

บทที่ 2

แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ในการศึกษาและสืบค้นข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับการศึกษาวิจัยเรื่อง ความต้องการของประชาชน ที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลในเขตอำเภอมะขาม จังหวัดจันทบุรี ผู้วิจัยได้ศึกษาแนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องมาใช้ประกอบในการศึกษาวิจัย ดังนี้

1. แนวคิดเกี่ยวกับการปกครองท้องถิ่น
 - 1.1 ความหมายของการปกครองท้องถิ่น
2. หลักการและแนวคิดเกี่ยวกับการกระจายอำนาจการปกครองและการปกครองท้องถิ่น
 - 2.1 หลักการกระจายอำนาจการปกครอง (Decentralization)
 - 2.3 หลักการปกครองท้องถิ่น (Local Government)
3. บริบทของเทศบาล
 - 3.1 ความเป็นมาของเทศบาล
 - 3.2 อำนาจหน้าที่ของเทศบาลตำบล
 - 3.3 รายได้ของเทศบาล
4. แนวคิดและทฤษฎีความต้องการ
 - 4.1 แนวคิดความต้องการ
 - 4.2 ทฤษฎีความต้องการ
5. แนวความคิดเกี่ยวกับการให้บริการประชาชน
 - 5.1 แนวคิดเกี่ยวกับการบริการ
 - 5.2 หลักการให้บริการประชาชน
6. แนวคิดเกี่ยวกับนโยบายสาธารณะ
 - 6.1 แนวคิดนโยบายสาธารณะ
 - 6.2 การบริการสาธารณะ
7. แนวความคิดเกี่ยวกับการรับรู้ข่าวสาร
 - 7.1 แนวคิดเกี่ยวกับการรับรู้ข่าวสาร
 - 7.2 การเลือกรับรู้ข่าวสารของบุคคล
 - 7.3 ช่องทางการรับรู้ข่าวสาร
8. แนวคิดเกี่ยวกับความรู้ความเข้าใจ
 - 8.1 แนวความคิดเกี่ยวกับความรู้

- 8.2 การจำแนกพฤติกรรมด้านความรู้
- 8.3 แนวคิดความเข้าใจ
- 8.4 ทฤษฎีความรู้ความเข้าใจ
- 9. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

แนวคิดเกี่ยวกับการปกครองท้องถิ่น

ความหมายของการปกครองท้องถิ่น

การปกครองส่วนท้องถิ่นเป็นการจัดการปกครองท้องถิ่นของคนในท้องถิ่น โดยมีการเลือกบุคคลหรือคณะบุคคลเข้ามาดำเนินการปกครอง ซึ่งท้องถิ่นและชุมชนแต่ละชุมชนดังกล่าว อาจจะมีลักษณะเฉพาะที่แตกต่างกันทั้งในด้านพื้นที่ จำนวนประชากร

วิลเลียม (William. 1951 : 101 - 103) ให้ความหมายของการปกครองท้องถิ่นไว้ว่า การปกครองท้องถิ่น หมายถึง องค์การที่มีอาณาเขตแน่นอน มีจำนวนประชากรตามหลักเกณฑ์ที่กำหนดมีอำนาจปกครองตนเองมีการบริหารการคลังของตนเอง และสภาท้องถิ่นที่สมาชิกสภามาจากการเลือกตั้งของประชาชน

ร็อบสัน (Robson. 1953 : 574) ให้ความหมายของการปกครองท้องถิ่นไว้ว่าการปกครองท้องถิ่น หมายถึง หน่วยการปกครองที่รัฐจัดตั้งขึ้น โดยให้มีอำนาจและอิสระในการปกครองตนเอง (Autonomy) มีสิทธิตามกฎหมาย (Legal Rights) และมีองค์กรที่จำเป็น (Necessary Organization) เพื่อปฏิบัติหน้าที่ตามความมุ่งหมายของการปกครองท้องถิ่นนั้น ๆ ทั้งนี้อำนาจอิสระในการปกครองตนเองดังกล่าวจะต้องไม่กระทบกระเทือนต่ออำนาจอธิปไตยของรัฐ

วิท (Wit. 1967 : 14 - 21) ให้ความหมายของการปกครองท้องถิ่นไว้ว่า การปกครองท้องถิ่น หมายถึง การปกครองที่รัฐบาลกลางให้อำนาจ หรือกระจายอำนาจไปให้หน่วยงานการปกครองท้องถิ่นเป็นส่วนหนึ่งของรัฐบาลกลาง เพื่อเปิดโอกาสให้ประชาชนในท้องถิ่นได้มีอำนาจในการปกครอง ร่วมกันรับผิดชอบทั้งหมดหรือบางส่วนในการบริหารท้องถิ่น รัฐบาลท้องถิ่นเป็นรัฐบาลที่มาจากประชาชนในท้องถิ่น มีอำนาจในการตัดสินใจและดำเนินการภายในท้องถิ่นของตน

คลาร์ก (Clark. 1975 : 87-89) ให้ความหมายของการปกครองท้องถิ่นไว้ว่าการปกครองท้องถิ่น หมายถึง หน่วยการปกครองระดับรองของประเทศหรือรัฐมีหน้าที่และความรับผิดชอบเกี่ยวกับการให้บริการประชาชนในเขตพื้นที่หนึ่งพื้นที่ใด โดยเฉพาะจัดตั้งและอยู่ในการควบคุมดูแลของรัฐบาลกลาง

มอนตาญู (Montagi. 1984 : 574) ให้ความหมายของการปกครองท้องถิ่นไว้ว่าการปกครองท้องถิ่น หมายถึง การปกครองที่ผู้บริหารของหน่วยการปกครองท้องถิ่นมาจากการเลือกตั้ง

โดยอิสระมีอำนาจอิสระ และความรับผิดชอบที่สามารถใช้ได้โดยปลอดจากการควบคุมของหน่วยการบริการราชการส่วนกลางหรือภูมิภาค แต่อยู่ภายใต้กฎหมายว่าด้วยอำนาจสูงสุดของประเทศไม่ใช่รัฐอิสระ

