

บทที่ 1

บทนำ

ความเป็นมา

รัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พุทธศักราช 2550 มาตรา 78 ได้กำหนดการกระจายอำนาจให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นพึ่งตนเองและตัดสินใจในกิจการของท้องถิ่นได้เอง ส่งเสริมให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมีส่วนร่วมในการดำเนินการตามแนวนโยบายพื้นฐานแห่งรัฐ พัฒนาเศรษฐกิจของท้องถิ่นและระบบสาธารณูปโภคและสาธารณูปการ ตลอดจนโครงสร้างพื้นฐานสารสนเทศในท้องถิ่น ให้ทั่วถึงและเท่าเทียมกันทั่วประเทศ รวมทั้งพัฒนาจังหวัดที่มีความพร้อมให้เป็นองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นขนาดใหญ่ โดยคำนึงถึงเจตนารมณ์ของประชาชนในจังหวัดนั้น และพัฒนาระบบงานภาครัฐ โดยมุ่งเน้นการพัฒนาคุณภาพ คุณธรรม และจริยธรรมของเจ้าหน้าที่ของรัฐ ควบคู่ไปกับการปรับปรุงรูปแบบและวิธีการทำงาน เพื่อให้การบริหารราชการแผ่นดินเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ และส่งเสริมให้หน่วยงานของรัฐใช้หลักการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี เป็นแนวทางในการปฏิบัติราชการรวมถึงจัดระบบงานราชการและงานของรัฐอย่างอื่น เพื่อให้การจัดทำและการให้บริการสาธารณะเป็นไปอย่างรวดเร็ว โปร่งใส และตรวจสอบได้ โดยคำนึงถึงการมีส่วนร่วมของประชาชน (สำนักงานคณะกรรมการกฤษฎีกา. 2550 : 22)

การให้บริการของรัฐ เพื่อให้ประชาชนได้รับบริการที่ดี นับว่าเป็นนโยบายที่สำคัญของทุกรัฐบาล ในยุคของการปกครองในระบอบประชาธิปไตย ทั้งนี้เพราะการตอบสนองต่อความต้องการของประชาชนเป็นสิ่งที่รัฐบาลพึงกระทำ และสำหรับช่วงปัจจุบันที่โลกกำลังก้าวสู่ทศวรรษใหม่ที่มีการเปลี่ยนแปลงด้านเทคโนโลยี ข้อมูลข่าวสารที่สามารถไหลเวียนจากจุดหนึ่งไปสู่อีกจุดหนึ่งได้อย่างรวดเร็ว ภาพหนึ่งที่ประชาชนได้ประจักษ์จากสื่อต่างๆ ก็คือกระแสการเรียกร้องการเปลี่ยนแปลงทางสังคมเพื่อเข้าสู่ความเป็นประชาธิปไตยอย่างสมบูรณ์ดังนั้น การส่งเสริมบริการประชาชนของภาครัฐเป็นสิ่งที่มีความสำคัญอย่างหนึ่งของรัฐบาลที่ไม่สามารถปฏิเสธได้ โดยรัฐจะต้องสร้างระบบบริหารและการบริการที่รวดเร็ว เสมอภาคเป็นธรรม และเป็นที่ยังพอใจแก่ประชาชนให้มากที่สุด การปรับบริบท ภารกิจ และขนาดของหน่วยของรัฐ ซึ่งรัฐได้กำหนดวิธีการ โดย การจัดกลุ่มภารกิจของรัฐ การจัดโครงการส่วนราชการให้สอดคล้องกับการจัดกลุ่มภารกิจ การกระจายอำนาจการปกครองสู่องค์กรส่วนท้องถิ่น การมอบอำนาจการบริหารราชการจากกระทรวง กรม กองต่าง ๆ ไปสู่จังหวัด องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นและประชาชน การปรับกลไก และวิธีการบริหารงบประมาณแผ่นดิน การปรับปรุงโครงสร้างและระบบงานของรัฐวิสาหกิจ การพัฒนาประสิทธิภาพของหน่วยงานของรัฐ การลดขนาดกำลังหน่วยงานของรัฐ การเสริมสร้าง

ประสิทธิภาพเจ้าหน้าที่ของรัฐ จึงเป็นนโยบายและเป้าหมายที่สำคัญของรัฐในปัจจุบัน (วรินทร์ พูลสนอง. 2552 : 1)

