

## บทที่ 5

### สรุปผล อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

การวิจัยเรื่อง ความต้องการของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลในเขตอำเภอมะขาม จังหวัดจันทบุรี ผู้วิจัยสรุปสาระสำคัญนำเสนอตามลำดับดังนี้

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

#### วัตถุประสงค์ของการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้กำหนดวัตถุประสงค์ของการวิจัยไว้ ดังนี้

1. เพื่อศึกษาระดับความต้องการของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลในเขตอำเภอมะขาม จังหวัดจันทบุรี
2. เพื่อศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อความต้องการของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลในเขตอำเภอมะขาม จังหวัดจันทบุรี

#### วิธีดำเนินการวิจัย

##### การกำหนดประชากรและการเลือกกลุ่มตัวอย่าง

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

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

แต่ละตำบลกลุ่มด้วยกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในงานวิจัยครั้งนี้ หากรด้วยช่วงค่าที่ใช้ในการสุ่มกลุ่มตัวอย่าง และดำเนินการเช่นนี้ต่อไปเรื่อย ๆ จนได้จำนวนกลุ่มตัวอย่างครบ 379 คน

### เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

#### 1. การสร้างแบบสอบถาม

1.1 ศึกษาวิธีการสร้างเครื่องมือจากเอกสารงานวิจัยต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องเพื่อใช้เป็นแนวทางในการสร้างเครื่องมือ

1.2 สร้างแบบสอบถามตามกรอบแนวคิดที่กำหนดโดยพิจารณาถึงรายละเอียดให้ครอบคลุมถึงวัตถุประสงค์และลักษณะของการวิจัย

1.3 ขอคำแนะนำจากอาจารย์ที่ปรึกษาเพื่อใช้เป็นแนวทางในการสร้างแบบสอบถาม

1.4 นำแบบสอบถามที่สร้างขึ้น เสนออาจารย์ที่ปรึกษาตรวจทานและนำไปให้ผู้ทรงคุณวุฒิ 5 ท่าน ตรวจสอบเพื่อให้ได้ความเที่ยงตรงเชิงพินิจ และความเหมาะสมของแบบสอบถาม เพื่อที่ปรับปรุงแก้ไขให้เกิดความสมบูรณ์ก่อนนำไปทดลองใช้

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

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

#### 2. ลักษณะโครงสร้างของแบบสอบถาม

ลักษณะ โครงสร้างของแบบสอบถาม แบ่งออกเป็น 5 ตอน ดังนี้

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

ตอนที่ 2 เป็นแบบสอบถามข้อมูล ที่ใช้วัดการรับรู้ข่าวสารเกี่ยวกับเทศบาลในเขตอำเภอมะขามของประชาชนประกอบด้วยแหล่งข้อมูลข่าวสาร จำนวน 11 ข้อ

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

ตอนที่ 4 เป็นแบบสอบถามข้อมูลเกี่ยวกับความต้องการของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลในเขตอำเภอมะขาม จังหวัดจันทบุรี มี 5 ด้าน คำถามเป็นลักษณะปลายปิด จำนวน 25 ข้อ

ตอนที่ 5 เป็นแบบสอบถามปลายเปิดเพื่อให้ประชาชนเสนอแนะการให้บริการของเทศบาลในเขตอำเภอมะขาม จังหวัดจันทบุรี

#### การเก็บรวบรวมข้อมูล

1. ขอนหนังสือรับรองจากบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยราชภัฏรำไพพรรณี เพื่อขอเก็บข้อมูล
2. ผู้วิจัยนำแบบสอบถามไปทำการเก็บข้อมูลกับกลุ่มตัวอย่างด้วยตนเองทั้งหมด จำนวน 379 ชุด

#### การวิเคราะห์ข้อมูล

ผู้วิจัยวิเคราะห์ข้อมูล โดยใช้โปรแกรมคอมพิวเตอร์สำเร็จรูปสถิติที่ใช้การวิเคราะห์ข้อมูลมีดังนี้

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

#### สรุปผลการวิจัย

จากการวิจัยครั้งนี้สรุปผลได้ดังนี้

1. เพื่อศึกษาระดับความต้องการของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลในเขตอำเภอมะขาม จังหวัดจันทบุรี

1.1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลสถานภาพส่วนบุคคล จำแนกตามเพศ อายุ อาชีพ ระดับการศึกษา และรายได้ ปรากฏผลดังนี้

