



ความต้องการของประชาชนที่มีต่อการจัดบริการสาธารณะของเทศบาลเมืองตราด

อำเภอเมืองตราด จังหวัดตราด

PEOPLE'S NEEDS IN PUBLIC SERVICE OF TRAT MUNICIPALITY

MUANG DISTRICT TRAT PROVINCE

ภาคินิพนธ์

ของ

มงคล วิภาตนาวิณ

ปริญญารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการปกครองท้องถิ่น

บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยราชภัฏรำไพพรรณี

เมษายน 2556

ความต้องการของประชาชนที่มีต่อการจัดบริการสาธารณะของเทศบาลเมืองตราด

อำเภอเมืองตราด จังหวัดตราด

PEOPLE'S NEEDS IN PUBLIC SERVICE OF TRAT MUNICIPALITY

MUANG DISTRICT TRAT PROVINCE

ภาคนิพนธ์

ของ

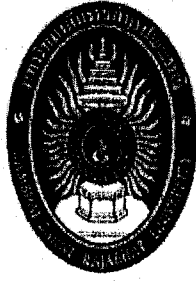
มงคล วิภาตนาวิณ

เสนอต่อมหาวิทยาลัยราชภัฏรำไพพรรณี เพื่อเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตร

ปริญญารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการปกครองท้องถิ่น

ลิขสิทธิ์เป็นของมหาวิทยาลัยราชภัฏรำไพพรรณี

เมษายน 2556



ใบรับรองภาคนิพนธ์

เรื่อง

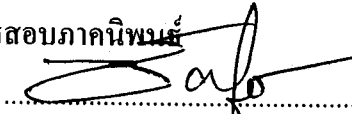
ความต้องการของประชาชนที่มีต่อการจัดบริการสาธารณะของเทศบาลเมืองตราด

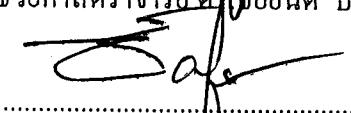
อำเภอเมืองตราด จังหวัดตราด

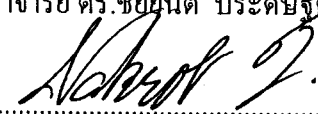
People's Needs in Public Service of Trat Municipality Muang District Trat Province

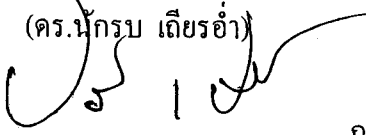
มงคล วิภาตนาวิน

คณะกรรมการสอบภาคนิพนธ์

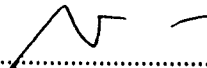

..... ประธานสอบภาคนิพนธ์
(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ชัยนนต์ ประดิษฐ์ศิลป์)


..... ประธานกรรมการที่ปรึกษาภาคนิพนธ์
(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ชัยนนต์ ประดิษฐ์ศิลป์)


..... กรรมการที่ปรึกษาภาคนิพนธ์
(ดร.นักรบ เถียรอ่ำ)


..... กรรมการสอบภาคนิพนธ์
(ดร.ปรีชา เปี่ยมพงศ์สานต์)

ได้รับอนุมัติจากมหาวิทยาลัยราชภัฏรำไพพรรณีให้นับเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตร
ปริญญารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการปกครองท้องถิ่น


..... คณบดีบัณฑิตวิทยาลัย
(รองศาสตราจารย์ ดร.ถาวร นิยมเลี้ยง)

วันที่ ๒๗ เดือน เมษายน พ.ศ. ๒๕๕๖

มงคล วิภาตนาวิน. (2556). ความต้องการของประชาชนที่มีต่อการจัดบริการสาธารณะของเทศบาลเมืองตราด อำเภอเมืองตราด จังหวัดตราด. ภาคนิพนธ์ รม.ม. (การปกครองท้องถิ่น).
จันทบุรี : มหาวิทยาลัยราชภัฏรำไพพรรณี.

คณะกรรมการที่ปรึกษาภาคนิพนธ์

ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ชัชยนต์ ประดิษฐ์ศิลป์ ร.ด. (รัฐศาสตร์) ประธานกรรมการ
ดร.นักรบ เกียรติอำ รป.ด. (รัฐประศาสนศาสตร์) กรรมการ

บทคัดย่อ

งานวิจัยเรื่องนี้มีวัตถุประสงค์ เพื่อศึกษาระดับและเปรียบเทียบ และหามาตรการ ความต้องการของประชาชนที่มีต่อการจัดบริการสาธารณะของเทศบาลเมืองตราด การศึกษา จะใช้กลุ่มตัวอย่างที่เป็นประชาชนที่อยู่ในเขตเทศบาลเมืองตราด จำนวน 379 คน โดยการใช้สูตร ทาโร่ ยามาเน่ (Taro Yamane) และได้ทำการสุ่มตัวอย่างแบบสัดส่วน (Proportional Random Sampling) เครื่องมือในการวิจัยครั้งนี้ คือ แบบสอบถาม สถิติที่สำคัญที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ ประกอบด้วย ค่าความถี่ (Frequency) และร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (\bar{X}) สถิติที่ใช้ในการทดสอบสมมุติฐาน ในการวิเคราะห์ (t-test) สถิติการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-way ANOVA) และทดสอบ ความแตกต่างค่าเฉลี่ยรายคู่ โดยใช้ค่าเซฟเฟ้ (Seheffe') จากผลการศึกษาพบว่า ความต้องการ ของประชาชนที่มีต่อการจัดบริการสาธารณะของเทศบาลเมืองตราด อยู่ในระดับมาก ทั้งในภาพรวม และรายด้าน ยกเว้นด้านวัฒนธรรม เมื่อเปรียบเทียบความต้องการของประชาชนที่มีต่อการจัดบริการ สาธารณะของเทศบาลเมืองตราด จำแนกตามตัวแปรพื้นฐาน พบว่า เพศ รายได้ที่แตกต่างกัน มีความต้องการที่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

Mongkol Wipatanawin. (2013). **People's Needs in Public Service of Trat Municipality Muang District Trat 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 purposes of this research were to study, compare and seek for the needs of people towards the public service provided by Trat Municipality. The research populations determined by the Taro Yamane's sample size and the proportional random sampling method were the 379 local people in the area of Trat Municipality. The research instrument was a questionnaire. The descriptive statistics were frequency, percentage, mean, t-test, one way analysis of variance and the Scheffe's test. The overall results of people's needs towards every aspect of the public service in Trat Municipality were at the high level, except the aspect of the cultural affairs. People with different genders and incomes had different needs, showing the .05 level of statistical significance.

กิตติกรรมประกาศ

ภาคนิพนธ์ฉบับนี้สำเร็จสมบูรณ์ด้วยดี โดยได้รับความอนุเคราะห์และความช่วยเหลืออย่างดียิ่งจากผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ชัยยนต์ ประดิษฐ์ศิลป์ ดร.นักรบ เดียรอำ ประธานและกรรมการที่ปรึกษาภาคนิพนธ์ ดร.ปรีชา เปี่ยมพงศ์สานต์ กรรมการสอบภาคนิพนธ์ ที่กรุณาให้คำปรึกษาตรวจสอบแก้ไขข้อบกพร่องต่าง ๆ ผู้วิจัยซาบซึ้งในความกรุณาเป็นอย่างยิ่ง จึงขอขอบคุณไว้ ณ โอกาสนี้

ขอขอบพระคุณ นายชนินท์ สุทธิวาริ นายกเทศมนตรีเมืองตราด ที่ได้อนุญาตให้ผู้วิจัยได้เข้าเก็บข้อมูลในพื้นที่ และปลัดเทศบาลเมืองตราด นายอภิชัย ทัพพชัยกุล ที่ได้เข้าร่วมเป็นผู้เชี่ยวชาญ ตรวจสอบความตรงของเครื่องมือ รวมทั้งข้อเสนอแนะที่เป็นประโยชน์ในการทำวิจัยครั้งนี้

ขอขอบพระคุณผู้ให้การสนับสนุน ตลอดจนเจ้าหน้าที่ของมหาวิทยาลัยราชภัฏรำไพพรรณีทุกท่านที่ได้อนุเคราะห์ให้ความสะดวกในขั้นตอนต่าง ๆ เป็นอย่างดี จนทำให้การวิจัยครั้งนี้สำเร็จด้วยดี

คุณค่าและประโยชน์อันพึงมีจากภาคนิพนธ์ฉบับนี้ ผู้วิจัยขอมอบเป็นกตัญญูกตเวทิตาแด่บิดา มารดา ครู อาจารย์ และผู้มีพระคุณทุกท่าน

มงคล วิภาตนาวิน

สารบัญ

บทที่	หน้า
1 บทนำ	1
ความเป็นมา.....	1
วัตถุประสงค์ของการวิจัย	4
ขอบเขตของการวิจัย	5
ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ.....	5
นิยามศัพท์เฉพาะ	6
กรอบแนวคิดในการวิจัย.....	7
สมมุติฐานการวิจัย	8
2 แนวคิด ทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	10
ความต้องการ	10
ทฤษฎีลำดับขั้นความต้องการ	10
ทฤษฎีอีอาร์จี (ERG Theory)	13
ทฤษฎีความต้องการจากการเรียนรู้ (Learned Needs Theory).....	14
การบริการสาธารณะ.....	15
ความหมายของการบริการสาธารณะ	15
องค์ประกอบของการบริการสาธารณะ.....	17
ปัจจัยที่มีผลต่อการบริการสาธารณะ.....	21
แนวคิดว่าด้วยภารกิจหน้าที่ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น.....	23
วิธีการในการจัดทำภารกิจหน้าที่ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น.....	33
งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	37
3 วิธีดำเนินการวิจัย	44
ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง	44
เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย.....	46
สถิติที่ใช้ในการวิจัย	47

สารบัญ (ต่อ)

บทที่	หน้า
4 การวิเคราะห์ข้อมูล	49
สัญลักษณ์ที่ใช้ในการเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล	49
การเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล.....	49
ผลการวิเคราะห์ข้อมูล.....	50
5 สรุปผล อภิปรายผลและข้อเสนอแนะ.....	71
สรุปผลการวิจัย.....	71
อภิปรายผลการวิจัย.....	73
ข้อเสนอแนะ.....	75
บรรณานุกรม.....	77
ภาคผนวก.....	81
ภาคผนวก ก รายนามผู้ทรงคุณวุฒิ.....	82
ภาคผนวก ข หนังสือขอความร่วมมือในการวิจัย	84
ภาคผนวก ค แบบสัมภาษณ์เพื่อการวิจัย.....	90
ภาคผนวก ง ข้อมูลทั่วไปเทศบาลเมืองตราด.....	96
ประวัติย่อผู้วิจัย.....	105

สารบัญตาราง

ตาราง	หน้า
1 แสดงการสุ่มแบบสัดส่วน จะใช้สัดส่วนผู้มีสิทธิเลือกตั้งตามเขตเลือกตั้ง / หน่วยเลือกตั้ง	45
2 ร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามเพศ (n = 379).....	50
3 ร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามอายุ (n = 379).....	50
4 ร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามการศึกษา (n = 379)	50
5 ร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามอาชีพ (n = 379)	51
6 ร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน (n = 379).....	52
7 ร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามสถานภาพ (n = 379)	52
8 ร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามการรับบริการสาธารณสุขจากเทศบาลเมืองตราด (n = 379)	53
9 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามความต้องการรายด้าน ในภาพรวม	53
10 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามความต้องการด้านพัฒนา โครงสร้างพื้นฐาน (n = 379)	55
11 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามความต้องการ ด้านการส่งเสริมคุณภาพชีวิต (n = 379).....	56
12 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามความต้องการด้านการจัด ระเบียบชุมชน สังคมและการรักษาความสงบเรียบร้อย (n = 379)	58
13 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามด้านการพัฒนาเศรษฐกิจ การลงทุนและการท่องเที่ยว (n = 379)	59
14 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามด้านการบริหารจัดการ อนุรักษ์ทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม (n = 379)	60
15 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามด้านการศึกษา การกีฬา ศาสนา ศิลปะ วัฒนธรรม จารีตประเพณีและภูมิปัญญาท้องถิ่น (n = 379).....	61
16 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามความต้องการ ด้านการบริหารจัดการที่ดี (n = 379).....	63
17 ผลการทดสอบค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานและเปรียบเทียบความแตกต่าง ระดับ ความต้องการของประชาชนที่มีต่อการจัดบริการสาธารณสุขของเทศบาลเมืองตราด อำเภอเมืองตราด จังหวัดตราด โดยรวม 7 ด้าน จำแนกตามเพศ	65

สารบัญตาราง (ต่อ)

ตาราง	หน้า
18 ผลการทดสอบค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานและเปรียบเทียบความแตกต่าง ระดับความต้องการของประชาชนที่มีต่อการจัดบริการสาธารณะของเทศบาลเมืองตราด อำเภอเมืองตราด จังหวัดตราด โดยรวม 7 ด้าน จำแนกตามอายุ.....	65
19 ผลการทดสอบค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานและเปรียบเทียบความแตกต่าง ระดับความต้องการของประชาชนที่มีต่อการจัดบริการสาธารณะของเทศบาลเมืองตราด อำเภอเมืองตราด จังหวัดตราด โดยรวม 7 ด้าน จำแนกตามรายได้.....	66
20 ผลการทดสอบค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานและเปรียบเทียบความแตกต่าง ระดับความต้องการของประชาชนที่มีต่อการจัดบริการสาธารณะของเทศบาลเมืองตราด อำเภอเมืองตราด จังหวัดตราด โดยรวม 7 ด้าน จำแนกตามระดับการศึกษา.....	66
21 ผลการทดสอบค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานและเปรียบเทียบความแตกต่าง ระดับความต้องการของประชาชนที่มีต่อการจัดบริการสาธารณะของเทศบาลเมืองตราด อำเภอเมืองตราด จังหวัดตราด โดยรวม 7 ด้าน จำแนกตามอาชีพ.....	67
22 ผลการทดสอบค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานและเปรียบเทียบความแตกต่าง ระดับความต้องการของประชาชนที่มีต่อการจัดบริการสาธารณะของเทศบาลเมืองตราด อำเภอเมืองตราด จังหวัดตราด โดยรวม 7 ด้าน จำแนกตามสถานภาพการสมรส.....	67
23 สรุปผลการทดสอบสมมุติฐาน เปรียบเทียบความต้องการของประชาชนในการจัดบริการสาธารณะของเทศบาลเมืองตราด จำแนกตามข้อตัวแปรพื้นฐาน	68
24 ร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามมาตรการในการจัดบริการสาธารณะของเทศบาลเมืองตราด สามารถสรุปในภาพรวมได้ดังนี้ (n = 758)	69
25 สรุปผลการทดสอบสมมุติฐาน	72

บทที่ 1

บทนำ

ความเป็นมา

รัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พุทธศักราช 2540 มาตรา 78 กำหนดนโยบายใหม่เกี่ยวกับการจัดบริการสาธารณะ โดยอาศัยองค์การปกครองส่วนท้องถิ่นว่า “รัฐต้องกระจายอำนาจให้ท้องถิ่นพึ่งตนเองและตัดสินใจในกิจการท้องถิ่นได้เอง พัฒนาเศรษฐกิจท้องถิ่น และระบบสาธารณูปโภค และสาธารณูปการ ตลอดจนโครงสร้างพื้นฐานสารสนเทศในท้องถิ่นให้ทั่วถึงและเท่าเทียมกันทั่วประเทศ รวมทั้งพัฒนาจังหวัดที่มีความพร้อมให้เป็นองค์การปกครองส่วนท้องถิ่นขนาดใหญ่ โดยคำนึงถึงเจตนารมณ์ของประชาชนในจังหวัดนั้น” นอกจากนี้ในด้านการปกครองส่วนท้องถิ่น รัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พุทธศักราช 2540 ยังได้ระบุไว้ในหมวด 9 รวมทั้งหมด 9 มาตรา อันเริ่มตั้งแต่มาตราที่ 282 ถึงมาตรา 290 ซึ่งโดยรวมแล้วพบว่า มาตราทั้งหมดได้กล่าวถึงการที่รัฐจะต้องให้ความสำคัญเป็นอิสระแก่ท้องถิ่นตามหลักแห่งการปกครองตนเองตามความต้องการของประชาชนในท้องถิ่น (วุฒิสภา ดันไชย. ออนไลน์. 2554)

รัฐธรรมนูญปี 2550 ให้รัฐบาลต้องดำเนินการกระจายอำนาจจากส่วนกลางให้แก่ส่วนท้องถิ่น บทบัญญัติดังกล่าวได้ให้อำนาจหน้าที่ขององค์การปกครองส่วนท้องถิ่นไว้หลายประการ โดยมีสาระสำคัญที่เกี่ยวข้องกับอำนาจหน้าที่ขององค์การปกครองส่วนท้องถิ่น การปกครองท้องถิ่น คือ กิจการงานหรือภารกิจบางประการที่ภาครัฐได้มอบหมายให้องค์การปกครองส่วนท้องถิ่นรับไปดำเนินการเอง หรืออาจกล่าวได้ว่า การปกครองท้องถิ่นเป็นการปกครองที่ภาครัฐกระจายอำนาจการปกครองให้แก่องค์การปกครองส่วนท้องถิ่น โดยมอบอำนาจและหน้าที่ให้องค์การปกครองส่วนท้องถิ่นเป็นผู้ดำเนินการ ภายใต้ขอบเขตของกิจกรรมที่รัฐมอบหมาย องค์การปกครองส่วนท้องถิ่นจึงเป็นองค์กรที่มีฐานะเป็นนิติบุคคล มีสิทธิตามกฎหมายและมีความเป็นอิสระในการปฏิบัติหน้าที่ตามที่บัญญัติไว้ในระเบียบและกฎหมาย เพื่อบริหารและจัดการภายในท้องถิ่น ที่มีขอบเขตพื้นที่มีเจ้าหน้าที่และงบประมาณเป็นของตนเอง ทั้งนี้ก็เพื่อให้้องค์การปกครองส่วนท้องถิ่นสามารถแบ่งเบาภาระของภาครัฐ และสามารถบริหารหรือให้บริการเพื่อตอบสนองต่อความต้องการของประชาชนในท้องถิ่นได้อย่างแท้จริง (วิกิพีเดีย สารานุกรมเสรี. ออนไลน์. 2550)

นอกจากนี้รัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พ.ศ. 2550 ได้กำหนดให้รัฐกระจายอำนาจให้องค์การปกครองส่วนท้องถิ่นพึ่งตนเองและตัดสินใจในกิจการของท้องถิ่นได้เอง ส่งเสริมให้องค์การปกครองส่วนท้องถิ่นมีส่วนร่วมในการดำเนินการตามแนวนโยบายพื้นฐานแห่งรัฐ และเป็นหน่วยงานหลักในการจัดทำบริการสาธารณะ มีส่วนร่วมในการตัดสินใจแก้ไขปัญหาในพื้นที่

รวมถึงมีอิสระในการกำหนดนโยบายการบริหาร การจัดบริการสาธารณะ การบริหารงานบุคคล การเงินการคลัง และมีอำนาจหน้าที่ของตนเอง โดยเฉพาะ องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ได้รับการส่งเสริมและสนับสนุนให้มีความเข้มแข็งในการบริหารงานได้โดยอิสระ และตอบสนองต่อความต้องการของประชาชนในท้องถิ่น ได้อย่างมีประสิทธิภาพ สามารถพัฒนาระบบการคลังท้องถิ่น ให้จัดบริการสาธารณะได้โดยครบถ้วนตามอำนาจหน้าที่ เพื่อให้เกิดความคุ้มค่าเป็นประโยชน์ และให้บริการประชาชนอย่างทั่วถึง (สำนักพัฒนาและส่งเสริมการบริหารงานท้องถิ่น (นโยบายและแผน). ออนไลน์. 2555)

ตามระเบียบบริหารราชการแผ่นดินของประเทศไทย ได้แบ่งโครงสร้างการบริหารราชการแผ่นดินออกเป็น 3 ส่วน ได้แก่ การบริหารราชการส่วนกลาง การบริหารราชการส่วนภูมิภาค และการบริหารราชการส่วนท้องถิ่น โดยการบริหารราชการส่วนกลางเป็นการรวมอำนาจ (Centralization of Power) การบริหารราชการส่วนภูมิภาคเป็นการแบ่งอำนาจ (Deconcentration of Power) และการบริหารราชการส่วนท้องถิ่นเป็นการกระจายอำนาจ (Decentralization of Power) การพัฒนาประเทศที่ผ่านมามีลักษณะการบริหารแบบรวมศูนย์อำนาจไว้ที่ส่วนกลาง เพื่อความมั่นคงและความสะดวกในการบริหารงาน ด้วยเงื่อนไขและข้อจำกัดอันเนื่องมาจากระบบโครงสร้างระบบงบประมาณ บุคลากร และศักยภาพในการดำเนินงานของการบริหารงานแบบรวมศูนย์ ทำให้การดำเนินการต่าง ๆ ของรัฐบาลไม่อาจตอบสนองความต้องการที่หลากหลายของประชาชน ในด้านการบริการและการอำนวยความสะดวกได้ ดังนั้นจึงเกิดแนวความคิดในเรื่องการกระจายอำนาจ การบริหารการปกครองให้ประชาชนในท้องถิ่น (ราชการบริหารส่วนภูมิภาค) เพื่อแบ่งเบาภาระหน้าที่และความรับผิดชอบของรัฐบาล และเพื่อให้การดำเนินการให้บริการและอำนวยความสะดวกต่าง ๆ สามารถตอบสนองความต้องการของประชาชนได้อย่างแท้จริง ทัวถึง และรวดเร็ว และประการสำคัญอีกประการหนึ่ง เพื่อส่งเสริมให้ประชาชนในท้องถิ่นมีส่วนร่วมในการปกครองตนเอง ตามระบอบประชาธิปไตยโดยการแบ่งภารกิจจากประสบการณ์ต่างประเทศ (วุฒิสาร ตันไชย. ออนไลน์. 2554)

กรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่น ได้รับการจัดตั้งตามกฎหมายกระทรวงแบ่งส่วนราชการ กรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่น กระทรวงมหาดไทย พ.ศ. 2545 เมื่อวันที่ 9 ตุลาคม พ.ศ. 2545 จากผลของการปฏิรูประบบราชการ โดยเฉพาะพระราชบัญญัติระเบียบบริหารราชการแผ่นดิน พ.ศ. 2545 (ฉบับที่ 5) และพระราชบัญญัติปรับปรุงกระทรวง ทบวง กรม พ.ศ. 2545 ได้แยกภารกิจ การบริหารราชการส่วนท้องถิ่นของกรมการปกครองมาจัดตั้งเป็นกรมขึ้น โดยต้องปฏิบัติหน้าที่ตามภารกิจให้สอดคล้องกับโครงสร้างและอำนาจหน้าที่ตามกฎหมาย ในการส่งเสริมสนับสนุน องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น โดยการพัฒนาและให้คำปรึกษา แนะนำองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

ในด้านการจัดทำแผนพัฒนาท้องถิ่น การบริหารงานบุคคล การเงินการคลังและการบริหารจัดการ เพื่อให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมีความเข้มแข็งและมีศักยภาพในการให้บริการสาธารณะ

โดยหลักการแล้ว การบริการสาธารณะย่อมยังประโยชน์แก่สังคมและบุคคลทั่วไป การดำเนินบทบาทสำคัญประการนี้ของหน่วยงานภาครัฐจึงจำเป็นอย่างยิ่งที่จะต้องให้ความสำคัญต่อเรื่องของประสิทธิภาพในเชิงการบริหารจัดการและประสิทธิภาพเช่นว่านี้ ย่อมเป็นองค์ประกอบสำคัญ ในการกำหนดทิศทางในภาพรวมของประสิทธิภาพของการจัดการภาครัฐที่มีต่อระบบการบริหารงานภาครัฐและระบบเศรษฐกิจ การบริการสาธารณะจัดได้ว่า เป็นเรื่องหรือแนวคิดใหม่ ที่หน่วยงานภาครัฐจะต้องดำเนินการตามกรอบและบริบทของการปฏิรูประบบบริหารภาครัฐของไทย โดยเฉพาะ นับแต่ได้มีการรื้อปรับระบบราชการครั้งใหญ่ เมื่อปี พ.ศ. 2545 และข้อกำหนดจากบทบัญญัติของกฎหมายหลายฉบับ อาทิกฎหมายว่าด้วยระเบียบบริหารราชการแผ่นดิน กฎหมายว่าด้วยการปรับปรุงส่วนราชการ และพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี เป็นต้น ประกอบกับการนำแนวคิดของการบริหารงานราชการแบบมุ่งผลสัมฤทธิ์ (Result-based Management) ได้ทำให้หน่วยงานราชการต่าง ๆ มุ่งกำหนดเป้าประสงค์หลักเชิงยุทธศาสตร์ (Strategic Core Objective) ในการจัดบริการประชาชนทุกระดับ เพื่อให้เกิดความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการของหน่วยงานภาครัฐ อันเป็นไปตามเจตนารมณ์ในการพัฒนาระบบราชการในเชิงการจัดระบบบริหารราชการแผ่นดิน ที่เน้นความมีประสิทธิภาพ สามารถตอบสนองความต้องการของประชาชนได้อย่างแท้จริง (ทศพร ศิริสัมพันธ์, 2549 : 4-5)

การบริการสาธารณะ (Public Service) เป็นกิจกรรมของรัฐที่เก่าแก่ เกิดขึ้นมาเพื่ออำนวยความสะดวกแก่สังคม หรือเป็นกิจกรรมที่ถูกกำหนดขึ้นและนำไปปฏิบัติเพื่อประโยชน์ของส่วนรวม การบริการสาธารณะ จึงเป็นการบริการที่รัฐเป็นผู้จัดทำ/ดำเนินการเพื่อให้บริการแก่ประชาชน ซึ่งบริการเหล่านั้น อาจเป็นบริการที่รัฐจัดทำ/ดำเนินการเอง หรือมอบอำนาจให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น หรือภาคเอกชนจัดทำ/ดำเนินการแทนก็ได้ บริการสาธารณะนั้น ประชาชนอาจได้รับประโยชน์โดยตรงหรือโดยอ้อมก็ได้ และบริการสาธารณะนั้นต้องเป็นบริการที่จัดให้ประชาชนทั่วไป เป็นประโยชน์กับทุกคน บริการสาธารณะจึงต้องปฏิบัติให้เป็นไปตามกฎหมาย กฎ ระเบียบ ที่มอบอำนาจให้รัฐบาล หน่วยงานของรัฐ เช่น กระทรวง ทบวง กรม จังหวัด องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น องค์การมหาชน รัฐวิสาหกิจ และเจ้าหน้าที่ของรัฐเป็นผู้มีอำนาจหน้าที่ดำเนินการ ดังนั้นการจัดบริการสาธารณะของรัฐ หรือหน่วยงานของรัฐจึงไม่สามารถดำเนินการนอกเหนือจากที่กฎหมายกำหนดได้ (อวยชัย ชบา, 2548 : 17) หลักการบริการสาธารณะมี 3 ด้านใหญ่ ๆ ดังนี้ 1) หลักความเสมอภาค รัฐจะต้องเข้ามาจัดทำบริการสาธารณะให้ประชาชนทุกคน โดยไม่เฉพาะเพียงผู้หนึ่งผู้ใด 2) หลักความต่อเนื่อง การบริการสาธารณะถ้าหยุดชะงักลง ไม่ว่าจะด้วยเหตุใดก็ตาม

จะทำให้ประชาชนเดือดร้อนได้ ต้องมีความต่อเนื่องในการจัดทำ 3) หลักการปรับปรุงเปลี่ยนแปลง การบริการสาธารณะที่ดี ต้องสามารถปรับปรุงได้ตลอดเวลา เพื่อให้เข้ากับความต้องการส่วนรวม ของประชาชน

เทศบาลเมืองตราดจัดตั้งขึ้นในปี พ.ศ. 2478 ตามพระราชกฤษฎีกาการจัดตั้งเทศบาล เมืองตราด จังหวัดตราด พุทธศักราช 2478 ตราไว้ ณ วันที่ 7 ธันวาคม 2478 มีเขตการปกครองและ การบริหาร มีพื้นที่ทั้งหมด 2.52 ตารางกิโลเมตร อยู่ใน 2 ตำบล คือ ตำบลบางพระ และตำบลวังกระแจะ บางส่วน เพื่อให้การจัดบริการสาธารณะมีคุณภาพ และสนองต่อความต้องการของประชาชน เทศบาลเมืองตราดได้มีนโยบายในการให้บริการสาธารณะ ดังนี้ 1) นโยบายด้านการพัฒนาโครงสร้าง พื้นฐาน 2) นโยบายด้านการส่งเสริมคุณภาพชีวิต 3) นโยบายด้านการจัดระเบียบชุมชน สังคมและ การรักษาความสงบเรียบร้อยในชุมชน 4) นโยบายด้านการพัฒนาเศรษฐกิจ การส่งเสริมการลงทุน และการท่องเที่ยว 5) นโยบายด้านการบริหารจัดการ และการอนุรักษ์ทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม 6) นโยบายด้านการศึกษา การกีฬา ศาสนา ศิลปะ วัฒนธรรม จารีตประเพณีและภูมิปัญญาท้องถิ่น 7) นโยบายด้านการบริหารจัดการที่ดีและบริการสาธารณะ (เทศบาลเมืองตราด. 2555 : 1-4)

จากที่กล่าวมาข้างต้น จะพบว่าเป็นการกำหนดการบริการสาธารณะจากบทบาทของรัฐ หรือผู้มีตำแหน่ง (Authority) ซึ่งที่ผ่านมานในอดีตล้วนเป็นกระบวนการแนวตั้งจากบนลงล่าง (Top-down Process) เช่น กำหนดงานกรอบแผนยุทธศาสตร์ แผนงานและโครงการของกระทรวงมหาดไทย ลงสู่เทศบาลเมืองตราด เป็นต้น ทำให้การบริการสาธารณะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น มีแนวโน้มว่าจะเป็นความต้องการของรัฐ ระบบราชการหรือผู้มีอำนาจ ผู้ให้บริการมากกว่าประชาชน ผู้รับบริการ ดังนั้นการที่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจะจัดบริการสาธารณะให้ตรงกับความต้องการ ของประชาชนควรกำหนดความต้องการจากล่างขึ้นบน (Bottom – up Process) ที่มาจากประชาชน โดยตรง ผู้วิจัยจึงมีความสนใจในการศึกษาวิจัยเชิงสำรวจ (Survey Research) ถึงความต้องการ ของประชาชนในการจัดบริการสาธารณะของเทศบาลเมืองตราด เพื่อการวิจัยดังกล่าวจะเป็นจุดเริ่ม ในกระบวนการใหม่ที่จะกำหนดถึงความต้องการของประชาชนอย่างแท้จริง และผลการวิจัยจะเป็น ข้อมูลพื้นฐานในการกำหนดนโยบายสาธารณะได้ตรงตามความต้องการของประชาชนต่อไป

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาให้ทราบถึงความต้องการของประชาชนในการจัดบริการสาธารณะ ของเทศบาลเมืองตราด
2. เพื่อเปรียบเทียบความต้องการของประชาชนในการจัดบริการสาธารณะของเทศบาล เมืองตราด จำแนกตามตัวแปรพื้นฐาน

3. เพื่อศึกษามาตรการในการจัดบริการสาธารณะของเทศบาลเมืองตราด เพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชน

ขอบเขตของการวิจัย

1. ขอบเขตในด้านช่วงเวลาของการศึกษา โดยในช่วงระยะเวลาศึกษาความต้องการของประชาชนตั้งแต่ 1 - 31 ธันวาคม 2555 รวมระยะเวลา 31 วัน

2. ขอบเขตในด้านพื้นที่ของการศึกษา ศึกษาเฉพาะในเขตพื้นที่เทศบาลเมืองตราด อำเภอเมือง จังหวัดตราด ซึ่งครอบคลุมชุมชนทั้งหมด 6 ชุมชน ประกอบด้วย ชุมชนรัษฎ์คลองบางพระ ชุมชนบ้านล่าง ชุมชนกิจสวัสดิ์ ชุมชนวัดโบสถ์ ชุมชนโกลกไพร และชุมชนท่าเรือจ้าง

3. ขอบเขตในเนื้อหาของการศึกษาครั้งนี้ จะมุ่งเน้นเฉพาะการจัดบริการสาธารณะของเทศบาลเมืองตราด ตามกรอบพระราชบัญญัติเทศบาล พ.ศ. 2496 รวมทั้งฉบับแก้ไข และพระราชบัญญัติกำหนดแผนและขั้นตอนการกระจายอำนาจให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น พ.ศ. 2542 ได้แก่ การพัฒนาโครงสร้างพื้นฐาน, นโยบายด้านการส่งเสริมคุณภาพชีวิต, นโยบายด้านการจัดระเบียบชุมชน สังคม และการรักษาความสงบเรียบร้อย, นโยบายด้านการพัฒนาเศรษฐกิจ การส่งเสริมการลงทุนและการท่องเที่ยว, นโยบายด้านการบริหารจัดการและการอนุรักษ์ทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม, นโยบายด้านการศึกษา การกีฬา ศาสนา ศิลปะ วัฒนธรรม จารีตประเพณีและภูมิปัญญาท้องถิ่น, นโยบายด้านการบริหารจัดการที่ดีและบริการสาธารณะ

4. ขอบเขตในด้านประชากรของการศึกษา การสำรวจเน้นเฉพาะประชาชนผู้มีสิทธิเลือกตั้งในเขตเทศบาลเมืองตราด อำเภอเมือง จังหวัดตราด เนื่องจากเป็นประชากรกลุ่มที่มีสิทธิมีเสียงโดยตรง

ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1. คาดว่าจะสามารถนำผลการวิจัยเรื่อง ความต้องการของประชาชนในการจัดบริการสาธารณะของเทศบาลเมืองตราด ไปใช้เพื่อปรับปรุงนโยบายการบริหารงานให้ตรงตามความต้องการของประชาชนต่อไป

2. คาดว่าผลการศึกษาจะเป็นตัวอย่างให้เทศบาลอื่น ๆ ใช้เป็นแนวทางในการกำหนดในการจัดบริการสาธารณะตามพระราชบัญญัติต่อไป

นิยามศัพท์เฉพาะ

เพื่อเป็นแนวทางในการเก็บรวบรวมข้อมูลและวิเคราะห์ข้อมูล ผู้วิจัยจึงได้กำหนดนิยามศัพท์เฉพาะไว้ดังนี้

1. เพศ หมายถึง เพศของประชาชนผู้ตอบแบบสอบถาม แบ่งออกเป็น เพศชายและเพศหญิง
2. อายุ หมายถึง อายุของประชาชนผู้มีสิทธิ์เลือกตั้งในเขตเทศบาลเมืองตราด
3. ระดับการศึกษา หมายถึง ระดับการศึกษาเล่าเรียน ปีกฝน หรืออบรมสูงสุดที่ประชาชนสำเร็จการศึกษา โดยจำแนกเป็น 6 กลุ่ม คือ ไม่ได้เรียนหนังสือ, ประถมศึกษา, มัธยมศึกษาหรือปวช., อนุปริญญาหรือปวส., ปริญญาตรี และสูงกว่าปริญญาตรีขึ้นไป
4. อาชีพ หมายถึง ลักษณะของการทำงานที่ก่อให้เกิดรายได้ของประชาชน แบ่งออกเป็น 7 กลุ่ม คือ เกษตรกรรม, รับจ้างทั่วไป, ค้าขาย, ข้าราชการ/ลูกจ้างราชการ/รัฐวิสาหกิจ, พนักงานประจำเอกชน, ธุรกิจส่วนตัวอื่น ๆ และอื่น ๆ
5. รายได้ หมายถึง รายได้ของประชาชนที่ได้รับในแต่ละเดือน
6. สถานภาพการสมรส หมายถึง สถานภาพการสมรสของประชาชน แบ่งออกเป็น 4 กลุ่ม คือ โสด, สมรส, หย่าร้าง/หม้าย, และแยกกันอยู่/อื่น ๆ
7. ความต้องการของประชาชน หมายถึง สิ่งที่ประชาชนที่มีสิทธิ์เลือกตั้งในเขตเทศบาลเมืองตราด ต้องการให้เทศบาลเมืองตราดดำเนินการ
8. การให้บริการสาธารณะ หมายถึง การดำเนินการที่เทศบาลเมืองตราดจัดทำขึ้นเพื่อสนองความต้องการของประชาชนและให้บริการแก่ประชาชนทุกคน โดยไม่เจาะจงเฉพาะเพียงบางกลุ่มเท่านั้น แบ่งออกเป็น 7 ด้าน ดังนี้ ด้านการพัฒนาโครงสร้างพื้นฐาน ด้านการส่งเสริมคุณภาพชีวิต ด้านการจัดระเบียบชุมชน สังคมและการรักษาความสงบเรียบร้อย ด้านการพัฒนาเศรษฐกิจ การส่งเสริมการลงทุนและการท่องเที่ยว ด้านการบริหารจัดการและการอนุรักษ์ทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม ด้านการศึกษา การกีฬา ศาสนา ศิลปะ วัฒนธรรม จารีตประเพณี และภูมิปัญญาท้องถิ่น ด้านการบริหารจัดการที่ดีและบริการสาธารณะ
9. การให้บริการสาธารณะ ด้านการพัฒนาโครงสร้างพื้นฐาน หมายถึง การดำเนินงานของเทศบาลเมืองตราด เพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชนเกี่ยวกับการจัดการปรับปรุงถนน การจัดการจราจร การจัดการระบบไฟฟ้าสาธารณะ การจัดให้มีหน่วยงานบรรเทาสาธารณภัย (ดับเพลิง) การจัดการป้องกันและแก้ไขปัญหาน้ำท่วม และการจัดการฝึกซ้อมแผนเฝ้าระวังและป้องกันอัคคีภัย
10. การให้บริการสาธารณะ ด้านการส่งเสริมคุณภาพชีวิต หมายถึง การดำเนินงานของเทศบาลเมืองตราด เพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชนเกี่ยวกับการดูแลผู้ด้อยโอกาส

การส่งเสริมสุขภาพให้แข็งแรง การตรวจรักษาโรคภัยไข้เจ็บ การรณรงค์ป้องกันโรคติดต่อ การบำบัดฟื้นฟู และส่งเสริมการจัดตั้งกลุ่ม/ชมรมต่าง ๆ

11. การให้บริการสาธารณะ ด้านการจัดระเบียบชุมชน สังคม และการรักษาความสงบเรียบร้อย หมายถึง การดำเนินงานของเทศบาลเมืองตราดเพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชนเกี่ยวกับการติดตั้งกล้องวงจรปิด การส่งเสริมการป้องกันปัญหายาเสพติด การลดอบายมุข การจัดหาอาสาสมัครป้องกันภัยฝ่ายพลเรือน