รูปแบบการปกครองส่วนท้องถิ่นประเทศไทยในปัจจุบันมีอยู่ 5 รูปแบบ คือ กรุงเทพมหานคร เมืองพัทยา เทศบาล องค์การบริหารส่วนจังหวัด สภาตำบลและการบริหารส่วนตำบล ซึ่งกรุงเทพมหานครและเมืองพัทยาเป็นการปกครองท้องถิ่นรูปแบบพิเศษที่มีลักษณะทางด้านต่างจากท้องถิ่นรูปแบบอื่น ๆ เป็นรูปแบบที่มีอยู่เพียง รูปแบบละ 1 แห่ง ลักษณะเป็นรูปแบบการปกครองส่วนท้องถิ่นที่มีกฎหมายจัดตั้งโดยเฉพาะต่างหากจากองค์กรท้องถิ่นรูปแบบอื่น ๆ มีอำนาจในการจัดเก็บภาษีอากร และค่าธรรมเนียมต่าง ๆ มีลักษณะคล้ายกับการปกครองในรูปแบบเทศบาล ซึ่งรัฐจะกระจายอำนาจทางการคลังให้แก่เทศบาลในการจัดเก็บภาษีอากร และค่าธรรมเนียมต่าง ๆ เพื่อมาใช้จ่ายในการบริหารท้องถิ่น ปัจจุบันเทศบาลแบ่งออกเป็น 3 ระดับ มีขอบเขตหน้าที่ความรับผิดชอบอำนาจทางการคลังแตกต่างกัน คือ เทศบาลนคร เทศบาลเมือง เทศบาลตำบล ส่วนองค์การบริหารส่วนจังหวัด เป็นหน่วยงานท้องถิ่นที่มีหน้าที่ดูแลรับผิดชอบในท้องถิ่นที่มีพื้นที่นอกเขตความรับผิดชอบของท้องถิ่นรูปแบบอื่น ๆ ส่วนองค์การปกครองส่วนท้องถิ่นรูปแบบสุดท้ายได้แก่ สภาตำบลและการบริหารส่วนตำบล มีอำนาจในการจัดเก็บภาษีอากรและค่าธรรมเนียมต่าง ๆ เช่นกัน และการบริหารทางการคลังแยกออกเป็น 2 ส่วน คือ แยกรายได้และรายจ่ายของสภาตำบลในส่วนที่ 1 และรายได้และรายจ่ายขององค์การบริหารส่วนตำบลในส่วนที่ 2 เป็นต้น (เด็คดี อินเตอร์แอคทีฟ จำกัด. 2555. ออนไลน์)

องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นภายในจังหวัดจันทบุรี มีรูปแบบของหน่วยงานที่เป็นองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น 3 รูปแบบ คือ องค์การบริหารส่วนจังหวัด เทศบาล และองค์การบริหารส่วนตำบล ซึ่งองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นนี้มีสถานะเป็นนิติบุคคล โดยมีคณะผู้บริหารและสมาชิกสภาจากการเลือกตั้ง มีภาระหน้าที่สำคัญที่จะต้องดูแลรับผิดชอบ ในกิจการท้องถิ่นทั้งในด้านพัฒนาเศรษฐกิจท้องถิ่น ด้านสาธารณสุขปโภค สาธารณูปการและในด้านโครงสร้างพื้นฐานในท้องถิ่นให้ทั่วถึง

เทศบาล เป็นการปกครองท้องถิ่นรูปหนึ่งของไทย ตามหลักการกระจายอำนาจ กล่าวคือ ราชการบริหารส่วนกลาง กระจายอำนาจไปให้ประชาชนในท้องถิ่นมีอิสระที่จะดำเนินการปกครองตนเองภายในขอบเขตที่กฎหมายกำหนด เป็นการปูพื้นฐานการปกครองระบอบประชาธิปไตยแบบรัฐสภา เพราะเป็นการจำลองรูปแบบการปกครองประเทศมาใช้ในท้องถิ่นเกิดขึ้นตามพระราชบัญญัติเทศบาล พุทธศักราช 2496 ได้วางกรอบแนวทางการปฏิบัติงานตามอำนาจหน้าที่ของเทศบาลในมาตราที่ 50 ไว้ว่า การปฏิบัติงานตามอำนาจหน้าที่ของเทศบาลต้องเป็นไป

