	S.D.	ระดับ	ลำดับ
ด้านสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม	4.07	0.47	มาก	4
ด้านสวัสดิการและสังคม	4.10	0.36	มาก	3
ด้านการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย	4.46	0.48	มาก	1
ด้านการจัดเก็บรายได้	4.10	0.40	มาก	3
ด้านการบริการร่วมกับภาคเอกชน/เคาน์เตอร์เซอร์วิส	4.29	0.53	มาก	2
รวม	4.21	0.30	มาก	

จากตาราง 7 แสดงว่า ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ระดับความต้องการของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลในเขตอำเภอมะขาม จังหวัดจันทบุรี ภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.21$)

เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ระดับความต้องการของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลในเขตอำเภอมะขาม จังหวัดจันทบุรี ทุกด้านอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.07 - 4.46$) เรียงค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อยสามลำดับแรกและอันดับสุดท้าย ได้แก่ ด้านการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย ($\bar{X} = 4.46$) รองลงมาด้านการบริการร่วมกับภาคเอกชน/เคาน์เตอร์เซอร์วิส

($\bar{X} = 4.29$) ด้านสวัสดิการและสังคม และด้านการจัดเก็บรายได้ ($\bar{X} = 4.10$) และอันดับสุดท้าย ได้แก่ ด้านสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม ($\bar{X} = 4.07$)

ตาราง 8 ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความต้องการของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลในเขตอำเภอมะขาม จังหวัดจันทบุรี ด้านสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม

ด้านสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม	\bar{X}	S.D.	ระดับ	ลำดับ
1. การให้บริการงานป้องกันและระงับโรคติดต่อ	4.17	0.69	มาก	1
2. การให้บริการงานแก้ไขปัญหาน้ำเน่าเสีย	4.12	0.73	มาก	2
3. การให้บริการจัดเก็บและกำจัดขยะมูลฝอย	3.98	0.66	มาก	5
4. การให้บริการงานรักษาความสะอาดของถนน ทางน้ำ ทางเดินและที่สาธารณะ	4.06	0.77	มาก	3
5. การให้บริการฉีดวัคซีนคุมกำเนิดสัตว์เลี้ยง เช่น สุนัข และแมว	4.04	0.74	มาก	4
รวม	4.07	0.47	มาก	

จากตาราง 8 แสดงว่า ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ระดับความต้องการของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลในเขตอำเภอมะขาม จังหวัดจันทบุรี ด้านสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม ภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.07$)

เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ระดับความต้องการของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลในเขตอำเภอมะขาม จังหวัดจันทบุรี ด้านสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อมทุกข้ออยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.98 - 4.17$) เรียงค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อยสามลำดับแรกและอันดับสุดท้าย ได้แก่ การให้บริการงานป้องกันและระงับโรคติดต่อ ($\bar{X} = 4.17$) รองลงมา การให้บริการงานแก้ไขปัญหาน้ำเน่าเสีย ($\bar{X} = 4.12$) การให้บริการงานรักษาความสะอาดของถนนทางน้ำ ทางเดินและที่สาธารณะ ($\bar{X} = 4.06$) และอันดับสุดท้ายการให้บริการจัดเก็บและกำจัดขยะมูลฝอย ($\bar{X} = 3.98$)

ตาราง 9 ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความต้องการของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลในเขตอำเภอมะขาม จังหวัดจันทบุรี ด้านสวัสดิการและสังคม

ด้านสวัสดิการและสังคม	\bar{X}	S.D.	ระดับ	ลำดับ
1. การบริการ โอนเงินสงเคราะห์เบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ เบี้ยยังชีพผู้พิการและเบี้ยยังชีพผู้ป่วยเอดส์ผ่านบัญชีธนาคาร	3.86	0.63	มาก	5
2. การพัฒนาบทบาทสตรีและกลุ่มแม่บ้านเกษตรกร ส่งเสริมผลิตคุณภาพออกสู่ตลาด เพื่อสร้างรายได้ให้กับชุมชน	3.98	0.66	มาก	4
3. การสร้างสนามกีฬาให้กับเยาวชนพร้อมมอบอุปกรณ์กีฬาให้เยาวชนในทุกหมู่บ้าน	4.01	0.69	มาก	3
4. การให้บริการงานส่งเสริมการศึกษา ศาสนา และวัฒนธรรม	4.07	0.70	มาก	2
5. ช่วยเหลือเกษตรกรเรื่องราคาผลไม้ตกต่ำ	4.59	0.54	มาก	1
รวม	4.10	0.36	มาก	

จากตาราง 9 แสดงว่า ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ระดับความต้องการของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลในเขตอำเภอมะขาม จังหวัดจันทบุรี ด้านสวัสดิการและสังคมภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.10$)

เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ระดับความต้องการของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลในเขตอำเภอมะขาม จังหวัดจันทบุรี ด้านสวัสดิการและสังคมทุกข้ออยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.86 - 4.59$) เรียงค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อยสามลำดับแรกและอันดับสุดท้าย ได้แก่ ช่วยเหลือเกษตรกรเรื่องราคาผลไม้ตกต่ำ ($\bar{X} = 4.59$) รองลงมา การให้บริการงานส่งเสริมการศึกษา ศาสนา และวัฒนธรรม ($\bar{X} = 4.07$) การสร้างสนามกีฬาให้กับเยาวชนพร้อมมอบอุปกรณ์กีฬาให้เยาวชนในทุกหมู่บ้าน ($\bar{X} = 4.01$) และอันดับสุดท้าย ได้แก่ การบริการ โอนเงินสงเคราะห์เบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ เบี้ยยังชีพผู้พิการและเบี้ยยังชีพผู้ป่วยเอดส์ผ่านบัญชีธนาคาร ($\bar{X} = 3.86$)

ตาราง 10 ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความต้องการของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลในเขตอำเภอมะขาม จังหวัดจันทบุรี ด้านการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย

ด้านการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย	\bar{X}	S.D.	ระดับ	ลำดับ
1. การให้บริการงานป้องกันและแก้ไขปัญหา ยาเสพติด	4.50	0.66	มาก	2
2. มีความพร้อมด้านอุปกรณ์เครื่องมือในการ ให้บริการเมื่อประสบสาธารณภัย	4.37	0.64	มาก	4
3. การให้บริการแจ้งเตือนภัยต่อประชาชน เพื่อให้ได้รับทราบสถานการณ์อย่างถูกต้อง และรวดเร็ว	4.37	0.65	มาก	4
4. การให้บริการชุดเคลื่อนที่เร็วที่สามารถ เคลื่อนที่ออกไประงับและบรรเทาภัยได้ทันที	4.47	0.63	มาก	3
5. การให้บริการด้านยานพาหนะที่อยู่ในลักษณะ พร้อมที่จะระงับและบรรเทาภัย	4.60	0.58	มาก	1
รวม	4.46	0.48	มาก	

จากตาราง 10 แสดงว่า ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ระดับความต้องการของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลในเขตอำเภอมะขาม จังหวัดจันทบุรี ด้านการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย ภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.46$)

เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ระดับความต้องการของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลในเขตอำเภอมะขาม จังหวัดจันทบุรี ด้านการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย ทุกข้ออยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.37 - 4.60$) เรียงค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อยสามลำดับแรกและอันดับสุดท้าย การให้บริการด้านยานพาหนะที่อยู่ในลักษณะพร้อมที่จะระงับและบรรเทาภัย ($\bar{X} = 4.60$) รองลงมา การให้บริการงานป้องกันและแก้ไขปัญหา ยาเสพติด ($\bar{X} = 4.50$) การให้บริการชุดเคลื่อนที่เร็วที่สามารถเคลื่อนที่ออกไประงับและบรรเทาภัยได้ทันที ($\bar{X} = 4.47$) และอันดับสุดท้าย ได้แก่ มีความพร้อมด้านอุปกรณ์เครื่องมือในการให้บริการเมื่อประสบสาธารณภัย, การให้บริการแจ้งเตือนภัยต่อประชาชนเพื่อให้ได้รับทราบสถานการณ์อย่างถูกต้องและรวดเร็ว ($\bar{X} = 4.37$)

ตาราง 11 ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความต้องการของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลในเขตอำเภอมะขาม จังหวัดจันทบุรี ด้านการจัดเก็บรายได้

ด้านการจัดเก็บรายได้	\bar{X}	S.D.	ระดับ	ลำดับ
1. มีการนำระบบคอมพิวเตอร์มาช่วยเพื่ออำนวยความสะดวก เพิ่มความรวดเร็วในการรับชำระภาษี	4.29	0.77	มาก	2
2. มีเครื่องกดปุ่มบัตรคิวในการชำระภาษีประเภทต่าง ๆ	4.30	0.66	มาก	1
3. การให้บริการรับชำระภาษีนอกสถานที่ เพื่ออำนวยความสะดวกให้กับประชาชนในเรื่องการเดินทาง	4.01	0.71	มาก	3
4. การให้บริการรับชำระภาษีโดยผ่านธนาคาร เพื่อความสะดวกในการเดินทางของประชาชนที่อยู่ในพื้นที่ห่างไกล	3.93	0.63	มาก	5
5. มีการมอบรางวัลให้แก่ผู้ชำระคิเด้น เช่น การมอบรางวัลให้กับผู้ชำระภาษีครบถ้วนตามกำหนดเวลาที่ระเบียบด้านการจัดเก็บรายได้กำหนดไว้	3.97	0.81	มาก	4
รวม	4.10	0.40	มาก	

จากตาราง 11 แสดงว่า ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ระดับความต้องการของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลในเขตอำเภอมะขาม จังหวัดจันทบุรี ด้านการจัดเก็บรายได้ภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.10$)

เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ระดับความต้องการของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลในเขตอำเภอมะขาม จังหวัดจันทบุรี ด้านการจัดเก็บรายได้ทุกข้ออยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.93 - 4.30$) เรียงค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อยสามลำดับแรกและอันดับสุดท้าย ได้แก่ มีเครื่องกดปุ่มบัตรคิวในการชำระภาษีประเภทต่าง ๆ ($\bar{X} = 4.30$) รองลงมา มีการนำระบบคอมพิวเตอร์มาช่วยเพื่ออำนวยความสะดวก เพิ่มความรวดเร็วในการรับชำระภาษี ($\bar{X} = 4.29$) การให้บริการรับชำระภาษีนอกสถานที่ เพื่ออำนวยความสะดวกให้กับประชาชนในเรื่องการเดินทาง ($\bar{X} = 4.01$) และ

อันดับสุดท้าย ได้แก่ การให้บริการรับชำระภาษีโดยผ่านธนาคารเพื่อความสะดวกในการเดินทางของประชาชนที่อยู่ในพื้นที่ห่างไกล ($\bar{X} = 3.93$)

ตาราง 12 ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความต้องการของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลในเขตอำเภอมะขาม จังหวัดจันทบุรี ด้านการบริการร่วมกับภาคเอกชน/เคาน์เตอร์เซอร์วิส

ด้านการบริการร่วมกับภาคเอกชน/เคาน์เตอร์เซอร์วิส	\bar{X}	S.D.	ระดับ	ลำดับ
1. มีการจัดตั้งศูนย์บริการร่วมกับภาคเอกชน/เคาน์เตอร์เซอร์วิสภายในเทศบาล	4.70	0.53	มาก	1
2. มีการจัดอบรมให้ความรู้เกี่ยวกับแนวทางในการจัดตั้งศูนย์บริการร่วม/เคาน์เตอร์เซอร์วิสแก่ประชาชน	4.09	0.76	มาก	3
3. การให้บริการเคาน์เตอร์เซอร์วิสที่เป็นสัดส่วน หาง่าย สะดวกในการมาติดต่อขอรับบริการ	4.02	0.77	มาก	5
4. มีการประชาสัมพันธ์ให้ทราบถึงขั้นตอนและวิธีการ ในการขอรับบริการเคาน์เตอร์เซอร์วิส	4.05	0.80	มาก	4
5. มีการให้บริการรับชำระค่าสาธารณูปโภค และค่า บริการต่าง ๆ ให้กับประชาชนในช่วงเวลาราชการ 8.30 - 16.30 น.	4.59	0.61	มาก	2
รวม	4.29	0.53	มาก	

จากตาราง 12 แสดงว่า ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ระดับความต้องการของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลในเขตอำเภอมะขาม จังหวัดจันทบุรี ด้านการบริการร่วมกับภาคเอกชน/เคาน์เตอร์เซอร์วิส ภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.29$)

เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ระดับความต้องการของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลในเขตอำเภอมะขาม จังหวัดจันทบุรี ด้านการบริการร่วมกับภาคเอกชน/เคาน์เตอร์เซอร์วิส ทุกข้ออยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.02 - 4.70$) เรียงค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อยตามลำดับแรกและอันดับสุดท้าย ได้แก่ มีการจัดตั้งศูนย์บริการร่วมกับภาคเอกชน/เคาน์เตอร์เซอร์วิสภายในเทศบาล ($\bar{X} = 4.70$) รองลงมา มีการให้บริการรับชำระค่าสาธารณูปโภค และค่าบริการต่าง ๆ ให้กับประชาชนในช่วงเวลาราชการ 8.30 - 16.30 น. ($\bar{X} = 4.59$) และมีการจัดอบรมให้ความรู้

เกี่ยวกับแนวทางในการจัดตั้งศูนย์บริการร่วม/เคาน์เตอร์เซอร์วิสแก่ประชาชน ($\bar{X} = 4.09$) และอันดับสุดท้าย ได้แก่ การให้บริการเคาน์เตอร์เซอร์วิสที่เป็นสัดส่วน ง่าย สะดวกในการมาติดต่อขอรับบริการ ($\bar{X} = 4.02$)

ตอนที่ 5 เปรียบเทียบความต้องการของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลในเขตอำเภอมะขาม จังหวัดจันทบุรี จำแนกตามเพศ อายุ อาชีพ ระดับการศึกษา รายได้ การรับรู้ข้อมูลข่าวสาร ความรู้ความเข้าใจในอำนาจหน้าที่ของเทศบาล วิเคราะห์ข้อมูลโดยการทดสอบความแตกต่าง ด้วยค่า t-test หรือ F-test และความแตกต่างรายคู่ด้วยวิธีของเชฟเฟ (Scheefe')

สมมติฐานในการวิจัยที่ 1 ประชาชนที่มีเพศต่างกัน มีความต้องการการให้บริการของเทศบาลแตกต่างกัน

ตาราง 13 ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และเปรียบเทียบความต้องการของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลในเขตอำเภอมะขาม จังหวัดจันทบุรี จำแนกตามเพศ

ความต้องการการให้บริการ	เพศชาย		เพศหญิง		t	p
	(n = 154)		(n = 225)			
	\bar{X}	S.D.	\bar{X}	S.D.		
ด้านสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม	4.10	0.49	4.06	0.45	.93	.36
ด้านสวัสดิการและสังคม	4.12	0.34	4.09	0.37	.98	.33
ด้านการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย	4.54	0.46	4.41	0.48	2.59	.01*
ด้านการจัดเก็บรายได้	4.11	0.40	4.10	0.40	.20	.84
ด้านการบริการร่วมกับภาคเอกชน/ เคาน์เตอร์เซอร์วิส	4.32	0.54	4.27	0.52	.84	.40
รวม	4.24	0.27	4.18	0.31	1.75	.08

* $p \leq .05$

จากตาราง 13 แสดงว่า ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเปรียบเทียบความแตกต่างความต้องการของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลในเขตอำเภอมะขาม จังหวัดจันทบุรี ที่มีเพศแตกต่างกัน

พบว่า ประชาชนในเขตเทศบาลในเขตอำเภอมะขาม จังหวัดจันทบุรี โดยรวมไม่แตกต่างกัน ดังนั้นจึงปฏิเสธสมมติฐานที่ตั้งไว้

เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า ประชาชนที่มีเพศแตกต่างกันมีความต้องการการให้บริการของเทศบาลในเขตอำเภอมะขาม จังหวัดจันทบุรี ด้านการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ด้านอื่น ๆ ไม่แตกต่างกัน

สมมติฐานในการวิจัยที่ 2 ประชาชนที่มีอายุต่างกัน มีความต้องการการให้บริการของเทศบาลแตกต่างกัน

ตาราง 14 เปรียบเทียบความต้องการของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลในเขตอำเภอมะขาม จังหวัดจันทบุรี จำแนกตามอายุ โดยรวมและรายด้าน

ความต้องการ ของประชาชน	แหล่ง ความแปรปรวน	SS	df	MS	F	p
1. ด้านสาธารณสุข และสิ่งแวดล้อม	ระหว่างกลุ่ม	1.66	4	0.41	1.91	.11
	ภายในกลุ่ม	81.17	374	0.22		
	รวม	82.83	378			
2. ด้านสวัสดิการ และสังคม	ระหว่างกลุ่ม	0.66	4	0.17	1.31	.27
	ภายในกลุ่ม	47.29	374	0.13		
	รวม	47.95	378			
3. ด้านการป้องกัน และบรรเทา สาธารณภัย	ระหว่างกลุ่ม	0.38	4	0.10	0.41	.80
	ภายในกลุ่ม	85.50	374	0.23		
	รวม	85.88	378			

ลิขสิทธิ์ของมหาวิทยาลัยราชภัฏรำไพพรรณี

ตาราง 14 (ต่อ)

ความต้องการ ของประชาชน	แหล่ง ความแปรปรวน	SS	df	MS	F	p
4. ด้านการจัดเก็บ รายได้	ระหว่างกลุ่ม	1.39	4	0.35	2.19	.07
	ภายในกลุ่ม	59.20	374	0.16		
	รวม	60.59	378			
5. ด้านการบริการร่วม กับภาคเอกชน/ เคาน์เตอร์เซอร์วิส	ระหว่างกลุ่ม	1.21	4	0.30	1.09	.36
	ภายในกลุ่ม	104.31	374	0.28		
	รวม	105.52	378			
ภาพรวม	ระหว่างกลุ่ม	0.45	4	0.11	1.29	.28
	ภายในกลุ่ม	32.90	374	0.09		
	รวม	33.35	378			

* $p \leq .05$

จากตาราง 14 ผลการวิเคราะห์ความแปรปรวน แสดงว่า ความต้องการของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลในเขตอำเภอมะขาม จังหวัดจันทบุรี ที่มีอายุแตกต่างกันมีความต้องการการให้บริการของเทศบาลในเขตอำเภอมะขาม จังหวัดจันทบุรีไม่แตกต่างกัน ดังนั้นจึงปฏิเสธสมมติฐานที่ตั้งไว้

เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า ประชาชนที่มีอายุแตกต่างกันมีความต้องการการให้บริการของเทศบาลในเขตอำเภอมะขาม จังหวัดจันทบุรีไม่แตกต่างกัน

สมมติฐานในการวิจัยที่ 3 ประชาชนที่มีอาชีพต่างกัน มีความต้องการการให้บริการของเทศบาลแตกต่างกัน

ตาราง 15 เปรียบเทียบความต้องการของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลในเขตอำเภอ มะขาม จังหวัดจันทบุรี จำแนกตามอาชีพ โดยรวมและรายด้าน

ความต้องการ ของประชาชน	แหล่ง ความแปรปรวน	SS	df	MS	F	p
1. ด้านสาธารณสุข และสิ่งแวดล้อม	ระหว่างกลุ่ม	2.56	5	0.51	2.38	.04*
	ภายในกลุ่ม	80.26	373	0.22		
	รวม	82.82	378			
2. ด้านสวัสดิการ และสังคม	ระหว่างกลุ่ม	1.77	5	0.35	2.86	.02*
	ภายในกลุ่ม	46.18	373	0.12		
	รวม	47.95	378			
3. ด้านการป้องกัน และบรรเทา สาธารณภัย	ระหว่างกลุ่ม	2.07	5	0.41	1.84	.10
	ภายในกลุ่ม	83.81	373	0.23		
	รวม	85.88	378			
4. ด้านการจัดเก็บ รายได้	ระหว่างกลุ่ม	1.40	5	0.28	1.76	.12
	ภายในกลุ่ม	59.19	373	0.16		
	รวม	60.59	378			
5. ด้านการบริการ ร่วมกับภาคเอกชน/ เคาน์เตอร์เซอร์วิส	ระหว่างกลุ่ม	0.49	5	0.10	0.35	.88
	ภายในกลุ่ม	105.03	373	0.28		
	รวม	105.52	378			

