

## สารบัญ

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

## สารบัญ (ต่อ)

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

## สารบัญ (ต่อ)

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

## สารบัญตาราง

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

## สารบัญตาราง (ต่อ)

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

## สารบัญตาราง (ต่อ)

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

## สารบัญตาราง (ต่อ)

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

## สารบัญภาพประกอบ

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

ลิขสิทธิ์ของมหาวิทยาลัยราชภัฏรำไพพรรณี