



**ความต้องการของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาล
ในเขตอำเภอมะขาม จังหวัดจันทบุรี**
**People's Requirement towards the Service
of the Municipality in Makham Subdistrict Chanthaburi Province.**

พัชฌณต์ ฤทธิชัย, พรทิพา นิโรจน์, จำเริญ คังคะศรี
คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏรำไพพรรณี

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์ 1) เพื่อศึกษาระดับความต้องการของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาล ในเขตอำเภอมะขาม จังหวัดจันทบุรี 2) เพื่อศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อความต้องการของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาล ในเขตอำเภอมะขาม จังหวัดจันทบุรี กลุ่มตัวอย่างในการวิจัยครั้งนี้ ได้แก่ ประชาชนในพื้นที่ให้บริการของเทศบาล ในเขตอำเภอมะขาม จังหวัดจันทบุรี จำนวนทั้งสิ้น 7 แห่ง จำนวน 379 คน โดยวิธีสุ่มตัวอย่างแบบมีระบบ เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลเป็นแบบสอบถามมาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับ มีความเชื่อมั่นเท่ากับ 0.91 สถิติที่ใช้ได้แก่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน การทดสอบค่าที การทดสอบค่าเอฟ ทดสอบรายคู่ด้วยวิธีเชฟเฟ (Scheffe's Method)

ผลการวิจัยพบว่า 1) ระดับความต้องการของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลในเขตอำเภอมะขาม จังหวัดจันทบุรี โดยรวม พบว่า ความต้องการอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ทุกด้านอยู่ในระดับมาก เรียงค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อยสามลำดับแรก ได้แก่ ด้านการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย รองลงมาด้านการบริการร่วมกับภาคเอกชน/เคาน์เตอร์เซอร์วิส ด้านสวัสดิการและสังคม และด้านการจัดเก็บรายได้ 2) ปัจจัยที่มีผลต่อความต้องการของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาล ในเขตอำเภอมะขาม จังหวัดจันทบุรี พบว่า ประชาชนในเขตพื้นที่การให้บริการของเทศบาล ในเขตอำเภอมะขาม จังหวัดจันทบุรี ภาพรวมและรายด้านมีปัจจัยด้าน การศึกษา รายได้ การรับรู้ข้อมูลข่าวสาร ความรู้ความเข้าใจในอำนาจหน้าที่ของเทศบาล ต่างกันจะมี ความต้องการของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาล ในเขตอำเภอมะขาม จังหวัดจันทบุรี แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ ระดับ.05 ส่วนประชาชนในเขตพื้นที่การให้บริการของเทศบาล ในเขตอำเภอมะขาม จังหวัดจันทบุรี ภาพรวมและรายด้านมีปัจจัยด้าน ที่มีปัจจัยด้าน เพศ อายุ อาชีพต่างกันจะมีความต้องการของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาล ในเขตอำเภอมะขาม จังหวัดจันทบุรี ไม่แตกต่างกัน

คำสำคัญ : ความต้องการของประชาชน, การให้บริการของเทศบาล, องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น, เทศบาลตำบลในเขตอำเภอมะขาม จังหวัดจันทบุรี



Abstract

The purposes of this research were 1) to study people's requirements towards the service of the Municipality in Makham subdistrict Chanthaburi Province and 2) to study affecting factor people's requirements towards the service of the Municipality in Makham Subdistrict Chanthaburi Province. The research samples were 379 people from 7 areas in Makham Subdistrict Chanthaburi Province. The instrument used in the data collection was a 5 rating scale questionnaire with the 0.91 level of reliability. The statistics were percentage, mean, standard deviation, t-test, F-test, and Scheffe's pairwise test.

The results were 1) people's requirements in all aspects towards service of the Municipality in Makham Subdistrict Chanthaburi Province were at the high level. The first 3 highest requirements were the aspects of disaster prevention and mitigation, cooperative service/ service counter between public and private sectors, and revenue collecting. 2) Factors affecting people's requirements towards the municipality's service in Makham Subdistrict Chanthaburi Province were level of education, revenue, news information receiving, knowledge and understanding in municipality authority and function, showing the .05 level of statistical significance. People with different gender, age, and career did not show their different requirements towards the municipality's service in Makham Subdistrict Chanthaburi Province.

Keywords : People's Requirement, Service of the Municipality, Local government, Municipality in Makham Subdistrict Chanthaburi Province.



บทนำ

รัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พุทธศักราช 2550 มาตรา 78 ได้กำหนดการกระจายอำนาจให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นพึ่งตนเองและตัดสินใจในกิจการของท้องถิ่นได้เอง ส่งเสริมให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมีส่วนร่วมในการดำเนินการตามแนวนโยบายพื้นฐานแห่งรัฐ พัฒนาเศรษฐกิจของท้องถิ่นและระบบสาธารณูปโภคและสาธารณูปการ ตลอดจนโครงสร้างพื้นฐานสารสนเทศในท้องถิ่น ให้ทั่วถึงและเท่าเทียมกันทั่วประเทศ รวมทั้งพัฒนาจังหวัดที่มีความพร้อมให้เป็นองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นขนาดใหญ่ โดยคำนึงถึงเจตนารมณ์ของประชาชนในจังหวัดนั้นและพัฒนาระบบงานภาครัฐ โดยมุ่งเน้นการพัฒนาคุณภาพ คุณธรรม และจริยธรรมของเจ้าหน้าที่ของรัฐ ควบคู่ไปกับการปรับปรุงรูปแบบและวิธีการทำงาน เพื่อให้การบริหารราชการแผ่นดินเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ และส่งเสริมให้หน่วยงานของรัฐใช้หลักการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดีเป็นแนวทางในการปฏิบัติราชการรวมถึงจัดระบบงานราชการและงานของรัฐอย่างอื่น เพื่อให้การจัดทำและการให้บริการสาธารณะเป็นไปอย่างรวดเร็ว โปร่งใส และตรวจสอบได้ โดยคำนึงถึงการมีส่วนร่วมของประชาชน (รัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย. 2550 : 22)

การให้บริการของรัฐ เพื่อให้ประชาชนได้รับบริการที่ดี นับว่าเป็นนโยบายที่สำคัญของทุกรัฐบาล ในยุคของการปกครองในระบอบประชาธิปไตย ทั้งนี้เพราะการตอบสนองต่อความต้องการของประชาชนเป็นสิ่งที่รัฐบาลพึงกระทำ และสำหรับช่วงปัจจุบันที่โลกกำลังก้าวสู่ศตวรรษใหม่ที่มีการเปลี่ยนแปลงด้านเทคโนโลยี ข้อมูลข่าวสารที่สามารถไหลเวียนจากจุดหนึ่งไปสู่อีกจุดหนึ่งได้อย่างรวดเร็ว ภาพหนึ่งที่ประชาชนได้ประจักษ์จากสื่อต่างๆ ก็คือ กระแสการเรียกร้องการเปลี่ยนแปลงทางสังคมเพื่อเข้าสู่ความเป็นประชาธิปไตยอย่างสมบูรณ์ ดังนั้น การส่งเสริมบริการประชาชนของภาครัฐเป็นสิ่งที่มีความสำคัญอย่างหนึ่งของรัฐบาลที่ไม่สามารถปฏิเสธได้ โดยรัฐจะต้องสร้างระบบบริหารและการบริการที่รวดเร็ว เสมอภาคเป็นธรรม และเป็นที่พึงพอใจแก่ประชาชนให้มากที่สุด การปรับบริบท การกิจ และขนาดของหน่วยของรัฐ ซึ่งรัฐได้กำหนดวิธีการโดย การจัดกลุ่มภารกิจของรัฐ การจัดโครงการส่วนราชการให้สอดคล้องกับการจัดกลุ่มภารกิจ การกระจายอำนาจการปกครองสู่องค์กรส่วนท้องถิ่น การมอบอำนาจการบริหารราชการจากกระทรวง กรม กองต่างๆ ไปสู่จังหวัดองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น และประชาชน การปรับกลไกและวิธีการบริหารงบประมาณแผ่นดิน การปรับปรุงโครงสร้างและระบบงานของรัฐวิสาหกิจ การพัฒนาประสิทธิภาพของหน่วยงานของรัฐ การลดขนาดกำลังหน่วยงานของรัฐ การเสริมสร้างประสิทธิภาพเจ้าหน้าที่ของรัฐ จึงเป็นนโยบายและเป้าหมายที่สำคัญของรัฐในปัจจุบัน (วรินทร์ พูลสนอง. 2552: 1)