12. การให้บริการสาธารณะ ด้านการพัฒนาเศรษฐกิจ การส่งเสริมการลงทุน และการท่องเที่ยว หมายถึง การดำเนินงานของเทศบาลเมืองตราดเพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชนเกี่ยวกับการปรับปรุงภูมิทัศน์สวนสาธารณะในเขตเทศบาล การปรับปรุงภูมิทัศน์เขื่อนริมน้ำและพื้นที่โดยรอบ การส่งเสริมอาชีพ การส่งเสริมวิสาหกิจชุมชน รวมไปถึงการส่งเสริมให้ประชาชนใช้แนวคิดเศรษฐกิจพอเพียง

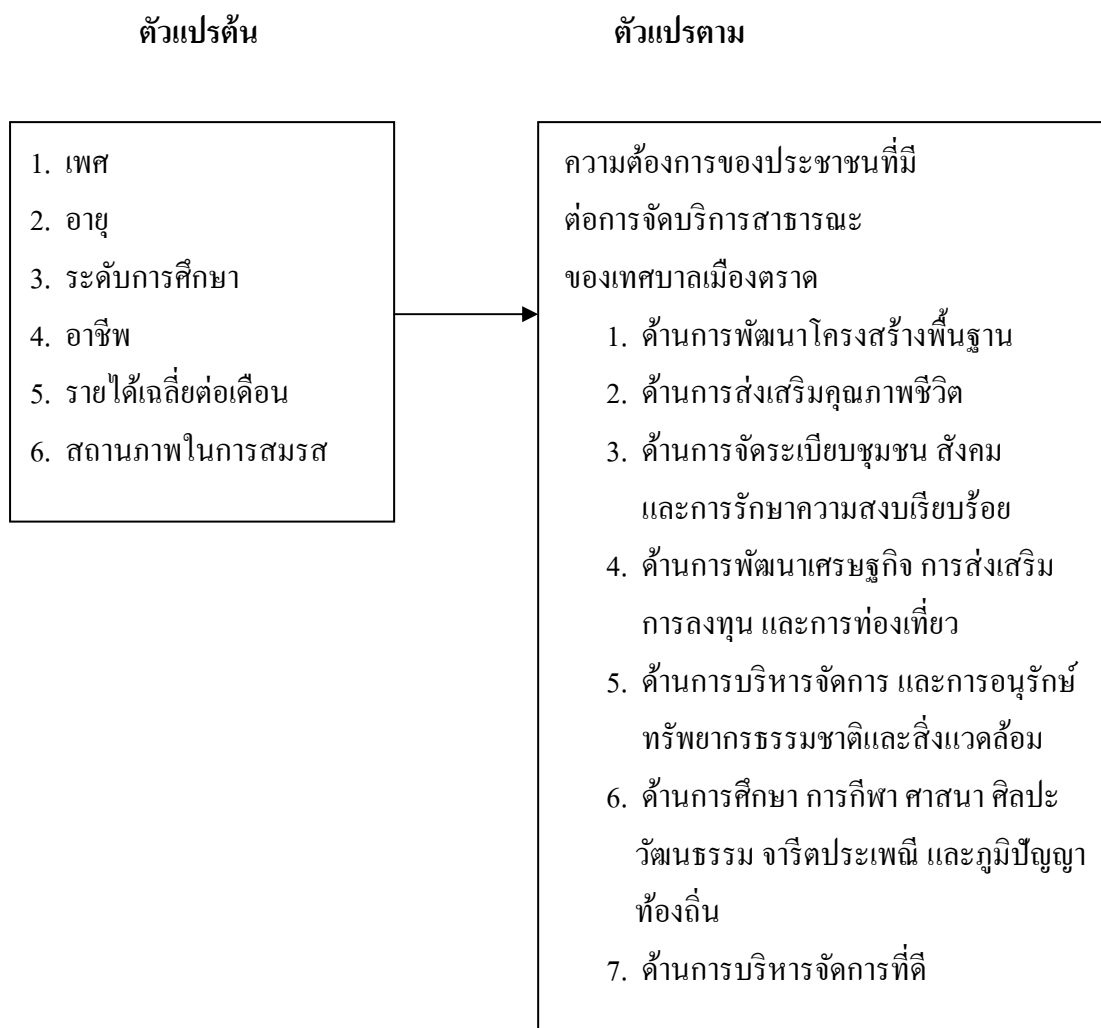
13. การให้บริการสาธารณะ ด้านการบริหารจัดการ อนุรักษ์ทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม หมายถึง การดำเนินงานของเทศบาลเมืองตราดเพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชนเกี่ยวกับการส่งเสริมและรณรงค์การติดตั้งบ่อดักไขมัน การปรับปรุงคุณภาพของน้ำในแม่น้ำลำคลอง การเพิ่มพื้นที่สีเขียวให้มากขึ้น การเก็บขยะ การขุดลอกแม่น้ำลำคลอง และการรณรงค์การลดโลกร้อน

14. การให้บริการสาธารณะ ด้านการศึกษา การกีฬา ศาสนา ศิลปะ วัฒนธรรม จารีตประเพณี และภูมิปัญญาท้องถิ่น หมายถึง การดำเนินงานของเทศบาลเมืองตราดเพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชนเกี่ยวกับการสร้างศูนย์กีฬา การสร้างศูนย์ฟิตเนส ลานออกกำลังกาย การส่งเสริมการเรียนภาษาต่างประเทศ การส่งเสริมให้นักเรียนในสังกัดเทศบาลมีแท็บเล็ตทางการศึกษา การสนับสนุนส่งเสริมความสามารถของเด็กและเยาวชน และการจัดกิจกรรมนันทนาการ

15. การให้บริการสาธารณะ ด้านการบริหารจัดการที่ดี หมายถึง การดำเนินงานของเทศบาลเมืองตราด เพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชนเกี่ยวกับการจัดให้มีอินเทอร์เน็ตความเร็วสูงในพื้นที่ที่กำหนด ศูนย์บริการข้อมูลข่าวสาร การเพิ่มช่องทางการสื่อสารหลายแห่ง การให้ความร่วมมือของหน่วยงานของรัฐกับเอกชน และการส่งเสริมและพัฒนาศักยภาพของคณะกรรมการชุมชน

กรอบแนวคิดในการวิจัย

จากการสำรวจองค์ความรู้ทั้งทางด้านทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ผู้ศึกษาสามารถกำหนดกรอบแนวคิดในการวิจัย ดังนี้



ภาพประกอบ 1 กรอบแนวคิดในการวิจัย

สมมุติฐานการวิจัย

จากกรอบแนวคิดในการวิจัย ผู้วิจัยสามารถกำหนดสมมุติฐาน ได้ดังนี้

1. ประชาชนที่มีเพศแตกต่างกัน มีความต้องการของประชาชนในการจัดบริการสาธารณะของเทศบาลเมืองตราดแตกต่างกัน
2. ประชาชนที่มีอายุแตกต่างกัน มีความต้องการของประชาชนในการจัดบริการสาธารณะของเทศบาลเมืองตราดแตกต่างกัน
3. ประชาชนที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกัน มีความต้องการของประชาชนในการจัดบริการสาธารณะของเทศบาลเมืองตราดแตกต่างกัน
4. ประชาชนที่มีอาชีพแตกต่างกัน มีความต้องการของประชาชนในการจัดบริการสาธารณะของเทศบาลเมืองตราดแตกต่างกัน

5. ประชาชนที่มีรายได้แตกต่างกัน มีความต้องการของประชาชนในการจัดบริการสาธารณะของเทศบาลเมืองตราดแตกต่างกัน

6. ประชาชนที่มีสถานภาพการสมรสแตกต่างกัน มีความต้องการของประชาชนในการจัดบริการสาธารณะของเทศบาลเมืองตราดแตกต่างกัน

บทที่ 2

แนวคิด ทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ในการสำรวจองค์ความรู้เกี่ยวกับงานวิจัย เรื่อง ความต้องการของประชาชนที่มีต่อการจัดบริการสาธารณะของเทศบาลเมืองตราด ผู้วิจัยสามารถสรุปเป็นหัวข้อต่าง ๆ ได้ดังต่อไปนี้

1. ความต้องการ
 - 1.1 ทฤษฎีลำดับขั้นความต้องการ
 - 1.2 ทฤษฎีอีอาร์จี (ERG Theory)
 - 1.3 ทฤษฎีความต้องการจากการเรียนรู้ (Learned Needs Theory)
2. การบริการสาธารณะ
 - 1.1 ความหมายของการบริการสาธารณะ
 - 1.2 องค์ประกอบของการบริการสาธารณะ
 - 1.3 ปัจจัยที่มีผลต่อการบริการสาธารณะ
 - 1.4 แนวคิดว่าด้วยภารกิจหน้าที่ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น
 - 1.5 วิธีการในการจัดทำภารกิจหน้าที่ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น
3. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ความต้องการ

จากการสำรวจทฤษฎีเกี่ยวกับความต้องการที่เป็นแนวคิดกระแสหลักในวงวิชาการ ผู้วิจัยจะนำเสนอ 3 ทฤษฎีหลัก คือ

1. ทฤษฎีลำดับขั้นความต้องการ
2. ทฤษฎีอีอาร์จี (ERG Theory)
3. ทฤษฎีความต้องการจากการเรียนรู้ (Learned Needs Theory)

ทฤษฎีลำดับขั้นความต้องการ

ทฤษฎีลำดับขั้นความต้องการกำหนดโดยนักจิตวิทยาชื่อ มาสโลว์ (Maslow. 1970 : 170) ทฤษฎีดังกล่าวเป็นทฤษฎีการจูงใจที่มีการกล่าวขวัญอย่างแพร่หลาย มาสโลว์มองว่าความต้องการของมนุษย์มีลักษณะเป็นลำดับขั้น จากระดับต่ำสุดไปยังระดับสูงสุด เมื่อความต้องการในระดับหนึ่งได้รับการตอบสนองแล้วมนุษย์ก็จะมีความต้องการอื่นในระดับที่สูงขึ้นต่อไป

กล่าวโดยสรุปแล้วทฤษฎีลำดับขั้นความต้องการของมาสโลว์สามารถแบ่งความต้องการออกได้เป็น 2 ระดับ คือ

1. ความต้องการในระดับต่ำ (Lower Order Needs) ประกอบด้วย ความต้องการทางร่างกาย ความต้องการความปลอดภัยและมั่นคง และความต้องการความผูกพันหรือการยอมรับ

2. ความต้องการในระดับสูง (Higher Order Needs) ประกอบด้วย ความต้องการการยกย่อง และความต้องการความสำเร็จในชีวิต

ลำดับขั้นความต้องการของมนุษย์ มาสโลว์เรียงลำดับความต้องการของมนุษย์จากขั้นต้น ไปสู่ความต้องการขั้นต่อไปได้เป็นลำดับดังนี้

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

ลำดับขั้นความต้องการของมาสโลว์มีการเรียงลำดับขั้นความต้องการที่อยู่ในขั้นต่ำสุด จะต้องได้รับความพึงพอใจเสียก่อน บุคคลจึงจะสามารถผ่านพ้นไปสู่ความต้องการที่อยู่ในขั้นสูงขึ้นตามลำดับ ดังจะอธิบายโดยละเอียดดังนี้

1. ความต้องการทางร่างกาย (Physiological Needs)

เป็นความต้องการขั้นพื้นฐานที่มีอำนาจมากที่สุดและสังเกตเห็นได้ชัดที่สุด จากความต้องการทั้งหมด เป็นความต้องการที่ช่วยการดำรงชีวิต ได้แก่ ความต้องการอาหาร น้ำดื่ม ออกซิเจน การพักผ่อนนอนหลับ ความต้องการทางเพศ ความต้องการความอบอุ่น ตลอดจน ความต้องการที่จะถูกกระตุ้นอวัยวะรับสัมผัสแรงขับของร่างกาย เหล่านี้จะเกี่ยวข้องโดยตรงกับ ความอยู่รอดของร่างกายและของอินทรีย์

2. ความต้องการความปลอดภัย (Safety Needs)

เมื่อความต้องการทางด้านร่างกายได้รับความพึงพอใจแล้ว บุคคลก็จะพัฒนาการ ไปสู่ขั้นใหม่ต่อไป ซึ่งขั้นนี้เรียกว่า ความต้องการความปลอดภัยหรือความรู้สึกมั่นคง (Safety or Security) มาสโลว์กล่าวว่าความต้องการความปลอดภัยนี้จะสังเกตได้ง่ายในทารกและในเด็กเล็ก ๆ เนื่องจากทารกและเด็กเล็ก ๆ ต้องการความช่วยเหลือและต้องพึ่งพาอาศัยผู้อื่น ตัวอย่างเช่น ทารก จะรู้สึกกลัวเมื่อถูกทิ้งให้อยู่ตามลำพัง หรือเมื่อเขาได้ยินเสียงดัง ๆ หรือเห็นแสงสว่างมาก ๆ แต่ประสบการณ์และการเรียนรู้จะทำให้ความรู้สึกกลัวหมดไป

3. ความต้องการความรักและความเป็นเจ้าของ (Belongingness and Love Needs)

ความต้องการความรักและความเป็นเจ้าของเป็นความต้องการขั้นที่ 3 ความต้องการนี้ จะเกิดขึ้น เมื่อความต้องการทางด้านร่างกายและความต้องการความปลอดภัย ได้รับการตอบสนองแล้ว

บุคคลต้องการได้รับความรักและความเป็นเจ้าของ โดยการสร้างความสัมพันธ์กับผู้อื่น เช่น ความสัมพันธ์ภายในครอบครัวหรือกับผู้อื่นสมาชิกภายในกลุ่ม จะเป็นเป้าหมายสำคัญสำหรับบุคคล กล่าวคือ บุคคลจะรู้สึกเจ็บปวดมากเมื่อถูกทอดทิ้ง ไม่มีใครยอมรับ หรือถูกตัดออกจากสังคม ไม่มีเพื่อน โดยเฉพาะอย่างยิ่งเมื่อจำนวนเพื่อน ๆ ญาติพี่น้อง สามีหรือภรรยา หรือลูก ๆ ได้ลดน้อยลงไป นักเรียนที่เข้าโรงเรียนที่ห่างไกลบ้านจะเกิดความต้องการเป็นเจ้าของอย่างยิ่งและจะแสวงหาอย่างมากที่จะได้รับการยอมรับจากกลุ่ม

4. ความต้องการได้รับความนับถือยกย่อง (Self-Esteem Needs)

เมื่อความต้องการได้รับความรักและการให้ความรักแก่ผู้อื่นเป็นไปอย่างมีเหตุผล และทำให้บุคคลเกิดความพึงพอใจแล้ว พลังผลักดันในขั้นที่ 3 ก็จะลดลงและมีความต้องการในขั้นต่อไปมาแทนที่ กล่าวคือ มนุษย์ต้องการที่จะได้รับความนับถือยกย่องออกเป็น 2 ลักษณะ คือ ลักษณะแรก เป็นความต้องการนับถือตนเอง (Self-respect) ส่วนลักษณะที่ 2 เป็นความต้องการได้รับการยกย่องนับถือจากผู้อื่น (Esteem from Others)

4.1 ความต้องการนับถือตนเอง (Self-respect)

คือ ความต้องการมีอำนาจ มีความเชื่อมั่นในตนเอง มีความแข็งแรง มีความสามารถในตนเอง มีผลสัมฤทธิ์ไม่ต้องพึ่งพาอาศัยผู้อื่น และมีความเป็นอิสระ ทุกคนต้องการที่จะรู้สึกว่าเขามีคุณค่าและมีความสามารถที่จะประสบความสำเร็จในงานภารกิจต่าง ๆ และมีชีวิต ที่เด่นดัง

4.2 ความต้องการได้รับการยกย่องนับถือจากผู้อื่น (Esteem from Others)

คือ ความต้องการมีเกียรติยศ การได้รับยกย่อง ได้รับการยอมรับ ได้รับความสนใจ มีสถานภาพมีชื่อเสียงเป็นที่กล่าวขานและเป็นที่ชื่นชมยินดี มีความต้องการที่จะได้รับความยกย่องชมเชยในสิ่งที่เขากระทำ ซึ่งทำให้รู้สึกว่าตนเองมีคุณค่าว่าความสามารถของเขาได้รับการยอมรับจากผู้อื่น

5. ความต้องการที่จะเข้าใจตนเองอย่างแท้จริง (Self-actualization Needs) ถึงลำดับขั้นสุดท้าย ถ้าความต้องการลำดับขั้นก่อน ๆ ได้ทำให้เกิดความพึงพอใจอย่างมีประสิทธิภาพ ความต้องการเข้าใจตนเองอย่างแท้จริงก็จะเกิดขึ้น มาสโลว์อธิบายความต้องการเข้าใจตนเองอย่างแท้จริงว่าเป็นความปรารถนาในทุกสิ่งทุกอย่าง ซึ่งบุคคลสามารถจะได้รับอย่างเหมาะสม บุคคลที่ประสบผลสำเร็จในขั้นสูงสุดนี้ จะใช้พลังอย่างเต็มที่ในสิ่งที่ท้าทายความสามารถและศักยภาพของเขาและมีความปรารถนาที่จะปรับปรุงตนเอง พลังแรงขับของเขาจะกระทำพฤติกรรมตรงกับความสามารถของตน กล่าวโดยสรุป การเข้าใจตนเองอย่างแท้จริงเป็นความต้องการอย่างหนึ่งของบุคคลที่จะบรรลุถึงจุดสูงสุดของศักยภาพ

สรุปได้ว่า ทฤษฎีความต้องการของมาสโลว์ แบ่งความต้องการของมนุษย์เป็น 5 ชั้น คือ ความต้องการทางด้านร่างกาย ความต้องการความปลอดภัย ความต้องการความรักและความเป็นเจ้าของ ความต้องการได้รับความนับถือยกย่อง ความต้องการที่จะเข้าใจตนเองอย่างแท้จริง และแบ่งความรู้สึกของมนุษย์ออกเป็น 2 ชนิด คือ ความรู้สึกทางบวกและความรู้สึกทางลบ โดยความรู้สึกทางบวก เป็นความรู้สึกที่เกิดขึ้นแล้วเป็นสุข ส่วนความรู้สึกทางลบ เกิดขึ้นแล้วทำให้เกิดความรู้สึกไม่สบายใจ

ทฤษฎีอีอาร์จี

แอลเดอร์เฟอร์ (Alderfer, 1976 : 110) แห่งมหาวิทยาลัยเยลได้ปรับปรุงลำดับความต้องการตามแนวคิดของมาสโลว์เสียใหม่ให้เหลือความต้องการเพียง 3 ระดับ คือ

1. ความต้องการดำรงชีวิตอยู่ (Existence Needs) คือ ความต้องการทางร่างกายและความปลอดภัยในชีวิต เปรียบได้กับความต้องการระดับต่อของมาสโลว์ ย่อโดย E
2. ความต้องการความสัมพันธ์ (Relatedness Needs) คือ ความต้องการต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลทั้งในที่ทำงานและสภาพแวดล้อมอื่น ๆ ตรงกับความต้องการทางสังคมตามแนวคิดของมาสโลว์ ย่อโดย R
3. ความต้องการเจริญเติบโต (Growth Needs) คือ ความต้องการภายใน เพื่อการพัฒนาตัวเอง เพื่อความเจริญเติบโต พัฒนาและใช้ความสามารถของตัวเองได้เต็มที่ แสวงหาโอกาสในการเอาชนะความท้าทายใหม่ ๆ เปรียบได้กับความต้องการชื่อเสียง และการเติมความสมบูรณ์ให้ชีวิตตามแนวคิดของมาสโลว์ ย่อโดย G

ความแตกต่างสองประการระหว่างทฤษฎี ERG และทฤษฎีลำดับความต้องการ คือ ประการแรก มาสโลว์ยืนยันว่าบุคคลจะหยุดอยู่ที่ความต้องการระดับหนึ่งจนกว่าจะได้รับการตอบสนองแล้ว แต่ทฤษฎี ERG อธิบายว่า ถ้าความต้องการระดับนั้นยังคงไม่ได้รับการตอบสนองต่อไป บุคคลจะเกิดความคับข้องใจ แล้วจะถดถอยลงมาให้ความสนใจ ในความต้องการระดับต่ำกว่าอีกครั้งหนึ่ง ประการที่สอง ทฤษฎี ERG อธิบายว่าความต้องการมากกว่าหนึ่งระดับอาจเกิดขึ้นได้ในเวลาเดียวกัน หรือบุคคลสามารถถูกจูงใจด้วยความต้องการมากกว่าหนึ่งระดับในเวลาเดียวกัน เช่น ความต้องการเงินเดือนที่สูง (E) พร้อมกับความต้องการทางสังคม (R) และความต้องการโอกาสและอิสระในการคิดตัดสินใจ (G)

สรุปได้ว่า ทฤษฎี ERG ของแอลเดอร์เฟอร์ แบ่งความต้องการของมนุษย์ เป็น 3 ชั้น คือ ความต้องการดำรงชีวิตอยู่ ความต้องการความสัมพันธ์ และความต้องการเจริญเติบโต โดยความต้องการไม่จำเป็นต้องเรียงลำดับ และเกิดขึ้นพร้อมกันได้

ทฤษฎีความต้องการจากการเรียนรู้

แมคเคลแลนด์ (McClelland, 1961 : 321) เป็นผู้เสนอทฤษฎีความต้องการจากการเรียนรู้ขึ้น โดยสรุปว่าคนเราเรียนรู้ความต้องการจากสังคมที่เกี่ยวข้อง ความต้องการจึงถูกก่อตัวและพัฒนา มาตลอดช่วงชีวิตของแต่ละคน และเรียนรู้ว่าในทางสังคมแล้ว เรามีความต้องการที่สำคัญ 3 ประการ คือ

1. ความต้องการความสำเร็จ (Need for Achievement) เป็นความต้องการที่จะทำงาน ได้ดีขึ้น มีประสิทธิภาพมากขึ้น มีมาตรฐานสูงขึ้นในชีวิต ผู้มีความต้องการความสำเร็จสูงจะมีลักษณะ พฤติกรรม ดังนี้

- 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 สนุกสนานในการเผชิญหน้า หรือโต้แย้ง ต่อสู้กับผู้อื่น

ความต้องการอำนาจมี 2 ลักษณะ คือ อำนาจบุคคล และอำนาจสถาบัน อำนาจบุคคล มุ่งเพื่อประโยชน์ส่วนตัวมากกว่าองค์กร แต่อำนาจสถาบันมุ่งเพื่อประโยชน์ส่วนรวม โดยทำงาน ร่วมกับคนอื่น

3. ความต้องการความผูกพัน (Need for Affiliation) เป็นความต้องการที่จะรักษามิตรภาพ และความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลไว้อย่างใกล้ชิด ผู้มีความต้องการความผูกพันมีลักษณะ ดังนี้

- 3.1 พยายามสร้าง และรักษาสัมพันธ์ภาพและมิตรภาพให้ยั่งยืน
- 3.2 อยากให้บุคคลอื่นชื่นชอบตัวเอง
- 3.3 สนุกสนานกับงานเลี้ยง กิจกรรมทางสังคม และการพบปะสังสรรค์
- 3.4 แสวงหาการมีส่วนร่วม ด้วยการร่วมกิจกรรมกับกลุ่ม หรือองค์กรต่าง ๆ

สัดส่วนของความต้องการทั้งสามนี้ ในแต่ละคนมีไม่เหมือนกัน บางคนอาจมีความต้องการ อำนาจสูงกว่าความต้องการด้านอื่น ในขณะที่อีกคนหนึ่งอาจมีความต้องการความสำเร็จสูง เป็นต้น ซึ่งจะเป็นส่วนที่แสดงอุปนิสัยของคน ๆ นั้นได้

สรุปได้ว่า ทฤษฎีความต้องการจากการเรียนรู้ ของเดวิด ซี แมคเคิลเลนด์ ความต้องการของมนุษย์จะพัฒนาตามการเรียนรู้ มี 3 ประเภท คือ ความต้องการความสำเร็จ ความต้องการอำนาจ และความต้องการความผูกพัน โดยแต่ละบุคคลจะมีความต้องการไม่เหมือนกันกล่าวคือ

1. บุคคลที่มีความต้องการอำนาจสูงจะมีความเกี่ยวข้องกับอิทธิพลและการควบคุมบุคคล เช่นนี้ต้องการเป็นผู้นำ ต้องการงานให้เหนือผู้อื่น ชอบสอน ชอบแข่งขัน
2. บุคคลที่มีความต้องการความผูกพัน จะพอใจกับการเป็นที่รัก และมีแนวโน้มจะเลี่ยงการต่อต้าน โดยกลุ่มสมาชิกของสังคมจะรักษาความต้องการอันดีในสังคม พอใจการให้ความร่วมมือมากกว่าการแข่งชิง
3. บุคคลที่ต้องการความสำเร็จ จะมีความปรารถนาอย่างรุนแรงที่จะประสบความสำเร็จ และกลัวความล้มเหลว ชอบเสี่ยงแต่ไม่ชอบพนัน ชอบการวิเคราะห์และประเมิน แสวงหาแนวทางการแก้ไขปัญหาที่ดีที่สุด

การบริการสาธารณะ

ในงานวิจัยจะใช้ทฤษฎีเกี่ยวกับความต้องการทั้ง 3 ทฤษฎี เป็นตัวช่วยอธิบายปรากฏการณ์ ความต้องการเกี่ยวกับบริการสาธารณะของประชาชนในเทศบาลเมืองตราด

ความหมายของการบริการสาธารณะ

การให้บริการสาธารณะตรงกับภาษาอังกฤษว่า Public Service Delivery และได้มีวิวัฒนาการมาตั้งแต่สมัยรวมกันอยู่เป็นประเทศ แต่ละประเทศก็มีลักษณะของบริการสาธารณะที่แตกต่างกันตามความเหมาะสม ซึ่งบริการสาธารณะที่จัดทำขึ้นส่วนใหญ่จะมาจากฝ่ายปกครองและอาจจะถือได้ว่าเป็นหน้าที่ที่สำคัญยิ่งในการบริหารงานของภาครัฐ โดยเฉพาะในลักษณะงานที่ต้องมีการติดต่อสัมพันธ์กับประชาชนโดยตรง โดยหน่วยงานและเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีหน้าที่ในการส่งต่อการบริการให้แก่ผู้รับบริการ มีนักวิชาการให้ความหมายเกี่ยวกับการให้บริการสาธารณะที่ขอนำมากล่าวพอสังเขป ดังนี้

ทิพรัตน์ วัชระ (2554 : 3) ได้ให้ความหมายของการให้บริการสาธารณะว่า หมายถึง การที่บุคคล กลุ่มบุคคล หรือหน่วยงานที่มีอำนาจหน้าที่ที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการสาธารณะ ซึ่งอาจจะเป็นของรัฐ หรือเอกชนมีหน้าที่การส่งต่อการให้บริการสาธารณะแก่ประชาชน โดยมีจุดมุ่งหมายเพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชน โดยส่วนรวม การให้บริการสาธารณะที่เป็นระบบ “ระบบ” มีองค์ประกอบที่สำคัญ 6 ส่วน คือ

1. สถานที่และบุคคลที่ให้บริการ
2. บัณฑิตเข้าหรือทรัพยากร

3. กระบวนการและกิจกรรม
4. ผลผลิตหรือตัวบริการ
5. ช่องทางการให้บริการ
6. ผลกระทบที่มีต่อผู้รับบริการ

การบริการในฐานะที่เป็นหน้าที่ของหน่วยงาน ที่มีอำนาจกระทำเพื่อตอบสนองต่อความต้องการเพื่อให้เกิดความพอใจดังกล่าว จะเห็นได้ว่าเป็นการพิจารณาระบบการให้บริการว่าประกอบไปด้วย 2 ฝ่าย คือ ผู้บริการ (Providers) และผู้รับบริการ (Recipients) โดยฝ่ายแรกมีหน้าที่ต้องให้บริการเพื่อให้ฝ่ายหลังเกิดความพึงพอใจ

พิทยา บวรวัฒนา (2549 : 46) แนวคิดของการให้บริการสาธารณะว่ามีอยู่ 5 ประการที่สำคัญคือ

1. บริการสาธารณะเป็นกิจกรรมที่อยู่ในความอำนาจหรือในความควบคุมของฝ่ายปกครอง
2. บริการสาธารณะมีวัตถุประสงค์ในการสนองความต้องการส่วนรวมของประชาชน
3. การจัดระเบียบและวิธีดำเนินการบริการสาธารณะย่อมจะแก้ไขเปลี่ยนแปลงได้เสมอเพื่อให้เหมาะสมแก่ความจำเป็นแห่งกาลสมัย
4. บริการสาธารณะจะต้องจัดดำเนินการอยู่เป็นนิจและโดยสม่ำเสมอ ไม่มีการหยุดชะงักถ้าบริการสาธารณะจะต้องหยุดชะงักด้วยประการใด ๆ ประชาชนย่อมได้รับความเดือดร้อนหรือได้รับความเสียหาย
5. เอกชนย่อมมีสิทธิที่จะได้รับประโยชน์จากบริการสาธารณะเท่าเทียมกัน

จากแนวคิดดังกล่าวข้างต้นถึงแม้ว่าจะมองแนวคิดของการให้บริการสาธารณะ จำกัดขอบเขตอยู่เพียงหน้าที่ของฝ่ายปกครอง ซึ่งเป็นหน่วยงานของรัฐเท่านั้นแต่เมื่อพิจารณาในแง่ของวัตถุประสงค์แล้ว อาจกล่าวได้ว่าก่อนข้างจะครอบคลุม กล่าวคือ เป็นการมองว่าการให้บริการสาธารณะมีวัตถุประสงค์เพื่อสนองต่อความต้องการส่วนรวมของประชาชน มิใช่เพียงบุคคลหนึ่งหรือกลุ่มใดกลุ่มหนึ่งเท่านั้น นอกจากนี้คุณค่าที่สำคัญอีกประการหนึ่งก็คือ การเน้นหลักการให้บริการสาธารณะ อันได้แก่ ความต่อเนื่องและความยุติธรรมในการให้บริการสาธารณะ ซึ่งหลักการทั้งสองนี้ได้ถูกนำไปใช้ในการวัดความพึงพอใจของผู้รับบริการด้วยเช่นกัน

เวอร์มา (Verma. 1986 : 21) พิจารณาระบบการให้บริการว่า หมายถึง กระบวนการให้บริการซึ่งมีลักษณะที่เคลื่อนไหวเป็นพลวัต โดยระบบการให้บริการที่ดีจะเกิดขึ้นได้ก็ต่อเมื่อหน่วยงานที่รับผิดชอบใช้ทรัพยากรและผลิตการบริการได้อย่างเป็นไปตามแผนงานและการเข้าถึง

การรับบริการจากความหมายดังกล่าว จะเห็นได้ว่าเป็นการพิจารณาโดยใช้แนวคิดเชิงระบบ (System Approach) ที่มีหน่วยงานที่ให้บริการใช้ปัจจัยนำเข้า (Input) เข้าสู่กระบวนการการผลิต (Process) และออกมาเป็นผลผลิตหรือการบริการ (Output) โดยทั้งหมดจะต้องเป็นไปตามแผนงานที่กำหนดไว้ ดังนั้นการประเมินผลจะช่วยทำให้ทราบถึงผลผลิตหรือการบริการที่เกิดขึ้นว่ามีลักษณะเป็นเช่นไร ซึ่งจะเป็นข้อมูลป้อนกลับ (Feedback) เป็นปัจจัยนำเข้าต่อไป ด้วยเหตุนี้ระบบการให้บริการสาธารณะ จึงมีลักษณะที่เคลื่อนไหวและเปลี่ยนแปลงอยู่เสมอ

องค์ประกอบของการบริการสาธารณะ

มีนักวิชาการได้นำเสนอองค์ประกอบของการบริการสาธารณะ ดังนี้

อิน จุง วัง (In - Joung Wang, 1986 : 104-105) มองระบบการให้บริการว่าเป็นการเคลื่อนย้าย เรื่องที่ให้บริการจากจุดหนึ่งไปยังอีกจุดหนึ่งเพื่อให้เป็นไปตามที่ต้องการ ด้วยเหตุนี้ทำให้เขามอง การบริการว่ามี 4 ปัจจัยที่สำคัญ คือ

1. ตัวบริการ (Service)
2. แหล่งหรือสถานที่ให้บริการ (Sources)
3. ช่องทางในการให้บริการ (Channels)
4. ผู้รับบริการ (Client groups)

จากปัจจัยทั้งหมดดังกล่าว เขาจึงให้ความหมายของระบบการให้บริการว่าเป็นระบบที่มีการเคลื่อนย้ายบริการอย่างคล่องตัว ผ่านช่องทางที่เหมาะสม มาจากแหล่งให้บริการที่มีคุณภาพ ไปยังผู้รับบริการตรงตามเวลาที่กำหนดไว้

การให้บริการสาธารณะมี 4 องค์ประกอบที่สำคัญ คือ

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

จากความหมายดังกล่าว จะเห็นได้ว่าเป็นการพิจารณาโดยใช้แนวคิดเชิงระบบที่มีการมองว่า หน่วยงานที่มีหน้าที่ให้บริการนำปัจจัยนำเข้า เข้าสู่กระบวนการผลิตและออกมาเป็นผลผลิต หรือการบริการ เช่นเดียวกับแนวคิดของเวอร์มา จากความหมายที่กล่าวมามีประเด็นสำคัญ คือ การมองในแง่ของผลกระทบที่เกิดขึ้นหลังการให้บริการ ซึ่งสามารถวัดได้จากความคิดเห็น หรือทัศนคติของผู้รับบริการที่มีต่อระบบการให้บริการ

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

1. การปฏิบัติแบบเฉพาะเจาะจง (Specificity)
2. ความเสมอภาคเท่าเทียมกัน (Universalism) หมายถึง การให้บริการประชาชนจะต้อง ไม่เลือกปฏิบัติ
3. การวางตัวเป็นกลาง (Affective Neutrality) เป็นการให้บริการโดยไม่ใช้อารมณ์ บริการด้วยกริยาท่าทางน้ำเสียงที่สุภาพ

การบริการสาธารณะ คือ การที่รัฐต้องจัดทำขึ้นเพื่อสนองความต้องการของประชาชน และให้บริการแก่ประชาชนทุกคน โดยไม่เจาะจงเฉพาะเพียงบางกลุ่มเท่านั้น ความหมายก็คือ กิจกรรมที่อยู่ในความควบคุมของฝ่ายปกครอง เพื่อจัดทำขึ้นเพื่อสนองความต้องการของประชาชน โดยประกอบไปด้วย 2 ประการ คือ

1. เป็นกิจกรรมที่อยู่ในการอำนวยความสะดวกและการควบคุมของฝ่ายปกครอง
 - 1.1 การที่ฝ่ายปกครองเข้าไปทำกิจการเองและบังคับบัญชาสั่งการเองแก่ผู้บังคับบัญชา โดยตรง แต่ในบางกรณีจะเข้าไปควบคุมไม่ได้ แต่คอยกำกับการทำงาน เช่น การกระจายอำนาจ ในกรุงเทพมหานครและพัทยา

1.2 กิจกรรมบางอย่างเอกชนรับไปดำเนินงานจัดทำบริการสาธารณะ แต่อยู่ภายใต้รัฐอีกที่ เรียกว่า รัฐวิสาหกิจ เช่น ไฟฟ้า ประปา โทรศัพท์

2. บริการนั้นจะต้องมีวัตถุประสงค์ในความต้องการของประชาชนทั่วไป

2.1 ความปลอดภัย

2.2 ความสะดวกสบายในการดำเนินชีวิต

กิจกรรมบางอย่างเอกชนรับไปดำเนินโดยไม่คำนึงถึงผลกำไร เช่น โรงพยาบาล มหาวิทยาลัย ของรัฐ หรือแม้แต่มหาวิทยาลัยของเอกชน รัฐก็เข้าไปดูแล

ประเภทของการบริการสาธารณะ แบ่งได้ดังนี้

1. บริการสาธารณะที่มีลักษณะทางปกครอง ได้แก่ งานที่ฝ่ายปกครองต้องสนอง ต่อประชาชน ในเรื่องความปลอดภัยและสงบสุข โดยอาศัยกฎหมายมหาชนในการจัดทำ โดยเข้าไป จัดทำนั้น ประชาชนจะต้องไม่เสียค่าใช้จ่ายและรัฐเองก็คิดค่าตอบแทน ไม่ได้ ดังนั้นฝ่ายปกครอง จะต้องดำเนินการเอง จะให้เอกชนดำเนินการไม่ได้

2. บริการสาธารณะที่มีลักษณะทางอุตสาหกรรมและพาณิชย์กรรมต้องอยู่ในกำกับดูแล ของฝ่ายปกครอง แต่เมื่อมีข้อพิพาทเกิดขึ้น จะขึ้นสู่ศาลแพ่งไม่ใช่ศาลปกครอง เช่น ธนาคารกรุงไทย และการบินไทย ที่บริหารงานโดยเอกชน แต่รัฐเข้าไปถือหุ้นในกิจการนั้น ๆ แต่จะไม่เข้าไปก้าวก่าย

หลักเกณฑ์สำคัญในการบริการสาธารณะ มีดังนี้

1. หลักความเสมอภาครัฐ จะต้องเข้ามาจัดทำบริการสาธารณะให้ประชาชนทุกคน โดยไม่เฉพาะเพียงผู้หนึ่งผู้ใด
2. หลักความต่อเนื่อง บริการสาธารณะถ้าหยุดชะงักลง ไม่ว่าจะด้วยเหตุใดก็ตามจะทำให้ประชาชนเดือดร้อนได้ ต้องมีความต่อเนื่องในการจัดทำ
3. หลักการปรับปรุงเปลี่ยนแปลง บริการสาธารณะที่ดีต้องสามารถปรับปรุงได้ตลอดเวลา เพื่อให้เข้ากับความต้องการส่วนรวมของประชาชน

สรุปได้ว่า การบริการสาธารณะ เป็นการให้บริการของหน่วยงานสาธารณะในฐานะ ผู้ให้บริการกับประชาชนที่เป็นผู้รับบริการ โดยฝ่ายผู้ให้บริการมีหน้าที่ต้องให้ผู้รับบริการเกิดความพึงพอใจในการได้รับบริการ

การให้บริการเป็นหน้าที่สำคัญในการบริหารงานของภาครัฐ โดยเฉพาะในลักษณะงาน ที่ต้องมีการติดต่อสัมพันธ์กับประชาชนหรือผู้รับบริการโดยตรง หน่วยงานและเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีหน้าที่ในการส่งต่อการบริการให้แก่ผู้รับบริการ (อนงนาฎ แก้วไพฑูรย์, 2554 : 54-60) การให้บริการ สาธารณะของรัฐนั้นจะต้องคำนึงถึงสิ่งต่อไปนี้