ตาราง 15 (ต่อ)

ความต้องการของ ประชาชน	แหล่ง ความแปรปรวน	SS	df	MS	F	p
ภาพรวม	ระหว่างกลุ่ม	0.91	5	0.18	2.08	.07
	ภายในกลุ่ม	32.45	373	0.09		
	รวม	33.36	378			

* $p \leq .05$

จากตาราง 15 ผลการวิเคราะห์ความแปรปรวน แสดงว่า ความต้องการของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลในเขตอำเภอมะขาม จังหวัดจันทบุรี ที่มีอาชีพแตกต่างกัน มีความต้องการการให้บริการของเทศบาลในเขตอำเภอมะขาม จังหวัดจันทบุรีไม่แตกต่างกัน ดังนั้นจึงปฏิเสธสมมติฐานที่ตั้งไว้

เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า ประชาชนที่มีอาชีพแตกต่างกันมีความต้องการการให้บริการของเทศบาลในเขตอำเภอมะขาม จังหวัดจันทบุรี ด้านสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม และด้านสวัสดิการและสังคมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ส่วนด้านอื่น ๆ ไม่แตกต่างกัน

สมมติฐานในการวิจัยที่ 4 ประชาชนที่มีระดับการศึกษาต่างกัน มีความต้องการการให้บริการของเทศบาลแตกต่างกัน

ตาราง 16 เปรียบเทียบความต้องการของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลในเขตอำเภอมะขาม จังหวัดจันทบุรี จำแนกตามระดับการศึกษา โดยรวมและรายด้าน

ความต้องการ ของประชาชน	แหล่ง ความแปรปรวน	SS	df	MS	F	p
1. ด้านสาธารณสุข และสิ่งแวดล้อม	ระหว่างกลุ่ม	3.21	5	0.64	3.01	.01*
	ภายในกลุ่ม	79.61	373	0.21		
	รวม	82.82	378			
2. ด้านสวัสดิการและ สังคม	ระหว่างกลุ่ม	1.55	5	0.31	2.49	.03*
	ภายในกลุ่ม	46.40	373	0.12		
	รวม	47.95	378			
3. ด้านการป้องกัน และบรรเทา สาธารณภัย	ระหว่างกลุ่ม	4.76	5	0.95	4.38	.00*
	ภายในกลุ่ม	81.12	373	0.22		
	รวม	85.88	378			
4. ด้านการจัดเก็บ รายได้	ระหว่างกลุ่ม	2.66	5	0.53	3.42	.01*
	ภายในกลุ่ม	57.93	373	0.16		
	รวม	60.59	378			
5. ด้านการบริการ ร่วมกับภาคเอกชน/ เคาน์เตอร์เซอร์วิส	ระหว่างกลุ่ม	2.38	5	0.48	1.72	.13
	ภายในกลุ่ม	103.14	373	0.28		
	รวม	105.52	378			

ตาราง 16 (ต่อ)

ความต้องการ ของประชาชน	แหล่ง ความแปรปรวน	SS	df	MS	F	p
ภาพรวม						
	ระหว่างกลุ่ม	2.24	5	0.45	5.36	.00*
	ภายในกลุ่ม	31.12	373	0.08		
	รวม	33.36	378			

* $p \leq .05$

จากตาราง 16 ผลการวิเคราะห์ความแปรปรวน แสดงว่า ความต้องการของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลในเขตอำเภอมะขาม จังหวัดจันทบุรี ที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกัน มีความต้องการการให้บริการของเทศบาลในเขตอำเภอมะขาม จังหวัดจันทบุรี แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ดังนั้นจึงเป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้

เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า ประชาชนที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกันมีความต้องการการให้บริการของเทศบาลในเขตอำเภอมะขาม จังหวัดจันทบุรี ด้านสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม ด้านสวัสดิการและสังคม ด้านการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย และด้านการจัดเก็บรายได้ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ส่วนด้านการบริการร่วมกับภาคเอกชน/เคาน์เตอร์เซอร์วิสไม่แตกต่างกัน ดังนั้นจึงต้องทำการทดสอบความแตกต่างเป็นรายคู่ด้วยวิธีเชฟเฟ่ ดังตาราง

17 - 21

ตาราง 17 เปรียบเทียบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยรายคู่ของความต้องการของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลในเขตอำเภอมะขาม จังหวัดจันทบุรี จำแนกตามระดับการศึกษา ภาพรวม

ระดับการศึกษา	\bar{X}	ต่ำกว่า ประถมศึกษา	ประถม ศึกษา	ม.ต้น	ม.ปลาย	อนุปริญญา / ปวส.	ป.ตรี ขึ้นไป
	\bar{X}	4.17	4.32	4.14	4.15	4.13	4.26
ต่ำกว่าประถมศึกษา	4.17	-	-0.16	0.03	0.02	0.04	-0.09
ประถมศึกษา	4.32	-	-	0.19	0.17*	0.19*	0.60
ม.ต้น	4.14	-	-	-	-0.02	0.10	-0.13
ม.ปลาย	4.15	-	-	-	-	0.02	-0.11
อนุปริญญา/ปวส.	4.13	-	-	-	-	-	-0.13
ป.ตรีขึ้นไป	4.26	-	-	-	-	-	-

จากตาราง 17 แสดงว่า เมื่อเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยความต้องการของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลในเขตอำเภอมะขาม จังหวัดจันทบุรี ภาพรวม จำแนกตามระดับการศึกษา เป็นรายคู่ มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 จำนวน 2 คู่ ได้แก่ ระดับการศึกษาประถมศึกษากับระดับการศึกษามัธยมศึกษาตอนปลาย ระดับการศึกษาประถมศึกษา กับระดับการศึกษาอนุปริญญา/ ปวส. ส่วนคู่อื่นความต้องการของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลในเขตอำเภอมะขาม จังหวัดจันทบุรี ไม่แตกต่างกัน

ตาราง 18 เปรียบเทียบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยรายคู่ของความต้องการของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลในเขตอำเภอมะขาม จังหวัดจันทบุรี จำแนกตามระดับการศึกษา ด้านสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม

ระดับการศึกษา		ต่ำกว่า ประถม ศึกษา	ประถม ศึกษา	ม.ต้น	ม.ปลาย	อนุปริญญา / ปวส.	ป.ตรี ขึ้นไป
	\bar{X}	3.92	4.22	4.06	4.05	3.94	4.11
ต่ำกว่าประถมศึกษา	3.92	-	-0.30	-0.14	-0.13	-0.02	-0.19
ประถมศึกษา	4.22	-	-	0.16	0.17	0.28*	0.11
ม.ต้น	4.06	-	-	-	0.01	0.12	-0.05
ม.ปลาย	4.05	-	-	-	-	0.11	-0.06
อนุปริญญา/ปวส.	3.94	-	-	-	-	-	0.02
ป.ตรีขึ้นไป	4.11	-	-	-	-	-	-

จากตาราง 18 แสดงว่า เมื่อเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยความต้องการของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลในเขตอำเภอมะขาม จังหวัดจันทบุรี ด้านสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม จำแนกตามระดับการศึกษาเป็นรายคู่ มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 จำนวน 1 คู่ ได้แก่ ระดับการศึกษาประถมศึกษากับระดับการศึกษาอนุปริญญา/ปวส. ส่วนคู่อื่น ความต้องการของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลในเขตอำเภอมะขาม จังหวัดจันทบุรี ไม่แตกต่างกัน

ตาราง 19 เปรียบเทียบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยรายคู่ของความต้องการของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลในเขตอำเภอมะขาม จังหวัดจันทบุรี จำแนกตามระดับการศึกษา ด้านสวัสดิการและสังคม

ระดับการศึกษา		ต่ำกว่า ประถม ศึกษา	ประถม ศึกษา	ม.ต้น	ม.ปลาย	อนุปริญญา / ปวส.	ป.ตรี ขึ้นไป
	\bar{X}	3.92	4.17	4.04	4.07	4.04	4.18
ต่ำกว่าประถมศึกษา	3.92	-	-0.25	-0.12	-0.15	-0.12	0.26
ประถมศึกษา	4.17		-	0.13	0.10	0.14	-0.01
ม.ต้น	4.04			-	-0.03	0.01	-0.13
ม.ปลาย	4.07				-	0.04	-0.11
อนุปริญญา/ปวส.	4.04					-	-0.14
ป.ตรีขึ้นไป	4.18						-

จากตาราง 19 แสดงว่า เมื่อเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยความต้องการของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลในเขตอำเภอมะขาม จังหวัดจันทบุรี ด้านสวัสดิการและสังคม จำแนกตามระดับการศึกษาเป็นรายคู่ พบว่า ไม่แตกต่างกัน

ตาราง 20 เปรียบเทียบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยรายคู่ของความ ต้องการของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลในเขตอำเภอมะขาม จังหวัดจันทบุรี จำแนกตามระดับการศึกษา ด้านการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย

ระดับการศึกษา		ต่ำกว่า ประถม ศึกษา	ประถม ศึกษา	ม.ต้น	ม.ปลาย	อนุปริญญา / ปวส.	ป.ตรี ขึ้นไป
	\bar{X}	4.80	4.63	4.31	4.37	4.43	4.50
ต่ำกว่าประถมศึกษา	4.80	-	0.17	0.49	0.43	0.37	0.30
ประถมศึกษา	4.63	-	-	0.32*	0.26*	0.20	0.13
ม.ต้น	4.31	-	-	-	-0.06	-0.12	-0.19
ม.ปลาย	4.37	-	-	-	-	-0.06	-0.13
อนุปริญญา/ปวส.	4.43	-	-	-	-	-	-0.07
ป.ตรีขึ้นไป	4.50	-	-	-	-	-	-

จากตาราง 20 แสดงว่า เมื่อเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยความต้องการของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลในเขตอำเภอมะขาม จังหวัดจันทบุรี ด้านการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย จำแนกตามระดับการศึกษาเป็นรายคู่ มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 จำนวน 2 คู่ ได้แก่ ระดับการศึกษาประถมศึกษากับระดับการศึกษาศึกษามัธยมศึกษาตอนต้น ระดับการศึกษาประถมศึกษากับระดับการศึกษามัธยมศึกษาตอนปลาย ส่วนคู่อื่นความต้องการของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลในเขตอำเภอมะขาม จังหวัดจันทบุรี ไม่แตกต่างกัน

ตาราง 21 เปรียบเทียบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยรายกลุ่มของความต้องการของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลในเขตอำเภอมะขาม จังหวัดจันทบุรี จำแนกตามระดับการศึกษา ด้านการจัดเก็บรายได้

ระดับการศึกษา		ต่ำกว่า ประถม ศึกษา	ประถม ศึกษา	ม.ต้น	ม.ปลาย	อนุปริญญา /ปวส.	ป.ตรี ขึ้นไป
	\bar{X}	4.16	4.21	4.10	4.03	4.00	4.18
ต่ำกว่าประถมศึกษา	4.16	-	-0.05	0.06	0.13	0.16	-0.02
ประถมศึกษา	4.21	-	-	0.10	0.18	0.21	0.03
ม.ต้น	4.10	-	-	-	0.08	0.10	-0.08
ม.ปลาย	4.03	-	-	-	-	0.03	-0.15
อนุปริญญา/ปวส.	4.00	-	-	-	-	-	-0.18
ป.ตรีขึ้นไป	4.18	-	-	-	-	-	-

จากตาราง 21 แสดงว่า เมื่อเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยความต้องการของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลในเขตอำเภอมะขาม จังหวัดจันทบุรี ด้านการจัดเก็บรายได้ จำแนกตามระดับการศึกษาเป็นรายกลุ่ม พบว่า ไม่แตกต่างกัน

สมมติฐานในการวิจัยที่ 5 ประชาชนที่มีรายได้ต่างกัน มีความต้องการการให้บริการของเทศบาลแตกต่างกัน

ตาราง 22 เปรียบเทียบความต้องการของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลในเขตอำเภอมะขาม จังหวัดจันทบุรี จำแนกตามรายได้ โดยรวมและรายด้าน

ความต้องการ ของประชาชน	แหล่ง ความแปรปรวน	SS	df	MS	F	p
1. ด้านสาธารณสุข และสิ่งแวดล้อม	ระหว่างกลุ่ม	1.51	4	0.38	1.74	.14
	ภายในกลุ่ม	81.31	374	0.22		
	รวม	82.82	378			
2. ด้านสวัสดิการ และสังคม	ระหว่างกลุ่ม	0.68	4	0.17	1.35	.25
	ภายในกลุ่ม	47.26	374	0.13		
	รวม	47.94	378			
3. ด้านการป้องกัน และบรรเทา สาธารณภัย	ระหว่างกลุ่ม	1.80	4	0.45	2.00	.09
	ภายในกลุ่ม	84.08	374	0.23		
	รวม	85.88	378			
4. ด้านการจัดเก็บ รายได้	ระหว่างกลุ่ม	1.51	4	0.38	2.38	.05*
	ภายในกลุ่ม	59.08	374	0.16		
	รวม	60.59	378			
5. ด้านการบริการ ร่วมกับภาคเอกชน/ เคาน์เตอร์เซอร์วิส	ระหว่างกลุ่ม	1.78	4	0.44	1.60	.17
	ภายในกลุ่ม	103.74	374	0.28		
	รวม	105.52	378			

ตาราง 22 (ต่อ)

ความต้องการ ของประชาชน	แหล่ง ความแปรปรวน	SS	df	MS	F	p
ภาพรวม	ระหว่างกลุ่ม	0.99	4	0.25	2.85	.02*
	ภายในกลุ่ม	32.37	374	0.09		
	รวม	33.36	378			

* $p \leq .05$

จากตาราง 22 ผลการวิเคราะห์ความแปรปรวน แสดงว่า ความต้องการของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลในเขตอำเภอมะขาม จังหวัดจันทบุรีที่มีรายได้แตกต่างกัน มีความต้องการการให้บริการของเทศบาลในเขตอำเภอมะขาม จังหวัดจันทบุรีภาพรวมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ดังนั้นจึงเป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้

เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า ประชาชนที่มีรายได้แตกต่างกันมีความต้องการการให้บริการของเทศบาลในเขตอำเภอมะขาม จังหวัดจันทบุรี ด้านการจัดเก็บรายได้แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ส่วนด้านอื่น ๆ ไม่แตกต่างกัน ดังนั้นจึงต้องทำการทดสอบความแตกต่างเป็นรายคู่ด้วยวิธีของเซฟเฟ่ ดังตาราง 23 - 24

ตาราง 23 เปรียบเทียบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยรายคู่ของความถี่ของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลในเขตอำเภอมะขาม จังหวัดจันทบุรี จำแนกตามรายได้ ภาพรวม

รายได้	\bar{X}	ต่ำกว่า	5,000-	10,001-	15,001-	20,000 บ.
		5,000 บ.	10,000 บ.	15,000 บ.	20,000 บ.	ขึ้นไป
	\bar{X}	4.28	4.24	4.26	4.14	4.16
ต่ำกว่า 5,000 บ.	4.28	-	0.04	0.02	0.13	0.12
5,000 - 10,000 บ.	4.24	-	-	-0.02	0.09	0.08
10,001 - 15,000 บ.	4.26	-	-	-	0.11	0.10
15,001 - 20,000 บ.	4.14	-	-	-	-	-0.02
20,000 บ. ขึ้นไป	4.16	-	-	-	-	-

จากตาราง 23 แสดงว่า เมื่อเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยความถี่ของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลในเขตอำเภอมะขาม จังหวัดจันทบุรี ภาพรวม จำแนกตามรายได้เป็นรายคู่พบว่า ไม่แตกต่างกัน

ตาราง 24 เปรียบเทียบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยรายคู่ของความถี่ของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลในเขตอำเภอมะขาม จังหวัดจันทบุรี จำแนกตามรายได้ ด้านการจัดเก็บรายได้

รายได้	\bar{X}	ต่ำกว่า	5,000-	10,001-	15,001-	20,000 บ.
		5,000 บ.	10,000 บ.	15,000 บ.	20,000 บ.	ขึ้นไป
	\bar{X}	4.18	4.15	4.16	4.03	4.04
ต่ำกว่า 5,000 บ.	4.18	-	0.03	0.01	0.15	0.14
5,000 - 10,000 บ.	4.15		-	-0.01	0.12	0.11
10,001 - 15,000 บ.	4.16			-	0.14	0.12
15,001 - 20,000 บ.	4.03				-	-0.01
20,000 บ. ขึ้นไป	4.04					-

จากตาราง 24 แสดงว่า เมื่อเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยความต้องการของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลในเขตอำเภอมะขาม จังหวัดจันทบุรี ด้านการจัดเก็บรายได้ จำแนกตามรายได้เป็นรายคู่พบว่า ไม่แตกต่างกัน

สมมติฐานในการวิจัยที่ 6 ประชาชนที่มีการรับรู้ข้อมูลข่าวสารต่างกัน มีความต้องการการให้บริการของเทศบาลแตกต่างกัน

ตาราง 25 เปรียบเทียบความต้องการของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลในเขตอำเภอมะขาม จังหวัดจันทบุรี จำแนกตามการรับรู้ข้อมูลข่าวสาร ภาพรวมและรายด้าน

ความต้องการ ของประชาชน	แหล่ง ความแปรปรวน	SS	df	MS	F	p
1. ด้านสาธารณสุข และสิ่งแวดล้อม	ระหว่างกลุ่ม	2.17	2	1.09	5.06	.01*
	ภายในกลุ่ม	80.65	376	0.21		
	รวม	82.82	378			
2. ด้านสวัสดิการ และสังคม	ระหว่างกลุ่ม	1.27	2	0.64	5.11	.01*
	ภายในกลุ่ม	46.68	376	0.12		
	รวม	47.95	378			
3. ด้านการป้องกัน และบรรเทา สาธารณภัย	ระหว่างกลุ่ม	0.31	2	0.15	.68	.51
	ภายในกลุ่ม	85.57	376	0.23		
	รวม	85.88	378			
4. ด้านการจัดเก็บ รายได้	ระหว่างกลุ่ม	0.07	2	0.04	.22	.81
	ภายในกลุ่ม	60.52	376	0.16		
	รวม	60.59	378			
5. ด้านการบริการ ร่วมกับภาคเอกชน/ เคาน์เตอร์เซอร์วิส	ระหว่างกลุ่ม	2.68	2	1.34	4.90	.01*
	ภายในกลุ่ม	102.84	376	0.27		
	รวม	105.52	378			

ตาราง 25 (ต่อ)

ความต้องการ ของประชาชน	แหล่ง ความแปรปรวน	SS	df	MS	F	p
ภาพรวม	ระหว่างกลุ่ม	0.98	2	0.49	5.71	.00*
	ภายในกลุ่ม	32.37	376	0.09		
	รวม	33.35	378			

* $p \leq .05$

จากตาราง 25 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล แสดงว่า ความต้องการของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลในเขตอำเภอมะขาม จังหวัดจันทบุรี ที่มีการรับรู้ข้อมูลข่าวสารแตกต่างกัน มีความต้องการการให้บริการของเทศบาลในเขตอำเภอมะขาม จังหวัดจันทบุรีภาพรวมแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ดังนั้นจึงเป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้

เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า ประชาชนที่มีการรับรู้ข้อมูลข่าวสารแตกต่างกัน มีความต้องการการให้บริการของเทศบาลในเขตอำเภอมะขาม จังหวัดจันทบุรี ด้านสาธารณสุข และสิ่งแวดล้อม ด้านสวัสดิการและสังคม ด้านการบริการร่วมกับภาคเอกชน/เอน์เตอร์เพอร์วิส ต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ส่วนด้านอื่น ๆ ไม่แตกต่างกัน ดังนั้นจึงต้องทำการทดสอบความแตกต่างเป็นรายคู่ด้วยวิธีของเชฟเฟ่ ดังตาราง 26 - 29

ตาราง 26 เปรียบเทียบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยรายคู่ของความถี่ความต้องการของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลในเขตอำเภอมะขาม จังหวัดจันทบุรี จำแนกตามการรับรู้ข้อมูลข่าวสาร ภาพรวม

การรับรู้ข้อมูลข่าวสาร		น้อย	ปานกลาง	มาก
	\bar{X}	4.16	4.26	4.25
น้อย	4.16	-	-0.10*	-0.10
ปานกลาง	4.26	-	-	0.00
มาก	4.25	-	-	-

จากตาราง 26 แสดงว่า เมื่อเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยความต้องการของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลในเขตอำเภอมะขาม จังหวัดจันทบุรี ภาพรวม จำแนกตามการรับรู้ข้อมูลข่าวสารเป็นรายคู่ มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 จำนวน 1 คู่ ได้แก่ การรับรู้ข้อมูลข่าวสารน้อยกับการรับรู้ข้อมูลข่าวสารปานกลาง ส่วนคู่อื่นความต้องการของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลในเขตอำเภอมะขาม จังหวัดจันทบุรี ไม่แตกต่างกัน

ตาราง 27 เปรียบเทียบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยรายคู่ของความถี่ความต้องการของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลในเขตอำเภอมะขาม จังหวัดจันทบุรี จำแนกตามการรับรู้ข้อมูลข่าวสาร ด้านสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม

การรับรู้ข้อมูลข่าวสาร		น้อย	ปานกลาง	มาก
	\bar{X}	4.00	4.14	4.23
น้อย	4.00	-	-0.14*	-0.22
ปานกลาง	4.14	-	-	-0.08
มาก	4.23	-	-	-

จากตาราง 27 แสดงว่า เมื่อเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยความต้องการของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลในเขตอำเภอมะขาม จังหวัดจันทบุรี ด้านสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม จำแนกตามการรับรู้ข้อมูลข่าวสารเป็นรายคู่ มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 จำนวน 1 คู่ ได้แก่ การรับรู้ข้อมูลข่าวสารน้อยกับการรับรู้ข้อมูลข่าวสารปานกลาง ส่วนคู่อื่น

ความต้องการของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลในเขตอำเภอมะขาม จังหวัดจันทบุรี ไม่แตกต่างกัน

ตาราง 28 เปรียบเทียบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยรายคู่ของความต้องการของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลในเขตอำเภอมะขาม จังหวัดจันทบุรี จำแนกตามการรับรู้ข้อมูลข่าวสาร ด้านสวัสดิการและสังคม

การรับรู้ข้อมูลข่าวสาร		น้อย	ปานกลาง	มาก
	\bar{X}	4.05	4.17	4.07
น้อย	4.05	-	-0.12*	-0.02
ปานกลาง	4.17		-	0.10
มาก	4.07			-

จากตาราง 28 แสดงว่า เมื่อเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยความต้องการของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลในเขตอำเภอมะขาม จังหวัดจันทบุรี ด้านสวัสดิการและสังคม จำแนกตามการรับรู้ข้อมูลข่าวสารเป็นรายคู่ มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 จำนวน 1 คู่ ได้แก่ การรับรู้ข้อมูลข่าวสารน้อยกับการรับรู้ข้อมูลข่าวสารปานกลาง ส่วนคู่อื่นความต้องการของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลในเขตอำเภอมะขาม จังหวัดจันทบุรี ไม่แตกต่างกัน

ตาราง 29 เปรียบเทียบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยรายคู่ของความต้องการของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลในเขตอำเภอมะขาม จังหวัดจันทบุรี จำแนกตามการรับรู้ข้อมูลข่าวสาร ด้านการบริการร่วมกับภาคเอกชน/เคาน์เตอร์เซอร์วิส

การรับรู้ข้อมูลข่าวสาร		มาก	ปานกลาง	น้อย
	\bar{X}	4.21	4.38	4.37
น้อย	4.21	-	-0.17*	-0.17
ปานกลาง	4.38		-	0.00
มาก	4.37			-

จากตาราง 29 แสดงว่า ความต้องการของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาล ในเขตอำเภอมะขาม จังหวัดจันทบุรี ด้านการบริการร่วมกับภาคเอกชน/เคาน์เตอร์เซอร์วิส จำแนกตาม การรับรู้ข้อมูลข่าวสาร เป็นรายคู่ มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 จำนวน 1 คู่ ได้แก่ การรับรู้ข้อมูลข่าวสารน้อยกับการรับรู้ข้อมูลข่าวสารปานกลาง ส่วนคู่อื่นความต้องการ ของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลในเขตอำเภอมะขาม จังหวัดจันทบุรีไม่แตกต่างกัน

สมมติฐานในการวิจัยที่ 7 ประชาชนที่มีความรู้ความเข้าใจในอำนาจหน้าที่ของเทศบาล ต่างกัน มีความต้องการการให้บริการของเทศบาลแตกต่างกัน

ตาราง 30 เปรียบเทียบความต้องการของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลในเขตอำเภอ มะขาม จังหวัดจันทบุรี จำแนกตามความรู้ความเข้าใจในอำนาจหน้าที่ของเทศบาล ภาพรวม และรายด้าน

ความต้องการ ของประชาชน	แหล่ง ความแปรปรวน	SS	df	MS	F	p
1. ด้านสาธารณสุข และสิ่งแวดล้อม	ระหว่างกลุ่ม	3.52	2	1.76	8.36	.00*
	ภายในกลุ่ม	79.30	376	0.21		
	รวม	82.82	378			
2. ด้านสวัสดิการ และสังคม	ระหว่างกลุ่ม	0.05	2	0.02	.19	.83
	ภายในกลุ่ม	47.90	376	0.13		
	รวม	47.95	378			
3. ด้านการป้องกัน และบรรเทา สาธารณภัย	ระหว่างกลุ่ม	1.68	2	0.84	3.75	.02*
	ภายในกลุ่ม	84.20	376	0.22		
	รวม	85.88	378			
4. ด้านการจัดเก็บ รายได้	ระหว่างกลุ่ม	0.54	2	0.27	1.71	.18
	ภายในกลุ่ม	60.05	376	0.16		
	รวม	60.59	378			

ตาราง 30 (ต่อ)

ความต้องการ ของประชาชน	แหล่ง ความแปรปรวน	SS	df	MS	F	p
5. ด้านการบริการ						
ร่วมกับภาคเอกชน/ เคาน์เตอร์เซอร์วิส	ระหว่างกลุ่ม	0.06	2	0.03	.10	.91
	ภายในกลุ่ม	105.46	376	0.28		
	รวม	105.52	378			
ภาพรวม						
	ระหว่างกลุ่ม	0.52	2	0.26	2.95	.05*
	ภายในกลุ่ม	32.84	376	0.09		
	รวม	33.36	378			

* $p \leq .05$

จากตาราง 30 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล แสดงว่า ความต้องการของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลในเขตอำเภอมะขาม จังหวัดจันทบุรี ที่มีความรู้ความเข้าใจในอำนาจหน้าที่ของเทศบาลแตกต่างกัน มีความต้องการการให้บริการของเทศบาลในเขตอำเภอมะขาม จังหวัดจันทบุรี แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ดังนั้นจึงเป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้

เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า ประชาชนที่มีความรู้ความเข้าใจในอำนาจหน้าที่ของเทศบาลแตกต่างกันมีความต้องการการให้บริการของเทศบาลในเขตอำเภอมะขาม จังหวัดจันทบุรี ด้านสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม ด้านการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ส่วนด้านอื่น ๆ แตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ ดังนั้นจึงต้องทำการทดสอบความแตกต่างเป็นรายคู่ด้วยวิธีเชฟเฟ้ ดังตาราง 31 - 33

ตาราง 31 เปรียบเทียบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยรายคู่ของความต้องการของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลในเขตอำเภอมะขาม จังหวัดจันทบุรี จำแนกตามความรู้ความเข้าใจในอำนาจหน้าที่ของเทศบาล ภาพรวม

ความรู้ความเข้าใจในอำนาจหน้าที่ของเทศบาล	น้อย	ปานกลาง	มาก
\bar{X}	4.17	4.28	4.19
น้อย	4.17	-	-0.11
ปานกลาง	4.28	-	0.09*
มาก	4.19		-

จากตาราง 31 แสดงว่า ความต้องการของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลในเขตอำเภอมะขาม จังหวัดจันทบุรี ภาพรวม จำแนกตามความรู้ความเข้าใจในอำนาจหน้าที่ของเทศบาลเป็นรายคู่ พบว่า ไม่แตกต่างกัน

ตาราง 32 เปรียบเทียบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยรายคู่ของความต้องการของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลในเขตอำเภอมะขาม จังหวัดจันทบุรี จำแนกตามความรู้ความเข้าใจในอำนาจหน้าที่ของเทศบาล ด้านสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม

ความรู้ความเข้าใจในอำนาจหน้าที่ของเทศบาล	น้อย	ปานกลาง	มาก
\bar{X}	4.00	4.26	4.03
น้อย	4.00	-	-0.26
ปานกลาง	4.26	-	0.23*
มาก	4.03		-

จากตาราง 32 แสดงว่า ความต้องการของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลในเขตอำเภอมะขาม จังหวัดจันทบุรี ด้านสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม จำแนกตามความรู้ความเข้าใจในอำนาจหน้าที่ของเทศบาลเป็นรายคู่ มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 จำนวน 1 คู่ ได้แก่ ความรู้ความเข้าใจในอำนาจหน้าที่ของเทศบาลปานกลางกับความรู้ความเข้าใจในอำนาจหน้าที่ของเทศบาลมาก ส่วนคู่อื่น ๆ ความต้องการของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลในเขตอำเภอมะขาม จังหวัดจันทบุรีไม่แตกต่างกัน

ตาราง 33 เปรียบเทียบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยรายคู่ของความต้องการของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลในเขตอำเภอมะขาม จังหวัดจันทบุรี จำแนกตามความรู้ความเข้าใจในอำนาจหน้าที่ของเทศบาล ด้านการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย

ความรู้ความเข้าใจในอำนาจหน้าที่ของเทศบาล	น้อย	ปานกลาง	มาก
X	4.30	4.58	4.43
น้อย	4.30	-	-0.13
ปานกลาง	4.58	-	0.15*
มาก	4.43	-	-

จากตาราง 33 แสดงว่า ความต้องการของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลในเขตอำเภอมะขาม จังหวัดจันทบุรี ด้านการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย จำแนกตามความรู้ความเข้าใจในอำนาจหน้าที่ของเทศบาลเป็นรายคู่ มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 จำนวน 1 คู่ ได้แก่ ความรู้ความเข้าใจในอำนาจหน้าที่ของเทศบาลปานกลางกับความรู้ความเข้าใจในอำนาจหน้าที่ของเทศบาลมาก ส่วนคู่อื่น ๆ ความต้องการของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลในเขตอำเภอมะขาม จังหวัดจันทบุรีไม่แตกต่างกัน

บทที่ 5

สรุปผล อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

การวิจัยเรื่อง ความต้องการของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลในเขตอำเภอมะขาม จังหวัดจันทบุรี ผู้วิจัยสรุปสาระสำคัญนำเสนอตามลำดับดังนี้

1. วัตถุประสงค์ของการวิจัย
2. วิธีดำเนินการวิจัย
3. สรุปผลการวิจัย
4. อภิปรายผลการศึกษาวิจัย
5. ข้อเสนอแนะ

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้กำหนดวัตถุประสงค์ของการวิจัยไว้ ดังนี้

1. เพื่อศึกษาระดับความต้องการของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลในเขตอำเภอมะขาม จังหวัดจันทบุรี
2. เพื่อศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อความต้องการของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลในเขตอำเภอมะขาม จังหวัดจันทบุรี

วิธีดำเนินการวิจัย

การกำหนดประชากรและการเลือกกลุ่มตัวอย่าง

1. ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ ได้แก่ ประชาชนในพื้นที่ให้บริการของเทศบาลในเขตอำเภอมะขามจังหวัดจันทบุรี จำนวนทั้งสิ้น 7 แห่ง ได้แก่ เทศบาลตำบลปัลลิว เทศบาลตำบลฉม้น เทศบาลตำบลมะขาม เทศบาลตำบลมะขามเมืองใหม่ เทศบาลตำบลวังแฉ่ม เทศบาลตำบลอ่างศิรี เทศบาลตำบลท่าหลวง รวมทั้งสิ้น 29,249 คน (สำนักบริหารการทะเบียน. 2556 : ไม่ปรากฏเลขหน้า)

2. กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย ใช้ตารางกำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างของเครจซี่และมอร์แกน (Krejcie and Morgan. 1970 : 607 - 610) และใช้วิธีสุ่มตัวอย่างแบบมีระบบ โดยเทียบจำนวนประชากรทุกตำบลรวม 7 แห่ง เท่ากับ ประชากรทั้งสิ้น 29,249 คน จากนั้นดำเนินการเปิดตารางกำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างของเครจซี่และมอร์แกน ทำให้ได้กลุ่มตัวอย่างการวิจัยในครั้งนี้รวมเท่ากับ 379 คน จากนั้นดำเนินการหากกลุ่มตัวอย่างในแต่ละตำบลโดยนำจำนวนประชากรของ

แต่ละตำบลกลุ่มด้วยกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในงานวิจัยครั้งนี้ หาดด้วยช่วงค่าที่ใช้ในการสุ่มกลุ่มตัวอย่าง และดำเนินการเช่นนี้ต่อไปเรื่อย ๆ จนได้จำนวนกลุ่มตัวอย่างครบ 379 คน

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

1. การสร้างแบบสอบถาม

1.1 ศึกษาวิธีการสร้างเครื่องมือจากเอกสารงานวิจัยต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องเพื่อใช้เป็นแนวทางในการสร้างเครื่องมือ

1.2 สร้างแบบสอบถามตามกรอบแนวคิดที่กำหนดโดยพิจารณาถึงรายละเอียดให้ครอบคลุมถึงวัตถุประสงค์และลักษณะของการวิจัย

1.3 ขอคำแนะนำจากอาจารย์ที่ปรึกษาเพื่อใช้เป็นแนวทางในการสร้างแบบสอบถาม

1.4 นำแบบสอบถามที่สร้างขึ้น เสนออาจารย์ที่ปรึกษาตรวจทานและนำไปให้ผู้ทรงคุณวุฒิ 5 ท่าน ตรวจสอบเพื่อให้ได้ความเที่ยงตรงเชิงพินิจ และความเหมาะสมของแบบสอบถาม เพื่อที่ปรับปรุงแก้ไขให้เกิดความสมบูรณ์ก่อนนำไปทดลองใช้

1.5 นำแบบสอบถามที่ผ่านการพิจารณาและปรับปรุงแก้ไขแล้วไปทดลองใช้ (Try Out) กับกลุ่มเป้าหมายที่มีลักษณะคล้ายคลึงกัน ได้แก่ ประชากรในเขตพื้นที่อำเภอแหลมสิงห์ จังหวัดจันทบุรี จำนวน 30 คน แล้วหาค่าความเชื่อมั่น (Reliability)

1.6 นำแบบสอบถามมาวิเคราะห์หาค่าความเชื่อมั่น (Reliability) ด้วยวิธีหาค่าสัมประสิทธิ์อัลฟา (Coefficient Alpha) ของครอนบาค ด้วยโปรแกรมคอมพิวเตอร์สำเร็จรูป

2. ลักษณะโครงสร้างของแบบสอบถาม

ลักษณะโครงสร้างของแบบสอบถาม แบ่งออกเป็น 5 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 เป็นแบบสอบถามข้อมูลสถานภาพส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม ประกอบด้วย ได้แก่ เพศ อายุ อาชีพ ระดับการศึกษา รายได้ โดยมีคำถามเป็นลักษณะปลายเปิดและปลายปิด จำนวน 5 ข้อ

ตอนที่ 2 เป็นแบบสอบถามข้อมูลที่ใช้วัดการรับรู้ข่าวสารเกี่ยวกับเทศบาลในเขตอำเภอมะขามของประชาชนประกอบด้วยแหล่งข้อมูลข่าวสาร จำนวน 11 ข้อ

ตอนที่ 3 เป็นคำถามที่ใช้วัดความรู้ความเข้าใจในอำนาจหน้าที่ของเทศบาล โดยมีคำถามเป็นลักษณะปลายปิด จำนวน 10 ข้อ ซึ่งมีคำตอบให้เลือก 2 ข้อ คือ ใช่และไม่ใช่ ตอบถูกได้ 1 คะแนน ตอบผิดได้ 0 คะแนน

ตอนที่ 4 เป็นแบบสอบถามข้อมูลเกี่ยวกับความต้องการของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลในเขตอำเภอมะขาม จังหวัดจันทบุรี มี 5 ด้าน คำถามเป็นลักษณะปลายปิด จำนวน 25 ข้อ

ตอนที่ 5 เป็นแบบสอบถามปลายเปิดเพื่อให้ประชาชนเสนอแนะการให้บริการของเทศบาลในเขตอำเภอมะขาม จังหวัดจันทบุรี

การเก็บรวบรวมข้อมูล

1. ขอนหนังสือรับรองจากบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยราชภัฏรำไพพรรณี เพื่อขอเก็บข้อมูล
2. ผู้วิจัยนำแบบสอบถามไปทำการเก็บข้อมูลกับกลุ่มตัวอย่างด้วยตนเองทั้งหมด จำนวน 379 ชุด

การวิเคราะห์ข้อมูล

ผู้วิจัยวิเคราะห์ข้อมูล โดยใช้โปรแกรมคอมพิวเตอร์สำเร็จรูปสถิติที่ใช้การวิเคราะห์ข้อมูลมีดังนี้

1. สถานภาพส่วนบุคคลของกลุ่มตัวอย่างวิเคราะห์ด้วยสถิติเชิงพรรณนา โดยการวิเคราะห์หาค่าความถี่ ค่าร้อยละ
2. การรับรู้ข่าวสารเกี่ยวกับเทศบาล วิเคราะห์ด้วยสถิติเชิงพรรณนาโดยการวิเคราะห์หาค่าเฉลี่ย และเบี่ยงเบนมาตรฐาน
3. วัดความรู้ความเข้าใจในบทบาทของเทศบาล วิเคราะห์ด้วยสถิติเชิงพรรณนา โดยการวิเคราะห์หาค่าเฉลี่ย และเบี่ยงเบนมาตรฐาน
4. ระดับความต้องการของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาล วิเคราะห์ด้วยสถิติเชิงพรรณนา โดยการวิเคราะห์หาค่าเฉลี่ย และเบี่ยงเบนมาตรฐาน
5. ทดสอบความแตกต่างระหว่างปัจจัยส่วนบุคคลกับระดับความต้องการของประชาชนในงานบริการของเทศบาล โดยใช้สถิติเชิงวิเคราะห์ t-test และ F-test
6. ทดสอบความแตกต่างระหว่างการรับรู้ข่าวสารเกี่ยวกับเทศบาลกับระดับความต้องการของประชาชนในงานบริการของเทศบาล โดยใช้สถิติเชิงวิเคราะห์ F-test
7. ทดสอบความแตกต่างระหว่างความรู้ความเข้าใจในบทบาทของเทศบาลกับระดับความต้องการของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาล โดยใช้สถิติเชิงวิเคราะห์ t-test