รูปแบบการปกครองส่วนท้องถิ่นประเทศไทยในปัจจุบัน มีอยู่ 5 รูปแบบ คือ กรุงเทพมหานคร เมืองพัทยา เทศบาลองค์การบริหารส่วนจังหวัด สภาตำบลและการบริหารส่วนตำบล ซึ่งกรุงเทพมหานครและเมืองพัทยาเป็นการปกครองท้องถิ่นรูปแบบพิเศษที่มีลักษณะบางด้านต่างจากท้องถิ่นรูปแบบอื่นๆ เป็นรูปแบบที่มีอยู่เพียงรูปแบบละ 1 แห่ง ลักษณะเป็นรูปแบบการปกครองส่วนท้องถิ่นที่มีกฎหมายจัดตั้งโดยเฉพาะต่างหากจากองค์กรท้องถิ่นรูปแบบอื่นๆ มีอำนาจในการจัดเก็บภาษีอากร และค่าธรรมเนียมต่างๆ มีลักษณะคล้ายกับการปกครองในรูปแบบเทศบาลซึ่งรัฐจะกระจายอำนาจทางการคลังให้แก่เทศบาลในการจัดเก็บภาษีอากร และค่าธรรมเนียมต่างๆ เพื่อมาใช้จ่ายในการบริหารท้องถิ่นปัจจุบันเทศบาลแบ่งออกเป็น 3 ระดับ มีขอบเขตหน้าที่ความรับผิดชอบอำนาจทางการคลังแตกต่างกัน คือ เทศบาลนคร เทศบาลเมือง เทศบาลตำบล ส่วนองค์การบริหารส่วนจังหวัด เป็นหน่วยงานท้องถิ่นที่มีหน้าที่ดูแลรับผิดชอบในท้องถิ่นที่มีพื้นที่นอกเขตความรับผิดชอบของท้องถิ่นรูปแบบอื่นๆ ส่วนองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นรูปแบบสุดท้ายได้แก่ สภาตำบลและการบริหารส่วนตำบล มีอำนาจในการจัดเก็บภาษีอากรและค่าธรรมเนียมต่างๆ เช่นกัน และการบริหารทางการคลังแยกออกเป็น 2 ส่วน คือ แยกรายได้และรายจ่ายของสภาตำบลในส่วนที่ 1 และรายได้และรายจ่ายขององค์การบริหารส่วนตำบลในส่วนที่ 2 เป็นต้น (รูปแบบการปกครองท้องถิ่นไทย. 2555. ออนไลน์)

องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นภายในจังหวัดจันทบุรี มีรูปแบบของหน่วยงานที่เป็นองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น 3 รูปแบบ คือ องค์การบริหารส่วนจังหวัด เทศบาล และองค์การบริหารส่วนตำบล ซึ่งองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นนี้มีสถานะเป็นนิติบุคคล โดยมีคณะผู้บริหารและสมาชิกสภาจากการเลือกตั้งมีภาระหน้าที่สำคัญที่จะต้องดูแลรับผิดชอบในกิจการท้องถิ่นทั้งในด้านพัฒนา เศรษฐกิจท้องถิ่น ด้านสาธารณูปโภค สาธารณูปการและในด้านโครงสร้างพื้นฐานในท้องถิ่นให้ทั่วถึง

เทศบาล เป็นการปกครองท้องถิ่นรูปหนึ่งของไทย ตามหลักการกระจายอำนาจ กล่าวคือ ราชการบริหารส่วนกลาง กระจายอำนาจไปให้ประชาชนในท้องถิ่นมีอิสระที่จะดำเนินการปกครองตนเองภายในขอบเขตที่กฎหมายกำหนด เป็นการปูพื้นฐานการปกครองระบอบประชาธิปไตย ระบบรัฐสภา เพราะเป็นการจำลองรูปแบบการปกครองประเทศมาใช้ในท้องถิ่นเกิดขึ้นตามพระราชบัญญัติเทศบาล พุทธศักราช 2496 ได้วางกรอบแนวทางการปฏิบัติงานตามอำนาจหน้าที่ของเทศบาลในมาตราที่ 50 ไว้ว่า การปฏิบัติงานตามอำนาจหน้าที่ของเทศบาลต้องเป็นไปเพื่อประโยชน์สุขของประชาชน โดยใช้วิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดีและให้คำนึงถึงการมีส่วนร่วมของประชาชนในการจัดทำแผนพัฒนาเทศบาล การจัดทำงบประมาณ การจัดซื้อจัดจ้าง



การตรวจสอบ การประเมินผลการปฏิบัติงาน และการเปิดเผยข้อมูลข่าวสาร ทั้งนี้ให้เป็นไปตามกฎหมาย ระเบียบ ข้อบังคับว่าด้วยการนั้น และหลักเกณฑ์และวิธีการที่กระทรวงมหาดไทยกำหนด (พระราชบัญญัติเทศบาล. 2496 : 15-16)

อำเภอแม่ขาม จังหวัดจันทบุรี มีองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นซึ่งเป็นเทศบาลตำบลจำนวน 7 แห่ง คือ เทศบาลตำบลมะขาม เทศบาลตำบลมะขามเมืองใหม่ เทศบาลตำบลวังข้าม เทศบาลตำบลท่าหลวง เทศบาลตำบลอ่างศิรี เทศบาลตำบลฉนวน และเทศบาลตำบลปลิว ซึ่งมีฐานะเป็นนิติบุคคล มีภาระหน้าที่สำคัญในการดูแลรับผิดชอบในกิจการท้องถิ่น ด้านความเป็นอยู่ที่ดีของประชาชน ด้านความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน ด้านการประกอบอาชีพ ด้านการพัฒนาการศึกษา ด้านการพัฒนาเศรษฐกิจท้องถิ่น ด้านสาธารณสุข ด้านสาธารณูปโภค ด้านสาธารณูปการและด้านโครงสร้างพื้นฐานในท้องถิ่นให้ทั่วถึงตามกฎหมายที่กำหนดอำนาจหน้าที่ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นแต่ละประเภทเพื่อใช้เป็นข้อปฏิบัติในการพัฒนาท้องถิ่นด้านต่างๆ ให้สัมฤทธิ์ผลควบคู่ไปกับการพัฒนางานด้านการบริการประชาชนให้มีความสอดคล้องกับความต้องการของประชาชนที่มีอยู่อย่างต่อเนื่อง