ซัดดี้ (Sudy. 1984 : 6 ; อ้างถึงใน ชัยรัตน์ จิตรอักษร. 2555 : 7 - 8) นิยามว่า การปกครองท้องถิ่น หมายถึง หน่วยงานการปกครองทางการเมืองที่อยู่ในระดับต่ำกว่ารัฐ ซึ่งก่อตั้งโดยกฎหมาย และมีอำนาจอย่างเพียงพอที่จะทำกิจกรรมในท้องถิ่นได้ด้วยตนเอง รวมทั้งอำนาจการจัดเก็บภาษีเจ้าหน้าที่ของหน่วยการปกครองท้องถิ่นดังกล่าวจะได้รับการเลือกตั้งหรือแต่งตั้งโดยท้องถิ่นก็ได้

อุทัย หิรัญโต (2545 : 4 ; อ้างถึงใน กิตติศักดิ์ แพรวพรายรัตน์. 2553 : 4) ให้ความหมายของการปกครองท้องถิ่นไว้ว่าการปกครองท้องถิ่น หมายถึง การปกครองที่รัฐบาลมอบอำนาจให้หน่วยการปกครองระดับรองของรัฐหรือกระจายอำนาจให้ประชาชนในท้องถิ่นใดท้องถิ่นหนึ่งจัดการปกครองและดำเนินการบางอย่างเพื่อผลประโยชน์ของรัฐและผลประโยชน์ของท้องถิ่นโดยตรง การบริหารงานท้องถิ่นจะมีองค์การที่ประกอบด้วยเจ้าหน้าที่ซึ่งประชาชนเลือกตั้งมาทั้งหมดหรือบางส่วน ทั้งนี้ มีอิสระในการบริหารงานแต่รัฐบาลต้องควบคุมโดยวิธีการต่าง ๆ ตามความเหมาะสม

โกวิทย์ พวงงาม (2549 : 1 - 5) ให้ความหมายว่า การปกครองท้องถิ่น คือ การให้คนท้องถิ่นมีอิสระในการปกครองกันเอง กล่าวอีกนัยหนึ่งคือ การปกครองตนเองโดยประชาชนในท้องถิ่น ซึ่งประชาชนดังกล่าวมีพื้นฐานจากหลักการกระจายอำนาจ (Decentralization) ที่หมายถึง การที่รัฐบาลมอบอำนาจการปกครองให้องค์กรอื่น ๆ ที่ไม่ใช่องค์กรส่วนกลางจัดทำบริการสาธารณะบางอย่างภายใต้การกำกับดูแลของรัฐ

สรุปว่าการปกครองท้องถิ่น หมายถึง การปกครองที่รัฐจัดตั้งขึ้น โดยการกระจายอำนาจการปกครองสู่ระดับท้องถิ่น เพื่อเปิดโอกาสให้ประชาชนในท้องถิ่นได้มีอำนาจในการปกครองร่วมกัน ผู้บริหารท้องถิ่นบางส่วนมาจากการเลือกตั้งของประชาชน มีอำนาจในการกำหนดนโยบายและปฏิบัติงานให้เป็นไปตามนโยบายที่ตนกำหนด โดยองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมีหน้าที่และความรับผิดชอบเกี่ยวกับการให้บริการประชาชน และสนองตอบความต้องการของประชาชนโดยอำนาจอิสระภายใต้ขอบเขตของกฎหมายกำหนด

หลักการและแนวคิดเกี่ยวกับการกระจายอำนาจการปกครองและการปกครองท้องถิ่น

การปกครองส่วนท้องถิ่นนั้นมีความสำคัญกับประชาชนเพราะเป็นการกระจายอำนาจให้ประชาชนในท้องถิ่นต่าง ๆ ได้เข้ามามีส่วนร่วมทางการเมืองได้มากขึ้นยิ่งขึ้น เพิ่มช่องทางในการบริหารและสร้างนักการเมืองระดับท้องถิ่น การปกครองส่วนท้องถิ่นเป็นหลักการที่สอดคล้องกับระบอบประชาธิปไตยดังที่กล่าว คือ เป็นการกระจายอำนาจ มุ่งเน้นให้ประชาชนมีส่วนร่วมในการ

พัฒนาท้องถิ่นและร่วมตรวจสอบการทำงานของนักการเมืองท้องถิ่นหรือฝ่ายบริหารเพื่อให้เกิดความโปร่งใสตามหลักการตรวจสอบและถ่วงดุลอำนาจและนำไปสู่การบริหารบ้านเมืองที่ดีตามหลักธรรมาภิบาล

หลักการกระจายอำนาจการปกครอง (Decentralization)

ประธาน คงฤทธิศึกษากร (2545 : 3 - 6 ; อ้างถึงใน วรินทร์ พูลสนอง. 2552 : 8) กล่าวถึงการกระจายอำนาจการปกครองว่าหมายถึง การที่รัฐบาลกลางยินยอมมอบอำนาจ (Devolution) การปกครองและการบริหารในกิจกรรมต่างๆ ให้ประชาชนในแต่ละท้องถิ่นดำเนินการปกครองตนเอง (Local Self Government) โดยประชาชนในท้องถิ่นจะเลือกผู้แทนของตนเข้าไปทำหน้าที่ดังกล่าว ทำให้ประชาชนในท้องถิ่นมีอำนาจทั้งทางการเมืองและการบริหารในการกำหนดนโยบายและการบริหารงานให้เป็นไปตามนโยบายของท้องถิ่นตนเององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่เกิดขึ้นตามหลักการกระจายอำนาจการปกครองจึงมีฐานะเป็นตัวแทนของประชาชน (Representative Bodies) มีผู้บริหารมาจากการเลือกตั้งของประชาชนในท้องถิ่นตัวอย่างเช่น การจัดระเบียบบริหารส่วนท้องถิ่นของประเทศไทย ซึ่งได้แก่ องค์การบริหารส่วนจังหวัด เทศบาล และองค์การบริหารส่วนตำบล

