ความต้องการและมาตรการของประชาชนที่มีต่อการจัดบริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลคลองนารายณ์ อำเภอเมือง จังหวัดจันทบุรี

PUBLIC NEEDS AND MEASURES IN PUBLIC SERVICE MANAGEMENT OF KHLONG NA RAI SUB-DISTRICT ADMINISTRATION ORGANIZATION CHANTHABURI PROVINCE

ภาคนิพนธ์

ของ

จตุรงค์ พานิชชานุรักษ์

ปริญญารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการปกครองท้องถิ่น

บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยราชภัฏรำไพพรรณี

กันยายน 2556

ลิขสิทธิ์ของมหาวิทยาลัยราชภัฏรำไพพรรณี

ความต้องการและมาตรการของประชาชนที่มีต่อการจัดบริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลคลองนารายณ์ อำเภอเมือง จังหวัดจันทบุรี

PUBLIC NEEDS AND MEASURES IN PUBLIC SERVICE MANAGEMENT OF KHLONG NA RAI SUB-DISTRICT ADMINISTRATION ORGANIZATION CHANTHABURI PROVINCE

ภาคนิพนธ์

ของ

จตุรงค์ พานิชชานุรักษ์

เสนอต่อมหาวิทยาลัยราชภัฏรำไพพรรณี เพื่อเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตร
ปริญญารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการปกครองท้องถิ่น

ลิขสิทธิ์เป็นของมหาวิทยาลัยราชภัฏรำไพพรรณี

กันยายน 2556

ใบรับรองภาคนิพนธ์

เรื่อง

ความต้องก ารและมาตรการของประชาชนที่มีต่อการจัดบริการสาธารณะขององค์การบริหาร ส่วนตำบลคลองนารายณ์ อำเภอเมือง จังหวัดจันทบุรี

Public Nee ds and Measures in Public Service Management of Khlong Na Rai Sub-district Administration Organization Chanthaburi Province

โดย จตุรงค์ พานิชชานุรักษ์

คณะกรรมการ รอบภาคนิพนธ์

..... ประธานสอบภาคนิพนธ์

(ผู้ช วยศาสตราจารย์ ดร.ชัยยนต์ ประดิษฐศิลป์)

..... ประธานกรรมการที่ปรึกษาภาคนิพนธ์

(ผู้ช่ วยศาสตราจารย์ ดร.ชัยยนต์ ประดิษฐศิลป์)

..... กรรมการที่ปรึกษาภาคนิพนธ์

(ดร.นักรบ เฉียรถ้ำ)

..... กรรมการสอบภาคนิพนธ์

(ดร.โอฬาร ถิ่นบางเตียว)

ได้รับอนุมัติ จากมหาวิทยาลัยราชภัฏรำไพพรรณีให้นับเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตร ปริญญารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการปกครองท้องถิ่น

..... คณบดีบัณฑิตวิทยาลัย

(ดร.สุรีย์มาศ สุขกสิ)

วันที่ 2 เดือน กันยายน พ.ศ. 2556

ลิขสิทธิ์ของมหาวิทยาลัยราชภัฏรำไพพรรณี

จตุรงค์ พานิชชานุรักษ์. (2556). **ความต้องการและมาตรการของประชาชนที่มีต่อการจัดบริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลคลองนารายณ์ อำเภอเมือง จังหวัดจันทบุรี.** ภาคนิพนธ์ รป.ม. (การปกครองท้องถิ่น). จันทบุรี : มหาวิทยาลัยราชภัฏรำไพพรรณี.

คณะกรรมการที่ปรึกษาภาคนิพนธ์

ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ชัยยนต์ ประดิษฐศิลป์ ร.ด. (รัฐศาสตร์) ประธานกรรมการ

ดร.นักรบ เถียรอ่ำ รป.ด. (รัฐประศาสนศาสตร์) กรรมการ

บทคัดย่อ

ภาคนิพนธ์นี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาระดับเปรียบเทียบและมาตรการเกี่ยวกับความต้องการของประชาชนที่มีต่อการจัดบริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลคลองนารายณ์ อำเภอเมือง จังหวัดจันทบุรี วิธีการศึกษาจะใช้การวิจัยแบบผสมผสาน (Mixed Method) ระหว่างการวิจัยเชิงสำรวจและการวิจัยเชิงคุณภาพ คือ การวิจัยเชิงสำรวจจะศึกษาจากประชาชนที่มีสิทธิ์เลือกตั้ง โดยกำหนดขนาดตัวอย่าง 349 คน จากการใช้สูตร ทาโร ยามาเน่ และการสุ่มตัวอย่างแบบ 2 ขั้นตอน ส่วนการวิจัยเชิงคุณภาพจะใช้การสัมภาษณ์แบบเจาะลึกและการสังเกตการณ์แบบมีส่วนร่วม

ผลการศึกษาพบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความต้องการบริการสาธารณะมาก เมื่อเปรียบเทียบความต้องการของประชาชน พบว่า มีความแตกต่างจำแนกตามอายุที่ต่างกัน ในระดับนัยสำคัญที่ .05 และมาตรการการจัดบริการสาธารณะที่ประชาชนให้ความสำคัญ 3 อันดับแรก ได้แก่ การอบรมอัธยาศัยของพนักงาน การจัดทำตู้รับความคิดเห็นและการจัดทำป้ายหรือบอร์ดประชาสัมพันธ์

ลิขสิทธิ์ของมหาวิทยาลัยราชภัฏรำไพพรรณี

Jaturong Panitchanurak. (2013). **Public Needs and Measures in Public Service Management of Khlong Narai Sub-district Administration Organization Chanthaburi Province.** Independent Study. M.P.A. (Local Government). Chanthaburi : Rambhai Barni Rajabhat University.

Advisory Committee

Assistant Professor Dr.Chaiyon Praditsil Ph.D. (Political Science) Chairman

Dr.Nakrob Tianam D.P.A. (Public Administration) Member

Abstract

The objective of this thesis is to study the comparison levels and the relevant measures to the need of the public for the management of public services of Khlong Narai Sub-district Administration Organization, Amphur Muang, Chanthaburi. The mixed method was deployed by combining the survey-based research method and the qualitative research method in which that the survey-based method will only be performed on 349 persons whom have been qualified voters and this has been determined by applying the Taro Yamane's sample size and the two-stage cluster sampling method. Whereas the qualitative research methods of in-depth interview and the participatory observation were also deployed in this study.

The study has shown that the sampling population dramatically requires the access to the public services. When comparing the needs among the public, it has found that there are differences that exist among people of different age groups with the statistic significance of .05. Also the top three measures for the management of public services, that are of importance for the public, are the personnel training, the installation of comment boxes, and the boards for public relations.

ลิขสิทธิ์ของมหาวิทยาลัยราชภัฏรำไพพรรณี

กิตติกรรมประกาศ

ภาคนิพนธ์ฉบับนี้สำเร็จสมบูรณ์ได้ด้วยดี โดยได้รับความอนุเคราะห์และความช่วยเหลืออย่างดียิ่งจากผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ชัยยนต์ ประดิษฐศิลป์ ประธานกรรมการที่ปรึกษาภาคนิพนธ์ ดร.นักรบ เถียรอ่ำ กรรมการที่ปรึกษาภาคนิพนธ์ ดร. โอฬาร ถิ่นบางเตียว กรรมการสอบภาคนิพนธ์ ที่กรุณาให้คำปรึกษาตรวจสอบแก้ไขข้อบกพร่องต่างๆ ผู้วิจัยซาบซึ้งในความกรุณาเป็นอย่างยิ่ง จึงขอขอบคุณไว้ ณ โอกาสนี้

ขอขอบพระคุณ นายเจริญ ยินสูตร นายกองค์การบริหารส่วนตำบลคลองนารายณ์ ที่ได้อนุญาตให้ผู้วิจัยได้เข้าเก็บข้อมูลในพื้นที่ และว่าที่ร้อยตรี ธีระพงษ์ คำรอด สมาชิกสภาองค์การบริหารส่วนจังหวัดจันทบุรี ที่ได้เข้าร่วมเป็นผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบความตรงของเครื่องมือ รวมทั้งข้อเสนอแนะที่เป็นประโยชน์ในการทำวิจัยครั้งนี้

ขอขอบพระคุณผู้ให้การสนับสนุน ตลอดจนเจ้าหน้าที่ของมหาวิทยาลัยราชภัฏรำไพพรรณี ทุกท่านที่ได้อนุเคราะห์ให้ความสะดวกในขั้นตอนต่างๆ เป็นอย่างดี จนทำให้การวิจัยครั้งนี้สำเร็จด้วยดี

คุณค่าและประโยชน์อันพึงมีจากภาคนิพนธ์ฉบับนี้ ผู้วิจัยขอมอบเป็นกตัญญูกตเวทิตาแด่ บิดา มารดา ครู อาจารย์ และผู้มีพระคุณทุกท่าน

จตุรงค์ พานิชชานุรักษ์

ลิขสิทธิ์ของมหาวิทยาลัยราชภัฏรำไพพรรณี

สารบัญ

บทที่		หน้า
1	**บทนำ**	1
	ความเป็นมา	1
	วัตถุประสงค์ของการวิจัย	4
	ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ	4
	ขอบเขตของการวิจัย	4
	นิยามศัพท์เฉพาะ	5
	กรอบแนวคิดในการวิจัย	7
	สมมติฐานในการวิจัย	7
2	**แนวคิด ทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง**	9
	ทฤษฎีเกี่ยวกับความต้องการ	9
	การบริการสาธารณะ	14
	ความหมายของการบริการสาธารณะ	14
	หลักการในการดำเนินการยกระดับการให้บริการสาธารณะให้เกิดผล	17
	แนวคิดการบริการสาธารณะ	18
	งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	19
3	**วิธีดำเนินการวิจัย**	27
	การวิจัยเชิงสำรวจ	27
	ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง	27
	เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย	28
	องค์ประกอบของเครื่องมือวิจัย	29
	การวิเคราะห์ข้อมูล	30
	การวิจัยเชิงคุณภาพ	31
	การสัมภาษณ์ในเชิงคุณภาพ	31
	การตรวจสอบข้อมูล	31
	การวิเคราะห์ข้อมูล	31

ลิขสิทธิ์ของมหาวิทยาลัยราชภัฏรำไพพรรณี

สารบัญ (ต่อ)

บทที่		หน้า
4	**ผลการวิเคราะห์ข้อมูล**	32
	สัญลักษณ์ที่ใช้ในการเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล	32
	การเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล	32
	ผลการวิเคราะห์ข้อมูล	33
5	**สรุปผล อภิปรายผลและข้อเสนอแนะ**	54
	วัตถุประสงค์ของการวิจัย	54
	สรุปผล	54
	อภิปรายผล	57
	ข้อเสนอแนะ	59
บรรณานุกรม		62
ภาคผนวก		66
ภาคผนวก	แบบสัมภาษณ์/แบบสอบถาม	67
ประวัติย่อผู้วิจัย		74

ลิขสิทธิ์ของมหาวิทยาลัยราชภัฏรำไพพรรณี

สารบัญตาราง

ตาราง		หน้า
1	การสุ่มแบบสัดส่วนจะใช้สัดส่วนผู้มีสิทธิเลือกตั้งตามเขตเลือกตั้ง	28
2	ร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามเพศ	33
3	ร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามอายุ	33
4	ร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามการศึกษา	34
5	ร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามอาชีพ	34
6	ร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน	35
7	ร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามสถานภาพ	35
8	ร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามการรับบริการสาธารณะ	35
9	ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามตารางความต้องการของประชาชนที่มีต่อการบริการสาธารณะ	36
10	ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามระดับความต้องการด้านการพัฒนาโครงสร้างพื้นฐาน	38
11	ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามระดับความต้องการด้านการพัฒนาเศรษฐกิจ	39
12	ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามระดับความต้องการด้านการสาธารณสุข	41
13	ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามความต้องการด้านการศึกษา ศาสนา วัฒนธรรมและการท่องเที่ยว	42
14	ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามระดับความต้องการด้านการพัฒนาทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม	43
15	ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามความต้องการด้านพัฒนาการเมืองการปกครองและบริหารงานขององค์การบริหารส่วนตำบลคลองนารายณ์	45
16	ผลการทดสอบสมมติฐาน เปรียบเทียบความต้องการของประชาชนในการจัดบริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลคลองนารายณ์ จำแนกตามข้อตัวแปรพื้นฐาน	46
17	ผลการทดสอบค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานและเปรียบเทียบความต้องการของประชาชนในการจัดบริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลคลองนารายณ์ จำแนกตามข้อตัวแปรพื้นฐานโดยรวม 6 ด้าน จำแนกตามเพศ	48

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยราชภัฏรำไพพรรณี

สารบัญตาราง (ต่อ)

ตาราง **หน้า**

18 ผลการทดสอบค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานและเปรียบเทียบความต้องการของประชาชนในการจัดบริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลคลองนารายณ์ จำแนกตามข้อตัวแปรพื้นฐานโดยรวม 6 ด้าน จำแนกตามอายุ 48

19 ผลการทดสอบค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานและเปรียบเทียบความต้องการของประชาชนในการจัดบริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลคลองนารายณ์ จำแนกตามข้อตัวแปรพื้นฐาน โดยรวม 6 ด้าน จำแนกตามการศึกษา 49

20 ผลการทดสอบค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานและเปรียบเทียบความต้องการของประชาชนในการจัดบริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลคลองนารายณ์ จำแนกตามข้อตัวแปรพื้นฐาน โดยรวม 6 ด้าน จำแนกตามอาชีพ 49

21 ผลการทดสอบค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานและเปรียบเทียบความต้องการของประชาชนในการจัดบริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลคลองนารายณ์ จำแนกตามข้อตัวแปรพื้นฐานโดยรวม 6 ด้าน จำแนกตามรายได้ 50

22 ผลการทดสอบค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานและเปรียบเทียบความต้องการของประชาชนในการจัดบริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลคลองนารายณ์ จำแนกตามข้อตัวแปรพื้นฐาน โดยรวม 6 ด้าน จำแนกตามสถานภาพ 50

23 ผลการทดสอบค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานและเปรียบเทียบความต้องการของประชาชนในการจัดบริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลคลองนารายณ์ จำแนกตามข้อตัวแปรพื้นฐานโดยรวม 6 ด้าน จำแนกตามการรับบริการ 51

24 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามมาตรการในการพัฒนาบริการสาธารณะ 52

25 สรุปผลการทดสอบสมมติฐาน 56

ลิขสิทธิ์ของมหาวิทยาลัยราชภัฏรำไพพรรณี

สารบัญภาพประกอบ

ภาพประกอบ **หน้า**

1 กรอบแนวคิดในการวิจัย..... 7

ลิขสิทธิ์ของมหาวิทยาลัยราชภัฏรำไพพรรณี

บทที่ 1
บทนำ

ความเป็นมา

รัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พุทธศักราช 2540 มาตรา 78 ได้กำหนดนโยบายกระจายสู่องค์กรปกครองท้องถิ่นอย่างชัดเจนว่า “รัฐต้องกระจายอำนาจให้ท้องถิ่นพึ่งตนเองและตัดสินใจในกิจการท้องถิ่นได้เอง พัฒนาเศรษฐกิจท้องถิ่น และระบบสาธารณูปโภค และสาธารณูปการตลอดทั้งโครงสร้างพื้นฐานสารสนเทศในท้องถิ่นให้ทั่วถึงและเท่าเทียมกันทั่วประเทศ รวมทั้งพัฒนาจังหวัดที่มีความพร้อมให้เป็นองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นขนาดใหญ่ โดยคำนึงถึงเจตนารมณ์ของประชาชนในจังหวัดนั้น”

เพื่ออนุวัตตามรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พ.ศ. 2540 มาตรา 284 จึงได้มีการตราพระราชบัญญัติ กำหนดแผนและขั้นตอนการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น พ.ศ. 2542 ขึ้นพระราชบัญญัติดังกล่าวได้กำหนดอำนาจและหน้าที่ในการจัดบริการสาธารณะ (Public Service) ระหว่างรัฐกับองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น และระหว่างองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นด้วยกันเอง โดยพยายามถ่ายโอนภารกิจหน้าที่หลายประการที่รัฐดำเนินการอยู่ในปัจจุบัน ขณะเดียวกันองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นก็สามารถรับผิดชอบในการดำเนินการได้ รวมทั้งกำหนดให้มีการจัดสรรรายได้ให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นให้เหมาะสมกับภารกิจที่ได้รับมอบหมาย (วุฒิสาร ตันไชย. ออนไลน์. 2554)

โครงสร้างในการจัดบริการสาธารณะของประเทศไทยนั้นอยู่ในอำนาจหน้าที่ความรับผิดชอบของระบบราชการตามระเบียบบริหารราชการแผ่นดินนั้น ได้แบ่งการบริหารราชการแผ่นดินออกเป็น 3 ส่วน ได้แก่ การบริหารราชการส่วนกลาง การบริหารราชการส่วนภูมิภาค และการบริหารราชการส่วนท้องถิ่น การบริหารราชการส่วนกลางเป็นการรวมอำนาจ (Centralization of Power) การบริหารราชการส่วนภูมิภาคเป็นการแบ่งอำนาจ (Deconcentration of Power) และการบริหารราชการส่วนท้องถิ่นเป็นการกระจายอำนาจ (Decentralization of Power) แต่เท่าที่ผ่านมามีลักษณะการบริหารแบบรวมศูนย์อำนาจไว้ที่ส่วนกลาง เพื่อความมั่นคงและความสะดวกในการบริหารงาน (วุฒิสาร ตันไชย. ออนไลน์. 2554) ด้วยเงื่อนไขและข้อจำกัดอันเนื่องมาจากระบบโครงสร้าง ระบบงบประมาณ บุคลากรและศักยภาพในการดำเนินงานของการบริหารงานแบบรวมศูนย์ทำให้การดำเนินการต่างๆ ของรัฐบาลไม่อาจตอบสนองความต้องการที่หลากหลายของประชาชนในด้านการบริการและการอำนวยประโยชน์ได้ ดังนั้นจึงเกิดแนวนโยบายเรื่องการกระจายอำนาจการบริหารการปกครองให้ราชการบริหารส่วนท้องถิ่น เพื่อแบ่งเบาภาระหน้าที่และความรับผิดชอบของรัฐบาล และเพื่อให้

ลิขสิทธิ์ของมหาวิทยาลัยราชภัฏรำไพพรรณี

การดำเนินการให้บริการและอำนวยการด้านต่าง ๆ สามารถตอบสนองความต้องการของประชาชนได้อย่างแท้จริง ทั่วถึง และรวดเร็ว และประการสำคัญอีกประการหนึ่ง เพื่อส่งเสริมให้ประชาชนในท้องถิ่นมีส่วนร่วมในการปกครองตนเองตามระบอบประชาธิปไตย (วุฒิสาร ตันไชย. ออนไลน์. 2554)

การบริการสาธารณะเป็นสิ่งที่รัฐบาลเลือกจะกระทำหรือไม่กระทำ ในส่วนที่จะกระทำครอบคลุมกิจกรรมต่างๆ ทั้งหมดของรัฐบาล ทั้งกิจกรรมที่เป็นกิจวัตรและกิจกรรมที่เกิดขึ้นในบางโอกาส นโยบายสาธารณะเป็นผลผลิตของระบบการเมืองและนโยบายสาธารณะจะส่งผลกระทบทางใดทางหนึ่งต่อวิถีการดำเนินชีวิตของประชาชน อาทิเช่น สิ่งที่รัฐบาลเลือกที่จะกระทำหรือไม่กระทำเกี่ยวกับปัญหาต่างๆ เช่น ปัญหามลพิษ ปัญหาเศรษฐกิจ เป็นต้น (Dye. 1981 : 83)

รัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พ.ศ. 2550 ยังคงสืบทอดนโยบายกระจายอำนาจโดยให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นพึ่งตนเองและตัดสินใจในกิจการของท้องถิ่นได้เอง ส่งเสริมให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมีส่วนร่วมในการดำเนินการตามแนวนโยบายพื้นฐานแห่งรัฐ และเป็นหน่วยงานหลักในการจัดทำบริการสาธารณะ มีส่วนร่วมในการตัดสินใจแก้ไขปัญหาในพื้นที่ รวมถึงมีอิสระในการกำหนดนโยบายการบริหาร การจัดบริการสาธารณะ การบริหารงานบุคคล การเงินการคลัง และมีอำนาจหน้าที่ของตนเองโดยเฉพาะ องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นได้รับการส่งเสริมและสนับสนุนให้มีความเข้มแข็งในการบริหารงานได้โดยอิสระและตอบสนองต่อความต้องการของประชาชนในท้องถิ่นได้อย่างมีประสิทธิภาพ สามารถพัฒนาระบบการคลังท้องถิ่นให้จัดบริการสาธารณะได้โดยครบถ้วนตามอำนาจหน้าที่ เพื่อให้เกิดความคุ้มค่าเป็นประโยชน์ และให้บริการประชาชนอย่างทั่วถึง (สำนักพัฒนาและส่งเสริมการบริหารงานท้องถิ่น. ออนไลน์. 2555)

จากโครงสร้างองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น โดยเจตนารมณ์ของการกระจายอำนาจการปกครองจากส่วนกลางและส่วนภูมิภาคไปยังท้องถิ่นนั้น ก็เพื่อทำให้คนในท้องถิ่นปกครองตนเองตามความต้องการของประชาชนในท้องถิ่น ดังกฎหมายที่ว่าด้วยระเบียบบริหารราชการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นแต่ละประเภท จึงกำหนดให้มีสภาองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่ทำหน้าที่ฝ่ายนิติบัญญัติสามารถจะออกข้อบัญญัติขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นได้ และมีหน้าที่กำกับดูแลการบริหารงานของผู้บริหารท้องถิ่น หรือนายกองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นนั้น ซึ่งมีหน้าที่บริหารกิจการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นนั้นๆ ตามข้อกำหนดของกฎหมาย โดยทั้งสมาชิกสภาองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นและผู้บริหารท้องถิ่น มาจากการเลือกตั้งโดยตรงของราษฎรผู้มีสิทธิ์เลือกตั้งที่มีภูลำเนาในเขตพื้นที่ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นนั้น ทั้งนี้เพื่อให้สามารถบริหารและพัฒนาท้องถิ่นให้เป็นไปตามความต้องการของราษฎรในพื้นที่ โดยมีอิสระที่จะใช้ดุลยพินิจในการออกกฎระเบียบ และดำเนินการบริหารภายในกรอบอำนาจหน้าที่ อย่างไรก็ตามหากสภาองค์กรปกครอง

ส่วนท้องถิ่น หรือนายกองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นไม่สามารถบริหารกิจการให้เป็นไปตามความต้องการของราษฎรได้แล้ว ราษฎรก็สามารถจะร่วมกันลงชื่อเพื่อยื่นถอดถอนนายกหรือสมาชิกสภาองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นได้ ซึ่งเป็นครรลองที่ถูกต้องและชอบธรรมตามระบอบการปกครองแบบประชาธิปไตย อย่างไรก็ตามกฎหมายก็ยังได้บัญญัติให้ คณะรัฐมนตรี นายกรัฐมนตรี รัฐมนตรีว่าการ ผู้ว่าราชการจังหวัด สามารถจะยุบสภาองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น รวมทั้งถอดถอนนายกองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นได้ ลักษณะดังกล่าวนี้จึงถือได้ว่ามิได้ให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมีอิสระอย่างแท้จริง แต่ทว่าจะอยู่ภายใต้การกำกับของรัฐบาลส่วนกลางและส่วนภูมิภาค การดำเนินงานจะต้องอยู่ภายในกรอบและขอบเขตที่กฎหมายกำหนด ซึ่งอาจมีผลทำให้การจัดทำบริการสาธารณะไม่สามารถตอบสนองความต้องการที่แท้จริงของราษฎรได้ (รสคนธ์ รัตนเสริมพงศ์. ออนไลน์. 2547)

องค์การบริหารส่วนตำบลคลองนารายณ์ อำเภอเมือง จังหวัดจันทบุรี เป็นองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่ได้จัดบริการสาธารณะให้แก่ประชาชนมาตั้งแต่เป็นสภาตำบลเมื่อปี พ.ศ. 2537 มาจนถึงปัจจุบันนับเป็นเวลาร่วม 18 ปีแล้ว และพบว่าการบริการสาธารณะให้แก่ประชาชนนั้นอาจยังไม่เหมาะสม เนื่องจากมีอำนาจหน้าที่ที่ซ้ำซ้อนกับองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นด้วยกัน เช่น องค์การบริหารส่วนจังหวัด ที่มีหน้าที่ในการสร้างและบำรุงรักษาทางบกและทางน้ำที่เชื่อมต่อระหว่างองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นอื่น ในขณะที่องค์การบริหารส่วนตำบลก็มีหน้าที่ จัดให้มีและบำรุงรักษาทางบก ทางน้ำและทางระบายน้ำ ผลจากการซ้ำซ้อนดังกล่าวทำให้เกิดช่องว่างของการพัฒนาได้ หรือเป็นการผลักภาระให้กันและกัน ซึ่งจำเป็นต้องใช้งบประมาณในการดำเนินงานจำนวนมาก

สิ่งสำคัญที่ถือได้ว่าเป็นหัวใจหลักที่จะทำให้การจัดบริการสาธารณะเป็นไปตามความต้องการของประชาชน คือ การมีส่วนร่วมของประชาชนในท้องถิ่น แต่เท่าที่เป็นมาจะพบว่าการมีส่วนร่วมส่วนใหญ่ของประชาชนก็เฉพาะการมาเลือกตั้ง ภายหลังแต่เมื่อเสร็จสิ้นการเลือกตั้งแล้วประชาชนก็ไม่มีส่วนร่วมอย่างอื่น ดังนั้นการบริการสาธารณะจึงขาดพลัง ขาดความร่วมมือ และขาดความสนใจจากประชาชน ในการสำรวจความต้องการบริการสาธารณะโดยองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น เช่น องค์การบริหารส่วนตำบลคลองนารายณ์นั้น จะใช้กลไกการจัดทำแผนพัฒนาสามปี โดยองค์การบริหารส่วนตำบลคลองนารายณ์จะออกทำประชาคมหมู่บ้าน เพื่อให้ทราบความต้องการของประชาชนในหมู่บ้าน ในการทำประชาคมหมู่บ้านนั้น พบว่าประชาชนมักไม่ได้ให้ความร่วมมือเท่าที่ควรและมาประชุมกันค่อนข้างน้อยทำให้โครงการความต้องการของประชาชนเข้าไปในแผนพัฒนาขององค์การบริหารส่วนตำบลคลองนารายณ์ อาจไม่ตรงกับความต้องการของประชาชนในหมู่บ้านนั้นจริงๆ องค์การบริหารส่วนตำบลคลองนารายณ์ อำเภอเมือง จังหวัดจันทบุรี ยังไม่เคยทำวิจัยสำรวจอย่างจริงจังเลยว่าประชาชนในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลคลองนารายณ์ต้องการให้องค์การบริหาร

ลิขสิทธิ์ของมหาวิทยาลัยหอการค้าไทย

ส่วนตำบลคลองนารายณ์จัดบริการด้านใดมากที่สุด และรูปแบบในการดำเนินงานที่เหมาะสมในสายตาของประชาชนนั้นควรเป็นอย่างไร เนื่องจากกระบวนการวางแผนและจัดบริการสาธารณะของระบบราชการที่ผ่านมามีลักษณะของการวางจากบนลงล่าง (Top down Process) ผู้วิจัยจึงมีความสนใจที่ศึกษาเรื่องความต้องการและมาตรการของประชาชนที่มีต่อการจัดบริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลคลองนารายณ์ อำเภอเมือง จังหวัดจันทบุรี เพื่อนำผลวิจัยมาใช้ในการกำหนดนโยบายการจัดบริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลคลองนารายณ์ให้สอดคล้องกับความต้องการของประชาชนให้มากยิ่งขึ้น