ผู้วิจัยมีความสนใจที่จะดำเนินการศึกษาความต้องการของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลในเขตอำเภอแม่ขาม จังหวัดจันทบุรี เพื่อให้ทราบถึงความต้องการของประชาชนว่ามีความต้องการอยากได้รับการบริการจากเทศบาลในเรื่องใดและมีระดับความต้องการมากน้อยเพียงใด โดยมุ่งเน้นการบริการของเทศบาลที่มีบทบาทการให้บริการที่มีความใกล้ชิดกับประชาชนมากที่สุด และมีความสำคัญเกี่ยวกับชีวิตความเป็นอยู่ของประชาชนมากที่สุดประกอบด้วย ด้านสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม ด้านสวัสดิการและสังคม ด้านป้องกันภัยและบรรเทาสาธารณภัย ด้านการจัดเก็บรายได้ รวมถึงการบริการเสริมที่ช่วยอำนวยความสะดวกให้กับประชาชนในยุคปัจจุบันที่มีการนำเทคโนโลยีเข้ามามีส่วนช่วยในการอำนวยความสะดวกทำให้เกิดความรวดเร็วในการให้บริการประชาชน อาทิ การบริการร่วมกับภาคเอกชนอย่างการบริการเคาน์เตอร์เซอร์วิส เพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชนในยุคปัจจุบันที่จะต้องใช้ชีวิตอย่างเร่งรีบและแข่งขันกับเวลาอยู่เสมอ นอกจากนี้ผู้วิจัยต้องการทราบว่าประชาชนในเขตเทศบาลอำเภอแม่ขาม มีการรับรู้ข้อมูลข่าวสารการให้บริการของเทศบาลจากสื่อใด และมีระดับการรับรู้อยู่ในระดับใด พร้อมทั้งต้องการทราบว่าประชาชนมีความรู้ความเข้าใจในอำนาจหน้าที่ของเทศบาลมากน้อยเพียงใด รวมถึงได้ปัจจัยที่มีผลต่อความต้องการของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาล ในเขตอำเภอแม่ขาม จังหวัดจันทบุรี

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาระดับความต้องการของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาล ในเขตอำเภอแม่ขาม จังหวัดจันทบุรี
2. เพื่อศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อความต้องการของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาล ในเขตอำเภอแม่ขาม จังหวัดจันทบุรี

กรอบแนวคิดในการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยสำรวจความต้องการของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลในเขตอำเภอแม่ขาม จังหวัดจันทบุรี ผู้วิจัยกำหนดกรอบแนวคิด โดยกำหนดตัวแปรอิสระ ได้แก่ 1) สถานะภาพส่วนบุคคล 2) การรับรู้ข้อมูลข่าวสาร 3) ความรู้ความเข้าใจในอำนาจหน้าที่ของเทศบาล และกำหนดตัวแปรตามเป็นความต้องการของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลแยกเป็นรายด้าน ดังนี้ 1) ด้านสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม 2) ด้านสวัสดิการและสังคม 3) ด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย 4) ด้านการจัดเก็บรายได้ 5) ด้านการบริการร่วมกับภาคเอกชน/เคาน์เตอร์เซอร์วิส ทั้งนี้เพื่อใช้วัดระดับความต้องการของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลเป็นรายด้าน พร้อมทั้งทราบถึงปัจจัยที่มีผลต่อความต้องการของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาล ในเขตอำเภอแม่ขาม จังหวัดจันทบุรี เพื่อตอบวัตถุประสงค์การวิจัยครั้งนี้

วิธีดำเนินการวิจัย

ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ ได้แก่ ประชาชนในพื้นที่ให้บริการของเทศบาลในเขตอำเภอแม่ขาม จังหวัดจันทบุรี จำนวนทั้งสิ้น 7 แห่ง ได้แก่ เทศบาลตำบลปลิว เทศบาลตำบลฉนวน เทศบาลตำบลมะขาม เทศบาลตำบลมะขามเมืองใหม่ เทศบาลตำบลวังข้าม เทศบาลตำบลอ่างศิรี เทศบาลตำบลท่าหลวง รวมทั้งสิ้น 29,249 คน (ที่ว่าการอำเภอแม่ขาม. 2556) ใช้ตารางกำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างของเครจซี่ มอร์แกน และใช้วิธีสุ่มตัวอย่างแบบมีระบบ (Systematic Random Sampling) ได้กลุ่มตัวอย่างการวิจัยในครั้งนี้รวมเท่ากับ 379 คน

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยเป็นแบบสอบถามมาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับ มีค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ 0.91 โดยแบบสอบถามแบ่งออกเป็น 5 ตอน คือ



ตอนที่ 1 เป็นแบบสอบถามข้อมูลสถานภาพส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถามประกอบด้วย ได้แก่ เพศ อายุ อาชีพ ระดับการศึกษา และรายได้

ตอนที่ 2 เป็นแบบสอบถามข้อมูลที่ใช้วัดการรับรู้ข่าวสารเกี่ยวกับเทศบาลในเขตอำเภอแม่ขามของประชาชนประกอบด้วย แหล่งข้อมูลข่าวสารแยกเป็น 2 สื่อ คือ 1) สื่อบุคคล ได้แก่ สมาชิกในครอบครัวญาติ เพื่อน สมาชิกสภาเทศบาล และพนักงานเทศบาล 2) สื่อมวลชน ได้แก่ หนังสือพิมพ์ วิทยุ โทรทัศน์ หอกระจายข่าว/เสียงตามสาย แผ่นพับและป้ายประกาศ เพื่อตอบวัตถุประสงค์ในเรื่องปัจจัยที่มีผลต่อความต้องการของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาล ในเขตอำเภอแม่ขาม จังหวัดจันทบุรี

ตอนที่ 3 เป็นคำถามที่ใช้วัดความรู้ความเข้าใจในอำนาจหน้าที่ของเทศบาลในอำนาจหน้าที่ของเทศบาลปัจจัยที่มีผลต่อความต้องการของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาล ในเขตอำเภอแม่ขาม จังหวัดจันทบุรี

ตอนที่ 4 เป็นแบบสอบถามข้อมูลเกี่ยวกับความต้องการของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลในเขตอำเภอแม่ขาม จังหวัดจันทบุรี ได้แก่ การให้บริการด้านสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม การให้บริการด้านสวัสดิการและสังคม การให้บริการด้านการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย การบริการด้านการจัดเก็บรายได้ และการบริการร่วมกับภาคเอกชน/เคาน์เตอร์เซอร์วิส เพื่อตอบวัตถุประสงค์ในเรื่องความต้องการของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาล ในเขตอำเภอแม่ขาม จังหวัดจันทบุรี

ตอนที่ 5 เป็นแบบสอบถามปลายเปิดเพื่อให้ประชาชนเสนอแนะการให้บริการของเทศบาล ในเขตอำเภอแม่ขาม จังหวัดจันทบุรี โดยการรวบรวมข้อเสนอแนะในการให้บริการของเทศบาลเพิ่มเติมเพื่อตอบวัตถุประสงค์ในเรื่องปัจจัยที่มีผลต่อความต้องการของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาล ในเขตอำเภอแม่ขาม จังหวัดจันทบุรี