เพื่อประโยชน์สุขของประชาชน โดยใช้วิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดีและให้คำนึงถึงการมีส่วนร่วมของประชาชนในการจัดทำแผนพัฒนาเทศบาล การจัดทำงบประมาณ การจัดซื้อจัดจ้าง การตรวจสอบ การประเมินผลการปฏิบัติงาน และการเปิดเผยข้อมูลข่าวสาร ทั้งนี้ให้เป็นไปตามกฎหมาย ระเบียบ ข้อบังคับว่าด้วยการนั้น และหลักเกณฑ์และวิธีการที่กระทรวงมหาดไทยกำหนด (สำนักงานคณะกรรมการกฤษฎีกา. 2496 : 15 - 16)

อำเภอมะขาม จังหวัดจันทบุรี มีองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ซึ่งเป็นเทศบาลตำบล จำนวน 7 แห่ง คือ เทศบาลตำบลมะขาม เทศบาลตำบลมะขามเมืองใหม่ เทศบาลตำบลวังแฉ่ม เทศบาลตำบลท่าหลวง เทศบาลตำบลอ่างศิรี เทศบาลตำบลม้น และเทศบาลตำบลป้อวิ ซึ่งมีฐานะเป็นนิติบุคคล มีภาระหน้าที่สำคัญในการดูแลรับผิดชอบในกิจการท้องถิ่น ด้านความเป็นอยู่ที่ดีของประชาชน ด้านความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน ด้านการประกอบอาชีพ ด้านการพัฒนาการศึกษา ด้านการพัฒนาเศรษฐกิจท้องถิ่น ด้านสาธารณสุขปโภค ด้านสาธารณสุขการและด้านโครงสร้างพื้นฐานในท้องถิ่นให้ทั่วถึงตามกฎหมายที่กำหนดอำนาจหน้าที่ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นแต่ละประเภท เพื่อใช้เป็นข้อปฏิบัติในการพัฒนาท้องถิ่นด้านต่าง ๆ ให้สัมฤทธิ์ผล ควบคู่ไปกับการพัฒนางานด้านการบริการประชาชน อาทิเช่น การให้บริการประชาชนการดูแลเรื่องน้ำในการอุปโภคบริโภค การบำรุงไฟฟ้าหรือแสงสว่าง การดูแลด้านสาธารณสุข การรักษาความสะอาดในชุมชน การดูแลสุขภาพของประชาชนในชุมชน การป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยตามแผนนโยบายรัฐบาลด้านความปลอดภัยของประชาชนมุ่งเน้นให้ประชาชนมีความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน การร่วมส่งเสริมและพัฒนาบทบาทสตรีและกลุ่มแม่บ้าน เกษตรกร และประชาชนในพื้นที่เรื่องการประกอบอาชีพสนับสนุนและให้ความรู้เรื่องการประกอบอาชีพเพื่อสร้างรายได้ให้กับประชาชน การพัฒนาเด็กและเยาวชนด้านการศึกษาสนับสนุนด้านกีฬาและนันทนาการควบคู่กับการปลูกฝังวัฒนธรรมอันดีให้กับเยาวชน รวมถึงการให้บริการงานสงเคราะห์ เบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ ผู้พิการ และผู้ติดเชื้อเอดส์ ตามนโยบายรัฐบาล ภายใต้การปกครองระบบประชาธิปไตยแบบมีส่วนร่วม ซึ่งเปิดโอกาสให้ประชาชนได้แสดงทัศนะและมีส่วนร่วมในการตัดสินใจเรื่องต่าง ๆ ที่จะส่งผลต่อชีวิตความเป็นอยู่ของประชาชน โดยการรับฟังข้อเสนอแนะและความต้องการของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลในเขตอำเภอมะขาม จังหวัดจันทบุรี จากประชาชนในพื้นที่ จากนั้นนำข้อมูลที่ได้มาประกอบการพิจารณากำหนดนโยบายเพื่อพัฒนางานด้านการบริการประชาชนให้เกิดคุณภาพ มีความชอบธรรม มีความโปร่งใส และที่สำคัญการบริการนั้นจะต้องมีความทันสมัย ควรนำเทคโนโลยีเข้ามามีส่วนร่วมช่วยในการให้บริการประชาชน เนื่องจากการดำเนินชีวิตของคนในยุคปัจจุบันมักมีความเกี่ยวข้องกับเทคโนโลยีอยู่เสมอ เช่น การใช้

โทรศัพท์มือถือ การใช้ระบบอินเทอร์เน็ต รวมไปถึงการชำระค่าสาธารณูปโภคผ่านระบบอินเทอร์เน็ต เป็นต้น