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้ มีวัตถุประสงค์ดังต่อไปนี้

1. เพื่อศึกษาให้ทราบถึงความต้องการของประชาชนที่มีต่อการจัดบริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลคลองนารายณ์ อำเภอเมือง จังหวัดจันทบุรี
2. เพื่อเปรียบเทียบความต้องการของประชาชนที่มีต่อการจัดบริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลคลองนารายณ์ อำเภอเมือง จังหวัดจันทบุรี จำแนกตามตัวแปรพื้นฐาน
3. เพื่อศึกษามาตรการในการจัดบริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลคลองนารายณ์ อำเภอเมือง จังหวัดจันทบุรี เพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชนต่อไป

ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1. นำผลการวิจัยเรื่อง ความต้องการและมาตรการของประชาชนที่มีต่อการจัดบริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลคลองนารายณ์ อำเภอเมือง จังหวัดจันทบุรี ไปใช้เพื่อปรับปรุงนโยบายการบริหารงานแบบล่างขึ้นบน (Bottom up Process) ให้ตรงตามความต้องการของประชาชนต่อไป
2. คาดว่าผลการศึกษา สามารถนำเป็นตัวอย่างหรือแนวทางให้องค์การบริหารส่วนตำบลอื่นๆ ใช้เป็นแนวทางในการประเมินผลเบื้องต้นในการจัดบริการสาธารณะต่อไป

ขอบเขตของการวิจัย

1. ขอบเขตในด้านช่วงเวลาของการศึกษา จะศึกษาตั้งแต่เป็นสภาตำบล เมื่อปี พ.ศ. 2537 จนถึงปัจจุบันปี พ.ศ. 2555

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยราชภัฏรำไพพรรณี

2. ขอบเขตในด้านพื้นที่ของการศึกษา ศึกษาเฉพาะในเขตพื้นที่องค์การบริหารส่วนตำบลคลองนารายณ์ อำเภอเมือง จังหวัดจันทบุรี จำนวน 12 หมู่บ้าน โดยมีพื้นที่อยู่ในเขต อบต. บางส่วน จำนวน 6 หมู่บ้าน คือ หมู่ 1 บ้านตีนเขา หมู่ 2 บ้านคลองนารายณ์ หมู่ 3 บ้านคลองนารายณ์ หมู่ 4 บ้านเพนียต หมู่ 11 บ้านศาลาแดง หมู่ 13 บ้านคลองตะเฆ่ และมีพื้นที่อยู่ในเขต อบต.ทั้งหมู่บ้าน จำนวน 6 หมู่บ้าน คือ หมู่ 5 บ้านสระบาป หมู่ 6 บ้านสระบาปล่าง หมู่ 7 บ้านถนนนอก หมู่ 8 บ้านถนนใน หมู่ 9 บ้านคลองมะงั่ว หมู่ 10 บ้านสระบาปบน

3. ขอบเขตในเนื้อหาของการศึกษาครั้งนี้ จะมุ่งเน้นเฉพาะการจัดบริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลคลองนารายณ์ อำเภอเมือง จังหวัดจันทบุรี ตามกรอบพระราชบัญญัติสภาตำบลและองค์การบริหารส่วนตำบล พ.ศ. 2537 รวมทั้งฉบับแก้ไข และพระราชบัญญัติกำหนดแผนและขั้นตอนการกระจายอำนาจให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น พ.ศ.2542

4. ขอบเขตในด้านประชากรของการศึกษา เฉพาะประชาชนผู้ที่มีสิทธิเลือกตั้งในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลคลองนารายณ์ อำเภอเมือง จังหวัดจันทบุรี เท่านั้น

นิยามศัพท์เฉพาะ

เพื่อเป็นแนวทางในการเก็บรวบรวมข้อมูลและวิเคราะห์ข้อมูล ผู้วิจัยจะกำหนดนิยามศัพท์เฉพาะไว้ดังนี้

1. เพศ หมายถึง เพศของประชาชนผู้ตอบแบบสอบถาม แบ่งออกเป็นเพศชายและเพศหญิง

2. อายุ หมายถึง ช่วงเวลาตั้งแต่เกิดจนถึงปัจจุบันในการดำรงอยู่ของประชาชน จำแนกเป็น 4 กลุ่ม คือ อายุ 18 - 25 ปี, อายุ 26 - 35 ปี, อายุ 36 - 45 ปี และอายุ 46 ปีขึ้นไป

3. ระดับการศึกษา หมายถึง ระดับการศึกษาเล่าเรียน ฝึกฝน หรืออบรมสูงสุดที่ประชาชนสำเร็จการศึกษา โดยจำแนกเป็น 6 กลุ่ม คือ ไม่ได้เรียนหนังสือ, ประถมศึกษา, มัธยมศึกษา หรือปวช., อนุปริญญา หรือปวส., ปริญญาตรี และสูงกว่าปริญญาตรีขึ้นไป

4. อาชีพ หมายถึง ลักษณะของการทำงานที่ก่อให้เกิดรายได้ของประชาชน แบ่งออกเป็น 7 กลุ่ม คือ เกษตรกรรม, รับจ้างทั่วไป, ค้าขาย, ข้าราชการ/ลูกจ้างราชการ/รัฐวิสาหกิจ, พนักงานเอกชน, ธุรกิจส่วนตัวอื่นๆ และอื่นๆ

5. รายได้ หมายถึง รายได้ของประชาชนที่ได้รับในแต่ละเดือน แบ่งออกเป็น 6 กลุ่ม คือ ไม่เกิน 10,000 บาท/เดือน, 10,001 - 20,000 บาท/เดือน, 20,001 - 30,000 บาท/เดือน, 30,001 - 40,000 บาท/เดือน, 40,001 - 50,000 บาท/เดือน และมากกว่า 50,000 บาท/เดือน

ลิขสิทธิ์ของมหาวิทยาลัยราชภัฏรำไพพรรณี

6. สถานภาพการสมรส หมายถึง สถานภาพการสมรสของประชาชน แบ่งออกเป็น 4 กลุ่ม คือ โสด, สมรส, หย่าร้าง/หม้าย, แยกกันอยู่ และอื่นๆ

7. การจัดบริการสาธารณะ หมายถึง การสนองตอบความต้องการทางสังคมและปัจเจกชนที่เป็นสมาชิกของสังคมในอันที่จะได้รับบริการจากรัฐ ในเรื่องที่เอกชน หรือรัฐวิสาหกิจเอกชนไม่อาจตอบสนองได้ ไม่ว่าจะเป็นการจัดให้มีบริการสาธารณะในด้านการคุ้มครองความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน การจัดให้มีสิ่งสาธารณูปโภคต่างๆ

8. ด้านการพัฒนาโครงสร้างพื้นฐาน หมายถึง การก่อสร้างถนนใหม่ การบำรุงรักษาและซ่อมแซมถนนที่ชำรุดอย่างต่อเนื่อง การป้องกันและแก้ไขปัญหาน้ำท่วมขัง โดยการปรับปรุงท่อระบายน้ำในเขตครอบคลุมทุกพื้นที่ การสร้างฝายน้ำล้น การแก้ปัญหาภัยแล้ง การติดตั้งไฟฟ้าแสงสว่างส่องทาง และการซ่อมแซมบำรุงรักษาไฟฟ้าแสงสว่างส่องทาง

9. ด้านการพัฒนาเศรษฐกิจ หมายถึง การส่งเสริมสินค้าหนึ่งตำบลหนึ่งผลิตภัณฑ์ (OTOP) การส่งเสริมอาชีพแขนงต่างๆ เช่น การทำปุ๋ยนารายณ์ 3 การเพาะเห็ด การจับผ้าในงานพิธีต่างๆ เป็นต้น การพัฒนาแหล่งท่องเที่ยวในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลคลองนารายณ์ และการส่งเสริมให้ประชาชนใช้ปุ๋ยอินทรีย์แทนปุ๋ยเคมี

10. ด้านการสาธารณสุข หมายถึง มีการป้องกันโรคติดต่อ มีการป้องกันโรคไม่ติดต่อ มีการสนับสนุนอุปกรณ์กีฬา และรณรงค์การออกกำลังกายเพื่อสุขภาพ

11. ด้านการศึกษา ศาสนา วัฒนธรรมและการท่องเที่ยว หมายถึง มีการส่งเสริมและพัฒนาคุณภาพชีวิตผู้สูงอายุ มีการส่งเสริมและพัฒนาคุณภาพชีวิตผู้พิการ มีการส่งเสริมและพัฒนาคุณภาพชีวิตผู้ด้อยโอกาส มีการส่งเสริมและอนุรักษ์วัฒนธรรม จารีต ประเพณี ภูมิปัญญาท้องถิ่น โดยการจัดงานประเพณีวันสำคัญต่างๆ มีศูนย์การศึกษานอกระบบ มีการประชาสัมพันธ์แหล่งท่องเที่ยว และมีการบริการอินเตอร์เน็ตตำบล

12. ด้านการพัฒนาทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม หมายถึง ควรจัดให้มีการดำเนินการจัดเก็บ และจำกัดขยะมูลฝอยและสิ่งปฏิกูล มีการดูแลรักษาแม่น้ำลำคลองให้สะอาดอย่างสม่ำเสมอ มีการรณรงค์/ปลูกจิตสำนึกให้ประชาชนรักษาความสะอาดท้องถิ่นที่ดี ควรส่งเสริมให้มีระบบบำบัดน้ำเสียโดยติดตั้งถังดักไขมันทุกครัวเรือน บังคับใช้กฎหมายสำหรับบ้านปลูกสร้างใหม่ให้ครอบคลุม และมีการส่งเสริมและรณรงค์ลดภาวะโลกร้อน

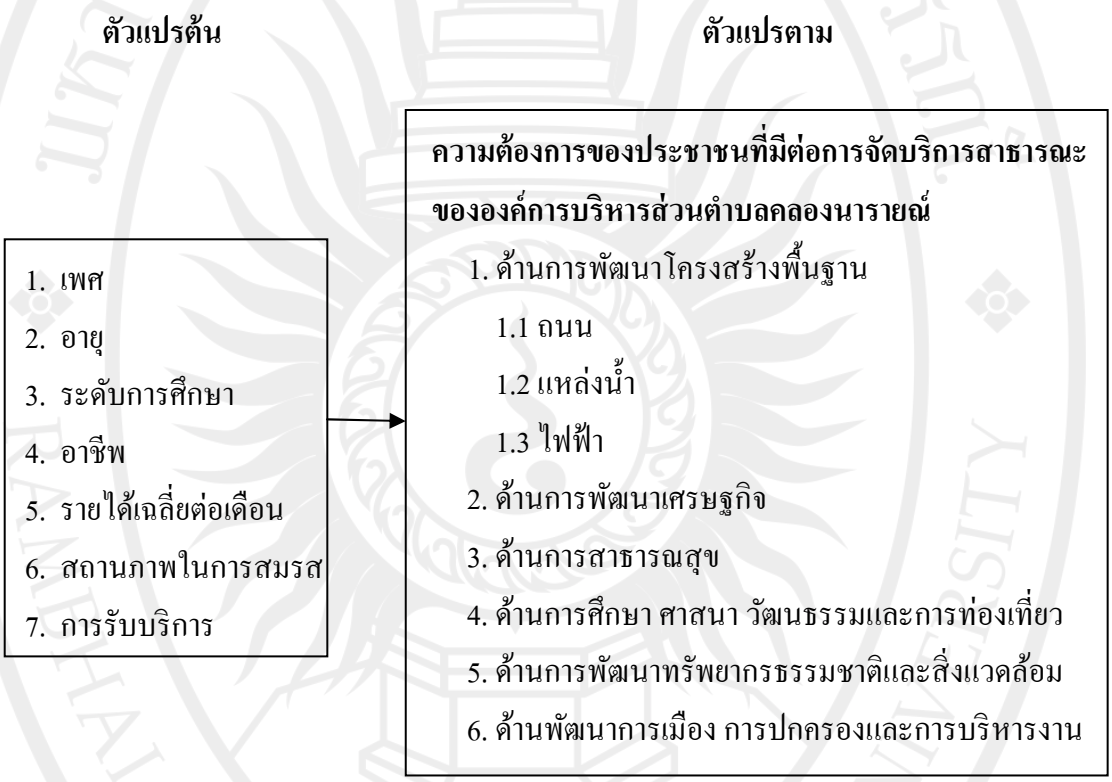
13. ด้านพัฒนาการเมืองการปกครองและบริหารงานขององค์การบริหารส่วนตำบลคลองนารายณ์ หมายถึง มีการบริหารงานด้วยความซื่อสัตย์ สุจริต โปร่งใส เพิ่มศักยภาพในการบริการประชาชนด้วยการพัฒนาบุคลากร นำเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้ในการปฏิบัติงาน มีการประชาสัมพันธ์การให้ข้อมูลข่าวสารของราชการแก่ประชาชน มีการส่งเสริมและสนับสนุนให้ประชาชนมีส่วนร่วม

ลิขสิทธิ์ของมหาวิทยาลัยรามคำแหง

ทางการเมือง มีการส่งเสริมการปกครองในระบอบประชาธิปไตยโดยมีพระมหากษัตริย์ทรงเป็นประมุข และการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย เช่น วาตภัย อุทกภัย

กรอบแนวคิดในการวิจัย

จากการสำรวจองค์ความรู้ทั้งทางด้านทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ผู้ศึกษาสามารถกำหนดกรอบแนวคิดในการวิจัย ดังนี้



ภาพประกอบ 1 กรอบแนวคิดในการวิจัย

สมมติฐานในการวิจัย

จากกรอบแนวคิดในการวิจัย ผู้วิจัยสามารถกำหนดสมมติฐานในการวิจัย ได้ดังนี้

1. ประชาชนที่มีเพศแตกต่างกัน มีความต้องการของประชาชนในการจัดบริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลคลองนารายณ์แตกต่างกัน

2. ประชาชนที่มีอายุแตกต่างกัน มีความต้องการของประชาชนในการจัดบริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลคลองนารายณ์แตกต่างกัน

ลิขสิทธิ์ของมหาวิทยาลัยราชภัฏรำไพพรรณี

3. ประชาชนที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกัน มีความต้องการของประชาชนในการจัดบริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลคลองนารายณ์แตกต่างกัน

4. ประชาชนที่มีอาชีพแตกต่างกัน มีความต้องการของประชาชนในการจัดบริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลคลองนารายณ์แตกต่างกัน

5. ประชาชนที่มีรายได้แตกต่างกัน มีความต้องการของประชาชนในการจัดบริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลคลองนารายณ์แตกต่างกัน

6. ประชาชนที่มีสถานภาพการสมรสแตกต่างกัน มีความคิดเห็นต่อความต้องการของประชาชนในการจัดบริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลคลองนารายณ์แตกต่างกัน

7. ประชาชนที่เคยติดต่อหรือรับบริการแตกต่างกัน มีความคิดเห็นต่อความต้องการของประชาชนในการจัดบริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลคลองนารายณ์แตกต่างกัน

ลิขสิทธิ์ของมหาวิทยาลัยราชภัฏรำไพพรรณี

บทที่ 2
แนวคิด ทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ในการสำรวจองค์ความรู้เกี่ยวข้องกับงานวิจัย เรื่อง ความต้องการและมาตรการของประชาชนที่มีต่อการจัดบริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลคลองนารายณ์ อำเภอเมือง จังหวัดจันทบุรี ผู้วิจัยสามารถสรุปเป็นหัวข้อต่างๆ ได้ดังต่อไปนี้

1. ทฤษฎีเกี่ยวกับความต้องการ
2. การบริการสาธารณะ
   2.1 ความหมายของการบริการสาธารณะ
   2.2 หลักการในการดำเนินการยกระดับการให้บริการสาธารณะให้เกิดผล
   2.3 แนวคิดการบริการสาธารณะ
3. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ทฤษฎีเกี่ยวกับความต้องการ

ในงานวิจัยจะนำเสนอทฤษฎีเกี่ยวกับความต้องการ 3 ทฤษฎี ดังนี้

1. ทฤษฎีลำดับขั้นความต้องการของมาสโลว์
2. ทฤษฎีความต้องการแบบ ERG ของแอลเดอร์เฟอร์ (ERG Theory)
3. ทฤษฎีความต้องการจากการเรียนรู้ (Learned Needs Theory) ของเดวิด ซี แมคเคิลแลนด์

ทฤษฎีลำดับขั้นความต้องการของมาสโลว์

ทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับความต้องการขั้นพื้นฐานของมนุษย์ ซึ่งกำหนดโดยนักจิตวิทยาชื่อมาสโลว์ (Maslow. 1970 : 253-255) เป็นทฤษฎีการจูงใจที่มีการกล่าวขวัญอย่างแพร่หลาย มาสโลว์มองว่าความต้องการของมนุษย์มีลักษณะเป็นลำดับขั้นจากระดับต่ำสุดไปยังระดับสูงสุด เมื่อความต้องการในระดับหนึ่งได้รับการตอบสนองแล้ว มนุษย์ก็จะมีความต้องการอื่นในระดับที่สูงขึ้นต่อไป

1. ความต้องการทางร่างกาย (Physiological Needs) เป็นความต้องการขั้นพื้นฐานของมนุษย์เพื่อความอยู่รอด เช่น อาหาร เครื่องนุ่งห่ม ที่อยู่อาศัย ยารักษาโรค อากาศ น้ำดื่ม การพักผ่อน เป็นต้น

2. ความต้องการความปลอดภัยและมั่นคง (Security or Safety Needs) เมื่อมนุษย์สามารถตอบสนองความต้องการทางร่างกายได้แล้ว มนุษย์ก็จะเพิ่มความต้องการในระดับที่สูงขึ้นต่อไป เช่น ความต้องการความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน ความต้องการความมั่นคงในชีวิตและหน้าที่การงาน

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยรามคำแหง

3. ความต้องการความผูกพันหรือการยอมรับ (ความต้องการทางสังคม) (Affiliation or Acceptance Needs) เป็นความต้องการเป็นส่วนหนึ่งของสังคม ซึ่งเป็นธรรมชาติอย่างหนึ่งของมนุษย์ เช่น ความต้องการให้และได้รับซึ่งความรัก ความต้องการเป็นส่วนหนึ่งของหมู่คณะ ความต้องการได้รับการยอมรับ ความต้องการได้รับความชื่นชมจากผู้อื่น เป็นต้น

4. ความต้องการการยกย่อง (Esteem Needs) หรือความภาคภูมิใจในตนเอง เป็นความต้องการการได้รับการยกย่อง นับถือ และสถานะจากสังคม เช่น ความต้องการได้รับความเคารพนับถือ ความต้องการมีความรู้ความสามารถ เป็นต้น

5. ความต้องการความสำเร็จในชีวิต (Self-actualization) เป็นความต้องการสูงสุดของแต่ละบุคคล เช่น ความต้องการที่จะทำทุกสิ่งทุกอย่างได้สำเร็จ ความต้องการทำทุกอย่างเพื่อตอบสนองความต้องการของตนเอง เป็นต้น

จากทฤษฎีลำดับขั้นความต้องการของมาสโลว์ สามารถแบ่งความต้องการออกได้เป็น 2 ระดับ ดังนี้

1. ความต้องการในระดับต่ำ (Lower Order Needs) ประกอบด้วยความต้องการทางร่างกาย ความต้องการความปลอดภัยและมั่นคง และความต้องการความผูกพันหรือการยอมรับ

2. ความต้องการในระดับสูง (Higher Order Needs) ประกอบด้วย ความต้องการการยกย่อง และความต้องการความสำเร็จในชีวิต

ลำดับขั้นความต้องการของมนุษย์ (The Need–hierarchy Conception of Human Motivation) มาสโลว์เรียงลำดับความต้องการของมนุษย์จากขั้นต้นไปสู่ความต้องการขั้นต่อไปไว้เป็นลำดับดังนี้

1. ความต้องการทางด้านร่างกาย (Physiological Needs)
2. ความต้องการความปลอดภัย (Safety Needs)
3. ความต้องการความรักและความเป็นเจ้าของ (Belongingness and Love Needs)
4. ความต้องการได้รับความนับถือยกย่อง (Esteem Needs)
5. ความต้องการที่จะเข้าใจตนเองอย่างแท้จริง (Self-actualization Needs)

ลำดับขั้นความต้องการของมาสโลว์ มีการเรียงลำดับขั้นความต้องการที่อยู่ในขั้นต่ำสุดจะต้องได้รับความพึงพอใจเสียก่อน บุคคลจึงจะสามารถผ่านพ้นไปสู่ความต้องการที่อยู่ในขั้นสูงขึ้นตามลำดับ ดังจะอธิบายโดยละเอียดดังนี้

1. ความต้องการทางร่างกาย (Physiological Needs) เป็นความต้องการขั้นพื้นฐานที่มีอำนาจมากที่สุดและสังเกตเห็นได้ชัดที่สุด จากความต้องการทั้งหมดเป็นความต้องการที่ช่วยการดำรงชีวิต ได้แก่ ความต้องการอาหาร น้ำดื่ม ออกซิเจน การพักผ่อนนอนหลับ ความต้องการทางเพศ ความต้องการ

ความอบอุ่น ตลอดจนความต้องการที่จะถูกกระตุ้นอวัยวะรับสัมผัส แรงขับของร่างกายเหล่านี้จะเกี่ยวข้องโดยตรงกับความอยู่รอดของร่างกายและของอินทรีย์

2. ความต้องการความปลอดภัย (Safety Needs) เมื่อความต้องการทางด้านร่างกายได้รับความพึงพอใจแล้วบุคคลก็จะพัฒนาการไปสู่ขั้นใหม่ต่อไป ซึ่งขั้นนี้เรียกว่า ความต้องการ ความปลอดภัยหรือความรู้สึกมั่นคง (Safety or Security) มาสโลว์กล่าวว่าความต้องการความปลอดภัยนี้ จะสังเกตได้ง่ายในทารกและในเด็กเล็กๆ เนื่องจากทารกและเด็กเล็กๆ ต้องการความช่วยเหลือและต้องพึ่งพาอาศัยผู้อื่น ตัวอย่างเช่น ทารกจะรู้สึกกลัวเมื่อถูกทิ้งให้อยู่ตามลำพังหรือเมื่อเขาได้ยินเสียงดังๆ หรือเห็นแสงสว่างมากๆ แต่ประสบการณ์และการเรียนรู้จะทำให้ความรู้สึกกลัวหมดไป

3. ความต้องการความรักและความเป็นเจ้าของ (Belongingness and Love Needs) ความต้องการความรักและความเป็นเจ้าของ เป็นความต้องการขั้นที่ 3 ความต้องการนี้จะเกิดขึ้นเมื่อความต้องการทางด้านร่างกาย และความต้องการความปลอดภัยได้รับการตอบสนองแล้ว บุคคลต้องการได้รับความรักและความเป็นเจ้าของโดยการสร้างความสัมพันธ์กับผู้อื่น เช่น ความสัมพันธ์ภายในครอบครัวหรือกับผู้อื่น สมาชิกภายในกลุ่มจะเป็นเป้าหมายสำคัญสำหรับบุคคล กล่าวคือ บุคคลจะรู้สึกเจ็บปวดมากเมื่อถูกทอดทิ้ง ไม่มีใครยอมรับหรือถูกตัดออกจากสังคม ไม่มีเพื่อน โดยเฉพาะอย่างยิ่งเมื่อจำนวนเพื่อนๆ ญาติพี่น้อง สามีหรือภรรยาหรือลูกๆ ได้ลดน้อยลงไป นักเรียนที่เข้าโรงเรียนที่ห่างไกลบ้านจะเกิดความต้องการเป็นเจ้าของอย่างยิ่ง และจะแสวงหาอย่างมากที่จะได้รับการยอมรับจากกลุ่ม

4. ความต้องการได้รับความนับถือยกย่อง (Self-esteem Needs) เมื่อความต้องการได้รับความรักและการให้ความรักแก่ผู้อื่นเป็นไปอย่างมีเหตุผล และทำให้บุคคลเกิดความพึงพอใจแล้ว พลังผลักดันในขั้นที่ 3 ก็จะลดลงและมีความต้องการในขั้นต่อไปมาแทนที่ กล่าวคือ มนุษย์ต้องการที่จะได้รับความนับถือยกย่องออกเป็น 2 ลักษณะ คือ ลักษณะแรกเป็นความต้องการนับถือตนเอง (Self-respect) ส่วนลักษณะที่ 2 เป็นความต้องการได้รับการยกย่องนับถือจากผู้อื่น (Esteem from Others)

4.1 ความต้องการนับถือตนเอง (Self-respect) คือ ความต้องการมีอำนาจ มีความเชื่อมั่นในตนเอง มีความแข็งแรง มีความสามารถในตนเอง มีผลสัมฤทธิ์ไม่ต้องพึ่งพาอาศัยผู้อื่น และมีความเป็นอิสระ ทุกคนต้องการที่จะรู้สึกว่าเขามีคุณค่าและมีความสามารถที่จะประสบความสำเร็จในงาน ภารกิจต่างๆ และมีชีวิตที่เด่นดัง

4.2 ความต้องการได้รับการยกย่องนับถือจากผู้อื่น (Esteem from Others) คือ ความต้องการมีเกียรติยศ การได้รับยกย่อง ได้รับการยอมรับ ได้รับความสนใจ มีสถานภาพ

ลิขสิทธิ์ของมหาวิทยาลัยเชียงใหม่ Chiang Mai University

มีชื่อเสียงเป็นที่กล่าวขาน และเป็นที่ชื่นชมยินดี มีความต้องการที่จะได้รับความยกย่องชมเชยในสิ่งที่เขากระทำซึ่งทำให้รู้สึกว่าตนเองมีคุณค่าว่าความสามารถของเขาได้รับการยอมรับจากผู้อื่น

5. ความต้องการที่จะเข้าใจตนเองอย่างแท้จริง (Self-actualization Needs) ถึงลำดับขั้นสุดท้าย ถ้าความต้องการลำดับขั้นก่อนๆ ได้ทำให้เกิดความพึงพอใจอย่างมีประสิทธิภาพ ความต้องการเข้าใจตนเองอย่างแท้จริงก็จะเกิดขึ้น มาสโลว์อธิบายความต้องการเข้าใจตนองอย่างแท้จริง ว่าเป็นความปรารถนาในทุกสิ่งทุกอย่าง ซึ่งบุคคลสามารถจะได้รับอย่างเหมาะสม บุคคลที่ประสบผลสำเร็จในขั้นสูงสุดนี้ จะใช้พลังอย่างเต็มที่ในสิ่งที่ท้าทายความสามารถและศักยภาพของเขาและมีความปรารถนาที่จะปรับปรุงตนเอง พลังแรงขับของเขาจะกระทำพฤติกรรมตรงกับความสามารถของตน กล่าวโดยสรุปการเข้าใจตนเองอย่างแท้จริงเป็นความต้องการอย่างหนึ่งของบุคคลที่จะบรรลุถึงจุดสูงสุดของศักยภาพ

สรุปได้ว่า ทฤษฎีความต้องการของมาสโลว์ แบ่งความต้องของมนุษย์เป็น 5 ขั้น คือ ความต้องการทางด้านร่างกาย ความต้องการความปลอดภัย ความต้องการความรักและความเป็นเจ้าของ ความต้องการได้รับความนับถือยกย่อง ความต้องการที่จะเข้าใจตนเองอย่างแท้จริง และแบ่งความรู้สึกของมนุษย์ออกเป็นสองชนิด คือ ความรู้สึกทางบวกและความรู้สึกทางลบ โดยความรู้สึกทางบวกเป็นความรู้สึกที่เกิดขึ้นแล้วเป็นสุข ส่วนความรู้สึกทางลบ เกิดแล้วทำให้เกิดความรู้สึกไม่สบายใจ

ทฤษฎีความต้องการแบบ ERG ของแอลเดอร์เฟอร์ (ERG Theory)

เคลย์ตัน แอลเดอร์เฟอร์ (Claton Alderfer. 1976 : 110) แห่งมหาวิทยาลัยเยล ได้รับปรับปรุงลำดับความต้องการตามแนวคิดของมาสโลว์เสียใหม่ เหลือความต้องการเพียง 3 ระดับ คือ

1. ความต้องการดำรงชีวิตอยู่ (Existence Needs) คือ ความต้องการทางร่างกายและความปลอดภัยในชีวิต เปรียบได้กับความต้องการระดับต่อของมาสโลว์ ย่อโดย E