การเก็บรวบรวมข้อมูล ผู้วิจัยนำแบบสอบถามไปทำการเก็บข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างในเขตพื้นที่อำเภอแม่ขาม จังหวัดจันทบุรี ด้วยตนเองทั้งหมดจำนวน 379 ชุด

สถิติที่ใช้ได้แก่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน การทดสอบค่าที การทดสอบค่าเอฟ ทดสอบรายคู่ด้วยวิธีของเชฟเฟ (Scheffe's Method) มีเกณฑ์การแปลค่าคะแนนเฉลี่ยที่ใช้วัดการรับรู้ข่าวสารเกี่ยวกับเทศบาลและความต้องการของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลในเขตอำเภอแม่ขาม จังหวัดจันทบุรี ได้แก่ ค่าเฉลี่ยระหว่าง 3.68 - 5.00 หมายถึง มีการรับรู้และมีความต้องการการให้บริการอยู่ในระดับมาก ค่าเฉลี่ยระหว่าง 2.34 - 3.67 หมายถึง มีการรับรู้และมีความต้องการการให้บริการอยู่ในระดับปานกลาง และ ค่าเฉลี่ยระหว่าง 1.00 - 2.33 หมายถึง มีการรับรู้และมีความต้องการการให้บริการอยู่ในระดับน้อย โดยใช้เกณฑ์

ของ เดิมศักดิ์ สุขวิบูลย์ ส่วนเกณฑ์การแปลค่าที่ใช้วัดความรู้ความเข้าใจในอำนาจหน้าที่ของเทศบาลมีค่าตอบให้เลือก 2 ข้อ คือ ใช่และไม่ใช่ ตอบถูกได้ 1 คะแนน ตอบผิดได้ 0 คะแนน การตีความช่วงเฉลี่ยจะแบ่งการใช้ช่วงคะแนนจากพิสัย (Intervals from the Range) โดย ค่าเฉลี่ยระหว่าง 8 - 10 หมายถึง มีความรู้ความเข้าใจอยู่ในระดับมาก ค่าเฉลี่ยระหว่าง 4 - 7 หมายถึง มีความรู้ความเข้าใจอยู่ในระดับปานกลาง ค่าเฉลี่ยระหว่าง 0 - 3 หมายถึง มีความรู้ความเข้าใจอยู่ในระดับน้อย

ผลการวิจัย

1. เพื่อศึกษาระดับความต้องการของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลในเขตอำเภอแม่ขาม จังหวัดจันทบุรี

1.1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลสถานภาพส่วนบุคคล จำแนกตามเพศ อายุ อาชีพ ระดับการศึกษา และรายได้ ปรากฏผลดังนี้ ประชาชนมากกว่าครึ่งหนึ่งเป็นเพศหญิง คิดเป็นร้อยละ 59.40 และเป็นเพศชาย คิดเป็นร้อยละ 40.60 มีอายุ 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 มีอาชีพเกษตรกรมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 52.00 รองลงมาค้าขาย/ประกอบธุรกิจส่วนตัว คิดเป็นร้อยละ 16.40 รับจ้าง คิดเป็นร้อยละ 15.60 รับราชการ/รัฐวิสาหกิจ คิดเป็นร้อยละ 7.70 นักเรียน/นักศึกษา คิดเป็นร้อยละ 6.10 และอื่นๆ คิดเป็นร้อยละ 2.40 ตามลำดับ มีระดับการศึกษามัธยมศึกษาตอนปลายมากที่สุดคิดเป็นร้อยละ 27.20 รองลงมาระดับปริญญาตรีขึ้นไป คิดเป็นร้อยละ 21.40 ระดับประถมศึกษา คิดเป็นร้อยละ 20.60 ระดับอนุปริญญา/ปวส. คิดเป็นร้อยละ 18.70 ระดับมัธยมศึกษาตอนต้น คิดเป็นร้อยละ 10.80 และระดับต่ำกว่าประถมศึกษา คิดเป็นร้อยละ 1.30 ตามลำดับ 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 การรับรู้ข่าวสารของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลในเขตอำเภอแม่ขาม จังหวัดจันทบุรี ประชาชนในเทศบาลเขตอำเภอแม่ขาม จังหวัดจันทบุรี มีการรับรู้ข้อมูลข่าวสารระดับมาก คิดเป็นร้อยละ 50.40 รองลงมา มีการรับรู้ข้อมูลข่าวสารระดับปานกลาง คิดเป็นร้อยละ 45.60 และมีการรับรู้ข้อมูลข่าวสารระดับน้อย คิดเป็นร้อยละ 4.00 และเมื่อพิจารณาระดับการรับรู้ของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลในเขตอำเภอแม่ขาม จังหวัดจันทบุรีจากสื่อ พบว่า ระดับการรับรู้ข้อมูลข่าวสารของ



ประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลในเขตอำเภอมะขาม จังหวัดจันทบุรี โดยรวมระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ เรียงค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อยสามลำดับแรก ดังนี้ เพื่อน ($\bar{X} = 3.73$) หอกระจายข่าว/เสียงตามสาย ($\bar{X} = 3.72$) และสมาชิกในครอบครัว ($\bar{X} = 3.07$)

1.3 ความรู้ความเข้าใจในอำนาจหน้าที่ของเทศบาล ตำบล ประชาชนส่วนใหญ่ในเทศบาลเขตอำเภอมะขาม จังหวัดจันทบุรี มีความรู้ ความเข้าใจในอำนาจหน้าที่ของเทศบาล โดยรวมมีระดับความรู้ ความเข้าใจในอำนาจหน้าที่ของเทศบาลอยู่ในระดับมาก และเมื่อพิจารณาหัวข้อความรู้ ความเข้าใจในอำนาจหน้าที่ของเทศบาล พบว่าประชาชนมีความรู้ความเข้าใจอยู่ในระดับมาก เรียงลำดับจากมากไปหาน้อย 3 ลำดับ คือ เทศบาลมีหน้าที่จัดเก็บภาษีซึ่งเป็นรายได้ของเทศบาลที่สามารถจัดเก็บเองได้ตามกฎหมาย ($\bar{X} = 0.94$) รองลงมาเทศบาลมีหน้าที่พัฒนาระบบการให้บริการ ประชาชนอยู่เสมอ เพื่อให้การบริการมีความทันสมัย รวดเร็ว และสามารถตอบสนองความต้องการของประชาชนได้อย่างต่อเนื่อง ($\bar{X} = 0.91$) และเทศบาลมีหน้าที่กำหนดกระบวนการให้บริการโดยมุ่งเน้นให้ประชาชนมีส่วนร่วมในการตัดสินใจ เช่น การรับฟังข้อเสนอนะ และคำติชม ในเรื่องการให้บริการของประชาชนจากการเข้าร่วมประชุมของประชาชนในหมู่บ้าน ($\bar{X} = 0.90$)

1.4 ความต้องการของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลในเขตอำเภอมะขาม จังหวัดจันทบุรี ระดับความต้องการของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลในเขตอำเภอมะขาม จังหวัดจันทบุรี โดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.07 - 4.46$) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ระดับความต้องการของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลในเขตอำเภอมะขาม จังหวัดจันทบุรี ทุกด้านอยู่ในระดับมาก เรียงค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อยสามลำดับแรก ดังนี้ ด้านการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย ($\bar{X} = 4.46$) ด้านการบริการร่วมกับภาคเอกชน/เคาน์เตอร์เซอร์วิส ($\bar{X} = 4.29$) และด้านสวัสดิการและสังคม ($\bar{X} = 4.10$) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านปรากฏผล ดังนี้