ผู้วิจัยมีความสนใจที่จะดำเนินการศึกษาความต้องการของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลในเขตอำเภอมะขาม จังหวัดจันทบุรี เพื่อให้ทราบถึงความต้องการของประชาชนว่ามีความต้องการอยากได้รับการบริการจากเทศบาลในเรื่องใดและมีระดับความต้องการมากน้อยเพียงใด โดยมุ่งเน้นการบริการของเทศบาลที่มีบทบาทการให้บริการที่มีความใกล้ชิดกับประชาชนมากที่สุด และมีความสำคัญเกี่ยวกับชีวิตความเป็นอยู่ของประชาชนมากที่สุด ประกอบด้วย ด้านสาธารณสุข และสิ่งแวดล้อม ด้านสวัสดิการและสังคม ด้านป้องกันภัยและบรรเทาสาธารณภัย ด้านการจัดเก็บรายได้ รวมถึงการบริการเสริมที่ช่วยอำนวยความสะดวกให้กับประชาชนในยุคปัจจุบันที่มีการนำเทคโนโลยีเข้ามีส่วนช่วยในการอำนวยความสะดวกทำให้เกิดความรวดเร็วในการให้บริการประชาชน อาทิ การบริการร่วมกับภาคเอกชนอย่างการบริการเคาน์เตอร์เซอร์วิส เพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชนในยุคปัจจุบันที่ต้องใช้ชีวิตอย่างเร่งรีบและแข่งขันกับเวลาอยู่เสมอ นอกจากนี้ผู้วิจัยต้องการทราบว่าประชาชนในเขตเทศบาลอำเภอมะขาม มีการรับรู้ข้อมูลข่าวสารการให้บริการของเทศบาลจากสื่อใด และมีระดับการรับรู้อยู่ในระดับใด พร้อมทั้งต้องการทราบว่าประชาชนมีความรู้ความเข้าใจในหน้าที่การให้บริการของเทศบาลมากน้อยเพียงใด

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาระดับความต้องการของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลในเขตอำเภอมะขาม จังหวัดจันทบุรี
2. เพื่อศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อความต้องการของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลในเขตอำเภอมะขาม จังหวัดจันทบุรี

ประโยชน์ของการวิจัย

การศึกษาวิจัยในครั้งนี้เป็นการศึกษาระดับความต้องการของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลในเขตอำเภอมะขาม จังหวัดจันทบุรี ผู้วิจัยจะนำผลการวิจัยครั้งนี้เสนอต่อผู้บริหารเทศบาล ในเขตอำเภอมะขาม จังหวัดจันทบุรี เพื่อใช้เป็นข้อมูลพื้นฐานในการตัดสินใจพัฒนางานด้านการให้บริการประชาชน ให้มีความทันสมัยขึ้น เกิดความรวดเร็ว มีประสิทธิภาพ โปร่งใส และมีความสอดคล้องกับความต้องการของประชาชน

ขอบเขตของการวิจัย

ประชากรและกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย

1. ประชากรที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ ประชาชนในพื้นที่ให้บริการของเทศบาลในเขตอำเภอชะอำ จังหวัดจันทบุรี จำนวนทั้งสิ้น 7 แห่ง ได้แก่ เทศบาลตำบลปัลลิว เทศบาลตำมะน เทศบาลตำมะขาม เทศบาลตำมะขามเมืองใหม่ เทศบาลตำบลวังแฉิม เทศบาลตำบ่อ่างคีรี เทศบาลตำบลท่าหลวง รวมทั้งสิ้น 29,249 คน (สำนักบริหารการทะเบียน. 2556 : ไม่ปรากฏเลขหน้า)

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

ตัวแปรที่ศึกษา

1. ตัวแปรอิสระ แบ่งเป็นดังนี้

1.1 สถานภาพส่วนบุคคล

1.1.1 เพศ

1.1.2 อายุ

1.1.3 ระดับการศึกษา

1.1.4 อาชีพ

1.1.5 รายได้

1.2 การรับรู้ข้อมูลข่าวสาร

1.3 ความรู้ความเข้าใจในอำนาจหน้าที่ของเทศบาล

2. ตัวแปรตาม ได้แก่ ความต้องการของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาล

ในเขตอำเภอชะอำ จังหวัดจันทบุรี แบ่งเป็นดังนี้

2.1 ด้านสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม

2.2 ด้านสวัสดิการและสังคม

2.3 ด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย

2.4 ด้านการจัดเก็บรายได้

2.5 ด้านการบริการร่วมกับภาคเอกชน/เคาน์เตอร์เซอร์วิส

นิยามศัพท์เฉพาะ

ความต้องการ หมายถึง ความรู้สึกเฉพาะของบุคคลที่มีความประสงค์ หรือความอยากให้ได้
อยากให้มี อยากให้ทำ เกี่ยวกับการให้บริการของเทศบาลในเขตอำเภอมะขาม จังหวัดจันทบุรี

ปัจจัยของความต้องการ หมายถึง องค์ประกอบที่ทำให้เกิดความรู้สึกเฉพาะของบุคคล
ที่มีความประสงค์ หรือความอยากให้ได้ อยากให้มี อยากให้ทำ เกี่ยวกับการให้บริการของเทศบาล
ในเขตอำเภอมะขาม จังหวัดจันทบุรี เช่น องค์ประกอบด้านสภาพส่วนบุคคล การรับรู้ข้อมูล
ข่าวสารของประชาชน และความรู้ความเข้าใจในอำนาจหน้าที่ของเทศบาล เป็นปัจจัยที่ทำให้เกิด
ความต้องการของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลในเขตอำเภอมะขามจังหวัดจันทบุรี

ประชาชน หมายถึง ประชาชนบุคคลที่มีอายุไม่ต่ำกว่า 18 ปีบริบูรณ์ ที่อาศัยอยู่ในเขต
เทศบาลอำเภอมะขาม จังหวัดจันทบุรี

การบริการ หมายถึง การให้บริการของเทศบาลในเขตอำเภอมะขาม จังหวัดจันทบุรีภายใต้
นโยบายการบริการสาธารณะและอำนาจหน้าที่ของเทศบาลที่พึงกระทำตามกฎหมาย เพื่อตอบสนอง
ความต้องการของประชาชน สักระยะหนึ่งเป็นการบริการด้านต่าง ๆ ดังนี้

การบริการด้านสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม หมายถึง งานป้องกันและระงับโรคติดต่อ
งานส่งเสริมสุขภาพของประชาชน การบริการด้านการแพทย์พื้นฐาน งานบริการแก้ไขปัญหาน้ำเสีย
งานส่งเสริมการกำจัดขยะมูลฝอยของประชาชนที่มีความต้องการในบทบาทการให้บริการดังกล่าว
ของเทศบาลในเขตอำเภอมะขาม จังหวัดจันทบุรี

การบริการด้านสวัสดิการและสังคม หมายถึง งานสังคมสงเคราะห์เบี่ยงชีฟผู้สูงอายุ
ผู้พิการ และผู้ป่วยโรคเอดส์ งานส่งเสริมและพัฒนากลุ่มสตรีและกลุ่มแม่บ้านเกษตรกร งานส่งเสริม
พัฒนาเด็กและเยาวชนที่ประชาชนมีความต้องการในบทบาทการให้บริการดังกล่าวของเทศบาล
ในเขตอำเภอมะขาม จังหวัดจันทบุรี

การบริการด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย หมายถึง การให้บริการสาธารณะ
ที่หน่วยงานของเทศบาลในเขตอำเภอมะขาม จังหวัดจันทบุรี ได้จัดขึ้น โดยจัดให้มีการบริการเตือนภัย
ให้แก่ประชาชน การจัดเตรียมอุปกรณ์เครื่องมือในการให้ความช่วยเหลือประชาชนเมื่อประสบภัย
จัดให้มียานพาหนะเตรียมพร้อมที่จะระงับและบรรเทาภัย เป็นต้น

การบริการด้านการจัดเก็บรายได้ หมายถึง งานจัดเก็บรายได้ภาษีบำรุงท้องที่ ภาษีโรงเรือน
และที่ดิน ภาษีป้าย และค่าธรรมเนียมต่าง ๆ ที่ประชาชนมีความต้องการในบทบาทการให้บริการ
ดังกล่าวของเทศบาลในเขตอำเภอมะขาม จังหวัดจันทบุรี