2. ความต้องการความสัมพันธ์ (Relatedness Needs) คือ ความต้องการต่างๆ ที่เกี่ยวเนื่องกับความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล ทั้งในที่ทำงานและสภาพแวดล้อมอื่นๆ ตรงกับความต้องการทางสังคมตามแนวคิดของมาสโลว์ ย่อโดย R

3. ความต้องการเจริญเติบโต (Growth Needs) คือ ความต้องการภายใน เพื่อการพัฒนาตัวเอง เพื่อความเจริญเติบโต พัฒนาและใช้ความสามารถของตัวเองได้เต็มที่ แสวงหาโอกาสในการเอาชนะความท้าทายใหม่ๆ เปรียบได้กับความต้องการชื่อเสียงและการเติมความสมบูรณ์ให้ชีวิตตามแนวคิดของมาสโลว์ ย่อโดย G

ความแตกต่างสองประการระหว่างทฤษฎี ERG และทฤษฎีลำดับความต้องการ คือ ประการแรก มาสโลว์ยืนยันว่า บุคคลจะหยุดอยู่ที่ความต้องการระดับหนึ่งจนกว่าจะได้รับการตอบสนองแล้ว แต่ทฤษฎี ERG อธิบายว่า ถ้าความต้องการระดับนั้นยังคงไม่ได้รับการตอบสนอง

ลิขสิทธิ์ของมหาวิทยาลัยบูรพา

ต่อไป บุคคลจะเกิดความคับข้องใจ แล้วจะถดถอยลงมาให้ความสนใจ ในความต้องการระดับต่ำกว่าอีกครั้งหนึ่ง ประการที่สอง ทฤษฎี ERG อธิบายว่า ความต้องการมากกว่าหนึ่งระดับอาจเกิดขึ้นได้ในเวลาเดียวกัน หรือบุคคลสามารถถูกจูงใจด้วย ความต้องการมากกว่าหนึ่งระดับในเวลาเดียวกัน เช่น ความต้องการเงินเดือนที่สูง (E) พร้อมกับความต้องการทางสังคม (R) และความต้องการโอกาสและอิสระในการคิดตัดสินใจ (G)

สรุปได้ว่า ทฤษฎี ERG ของแอลเดอร์เฟอร์ แบ่งความต้องการของมนุษย์เป็น 3 ขั้น คือ ความต้องการดำรงชีวิตอยู่ ความต้องการความสัมพันธ์ และความต้องการเจริญเติบโต โดยความต้องการไม่จำเป็นต้องเรียงลำดับและเกิดขึ้นพร้อมกันได้

ทฤษฎีความต้องการจากการเรียนรู้ (Learned Needs Theory) ของเดวิด ซี แมคเคิลแลนด์

แมคเคิลแลนด์ (McClelland. 1961 : 321) เป็นผู้เสนอทฤษฎีความต้องการจากการเรียนรู้ขึ้น โดยสรุปว่าคนเราเรียนรู้ความต้องการจากสังคมที่เกี่ยวข้อง ความต้องการจึงถูกก่อตัวและพัฒนามาตลอดช่วงชีวิตของแต่ละคน และเรียนรู้ว่าในทางสังคมแล้ว เรามีความต้องการที่สำคัญ 3 ประการ คือ

1. ความต้องการความสำเร็จ (Need for Achievement) เป็นความต้องการที่จะทำงานได้ดีขึ้น มีประสิทธิภาพมากขึ้น มีมาตรฐานสูงขึ้นในชีวิต มีความต้องการความสำเร็จสูงจะมีลักษณะพฤติกรรมดังนี้

   1.1 มีเป้าหมายในการทำงานสูง ชัดเจนและท้าทายความสามารถ

   1.2 มุ่งที่ความสำเร็จของงานมากกว่ารางวัล หรือผลตอบแทนเป็นเงินทอง

   1.3 ต้องการข้อมูลย้อนกลับในความก้าวหน้าสู่ความสำเร็จทุกระดับ

   1.4 รับผิดชอบงานส่วนตัวมากกว่าการมีส่วนร่วมกับผู้อื่น

2. ความต้องการอำนาจ (Need for Power) เป็นความต้องการที่จะมีส่วนควบคุม สร้างอิทธิพล หรือรับผิดชอบในกิจกรรมของผู้อื่น ผู้มีความต้องการอำนาจจะมีลักษณะพฤติกรรม ดังนี้

   2.1 แสวงหาโอกาสในการควบคุมหรือมีอิทธิพลเหนือบุคคลอื่น

   2.2 ชอบการแข่งขันในสถานการณ์ที่มีโอกาสให้ตนเองครอบงำคนอื่นได้

   2.3 สนุกสนานในการเผชิญหน้าหรือโต้แย้ง ต่อสู้กับผู้อื่น

ความต้องการอำนาจมีสองลักษณะ คือ อำนาจบุคคล และอำนาจสถาบัน อำนาจบุคคลมุ่งเพื่อประโยชน์ส่วนตัวมากกว่าองค์กร แต่อำนาจสถาบันมุ่งเพื่อประโยชน์ส่วนรวม โดยทำงานร่วมกับคนอื่น

ลิขสิทธิ์ของมหาวิทยาลัยราชภัฏรำไพพรรณี

3. ความต้องการความผูกพัน (Need for Affiliation) เป็นความต้องการที่จะรักษามิตรภาพและความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลไว้อย่างใกล้ชิด ผู้มีความต้องการความผูกพันมีลักษณะ ดังนี้

3.1 พยายามสร้างและรักษาสัมพันธภาพและมิตรภาพให้ยั่งยืน

3.2 อยากให้บุคคลอื่นชื่นชอบตัวเอง

3.3 สนุกสนานกับงานเลี้ยง กิจกรรมทางสังคม และการพบปะสังสรรค์

3.4 แสวงหาการมีส่วนร่วม ด้วยการร่วมกิจกรรมกับกลุ่ม หรือองค์กรต่างๆ

สัดส่วนของความต้องการทั้งสามนี้ ในแต่ละคนมีไม่เหมือนกัน บางคนอาจมีความต้องการอำนาจสูงกว่าความต้องการด้านอื่น ในขณะที่อีกคนหนึ่งอาจมีความต้องการความสำเร็จสูง เป็นต้น ซึ่งจะเป็นส่วนที่แสดงอุปนิสัยของคนๆ นั้นได้

สรุปได้ว่า ทฤษฎีความต้องการจากการเรียนรู้ ของเดวิด ซี แมคเคิลแลนด์ ความต้องการของมนุษย์จะพัฒนาตามการเรียนรู้ มี 3 ประเภท คือ ความต้องการความสำเร็จ ความต้องการอำนาจ และความต้องการความผูกพัน โดยแต่ละบุคคลจะมีความต้องการไม่เหมือนกัน กล่าวคือ

1. บุคคลที่มีความต้องการอำนาจสูงจะมีความเกี่ยวข้องกับอิทธิพลและการควบคุม บุคคลเช่นนี้ต้องการเป็นผู้นำ ต้องการทำงานให้เหนือผู้อื่น ชอบสอน ชอบแข่งขัน

2. บุคคลที่มีความต้องการความผูกพัน จะพอใจกับการเป็นที่รักและมีแนวโน้มจะเลี่ยงการต่อต้านโดยกลุ่มสมาชิกของสังคม จะรักษาความต้องการอันดีในสังคม พอใจการให้ความร่วมมือมากกว่าการแย่งชิง

3. บุคคลที่ต้องการความสำเร็จจะมีความปารถนาอย่างรุนแรงที่จะประสบความสำเร็จและกลัวความล้มเหลว ชอบเสี่ยงแต่ไม่ชอบพนัน ชอบการวิเคราะห์และประเมิน แสวงหาแนวทางการแก้ไขปัญหาที่ดีที่สุด

ในงานวิจัยจะใช้ทฤษฎีเกี่ยวกับความต้องการทั้ง 3 ทฤษฎี เป็นตัวช่วยอธิบายปรากฏการณ์ความต้องการเกี่ยวกับบริการสาธารณะของประชาชนในองค์การบริหารส่วนตำบลคลองนารายณ์ อำเภอเมือง จังหวัดจันทบุรี

การบริการสาธารณะ

ความหมายของการบริการสาธารณะ

การให้บริการสาธารณะตรงกับภาษาอังกฤษว่า Public Service Delivery และได้มีวิวัฒนาการมาตั้งแต่มนุษย์มารวมกันอยู่เป็นประเทศ แต่ละประเทศก็มีลักษณะของบริการสาธารณะที่แตกต่างกันตามความเหมาะสม ซึ่งบริการสาธารณะที่จัดทำขึ้นส่วนใหญ่จะมาจากฝ่ายปกครอง และอาจจะถือได้ว่าเป็นหน้าที่ที่สำคัญยิ่งในการบริหารงานของภาครัฐ โดยเฉพาะในลักษณะงานที่ต้องมีการติดต่อสัมพันธ์กับประชาชนโดยตรง โดยหน่วยงานและเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีหน้าที่ในการส่งต่อการบริการให้แก่ผู้รับบริการ มีนักวิชาการให้แนวคิดเกี่ยวกับการให้บริการที่ขอนำมากล่าว พอสังเขปดังนี้

เทพศักดิ์ บุณยรัตพันธุ์ (2536 : 13) ได้ให้ความหมายของการให้บริการสาธารณะว่า หมายถึง การที่บุคคล กลุ่มบุคคลหรือหน่วยงานที่มีอำนาจหน้าที่ที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการสาธารณะ ซึ่งอาจจะเป็นของรัฐหรือเอกชน มีหน้าที่การส่งต่อการให้บริการสาธารณะแก่ประชาชน โดยมีจุดมุ่งหมายเพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชนโดยส่วนรวม การให้บริการสาธารณะที่เป็นระบบ “ระบบ” มีองค์ประกอบที่สำคัญ 6 ส่วน ดังนี้

1. สถานที่และบุคคลที่ให้บริการ
2. ปัจจัยนำเข้าหรือทรัพยากร
3. กระบวนการและกิจกรรม
4. ผลผลิตหรือตัวบริการ
5. ช่องทางการให้บริการ
6. ผลกระทบที่มีต่อผู้รับบริการ

ปฐม มณีโรจน์ (2538 : 21) ได้พิจารณาถึงการบริการในฐานะที่เป็นหน้าที่ของหน่วยงานที่มีอำนาจกระทำ เพื่อตอบสนองต่อความต้องการเพื่อให้เกิดความพอใจดังกล่าวจะเห็นได้ว่าเป็นการพิจารณาระบบให้การว่า ประกอบไปด้วย 2 ฝ่าย คือ ผู้บริการ (Providers) และผู้รับบริการ (Recipients) โดยฝ่ายแรกมีหน้าที่ที่ต้องให้บริการเพื่อให้ฝ่ายหลังเกิดความพึงพอใจ

ประยูร กาญจนดุล (2491 : 199-121) ได้กล่าวถึงแนวคิดของการให้บริการสาธารณะว่ามีอยู่ 5 ประการที่สำคัญ คือ

1. บริการสาธารณะเป็นกิจกรรมที่อยู่ในความอำนวยการ หรือในความควบคุมของฝ่ายปกครอง
2. บริการสาธารณะมีวัตถุประสงค์ในการสนองความต้องการส่วนรวมของประชาชน
3. การจัดระเบียบ และวิธีดำเนินบริการสาธารณะ ย่อมจะแก้ไขเปลี่ยนแปลงได้เสมอเพื่อให้เหมาะสมแก่ความจำเป็นแห่งกาลสมัย
4. บริการสาธารณะจะต้องจัดดำเนินการอยู่เป็นนิจและโดยสม่ำเสมอ ไม่มีการหยุดชะงัก ถ้าบริการสาธารณะจะต้องหยุดชะงักลงด้วยประการใดๆ ประชาชนย่อมได้รับความเดือดร้อนหรือได้รับความเสียหาย
5. เอกชนย่อมมีสิทธิที่จะได้รับประโยชน์จากบริการสาธารณะเท่าเทียมกัน

จากแนวคิดดังกล่าวข้างต้นถึงแม้ว่าจะมองแนวคิดของการให้บริการสาธารณะจำกัดขอบเขตอยู่เพียงหน้าที่ของฝ่ายปกครอง ซึ่งเป็นหน่วยงานของรัฐเท่านั้น แต่เมื่อพิจารณาในแง่ของวัตถุประสงค์แล้ว อาจกล่าวได้ว่าค่อนข้างจะครอบคลุม กล่าวคือ เป็นการมองว่าการให้บริการสาธารณะมีวัตถุประสงค์เพื่อสนองต่อความต้องการส่วนรวมของประชาชน มิใช่เพียง

บุคคลหนึ่ง หรือกลุ่มใดกลุ่มหนึ่งเท่านั้น นอกจากนี้คุณค่าที่สำคัญอีกประการหนึ่งก็คือ การเน้นหลักการการให้บริการสาธารณะอันได้แก่ ความต่อเนื่องและความยุติธรรมในการให้บริการสาธารณะ ซึ่งหลักการทั้งสองนี้ได้ถูกนำไปใช้ในการวัดความพึงพอใจของผู้รับบริการด้วยเช่นกัน

เวอร์มา (Verma. 1986 : 21) ได้พิจารณาระบบการให้บริการว่า หมายถึง กระบวนการการให้บริการซึ่งมีลักษณะที่เคลื่อนไหวเป็นพลวัต โดยระบบการให้บริการที่ดีจะเกิดขึ้นได้เมื่อหน่วยงานที่รับผิดชอบใช้ทรัพยากร และผลิตการบริการได้เป็นไปตามแผนงานและการเข้าถึงการรับบริการ จากความหมายดังกล่าว จะเห็นได้ว่าเป็นการพิจารณาโดยใช้แนวคิดเชิงระบบ (System Approach) ที่มีหน่วยงานที่ให้บริการใช้ปัจจัยนำเข้า (Input) เข้าสู่กระบวนการการผลิต (Process) และออกมาเป็นผลผลิตหรือบริการ (Output) โดยทั้งหมดจะต้องเป็นไปตามแผนงานที่กำหนดไว้ ดังนั้นการประเมินผลจะช่วยทำให้ทราบถึงผลผลิต หรือการบริการที่เกิดขึ้นว่ามีลักษณะเป็นเช่นไร ซึ่งจะเป็นข้อมูลป้อนกลับ (Feedback) เป็นปัจจัยนำเข้าต่อไป ด้วยเหตุนี้ระบบการให้บริการสาธารณะลักษณะที่เคลื่อนไหวเปลี่ยนแปลงอยู่เสมอ

อิน จุง วัง (In - Joung Wang. 1986 : 104-105) มองระบบการให้บริการว่าเป็นการเคลื่อนย้ายเรื่องที่ให้บริการจากชุดหนึ่งไปยังอีกชุดหนึ่ง เพื่อให้เป็นไปตามที่ต้องการ ด้วยเหตุผลที่ทำให้เขามองการบริการว่า มี 4 ปัจจัยที่สำคัญ คือ

1. ตัวบริการ (Service)
2. แหล่งหรือสถานที่ที่ให้บริการ (Sources)
3. ช่องทางในการให้บริการ (Channels)
4. ผู้รับบริการ (Client Groups)

จากปัจจัยทั้งหมดดังกล่าวเขาจึงให้ความหมายของระบบการให้บริการว่าเป็นระบบที่มีการเคลื่อนย้ายบริการอย่างคล่องตัวผ่านช่องทางที่เหมาะสม มาจากแหล่งให้บริการที่มีคุณภาพไปยังผู้รับบริการตรงตามเวลาที่กำหนดไว้

กิลเบิร์ต และเบอร์กเฮด (Gillbert and Birkhead. 1977 : 988 ; อ้างถึงใน ปฐม มณีโรจน์ (2538 : 76) ได้มองว่าการให้บริการสาธารณะมี 4 องค์ประกอบที่สำคัญ ดังนี้

1. ปัจจัยนำเข้า (Input) หรือทรัพยากรอันได้แก่ บุคลากร ค่าใช้จ่าย อุปกรณ์และสิ่งอำนวยความสะดวก
2. กิจกรรม (Activities) หรือกระบวนการ (Process) ซึ่งหมายถึง วิธีการที่จะใช้ทรัพยากร
3. ผล (Results) หรือผลผลิต (Outputs) ซึ่งหมายถึง สิ่งที่เกิดขึ้นหลังจากมีการใช้ทรัพยากร
4. ความคิดเห็น (Opinions) ต่อผลกระทบ (Impacts) ซึ่งหมายถึง ความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อบริการที่ได้รับ

ลิขสิทธิ์ของมหาวิทยาลัยอัสสัมชัญ

จากความหมายดังกล่าวจะเห็นได้ว่าเป็นการพิจารณาโดยใช้แนวคิดเชิงระบบที่มีการมองว่าหน่วยงานที่มีหน้าที่ให้บริการนำปัจจัยนำเข้า เข้าสู่กระบวนการผลิตและออกมาเป็นผลผลิตหรือการบริการ เช่นเดียวกับแนวคิดของ เวอร์มา จากความหมายที่กล่าวมามีประเด็นสำคัญ คือ การมองในแง่ของผลกระทบที่เกิดขึ้นหลังการให้บริการ ซึ่งสามารถวัดได้จากความคิดเห็นหรือทัศนคติของผู้รับบริการที่มีต่อระบบการให้บริการ

สรุปได้ว่า การบริการสาธารณะ เป็นการให้บริการของหน่วยงานที่เกี่ยวข้องเป็นผู้ให้บริการกับประชาชนที่เป็นผู้รับบริการ โดยฝ่ายผู้ให้บริการมีหน้าที่ต้องให้ผู้รับบริการเกิดความพึงพอใจในการได้รับบริการ

การบริการสาธารณะ เป็นกิจกรรมที่รัฐบาลต้องรับผิดชอบต่อประชาชนซึ่งมีทางเลือกหลายทาง ไม่ใช่เพียงการออกกฎระเบียบหรือให้งบประมาณไปดำเนินการ แต่เป็นบริการเพื่อคนจำนวนมาก เป็นการสร้างความรับผิดชอบต่อสังคมและสร้างความไว้วางใจให้กับประชาชน

ภาครัฐมีการให้บริการแก่ประชาชนทั้งที่เป็นรายบุคคลและทั้งชุมชน โดยรัฐบาลกลางให้บริการแก่ประชาชนในวงกว้าง ขณะที่ท้องถิ่นให้บริการเฉพาะประชาชนในท้องถิ่นของตน

คุณภาพของการบริการเป็นสิ่งสำคัญ ทำอย่างไรรัฐจึงจะประกันได้ว่าประชาชนได้รับบริการที่ดี การเน้นที่คุณภาพจะมีความหมายมากกว่าการเน้นปริมาณ การดำเนินการศึกษาความต้องการของประชาชนเป็นสิ่งจำเป็น และการสร้างกระบวนการมีส่วนร่วมจะเป็นการเพิ่มคุณค่าให้กับการบริการนั้น เพราะประชาชนถือว่าพวกเขามีส่วนในการบริการนั้น มิใช่เพียงผู้รับบริการฝ่ายเดียว

มีวิธีการมากมายที่นำมาสู่การปรับปรุงการให้บริการสาธารณะ โดยเน้นที่การบริการที่มีคุณภาพในรูปแบบของความคุ้มค่าของเงินที่ลงทุนไป มุ่งที่ประสิทธิภาพของการบริการกับเรื่องของการเพิ่มการมีส่วนร่วมของประชาชน และการมีทางเลือกให้กับประชาชนที่เป็นลูกค้าของการให้บริการสาธารณะนั้นๆ เพราะการบริการสาธารณะเป็นการทำงานของรัฐที่เป็นไปเพื่อประโยชน์ของสาธารณชน โดยเฉพาะเป็นการไม่มุ่งหวังกำไรแต่อย่างใด (maimai. ออนไลน์. 2554)

หลักการในการดำเนินการยกระดับการให้บริการสาธารณะให้เกิดผล

ในการดำเนินการยกระดับการให้บริการสาธารณะด้วยกระบวนการมีส่วนร่วมของประชาชน ผู้ดำเนินการต้องยึดหลักการเพื่อให้สามารถดำเนินการได้สำเร็จ คือ

1. การผูกมัดที่จะทำและกำหนดไว้เป็นนโยบายสำคัญของหน่วยงาน
2. ความชัดเจน ความเข้าใจตรงกันในวัตถุประสงค์และเป้าหมาย
3. การเข้าถึงเพื่อแน่ใจว่าคนพื้นฐานต่างกัน สามารถเข้าถึงกิจกรรมนี้ได้
4. เคารพซึ่งกันและกัน และรับฟังความคิดเห็นของผู้อื่น

ลิขสิทธิ์ของมหาวิทยาลัยราชภัฏรำไพพรรณี

5. ความรับผิดชอบ

6. การร่วมมือกัน

7. ความไว้วางใจกัน

8. การบูรณาการ การคิดเป็นองค์รวม

บริการสาธารณะเป็นกิจการที่ดำเนินการเพื่อส่วนรวมเป็นหลัก การดำเนินการหากไม่ใช่รัฐเป็นผู้ดำเนินการ ก็อาจเป็นนิติบุคคลอื่นที่ได้รับไปดำเนินการ โดยการมอบหมายให้นิติบุคคลอื่นเป็นผู้จัดทำบริการสาธารณะ มีรูปแบบสำคัญ 4 รูปแบบ คือ

1. สัมปทาน เป็นรูปแบบที่ผู้รับสัมปทานได้รับมอบหมายให้เป็นผู้จัดให้มีบริการสาธารณะ

2. การมอบหมายให้เอกชนบริหารจัดการทรัพย์สินของรัฐ เป็นเรื่องที่หน่วยงานของรัฐมอบหมายให้เอกชนรับไปดำเนินการในสิ่งที่มีอยู่แล้ว โดยให้เอกชนบริหารทรัพย์สินโดยได้รับค่าตอบแทน

3. การว่าจ้างให้เอกชนเป็นผู้บริหารกิจการบริการสาธารณะแทนรัฐ เป็นรูปแบบที่รัฐมอบหมายให้เอกชนเข้ามาจัดทำบริการสาธารณะ โดยได้รับค่าตอบแทนที่กำหนดไว้ชัดเจนตายตัว และบวกกับแรงจูงใจซึ่งเป็นผลกำไรที่จะได้จากผลงานของกิจการนั้น

4. การจ้างผู้จัดการบริหารงานแทนมีรูปแบบคล้ายกับรูปแบบข้างต้น แต่ผู้บริหารจัดการจะได้รับค่าตอบแทนแบบเหมาจ่ายเหมือนกับลูกจ้างในฐานะผู้บริหารโครงการ

ดังนั้น ในการดำเนินการตามสัญญาสัมปทาน โดยนิติบุคคลอื่นที่ไม่ใช่รัฐเป็นเรื่องที่มีความสำคัญ ซึ่งรัฐก็ต้องพิจารณาอย่างละเอียดรอบคอบเพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์ที่ตั้งไว้ และการจะให้นิติบุคคลใดรับไปจัดการบริการสาธารณะ รัฐย่อมพิจารณาแล้วว่า นิติบุคคลนั้นต้องมีศักยภาพ และมีประสิทธิภาพในการดำเนินการ (maimai. ออนไลน์. 2554)

แนวคิดการบริการสาธารณะ

การบริการประชาชนเป็นการให้บริการสาธารณะประเภทหนึ่ง ถ้าหากการจัดระบบการบริหารงานดี ก็จะส่งผลให้การทำงานมีประสิทธิภาพ

เคทซ์ และเบรนด้า (Katz and Brenda. 1973 : 19) ได้เสนอหลักการพื้นฐานของการให้บริการสาธารณะ ดังนี้

1. การปฏิบัติแบบเฉพาะเจาะจง (Specificity)

2. ความเสมอภาคเท่าเทียมกัน (Universalism) หมายถึง การให้บริการประชาชนจะต้องไม่เลือกปฏิบัติ

ลิขสิทธิ์ของมหาวิทยาลัยราชภัฏรำไพพรรณี

3. การวางตัวเป็นกลาง (Affective Neutrality) เป็นการให้บริการโดยไม่ใช้อารมณ์ บริการด้วยกริยาท่าทาง น้ำเสียงที่สุภาพ

สรุปได้ว่า การบริการสาธารณะ เป็นการบริการประชาชน โดยมีวัตถุประสงค์ที่เฉพาะเจาะจง โดยเน้นหลักความเสมอภาคและเท่าเทียมกัน โดยหน่วยงานที่เกี่ยวข้องต้องมีการดำรงตัวเป็นกลาง

การสร้างวิธีการในการวัดผลลัพธ์จากการบริการสาธารณะ โดยการประเมินผลจากการร่วมมือของผู้เชี่ยวชาญด้านการพัฒนากลยุทธ์การทำงานใหม่ โดยสรุปว่าเป้าหมายการให้บริการสาธารณะ คือ (Smith. 2005 : 132)

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

สรุปได้ว่า กระบวนการบริหารและพัฒนาขั้นพื้นฐานบริการสาธารณะ เป็นการบริหารงานและจัดการความต้องการ ตามความจำเป็นพื้นฐานต่อประชาชนที่อยู่ในเขตพื้นที่ความรับผิดชอบ

งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

จากการสำรวจองค์ความรู้ทางด้านผลการศึกษาที่ตรง หรือใกล้เคียงกับหัวข้อในการวิจัย พบว่ามีเอกสารงานวิจัยดังนี้

สำนักงานปลัดกระทรวงมหาดไทย (2550 : 48) วิจัยเรื่อง ความต้องการที่แท้จริงของประชาชนใน 3 จังหวัดชายแดนใต้ (จังหวัดยะลา ปัตตานี และนราธิวาส) มีวัตถุประสงค์ ดังนี้

1. ศึกษาความต้องการที่แท้จริงของประชาชนกลุ่มต่างๆ ในจังหวัดชายแดนภาคใต้ในด้านการเมืองการปกครอง เศรษฐกิจ สังคม การศึกษา ศาสนา วัฒนธรรม วิถีชีวิต สาธารณสุข และสิ่งแวดล้อม
2. เพื่อให้ได้กรอบในการกำหนดนโยบาย และแผนงานในการนำไปปฏิบัติและการจัดสรรงบประมาณของ 3 จังหวัดชายแดนภาคใต้
3. เพื่อเสนอแนะแนวทางการแก้ไขปัญหา และพัฒนาใน 3 จังหวัดชายแดนภาคใต้

เก็บข้อมูลโดยใช้แบบสอบถาม และการสัมภาษณ์กลุ่ม จากกลุ่มตัวอย่างประกอบด้วย ผู้นำศาสนา ผู้นำท้องถิ่น ผู้นำสตรี ผู้นำเยาวชน ตัวแทนไทยพุทธ กลุ่มอาชีพต่างๆ นักการเมือง นักศึกษาและกลุ่มอื่นๆ จำนวน 2,730 คน ผลการวิจัยพบว่า ความต้องการที่แท้จริงของประชาชนสามารถแบ่งออกเป็น 4 ประการ คือ

1. ความต้องการการมีส่วนร่วม

2. ความต้องการการยอมรับความหลากหลายทางวัฒนธรรม

3. ความต้องการความยุติธรรมและความเท่าเทียมกัน

4. ความต้องการให้ยอมรับความเป็นอัตลักษณ์พิเศษของคนในพื้นที่

ความต้องการที่แท้จริงข้างต้นนำมาเป็นกรอบในการกำหนดนโยบาย แผนงานและโครงการเพื่อสนองความต้องการในด้านต่างๆ ดังนี้

1. ส่งเสริมการบริหารจัดการโดยเน้นกระบวนการมีส่วนร่วมของประชาชนที่สอดคล้องกับวัฒนธรรมท้องถิ่น