1.4.1 ด้านสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม พบว่า ความต้องการของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลในเขตอำเภอมะขาม จังหวัดจันทบุรี ภาพรวมและรายข้ออยู่ในระดับมาก เรียงค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อยสามลำดับแรก ดังนี้ การให้บริการงานป้องกันและระงับโรคติดต่อ ($\bar{X} = 4.17$) การให้บริการงานแก้ไขปัญหาน้ำเน่าเสีย ($\bar{X} = 4.12$) และการให้บริการงานรักษาความสะอาดของถนนทางน้ำ ทางเดินและที่สาธารณะ ($\bar{X} = 4.06$)

1.4.2 ด้านสวัสดิการและสังคม พบว่า ความต้องการของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลในเขตอำเภอมะขาม จังหวัดจันทบุรี ด้านสวัสดิการและสังคมภาพรวมและรายข้ออยู่ในระดับมาก เรียงค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อยสามลำดับแรก ดังนี้ ช่วยเหลือเกษตรกรเรื่องราคาผลไม้ตกต่ำ ($\bar{X} = 4.59$) การให้บริการงานส่งเสริมการศึกษา ศาสนา และวัฒนธรรม ($\bar{X} = 4.07$) และการสร้างสนามกีฬาให้กับเยาวชนพร้อมมอบอุปกรณ์กีฬาให้เยาวชนในทุกหมู่บ้าน ($\bar{X} = 4.01$)

1.4.3 ด้านการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย พบว่า ระดับความต้องการของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลในเขตอำเภอมะขาม จังหวัดจันทบุรี ภาพรวมและรายข้ออยู่ในระดับมาก เรียงค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อยสามลำดับแรก ดังนี้ การให้บริการด้านยานพาหนะที่อยู่ในลักษณะพร้อมที่จะระงับและบรรเทาภัย ($\bar{X} = 4.60$) การให้บริการงานป้องกันและแก้ไขปัญหายาเสพติด ($\bar{X} = 4.50$) และการให้บริการชุดเคลื่อนที่เร็วที่สามารถเคลื่อนที่ออกไประงับและบรรเทาภัยได้ทันที ($\bar{X} = 4.47$)

1.4.4 ด้านการจัดเก็บรายได้ พบว่า ความต้องการของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลในเขตอำเภอมะขาม จังหวัดจันทบุรี ภาพรวมและรายข้ออยู่ในระดับมาก เรียงค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อยสามลำดับแรก ดังนี้ มีเครื่องกดปุ่มบัตรคิวในการชำระภาษีประเภทต่างๆ ($\bar{X} = 4.30$) มีการนำระบบคอมพิวเตอร์มาช่วยเพื่ออำนวยความสะดวก เพิ่มความรวดเร็วในการรับชำระภาษี ($\bar{X} = 4.29$) และการให้บริการรับชำระภาษีนอกสถานที่เพื่ออำนวยความสะดวกให้กับประชาชนในเรื่องการเดินทาง ($\bar{X} = 4.01$)

1.4.5 ด้านการบริการร่วมกับภาคเอกชน/เคาน์เตอร์เซอร์วิส พบว่า ความต้องการของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลในเขตอำเภอมะขาม จังหวัดจันทบุรี ภาพรวมและรายข้ออยู่ในระดับมาก เรียงค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อยสามลำดับแรก ดังนี้ มีการจัดตั้งศูนย์บริการร่วมกับภาคเอกชน/เคาน์เตอร์เซอร์วิสภายในเทศบาล ($\bar{X} = 4.70$) มีการให้บริการรับชำระค่าสาธารณูปโภค และค่าบริการต่างๆ ให้กับประชาชนในช่วงเวลาราชการ 8.30 -16.30 น. ($\bar{X} = 4.59$) และมีการจัดอบรมให้ความรู้เกี่ยวกับแนวทางในการจัดตั้งศูนย์บริการร่วม/เคาน์เตอร์เซอร์วิสแก่ประชาชน ($\bar{X} = 4.09$)

2. เพื่อศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อความต้องการของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาล ในเขตอำเภอมะขาม จังหวัดจันทบุรี



จากการศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อความต้องการของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาล ในเขตอำเภอแม่ขาม จังหวัดจันทบุรี ประชาชนในเขตพื้นที่การให้บริการของเทศบาล ในเขตอำเภอแม่ขาม จังหวัดจันทบุรี ภาพรวมและรายด้านมีปัจจัยด้าน การศึกษา รายได้ การรับรู้ข้อมูลข่าวสาร ความรู้ความเข้าใจในอำนาจหน้าที่ของเทศบาล ต่างกันจะมีความต้องการของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาล ในเขตอำเภอแม่ขาม จังหวัดจันทบุรีแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

3. ผลการทดสอบสมมติฐาน

3.1 เปรียบเทียบความต้องการของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลในเขตอำเภอแม่ขาม จังหวัดจันทบุรี จำแนกตามเพศ อายุ อาชีพ ระดับการศึกษา รายได้ การรับรู้ข้อมูลข่าวสาร ความรู้ความเข้าใจในอำนาจหน้าที่ของเทศบาล ปรากฏผลดังนี้

3.1.1 เปรียบเทียบความต้องการของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลในเขตอำเภอแม่ขาม จังหวัดจันทบุรี จำแนกตามระดับการศึกษา พบว่า ประชาชนที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกัน มีความต้องการการให้บริการของเทศบาลในเขตอำเภอแม่ขาม จังหวัดจันทบุรีแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ดังนั้นจึงเป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้

3.1.2 เปรียบเทียบความต้องการของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลในเขตอำเภอแม่ขาม จังหวัดจันทบุรี จำแนกตามรายได้ พบว่า ประชาชนที่มีรายได้แตกต่างกันมีความต้องการการให้บริการของเทศบาลในเขตอำเภอแม่ขาม จังหวัดจันทบุรีแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ดังนั้นจึงเป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้

3.1.3 เปรียบเทียบความต้องการของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลในเขตอำเภอแม่ขาม จังหวัดจันทบุรี จำแนกตามการรับรู้ข้อมูลข่าวสาร พบว่า ประชาชนที่มีการรับรู้ข้อมูลข่าวสารแตกต่างกัน มีความต้องการการให้บริการของเทศบาลในเขตอำเภอแม่ขามจังหวัดจันทบุรีแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ดังนั้นจึงเป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้

3.1.4 เปรียบเทียบความต้องการของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลในเขตอำเภอแม่ขาม จังหวัดจันทบุรี จำแนกตามความรู้ความเข้าใจในอำนาจหน้าที่ของเทศบาล พบว่า ประชาชนที่มีความรู้ความเข้าใจในอำนาจหน้าที่ของเทศบาลแตกต่างกัน มีความต้องการ การให้บริการของเทศบาลในเขตอำเภอแม่ขาม จังหวัดจันทบุรีแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ดังนั้นจึงเป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้