สรุปผลการวิจัย

จากการวิจัยครั้งนี้สรุปผลได้ดังนี้

1. เพื่อศึกษาระดับความต้องการของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลในเขตอำเภอมะขาม จังหวัดจันทบุรี

1.1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลสถานภาพส่วนบุคคล จำแนกตามเพศ อายุ อาชีพ ระดับการศึกษา และรายได้ ปรากฏผลดังนี้

เพศ พบว่า ประชาชนมากกว่าครึ่งหนึ่งเป็นเพศหญิง คิดเป็นร้อยละ 59.40 และ เป็นเพศชาย คิดเป็นร้อยละ 40.60

อายุ พบว่า ประชาชนมีอายุ 31 - 40 ปี มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 52.00 รองลงมา อายุ 41 - 50 ปี คิดเป็นร้อยละ 17.90 อายุ 21 - 30 ปี คิดเป็นร้อยละ 16.40 อายุ 51 ปีขึ้นไป คิดเป็นร้อยละ 9.00 และอายุน้อยกว่าหรือเท่ากับ 20 ปี คิดเป็นร้อยละ 4.70 ตามลำดับ

อาชีพ พบว่า ประชาชนมีอาชีพเกษตรกรรมมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 52.00 รองลงมาค้าขาย/ประกอบธุรกิจส่วนตัว คิดเป็นร้อยละ 16.40 รับจ้าง คิดเป็นร้อยละ 15.60 รับราชการ/ รัฐวิสาหกิจ คิดเป็นร้อยละ 7.70 นักเรียน/นักศึกษา คิดเป็นร้อยละ 6.10 และอื่น ๆ คิดเป็นร้อยละ 2.40 ตามลำดับ

ระดับการศึกษา พบว่า ประชาชนมีระดับการศึกษามัธยมศึกษาตอนปลายมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 27.20 รองลงมาระดับปริญญาตรีขึ้นไป คิดเป็นร้อยละ 21.40 ระดับประถมศึกษา คิดเป็นร้อยละ 20.60 ระดับอนุปริญา/ปวส. คิดเป็นร้อยละ 18.70 ระดับมัธยมศึกษาตอนต้น คิดเป็นร้อยละ 10.80 และระดับต่ำกว่าประถมศึกษา คิดเป็นร้อยละ 1.30 ตามลำดับ

รายได้ พบว่า ประชาชน มีรายได้ 20,000 บาทขึ้นไป มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 30.10 รองลงมา มีรายได้ 10,001 - 15,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 28.00 มีรายได้ 15,001 - 20,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 17.90 มีรายได้ 5,000 - 10,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 17.20 และมีรายได้ ต่ำกว่า 5,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 6.90 ตามลำดับ

1.2 การรับรู้ข่าวสารของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลในเขต อำเภอมะขาม จังหวัดจันทบุรี

ประชาชนในเทศบาลเขตอำเภอมะขาม จังหวัดจันทบุรี มีการรับรู้ข้อมูลข่าวสาร ระดับมาก คิดเป็นร้อยละ 50.40 รองลงมา มีการรับรู้ข้อมูลข่าวสารระดับปานกลาง คิดเป็นร้อยละ 45.60 และมีการรับรู้ข้อมูลข่าวสารระดับน้อย คิดเป็นร้อยละ 4.00

เมื่อพิจารณาระดับการรับรู้ของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลในเขต อำเภอมะขาม จังหวัดจันทบุรีจากสื่อ พบว่า ระดับการรับรู้ข้อมูลข่าวสารของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลในเขตอำเภอมะขาม จังหวัดจันทบุรี โดยรวมระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ เรียงค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อยสามลำดับแรกดังนี้ เพื่อน หอกระจายข่าว/ เสียงตามสาย และสมาชิกในครอบครัว

1.3 ความรู้ความเข้าใจในอำนาจหน้าที่ของเทศบาลตำบล
ประชาชนส่วนใหญ่ในเทศบาลเขตอำเภอมะขาม จังหวัดจันทบุรี มีความรู้ ความเข้าใจในอำนาจหน้าที่ของเทศบาล โดยรวมมีระดับความรู้ ความเข้าใจในอำนาจหน้าที่ของเทศบาลอยู่ในระดับมาก

เมื่อพิจารณาหัวข้อความรู้ ความเข้าใจในอำนาจหน้าที่ของเทศบาล พบว่า ประชาชนมีความรู้ความเข้าใจ อยู่ในระดับมาก เรียงลำดับจากมากไปหาน้อย 3 ลำดับคือ เทศบาล มีหน้าที่จัดเก็บภาษีซึ่งเป็นรายได้ของเทศบาลที่สามารถจัดเก็บเองได้ตามกฎหมาย รองลงมาเทศบาล มีหน้าที่พัฒนาระบบการให้บริการ ประชาชนอยู่เสมอ เพื่อให้การบริการมีความทันสมัย รวดเร็ว และสามารถตอบสนองความต้องการของประชาชนได้อย่างต่อเนื่อง และเทศบาลมีหน้าที่กำหนด กระบวนการให้บริการโดยมุ่งเน้นให้ประชาชนมีส่วนร่วมในการตัดสินใจ เช่น การรับฟังข้อเสนอแนะ และคำติชม ในเรื่องการให้บริการของประชาชนจากการเข้าร่วมประชุมของประชาชนในหมู่บ้าน

ส่วนประชาชนมีระดับความรู้ ความเข้าใจในอำนาจหน้าที่องค์การบริหาร ส่วนตำบล อยู่ในระดับน้อย คือ เทศบาลมีหน้าที่บริการด้านสาธารณสุขหรือมีการบริการทางการแพทย์ให้กับประชาชนในชุมชน และมีหน้าที่ควบคุม ป้องกัน การเกิดโรคระบาดในชุมชน เทศบาล มีหน้าที่อำนวยความสะดวกในชีวิตและความเป็นอยู่ของประชาชน เช่น สร้างและดูแลถนน เพื่อการสัญจรเป็นไปอย่างสะดวกปลอดภัย ดูแลระบบสาธารณสุขปโภค รวมถึงการบริการจัดเก็บขยะ มูลฝอยให้แก่ประชาชน

1.4 ความต้องการของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลในเขตอำเภอมะขาม จังหวัดจันทบุรี

จากการศึกษาระดับความต้องการของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาล ในเขตอำเภอมะขาม จังหวัดจันทบุรี โดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ระดับความต้องการของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลในเขตอำเภอมะขาม จังหวัดจันทบุรี ทุกด้านอยู่ในระดับมาก เรียงค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อยสามลำดับแรกดังนี้ ด้านการป้องกัน และบรรเทาสาธารณภัย ด้านการบริการร่วมกับภาคเอกชน/เคาน์เตอร์เซอร์วิส และด้านสวัสดิการ และสังคม เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านปรากฏผลดังนี้

1.4.1 ด้านสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม พบว่า ความต้องการของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลในเขตอำเภอมะขาม จังหวัดจันทบุรี ภาพรวมและรายชื่ออยู่ในระดับมาก เรียงค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อยสามลำดับแรกดังนี้ การให้บริการงานป้องกันและระงับโรคติดต่อ การให้บริการงานแก้ไขปัญหาน้ำเน่าเสีย และการให้บริการงานรักษาความสะอาดของถนนทางน้ำ ทางเดินและที่สาธารณะ

1.4.2 ด้านสวัสดิการและสังคม พบว่า ความต้องการของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลในเขตอำเภอมะขาม จังหวัดจันทบุรี ด้านสวัสดิการและสังคม ภาพรวมและรายชื่ออยู่ในระดับมาก เรียงค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อยสามลำดับแรกดังนี้ ช่วยเหลือเกษตรกรเรื่องราคาผลไม้ตกต่ำ การให้บริการงานส่งเสริมการศึกษา ศาสนา และวัฒนธรรม และการสร้างสนามกีฬาให้กับเยาวชนพร้อมมอบอุปกรณ์กีฬาให้เยาวชนในทุกหมู่บ้าน

1.4.3 ด้านการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย พบว่า ระดับความต้องการของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลในเขตอำเภอมะขาม จังหวัดจันทบุรี ภาพรวมและรายชื่ออยู่ในระดับมาก เรียงค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อยสามลำดับแรกดังนี้ การให้บริการด้านยานพาหนะที่อยู่ในลักษณะพร้อมที่จะระงับและบรรเทาภัย การให้บริการงานป้องกันและแก้ไขปัญหายาเสพติด และการให้บริการชุดเคลื่อนที่เร็วที่สามารถเคลื่อนที่ออกไประงับและบรรเทาภัยได้ทันที

1.4.4 ด้านการจัดเก็บรายได้ พบว่า ความต้องการของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลในเขตอำเภอมะขาม จังหวัดจันทบุรี ภาพรวมและรายชื่ออยู่ในระดับมาก เรียงค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อยสามลำดับแรกดังนี้ มีเครื่องกดปุ่มบัตรคิวในการชำระภาษีประเภทต่าง ๆ มีการนำระบบคอมพิวเตอร์มาช่วยเพื่ออำนวยความสะดวก เพิ่มความรวดเร็วในการรับชำระภาษี และการให้บริการรับชำระภาษีนอกสถานที่ เพื่ออำนวยความสะดวกให้กับประชาชนในเรื่องการเดินทาง

1.4.5 ด้านการบริการร่วมกับภาคเอกชน/เคาน์เตอร์เซอร์วิส พบว่า ความต้องการของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลในเขตอำเภอมะขาม จังหวัดจันทบุรี ภาพรวมและรายชื่ออยู่ในระดับมาก เรียงค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อยสามลำดับแรกดังนี้ มีการจัดตั้งศูนย์บริการร่วมกับภาคเอกชน/เคาน์เตอร์เซอร์วิสภายในเทศบาล มีการให้บริการรับชำระค่าสาธารณูปโภคและค่าบริการต่าง ๆ ให้กับประชาชนในช่วงเวลาราชการ 8.30 - 16.30 น. และมีการจัดอบรมให้ความรู้เกี่ยวกับแนวทางในการจัดตั้งศูนย์บริการร่วม/เคาน์เตอร์เซอร์วิสแก่ประชาชน

1.5 ผลการทดสอบสมมติฐาน

เปรียบเทียบความต้องการของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลในเขตอำเภอมะขาม จังหวัดจันทบุรี จำแนกตามเพศ อายุ อาชีพ ระดับการศึกษา รายได้ การรับรู้ข้อมูลข่าวสาร ความรู้ความเข้าใจในอำนาจหน้าที่ของเทศบาล ปรากฏผลดังนี้

1.5.1 เปรียบเทียบความต้องการของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลในเขตอำเภอมะขาม จังหวัดจันทบุรี จำแนกตามเพศ พบว่า ประชาชนที่มีเพศแตกต่างกัน มีความต้องการการให้บริการของเทศบาลในเขตอำเภอมะขาม จังหวัดจันทบุรีไม่แตกต่างกัน ดังนั้นจึงปฏิเสธสมมติฐานที่ตั้งไว้

1.5.2 เปรียบเทียบความต้องการของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลในเขตอำเภอมะขาม จังหวัดจันทบุรี จำแนกตามอายุ พบว่า ประชาชนที่มีอายุแตกต่างกัน มีความต้องการการให้บริการของเทศบาลในเขตอำเภอมะขาม จังหวัดจันทบุรีไม่แตกต่างกัน ดังนั้นจึงปฏิเสธสมมติฐานที่ตั้งไว้

ความต้องการของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลในเขตอำเภอมะขาม จังหวัดจันทบุรี ไม่แตกต่างกัน

อภิปรายผล

จากการวิจัยเรื่อง ความต้องการของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลในเขตอำเภอมะขาม จังหวัดจันทบุรี ผู้วิจัยได้อภิปรายผลในประเด็นที่สำคัญดังนี้

1. จากการวิจัยพบว่า ความต้องการของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลในเขตอำเภอมะขาม จังหวัดจันทบุรี ภาพรวมและรายด้านอยู่ในระดับมาก ทั้งนี้เนื่องจากประชาชนต้องการการบริการด้าน ๆ ที่เทศบาลจัดให้ ไม่ว่าจะเป็นเรื่องของการให้บริการงานป้องกันและระงับโรคติดต่อ ช่วยเหลือเกษตรกรเรื่องราคาผลไม้ตกต่ำ การให้บริการด้านยานพาหนะที่อยู่ในลักษณะพร้อมที่จะระงับและบรรเทาภัย ซึ่งแต่ละการบริการก็ประ โยชน์กับท้องถิ่นอย่างแท้จริง สอดคล้องกับแนวคิดของโคเลอร์ และอาร์มสตรอง (Kotler and Armstrong, 2004 : 6) ได้อธิบายว่า ความ ต้องการเป็นความต้องการด้านร่างกายและความต้องการด้านจิตใจ ซึ่งพฤติกรรมมนุษย์ที่เกิดขึ้นต้องมีสิ่งจูงใจหรือแรงขับ เป็นความต้องการที่กดดันจนมากพอที่จะจูงใจให้บุคคลเกิดพฤติกรรมเพื่อตอบสนองความต้องการของตนเอง ซึ่งความต้องการของแต่ละคนไม่เหมือนกันความต้องการบางอย่าง เป็นความต้องการทางจิตวิทยา และความต้องการทางจิตวิทยาเกิดจากความต้องการการยอมรับ การยกย่องหรือเป็นเจ้าของทรัพย์สิน ความต้องการส่วนใหญ่อาจไม่มากพอที่จะจูงใจให้บุคคลกระทำในช่วงเวลานั้น และความต้องการกลายเป็นสิ่งจูงใจเมื่อได้รับการกระตุ้นอย่างเพียงพอจนเกิด ความตึงเครียด และสอดคล้องกับงานวิจัยของชูศักดิ์ เส โลห์ (2550 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษาเรื่อง ความต้องการของประชาชนที่มีต่อบริการสาธารณะในเทศบาลตำบลวังเหนือ อำเภอวังเหนือ จังหวัดลำปาง มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) เพื่อศึกษาความต้องการของประชาชนในเขตเทศบาลตำบลวังเหนือเกี่ยวกับบริการสาธารณะ 2) เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคลกับ ความต้องการบริการสาธารณะ และ 3) เพื่อศึกษาถึงปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความต้องการรับบริการ สาธารณะของประชาชน ผลการศึกษาพบว่า ประชาชนในเขตเทศบาลตำบลวังเหนือมีความต้องการ รับบริการสาธารณะจากเทศบาลตำบลวังเหนือทุกด้านอยู่ในระดับมาก

2. ผลการเปรียบเทียบเปรียบเทียบความต้องการของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลในเขตอำเภอมะขาม จังหวัดจันทบุรี จำแนกตามเพศ พบว่า ประชาชนที่มีเพศแตกต่างกัน มีความต้องการการให้บริการของเทศบาลในเขตอำเภอมะขาม จังหวัดจันทบุรีแตกต่างกัน อย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ จึงปฏิเสธสมมติฐานที่ตั้งไว้ ทั้งนี้เนื่องจากประชาชนทุกเพศ ต่างก็ต้องการได้รับการให้บริการของเทศบาลเหมือนกัน ต้องการได้รับการที่ดี มีประสิทธิภาพ

เพื่ออำนวยความสะดวกในการดำเนินชีวิตประจำวัน ไม่ว่าจะเป็นการให้บริการงานป้องกันและแก้ไขปัญหาสาธารณสุข มีเครื่องก่อกำจัดขยะมูลฝอยในการชำระภาณีประเภทต่าง ๆ มีการจัดตั้งศูนย์บริการร่วมกับภาคเอกชน/เคาน์เตอร์เซอร์วิสภายในเทศบาล สอดคล้องกับงานวิจัยของศศิพรรณ แสงอ่อน (2550 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษาปัญหาและความต้องการของประชาชนในการให้บริการงานสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อมของเทศบาลเมืองพระประแดง จังหวัดสมุทรปราการ ผลการวิจัยพบว่าความต้องการของประชาชนในการให้บริการงานสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อมของเทศบาลเมืองพระประแดง จังหวัดสมุทรปราการ ระหว่างเพศ อายุ อาชีพ ชุมชนที่อยู่อาศัยและระยะเวลาที่อยู่อาศัยอยู่ในเขตเทศบาล พบว่า เพศต่างกันมีความต้องการไม่แตกต่างกัน

3. ผลการเปรียบเทียบเปรียบเทียบความต้องการของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลในเขตอำเภอชะอำ จังหวัดจันทบุรี จำแนกตามอายุ พบว่า ประชาชนที่มีอายุแตกต่างกันมีความต้องการการให้บริการของเทศบาลในเขตอำเภอชะอำ จังหวัดจันทบุรีแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ ดังนั้นจึงปฏิเสธสมมติฐานที่ตั้งไว้ ทั้งนี้เนื่องจากประชาชนทุกคนต้องการการบริการที่ตรงกับความต้องการของตน และเป็นความต้องการขั้นพื้นฐาน เช่น การให้บริการจัดเก็บและกำจัดขยะมูลฝอย การสร้างสนามกีฬาให้กับเยาวชนพร้อมมออุปกรณกีฬให้กับเยาวชน ในทุกหมู่บ้าน การให้บริการด้านยานพาหนะที่อยู่ในลักษณะพร้อมที่จะระงับและบรรเทาภัย เป็นต้น ซึ่งสิ่งเหล่านี้ล้วนเป็นหน้าที่ของเทศบาลที่ต้องให้บริการประชาชน สอดคล้องกับสำนักงานคณะกรรมการกฤษฎีกา (2496 : 16 - 18) ที่กล่าวถึง อำนาจหน้าที่ของเทศบาล พระราชบัญญัติเทศบาล พุทธศักราช 2496 มาตรา 50 กำหนดไว้ ดังนี้ 1) รักษาความสงบเรียบร้อยของประชาชน 2) ให้มีและบำรุงทางบกและทางน้ำ 3) รักษาความสะอาดของถนน หรือทางเดินและที่สาธารณะ รวมทั้งการกำจัดมูลฝอยและสิ่งปฏิกูล 4) ป้องกันและระงับโรคติดต่อ 5) ให้มีเครื่องใช้ในการดับเพลิง 6) ให้ราษฎรได้รับการศึกษาอบรม 7) ส่งเสริมการพัฒนาสตรี เด็ก เยาวชน ผู้สูงอายุ และผู้พิการ 8) บำรุงศิลป ประเพณี ประเพณี ภูมิปัญญาท้องถิ่น และวัฒนธรรมอันดีของท้องถิ่น 9) หน้าที่อื่นตามที่กฎหมายบัญญัติให้เป็นหน้าที่ของเทศบาล และอำนาจหน้าที่ของเทศบาล พระราชบัญญัติเทศบาล พุทธศักราช 2496 มาตรา 51 ภายใต้บังคับแห่งกฎหมาย เทศบาลตำบลอาจจัดทำกิจกรรมใด ๆ ในเขตเทศบาล ดังต่อไปนี้ 1) ให้มีน้ำสะอาดหรือการประปา 2) ให้มีโรงฆ่าสัตว์ 3) ให้มีตลาด ท่าเทียบเรือและท่าข้าม 4) ให้มีสุสานและฌาปนสถาน 5) บำรุงและส่งเสริมการทำมาหากินของราษฎร 6) ให้มีและบำรุงสถานที่ทำการพิทักษ์รักษาคนเจ็บไข้ 7) ให้มีและบำรุงการไฟฟ้าหรือแสงสว่างโดยวิธีอื่น 8) ให้มีและบำรุงทางระบายน้ำ 9) เทศพาณิชย์