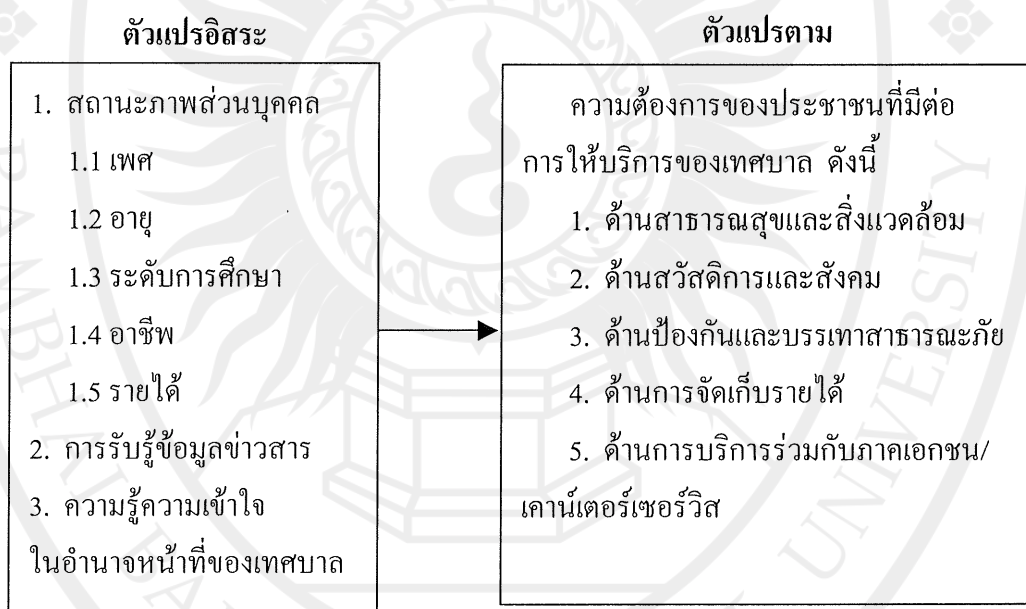
การบริการด้านการบริการร่วมกับภาคเอกชน/เคาน์เตอร์เซอร์วิส หมายถึง การบริการร่วม
ระหว่างภาคเอกชนคือ บริษัทเคาน์เตอร์เซอร์วิสกับเทศบาลในการให้บริการรับชำระค่าสาธารณูปโภค

ค่าสินค้าและบริการต่าง ๆ ที่ประชาชนมีความต้องการในบทบาทการให้บริการดังกล่าวของเทศบาล
ในเขตอำเภอมะขาม จังหวัดจันทบุรี

เทศบาลในเขตอำเภอมะขาม จังหวัดจันทบุรี หมายถึง หน่วยงานปกครองท้องถิ่น
ในรูปแบบหนึ่งที่อยู่ในเขตอำเภอมะขาม จังหวัดจันทบุรี มีฐานะเป็นนิติบุคคล ผู้บริหารท้องถิ่น
มาจากการเลือกตั้งของประชาชน มีหน้าที่รับผิดชอบในการปฏิบัติหน้าที่ตามที่กฎหมายกำหนด
เพื่อประโยชน์สุขของประชาชน

กรอบแนวคิดในการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยสำรวจความต้องการของประชาชนที่มีต่อการให้บริการ
ของเทศบาลในเขตอำเภอมะขาม จังหวัดจันทบุรี ผู้วิจัยกำหนดกรอบแนวคิดในการวิจัยดังนี้



ภาพประกอบ 1 กรอบแนวคิดในการวิจัย

สมมติฐานในการวิจัย

1. ประชาชนที่มีเพศต่างกัน มีความต้องการการให้บริการของเทศบาลแตกต่างกัน
2. ประชาชนที่มีอายุต่างกัน มีความต้องการการให้บริการของเทศบาลแตกต่างกัน
3. ประชาชนที่มีระดับการศึกษาต่างกัน มีความต้องการการให้บริการของเทศบาล
แตกต่างกัน

4. ประชาชนที่มีอาชีพต่างกัน มีความต้องการการให้บริการของเทศบาลแตกต่างกัน
5. ประชาชนที่มีรายได้ต่างกัน มีความต้องการการให้บริการของเทศบาลแตกต่างกัน
6. ประชาชนที่มีการรับรู้ข้อมูลข่าวสารต่างกัน มีความต้องการการให้บริการของเทศบาลแตกต่างกัน
7. ประชาชนที่มีความรู้ความเข้าใจในอำนาจหน้าที่ของเทศบาลต่างกัน มีความต้องการการให้บริการของเทศบาลแตกต่างกัน

ลิขสิทธิ์ของมหาวิทยาลัยราชภัฏรำไพพรรณี