1. การให้บริการที่เป็นที่พึงพอใจแก่สมาชิกในสังคม ความพึงพอใจเป็นสิ่งที่วัดได้ยาก หรือให้คำจำกัดความยาก แต่อาจกล่าวได้อย่างกว้าง ๆ ถึงองค์ประกอบที่ทำให้เกิดความพึงพอใจได้ ดังนี้

- 1.1 การให้บริการที่เท่าเทียมแก่สมาชิกในสังคม

- 1.2 ให้บริการในเวลาที่เหมาะสม

- 1.3 ให้บริการโดยคำนึงถึงปริมาณความมากน้อย คือ ให้บริการไม่มากและไม่น้อยเกินไป

- 1.4 ให้บริการโดยมีการปรับปรุงให้ทันกับความเปลี่ยนแปลงอยู่เสมอ

2. การให้บริการ โดยมีความรับผิดชอบต่อประชาชนเป็นค่านิยมพื้นฐาน สำหรับการบริการราชการในสังคมประชาธิปไตยที่จะต้องทำหน้าที่ภายใต้การชี้แนะทางการเมืองจากตัวแทนของประชาชน และต้องสามารถให้บริการที่มีลักษณะสนองต่อมติมหาชนต้องมีความยืดหยุ่น ที่จะปรับเปลี่ยนลักษณะงาน หรือการให้บริการที่สามารถตอบสนองความต้องการที่เปลี่ยนแปลงได้มากที่สุด

บริการสาธารณะนั้นจะต้องประกอบด้วยเงื่อนไขดังต่อไปนี้

1. กิจกรรมที่ถือว่าเป็นบริการสาธารณะจะต้องเป็นกิจกรรมที่เกี่ยวข้องกับนิติบุคคลมหาชน ซึ่งหมายถึง กรณีที่นิติบุคคลมหาชนเป็นผู้ประกอบกิจกรรมด้วยตนเอง อันได้แก่ กิจกรรม

ที่รัฐ องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น หรือรัฐวิสาหกิจเป็นผู้ดำเนินการ รวมทั้งกรณีของรัฐ ได้มอบกิจกรรมของรัฐบางประเภทให้เอกชนเป็นผู้ดำเนินการด้วย

2. กิจกรรมดังกล่าวจะต้องเป็นกิจกรรมที่มีวัตถุประสงค์ เพื่อประโยชน์สาธารณะ และตอบสนองความต้องการของประชาชน

3. กระบวนการและกิจการ

4. ผลการผลิตหรือตัวบริการ

5. ผลกระทบที่มีต่อผู้รับบริการ

หลักการให้บริการแบบครบวงจร หรือการพัฒนาการให้บริการเชิงรุก เรียกว่า หลัก Package Service โดยมีเป้าหมาย ดังนี้

1. มุ่งประโยชน์ของประชาชน ผู้รับบริการ ทั้งผู้ที่มาติดต่อขอรับบริการและผู้ที่อยู่ในข่าย ที่ควรจะได้รับบริการเป็นสำคัญ มีลักษณะดังนี้

1.1 ผู้ให้บริการต้องถือว่าการให้บริการเป็นภาระหน้าที่ที่จะต้องดำเนินการอย่างต่อเนื่อง โดยต้องจัดการให้บริการที่ครอบคลุมและทั่วถึง

1.2 การกำหนดระเบียบ วิธีปฏิบัติและการใช้ดุลยพินิจจะต้องคำนึงถึงสิทธิประโยชน์ของผู้รับบริการเป็นหลัก

1.3 ผู้ให้บริการจะต้องมองผู้มารับบริการว่ามีฐานะและศักดิ์ศรีที่เท่าเทียมกับตน

2. ความรวดเร็วในการให้บริการอาจกระทำได้ใน 3 ลักษณะ คือ

2.1 การพัฒนาข้าราชการให้มีทัศนคติ มีความรู้ความสามารถ เพื่อให้เกิดความชำนาญงาน มีความกระตือรือร้น และกล้าที่จะตัดสินใจในเรื่องที่อยู่ในอำนาจของตน

2.2 การกระจายอำนาจ หรือการมอบอำนาจให้มากขึ้น และปรับปรุงระเบียบ วิธีการทำงานให้มีขั้นตอน โดยใช้เวลาในการให้บริการน้อยที่สุด

2.3 การพัฒนาเทคโนโลยีต่าง ๆ เพื่อจะทำให้การบริการได้รวดเร็วยิ่งขึ้น

3. การให้บริการจะต้องเสร็จสมบูรณ์ หมายถึง การเสร็จสมบูรณ์ตามสิทธิประโยชน์ที่ผู้รับบริการพึงจะได้รับ ซึ่งลักษณะที่ดีของการให้บริการที่เสร็จสมบูรณ์ ก็คือ การบริการที่แล้วเสร็จในการติดต่อเพียงครั้งเดียว หรือไม่เกิน 2 ครั้ง นอกจากนี้ยังหมายความถึง ความพยายามที่จะให้บริการในเรื่องอื่น ๆ ที่ผู้มาติดต่อขอรับบริการสมควรจะได้รับอีกด้วย แม้ว่าผู้มาขอรับบริการจะไม่ได้ขอรับบริการในเรื่องนั้นก็ตาม แต่ถ้าเห็นว่าเป็นสิทธิประโยชน์ของผู้รับบริการก็ควรที่จะให้คำแนะนำ และพยายามให้บริการในเรื่องนั้น ๆ เช่น มีผู้มาขอคัดสำเนาทะเบียนบ้าน แล้วพบว่าบัตรประจำตัวประชาชนหมดอายุ ก็ควรดำเนินการจัดทำบัตรประจำตัวประชาชนให้ใหม่ เป็นต้น

4. ความกระตือรือร้นในการให้บริการ เมื่อมีผู้มาติดต่อขอรับบริการ เจ้าหน้าที่จะต้องรีบดำเนินการให้โดยไม่ชักช้าและใช้เวลาให้น้อยที่สุด

5. การให้บริการด้วยความถูกต้อง นอกจากเจ้าหน้าที่ต้องรีบดำเนินการให้แล้ว ผลงานที่ออกมาจะต้องถูกต้องสมบูรณ์ ประชาชนสามารถนำไปใช้ทำธุรกรรมต่าง ๆ ได้โดยไม่ต้องกลับมาแก้ไขใหม่อีก

6. การให้บริการด้วยความสุภาพอ่อนน้อม โดยเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการจะต้องปฏิบัติต่อประชาชนผู้มาติดต่อขอรับบริการด้วยความอ่อนน้อม ซึ่งจะทำให้ผู้มารับบริการมีทัศนคติที่ดีต่อข้าราชการและต่อทางราชการ

7. การให้บริการด้วยความเสมอภาค ซึ่งข้าราชการที่มีหน้าที่ให้บริการแก่ประชาชนจะต้องให้บริการอย่างเสมอภาคและเท่าเทียมกันทุกคน

ปัจจัยที่มีผลต่อการบริการสาธารณะ

องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นเน้นหลักแห่งการปกครองตนเอง ตามเจตนารมณ์ของประชาชนในท้องถิ่น เพื่อคุ้มครองประโยชน์ของประชาชนในท้องถิ่นหรือส่วนรวม โดยให้อิสระในการกำหนดนโยบายการปกครอง การบริหาร การบริหารงานบุคคล การเงินและการคลังจะมีอุปสรรคบ้างจากความไม่เข้าใจในอำนาจหน้าที่ที่รัฐบาลกำหนด ที่อาจมีการทับซ้อนกันทั้งระบบงาน เขตปกครอง บุคลากรที่ปกครอง ความไม่พร้อมของบุคลากรท้องถิ่น ตลอดจนรายได้จากท้องถิ่น และงบประมาณจากส่วนกลางที่ไม่เท่าเทียมกัน (พิทยา บวรวัฒนา, 2549 : 68-73 ; อมร รัชยาสัตย์, 2546 : 105-106)

ได้สรุปกระบวนการให้บริการสาธารณะที่ดี คือ

1. การกำหนดทิศทางให้ชัดเจนด้วยการสร้างวิธีการวัดผลให้ทำตามที่กำหนดไว้
2. การให้คำแนะนำ ปรีกษาระหว่างการดำเนินการจะเป็นประโยชน์สูงสุด โดยให้ผู้อำนวยการสร้างประเด็นให้

3. เปิดโอกาสให้ผู้รับบริการมีส่วนร่วมแสดงความคิดเห็น

4. การสร้างวิธีการวัดผล วิเคราะห์ผลเฉพาะงานที่ปฏิบัติ

5. การเปลี่ยนแปลงทางด้านคุณภาพและมิตินการให้บริการ

สรุปได้ว่า กระบวนการบริหารและพัฒนาขั้นพื้นฐานบริการสาธารณะ เป็นการบริหารงานและจัดการความต้องการตามความจำเป็นพื้นฐานต่อประชาชนที่อยู่ในเขตพื้นที่ความรับผิดชอบ

มิลเล็ท (Millet, 1954 : 397) ได้กล่าวถึงเป้าหมายของการให้บริการสาธารณะว่ามีเป้าหมายที่สำคัญ คือ การสร้างความพึงพอใจในการให้บริการแก่ประชาชน โดยเขาเห็นว่าเป้าหมายนี้เป็นค่านิยมแรกของผู้ปฏิบัติงานจะต้องยึดถือไว้อยู่เสมอ พร้อมกับจะต้องยึดถือหลักการ

ของการให้บริการสาธารณะ ซึ่งถือว่าเป็นปัจจัยที่มีผลต่อบริการสาธารณะ 5 ปัจจัย ได้แก่ ความเสมอภาค ความตรงเวลา ความเพียงพอ ความต่อเนื่อง และความก้าวหน้า กล่าวคือ

1. การให้บริการอย่างเสมอภาค (Equitable Service) หมายถึง ความยุติธรรมในการบริหารงาน ภาครัฐที่มีฐานคิดว่าคนทุกคนเท่าเทียมกัน ดังนั้น ประชาชนทุกคนจะต้องได้รับการปฏิบัติเท่าเทียมกัน ในแง่ของกฎหมาย ไม่มีการแบ่งแยกกีดกันใน การให้บริการ ประชาชนได้รับการปฏิบัติในฐานะที่เป็นปัจเจกบุคคลที่ใช้มาตรฐานการให้บริการเดียวกัน

2. การให้บริการที่ตรงเวลา (Timely Service) หมายถึง การให้บริการจะต้องมองว่าการให้บริการสาธารณะจะต้องตรงเวลา ผลการปฏิบัติงานของหน่วยงานภาครัฐจะถือว่าไม่มีประสิทธิผลเลย ถ้าไม่มีการตรงต่อเวลาซึ่งจะสร้างความไม่พึงพอใจให้แก่ประชาชน

3. การให้บริการอย่างเพียงพอ (Ample Service) หมายถึง การให้บริการสาธารณะจะต้องมีลักษณะ มีจำนวนการให้บริการและสถานที่ให้บริการอย่างเหมาะสม (The right quantity at the right geographical location) มิฉะนั้น เห็นว่าความเสมอภาคหรือการตรงต่อเวลาจะไม่มี ความหมายเลย ถ้ามีจำนวนการให้บริการที่ไม่เพียงพอและสถานที่ตั้งที่ให้บริการสร้างความไม่ยุติธรรมให้เกิดขึ้นแก่ผู้รับบริการ

4. การให้บริการอย่างต่อเนื่อง (Continuous Service) หมายถึง การให้บริการสาธารณะที่เป็นไปอย่างสม่ำเสมอ โดยยึดประโยชน์ของสาธารณะเป็นหลัก ไม่ใช่ยึดความพอใจของหน่วยงานที่ให้บริการว่าจะให้หรือหยุดบริการเมื่อใดก็ได้

5. การให้บริการอย่างก้าวหน้า (Progressive Service) หมายถึง การให้บริการสาธารณะที่มีการปรับปรุงคุณภาพและผลการปฏิบัติงาน กล่าวอีกนัยหนึ่งคือ การเพิ่มประสิทธิภาพหรือความสามารถที่จะทำหน้าที่ได้มากขึ้นโดยใช้ทรัพยากรเท่าเดิม

ปัจจัยกระบวนการบริหารและพัฒนาขั้นพื้นฐานบริการสาธารณะ

การตอบสนองต่อความจำเป็นพื้นฐานต่อประชาชน คือ เป้าหมายการพัฒนาที่สำคัญที่ต้องจัดกระบวนการบริหารและการพัฒนา โดยต้องจัดแบบแผนความสัมพันธ์ขององค์การแบบแผนทางการเมืองและเศรษฐกิจในระดับท้องถิ่นและระดับประเทศ โดยการทำหน้าที่ในการวางแผนนโยบายใหม่ ๆ ด้วยวิธีการระดมความคิดเห็นจากสาธารณะ เพื่อให้ประชาชนมีส่วนร่วมซึ่งเงื่อนไขแห่งความสำเร็จขององค์การ ขึ้นอยู่กับคุณภาพของผู้นำที่เข้ามาทำหน้าที่ โยงวัฒนธรรมระบบการวางแผน การใช้สารสนเทศการเรียนรู้ขององค์การ โดยการเกี่ยวพันในระบบซึ่งกันและกัน (กลุข เพิ่มทันจิตต์. 2546 : 222-228)

หลักการและแนวทางการบริหารงานแนวใหม่ การปรับเปลี่ยนวัฒนธรรมค่านิยมของข้าราชการและเจ้าหน้าที่ของรัฐเน้นระบบความรับผิดชอบต่อสาธารณะ เน้นการมีจริยธรรม มีความโปร่งใส และตรวจสอบได้ (ชัยอนันต์ สมุทวณิช. 2546 : 178-182)

องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นเน้นหลักแห่งการปกครองตนเอง ตามเจตนารมณ์ของประชาชนในท้องถิ่น เพื่อคุ้มครองประโยชน์ของประชาชนในท้องถิ่นหรือส่วนรวม โดยให้อิสระในการกำหนดนโยบายการปกครอง การบริหาร การบริหารงานบุคคล การเงินและการคลังจะมีอุปสรรคบ้างจากความไม่เข้าใจในอำนาจหน้าที่ที่รัฐบาลกำหนด ที่อาจมีการทับซ้อนกันทั้งระบบงาน เขตปกครอง บุคลากรที่ปกครอง ความไม่พร้อมของบุคลากรท้องถิ่น ตลอดจนรายได้จากท้องถิ่นและบุดหนุนจากส่วนกลางที่ไม่เท่าเทียมกัน (อมร รักษาสัตย์. 2546 : 105-106)

การสร้างวิธีการในการวัดผลสัมฤทธิ์จากการบริการสาธารณะ โดยการประเมินผลจากการร่วมมือของผู้เชี่ยวชาญด้านการพัฒนากลยุทธ์การทำงานใหม่ โดยสรุปว่าเป้าหมายการให้บริการสาธารณะ คือ

1. การกำหนดทิศทางให้ชัดเจนด้วยการสร้างวิธีการวัดผลให้ทำตามที่กำหนดไว้
2. การให้คำแนะนำ ปรีกษาระหว่างการดำเนินการจะเป็นประโยชน์สูงสุดโดยให้ผู้ชำนาญสร้างประเด็นให้
3. เปิดโอกาสให้ผู้รับบริการมีส่วนร่วมแสดงความคิดเห็น
4. การสร้างวิธีการวัดผล วิเคราะห์ผลเฉพาะงานที่ปฏิบัติ
5. การเปลี่ยนแปลงทางด้านคุณภาพและมิติการให้บริการ

ปัญหาการสร้างงบประมาณในการบริการสาธารณะ ภาครัฐมักจะมีปัญหางบประมาณด้านงานระบบสาธารณะมักจะมีปัญหาว่า การให้งบประมาณสาธารณะมาก ๆ จะเพิ่มความเจริญทางเศรษฐกิจจริงหรือไม่ การอภิปรายผลของผู้เชี่ยวชาญให้คำนึงถึงความสมดุลที่ถูกต้องระหว่างความสำคัญของการสร้างรูปแบบการวัดที่มีคุณภาพต่อบริการสาธารณะกับการครอบครองการเฝ้าระวังในการดำเนินการ

แนวคิดว่าด้วยภารกิจหน้าที่ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

ในเบื้องต้น ก่อนที่จะได้กล่าวถึงแนวคิดว่าด้วยภารกิจหน้าที่ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น เราจำเป็นต้องตอบคำถามสำคัญเสียก่อนว่า ภารกิจหน้าที่ใดเป็นเรื่องของท้องถิ่น และภารกิจหน้าที่ใดเป็นของรัฐบาลระดับชาติ และการจัดแบ่งภารกิจหน้าที่ระหว่างรัฐบาลในทั้งสองระดับนั้น เป็นไปภายใต้หลักเกณฑ์และแบบแผนเช่นไร

โดยทั่วไปแล้ว ภารกิจหน้าที่ของรัฐบาลระดับชาติและระดับท้องถิ่น ถือเป็นกิจกรรมในกลุ่มเดียวกัน นั่นคือ มีลักษณะเป็น “บริการสาธารณะ” (Public Services) ซึ่งถือว่าเป็นกิจกรรม

ที่อยู่ในอำนาจของรัฐ หรือเป็นบริการที่รัฐมีอำนาจจัดทำ โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อมุ่งตอบสนองความจำเป็นและต้องการของประชาชนเป็นการทั่วไป หรือเป็นไปเพื่อประโยชน์สุขของส่วนรวมนั่นเอง อย่างไรก็ตาม แม้ว่าการบริการสาธารณะจะถือว่าเป็นอำนาจหน้าที่ของรัฐ แต่ในการจัดทำหรือจัดให้มีบริการสาธารณะหนึ่ง ๆ นั้น ไม่จำเป็นที่รัฐจะต้องเป็นผู้ดำเนินการด้วยตนเองทั้งหมด แต่โดยทั่วไปจะมีการแบ่งอำนาจหน้าที่ในการจัดทำออกไปยังองค์กรทางการปกครองอื่น ๆ เพื่อร่วมกันจัดทำบริการสาธารณะ เช่น รัฐวิสาหกิจ องค์กรมหาชน องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น เป็นต้น ซึ่งเราเรียกบริการสาธารณะเหล่านี้ว่า **บริการสาธารณะที่จัดทำโดยรัฐ** นอกจากนี้ยังปรากฏลักษณะที่รัฐได้ “มอบอำนาจ” ในการจัดทำบริการสาธารณะแก่องค์กรในภาคเอกชนเป็นผู้ดำเนินการจัดทำแทนรัฐได้ แต่ทั้งนี้จะอยู่ภายใต้การกำกับดูแล กำหนดหลักเกณฑ์ หรือวางมาตรฐานของบริการโดยรัฐ ซึ่งเรียกกิจกรรมเหล่านี้ว่า **บริการสาธารณะที่จัดทำโดยเอกชน**

สำหรับบริการสาธารณะที่ถือเป็นภารกิจหน้าที่ของรัฐบาลระดับชาติและระดับท้องถิ่น จะหมายถึง บริการสาธารณะที่จัดทำโดยรัฐ ซึ่งถือเป็นกิจกรรมที่เป็นหน้าที่ของรัฐแต่เพียงผู้เดียว หรือเป็นกิจกรรมที่เกี่ยวข้องกับความจำเป็น และมีความสำคัญต่อความเป็นอยู่ประชาชนโดยทั่วไป ในประเทศที่มีการกระจายอำนาจไปสู่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ก็จะปรากฏการแบ่งแยกอำนาจหน้าที่ในการจัดทำกิจการดังกล่าวระหว่างรัฐบาลระดับชาติกับระดับท้องถิ่น จึงทำให้บริการสาธารณะที่จัดทำโดยรัฐ สามารถแบ่งแยกได้เป็น 2 ประเภท ได้แก่

1. บริการสาธารณะระดับชาติ (National Affairs) ซึ่งหมายถึง กิจกรรมที่ดำเนินการโดยองค์กรของรัฐบาลระดับชาติ ซึ่งจะเป็นกิจกรรมที่มุ่งเน้นประโยชน์ส่วนรวมภายในรัฐ ทั้งนี้จะมีคุณลักษณะสำคัญ ได้แก่

1.1 เป็นกิจกรรมที่เกี่ยวข้องกับความมั่นคงแห่งรัฐ เช่น กองทัพ งานข่าวกรอง งานรักษาความมั่นคงอื่น ๆ เป็นต้น

1.2 เป็นกิจกรรมที่เกี่ยวข้องกับการรักษาความสงบเรียบร้อยภายในและกระบวนการทางยุติธรรม เช่น กิจการตำรวจ ศาลยุติธรรม เป็นต้น

1.3 เป็นกิจกรรมที่เกี่ยวข้องกับ “ความเป็นตัวแทน” (Representative) ของรัฐโดยรวม เช่น กิจกรรมทางด้านการทูตและความสัมพันธ์ระหว่างประเทศ เป็นต้น

1.4 เป็นกิจกรรมที่ต้องการให้เกิดมาตรฐานเดียวกันทั่วประเทศ เช่น ระบบกฎหมาย ระบบการศึกษาแห่งชาติ การสาธารณสุขแห่งชาติ ระบบแลกเปลี่ยนเงินตรา เป็นต้น

จะเห็นได้ว่า บริการสาธารณะระดับชาติ จะเป็นกิจกรรมที่มุ่งสร้างความเป็นเอกภาพภายในรัฐ รวมถึงกิจกรรมที่เกี่ยวข้องกับการสร้างความเป็นแบบแผนและมาตรฐานในชีวิตความเป็นอยู่

ของประชาชนภายในรัฐ ทั้งนี้ ก็เพื่อก่อให้เกิดประโยชน์สุขแก่สังคมโดยรวม มากกว่าการมุ่งเน้นไปยังพื้นที่ หรือชุมชนแห่งหนึ่งแห่งใดเป็นการเฉพาะ

2. บริการสาธารณะระดับท้องถิ่น (Local Affairs) จะหมายถึง กิจกรรมที่ดำเนินการโดยองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ซึ่งเป็นองค์กรตัวแทนของประชาชนภายในชุมชนท้องถิ่นแห่งหนึ่ง ๆ ซึ่งมุ่งจัดทำบริการเพื่อประโยชน์ของประชาชนภายในชุมชนท้องถิ่นของตนเป็นสำคัญ ดังนั้น กิจกรรมที่เป็นบริการสาธารณะระดับท้องถิ่น จึงมักจะเกี่ยวข้องกับชีวิตความเป็นอยู่ของประชาชนภายในชุมชนหนึ่ง เพื่อมุ่งตอบสนองต่อปัญหาและความต้องการของประชาชนภายในชุมชนนั้น ๆ เป็นการเฉพาะ

จากที่ได้กล่าวมาข้างต้น เราคงพอจะแบ่งแยกกิจกรรมที่เป็นบริการสาธารณะระดับชาติ ออกจากบริการสาธารณะระดับท้องถิ่นได้อยู่บ้าง แต่ในทางปฏิบัติแล้ว การจะกำหนดว่ากิจกรรมใดควรเป็นบริการสาธารณะระดับชาติและกิจกรรมใดควรเป็นของท้องถิ่น นั้นมิได้มีข้อกำหนดที่เป็นสากลทั่วไป หากแต่ขึ้นอยู่กับเหตุปัจจัยภายในของรัฐหนึ่ง ๆ รวมถึงความเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้นในแต่ละช่วงเวลา เช่น พัฒนาการของรัฐ, ระดับของการกระจายอำนาจภายในรัฐ, ระดับของความเป็นสถาบันขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น, นโยบายของรัฐบาลแห่งชาติในช่วงเวลาหนึ่ง ๆ เป็นต้น

เพื่อความเข้าใจที่เพิ่มขึ้น เราจึงจำเป็นต้องทำความเข้าใจถึงแนวคิดในการจัดการกิจการหน้าที่สำหรับองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่ปรากฏโดยทั่วไปว่า มีหลักการและรูปแบบเช่นไร การที่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นสามารถทำอะไรได้และทำอะไรไม่ได้นั้น วางอยู่บนหลักคิดและข้อกำหนดอะไร และในภารกิจหน้าที่ที่ท้องถิ่นจัดทำนั้น มีเงื่อนไขกำกับหรือไม่ และถ้ามีเงื่อนไขนั้นเกิดขึ้นมาเพื่อวัตถุประสงค์อันใด

คำถามทั้งหมดในข้างต้น กลายเป็นที่มาต่อการวางหลักการและรูปแบบในการจัดระบบภารกิจขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ซึ่งที่ปรากฏโดยทั่วไปนั้น มีอยู่ด้วยกัน 3 แนวคิด ดังที่จะได้นำเสนอต่อไปนี้

1. ภารกิจหน้าที่ตามบทบัญญัติในกฎหมาย

หลักการกำหนดภารกิจหน้าที่สำหรับองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในรูปแบบนี้ หมายถึง ภารกิจหน้าที่ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจะมีขอบข่ายเพียงใดและครอบคลุมในกิจกรรมอะไรบ้างนั้น จะถูกกำหนดโดยกฎหมาย ซึ่งให้อำนาจแก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นสามารถจัดทำได้ในภารกิจนั้น ๆ กล่าวในอีกแง่หนึ่งย่อมแสดงว่า ภารกิจหน้าที่ที่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นสามารถจัดทำได้นั้น จะต้องมิกฎหมายรับรองหรือระบุเอาไว้ว่าเป็นอำนาจหน้าที่ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น หากองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นดำเนินการจัดทำภารกิจบางด้านที่กฎหมายมิได้ระบุไว้ จะถือว่าเป็นการกระทำที่ละเมิดขอบข่ายอำนาจหน้าที่ที่ตนเองสามารถกระทำได้

หรือเป็นการใช้อำนาจเกินกว่ากฎหมายที่กำหนดไว้ ('ultra vires') ดังนั้น ภายใต้หลักการเช่นนี้ การกีดกันหน้าที่ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจึงถูกจำกัดโดยกฎหมายนั่นเอง

หากพิจารณาจากประเด็นเรื่องภารกิจหน้าที่แต่เพียงอย่างเดียว ในรัฐที่ถือหลักการจัดการภารกิจหน้าที่ตามบทบัญญัติในกฎหมาย จึงอาจทำให้มองได้ว่า ความเป็นอิสระขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นตามหลักการปกครองตนเองจะมีอยู่ค่อนข้างจำกัด เนื่องจากองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นสามารถจัดทำภารกิจเฉพาะที่กฎหมายระบุเอาไว้เท่านั้น เช่น หากกฎหมายระบุว่า การจัดเก็บขยะถือเป็นการกีดกันหน้าที่ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นก็สามารถดำเนินการจัดทำภารกิจนั้นได้ แต่หากองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจะไปดำเนินการจัดสร้างโรงเรียน แม้ว่าจะเป็นความต้องการและจำเป็นภายในชุมชนท้องถิ่นก็ตาม จะถือว่าองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นใช้อำนาจเกินกว่าที่กฎหมายกำหนดไว้ เป็นต้น

เรายังจะพบประเทศที่กำหนดภารกิจหน้าที่ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นไปตามหลักการทางกฎหมายดังกล่าว ในกลุ่มประเทศที่มีพื้นฐานทางพัฒนาการของรัฐมาจากระบอบสมบูรณาญาสิทธิราชย์ (Monarchic – based) และกลุ่มประเทศเองโกล เช่น สหราชอาณาจักร สหรัฐอเมริกา ออสเตรเลีย เป็นต้น รวมถึงประเทศไทยเอง ก็สะท้อนคุณลักษณะการจัดการภารกิจหน้าที่ไปตามหลักการดังกล่าวเช่นกัน อย่างไรก็ดี มิได้หมายความว่าในกลุ่มประเทศเหล่านี้ องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจะมีภารกิจหน้าที่อย่างจำกัดเสมอไป แม้ว่าในเชิงหลักการจะมีแนวโน้มเช่นนั้น แต่ในทางปฏิบัติพบว่า ในกลุ่มประเทศเหล่านี้จะมีการออกกฎหมายเพื่อกำหนดภารกิจหน้าที่สำหรับองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นค่อนข้างมาก และครอบคลุมกิจกรรมต่าง ๆ ค่อนข้างหลากหลาย

2. ภารกิจหน้าที่ตามหลักความสามารถทั่วไป (General Competence)

ภายในรัฐที่ระบบการปกครองท้องถิ่นมีการจัดการภารกิจหน้าที่ไปตามหลักความสามารถทั่วไป หมายถึง องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นสามารถจัดทำภารกิจหน้าที่ได้อย่างกว้างขวาง ครอบคลุมที่ไม่เป็นการกระทำที่ละเมิดกฎหมาย หรือกระทบต่ออำนาจของสถาบันทางปกครองอื่น ๆ นั่นคือ เป็นการถือหลักความจำเป็นและความต้องการของชุมชนเป็นหลัก หากชุมชนท้องถิ่นเกิดข้อเรียกร้องต้องการอะไรก็ตาม องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นก็สามารถดำเนินการในกิจกรรมนั้น ๆ เพื่อตอบสนองต่อปัญหาและความต้องการของชุมชนได้ ดังนั้น ในทางกฎหมายจึงไม่ปรากฏว่ามีการระบุภารกิจหน้าที่สำหรับองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นออกเป็นรายการกิจกรรม แต่จะให้อิสระกับองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นสามารถดำเนินกิจกรรมอะไรก็ได้ เพื่อตอบสนองความต้องการภายในชุมชนของตนเอง

การจัดการภารกิจหน้าที่ตามหลักความสามารถทั่วไป จึงวางน้ำหนักไปที่ความต้องการของ “ชุมชนท้องถิ่น” ที่จะต้องมีการบริหารจัดการ มิใช่ “ภารกิจ” หรือบริการสาธารณะที่จะต้องจัดทำ

ดังนั้น องค์การปกครองส่วนท้องถิ่นจึงมิได้มีภารกิจหน้าที่เฉพาะบริการสาธารณะที่ตนเองจัดทำอยู่ในปัจจุบันเท่านั้น หากยังหมายรวมถึงการจัดทำบริการสาธารณะที่ตนเองจัดทำอยู่ในปัจจุบันเท่านั้น หากยังหมายรวมถึงการจัดทำบริการสาธารณะที่อาจจะเกิดขึ้นในอนาคต ความจำเป็นและความต้องการของชุมชนท้องถิ่นด้วยนั่นเอง ตัวอย่างเช่น หากวันหนึ่งข้างหน้า ชุมชนท้องถิ่นมีการขยายตัวและเติบโตเป็นเมืองมากขึ้น ความจำเป็นในระบบขนส่งมวลชนภายในท้องถิ่นกลายเป็นเรื่องที่จะต้องดำเนินการจัดทำ ส่วนท้องถิ่นก็สามารถดำเนินการจัดทำภารกิจนั้น ๆ ได้ทันที หากตนเองมีศักยภาพเพียงพอที่จะกระทำได้ โดยไม่จำเป็นต้องมีการออกกฎหมายให้อำนาจในการจัดทำภารกิจนั้น ๆ เป็นต้น

ในประเทศที่ถือหลักการจัดการกิจการหน้าที่ตามหลักความสามารถทั่วไป จึงแสดงถึงภูมิหลังและพัฒนาการทางประวัติศาสตร์ที่สะท้อนถึงความเข้มแข็งของชุมชนท้องถิ่น ประเทศที่ยึดถือหลักการดังกล่าว จึงมักจะมีพัฒนาการของรัฐสมัยใหม่ มาจากการรวมตัวกันของชุมชนท้องถิ่น (Community – Based) เช่น สหพันธรัฐเยอรมัน รวมถึงกลุ่มประเทศนอร์ดิกในแถบยุโรปเหนือ สำหรับประเทศที่มีพัฒนาการทางความคิดในด้านกฎหมายมหาชนที่ค่อนข้างก้าวหน้า อย่างประเทศฝรั่งเศส ก็ยึดถือหลักการนี้เช่นกัน โดยจะเรียกหลักการนี้ว่า “หลักการบริหาร โดยอิสระ” (Free Administration) สำหรับในประเทศแถบเอเชีย ก็ปรากฏหลักการจัดการกิจการหน้าที่ในลักษณะนี้เช่นกัน อาทิ ญี่ปุ่น เกาหลีใต้ เป็นต้น

อย่างไรก็ดี แม้ว่าในเชิงหลักการจะทำให้เห็นว่าหลักความสามารถทั่วไปนี้จะสะท้อนถึงความเป็นอิสระทางการบริหารขององค์การปกครองส่วนท้องถิ่นค่อนข้างสูง แต่ในทางปฏิบัติแล้ว องค์การปกครองส่วนท้องถิ่นอาจจะจัดทำภารกิจได้ค่อนข้างจำกัด ทั้งนี้ก็เนื่องมาจากข้อจำกัดในด้านอื่น ๆ โดยเฉพาะทรัพยากรทางการคลัง ทำให้สามารถจะให้บริการสาธารณะในเพียงบางด้านเท่านั้น ตัวอย่างเช่น หากระดับของความเป็นเมืองและการเติบโตทางเศรษฐกิจของชุมชนท้องถิ่นอยู่ในระดับสูง ประชาชนภายในชุมชนและองค์การปกครองส่วนท้องถิ่นเอง ก็อาจจะเห็นความจำเป็นของการจัดให้มีสนามบินขนาดใหญ่ เพื่อรองรับการพัฒนาทางเศรษฐกิจได้ แต่ในทางปฏิบัติองค์การปกครองส่วนท้องถิ่นอาจจะมิงบประมาณ และฐานการจัดเก็บรายได้ที่ค่อนข้างจำกัด ทำให้การจัดทำบริการสาธารณะดังกล่าว เกินความสามารถของตนเองที่จะจัดทำได้ เป็นต้น

3. ภารกิจหน้าที่ตามที่ได้รับมอบหมาย (Mandatory Delegated Function)

โดยทั่วไปแล้ว หลักการที่กำหนดภารกิจหน้าที่สำหรับองค์การปกครองส่วนท้องถิ่นจะมีอยู่สองระบบใหญ่ ๆ ดังที่กล่าวถึงไปแล้ว อย่างไรก็ตาม ยังปรากฏหลักการจัดการกิจการในอีกลักษณะหนึ่ง ซึ่งมักจะปรากฏซ่อนตัวอยู่ภายใน ได้แก่ ภารกิจหน้าที่ตามที่ได้รับมอบหมาย ซึ่งหมายถึง หลักการจัดการกิจการสำหรับองค์การปกครองส่วนท้องถิ่นที่ถือว่า ภารกิจหน้าที่ในกลุ่มนี้เป็นภารกิจของรัฐ และ

รัฐจะต้องจัดให้มีขึ้น หากแต่รัฐได้มอบหมายให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นเป็นผู้ดำเนินการแทน ซึ่งแตกต่างจากภารกิจตามแนวคิดในสองประการแรก ที่ถือว่าเป็นภารกิจขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น โดยแท้ แต่ภารกิจตามแนวคิดนี้ถือเป็นภารกิจของรัฐบาลระดับชาติที่มอบหมายให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นเป็นผู้ดำเนินการจัดทำ

ภารกิจในกลุ่มนี้มักจะ ได้แก่ ภารกิจหน้าที่ที่ถือเป็นความจำเป็นพื้นฐานของรัฐและรัฐจะต้องจัดให้มีขึ้นภายใต้กรอบวิธีการที่รัฐได้กำหนดไว้ หากแต่ด้วยเหตุผลความจำเป็น รัฐจึงได้ “มอบหมาย” หรือ “มอบอำนาจ” (Delegate) ภารกิจหน้าที่ดังกล่าวให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ดำเนินการจัดทำแทน ในทางปฏิบัติจึงถือว่า ภารกิจในกลุ่มนี้ถือเป็นไปตามแนวทาง และวิธีปฏิบัติที่รัฐได้กำหนดไว้แล้ว ตัวอย่างของกลุ่มภารกิจด้านนี้ ได้แก่ การสำรวจสำมะโนประชากร งานด้านการทะเบียนราษฎร การจัดการเลือกตั้ง งานด้านการขึ้นทะเบียนและคัดเลือกทหาร เป็นต้น

สำหรับเหตุผลความจำเป็นที่จะต้องกำหนดให้ภารกิจบางด้านเป็นภารกิจที่มอบหมายให้กับองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจัดทำแทนรัฐนั้น อาจจะเป็นไปได้ใน 2 ประการ กล่าวคือ ในด้านหนึ่งรัฐอาจจะเห็นว่า การจัดทำภารกิจในบางลักษณะนั้น องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นสามารถจัดทำได้ดีกว่ารัฐ เนื่องจากอยู่ใกล้ชิดกับชุมชนท้องถิ่นและมีความคล่องตัวมากกว่า เช่น งานด้านการทะเบียนราษฎร การสำรวจสำมะโนประชากร เป็นต้น อีกทั้งยังถือว่าองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นนั้นก็เปรียบเสมือนกับกลไกหนึ่งของรัฐ จึงได้มอบหมายภารกิจนั้น ๆ ให้ท้องถิ่นรับมอบจัดทำแทน ในอีกด้านหนึ่ง รัฐอาจถือว่า การจัดทำภารกิจบางกลุ่มนั้น ถือเป็นแนวนโยบายและความจำเป็นพื้นฐานที่รัฐจะต้องจัดให้มีขึ้น หากแต่การที่รัฐจะลงไปจัดทำเองอาจจะเป็นการขัดต่อหลักความเป็นอิสระและการปกครองตนเองของชุมชนท้องถิ่น หรือขัดต่อจารีตทางการปกครองที่เน้นบทบาทขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ในฐานะผู้จัดทำบริการสาธารณะให้แก่ชุมชนท้องถิ่น ดังนั้นรัฐจะกำหนดให้ภารกิจดังกล่าวเป็นกิจกรรมที่รัฐมอบหมายให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจัดทำแทนภายใต้แบบแผนและมาตรฐานที่รัฐกำหนดไว้ ทั้งนี้ รัฐอาจให้การสนับสนุนด้านเงินงบประมาณและแนวปฏิบัติต่าง ๆ แก่ท้องถิ่นได้ เช่น การฟื้นฟูและอนุรักษ์สิ่งแวดล้อม การสาธารณสุขพื้นฐาน การจัดให้มีห้องสมุดและพิพิธภัณฑ์ เป็นต้น