4. ผลการเปรียบเทียบเปรียบเทียบความต้องการของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลในเขตอำเภอชะอำ จังหวัดจันทบุรี จำแนกตามอาชีพ พบว่า ประชาชนที่มีอาชีพ

แตกต่างกัน มีความต้องการการให้บริการของเทศบาลในเขตอำเภอมะขาม จังหวัดจันทบุรีแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ ดังนั้นจึงปฏิเสธสมมติฐานที่ตั้งไว้ ทั้งนี้เนื่องจากประชาชนทุกอาชีพต้องการได้รับการที่ดี ตรงกับความต้องการและอำนวยความสะดวกในการดำรงชีวิตประจำวัน ซึ่งเทศบาลก็ต้องจัดบริการที่อำนวยความสะดวกให้กับประชาชนด้วยเช่นกัน สอดคล้องกับแนวคิดของมิลเลท (Millet, 1954 : 7) กล่าวว่า เป้าหมายสำคัญของการบริการ คือ การสร้างความพึงพอใจในการบริการแก่ประชาชน โดยมีหลักหรือแนวทางคือ การให้บริการอย่างเสมอภาค หมายถึง ความยุติธรรมในการบริหารงานภาครัฐที่มีฐานคิดที่ว่าคนทุกคนเท่าเทียมกัน ดังนั้นประชาชนทุกคนจะได้รับการปฏิบัติอย่างเท่าเทียมกัน ไม่มีการแบ่งแยกกีดกันในการให้บริการประชาชน จะได้รับการปฏิบัติในฐานะที่เป็นปัจเจกบุคคลที่ใช้มาตรฐานการให้บริการเดียวกันการให้บริการที่ตรงเวลา หมายถึง ในการบริการจะต้องมองว่าไม่มีประสิทธิผล ถ้าไม่มีการตรงเวลาผลการปฏิบัติงานของหน่วยงานของภาครัฐจะถือว่าไม่มีสิทธิผลเลย ถ้าไม่มีการตรงเวลา ซึ่งจะสร้างความไม่พึงพอใจให้แก่ประชาชน การให้บริการอย่างเพียงพอ หมายถึง การให้บริการสาธารณะต้องมีลักษณะมีจำนวนการให้บริการและสถานที่ให้บริการอย่างเหมาะสม เห็นว่าความเสมอภาค หรือการตรงเวลา จะไม่มีความหมายเลยถ้ามีจำนวนการให้บริการที่ไม่เพียงพอและสถานที่ตั้งที่ให้บริการสร้างความไม่ยุติธรรมให้เกิดขึ้นแก่ผู้รับบริการ

5. ผลการเปรียบเทียบเปรียบเทียบความต้องการของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลในเขตอำเภอมะขาม จังหวัดจันทบุรี จำแนกตามระดับการศึกษา พบว่า ประชาชนที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกัน มีความต้องการการให้บริการของเทศบาลในเขตอำเภอมะขาม จังหวัดจันทบุรีแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ดังนั้นจึงเป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ ทั้งนี้เนื่องจากระดับการศึกษาที่แตกต่างกัน มีวิถีชีวิตที่แตกต่างกัน ประชาชนที่มีการศึกษาสูงจะเลือกบริการที่มีคุณภาพและตรงกับความต้องการของตน ส่วนประชาชนที่มีการศึกษาน้อยต้องการเพียงให้ได้รับบริการเท่านั้น ซึ่งประชาชนที่มีการศึกษาน้อยอาจจะไม่มีความรู้ ความเข้าใจในการบริการนั้นมากนัก สอดคล้องกับงานวิจัยของวรลักษณ์ รอดริเกษ (2551 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษาความต้องการของประชาชนต่อการให้บริการของกองประปาเทศบาลเมือง จังหวัดอุดรดิษฐ์ ด้านระบบการผลิตน้ำประปา ระบบการจ่ายน้ำประปาและระบบการจัดเก็บเงินค่าน้ำประปาตามทัศนคติของประชาชนผู้รับบริการที่อาศัยอยู่ในเขตเทศบาลเมือง จังหวัดอุดรดิษฐ์ ผลการวิจัยพบว่า ประชาชนที่มีเพศต่างกัน มีความต้องการไม่แตกต่างกัน ส่วนอายุ ระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้ แตกต่างกันความต้องการของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของกองการประปาเทศบาลเมือง จังหวัดอุดรดิษฐ์แตกต่างกัน

6. ผลการเปรียบเทียบเปรียบเทียบความต้องการของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลในเขตอำเภอมะขาม จังหวัดจันทบุรี จำแนกตามรายได้ พบว่า ประชาชนที่มีรายได้

แตกต่างกัน มีความต้องการการให้บริการของเทศบาลในเขตอำเภอมะขาม จังหวัดจันทบุรีแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ดังนั้นจึงเป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ ทั้งนี้เนื่องจากประชาชน ที่มีรายได้มากจะคำนึงถึงคุณภาพของบริการเป็นหลัก ในขณะที่ประชาชนที่มีรายได้น้อยต้องการ ให้ได้รับการเท่านั้น และประชาชนที่มีรายได้มากมีกำลังทรัพย์พอที่จะใช้บริการด้วยรายได้ตัวเอง ไม่ต้องพึ่งบริการของเทศบาลมากนัก สอดคล้องกับงานวิจัยของกมล ทวีศรี (2549 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษาเรื่อง ความคิดเห็นของประชาชนต่อการให้บริการของสถานีตำรวจภูธรอำเภอเมืองชลบุรี จังหวัดชลบุรี ผลการเปรียบเทียบความแตกต่างของความคิดเห็นของประชาชนต่อการให้บริการ ของสถานีตำรวจภูธร อำเภอเมืองชลบุรี จังหวัดชลบุรี พบว่า เพศ สถานภาพสมรส และช่วงเวลา ในการติดต่อกับอำเภอเมืองชลบุรีต่างกัน มีความคิดเห็นต่อการให้บริการของสถานีตำรวจภูธร อำเภอเมืองชลบุรี จังหวัดชลบุรี ไม่แตกต่างกันที่ระดับนัยสำคัญ .05 ส่วนประชาชนที่มีอายุ การศึกษา อาชีพ รายได้ต่างกัน มีความคิดเห็นต่อการให้บริการของสถานีตำรวจภูธรอำเภอเมืองชลบุรี จังหวัดชลบุรีแตกต่างกันที่ระดับนัยสำคัญ .05

7. ผลการเปรียบเทียบเปรียบเทียบความต้องการของประชาชนที่มีต่อการให้บริการ ของเทศบาลในเขตอำเภอมะขาม จังหวัดจันทบุรี จำแนกตามการรับรู้ข้อมูลข่าวสาร พบว่า ประชาชน ที่มีการรับรู้ข้อมูลข่าวสารแตกต่างกัน มีความต้องการการให้บริการของเทศบาลในเขตอำเภอมะขาม จังหวัดจันทบุรีแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ดังนั้นจึงเป็นไปตามสมมติฐาน ที่ตั้งไว้ ทั้งนี้เนื่องจากประชาชนที่มีการรับรู้ข่าวสารมากจะรู้และเข้าใจบริการของเทศบาล ได้เป็นอย่างดีกว่าประชาชนที่รับรู้ข่าวสารน้อย สอดคล้องกับแนวคิดของแอลมอนด์ และเพาเวล (Almond and Powell, 1966 : 167) กล่าวว่า ช่องทางสำหรับส่งสารหรือส่งสื่อเป็นสิ่งที่จะนำสาร จากผู้ส่งสาร ไปยังผู้รับ บางครั้งอาจเรียกว่า ผู้นำสารก็ได้ โดยทั่วไปมักแบ่งสื่อออกเป็น 2 ประเภท ได้แก่ 1) สื่อบุคคล ได้แก่ สื่อแบบนี้ส่วนใหญ่จะติดต่อสื่อสารกันโดยการพูดคุยแบบไม่เป็นทางการ เป็นการสื่อสารแบบตัวต่อตัว และผู้ส่งสารกับผู้รับสารมักจะมีความรู้จัก ชอบพอกันเคยกัน เป็นการส่วนตัว การสื่อสารลักษณะนี้จึงเป็นการสื่อสารแบบสองทาง ผู้รับสามารถที่จะตอบรับหรือ มีปฏิริยาโต้ตอบต่อข่าวสารนั้น ผู้สอบถามสามารถมองเห็น ได้และผู้รับสารสามารถถามส่งที่ยัง ไม่เข้าใจจากผู้ส่งได้ การสื่อสารแบบนี้ระบบมิได้มีอิทธิพลโดยตรงต่อการรับรู้ข่าวสารทางการเมือง ของปัจเจกบุคคล หากแต่จะมีอิทธิพลได้โดยทางอ้อมคือ ผ่านตัวกลางอีกทางหนึ่ง ตัวกลางนี้คือ ผู้นำความคิดเห็น บรรดาผู้นำความคิดเห็นเหล่านี้จะเป็นผู้ที่มีความกระตือรือร้นและตื่นตัว ทางการเมืองสูง รับฟังข่าวสารทางการเมืองที่ได้รับมาส่งผ่านไปยังบุคคลอื่น ๆ ในสังคม อาจจะ โดยการตีความหรือสอดแทรกความคิดเห็นของตนลงไปด้วย ซึ่งอาจจะทำให้ข้อมูลที่ส่งต่อไปยัง ผู้อื่น อาจจะบิดเบือนไปจากความจริงได้ 2) สื่อมวลชน เช่น วิทยุ โทรทัศน์ สื่อสิ่งพิมพ์ สื่อชนิดนี้

นับว่าเป็นสื่อที่มีความสำคัญมาก แต่มีจุดอ่อนคือ ถ้ารับสารไม่เข้าใจในเนื้อหาของสารแล้ว จะไม่สามารถซักถามได้เนื่องจากการสื่อสารแบบทางเดียว แต่การสื่อสารในลักษณะนี้มีข้อดีคือ สามารถส่งข่าวสารข้อมูลให้แก่ ผู้รับได้จำนวนมาก ๆ และช่วยลดการบิดเบือนข้อมูลข่าวสาร โดยการพูดต่อปากได้ดี นอกจากนี้ยังสามารถติดต่อสื่อสารถึงกัน ได้อย่างรวดเร็วและกว้างขวาง จึงเป็นเหตุให้ผู้นำทางการเมืองส่วนใหญ่ถือโอกาสใช้สื่อสารมวลชนเป็นเครื่องมือในการที่จะกระตุ้น เพื่อให้ประชาชนได้เข้ามามีส่วนร่วมทางการเมืองตามที่ตนต้องการหรือไม่ก็อาจครอบงำสื่อมวลชน เพื่อเปลี่ยนแปลงทัศนคติของประชาชนให้เป็นไปตามที่ตนต้องการ และสอดคล้องกับงานวิจัยของวรินทร์ พูลสนอง (2552 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษาระดับความต้องการของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบล ปัจจัยที่มีผลต่อความต้องการของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบล และศึกษาปัญหาอุปสรรค และข้อเสนอแนะต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบล ผลการวิจัยพบว่า ปัจจัยที่ส่งผลต่อความต้องการของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลทำหลวง พบว่า ประชาชนในเขตพื้นที่องค์การบริหารส่วนตำบลโดยภาพรวมและรายด้านที่มีปัจจัยด้านเพศ อายุ อาชีพ การรับรู้ข้อมูลข่าวสารต่างกัน จะมีความต้องการของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลทำหลวง แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญ

8. ผลการเปรียบเทียบเปรียบเทียบความต้องการของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลในเขตอำเภอมะขาม จังหวัดจันทบุรี จำแนกตามความรู้ความเข้าใจในอำนาจหน้าที่ของเทศบาล พบว่า ประชาชนที่มีความรู้ความเข้าใจในอำนาจหน้าที่ของเทศบาลแตกต่างกัน มีความต้องการการให้บริการของเทศบาลในเขตอำเภอมะขาม จังหวัดจันทบุรีแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ดังนั้นจึงเป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ ทั้งนี้เนื่องจากประชาชนที่มีความรู้ ความเข้าใจในอำนาจหน้าที่ของเทศบาลจะทราบถึงอำนาจหน้าที่และบริการต่าง ๆ ของเทศบาลได้เป็นอย่างดี และใช้บริการเหล่านั้นมาอำนวยความสะดวกในชีวิตประจำวัน บริการต่าง ๆ ที่เทศบาลจัดขึ้นต้องเป็นประโยชน์กับท้องถิ่นอย่างแท้จริงด้วยเช่นกัน สอดคล้องกับแนวคิดของอุบลรัตน์ เฟื่องสถิตย์ (2532 : 209 - 210) กล่าวถึงกลุ่มทฤษฎีความรู้ความเข้าใจ สามารถจำแนกออกเป็นกลุ่มย่อยได้ดังนี้ 1) จิตวิทยา จิตวิทยากลุ่มนี้ได้ให้ความสำคัญถึงเรื่องของส่วนรวม มีความสำคัญมากกว่าส่วนย่อย การเรียนรู้จะต้องมีการเรียนรู้จากส่วนรวมเป็นสำคัญ รวมทั้งการมองเห็นแนวทางในการแก้ปัญหา 2) จิตวิทยาการเรียนรู้โดยอาศัยเครื่องหมาย เป็นการเรียนรู้โดยอาศัยการคาดการณ์ล่วงหน้า การที่จะอาศัยการคาดการณ์ล่วงหน้าได้นั้น จะต้องอาศัยความรู้ความเข้าใจ มองเห็นความสัมพันธ์ในส่วนต่าง ๆ ของสิ่งนั้นได้ด้วย 3) ทฤษฎีสุนาม หรือทฤษฎีสันฐานโครงสร้าง ทฤษฎีนี้เน้นถึงบุคลิกภาพของมนุษย์ว่ามีส่วนสำคัญต่อการเรียนรู้และความเข้าใจ

ของบุคคลที่มีต่อสิ่งต่าง ๆ แวดล้อมรอบตัวจะมีผลต่อการตอบสนองของพฤติกรรม และสอดคล้องกับแนวคิดของจิตตินันท์ เศษะคุปต์ (2549 : 7) ได้ให้คำจำกัดความว่า การบริการไม่ใช่สิ่งที่มีตัวตน แต่เป็นกระบวนการหรือกิจกรรมต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นจากปฏิสัมพันธ์ระหว่างผู้ที่ต้องการใช้บริการกับผู้ให้บริการ หรือในทางกลับกันระหว่างผู้ให้บริการกับผู้รับบริการ ในอันที่จะต้องตอบสนองความต้องการอย่างใดอย่างหนึ่งให้บรรลุสำเร็จ ความแตกต่างระหว่างสินค้าและบริการ ต่างก็ก่อให้เกิดประโยชน์และความพอใจแก่ลูกค้าที่มาซื้อ โดยที่ธุรกิจบริการจะมุ่งเน้นการกระทำที่ตอบสนองความต้องการของลูกค้า อันนำไปสู่ความพึงพอใจที่ได้รับบริการนั้น ในขณะที่ธุรกิจทั่วไปมุ่งเน้นสินค้าที่ลูกค้าชอบและทำให้เกิดความพึงพอใจที่ได้เป็นเจ้าของสินค้านั้น

ข้อเสนอแนะ

ข้อเสนอแนะในการศึกษาวิจัยครั้งนี้

จากผลการศึกษาเรื่อง ความต้องการของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลในเขตอำเภอมะขาม จังหวัดจันทบุรี ผู้วิจัยจึงมีข้อเสนอแนะดังต่อไปนี้

1. ด้านสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม เทศบาลควรจัดการให้บริการจัดเก็บและกำจัดขยะมูลฝอยให้เพียงพอ และมีประสิทธิภาพมากกว่านี้
2. ด้านสวัสดิการและสังคม เทศบาลควรจัดให้มีการบริการ โอนเงินสงเคราะห์เบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ เบี้ยยังชีพผู้พิการและเบี้ยยังชีพผู้ป่วยเอดส์ผ่านบัญชีธนาคาร เพื่อความสะดวกของประชาชน
3. ด้านการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย เทศบาลควรเตรียมพร้อมด้านอุปกรณ์เครื่องมือในการให้บริการเมื่อประสบสาธารณภัย และควรมีการแจ้งเตือนภัยต่อประชาชนเพื่อให้ได้รับทราบสถานการณ์อย่างถูกต้องและรวดเร็ว
4. ด้านการจัดเก็บรายได้ เทศบาลควรมีการบริการรับชำระภาษี โดยผ่านธนาคาร เพื่อความสะดวกในการเดินทางของประชาชนที่อยู่ในพื้นที่ห่างไกล
5. ด้านการบริการร่วมกับภาคเอกชน/เคาน์เตอร์เซอร์วิส เทศบาลควรจัดบริการเคาน์เตอร์เซอร์วิสที่เป็นสัดส่วน ง่าย สะดวกในการมาติดต่อขอรับบริการ

ข้อเสนอแนะในการศึกษาวิจัยครั้งต่อไป

1. ควรทำการศึกษาในเรื่อง ความต้องการของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลทั้งจังหวัดจันทบุรี เพื่อใช้เป็นแนวทางในการพัฒนาเทศบาลที่สอดคล้องกับความต้องการของประชาชนแต่ละพื้นที่อย่างแท้จริง
2. ควรทำการศึกษาวิจัยเชิงคุณภาพเพื่อให้ได้ข้อมูลเชิงลึกในเรื่องความต้องการของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลในเขตอำเภอมะขาม จังหวัดจันทบุรีต่อไป

3. ควรศึกษาเกี่ยวกับนโยบาย หรือทิศทางในการบริหารงานด้านการบริการของเทศบาล เพื่อจะได้ นำนโยบาย หรือทิศทางการบริหารงานด้านการบริการมาเป็นปัจจัยสำคัญในการตอบสนองความต้องการของประชาชน

ลิขสิทธิ์ของมหาวิทยาลัยราชภัฏรำไพพรรณี



ลิขสิทธิ์ของมหาวิทยาลัยราชภัฏรำไพพรรณี

บรรณานุกรม

- “พระราชบัญญัติกำหนดแผนและขั้นตอนการกระจายอำนาจผู้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น พ.ศ. 2542,” (11 พฤศจิกายน 2542). ราชกิจจานุเบกษา. เล่ม 116 ตอนที่ 114 ก หน้า 5 - 17.
- กมล ทวีศรี. (2549). **ความคิดเห็นของประชาชนต่อการให้บริการของสถานีตำรวจภูธรอำเภอเมืองชลบุรี จังหวัดชลบุรี**. ปัญหาพิเศษ ปร.ม. (นโยบายสาธารณะ). ชลบุรี : บัณฑิตวิทยาลัย วิทยาลัยการบริหารรัฐกิจ มหาวิทยาลัยบูรพา.
- กมลวัฒน์ ยะสารวรรณ. (2547). **การรับรู้กฎระเบียบของพนักงานท่าเรือแหลมฉบัง**. ปัญหาพิเศษ ปร.ม. (นโยบายสาธารณะ) ชลบุรี : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยบูรพา.
- กรมการปกครอง. (2546). **คู่มือการมีส่วนร่วมของประชาชนในการจัดการขยะชุมชน**. กรุงเทพฯ : สำนักบริหารราชการส่วนท้องถิ่น กรมฯ.
- กิตติศักดิ์ แพรพวยรัตน์. (2553). **พฤติกรรมผู้นำของผู้บริหารในองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น อำเภอหนองแค จังหวัดสระบุรี**. วิทยานิพนธ์ วศ.ม. (วิศวกรรมโยธา). นครราชสีมา. วิศวกรรมโยธา. บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีสุรนารี.
- กิติมา สุรสนธิ. (2533). **ความรู้ทางการสื่อสาร**. กรุงเทพฯ : โรงพิมพ์มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- โกวิท พวงงาม. (2549). **การปกครองท้องถิ่นไทย**. กรุงเทพฯ : วิญญูชน.
- จรัส สุวรรณมาลา. (2549). **ข้อเสนอเชิงนโยบายเพื่อส่งเสริมนวัตกรรมท้องถิ่นในประเทศไทย**. กรุงเทพฯ : คณะรัฐศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- จักรกฤษณ์ นรนิติผดุงการ. (2542). **การบริหารงานพัฒนาชนบท**. กรุงเทพฯ : โอเดียนสโตร์.
- จันทร์ธานี สงวนนาม. (2551). **ทฤษฎีและแนวปฏิบัติในการบริหารสถานศึกษา**. พิมพ์ครั้งที่ 2. กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย.
- จิตตินันท์ เดชะคุปต์. (2549). **เจตคติและความพึงพอใจในการบริการ**. (เอกสารการสอนวิชา จิตวิทยาการบริการ หน่วยที่ 8 - 15). พิมพ์ครั้งที่ 2. นนทบุรี : มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช.
- ชัชวาล เวศย์วุฒม์. (2553). **ปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกพักอาศัยของผู้บริโภคในอำเภอเมืองจังหวัดนครปฐม**. ค้นคว้าอิสระ บข.ม. (การประกอบการ). นครปฐม : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศิลปากร.