1. การกระจายอำนาจการปกครอง

ประธาน คงฤทธิศึกษากร (2545 : 6 ; อ้างถึงใน วรินทร์ พูลสนอง. 2552 : 8 - 9) กล่าวถึงการกระจายอำนาจการปกครองมีลักษณะสำคัญ ดังนี้

- 1.1 มีองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นเป็นนิติบุคคลแยกจากรัฐบาลกลาง
- 1.2 มีการเลือกตั้งสภาท้องถิ่นหรือผู้บริหารท้องถิ่นทั้งหมดหรือบางส่วน
- 1.3 มีอำนาจอิสระจากส่วนกลางภายใต้ขอบเขตของกฎหมาย
- 1.4 มีเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานในองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นของตนเอง ไม่ขึ้นกับการบังคับบัญชาของรัฐบาลกลาง

- 1.5 มีงบประมาณ รายได้ และทรัพย์สินเป็นของตนเอง

2. การกระจายอำนาจมีจุดแข็ง 4 ประการ

พิรุณ เกลานนท์ (2539 : 1 - 2 ; อ้างถึงใน วรินทร์ พูลสนอง. 2552 : 9) กล่าวถึงจุดแข็ง 4 ประการ ของการกระจายอำนาจ ดังนี้

2.1 ทำให้เกิดการตอบสนองความต้องการของประชาชนในท้องถิ่นได้ดีขึ้นเพราะว่าผู้บริหารขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมาจากการเลือกตั้งย่อมทราบความต้องการที่แท้จริงของประชาชนในท้องถิ่นได้ดี

2.2 ทำให้เกิดการดำเนินกิจกรรมไปอย่างรวดเร็วเพราะองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมีความเป็นอิสระในการปฏิบัติหน้าที่ภายใต้ขอบเขตของกฎหมายไม่ต้องขอความปรึกษาหรือความเห็นชอบจากส่วนกลาง

2.3 ทำให้แบ่งเบาภาระของรัฐบาลกลาง

2.4 ทำให้ประชาชนในท้องถิ่นมีความสนใจรู้จักรับผิดชอบในการปกครองท้องถิ่นของตนเอง เพราะประชาชนในท้องถิ่นจะมีส่วนได้ส่วนเสียโดยตรงในการดำเนินกิจกรรมขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

สรุปว่า การกระจายอำนาจการปกครองทำให้ประชาชนในท้องถิ่นมีอำนาจอิสระจากส่วนกลางภายใต้ขอบเขตของกฎหมาย การดำเนินนโยบายและการบริหารงานให้เป็นไปตามนโยบายหรือความต้องการของตนเองโดยมีองค์กรของประชาชนในท้องถิ่นซึ่งมีฐานะเป็นนิติบุคคลแยกออกจากรัฐบาลเป็นผู้ดำเนินงาน มีงบประมาณรายได้ ทรัพย์สินและบุคลากรเป็นของตนเอง มีคณะผู้บริหารที่มาจากการเลือกตั้งของประชาชนในท้องถิ่นนั้น ๆ การกระจายอำนาจการปกครองดังกล่าวก่อให้เกิดรูปแบบการปกครองที่เรียกว่าการปกครองท้องถิ่น มีองค์การปกครองส่วนท้องถิ่นซึ่งเป็นองค์กรของประชาชนเป็นผู้ดำเนินงาน เพื่อสนองตอบความต้องการของประชาชนในท้องถิ่น

หลักการปกครองท้องถิ่น (Local Government)

ประธาน คงฤทธิศึกษากร (2545 : 2 - 3 ; อ้างถึงใน วรินทร์ พูลสนอง. 2552 : 9 - 10) ได้แบ่งประเภทของการปกครองท้องถิ่น ออกเป็น 2 ประเภทคือ

1. การปกครองท้องถิ่นโดยรัฐบาล (Local State Government) เป็นการปกครองท้องถิ่นที่รัฐบาลกลางมอบหมายให้หน่วยการปกครองปฏิบัติหน้าที่เป็นรัฐบาลท้องถิ่นหน่วยการปกครองของการปกครองท้องถิ่นประเภทนี้ไม่ได้มีฐานะเป็นตัวแทนของประชาชน มีผู้บริหารมาจากการแต่งตั้งของรัฐ ตัวอย่างเช่น การจัดระเบียบการบริหารราชการส่วนภูมิภาคของประเทศไทย ซึ่งได้แก่ จังหวัดและอำเภอ

2. การปกครองท้องถิ่นในรูปแบบของการปกครองตนเอง (Local Self Government) เป็นการปกครองท้องถิ่นที่รัฐกระจายทั้งทางการเมืองและการบริหาร (Political and Administration Decentralization) ให้ประชาชนในท้องถิ่นมีอำนาจปกครองตนเอง หน่วยการปกครองของการปกครองท้องถิ่นประเภทนี้มีฐานะเป็นตัวแทนของประชาชน (Representation Bodies) ซึ่งตั้งขึ้นโดยกฎหมายของรัฐมีผู้บริหารมาจากการเลือกตั้งของประชาชนในท้องถิ่นตัวอย่างเช่น การจัดระเบียบการบริหารราชการส่วนท้องถิ่นของประเทศไทย ซึ่งได้แก่ องค์การบริหารส่วนจังหวัด เทศบาล และองค์การบริหารส่วนตำบล