ตัวอย่างเช่น ในประเทศฝรั่งเศส แม้ว่าหลักการทั่วไปในด้านภารกิจหน้าที่ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจะเป็นไปภายใต้ “หลักการบริหาร โดยอิสระ” หรือหลักความสามารถทั่วไป แต่ในกฎหมายยังได้กำหนดให้นายกเทศมนตรีขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในรูปแบบเทศบาล หรือ “คอมมูน” (Commune) ซึ่งมีฐานะเป็นผู้บริหารท้องถิ่นนั้น จะมีฐานะ “เจ้าหน้าที่ของรัฐ” ในเวลาเดียวกันด้วย ในฐานะเจ้าหน้าที่ของรัฐ นายกเทศมนตรีจะต้องมีหน้าที่ดูแลให้มีการเคารพต่อกฎหมาย ทั้งในด้านของการกระทำและกฎเกณฑ์ต่าง ๆ ที่ออกโดยองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

ทั้งนี้เพื่อเป็นการดูแลรักษาผลประโยชน์แห่งชาติ และมีภารกิจหน้าที่ผูกพันที่ต้องจัดทำ (Compulsory Functions) เช่น การประกาศให้ประชาชนในท้องถิ่นของตนรับทราบถึงกฎหมายและระเบียบต่าง ๆ , การทะเบียนราษฎร, การรักษาความสงบเรียบร้อย, การจัดทำบัญชีรายชื่อผู้มีสิทธิออกเสียงเลือกตั้ง เป็นต้น

ในอีกกรณีหนึ่งที่น่าสนใจ ได้แก่ ประเทศญี่ปุ่น ซึ่งแม้ว่า องค์การปกครองส่วนท้องถิ่น จะมีอิสระสูงในการจัดทำบริการสาธารณะ ซึ่งวางอยู่บนหลักความสามารถทั่วไป อีกทั้งศักยภาพทางการคลังก็มีสูง แต่ประเด็นหนึ่งซึ่งเป็นที่ถกเถียงกันมากก็คือ ในกรณีของญี่ปุ่นนั้น ภารกิจจำนวนมากไม่น้อย ได้ถูกจัดกลุ่มให้เป็นการกิจที่รัฐมอบหมายให้ท้องถิ่นจัดทำ ผ่านการกำหนดข้อกำหนดให้ผู้บริหารท้องถิ่นทุกระดับ มีหน้าที่ในฐานะเจ้าหน้าที่ของรัฐ เช่นเดียวกับกับกรณีของฝรั่งเศส พิจารณาในแง่ที่ย่อมหมายความว่า นอกจากองค์การปกครองส่วนท้องถิ่น “มีหน้าที่” จะต้องจัดทำภารกิจดังกล่าวแล้ว การจัดทำนั้นจะต้องเป็นไปภายในแบบแผนและข้อกำหนดของรัฐด้วย เรื่องนี้กลายเป็นประเด็นที่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นเรียกร้องให้มีการแก้ไขในระยะปลายศตวรรษที่ 20 ที่ผ่านมา เนื่องจากเห็นว่า จะเป็นการขัดกับหลักกระจายอำนาจ และยังเป็นช่องทางสำคัญในการเข้ามาแทรกแซงการจัดทำบริการสาธารณะของท้องถิ่น โดยเจ้าหน้าที่ของรัฐบาลแห่งชาติ เนื่องจากบริการดังกล่าวนั้นถูกกำหนดให้เป็นการกิจหน้าที่ที่ได้รับมอบหมายนั่นเอง

1. ภารกิจหน้าที่ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ไทย

1.1 พัฒนาการของการจัดการกิจหน้าที่สำหรับองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นไทย

ดังที่ได้กล่าวมาแล้วว่า ภารกิจหน้าที่ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นนั้น เป็นผลพวงจากความเปลี่ยนแปลง และพัฒนาการของรัฐโดยรวมและระบบการเมืองการปกครองภายในประเทศหนึ่ง ๆ ในกรณีของไทยก็เช่นเดียวกัน แนวคิดในการจัดการกิจหน้าที่สำหรับองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นก็มีความเปลี่ยนแปลงไปตามยุคตามสมัย ในเบื้องต้นเราจึงต้องทำความเข้าใจถึงพัฒนาการในการจัดการกิจหน้าที่สำหรับองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นไทย ว่ามีการพัฒนาการเช่นไร ทั้งนี้ เราอาจแบ่งแยกยุคสมัยของการจัดระบบภารกิจหน้าที่ออกเป็น 3 ยุคสมัยกว้าง ๆ ดังต่อไปนี้

1.1.1 ยุคเริ่มต้น : สมัยสมบูรณาญาสิทธิราชย์ (รัชกาลที่ 5 - รัชกาลที่ 7) ในยุคสมัยนี้ อยู่ในระยะของการพัฒนาไปสู่ความทันสมัย (Modernization) เพื่อทำให้ประเทศมุ่งสู่ความก้าวหน้า และศิวิไลซ์ทัดเทียมกับอารยะประเทศ เป็นผลให้เกิดคติใหม่ในการจัดการปกครองของประเทศ นั่นคือ รัฐนอกจากจะมีหน้าที่ในการรักษาความสงบเรียบร้อยของประเทศแล้ว ยังจะต้องมีหน้าที่ในการ “บำรุงเมือง” ด้วย เพื่อให้บ้านเมืองรวมถึงชีวิตความเป็นอยู่ของราษฎรไทยได้รับการพัฒนาอย่างในอารยะประเทศ ไม่ว่าจะเป็นเรื่องของการส่งเสริมการทำมาหากิน การปรับปรุงการคมนาคม การรักษาความสะอาดและความเจ็บไข้ของประชาชน ซึ่งการเกิดขึ้นขององค์กรปกครอง

ส่วนท้องถิ่นไทยในครั้งแรก ก็เป็นผลมาจากคติเช่นนี้ นั่นคือ การจัดตั้งสุขาภิบาลกรุงเทพฯ ในปี พ.ศ. 2440 หากแต่การจัดตั้งสุขาภิบาลนี้เป็นการบำรุงเมืองในลักษณะที่ต่างจากเดิม โดยมีเป้าหมายในการระดมเอาคนและทรัพยากรในท้องถิ่น เข้ามาร่วมในการจัดการบำรุงท้องถิ่นของตนเอง ทั้งนี้ ในพระราชกำหนดสุขาภิบาลกรุงเทพฯ ร.ศ. 116 (พ.ศ. 2440) ได้กำหนดอำนาจหน้าที่ของสุขาภิบาลกรุงเทพฯ ไว้ 4 ประการ คือ การทำลายขยะเยื่อมูลฝอย, การจัดที่ถ่ายอุจจาระปัสสาวะของประชาชนทั่วไป, การจัดห้ามต่อไปภายหน้าอย่าให้ปลูกสร้างหรือซ่อมโรงเรือนที่จะเป็นเหตุให้เกิดโรคได้, และขนย้ายสิ่งโสโครกและสิ่งรำคาญของมหาชนไปให้พ้นเสีย ต่อมาก็ได้มีการทดลองจัดตั้งสุขาภิบาลตำบลท่าฉลอมขึ้น ในปี พ.ศ. 2448 โดยสมเด็จพระยาดำรงราชานุภาพ ซึ่งได้เพิ่มเติมภารกิจหน้าที่ ได้แก่ การรักษาพยาบาล โดยการปลูกฝี ทำลายแหล่งเพาะเชื้อโรค และจัดหาน้ำสะอาดไว้ให้ราษฎรใช้ ต่อมาเมื่อเห็นว่ากิจการสุขาภิบาลได้ผลดี จึงได้ขยายการจัดตั้งสุขาภิบาลออกไปตามหัวเมืองอื่น ๆ ผ่านการตราพระราชบัญญัติจัดการสุขาภิบาลหัวเมือง ร.ศ. 127 แต่ทั้งนี้โดยภาพรวมแล้ว องค์การปกครองส่วนท้องถิ่นไทยภายใต้รูปแบบสุขาภิบาลในยุคสมัยนี้ จะมีการกิจที่ค่อนข้างจำกัดมาก ๆ โดยมุ่งเน้นเฉพาะการรักษาความสะอาดเรียบร้อยของบ้านเมือง และการสาธารณสุขขั้นพื้นฐานเป็นสำคัญ อีกทั้งในระยะต่อมา เมื่อระบบราชการส่วนกลางของไทยเกิดการขยายตัวมากขึ้น ภารกิจบางด้าน เช่น การพยาบาล ก็ได้ถูกดึงกลับให้ส่วนราชการใหม่ที่จัดตั้งขึ้นดำเนินการแทน ทั้งนี้ก็สอดคล้องกับสภาพการณ์ของระบบการปกครองท้องถิ่นโดยรวมที่ยังคงอยู่ในยุคเริ่มต้น

1.1.2 ยุคการเติมโตอย่างจำกัด : สมัยหลังเปลี่ยนแปลงการปกครองถึงการปฏิรูปการเมือง (พ.ศ. 2475 - พ.ศ. 2539) ในระยะเวลาอันยาวนานภายหลังการเปลี่ยนแปลงการปกครอง ในปี พ.ศ. 2475 แม้ว่าจะเกิดความเปลี่ยนแปลงภายในระบบการปกครองท้องถิ่นยังคงดำเนินไปอย่างจำกัดมาก ความเปลี่ยนแปลงที่เห็นได้ชัดเจน คงมีแต่เพียงการจัดตั้งองค์การปกครองส่วนท้องถิ่นรูปแบบใหม่ เช่น เทศบาล องค์การบริหารส่วนจังหวัด เป็นต้น อย่างไรก็ตาม ในเรื่องภารกิจหน้าที่แล้ว แนวคิดในการจัดการกิจการหน้าที่สำหรับองค์การปกครองส่วนท้องถิ่นไทยยังคงสืบทอดจารีตบางประการมาจากยุคสมัยสมบูรณาญาสิทธิราชย์ นั่นคือ ในการกำหนดภารกิจหน้าที่สำหรับท้องถิ่นว่าสามารถดำเนินกิจการในเรื่องใดได้บ้างนั้น จะถูกกำหนดโดยกฎหมายจัดตั้งขององค์การปกครองส่วนท้องถิ่นรูปแบบนั้น ๆ เช่น ภารกิจของเทศบาล จะถูกกำหนดไว้ในพระราชบัญญัติเทศบาล เป็นต้น ซึ่งเป็นไปตามแนวคิดการจัดการกิจการหน้าที่ตามบทบัญญัติในกฎหมาย ซึ่งยังคงปรากฏหลักการดังกล่าวมาจนถึงปัจจุบัน ความเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้นคงมีแต่เพียงการขยายภารกิจหน้าที่ของท้องถิ่นรูปแบบต่าง ๆ ไปตามความจำเป็นในแต่ละยุคสมัย เช่น การจัดเก็บภาษีและค่าธรรมเนียมบางประเภท การดำเนินกิจการในเชิงพาณิชย์ เป็นต้น แต่โดยภาพรวมแล้ว การบริหารปกครองประเทศ ซึ่งแบ่ง

ออกเป็น 3 ระดับ ได้แก่ การบริหารราชการส่วนกลาง ส่วนภูมิภาค และส่วนท้องถิ่นนั้น บทบาทในการจัดทำบริการสาธารณะต่าง ๆ ยังคงกระจุกตัวอยู่ในกลุ่มการบริหารราชการส่วนกลางและส่วนภูมิภาค ขณะที่ส่วนท้องถิ่น แม้ว่าในเวลาต่อมาจะได้มีการแก้ไขกฎหมายเพิ่มเติมภารกิจหน้าที่ของท้องถิ่นให้หลากหลายขึ้นไปตามลำดับ แต่ในทางปฏิบัติแล้ว ท้องถิ่นยังคงจำกัดตนเองอยู่แต่เพียงภารกิจขนาดเล็ก ไม่ซับซ้อน และใช้ทรัพยากรไม่มากนัก ทั้งนี้ก็สอดคล้องกับสภาพการณ์ของระบบการปกครองท้องถิ่นไทย โดยรวมซึ่งมีพัฒนาการเติบโตอย่างจำกัด และมีได้เป็นไปโดยต่อเนื่อง ภาพลักษณ์ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นไทยจึงยังจำกัดตนเองอยู่แต่เพียง “การสุขาภิบาลท้องถิ่น” ซึ่งได้แก่ เก็บขยะมูลฝอย การปลูกต้นไม้และบำรุงสวนสาธารณะ การป้องกันโรคติดต่อ เป็นต้น เว้นแต่เพียงกรณีของเทศบาล องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นรูปแบบพิเศษ ที่มีการขยายตัวในด้านภารกิจหน้าที่อยู่บ้าง เช่น กิจการเทศพาณิชย์ การศึกษา เป็นต้น เราจึงอาจสรุปได้ว่า ในเชิงหลักการแล้ว ภารกิจขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นไทยในยุคสมัยนี้มีการขยายตัวมากขึ้น แต่ก็ยังเป็นไปอย่างจำกัด อีกทั้งแม้ว่าในดับทกกฎหมายจะกำหนดภารกิจเอาไว้โดยกว้าง แต่ในทางปฏิบัติแล้วท้องถิ่นยังคงจำกัดตนเองในการดำเนินกิจกรรมแต่เพียงบางด้านเท่านั้น เนื่องจากปัญหาในเรื่องทรัพยากร โดยเฉพาะทางด้านการเงินที่มีอยู่น้อย รวมถึงการเติบโตของระบบราชการส่วนกลางและส่วนภูมิภาคที่ “ลงมาให้บริการ” ประชาชนภายในท้องถิ่นด้วยเอง

1.1.3 ยุคแห่งการกระจายอำนาจ : สมัยปัจจุบัน (พ.ศ. 2540 - ปัจจุบัน) ภายหลังความเปลี่ยนแปลงทางการเมืองในเหตุการณ์ “พฤษภาทมิฬ” พ.ศ. 2535 การเมืองการปกครองของไทยก็เข้าสู่ยุคสมัยใหม่นั้นคือ “ยุคปฏิรูปการเมือง” รูปธรรมของความเปลี่ยนแปลงดังกล่าว ได้แก่ รัฐธรรมนูญ พุทธศักราช 2540 ฉบับปัจจุบัน ซึ่งมุ่งวางกรอบกติกาทางการเมืองการปกครองให้เป็นไปตามหลักประชาธิปไตยมากขึ้น ทั้งนี้ การส่งเสริมการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นก็เป็นมิติที่สำคัญประการหนึ่ง ระบบการปกครองท้องถิ่นไทยจึงเกิดความเปลี่ยนแปลงครั้งสำคัญ เราอาจเรียกยุคสมัยนี้ว่า “ยุคแห่งการกระจายอำนาจ” เนื่องจากในระยะเวลาต่อมาได้มีการตรากฎหมายที่เรียกว่า “พระราชบัญญัติกำหนดแผนและขั้นตอนการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น พ.ศ. 2542” ซึ่งส่งผลอย่างสำคัญต่อการจัดระบบภารกิจหน้าที่ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น กล่าวคือ ผลจากกฎหมายดังกล่าวได้มีการกำหนดแผนการกระจายอำนาจและแผนปฏิบัติการการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ทั้งนี้ การถ่ายโอนจะต้องกระทำพร้อม ๆ กับการถ่ายโอนทรัพยากรทางการบริหาร เช่น งบประมาณ บุคลากร เป็นต้น ให้แก่ท้องถิ่นด้วย ในประการที่สอง การมุ่งจัดระบบภารกิจหน้าที่ระหว่างองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นด้วยกันเอง กล่าวคือ เพื่อลดทอนความซ้ำซ้อนและสับสนในการจัดทำภารกิจ จะนับเป็นครั้งแรกที่ปรากฏความพยายามในการจัดระบบภารกิจหน้าที่ไปตามขนาดขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

ทำให้โครงสร้างภายในระบบการปกครองท้องถิ่นไทยมีแนวโน้มจะพัฒนาการไปสู่ระบบสองชั้น (Two-tiers System) กล่าวคือ ในองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นขนาดใหญ่ ได้แก่ องค์การบริหารส่วนจังหวัด จะมีภารกิจหน้าที่ที่มุ่งเน้นกิจกรรมที่เกี่ยวข้องกับพื้นที่ขนาดใหญ่ ครอบคลุมหลากหลายชุมชน รวมถึงต้องอาศัยทรัพยากรในการจัดทำที่สูง ขณะที่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นขนาดเล็ก ซึ่งได้แก่ องค์การบริหารส่วนตำบลและเทศบาล จะมีภารกิจหน้าที่ที่มุ่งเน้นกิจกรรมที่ตอบสนองความต้องการเฉพาะภายในชุมชนของตนเองเป็นสำคัญ

1.2 ภารกิจหน้าที่ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นไทยในปัจจุบัน

แนวคิดในเรื่องภารกิจหน้าที่ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นไทย โดยข้อกำหนดทางกฎหมายแสดงให้เห็นว่า อำนาจในการจัดทำภารกิจหน้าที่ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจะเป็นไปตามข้อบัญญัติในกฎหมาย ซึ่งระบุถึงกิจกรรมที่ท้องถิ่นสามารถจัดทำได้ ทั้งนี้กฎหมายที่ระบุถึงภารกิจหน้าที่ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ได้แก่ กฎหมายแม่บทที่ตราขึ้นสำหรับองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นรูปแบบต่าง ๆ ซึ่งในปัจจุบันประกอบไปด้วย

- 1.2.1 พระราชบัญญัติองค์การบริหารส่วนจังหวัด พ.ศ. 2540
- 1.2.2 พระราชบัญญัติเทศบาล พ.ศ. 2496
- 1.2.3 พระราชบัญญัติสภาตำบลและองค์การบริหารส่วนตำบล พ.ศ. 2537
- 1.2.4 พระราชบัญญัติระเบียบบริหารราชการกรุงเทพมหานคร พ.ศ. 2528
- 1.2.5 พระราชบัญญัติระเบียบบริหารราชการเมืองพัทยา พ.ศ. 2542

อย่างไรก็ดี หากพิจารณาจากขอบข่ายและอำนาจหน้าที่ตามข้อบัญญัติในกฎหมายแล้ว ก็จะพบว่า กฎหมายได้ให้อำนาจแก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นไทยสามารถจะดำเนินกิจกรรมหรือการให้บริการสาธารณะต่าง ๆ ได้อย่างค่อนข้างกว้างขวาง ทั้งนี้ ลักษณะของภารกิจตามกฎหมายต่าง ๆ ข้างต้น จะแบ่งออกเป็น 2 กลุ่มใหญ่ ๆ ได้แก่

1.2.1 “หน้าที่ที่ต้องจัดทำ” ซึ่งหมายถึง ภารกิจที่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจะต้องจัดทำหรือจัดให้มีขึ้นภายในพื้นที่รับผิดชอบของตนเอง

1.2.2 “หน้าที่ที่อาจจะจัดทำ” ซึ่งหมายถึง กลุ่มภารกิจที่กฎหมายเปิดโอกาสให้กับท้องถิ่นสามารถจะดำเนินการจัดทำได้ หากท้องถิ่นมีความพร้อมและศักยภาพเพียงพอ

นอกจากนี้ ยังปรากฏภารกิจบางประเภทที่รัฐได้ถ่ายโอนไปยังองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในลักษณะมอบหมายให้จัดทำแทน ซึ่งได้แก่ ภารกิจที่ถือว่าเป็นหน้าที่ของรัฐ แต่เดิมหน่วยงานของรัฐเป็นผู้จัดทำ แต่ได้มอบหมายโดยโอนให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นดำเนินการแทน

ในการทำความเข้าใจถึงภารกิจหน้าที่ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นไทย จึงอาจจัดแบ่งการนำเสนอตามลักษณะของภารกิจ ซึ่งได้แก่ ภารกิจหน้าที่ที่ต้องจัดทำ ภารกิจหน้าที่ที่อาจจะจัดทำ

, และภารกิจหน้าที่ที่ได้รับมอบหมาย นอกจากนี้ ผลจากกระบวนการกระจายอำนาจที่เริ่มปรากฏผลอย่างจริงจัง นับแต่ปี พ.ศ. 2542 ได้ปรากฏกลุ่มภารกิจอีกลักษณะหนึ่งอันเกิดจากการถ่ายโอนงานให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น โดยราชการส่วนกลางและส่วนภูมิภาค อีกทั้งในส่วนท้าย ยังจะได้นำเสนอถึงวิธีการในการจัดทำและส่งมอบภารกิจ เพื่อให้เห็นถึงรูปแบบในการจัดทำ หรือจัดให้มีบริการสาธารณะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นว่ามีรูปแบบใดบ้าง

วิธีการในการจัดทำภารกิจหน้าที่ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

สืบเนื่องมาจากภารกิจหน้าที่ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมีมากและมีภารกิจบางประการ ต้องใช้ความรู้ความสามารถเฉพาะ ซึ่งองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นบางแห่งไม่อาจดำเนินการได้ด้วยตนเอง หรืออาจต้องอาศัยความร่วมมือในการดำเนินการจากหน่วยงานหรือส่วนราชการอื่น ๆ หรืออาจต้องใช้งบประมาณในการลงทุนสูงมากจนองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นเพียงหน่วยงานเดียวไม่สามารถดำเนินการได้ ดังนั้น จึงมีแนวคิดว่าด้วยวิธีการจัดทำบริการสาธารณะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นดังนี้

1. การจัดทำบริการสาธารณะโดยองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นเป็นผู้ดำเนินการเอง
2. การจัดทำบริการสาธารณะโดยการจัดตั้งสหการ (Syndicate หรือ Union)
3. การจัดทำบริการสาธารณะโดยการว่าจ้าง (Out Sourcing)
4. การจัดทำบริการสาธารณะโดยการพาณิชย์ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

1. การจัดทำบริการสาธารณะโดยองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นเป็นผู้ดำเนินการเอง

เป็นการจัดทำบริการสาธารณะโดยองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นเป็นผู้ดำเนินการเอง โดยผ่านกลไกการให้บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นเอง เช่น การจัดเก็บขยะและสิ่งปฏิกูล ในเทศบาลก็จะมีหน่วยงานที่รับผิดชอบการจัดเก็บขยะและสิ่งปฏิกูลเองโดยตรง มีการจ้างบุคลากรเพื่อทำหน้าที่ในการจัดเก็บขยะและสิ่งปฏิกูลเอง มีรถเก็บขยะเป็นของเทศบาลเมือง มีเครื่องมือในการจัดเก็บขยะเอง เช่น รถยนต์ขยะ ไม้กวาด เป็นต้น นอกจากนี้ยังมีภาระผูกพันต่าง ๆ อีก เช่น มีการตั้งงบประมาณเพื่อดูแลรักษาอุปกรณ์ในการรักษาความสะอาด มีการตั้งงบประมาณรายจ่ายเพื่อการจ้างบุคลากร เป็นต้น

ข้อดีของการจัดทำบริการสาธารณะโดยองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นเอง ก็คือ

- 1.1 องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นสามารถควบคุมการทำงานหน่วยราชการในสังกัดได้โดยตรง
- 1.2 มีสายการบังคับบัญชาที่ชัดเจน ส่งผลให้สนองนโยบายขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นได้

1.3 สามารถตอบสนองความต้องการของประชาชนในพื้นที่ได้ เนื่องจากหน่วยงานในการให้บริการสาธารณะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นเอง

ข้อเสียของการจัดทำบริการสาธารณะโดยองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

1.1 อาจก่อให้เกิดปัญหาการขาดความรู้ ทักษะและความชำนาญในงานของเจ้าหน้าที่ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ส่งผลให้คุณภาพและประสิทธิภาพในการให้บริการสาธารณะลดลง

1.2 มีภาระผูกพันทางงบประมาณค่อนข้างสูง เนื่องจากองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นต้องลงทุนในกิจการด้านนั้นเองทั้งหมด เช่น การจัดซื้อเครื่องมือหรืออุปกรณ์ต่าง ๆ นอกจากนี้ยังต้องแบกรับภาระการจ้างบุคลากรเพื่อทำกิจการหน้าที่ดังกล่าวด้วย

1.3 หากหน่วยงานขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นนั้น มีวัฒนธรรมองค์กรที่ขัดต่อประสิทธิภาพในการบริหารจัดการและให้บริการสาธารณะ ทำให้การแก้ไขปัญหาและการบริการประชาชนกระทำได้ยาก เพราะต้องแก้ปัญหภายในขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นก่อน จึงจะทำให้การบริการสาธารณะมีประสิทธิภาพได้ ซึ่งก่อให้เกิดความล่าช้า

2. การจัดบริการสาธารณะโดยการจัดตั้งสหการ (Syndicate)

สหการ คือ ความร่วมมือกันระหว่างองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นทั้งหลาย ตั้งแต่ 2 องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นขึ้นไป เพื่อทำหน้าที่ในการทำกิจการบางอย่างหรือหลายอย่าง เช่น การให้บริการสาธารณะ เป็นต้น ทั้งนี้ การจัดตั้งสหการขึ้นย่อมส่งผลให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่เข้าร่วมในการจัดตั้งสหการต้องมอบอำนาจในการให้บริการสาธารณะแก่สหการที่จัดตั้งขึ้นนั้น

แนวคิดเรื่องการจัดตั้งสหการ (Syndicate หรือ Union) นั้น ไม่ใช่แนวคิดใหม่สำหรับประเทศไทยแต่อย่างใด ดังจะเห็นได้จากการที่พระราชบัญญัติ จัดระเบียบเทศบาล พ.ศ. 2476 (ซึ่งเป็นกฎหมายเทศบาลฉบับแรกของไทย) ก็ได้มีการกำหนดเรื่องสหเทศบาลไว้แล้ว

อย่างไรก็ตาม ตลอดระยะเวลา 70 ปีที่ผ่านมา แนวคิดเรื่องสหการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นของไทยก็ไม่ประสบความสำเร็จ เนื่องจากยังไม่เคยมีองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นใดสามารถร่วมมือกันจัดตั้งสหการขึ้น เพื่อดำเนินกิจการสาธารณะหรือให้บริการแก่ประชาชนในท้องถิ่นต่าง ๆ ได้เลยด้วยเหตุผลอย่างน้อยใน 4 ประการ ดังนี้

2.1 รัฐบาลไม่มีนโยบายที่ชัดเจนเพียงพอในเรื่องการสนับสนุนให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นทั้งหลายร่วมมือกันจัดตั้งสหการเพื่อดำเนินกิจการสาธารณะ ข้อเท็จจริง พิเคราะห์ได้ว่ากระทรวงมหาดไทยไม่มีระเบียบ ข้อบังคับ หรือประกาศอื่นใดเพื่อเป็นแนวทางให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นทั้งหลายร่วมมือกันจัดตั้งสหการเลย ดังนั้น ถึงแม้กฎหมายจะเปิดโอกาสให้ท้องถิ่นสามารถจัดตั้งสหการได้ แต่ในทางปฏิบัติก็ไม่มีแนวทางหรือกฎระเบียบที่ชัดเจนเพียงพอ

2.2 รัฐบาลไม่สร้างแรงจูงใจให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นทั้งหลายหันมาร่วมมือกันในการจัดตั้งสหการ เช่น รัฐบาลไม่มีนโยบายเพื่อเร่งรัดหรือกระตุ้นโดยการให้เงินอุดหนุนแก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่จะจัดตั้งสหการ รัฐบาลไม่มีนโยบายในการให้เงินทุนตั้งต้นเพื่อดำเนินกิจการของสหการ เป็นต้น

2.3 องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นยังขาดความรู้ความเข้าใจที่ลึกซึ้งเกี่ยวกับการจัดตั้งสหการท้องถิ่น ยังไม่รู้ว่าตัวเองสามารถจัดตั้งสหการได้ ไม่รู้ว่าสหการคืออะไร ไม่รู้ว่ามีความสามารถในการจัดตั้งสหการอย่างไร และไม่รู้ว่าสหการจะก่อให้เกิดประโยชน์อะไร

2.4 นักการเมืองท้องถิ่นบางส่วนที่แม้จะมีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับสหการบ้าง ก็ไม่ต้องการจัดตั้งสหการ เนื่องจากเกรงว่าสหการจะทำให้ตนขาดอำนาจในการบริหารจัดการกิจการสาธารณะในงานที่สหการรับไปดำเนินการแทน เพราะการจัดตั้งสหการก็เปรียบเสมือนการดึงเอาอำนาจของท้องถิ่นในส่วนที่เกี่ยวข้องกับการบริการสาธารณะด้านใดด้านหนึ่งไปดำเนินการแทนและท้องถิ่นต้องยกอำนาจดังกล่าวนั้นให้สหการที่จัดตั้งขึ้น

ด้วยเหตุผลทั้ง 4 ประการข้างต้น จึงทำให้การจัดตั้งสหการในประเทศไทยไม่ประสบความสำเร็จ แต่ทั้งนี้ “สหการ” ก็เป็นวิธีการในการจัดทำภารกิจหน้าที่ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น อีกวิธีการหนึ่งที่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจะสามารถให้บริการประชาชนได้

3. การจัดทำบริการสาธารณะโดยการว่าจ้าง (Out Sourcing)

การว่าจ้างหน่วยงานอื่น ไม่ว่าจะเป็นภาครัฐ รัฐวิสาหกิจ หรือบริษัทเอกชนให้เข้ามาทำหน้าที่ในการให้บริการสาธารณะแทนองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นเอง ก็เป็นอีกวิธีการหนึ่งในการให้บริการสาธารณะแก่ประชาชน อย่างไรก็ตาม การจัดทำบริการสาธารณะโดยการว่าจ้างก็มีทั้งข้อดีและข้อเสีย ซึ่งจำเป็นต้องพิจารณาอย่างรอบคอบในการเลือกประเภทในการให้บริการสาธารณะว่าควรจะใช้วิธีการใด

ข้อดีของการจัดทำบริการสาธารณะโดยการว่าจ้าง

3.1 องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นไม่ต้องแบกรับภาระในการบริการสาธารณะที่ผูกขาดและยาวนานจนเกินไป เพราะการว่าจ้างทำให้ลักษณะสัญญาว่าจ้างมีการกำหนดระยะเวลาอย่างชัดเจน

3.2 องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นสามารถเปลี่ยนหรือยกเลิกการว่าจ้างได้ง่ายหากหน่วยงานที่ได้รับการว่าจ้างในการจัดทำบริการสาธารณะไม่มีประสิทธิภาพ

3.3 การว่าจ้างมีโอกาสนจะทำให้ได้ผู้ที่มีความรู้ความสามารถเฉพาะทางและนักบริหารมืออาชีพเข้ามาจัดการในการให้บริการสาธารณะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นได้ง่ายกว่า

3.4 องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นไม่ต้องสูญเสียเงินลงทุนจำนวนมากในการดำเนินกิจการสาธารณะ เช่น การสร้างโรงเผาขยะ การสร้างโรงบำบัดน้ำเสีย การสร้างระบบคมนาคม

ทางด่วน รถไฟฟ้าใต้ดิน เป็นต้น ซึ่งส่งผลให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมีเงินเหลือพอที่จะไปดำเนินกิจการด้านอื่น ๆ

ข้อเสียของการจัดทำบริการสาธารณะ โดยการว่าจ้าง

3.1 ในบางกรณีการว่าจ้างอาจทำให้เกิดการสิ้นเปลืองงบประมาณมากกว่า มีต้นทุนการดำเนินงานมากกว่าการที่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นดำเนินกิจการสาธารณะแทน

3.2 หากการดำเนินงานของหน่วยงานที่ได้รับการว่าจ้างล้มเหลว อาจต้องเสียเวลาในการหาผู้รับจ้างรายใหม่และทำให้การบริการประชาชนขาดตอนไม่ต่อเนื่อง

3.3 อาจเกิดปัญหาประสิทธิภาพในการให้บริการสาธารณะลดต่ำลง หากหน่วยงานที่รับจ้างขาดการควบคุมคุณภาพ

4. การจัดทำบริการสาธารณะโดยการพาณิชย์ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

การจัดตั้งกิจการพาณิชย์ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นเพื่อทำหน้าที่ในการให้บริการสาธารณะแก่ประชาชนในพื้นที่ ก็เป็นอีกวิธีการหนึ่งที่จะสามารถสนองตอบภารกิจหน้าที่ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นได้

อย่างไรก็ตามการที่จะจัดตั้งกิจการพาณิชย์ของท้องถิ่นเพื่อให้เป็นหน่วยงานในการให้บริการประชาชนนั้นก็ไม่ใช่สิ่งที่ยั่งยืน เพราะต้องอาศัยเทคนิคความรู้ ความชำนาญในการบริหารกิจการ อีกทั้ง สภาพท้องถิ่นที่สามารถจะจัดตั้งกิจการพาณิชย์ขึ้นมาทำหน้าที่ในการให้บริการสาธารณะได้ จะมีก็แต่เพียงองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นขนาดใหญ่เท่านั้น เพราะต้องอาศัยเงินลงทุนจำนวนมาก ซึ่งองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นขนาดเล็กไม่มีศักยภาพเพียงพอ

แนวทางในการดำเนินการพาณิชย์ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นของไทย นับว่ามีอยู่อย่างค่อนข้างจำกัดทั้งในเชิงปริมาณและเชิงคุณภาพ กล่าวคือ ในเชิงปริมาณ มีองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นส่วนน้อยเท่านั้นที่มีศักยภาพเพียงพอในการประกอบการพาณิชย์ เช่น ในเทศบาลนคร เทศบาลเมือง และกรุงเทพมหานคร เป็นต้น สำหรับในเชิงคุณภาพนั้น การประกอบการพาณิชย์ของท้องถิ่นไทยจำเป็นต้องได้รับเงินอุดหนุนจากองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นเป็นอย่างมากในแต่ละปี เพื่อให้กิจการสามารถทำงานต่อไปได้ นอกจากนี้กิจการพาณิชย์ของท้องถิ่นก็ไม่ได้ได้รับความนิยมมากเท่ากับการให้บริการของบริษัทเอกชน

กล่าวโดยสรุป องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นของไทยในปัจจุบันยังมีวิธีการในการให้บริการสาธารณะหรือวิธีการในการจัดทำภารกิจหน้าที่ค่อนข้างจำกัดอย่างมาก ส่วนใหญ่นับแต่การจัดทำภารกิจหน้าที่โดยตัวขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นเอง วิธีการด้านอื่น ๆ ไม่ว่าจะเป็นการจัดตั้งสหการ การว่าจ้าง หรือการประกอบการพาณิชย์ของท้องถิ่นยังไม่ได้ได้รับความนิยมมากนัก

อาจจะเป็นเพราะขาดความรู้ความเข้าใจ การที่ท้องถิ่นไม่มีศักยภาพเพียงพอ หรือการที่รัฐบาลไม่มีนโยบายเพื่อกระตุ้นให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมีวิถีในการจัดทำภารกิจมากขึ้น

ในอนาคต หากวิธีการในการจัดทำภารกิจหน้าที่ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นของไทยมีความหลากหลายมากขึ้น ประชาชนในท้องถิ่นก็มีโอกาสจะได้รับการบริการสาธารณะที่มีคุณภาพดีขึ้นจากองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นก็สามารถเกิดขึ้นได้

งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

จากการสำรวจองค์ความรู้ทางด้านผลการศึกษาที่ตรงหรือใกล้เคียงกับหัวข้อในการวิจัยพบว่า มีเอกสารงานวิจัยดังนี้

สำนักงานปลัดกระทรวงมหาดไทย (2550 : 37) ได้วิจัยเรื่อง ความต้องการที่แท้จริงของประชาชนใน 3 จังหวัดชายแดนใต้ (จังหวัดยะลา ปัตตานีและนราธิวาส) มีวัตถุประสงค์ดังนี้

1. ศึกษาความต้องการที่แท้จริงของประชาชนกลุ่มต่าง ๆ ในจังหวัดชายแดนภาคใต้ ในด้านการเมืองการปกครอง เศรษฐกิจ สังคม การศึกษา ศาสนา วัฒนธรรม วิถีชีวิต สาธารณสุข และสิ่งแวดล้อม

2. เพื่อให้ได้กรอบในการกำหนดนโยบาย และแผนงานในการนำไปปฏิบัติและการจัดสรรงบประมาณของ 3 จังหวัดชายแดนภาคใต้

3. เพื่อเสนอแนะแนวทางการแก้ไขปัญหาและพัฒนาใน 3 จังหวัดชายแดนภาคใต้

เก็บข้อมูลโดยใช้แบบสอบถาม และการสัมภาษณ์กลุ่ม จากกลุ่มตัวอย่าง ประกอบด้วย ผู้นำศาสนา ผู้นำท้องถิ่น ผู้นำสตรี ผู้นำเยาวชน ตัวแทนไทยพุทธ กลุ่มอาชีพต่าง ๆ นักการเมือง นักศึกษาและกลุ่มอื่น ๆ จำนวน 2,730 คน ผลการวิจัยพบว่า ความต้องการที่แท้จริงของประชาชนสามารถแบ่งออกเป็น 4 ประการ คือ

1. ความต้องการการมีส่วนร่วม
2. ความต้องการการยอมรับความหลากหลายทางวัฒนธรรม
3. ความต้องการความยุติธรรมและความเท่าเทียมกัน
4. ความต้องการให้ยอมรับความเป็นอัตลักษณ์พิเศษของคนในพื้นที่

ความต้องการที่แท้จริงข้างต้นนำมาเป็นกรอบในการกำหนดนโยบาย แผนงานและโครงการ เพื่อสนองความต้องการในด้านต่าง ๆ ดังนี้

1. ส่งเสริมการบริหารจัดการ โดยเน้นกระบวนการมีส่วนร่วมของประชาชนที่สอดคล้องกับวัฒนธรรมท้องถิ่น

2. การยอมรับเอกลักษณ์และความหลากหลายทางวัฒนธรรม

3. สร้างและส่งเสริมความเป็นธรรมและความเท่าเทียมกันในสังคม
สำหรับข้อเสนอแนะแนวทางการแก้ไขปัญหาและพัฒนาใน 3 จังหวัดชายแดนภาคใต้
มีดังต่อไปนี้

1. สนองตอบความต้องการของประชาชนในภาพรวมของแต่ละด้านตามข้อค้นพบ
จากงานวิจัย

2. กำหนดนโยบาย แผนงาน และโครงการต่าง ๆ ของภาครัฐ ให้คำนึงถึงมิติดังต่อไปนี้

2.1 การมีส่วนร่วมของคนในพื้นที่

2.2 การยอมรับเอกลักษณ์และความหลากหลายทางวัฒนธรรม

2.3 ความเป็นธรรมและความเท่าเทียมกันในสังคม

3. เร่งเสริมสร้างความเข้าใจและตระหนักรู้ของทุกภาคส่วนเกี่ยวกับวัฒนธรรมท้องถิ่น
เพื่อลดความอ่อนไหวทางวัฒนธรรมที่อาจจะนำไปสู่เงื่อนไขความไม่สงบในพื้นที่จังหวัดชายแดน
ภาคใต้

4. ผลักดันสถาบันทางสังคมของชุมชน เช่น สถาบันครอบครัว สถาบันศาสนา
สถาบันการศึกษา เป็นต้น ให้มีบทบาทในการแก้ไขปัญหาและเป็นตัวขับเคลื่อนในการพัฒนา
3 จังหวัดชายแดนภาคใต้