2. การยอมรับเอกลักษณ์และความหลากหลายทางวัฒนธรรม

3. สร้าง และส่งเสริมความเป็นธรรมและความเท่าเทียมกันในสังคม

สำหรับข้อเสนอแนะแนวทางการแก้ไขปัญหาและพัฒนาใน 3 จังหวัดชายแดนภาคใต้มีดังต่อไปนี้

1. สนองตอบความต้องการของประชาชนในภาพรวมของแต่ละด้านตามข้อค้นพบจากงานวิจัย

2. กำหนดนโยบาย แผนงาน และโครงการต่างๆ ของภาครัฐ ให้คำนึงถึงมิติดังต่อไปนี้

2.1 การมีส่วนร่วมของคนในพื้นที่

2.2 การยอมรับเอกลักษณ์และความหลากหลายทางวัฒนธรรม

2.3 ความเป็นธรรมและความเท่าเทียมกันในสังคม

3. เร่งเสริมสร้างความเข้าใจและตระหนักรู้ของทุกภาคส่วนเกี่ยวกับวัฒนธรรมท้องถิ่นเพื่อลดความอ่อนไหวทางวัฒนธรรมที่อาจจะนำไปสู่เงื่อนไขความไม่สงบในพื้นที่จังหวัดชายแดนภาคใต้

4. ผลักดันสถาบันทางสังคมของชุมชน เช่น สถาบันครอบครัว สถาบันศาสนา สถาบันการศึกษา เป็นต้น ให้มีบทบาทในการแก้ไขปัญหาและเป็นตัวขับเคลื่อนในการพัฒนา 3 จังหวัดชายแดนภาคใต้

5. ทบทวนโครงการต่างๆ ของรัฐ ที่ขัดแย้งกับความรู้สึกและหลักความเชื่อของประชาชนในพื้นที่ 3 จังหวัดชายแดนภาคใต้

6. ปรับเปลี่ยนกระบวนทัศน์ผู้บริหารทุกองค์กรทั้งภาครัฐและเอกชนให้ยอมรับความหลากหลายของหลักความเชื่อ วัฒนธรรม และอัตลักษณ์พิเศษของพื้นที่

7. ผลักดันนโยบาย แผนงานและโครงการจากข้อค้นพบในโครงการวิจัยนี้ นำไปสู่การปฏิบัติให้เป็นรูปธรรมทั้งในระยะสั้นและระยะยาว

8. ปรับปรุงรูปแบบและวิธีการเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารของภาครัฐให้ถึงประชาชนอย่างทั่วถึง

ลิขสิทธิ์ของมหาวิทยาลัยราชภัฏรำไพพรรณี

9. พิจารณาทบทวนกลไกในปัจจุบัน คิดค้นกลไกและนวัตกรรม เพื่อผลักดันนโยบายให้เป็นรูปธรรม

ศจีพรรณ แสงอ่อน (2551 : บทคัดย่อ) ได้วิจัยเรื่องปัญหาและความต้องการของประชาชนต่อการให้บริการงานสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อมของเทศบาลเมืองพระประแดง การวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาปัญหาและความต้องการของประชาชนต่อการให้บริการงานสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อมของเทศบาลเมืองพระประแดง จังหวัดสมุทรปราการ และเปรียบเทียบปัญหาและความต้องการของประชาชนต่อการให้บริการงานสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อมของเทศบาลเมืองพระประแดง จังหวัดสมุทรปราการ ใน 4 ด้าน ได้แก่

1. ด้านสุขาภิบาลและอนามัยสิ่งแวดล้อม
2. ด้านรักษาความสะอาด
3. ด้านศูนย์บริการสาธารณสุข
4. ด้านสัตวแพทย์

ระหว่างเพศ อายุ อาชีพ ชุมชน ที่อาศัย และระยะเวลาที่อาศัยอยู่ในเขตเทศบาล กลุ่มตัวอย่างสุ่มแบบแบ่งชั้นจากประชาชนที่มีบ้านเรือนอาศัยอยู่ในเขตเทศบาลเมือง พระประแดง และมีสิทธิเลือกตั้งจาก 9 ชุมชน จำนวน 398 คน เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล คือ แบบสอบถาม สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานการทดสอบค่าที และการทดสอบค่าเอฟ ผลการวิจัยพบว่า ปัญหาของประชาชนต่อการให้บริการงานสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อมของเทศบาลเมืองพระประแดง จังหวัดสมุทรปราการ ในภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า อยู่ในระดับปานกลางทุกด้าน โดยเรียงลำดับจากมากที่สุดลงมา 3 ลำดับ คือ ด้านรักษาความสะอาด ($\overline{X}$ = 3.47) ด้านสัตวแพทย์ ($\overline{X}$ = 3.33) และด้านสุขาภิบาลและอนามัยสิ่งแวดล้อม ($\overline{X}$ = 3.15) ส่วนความต้องการของประชาชนต่อการให้บริการงานสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อมของเทศบาลเมืองพระประแดง จังหวัดสมุทรปราการ ในภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง โดยเรียงลำดับจากมากที่สุดลงมา 3 ลำดับ คือ ด้านรักษาความสะอาด ($\overline{X}$ = 3.57) ด้านสุขาภิบาลและอนามัยสิ่งแวดล้อม ($\overline{X}$ =3.47) และด้านสัตวแพทย์ ($\overline{X}$ = 3.29) สำหรับการเปรียบเทียบปัญหาของประชาชนต่อการให้บริการงานสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อมของเทศบาลเมืองพระประแดง จังหวัดสมุทรปราการ ในภาพรวม ระหว่างเพศ อายุ อาชีพ ชุมชนที่อาศัย และระยะเวลาที่อาศัยอยู่ในเขตเทศบาล พบว่า เพศต่างกัน มีปัญหาไม่แตกต่างกัน ส่วนอายุ อาชีพ ชุมชนที่อาศัย และระยะเวลาที่อาศัยอยู่ในเขตเทศบาลต่างกัน พบว่า มีปัญหาแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ($p \leq 0.05$) นอกจากนั้น การเปรียบเทียบความต้องการของประชาชนต่อการให้บริการงานสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อมของเทศบาลเมืองพระประแดง จังหวัดสมุทรปราการ ในภาพรวม

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยหอการค้าไทย

ระหว่างเพศ อายุ อาชีพ ชุมชนที่อาศัย และระยะเวลาที่อาศัยอยู่ในเขตเทศบาล พบว่า เพศต่างกัน มีความต้องการไม่แตกต่างกัน ส่วนอายุ อาชีพ ชุมชนที่อาศัย และระยะเวลาที่อาศัยอยู่ในเขตเทศบาลต่างกัน พบว่า มีความต้องการแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ($p \leq 0.05$)

วรลักษณ์ รอดริเกซ (2551 : บทคัดย่อ) ได้วิจัยเรื่อง ความต้องการของประชาชนต่อการให้บริการของกองประปาเทศบาลเมือง จังหวัดอุตรดิตถ์ การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความต้องการของประชาชนต่อการให้บริการของกองประปาเทศบาลเมือง จังหวัดอุตรดิตถ์ ด้านระบบการผลิตน้ำประปา ระบบการจ่ายน้ำประปา และระบบการจัดเก็บเงินค่าน้ำประปา ตามทัศนะของประชาชนผู้รับบริการ กลุ่มตัวอย่างได้แก่ ประชาชนที่อาศัยอยู่ในเขตเทศบาลเมือง จังหวัดอุตรดิตถ์ จำนวน 364 คน เครื่องมือที่ใช้เก็บรวบรวมข้อมูลเป็นแบบสอบถาม (Questionnaire) แบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) 5 ระดับ วิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้สถิติติ ได้แก่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ($\overline{X}$) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) และ One-Way ANOVA ผลการวิจัยพบว่า

1. ระดับความต้องการของประชาชนต่อการให้บริการของกองประปาเทศบาลเมือง จังหวัดอุตรดิตถ์ ทั้ง 3 ด้าน คือ ด้านระบบการผลิตน้ำประปา ด้านระบบการจ่ายน้ำประปา และด้านระบบการจัดเก็บเงินค่าน้ำประปา อยู่ในระดับมาก

2. ผลการเปรียบเทียบความต้องการของประชาชนต่อการให้บริการของกองประปาเทศบาลเมือง จังหวัดอุตรดิตถ์ ผลวิจัยพบว่า ประชาชนที่มีเพศต่างกัน มีความต้องการไม่แตกต่างกัน ส่วนอายุ ระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้ แตกต่างกันความต้องการของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของกองการประปาเทศบาลเมือง จังหวัดอุตรดิตถ์ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ข้อเสนอแนะความต้องการของประชาชนต่อการให้บริการของกองประปาเทศบาลเมือง จังหวัดอุตรดิตถ์ ควรมีกระบวนการผลิตน้ำประปาให้ถูกสุขลักษณะมากกว่านี้ นำระบบการผลิตน้ำประปาที่ทันสมัยมาใช้ เพื่อที่จะผลิตน้ำประปาที่ใส สะอาด ปราศจากตะกอน และกลิ่นคลอลีน มีความถี่สูงสุด

อรนิภา เกียรติโภคะ (2551 : บทคัดย่อ) ได้วิจัยเรื่อง ความต้องการของประชาชนในการแก้ไขปัญหาขยะ : กรณีศึกษาองค์การบริหารส่วนตำบลข่วงเปา อำเภอจอมทอง จังหวัดเชียงใหม่ เพื่อศึกษาความต้องการของประชาชน เกี่ยวกับระบบการจัดเก็บและการกำจัดขยะในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลข่วงเปา อำเภอจอมทอง การศึกษาครั้งนี้เป็นการศึกษาเชิงปริมาณ ประชากรที่ใช้ในการศึกษา คือ ตัวแทนครัวเรือนจำนวน 2,106 ครัวเรือน ในองค์การบริหารส่วนตำบลข่วงเปา อำเภอจอมทอง จังหวัดเชียงใหม่ โดยมีขนาดของกลุ่มตัวอย่าง 337 ตัวอย่าง การเก็บรวบรวมข้อมูลโดยใช้แบบสอบถามและวิเคราะห์ข้อมูลโดยสถิติเชิงพรรณนา คือ ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน สำหรับการทดสอบสมมุติฐานใช้ ค่า t-test แบบ One Group Sampling Test

ผลการศึกษาพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามเป็นเพศชายมากกว่าเพศหญิง ส่วนใหญ่มีอายุระหว่าง 36 - 55 ปี สมรสแล้ว การศึกษาอยู่ในระดับประถมศึกษามากที่สุด และจำนวนสมาชิกในครัวเรือน 4 - 6 คน มีอาชีพการเกษตรและรับจ้าง รายได้ของครัวเรือนโดยเฉลี่ยไม่เกิน 10,000 ต่อเดือน

ในประเด็นความต้องการระบบการจัดเก็บและการกำจัดขยะ ผู้ตอบแบบสอบถามมีความต้องการในระดับมากหลายข้อ ได้แก่ ต้องการให้มีระบบเตาเผาขยะที่ได้มาตรฐาน ต้องการให้กำจัดขยะอันตรายโดยวิธีการฝังกลบอย่างถูกต้องได้มาตรฐาน และต้องการให้จัดหาสถานที่ที่เหมาะสมเพื่อเป็นสถานที่กำจัดขยะโดยการเผาหรือฝังกลบ

สำหรับความคิดเห็นเกี่ยวกับปัญหาขยะส่วนใหญ่เห็นด้วยว่ามีปัญหาขยะเกิดขึ้นในชุมชน และส่วนใหญ่ตระหนักถึงปัญหาขยะในชุมชนเป็นปัญหาต่อสิ่งแวดล้อมด้วย โดยค่าเฉลี่ยรวมของความเห็นมีค่าถึง 4.13 ($\overline{X}$ = 4.13)

แนวทางการแก้ไขปัญหาขยะมูลฝอยพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เห็นว่าการแก้ไขปัญหาขยะควรมีการแก้ปัญหาขยะมูลฝอย โดยความร่วมมือระหว่างชุมชน และองค์การบริหารส่วนตำบลข่วงเปามากที่สุด

ผลการทดสอบสมมติฐานพบว่า ประชาชนต้องการให้มีการกำจัดขยะมูลฝอยโดยวิธีฝังกลบในระดับมาก ประชาชนมีเห็นด้วยว่าปัญหาขยะมีความรุนแรง และประชาชนต้องการมีส่วนร่วมในการแก้ไขปัญหาขยะมูลฝอยในระดับมาก ซึ่งเป็นไปตามสมมุติฐานที่ตั้งไว้ทั้ง 3 ข้อ

เอกดนัย บุญนำ (2546 : บทคัดย่อ) ได้วิจัยเรื่อง มาตรการทางกฎหมายในการมีส่วนร่วมของประชาชนในการปกครองท้องถิ่น ศึกษากรณีเทศบาล พบว่าเทศบาลแต่ละแห่งมีความแตกต่างหลากหลายทั้งในด้านเศรษฐกิจ สภาพสังคมหรือขนบธรรมเนียมประเพณี การบริหารงานของเทศบาลจะต้องเปิดโอกาสให้ประชาชนมีส่วนร่วม เพื่อให้การบริหารงานด้านต่างๆ ของเทศบาล เป็นไปตามเจตนารมณ์ของประชาชนในท้องถิ่น ซึ่งจะทำให้การดำเนินงานและการจัดทำบริการสาธารณะของเทศบาล สอดคล้องและสามารถตอบสนองความต้องการของประชาชนได้อย่างแท้จริง ปัจจุบันรูปแบบการบริหารงานของเทศบาลได้เปลี่ยนแปลงไปจากเดิม กล่าวคือ นายกเทศมนตรีและสภาเทศบาลต่างเป็นอิสระแยกออกจากกันค่อนข้างชัดเจน จึงมีความจำเป็นที่จะต้องมีมาตรการทางกฎหมายที่เปิดโอกาสให้ประชาชนมีส่วนร่วมในการบริหารงานของเทศบาลเพื่อถ่วงดุล และคานอำนาจของนายกเทศมนตรีและสภาเทศบาลให้การบริหารงานของเทศบาลเป็นไปด้วยความเรียบร้อย พระราชบัญญัติเทศบาล พ.ศ. 2496 ได้บัญญัติให้การปฏิบัติงานตามอำนาจหน้าที่ของเทศบาลต้องเป็นไปเพื่อประโยชน์สุขของประชาชน โดยใช้วิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี และให้คำนึงถึงการมีส่วนร่วมของประชาชนเป็นหลัก

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

จากการศึกษาวิจัยพบว่า พระราชบัญญัติเทศบาล พ.ศ. 2496 ไม่ได้เปิดโอกาสให้ประชาชนมีส่วนร่วมในการดำเนินงานของเทศบาลอย่างแท้จริง เช่น ประชาชนไม่มีสิทธิร้องขอให้มีการออกเสียงประชามติโดยตรง และผลของการออกเสียงประชามติไม่ผูกพันสภาเทศบาลและนายกเทศมนตรีต้องปฏิบัติตาม รวมทั้งประชาชนไม่ได้มีส่วนร่วมตัดสินใจในปัญหาที่กระทบถึงประโยชน์ได้เสียของเทศบาลหรือประชาชนในท้องถิ่น กรณีสภาเทศบาลไม่ผ่านร่างเทศบัญญัติงบประมาณจ่ายหรือคณะกรรมการที่มีหน้าที่รับผิดชอบโดยตรงในการรับฟังความคิดเห็นของประชาชน และส่งเสริมการมีส่วนร่วมของประชาชน ดังนั้น จึงควรแก้ไขปรับปรุงพระราชบัญญัติเทศบาล พ.ศ. 2496 ให้ประชาชนมีส่วนร่วมในการบริหารงานของเทศบาลได้อย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผลตามเจตนารมณ์ของประชาชนในท้องถิ่น

วรัญญู รีรมย์ (2552 : บทคัดย่อ) ได้วิจัยเรื่อง ความต้องการจัดบริการด้านการออกกำลังกายเพื่อสุขภาพของประชาชน ตำบลร้องกวาง อำเภอร้องกวาง จังหวัดแพร่ การวิจัยครั้งนี้ มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความต้องการจัดบริการด้านการออกกำลังกายเพื่อสุขภาพของประชาชน ตำบลร้องกวาง อำเภอร้องกวาง จังหวัดแพร่ กลุ่มตัวอย่างประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ ประชาชน ตำบลร้องกวาง อำเภอร้องกวาง จังหวัดแพร่ คัดเลือกโดยการสุ่มตัวอย่างแบบบังเอิญ (Accidental Random Sampling) และการสุ่มอย่างง่าย (Simple Random Sampling) เป็นเพศชายจำนวน 250 คน เพศหญิงจำนวน 250 คน รวมจำนวนเป็น 500 คน เก็บข้อมูลโดยใช้แบบสอบถามประกอบการสัมภาษณ์ จำนวน 500 ชุด หาค่าความเชื่อมั่น (Reliability) ของแบบสอบถาม โดยใช้วิธีสัมประสิทธิ์แอลฟา (Alpha-Coefficient) ได้ค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ 0.79 และได้รับแบบสอบถามฉบับสมบูรณ์คืนมาจำนวน 500 ชุด คิดเป็นร้อยละ 100 ผู้วิจัยได้นำแบบสอบถามมาวิเคราะห์ข้อมูล โดยหาค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ผลการวิจัยพบว่า ประชาชนมีความต้องการจัดบริการด้านกิจกรรมออกกำลังกายโดยเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ได้แก่ วิ่ง-เดินภายในสนามกีฬาเทศบาล การเต้นแอโรบิก กีฬาฟุตบอล วิ่งภายนอกสนามกีฬาเทศบาล กีฬาแบดมินตัน กีฬาวอลเลย์บอล กายบริหารประกอบดนตรี กีฬาเปตอง กีฬาบาสเกตบอล กรีฑา กีฬาพื้นเมือง และกีฬาเซปักตะกร้อ ความต้องการจัดบริการด้านสถานที่อุปกรณ์ และสิ่งอำนวยความสะดวกในการออกกำลังกายโดยเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ได้แก่ ให้มีสถานที่ออกกำลังกายกลางแจ้งอย่างเพียงพอ บริการให้ยืมอุปกรณ์กีฬาอย่างเพียงพอ ให้มีเครื่องทำน้ำเย็นสำหรับดื่มตามสถานที่ออกกำลังกายอย่างเพียงพอ ให้มีที่นั่งพักผ่อนในสถานที่ออกกำลังกายอย่างพอเพียง ให้มีสถานที่ออกกำลังกายในร่ม ให้มีสนามกีฬากลางแจ้งที่มีไฟฟ้าสำหรับการออกกำลังกายเวลากลางคืน ให้มีสวนสุขภาพและเครื่องเล่น ให้มีห้องปฐมพยาบาลเมื่อเกิดอาการบาดเจ็บในการออกกำลังกาย ให้มีสถานที่จอดรถอย่างเพียงพอและปลอดภัย บริการให้ยืมหนังสือและอุปกรณ์เทคโนโลยีทางการกีฬา เช่น วีดิทัศน์ สไลด์เกี่ยวกับการออกกำลังกายหรือการเล่นกีฬา

ให้มีบริการจำหน่ายเครื่องดื่มบำรุงร่างกาย จำหน่ายในช่วงเวลาที่มีผู้มาออกกำลังกาย ให้มีบริการจำหน่ายอุปกรณ์กีฬาและชุดกีฬาในราคาพิเศษถูกกว่าท้องตลาด ให้มีห้องบริหารร่างกายด้วยการเต้นแอโรบิก ให้มีห้องทดสอบสมรรถภาพทางกาย ให้มีตู้เก็บของสำหรับผู้ที่มาออกกำลังกาย ให้มีห้องฝึกสมาธิปรับสภาพจิตใจ ให้มีสระว่ายน้ำ ให้มีห้องเปลี่ยนเครื่องแต่งกายและทำความสะอาดร่างกาย ให้มีห้องอ่านหนังสือ ชมวีดิทัศน์เกี่ยวกับด้านกีฬา ให้มีห้องนันทนาการ ให้มีห้องบริหารร่างกายด้วยการยกน้ำหนัก ให้มีห้องบริการอบไอน้ำ ความต้องการจัดบริการด้านวัน ช่วงเวลา และระยะเวลาในการออกกำลังกาย โดยเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ได้แก่ ให้จัดบริการด้านกิจกรรมการออกกำลังกายในช่วงเวลาเย็น ให้จัดบริการด้านกิจกรรมออกกำลังกายทุกวัน ให้จัดบริการด้านกิจกรรมการออกกำลังกายในวันเสาร์ถึงวันอาทิตย์ ให้จัดบริการด้านกิจกรรมการออกกำลังกายโดยใช้ระยะเวลาครั้งละประมาณ 1 - 2 ชั่วโมง ให้จัดบริการด้านกิจกรรมการออกกำลังกายโดยใช้ระยะเวลาครั้งละประมาณ 2 - 3 ชั่วโมง ให้จัดบริการด้านกิจกรรมการออกกำลังกายในช่วงเวลาเช้า ให้จัดบริการด้านกิจกรรมการออกกำลังกายโดยใช้ระยะเวลาครั้งละมากกว่า 3 ชั่วโมง ความต้องการจัดบริการด้านวิธีการจัดกิจกรรมการออกกำลังกาย โดยเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ได้แก่ ให้มีการฝึกการออกกำลังกายที่ประชาชนสนใจเป็นประจำทุกวัน ให้มีการจัดการแข่งขันกีฬาแต่ละชนิดที่ประชาชนสนใจระหว่างประชาชนภายในอำเภอร้องกวาง ให้มีการจัดการแข่งขันกีฬาพื้นเมืองระหว่างประชาชนภายในอำเภอร้องกวาง อย่างน้อยปีละ 1 ครั้ง เช่น วันปีใหม่ เป็นต้น ให้มีการจัดงานเดิน-วิ่งเพื่อสุขภาพภายในอำเภอร้องกวาง ให้มีการจัดการประกวดการเต้นรำพื้นเมืองและการเต้นแอโรบิก อย่างน้อยปีละ 1 ครั้ง ให้มีการจัดการแข่งขันวิ่งทางไกล

วรินทร พูลสนอง (2552 : บทคัดย่อ) ได้วิจัยเรื่อง ความต้องการของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลท่าหลวง อำเภอมะขาม จังหวัดจันทบุรี การวิจัยครั้งนี้ มีจุดมุ่งหมายเพื่อศึกษาระดับความต้องการของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบล ปัจจัยที่มีผลต่อความต้องการของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบล และศึกษาปัญหา อุปสรรค และข้อเสนอแนะต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบล กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ จำนวน 341 คน เครื่องมือที่ใช้เป็นแบบสอบถามมาตราส่วนประมาณค่า สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน การทดสอบค่า t-test การทดสอบค่า F-test และการทดสอบความแตกต่างเป็นรายคู่ของเชฟเฟ่ (Scheffe')

ผลการวิจัยพบว่า 1) ระดับความต้องการของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลโดยรวม พบว่า ความต้องการอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่าประชาชนมีระดับความต้องการอยู่ในระดับปานกลาง เรียงตามลำดับตามคะแนนเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย ได้แก่ ด้านพัฒนาการสาธารณสุข ค่าเฉลี่ย 2.86 รองลงมา ด้านเศรษฐกิจ ($\overline{X}$ = 2.79)

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

ด้านพัฒนาโครงสร้างพื้นฐาน ($\overline{X}$ = 2.50) ด้านพัฒนาการเมือง และบริหารจัดการ ($\overline{X}$ = 2.25) อันดับสุดท้าย ด้านอนุรักษ์ทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม ($\overline{X}$ = 2.05) ตามลำดับ และมีเพียงประเด็นเดียว ประชาชนมีระดับความต้องการต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลอยู่ในระดับมาก คือ ด้านพัฒนาสังคม ($\overline{X}$ = 3.60) 2) ปัจจัยที่ส่งผลต่อความต้องการของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลท่าหลวง พบว่า ประชาชนในเขตพื้นที่องค์การบริหารส่วนตำบล โดยภาพรวมและรายด้านที่มีปัจจัยด้านเพศ อายุ อาชีพ การรับรู้ข้อมูลข่าวสารต่างกัน จะมีความต้องการของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลท่าหลวงแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ส่วนประชาชนในเขตพื้นที่องค์การบริหารส่วนตำบลโดยภาพรวมและรายด้านที่มีปัจจัยด้านการศึกษา ความรู้ ความเข้าใจ ต่างกันจะมีความต้องการของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลท่าหลวงไม่แตกต่างกัน 3) ศึกษาปัญหาอุปสรรค และข้อเสนอแนะต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบล พบว่า ประชาชนประมาณหนึ่งในสาม มีปัญหาการบริหารงานของฝ่ายบริหารยังไม่เป็นไปตามต้องการ ($\overline{X}$ = 41.46) รองลงมา การบริการด้านต่างๆ ในองค์การบริหารส่วนตำบล พนักงานองค์การบริหารส่วนตำบลยังให้บริการได้ยังไม่สะดวก รวดเร็วเท่าที่ควร ($\overline{X}$ = 31.96) และการให้บริการในเรื่องการประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับข้อมูลข่าวสารต่างๆ ประชาชนยังไม่รับรู้ข่าวสารเท่าที่ควร ($\overline{X}$ = 26.39)

ลิขสิทธิ์ของมหาวิทยาลัยราชภัฏรำไพพรรณี

บทที่ 3
วิธีดำเนินการวิจัย

การวิจัยเรื่อง “ความต้องการและมาตรการของประชาชนที่มีต่อการจัดบริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลคลองนารายณ์” ผู้ศึกษาจะใช้วิธีการศึกษาแบบผสมผสาน (Mixed Method) ดังนี้

1. การวิจัยเชิงสำรวจ
2. การวิจัยเชิงคุณภาพ

การวิจัยเชิงสำรวจ

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรที่เป็นเป้าหมายการวิจัย ได้แก่ ประชาชนผู้มีสิทธิเลือกตั้งในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลคลองนารายณ์ อำเภอเมืองจันทบุรี จังหวัดจันทบุรี ทั้ง 12 หมู่บ้าน จำนวนทั้งสิ้น 2,737 คน (องค์การบริหารส่วนตำบลคลองนารายณ์. 2552 : 10)

การกำหนดขนาดตัวอย่าง (Sample Size) ใช้แนวคิดของยามาเน่ (Yamane. 1973 : 125) คำนวณขนาดของตัวอย่างที่เหมาะสม ดังนี้

$$n = \frac{n}{1 + ne^2}$$

n = ขนาดตัวอย่าง (Sample Size)

n = ขนาดประชากร (Population)

e^2 = ความคลาดเคลื่อน (Error) ในการสุ่ม = $\pm$ 0.05 % ภายใต้ความเชื่อมั่น 95 %

แทนค่า n $= \frac{2,737}{1 + 2,737(0.05)^2}$

$= \frac{2,737}{1 + 6.8425}$

$= \frac{2,737}{7.8425}$

$= 348.99$

$= 349$

ดังนั้น ขนาดกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 349 คน

ลิขสิทธิ์ของมหาวิทยาลัยราชภัฏรำไพพรรณี

ส่วนเทคนิคการสุ่มตัวอย่าง (Sample Technique) ให้ได้รายชื่อตามกรอบการสุ่ม (Sampling Frame) ใช้การสุ่มตัวอย่างแบบ 2 ขั้นตอน คือ การสุ่มตัวอย่างแบบสัดส่วน (Proportional Random Sampling) และการสุ่มเชิงระบบ (Systematic Random Sampling) ดังนี้

สูตร $\frac{\text{จำนวนกลุ่มตัวอย่าง x จำนวนประชากรในแต่ละตำบล/เขตเลือกตั้ง}}{\text{จำนวนประชากรทั้งหมด}}$

การสุ่มแบบสัดส่วน

ตาราง 1 การสุ่มแบบสัดส่วนจะใช้สัดส่วนผู้มีสิทธิเลือกตั้งตามเขตเลือกตั้ง

เขตเลือกตั้ง	จำนวนประชากร	จำนวนกลุ่มตัวอย่าง
เขตเลือกตั้งที่ 1	128	16
เขตเลือกตั้งที่ 2	127	16
เขตเลือกตั้งที่ 3	84	11
เขตเลือกตั้งที่ 4	243	31
เขตเลือกตั้งที่ 5	242	31
เขตเลือกตั้งที่ 6	272	35
เขตเลือกตั้งที่ 7	286	36
เขตเลือกตั้งที่ 8	237	30
เขตเลือกตั้งที่ 9	496	63
เขตเลือกตั้งที่ 10	187	24
เขตเลือกตั้งที่ 11	279	36
เขตเลือกตั้งที่ 12	156	20
รวม	2,737	349