สรุปว่า การปกครองท้องถิ่นแบ่งเป็น 2 ประเภท ประเภทแรก คือ การปกครองท้องถิ่น โดยรัฐบาล โดยรัฐบาลกลางมอบหมายให้ปฏิบัติหน้าที่เป็นรัฐบาลท้องถิ่น มีผู้บริหารมาจากการแต่งตั้งของรัฐ มีลักษณะเป็นการจัดระเบียบการบริหารราชการส่วนภูมิภาคของประเทศไทย ได้แก่ จังหวัด และอำเภอ ประเภทที่สอง คือ การปกครองท้องถิ่นในรูปแบบของการปกครองตนเอง เป็นการปกครองท้องถิ่นที่รัฐกระจายทั้งทางการเมืองและการบริหาร ให้ประชาชนในท้องถิ่นมีอำนาจปกครองตนเอง ซึ่งตั้งขึ้น โดยกฎหมายของรัฐมีผู้บริหารมาจากการเลือกตั้งของประชาชนในท้องถิ่น การจัดระเบียบการบริหารราชการส่วนท้องถิ่นของประเทศไทย ได้แก่ องค์การบริหารส่วนจังหวัด เทศบาล และ องค์การบริหารส่วนตำบล เป็นต้น

บริบทของเทศบาล

เทศบาล เป็นองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่มีความใกล้ชิดกับประชาชนมากที่สุด มีหน้าที่ดูแลด้านความเป็นอยู่ของประชาชนในพื้นที่ และดูแลระบบสาธารณูปโภค และสาธารณูปการ ให้กับชุมชน ส่งเสริมวัฒนธรรมท้องถิ่น ภายใต้อำนาจหน้าที่ตามที่กฎหมายกำหนด โดยมีบริบทด้านต่าง ๆ ดังนี้

ความเป็นมาของเทศบาล

มูลนิธิวิกิพีเดีย (ออนไลน์. 2556 ก) ได้กล่าวถึงเทศบาลว่า เป็นรูปแบบการปกครองส่วนท้องถิ่นรูปแบบหนึ่งที่ใช้ในประเทศไทยปัจจุบัน การปกครองรูปแบบเทศบาลเป็นการกระจายอำนาจให้แก่ท้องถิ่นดำเนินการปกครองตนเองตามระบอบประชาธิปไตยเกิดขึ้นในรัชสมัยพระบาทสมเด็จพระจุลจอมเกล้าเจ้าอยู่หัว โดยเริ่มจากการจัดตั้งสุขาภิบาลกรุงเทพมหานครรัตนโกสินทร์ศก 116 (พุทธศักราช 2440) โดยมีพระราชกำหนดสุขาภิบาลกรุงเทพมหานครรัตนโกสินทร์ศก 116 ในส่วนภูมิภาค มีการตราพระราชบัญญัติจัดการสุขาภิบาลท่าฉลอมรัตนโกสินทร์ศก 124 (พุทธศักราช 2448) ขึ้นมีวิวัฒนาการเรื่อยมา จนถึงปี พุทธศักราช 2475 ได้มีการเปลี่ยนแปลงการปกครอง ได้มีการกระจายอำนาจการปกครองที่สมบูรณ์แบบยิ่งขึ้น โดยมีการจัดตั้งเทศบาลขึ้นในปีพุทธศักราช 2476 โดยมีการตราพระราชบัญญัติจัดระเบียบเทศบาลพุทธศักราช 2476 มีการยกฐานะสุขาภิบาลขึ้นเป็นเทศบาลหลายแห่ง จนในที่สุดได้มีการตราพระราชบัญญัติเทศบาล พุทธศักราช 2496

วิรัช ธีรพันธุ์เมธี (ออนไลน์. 2539) ได้ให้ข้อสรุปเกี่ยวกับเทศบาลว่า เทศบาล เป็นการปกครองท้องถิ่นรูปแบบหนึ่งของไทย ตามหลักการกระจายอำนาจ กล่าวคือ ราชการบริหารส่วนกลางกระจายอำนาจไปให้ประชาชนในท้องถิ่นมีอิสระที่จะดำเนินการปกครองตนเองภายในขอบเขตที่กฎหมายกำหนด เป็นการปูพื้นฐานการปกครองระบอบประชาธิปไตย ระบบรัฐสภา เพราะเป็นการ

จำลองรูปแบบการปกครองประเทศมาใช้ในท้องถิ่น ปัจจุบันเทศบาลจัดตั้งขึ้นตามพระราชบัญญัติเทศบาล พุทธศักราช 2496 ซึ่งได้กำหนดให้การจัดตั้ง การเปลี่ยนชื่อ การเปลี่ยนแปลงเขต หรือ การเปลี่ยนแปลงฐานะของเทศบาล ให้กระทำเป็นพระราชกฤษฎีกา เทศบาลมีฐานะเป็นนิติบุคคล แบ่งออกเป็น 3 ระดับ คือ เทศบาลตำบล เทศบาลเมือง และเทศบาลนคร มีโครงสร้างประกอบด้วย สภาเทศบาล (ซึ่งสมาชิกมาจากการเลือกตั้งของประชาชนในเขตเทศบาลนั้น) และคณะเทศมนตรี (นายกเทศมนตรีและเทศมนตรีอีกจำนวนหนึ่ง) จะแตกต่างกันก็เฉพาะที่ตั้งหรือจำนวนประชากร เท่านั้น โดยเทศบาลตำบล จัดตั้งขึ้นในท้องถิ่นที่มีความเจริญพอสมควร และสามารถมีรายได้พอสมควรแก่การปฏิบัติหน้าที่อันต้องทำ มีสมาชิกเทศบาลได้ 12 คน มีคณะเทศมนตรี 3 คน (นายกเทศมนตรีและเทศมนตรีอีก 2 คน) ส่วนเทศบาลเมือง จัดตั้งขึ้นในท้องถิ่นอันเป็นที่ตั้งศาลากลางจังหวัดหรือท้องถิ่นชุมชนที่มีประชากรตั้งถิ่นฐานอยู่ตั้งแต่ 10,000 คนขึ้นไป โดยประชากรเหล่านั้นอยู่หนาแน่นเฉลี่ยไม่ต่ำกว่า 3,000 คนต่อตารางกิโลเมตร ทั้งมีรายได้พอสมควรแก่การปฏิบัติหน้าที่อันต้องทำ เทศบาลเมืองมีสมาชิกสภาเทศบาลได้ 18 คน มีคณะเทศมนตรีได้ 3 คน เช่นเดียวกับเทศบาลตำบล และสุดท้ายคือเทศบาลนคร ตั้งขึ้นในท้องถิ่นชุมชนที่มีประชากรตั้งถิ่นฐานอยู่ตั้งแต่ 50,000 คนขึ้นไป โดยประชาชนเหล่านั้นอยู่กันอย่างหนาแน่นเฉลี่ยไม่ต่ำกว่า 3,000 คนต่อตารางกิโลเมตร ทั้งมีรายได้พอสมควรแก่การที่จะปฏิบัติหน้าที่อันต้องทำ เทศบาลนครมีสมาชิกสภาเทศบาล 24 คน และมีคณะเทศมนตรี 5 คน (นายกเทศมนตรีและเทศมนตรีอื่นอีก 4 คน)