5. ทบทวนโครงการต่าง ๆ ของรัฐที่ขัดแย้งกับความรู้สึกและหลักความเชื่อของประชาชน
ในพื้นที่ 3 จังหวัดชายแดนภาคใต้

6. ปรับเปลี่ยนกระบวนทัศน์ผู้บริหารทุกองค์กร ทั้งภาครัฐและเอกชนให้ยอมรับ
ความหลากหลายของหลักความเชื่อ วัฒนธรรม และอัตลักษณ์พิเศษของพื้นที่

7. ผลักดันนโยบาย แผนงาน และโครงการ จากข้อค้นพบในโครงการวิจัยนี้ นำไปสู่
การปฏิบัติให้เป็นรูปธรรมทั้งในระยะสั้นและระยะยาว

8. ปรับปรุงรูปแบบและวิธีการเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารของภาครัฐให้ถึงประชาชน
อย่างทั่วถึง

9. พิจารณาทบทวนกลไกในปัจจุบัน คิดค้นกลไกและนวัตกรรมเพื่อผลักดันนโยบาย
ให้เป็นรูปธรรม

ศศิพรธม แสงอ่อน (2551 : บทคัดย่อ) ได้วิจัยเรื่องปัญหาและความต้องการของประชาชน
ต่อการให้บริการงานสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อมของเทศบาลเมืองพระประแดง การวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์
เพื่อศึกษาปัญหา และความต้องการของประชาชนต่อการให้บริการงานสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม
ของเทศบาลเมืองพระประแดง จังหวัดสมุทรปราการ และเปรียบเทียบปัญหาและความต้องการ

ของประชาชนต่อการให้บริการงานสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อมของเทศบาลเมืองพระประแดง จังหวัดสมุทรปราการ ใน 4 ด้าน ได้แก่

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

ระหว่างเพศอายุ อาชีพ ชุมชน ที่อาศัย และระยะเวลาที่อาศัยอยู่ในเขตเทศบาล กลุ่มตัวอย่าง สุ่มแบบแบ่งชั้นจากประชาชนที่มีบ้านเรือนอาศัยอยู่ในเขตเทศบาลเมือง พระประแดงและมีสิทธิเลือกตั้ง จาก 9 ชุมชน จำนวน 398 คน เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล คือ แบบสอบถาม สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานการทดสอบค่าที และการทดสอบค่าเอฟ ผลการวิจัยพบว่า ปัญหาของประชาชนต่อการให้บริการงานสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อมของเทศบาลเมืองพระประแดง จังหวัดสมุทรปราการ ในภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่าอยู่ในระดับปานกลางทุกด้าน โดยเรียงลำดับจากมากที่สุดลงมา 3 ลำดับ คือ ด้านรักษาความสะอาด ($\bar{X} = 3.47$) ด้านสัตวแพทย์ ($\bar{X} = 3.33$) และด้านสุขาภิบาลและอนามัยสิ่งแวดล้อม ($\bar{X} = 3.15$) ส่วนความต้องการของประชาชนต่อการให้บริการงานสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อมของเทศบาลเมืองพระประแดง จังหวัดสมุทรปราการ ในภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง โดยเรียงลำดับจากมากที่สุดลงมา 3 ลำดับ คือ ด้านรักษาความสะอาด ($\bar{X} = 3.57$) ด้านสุขาภิบาลและอนามัยสิ่งแวดล้อม ($\bar{X} = 3.47$) และด้านสัตวแพทย์ ($\bar{X} = 3.29$) สำหรับการเปรียบเทียบปัญหาของประชาชนต่อการให้บริการงานสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อมของเทศบาลเมืองพระประแดง จังหวัดสมุทรปราการ ในภาพรวม ระหว่างเพศ อายุ อาชีพ ชุมชนที่อาศัยและระยะเวลาที่อาศัยอยู่ในเขตเทศบาล พบว่า เพศต่างกัน มีปัญหาไม่แตกต่างกัน ส่วนอายุ อาชีพ ชุมชนที่อาศัย และระยะเวลาที่อาศัยอยู่ในเขตเทศบาลต่างกัน พบว่ามีปัญหาแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 นอกจากนี้การเปรียบเทียบความต้องการของประชาชนต่อการให้บริการงานสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อมของเทศบาลเมืองพระประแดง จังหวัดสมุทรปราการ ในภาพรวม ระหว่างเพศ อายุ อาชีพ ชุมชนที่อาศัยและระยะเวลาที่อาศัยอยู่ในเขตเทศบาล พบว่า เพศต่างกัน มีความต้องการไม่แตกต่างกัน ส่วนอายุ อาชีพ ชุมชนที่อาศัย และระยะเวลาที่อาศัยอยู่ในเขตเทศบาลต่างกัน พบว่ามีความต้องการแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

วิญญู ภิรมย์ (2552 : บทคัดย่อ) ได้วิจัยเรื่อง ความต้องการจัดบริการด้านการออกกำลังกายเพื่อสุขภาพของประชาชน ตำบลร่องกวาง อำเภอร่องกวาง จังหวัดแพร่ การวิจัยครั้งนี้ มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความต้องการจัดบริการด้านการออกกำลังกายเพื่อสุขภาพของประชาชน ตำบลร่องกวาง

อำเภอร่องกวาง จังหวัดแพร่ กลุ่มตัวอย่างประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ ประชาชน ตำบลร่องกวาง อำเภอร่องกวาง 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 ประชาชนมีความต้องการจัดบริการด้านกิจกรรมออกกำลังกาย โดยเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ได้แก่ วิ่ง-เดินภายในสนามกีฬาเทศบาล การเดินแอโรบิก กีฬาฟุตบอล วิ่งภายนอกสนามกีฬาเทศบาล กีฬาแบดมินตัน กีฬาวอลเลย์บอล กายบริหารประกอบดนตรี กีฬาเปตอง กีฬาบาสเกตบอล กรีฑา กีฬาพื้นเมือง และกีฬาเซปักตะกร้อ ความต้องการจัดบริการด้านสถานที่ อุปกรณ์ และสิ่งอำนวยความสะดวกในการออกกำลังกายโดยเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ได้แก่ ให้มีสถานที่ออกกำลังกายกลางแจ้งอย่างเพียงพอ บริการให้ยืมอุปกรณ์กีฬาอย่างเพียงพอ ให้มีเครื่องทำน้ำเย็นสำหรับดื่มตามสถานที่ออกกำลังกายอย่างเพียงพอ ให้มีที่นั่งพักผ่อนในสถานที่ออกกำลังกายอย่างเพียงพอ ให้มีสนามกีฬากลางแจ้งที่มีไฟฟ้าสำหรับการออกกำลังกายเวลากลางคืน ให้มีสวนสุขภาพและเครื่องเล่น ให้มีห้องปฐมพยาบาลเมื่อเกิดอาการบาดเจ็บในการออกกำลังกาย ให้มีสถานที่จอดรถอย่างเพียงพอและปลอดภัย บริการให้ยืมหนังสือและอุปกรณ์เทคโนโลยีทางการกีฬา เช่น วิทยุ หูฟัง สไลด์เกี่ยวกับการออกกำลังกายหรือการเล่นกีฬา ให้มีบริการจำหน่ายเครื่องดื่มบำรุงร่างกายจำหน่ายในช่วงเวลาที่มีผู้มาออกกำลังกาย ให้มีบริการจำหน่ายอุปกรณ์กีฬาและชุดกีฬาในราคาพิเศษถูกกว่าท้องตลาด ให้มีห้องบริหารร่างกายด้วยการเดินแอโรบิก ให้มีห้องทดสอบสมรรถภาพทางกาย ให้มีตู้เก็บของสำหรับผู้ที่มาออกกำลังกาย ให้มีห้องฝักสมาธิปรับสภาพจิตใจ ให้มีสระว่ายน้ำ ให้มีห้องเปลี่ยนเครื่องแต่งกายและทำความสะอาดร่างกาย ให้มีห้องอ่านหนังสือ ชมวิทยุทัศน์เกี่ยวกับด้านกีฬา ให้มีห้องนันทนาการ ให้มีห้องบริหารร่างกายด้วยการยกน้ำหนัก ให้มีห้องบริการอบไอน้ำ ความต้องการจัดบริการด้านวัน ช่วงเวลา และระยะเวลาในการออกกำลังกาย โดยเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ได้แก่ ให้จัดบริการด้านกิจกรรมการออกกำลังกายในช่วงเวลาเย็น ให้จัดบริการด้านกิจกรรมออกกำลังกายทุกวัน ให้จัดบริการด้านกิจกรรมการออกกำลังกายในวันเสาร์ถึงวันอาทิตย์ ให้จัดบริการด้านกิจกรรมการออกกำลังกาย โดยใช้ระยะเวลาครั้งละประมาณ 1 - 2 ชั่วโมง ให้จัดบริการด้านกิจกรรมการออกกำลังกาย โดยใช้ระยะเวลาครั้งละประมาณ 2 - 3 ชั่วโมง ให้จัดบริการด้านกิจกรรมการออกกำลังกายในช่วงเวลาเช้า ให้จัดบริการด้านกิจกรรมการออกกำลังกายโดยใช้ระยะเวลาครั้งละมากกว่า 3 ชั่วโมง ความต้องการจัดบริการ

ด้านวิธีการจัดกิจกรรมการออกกำลังกาย โดยเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ได้แก่ ให้มีการฝึกการออกกำลังกายที่ประชาชนสนใจเป็นประจำทุกวัน ให้มีการจัดการแข่งขันกีฬาแต่ละชนิดที่ประชาชนสนใจระหว่างประชาชนภายในอำเภอร่องกวาง ให้มีการจัดการแข่งขันกีฬาพื้นเมืองระหว่างประชาชนภายในอำเภอร่องกวาง อย่างน้อยปีละ 1 ครั้ง เช่น วันปีใหม่ เป็นต้น ให้มีการจัดงาน เดิน-วิ่งเพื่อสุขภาพภายในอำเภอร่องกวาง ให้มีการจัดการประกวดการเดินร่าพื้นเมืองและการเดินแอโรบิก อย่างน้อยปีละ 1 ครั้ง ให้มีการจัดการแข่งขันวิ่งทางไกล

วรินทร์ พลูสนอง (2552 : บทคัดย่อ) ได้ทำการวิจัยเรื่อง ความต้องการของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลท่าหลวง อำเภอมะขาม จังหวัดจันทบุรี การวิจัยครั้งนี้มีจุดมุ่งหมายเพื่อศึกษาระดับความต้องการของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบล ปัจจัยที่มีผลต่อความต้องการของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบล และศึกษาปัญหาอุปสรรค และข้อเสนอแนะต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบล กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ จำนวน 341 คน เครื่องมือที่ใช้เป็นแบบสอบถามมาตราส่วนประมาณค่า สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน การทดสอบค่า t-test การทดสอบค่า F-test และการทดสอบความแตกต่างเป็นรายคู่ของเซฟเฟ้ (Scheffe')

ผลการวิจัยพบว่า 1) ระดับความต้องการของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบล โดยรวมพบว่า ความต้องการอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่าประชาชนมีระดับความต้องการอยู่ในระดับปานกลาง เรียงตามลำดับตามคะแนนเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย ได้แก่ ด้านพัฒนาการสาธารณสุข ค่าเฉลี่ย 2.86 รองลงมา ด้านเศรษฐกิจ ค่าเฉลี่ย 2.79 ด้านพัฒนาโครงสร้างพื้นฐาน ค่าเฉลี่ย 2.50 ด้านพัฒนาการเมือง และบริหารจัดการ ค่าเฉลี่ย 2.25 อันดับสุดท้าย ด้านอนุรักษ์ทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม ค่าเฉลี่ย 2.05 ตามลำดับ และมีเพียงประเด็นเดียว ประชาชนมีระดับความต้องการต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลอยู่ในระดับมาก คือ ด้านพัฒนาสังคม ค่าเฉลี่ย 3.60 2) ปัจจัยที่ส่งผลต่อความต้องการของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลท่าหลวง พบว่า ประชาชนในเขตพื้นที่องค์การบริหารส่วนตำบล โดยภาพรวมและรายด้านที่มีปัจจัยด้านเพศ อายุ อาชีพ การรับรู้ข้อมูลข่าวสารต่างกัน จะมีความต้องการของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลท่าหลวง แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ส่วนประชาชนในเขตพื้นที่องค์การบริหารส่วนตำบล โดยภาพรวมและรายด้านที่มีปัจจัยด้านการศึกษา ความรู้ ความเข้าใจต่างกัน จะมีความต้องการของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลท่าหลวงไม่แตกต่างกัน 3) ศึกษาปัญหาอุปสรรค และข้อเสนอแนะต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบล พบว่า ประชาชน

ประมาณหนึ่งในสามมีปัญหาการบริหารงานของฝ่ายบริหารยังไม่เป็นไปตามต้องการ คิดเป็นร้อยละ 41.46 รองลงมา การบริการด้านต่าง ๆ ในองค์การบริหารส่วนตำบล พนักงานองค์การบริหารส่วนตำบล ยังให้บริการได้ยังไม่สะดวก รวดเร็วเท่าที่ควร คิดเป็นร้อยละ 31.96 และการให้บริการในเรื่องการประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับข้อมูลข่าวสารต่าง ๆ ประชาชนยังไม่รับรู้ข่าวสารเท่าที่ควร คิดเป็นร้อยละ 26.39

กิตติพงษ์ วิเชียรสมุทร (2550 : บทคัดย่อ) การศึกษาปัญหาพิเศษ เรื่องความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลปลับพลานารายณ์ อำเภอเมือง จังหวัดจันทบุรี มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความคิดเห็นของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลปลับพลานารายณ์ และเพื่อเปรียบเทียบความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลปลับพลานารายณ์ อำเภอเมืองจันทบุรี จังหวัดจันทบุรี จำแนกตาม เพศ อายุ การศึกษา อาชีพ และรายได้ เก็บข้อมูลโดยใช้แบบสอบถามจากกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 370 คน วิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้สถิติ ความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน การทดสอบสมมุติฐาน ใช้ค่าสถิติ t-test เพื่อเปรียบเทียบระหว่างตัวแปร 2 กลุ่ม และค่าสถิติ One-way ANOVA เพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างของตัวแปร 3 กลุ่มขึ้นไป และเปรียบเทียบรายคู่ด้วยวิธี LSD

ผลการศึกษาพบว่า ความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลปลับพลานารายณ์ อำเภอเมืองจันทบุรี จังหวัดจันทบุรี ภาพรวมอยู่ในระดับดี โดยมีความคิดเห็นต่อการให้บริการด้านความพร้อมในการให้บริการเป็นอันดับแรก รองลงมาคือ ด้านคุณภาพ และอันดับสุดท้าย คือ ด้านการสนองตอบความพึงพอใจ ผลการเปรียบเทียบความคิดเห็นประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลปลับพลานารายณ์ จำแนกตาม เพศ อายุ การศึกษา อาชีพ และรายได้ ที่แตกต่างกัน มีความคิดเห็นต่อการให้บริการไม่แตกต่างกัน

ศิริชัย อัมพวา (2542 : บทคัดย่อ) ศึกษาความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบล : ศึกษาเฉพาะองค์การบริหารส่วนตำบลธนู อำเภออุทัย จังหวัดพระนครศรีอยุธยา พบว่า

1. ประชาชนส่วนใหญ่ มีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลในระดับค่อนข้างมาก คือ ด้านการทำนุบำรุงเส้นทางคมนาคมทางบกและทางน้ำ รองลงมา คือ ด้านการจัดให้มีน้ำสะอาดไว้บริโภค ด้านการรับบริการที่ดีจากเจ้าหน้าที่ ด้านการรักษาความสะอาดและระเบียบเรียบร้อยของบ้านเมือง ด้านการกำจัดขยะมูลฝอยและสิ่งปฏิกูล การป้องกันอัคคีภัย ส่วนการให้บริการที่ประชาชนมีความพึงพอใจน้อยที่สุด ก็คือ ด้านการควบคุมไม่ให้เกิดปัญหาน้ำเสีย
2. ปัจจัยที่มีผลกระทบต่อระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบล ก็คือ อายุ และหมู่บ้านที่อยู่อาศัย ส่วนปัจจัยเรื่อง เพศ อาชีพ รายได้ ระดับการศึกษา

ความสนใจข่าวสาร จำนวนครั้งในการติดต่อสัมพันธ์กับองค์การบริหารส่วนตำบล และการเป็นสมาชิกกลุ่มทางสังคม ไม่มีผลต่อระดับความพึงพอใจของประชาชนในเขตองค์การบริหารส่วนตำบล

อรนุช แก้วส่อง (2548 : บทคัดย่อ) ได้ทำการศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบล : ศึกษาเฉพาะกรณีองค์การบริหารส่วนตำบลบักคอง อำเภอบุณฑล จังหวัดศรีสะเกษ ผลการศึกษาพบว่า

1. ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบล ในภาพรวมอยู่ในระดับสูง เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงที่สุด คือ ด้านสาธารณูปโภคและการชำระภาษี ตามลำดับ ส่วนด้านที่มีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุด คือ ความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน

2. ปัจจัยที่มีผลต่อระดับความพึงพอใจของประชาชน ที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบล ได้แก่ ระดับการศึกษา ส่วนปัจจัยที่ไม่มีผลต่อระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบล ได้แก่ เพศ อายุ การประกอบอาชีพ รายได้ สถานภาพสมรส ระยะเวลาที่อาศัยอยู่ในชุมชน และการมีญาติเป็นสมาชิกองค์การบริหารส่วนตำบล

บทที่ 3

วิธีดำเนินการวิจัย

การวิจัย เรื่อง ความต้องการของประชาชนที่มีต่อการจัดบริการสาธารณะของเทศบาลเมืองตราด ผู้ศึกษาได้ค้นคว้าและแบ่งวิธีการศึกษาตามลำดับ ดังนี้

1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง
2. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย
3. สถิติที่ใช้ในการวิจัย

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรที่เป็นเป้าหมายการวิจัย ได้แก่ ประชาชนผู้มีสิทธิเลือกตั้งในเขตเทศบาลเมืองตราด อำเภอเมืองตราด จังหวัดตราด ทั้ง 2 ตำบล ได้แก่ ตำบลบางพระ และตำบลวังกระแจะบางส่วน จำนวนทั้งสิ้น 7,115 คน (สำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลเมืองตราด. 2555 : 12)

การกำหนดขนาดตัวอย่าง (Sample Size) ใช้แนวคิดของยามานะ (Yamane, 1973 : 1088) คำนวณขนาดของตัวอย่างที่เหมาะสม ดังนี้

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

n = ขนาดตัวอย่าง (Sample Size)

n = ขนาดประชากร (Population)

e^2 = ความคลาดเคลื่อน (Error) ในการสุ่ม = ± 0.05 ภายใต้อุณหภูมิเชื่อมั่น 95%

แทนค่า $n = \frac{7,115}{1 + 7,115(0.05)^2}$

$$= \frac{7,115}{1 + 17.788}$$

$$= \frac{7,115}{18.788}$$

$$= 378.699$$

$$= 379$$

ดังนั้น ขนาดกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 379 คน

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

การสุ่มตัวอย่างแบบสัดส่วน

การสุ่มแบบสัดส่วนจะใช้หลักการแบ่งสัดส่วนตามการเทียบบัญชีไตรยางศ์ ดังตาราง 1

$$\text{สูตร } \frac{\text{จำนวนกลุ่มตัวอย่าง} \times \text{จำนวนประชากรในแต่ละตำบล / หน่วยเลือกตั้ง}}{\text{จำนวนประชากรทั้งหมด}}$$

ตาราง 1 แสดงการสุ่มแบบสัดส่วน จะใช้สัดส่วนผู้มีสิทธิเลือกตั้งตามเขตเลือกตั้ง / หน่วยเลือกตั้ง ดังนี้

เขตเลือกตั้ง	หน่วยเลือกตั้ง	จำนวนประชากร	จำนวนกลุ่มตัวอย่าง
เขตเลือกตั้งที่ 1	หน่วยเลือกตั้งที่ 1	550	29
	หน่วยเลือกตั้งที่ 2	694	37
	หน่วยเลือกตั้งที่ 3	506	27
	หน่วยเลือกตั้งที่ 4	515	28
เขตเลือกตั้งที่ 2	หน่วยเลือกตั้งที่ 1	604	32
	หน่วยเลือกตั้งที่ 2	504	27
	หน่วยเลือกตั้งที่ 3	546	29
	หน่วยเลือกตั้งที่ 4	661	35
เขตเลือกตั้งที่ 3	หน่วยเลือกตั้งที่ 1	490	26
	หน่วยเลือกตั้งที่ 2	668	36
	หน่วยเลือกตั้งที่ 3	776	41
	หน่วยเลือกตั้งที่ 4	601	32
รวม		7,115	379

ที่มา : สำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลเมืองตราด. 2555 : 12

การสุ่มเชิงระบบ

การสุ่มเชิงระบบจะใช้การพิจารณาจากบัญชีรายชื่อผู้มีสิทธิเลือกตั้งในแต่ละเขตเลือกตั้ง/หน่วยเลือกตั้ง โดยแบ่งออกตามช่วงเท่า ลำดับที่ 1, 20, 39, 58,..., 741, 760

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือวิจัย ได้แก่ แบบสอบถาม (Questionnaire) เกี่ยวกับความต้องการของประชาชนที่มีต่อการจัดบริการสาธารณสุขของเทศบาลเมืองตราด อำเภอเมือง จังหวัดตราด

การสร้างเครื่องมือและการหาประสิทธิภาพของเครื่องมือ

ผู้วิจัยได้ดำเนินการสร้างเครื่องมือตามขั้นตอน ดังนี้

ขั้นตอนที่ 1 ศึกษาเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับความต้องการของประชาชนต่อการจัดบริการสาธารณสุข

ขั้นตอนที่ 2 การสร้างเครื่องมือในการศึกษา

ขั้นตอนที่ 3 นำแบบสอบถามเสนออาจารย์ที่ปรึกษาตรวจสอบความถูกต้อง ความเที่ยงตรงตามโครงสร้างเนื้อหา ความครอบคลุมของเนื้อหาและความถูกต้องเหมาะสมของภาษา

ขั้นตอนที่ 4 นำแบบสอบถามที่ปรับปรุงแล้วให้ผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบความถูกต้อง และความครอบคลุมของเนื้อหาเพื่อให้ได้ข้อคำถามที่เที่ยงตรงและมีความสมบูรณ์

ขั้นตอนที่ 5 จัดพิมพ์แบบสอบถามฉบับสมบูรณ์เพื่อใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลต่อไป

ขั้นตอนที่ 6 นำแบบสอบถามฉบับสมบูรณ์ไปใช้สัมภาษณ์กลุ่มประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

องค์ประกอบของเครื่องมือวิจัย ประกอบด้วยเนื้อหาสรุป ดังนี้

ตอนที่ 1 เป็นแบบสอบถามลักษณะแบบปลายปิด (Close - Ended) และเลือกตอบ (Check - List) เกี่ยวกับข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม เกี่ยวกับเพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้เฉลี่ยต่อเดือน การติดต่อขอรับบริการสาธารณสุข

ตอนที่ 2 เป็นแบบสอบถามลักษณะแบบปลายเปิด (Close - Ended) และเลือกตอบ (Check - List) เกี่ยวกับความต้องการของประชาชนต่อการจัดบริการสาธารณสุขในด้านต่าง ๆ ทั้งหมด 7 ด้าน 40 ข้อ ประกอบด้วย

- 2.1 ด้านการพัฒนาโครงสร้างพื้นฐาน 6 ข้อ
- 2.2 ด้านการส่งเสริมคุณภาพชีวิต 6 ข้อ
- 2.3 ด้านการจัดระเบียบชุมชน สังคม และการรักษาความสงบเรียบร้อย 4 ข้อ
- 2.4 ด้านการพัฒนาเศรษฐกิจ การส่งเสริมการลงทุน และการท่องเที่ยว 5 ข้อ
- 2.5 ด้านการบริหารจัดการ และการอนุรักษ์ทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม 6 ข้อ

2.6 ด้านการศึกษา การกีฬา ศาสนา ศิลปะ วัฒนธรรม จารีตประเพณี และภูมิปัญญาท้องถิ่น 6 ข้อ

2.7 ด้านการบริหารจัดการที่ดี 7 ข้อ

โดยความต้องการของประชาชนต่อการจัดบริการสาธารณะในด้านต่าง ๆ ทั้งหมด 7 ด้าน กำหนดจากนโยบายการบริหารงานของนายกเทศมนตรีเมืองตราด เพื่อให้การบริหารงานของเทศบาลเมืองตราดเป็นไปตามนโยบายด้านต่าง ๆ ควบคู่ไปกับการแก้ไขปัญหาเร่งด่วน เพื่อให้เกิดการพัฒนาที่ดีขึ้น ครอบคลุมภารกิจหลักหรือหน้าที่ที่เทศบาลเมืองตราดต้องทำในเขตเทศบาล ตามมาตรา 50 แห่งพระราชบัญญัติเทศบาล พ.ศ. 2496 และแก้ไขเพิ่มเติม (ฉบับที่ 13) พ.ศ. 2552 โดยการปฏิบัติงานตามอำนาจหน้าที่ของเทศบาล ต้องเป็นไปเพื่อประโยชน์สุขของประชาชน โดยใช้วิธีการบริหารบ้านเมืองที่ดี และคำนึงถึงการมีส่วนร่วมของประชาชนด้วย

ตอนที่ 3 เป็นแบบสอบถามลักษณะแบบปลายปิด (Close - Ended) และเลือกตอบ (Check - List) เกี่ยวกับความต้องการของประชาชนต่อความต้องการให้เทศบาลเมืองตราด ปรับปรุงการให้บริการสาธารณะในด้านต่าง ๆ ทั้งหมด 7 ด้าน

ตอนที่ 4 เป็นแบบสอบถามลักษณะแบบปลายเปิด (Open - Ended) เกี่ยวกับผลการตอบสนองความต้องการของประชาชนต่อการจัดบริการสาธารณะในด้านต่าง ๆ

การทดสอบเครื่องมือจะใช้การทดสอบความตรง (Validity) ดังนี้

1. การทดสอบความตรง จะใช้ผู้เชี่ยวชาญทางด้านวิจัยและหัวข้อวิจัย จำนวน 3 คน คือ โดยการทดสอบเครื่องมือที่จะใช้การทดสอบความตรงของเนื้อหา (Content Validity) โดยการนำแบบสัมภาษณ์ให้ทั้ง 3 ท่าน ตรวจสอบ เมื่อรับเครื่องมือกลับคืนจากผู้เชี่ยวชาญ นำข้อแก้ไขทั้งหมดมาปรับปรุงตามข้อเสนอแนะของผู้เชี่ยวชาญ แล้วนำเสนออาจารย์ที่ปรึกษา เพื่อปรับปรุงแก้ไขให้เหมาะสม

2. การทดสอบความเที่ยง (Reliability) จะใช้การทดลองไปเก็บแบบสัมภาษณ์จำนวน 30 ชุด แล้วนำมาวิเคราะห์ด้วยค่าสถิติ ซึ่งค่าทางสถิติมีค่า 0 - 1.0 ค่าที่ใช้ได้ต้องเกิน 0.7

สถิติที่ใช้ในการวิจัย

1. การวิเคราะห์ตัวแปรส่วนบุคคล (ตัวแปรต้น) จะใช้ค่าสถิติเชิงพรรณนา คือ นำมาแจกแจงความถี่ (Frequency) คำนวณเป็นค่าร้อยละ (Percentage) แล้วนำเสนอในรูปตารางความเรียง
2. การวิเคราะห์ตัวแปรตามจะใช้ค่าสถิติเชิงพรรณนา โดยนำเสนอในรูปของ (\bar{X}) และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)

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

เกณฑ์การให้คะแนนความต้องการ	ระดับคะแนน
ระดับมากที่สุด	5
ระดับมาก	4
ระดับปานกลาง	3
ระดับน้อย	2
ระดับน้อยที่สุด	1

นอกจากนี้ได้กำหนดช่วงค่าเฉลี่ยเพื่อการวิเคราะห์ โดยแบ่งออกเป็น 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

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

3.1 สมมุติฐานข้อที่ 1 จะใช้ค่า t-test

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

ในกรณีที่ยอมรับสมมุติฐานอย่างมีนัยสำคัญจะทดสอบความแตกต่างค่าเฉลี่ยรายคู่โดยใช้ค่าเชฟเฟ้ (Scheffe')

4. การสัมภาษณ์แบบเจาะลึก (In – Dept Interview) เพิ่มเสริมคำอธิบายผลการศึกษาในเชิงปริมาณให้ชัดเจนขึ้น โดยอาศัยผู้ให้ข้อมูลหลัก (Key – Informants) ที่เกี่ยวข้อง

บทที่ 4

การวิเคราะห์ข้อมูล

ในการศึกษานำเสนอผลการวิจัยเรื่อง ความต้องการของประชาชนที่มีต่อการจัดบริการสาธารณสุขของเทศบาลเมืองตราด อำเภอเมืองตราด จังหวัดตราด ครั้งนี้ ผู้วิจัยได้กำหนดสัญลักษณ์ที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล และขอเสนอผลการวิเคราะห์ตามลำดับ ดังนี้

1. สัญลักษณ์ที่ใช้ในการเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล
2. การเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล
3. ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

สัญลักษณ์ที่ใช้ในการเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล

เพื่อให้เกิดความเข้าใจตรงกันในการแปลความหมายของการวิเคราะห์ข้อมูล ผู้วิจัยได้กำหนดสัญลักษณ์ต่าง ๆ แทนความหมายของการแปลข้อมูล ดังนี้

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

การเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล

ในการเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูลครั้งนี้ ผู้วิจัยขอเสนอเป็นตอน ๆ ดังนี้

ตอนที่ 1 ข้อมูลพื้นฐาน

ตอนที่ 2 ความต้องการของประชาชนที่มีต่อการบริการสาธารณสุข

ตอนที่ 3 ผลการทดสอบสมมุติฐานเปรียบเทียบความต้องการ

ตอนที่ 4 มาตรการในการจัดบริการสาธารณสุข

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

ตอนที่ 1 ข้อมูลพื้นฐาน

ตาราง 2 ร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามเพศ (n = 379)

เพศ	จำนวน	ร้อยละ
ชาย	166	43.8
หญิง	213	56.2
รวม	379	100.0

จากตาราง 2 พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่จะเป็นเพศหญิง 213 ราย คิดเป็นร้อยละ 56.2 กลุ่มประชากรเป็นเพศชาย 166 ราย คิดเป็นร้อยละ 43.8

ตาราง 3 ร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามอายุ (n = 379)

อายุ	จำนวน	ร้อยละ
18 – 44 ปี	198	52.2
45 ปีขึ้นไป	181	47.8
รวม	379	100.0

จากตาราง 3 พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่จะมีช่วงอายุ 18 – 44 ปี จำนวน 198 ราย คิดเป็นร้อยละ 52.2 กลุ่มประชากรอายุ 45 ปีขึ้นไป จำนวน 181 ราย คิดเป็นร้อยละ 47

ตาราง 4 ร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามการศึกษา (n = 379)

การศึกษา	จำนวน	ร้อยละ
ไม่ได้เรียน	9	2.4
ประถมศึกษา	121	31.9
มัธยมศึกษา/ปวช	83	21.9
อนุปริญญา/ปวส.	58	15.3

ตาราง 4 (ต่อ)

การศึกษา	จำนวน	ร้อยละ
ปริญญาตรี	84	22.2
สูงกว่าปริญญาตรี	24	6.3
รวม	379	100.0

จากตาราง 4 พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่จะมีระดับการศึกษาในระดับประถมศึกษา 121 ราย คิดเป็นร้อยละ 31.9 ระดับปริญญาตรี 84 ราย คิดเป็นร้อยละ 22.2 ระดับมัธยมศึกษา/ปวช. 83 ราย คิดเป็นร้อยละ 21.9

เมื่อวิเคราะห์ความเป็นชนชั้นกลาง โดยใช้เกณฑ์ทางการศึกษาตั้งแต่จบมัธยมศึกษา จนถึงปริญญาตรีจะพบว่า ในเขตเทศบาลเมืองตราดอาจมีชนชั้นกลางเป็นคนส่วนใหญ่ถึงร้อยละ 59.4

ตาราง 5 ร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามอาชีพ (n = 379)

อาชีพ	จำนวน	ร้อยละ
เกษตรกร	21	5.5
รับจ้างทั่วไป	64	16.9
ค้าขาย	89	23.5
ข้าราชการ/ลูกจ้างราชการ/รัฐวิสาหกิจ	85	22.4
พนักงานเอกชน	30	7.9
ธุรกิจส่วนตัว	50	13.2
อื่น ๆ	40	10.6
รวม	379	100.0

จากตาราง 5 พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่จะมีอาชีพค้าขาย 89 ราย คิดเป็นร้อยละ 23.5 อาชีพข้าราชการ/ลูกจ้างราชการ/รัฐวิสาหกิจ 85 ราย คิดเป็นร้อยละ 22.4 อาชีพรับจ้างทั่วไป 64 ราย คิดเป็นร้อยละ 16.9

เมื่อวิเคราะห์ความเป็นชนชั้นกลางโดยใช้เกณฑ์ทางอาชีพ คือ ผู้ที่มีรายได้จากการมีเงินเดือน หรือมีอาชีพอิสระที่ใช้แรงงานในครอบครัวเป็นหลัก ได้แก่ เกษตรกร รับจ้างทั่วไป ค้าขาย

ข้าราชการ/ลูกจ้างราชการ/รัฐวิสาหกิจ พนักงานเอกชน จะพบว่า ในเทศบาลเมืองตราด อาจจะมีชนชั้นกลางเป็นคนส่วนใหญ่ของพื้นที่ โดยคิดร้อยละ 76.2 ซึ่งสอดคล้องกับตาราง 6

ตาราง 6 ร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน (n = 379)

รายได้เฉลี่ยต่อเดือน	จำนวน	ร้อยละ
น้อยกว่าหรือเท่ากับ 12,600 บาท	243	64.1
12,601 บาทขึ้นไป	136	35.9
รวม	379	100.0

จากตาราง 6 พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่จะมีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนน้อยกว่าหรือเท่ากับ 12,600 บาท 243 ราย คิดเป็นร้อยละ 64.1 รายได้มากกว่า 12,601 บาทขึ้นไป 136 ราย คิดเป็นร้อยละ 35.9

ตาราง 7 ร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามสถานภาพ (n = 379)

สถานภาพ	จำนวน	ร้อยละ
โสด	117	30.9
สมรส	192	50.7
หย่าร้าง/หม้าย	57	15.0
แยกกันอยู่/อื่น ๆ	13	3.4
รวม	379	100.0

จากตาราง 7 พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่จะมีสถานภาพสมรส 192 ราย คิดเป็นร้อยละ 50.7 โสด 117 ราย คิดเป็นร้อยละ 30.9

ตาราง 8 ร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามการรับบริการสาธารณสุขจากเทศบาลเมืองตราด (n = 379)

การรับบริการสาธารณสุข จากเทศบาลเมืองตราด	จำนวน	ร้อยละ
เคย	337	88.9
ไม่เคย	42	11.1
รวม	379	100.0

จากตาราง 8 พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เคยรับบริการสาธารณสุขจากเทศบาลเมืองตราด 337 ราย คิดเป็นร้อยละ 88.9 ไม่เคยรับบริการสาธารณสุขจากเทศบาลเมืองตราด 42 ราย คิดเป็นร้อยละ 11.1

ตอนที่ 2 ความต้องการของประชาชนที่มีต่อการจัดบริการสาธารณสุขของเทศบาลเมืองตราด อำเภอเมืองตราด จังหวัดตราด

ตาราง 9 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามความต้องการรายด้าน ในภาพรวม ดังนี้

ด้าน	\bar{X}	S.D.	ความต้องการ	ลำดับที่
1. ด้านพัฒนาโครงสร้างพื้นฐาน	3.64	1.03	มาก	3
2. ด้านการส่งเสริมคุณภาพชีวิต	3.64	1.01	มาก	4
3. ด้านการจัดระเบียบชุมชน สังคมและการรักษา ความสงบเรียบร้อย	3.69	1.12	มาก	2
4. ด้านการพัฒนาเศรษฐกิจการส่งเสริมการลงทุน และการท่องเที่ยว	3.65	1.03	มาก	3
5. ด้านการบริหารจัดการอนุรักษ์ทรัพยากรธรรมชาติและ สิ่งแวดล้อม	3.60	1.06	มาก	5
6. ด้านการศึกษา การกีฬา ศาสนา ศิลปะ วัฒนธรรม จารีตประเพณีและภูมิปัญญาท้องถิ่น	3.43	1.11	ปานกลาง	6
7. ด้านการบริหารจัดการที่ดี	3.73	1.07	มาก	1
รวม	3.63	1.06	มาก	-

จากตาราง 9 พบว่า ประชาชนกลุ่มตัวอย่างผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความต้องการมาก ในงานการจัดบริการสาธารณะ และเมื่อพิจารณาในรายด้านก็ยังพบว่า ประชาชนมีความต้องการมาก ใน 5 ด้าน (ยกเว้นด้านวัฒนธรรมที่มีความต้องการปานกลาง) โดยเรียงลำดับดังนี้

1. ด้านการบริหารจัดการที่ดี ($\bar{X} = 3.73$)
2. ด้านการจัดระเบียบชุมชน สังคมและการรักษาความสงบเรียบร้อย ($\bar{X} = 3.69$)
3. ด้านการพัฒนาเศรษฐกิจ การส่งเสริมการลงทุนและการท่องเที่ยว ($\bar{X} = 3.65$)
4. ด้านพัฒนาโครงสร้างพื้นฐาน และด้านการส่งเสริมคุณภาพชีวิต ($\bar{X} = 3.64$)
5. ด้านการบริหารจัดการอนุรักษ์ทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม ($\bar{X} = 3.60$)
6. ด้านการศึกษา การกีฬา ศาสนา ศิลปะ วัฒนธรรม จารีตประเพณีและภูมิปัญญาท้องถิ่น ($\bar{X} = 3.43$)