สรุปและอภิปรายผลการวิจัย

จากการวิจัยเรื่อง ความต้องการของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลในเขตอำเภอแม่ขาม จังหวัดจันทบุรี ผู้วิจัยได้อภิปรายผลในประเด็นที่สำคัญดังนี้

1. จากการวิจัยความต้องการของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลในเขตอำเภอแม่ขาม จังหวัดจันทบุรี ภาพรวมและรายด้านอยู่ในระดับมาก ทั้งนี้เนื่องจากประชาชนต้องการการบริการด้านๆ ที่เทศบาลจัดให้ ไม่ว่าจะเป็นเรื่องของการให้บริการงานป้องกันและระงับโรคติดต่อ ช่วยเหลือเกษตรกรเรื่องราคาระปลูกผลไม้ การให้บริการด้านยานพาหนะที่อยู่ในลักษณะพร้อมที่จะรับและบรรเทาภัย ซึ่งแต่ละการบริการเกิดประโยชน์กับท้องถิ่นอย่างแท้จริง สอดคล้องกับแนวคิดของโคเลอร์ และอาร์มสตรอง (Kotler and Armstrong. 2004 : 6) ได้อธิบายว่าความต้องการเป็นความต้องการด้านร่างกายและความต้องการด้านจิตใจ ซึ่งพฤติกรรมมนุษย์ ที่เกิดขึ้นต้องมีสิ่งจูงใจหรือแรงจูงใจเป็นความต้องการที่กระตุ้นจนมากพอที่จะจูงใจให้บุคคลเกิดพฤติกรรมเพื่อตอบสนองความต้องการของตนเอง ซึ่งความต้องการของแต่ละคนไม่เหมือนกัน ความต้องการบางอย่างเป็นความต้องการทางจิตวิทยา และความต้องการทางจิตวิทยาเกิดจาก ความต้องการการยอมรับการยกย่องหรือเป็นเจ้าของทรัพย์สิน ความต้องการส่วนใหญ่อาจไม่มากพอที่จะจูงใจให้บุคคลกระทำในช่วงเวลานั้น และความต้องการกลายเป็นสิ่งจูงใจเมื่อได้รับการกระตุ้นอย่างเพียงพอจนเกิดความตึงเครียด และสอดคล้องกับงานวิจัยของชูศักดิ์ เสือโลห์ (2550 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษาเรื่องความต้องการของประชาชนที่มีต่อการบริการสาธารณะในเทศบาลตำบลวังเหนือ อำเภอวังเหนือ จังหวัดลำปาง มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) เพื่อศึกษาความต้องการของประชาชนในเขตเทศบาลตำบลวังเหนือเกี่ยวกับบริการสาธารณะ 2) เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคลกับความต้องการบริการสาธารณะ และ 3) เพื่อศึกษาถึงปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความต้องการรับบริการสาธารณะของประชาชน ผลการศึกษาพบว่า ประชาชนในเขตเทศบาลตำบลวังเหนือมีความต้องการรับบริการสาธารณะจากเทศบาลตำบลวังเหนือทุกด้านอยู่ในระดับมาก

2. ผลการเปรียบเทียบเปรียบเทียบความต้องการของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลในเขตอำเภอแม่ขาม จังหวัดจันทบุรี จำแนกตามระดับการศึกษาประชาชนที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกัน มีความต้องการการให้บริการของเทศบาลในเขตอำเภอแม่ขาม จังหวัดจันทบุรีแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ.05 ดังนั้นจึงเป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ ทั้งนี้เนื่องจากระดับการศึกษาที่แตกต่างกัน มีวิถีชีวิตที่แตกต่างกัน ประชาชนที่มีการศึกษาสูงจะเลือกบริการที่มีคุณภาพและตรงกับความต้องการของตน ส่วนประชาชนที่มีการศึกษาน้อยต้องการเพียงให้ได้รับบริการเท่านั้น ซึ่งประชาชนที่มีการศึกษาน้อยอาจจะไม่มี



ความรู้ ความเข้าใจในการบริการนั้นมากน้อยสอดคล้องกับงานวิจัยของวรลักษณ์ รอดริเกช (2551 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษาความต้องการของประชาชนต่อการให้บริการของกองประปาเทศบาลเมือง จังหวัดอุดรดิตถ์ ด้านระบบการผลิตน้ำประปา ระบบการจ่ายน้ำประปาและระบบการจัดเก็บเงินค่าน้ำประปา ตามทัศนะของประชาชนผู้รับบริการที่อาศัยอยู่ในเขตเทศบาลเมือง จังหวัดอุดรดิตถ์ ผลการวิจัยพบว่า ประชาชนที่มีเพศ ต่างกันมีความต้องการไม่แตกต่างกัน ส่วนอายุ ระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้ แตกต่างกันความต้องการของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของกองการประปาเทศบาลเมือง จังหวัดอุดรดิตถ์แตกต่างกัน

3. ผลการเปรียบเทียบเปรียบเทียบความต้องการของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลในเขตอำเภอมะขาม จังหวัดจันทบุรี จำแนกตามรายได้ พบว่า ประชาชนที่มีรายได้แตกต่างกัน มีความต้องการการให้บริการของเทศบาลในเขตอำเภอมะขาม จังหวัดจันทบุรีแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ดังนั้นจึงเป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ ทั้งนี้เนื่องจากประชาชนที่มีรายได้มากจะคำนึงถึงคุณภาพของบริการเป็นหลัก ในขณะที่ประชาชนที่มีรายได้น้อยต้องการให้ได้รับบริการเท่านั้น และประชาชนที่มีรายได้มากมีกำลังทรัพย์พอที่จะใช้บริการด้วยรายได้ตัวเอง ไม่ต้องพึ่งบริการของเทศบาลมากนัก สอดคล้องกับงานวิจัยของกมล ทวีศรี (2549 : บทคัดย่อ) ได้การศึกษาเรื่องความคิดเห็นของประชาชนต่อการให้บริการของสถานีตำรวจภูธรอำเภอมือซ่งบุรี จังหวัดชลบุรี ผลการเปรียบเทียบความแตกต่างของความคิดเห็นของประชาชนต่อการให้บริการของสถานีตำรวจภูธร อำเภอมือซ่งบุรี จังหวัดชลบุรี พบว่า เพศ สถานภาพสมรส และช่วงเวลาในการติดต่อกับอำเภอมือซ่งบุรีต่างก็มีความคิดเห็นต่อการให้บริการของสถานีตำรวจภูธรอำเภอมือซ่งบุรี จังหวัดชลบุรี ไม่แตกต่างกันที่ระดับนัยสำคัญ .05 ส่วนประชาชนที่มีอายุการศึกษา อาชีพ รายได้ต่างกันมีความคิดเห็นต่อการให้บริการของสถานีตำรวจภูธรอำเภอมือซ่งบุรี จังหวัดชลบุรี แตกต่างกันที่ระดับนัยสำคัญ .05

4. ผลการเปรียบเทียบเปรียบเทียบความต้องการของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลในเขตอำเภอมะขาม จังหวัดจันทบุรี จำแนกตามการรับรู้ข้อมูลข่าวสาร พบว่า ประชาชนที่มีการรับรู้ข้อมูลข่าวสารแตกต่างกัน มีความต้องการการให้บริการของเทศบาลในเขตอำเภอมะขาม จังหวัดจันทบุรีแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ดังนั้นจึงเป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ ทั้งนี้เนื่องจากประชาชนที่มีการรับรู้ข่าวสารมากจะรู้และเข้าใจบริการของเทศบาลได้เป็นอย่างดีดีกว่าประชาชนที่รับรู้ข่าวสารน้อย สอดคล้องกับแนวคิดของแอลมอนด์และเพาเวล (Almond and Powell. 1966 : 167) กล่าวว่า ช่องทางสำหรับส่งสารหรือส่งสื่อ เป็นสิ่งที่นำสารจากผู้ส่งสารไปยังผู้รับ บางครั้งอาจเรียกว่า