สรุปว่า เทศบาลเป็นรูปแบบการปกครองส่วนท้องถิ่น ที่ได้รับการกระจายอำนาจจากรัฐ โดยจัดตั้งขึ้นตามพระราชบัญญัติเทศบาล พุทธศักราช 2496 มีอิสระที่จะดำเนินการปกครองตนเองภายในขอบเขตที่กฎหมายกำหนด มีฐานะเป็นนิติบุคคล แบ่งออกเป็น 3 ระดับ คือ เทศบาลตำบล เทศบาลเมือง และเทศบาลนคร มีโครงสร้างประกอบด้วย สภาเทศบาลซึ่งสมาชิกมาจากการเลือกตั้งของประชาชนในเขตเทศบาลและนั่น ๆ คณะเทศมนตรี อันประกอบด้วยนายกเทศมนตรีและเทศมนตรีอีกจำนวนหนึ่ง

อำนาจหน้าที่ของเทศบาลตำบล

1. อำนาจหน้าที่ของเทศบาล พระราชบัญญัติเทศบาล พุทธศักราช 2496 มาตรา 50 กำหนด ไว้ดังนี้

1.1 รักษาความสงบเรียบร้อยของประชาชน

1.2 ให้มีและบำรุงทางบกและทางน้ำ

1.3 รักษาความสะอาดของถนน หรือทางเดินและที่สาธารณะ รวมทั้งการกำจัดมูลฝอย

และสิ่งปฏิกูล

- 1.4 ป้องกันและระงับโรคติดต่อ
- 1.5 ให้มีเครื่องใช้ในการดับเพลิง
- 1.6 ให้ราษฎรได้รับการศึกษาอบรม
- 1.7 ส่งเสริมการพัฒนาสตรี เด็ก เยาวชน ผู้สูงอายุ และผู้พิการ
- 1.8 บำรุงศิลปะ จารีตประเพณี ภูมิปัญญาท้องถิ่น และวัฒนธรรมอันดีของท้องถิ่น
- 1.9 หน้าที่อื่นตามที่กฎหมายบัญญัติให้เป็นหน้าที่ของเทศบาล

2. อำนาจหน้าที่ของเทศบาล พระราชบัญญัติเทศบาล พุทธศักราช 2496 มาตรา 51 ภายใต้บังคับแห่งกฎหมาย เทศบาลตำบลอาจจัดทำกิจกรรมใด ๆ ในเขตเทศบาล ดังต่อไปนี้ (สำนักงานคณะกรรมการกฤษฎีกา. 2496 : 16 - 18)

- 2.1 ให้มีน้ำสะอาดหรือการประปา
- 2.2 ให้มีโรงฆ่าสัตว์
- 2.3 ให้มีตลาด ท่าเทียบเรือและท่าข้าม
- 2.4 ให้มีสุสานและฌาปนสถาน
- 2.5 บำรุงและส่งเสริมการทำมาหากินของราษฎร
- 2.6 ให้มีและบำรุงสถานที่ทำการพิทักษ์รักษาคนเจ็บไข้
- 2.7 ให้มีและบำรุงการไฟฟ้าหรือแสงสว่างโดยวิธีอื่น
- 2.8 ให้มีและบำรุงทางระบายน้ำ
- 2.9 เทศพาณิชย์

พระราชบัญญัติกำหนดแผนและขั้นตอนการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น พุทธศักราช 2542 มาตรา 16 กำหนดไว้ให้เทศบาล เมืองพัทยา และองค์การบริหารส่วนตำบลมีอำนาจและหน้าที่ในการจัดระบบการบริการสาธารณะเพื่อประโยชน์ของประชาชนในท้องถิ่นของตนเอง ดังนี้ (ราชกิจจานุเบกษา. 2542 : 6 - 7)

1. การจัดทำแผนพัฒนาท้องถิ่นของตนเอง
2. การจัดให้มีและบำรุงรักษาทางบก ทางน้ำ และทางระบายน้ำ
3. การจัดให้มีและควบคุมตลาด ท่าเทียบเรือ ท่าข้าม และที่จอดรถ
4. การสาธารณสุขูปโภคและการก่อสร้างอื่น ๆ
5. การสาธารณูปการ
6. การส่งเสริม การฝึก และประกอบอาชีพ
7. การพาณิชย์ และการส่งเสริมการลงทุน
8. การส่งเสริมการท่องเที่ยว