- ชัยรัตน์ จิตรอักษร. (2555). ปัจจัยที่กำหนดความต้องการมีส่วนร่วมของประชาชนในการตรวจสอบ
การบริหารงานของเทศบาลนโยงเหนือ จังหวัดตรัง. ค้นคว้าอิสระ ปร.ม.
(รัฐประศาสนศาสตร์). ปทุมธานี : บัณฑิตวิทยาลัย
มหาวิทยาลัยราชภัฏวไลยอลงกรณ์ในพระบรมราชูปถัมภ์
- ชูศักดิ์ เสโสภา. (2550). ความต้องการของประชาชนที่มีต่อบริการสาธารณะในเทศบาล
ตำบลวังเหนือ อำเภอดงหลวง จังหวัดลำปาง. วิทยานิพนธ์ ปร.ม.
(รัฐประศาสนศาสตร์). เชียงใหม่ : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.
- จิตร์รัตน์ สมศิริวัฒนา. (กุมภาพันธ์ 2555). การปกครองส่วนท้องถิ่นและอำนาจหน้าที่ของกำนัน
และผู้ใหญ่บ้าน. (ออนไลน์). แหล่งที่มา: <http://www.slideshare.net/analyst8/ss-37839143>. 3 ธันวาคม 2556.
- คารุณี บุญสินไทย. (2555). การศึกษาความเป็นไปได้ของโครงการพัฒนาคุณภาพการผลิต
น้ำประปาขององค์การบริหารส่วนตำบลสำนักบก อำเภอมือง จังหวัดชลบุรี.
ภาคนิพนธ์ ปร.ม. (รัฐประศาสนศาสตร์). ปทุมธานี : บัณฑิตวิทยาลัย
มหาวิทยาลัยราชภัฏวไลยอลงกรณ์ในพระบรมราชูปถัมภ์.
- เด็กดี อินเตอร์แอกทีฟ จำกัด. (2555). รูปแบบการปกครองท้องถิ่นในประเทศไทย. (ออนไลน์).
แหล่งที่มา : [http://writer.dek-d.com/plugna99/story/viewlongc.php?id=675528
&chapter=89](http://writer.dek-d.com/plugna99/story/viewlongc.php?id=675528&chapter=89). 10 มกราคม 2557.
- เต็มศักดิ์ สุขวิบูลย์. (2552). ข้อคำนึงในการสร้างเครื่องมือประเมินมาตรฐานประมาณค่า (Rating
Scale) เพื่องานวิจัย. (ออนไลน์). แหล่งที่มา: <http://eportfolio.hu.ac.th/ekm>.
2 พฤศจิกายน 2556.
- นลินี พานสายตา. (2555). การรับรู้ภาพลักษณ์ คุณภาพบัณฑิต หลักสูตรการเรียนการสอนของนัก
ศึกษาที่มีต่อสถาบันอุดมศึกษาภาครัฐ. วิทยานิพนธ์ วท.ม. (การบริหารและการจัดการ).
กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.
- น้ำชาติ ประชาชื่น (นามแฝง). (17 มีนาคม 2553). “เคาน์เตอร์ เซอร์วิส,” ข่าวสด. หน้า 24.
- บุญธรรม กิจปรีดาบริสุทธิ์. (2535). ระเบียบวิธีการวิจัยทางสังคมศาสตร์. กรุงเทพฯ : B&B.
- ประเทืองพร สำราญรัตน์. (2550). ทักษะคติของประชาชนต่อการปฏิบัติงานด้านการจัดเก็บรายได้
ของเทศบาลตำบลสลกบาตร อำเภอขามเฒ่าบุรี จังหวัดกำแพงเพชร. วิทยานิพนธ์
ปร.ม. (การปกครองท้องถิ่น). ขอนแก่น : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยขอนแก่น.

- เปรมิกา ปลายสุวรรณ. (2549). การรับรู้และปัจจัยที่มีผลต่อการรับรู้ต่อการจัดการขยะพลาสติกของประชาชนเขตตำบลน้ำแพร่ อำเภอหางดง จังหวัดเชียงใหม่. การค้นคว้าแบบอิสระ ส.ม. (สาขารณศาสตร). เชียงใหม่ : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.
- พิภพ อุดร. (2547). สามประสานเพื่อความเป็นเลิศของธุรกิจบริการ. กรุงเทพฯ : เวลาดี.
- พุทธพงศ์ ผางจันทร์ตา. (2553). ความต้องการของประชาชนด้านการพัฒนาตำบลขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองบัว อำเภอบ้านฝาง จังหวัดขอนแก่น. วิทยานิพนธ์ ร.ม. (รัฐศาสตร์). มหาสารคาม : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม.
- มรุต วันทนากร และครุณี หมั่นสมักร. (2556). รายได้ของเทศบาล. (ออนไลน์). แหล่งที่มา : <http://www.kpi.ac.th/wiki/index.php>. 20 ธันวาคม 2556.
- มทิธร วันยนาพร. (2555). การมีส่วนร่วมในการจัดกิจกรรมด้านชุมชนสัมพันธ์ของโรงงานชานมิเกล. ภาคนิพนธ์ บธ.ม. (การจัดการทั่วไป). ปทุมธานี : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี.
- มูลนิธิวิกิพีเดีย. (2556 ก). เทศบาล. (ออนไลน์). แหล่งที่มา : <http://th.wikipedia.org/wiki>. 20 พฤศจิกายน 2556.
- _____ . (2556 ข). นโยบายสาธารณะ. (ออนไลน์). แหล่งที่มา : <http://th.wikipedia.org/wiki>. 14 พฤศจิกายน 2556.
- ราชบัณฑิตยสถาน. (2546). พจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน พ.ศ. 2542. กรุงเทพฯ : นานมีบุคส์พับลิเคชั่นส์.
- วชิระ จินหนองจอก. (2552). ทฤษฎีการรับรู้. (ออนไลน์). แหล่งที่มา : <http://www.l3nr.org/posts>. 8 ธันวาคม 2556.
- วรรณวิมล จงจรวยสกุล. (2551). รายงานวิจัยความพึงพอใจในการบริการของงานทะเบียนและวัดผล. นนทบุรี : วิทยาลัยราชพฤกษ์.
- วรลักษณ์ รอดริเกษ. (2551). ความต้องการของประชาชนต่อการให้บริการของกองประปาเทศบาลเมือง จังหวัดอุดรดิษฐ์. วิทยานิพนธ์ รป.ม. (การบริหารและพัฒนาประชาคมประชาคมเมืองและชนบท). อุดรดิษฐ์ : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยราชภัฏอุดรดิษฐ์.
- วรินทร์ พูลสนอง. (2552). ความต้องการของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลท่าหลวง อำเภอมะขาม จังหวัดจันทบุรี. วิทยานิพนธ์ ศศ.ม. (สังคมศาสตร์เพื่อการพัฒนา). จันทบุรี : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยราชภัฏรำไพพรรณี.

- วันชัย มีชาติ. (2551). **พฤติกรรมกรรมการบริหารองค์การสาธารณะ**. พิมพ์ครั้งที่ 2. กรุงเทพฯ : สำนักพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- วิรัช ธีรพันธุ์เมธี. (2539). **เทศบาล**. (ออนไลน์). แหล่งที่มา : <http://www.royin.go.th>. 24 พฤศจิกายน 2556.
- ศศิพรรณ แสงอ่อน. (2550). **ปัญหาและความต้องการของประชาชนในการให้บริการงานสาธารณสุข และสิ่งแวดล้อมของเทศบาลเมืองพระประแดง จังหวัดสมุทรปราการ**. วิทยานิพนธ์. ศศ.ม. (สังคมศาสตร์เพื่อการพัฒนา). กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยราชภัฏธนบุรี.
- ศิริวรรณ เสรีรัตน์ และคณะ. (2546). **การบริหารการตลาดยุคใหม่**. กรุงเทพฯ : ชรรรมสาร.
- _____. (2552). **การบริหารการตลาดยุคใหม่**. กรุงเทพฯ : ชรรรมสาร.
- ศุภกนิษฐ์ พลไพรินทร์. (2540). **เทคนิคการประมวลผล**. กรุงเทพฯ : แพร่พิทยา.
- สำนักงานคณะกรรมการกฤษฎีกา. (2496). **พระราชบัญญัติเทศบาล พ.ศ. 2496**. กรุงเทพฯ : โรงพิมพ์กองการพิมพ์ สำนักงานเลขาธิการรัฐสภา.
- _____. (2522). **พระราชบัญญัติป้องกันภัยฝ่ายพลเรือน พ.ศ. 2522**. กรุงเทพฯ : โรงพิมพ์กองการพิมพ์ สำนักงานเลขาธิการรัฐสภา.
- _____. (2550). **รัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย**. กรุงเทพฯ : โรงพิมพ์คุรุสภา.
- สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ. (2549). **แนวทางการจัดตั้งศูนย์บริการร่วม สำหรับตัวชี้วัดตามคำรับรองการปฏิบัติราชการ**. (ออนไลน์). แหล่งที่มา : www.opdc.go.th/oldweb/Mission/File_download/1151569157-1.pp. 22 ธันวาคม 2556.
- สำนักบริหารการทะเบียน. (2556). **จำนวนประชากร**. จันทบุรี : ที่ว่าการอำเภอมะขาม.
- สินธพ อินทร์ดี. (2550). **ความพึงพอใจของประชาชนที่ใช้บริการ อบต. เคน์เตอร์เซอร์วิส องค์การบริหารส่วนตำบลท่าข้าม อำเภอหาดใหญ่ จังหวัดสงขลา**. ค้นคว้าอิสระ ปร.ม. (การปกครองท้องถิ่น). ขอนแก่น : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยขอนแก่น.
- สุชา จันทร์เอม. (2540). **จิตวิทยาพัฒนาการ**. พิมพ์ครั้งที่ 4. กรุงเทพฯ : ไทยวัฒนาพานิช.
- สุทธิพงษ์ ไชยวงศ์สาย. (2551). **ความต้องการของประชาชนต่อการให้บริการด้านโครงสร้างพื้นฐานของเทศบาลตำบลเชิงทะเล อำเภอถลาง จังหวัดภูเก็ต**. วิทยานิพนธ์ ปร.ม. (การปกครองท้องถิ่น). ขอนแก่น : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยขอนแก่น.
- สุนิสา จันทร์เลขา. (2555). **หลักการตลาด**. (ออนไลน์). แหล่งที่มา : <http://www.skcc.ac.th/elearning/bc0203/?p=39>. 22 ธันวาคม 2556.

- สุรพงษ์ โสชนะเสถียร. (2533). **การสื่อสารเพื่อการจัดการในองค์การธุรกิจ**. กรุงเทพฯ : สำนักงานกองทุนสนับสนุนการวิจัย.
- อักษร สวัสดิ์. (2542). **ความรู้ความเข้าใจและความตระหนักในการอนุรักษ์สิ่งแวดล้อมของนักเรียนชั้นมัธยมศึกษาตอนปลาย กรณีศึกษาในเขตบางกะปิ**. ภาคนิพนธ์ พบ.ม. (พัฒนาสังคม). กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.
- อุบลรัตน์ เฟื่องสถิต. (2532). **จิตวิทยาการเรียนรู้**. พิมพ์ครั้งที่ 4. กรุงเทพฯ : โอเดียนสโตร์.
- อุไร ดวงระหว่า. (2554). **ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์ต่อคุณภาพการให้บริการศูนย์บริการ One Stop Service กรณีศึกษามหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี**. ค้นคว้าอิสระ บช.ม. (บริหารธุรกิจ). ปทุมธานี : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี.
- Almond, Gabriel A. and Powell, Jr.,G. Bingham. (1966). **Comparative Politics : A Developmental Approach**. Boston : Little, Brown and Company.
- Assael, H. (1998). **Consumer Behavior and Marketing Action**. Ohio : SouthWestern.
- Beach, D. S. (1970). **Persomnel : The Management of People at Work**. 2nd ed. New York : Macmillan.
- Bloom, Benjamins. (1976). **Human Characteristics and School Learning**. New York : McGraw-Hill Book Company.
- Clark, John. (1957). **Outline of Local Government of The United Kingdom**. London : Sir Lassie Piton and son.
- Dye, Thomas R. (1984). **Understanding Public Policy**. 5th ed. Englewood Cliffs. New Jersey : Prentice -Hall.
- Easton, David. (1953). **The Political System : An Inquiry in to the State of Political Science**. New York : Alfred A. Knofit.
- Friedrich, Carl J. (1963). **Man and His Government**. New York : Mc. Graw-Hill.
- Gronroos. (1990). **Quality / Selection Definitions, Models and Methods in Use, The Nature of Service and Service Quality**. (Online). Available : <http://www.ukoln.ac.uk/metadata/desire/quality/appendix-3.html>. 15 June 2006.
- Hanna, N. and Wozniak, R. (2001). **Consumer Behavior : An Applied Approach**. Upper saddle river, NJ : Prentice Hall.
- Hunt, Todd T. and Brent D. Ruben. (1993). **Mass Communication : Producers and Consumers**. New York : Harper College Publishers.

- Ira Sharkansky. (1970). **The Political Scientist and Policy Analysis : An Introduction in Policy Analysis in Political Science**. Chicago : Markham Publishing Company.
- Klapper, J. T. (1960). **The Effects of Mass Communication**. New York : The Free Press.
- Kotler, Philip and Armstrong, Gary. (2004). **Principles of Marketing**. Tenth Edition. New Jersey : Pearson Prentice Hall.
- Kotler, Philip. (2003). **Marketing Management**. 11th ed. Upper Sanddle River, New Jersey : Prentice Hall.
- Krejcie, Robert V. and Morgan, Daryle W. (1970). "Determinining Sample Size for Research Activities," **Educational and Psychological Measurement**. 30 (3) : 607 - 610.
- Mccullough, J. S. (1954). **Management in the Publics Service : The Best for Effective Performance**. New York : McGraw-Hill.
- Millet, John D. (1954). **Management in the Public Service**. New York : McGraw-Hill.
- Montagu, H.G. (1984). **Comparative Local Government**. Great Britain : William Brendonand.
- Murray, K.S. (1996). **Statistical Comparisons of Heavy Metal Concentrations in River Sediments**. Michigan : Springer Verlag.
- Penchansky, R. and Thomas. J. W. (April 1997). "The Concept of Access Definition and Relationship to Consumer Satisfaction," **The Western Journal of Medicine**. 166 (4) : 242 - 247.
- Robbins, S. P. (2005). **Organizational Behavior**. London : Prentice-Hal.
- Robson, William A. (1953). **Local Government in Encyclopedia of Social Science**. New York : The Macmillan Company.
- Samuel L. Becker . (1972). **Discovering Mass Communication**. Illinois : Scott Foresman and Company Glenview.
- Schiffmam, Leon G. and Kanuk, Leslie L. (2007). **Consumer Behavior**. Engle wood Cliffs, NJ : Prentice - Hell.
- Verma, B. M. (1986). **Social Justice and Panchyati Raj**. New Dehli : Naurang Rai for Mittal Publications.
- Weber, Max. (1966). **The Theory of Social and Economic Organization**. New York : The Free Press.

Wilbur Schramm. (1973). **Handbook of Communication**. Chicago : Roand Mc. Nally College Publishing Company.

William, Holloway V. (1951). **State and Local Government in The Unistates**. New York : McGraw Hill.

Wit, Daniel. (1967). **A Comparative Survey of Local Government and Administration**. Bangkok : Kurusapha Press.



ลิขสิทธิ์ของมหาวิทยาลัยราชภัฏรำไพพรรณี



ลิขสิทธิ์ของมหาวิทยาลัยราชภัฏรำไพพรรณี



ลิขสิทธิ์ของมหาวิทยาลัยราชภัฏรำไพพรรณี

รายนามผู้ทรงคุณวุฒิ

- | | |
|---------------------------------------|---|
| 1. ผู้ช่วยศาสตราจารย์ชั้นสุมล ยิ้มฉิน | ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ระดับ 8 |
| 2. นายอรัญ พงศ์ศักดิ์ | นายกเทศมนตรีตำบลปืดวิ |
| 3. นายเกียรติภูมิ จันเต | นักวิชาการส่งเสริมสุขภาพ ระดับ 5
เทศบาลตำบลปืดวิ |
| 4. นางสาวปภาวรินทร์ เกิดความสุข | ผู้สอบทานสินเชื่อ ระดับ 7
ธนาคารออมสิน |
| 5. นายสุประกิจ ทับทิมทอง | ครูวิทย์ฐานะชำนาญการ
โรงเรียนศรีมหาโพธิ์ จังหวัดปราจีนบุรี |



ภาคผนวก ข
หนังสือขอความร่วมมือในการวิจัย

ลิขสิทธิ์ของมหาวิทยาลัยราชภัฏรำไพพรรณี

ที่ ศธ ๐๕๕๒.๑๓/ว ๐๘๕



บัณฑิตวิทยาลัย

มหาวิทยาลัยราชภัฏรำไพพรรณี

อ.เมือง จ.จันทบุรี ๒๒๐๐๐

๓๑ พฤษภาคม ๒๕๕๗

เรื่อง ขอเชิญเป็นผู้ทรงคุณวุฒิ

เรียน ผู้ช่วยศาสตราจารย์ชั้นสุมล ยิ้มถิ่น

สิ่งที่ส่งมาด้วย แบบสอบถามเพื่อการวิจัยและเค้าโครงวิจัยโดยย่อ จำนวน ๑ ชุด

เนื่องด้วย นางสาวพัชรมนต์ ฤทธิชัย นักศึกษาปริญญาโท หลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาการบริหารธุรกิจ ได้รับอนุมัติให้ทำวิทยานิพนธ์เรื่อง “ความต้องการของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลในเขตอำเภอมะขาม จังหวัดจันทบุรี” โดยมี รองศาสตราจารย์พรทิพา นิโรจน์ เป็นประธานที่ปรึกษา และ ดร.จำเริญ คังคะศรี เป็นกรรมการที่ปรึกษา ในการนี้บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยราชภัฏรำไพพรรณีเห็นว่าท่านเป็นผู้มีความเชี่ยวชาญในเรื่องดังกล่าวเป็นอย่างดี จึงขอเรียนเชิญเป็นผู้ทรงคุณวุฒิตรวจสอบความเที่ยงตรงของเครื่องมือที่นักศึกษาวางขึ้นเพื่อใช้ในการวิจัย

จึงเรียนมาเพื่อขอให้ความอนุเคราะห์ด้วย จักขอบคุณยิ่ง

ขอแสดงความนับถือ

(รองศาสตราจารย์พรทิพา นิโรจน์)