ส่วนการสุ่มเชิงระบบจะใช้การพิจารณาจากบัญชีรายชื่อผู้มีสิทธิเลือกตั้งในแต่ละเขตเลือกตั้ง โดยการสุ่มจากลำดับในบัญชีรายชื่อให้มีช่วงห่างเท่ากัน

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

ลิขสิทธิ์ของมหาวิทยาลัยราชภัฏรำไพพรรณี

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลในการศึกษาวิจัยครั้งนี้ คือ แบบสัมภาษณ์/แบบสอบถามเรื่อง “ความต้องการและมาตรการของประชาชนที่มีต่อการจัดบริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลคลองนารายณ์ อำเภอเมือง จังหวัดจันทบุรี”

การสร้างเครื่องมือวิจัย ผู้วิจัยได้สร้างแบบสัมภาษณ์จากวัตถุประสงค์ของการวิจัย แนวคิด และเอกสารที่เกี่ยวข้อง โดยใช้รูปแบบคำถามทั้งปลายปิดและปลายเปิด

องค์ประกอบของเครื่องมือวิจัย ประกอบด้วยเนื้อหาสรุปได้ดังนี้

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้เฉลี่ย/เดือน และสถานภาพในการสมรส

ตอนที่ 2 ความต้องการของประชาชนที่มีต่อการจัดบริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลคลองนารายณ์ โดยใช้คำถามปลายปิด ทั้งหมด 6 ด้าน จำนวน 36 เรื่อง ประกอบด้วย

2.1 ด้านโครงสร้างพื้นฐาน 7 ข้อ

2.2 ด้านเศรษฐกิจ 5 ข้อ

2.3 ด้านสาธารณสุข 4 ข้อ

2.4 ด้านการศึกษา ศาสนา วัฒนธรรมและการท่องเที่ยว 7 ข้อ

2.5 ด้านทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม 6 ข้อ

2.6 ด้านการเมืองการบริหาร 7 ข้อ

ตอนที่ 3 มาตรการการพัฒนาบริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลคลองนารายณ์ อำเภอเมือง จังหวัดจันทบุรี จำนวน 10 มาตรการ

3.1 การส่งเสริมประชาคมหมู่บ้าน โดยสภาองค์กรชุมชนตำบลคลองนารายณ์

3.2 การเปิดโอกาสให้ประชาชนมีส่วนร่วมการบริหารองค์การบริหารส่วนตำบล

3.3 การลดขั้นตอนในการบริการ

3.4 การจัดระบบขั้นตอนให้มีลำดับก่อน/หลัง

3.5 การจัดเก็บภาษีให้เพียงพอต่อการให้บริการสาธารณะ

3.6 การจัดสรรงบประมาณตามปัญหาของท้องถิ่น

3.7 การจัดประชาคมหมู่บ้านทุกหมู่

3.8 การอบรมพนักงานให้มีอัธยาศัยการให้บริการที่ดี

3.9 การจัดทำตู้รับความคิดเห็นของชาวบ้าน

3.10 การจัดทำป้ายหรือบอร์ดประชาสัมพันธ์งานขององค์การบริหารส่วนตำบล

ตอนที่ 4 ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะเพิ่มเติม โดยใช้คำถามปลายเปิด

การทดสอบเครื่องมือจะใช้การทดสอบความตรง (Validity) และความเที่ยง (Reliability) ดังนี้

ลิขสิทธิ์ของมหาวิทยาลัยราชภัฏรำไพพรรณี

4.1 การทดสอบความตรง (Validity) หลังจากที่ให้อาจารย์ที่ปรึกษาปรับปรุงแบบสัมภาษณ์ จะใช้ผู้เชี่ยวชาญทางด้านวิจัยและหัวข้อวิจัย จำนวน 3 คน ดังนี้

4.1.1 รศ.บรรจบ วงษ์พิพัฒน์พงษ์ ผู้เชี่ยวชาญด้านงานวิจัย

4.1.2 รศ.ดร.สมศักดิ์ สามัคคีธรรม ผู้เชี่ยวชาญด้านงานวิจัย

4.1.3 ว่าที่ร้อยตรีธีระพงษ์ คำรอด สมาชิกสภาองค์การบริหารส่วนจังหวัดจันทบุรี

4.2 การทดสอบความเที่ยง (Reliability) จะใช้การทดลองไปเก็บแบบสัมภาษณ์จำนวน 30 ชุด แล้วนำมาวิเคราะห์ด้วยค่า ∝ ของ Cronbach ได้เท่ากับ 0.748

การวิเคราะห์ข้อมูล

1. การวิเคราะห์ตัวแปรส่วนบุคคล (ตัวแปรต้น) จะใช้ค่าสถิติเชิงพรรณนา คือ นำมาแจกแจงความถี่ (Frequency) คำนวณเป็นค่าร้อยละ (Percentage) แล้วนำเสนอในรูปตารางความเรียง

2. การวิเคราะห์ตัวแปรตามจะใช้ค่าสถิติเชิงพรรณนา โดยนำเสนอในรูปของ ($\overline{X}$) และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)

ในการศึกษาครั้งนี้ ใช้โปรแกรมสำเร็จรูปในการวิเคราะห์ข้อมูล สถิติที่ใช้เป็นสถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) ได้แก่ ค่าความถี่ ร้อยละ และค่าเฉลี่ย สำหรับการวัดระดับความต้องการของผู้ตอบแบบสัมภาษณ์ สร้างขึ้นตามลักษณะการสร้างแบบวัดทัศนคติที่เรียกว่า (Likert Scale) โดยมีตัวเลือกตอบแบบ 5 ระดับ โดยในแต่ละระดับกำหนดเกณฑ์การให้คะแนนดังนี้

เกณฑ์การให้คะแนนความต้องการ	ระดับคะแนน
ระดับมากที่สุด/เห็นด้วยอย่างมาก	5
ระดับมาก/เห็นด้วย	4
ระดับปานกลาง/ไม่แน่ใจ	3
ระดับน้อย/ไม่เห็นด้วย	2
ระดับน้อยที่สุด/ไม่เห็นด้วยอย่างมาก	1

ในการตีความช่วงค่าเฉลี่ย จะแบ่งคะแนนออกเป็น 5 ระดับ ดังนี้

คะแนนระหว่าง 4.51 - 5.00 แสดงว่า ความต้องการมากที่สุด

คะแนนระหว่าง 3.51 - 4.50 แสดงว่า ความต้องการมาก

คะแนนระหว่าง 2.51 - 3.50 แสดงว่า ความต้องการปานกลาง

คะแนนระหว่าง 1.51 - 2.50 แสดงว่า ความต้องการน้อย

คะแนนระหว่าง 1.00 - 1.50 แสดงว่า ความต้องการน้อยที่สุด

ลิขสิทธิ์ของมหาวิทยาลัยอัสสัมชัญ ห้ามมิให้ดัดแปลงเนื้อหาและต้องอ้างอิงเมื่อนำไปใช้ประโยชน์

3. การทดสอบสมมติฐาน จะใช้สถิติอนุมาน (Inferential Statistics) คือ t-test และ ANOVA (F-test) โดยตั้งระดับนัยสำคัญที่ .05 ดังนี้

3.1 สมมติฐานข้อที่ 1 จะใช้ค่า t-test

3.2 สมมติฐานข้อที่ 2, 3, 4 และ 5 และ 6 จะใช้ F-test

ในกรณีที่ยอมรับสมมติฐานอย่างมีนัยสำคัญ จะทดสอบความแตกต่างค่าเฉลี่ยรายคู่ โดยใช้ค่าเชฟเฟ่ (Scheffe')

การวิจัยเชิงคุณภาพ

การสัมภาษณ์ในเชิงคุณภาพ

การวิจัยเชิงคุณภาพจะใช้การสัมภาษณ์เป็นหลัก วิธีการสัมภาษณ์ที่ใช้ในการวิจัยนี้มีลักษณะเป็นการสัมภาษณ์แบบกึ่งโครงสร้าง (Semi-Structured or Guided Interview) โดยอาศัยแนวการสัมภาษณ์ (Interview Guide) เป็นเครื่องมือ คือ

การสัมภาษณ์เจาะลึก (In - depth Interview) เป็นการใช้แนวสัมภาษณ์เจาะลึก โดยกำหนดให้ผู้ให้ข้อมูลในการสัมภาษณ์ (Key – Informants) เช่น

	ชื่อ – สกุล	**สถานภาพในการให้ข้อมูล**
1.	นายบุญมี ศิริพร	กำนันตำบลคลองนารายณ์
2.	นายสมยศ นาคีสถิตย์	ปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลคลองนารายณ์
3.	นายศิริ วงษ์วาทย์	ไวยาวัจกรวัดสระบาป

นอกจากนี้จะใช้การสังเกตการณ์แบบมีส่วนร่วมเสริมการสัมภาษณ์ด้วย โดยประสบการณ์ที่ได้จากการร่วมทำงานในองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น กล่าวคือ ผู้วิจัยได้มีโอกาสทำงานที่องค์การบริหารส่วนตำบลคลองนารายณ์ อำเภอเมือง จังหวัดจันทบุรี มาเป็นเวลา 7 ปี ในตำแหน่ง รองนายกองค์การบริหารส่วนตำบลคลองนารายณ์ อำเภอเมือง จังหวัดจันทบุรี

การตรวจสอบข้อมูล

การตรวจสอบข้อมูล ในที่นี้จะใช้รูปแบบ ดังนี้

1. การตรวจสอบการสัมภาษณ์โดยใช้แหล่งข้อมูลที่ต่างกันระหว่างเอกสารและการสัมภาษณ์แบบประวัติศาสตร์บอกเล่าของประชาชนในเขตพื้นที่องค์การบริหารส่วนตำบลคลองนารายณ์

2. การตรวจสอบการสัมภาษณ์ โดยใช้ผู้สัมภาษณ์ที่มีจุดยืนต่างกัน คือ ระหว่างกำนันตำบลคลองนารายณ์ ปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลคลองนารายณ์ ไวยาวัจกรวัดสระบาป

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยราชภัฏรำไพพรรณี

การวิเคราะห์ข้อมูล

การวิเคราะห์เชิงคุณภาพ จะใช้การตีความข้อมูลจากการสัมภาษณ์ คือ การวิเคราะห์ความหมายโดยพิจารณาจากวัฒนธรรมของชุมชนและท้องถิ่นนั้นๆ

บทที่ 4
ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

ในการศึกษานำเสนอผลการศึกษา เรื่อง ความต้องการและมาตรการของประชาชนที่มีต่อการจัดบริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลคลองนารายณ์ อำเภอเมือง จังหวัดจันทบุรี ซึ่งผู้วิจัยได้กำหนดสัญลักษณ์ที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล และขอเสนอผลการวิเคราะห์ตามลำดับดังนี้

สัญลักษณ์ที่ใช้ในการเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล

เพื่อให้เกิดความเข้าใจตรงกัน ผู้ศึกษาค้นคว้าได้ใช้สัญลักษณ์และอักษรย่อในการศึกษาค้นคว้า ดังต่อไปนี้

$\overline{X}$	แทน	ค่าเฉลี่ย (Mean)
S.D.	แทน	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)
p	แทน	ความน่าจะเป็นของค่าสถิติ
t	แทน	ค่าแจกแจงแบบที (t - distribution)
F	แทน	ค่าสถิติการแจกแจงแบบเอฟ (F-test)
MS	แทน	ค่าเฉลี่ยผลรวมกำลังสองของคะแนน (Mean of Square)
SS	แทน	ผลรวมกำลังสองของคะแนน (Sum of Square)
df	แทน	ค่าแห่งชั้นความเป็นอิสระ (Degree of Freedom)
*	แทน	ความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

การเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล

ในการเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูลครั้งนี้ ผู้วิจัยขอเสนอเป็นตอน ๆ ดังนี้

ตอนที่ 1 ข้อมูลพื้นฐานของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตอนที่ 2 ผลการศึกษาความต้องการของประชาชนที่มีต่อการจัดบริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลคลองนารายณ์ อำเภอเมืองจันทบุรี จังหวัดจันทบุรี

ตอนที่ 3 ผลการทดสอบสมมติฐานเปรียบเทียบความต้องการของประชาชนในการจัดบริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลคลองนารายณ์ อำเภอเมือง จังหวัดจันทบุรี

ตอนที่ 4 ผลการศึกษามาตรการในการจัดบริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลคลองนารายณ์ อำเภอเมืองจันทบุรี จังหวัดจันทบุรี

ลิขสิทธิ์ของมหาวิทยาลัยราชภัฏรำไพพรรณี

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

ตอนที่ 1 ข้อมูลพื้นฐานของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตาราง 2 ร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามเพศ (n = 349)

เพศ	จำนวน	ร้อยละ
ชาย	176	50.4
หญิง	173	49.6
รวม	349	100.0

จากตาราง 2 พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่จะเป็นเพศชาย คิดเป็นร้อยละ 50.4 กลุ่มประชากรเป็นเพศหญิง คิดเป็นร้อยละ 49.6

ตาราง 3 ร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามอายุ (n = 349)

อายุ	จำนวน	ร้อยละ
18 - 47 ปี	194	55.6
48 ปีขึ้นไป	155	44.4
รวม	349	100.0

จากตาราง 3 พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่จะมีช่วงอายุ 18 - 47 ปี คิดเป็นร้อยละ 55.6 กลุ่มประชากรอายุ 48 ปีขึ้นไป คิดเป็นร้อยละ 44.4

ลิขสิทธิ์ของมหาวิทยาลัยราชภัฏรำไพพรรณี

ตาราง 4 ร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามการศึกษา (n = 349)

การศึกษา	จำนวน	ร้อยละ
ไม่ได้ศึกษา	5	1.4
ประถมศึกษา	160	45.8
มัธยมศึกษา/ปวช.	100	28.7
อนุปริญญา/ปวส.	27	7.7
ปริญญาตรี	49	14.0
สูงกว่าปริญญาตรี	8	2.3
รวม	349	100.0

จากตาราง 4 พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่จะมีระดับการศึกษาในระดับประถมศึกษา คิดเป็นร้อยละ 45.8 มัธยมศึกษา/ปวช. คิดเป็นร้อยละ 28.7

ตาราง 5 ร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามอาชีพ (n = 349)

อาชีพ	จำนวน	ร้อยละ
เกษตรกรรม	162	46.4
รับจ้างทั่วไป	67	19.2
ค้าขาย	39	11.2
ข้าราชการ/ลูกจ้างราชการ/รัฐวิสาหกิจ	23	6.6
พนักงานเอกชน	17	4.9
ธุรกิจส่วนตัว	21	6.0
อื่นๆ	20	5.7
รวม	349	100.0

ลิขสิทธิ์ของมหาวิทยาลัยราชภัฏรำไพพรรณี

จากตาราง 5 พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ประกอบอาชีพเกษตรกรรม คิดเป็นร้อยละ 46.4 ประกอบอาชีพรับจ้างทั่วไป คิดเป็นร้อยละ 19.2

ตาราง 6 ร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน (n = 349)

รายได้	จำนวน	ร้อยละ
0 - 10,000 บาท	251	71.9
10,001 บาทขึ้นไป	98	28.1
รวม	349	100.0

จากตาราง 6 พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่จะมีรายได้เฉลี่ย 0 - 10,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 71.9 รายได้เฉลี่ยต่อเดือน 10,001 บาทขึ้นไป คิดเป็นร้อยละ 28.1

ตาราง 7 ร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามสถานภาพ (n = 349)

สถานภาพ	จำนวน	ร้อยละ
โสด	71	20.3
สมรส	226	64.8
หย่าร้าง/หม้าย	42	12.0
แยกกันอยู่	10	2.9
รวม	349	100.0

จากตาราง 7 พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่จะมีสถานภาพสมรส คิดเป็นร้อยละ 64.8 โสด คิดเป็นร้อยละ 20.3

ตาราง 8 ร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามการรับบริการสาธารณะ (n = 349)

การรับบริการสาธารณะ	จำนวน	ร้อยละ
เคยรับบริการ	290	83.1
ไม่เคยรับบริการ	59	16.9
รวม	349	100.0

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยราชภัฏรำไพพรรณี

จากตาราง 8 พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เคยรับบริการสาธารณะจากองค์การบริหารส่วนตำบลคลองนารายณ์ คิดเป็นร้อยละ 83.1 ไม่เคยรับบริการ คิดเป็นร้อยละ 16.9

ตอนที่ 2 ผลการศึกษาความต้องการของประชาชนที่มีต่อการจัดบริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลคลองนารายณ์ อำเภอเมืองจันทบุรี จังหวัดจันทบุรี

ตาราง 9 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามตารางความต้องการของประชาชนที่มีต่อการบริการสาธารณะ (n = 349)

การบริการสาธารณะ	$\overline{X}$	S.D.	การตีความ	ลำดับที่
1. ด้านการพัฒนาโครงสร้างพื้นฐาน	3.83	1.01	ต้องการมาก	2
2. ด้านการพัฒนาเศรษฐกิจ	3.71	0.83	ต้องการมาก	4
3. ด้านการสาธารณสุข	3.51	0.84	ต้องการมาก	5
4. ด้านการศึกษา ศาสนา วัฒนธรรม และการท่องเที่ยว	3.79	0.82	ต้องการมาก	3
5. ด้านการพัฒนาทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม	3.48	0.91	ต้องการปานกลาง	6
6. ด้านพัฒนาการเมืองการปกครองและบริหารงานขององค์การบริหารส่วนตำบลคลองนารายณ์	4.05	0.88	ต้องการมาก	1
รวม	3.70	0.89	ต้องการมาก	-

จากตาราง 9 จะพบว่า กลุ่มตัวอย่างของประชาชนคลองนารายณ์มีความต้องการบริการสาธารณะมากโดยภาพรวม แต่เมื่อมาพิจารณาในรายด้าน ก็จะพบความต้องการแบ่งออกเป็นสองกลุ่มด้วยกัน คือ การบริการสาธารณะกลุ่มที่มีความต้องการมาก 5 ด้าน กับกลุ่มที่ต้องการระดับปานกลาง 1 ด้าน คือ ด้านการพัฒนาทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม

ในกรณีการบริการสาธารณะในกลุ่มที่ประชาชนต้องการมากสามารถเรียงลำดับได้ดังนี้

1. ด้านพัฒนาการเมืองการปกครองและบริหารงานขององค์การบริหารส่วนตำบลคลองนารายณ์ ($\overline{X}$ = 4.05)

ลิขสิทธิ์ของมหาวิทยาลัยราชภัฏรำไพพรรณี

2. ด้านการพัฒนาโครงสร้างพื้นฐาน ($\overline{X}$ = 3.83)
3. ด้านการศึกษา ศาสนา วัฒนธรรม และการท่องเที่ยว ($\overline{X}$ = 3.79)
4. ด้านการพัฒนาเศรษฐกิจ ($\overline{X}$ = 3.71)
5. ด้านการสาธารณสุข ($\overline{X}$ = 3.51)

จากการสัมภาษณ์นายสมยศ นาคีสถิตย์ ปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลคลองนารายณ์ ให้ความคิดเห็นว่า การที่กลุ่มตัวอย่างประชาชนในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลคลองนารายณ์ มีความต้องการการจัดบริการด้านพัฒนาการเมืองการปกครองและการบริหารงานขององค์การบริหารส่วนตำบลคลองนารายณ์มาก เนื่องจากการเกิดขึ้นมาของการจัดตั้งองค์การบริหารส่วนตำบลคลองนารายณ์ ตั้งแต่ปี 2537 เป็นต้นมา องค์การบริหารส่วนตำบลคลองนารายณ์ได้ทำหน้าที่เป็นกลไกทั้งด้านการเมืองการปกครองและการบริหารที่มีประสิทธิภาพของชุมชนมากกว่ากลไกรัฐที่มีอยู่เดิม เช่น กลไกการปกครองส่วนภูมิภาค กล่าวคือ องค์การบริหารส่วนตำบลคลองนารายณ์ได้เน้นการทำงานมุ่งเน้นการตอบสนองความต้องการของประชาชนในพื้นที่เป็นหลัก โดยอาศัยกระบวนการของการประชาคม เช่น การประชุมประชาคมหมู่บ้าน เพื่อรับฟังปัญหาความต้องการที่แท้จริงของประชาชนโดยตรง และนำปัญหาดังกล่าวมาแก้ไขอย่างจริงจัง เป็นต้น

แต่ในกรณีของการบริการสาธารณะด้านการพัฒนาทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อมนั้น กลุ่มตัวอย่างกลับมีความต้องการเพียงแค่ระดับปานกลาง ที่เป็นเช่นนี้อาจเนื่องมาจากชุมชนคลองนารายณ์เป็นชุมชนโบราณที่ต้องอยู่ร่วมกับสิ่งแวดล้อมมาเป็นเวลายาวนาน เช่น การที่ชุมชนต้องอยู่ในบริเวณเขาสระบาป ทำให้ต้องพึ่งพาอาศัยทรัพยากรธรรมชาติของสิ่งแวดล้อมเขาสระบาปจนกลายมาเป็นวิถีชีวิตของชุมชนในการรักษาทรัพยากรและสิ่งแวดล้อมเขาสระบาป อาทิเช่น ป่าไม้ หรือแม่น้ำลำธาร ดังนั้นวิถีการรักษาทรัพยากรธรรมชาติสิ่งแวดล้อมดังกล่าว จึงกลายมาเป็นวิถีชีวิตที่สืบทอดกันมาถึงปัจจุบัน การมีกลไกของชุมชนดังกล่าวทำให้ชุมชนคลองนารายณ์ ไม่จำเป็นต้องพึ่งกลไกอื่นมากนัก ยกเว้นปัญหาที่เกี่ยวกับมลพิษของเสียที่มาจากการใช้เทคโนโลยีสมัยใหม่ เช่น การตั้ง “แพล้นปูน” ซึ่งอาจทำให้เกิดน้ำเสีย ฝุ่นละออง ทำให้เป็นที่วิตกของชาวบ้านที่จะก่อให้เกิดปัญหาสุขภาพและผลกระทบต่อน้ำกินน้ำใช้ของชุมชน ดังนั้น ประชาชนจึงอาศัยองค์การบริหารส่วนตำบลคลองนารายณ์เป็นกลไกจัดประชาพิจารณ์ ระดมความเห็นของชาวบ้าน และเป็นตัวกลางในการเจรจากับบริษัทที่รับผิดชอบ เป็นต้น กล่าวโดยสรุปแล้ว การเข้ามาของโครงการที่ก่อให้เกิดมลพิษหรือของเสียต่อประชาชนนั้น จำเป็นต้องอาศัยกลไกขององค์การบริหารส่วนตำบลคลองนารายณ์ในการรวมพลังของประชาชน และเป็นศูนย์กลางประสานงานกับองค์กรภายนอกที่เกี่ยวข้องเพื่อที่จะพิจารณาหรือต่อต้านโครงการที่ก่อให้เกิดมลพิษหรือของเสียดังกล่าว (สมยศ นาคีสถิต. สัมภาษณ์. 2556)

ตาราง 10 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามระดับความต้องการด้านการพัฒนาโครงสร้างพื้นฐาน (n = 349)

ด้านการพัฒนาโครงสร้างพื้นฐาน	$\overline{X}$	S.D.	การตีความ	ลำดับที่
1. การก่อสร้างถนนใหม่	3.54	1.10	ต้องการมาก	4
2. การบำรุงรักษาและซ่อมแซมถนนที่ชำรุดอย่างต่อเนื่อง	3.51	1.19	ต้องการมาก	5
3. การป้องกันและแก้ไขปัญหาน้ำท่วมขังโดยการปรับปรุงท่อระบายน้ำในเขตครอบคลุมทุกพื้นที่	3.64	0.95	ต้องการมาก	2
4. การสร้างฝายน้ำล้น	3.29	0.93	ต้องการปานกลาง	7
5. การแก้ปัญหาภัยแล้ง	3.48	0.96	ต้องการปานกลาง	6
6. การติดตั้งไฟฟ้าแสงสว่างส่องทาง	3.81	0.95	ต้องการมาก	1
7. การซ่อมแซมบำรุงรักษาไฟฟ้าแสงสว่างส่องทาง	3.57	1.00	ต้องการมาก	3
รวม	3.55	1.01	ต้องการมาก	-

จากตาราง 10 จะพบว่า กลุ่มตัวอย่างของประชาชนคลองนารายณ์มีความต้องการด้านการพัฒนาโครงสร้างพื้นฐานมากโดยภาพรวม แต่เมื่อมาพิจารณาในรายกิจกรรมก็จะพบความต้องการแบ่งออกเป็นสองกลุ่มด้วยกัน คือ กลุ่มกิจกรรมที่มีความต้องการรับบริการมากและกลุ่มกิจกรรมที่มีความต้องการรับบริการปานกลาง

กลุ่มกิจกรรมที่ประชาชนมีความต้องการรับบริการมาก สามารถเรียงลำดับความต้องการได้ดังนี้

1. การติดตั้งไฟฟ้าแสงสว่างส่องทาง ($\overline{X}$ = 3.81)
2. การป้องกันและแก้ไขปัญหาน้ำท่วมขัง โดยการปรับปรุงท่อระบายน้ำในเขตครอบคลุมทุกพื้นที่ ($\overline{X}$ = 3.64)
3. การซ่อมแซมบำรุงรักษาไฟฟ้าแสงสว่างส่องทาง ($\overline{X}$ = 3.57)
4. การก่อสร้างถนนใหม่ ($\overline{X}$ = 3.54)
5. การบำรุงรักษาและซ่อมแซมถนนที่ชำรุดอย่างต่อเนื่อง ($\overline{X}$ = 3.51)

ลิขสิทธิ์ของมหาวิทยาลัยราชภัฏรำไพพรรณี

กลุ่มกิจกรรมที่ประชาชนมีความต้องการรับบริการปานกลาง สามารถเรียงลำดับจากมากไปหาน้อย ได้ดังนี้

1. การแก้ปัญหาภัยแล้ง ($\overline{X}$ = 3.48)
2. การสร้างฝายน้ำล้น ($\overline{X}$ = 3.29)

จากการสัมภาษณ์นายสมยศ นาคีสถิตย์ ปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลคลองนารายณ์ ให้ความคิดเห็นว่า กิจกรรมการให้บริการด้านโครงสร้างพื้นฐานที่ประชาชนมีความต้องการมาก เช่น ไฟฟ้า หรือถนน ก็ถือว่าเป็นเรื่องปกติสำหรับชุมชน เช่น ตำบลคลองนารายณ์ที่เพิ่งได้รับการบริการสาธารณะ โดยองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ดังนั้น สิ่งแรกที่ประชาชนต้องการก็คือการพัฒนาโครงสร้างพื้นฐานทางเศรษฐกิจ เช่น ถนนหรือไฟฟ้าดังกล่าว แต่ในกรณีที่กลุ่มตัวอย่างต้องการบริการในเรื่องปัญหาภัยแล้งและการสร้างฝายน้ำล้นในระดับปานกลาง ก็อาจเนื่องมาจากเมื่อมีการจัดตั้งองค์การบริหารส่วนตำบลคลองนารายณ์มาจนถึงปัจจุบัน มาเป็นเวลาเกือบยี่สิบปี องค์การบริหารส่วนตำบลคลองนารายณ์ได้ดำเนินการจัดสร้างฝายมาตามลำดับเกือบครอบคลุมทุกพื้นที่ ส่วนปัญหาภัยแล้งมักจะไม่ค่อยเกิดขึ้นในพื้นที่องค์การบริหารส่วนตำบลคลองนารายณ์ เนื่องจากเป็นพื้นที่ที่อยู่ติดกับเขาสระบาป ซึ่งเป็นเขตที่มีความอุดมสมบูรณ์ในจังหวัดจันทบุรี (สมยศ นาคีสถิต. สัมภาษณ์. 2556)

ตาราง 11 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามระดับความต้องการด้านการพัฒนาเศรษฐกิจ (n = 349)