9. การจัดการศึกษา
10. การสังคมสงเคราะห์ และการพัฒนาคุณภาพชีวิตเด็ก สตรี คนชรา และผู้ด้อยโอกาส
11. การบำรุงรักษาศิลปะ จารีตประเพณี ภูมิปัญญาท้องถิ่น และวัฒนธรรมอันดีของท้องถิ่น
12. การปรับปรุงแหล่งชุมชนแออัดและการจัดการเกี่ยวกับที่อยู่อาศัย
13. การจัดให้มีและบำรุงรักษาสถานที่พักผ่อนหย่อนใจ
14. การส่งเสริมกีฬา
15. การส่งเสริมประชาธิปไตย ความเสมอภาค และสิทธิเสรีภาพของประชาชน
16. ส่งเสริมการมีส่วนร่วมของราษฎรในการพัฒนาท้องถิ่น
17. การรักษาความสะอาดและความเป็นระเบียบเรียบร้อยของบ้านเมือง
18. การกำจัดมูลฝอย สิ่งปฏิกูล และน้ำเสีย
19. การสาธารณสุข การอนามัยครอบครัว และการรักษาพยาบาล
20. การจัดให้มีและควบคุมสุสานและฌาปนสถาน
21. การควบคุมการเลี้ยงสัตว์
22. การจัดให้มีและควบคุมการฆ่าสัตว์
23. การรักษาความปลอดภัย ความเป็นระเบียบเรียบร้อย และการอนามัย โรงมหรสพ และสาธารณสถานอื่น ๆ
24. การจัดการ การบำรุงรักษา และการใช้ประโยชน์จากป่าไม้ ที่ดินทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม
25. การผังเมือง
26. การขนส่งและการวิศวกรรมจราจร
27. การดูแลรักษาที่สาธารณะ
28. การควบคุมอาคาร
29. การป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย
30. การรักษาความสงบเรียบร้อย การส่งเสริมและสนับสนุนการป้องกันและรักษาความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน
31. กิจการอื่นใดที่เป็นผลประโยชน์ของประชาชนในท้องถิ่นตามที่คณะกรรมการประกาศกำหนด

จิตร์ตัน สมศิริวัฒนา (2555 : 28 - 29) กล่าวไว้ว่า หน้าที่ความรับผิดชอบขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ต้องคำนึงถึงกำลังคน กำลังงาน และงบประมาณขององค์กร กำลังความสามารถ เครื่องมือ อุปกรณ์ต่าง ๆ รวมทั้งภาระหน้าที่ที่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจัดทำนั้น ต้องเป็น

ประโยชน์กับท้องถิ่นอย่างแท้จริง ไม่เกินกำลังความสามารถ เพราะจะยิ่งเพิ่มภาระให้แก่ท้องถิ่นมากขึ้น และจะเกิดผลเสียมากกว่าผลดีที่จะเกิดขึ้น การกำหนดหน้าที่ความรับผิดชอบให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นดำเนินการเป็นงานเกี่ยวกับการบริการสาธารณะมีข้อพิจารณา ดังนี้

1. เป็นงานเกี่ยวกับทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม หรือสภาพแวดล้อมของท้องถิ่นนั้น และงานเกี่ยวกับความสะอาดในชีวิตและความเป็นอยู่ของชุมชน ได้แก่ การสร้างถนน สะพาน สวนสาธารณะ และประปา การกำจัดขยะมูลฝอย

2. เป็นงานเกี่ยวกับสวัสดิการสังคม เช่น การจัดให้มีการบริการสาธารณสุข แพทย์หรืออนามัยในชุมชนซึ่งเป็นงานที่มีความสำคัญต่อประชาชนในท้องถิ่น การจัดให้มีหน่วยสาธารณสุข การจัดให้มีศูนย์เยาวชน การจัดให้มีสถานสงเคราะห์เด็ก คนชรา และคนพิการ การจัดให้มีห้องสมุดสำหรับประชาชนในท้องถิ่น เป็นต้น

3. งานที่เกี่ยวกับพาณิชย์กรรมในท้องถิ่น เช่น การจัดการตลาดและงานต่าง ๆ ที่มีรายได้สามารถเรียกเก็บค่าบริการจากประชาชน งานประเภทนี้เป็นกิจการที่ใช้บริการแก่ประชาชนในท้องถิ่น ซึ่งหากปล่อยให้เอกชนเข้ามาดำเนินการอาจไม่ได้รับผลดีเท่าที่ควร เช่น การจัดตั้งสถานขนานูบาล การจัดการตลาดการจัดบริการเดินรถและกิจกรรมต่าง ๆ ที่มีรายได้ เป็นต้น

4. งานเกี่ยวกับการป้องกันและรักษาความปลอดภัย เช่น งานดับเพลิง และงานเกี่ยวกับการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย เป็นต้น การป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย สาธารณภัย (สำนักงานคณะกรรมการกฤษฎีกา. 2522 : 2) หมายความว่า อัคคีภัย วาตภัย อุทกภัย ภัยแล้ง โรคระบาดในมนุษย์ โรคระบาดสัตว์ โรคระบาดสัตว์น้ำ การระบาดของศัตรูพืช ตลอดจนภัยอื่น ๆ อันมีผลกระทบต่อสาธารณสุข ไม่ว่าจะเกิดจากธรรมชาติ มีผู้ทำให้เกิดขึ้น อุบัติเหตุ หรือเหตุอื่นใด ซึ่งก่อให้เกิดอันตรายแก่ชีวิต ร่างกายของประชาชน หรือความเสียหายแก่ทรัพย์สินของประชาชน หรือของรัฐ และให้หมายความรวมถึงภัยทางอากาศ และการก่อวินาศกรรมด้วย

5. การบริการร่วม หมายถึง การเชื่อมโยงและนำกระบวนการงานที่หลากหลายจากส่วนราชการต่าง ๆ ในสังกัดกระทรวงหรือจังหวัดมาไว้ ณ สถานที่เดียวกัน เพื่อให้ประชาชนหรือผู้รับบริการอื่น ๆ สามารถรับบริการจากภาครัฐได้อย่างสะดวกและรวดเร็ว ณ จุดเดียว ตัวอย่างของการบริการร่วมที่มีการดำเนินการในปัจจุบัน ได้แก่ การบริการร่วมแบบเบ็ดเสร็จจุดเดียว การบริการร่วมแบบเคาน์เตอร์บริการประชาชน (Government Counter Service : GCS) และการบริการแบบ e-Service/Portal เป็นต้น การนำศูนย์บริการร่วมมาดำเนินการได้อย่างประสบผลสำเร็จนั้นหน่วยงานที่เกี่ยวข้องจำเป็นต้องปรับเปลี่ยนกรอบแนวคิดของการดำเนินงานจากแบบราชการดั้งเดิมไปสู่แบบราชการแนวใหม่โดยเน้นการดำเนินงานนโยบายเชิงรุกที่ยึดความต้องการของประชาชนเป็นสำคัญ แนวคิดพื้นฐานที่สำคัญของศูนย์บริการร่วม เป็นแนวคิดที่สอดคล้องกับแนวทางการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี คือ