การที่ในภาพรวม ความต้องการของประชาชนที่มีความต้องการอยู่ในระดับมาก ส่วนใหญ่นั้นจากประสบการณ์ของผู้วิจัยที่ทำงานในเทศบาลเมืองตราดประมาณ 25 ปี เห็นว่า ความต้องการดังกล่าวของประชาชนเกิดขึ้น ก็เนื่องจากประชาชนส่วนใหญ่ที่อยู่ในเขตเทศบาลเมืองตราด มีฐานะทางเศรษฐกิจเป็นชนชั้นกลางส่วนใหญ่ (ตามที่วิเคราะห์ในตาราง 3 และ 4) ดังนั้น จึงเกิดการเรียกร้องในฐานะชนชั้นกลางที่มีความรู้และสนใจที่จะศึกษาข้อมูลข่าวสารในด้านต่าง ๆ และได้เสียภาษีให้กับเทศบาลฯ เช่น ภาษีโรงเรือนและที่ดิน ภาษีบำรุงท้องที่ ภาษีป้าย รวมทั้งภาษีเงินได้ต่างๆ จึงทำให้ชนชั้นกลางมีความต้องการให้เทศบาลฯ ตอบสนองการบริการในด้านต่าง ๆ มากขึ้นไปด้วย

ส่วนความต้องการของประชาชนที่มีอยู่ในระดับปานกลางนั้น คือ ด้านการศึกษา การกีฬา ศาสนา ศิลปะ วัฒนธรรม จารีตประเพณีและภูมิปัญญาท้องถิ่นนั้น เนื่องจากชุมชนในเขตเทศบาลเมืองตราด มีกิจกรรมทางวัฒนธรรมเป็นสิ่งที่ทำกันมานาน รวมหน่วยงานทุกหน่วยงานจัดกิจกรรมในเทศกาลต่าง ๆ อยู่แล้ว ไม่ว่าจะเป็นหน่วยงานทั้งทางภาครัฐหรือเอกชน ซึ่งเห็นได้จากเทศกาลวันสงกรานต์ที่มีทั้งวันปีใหม่ไทย วันผู้สูงอายุ และวันครอบครัว ทุกพื้นที่ต่างก็รักษาศิลปะ วัฒนธรรม จารีตประเพณีและภูมิปัญญาท้องถิ่น รวมไปถึงกิจกรรมวันสำคัญทางศาสนาต่าง ๆ ประชาชนในชุมชนเทศบาลเมืองตราด ยังให้ความร่วมมือและเข้าร่วมในทุกกิจกรรมมากมายและเพิ่มมากขึ้นในทุก ๆ ปี ดังนั้น จึงไม่มีการเรียกร้องด้านนี้มาก

ตาราง 10 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามความต้องการด้านพัฒนา
โครงสร้างพื้นฐาน (n = 379)

ประเด็น	\bar{X}	S.D.	ความต้องการ	ลำดับที่
ด้านพัฒนาโครงสร้างพื้นฐาน				
1. การจัดการปรับปรุงถนน	3.70	0.97	มาก	2
2. การจัดการจราจรในชั่วโมงเร่งด่วน	3.69	1.05	มาก	3
3. การจัดการระบบไฟฟ้าสาธารณะ	3.63	0.97	มาก	4
4. การจัดให้มีหน่วยงานบรรเทาสาธารณภัย (ดับเพลิง)	3.71	1.04	มาก	1
5. การจัดการป้องกันและแก้ไขปัญหาน้ำท่วม	3.55	1.08	มาก	5
6. การจัดการฝึกซ้อมแผนเฝ้าระวังและ ป้องกันอัคคีภัย	3.53	1.07	มาก	6
รวม	3.64	1.03	มาก	-

จากตาราง 10 พบว่า ประชาชนกลุ่มตัวอย่างผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความต้องการมาก
ที่มีในงานบริการสาธารณะด้านโครงสร้างพื้นฐาน และเมื่อพิจารณาในรายประเด็นก็ยังพบว่า
ประชาชนมีความต้องการมากทุกประเด็น โดยเรียงลำดับดังนี้

1. การจัดให้มีหน่วยงานบรรเทาสาธารณภัย (ดับเพลิง) ($\bar{X} = 3.71$)
2. การจัดการปรับปรุงถนน ($\bar{X} = 3.70$)
3. การจัดการจราจรในชั่วโมงเร่งด่วน ($\bar{X} = 3.69$)
4. การจัดการระบบไฟฟ้าสาธารณะ ($\bar{X} = 3.63$)
5. การจัดการป้องกันและแก้ไขปัญหาน้ำท่วม ($\bar{X} = 3.55$)
6. การจัดการฝึกซ้อมแผนเฝ้าระวังและป้องกันอัคคีภัย ($\bar{X} = 3.53$)

การที่ประชาชนมีความต้องการมากในด้านพัฒนาโครงสร้างพื้นฐาน ก็เพราะในเขตเทศบาล
เมืองตราดนั้น มีตลาดสดอยู่ใจกลางเมือง รวมทั้งถนนหนทางยังเป็นทางสายหลักสายสุขุมวิท
ผ่านไปยังสุดแดนตะวันออก ลักษณะเช่นนี้ทำให้เกิดความไม่สะดวกในการสัญจรไปมา รวมถึง
การจราจรติดขัด หากมีฝนตกหนักกระบบระบายน้ำไม่ดีก็จะทำให้เกิดน้ำท่วมขังตามถนนหนทาง

นอกจากนี้ เมื่อพิจารณาเรื่องระบบไฟฟ้าสาธารณะ เทศบาลฯ มีโครงการรณรงค์ประหยัดพลังงาน ลดการใช้ไฟฟ้าตามถนนหนทางในเมือง โดยปิดไฟฟ้าจากเสาเสาลับกัน ทำให้ประชาชนรู้สึกว่าการตัดถนนหนทางนั้น มีความสว่างน้อยกว่าเดิม รวมทั้งความต้องการความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สินของประชาชน ซึ่งในเขตเทศบาลฯ เป็นชุมชนที่มีบ้านเรือนปลุกติดกันเป็นจำนวนมาก จึงต้องการให้มีหน่วยงานบรรเทาสาธารณภัย (ดับเพลิง) มีความพร้อมเสมอ หากเกิดภัยอันตรายต่าง ๆ

ตาราง 11 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามความต้องการด้านการส่งเสริมคุณภาพชีวิต (n = 379)

ประเด็น	\bar{X}	S.D.	ความต้องการ	ลำดับที่
ด้านการส่งเสริมคุณภาพชีวิต				
1. การดูแลผู้ด้อยโอกาสอย่างใกล้ชิด	3.66	0.97	มาก	4
2. การส่งเสริมสุขภาพให้แข็งแรง	3.77	0.94	มาก	1
3. การส่งเจ้าหน้าที่ออกตรวจโรคภัยไข้เจ็บถึงบ้าน	3.60	1.03	มาก	5
4. การรณรงค์ป้องกันโรคติดต่อ	3.70	1.01	มาก	3
5. การบำบัดฟื้นฟูผู้ติดยาเสพติด	3.74	1.09	มาก	2
6. การส่งเสริมการจัดตั้งกลุ่ม/ชมรมเกี่ยวกับสุขภาพ เช่น ชมรมแอโรบิก เป็นต้น	3.38	1.02	ปานกลาง	6
รวม	3.64	1.01	มาก	-

จากตาราง 11 พบว่า ประชาชนกลุ่มตัวอย่างผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความต้องการมากในงานบริการด้านการส่งเสริมคุณภาพชีวิต และเมื่อพิจารณาในรายประเด็นก็ยังคงพบว่า ประชาชนมีความต้องการมากใน 5 ประเด็น (ยกเว้น การส่งเสริมการจัดตั้งกลุ่ม/ชมรมเกี่ยวกับสุขภาพ มีความต้องการปานกลาง) โดยเรียงลำดับดังนี้

1. การส่งเสริมสุขภาพให้แข็งแรง ($\bar{X} = 3.77$)
2. การบำบัดฟื้นฟูผู้ติดยาเสพติด ($\bar{X} = 3.74$)

3. การรณรงค์ป้องกันโรคติดต่อ ($\bar{X} = 3.70$)
4. การดูแลผู้ด้อยโอกาสอย่างใกล้ชิด ($\bar{X} = 3.66$)
5. การส่งเจ้าหน้าที่ออกตรวจโรคภัยไข้เจ็บถึงบ้าน ($\bar{X} = 3.60$)
6. การส่งเสริมการจัดตั้งกลุ่ม/ชมรมเกี่ยวกับสุขภาพ เช่น ชมรมเอโรบิก เป็นต้น ($\bar{X} = 3.38$)

โดยประชาชนมีความต้องการมากในด้านการส่งเสริมคุณภาพชีวิต ไม่ว่าจะเป็นการส่งเสริมสุขภาพให้แข็งแรง เนื่องจากจะทำให้ชีวิตมีความสุขทั้งกายและใจ ไม่เจ็บป่วยบ่อยไม่ต้องพึ่งหมอ มีการดูแลรักษาตนเองในเบื้องต้น หากสุขภาพร่างกายแข็งแรงจิตใจเบิกบานแล้ว ก็จะสามารรถดำเนินชีวิตได้อย่างเป็นปกติสุข ส่วนปัญหาของยาเสพติดก็เป็นปัญหาในระดับชาติ ที่ทุกหน่วยงานให้ความสำคัญ แต่ด้วยจังหวัดตราดเป็นพื้นที่ที่ติดกับชายแดนกัมพูชา จึงมีปัญหาของการลักลอบขนยาเสพติดได้ ทั้งยังเด็กและเยาวชนจำนวนมากไม่น้อยในปัจจุบันเข้าไปยุ่งเกี่ยวมากขึ้น การที่ต้องการให้บำบัดฟื้นฟูผู้ติดยาเสพติด ก็เพื่อเป็นการเปิดโอกาสให้เด็กและเยาวชนและผู้ติดยาเสพติดได้รับการรักษาและป้องกันมิให้กลับไปยุ่งเกี่ยวกับยาเสพติดต่อไป สุขภาพของประชาชนเป็นสิ่งที่สำคัญ การรณรงค์ป้องกันโรคติดต่อก็เพื่อมิให้เกิดการระบาดของโรคภัยไข้เจ็บ การให้ความสำคัญกับผู้ด้อยโอกาสในสังคม ก็เป็นอีกปัจจัยในการพัฒนาคุณภาพชีวิตในสังคมมิให้เกิดความเลื่อมล้ำ การช่วยเหลือในด้านต่าง ๆ การให้กำลังใจกับผู้ด้อยโอกาส เพื่อให้สามารถดำรงชีวิตในสังคมได้อย่างคนทั่วไป รวมไปถึงการส่งเจ้าหน้าที่ออกตรวจโรคภัยไข้เจ็บถึงบ้าน ก็จะทำให้ประชาชนที่เจ็บป่วยที่ไม่สามารถเดินทางไปรักษาที่อนามัยหรือโรงพยาบาลได้ ได้รับการรักษาและการแนะนำในการดูแลในเบื้องต้นก่อนได้

สำหรับการที่ประชาชนมีความต้องการปานกลาง ในการส่งเสริมการจัดตั้งกลุ่ม/ชมรมเกี่ยวกับสุขภาพนั้น เนื่องจากพื้นฐานการดำเนินชีวิตในปัจจุบันมีลักษณะต่างคนต่างอยู่ จึงมีการรวมกลุ่มได้ยากและยังไม่มีกิจกรรมส่งเสริมครอบคลุมในทุก ๆ กลุ่ม

ตาราง 12 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามความต้องการด้านการจัดระเบียบชุมชน สังคมและการรักษาความสงบเรียบร้อย (n = 379)

ประเด็น	\bar{X}	S.D.	ความต้องการ	ลำดับที่
ด้านการจัดระเบียบชุมชน สังคม				
และการรักษาความสงบเรียบร้อย				
1. การติดตั้งกล้องวงจรปิด	3.75	1.17	มาก	2
2. การส่งเสริมการป้องกันปัญหาเสพติด	3.87	1.11	มาก	1
3. การลดอบายมุข	3.68	1.18	มาก	3
4. การจัดการอบรมอาสาสมัครป้องกันภัย				
ฝ่ายพลเรือน	3.47	1.00	ปานกลาง	4
รวม	3.69	1.12	มาก	-

จากตาราง 12 พบว่า ประชาชนกลุ่มตัวอย่างผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความต้องการมากในงานบริการด้านการจัดระเบียบชุมชน สังคมและการรักษาความสงบเรียบร้อย และเมื่อพิจารณาในรายประเด็นก็ยังพบว่า ประชาชนมีความต้องการมากใน 3 ประเด็น (ยกเว้น การจัดการอบรมอาสาสมัครป้องกันภัยฝ่ายพลเรือน มีความต้องการปานกลาง) โดยเรียงลำดับดังนี้

1. การส่งเสริมการป้องกันปัญหาเสพติด ($\bar{X} = 3.87$)
2. การติดตั้งกล้องวงจรปิด ($\bar{X} = 3.75$)
3. การลดอบายมุข ($\bar{X} = 3.68$)
4. การจัดการอบรมอาสาสมัครป้องกันภัยฝ่ายพลเรือน ($\bar{X} = 3.47$)

จากการที่ประชาชนมีความต้องการมากในการส่งเสริมการป้องกันปัญหาเสพติด การติดตั้งกล้องวงจรปิด และการลดอบายมุขนั้น ก็เนื่องจากจังหวัดตราดเป็นจังหวัดใกล้ชายแดน กัมพูชา จึงมีการลักลอบขนยาเสพติดหรือการค้ายาเสพติด รวมไปถึงอบายมุขต่าง ๆ เด็กและเยาวชนในปัจจุบันตกเป็นทาสของยาเสพติดเป็นจำนวนมาก จึงต้องการให้มีการป้องกันยาเสพติดอย่างเต็มที่ และเข้มแข็ง เพื่อให้ปัญหาเสพติดน้อยลงหรือหมดไป การต้องการให้มีการติดตั้งวงจรปิดก็เช่นกัน เมื่อมีปัญหาเสพติดในพื้นที่เกิดขึ้น การโจรกรรม การลักทรัพย์ รวมไปถึงการเกิดอุบัติเหตุต่าง ๆ ในทุกบริเวณ หากมีการติดตั้งกล้องวงจรปิดและมีเหตุเกิดขึ้นก็จะทำให้สามารถติดตาม สืบถาม และมีหลักฐานประกอบกระทำผิดของคนร้ายได้ด้วย

ส่วนความต้องการของประชาชนที่มีอยู่ในระดับปานกลางนั้น คือ การจัดการอบรมอาสาสมัครป้องกันภัยฝ่ายพลเรือน ก็เนื่องจากประชาชนเห็นว่า หากมีเหตุการณ์ฉุกเฉิน หรือมีภัยอันตรายใด ๆ เกิดขึ้น ก็จะมีตำรวจ หน่วยกู้ภัย ที่คอยปฏิบัติหน้าที่ได้ทันเวลาที่ ดังนั้น จึงไม่มีการเรียกร้องด้านนี้มาก

ตาราง 13 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามด้านการพัฒนาเศรษฐกิจ การส่งเสริมการลงทุนและการท่องเที่ยว (n = 379)

ประเด็น	\bar{X}	S.D.	ความต้องการ	ลำดับที่
ด้านการพัฒนาเศรษฐกิจ				
การส่งเสริมการลงทุนและการท่องเที่ยว				
1. การปรับปรุงภูมิทัศน์สวนสาธารณะในเขตเทศบาล	3.68	1.01	มาก	3
2. การปรับปรุงภูมิทัศน์เขื่อนริมน้ำและพื้นที่โดยรอบ	3.63	1.00	มาก	4
3. การส่งเสริมอาชีพ	3.72	1.06	มาก	1
4. การส่งเสริมวิสาหกิจชุมชน	3.52	1.02	มาก	5
5. การส่งเสริมให้ประชาชนใช้แนวคิดเศรษฐกิจพอเพียง	3.69	1.07	มาก	2
รวม	3.65	1.03	มาก	-

จากตาราง 13 พบว่า ประชาชนกลุ่มตัวอย่างผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความต้องการมากในงานบริการด้านการพัฒนาเศรษฐกิจ การส่งเสริมการลงทุนและการท่องเที่ยว และเมื่อพิจารณาในรายประเด็นก็ยังพบว่า ประชาชนมีความต้องการมากทุกประเด็น โดยเรียงลำดับดังนี้

1. การส่งเสริมอาชีพ ($\bar{X} = 3.72$)
2. การส่งเสริมให้ประชาชนใช้แนวคิดเศรษฐกิจพอเพียง ($\bar{X} = 3.69$)
3. การปรับปรุงภูมิทัศน์สวนสาธารณะในเขตเทศบาล ($\bar{X} = 3.68$)
4. การปรับปรุงภูมิทัศน์เขื่อนริมน้ำและพื้นที่โดยรอบ ($\bar{X} = 3.63$)
5. การส่งเสริมวิสาหกิจชุมชน ($\bar{X} = 3.52$)

จากการที่ประชาชนมีความต้องการมากในการส่งเสริมอาชีพ การให้แนวคิดเศรษฐกิจพอเพียง การปรับปรุงภูมิทัศน์สวนสาธารณะ เขื่อนริมน้ำและพื้นที่โดยรอบ และวิสาหกิจชุมชนนั้นก็เนื่องจากประชาชนส่วนใหญ่ในจังหวัดตราดเป็นกลุ่มชนชั้นกลาง จึงต้องการให้ส่งเสริมอาชีพวิสาหกิจชุมชนเพื่อให้มีการเพิ่มรายได้ในครัวเรือน มีการรวมกลุ่มในการดำเนินกิจกรรมเพื่อชุมชน

โดยถือหลักตามแนวคิดเศรษฐกิจพอเพียง เพื่อความยั่งยืนในความเป็นอยู่ ความมั่นคงในชีวิตตนเอง และครอบครัว การเพิ่มปอดเพิ่มพื้นที่สีเขียวให้กับประชาชน เพราะปัจจุบันธรรมชาติและสิ่งแวดล้อมลดลงมาก ถูกทดแทนด้วยการสร้างตึกรามบ้านช่อง บ้าน/คอนโดมิเนียมบนทางด่วน เกิดขึ้นมากมาย จึงมีความต้องการให้เพิ่มปอด เพิ่มพื้นที่สีเขียว และมีสวนสาธารณะในชุมชนให้มากขึ้นด้วย

ตาราง 14 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามด้านการบริหารจัดการ อนุรักษ์ทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม (n = 379)

ประเด็น	\bar{X}	S.D.	ความต้องการ	ลำดับที่
ด้านการบริหารจัดการอนุรักษ์ ทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม				
1. การส่งเสริมและรณรงค์การติดตั้งบ่อดัก ไขมัน	3.44	1.02	ปานกลาง	6
2. การปรับปรุงคุณภาพของน้ำในแม่น้ำ ลำคลอง	3.57	1.09	มาก	5
3. การเพิ่มพื้นที่สีเขียวให้มากขึ้น	3.72	1.03	มาก	1
4. การจัดเก็บขยะให้มากขึ้นกว่าเดิม	3.65	1.02	มาก	2
5. การขุดลอกแม่น้ำลำคลอง	3.58	1.07	มาก	4
6. การรณรงค์เพื่อลดโลกร้อน	3.64	1.10	มาก	3
รวม	3.60	1.06	มาก	

จากตาราง 14 พบว่า ประชาชนกลุ่มตัวอย่างผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความต้องการมาก ในงานบริการด้านการบริหารจัดการอนุรักษ์ทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม ส่วนใหญ่ ในภาพรวมมาก และเมื่อพิจารณาในรายประเด็นก็ยังพบว่า ประชาชนมีความต้องการมากใน 5 ประเด็น (ยกเว้น การส่งเสริมและรณรงค์การติดตั้งบ่อดักไขมัน) โดยเรียงลำดับดังนี้

1. การเพิ่มพื้นที่สีเขียวให้มากขึ้น ($\bar{X} = 3.72$)
2. การจัดเก็บขยะให้มากขึ้นกว่าเดิม ($\bar{X} = 3.65$)
3. การรณรงค์เพื่อลดโลกร้อน ($\bar{X} = 3.64$)
4. การขุดลอกแม่น้ำลำคลอง ($\bar{X} = 3.58$)

5. การปรับปรุงคุณภาพของน้ำในแม่น้ำลำคลอง ($\bar{X} = 3.57$)

6. การส่งเสริมและรณรงค์การติดตั้งบ่อดักไขมัน ($\bar{X} = 3.44$)

จากการที่ประชาชนมีความต้องการมากเป็นส่วนใหญ่ ในการเพิ่มพื้นที่สีเขียว การจัดเก็บขยะ การรณรงค์เพื่อลดโลกร้อน การขุดลอกแม่น้ำลำคลอง รวมไปถึงการปรับปรุงคุณภาพของน้ำในแม่น้ำลำคลองนั้น ก็เนื่องจากปัจจุบันธรรมชาติและสิ่งแวดล้อมลดลงมาก ถูกทดแทนด้วยการสร้างตึกรามบ้านช่อง บ้าน/คอนโดมิเนียมบนถนนแอ่น และมีปัญหาจากขยะมูลฝอย ปัญหาโลกร้อน และปัญหาแม่น้ำลำคลองที่เกิดขึ้นในเขตเทศบาลเกิดขึ้นมากมาย ประชาชนจึงมีความต้องการให้เพิ่มบ่อดักไขมันที่สีเขียวในชุมชนให้มากขึ้นด้วย ต้องการให้มีการรณรงค์เพื่อลดโลกร้อน เพื่อให้เกิดการรักษาธรรมชาติและสิ่งแวดล้อมให้มากที่สุด รวมไปถึงแม่น้ำลำคลองที่หล่อเลี้ยงผู้คนในชุมชนมาช้านาน

แต่ประชาชนบางส่วนมีความต้องการปานกลาง ในการส่งเสริมและรณรงค์การติดตั้งบ่อดักไขมัน ก็เนื่องจากประชาชนคิดว่า การติดตั้งบ่อดักไขมันเป็นการสร้างปัญหา ไม่สะดวก ยังไม่ใช่เรื่องจำเป็นสำหรับบ้านเรือนทั่วไป อีกทั้งยังเป็นเรื่องใหม่ที่มีกฎหมายกำหนดสำหรับการสร้างบ้านเรือนที่อยู่อาศัยใหม่ อาจมีความต้องการปานกลางสำหรับบ้านที่ประกอบกิจการใหญ่ โรงงานอุตสาหกรรม รวมทั้งการบังคับบ้านเรือนที่อาศัยอยู่ริมน้ำแล้ว

ตาราง 15 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามด้านการศึกษา การกีฬา ศาสนา ศิลปะ วัฒนธรรม จารีตประเพณีและภูมิปัญญาท้องถิ่น (n = 379)

ประเด็น	\bar{X}	S.D.	ความต้องการ	ลำดับที่
ด้านการศึกษา การกีฬา ศาสนา ศิลปะ				
วัฒนธรรม จารีตประเพณี และภูมิปัญญาท้องถิ่น				
1. การสร้างศูนย์กีฬาในร่ม เช่น ศูนย์ฟิตเนสในร่ม				
สนามบาสเก็ตบอล – วอลเลย์บอล เป็นต้น	3.47	1.12	ปานกลาง	2
2. การสร้างศูนย์กีฬากลางแจ้ง เช่น ศูนย์ฟิตเนส				
กลางแจ้ง สนามโรลเลอร์เบลด เป็นต้น	3.37	1.11	ปานกลาง	4
3. การส่งเสริมการเรียนภาษาต่างประเทศ	3.42	1.22	ปานกลาง	3
4. ส่งเสริมให้นักเรียนในสังกัดเทศบาลมีแท็บเล็ต				
ทางการศึกษา	3.34	1.08	ปานกลาง	5
5. การส่งเสริมกีฬาของเด็กและเยาวชน	3.69	1.05	มาก	1
6. การจัดกิจกรรมนันทนาการ เช่น การเดินร่ำ เป็นต้น	3.26	1.06	ปานกลาง	6
รวม	3.43	1.11	ปานกลาง	-

จากตาราง 15 พบว่า ประชาชนกลุ่มตัวอย่างผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความต้องการระดับปานกลาง ในงานบริการด้านการศึกษา การกีฬา ศาสนา ศิลปะ วัฒนธรรม จารีตประเพณี และ ภูมิปัญญาท้องถิ่น และเมื่อพิจารณาในรายประเด็นก็ยังคงพบว่า ประชาชนมีความต้องการมากใน 1 ประเด็น และประชาชนมีความต้องการปานกลางใน 5 ประเด็น โดยเรียงลำดับดังนี้

1. การส่งเสริมกีฬาของเด็กและเยาวชน ($\bar{X} = 3.69$)
2. การสร้างศูนย์กีฬาในร่ม เช่น ศูนย์ฟิตเนสในร่ม สนามบาสเก็ตบอล – วอลเลย์บอล เป็นต้น ($\bar{X} = 3.47$)
3. การส่งเสริมการเรียนภาษาต่างประเทศ ($\bar{X} = 3.42$)
4. การสร้างศูนย์กีฬากลางแจ้ง เช่น ศูนย์ฟิตเนสกลางแจ้ง สนามโรลเลอร์เบลด เป็นต้น ($\bar{X} = 3.37$)
5. ส่งเสริมให้นักเรียนในสังกัดเทศบาลมีแท็บเล็ตทางการศึกษา ($\bar{X} = 3.34$)
6. การจัดกิจกรรมนันทนาการ เช่น การเดินร่ำ เป็นต้น ($\bar{X} = 3.26$)

จากการที่ประชาชนมีความต้องการมากที่จะให้ส่งเสริมกีฬาของเด็กและเยาวชนนั้น เนื่องจากปัจจุบันเกิดกระแสฟุตบอลอาชีพขึ้น มีการตื่นตัวของทางด้านกีฬาฟุตบอลในหลาย ๆ กลุ่ม และจังหวัดตราดมีทีมฟุตบอลตราด FC โดยการสนับสนุนจาก CP ซึ่งมีการเลื่อนระดับชั้นดิวิชั่น 1 ภายในเวลา 1 ปี จึงทำให้ประชาชนมีความต้องการที่จะสนับสนุนส่งเสริมให้บุตรหลานมีความรักในด้านกีฬาเพิ่มขึ้น และอีกทั้งยังเป็นการป้องกันปัญหายาเสพติดที่เกิดขึ้นกับเด็กและเยาวชนในทุกพื้นที่ การกีฬาจะช่วยให้เด็กและเยาวชนหันมาออกกำลังกาย เพื่อห่างไกลยาเสพติดอีกด้วย

สำหรับความต้องการงานบริการส่วนใหญ่ของประชาชนที่อยู่ในระดับปานกลางเกือบทั้งหมด ไม่ว่าจะเป็นการสร้างศูนย์กีฬาในร่ม การสร้างศูนย์กีฬากลางแจ้ง รวมไปถึงการจัดกิจกรรมนันทนาการนั้น เนื่องจากในเขตเทศบาลฯ มีศูนย์ออกกำลังกาย สนามกีฬา ทั้งของสถานศึกษา และของเทศบาลฯ อยู่หลายแห่ง และต้องการให้ส่งเสริมการเรียนภาษาต่างประเทศ การมีแท็บเล็ตทางการศึกษา อยู่ในระดับปานกลาง ก็เนื่องจากยังเป็นเรื่องใหม่สำหรับประชาชน

ตาราง 16 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามความต้องการด้านการบริหารจัดการที่ดี (n = 379)

ประเด็น	\bar{X}	S.D.	ความต้องการ	ลำดับที่
ด้านการบริหารจัดการที่ดี				
1. มีศูนย์บริการข้อมูลข่าวสาร	3.75	1.04	มาก	3
2. การส่งเสริมและพัฒนาศักยภาพของคณะกรรมการชุมชน	3.61	1.07	มาก	7
3. กฎระเบียบและข้อบังคับต่าง ๆ มีความทันสมัยและเป็นธรรม	3.67	1.06	มาก	6
4. การปฏิบัติงานของเทศบาลฯ โปร่งใส สามารถตรวจสอบได้	3.80	1.08	มาก	2
5. เทศบาลมีการรับผิชอบในหน้าที่การงานและพร้อมแก้ไขปัญหาได้ทันทั่วทั้งที่	3.84	1.05	มาก	1
6. ประชาชนมีส่วนร่วมในการตัดสินใจโครงการต่าง ๆ ในท้องถิ่น	3.68	1.09	มาก	5
7. เทศบาลมีการเปิดเผยข้อมูลข่าวสาร และการรายงานผลการดำเนินงานประจำปี ให้ประชาชนได้รับทราบ	3.73	1.11	มาก	4
รวม	3.73	1.07	มาก	-

จากตาราง 16 พบว่า ประชาชนกลุ่มตัวอย่างผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความต้องการมากในงานบริการด้านการบริหารจัดการที่ดี และเมื่อพิจารณาในรายประเด็นก็ยิ่งพบว่า ประชาชนมีความต้องการมากในทุกประเด็น โดยเรียงลำดับดังนี้

1. เทศบาลมีการรับผิชอบในหน้าที่การงานและพร้อมแก้ไขปัญหาได้ทันทั่วทั้งที่ ($\bar{X} = 3.84$)
2. การปฏิบัติงานของเทศบาลฯ โปร่งใส สามารถตรวจสอบได้ ($\bar{X} = 3.80$)
3. มีศูนย์บริการข้อมูลข่าวสาร ($\bar{X} = 3.75$)
4. เทศบาลมีการเปิดเผยข้อมูลข่าวสาร และการรายงานผลการดำเนินงานประจำปี ให้ประชาชนได้รับทราบ ($\bar{X} = 3.73$)
5. ประชาชนมีส่วนร่วมในการตัดสินใจโครงการต่าง ๆ ในท้องถิ่น ($\bar{X} = 3.68$)
6. กฎระเบียบและข้อบังคับต่าง ๆ มีความทันสมัยและเป็นธรรม ($\bar{X} = 3.67$)

7. การส่งเสริมและพัฒนาศักยภาพของคณะกรรมการชุมชน ($\bar{X} = 3.61$)

จากการที่ประชาชนมีความต้องการมาก ที่จะให้เทศบาลเมืองตราดมีการรับผิดชอบ ในหน้าที่การงานและพร้อมแก้ไขปัญหาได้ทันทั่วทั้งที่ การปฏิบัติงานของเทศบาลฯ ไปรุ่งใส สามารถตรวจสอบได้ มีศูนย์บริการข้อมูลข่าวสาร การเปิดเผยข้อมูลข่าวสารและการรายงานผลการดำเนินงานประจำปีให้ประชาชนได้รับทราบ ประชาชนมีส่วนร่วมในการตัดสินใจโครงการต่าง ๆ ในท้องถิ่น กฎระเบียบและข้อบังคับต่าง ๆ มีความทันสมัยและเป็นธรรม และการส่งเสริมและพัฒนา ศักยภาพของคณะกรรมการชุมชนนั้น ก็เนื่องจากประชาชนส่วนใหญ่ในเทศบาลเมืองตราดปัจจุบัน มีความตื่นตัวทางด้านการเมืองเพิ่มขึ้น จากการเข้าชุมนุมของทั้งเสื้อเหลืองและเสื้อแดง ล้วนแล้วแต่ ทำให้ประชาชนเกิดการสนใจที่จะรับฟังข้อมูลข่าวสารจากสื่อต่าง ๆ มีส่วนร่วมในการประชุมประชาคม มีการร่วมตัดสินใจในโครงการต่าง ๆ ที่จะเกิดขึ้นในชุมชน การให้ความร่วมมือโดยการเข้าร่วมอบรม เพื่อเพิ่มศักยภาพของคณะกรรมการต่าง ๆ ในชุมชน มีการตอบสนองต่อเหตุการณ์ในบ้านเมือง อย่างกระตือรือร้น ซึ่งเห็นได้จากการชุมนุมของทั้งเสื้อเหลืองและเสื้อแดง ที่มาจากทุกสารทิศทั่วประเทศ เพื่อเรียกร้องสิทธิที่ต้องการความเป็นธรรมหรือมีนโยบายแอบแฝง เป็นต้น

ตอนที่ 3 ผลการทดสอบสมมุติฐานเปรียบเทียบความต้องการของประชาชนในการ จัดบริการสาธารณะของเทศบาลเมืองตราด อำเภอเมืองตราด จังหวัดตราด จำแนกตามตัวแปรพื้นฐาน

เปรียบเทียบความต้องการของประชาชนในการจัดบริการสาธารณะของเทศบาล เมืองตราด อำเภอเมืองตราด จังหวัดตราด ปัจจัยด้านการพัฒนาโครงสร้างพื้นฐาน ด้านการส่งเสริม คุณภาพชีวิต ด้านการจัดระเบียบชุมชน สังคม และการรักษาความสงบเรียบร้อย ด้านการพัฒนา เศรษฐกิจ การส่งเสริมการลงทุนและการท่องเที่ยว ด้านการบริการจัดการและการอนุรักษ์ ทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม ด้านการศึกษา การกีฬา ศาสนา ศิลปะ วัฒนธรรม จารีตประเพณี และภูมิปัญญาท้องถิ่น และด้านการบริหารจัดการที่ดี ดังตาราง 17

ตาราง 17 ผลการทดสอบค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานและเปรียบเทียบความแตกต่าง ระดับความต้องการของประชาชนที่มีต่อการจัดบริการสาธารณะของเทศบาลเมืองตราด อำเภอเมืองตราด จังหวัดตราด โดยรวม 7 ด้าน จำแนกตามเพศ

ความต้องการของประชาชน	เพศ				t	p
	ชาย		หญิง			
	n = 166		n = 213			
	\bar{X}	S.D.	\bar{X}	S.D.		
รวม 7 ด้าน	3.53	0.833	3.70	0.756	-2.017	0.044*

* ระดับนัยสำคัญที่ .05

จากตาราง 17 แสดงว่า ความต้องการของประชาชนที่มีต่อการจัดบริการสาธารณะของเทศบาลเมืองตราด อำเภอเมืองตราด จังหวัดตราด จำแนกตามเพศ โดยรวมแตกต่างกัน ยอมรับในระดับนัยสำคัญที่ .05

ตาราง 18 ผลการทดสอบค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานและเปรียบเทียบความแตกต่าง ระดับความต้องการของประชาชนที่มีต่อการจัดบริการสาธารณะของเทศบาลเมืองตราด อำเภอเมืองตราด จังหวัดตราด โดยรวม 7 ด้าน จำแนกตามอายุ

ความต้องการของประชาชน	อายุ				t	p
	น้อย		มาก			
	n = 198		n = 181			
	\bar{X}	S.D.	\bar{X}	S.D.		
รวม 7 ด้าน	3.60	0.823	3.64	0.762	-0.451	0.652

จากตาราง 18 แสดงว่า ความต้องการของประชาชนที่มีต่อการจัดบริการสาธารณะของเทศบาลเมืองตราด อำเภอเมืองตราด จังหวัดตราด จำแนกตามอายุ โดยรวมไม่แตกต่างกัน ไม่ยอมรับในระดับนัยสำคัญที่ .05

ตาราง 19 ผลการทดสอบค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานและเปรียบเทียบความแตกต่าง ระดับความต้องการของประชาชนที่มีต่อการจัดบริการสาธารณะของเทศบาลเมืองตราด อำเภอเมืองตราด จังหวัดตราด โดยรวม 7 ด้าน จำแนกตามรายได้

ความต้องการของประชาชน	รายได้				t	p
	น้อย		มาก			
	n = 198		n = 181			
	\bar{X}	S.D.	\bar{X}	S.D.		
รวม 7 ด้าน	3.71	0.763	3.47	0.828	2.710	0.007*

* ระดับนัยสำคัญที่ .05

จากตาราง 19 แสดงว่า ความต้องการของประชาชนที่มีต่อการจัดบริการสาธารณะของเทศบาลเมืองตราด อำเภอเมืองตราด จังหวัดตราด จำแนกตามรายได้ โดยรวมแตกต่างกันยอมรับในระดับนัยสำคัญที่ .05

ตาราง 20 ผลการทดสอบค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานและเปรียบเทียบความแตกต่าง ระดับความต้องการของประชาชนที่มีต่อการจัดบริการสาธารณะของเทศบาลเมืองตราด อำเภอเมืองตราด จังหวัดตราด โดยรวม 7 ด้าน จำแนกตามระดับการศึกษา

ความต้องการของประชาชน	df	SS	MS	F	p
ภาพรวม 7 ด้าน					
ระหว่างกลุ่ม	5	2.339	0.468	0.739	0.595
ภายในกลุ่ม	373	236.193	0.633	-	-
รวม	378	238.531	-	-	-

จากตาราง 20 แสดงว่า ความต้องการของประชาชนที่มีต่อการจัดบริการสาธารณะของเทศบาลเมืองตราด อำเภอเมืองตราด จังหวัดตราด จำแนกตามระดับการศึกษาต่างกันมีความต้องการโดยรวมไม่แตกต่างกัน ไม่สามารถยอมรับในระดับนัยสำคัญที่ .05

ตาราง 21 ผลการทดสอบค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานและเปรียบเทียบความแตกต่าง ระดับความต้องการของประชาชนที่มีต่อการจัดบริการสาธารณะของเทศบาลเมืองตราด อำเภอเมืองตราด จังหวัดตราด โดยรวม 7 ด้าน จำแนกตามอาชีพ

ความต้องการของประชาชน	df	SS	MS	F	p
ภาพรวม 7 ด้าน					
ระหว่างกลุ่ม	6	3.867	0.645	1.022	0.411
ภายในกลุ่ม	372	234.664	0.631	-	-
รวม	378	238.531	-	-	-

จากตาราง 21 แสดงว่า ความต้องการของประชาชนที่มีต่อการจัดบริการสาธารณะของเทศบาลเมืองตราด อำเภอเมืองตราด จังหวัดตราด จำแนกตามอาชีพ มีความต้องการโดยรวมไม่แตกต่างกัน ไม่สามารถยอมรับในระดับนัยสำคัญที่ .05

ตาราง 22 ผลการทดสอบค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานและเปรียบเทียบความแตกต่าง ระดับความต้องการของประชาชนที่มีต่อการจัดบริการสาธารณะของเทศบาลเมืองตราด อำเภอเมืองตราด จังหวัดตราด โดยรวม 7 ด้าน จำแนกตามสถานภาพการสมรส

ความต้องการของประชาชน	df	SS	MS	F	p
ภาพรวม 7 ด้าน					
ระหว่างกลุ่ม	3	2.359	0.786	1.248	0.283
ภายในกลุ่ม	375	236.172	0.630	-	-
รวม	378	238.531	-	-	-

จากตาราง 22 แสดงว่า ความต้องการของประชาชนที่มีต่อการจัดบริการสาธารณะของเทศบาลเมืองตราด อำเภอเมืองตราด จังหวัดตราด จำแนกตามสถานภาพการสมรส มีความต้องการโดยรวมไม่แตกต่างกัน ไม่สามารถยอมรับในระดับนัยสำคัญที่ .05