ผู้นำสารก็ได้ โดยทั่วไปมักแบ่งสื่อออกเป็น 2 ประเภท ได้แก่ 1) สื่อบุคคล ได้แก่ สื่อแบบนี้ส่วนใหญ่จะติดต่อสื่อสารกันโดยการพูดคุยแบบไม่เป็นทางการ เป็นการสื่อสารแบบตัวต่อตัว และผู้ส่งสารกับผู้รับสารมักจะมีความรู้จักชอบพอกันเคยกันเป็นการส่วนตัว การสื่อสารลักษณะนี้จึงเป็นการสื่อสารแบบสองทาง ผู้รับสารสามารถที่จะตอบรับหรือมีปฏิกิริยาโต้ตอบข่าวสารนั้น ผู้สอบถามสามารถมองเห็นได้และผู้รับสารสามารถถามส่งที่ยังไม่เข้าใจจากผู้ส่งได้ การสื่อสารแบบนี้ระบบมีได้มีอิทธิพลโดยตรงต่อการรับรู้ข่าวสารทางการเมืองของปัจเจกบุคคล หากแต่จะมีอิทธิพลได้โดยทางอ้อมคือ ผ่านตัวกลางอีกทางหนึ่ง ตัวกลางนี้คือ ผู้นำความคิดเห็น บรรดาผู้นำความคิดเห็นเหล่านี้จะเป็นผู้ที่มีความกระตือรือร้นและตื่นตัวทางการเมืองสูง รับฟังข่าวสารทางการเมืองที่ได้รับมาส่งผ่านไปยังบุคคลอื่นๆ ในสังคม อาจจะโดยการตีความหรือสอดแทรกความคิดเห็นของตนลงไปด้วย ซึ่งอาจจะทำให้ข้อมูลที่ส่งต่อไปยังผู้อื่น อาจจะบิดเบือนไปจากความจริงได้ 2) สื่อมวลชน เช่น วิทยุ โทรทัศน์ สื่อสิ่งพิมพ์ สื่อชนิดนี้นับว่าเป็นสื่อที่มีความสำคัญมาก แต่มีจุดอ่อนคือถ้ารับสารไม่เข้าใจในเนื้อหาของสารแล้วจะไม่สามารถซักถามได้เนื่องจากการสื่อสารแบบทางเดียว แต่การสื่อสารในลักษณะนี้มีข้อดีคือ สามารถส่งข่าวสารข้อมูลให้แก่ ผู้รับได้จำนวนมากๆ และช่วยลดการบิดเบือนข้อมูลข่าวสารโดยการพูดต่อปากได้ดี นอกจากนี้ยังสามารถติดต่อสื่อสารถึงกันได้อย่างรวดเร็วและกว้างขวาง จึงเป็นเหตุให้ผู้นำทางการเมืองส่วนใหญ่ถือโอกาสใช้สื่อมวลชนเป็นเครื่องมือในการที่จะกระตุ้น เพื่อให้ประชาชนได้เข้ามามีส่วนร่วมทางการเมืองตามที่ตนต้องการหรือไม่ก็อาจครอบงำสื่อมวลชน เพื่อเปลี่ยนแปลงทัศนคติของประชาชนให้เป็นไปตามที่ตนต้องการ และสอดคล้องกับงานวิจัยของวรนิทร พูลสนอง (2552 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษาระดับความต้องการของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบล บึงจันทน์ที่มีผลต่อความต้องการของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบล และศึกษาปัญหาอุปสรรค และข้อเสนอแนะต่อการให้บริการของ องค์การบริหารส่วนตำบล ผลการวิจัยพบว่า บึงจันทน์ส่งผลต่อความต้องการของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลท่าหลวง พบว่า ประชาชนในเขตพื้นที่องค์การบริหารส่วนตำบลโดยภาพรวมและรายด้านที่มีปัจจัยด้านเพศ อายุ อาชีพ การรับรู้ข้อมูลข่าวสารต่างกัน จะมีความต้องการของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลท่าหลวง แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญ

5. ผลการเปรียบเทียบเปรียบเทียบความต้องการของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลในเขตอำเภอมะขาม จังหวัดจันทบุรี จำแนกตามความรู้ความเข้าใจในอำนาจหน้าที่ของเทศบาล พบว่า ประชาชนที่มีความรู้ความเข้าใจในอำนาจหน้าที่ของเทศบาลแตกต่างกัน มีความต้องการการให้บริการของเทศบาลใน



เขตอำเภอมะขาม จังหวัดจันทบุรีแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ดังนั้นจึงเป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ ทั้งนี้เนื่องจากประชาชนที่มีความรู้ความเข้าใจในอำนาจหน้าที่ของเทศบาลจะทราบถึงอำนาจหน้าที่และบริการต่างๆ ของเทศบาลได้เป็นอย่างดี และใช้บริการเหล่านั้นมาอำนวยความสะดวกในชีวิตประจำวัน บริการต่างๆ ที่เทศบาลจัดขึ้นต้องเป็นประโยชน์กับท้องถิ่นอย่างแท้จริงด้วยเช่นกัน สอดคล้องกับแนวคิดของอุบลรัตน์ เฝิงสถิตย์ (2532 : 209 - 210) กล่าวถึงกลุ่มทฤษฎีความรู้ความเข้าใจสามารถจำแนกออกเป็นกลุ่มย่อยได้ดังนี้ 1) จิตวิทยา จิตวิทยากลุ่มนี้ได้ให้ความสำคัญถึงเรื่องของส่วนรวม มีความสำคัญมากกว่าส่วนย่อย การเรียนรู้จะต้องมีการเรียนรู้จากส่วนรวมเป็นสำคัญ รวมทั้งการมองเห็นแนวทางในการแก้ปัญหา 2) จิตวิทยาการเรียนรู้โดยอาศัยเครื่องหมาย เป็นการเรียนรู้โดยอาศัยการคาดการณ์ล่วงหน้า การที่จะอาศัยการคาดการณ์ล่วงหน้าได้นั้น จะต้องอาศัยความรู้ความเข้าใจมองเห็นความสัมพันธ์ในส่วนต่างๆ ของสิ่งนั้นได้ด้วย 3) ทฤษฎีสันนามหรือ ทฤษฎีสันฐานโครงสร้าง ทฤษฎีนี้เน้นถึงบุคลิกภาพของมนุษย์ว่ามีส่วนสำคัญต่อการเรียนรู้และความเข้าใจของบุคคลที่มีต่อสิ่งต่างๆ แวดล้อมรอบตัวจะมีผลต่อการตอบสนองของพฤติกรรม และสอดคล้องกับแนวคิดของจิตตินันท์ เดชะคุปต์ (2549 : 7) ได้ให้คำจำกัดความว่าการบริการไม่ใช่สิ่งที่มีตัวตนแต่เป็นกระบวนการหรือกิจกรรมต่างๆ ที่เกิดขึ้นจากปฏิสัมพันธ์ระหว่างผู้ที่ต้องการใช้บริการกับผู้ให้บริการ หรือในทางกลับกันระหว่างผู้ให้บริการกับผู้รับบริการ ในอันที่จะต้องตอบสนองความต้องการอย่างใดอย่างหนึ่งให้บรรลุ สำเร็จ ความแตกต่างระหว่างสินค้าและบริการ ต่างก็ก่อให้เกิดประโยชน์และความพอใจแก่ลูกค้าที่มาซื้อโดยที่ธุรกิจบริการจะมุ่งเน้นการกระทำที่ตอบสนองความต้องการของลูกค้า อันนำไปสู่ความพึงพอใจที่ได้รับบริการนั้น ในขณะที่ธุรกิจทั่วไป มุ่งเน้นสินค้าที่ลูกค้าชอบและทำให้เกิดความพึงพอใจที่ได้เป็นเจ้าของสินค้านั้น