5.1 การยึดประชาชนเป็นศูนย์กลาง(Citizen-centered)หลักการนี้มุ่งเน้นให้ประชาชนมีส่วนร่วมในการกำหนดและตัดสินใจเกี่ยวกับกระบวนการให้บริการ หน่วยงานที่เกี่ยวข้องจะต้องศึกษาถึงความต้องการของประชาชนและสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการเพื่อใช้เป็นข้อมูลหลักในการดำเนินงานทุกขั้นตอนเริ่มตั้งแต่การออกแบบและพัฒนากระบวนการบริการ จนถึงขั้นตอนการส่งมอบบริการ

5.2 การบูรณาการงานบริการ (Service Integration) ศูนย์บริการร่วม อาจมีกระบวนการบริการที่มีการบูรณาการในระดับหน้าสำนักงานเพื่อดำเนินการรับเรื่องหรือคำขอของประชาชนในงานบริการหลายประเภท หรือมีการบูรณาการเบ็ดเสร็จก็ได้ทั้งนี้ขึ้นอยู่กับความซับซ้อนของงานบริการที่นำมารวมนั้น ๆ เช่น การชำระค่าโทรศัพท์ อาจดำเนินการในรูปแบบของการให้บริการเบ็ดเสร็จ ในขณะที่การขออนุญาตสร้างบ้านสามารถให้บริการร่วมเฉพาะในส่วนของการรับเรื่องเท่านั้น แต่ยังไม่อาจให้บริการที่เบ็ดเสร็จได้ เป็นต้น

5.3 การมุ่งเน้นผลลัพธ์เพื่อให้เกิดประสิทธิภาพและประสิทธิผล (Result-oriented) กล่าวคือ มีการพัฒนาระบบการติดตามและประเมินผล ตลอดจนการพัฒนาปรับปรุงระบบการบริการให้มีความทันสมัยอย่างต่อเนื่องเพื่อเพิ่มผลสัมฤทธิ์ในการดำเนินงาน

5.4 การอิงฐานการตลาด (Market-based) ศูนย์บริการร่วมจำเป็นต้องมีการดำเนินกิจกรรมเชิงตลาดในลักษณะเดียวกับหน่วยบริการภาคเอกชน เช่น การศึกษาและวิเคราะห์ทำเลที่ตั้งที่เหมาะสมของหน่วยให้บริการ การศึกษาและวิเคราะห์ความต้องการของลูกค้า และลักษณะบริการใหม่ ๆ ที่จะส่งมอบ และการส่งเสริมการมาใช้บริการ ทั้งนี้เพื่อส่งเสริมให้เกิดนวัตกรรมการบริการ การพัฒนาตราบริการ (Brand) สำหรับงานบริการของภาครัฐ ตลอดจนการเข้าถึงและการรักษาความสัมพันธ์ผู้รับบริการ (สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ, ออนไลน์. 2549)

การบริการร่วมอีกอย่างหนึ่งที่ท้องถิ่นมีความสนใจอย่างมากได้แก่การบริการเคาน์เตอร์เซอร์วิส เนื่องจากการบริการของเคาน์เตอร์เซอร์วิสเป็นการบริการที่มีความเกี่ยวข้องกับประชาชนอย่างมากในยุคปัจจุบัน

สินทรัพย์ อินทรัตน์ (2550 : 25 - 30) สรุปไว้ว่า เคาน์เตอร์เซอร์วิส เป็นบริการที่ให้ข้อมูลข่าวสาร และอำนวยความสะดวกแก่ผู้ใช้บริการ ซึ่งเป็นทั้งผู้ใช้บริการและสมาชิก โดยบริษัท เคาน์เตอร์เซอร์วิส เป็นตัวแทนของการให้บริการ Bill Payment และ Ticket Net สำหรับเนื้อหาใน www.Counter Service.Co.th แบ่งเป็นดังนี้ ให้บริการข้อมูลข่าวสารทั่ว ๆ ไปของบริษัทเคาน์เตอร์เซอร์วิส ผู้ใช้บริการสามารถเข้ามาใช้บริการได้โดยไม่ต้องสมัครสมาชิกและให้บริการเฉพาะสมาชิกที่ต้องผ่านการลงทะเบียนตามเงื่อนไขของการให้บริการของแต่ละบริการที่กำหนดไว้ ได้แก่ ให้บริการด้านข้อมูล การชำระ Bill Payment ให้บริการทางด้านข้อมูล การขายตั๋ว Ticket Net ให้บริการทางการจองตั๋วผ่าน www.Counter Service.Co.th