รักษาราชการแทนคณบดีบัณฑิตวิทยาลัย

บัณฑิตวิทยาลัย

โทร. ๐-๓๕๓๑ ๕๑๑๑ ต่อ ๑๑๓๘

โทรสาร ๐-๓๕๔๗-๑๐๖๑

ที่ ศธ ๐๕๕๒.๑๓/ว ๐๘๕



บัณฑิตวิทยาลัย

มหาวิทยาลัยราชภัฏรำไพพรรณี

อ.เมือง จ.จันทบุรี ๒๒๐๐๐

๓๑ พฤษภาคม ๒๕๕๗

เรื่อง ขอเชิญเป็นผู้ทรงคุณวุฒิ

เรียน นายอรรถ พงศ์ศักดิ์

สิ่งที่ส่งมาด้วย แบบสอบถามเพื่อการวิจัยและเค้าโครงวิจัยโดยย่อ จำนวน ๑ ชุด

เนื่องด้วย นางสาวพัทธมน ฤทธิชัย นักศึกษาปริญญาโท หลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาการบริหารธุรกิจ ได้รับอนุมัติให้ทำวิทยานิพนธ์เรื่อง “ความต้องการของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลในเขตอำเภอมะขาม จังหวัดจันทบุรี” โดยมี รองศาสตราจารย์พรทิพา นิโรจน์ เป็นประธานที่ปรึกษา และ ดร.จำเริญ คังคะศรี เป็นกรรมการที่ปรึกษา ในการนี้บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยราชภัฏรำไพพรรณีเห็นว่าท่านเป็นผู้มีความเชี่ยวชาญในเรื่องดังกล่าวเป็นอย่างดี จึงขอเรียนเชิญเป็นผู้ทรงคุณวุฒิตรวจสอบความเที่ยงตรงของเครื่องมือที่นักศึกษาสร้างขึ้นเพื่อใช้ในการวิจัย

จึงเรียนมาเพื่อขอให้ความอนุเคราะห์ด้วย จักขอบคุณยิ่ง

ขอแสดงความนับถือ

(รองศาสตราจารย์พรทิพา นิโรจน์)

รักษาราชการแทนคณบดีบัณฑิตวิทยาลัย

บัณฑิตวิทยาลัย

โทร. ๐-๓๕๓๑ ๕๑๑๑ ต่อ ๑๑๓๘

โทรสาร ๐-๓๕๔๗-๑๐๖๑

ลิขสิทธิ์ของมหาวิทยาลัยราชภัฏรำไพพรรณี



ที่ ศธ ๐๕๕๒.๑๓/ว ๐๘๕

บัณฑิตวิทยาลัย

มหาวิทยาลัยราชภัฏรำไพพรรณี

อ.เมือง จ.จันทบุรี ๒๒๐๐๐

๓๑ พฤษภาคม ๒๕๕๗

เรื่อง ขอเชิญเป็นผู้ทรงคุณวุฒิ

เรียน นายเกียรติภูมิ จันเด

สิ่งที่ส่งมาด้วย แบบสอบถามเพื่อการวิจัยและเค้าโครงวิจัยโดยย่อ จำนวน ๑ ชุด

เรียนเนื่องด้วย นางสาวพัชรมนต์ ฤทธิชัย นักศึกษาปริญญาโท หลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาการบริหารธุรกิจ ได้รับอนุมัติให้ทำวิทยานิพนธ์เรื่อง “ความต้องการของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลในเขตอำเภอมะขาม จังหวัดจันทบุรี” โดยมี รองศาสตราจารย์พรทิพา นิโรจน์ เป็นประธานที่ปรึกษา และ ดร.จำเริญ คังคะศรี เป็นกรรมการที่ปรึกษา ในการนี้บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยราชภัฏรำไพพรรณีเห็นว่าท่านเป็นผู้มีความเชี่ยวชาญในเรื่องดังกล่าวเป็นอย่างดี จึงขอเรียนเชิญเป็นผู้ทรงคุณวุฒิตรวจสอบความเที่ยงตรงของเครื่องมือที่นักศึกษาส่งมาเพื่อใช้ในการวิจัย

จึงเรียนมาเพื่อขอให้ความอนุเคราะห์ด้วย จักขอบคุณยิ่ง

ขอแสดงความนับถือ

(รองศาสตราจารย์พรทิพา นิโรจน์)

รักษาราชการแทนคณบดีบัณฑิตวิทยาลัย

บัณฑิตวิทยาลัย

โทร. ๐-๓๕๓๑ ๕๑๑๑ ต่อ ๑๑๓๘

โทรสาร ๐-๓๕๔๗-๑๐๖๑



ที่ ศธ ๐๕๕๒.๑๓/ว ๐๘๕

บัณฑิตวิทยาลัย

มหาวิทยาลัยราชภัฏรำไพพรรณี

อ.เมือง จ.จันทบุรี ๒๒๐๐๐

๓๑ พฤษภาคม ๒๕๕๖

เรื่อง ขอเชิญเป็นผู้ทรงคุณวุฒิ

เรียน นางสาวปภาวรินทร์ เกิดความสุข

สิ่งที่ส่งมาด้วย แบบสอบถามเพื่อการวิจัยและเค้าโครงวิจัยโดยย่อ จำนวน ๑ ชุด

เนื่องด้วย นางสาวพัชรมนต์ ฤทธิชัย นักศึกษาปริญญาโท หลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาการบริหารธุรกิจ ได้รับอนุมัติให้ทำวิทยานิพนธ์เรื่อง “ความต้องการของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลในเขตอำเภอมะขาม จังหวัดจันทบุรี” โดยมี รองศาสตราจารย์พรทิพา นิโรจน์ เป็นประธานที่ปรึกษา และ คร.จำเริญ คังคะศรี เป็นกรรมการที่ปรึกษา ในการนี้บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยราชภัฏรำไพพรรณีเห็นว่าท่านเป็นผู้มีความเชี่ยวชาญในเรื่องดังกล่าวเป็นอย่างดี จึงขอเชิญเชิญเป็นผู้ทรงคุณวุฒิตรวจสอบความเที่ยงตรงของเครื่องมือที่นักศึกษาร่างขึ้นเพื่อใช้ในการวิจัย

จึงเรียนมาเพื่อขอให้ความอนุเคราะห์ด้วย จักขอบคุณยิ่ง

ขอแสดงความนับถือ

(รองศาสตราจารย์พรทิพา นิโรจน์)

รักษาราชการแทนคณบดีบัณฑิตวิทยาลัย

บัณฑิตวิทยาลัย

โทร. ๐-๓๕๓๑ ๕๑๑๑ ต่อ ๓๑๓๘

โทรสาร ๐-๓๕๔๗-๑๐๖๑

ที่ ศร ๐๕๕๒.๑๓/ว ๐๘๕



บัณฑิตวิทยาลัย

มหาวิทยาลัยราชภัฏรำไพพรรณี

อ.เมือง จ.จันทบุรี ๒๒๐๐๐

๓๑ พฤษภาคม ๒๕๕๗

เรื่อง ขอเชิญเป็นผู้ทรงคุณวุฒิ


เรียน นายสุประกิจ ทับทิมทอง

สิ่งที่ส่งมาด้วย แบบสอบถามเพื่อการวิจัยและเค้าโครงวิจัยโดยย่อ จำนวน ๑ ชุด

เรียนคุณสุประกิจ ทับทิมทอง เนื่องด้วยนางสาวพัชฌันท์ ฤทธิชัย นักศึกษาปริญญาโท หลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาการบริหารธุรกิจ ได้รับอนุมัติให้ทำวิทยานิพนธ์เรื่อง “ความต้องการของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลในเขตอำเภอมะขาม จังหวัดจันทบุรี” โดยมี รองศาสตราจารย์พรทิพา นิโรจน์ เป็นประธานที่ปรึกษา และ ดร.จำเริญ กังคะศรี เป็นกรรมการที่ปรึกษา ในการนี้บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยราชภัฏรำไพพรรณีเห็นว่าท่านเป็นผู้มีความเชี่ยวชาญในเรื่องดังกล่าวเป็นอย่างดี จึงขอเชิญเชิญเป็นผู้ทรงคุณวุฒิตรวจสอบความเที่ยงตรงของเครื่องมือที่นักศึกษาสร้างขึ้นเพื่อใช้ในการวิจัย

จึงเรียนมาเพื่อขอให้ความอนุเคราะห์ด้วย จักขอบคุณยิ่ง

ขอแสดงความนับถือ


 (รองศาสตราจารย์พรทิพา นิโรจน์)

รักษาราชการแทนคณบดีบัณฑิตวิทยาลัย

บัณฑิตวิทยาลัย

โทร. ๐-๓๕๓๑ ๕๑๑๑ ต่อ ๑๑๓๘

โทรสาร ๐-๓๕๔๗-๑๐๖๑

ที่ ศธ ๐๕๕๒.๑๓/๐๘๖



บัณฑิตวิทยาลัย
มหาวิทยาลัยราชภัฏรำไพพรรณี
อ.เมือง จ.จันทบุรี ๒๒๐๐๐

๑๖ มิถุนายน ๒๕๕๗

เรื่อง ขอความร่วมมือในการทำวิจัย

เรียน นายกเทศมนตรีตำบลพลั่ว

สิ่งที่ส่งมาด้วย แบบสอบถามเพื่อการวิจัย จำนวน ๓๐ ชุด

เนื่องด้วย นางสาวพวงมณี ฤทธิชัย นักศึกษาปริญญาโทหลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาการบริหารธุรกิจ ได้รับอนุมัติให้ทำวิทยานิพนธ์เรื่อง “ความต้องการของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลในเขตอำเภอมะขาม จังหวัดจันทบุรี” โดยมี รองศาสตราจารย์พรทิพา นิโรจน์ เป็นประธานที่ปรึกษา และ ดร.จำเริญ คังคะศรี เป็นกรรมการที่ปรึกษา ในการนี้นักศึกษาขอ นำแบบสอบถามไปทดลองใช้ (Try Out) กับประชากรตำบลพลั่ว เพื่อตรวจสอบเครื่องมือที่นักศึกษาสร้างขึ้น

จึงเรียนมาเพื่อขอให้ความอนุเคราะห์ด้วย จักขอบคุณยิ่ง

ขอแสดงความนับถือ

(รองศาสตราจารย์พรทิพา นิโรจน์)

รักษาราชการแทนคณบดีบัณฑิตวิทยาลัย

บัณฑิตวิทยาลัย

โทร. ๐-๓๙๓๑ ๕๑๑๑ ต่อ ๑๑๓๘

โทรสาร ๐-๓๙๔๗-๑๐๖๑

ที่ ศธ ๐๕๕๒.๑๓/ว ๐๘๗



บัณฑิตวิทยาลัย
มหาวิทยาลัยราชภัฏรำไพพรรณี
อ.เมือง จ.จันทบุรี ๒๒๐๐๐

๑๖ มิถุนายน ๒๕๕๗

เรื่อง ขอบความร่วมมือในการทำวิจัย

เรียน

สิ่งที่ส่งมาด้วย แบบสอบถามเพื่อการวิจัย จำนวน ชุด

เนื่องด้วย นางสาวพืชมณฑิ์ ฤทธิชัย นักศึกษาปริญญาโท หลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาการบริหารธุรกิจ ได้รับอนุมัติให้ทำวิทยานิพนธ์เรื่อง “ความต้องการของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลในเขตอำเภอมะขาม จังหวัดจันทบุรี” โดยมี รองศาสตราจารย์พรทิพา นิโรจน์ เป็นประธานที่ปรึกษา และ คร.จำเริญ คังคะศรี เป็นกรรมการที่ปรึกษา ในการนี้จำเป็นต้องนำเครื่องมือในการวิจัยมาเก็บรวบรวมข้อมูลกับกลุ่มตัวอย่างซึ่งเป็นประชากรในเขตเทศบาลตำบลของท่าน

จึงเรียนมาเพื่อขอพิจารณาให้ความอนุเคราะห์ด้วย จักขอบคุณยิ่ง

ขอแสดงความนับถือ

(รองศาสตราจารย์พรทิพา นิโรจน์)

รักษาราชการแทนคณบดีบัณฑิตวิทยาลัย

บัณฑิตวิทยาลัย

โทร. ๐-๓๕๓๑ ๕๑๑๑ ต่อ ๑๑๓๘

โทรสาร ๐-๓๕๔๗-๑๐๖๑

ลิขสิทธิ์ของมหาวิทยาลัยราชภัฏรำไพพรรณี



ภาคผนวก ค
แบบสอบถามเพื่อการวิจัย

ลิขสิทธิ์ของมหาวิทยาลัยราชภัฏรำไพพรรณี

แบบสอบถามเพื่อการวิจัย
เรื่อง ความต้องการของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาล
ในเขตอำเภอมะขาม จังหวัดจันทบุรี

คำชี้แจง แบบสอบถามแบ่งออกเป็น 5 ตอน

- ตอนที่ 1** เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับสถานภาพส่วนบุคคลจำนวน 5 ข้อ ได้แก่ เพศ อายุ อาชีพ ระดับการศึกษา รายได้
- ตอนที่ 2** เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับการรับรู้ข่าวสารของเทศบาลตำบล จำนวน 11 ข้อ
- ตอนที่ 3** เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับความรู้ความเข้าใจในอำนาจหน้าที่ของเทศบาลตำบล จำนวน 10 ข้อ
- ตอนที่ 4** เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับความต้องการของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลในเขตอำเภอมะขาม จังหวัดจันทบุรี มี 5 ด้าน จำนวน 25 ข้อ
- ตอนที่ 5** เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับข้อเสนอแนะของประชาชนในการให้บริการของเทศบาลในเขตอำเภอมะขาม จังหวัดจันทบุรี

ขอขอบพระคุณท่านเป็นอย่างสูงในการให้ความอนุเคราะห์ตอบแบบสอบถาม

นางสาวพัชรมณต์ ฤทธิชัย

นักศึกษาปริญญาโท

สาขาวิชาการบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต

มหาวิทยาลัยราชภัฏรำไพพรรณี

ตอนที่ 1 ข้อมูลเกี่ยวกับสถานภาพส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม

คำชี้แจง กรุณาทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่อง () หน้าคำตอบที่ตรงกับข้อมูลส่วนตัวของท่าน
เพียงคำตอบเดียว

1. เพศ

() ชาย	() หญิง
---------	----------
2. อายุ ปี
3. อาชีพ

() รับจ้าง	() ค้าขาย / ประกอบธุรกิจส่วนตัว
() เกษตรกรรม	() รับราชการ / รัฐวิสาหกิจ
() นักเรียน / นักศึกษา	() อื่น ๆ ระบุ.....
4. ระดับการศึกษา

() ต่ำกว่าประถมศึกษา	() ประถมศึกษา
() มัธยมศึกษาตอนต้น	() มัธยมศึกษาตอนปลาย
() อนุปริญญา / ปวส.	() ปริญญาตรีขึ้นไป
5. รายได้

() ต่ำกว่า 5,000 บาท	() 5,000 - 10,000 บาท
() 10,001 - 15,000 บาท	() 15,001 - 20,000 บาท
() 20,000 บาท ขึ้นไป	

ลิขสิทธิ์ของมหาวิทยาลัยราชภัฏรำไพพรรณี

ตอนที่ 2 แบบสอบถามเกี่ยวกับข้อมูลข่าวสาร

คำชี้แจง กรุณาทำเครื่องหมาย ✓ ในช่องที่ท่านเห็นว่าตรงกับสภาพความเป็นจริง หรือตรงกับความคิดของท่านมากที่สุดเพียงข้อเดียว (โปรดตอบทุกข้อ)

ท่านได้รับรู้ข้อมูลข่าวสารต่าง ๆ เกี่ยวกับการบริการของเทศบาลในเขตอำเภอมะขาม จากสื่อใดต่อไปนี้

ข้อมูลส่วนที่เกี่ยวข้องกับเทศบาล	ระดับการรับรู้				
	4 ครั้ง/ เดือน	3 ครั้ง/ เดือน	2 ครั้ง/ เดือน	1 ครั้ง/ เดือน	น้อยกว่า 1 ครั้ง/ เดือน
สื่อบุคคล					
1. สมาชิกในครอบครัว					
2.ญาติ					
3. เพื่อน					
4. สมาชิกสภาเทศบาล					
5. พนักงานเทศบาล					
สื่อมวลชน					
6. หนังสือพิมพ์					
7. วิทยุ					
8. โทรทัศน์					
9. หอกระจายข่าว/เสียงตามสาย					
10. แผ่นพับ					
11. ป้ายติดประกาศ					

ตอนที่ 3 แบบสอบถามเกี่ยวกับความรู้ความเข้าใจในอำนาจหน้าที่ของเทศบาลตำบล
คำชี้แจง กรุณาทำเครื่องหมาย ✓ ในช่องที่ท่านเห็นว่าตรงกับความเป็นจริง หรือตรงกับความคิด
ของท่านมากที่สุดความรู้ความเข้าใจในอำนาจหน้าที่ของเทศบาลตำบล

อำนาจหน้าที่ของเทศบาลตำบล	ใช่	ไม่ใช่
1. เทศบาลมีหน้าที่จัดเก็บภาษีซึ่งเป็นรายได้ของเทศบาลที่สามารถจัดเก็บเองได้ตามกฎหมาย		
2. เทศบาลมีหน้าที่บริการด้านการป้องกันและรักษาความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สินของประชาชน เช่น มีอุปกรณ์และเครื่องมือให้บริการเมื่อประชาชนประสบภัยและจัดชุดเคลื่อนที่เร็วที่สามารถช่วยเหลือประชาชนได้ทันเวลา รวมไปถึงมีระบบแจ้งเตือนภัยเพื่อให้ประชาชนได้รับทราบข้อมูลที่ถูกต้อง รวดเร็ว		
3. เทศบาลมีหน้าที่อำนวยความสะดวกในชีวิตและความเป็นอยู่ของประชาชน เช่น สร้างและดูแลถนนเพื่อการสัญจรเป็นไปอย่างสะดวกปลอดภัย ดูแลระบบสาธารณสุขไปทั่ว รวมถึงการบริการจัดเก็บขยะมูลฝอยให้แก่ประชาชน		
4. เทศบาลมีหน้าที่บริการด้านสาธารณสุขหรือมีบริการทางการแพทย์ให้กับประชาชนในชุมชน และมีหน้าที่ควบคุม ป้องกันการเกิดโรคระบาดในชุมชน		
5. เทศบาลมีหน้าที่บำรุงรักษาศิลปะ จารีตประเพณี ภูมิปัญญาและวัฒนธรรมอันดีของท้องถิ่น เช่น สนับสนุนประเพณีลอยกระทง ประเพณีสงกรานต์ เป็นต้น		
6. เทศบาลมีหน้าที่ให้ความรู้กับประชาชนและเยาวชนรวมถึงให้คำปรึกษา และสามารถตอบข้อสงสัยในเรื่องต่าง ๆ ให้กับประชาชนและเยาวชน		
7. เทศบาลมีหน้าที่รับเรื่องร้องทุกข์ รับฟังปัญหาต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นกับประชาชน และดำเนินการให้ความช่วยเหลือประชาชนด้วยความอย่างรวดเร็ว		
8. เทศบาลมีหน้าที่พัฒนาระบบการให้บริการประชาชนอยู่เสมอ เพื่อให้การบริการมีความทันสมัย รวดเร็ว และสามารถตอบสนองความต้องการของประชาชนได้อย่างต่อเนื่อง		

อำนาจหน้าที่ของเทศบาลตำบล	ใช่	ไม่ใช่
9. เทศบาลมีหน้าที่กำหนดกระบวนการให้บริการ โดยมุ่งเน้นให้ประชาชนมีส่วนร่วม ในการตัดสินใจ เช่น การรับฟังข้อเสนอแนะ และคำติชม ในเรื่อง การให้บริการของประชาชนจากการเข้าร่วมประชุมของประชาชน ในหมู่บ้าน		
10. เทศบาลมีหน้าที่ช่วยเหลือเกษตรกรเมื่อเกิดปัญหาหาค่าผลไม้มักต่ำ เช่น การช่วยพยุงราคาผลไม้ การช่วยรับซื้อผลไม้และกระจายผลไม้ออกนอก แหล่งผลิต เป็นต้น		