เพศ พบว่า ประชาชนมากกว่าครึ่งหนึ่งเป็นเพศหญิง คิดเป็นร้อยละ 59.40 และ เป็นเพศชาย คิดเป็นร้อยละ 40.60

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

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

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

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

1.2 การรับรู้ข่าวสารของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลในเขต อำเภอมะขาม จังหวัดจันทบุรี

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

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

1.3 ความรู้ความเข้าใจในอำนาจหน้าที่ของเทศบาลตำบล  
ประชาชนส่วนใหญ่ในเทศบาลเขตอำเภอมะขาม จังหวัดจันทบุรี มีความรู้ ความเข้าใจในอำนาจหน้าที่ของเทศบาล โดยรวมมีระดับความรู้ ความเข้าใจในอำนาจหน้าที่ของเทศบาลอยู่ในระดับมาก

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

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

#### 1.4 ความต้องการของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลในเขตอำเภอมะขาม จังหวัดจันทบุรี

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

1.4.1 ด้านสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม พบว่า ความต้องการของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลในเขตอำเภอมะขาม จังหวัดจันทบุรี ภาพรวมและรายชื่ออยู่ในระดับมาก เรียงค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อยสามลำดับแรกดังนี้ การให้บริการงานป้องกันและระงับโรคติดต่อ การให้บริการงานแก้ไขปัญหาน้ำเน่าเสีย และการให้บริการงานรักษาความสะอาดของถนนทางน้ำ ทางเดินและที่สาธารณะ

1.4.2 ด้านสวัสดิการและสังคม พบว่า ความต้องการของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลในเขตอำเภอมะขาม จังหวัดจันทบุรี ด้านสวัสดิการและสังคม ภาพรวมและรายชื่ออยู่ในระดับมาก เรียงค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อยสามลำดับแรกดังนี้ ช่วยเหลือเกษตรกรเรื่องราคาผลไม้ตกต่ำ การให้บริการงานส่งเสริมการศึกษา ศาสนา และวัฒนธรรม และการสร้างสนามกีฬา ให้กับเยาวชนพร้อมมอบอุปกรณ์กีฬาให้เยาวชนในทุกหมู่บ้าน

1.4.3 ด้านการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย พบว่า ระดับความต้องการของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลในเขตอำเภอมะขาม จังหวัดจันทบุรี ภาพรวมและรายช้อยู่ในระดับมาก เรียงค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อยสามลำดับแรกดังนี้ การให้บริการด้านยานพาหนะที่อยู่ในลักษณะพร้อมที่จะระงับและบรรเทาภัย การให้บริการงานป้องกันและแก้ไขปัญหายาเสพติด และการให้บริการชุดเคลื่อนที่เร็วที่สามารถเคลื่อนที่ออกไประงับและบรรเทาภัยได้ทันที

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

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

## 1.5 ผลการทดสอบสมมติฐาน

เปรียบเทียบความต้องการของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลในเขตอำเภอมะขาม จังหวัดจันทบุรี จำแนกตามเพศ อายุ อาชีพ ระดับการศึกษา รายได้ การรับรู้ข้อมูลข่าวสาร ความรู้ความเข้าใจในอำนาจหน้าที่ของเทศบาล ปรากฏผลดังนี้

1.5.1 เปรียบเทียบความต้องการของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลในเขตอำเภอมะขาม จังหวัดจันทบุรี จำแนกตามเพศ พบว่า ประชาชนที่มีเพศแตกต่างกัน มีความต้องการการให้บริการของเทศบาลในเขตอำเภอมะขาม จังหวัดจันทบุรีไม่แตกต่างกัน ดังนั้นจึงปฏิเสธสมมติฐานที่ตั้งไว้

1.5.2 เปรียบเทียบความต้องการของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลในเขตอำเภอมะขาม จังหวัดจันทบุรี จำแนกตามอายุ พบว่า ประชาชนที่มีอายุแตกต่างกัน มีความต้องการการให้บริการของเทศบาลในเขตอำเภอมะขาม จังหวัดจันทบุรีไม่แตกต่างกัน ดังนั้นจึงปฏิเสธสมมติฐานที่ตั้งไว้



ความต้องการของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลในเขตอำเภอมะขาม จังหวัดจันทบุรี ไม่แตกต่างกัน

### อภิปรายผล

จากการวิจัยเรื่อง ความต้องการของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลในเขตอำเภอมะขาม จังหวัดจันทบุรี ผู้วิจัยได้อภิปรายผลในประเด็นที่สำคัญดังนี้