ข้อเสนอแนะ

1. ข้อเสนอแนะในการทำวิจัยครั้งนี้

จากผลการศึกษา เรื่อง ความต้องการของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลในเขตอำเภอมะขาม จังหวัดจันทบุรี ผู้วิจัยจึงมีข้อเสนอแนะดังต่อไปนี้

1.1 ด้านสาธารณะสุขและสิ่งแวดล้อม เทศบาลควรจัดการให้บริการจัดเก็บและกำจัดขยะมูลฝอยให้เพียงพอ และมีประสิทธิภาพมากกว่านี้

1.2 ด้านสวัสดิการและสังคม เทศบาลควรจัดให้มีการบริการโอนเงินสงเคราะห์เบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ เบี้ยยังชีพผู้พิการ และเบี้ยยังชีพผู้ป่วยเอดส์ผ่านบัญชีธนาคาร เพื่อความสะดวกของประชาชน

1.3 ด้านการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย เทศบาลควรเตรียมพร้อมด้านอุปกรณ์เครื่องมือในการให้บริการเมื่อประสบสาธารณภัย และควรมีการแจ้งเตือนภัยต่อประชาชนเพื่อให้ได้รับทราบสถานการณ์อย่างถูกต้องและรวดเร็ว

1.4 ด้านการจัดเก็บรายได้ เทศบาลควรมีการบริการรับชำระภาษีโดยผ่านธนาคารเพื่อความสะดวกในการเดินทางของประชาชนที่อยู่ในพื้นที่ห่างไกล

1.5 ด้านการบริการร่วมกับภาคเอกชน/เคาน์เตอร์เซอร์วิส เทศบาลควรจัดบริการเคาน์เตอร์เซอร์วิสที่เป็นสัดส่วนหาง่าย สะดวกในการมาติดต่อขอรับบริการ

2. ข้อเสนอแนะในการศึกษาวิจัยครั้งต่อไป

2.1 ควรทำการศึกษาในเรื่อง ความต้องการของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลทั้งจังหวัดจันทบุรี เพื่อใช้เป็นแนวทางในการพัฒนาเทศบาลที่สอดคล้องกับความต้องการของประชาชนแต่ละพื้นที่อย่างแท้จริง

2.2 ควรทำการศึกษาวิจัยเชิงคุณภาพเพื่อให้ได้ข้อมูลเชิงลึกในเรื่องความต้องการของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลในเขตอำเภอมะขาม จังหวัดจันทบุรีต่อไป

2.3 ควรศึกษาเกี่ยวกับนโยบาย หรือทิศทางในการบริหารงานด้านการบริการของเทศบาล เพื่อจะได้นำนโยบาย หรือทิศทางการบริหารงานด้านการบริการมาเป็นปัจจัยสำคัญในการตอบสนองความต้องการของประชาชน



เอกสารอ้างอิง

- กมล ทวีศรี. 2549. **ความคิดเห็นของประชาชนต่อการให้บริการของสถานีตำรวจภูธรอำเภอเมืองชลบุรี จังหวัดชลบุรี.** ปัญหาพิเศษ ร.บ.ม. (นโยบายสาธารณะ). ชลบุรี : บัณฑิตวิทยาลัย วิทยาลัยการบริหารรัฐกิจ มหาวิทยาลัยบูรพา.
- จิตตินันท์ เดชะคุปต์. 2549. **เจตคติและความพึงพอใจในการบริการ.** เอกสารการสอนวิชาจิตวิทยาการบริการหน่วยที่ 8-15 (พิมพ์ครั้งที่ 2). นนทบุรี : มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช.
- ชูศักดิ์ เสือโลห์. 2550. **ความต้องการของประชาชนที่มีต่อการบริการสาธารณะในเทศบาลตำบลวังเหนือ อำเภอวังเหนือ จังหวัดลำปาง.** วิทยานิพนธ์. ร.บ.ม. เชียงใหม่ : มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.
- มูลนิธิวิกิพีเดีย. 2556. **เทศบาล.** (ออนไลน์). แหล่งที่มา : <http://th.wikipedia.org/wiki>. สืบค้นเมื่อ 20 พฤศจิกายน 2556.
- รัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย. 2550. กรุงเทพฯ : โรงพิมพ์คุรุสภา. ราชบัณฑิตยสถาน. 2546.
- พจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน พ.ศ. 2542. กรุงเทพมหานคร : นานมีบุ๊คส์พับลิเคชั่นส์.
- รูปแบบการปกครองท้องถิ่นในประเทศไทย. 2555. สืบค้นเมื่อ 10 มกราคม 2557. จาก <http://writer.dek-d.com/story/viewlongc.php?id=675528&chapter=89>

- วรลักษณ์ รอดริเกช. 2551. **ความต้องการของประชาชนต่อการให้บริการของกองประปา เทศบาลเมืองจังหวัดอุดรดิตถ์.** วิทยานิพนธ์ .ร.บ.ม. อุดรดิตถ์ : มหาวิทยาลัยราชภัฏอุดรดิตถ์.
- วรินทร์ พูลสนอง. 2552. **ความต้องการของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วน ตำบลท่าหลวง อำเภอมะขาม จังหวัดจันทบุรี.** วิทยานิพนธ์ ศศ.ม. (สังคมศาสตร์ เพื่อการพัฒนา). จันทบุรี : มหาวิทยาลัยราชภัฏรำไพพรรณี.
- สำนักงานคณะกรรมการกฤษฎีกา. 2496. **พระราชบัญญัติเทศบาล พ.ศ. 2496.** กรุงเทพฯ : โรงพิมพ์กองการพิมพ์ สำนักงานเลขาธิการรัฐสภา.
- อุบลรัตน์ เฟื่องสิด. 2532. **จิตวิทยาการเรียนรู้.** พิมพ์ครั้งที่ 4. กรุงเทพฯ : วิทยานิพนธ์ ศศ.ม. (รัฐศาสตร์). กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.
- ที่ว่ากล่าวอำเภอมะขาม. 2556. **จำนวนประชากร.** วันที่ 30 สิงหาคม 2556.
- Almond, Gabriel A. and Powell, Jr.,G. Bingham. 1966. **Comparative Politics : A Developmental Approach.** Boston : Little, Brown and Company.
- Kotler, Philip and Armstrong, Gary. 2004. **Principles of Marketing.** Tenth Edition. Pearson Prentice Hall : New Jersey