ตอนที่ 4 ข้อมูลเกี่ยวกับความต้องการของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลในเขตอำเภอ มะขาม จังหวัดจันทบุรี

การให้บริการของเทศบาล	ระดับความต้องการ				
	มากที่สุด (5)	มาก (4)	ปานกลาง (3)	น้อย (2)	น้อยที่สุด (1)
ด้านสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม					
1. การให้บริการงานป้องกันและระงับโรคติดต่อ					
2. การให้บริการงานแก้ไขปัญหาน้ำเน่าเสีย					
3. การให้บริการจัดเก็บและกำจัดขยะมูลฝอย					
4. การให้บริการงานรักษาความสะอาดของถนน ทางน้ำ ทางเดินและที่สาธารณะ					
5. การให้บริการฉีดวัคซีนคุมกำเนิดสัตว์เลี้ยง เช่น สุนัข และแมว					
ด้านสวัสดิการและสังคม					
6. การบริการ โอนเงินสงเคราะห์เบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ เบี้ยยังชีพผู้พิการและเบี้ยยังชีพผู้ป่วยเอดส์ผ่าน บัญชีธนาคาร					

การให้บริการของเทศบาล	ระดับความต้องการ				
	มากที่สุด (5)	มาก (4)	ปานกลาง (3)	น้อย (2)	น้อยที่สุด (1)
7. การพัฒนาบทบาทสตรีและกลุ่มแม่บ้านเกษตรกร ส่งเสริมผลผลิตคุณภาพออกสู่ตลาดเพื่อสร้างรายได้ให้กับชุมชน					
8. การสร้างสนามกีฬาให้กับเยาวชนพร้อมมอบอุปกรณ์กีฬาให้เยาวชนในทุกหมู่บ้าน					
9. การให้บริการงานส่งเสริมการศึกษา ศาสนา และวัฒนธรรม					
10. ช่วยเหลือเกษตรกรเรื่องราคาผลไม้ตกต่ำ					
ด้านการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย					
11. การให้บริการงานป้องกันและแก้ไขปัญหายาเสพติด					
12. มีความพร้อมด้านอุปกรณ์เครื่องมือในการให้บริการเมื่อประสบสาธารณภัย					
13. การให้บริการแจ้งเตือนภัยต่อประชาชน เพื่อให้ได้รับทราบสถานการณ์อย่างถูกต้องและรวดเร็ว					
14. การให้บริการชุดเคลื่อนที่เร็วที่สามารถเคลื่อนที่ออกไป ระวังและบรรเทาภัยได้ทันที					
15. การให้บริการด้านยานพาหนะที่อยู่ในลักษณะพร้อมที่จะระวังและบรรเทาภัย					
ด้านการจัดเก็บรายได้					
16. มีการนำระบบคอมพิวเตอร์มาช่วยเพื่ออำนวยความสะดวก เพิ่มความรวดเร็วในการรับชำระภาษี					
17. มีเครื่องกวดปั๊มบัตรคิวในการชำระภาษีประเภทต่าง ๆ					

การให้บริการของเทศบาล	ระดับความต้องการ				
	มากที่สุด (5)	มาก (4)	ปานกลาง (3)	น้อย (2)	น้อยที่สุด (1)
18. การให้บริการรับชำระภาษีนอกสถานที่เพื่ออำนวยความสะดวกให้กับประชาชนในเรื่องการเดินทาง					
19. การให้บริการรับชำระภาษีโดยผ่านธนาคารเพื่อความสะดวกในการเดินทางของประชาชนที่อยู่ในพื้นที่ห่างไกล					
20. มีการมอบรางวัลให้แก่ผู้ชำระดีเด่น เช่น การมอบรางวัลให้กับผู้ชำระภาษีครบถ้วนตามกำหนดเวลาที่ระเบียบด้านการจัดเก็บรายได้กำหนดไว้					
ด้านการบริการร่วมกับภาคเอกชน/เคาน์เตอร์เซอร์วิส					
21. มีการจัดตั้งศูนย์บริการร่วมกับภาคเอกชน/เคาน์เตอร์เซอร์วิสภายในเทศบาล					
22. มีการจัดอบรมให้ความรู้เกี่ยวกับแนวทางในการจัดตั้งศูนย์บริการร่วม/เคาน์เตอร์เซอร์วิสแก่ประชาชน					
23. การให้บริการเคาน์เตอร์เซอร์วิสที่เป็นสัดส่วนหาง่าย สะดวกในการมาติดต่อขอรับบริการ					
24. มีการประชาสัมพันธ์ให้ทราบถึงขั้นตอนและวิธีการในการขอรับบริการเคาน์เตอร์เซอร์วิส					
25. มีการให้บริการรับชำระค่าสาธารณูปโภคและค่าบริการต่าง ๆ ให้กับประชาชนในช่วงเวลาราชการ 8.30 - 16.30 น.					

ตอนที่ 5 ข้อเสนอแนะในการให้บริการของเทศบาลที่ท่านคิดว่าเป็นประโยชน์ และ
ควรมีในเทศบาลในเขตอำเภอมะขาม จังหวัดจันทบุรี

ข้อเสนอแนะการให้บริการของเทศบาลในเขตอำเภอมะขาม จังหวัดจันทบุรี

.....

.....

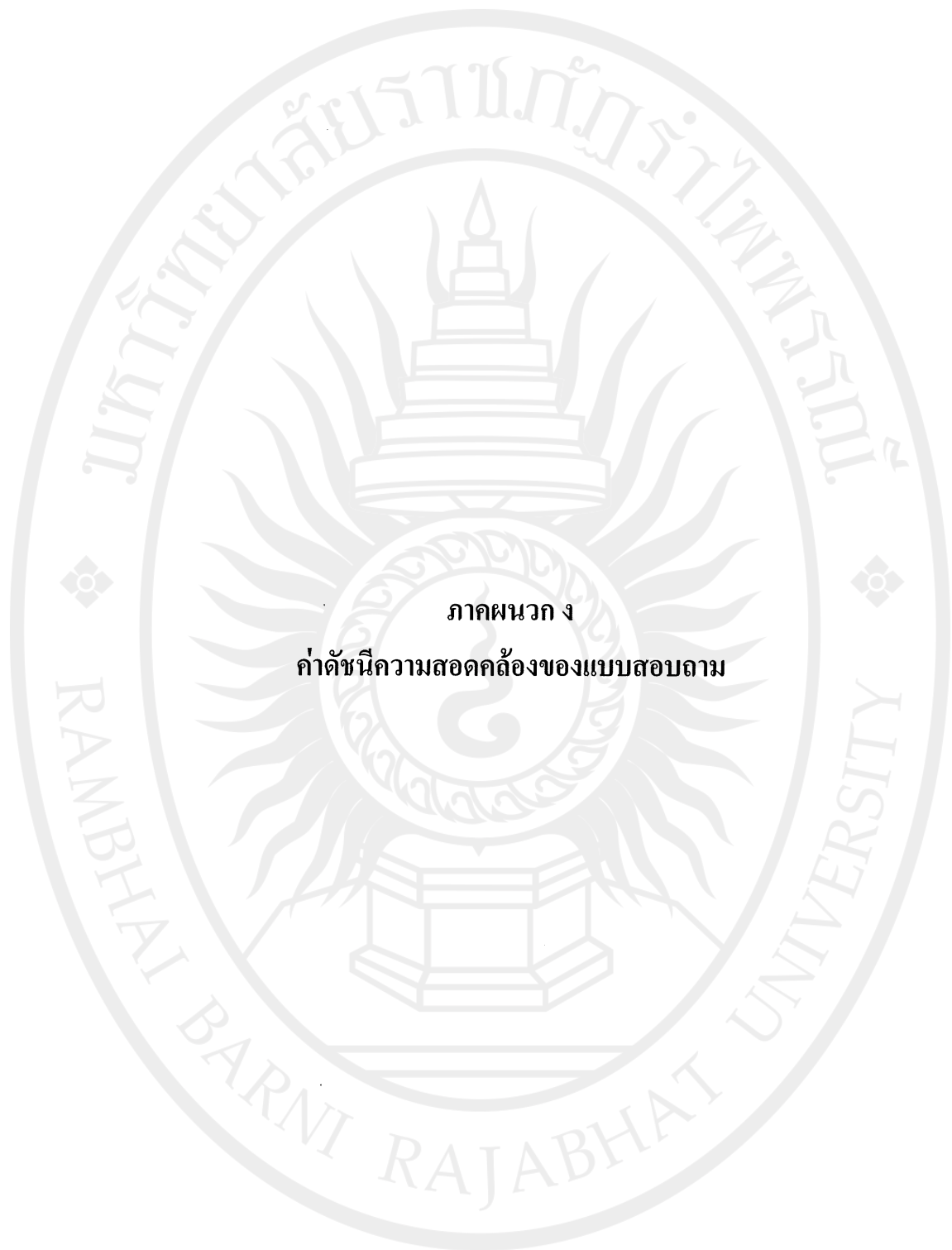
.....

.....

.....

ขอบคุณค่ะ

ลิขสิทธิ์ของมหาวิทยาลัยราชภัฏรำไพพรรณี



ภาคผนวก ง
คำดัชนีความสอดคล้องของแบบสอบถาม

ลิขสิทธิ์ของมหาวิทยาลัยราชภัฏรำไพพรรณี

ตาราง 34 ผลการหาค่าดัชนีความสอดคล้องของเครื่องมือ ตามความคิดเห็นของผู้เชี่ยวชาญ เรื่อง ความต้องการของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลในเขตอำเภอมะขาม จังหวัด จันทบุรี

ข้อ	ระดับความต้องการ	ความคิดเห็น ของผู้เชี่ยวชาญ					รวม	ค่า IOC	แปล ผล
		1	2	3	4	5			
ด้านสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม									
1.	การให้บริการงานป้องกันและ ระงับโรคติดต่อ	0	+1	+1	+1	+1	4	0.80	ใช้ได้
2.	การให้บริการงานแก้ไขปัญหาน้ำ เน่าเสีย	+1	+1	+1	+1	+1	5	1.00	ใช้ได้
3.	การให้บริการจัดเก็บและกำจัด ขยะมูลฝอย	+1	+1	+1	+1	+1	5	1.00	ใช้ได้
4.	การให้บริการงานรักษา ความสะอาดของถนนทางน้ำ ทางเดินและที่สาธารณะ	0	+1	+1	0	+1	3	0.60	ใช้ได้
5.	การให้บริการฉีดวัคซีนคุมกำเนิด สัตว์เลี้ยง เช่น สุนัข และแมว	+1	+1	+1	+1	+1	5	1.00	ใช้ได้
ด้านสวัสดิการและสังคม									
6.	การบริการโอนเงินสงเคราะห์ เบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ เบี้ยยังชีพ ผู้พิการและเบี้ยยังชีพผู้ป่วยเอดส์ ผ่านบัญชีธนาคาร	+1	+1	0	+1	0	3	0.60	ใช้ได้
7.	การพัฒนาบทบาทสตรีและ กลุ่มแม่บ้านเกษตรกร ส่งเสริม ผลผลิตคุณภาพออกสู่ตลาด เพื่อสร้างรายได้ให้กับชุมชน	0	+1	0	+1	+1	3	0.60	ใช้ได้

ตาราง 34 (ต่อ)

ข้อ	ระดับความต้องการ	ความคิดเห็น ของผู้เชี่ยวชาญ					รวม	ค่า IOC	แปล ผล
		1	2	3	4	5			
		8.	การสร้างสนามกีฬาให้กับเยาวชน พร้อมมอบอุปกรณ์กีฬาให้เยาวชน ในทุกหมู่บ้าน	+1	+1	+1			
9.	การให้บริการงานส่งเสริม การศึกษา ศาสนา และวัฒนธรรม	+1	+1	+1	+1	+1	5	1.00	ใช้ได้
10.	ช่วยเหลือเกษตรกรเรื่องราคา ผลไม้ตกต่ำ	0	+1	0	+1	+1	3	0.60	ใช้ได้
ด้านการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย									
11.	การให้บริการงานป้องกันและ แก้ไขปัญหาหยาเสพติด	+1	+1	+1	0	+1	4	0.80	ใช้ได้
12.	มีความพร้อมด้านอุปกรณ์ เครื่องมือในการให้บริการ เมื่อประสบสาธารณภัย	+1	0	+1	+1	+1	4	0.80	ใช้ได้
13.	การให้บริการแจ้งเตือนภัย ต่อประชาชน เพื่อให้ได้รับทราบ สถานการณ์อย่างถูกต้องและ รวดเร็ว	+1	+1	+1	+1	+1	5	1.00	ใช้ได้
14.	การให้บริการชุดเคลื่อนที่เร็ว ที่สามารถเคลื่อนที่ออกไประงับ และบรรเทาภัยได้ทันที	+1	+1	+1	0	+1	4	0.80	ใช้ได้
15.	การให้บริการด้านยานพาหนะ ที่อยู่ในลักษณะพร้อมที่จะระงับ และบรรเทาภัย	+1	+1	+1	+1	+1	5	1.00	ใช้ได้

ตาราง 34 (ต่อ)

ข้อ	ระดับความต้องการ	ความคิดเห็น ของผู้เชี่ยวชาญ					รวม	ค่า IOC	แปล ผล
		1	2	3	4	5			
ด้านการจัดเก็บรายได้									
16.	มีการนำระบบคอมพิวเตอร์ มาช่วยเพื่ออำนวยความสะดวก เพิ่มความรวดเร็ว ในการรับ ชำระภาษี	+1	+1	+1	+1	+1	5	1.00	ใช้ได้
17.	มีเครื่องกดปุ่มบัตรคิวในการ ชำระภาษีประเภทต่าง ๆ	0	+1	+1	+1	0	3	0.60	ใช้ได้
18.	การให้บริการรับชำระภาษี นอกสถานที่ เพื่ออำนวยความสะดวก ให้กับประชาชน ในเรื่องการเดินทาง	+1	+1	+1	+1	+1	5	1.00	ใช้ได้
19.	การให้บริการรับชำระภาษี โดยผ่านธนาคารเพื่อความสะดวก ในการเดินทางของประชาชน ที่อยู่ในพื้นที่ห่างไกล	+1	+1	+1	+1	+1	5	1.00	ใช้ได้
20.	มีการมอบรางวัลให้แก่ผู้ชำระ ดีเด่น เช่น การมอบรางวัลให้กับ ผู้ชำระภาษีครบถ้วน ตามกำหนดเวลาที่ระเบียบ ด้านการจัดเก็บรายได้กำหนดไว้	+1	+1	+1	+1	+1	5	1.00	ใช้ได้
ด้านการบริการร่วมกับภาคเอกชน/เคาน์เตอร์เซอร์วิส									
21.	มีการจัดตั้งศูนย์บริการร่วมกับ ภาคเอกชน/เคาน์เตอร์เซอร์วิส ภายในเทศบาล	+1	+1	+1	+1	+1	5	1.00	ใช้ได้

ตาราง 34 (ต่อ)

ข้อ	ระดับความต้องการ	ความคิดเห็น ของผู้เชี่ยวชาญ					รวม	ค่า IOC	แปล ผล
		1	2	3	4	5			
22.	มีการจัดอบรมให้ความรู้เกี่ยวกับ แนวทางในการจัดตั้งศูนย์บริการ ร่วม/เคาน์เตอร์เซอร์วิส แก่ประชาชน	+1	+1	+1	+1	+1	5	1.00	ใช้ได้
23.	การให้บริการเคาน์เตอร์เซอร์วิส ที่เป็นสัดส่วน ง่าย สะดวก ในการมาติดต่อขอรับบริการ	+1	+1	+1	+1	+1	5	1.00	ใช้ได้
24.	มีการประชาสัมพันธ์ให้ทราบถึง ขั้นตอนและวิธีการในการขอรับ บริการเคาน์เตอร์เซอร์วิส	+1	+1	+1	+1	+1	5	1.00	ใช้ได้
25.	มีการให้บริการรับชำระค่า สาธารณูปโภค และค่าบริการ ต่าง ๆ ให้กับประชาชนในช่วง เวลาราชการ 8.30 - 16.30 น.	+1	+1	+1	+1	+1	5	1.00	ใช้ได้



ภาคผนวก จ
คำอธิบายจำแนกและค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม

ลิขสิทธิ์ของมหาวิทยาลัยราชภัฏรำไพพรรณี

ตาราง 35 ค่าอำนาจจำแนกรายข้อของแบบสอบถามเรื่อง ความต้องการของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลในเขตอำเภอมะขาม จังหวัดจันทบุรี

ข้อ	ค่าอำนาจจำแนก
ด้านสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม	
1.	0.40
2.	0.54
3.	0.68
4.	0.47
5.	0.62
ด้านสวัสดิการและสังคม	
6.	0.24
7.	0.62
8.	0.44
9.	0.39
10.	0.67
ด้านการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย	
11.	0.44
12.	0.62
13.	0.61
14.	0.70
15.	0.73
ด้านการจัดเก็บรายได้	
16.	0.46
17.	0.48
18.	0.54
19.	0.58
20.	0.43

ตาราง 35 (ต่อ)

ข้อ	ค่าอำนาจจำแนก
ด้านการบริการร่วมกับภาคเอกชน/เคาน์เตอร์เซอร์วิส	
21.	0.20
22.	0.73
23.	0.26
24.	0.43
25.	0.25

ค่าอำนาจจำแนกรายข้อของแบบสอบถามเรื่อง ความต้องการของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลในเขตอำเภอมะขามจังหวัดจันทบุรี มีค่าระหว่าง 0.20 - 0.73

ค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามเรื่อง ความต้องการของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลในเขตอำเภอมะขามจังหวัดจันทบุรี เท่ากับ 0.91



ลิขสิทธิ์ของมหาวิทยาลัยราชภัฏรำไพพรรณี

ประวัติย่อผู้วิจัย

ชื่อ - ชื่อสกุล	นางสาวพัชรมณต์ ฤทธิชัย
วัน เดือน ปีเกิด	10 กุมภาพันธ์ 2527
สถานที่เกิด	อำเภอเมือง จังหวัดจันทบุรี
สถานที่อยู่ปัจจุบัน	71/3 หมู่ 6 ตำบลจันทนิมิต อำเภอเมือง จังหวัดจันทบุรี
ตำแหน่งหน้าที่การงานปัจจุบัน	เจ้าพนักงานการเงินและบัญชี ระดับ 5
สถานที่ทำงานปัจจุบัน	เทศบาลตำบลปลั้ว อำเภอมะขาม จังหวัดจันทบุรี
ประวัติการศึกษา	
พ.ศ. 2542	มัธยมศึกษาปีที่ 3 โรงเรียนลาซาลจันทบุรี (มารดาพิทักษ์) จังหวัดจันทบุรี
พ.ศ. 2545	ประกาศนียบัตรวิชาชีพ ปวช. (บัญชี) วิทยาลัยเทคนิคจันทบุรี จังหวัดจันทบุรี
พ.ศ. 2547	ประกาศนียบัตรวิชาชีพชั้นสูง ปวส. (บัญชี) วิทยาลัยเทคนิคจันทบุรี จังหวัดจันทบุรี
พ.ศ. 2551	บริหารธุรกิจบัณฑิต บธ.บ. (บัญชี) มหาวิทยาลัยราชภัฏรำไพพรรณี จังหวัดจันทบุรี
พ.ศ. 2558	บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต บธ.ม. (การบริหารธุรกิจ) มหาวิทยาลัยราชภัฏรำไพพรรณี จังหวัดจันทบุรี

ลิขสิทธิ์ของมหาวิทยาลัยราชภัฏรำไพพรรณี