ตาราง 23 สรุปผลการทดสอบสมมุติฐาน เปรียบเทียบความต้องการของประชาชนในการจัดบริการ
สาธารณะของเทศบาลเมืองตราด จำแนกตามข้อตัวแปรพื้นฐาน

สมมุติฐานการวิจัย	value	Prob.	ผลการทดสอบ
1. จำแนกตามเพศ	t – value = - 2.017	0.044*	ยอมรับสมมุติฐาน
2. จำแนกตามอายุ	t – value = - 0.451	0.652	ไม่ยอมรับสมมุติฐาน
3. จำแนกตามการศึกษา	F – value = 0.739	0.595	ไม่ยอมรับสมมุติฐาน
4. จำแนกตามอาชีพ	F – value = 1.022	0.411	ไม่ยอมรับสมมุติฐาน
5. จำแนกตามรายได้	t – value = 2.710	0.007*	ยอมรับสมมุติฐาน
6. จำแนกตามสถานภาพ	F – value = 1.248	0.292	ไม่ยอมรับสมมุติฐาน

* ระดับนัยสำคัญที่ .05

จากตาราง 23 สามารถสรุปผลการทดสอบสมมุติฐานเปรียบเทียบจากกรอบแนวคิด
ในการวิจัยได้ดังนี้

1. สมมุติฐานการวิจัยที่ว่า ประชาชนที่มีเพศแตกต่างกัน มีความต้องการของประชาชน
ในการจัดบริการสาธารณะของเทศบาลเมืองตราด แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญที่ .05
2. สมมุติฐานการวิจัยที่ว่า ประชาชนที่มีอายุแตกต่างกัน มีความต้องการของประชาชน
ในการจัดบริการสาธารณะของเทศบาลเมืองตราด ไม่แตกต่างกันนั้น ไม่สามารถยอมรับในระดับ
นัยสำคัญที่ .05
3. สมมุติฐานการวิจัยที่ว่า ประชาชนที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกัน มีความต้องการ
ของประชาชนในการจัดบริการสาธารณะของเทศบาลเมืองตราด ไม่แตกต่างกันนั้น ไม่สามารถยอมรับ
ในระดับนัยสำคัญที่ .05
4. สมมุติฐานการวิจัยที่ว่า ประชาชนที่มีอาชีพแตกต่างกัน มีความต้องการของประชาชน
ในการจัดบริการสาธารณะของเทศบาลเมืองตราด ไม่แตกต่างกันนั้น ไม่สามารถยอมรับในระดับ
นัยสำคัญที่ .05
5. สมมุติฐานการวิจัยที่ว่า ประชาชนที่มีรายได้แตกต่างกัน มีความต้องการของประชาชน
ในการจัดบริการสาธารณะของเทศบาลเมืองตราด แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญที่ .05
6. สมมุติฐานการวิจัยที่ว่า ประชาชนที่มีสถานภาพการสมรสแตกต่างกัน มีความต้องการ
ของประชาชนในการจัดบริการสาธารณะของเทศบาลเมืองตราด ไม่แตกต่างกันนั้น ไม่สามารถยอมรับ
ในระดับนัยสำคัญที่ .05

ตอนที่ 4 มาตรการในการจัดบริการสาธารณะของเทศบาลเมืองตราด อำเภอเมืองตราด จังหวัดตราด เพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชน

ตาราง 24 ร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามมาตรการในการจัดบริการสาธารณะของเทศบาลเมืองตราด สามารถสรุปในภาพรวมได้ดังนี้ (n = 758)

ด้าน	จำนวน	ร้อยละ	ลำดับที่
1. ด้านพัฒนาโครงสร้างพื้นฐาน	105	13.85	4
2. ด้านการส่งเสริมคุณภาพชีวิต	111	14.65	3
3. ด้านการจัดระเบียบชุมชน สังคมและการรักษาความสงบเรียบร้อย	125	16.50	2
4. ด้านการพัฒนาเศรษฐกิจการส่งเสริมการลงทุนและการท่องเที่ยว	103	13.60	5
5. ด้านการบริหารจัดการอนุรักษ์ทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม	89	11.75	7
6. ด้านการศึกษา การกีฬา ศาสนา ศิลปะ วัฒนธรรมจารีตประเพณีและภูมิปัญญาท้องถิ่น	93	12.25	6
7. ด้านการบริหารจัดการที่ดี	132	17.40	1
รวม	758	100.00	-

จากตาราง 24 เมื่อให้ประชาชนกลุ่มตัวอย่างผู้ตอบแบบสอบถามมีข้อเสนอแนะในการกำหนดมาตรการในการให้บริการสาธารณะของเทศบาลเมืองตราด อำเภอเมืองตราด จังหวัดตราด จะพบว่า กลุ่มตัวอย่างเสนอให้เทศบาลเมืองตราดมีมาตรการพัฒนาการจัดบริการสาธารณะโดยจัดลำดับความสำคัญเร่งด่วน ดังนี้

1. ด้านการบริหารจัดการที่ดี
2. ด้านการจัดระเบียบชุมชน สังคมและการรักษาความสงบเรียบร้อย
3. ด้านการส่งเสริมคุณภาพชีวิต
4. ด้านพัฒนาโครงสร้างพื้นฐาน
5. ด้านการบริหารจัดการอนุรักษ์ทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม

6. ด้านการศึกษา การกีฬา ศาสนา ศิลปะ วัฒนธรรม จารีตประเพณีและภูมิปัญญาท้องถิ่น
7. ด้านการบริหารจัดการอนุรักษ์ทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม

การที่ประชาชนกลุ่มตัวอย่างต้องการให้เทศบาลเมืองตราดดำเนินงานด้านการบริการจัดการที่ดีก่อนด้านอื่น ก็มีความสอดคล้องกับผลการศึกษาในตาราง 9

นอกจากข้อเสนอแนะในการกำหนดมาตรการในการจัดบริการสาธารณะของเทศบาลเมืองตราด อำเภอเมืองตราด จังหวัดตราด เพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชนตามตาราง 24 แล้วยังพบว่า จากแบบสอบถามในตอนต้นที่ 4 เป็นแบบสอบถามลักษณะปลายเปิด (Open Ended) เกี่ยวกับผลการตอบสนองความต้องการของประชาชนต่อการจัดบริการสาธารณะในด้านต่าง ๆ จะพบว่า ประชาชนยังมีความต้องการในด้านการเตรียมความพร้อมการจัดบริการสาธารณะในด้านต่าง ๆ เพื่อรองรับการเข้าสู่อาเซียน ในปี พ.ศ. 2558 การหาอาชีพเสริมต่าง ๆ เพื่อรองรับทั้งชาวไทยและต่างชาติ นอกจากนี้ยังพบว่าต้องการให้มีการจัดสรรที่ดิน/ที่ทำกิน การขยายเขตเมืองที่แออัดขึ้นทุกวัน การเดินสายไฟลงใต้ดินเพื่อบรรเทาความเดือดร้อน กรณีนกพิราบหรือนกเอี้ยงมาเกาะสายไฟนอนในตอนกลางคืน เหล่านี้เป็นข้อเสนอแนะในลักษณะปลายเปิดที่ประชาชนส่วนน้อยให้ความสำคัญ จะเห็นได้ว่า ความต้องการเหล่านี้ถึงแม้จะเป็นส่วนน้อยที่ต้องการ แต่ผู้รับผิดชอบก็ไม่ควรละเลยหรือเพิกเฉย เพราะทุกความต้องการ หรือความเห็นที่พบมีความสำคัญในตัวของมันอยู่แล้ว

บทที่ 5

สรุปผล อภิปรายผลและข้อเสนอแนะ

การนำเสนอผลการวิจัยในบทที่ 5 นี้ จะแบ่งหัวข้อการเสนอออกเป็น 4 หัวข้อใหญ่ ๆ ดังต่อไปนี้

1. สรุปผลการวิจัย
2. อภิปรายผลการวิจัย
3. ข้อเสนอแนะ

สรุปผลการวิจัย

การวิจัยเรื่อง ความต้องการของประชาชนที่มีต่อการจัดการบริการสาธารณะของเทศบาลเมืองตราด อำเภอเมืองตราด จังหวัดตราด โดยมีวัตถุประสงค์ในการศึกษาดังนี้

1. เพื่อศึกษาให้ทราบถึงความต้องการของประชาชนในการจัดบริการสาธารณะของเทศบาลเมืองตราด
2. เพื่อเปรียบเทียบความต้องการของประชาชนในการจัดบริการสาธารณะของเทศบาลเมืองตราด จำแนกตามตัวแปรพื้นฐาน
3. เพื่อศึกษามาตรการในการจัดบริการสาธารณะของเทศบาลเมืองตราด เพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชน

ข้อค้นพบข้อที่ 1 ตามวัตถุประสงค์ข้อที่ 1 สามารถสรุปได้ว่า ประชาชนกลุ่มตัวอย่างมีความต้องการมากในภาพรวมต่อด้านการจัดบริการสาธารณะของเทศบาลเมืองตราด อำเภอเมืองตราด จังหวัดตราด เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ประชาชนมีความต้องการเรียงตามลำดับ คะแนนเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย ได้แก่ ด้านการบริหารจัดการที่ดี รองลงมาเป็นด้านการจัดระเบียบชุมชน สังคม และการรักษาความสงบเรียบร้อย ด้านการพัฒนาเศรษฐกิจ การส่งเสริมการลงทุนและการท่องเที่ยว ด้านการส่งเสริมคุณภาพชีวิต ด้านพัฒนาโครงสร้างพื้นฐาน ด้านการบริหารจัดการและการอนุรักษ์ทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม อย่างไรก็ตามผลการศึกษาพบว่า ประชาชนมีความต้องการปานกลางต่อการจัดบริการสาธารณะของเทศบาลเมืองตราด คือ ด้านการศึกษาการกีฬา ศาสนา ศิลปะ วัฒนธรรม จารีตและภูมิปัญญาท้องถิ่น

ข้อค้นพบข้อที่ 2 ตามวัตถุประสงค์ข้อที่ 2 เมื่อเปรียบเทียบความต้องการของประชาชนที่มีต่อการจัดบริการสาธารณะของเทศบาลเมืองตราด อำเภอเมืองตราด จังหวัดตราด โดยการทดสอบสมมุติฐานมีข้อค้นพบ ดังตาราง 25

ตาราง 25 สรุปผลการทดสอบสมมุติฐาน

สมมุติฐานการวิจัย	ผลการทดสอบ
1. ความต้องการของประชาชนที่มีต่อการจัดบริการสาธารณะของเทศบาลเมืองตราด จำแนกตามเพศ	ยอมรับสมมุติฐาน
2. ความต้องการของประชาชนที่มีต่อการจัดบริการสาธารณะของเทศบาลเมืองตราด จำแนกตามอายุ	ไม่ยอมรับสมมุติฐาน
3. ความต้องการของประชาชนที่มีต่อการจัดบริการสาธารณะของเทศบาลเมืองตราด จำแนกตามการศึกษา	ไม่ยอมรับสมมุติฐาน
4. ความต้องการของประชาชนที่มีต่อการจัดบริการสาธารณะของเทศบาลเมืองตราด จำแนกตามอาชีพ	ไม่ยอมรับสมมุติฐาน
5. ความต้องการของประชาชนที่มีต่อการจัดบริการสาธารณะของเทศบาลเมืองตราด จำแนกตามรายได้	ยอมรับสมมุติฐาน
6. ความต้องการของประชาชนที่มีต่อการจัดบริการสาธารณะของเทศบาลเมืองตราด จำแนกตามสถานภาพ	ไม่ยอมรับสมมุติฐาน

ข้อค้นพบข้อที่ 3 ตามวัตถุประสงค์ข้อที่ 3 มาตรการในการจัดบริการสาธารณะของเทศบาลเมืองตราด อำเภอเมืองตราด จังหวัดตราด เพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชน มีข้อค้นพบ คือ ประชาชนกลุ่มตัวอย่างต้องการให้เทศบาลเมืองตราด ดำเนินงานมาตรการในการจัดบริการสาธารณะตามลำดับความสำคัญเร่งด่วน คือ งานบริการด้านการบริหารจัดการที่ดี ด้านการจัดระเบียบชุมชน สังคมและการรักษาความสงบเรียบร้อย ด้านการส่งเสริมคุณภาพชีวิต ด้านพัฒนาโครงสร้างพื้นฐาน ด้านการพัฒนาเศรษฐกิจ การส่งเสริมการลงทุนและการท่องเที่ยว ด้านการศึกษา การกีฬา ศาสนา ศิลปะ วัฒนธรรม จารีตและภูมิปัญญาท้องถิ่น และด้านการบริหารจัดการ และการอนุรักษ์ทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม จะเห็นได้ว่า ด้านที่มีคะแนนร้อยละใน 2 อันดับแรก ได้แก่ ด้านการบริหารจัดการที่ดี และด้านการจัดระเบียบชุมชน สังคมและการรักษาความสงบเรียบร้อย

ซึ่งจะเป็นมาตรการในการจัดบริการสาธารณะของเทศบาลเมืองตราด ให้ตรงกับความต้องการของประชาชนต่อไป

อภิปรายผลการวิจัย

ในการวิเคราะห์ถึงองค์ความรู้ใหม่ที่ได้จากการวิจัย ผู้วิจัยจะอภิปรายเปรียบเทียบระหว่างข้อค้นพบที่ได้จากการศึกษาและองค์ความรู้เดิมจากเนื้อหาบทที่ 2 ดังนี้

ความต้องการของประชาชนที่มีต่อการจัดบริการสาธารณะของเทศบาลเมืองตราด ในภาพรวมความต้องการอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านทั้ง 7 ด้าน จะพบว่าขัดแย้งกับงานวิจัยของวรินทร์ พลูสนอง (2552 : บทคัดย่อ) ตำบลท่าหลวง อำเภอชะเมา จังหวัดจันทบุรี พบว่าระดับความต้องการของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบล โดยรวมพบว่าความต้องการอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ประชาชนมีระดับความต้องการอยู่ในระดับปานกลาง ซึ่งสามารถอภิปรายผลในแต่ละด้านได้ ดังนี้

1. ด้านการบริหารจัดการที่ดี พบว่า ในภาพรวมด้านการบริหารจัดการที่ดีที่มีความต้องการมาก ซึ่งจะอยู่ในลำดับที่ 1 เนื่องจากด้านนี้มีการรับผิดชอบในหน้าที่การงาน และพร้อมแก้ไขปัญหาได้ทันทั่วถึง ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของวรัญญู ธีรมย์ (2552 : บทคัดย่อ) ศึกษาปัญหาเรื่อง ความต้องการจัดบริการด้านการออกกำลังกาย เพื่อสุขภาพของประชาชน ตำบลร่องกวาง อำเภอร่องกวาง จังหวัดแพร่ พบว่า ประชาชนมีความต้องการจัดบริการด้านกิจกรรมออกกำลังกาย โดยเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก

2. ด้านการจัดระเบียบชุมชน สังคม และการรักษาความสงบเรียบร้อย พบว่า ในภาพรวมด้านการจัดระเบียบชุมชน สังคมและการรักษาความสงบเรียบร้อย มีความต้องการมาก ซึ่งจะอยู่ในลำดับที่ 2 เนื่องจากด้านนี้ มีการส่งเสริมการป้องกันปัญหาเสพติด ซึ่งถือได้ว่าเป็นปัญหาระดับชาติ ซึ่งยากต่อการแก้ไขถ้าทุกคนไม่ร่วมมือกัน จึงเป็นเหตุให้ประชาชนมีความต้องการมาก ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของศิริชัย อัมพวา (2542 : บทคัดย่อ) ศึกษาความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบล : ศึกษาเฉพาะองค์การบริหารส่วนตำบลธนู อำเภออุทัย จังหวัดพระนครศรีอยุธยา พบว่า ประชาชนส่วนใหญ่มีความพึงพอใจต่อการให้บริการองค์การบริหารส่วนตำบลในระดับค่อนข้างมาก

3. ด้านโครงสร้างพื้นฐาน พบว่า ในภาพรวมด้านโครงสร้างพื้นฐานมีความต้องการมาก ซึ่งจะอยู่ในลำดับที่ 3 เนื่องจากด้านนี้เป็นด้านที่เกี่ยวกับสาธารณูปโภคสำหรับชีวิตประจำวัน เช่น ถนนหนทาง ไฟฟ้า การป้องกันและแก้ไขปัญหาภัยต่าง ๆ ซึ่งถือได้ว่ามีความจำเป็นในระดับหนึ่ง จึงสอดคล้องกับงานวิจัยของศิริชัย อัมพวา (2542 : บทคัดย่อ) ศึกษาความพึงพอใจของประชาชน

ที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบล : ศึกษาเฉพาะองค์การบริหารส่วนตำบลนุ อำเภอกุทัย จังหวัดพระนครศรีอยุธยา พบว่า ประชาชนส่วนใหญ่มีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลในระดับค่อนข้างมาก

4. ด้านการพัฒนาเศรษฐกิจการส่งเสริมการลงทุนและการท่องเที่ยว พบว่า ในภาพรวมด้านการพัฒนาเศรษฐกิจการส่งเสริมการลงทุนและการท่องเที่ยว มีความต้องการมาก ซึ่งจะอยู่ในลำดับที่ 3 เนื่องจากด้านนี้จะเป็นด้านที่ส่งเสริมให้ประชาชนเกิดรายได้ ลดรายจ่าย มีการนำปรัชญาเศรษฐกิจพอเพียงเข้ามาใช้ในการดำรงชีวิต มีการปรับปรุงภูมิทัศน์โดยรอบ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ สิริชัย อัมพวา (2542 : บทคัดย่อ) ศึกษาความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบล ศึกษาเฉพาะองค์การบริหารส่วนตำบลนุ อำเภอกุทัย จังหวัดพระนครศรีอยุธยา พบว่า ประชาชนส่วนใหญ่พึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลในระดับค่อนข้างมาก

5. ด้านส่งเสริมคุณภาพชีวิต พบว่า ในภาพรวมด้านส่งเสริมคุณภาพชีวิตมีความต้องการมาก ซึ่งอยู่ในลำดับที่ 4 เนื่องจากด้านนี้เป็นด้านซึ่งเกี่ยวกับความเป็นอยู่ของประชาชน ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของกิตติพงษ์ วิเชียรสมุทร (2550 : บทคัดย่อ) ศึกษาปัญหาพิเศษเรื่อง ความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลปลับปลานารายณ์ อำเภอมือง จังหวัดจันทบุรี ผลการศึกษาพบว่า ความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลปลับปลานารายณ์ อำเภอมือง จังหวัดจันทบุรี ภาพรวมอยู่ในระดับดี มีความเห็นด้านคุณภาพอยู่ในระดับดี

6. ด้านการบริหารจัดการอนุรักษ์ทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม พบว่า ในภาพรวมด้านการบริหารจัดการอนุรักษ์ทรัพยากรเป็นด้านที่เกี่ยวกับการรักษาทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม การลดภาวะโลกร้อน ซึ่งปัจจุบันประชาชนต้องการสิ่งนี้มากในเขตเมือง ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ อรนุช แก้วส่อง (2548 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบล : ศึกษาเฉพาะกรณีองค์การบริหารส่วนตำบลบักดอง อำเภอบึงสามพัน จังหวัดศรีสะเกษ ผลการศึกษาพบว่า ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลในภาพรวมอยู่ในระดับสูง

7. ด้านการศึกษา การกีฬา ศาสนา ศิลปะ วัฒนธรรม จารีต ประเพณี และภูมิปัญญาท้องถิ่น พบว่า ในภาพรวมมีความต้องการปานกลาง ซึ่งอยู่ในลำดับที่ 6 ส่วนใหญ่มีศูนย์กีฬาออกกำลังกายทั้งในสถานศึกษาและของเทศบาลอยู่หลายแห่ง ส่วนการส่งเสริมภาษาและแท็บเล็ตทางการศึกษา ยังเป็นเรื่องใหม่อยู่ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ วรินทร์ พูลสนอง (2552 : บทคัดย่อ) ได้วิจัยเรื่อง ความต้องการของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลท่าหลวง อำเภอมะขาม จังหวัดจันทบุรี พบว่า ระดับความต้องการของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหาร

ส่วนตำบล โดยรวมพบว่า ความต้องการอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ประชาชนมีระดับความต้องการอยู่ในระดับปานกลาง

ข้อเสนอแนะ

ข้อเสนอแนะเชิงนโยบาย

จากข้อค้นพบที่ได้จากการศึกษา ผู้วิจัยเห็นว่าควรมีข้อเสนอแนะที่เป็นนัยยะในเชิงนโยบาย ที่สำคัญ ดังนี้

1. เทศบาลเมืองตราดจัดให้มีมาตรการส่งเสริมการมีส่วนร่วมของประชาชนเกี่ยวกับการปกครองส่วนท้องถิ่น ด้วยการให้ข้อมูลข่าวสารและความรู้เกี่ยวกับการปกครองส่วนท้องถิ่น แก่ประชาชนอย่างสม่ำเสมอ โดยผ่านสื่อต่าง ๆ ทั้งทางวิทยุ โทรทัศน์ และหนังสือพิมพ์ รวมถึงการเปิดรับเรื่องราวร้องทุกข์ อันเนื่องมาจากการดำเนินงานขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น และพิจารณาดำเนินการให้มีการแก้ไขอย่างจริงจัง เพื่อเสริมสร้างความเชื่อมั่นและรักษาไว้ซึ่งความศรัทธา
2. เทศบาลเมืองตราดจัดให้มีประชาพิจารณ์ในวิธีการแก้ไขปัญหาสาธารณสุขของเทศบาลเมืองตราด การจัดประชุมเชิงปฏิบัติการ (Work Shop) เพื่อเปิดโอกาสให้ประชาชนได้มีส่วนร่วมในการนำเสนอความคิดเห็นในปัญหาต่าง ๆ ได้อย่างเต็มที่ นอกจากนี้อาจจัดงบประมาณบางส่วน เพื่อสนับสนุนการดำเนินการของกลุ่มชมรมและสมาคมต่าง ๆ ที่มีกิจกรรมเกี่ยวกับการส่งเสริมคุณภาพชีวิตของคนในท้องถิ่น การอนุรักษ์ทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม การส่งเสริมศิลปวัฒนธรรม จารีตประเพณี และภูมิปัญญาท้องถิ่น เป็นต้น
3. เทศบาลเมืองตราดควรกำหนดมาตรการป้องกันปัญหาอาเสพติดให้ชัดเจนและเป็นไปในทิศทางเดียวกับรัฐบาล มีการติดตั้งกล้องวงจรปิด เพื่อให้เกิดความมั่นใจกับประชาชนให้ครอบคลุม จัดทำประกาศ ลด ละ เลิก ไม่เกี่ยวข้องกับอบายมุขให้ชัดเจน เพื่อให้ประชาชนรู้สึกว่าการห่างไกลจากยาเสพติดและอบายมุข โดยเฉพาะอย่างยิ่งต่อเด็กและเยาวชน
4. เทศบาลเมืองตราดควรเพิ่มพื้นที่สีเขียวให้กับเขตเมือง เพื่อให้ประชาชนรู้สึกได้ว่ามีปอดในเขตเมือง โดยการปรับปรุงภูมิทัศน์สวนสาธารณะ ปรับปรุงภูมิทัศน์เขื่อนริมน้ำ หรือริมแม่น้ำต่าง ๆ และควรให้มีการส่งเสริมอาชีพอย่างเป็นรูปธรรมชัดเจน พร้อมกับให้ความรู้เกี่ยวกับการดำรงชีวิตแบบเศรษฐกิจพอเพียง
5. เทศบาลเมืองตราดควรกำหนดมาตรการด้านความมั่นคงของมนุษย์ (Human Security) เป็นการที่ประชาชนได้รับหลักประกันด้านสิทธิ ความปลอดภัย การสนองตอบต่อความจำเป็นขั้นพื้นฐาน สามารถดำรงชีวิตอยู่ในสังคมได้อย่างมีศักดิ์ศรี ตลอดจนได้รับโอกาสอย่างเท่าเทียมกัน

ในการพัฒนาศักยภาพของตนเอง อันประกอบด้วย ความมั่นคงด้านการมีงานทำ และรายได้
ด้านครอบครัว ด้านสุขภาพอนามัย ด้านสิทธิและความเป็นธรรม เป็นต้น

ข้อเสนอแนะในการทำวิจัยครั้งต่อไป

หลังจากที่ได้ดำเนินการวิจัยเรื่อง ความต้องการของประชาชนที่มีต่อการจัดบริการสาธารณะ
ของเทศบาลเมืองตราด อำเภอเมือง จังหวัดตราด เป็นที่เรียบร้อยแล้ว ผู้วิจัยเห็นว่าควรมีการดำเนินวิจัย
หลังจากนี้ คือ

1. ควรมีการศึกษาถึงความต้องการของประชาชนที่มีต่อการจัดบริการสาธารณะ
ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นต่าง ๆ ในภาพรวมทั้งจังหวัด เพื่อทำการเปรียบเทียบถึงผล
ของความต้องการ เพื่อจะทำให้ได้มาซึ่งตัวชี้วัดที่ใช้เป็นมาตรฐานได้
2. ควรทำการศึกษาวิจัยในเชิงคุณภาพ ในด้านความต้องการของประชาชนที่มีต่อการจัด
บริการสาธารณะด้วยการสัมภาษณ์แบบเจาะลึก เพื่อให้ได้มาซึ่งคำตอบเพิ่มเติมในประเด็น
ที่การศึกษาในเชิงปริมาณไม่สามารถทำได้
3. เพื่อให้ความต้องการของประชาชนที่มีต่อการจัดบริการสาธารณะของเทศบาลเมืองตราด
พัฒนาอย่างต่อเนื่อง ดังนั้น ในการทำวิจัยครั้งต่อไปควรมีการศึกษา โดยเน้นหรือให้ความสำคัญตามตัวแปร
ด้านต่าง ๆ ของผลการศึกษา เช่น ด้านธรรมาภิบาล ด้านสิ่งแวดล้อม เป็นต้น

บรรณานุกรม

บรรณานุกรม

กฤษ เพิ่มทันจิตต์. (2546). นโยบายสาธารณะและวางแผน หลักสูตรรัฐประศาสนศาสตร์ :

การวางแผนและการควบคุม = **Planning and Controlling**. กรุงเทพฯ :

คณะรัฐประศาสนศาสตร์ สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.

กิตติพงษ์ วิเชียรสมุทร. (2550). **ความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาล**

ตำบลปลื้มผลานารายณ์ อำเภอเมือง จังหวัดจันทบุรี. ปัญหาพิเศษ รป.ม.

(การบริหารทั่วไป). ชลบุรี : มหาวิทยาลัยบูรพา.

ชัยอนันต์ สมุทวณิช. (2546). **ประชารัฐกับการเปลี่ยนแปลง**. กรุงเทพฯ : สถาบันนโยบายการศึกษา.

ทศพร ศิริสัมพันธ์. (2549). **การบริหารราชการแนวใหม่ : บริบทและเทคนิควิธี**. พิมพ์ครั้งที่ 2.

กรุงเทพฯ : สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ.

ทิพรัตน์ วัชร. (2554). **นโยบายสาธารณะ**. เอกสารประกอบการสอนวิชา PS.101.

กรุงเทพฯ : คณะรัฐศาสตร์ มหาวิทยาลัยรามคำแหง.

เทศบาลเมืองตราด. (2555). **นโยบายการบริหารงานเทศบาลเมืองตราด**. ตราด : เทศบาลฯ.

พิทยา บวรวัฒนา. (2549). **ทฤษฎีองค์การสาธารณะ**. กรุงเทพฯ : ศักดิ์โสภณาการพิมพ์.

รัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย. (2550). **หมวด 14 การปกครองส่วนท้องถิ่น**. กรุงเทพฯ :

กรมการปกครอง.

วรัญญู ธีรมย์. (2552). **ความต้องการจัดบริการด้านการออกกำลังกายเพื่อสุขภาพของประชาชน**

ตำบลร่องกวาง อำเภอร่องกวาง จังหวัดแพร่. วิทยานิพนธ์ ศษ.ม. (สังคมเพื่อการพัฒนา).

บัณฑิตวิทยาลัย เชียงใหม่ : มหาวิทยาลัยแม่โจ้.

วรินทร์ พูลสนอง. (2552). **ความต้องการของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหาร**

ส่วนตำบลท่าหลวง อำเภอมะขาม จังหวัดจันทบุรี. วิทยานิพนธ์ ศศ.ม.

(สังคมศาสตร์เพื่อการพัฒนา). จันทบุรี : บัณฑิตวิทยาลัย

มหาวิทยาลัยราชภัฏรำไพพรรณี.

วิกิพีเดีย สารานุกรมเสรี. (2550). **รัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทยพุทธศักราช 2550**. (ออนไลน์).

แหล่งที่มา : <http://www.th.wikipedia.org/wiki/รธน50>. 24 กันยายน 2555.

วุฒิสาร ต้นไชย. (2554). **หลักธรรมาภิบาล**. (ออนไลน์). แหล่งที่มา : www.local.moi.go.th/webst.

24 กันยายน 2555.

- ศัจจิพรรณ แสงอ่อน. (2551). ปัญหาและความต้องการของประชาชนต่อการให้บริการ
งานสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อมของเทศบาลเมืองพระประแดง. วิทยานิพนธ์ ศศ.ม.
(สังคมศาสตร์เพื่อการพัฒนา). กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัยราชภัฏธนบุรี.
- ศิริชัย อัมพวา. (2542). ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหาร
ส่วนตำบล : ศึกษาเฉพาะองค์การบริหารส่วนตำบลธนู อำเภอดุสิต
จังหวัดพระนครศรีอยุธยา. ภาคนิพนธ์ ศศ.ม. (พัฒนาสังคม). กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย
สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.
- สำนักงานปลัดกระทรวงมหาดไทย. (2550). ความต้องการที่แท้จริงของประชาชนใน 3 จังหวัด
ชายแดนใต้ (จังหวัดยะลาปัตตานีและนราธิวาส). กรุงเทพฯ : สำนักงานฯ.
- สำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลเมืองตราด. (2555). จำนวนผู้มีสิทธิเลือกตั้ง สมาชิกสภาเทศบาล/
ผู้บริหารท้องถิ่น ณ วันที่ 17 มีนาคม 2555. ตราด : สำนักฯ.
- สำนักพัฒนาและส่งเสริมการบริหารงานท้องถิ่น (นโยบายและแผน). (2555). แผนยุทธศาสตร์
กรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่น ปี 2552 – 2555. กรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่น.
(ออนไลน์). แหล่งที่มา : mis.thailocaladmin.go.th. 24 กันยายน 2555.
- สารานุกรมการปกครองท้องถิ่นไทย. (2547). ภารกิจหน้าที่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น.
กรุงเทพฯ : โรงพิมพ์สถาบันพระปกเกล้า.
- อมร รักษาศักดิ์. (2546). จริยธรรมในวิชาชีพ. กรุงเทพฯ : โรงพิมพ์ชวนพิมพ์.
- อรนุช แก้วส่อง. (2548). ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหาร
ส่วนตำบล : ศึกษาเฉพาะกรณีองค์การบริหารส่วนตำบลบึงคอง อำเภอบึงสามพัน
จังหวัดศรีสะเกษ. ภาคนิพนธ์ ศศ.ม. (พัฒนาสังคม). กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย
สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์
- อวยชัย ชบา. (2548). หลักรัฐศาสตร์และการบริหาร. เอกสารประกอบการสอนวิชารัฐศาสตร์
กรุงเทพฯ : มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช
- Alderfer, Clayton P. (1976). **ERG Theory of Motivation Clayton Alderfer's revision of
Abraham Maslow**. New York : Harper and Row.
- Katz and Brenda. (1973). **The social psychology of organizations**. New York : Wiley.
- Maslow, Abraham. (1970). **Motivation and Personality**. New York : Harper and Row.
- McClelland, D.C. (1961). **Human Motivation**. New York : Cambridge University.
- Millet, John D. (1954). **Management in the Public Service**. New York : McGraw-Hill.

- Verma, B.M. (1986). **The Agricultural Delivery System in India**. New Dehi : Mittal Publications.
- Wang, In-Jung. (1986). **Delivery of Public Services in Asian Countries : Cases in Development Administration**. Bangkok : Thammasart University.
- Yamane, T. (1973). **Statistics : An Introductory Analysis**. 3rd. New York : Harper and Row.

ภาคผนวก

ภาคผนวก ก
รายนามผู้ทรงคุณวุฒิ

รายนามผู้ทรงคุณวุฒิ

- | | |
|---|--|
| 1. รองศาสตราจารย์ ดร.สมศักดิ์ สามัคคีธรรม | อาจารย์ประจำคณะศิลปศาสตร์
มหาวิทยาลัยเกริก กรุงเทพฯ |
| 3. นายธีรพัฒน์ ชพานนท์ | สมาชิกสภาเทศบาลเมืองตราด จังหวัดตราด |
| 2. รองศาสตราจารย์บรรจบ วงษ์พิพัฒน์พงษ์ | คณบดีคณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์
มหาวิทยาลัยราชภัฏรำไพพรรณี
จังหวัดจันทบุรี |

ภาคผนวก ข
หนังสือขอความร่วมมือในการวิจัย

ที่ ศธ ๐๕๕๒.๐๕/ว๓๘๖



คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์
มหาวิทยาลัยราชภัฏรำไพพรรณี
อำเภอเมือง จังหวัดจันทบุรี
๒๒๐๐๐

๒๗ ธันวาคม ๒๕๕๕

เรื่อง ขอเชิญเป็นผู้ทรงคุณวุฒิ

เรียน รองศาสตราจารย์ ดร.สมศักดิ์ สามัคคีธรรม

สิ่งที่ส่งมาด้วย แบบสอบถามเพื่อการวิจัยและเค้าโครงวิจัยโดยย่อ จำนวน ๑ ชุด

เนื่องด้วย นายมงคล วิภาตนาวิน นักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษา หลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการปกครองท้องถิ่น คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏรำไพพรรณี ได้รับอนุมัติให้ทำภาคนิพนธ์เรื่อง “ความต้องการของประชาชนที่มีต่อการจัดบริการสาธารณะของเทศบาลเมืองตราด อำเภอเมืองตราด จังหวัดตราด” ในการนี้หลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการปกครองท้องถิ่น คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏรำไพพรรณี พิจารณาเห็นว่าท่านเป็นผู้มีความเชี่ยวชาญในเรื่องดังกล่าวเป็นอย่างดี จึงขอเรียนเชิญท่านเป็นผู้ทรงคุณวุฒิตรวจสอบความเที่ยงตรงของเครื่องมือที่นักศึกษาสร้างขึ้นเพื่อใช้ในการวิจัย

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณาให้ความอนุเคราะห์ด้วย จักเป็นพระคุณยิ่ง

ขอแสดงความนับถือ

(รองศาสตราจารย์บรรจบ วงษ์พิพัฒน์พงษ์)

คณบดีคณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์

สำนักงานคณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์

โทร. ๐-๓๕๔๗ ๑๐๗๕

โทรสาร. ๐-๓๕๔๗-๑๐๗๕

ที่ ศธ ๐๕๕๒.๐๕/ว๓๘๖



คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์
มหาวิทยาลัยราชภัฏรำไพพรรณี
อำเภอเมือง จังหวัดจันทบุรี
๒๒๐๐๐

๒๗ ธันวาคม ๒๕๕๕

เรื่อง ขอเชิญเป็นผู้ทรงคุณวุฒิ

เรียน นายธีรพัฒน์ ชพานนท์

สิ่งที่ส่งมาด้วย แบบสอบถามเพื่อการวิจัยและเค้าโครงวิจัยโดยย่อ จำนวน ๑ ชุด

เนื่องด้วย นายมงคล วิภาตนาวิน นักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษา หลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการปกครองท้องถิ่น คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏรำไพพรรณี ได้รับอนุมัติให้ทำภาคนิพนธ์เรื่อง “ความต้องการของประชาชนที่มีต่อการจัดบริการสาธารณะของเทศบาลเมืองตราด อำเภอเมืองตราด จังหวัดตราด” ในการนี้หลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการปกครองท้องถิ่น คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏรำไพพรรณี พิจารณาเห็นว่าท่านเป็นผู้มีความเชี่ยวชาญในเรื่องดังกล่าวเป็นอย่างดี จึงขอเรียนเชิญท่านเป็นผู้ทรงคุณวุฒิตรวจสอบความเที่ยงตรงของเครื่องมือที่นักศึกษาสร้างขึ้นเพื่อใช้ในการวิจัย

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณาให้ความอนุเคราะห์ด้วย จักเป็นพระคุณยิ่ง

ขอแสดงความนับถือ

(รองศาสตราจารย์บรรจบ วงษ์พิพัฒน์พงษ์)
คณบดีคณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์

สำนักงานคณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์

โทร. ๐-๓๕๔๗ ๑๐๗๕

โทรสาร. ๐-๓๕๔๗-๑๐๗๕

ที่ ศธ ๐๕๕๒.๐๕/ว๓๘๖



คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์
มหาวิทยาลัยราชภัฏรำไพพรรณี
อำเภอเมือง จังหวัดจันทบุรี
๒๒๐๐๐

๒๗ ธันวาคม ๒๕๕๕

เรื่อง ขอเชิญเป็นผู้ทรงคุณวุฒิ

เรียน รองศาสตราจารย์บรรจบ วงษ์พิพัฒน์พงษ์

สิ่งที่ส่งมาด้วย แบบสอบถามเพื่อการวิจัยและเค้าโครงวิจัยโดยย่อ จำนวน ๑ ชุด

เนื่องด้วย นายมงคล วิภาตนาวิน นักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษา หลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการปกครองท้องถิ่น คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏรำไพพรรณี ได้รับอนุมัติให้ทำภาคนิพนธ์เรื่อง “ความต้องการของประชาชนที่มีต่อการจัดบริการสาธารณะของเทศบาลเมืองตราด อำเภอเมืองตราด จังหวัดตราด” ในการนี้หลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการปกครองท้องถิ่น คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏรำไพพรรณี พิจารณาเห็นว่าท่านเป็นผู้มีความเชี่ยวชาญในเรื่องดังกล่าวเป็นอย่างดี จึงขอเรียนเชิญท่านเป็นผู้ทรงคุณวุฒิตรวจสอบความเที่ยงตรงของเครื่องมือที่นักศึกษาสร้างขึ้นเพื่อใช้ในการวิจัย

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณาให้ความอนุเคราะห์ด้วย จักเป็นพระคุณยิ่ง

ขอแสดงความนับถือ

(รองศาสตราจารย์บรรจบ วงษ์พิพัฒน์พงษ์)
คณบดีคณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์

สำนักงานคณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์

โทร. ๐-๓๕๔๗ ๑๐๗๕

โทรสาร. ๐-๓๕๔๗-๑๐๗๕

ที่ ศธ ๐๕๕๒.๐๕/๓๘๗



คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์
มหาวิทยาลัยราชภัฏรำไพพรรณี
อำเภอเมือง จังหวัดจันทบุรี
๒๒๐๐๐

๒๗ ธันวาคม ๒๕๕๕

เรื่อง ขอความร่วมมือในการทำวิจัย

เรียน นายกเทศมนตรีเมืองตราด

สิ่งที่ส่งมาด้วย แบบสอบถาม

เนื่องด้วย นายมงคล วิภาตนาวิน นักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษา หลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการปกครองท้องถิ่น คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏรำไพพรรณี ได้รับอนุมัติให้ทำภาคนิพนธ์เรื่อง “ความต้องการของประชาชนที่มีต่อการจัดบริการสาธารณะของเทศบาลเมืองตราด อำเภอเมืองตราด จังหวัดตราด” ในการนี้นักศึกษาขอ นำแบบสอบถามไปทดลองใช้ (Try Out) กับประชาชนในเขตเทศบาลเมืองตราด จังหวัดตราด เพื่อตรวจสอบเครื่องมือที่นักศึกษากำลังสร้างขึ้น

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณาให้ความอนุเคราะห์ด้วย จักเป็นพระคุณยิ่ง

ขอแสดงความนับถือ

(รองศาสตราจารย์บรรจบ วงษ์พิพัฒน์พงษ์)
คณบดีคณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์

สำนักงานคณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์

โทร. ๐-๓๕๔๗ ๑๐๗๕

โทรสาร. ๐-๓๕๔๗-๑๐๗๕



ที่ ศธ ๐๕๕๒.๐๕/๓๕๕

คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์
มหาวิทยาลัยราชภัฏรำไพพรรณี
อำเภอเมือง จังหวัดจันทบุรี
๒๒๐๐๐

๒๗ ธันวาคม ๒๕๕๕

เรื่อง ขอความร่วมมือในการทำวิจัย

เรียน นายกเทศมนตรีเมืองตราด

สิ่งที่ส่งมาด้วย แบบสอบถาม

เนื่องด้วย นายมงคล วิภาตนาวิน นักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษา หลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการปกครองท้องถิ่น คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏรำไพพรรณี ได้รับอนุมัติให้ทำภาคนิพนธ์เรื่อง “ความต้องการของประชาชนที่มีต่อการจัดบริการสาธารณะของเทศบาลเมืองตราด อำเภอเมืองตราด จังหวัดตราด” ซึ่งผู้ทำวิจัยได้เลือกหน่วยงานของท่านเป็นกลุ่มตัวอย่าง และจำเป็นต้องนำเครื่องมือในการวิจัยมาเก็บรวบรวมข้อมูลกับบุคลากรในเขตพื้นที่ของท่านคณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏรำไพพรรณี จึงขออนุญาตให้นายมงคล วิภาตนาวิน เข้าเก็บรวบรวมข้อมูลกับบุคลากรดังกล่าว

จึงเรียนมาเพื่อ โปรดพิจารณาให้ความอนุเคราะห์ด้วย จักเป็นพระคุณยิ่ง

ขอแสดงความนับถือ

(รองศาสตราจารย์บรรจบ วงษ์พิพัฒน์พงษ์)

คณบดีคณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์

สำนักงานคณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์

โทร. ๐-๓๕๔๗ ๑๐๗๕

โทรสาร. ๐-๓๕๔๗-๑๐๗๕

ภาคผนวก ค
แบบสัมภาษณ์เพื่อการวิจัย

แบบสัมภาษณ์เพื่อการวิจัย

เรื่อง ความต้องการของประชาชนที่มีต่อการจัดบริการสาธารณะของเทศบาลเมืองตราด

อำเภอเมืองตราด จังหวัดตราด

.....