ด้านการพัฒนาเศรษฐกิจ	$\overline{X}$	S.D.	การตีความ	ลำดับที่
1. ส่งเสริมสินค้าหนึ่งตำบล หนึ่งผลิตภัณฑ์ (OTOP)	3.47	0.92	ต้องการปานกลาง	5
2. ส่งเสริมอาชีพแขนงต่างๆ	3.57	0.95	ต้องการมาก	4
3. พัฒนาแหล่งท่องเที่ยวในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลคลองนารายณ์	3.58	1.00	ต้องการมาก	3
4. จัดอบรมให้ความรู้เกี่ยวกับหลักปรัชญาเศรษฐกิจพอเพียง ตามแนวพระราชดำริ	3.79	0.91	ต้องการมาก	2
5. ส่งเสริมให้ประชาชนใช้ปุ๋ยอินทรีย์แทนปุ๋ยเคมี	3.86	0.97	ต้องการมาก	1
รวม	3.85	0.89	ต้องการมาก	-

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยราชภัฏรำไพพรรณี

จากตาราง 11 จะพบว่า กลุ่มตัวอย่างของประชาชนคลองนารายณ์มีความต้องการด้านการพัฒนาเศรษฐกิจมาก โดยภาพรวม แต่เมื่อมาพิจารณาในรายกิจกรรม ก็จะพบความต้องการแบ่งออกเป็นสองกลุ่มด้วยกัน คือ กลุ่มกิจกรรมที่มีความต้องการบริการมาก 4 กิจกรรม และกลุ่มกิจกรรมที่มีความต้องการบริการปานกลาง 1 กิจกรรม คือ ส่งเสริมสินค้าหนึ่งตำบล หนึ่งผลิตภัณฑ์ (OTOP)

กลุ่มกิจกรรมที่ประชาชนมีความต้องการรับบริการมาก สามารถเรียงลำดับความต้องการได้ดังนี้

1. ส่งเสริมให้ประชาชนใช้ปุ๋ยอินทรีย์แทนปุ๋ยเคมี ($\overline{X}$ = 3.86)
2. จัดอบรมให้ความรู้เกี่ยวกับหลักปรัชญาเศรษฐกิจพอเพียง ตามแนวพระราชดำริ ($\overline{X}$ = 3.79)
3. พัฒนาแหล่งท่องเที่ยวในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลคลองนารายณ์ ($\overline{X}$ = 3.58)
4. ส่งเสริมอาชีพแขนงต่างๆ ($\overline{X}$ = 3.57)

จากการสัมภาษณ์ นายบุญมี ศิริพร กำนันตำบลคลองนารายณ์ ได้ให้ความคิดเห็นว่า การที่ประชาชนกลุ่มตัวอย่างในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลคลองนารายณ์ ต้องการให้มีการส่งเสริมการใช้ปุ๋ยอินทรีย์และการจัดอบรมเศรษฐกิจพอเพียงมากเป็นอันดับ 1 และ 2 นั้น เนื่องมาจากประชาชนในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลคลองนารายณ์โดยพื้นฐานเป็นเกษตรกรรายย่อย เกษตรกรดังกล่าวในปัจจุบันจะต้องขึ้นอยู่กับตลาดค่อนข้างมาก ไม่ว่าจะเป็นการลงทุนซื้อสินค้าเพื่อบริโภคในครัวเรือน หรือซื้อปัจจัยในการผลิต เช่น ปุ๋ย หรือยาฆ่าแมลง เป็นต้น นอกจากนี้เกษตรกรรายย่อยในคลองนารายณ์ ยังต้องพึ่งตลาดเกี่ยวกับราคาขายผลไม้ในแต่ละปี ซึ่งพบว่าแนวโน้มของสินค้าที่เกษตรกรจะต้องซื้อมีราคาสูงขึ้นเรื่อยๆ ในขณะที่ราคาขายผลไม้กับอยู่ในระดับต่ำมาโดยตลอด สถานการณ์เช่นนี้ทำให้เกษตรกรดังกล่าว จำเป็นต้องปรับตัวในการลดต้นทุนในการผลิต การใช้ปุ๋ยอินทรีย์ ที่มีราคาถูกกว่าปุ๋ยเคมี ในขณะเดียวกัน ก็ต้องใช้หลักเศรษฐกิจพอเพียงเพื่อลดค่าใช้จ่ายในการบริโภค ส่วนการส่งเสริมสินค้าหนึ่งตำบลหนึ่งผลิตภัณฑ์นั้น ประชาชนถือว่าเป็นความต้องการระดับปานกลาง เนื่องจากมีปะชาชนเพียงกลุ่มเดียวที่ทำกิจกรรมในด้านนี้ในเขตคลองนารายณ์ ซึ่งเป็นกิจกรรมที่ยังไม่ครอบคลุมทั่วทั้งองค์การบริหารส่วนตำบลคลองนารายณ์ (บุญมี ศิริพร. สัมภาษณ์. 2556)

ลิขสิทธิ์ของมหาวิทยาลัยราชภัฏรำไพพรรณี

ตาราง 12 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามระดับความต้องการด้านการสาธารณสุข (n = 349)

ด้านการสาธารณสุข	$\overline{X}$	S.D.	การตีความ	ลำดับที่
1. มีการป้องกันโรคติดต่อ	3.96	0.91	ต้องการมาก	2
2. มีการป้องกันโรคไม่ติดต่อ	3.45	0.95	ต้องการปานกลาง	4
3. มีการสนับสนุนอุปกรณ์กีฬา	3.66	1.00	ต้องการมาก	3
4. รณรงค์การออกกำลังกายเพื่อสุขภาพ	3.84	1.88	ต้องการมาก	1
รวม	3.73	1.19	มีผลมาก	-

จากตาราง 12 จะพบว่า กลุ่มตัวอย่างของประชาชนคลองนารายณ์มีความต้องการด้านการสาธารณสุขมาก โดยภาพรวม แต่เมื่อมาพิจารณาในรายกิจกรรมก็จะพบความต้องการแบ่งออกเป็นสองกลุ่มด้วยกัน คือ กลุ่มกิจกรรมที่มีความต้องการบริการมาก 3 กิจกรรม และกลุ่มกิจกรรมที่มีความต้องการบริการปานกลาง 1 กิจกรรม คือ มีการป้องกันโรคไม่ติดต่อ

กลุ่มกิจกรรมที่ประชาชนมีความต้องการรับบริการมาก สามารถเรียงลำดับความต้องการได้ดังนี้

1. รณรงค์การออกกำลังกายเพื่อสุขภาพ ($\overline{X}$ = 3.84)
2. มีการป้องกันโรคติดต่อ ($\overline{X}$ = 3.96)
3. มีการสนับสนุนอุปกรณ์กีฬา ($\overline{X}$ = 3.66)

จากการสังเกตการณ์แบบมีส่วนร่วมพบว่า การที่กลุ่มตัวอย่างของประชาชนคลองนารายณ์มีความต้องการการบริการด้านการออกกำลังกายและการป้องกันโรคมาก เนื่องจากชาวบ้านเกิดความตื่นตัวเกี่ยวกับปัญหาสุขภาพ จากการที่ได้เข้าไปทำงานเผยแพร่ของ อสม. ในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลคลองนารายณ์ เช่น การให้ความรู้เกี่ยวกับโรคที่เนื่องมาจากการไม่ออกกำลังกาย เช่น โรคความดัน ไขมัน เส้นเลือดอุดตัน โรคหัวใจไปจนถึงอัมพาต ทำให้ชาวบ้านเกิดความตระหนักเกี่ยวกับการส่งเสริมสุขภาพของตนเองมากขึ้น

ลิขสิทธิ์ของมหาวิทยาลัยราชภัฏรำไพพรรณี

ตาราง 13 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามความต้องการด้านการศึกษา ศาสนา วัฒนธรรมและการท่องเที่ยว (n = 349)

ด้านการศึกษา ศาสนา วัฒนธรรม และการท่องเที่ยว	$\overline{X}$	S.D.	การตีความ	ลำดับที่
1. มีการส่งเสริมและพัฒนาคุณภาพชีวิตผู้สูงอายุ	3.97	0.91	ต้องการมาก	1
2. มีการส่งเสริมและพัฒนาคุณภาพชีวิตผู้พิการ	3.73	0.89	ต้องการมาก	3
3. มีการส่งเสริมและพัฒนาคุณภาพชีวิตผู้ด้อยโอกาส	3.81	0.96	ต้องการมาก	2
4. มีการส่งเสริมและอนุรักษ์วัฒนธรรม จารีตประเพณี ภูมิปัญญาท้องถิ่น โดยการจัดงานประเพณีวันสำคัญต่างๆ	3.71	0.87	ต้องการมาก	4
5. มีศูนย์การศึกษานอกระบบ	3.66	0.88	ต้องการมาก	5
6. มีการประชาสัมพันธ์แหล่งท่องเที่ยว	3.39	0.90	ต้องการปานกลาง	6
7. มีการบริการอินเทอร์เน็ตตำบล	3.35	1.04	ต้องการปานกลาง	7
รวม	3.66	0.92	ต้องการมาก	-

จากตาราง 13 จะพบว่า กลุ่มตัวอย่างของประชาชนคลองนารายณ์มีความต้องการด้านการศึกษา ศาสนา วัฒนธรรมและการท่องเที่ยวมาก โดยภาพรวม แต่เมื่อมาพิจารณาในรายกิจกรรมก็จะพบความต้องการแบ่งออกเป็นสองกลุ่มด้วยกัน คือ กลุ่มกิจกรรมที่มีความต้องการรับบริการมากและกลุ่มกิจกรรมที่มีความต้องการรับบริการปานกลาง

กลุ่มกิจกรรมที่ประชาชนมีความต้องการรับบริการมาก สามารถเรียงลำดับความต้องการได้ดังนี้

1. มีการส่งเสริมและพัฒนาคุณภาพชีวิตผู้สูงอายุ ($\overline{X}$ = 3.97)
2. มีการส่งเสริมและพัฒนาคุณภาพชีวิตผู้ด้อยโอกาส ($\overline{X}$ = 3.81)
3. มีการส่งเสริมและพัฒนาคุณภาพชีวิตผู้พิการ ($\overline{X}$ = 3.73)
4. มีการส่งเสริมและอนุรักษ์วัฒนธรรม จารีต ประเพณี ภูมิปัญญาท้องถิ่น โดยการจัดงานประเพณีวันสำคัญต่างๆ ($\overline{X}$ = 3.71)
5. มีศูนย์การศึกษานอกระบบ ($\overline{X}$ = 3.66)

ลิขสิทธิ์ของมหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบูรณ์

กลุ่มกิจกรรมที่ประชาชนมีความต้องการรับบริการปานกลาง สามารถเรียงลำดับได้ดังนี้

1. มีการประชาสัมพันธ์แหล่งท่องเที่ยว ($\overline{X}$ = 3.39)
2. มีการบริการอินเทอร์เน็ตตำบล ($\overline{X}$ = 3.35)

นายศิริ วงษ์วาทย์ ไวยาวัจกรวัดสระบาป ให้ความคิดเห็นว่า การที่กลุ่มตัวอย่างประชาชนในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลคลองนารายณ์ ต้องการให้องค์การบริหารส่วนตำบลคลองนารายณ์จัดกิจกรรมส่งเสริมและพัฒนาคุณภาพผู้สูงอายุมากเป็นอันดับที่ 1 ก็เนื่องมาจากกลุ่มผู้สูงอายุในเขตคลองนารายณ์นั้น ถือว่าเป็นกลุ่มที่มีความสำคัญทั้งในเชิงปริมาณและคุณภาพ กล่าวคือในเชิงคุณภาพนั้น ผู้สูงอายุในคลองนารายณ์ยังเป็นกลุ่มที่มีบทบาทต่อชุมชน เช่น การมีกิจกรรมของชุมชน โดยอาศัยชมรมผู้สูงอายุ การเป็นที่พึ่งของลูกหลานในการแนะนำเรื่องอาชีพทำสวน หรืองานวัด งานบุญ งานประเพณีต่างๆ หรืองานสาธารณะของชุมชนอื่นๆ เป็นต้น ส่วนในเชิงปริมาณนั้น กลุ่มผู้สูงอายุในตำบลคลองนารายณ์นั้นถือว่าเป็นฐานเสียงสำคัญในการเลือกตั้ง เนื่องจากเป็นกลุ่มที่มีสัดส่วนค่อนข้างสูง เมื่อเปรียบเทียบกับกลุ่มที่มีสิทธิ์เลือกตั้งในช่วงอายุอื่น ยิ่งไปกว่านั้นการที่ผู้สูงอายุจะเลือกนักการเมืองใดก็จะมีผลให้ลูกหลานเลือกตามไปด้วย (สมยศ นาคีสถิต. สัมภาษณ์. 2556)

ตาราง 14 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามระดับความต้องการด้านการพัฒนาทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม (n = 349)

ด้านการพัฒนาทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม	$\overline{X}$	S.D.	การตีความ	ลำดับที่
1. ควรจัดให้มีการดำเนินการจัดเก็บและกำจัดขยะมูลฝอยและสิ่งปฏิกูล	3.91	0.94	ต้องการมาก	1
2. มีการดูรักษาแม่น้ำลำคลองให้สะอาดอย่างสม่ำเสมอ	3.77	0.91	ต้องการมาก	3
3. มีการรณรงค์/ปลูกจิตสำนึกให้ประชาชนรักษาความสะอาดท้องถิ่นที่ดี	3.84	0.93	ต้องการมาก	2
4. ควรส่งเสริมให้มีระบบบำบัดน้ำเสียโดยติดตั้งถังดักไขมันทุกครัวเรือน บังคับใช้กฎหมายสำหรับบ้านปลูกสร้างใหม่ให้ครอบคลุม	3.43	0.98	ต้องการปานกลาง	5
5. มีการส่งเสริมและรณรงค์ลดภาวะโลกร้อน	3.53	1.06	ต้องการมาก	4
รวม	3.70	0.77	ต้องการมาก	-

ลิขสิทธิ์ของมหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบูรณ์

จากตาราง 14 จะพบว่า กลุ่มตัวอย่างของประชาชนคลองนารายณ์มีความต้องการด้านการพัฒนาทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อมมาก โดยภาพรวม แต่เมื่อมาพิจารณาในรายกิจกรรมก็จะพบความต้องการแบ่งออกเป็นสองกลุ่มด้วยกัน คือ กลุ่มกิจกรรมที่มีความต้องการบริการมาก 4 กิจกรรม และกลุ่มกิจกรรมที่มีความต้องการบริการปานกลาง 1 กิจกรรม คือ ควรส่งเสริมให้มีระบบบำบัดน้ำเสียโดยติดตั้งถังดักไขมันทุกครัวเรือน บังคับใช้กฎหมายสำหรับบ้านปลูกสร้างใหม่ให้ครอบคลุม

กลุ่มกิจกรรมที่ประชาชนมีความต้องการรับบริการมาก สามารถเรียงลำดับความต้องการได้ดังนี้

1. ควรจัดให้มีการดำเนินการจัดเก็บ และกำจัดขยะมูลฝอยและสิ่งปฏิกูล ($\overline{X}$ = 3.91)
2. มีการรณรงค์/ปลูกจิตสำนึกให้ประชาชนรักษาความสะอาดท้องถิ่นที่ดี ($\overline{X}$ = 3.84)
3. มีการดูแลรักษาแม่น้ำลำคลองให้สะอาดอย่างสม่ำเสมอ ($\overline{X}$ = 3.77)
4. มีการส่งเสริมและรณรงค์ลดภาวะโลกร้อน ($\overline{X}$ = 3.53)

จากการสัมภาษณ์นายสมยศ นาคีสถิตย์ ปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลคลองนารายณ์ ให้ความคิดเห็นว่า การที่กลุ่มตัวอย่างต้องการให้องค์การบริหารส่วนตำบลคลองนารายณ์จัดดำเนินการเกี่ยวกับการเก็บและกำจัดขยะมูลฝอย รวมถึงสิ่งปฏิกูลเป็นอันดับ 1 ก็อาจเนื่องมาจากปัญหาขยะล้นในช่วงฤดูขายผลไม้ ซึ่งเป็นอาชีพหลักของชาวบ้านคลองนารายณ์ ในช่วงนี้จะมีผลไม้ของชาวบ้านออกพร้อมๆ กันเป็นจำนวนมาก ทำให้เกิดตลาดรับซื้อผลไม้โดยพ่อค้าคนกลางที่เรียกว่า “ล้ง” โดยกว้างขวางเช่นกัน ความคึกคักของตลาดการซื้อขายผลไม้โดยเฉพาะมังคุด ทำให้เกิดขยะจากผลไม้เป็นจำนวนมาก อันเป็นผลมาจากการคัดผลไม้ทิ้ง ในสถานการณ์เช่นนี้ องค์การบริหารส่วนตำบลคลองนารายณ์ไม่สามารถจัดเก็บขยะให้ทันต่อจำนวนขยะที่เกิดขึ้นได้ ทำให้เกิดเศษขยะผลไม้เน่าเสียเกลื่อนทั่วไปในชุมชน (สมยศ นาคีสถิต. สัมภาษณ์. 2556)

ลิขสิทธิ์ของมหาวิทยาลัยราชภัฏรำไพพรรณี

ตาราง 15 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามความต้องการด้านพัฒนาการเมืองการปกครองและบริหารงานขององค์การบริหารส่วนตำบลคลองนารายณ์ (n = 349)

ด้านพัฒนาการเมืองการปกครองและบริหารงานขององค์การบริหารส่วนตำบลคลองนารายณ์	$\overline{X}$	S.D.	การตีความ	ลำดับที่
1. มีการบริหารงานด้วยความซื่อสัตย์ สุจริต โปร่งใส	3.83	1.01	ต้องการมาก	2
2. เพิ่มศักยภาพในการบริการประชาชน ด้วยการพัฒนาบุคลากร	3.71	0.83	ต้องการมาก	4
3. นำเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้ในการปฏิบัติงาน	3.51	0.84	ต้องการมาก	6
4. มีการประชาสัมพันธ์การให้ข้อมูลข่าวสารของราชการแก่ประชาชน	3.79	0.82	ต้องการมาก	3
5. มีการส่งเสริมและสนับสนุนให้ประชาชนมีส่วนร่วมทางการเมือง	3.48	0.91	ต้องการปานกลาง	7
6. มีการส่งเสริมการปกครองในระบอบประชาธิปไตยโดยมีพระมหากษัตริย์ทรงเป็นประมุข	4.05	0.88	ต้องการมาก	1
7. การป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย เช่น วาตภัย อุทกภัย	3.52	0.97	ต้องการมาก	5
รวม	3.69	0.89	ต้องการมาก	-

จากตาราง 15 จะพบว่า กลุ่มตัวอย่างของประชาชนคลองนารายณ์มีความต้องการมากในด้านพัฒนาการเมืองการปกครองและบริหารงานขององค์การบริหารส่วนตำบลคลองนารายณ์ แต่เมื่อมาพิจารณาในรายกิจกรรม ก็จะพบความต้องการแบ่งออกเป็นสองกลุ่มด้วยกัน คือ กลุ่มกิจกรรมที่มีความต้องการพัฒนาการเมืองการปกครองและบริหารงานมาก 6 กิจกรรม และกลุ่มกิจกรรมที่มีความต้องการพัฒนาการเมืองการปกครองและบริหารงานในระดับปานกลาง 1 กิจกรรม คือ มีการส่งเสริมและสนับสนุนให้ประชาชนมีส่วนร่วมทางการเมือง

กลุ่มกิจกรรมที่ประชาชนมีความต้องการมากในด้านพัฒนาการเมืองการปกครองและบริหารงานขององค์การบริหารส่วนตำบลคลองนารายณ์ สามารถเรียงลำดับความต้องการได้ดังนี้

1. มีการส่งเสริมการปกครองในระบอบประชาธิปไตยโดยมีพระมหากษัตริย์ทรงเป็นประมุข ($\overline{X}$ = 4.05)
2. มีการบริหารงานด้วยความซื่อสัตย์ สุจริต โปร่งใส ($\overline{X}$ = 3.83)

ลิขสิทธิ์ของมหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบุรี

3. มีการประชาสัมพันธ์การให้ข้อมูลข่าวสารของราชการแก่ประชาชน ($\overline{X}$ = 3.79)
4. เพิ่มศักยภาพในการบริการประชาชนด้วยการพัฒนาบุคลากร ($\overline{X}$ = 3.71)
5. การป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย เช่น วาตภัย อุทกภัย ($\overline{X}$ = 3.52)
6. นำเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้ในการปฏิบัติงาน ($\overline{X}$ = 3.51)

จากการสัมภาษณ์ นายบุญมี ศิริพร กำนันตำบลคลองนารายณ์ ได้ให้ความคิดเห็นว่า การที่กลุ่มตัวอย่างต้องการให้องค์การบริหารส่วนตำบลคลองนารายณ์จัดดำเนินการเนื่องมาจากสภาวการณ์ในปัจจุบันนั้น ประชาชนมีการแตกแยกทางความคิด แตกแยกทางการเมืองออกเป็นเสื้อเหลือง เสื้อแดง หรือเสื้อหลากสี ดังนั้น ชุมชนชาวคลองนารายณ์ซึ่งเป็นชุมชนเกษตรโบราณมีประวัติศาสตร์ดั้งเดิมมายาวนาน ยังมีความเคารพและศรัทธาในสถาบันพระมหากษัตริย์ที่ปกครองและปกป้องบ้านเมืองมาจนถึงปัจจุบัน จึงมีความต้องการที่จะให้องค์การบริหารส่วนตำบลคลองนารายณ์มีการส่งเสริมการปกครองในระบอบประชาธิปไตยอันมีพระมหากษัตริย์ทรงเป็นประมุข ในประเด็นที่สำคัญที่สุด โดยชุมชนชาวคลองนารายณ์ยังคงสำนึกในพระมหากรุณาธิคุณของพระบาทสมเด็จพระเจ้าอยู่หัวกษัตริย์และทุกพระองค์ ซึ่งจะเห็นได้จากการเข้าร่วมกิจกรรมวันสำคัญๆ เช่น วันแม่ 12 สิงหามหาราชินี หรือวันพ่อ 5 ธันวามหาราช ประชาชนชุมชนชาวคลองนารายณ์จะเข้าร่วมกิจกรรมกันแทบจะทุกครัวเรือน (บุญมี ศิริพร. สัมภาษณ์. 2556)

ตอนที่ 3 ผลการทดสอบสมมติฐานเปรียบเทียบความต้องการของประชาชนในการจัดบริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลคลองนารายณ์ อำเภอเมือง จังหวัดจันทบุรี

ตาราง 16 ผลการทดสอบสมมติฐาน เปรียบเทียบความต้องการของประชาชนในการจัดบริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลคลองนารายณ์ จำแนกตามข้อตัวแปรพื้นฐาน

สมมติฐานการวิจัย	value	Prob.	ผลการทดสอบ
1. จำแนกตามเพศ	t – value = - 0.289	0.773	ไม่ยอมรับสมมติฐาน
2. จำแนกตามอายุ	t – value = - 2.792	0.006	ยอมรับสมมติฐาน
3. จำแนกตามการศึกษา	F – value = 0.588	0.709	ไม่ยอมรับสมมติฐาน
4. จำแนกตามอาชีพ	F – value = 0.814	0.560	ไม่ยอมรับสมมติฐาน
5. จำแนกตามรายได้	t – value = 2.209	0.028	ยอมรับสมมติฐาน
6. จำแนกตามสถานภาพ	F – value = 0.832	0.477	ไม่ยอมรับสมมติฐาน
7. จำแนกตามการรับบริการ	t – value = - 1.653	0.099	ไม่ยอมรับสมมติฐาน

* ระดับนัยสำคัญที่ .05

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยราชภัฏรำไพพรรณี

จากตาราง 16 สามารถสรุปผลการทดสอบสมมติฐานเปรียบเทียบจากกรอบแนวคิดในการวิจัย ได้ดังนี้

1. สมมติฐานการวิจัยที่ว่า ประชาชนที่มีเพศแตกต่างกัน มีความต้องการของประชาชนในการจัดบริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลคลองนารายณ์ไม่แตกต่างกันนั้น ไม่สามารถยอมรับในระดับนัยสำคัญที่ .05

2. สมมติฐานการวิจัยที่ว่า ประชาชนที่มีอายุแตกต่างกัน มีความต้องการของประชาชนในการจัดบริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลคลองนารายณ์แตกต่างกันนั้น ยอมรับในระดับนัยสำคัญที่ .05

3. สมมติฐานการวิจัยที่ว่า ประชาชนที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกัน มีความต้องการของประชาชนในการจัดบริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลคลองนารายณ์ไม่แตกต่างกันนั้น ไม่สามารถยอมรับในระดับนัยสำคัญที่ .05

4. สมมติฐานการวิจัยที่ว่า ประชาชนที่มีอาชีพแตกต่างกัน มีความต้องการของประชาชนในการจัดบริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลคลองนารายณ์ไม่แตกต่างกันนั้น ไม่สามารถยอมรับในระดับนัยสำคัญที่ .05

5. สมมติฐานการวิจัยที่ว่า ประชาชนที่มีรายได้แตกต่างกัน มีความต้องการของประชาชนในการจัดบริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลคลองนารายณ์แตกต่างกันนั้น ยอมรับในระดับนัยสำคัญที่ .05

6. สมมติฐานการวิจัยที่ว่า ประชาชนที่มีสถานภาพการสมรสแตกต่างกัน มีความต้องการของประชาชนในการจัดบริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลคลองนารายณ์ไม่แตกต่างกันนั้น ไม่สามารถยอมรับในระดับนัยสำคัญที่ .05

7. สมมติฐานการวิจัยที่ว่า ประชาชนที่เคยติดต่อหรือรับบริการแตกต่างกัน มีความต้องการของประชาชนในการจัดบริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลคลองนารายณ์ไม่แตกต่างกันนั้น ไม่สามารถยอมรับในระดับนัยสำคัญที่ .05

ลิขสิทธิ์ของมหาวิทยาลัยราชภัฏรำไพพรรณี

ตาราง 17 ผลการทดสอบค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานและเปรียบเทียบความต้องการของประชาชนในการจัดบริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลคลองนารายณ์ จำแนกตามข้อตัวแปรพื้นฐาน โดยรวม 6 ด้าน จำแนกตามเพศ

ความต้องการของประชาชนในการจัดบริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลคลองนารายณ์แตกต่างกันตามเพศ	เพศ					
	ชาย n = 176		หญิง n = 173		t	p
	$\overline{X}$	S.D.	$\overline{X}$	S.D.		
	3.65	0.585	3.67	0.502	- 0.289	0.773

จากตาราง 17 แสดงว่า ความต้องการของประชาชนที่ในการจัดบริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลคลองนารายณ์ จำแนกตามเพศ โดยรวมแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ

ตาราง 18 ผลการทดสอบค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานและเปรียบเทียบความต้องการของประชาชนในการจัดบริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลคลองนารายณ์ จำแนกตามข้อตัวแปรพื้นฐาน โดยรวม 6 ด้าน จำแนกตามอายุ

ความต้องการของประชาชนในการจัดบริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลคลองนารายณ์แตกต่างกันตามอายุ	อายุ					
	น้อย n = 194		มาก n = 155		t	p
	$\overline{X}$	S.D.	$\overline{X}$	S.D.		
	3.58	0.554	3.75	0.522	- 2.792	0.006

* ระดับนัยสำคัญที่ .05

จากตาราง 18 แสดงว่า ความต้องการของประชาชนที่ในการจัดบริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลคลองนารายณ์ จำแนกตามอายุ โดยรวมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ลิขสิทธิ์ของมหาวิทยาลัยราชภัฏรำไพพรรณี

ตาราง 19 ผลการทดสอบค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานและเปรียบเทียบความต้องการของประชาชนในการจัดบริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลคลองนารายณ์ จำแนกตามข้อตัวแปรพื้นฐาน โดยรวม 6 ด้าน จำแนกตามการศึกษา

ความต้องการของประชาชนในการจัดบริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลคลองนารายณ์	Df	SS	MS	F	P
ภาพรวม 6 ด้าน					
ระหว่างกลุ่ม	5	0.878	0.176	0.588	0.709
ภายในกลุ่ม	343	102.455	0.299	-	-
รวม	348	103.333	-	-	-