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

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

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

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

4. ผลการเปรียบเทียบเปรียบเทียบความต้องการของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลในเขตอำเภอชะอำ จังหวัดจันทบุรี จำแนกตามอาชีพ พบว่า ประชาชนที่มีอาชีพ

แตกต่างกัน มีความต้องการการให้บริการของเทศบาลในเขตอำเภอมะขาม จังหวัดจันทบุรีแตกต่างกัน อย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ ดังนั้นจึงปฏิเสธสมมติฐานที่ตั้งไว้ ทั้งนี้เนื่องจากประชาชนทุกอาชีพ ต้องการได้รับการที่ดี ตรงกับความต้องการและอำนวยความสะดวกในการดำรงชีวิตประจำวัน ซึ่งเทศบาลก็ต้องจัดบริการที่อำนวยความสะดวกให้กับประชาชนด้วยเช่นกัน สอดคล้องกับแนวคิดของมิลเลท (Millet, 1954 : 7) กล่าวว่า เป้าหมายสำคัญของการบริการ คือ การสร้างความพึงพอใจ ในการบริการแก่ประชาชน โดยมีหลักหรือแนวทางคือ การให้บริการอย่างเสมอภาค หมายถึง ความยุติธรรมในการบริหารงานภาครัฐที่มีฐานคิดที่ว่าคนทุกคนเท่าเทียมกัน ดังนั้นประชาชนทุกคนจะได้รับการปฏิบัติอย่างเท่าเทียมกัน ไม่มีการแบ่งแยกกีดกันในการให้บริการประชาชน จะได้รับการปฏิบัติในฐานะที่เป็นปัจเจกบุคคลที่ใช้มาตรฐานการให้บริการเดียวกันการให้บริการที่ตรงเวลา หมายถึง ในการบริการจะต้องมองว่าไม่มีประสิทธิผล ถ้าไม่มีการตรงเวลาผลการปฏิบัติงานของหน่วยงานของภาครัฐจะถือว่าไม่มีสิทธิผลเลย ถ้าไม่มีการตรงเวลา ซึ่งจะสร้างความไม่พึงพอใจ ให้แก่ประชาชน การให้บริการอย่างเพียงพอ หมายถึง การให้บริการสาธารณะต้องมีลักษณะ มีจำนวนการให้บริการและสถานที่ให้บริการอย่างเหมาะสม เห็นว่าความเสมอภาค หรือการตรงเวลา จะไม่มีความหมายเลยถ้ามีจำนวนการให้บริการที่ไม่เพียงพอและสถานที่ตั้งที่ให้บริการสร้างความไม่ยุติธรรมให้เกิดขึ้นแก่ผู้รับบริการ

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

6. ผลการเปรียบเทียบเปรียบเทียบความต้องการของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลในเขตอำเภอมะขาม จังหวัดจันทบุรี จำแนกตามรายได้ พบว่า ประชาชนที่มีรายได้

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

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

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

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

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

### ข้อเสนอแนะ

#### ข้อเสนอแนะในการศึกษาวิจัยครั้งนี้

จากผลการศึกษาเรื่อง ความต้องการของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลในเขตอำเภอมะขาม จังหวัดจันทบุรี ผู้วิจัยจึงมีข้อเสนอแนะดังต่อไปนี้

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

#### ข้อเสนอแนะในการศึกษาวิจัยครั้งต่อไป

1. ควรทำการศึกษาในเรื่อง ความต้องการของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลทั้งจังหวัดจันทบุรี เพื่อใช้เป็นแนวทางในการพัฒนาเทศบาลที่สอดคล้องกับความต้องการของประชาชนแต่ละพื้นที่อย่างแท้จริง
2. ควรทำการศึกษาวิจัยเชิงคุณภาพเพื่อให้ได้ข้อมูลเชิงลึกในเรื่องความต้องการของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลในเขตอำเภอมะขาม จังหวัดจันทบุรีต่อไป

3. ควรศึกษาเกี่ยวกับนโยบาย หรือทิศทางในการบริหารงานด้านการบริการของเทศบาล เพื่อจะได้ นำนโยบาย หรือทิศทางการบริหารงานด้านการบริการมาเป็นปัจจัยสำคัญในการตอบสนองความต้องการของประชาชน

ลิขสิทธิ์ของมหาวิทยาลัยราชภัฏรำไพพรรณี