แบบสอบถามนี้สำหรับประชาชนที่อาศัยอยู่ในเขตพื้นที่เทศบาลเมืองตราด อำเภอเมืองตราด จังหวัดตราด เป็นผู้ตอบมีวัตถุประสงค์ เพื่อศึกษาถึงความต้องการของประชาชนที่มีต่อการจัดบริการสาธารณะของเทศบาลเมืองตราด เพื่อความถูกต้องของข้อมูล จึงใคร่ขอความกรุณาจากท่านในการตอบแบบสอบถามครั้งนี้ด้วยความจริงในแต่ละส่วน

ตอนที่ 1 ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ใน ตามสภาพที่เป็นจริง

1. เพศ

ชาย

หญิง

2. อายุ.....ปีเต็ม

3. วุฒิการศึกษา

1.ไม่ได้เรียนหนังสือ

2. ประถมศึกษา

3. มัธยมศึกษา/ปวช.

4. อนุปริญญา/ปวส.

5.ปริญญาตรี

6. สูงกว่าปริญญาตรีขึ้นไป

4. อาชีพ

1. เกษตรกรรม

2. รับจ้างทั่วไป

3. ค้าขาย

4. ข้าราชการ/ลูกจ้างราชการ/รัฐวิสาหกิจ

5. พนักงานเอกชน

6. ธุรกิจส่วนตัวอื่นๆ

7. อื่นๆ (โปรดระบุ).....

5. รายได้เฉลี่ยต่อเดือน.....บาท/เดือน

6. สถานภาพ

1. โสด

2. สมรส

3. หย่าร้าง/หม้าย

4. แยกกันอยู่/ อื่นๆ

7. ท่านเคยติดต่อหรือขอรับบริการสาธารณะจากเทศบาลเมืองตราดหรือไม่

เคย

ไม่เคย

ตอนที่ 2 ข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับความต้องการของประชาชนที่มีต่อการจัดบริการสาธารณะ
ของเทศบาลเมืองตราด อำเภอเมืองตราด จังหวัดตราด

ท่านมีความต้องการเร่งด่วนให้เทศบาลเมืองตราดจัดบริการสาธารณะในเรื่องต่อไปนี้
มากน้อยเพียงใด

คำชี้แจง กรุณาใส่เครื่องหมาย ✓ ในแต่ละข้อเพียงช่องเดียวที่ตรงกับความต้องการของท่าน ซึ่งมีความต้องการ 5 ระดับ ดังนี้

5 = มากที่สุด 4 = มาก 3 = ปานกลาง
2 = น้อย 1 = น้อยที่สุด

กิจกรรมการจัดบริการสาธารณะของเทศบาลเมืองตราด อำเภอเมือง จังหวัดตราด	ระดับความคิดเห็น				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
ด้านพัฒนาโครงสร้างพื้นฐาน					
1. การจัดการปรับปรุงถนน					
2. การจัดการจราจรในช่วงโมงเร่งด่วน					
3. การจัดการระบบไฟฟ้าสาธารณะ					
4. การจัดให้มีหน่วยงานบรรเทาสาธารณภัย (ดับเพลิง)					
5. การจัดการป้องกันและแก้ไขปัญหาน้ำท่วม					
6. การจัดการฝึกซ้อมแผนเฝ้าระวังและป้องกันอัคคีภัย					
ด้านการส่งเสริมคุณภาพชีวิต					
1. การดูแลผู้ด้อยโอกาสอย่างใกล้ชิด					
2. การส่งเสริมสุขภาพให้แข็งแรง					
3. การส่งเจ้าหน้าที่ออกตรวจโรคภัยไข้เจ็บถึงบ้าน					
4. การรณรงค์ป้องกันโรคติดต่อ					
5. การบำบัดฟื้นฟูผู้ติดยาเสพติด					
6. การส่งเสริมการจัดตั้งกลุ่ม/ชมรมเกี่ยวกับสุขภาพ เช่น ชมรมแอโรบิก เป็นต้น					

กิจกรรมการจัดบริการสาธารณะของเทศบาลเมืองตราด อำเภอเมือง จังหวัดตราด	ระดับความคิดเห็น				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
ด้านการจัดระเบียบชุมชน สังคมและการรักษา ความสงบเรียบร้อย					
1. การติดตั้งกล้องวงจรปิด					
2. การส่งเสริมการป้องกันปัญหาเสพติด					
3. การลดอบายมุข					
4. การจัดการอบรมอาสาสมัครป้องกันภัยฝ่ายพลเรือน					
ด้านการพัฒนาเศรษฐกิจ การส่งเสริมการลงทุนและการท่องเที่ยว					
1. การปรับปรุงภูมิทัศน์สวนสาธารณะในเขตเทศบาล					
2. การปรับปรุงภูมิทัศน์เขื่อนริมน้ำและพื้นที่โดยรอบ					
3. การส่งเสริมอาชีพ					
4. การส่งเสริมวิสาหกิจชุมชน					
5. การส่งเสริมให้ประชาชนใช้แนวคิดเศรษฐกิจพอเพียง					
ด้านการบริหารจัดการและการอนุรักษ์ ทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม					
1. การส่งเสริมและรณรงค์การติดตั้งบ่อดักไขมัน					
2. การปรับปรุงคุณภาพของน้ำในแม่น้ำลำคลอง					
3. การเพิ่มพื้นที่สีเขียวให้มากขึ้น					
4. การจัดเก็บขยะให้มากขึ้นกว่าเดิม					
5. การขุดลอกแม่น้ำลำคลอง					
6. การรณรงค์เพื่อลดโลกร้อน					
ด้านการศึกษา การกีฬา ศาสนา ศิลปะ วัฒนธรรม จารีตประเพณี และภูมิปัญญาท้องถิ่น					
1. การสร้างศูนย์กีฬาในร่ม เช่น ศูนย์ฟิตเนสในร่ม สนามบาสเก็ตบอล – วอลเลย์บอล เป็นต้น					

กิจกรรมการจัดบริการสาธารณะของเทศบาลเมืองตราด อำเภอเมือง จังหวัดตราด	ระดับความคิดเห็น				
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
2. การสร้างศูนย์กีฬากลางแจ้ง เช่น ศูนย์ฟิตเนสกลางแจ้ง สนามโรลเลอร์เบลด เป็นต้น					
3. การส่งเสริมการเรียนรู้ภาษาต่างประเทศ					
4. ส่งเสริมให้นักเรียนในสังกัดเทศบาลมีแท็บเล็ตทางการศึกษา					
5. การส่งเสริมกีฬาของเด็กและเยาวชน					
6. การจัดกิจกรรมนันทนาการ เช่น การเดินร่ำ เป็นต้น					
ด้านการบริหารจัดการที่ดี					
1. มีศูนย์บริการข้อมูลข่าวสาร					
2. การส่งเสริมและพัฒนาศักยภาพของคณะกรรมการชุมชน					
3. กฎ ระเบียบ และข้อบังคับต่างๆมีความทันสมัยและเป็นธรรม					
4. การปฏิบัติงานของเทศบาลฯ โปร่งใส สามารถตรวจสอบได้					
5. มีการรับผิชอบในหน้าที่การงานและพร้อมแก้ไขปัญหาได้ทันทั่วทั้งที่					
6. ประชาชนมีส่วนร่วมในการตัดสินใจโครงการต่าง ๆ ในท้องถิ่น					
7. การเปิดเผยข้อมูลข่าวสาร และการรายงานผลการดำเนินงานประจำปี ให้ประชาชนได้รับทราบ					

ตอนที่ 3 ข้อเสนอแนะในการกำหนดมาตรการในการให้บริการสาธารณะของเทศบาลเมืองตราด
ท่านคิดว่าเทศบาลเมืองตราดควรปรับปรุงการให้บริการสาธารณะในด้านใดบ้าง

คำชี้แจง กรุณาใส่เครื่องหมาย ✓ ลงในช่อง จำนวน 2 ข้อ

- ด้านการพัฒนาโครงสร้างพื้นฐาน
- ด้านการส่งเสริมคุณภาพชีวิต
- ด้านการจัดระเบียบชุมชน สังคม และการรักษาความสงบเรียบร้อย
- ด้านการพัฒนาเศรษฐกิจ การส่งเสริมการลงทุน และการท่องเที่ยว
- ด้านการบริหารจัดการ และการอนุรักษ์ทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม
- ด้านการศึกษา การกีฬา ศาสนา ศิลปะ วัฒนธรรม จารีตประเพณี และภูมิปัญญาท้องถิ่น
- ด้านการบริหารจัดการที่ดี

ตอนที่ 4 ความต้องการของประชาชนที่มีต่อการจัดบริการสาธารณะของเทศบาลเมืองตราด

ท่านมีความต้องการและข้อเสนอแนะเพิ่มเติมอย่างไรบ้าง นอกเหนือไปจากแบบสอบถามข้างต้น

คำชี้แจง โปรดเติมข้อความลงในช่องว่าง

1. ความต้องการของประชาชนต่อการจัดบริการสาธารณะของเทศบาลเมืองตราด

.....

.....

.....

.....

2. ข้อเสนอแนะต่อการการจัดบริการสาธารณะของเทศบาลเมืองตราด

.....

.....

.....

.....

ขอขอบพระคุณอย่างสูง

ภาคผนวก ง
ข้อมูลทั่วไปเทศบาลเมืองตราด

ข้อมูลทั่วไปเทศบาลเมืองตราด

ประวัติความเป็นมาของเทศบาล

เทศบาลเมืองตราดจัดตั้งขึ้นในปี พุทธศักราช 2478 โดยคณะผู้สำเร็จราชการแทนพระองค์ ในพระปรมาภิไธยสมเด็จพระเจ้าอยู่หัวอานันทมหิดล ตามพระราชกฤษฎีกาการจัดตั้งเทศบาลเมืองตราด จังหวัดตราด พุทธศักราช 2478 ตราไว้ ณ วันที่ 7 ธันวาคม 2478 เห็นควรจัดตั้งเขตชุมชน ซึ่งมีสภาพเป็นสุขาภิบาลเมืองตราดให้มีฐานะเป็นเทศบาลเมือง

ตราประจำเทศบาลเมืองตราด

ตราเทศบาลเป็นรูปพระอาทิตย์เริ่มขึ้น เป็นเครื่องหมายที่แสดงว่าเป็นเมืองที่ตั้งอยู่ชายทะเล มีการใช้เรือประกอบอาชีพทางทะเล ค้าขายและประมง

ที่ตั้ง

สำนักงานเทศบาลเมืองตราดเป็นอาคาร 3 ชั้น และอาคารสาธารณสุขอีก 1 หลัง ตั้งอยู่ในเขตอำเภอเมืองตราด เลขที่ 7 ถนนสันติสุข ตำบลบางพระ อำเภอเมืองตราด จังหวัดตราด ระยะทางอยู่ห่างจากกรุงเทพมหานคร ตามเส้นทางหลวงแผ่นดินหมายเลข 34 (บางนา – ตราด) เป็นระยะทางประมาณ 345 กิโลเมตร

หน่วยงานของเทศบาลเมืองตราด

อาคารสำนักงานเทศบาลเมืองตราด แบ่งออกเป็น

ชั้นที่ 1 ประชาสัมพันธ์, งานทะเบียนราษฎร, กองคลัง, งานพัสดุ

ชั้นที่ 2 ห้องนายกเทศมนตรี, ห้องรองนายกเทศมนตรีฝ่ายการศึกษา, ห้องปลัดเทศบาล
กองช่าง, ห้องประชุมสภา

ชั้นที่ 3 ห้องรองปลัดเทศบาล, สำนักปลัดเทศบาล, กองวิชาการและแผนงาน, ห้องเสียงตามสาย, ห้องประชุม 1 และกองการศึกษา, ห้องรองนายกเทศมนตรีฝ่ายวิชาการและโยธา

อาคารกองสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม แบ่งออกเป็น

ชั้นที่ 1 ที่จอดรถคณะผู้บริหารและหัวหน้าส่วนการงาน

ชั้นที่ 2 กองสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม, รองนายกเทศมนตรีฝ่ายสาธารณสุขและ
สิ่งแวดล้อม

ชั้นที่ 3 ห้องประชุม 2

ที่ตั้งและอาณาเขต

เทศบาลเมืองตราดตั้งอยู่ในเขตอำเภอเมืองตราด มีพื้นที่ทั้งหมด 2.52 ตารางกิโลเมตร เทศบาลมี 2 ตำบล คือ ตำบลบางพระอยู่ในเขตเทศบาลทั้งหมด และตำบลวังกระแจะบางส่วนอยู่ในเขตเทศบาล มีอาณาเขตดังนี้

ทิศเหนือ ติดต่อกับแม่น้ำตราด

ทิศใต้ ติดต่อกับคลองบางพระ ตำบลวังกระแจะ อำเภอเมืองตราด

ทิศตะวันออก ติดต่อกับแม่น้ำตราด

ทิศตะวันตก ติดต่อกับตำบลวังกระแจะ อำเภอเมืองตราด

ประชากร

ตามสถิติการทะเบียนราษฎร ณ วันที่ 31 ธันวาคม 2548 มีประชากรทั้งสิ้น 11,619 คน แยกเป็นชาย 5,561 คน หญิง 6,058 คน จำนวนผู้มีสิทธิเลือกตั้ง รวม 7,115 คน จำนวนบ้านทั้งสิ้น 4,574 หลัง จำนวนครัวเรือน 4,695 ครัวเรือน ความหนาแน่นของประชากร 4,610 คนต่อตารางกิโลเมตร อัตราการเพิ่มขึ้นของประชากร ปี 2547 – 2548 (ลดลง) ร้อยละ 3.14

เศรษฐกิจ

การกสิกรรมเป็นสาขาการผลิตที่สำคัญที่สุดของจังหวัด และทำรายได้ให้แก่จังหวัดตราดมากที่สุด ผลผลิตการเกษตรส่วนใหญ่ของจังหวัดตราด ได้แก่ ยางพารา ทุเรียน เงาะ มังคุด สับปะรด กระจ่าง ฯลฯ สำหรับในเขตเทศบาลประชาชนส่วนมากประกอบอาชีพค้าขาย รายได้เฉลี่ยของประชากร คือ 65,407 บาท/คน/ปี ถือเป็นอันดับที่ 7 ของภาค และอันดับที่ 27 ของประเทศ (ข้อมูลปี 47 จากสำนักงานสถิติจังหวัดตราด)

การพาณิชย์กรรมและบริการ

1. สถานประกอบการด้านพาณิชย์กรรมในเขตเทศบาลเมืองตราด
 - 1.1 สถานีบริการน้ำมัน 2 แห่ง
 - 1.2 ห้างสรรพสินค้า 1 แห่ง
 - 1.3 ตลาดสด 5 แห่ง แยกเป็น ตลาดสดเทศบาล 3 แห่ง ตลาดเอกชน 2 แห่ง
 - 1.4 ร้านค้าทั่วไป ประมาณ 480 แห่ง
2. สถานประกอบการเทศพาณิชย์ คือ สถานธนาภิบาล 1 แห่ง
3. สถานประกอบการด้านบริการ
 - 3.1 โรงแรม 4 แห่ง จำนวนห้องพักรวม 379 ห้อง

3.2 ธนาคาร 6 แห่ง

3.3 สถานที่จำหน่ายอาหารตาม พ.ร.บ. สาธารณสุข 37 แห่ง

สังคม

ชุมชน

ชุมชนของเทศบาลเมืองตราด มีจำนวน 6 ชุมชน คือ

1. ชุมชนบ้านล่าง มีจำนวนบ้าน 107 หลังคาเรือน จำนวนประชากรในชุมชน 417 คน
2. ชุมชนกิจสวัสดิ์ มีจำนวนบ้าน 84 หลังคาเรือนจำนวนประชากรในชุมชน 311 คน
3. ชุมชนโคกไพร มีจำนวนบ้าน 265 หลังคาเรือน จำนวนประชากรในชุมชน 808 คน
4. ชุมชนวัดโบสถ์ มีจำนวนบ้าน 95 หลังคาเรือน จำนวนประชากรในชุมชน 357 คน
5. ชุมชนรักคลองบางพระ มีจำนวนบ้าน 601 หลังคาเรือน จำนวนประชากรในชุมชน

1,529 คน

6. ชุมชนท่าเรือจ้าง มีจำนวนบ้าน 591 หลังคาเรือน จำนวนประชากรในชุมชน 1,764 คน มีจำนวนบ้านทั้งหมด 1,743 ครัวเรือน จำนวนประชากรในชุมชนรวมทั้งสิ้น 5,186 คน

มีการรวมการชุมชนครบทุกชุมชน และมีชุมชนที่ได้รับกองทุนชุมชนเมือง จำนวน 2 ชุมชน คือ ชุมชนบ้านล่าง และชุมชนโคกไพร สำหรับอีกสองชุมชนไม่เข้าหลักเกณฑ์ เนื่องจากจำนวนครัวเรือนไม่ถึงหนึ่งร้อยหลังคาเรือน ชุมชนรักษ์คลองบางพระ ชุมชนท่าเรือจ้าง เพิ่งเริ่มจัดตั้งเมื่อวันที่ 8 ก.ค. 2547 และทุกชุมชนมีส่วนร่วมร่วมกับเทศบาลในด้านต่าง ๆ เช่น ด้านสาธารณสุข ด้านการพัฒนาอาชีพ ร่วมจัดทำแผนพัฒนา ธรรมนูญต่อต้านยาเสพติด เป็นต้น

การศึกษา กีฬานันทนาการ

การศึกษา

การบริการด้านการศึกษาสามารถจัดบริการให้แก่ประชาชนในวัยเรียนได้อย่างทั่วถึง และเพียงพอ มีตั้งแต่ชั้นอนุบาลจนถึงระดับ ปวส. ในเขตเทศบาลมีสถานศึกษาจำนวน 10 แห่ง คือ โรงเรียนเทศบาล 1 แห่ง โรงเรียนสังกัดเขตพื้นที่การศึกษาตราด 4 แห่ง โรงเรียนเอกชน 3 แห่ง วิทยาลัยเทคนิค 1 แห่ง วิทยาลัยสารพัดช่าง 1 แห่ง

กีฬานันทนาการ/พักผ่อน

มีสนามฟุตบอล 2 แห่ง ห้องสมุดประชาชน 1 แห่ง สวนสุขภาพ 1 แห่ง สวนหย่อม 3 แห่ง สนามบาสเก็ตบอล 3 แห่ง สนามเปตอง 1 แห่ง ศูนย์ส่งเสริมสุขภาพ (ฟิตเนส) 1 แห่ง

ด้านสาธารณสุข

บุคลากรสาธารณสุขทั้งภาครัฐและเอกชน จำแนกสาขาที่สำคัญ 4 สาขา คือ แพทย์ ทันตแพทย์ เภสัชกร และพยาบาลวิชาชีพ พบว่า สาขาเภสัชกรการพยาบาล มีสัดส่วนต่อประชากร ตามเป้าหมายของแผน 9 ยกเว้น สาขาแพทย์และเภสัชกรมีอัตราส่วนต่อประชากร ยังเป็นสาขา ที่ขาดแคลน เมื่อพิจารณาถึงบุคลากรที่ปฏิบัติงานใน โรงพยาบาลชุมชนจะพบว่า แพทย์ปฏิบัติงาน อยู่ไม่เต็มกรอบอัตรากำลังที่กำหนด

ในเขตเทศบาลมีโรงพยาบาลสังกัดกระทรวงสาธารณสุข 1 แห่ง เตียงคนไข้จำนวน 312 เตียง มีศูนย์บริการสาธารณสุขสังกัดเทศบาล จำนวน 1 แห่ง คลินิกเอกชน จำนวน 21 แห่ง

การป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย

มีรถยนต์ดับเพลิง จำนวน 3 คัน, รถบรรทุกน้ำ จำนวน 5 คัน, เครื่องดับเพลิง ชนิดหาลม จำนวน 2 เครื่อง, พนักงานดับเพลิง จำนวน 27 คน, การฝึกซ้อมบรรเทาสาธารณภัย ปีที่ผ่านมา จำนวน 6 ครั้ง, อาสาสมัครป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย จำนวน 49 คน

สิ่งแวดล้อมและทรัพยากรธรรมชาติ

ภูมิอากาศ

ลักษณะภูมิอากาศของจังหวัดตราดมีสภาพแตกต่างไปจากจังหวัดอื่น ๆ ในภาคตะวันออก เพราะนอกจากจะได้รับอิทธิพลจากลมมรสุมที่พัดผ่านประจำแล้ว ยังได้รับอิทธิพลจากลมทะเลอีกด้วย จึงทำให้อากาศเป็นแบบร้อนชื้น กล่าวคือ อุณหภูมิโดยทั่วไปจะไม่แตกต่างกันมากไม่ร้อนจัด หรือหนาวจัดเกินไป และมีปริมาณฝนตกชุก ทั้งนี้เพราะจังหวัดตราดมีอาณาเขตติดทะเลโดยตลอด ลมทะเลสามารถช่วยบรรเทาความร้อนที่แผ่มาพร้อมกับลมมรสุมตะวันตกเฉียงใต้ ส่วนในฤดูหนาว มีทิวเขาบรรทัดซึ่งขนานกับแนวชายฝั่งทะเล ช่วยบรรเทากำลังแรงของลมมรสุมตะวันออกเฉียงเหนือ อันมีผลทำให้ความหนาวเย็นลดลงและยังเป็นกำแพงด้านพายุโซนร้อนซึ่งเคลื่อนตัวจากประเทศ สาธารณรัฐเวียดนามเข้าสู่ประเทศไทยทางทิศตะวันออก ทำให้พายุอ่อนกำลังลง ไม่ก่อให้เกิด ความเสียหาย ในทางตรงข้ามกลับทำให้มีฝนตกในฤดูร้อนบ่อยครั้ง แม้ช่วงมรสุมตะวันตกเฉียงใต้ พัดผ่าน แนวทิวเขาบรรทัดก็จะเป็นสิ่งกีดขวางทางลมได้ดี มีผลทำให้ฝนตกชุกเป็นบริเวณกว้างขวาง และมีฤดูฝนที่ค่อนข้างยาวนาน

แหล่งน้ำ คลอง จำนวน 2 แห่ง คือ

1. คลองบางพระ
2. คลองหนองกรวด

แม่น้ำ จำนวน 1 สาย คือ แม่น้ำตราด

น้ำเสีย ปริมาณน้ำเสีย ไม่มีข้อมูล ไม่มีระบบบำบัดน้ำเสีย ค่าบีโอดีในคลองประมาณ 0.7 - 1.5 มิลลิกรัม/ลิตร

ขยะ มีปริมาณขยะประมาณ 15 ตัน/วัน รถยนต์บรรทุกขยะที่ใช้จัดเก็บขยะ รวม 6 คัน

การเมืองการบริหาร

การบริหาร

องค์กรเทศบาลเมืองตราด ประกอบด้วย สภาเทศบาล และนายกเทศมนตรี

1. สภาเทศบาลทำหน้าที่เป็นฝ่ายนิติบัญญัติ

ควบคุมและตรวจสอบฝ่ายบริหาร ประกอบด้วย สมาชิกสภาเทศบาล ซึ่งมาจากการเลือกตั้งโดยตรงของประชาชน ตามกฎหมายว่าด้วยการเลือกตั้งสมาชิกสภาท้องถิ่นหรือผู้บริหารท้องถิ่นเทศบาลเมืองตราด มีสมาชิกสภาเทศบาลเมืองตราด จำนวน 18 คน อยู่ในตำแหน่งคราวละ 4 ปี

2. นายกเทศมนตรี

ทำหน้าที่บริหารกิจการของเทศบาลให้ปฏิบัติตามกฎหมายมาจากการเลือกตั้งโดยตรงของประชาชน ระยะเวลาดำรงตำแหน่ง 4 ปี นายกเทศมนตรีเมืองตราดแต่งตั้งรองนายกเทศมนตรีเป็นผู้ช่วยเหลือในการบริหารราชการ จำนวน 3 ท่าน แต่งตั้งที่ปรึกษานายกเทศมนตรี 2 ท่าน และเลขานุการนายกเทศมนตรี 1 ท่าน

ในส่วนของข้าราชการประจำ ปลัดเทศบาลเป็นผู้บังคับบัญชาสูงสุด ทำหน้าที่บังคับบัญชาควบคุมดูแลพนักงานเทศบาลและลูกจ้างรับผิดชอบงานประจำทั่วไปทั้งหมดของเทศบาล มีรองปลัดฯ ทำหน้าที่เป็นผู้ช่วยเหลือปลัดเทศบาล มีพนักงานเทศบาลสามัญ 81 คน วิสามัญ 1 คน ลูกจ้างประจำ 26 คน พนักงานจ้างทั่วไป 138 คน

นโยบายการบริหารงานเทศบาล

1. นโยบายด้านการพัฒนาโครงสร้างพื้นฐาน

1.1 ก่อสร้างปรับปรุง เส้นทางคมนาคมในเขตเทศบาลให้ได้มาตรฐานและสามารถใช้งานได้ดีอยู่เสมอ

1.2 ป้องกันและแก้ไขปัญหาน้ำท่วม โดยก่อสร้าง ปรับปรุงท่อระบายน้ำในเขตเทศบาลให้มีขนาดมาตรฐานและครอบคลุมพื้นที่ ตลอดจนประสานงานกับหน่วยราชการ และองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นใกล้เคียง ร่วมกันดำเนินการจัดระบบระบายน้ำให้มีประสิทธิภาพ

1.3 คิดตั้ง ปรับปรุงและบำรุงรักษาไฟฟ้าสาธารณะตามถนน ตรอก ซอยต่าง ๆ ให้ครอบคลุมพื้นที่เขตเทศบาล

2. นโยบายด้านการส่งเสริมคุณภาพชีวิต

2.1 ดูแลผู้ด้อยโอกาสในเรื่องที่พักอาศัยให้ดีขึ้น

2.2 ส่งเสริมและพัฒนาคุณภาพชีวิต เด็ก สตรี คนชรา คนพิการและผู้ด้อยโอกาส

2.3 ควบคุมดูแลสุขอนามัย และโรคติดต่อของประชาชนในเขตเทศบาลและชุมชน

2.4 มาตรการป้องกันโรคไข้เลือดออก โปлио ไข้หวัดนก และโรคเอดส์

2.5 ปรับปรุงและพัฒนาการให้บริการทางด้านสาธารณสุขให้มีประสิทธิภาพมากขึ้น

ครอบคลุมพื้นที่เขตเทศบาล

2.6 สนับสนุน ส่งเสริม พัฒนา และยกระดับคุณภาพชีวิตความเป็นอยู่ของประชาชน ให้ได้รับสวัสดิการอย่างทั่วถึง

3. นโยบายด้านการจัดระเบียบชุมชน สังคม และการรักษาความสงบเรียบร้อย

3.1 คิดตั้งกล้องวงจรปิดเพิ่มเติม ให้ครอบคลุมพื้นที่ในเขตเทศบาล

3.2 มาตรการ สนับสนุน และส่งเสริมการป้องกัน แก้ไขปัญหาอาชญากรรมและอบายมุข เพิ่มมาตรการในการสอดส่องดูแลอาชญากรรมในเขตเทศบาลและในชุมชน โดยให้ประชาชนมีส่วนร่วม เพื่อให้พื้นที่ในเขตเทศบาลเป็นพื้นที่สีขาว

3.3 จัดหาอุปกรณ์สาธารณภัยเพิ่มขึ้น

3.4 ปรับปรุงและพัฒนาด้านการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย เพื่อเพิ่มความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สินของประชาชน

3.5 จัดให้มีการฝึกซ้อมแผนในการเฝ้าระวัง ป้องกันและระงับอัคคีภัยอย่างสม่ำเสมอ

3.6 จัดให้มีการอบรมอาสาสมัครป้องกันภัยฝ่ายพลเรือน (อปพร.) เพิ่มเติมจากเดิม ให้เพียงพอและมีประสิทธิภาพ

4. ด้านการพัฒนาเศรษฐกิจ การส่งเสริมการลงทุน และการท่องเที่ยว

4.1 ปรับปรุงภูมิทัศน์ วงเวียนถนนทุ่งบิน 207 และสวนรุกขชาติ

4.2 ปรับปรุงภูมิทัศน์เขื่อนริมบ้านท่าเรือจ้าง บริเวณโดยรอบ เพื่อรองรับการท่องเที่ยว

4.3 ส่งเสริมเศรษฐกิจชุมชน โดยจัดอบรมเพื่อถ่ายทอดความรู้ และเทคโนโลยี

การประกอบอาชีพต่าง ๆ

4.4 ส่งเสริมให้ประชาชนใช้แนวคิดปรัชญาเศรษฐกิจพอเพียงเป็นหลักในการดำรงชีวิต

5. ด้านการบริหารจัดการ และการอนุรักษ์ทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม

5.1 ส่งเสริมและรณรงค์การติดตั้งบ่อดักไขมันในครัวเรือนเพิ่มเติมให้ครอบคลุมพื้นที่ในเขตเทศบาล เป็นการกักกันไขมันจากครัวเรือนก่อนลงสู่ท่อระบายน้ำหลัก และไหลลงสู่คลองธรรมชาติ

5.2 ปรับปรุงคุณภาพของน้ำในคลองและแม่น้ำในเขตเทศบาลให้มีสภาพดีขึ้น

5.3 จัดให้มีการดำเนินการจัดเก็บ และกำจัดขยะมูลฝอยและสิ่งปฏิกูลให้ถูกต้องตามหลักวิชาการ

5.4 รณรงค์รักษาความสะอาด และสร้างจิตสำนึกให้ประชาชนร่วมกันรักษาความสะอาดของท้องถิ่น

5.5 ส่งเสริมและรณรงค์การจัดการขยะ ลดภาวะโลกร้อน

6. ด้านการศึกษา การกีฬา ศาสนา ศิลปะ วัฒนธรรม จารีตประเพณี และภูมิปัญญาท้องถิ่น

6.1 ก่อสร้างศูนย์กีฬาากลางแจ้งและในร่ม ซึ่งมีพื้นที่รองรับอยู่แล้ว บริเวณข้างสถานีขนส่งผู้โดยสารจังหวัดตราด เนื้อที่ประมาณ 30 ไร่ โดยของงบประมาณอุดหนุนจากกระทรวงมหาดไทย โดยทำการก่อสร้างสนามฟุตบอลมาตรฐาน, สระว่ายน้ำ, สนามเทนนิส, สนามเบดมินตัน, สนามบาสเก็ตบอล, สนามโรลเลอร์เบส และสนามเด็กเล่น เพื่อให้เยาวชนและประชาชนมีสถานที่ออกกำลังกายที่ได้มาตรฐาน

6.2 จัดตั้งศูนย์ฟิตเนส หรือลานออกกำลังกาย เพิ่มเติมในเขตเทศบาลและในชุมชน ทั้ง 6 ชุมชน

6.3 ส่งเสริมการเรียนภาษาต่างประเทศ (English Program) ในช่วงชั้นอนุบาลของนักเรียนในสังกัดเทศบาล พร้อมก้าวเข้าสู่ประชาคมอาเซียน ปี 2558

6.4 ส่งเสริมบุคลากรของโรงเรียนในสังกัดเทศบาล ทางด้านภาษาต่างประเทศ

6.5 จัดให้นักเรียนโรงเรียนในสังกัดเทศบาลมีแท็บเล็ตใช้ทางการศึกษา

6.6 ส่งเสริมและอนุรักษ์ศิลปะ วัฒนธรรม จารีตประเพณี ภูมิปัญญาท้องถิ่น และวันสำคัญต่าง ๆ

6.7 จัดกิจกรรมนันทนาการ และส่งเสริมความสามารถของเยาวชน โดยจัดให้มีเวทีแสดงออกด้านต่าง ๆ ให้กับเด็กและเยาวชน

7. ด้านการบริหารจัดการที่ดีและบริการสาธารณะ

7.1 จัดให้มีอินเทอร์เน็ตความเร็วสูง (WiFi) บริเวณสวนรุกขชาติและเขื่อนริมน้ำบ้านท่าเรือจ้าง

7.2 บริหารงานด้วยความซื่อสัตย์ สุจริต โปร่งใส คำนึงถึงประโยชน์สุขของประชาชนเป็นที่ตั้ง

7.3 เพิ่มศักยภาพในการให้บริการประชาชน ด้วยการพัฒนาบุคลากรของเทศบาล และนำเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้ในการปฏิบัติงาน รวมทั้งการให้บริการเชิงรุก เช่น การออกหน่วยเทศบาลเคลื่อนที่ การออกเยี่ยมชุมชน เพื่อรับทราบปัญหาที่แท้จริงของชุมชน

7.4 ให้บริการข้อมูลข่าวสาร เพิ่มช่องทางการสื่อสารทางอินเทอร์เน็ต ตู้ ปณ.9 ผู้รับเรื่องราวร้องทุกข์ ตลอดจนเผยแพร่กิจกรรมและผลงานของเทศบาลให้ประชาชนทราบ

7.5 ส่งเสริม สนับสนุนให้เกิดความร่วมมือระหว่างหน่วยงานภาครัฐ องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ภาคเอกชน และประชาชนในเขตเทศบาล เพื่อบรรลุวัตถุประสงค์ของการพัฒนา

7.6 ส่งเสริมและพัฒนาศักยภาพของคณะกรรมการชุมชน เพื่อสร้างความเข้มแข็งของชุมชน

7.7 ส่งเสริม สนับสนุนและดำเนินกิจกรรมอื่น ๆ ที่จำเป็นเร่งด่วน เพื่อแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนของประชาชน

ประวัติย่อผู้วิจัย

ประวัติย่อผู้วิจัย

ชื่อ – ชื่อสกุล	นายมงคล วิภาตนาวิน
วัน เดือน ปีเกิด	3 พฤษภาคม 2506
สถานที่เกิด	อำเภอแหลมงอบ จังหวัดตราด
สถานที่อยู่ปัจจุบัน	4/39 ถ.ราษฎร์อนุสรณ์ ตำบลบางพระ อำเภอเมืองตราด จังหวัดตราด
ตำแหน่งหน้าที่การงานในปัจจุบัน	หัวหน้าสำนักปลัดเทศบาล (นักบริหารงานทั่วไป 8)
สถานที่ทำงานปัจจุบัน	สำนักปลัดเทศบาล สำนักงานเทศบาลเมืองตราด
ประวัติการศึกษา	
พ.ศ. 2523	มัธยมศึกษาตอนต้น โรงเรียนตราษตระการคุณ จังหวัดตราด
พ.ศ. 2526	มัธยมศึกษาตอนปลาย โรงเรียนวัดบวรนิเวศ กรุงเทพฯ
พ.ศ. 2540	ศิลปศาสตรบัณฑิต ศศ.บ. (การจัดการทั่วไป) มหาวิทยาลัยราชภัฏรำไพพรรณี
พ.ศ. 2556	รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต รป.ม. (การปกครองท้องถิ่น) มหาวิทยาลัยราชภัฏรำไพพรรณี