จากตาราง 19 แสดงว่า ความต้องการของประชาชนในการจัดบริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลคลองนารายณ์ จำแนกตามการศึกษา โดยรวมแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ

ตาราง 20 ผลการทดสอบค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานและเปรียบเทียบความต้องการของประชาชนในการจัดบริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลคลองนารายณ์ จำแนกตามข้อตัวแปรพื้นฐาน โดยรวม 6 ด้าน จำแนกตามอาชีพ

ความต้องการของประชาชนในการจัดบริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลคลองนารายณ์	Df	SS	MS	F	P
ภาพรวม 6 ด้าน					
ระหว่างกลุ่ม	6	1.455	0.242	0.814	0.560
ภายในกลุ่ม	342	101.878	0.298	-	-
รวม	348	103.333	-	-	-

ลิขสิทธิ์ของมหาวิทยาลัยราชภัฏรำไพพรรณี

จากตาราง 20 แสดงว่า ความต้องการของประชาชนในการจัดบริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลคลองนารายณ์ แตกต่างกันตามอาชีพ โดยรวมแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ

ตาราง 21 ผลการทดสอบค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานและเปรียบเทียบความต้องการของประชาชนในการจัดบริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลคลองนารายณ์ จำแนกตามข้อตัวแปรพื้นฐาน โดยรวม 6 ด้าน จำแนกตามรายได้

ความต้องการของประชาชนในการจัดบริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลคลองนารายณ์แตกต่างกันตามรายได้	รายได้				t	p
	น้อย n = 251		มาก n = 98			
	$\overline{X}$	S.D.	$\overline{X}$	S.D.		
	3.70	0.553	3.55	0.513	2.209	0.028

* ระดับนัยสำคัญที่ .05

จากตาราง 21 แสดงว่า ความต้องการของประชาชนที่ในการจัดบริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลคลองนารายณ์ แตกต่างกันตามรายได้ โดยรวมแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ตาราง 22 ผลการทดสอบค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานและเปรียบเทียบความต้องการของประชาชนในการจัดบริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลคลองนารายณ์ จำแนกตามข้อตัวแปรพื้นฐาน โดยรวม 6 ด้าน จำแนกตามสถานภาพ

ความต้องการของประชาชนในการจัดบริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลคลองนารายณ์	Df	SS	MS	F	P
ภาพรวม 6 ด้าน					
ระหว่างกลุ่ม	3	0.742	0.247	0.832	0.477
ภายในกลุ่ม	345	102.591	0.297	-	-
รวม	348	103.333	-	-	-

ลิขสิทธิ์ของมหาวิทยาลัยราชภัฏรำไพพรรณี

จากตาราง 22 แสดงว่า ความต้องการของประชาชนในการจัดบริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลคลองนารายณ์ แตกต่างกันตามสถานภาพ โดยรวมแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ

ตาราง 23 ผลการทดสอบค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานและเปรียบเทียบความต้องการของประชาชนในการจัดบริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลคลองนารายณ์ จำแนกตามข้อตัวแปรพื้นฐาน โดยรวม 6 ด้าน จำแนกตามการรับบริการ

ความต้องการของประชาชนในการจัดบริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลคลองนารายณ์แตกต่างกันตามการรับบริการ	การรับบริการ					
	ชาย n = 290		หญิง n = 59		t	p
	$\overline{X}$	S.D.	$\overline{X}$	S.D.		
	3.64	0.535	3.76	0.586	- 1.653	0.099

จากตาราง 23 แสดงว่า ความต้องการของประชาชนในการจัดบริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลคลองนารายณ์ จำแนกตามการรับบริการ โดยรวมแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ

ตอนที่ 4 ผลการศึกษามาตรการในการจัดบริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลคลองนารายณ์ อำเภอเมืองจันทบุรี จังหวัดจันทบุรี

ลิขสิทธิ์ของมหาวิทยาลัยราชภัฏรำไพพรรณี

ตาราง 24 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามมาตรการในการพัฒนาบริการสาธารณะ (n = 349)

มาตรการ	$\overline{X}$	S.D.	การตีความ	ลำดับที่
1. การส่งเสริมประชาคมหมู่บ้าน โดยสภาองค์กรชุมชนตำบลคลองนารายณ์	3.81	0.87	เห็นด้วย	4
2. การเปิดโอกาสให้ประชาชนมีส่วนร่วมการบริหาร อบต.	3.81	0.92	เห็นด้วย	4
3. การลดขั้นตอนในการบริการ	3.25	0.95	ไม่แน่ใจ	9
4. การจัดระบบขั้นตอนให้มีลำดับก่อน/หลัง	3.54	0.89	เห็นด้วย	7
5. การจัดเก็บภาษีให้เพียงพอต่อการให้บริการสาธารณะ	3.40	0.81	ไม่แน่ใจ	8
6. การจัดสรรงบประมาณตามปัญหาของท้องถิ่น	3.65	0.92	เห็นด้วย	6
7. การจัดประชาคมหมู่บ้านทุกหมู่	3.66	0.91	เห็นด้วย	5
8. การอบรมพนักงานให้มีอัธยาศัยการให้บริการที่ดี	4.08	0.88	เห็นด้วย	1
9. การจัดทำตู้รับความคิดเห็นของชาวบ้าน	4.07	0.88	เห็นด้วย	2
10. การจัดทำป้ายหรือบอร์ดประชาสัมพันธ์งานขององค์การบริหารส่วนตำบลคลองนารายณ์	3.93	0.86	เห็นด้วย	3
รวม	3.78	0.98	เห็นด้วย	-

จากตาราง 24 พบว่า ประชาชนกลุ่มตัวอย่างในเขต อบต.คลองนารายณ์ ในภาพรวมเห็นด้วยกับมาตรการในการพัฒนาบริการสาธารณะและเมื่อมาพิจารณาเฉพาะมาตรการที่ประชาชนต้องการให้มีการดำเนินการอันดับแรกๆ ใน 3 มาตรการ จะได้แก่

1. การอบรมพนักงานให้มีอัธยาศัยการให้บริการที่ดี ($\overline{X}$ = 4.08)
2. การจัดทำตู้รับความคิดเห็นของชาวบ้าน ($\overline{X}$ = 4.07)
3. การจัดทำป้ายหรือบอร์ดประชาสัมพันธ์งานขององค์การบริหารส่วนตำบลคลองนารายณ์ ($\overline{X}$ = 3.93)

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยราชภัฏรำไพพรรณี

จากการสัมภาษณ์นายสมยศ นาคีสถิตย์ ปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลคลองนารายณ์ ได้ให้ความคิดเห็นว่า การที่ประชาชนในคลองนารายณ์ต้องการให้มีการอบรมอัธยาศัยการให้บริการแก่เจ้าหน้าที่องค์การบริหารส่วนตำบลคลองนารายณ์เป็นอันดับแรก ก็เนื่องมาจากที่ผ่านมาองค์การ

บริหารส่วนตำบลคลองนารายณ์ เน้นการจัดระบบภายในของสำนักงาน แต่ยังไม่ได้พัฒนาระบบการต้อนรับผู้มารับบริการที่สำนักงานองค์การบริหารส่วนตำบลคลองนารายณ์ ทำให้ประชาชนผู้ที่มาติดต่อใช้บริการ โดยเฉพาะผู้ที่มาครั้งแรกจะไม่ได้รับความสะดวกจากเจ้าหน้าที่เท่าที่ควร

การที่ประชาชนในคลองนารายณ์ต้องการให้องค์การบริหารส่วนตำบลคลองนารายณ์จัดทำตู้รับความคิดเห็นของชาวบ้าน ก็เนื่องมาจากปัจจุบันประชาชนต้องการแสดงความคิดเห็นแต่ไม่อยากเปิดเผยตัว ดังนั้นจึงต้องการให้จัดทำตู้รับความคิดเห็น โดยสามารถแสดงความคิดเห็นอย่างเป็นความลับได้

การที่ประชาชนในคลองนารายณ์ต้องการให้มีการจัดทำป้ายหรือบอร์ดประชาสัมพันธ์งานขององค์การบริหารส่วนตำบลคลองนารายณ์ ก็เนื่องมาจากแต่เดิมข่าวสารขององค์การบริหารส่วนตำบลคลองนารายณ์อาศัยสื่อบุคคลโดยเฉพาะ นักการเมืองท้องถิ่นเพื่อเผยแพร่แก่ประชาชนทั่วไป เช่น ข่าวสารจากการประชุมสภาองค์การบริหารส่วนตำบล เป็นต้น เท่าที่ผ่านมาการใช้สื่อบุคคลดังกล่าวมักจะจำกัดอยู่ในแวดวงของญาติสนิทมิตรสหายเป็นสำคัญ มิได้เป็นที่รับรู้แก่สาธารณชนทั่วไปทั้งพื้นที่ การเรียกร้องให้มีป้ายหรือบอร์ดประชาสัมพันธ์งานขององค์การบริหารส่วนตำบลคลองนารายณ์ จึงเป็นความพยามยามที่จะสร้างสื่อมวลชนเข้ามาแทนที่สื่อบุคคลเพื่อหวังผลในวงกว้าง (สมยศ นาคีสถิต. สัมภาษณ์. 2556)

ลิขสิทธิ์ของมหาวิทยาลัยราชภัฏรำไพพรรณี

บทที่ 5
สรุปผล อภิปรายผลและข้อเสนอแนะ

การนำเสนอผลการวิจัยในบทที่ 5 นี้ จะแบ่งหัวข้อการเสนอออกเป็น 4 หัวข้อใหญ่ๆ ดังต่อไปนี้

1. วัตถุประสงค์ของการวิจัย
2. สรุปผล
3. อภิปรายผล
4. ข้อเสนอแนะ

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

การวิจัย เรื่อง ความต้องการและมาตรการของประชาชนที่มีต่อการจัดบริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลคลองนารายณ์ อำเภอเมือง จังหวัดจันทบุรี มีวัตถุประสงค์ในการวิจัยดังนี้

1. เพื่อศึกษาให้ทราบถึงความต้องการของประชาชนที่มีต่อการจัดบริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลคลองนารายณ์ อำเภอเมือง จังหวัดจันทบุรี
2. เพื่อเปรียบเทียบความต้องการของประชาชนที่มีต่อการจัดบริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลคลองนารายณ์ อำเภอเมือง จังหวัดจันทบุรี จำแนกตามตัวแปรพื้นฐาน
3. เพื่อศึกษามาตรการในการจัดบริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลคลองนารายณ์ อำเภอเมือง จังหวัดจันทบุรี เพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชนต่อไป

สรุปผล

ข้อค้นพบ ตามวัตถุประสงค์ข้อที่ 1 สามารถสรุปได้ว่ากลุ่มตัวอย่างของประชาชนคลองนารายณ์ มีความต้องการบริการสาธารณะมากโดยภาพรวม แต่เมื่อมาพิจารณาในรายด้านก็จะพบความต้องการแบ่งออกเป็นสองกลุ่มด้วยกัน คือ การบริการสาธารณะกลุ่มที่มีความต้องการมาก 5 ด้าน กับกลุ่มที่ต้องการระดับปานกลาง 1 ด้าน คือ ด้านการพัฒนาทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม

ในกรณีการบริการสาธารณะในกลุ่มที่ประชาชนต้องการมาก สามารถเรียงลำดับได้ดังนี้

1. ด้านพัฒนาการเมืองการปกครองและบริหารงาน
2. ด้านการพัฒนาโครงสร้างพื้นฐาน
3. ด้านการศึกษา ศาสนา วัฒนธรรม และการท่องเที่ยว

ลิขสิทธิ์ของมหาวิทยาลัยราชภัฏราไพพรรณี

4. ด้านการพัฒนาเศรษฐกิจ

5. ด้านการสาธารณสุข

การที่กลุ่มตัวอย่างประชาชนในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลคลองนารายณ์มีความต้องการการจัดบริการด้านพัฒนาด้านการเมืองการปกครองและการบริหารงานขององค์การบริหารส่วนตำบลคลองนารายณ์มาก เนื่องจากการเกิดขึ้นมาของการจัดตั้งองค์การบริหารส่วนตำบลคลองนารายณ์ตั้งแต่ปี 2537 เป็นต้นมา องค์การบริหารส่วนตำบลคลองนารายณ์ได้ทำหน้าที่เป็นกลไกทั้งด้านการเมืองการปกครองและการบริหารที่มีประสิทธิภาพของชุมชนมากกว่ากลไกรัฐที่มีอยู่เดิม เช่น กลไกการปกครองส่วนภูมิภาค กล่าวคือ องค์การบริหารส่วนตำบลคลองนารายณ์ได้เน้นการทำงานมุ่งเน้นการตอบสนองความต้องการของประชาชนในพื้นที่เป็นหลัก โดยอาศัยกระบวนการของการประชาคม เช่น การประชุมประชาคมหมู่บ้าน เพื่อรับฟังปัญหาความต้องการที่แท้จริงของประชาชนโดยตรง และนำปัญหาดังกล่าวมาแก้ไขอย่างจริงจัง เป็นต้น

แต่ในกรณีของการบริการสาธารณะด้านการพัฒนาทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อมนั้นกลุ่มตัวอย่างกลับมีความต้องการเพียงแค่ระดับปานกลาง ที่เป็นเช่นนี้ อาจเนื่องมาจากชุมชนคลองนารายณ์เป็นชุมชนโบราณที่ต้องอยู่ร่วมกับสิ่งแวดล้อมมาเป็นเวลายาวนาน เช่น การที่ชุมชนต้องอยู่ในบริเวณเขาสระบาป ทำให้ต้องพึ่งพาอาศัยทรัพยากรธรรมชาติของสิ่งแวดล้อมเขาสระบาปจนกลายมาเป็นวิถีชีวิตของชุมชนในการรักษาทรัพยากรและสิ่งแวดล้อมเขาสระบาป อาทิเช่น ป่าไม้หรือแม่น้ำลำธาร ดังนั้นวิถีการรักษาทรัพยากรธรรมชาติสิ่งแวดล้อมดังกล่าวจึงกลายมาเป็นวิถีชีวิตที่สืบทอดกันมาถึงปัจจุบัน การมีกลไกของชุมชนดังกล่าวทำให้ชุมชนคลองนารายณ์ ไม่จำเป็นต้องพึ่งกลไกอื่นมากนัก ยกเว้นปัญหาที่เกี่ยวกับมลพิษของเสียที่มาจากการใช้เทคโนโลยีสมัยใหม่ เช่น การตั้ง “แพล็นปูน” เป็นต้น โครงการที่ก่อให้เกิดมลพิษหรือของเสียเหล่านี้จำเป็นต้องอาศัยกลไกขององค์การบริหารส่วนตำบลคลองนารายณ์ ในการรวมพลังของประชาชน และเป็นศูนย์กลางประสานงานกับองค์กรภายนอกที่เกี่ยวข้อง เพื่อที่จะพิจารณาหรือต่อต้านโครงการที่ก่อให้เกิดมลพิษหรือของเสียดังกล่าว

ข้อค้นพบ ตามวัตถุประสงค์ข้อที่ 2 สามารถสรุปได้ว่า ในการเปรียบเทียบความต้องการของประชาชนที่มีต่อการจัดบริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลคลองนารายณ์ อำเภอเมือง จังหวัดจันทบุรี จำแนกตามตัวแปรพื้นฐาน จะใช้การทดสอบสมมติฐาน ดังตาราง 25

ลิขสิทธิ์ของมหาวิทยาลัยราชภัฏรำไพพรรณี

ตาราง 25 สรุปผลการทดสอบสมมติฐาน

สมมติฐาน	ผลการทดสอบสมมติฐาน
1. ประชาชนที่มีเพศแตกต่างกัน มีความต้องการของประชาชนในการจัดบริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลคลองนารายณ์แตกต่างกัน	ไม่ยอมรับสมมติฐาน
2. ประชาชนที่มีอายุแตกต่างกัน มีความต้องการของประชาชนในการจัดบริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลคลองนารายณ์แตกต่างกัน	ยอมรับสมมติฐาน
3. ประชาชนที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกัน มีความต้องการของประชาชนในการจัดบริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลคลองนารายณ์แตกต่างกัน	ไม่ยอมรับสมมติฐาน
4. ประชาชนที่มีอาชีพแตกต่างกัน มีความต้องการของประชาชนในการจัดบริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลคลองนารายณ์แตกต่างกัน	ไม่ยอมรับสมมติฐาน
5. ประชาชนที่มีรายได้แตกต่างกัน มีความต้องการของประชาชนในการจัดบริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลคลองนารายณ์แตกต่างกัน	ยอมรับสมมติฐาน
6. ประชาชนที่มีสถานภาพการสมรสแตกต่างกัน มีความคิดเห็นต่อความต้องการของประชาชนในการจัดบริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลคลองนารายณ์แตกต่างกัน	ไม่ยอมรับสมมติฐาน
7. ประชาชนที่มีประสบการณ์การรับบริการจากองค์การบริหารส่วนตำบลคลองนารายณ์แตกต่างกัน มีความต้องการของประชาชนในการจัดบริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลคลองนารายณ์แตกต่างกัน	ไม่ยอมรับสมมติฐาน

ข้อค้นพบ ตามวัตถุประสงค์ข้อที่ 3 สามารถสรุปได้ว่า ประชาชนกลุ่มตัวอย่างในเขตองค์การบริการส่วนตำบลคลองนารายณ์ ในภาพรวมเห็นด้วยกับมาตรการในการพัฒนาบริการสาธารณะ และเมื่อมาพิจารณาเฉพาะมาตรการที่ประชาชนต้องการให้มีการดำเนินการอันดับแรกๆ ใน 3 มาตรการ ได้แก่

1. การอบรมพนักงานให้มีอัธยาศัยการให้บริการที่ดี
2. การจัดทำตู้รับความคิดเห็นของชาวบ้าน
3. การจัดทำป้ายหรือบอร์ดประชาสัมพันธ์งานขององค์การบริหารส่วนตำบลคลองนารายณ์

ลิขสิทธิ์ของมหาวิทยาลัยราชภัฏรำไพพรรณี

การที่ประชาชนในคลองนารายณ์ต้องการให้มีการอบรมอัธยาศัยการให้บริการแก่เจ้าหน้าที่องค์การบริหารส่วนตำบลคลองนารายณ์ เป็นอันดับแรกก็เนื่องมาจาก ที่ผ่านมาองค์การบริหารส่วนตำบลคลองนารายณ์เน้นการจัดระบบภายในของสำนักงาน แต่ยังไม่ได้พัฒนาระบบการต้อนรับผู้มารับบริการที่สำนักงานองค์การบริหารส่วนตำบลคลองนารายณ์ ทำให้ประชาชนผู้ที่มาติดต่อใช้บริการ โดยเฉพาะผู้ที่มาครั้งแรกจะไม่ได้รับความสะดวกจากเจ้าหน้าที่เท่าที่ควร

การที่ประชาชนในคลองนารายณ์ต้องการให้องค์การบริหารส่วนตำบลคลองนารายณ์จัดทำตู้รับความคิดเห็นของชาวบ้าน ก็เนื่องมาจากปัจจุบันประชาชนต้องการแสดงความคิดเห็นแต่ไม่อยากเปิดเผยตัว ดังนั้นจึงต้องการให้จัดทำตู้รับความคิดเห็น โดยสามารถแสดงความคิดเห็นอย่างเป็นความลับได้

การที่ประชาชนในคลองนารายณ์ต้องการให้มีการจัดทำป้ายหรือบอร์ดประชาสัมพันธ์งานขององค์การบริหารส่วนตำบลคลองนารายณ์ ก็เนื่องมาจากแต่เดิมข่าวสารขององค์การบริหารส่วนตำบลคลองนารายณ์อาศัยสื่อบุคคลโดยเฉพาะ นักการเมืองท้องถิ่นเพื่อเผยแพร่แก่ประชาชนทั่วไป เช่น ข่าวสารจากการประชุมสภาองค์การบริหารส่วนตำบลคลองนารายณ์ เป็นต้น เท่าที่ผ่านมาการใช้สื่อบุคคลดังกล่าว มักจะจำกัดอยู่ในแวดวงของญาติสนิทมิตรสหายเป็นสำคัญ มิได้เป็นที่รับรู้แก่สาธารณชนทั่วไป การเรียกร้องให้มีป้ายหรือบอร์ดประชาสัมพันธ์งานขององค์การบริหารส่วนตำบลคลองนารายณ์ จึงเป็นความพยามยามที่จะสร้างสื่อมวลชนเข้ามาแทนที่สื่อบุคคลเพื่อหวังผลในวงกว้าง

อภิปรายผล

ในการวิเคราะห์ถึงองค์ความรู้ใหม่ที่ได้จากการวิจัย ผู้วิจัยจะอภิปรายเปรียบเทียบระหว่างข้อค้นพบที่ได้จากการศึกษาและองค์ความรู้เดิมจากเนื้อหาบทที่ 2 ดังนี้

ผลการศึกษาที่เป็นข้อค้นพบจากการวิจัยในภาคนิพนธ์นี้ สรุปได้ว่า ประชาชนคลองนารายณ์มีความต้องการบริการสาธารณะมาก ได้แก่ ด้านพัฒนาการเมืองการปกครองและบริหารงานขององค์การบริหารส่วนตำบลคลองนารายณ์ ด้านการพัฒนาโครงสร้างพื้นฐาน ด้านการศึกษา ศาสนาวัฒนธรรม และการท่องเที่ยว ด้านการพัฒนาเศรษฐกิจ และด้านการสาธารณสุข เมื่อนำผลการศึกษามาอภิปรายกับงานวิจัยเรื่อง ความต้องการของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลท่าหลวง อำเภอมะขาม จังหวัดจันทบุรี ของวรินทร พูลสนอง (2552 : บทคัดย่อ) พบว่าประชาชนมีระดับความต้องการอยู่ในระดับปานกลาง เรียงตามลำดับตามคะแนนเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย ได้แก่ ด้านพัฒนาการสาธารณสุข รองลงมา ด้านเศรษฐกิจ ด้านพัฒนาโครงสร้างพื้นฐาน ด้านพัฒนาการเมือง และบริหารจัดการ อันดับสุดท้าย ด้านอนุรักษ์ทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม ตามลำดับ และมีเพียงประเด็นเดียว ประชาชนมีระดับความต้องการต่อการให้บริการขององค์การ

บริหารส่วนตำบลอยู่ในระดับมาก คือ ด้านพัฒนาสังคม ดังนั้น การศึกษาในภาคนิพนธ์ จึงพบความต้องการของประชาชนต่อบริการสาธารณะในระดับที่แตกต่างกัน

ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์ต่อความต้องการของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลพบว่า ผลการวิจัยที่องค์การบริหารส่วนตำบลท่าหลวง มีปัจจัยที่ยอมรับความแตกต่างในระดับนัยสำคัญทางสถิติ ได้แก่ เพศ อายุ อาชีพ การรับรู้ข้อมูลข่าวสาร สำหรับองค์การบริหารส่วนตำบลคลองนารายณ์ พบว่า ประชาชนที่มีอายุแตกต่างกัน มีความต้องการของประชาชนในการจัดบริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลคลองนารายณ์แตกต่างกัน และประชาชนที่มีรายได้แตกต่างกัน มีความต้องการของประชาชนในการจัดบริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลคลองนารายณ์แตกต่างกัน ยอมรับความแตกต่างในระดับนัยสำคัญทางสถิติ ดังนั้นองค์ความรู้ที่มีอยู่เดิมพบปัจจัยที่มีความสัมพันธ์แตกต่างจากภาคนิพนธ์ คือ เพศ อาชีพ รายได้ และการรับรู้ข้อมูลข่าวสาร

ผลการศึกษาที่เป็นข้อค้นพบจากการวิจัยที่ประชาชนมีความต้องการบริการสาธารณะอยู่ในระดับปานกลาง ได้แก่ ด้านการพัฒนาทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม เมื่อนำผลการศึกษามาอภิปรายกับงานวิจัยเรื่อง ปัญหาและความต้องการของประชาชนต่อการให้บริการงานสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อมของเทศบาลเมืองพระประแดง ของศจีพรรณ แสงอ่อน (2551 : บทคัดย่อ) พบว่า ปัญหาของประชาชนต่อการให้บริการงานสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อมของเทศบาลเมืองพระประแดง จังหวัดสมุทรปราการ ในภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่าอยู่ในระดับปานกลางทุกด้าน โดยเรียงลำดับจากมากที่สุดลงมา 3 ลำดับ คือ ด้านรักษาความสะอาด ด้านสัตวแพทย์ และด้านสุขาภิบาลและอนามัยสิ่งแวดล้อม ส่วนความต้องการของประชาชนต่อการให้บริการงานสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อมของเทศบาลเมืองพระประแดง จังหวัดสมุทรปราการ ในภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง โดยเรียงลำดับจากมากที่สุดลงมา 3 ลำดับ คือ ด้านรักษาความสะอาด ด้านสุขาภิบาลและอนามัยสิ่งแวดล้อม และด้านสัตวแพทย์

สำหรับการเปรียบเทียบปัญหาของประชาชนต่อการให้บริการงานสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อมของเทศบาลเมืองพระประแดง จังหวัดสมุทรปราการ ในภาพรวม ระหว่างเพศ อายุ อาชีพ ชุมชนที่อาศัยและระยะเวลาที่อาศัยอยู่ในเขตเทศบาล พบว่า เพศต่างกัน มีปัญหาไม่แตกต่างกัน ส่วนอายุ อาชีพ ชุมชนที่อาศัย และระยะเวลาที่อาศัยอยู่ในเขตเทศบาลต่างกัน พบว่ามีปัญหาแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ นอกจากนั้นการเปรียบเทียบความต้องการของประชาชนต่อการให้บริการงานสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อมของเทศบาลเมืองพระประแดง จังหวัดสมุทรปราการ ในภาพรวม ระหว่างเพศ อายุ อาชีพ ชุมชนที่อาศัยและระยะเวลาที่อาศัยอยู่ในเขตเทศบาล พบว่า

ลิขสิทธิ์ของมหาวิทยาลัยราชภัฏธนบุรี

เพศต่างกัน มีความต้องการไม่แตกต่างกัน ส่วนอายุ อาชีพ ชุมชนที่อาศัย และระยะเวลาที่อาศัยอยู่ในเขตเทศบาลต่างกัน พบว่ามีความต้องการแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

ผลการศึกษาที่เป็นข้อค้นพบจากการวิจัยที่ประชาชนมีความต้องการบริการสาธารณะอยู่ในระดับมาก ได้แก่ ด้านการสาธารณสุข ในการด้านการออกกำลังกายและการป้องกันโรค เมื่อนำผลการศึกษามาอภิปรายกับงานวิจัยเรื่อง ความต้องการจัดบริการด้านการออกกำลังกายเพื่อสุขภาพของประชาชน ตำบลร้องกวาง อำเภอร้องกวาง จังหวัดแพร่ ของวรัญญู รีรมย์ (2552 : บทคัดย่อ) พบว่า ประชาชนมีความต้องการโดยเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ได้แก่ ความต้องการจัดบริการด้านกิจกรรมออกกำลังกาย ความต้องการจัดบริการด้านสถานที่ อุปกรณ์ และสิ่งอำนวยความสะดวกในการออกกำลังกาย ความต้องการจัดบริการด้านวัน ช่วงเวลาและระยะเวลาในการออกกำลังกาย และความต้องการจัดบริการด้านวิธีการจัดกิจกรรมการออกกำลังกาย

ข้อเสนอแนะ

ข้อเสนอแนะเชิงนโยบาย

จากข้อค้นพบที่ได้จากการศึกษา ผู้วิจัยเห็นว่าควรมีข้อเสนอแนะที่เป็นนัยยะในเชิงนโยบายที่สำคัญ ดังนี้

1. ในด้านความต้องการของประชาชนที่จะคงไว้ซึ่งบทบาทขององค์การบริหารส่วนตำบลคลองนารายณ์ ในฐานะกลไกทางด้านการเมืองการปกครองและการบริหารงานของชุมชนนั้น ผู้วิจัยมีข้อเสนอแนะว่า เนื่องจากชุมชนคลองนารายณ์เป็นชุมชนโบราณ วิถีชีวิตยังคงเป็นแบบชุมชนชนบทอาศัยพึ่งพาซึ่งกันและกัน ดังนั้น หากจะเกิดการเปลี่ยนแปลงขึ้นในพื้นที่ องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจะต้องทำหน้าที่เป็นกลไกทั้งด้านการเมืองการปกครองและการบริหารที่มีประสิทธิภาพของชุมชนมากกว่ากลไกรัฐที่มีอยู่เดิม เพื่อให้การทำงานขององค์การบริหารส่วนตำบลคลองนารายณ์ได้มุ่งเน้นการตอบสนองความต้องการของประชาชนในพื้นที่เป็นหลัก โดยอาศัยกระบวนการของการประชาคม เช่น การประชุมประชาคมหมู่บ้านและรับฟังปัญหาความต้องการที่แท้จริงจากประชาชนโดยตรง เพื่อนำปัญหาดังกล่าวมาแก้ไขอย่างจริงจังและให้เกิดประสิทธิภาพในการทำงานขององค์การบริหารส่วนตำบลคลองนารายณ์ต่อไป

2. ในด้านการพัฒนาด้านโครงสร้างพื้นฐานเกี่ยวกับไฟฟ้า ท่อระบายน้ำและถนนให้สมบูรณ์ขึ้นนั้น ผู้วิจัยมีข้อเสนอแนะว่า องค์การบริหารส่วนตำบลคลองนารายณ์จะต้องพัฒนาในเรื่องของระบบไฟฟ้าและถนนให้ทั่วถึงทั้งหมู่บ้าน เนื่องจากชุมชนคลองนารายณ์ถึงยังเป็นชุมชนชนบทอยู่ แต่ก็ควบคู่กับความเจริญของพื้นฐานในปัจจุบัน อาชีพส่วนใหญ่เป็นเกษตรกร ดังนั้นช่วงหน้าผลไม้จะมีคนต่างพื้นที่เข้ารับจ้างเป็นจำนวนมาก ทั้งคนงานไทยและคนงานต่างด้าว

การติดตั้งไฟฟ้าแสงสว่างจะช่วยในเรื่องของการปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สินของชาวบ้าน รวมทั้งการสร้างถนนหรือปรับปรุงถนนหนทางให้ดีขึ้น ก็เป็นการอำนวยความสะดวกในการสัญจรไปมาระหว่างหมู่บ้าน หรือการขนส่งทางการเกษตร ซึ่งก็ถือว่าเป็นความต้องการหลักๆ ของประชาชนในหลายๆ พื้นที่

3. ในการให้องค์การบริหารส่วนตำบลคลองนารายณ์ จัดบริการเกี่ยวกับการพัฒนาด้านคุณภาพชีวิตของผู้ด้อยโอกาสในคลองนารายณ์นั้น ผู้วิจัยมีข้อเสนอแนะ คือ ในปัจจุบันชุมชนชาวคลองนารายณ์ ถึงจะยังคงความเป็นอยู่แบบชนบท แต่เด็กและเยาวชนสมัยนี้ ก็ได้รับความเจริญเติบโตทางด้านวัตถุนิยมมาก ค่านิยมของการไปเรียนหนังสือหรือทำงานในเมืองใหญ่มีมากในสมัยนี้ ทำให้บิดามารดาถูกทอดทิ้ง ไม่มีใครดูแล บางครั้งต้องใช้ชีวิตเพียงลำพัง ไม่มีลูกหลานดูแล และหากอายุมากหรือพิการด้วยแล้ว ก็จะทำให้ชีวิตมีความยากลำบากขาดกำลังใจ การที่ต้องการให้หน่วยงานภาครัฐเข้าไปดูแลผู้สูงอายุ หรือแม้แต่ผู้ด้อยโอกาสนั้น จึงต้องให้องค์กรภาครัฐคอยช่วยเหลือดูแลและส่งเสริมคุณภาพชีวิต รวมถึงการให้กำลังใจของคนกลุ่มนี้ให้มากขึ้น เพื่อเป็นการเปิดโอกาสได้เข้าถึงสวัสดิการของหน่วยงานในภาครัฐมากขึ้น

4. ในการส่งเสริมความรู้เกี่ยวกับเศรษฐกิจพอเพียง รวมถึงการทำเกษตรอินทรีย์ องค์การบริหารส่วนตำบลคลองนารายณ์ควรจะต้องมีการส่งเสริมการใช้ปุ๋ยอินทรีย์ แทนการเกษตรเคมี เนื่องจากในภาวะของตลาดผลไม้ในปัจจุบันมีการแข่งขันสูง เกษตรกรจึงนิยมที่จะทำการเกษตรโดยพึ่งพาปุ๋ยเคมี เพื่อให้ได้ผลผลิตที่มากขึ้นและรวดเร็ว สามารถเก็บผลไม้จำหน่ายได้จำนวนมาก แต่การปลูกผลไม้โดยใช้ปุ๋ยอินทรีย์ เกษตรกรจะเก็บผลผลิตได้ช้า ซึ่งในบางครั้งทำให้พบภาวะผลไม้ล้นตลาด ราคาตกต่ำ การใช้สารเคมีจึงเป็นที่นิยมมากในหมู่ของชาวเกษตรกรในปัจจุบัน ดังนั้นในสภาวการณ์เช่นนี้ องค์การบริหารส่วนตำบลคลองนารายณ์ จำเป็นต้องมีการรณรงค์อย่างจริงจัง ชี้ให้เห็นโทษของการทำการเกษตรเคมี และชี้ให้เห็นถึงคุณค่าของการทำเกษตรอินทรีย์ ให้ชาวเกษตรกรหันมาใช้เกษตรอินทรีย์ ซึ่งจะเป็นการลดต้นทุนในการผลิต ลดค่าใช้จ่าย และเป็นการชุมชนเกษตรกรโบราณ ต้องชี้ให้เห็นถึงความเป็นชุมชนชนบทที่ใกล้ชุมชนเมือง และยังมีความเป็นอยู่ที่มีความสัมพันธ์แบบเครือญาติอย่างแนบแน่น การใช้หลักปรัชญาเศรษฐกิจพอเพียงตามแนวทางพระราชดำริของในหลวง จึงเป็นวิธีที่จะสามารถทำให้ชุมชนชาวคลองนารายณ์ยังคงสามารถรักษาวิถีชีวิตความเป็นอยู่ของเกษตรกรโบราณได้

5. ในการจัดบริการเพื่อส่งเสริมสุขภาพแก่ประชาชนในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลคลองนารายณ์นั้น ด้วยในพื้นที่ตำบลคลองนารายณ์เป็นเกษตรกรส่วนใหญ่ และมีการนำเกษตรเคมีมาใช้อย่างแพร่หลาย ประกอบกับภาวะของโลกร้อนในปัจจุบัน ทำให้การบริโภคและการดำเนินชีวิตของประชาชนส่งผลให้เกิดโรคต่างๆ ไม่ว่าจะเป็นโรคความดัน ไขมัน เส้นเลือดอุดตัน โรคหัวใจ

ลิขสิทธิ์ของมหาวิทยาลัยอัสสัมชัญ

ไปจนถึงอัมพาต ดังนั้น องค์การบริหารส่วนตำบลคลองนารายณ์ จึงจะต้องให้ความสำคัญกับการส่งเสริมสุขภาพให้กับประชาชนด้วย เพื่อให้มีสุขภาพร่างกายที่สมบูรณ์และแข็งแรง

ข้อเสนอแนะในการทำวิจัยครั้งต่อไป

หลังจากที่ได้ดำเนินการวิจัย เรื่อง ความต้องการและมาตรการของประชาชนที่มีต่อการจัดบริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลคลองนารายณ์ อำเภอเมือง จังหวัดจันทบุรี เป็นที่เรียบร้อยแล้ว ผู้วิจัยเห็นว่าควรมีการดำเนินวิจัยหลังจากนี้คือ

1. ควรมีการวิจัยเชิงประวัติศาสตร์เกี่ยวกับการจัดบริการสาธารณะในเขตตำบลคลองนารายณ์มีการพัฒนามาอย่างไร และองค์การบริหารส่วนตำบลคลองนารายณ์มีบทบาทในการพัฒนาการจัดบริการสาธารณะให้ดีขึ้นกว่าเดิมอย่างไร
2. ควรมีการศึกษาเชิงสำรวจความต้องการสาธารณะของประชาชนในระดับจังหวัดจันทบุรี เพื่อให้เห็นถึงภาพรวมอันจะนำไปสู่การกำหนดนโยบายสาธารณะที่เหมาะสมในระดับจังหวัดต่อไป
3. ควรมีการศึกษาความต้องการของประชาชนในมาตรการที่นอกเหนือจากมาตรการที่กรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่นกำหนดไว้ เช่น มาตรการเกี่ยวกับความมั่นคงของมนุษย์ เป็นต้น

ลิขสิทธิ์ของมหาวิทยาลัยราชภัฏรำไพพรรณี

บรรณานุกรม

ลิขสิทธิ์ของมหาวิทยาลัยราชภัฏรำไพพรรณี

บรรณานุกรม

เทพศักดิ์ บุญยรัตพันธุ์. (2536). **ปัจจัยที่ส่งผลต่อการสร้างประสิทธิผลของการนำนโยบายการให้บริการแก่ประชาชนไปปฏิบัติ : กรณีศึกษาสำนักงานเขตกรุงเทพมหานคร**. วิทยานิพนธ์ พด.บ. (การบริหารการพัฒนา). กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.

บุญมี ศิริพร เป็นผู้ให้สัมภาษณ์, จตุรงค์ พานิชชานุรักษ์ เป็นผู้สัมภาษณ์. (19 กุมภาพันธ์ 2556). ที่ตำบลคลองนารายณ์ จังหวัดจันทบุรี.

ปฐม มณีโรจน์. (2538). **ความพึงพอใจของประชาชนต่อระบบและกระบวนการให้บริการของกรุงเทพมหานคร : ศึกษากรณี สำนักงานเขต**. กรุงเทพฯ : คณะพัฒนาสังคม สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.

ประยูร กาญจนดุล. (2491). **กฎหมายปกครอง**. กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.

พระราชบัญญัติกำหนดแผนและขั้นตอนการกระจายอำนาจ ให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น พุทธศักราช 2552. (2540). กรุงเทพฯ : โรงพิมพ์คุรุสภา.

รสคนธ์ รัตนเสริมพงศ์. (2547). **ปัญหาด้านการมีส่วนร่วมของประชาชน.** (ออนไลน์). แหล่งที่มา : www.polsci-law.buu.ac.th/technic. 1 เมษายน 2556.

วรลักษณ์ รอดริเกซ. (2551). **ความต้องการของประชาชนต่อการให้บริการของกองประปาเทศบาลเมืองจังหวัดอุตรดิตถ์**. วิทยานิพนธ์ รป.ม. (การบริหารและพัฒนาประชาคมเมืองและชนบท). อุตรดิตถ์ : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยราชภัฏอุตรดิตถ์.

วรัญญู รีรมย์. (2552). **ความต้องการจัดบริการด้านการออกกำลังกายเพื่อสุขภาพของประชาชนตำบลร้องกวาง อำเภอร้องกวาง จังหวัดแพร่**. (ออนไลน์). แหล่งที่มา : www.phrae.mju.ac.th/Teacher/warunyoo/ring.html 1 เมษายน 2556.

วรินทร พูลสนอง. (2552). **ความต้องการของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลท่าหลวง อำเภอเมะขาม จังหวัจันทบุรี**. วิทยานิพนธ์ ศศ.ม. (สังคมศาสตร์เพื่อการพัฒนา). จันทบุรี : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยราชภัฏรำไพรรณี.

วุฒิสาร ตันไชย. (2554). **หลักธรรมาภิบาล**. (ออนไลน์). แหล่งที่มา : www.local.moi.go.th/webst. 1 เมษายน 2556.

ลิขสิทธิ์ของมหาวิทยาลัยราชภัฏรำไพรรณี

ศจีพรรณ แสงอ่อน. (2551). **ปัญหาและความต้องการของประชาชนต่อการให้บริการงานสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อมของเทศบาลเมืองพระประแดง**. วิทยานิพนธ์ ศศ.ม. (สังคมเพื่อการพัฒนา). กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยราชภัฏธนบุรี.

สมยศ นาคีสถิต เป็นผู้ให้สัมภาษณ์, จตุรงค์ พานิชชานุรักษ์ เป็นผู้สัมภาษณ์. (15 กุมภาพันธ์ 2556). ที่องค์การบริหารส่วนตำบลคลองนารายณ์ จังหวัดจันทบุรี.

สำนักงานปลัดกระทรวงมหาดไทย. (2550). **ความต้องการที่แท้จริงของประชาชนใน 3 จังหวัดชายแดนใต้ (จังหวัดยะลา ปัตตานี และนราธิวาส)**. กรุงเทพฯ : สำนักงานฯ.

สำนักพัฒนาและส่งเสริมการบริหารงานท้องถิ่น. (2555). **แผนยุทธศาสตร์กรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่น ปี 2552 – 2555.** (ออนไลน์). แหล่งที่มา : mis.thailocaladmin.go.th. 1 เมษายน 2556.

องค์การบริหารส่วนตำบลคลองนารายณ์. (2552). **ข้อมูลจากจำนวนผู้มีสิทธิเลือกตั้งสมาชิกสภาองค์การบริหารส่วนตำบล**. จันทบุรี : องค์การฯ.

_____. (2555). **ข้อมูลทั่วไปองค์การบริหารส่วนตำบลคลองนารายณ์**. จันทบุรี : องค์การฯ.

อรนิภา เกียรติโภคะ. (2551). **ความต้องการของประชาชนในการแก้ไขปัญหาขยะ : กรณีศึกษาองค์การบริหารส่วนตำบลข่วงเปา อำเภอจอมทอง จังหวัดเชียงใหม่**. การศึกษาอิสระ รป.ม. (รัฐประศาสนศาสตร์). เชียงราย : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงราย.

เอกดนัย บุญนำ. (2546). **มาตรการทางกฎหมายในการมีส่วนร่วมของประชาชนในการปกครองท้องถิ่นศึกษากรณีเทศบาล**. วิทยานิพนธ์ น.ม. (การปกครองท้องถิ่น). กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยรวมคำแหง.

Clayton, Alderfer P. (1976). **ERG Theory of Motivation Clayton Alderfer's revision of Abraham Maslow**. New York : Harper and Row.

Dye, Thomas R. (1981). **Understanding Public Policy**. 4 th ed. Englewood Cliffs : Prentice - Hall.

In - Joung Wang. (1986). **Delivery System of Public Health Services in Rural Areas**. New York : Basicbook.

Katz, E lihu and Brenda, Danet. (1973). **Bureaucracy as a Problem for Sociology and Society**. New York : Basic Books.

maimai. (2554). **การให้บริการสาธารณะ.** (ออนไลน์). แหล่งที่มา : http://nittayar.blogspot.com/2011/02/blog-post.html. 1 เมษายน 2556.

ลิขสิทธิ์ของมหาวิทยาลัยราชภัฏรำไพพรรณี

Maslow, Abraham. (1970). **Motivation and Personality**. New York : Harper and Row.

McClelland, D.C. (1961). **Human Motivation**. New York : Cambridge University.

Smith S. L. (2005). **Live It Learn It : The Academic Club Methodology for Students with Learning Disabilities and ADHD**. Maryland : Paul H. Brookes.

Verma, R. D. (1986). "Ultraviolet Spectrum of the Iodine Molecule," **J.Chem.Phys**. 32 : 738 - 749.

Yamane, T. (1973). **Statistic : An Introductory Analysis**. 3 rd ed. New York : Harper and Row.

ลิขสิทธิ์ของมหาวิทยาลัยราชภัฏรำไพพรรณี

ภาคผนวก

ลิขสิทธิ์ของมหาวิทยาลัยราชภัฏรำไพพรรณี

แบบสัมภาษณ์/สอบถาม

ความต้องการและมาตรการของประชาชนที่มีต่อการจัดบริการสาธารณะ

ขององค์การบริหารส่วนตำบลคลองนารายณ์ อำเภอเมือง จังหวัดจันทบุรี

……

แบบสัมภาษณ์ชุดนี้ทางนิสิตหลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขาการปกครองท้องถิ่น คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏรำไพพรรณี ได้จัดทำเพื่อนำข้อมูลไปใช้ในการทำภาคนิพนธ์ ให้ท่านตอบตามความเป็นจริง ข้อมูลได้ทั้งหมด ผู้วิจัยจะเก็บเป็นความลับ

ตอนที่ 1 ข้อมูลพื้นฐานของผู้ถูกสัมภาษณ์

คำชี้แจง กรุณาใส่เครื่องหมาย ✓ ใน ☐ ตามสภาพที่เป็นจริง

1. เพศ ☐ 1. ชาย ☐ 2. หญิง

2. อายุ……..ปีเต็ม

3. การศึกษา ☐ 1. ไม่ได้เรียนหนังสือ ☐ 4. อนุปริญญา/ปวส.
☐ 2. ประถมศึกษา ☐ 5. ปริญญาตรี
☐ 3. มัธยมศึกษา/ปวช. ☐ 6. สูงกว่าปริญญาตรี

4. อาชีพ ☐ 1. เกษตรกรรม ☐ 5. พนักงานเอกชน
☐ 2. รับจ้างทั่วไป ☐ 6. ธุรกิจส่วนตัวอื่นๆ
☐ 3. ค้าขาย ☐ 7. อื่นๆ (โปรดระบุ).....
☐ 4. รับราชการ/ลูกจ้างราชการ/รัฐวิสาหกิจ

5. รายได้เฉลี่ยต่อเดือน……..บาท

6. สถานภาพในการสมรส

☐ 1. โสด ☐ 2. สมรส

☐ 3. หย่าร้าง/หม้าย ☐ 4. แยกกันอยู่ ☐ อื่นๆ (โปรดระบุ).....

7. ท่านเคยติดต่อหรือขอรับบริการสาธารณะจากองค์การบริหารส่วนตำบลคลองนารายณ์ หรือไม่

☐ 1. เคย ☐ 2.ไม่เคย

ลิขสิทธิ์ของมหาวิทยาลัยราชภัฏรำไพพรรณี

ตอนที่ 2 ความต้องการของประชาชนที่มีต่อการจัดบริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลคลองนารายณ์ อำเภอเมือง จังหวัดจันทบุรี

ท่านมีความต้องการมากน้อยเพียงใดต่อการให้บริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลคลองนารายณ์ อำเภอเมือง จังหวัดจันทบุรี ในเรื่องต่อไปนี้

คำชี้แจง กรุณาใส่เครื่องหมาย ✓ ในแต่ละข้อเพียงช่องเดียวที่ตรงกับความต้องการของท่าน

ระดับความต้องการของประชาชนที่มีต่อการจัดบริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลคลองนารายณ์	ระดับความต้องการ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
	5	4	3	2	1
1. ด้านการพัฒนาโครงสร้างพื้นฐาน					
1.1 การก่อสร้างถนนใหม่					
1.2 การบำรุงรักษาและซ่อมแซมถนนที่ชำรุดอย่างต่อเนื่อง					
1.3 การป้องกันและแก้ไขปัญหาน้ำท่วมขังโดยการปรับปรุงท่อระบายน้ำในเขตครอบคลุมทุกพื้นที่					
1.4 การสร้างฝายน้ำล้น					
1.5 การแก้ปัญหาภัยแล้ง					
1.6 การติดตั้งไฟฟ้าแสงสว่างส่องทาง					
1.7 การซ่อมแซมบำรุงรักษาไฟฟ้าแสงสว่างส่องทาง					
2. ด้านการพัฒนาเศรษฐกิจ					
2.1 ส่งเสริมสินค้าหนึ่งตำบล หนึ่งผลิตภัณฑ์ (OTOP)					
2.2 ส่งเสริมอาชีพแขนงต่างๆ					
2.3 พัฒนาแหล่งท่องเที่ยวในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลคลองนารายณ์					

ลิขสิทธิ์ของมหาวิทยาลัยราชภัฏราไพพรรณี

ระดับความต้องการของประชาชนที่มีต่อการจัดบริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลคลองนารายณ์	ระดับความต้องการ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
	5	4	3	2	1
2.4 จัดอบรมให้ความรู้เกี่ยวกับหลักปรัชญาเศรษฐกิจพอเพียง ตามแนวพระราชดำริ					
2.5 ส่งเสริมให้ประชาชนใช้ปุ๋ยอินทรีย์แทนปุ๋ยเคมี					
3. ด้านการสาธารณสุข					
3.1 มีการป้องกันโรคติดต่อ					
3.2 มีการป้องกันโรคไม่ติดต่อ					
3.3 มีการสนับสนุนอุปกรณ์กีฬา					
3.4 รณรงค์การออกกำลังกายเพื่อสุขภาพ					
4. ด้านการศึกษา ศาสนาวัฒนธรรม และการท่องเที่ยว					
4.1 มีการส่งเสริมและพัฒนาคุณภาพชีวิตผู้สูงอายุ					
4.2 มีการส่งเสริมและพัฒนาคุณภาพชีวิตผู้พิการ					
4.3 มีการส่งเสริมและพัฒนาคุณภาพชีวิตผู้ด้อยโอกาส					
4.4 มีการส่งเสริมและอนุรักษ์วัฒนธรรม จารีตประเพณี ภูมิปัญญาท้องถิ่น โดยการจัดงานประเพณีวันสำคัญต่างๆ					
4.5 มีศูนย์การศึกษานอกระบบ					
4.6 มีการประชาสัมพันธ์แหล่งท่องเที่ยว					
4.7 มีการบริการอินเตอร์เน็ตตำบล					
5. ด้านการพัฒนาทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม					
5.1 ควรจัดให้มีการดำเนินการจัดเก็บและกำจัดขยะมูลฝอยและสิ่งปฏิกูล					

สถาบันวิทยบริการ มหาวิทยาลัยราชภัฏรำไพพรรณี

ระดับความต้องการของประชาชนที่มีต่อการจัดบริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลคลองนารายณ์	ระดับความต้องการ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
	5	4	3	2	1
5.2 มีการดูรักษาแม่น้ำลำคลองให้สะอาดอย่างสม่ำเสมอ					
5.3 มีการรณรงค์/ปลูกจิตสำนึกให้ประชาชนรักษาความสะอาดท้องถิ่นที่ดี					
5.5 ควรส่งเสริมให้มีระบบบำบัดน้ำเสียโดยติดตั้งถังดักไขมันทุกครัวเรือน บังคับใช้กฎหมายสำหรับบ้านปลูกสร้างใหม่ให้ครอบคลุม					
5.6 มีการส่งเสริมและรณรงค์ลดภาวะโลกร้อน					
6. ด้านพัฒนาการเมืองการปกครองและบริหารงานขององค์การบริหารส่วนตำบลคลองนารายณ์					
6.1 มีการบริหารงานด้วยความซื่อสัตย์สุจริต โปร่งใส					
6.2 เพิ่มศักยภาพในการบริการประชาชนด้วยการพัฒนาบุคลากร					
6.3 นำเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้ในการปฏิบัติงาน					
6.4 มีการประชาสัมพันธ์การให้ข้อมูลข่าวสารของราชการแก่ประชาชน					
6.5 มีการส่งเสริมและสนับสนุนให้ประชาชนมีส่วนร่วมทางการเมือง					
6.6 มีส่งเสริมการปกครองในระบอบประชาธิปไตย โดยมีพระมหากษัตริย์ทรงเป็นประมุข					

ลิขสิทธิ์ของมหาวิทยาลัยราชภัฏรำไพพรรณี

ระดับความต้องการของประชาชนที่มีต่อการจัดบริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลคลองนารายณ์	ระดับความต้องการ				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
	5	4	3	2	1
6.7 การป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย เช่น วาตภัย อุทกภัย					

ลิขสิทธิ์ของมหาวิทยาลัยราชภัฏรำไพพรรณี

ตอนที่ 3 มาตรการการพัฒนาบริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลคลองนารายณ์ อำเภอเมือง จังหวัดจันทบุรี

ท่านเห็นว่าองค์การบริหารส่วนตำบลคลองนารายณ์ ควรมีมาตรการอย่างไรในการพัฒนาบริการสาธารณะให้ตอบสนองความต้องการของชาวบ้านมากขึ้น

คำชี้แจง กรุณาใส่เครื่องหมาย ✓ในช่องว่างขวามือตามความคิดเห็นของท่าน ซึ่งมีความคิดเห็น 5 ระดับ ดังนี้

5 = เห็นด้วยอย่างมาก 4 = เห็นด้วย 3 = ไม่แน่ใจ
2 = ไม่เห็นด้วย 1 = ไม่เห็นด้วยอย่างมาก

มาตรการ	ระดับความคิดเห็น				
	5	4	3	2	1
1. การส่งเสริมประชาคมหมู่บ้านโดยสภาองค์กรชุมชนตำบลคลองนารายณ์					
2. การเปิดโอกาสให้ประชาชนมีส่วนร่วมการบริหาร อบต.					
3. การลดขั้นตอนในการบริการ					
4. การจัดระบบขั้นตอนให้มีลำดับก่อน/หลัง					
5. การจัดเก็บภาษีให้เพียงพอต่อการให้บริการสาธารณะ					
6. การจัดสรรงบประมาณตามปัญหาของท้องถิ่น					
7. การจัดประชาคมหมู่บ้านทุกหมู่					
8. การอบรมพนักงานให้มีอัธยาศัยการให้บริการที่ดี					
9. การจัดทำตู้รับความคิดเห็นของชาวบ้าน					
10. การจัดทำป้ายหรือบอร์ดประชาสัมพันธ์งานของ อบต.					

ลิขสิทธิ์ของมหาวิทยาลัยราชภัฏรำไพพรรณี

ตอนที่ 4 ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะเพิ่มเติม

ท่านมีความต้องการและมาตรการข้อเสนอแนะเพิ่มเติมอย่างไรบ้าง นอกเหนือไปจากแบบสอบถามข้างต้น

คำชี้แจง โปรดเติมข้อความลงในช่องว่าง

4.1 ความต้องการ

.....

.....

.....

.....

.....

4.2 มาตรการ

.....

.....

.....

.....

.....

4.3 ข้อเสนอแนะเพิ่มเติม

.....

.....

.....

.....

.....

ขอขอบคุณสำหรับความเห็นของท่าน

ลิขสิทธิ์ของมหาวิทยาลัยราชภัฏรำไพพรรณี

ประวัติย่อผู้วิจัย

ลิขสิทธิ์ของมหาวิทยาลัยราชภัฏรำไพพรรณี

ประวัติย่อผู้วิจัย

ชื่อ ชื่อสกุล นายจตุรงค์ พานิชชานุรักษ์

วัน เดือน ปีเกิด 4 เมษายน 2512

สถานที่เกิด ตำบลคลองนารายณ์ อำเภอเมืองจันทบุรี
จังหวัดจันทบุรี

สถานที่อยู่ปัจจุบัน 33 หมู่ที่ 6 ตำบลคลองนารายณ์
อำเภอเมืองจันทบุรี จังหวัดจันทบุรี

ตำแหน่งหน้าที่การงานในปัจจุบัน รองนายกองค์การบริหารส่วนตำบลคลองนารายณ์

สถานที่ทำงานปัจจุบัน องค์การบริหารส่วนตำบลคลองนารายณ์
อำเภอเมืองจันทบุรี จังหวัดจันทบุรี

ประวัติการศึกษา

พ.ศ. 2537 ระดับมัธยมศึกษาตอนต้น โรงเรียนขลุงรัชดาภิเษก
จังหวัดจันทบุรี

พ.ศ. 2531 ประโยควิชาชีพ วิทยาลัยเทคนิคจันทบุรี
จังหวัดจันทบุรี

พ.ศ. 2553 รัฐประศาสนศาสตรบัณฑิต (การปกครองท้องถิ่น)
มหาวิทยาลัยราชภัฏรำไพพรรณี จังหวัดจันทบุรี

พ.ศ. 2556 รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต (การปกครองท้องถิ่น)
มหาวิทยาลัยราชภัฏรำไพพรรณี จังหวัดจันทบุรี

ลิขสิทธิ์ของมหาวิทยาลัยราชภัฏรำไพพรรณี