เคาน์เตอร์ เซอร์วิส (Counter Service) เป็นธุรกิจการให้บริการรับชำระค่าสินค้าและบริการ ตลอดจนการจำหน่ายบัตรผ่านเข้าชมการแสดงต่างๆ เป็นกิจการของบริษัท เคาน์เตอร์ เซอร์วิส จำกัด ที่ก่อตั้งเมื่อ พ.ศ. 2537 ก่อนจะเข้าสู่กลุ่มธุรกิจค้าปลีกและจัดจำหน่ายในเครือเจริญโภคภัณฑ์ ในปี 2539 ภายใต้นโยบายเคาน์เตอร์ เซอร์วิสจะเป็นจุดให้บริการที่ตอบรับทุกความต้องการขอประชาชนผู้ใช้บริการ และจะเป็นจุดให้บริการที่ครอบคลุมทุกพื้นที่เพื่ออำนวยความสะดวกให้แก่ผู้ใช้บริการทุกคน ด้วยธุรกิจของเคาน์เตอร์ เซอร์วิสในช่วงเริ่มต้นเป็นการให้บริการรับชำระค่าสินค้าและบริการ การจำหน่ายบัตรชมการแสดง ซึ่งขณะนั้นถือเป็นธุรกิจใหม่สำหรับคนไทย แต่ปัจจุบันเป็นตัวแทนที่ถูกต้องตามกฎหมายและมีสิทธิในการออกใบเสร็จรับเงิน/ใบกำกับภาษีอย่างย่อ และใบกำกับภาษีเต็มรูปเพื่อใช้สำหรับการขอคืนหรือเครดิตภาษีของผู้ใช้บริการแทนหน่วยงานหรือองค์กรที่มอบหมายให้เคาน์เตอร์ เซอร์วิสรับชำระแทน มีผลให้ผู้ใช้บริการที่ถือใบเสร็จรับเงิน หรือหลักฐานการรับเงินอย่างใด ๆ ที่เคาน์เตอร์ เซอร์วิสออกให้ ย่อมได้รับความคุ้มครองจากหน่วยงานหรือองค์กรนั้น เหมือนได้รับใบเสร็จรับเงินหรือหลักฐานดังกล่าวจากหน่วยงานหรือองค์กรนั่นเอง กระทั่งปี 2552 บริษัทได้รับใบอนุญาตเป็นตัวแทนรับชำระตามพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยการควบคุมดูแลธุรกิจบริการการชำระเงินทางอิเล็กทรอนิกส์ จากธนาคารแห่งประเทศไทย ซึ่งเป็นผู้ให้บริการการชำระเงินทางอิเล็กทรอนิกส์ ที่มีใช้สถาบันการเงินรายแรกที่ได้รับใบอนุญาต (น้ำชาติ ประชาชื่น (นามแฝง). 2553 : 24)

สรุป เทศบาลมีหน้าที่ รักษาความสงบ รักษาความสะอาด มีระบบการจัดการขยะมูลฝอย ระวังและควบคุมการเกิดโรคติดต่อ ดูแลเรื่องถนนเพื่อให้เกิดความสัญจรได้อย่างสะดวก ดูแลเรื่องแม่น้ำ คลองต่าง ๆ ให้สะอาดอยู่เสมอ และจัดให้มีช่องทางการระบายน้ำอย่างเหมาะสม มีการบริการระบบอควิลิตี้และมีเครื่องใช้ในการดับเพลิง มีหน้าที่ให้ความรู้กับประชาชน รวมถึงส่งเสริมและพัฒนาสตรี เยาวชน ผู้สูงอายุ และผู้พิการ และประชาชนให้สามารถอยู่ในตำบลได้อย่างมีความสุข ปลุกฝังประชาชนให้บำรุงรักษาจาริตประเพณี วัฒนธรรมอันดีของท้องถิ่นสืบไป และมีหน้าที่อื่นตามที่กฎหมายบัญญัติให้เป็นหน้าที่ของเทศบาล นอกเหนือจากหน้าที่ข้างต้นแล้วปัจจุบันได้มีการเปลี่ยนแปลงทางด้านความเป็นอยู่และการดำเนินชีวิตของประชาชนเปลี่ยนแปลงไปตามวิวัฒนาการที่ไม่หยุดนิ่ง การบริการของเทศบาลจึงจำเป็นต้องปรับให้ทันต่อเหตุการณ์เพื่อรองรับความต้องการของประชาชนในพื้นที่ จึงมีแนวคิดในการพัฒนาด้านงานบริการในรูปแบบต่าง ๆ เช่น การร่วมมือกับศูนย์บริการร่วมกับภาคเอกชนเพื่อให้งานการบริการประชาชนมีความสะดวก รวดเร็วมากขึ้น และสอดคล้องกับแนวทางการบริหารจัดการบ้านเมืองที่ดี โดยการยึดประชาชนเป็นศูนย์กลาง มีการให้บริการประชาชนในรูปแบบใหม่ ๆ เช่น การรับชำระค่าสาธารณูปโภค เป็นต้น เพื่อลดภาระในการเดินทางไปติดต่อหน่วยงานอื่น ๆ ของประชาชน โดยการจัดตั้ง

ศูนย์บริการร่วมนี้จะเป็นการสนับสนุนการดำเนินชีวิตของประชาชนอย่างทันเวลาและทันเหตุการณ์ และสอดคล้องกับสถานการณ์การเปลี่ยนแปลงของเศรษฐกิจโลก การบริการเคาน์เตอร์เซอร์วิส จึงเป็นทางเลือกหนึ่งของงานด้านการบริการที่เทศบาลควรจัดตั้งขึ้น การบริการเคาน์เตอร์เซอร์วิส คือ การบริการรับชำระสินค้า และค่าบริการต่าง ๆ ต่าง เช่น ค่าน้ำประปา ค่าไฟฟ้า ค่าโทรศัพท์ จำหน่ายบัตรรับชมการแสดง ฯลฯ ซึ่งให้บริการโดยตัวแทนที่ถูกต้องตามกฎหมาย และมีสิทธิ ในการออกใบเสร็จรับเงิน/ใบกำกับภาษี โดยหลักฐานการรับเงินใด ๆ ที่เคาน์เตอร์เซอร์วิสออกให้ ย่อมได้รับความคุ้มครองจากหน่วยงานหรือองค์กรนั้น เหมือนได้รับใบเสร็จรับเงินหรือหลักฐาน การจ่ายเงินจากหน่วยงานหรือองค์กรนั่นเอง จากหน้าที่ของเทศบาลที่กล่าวมาสามารถสรุปหน้าที่ การให้บริการของเทศบาลที่มีความสำคัญและมีความใกล้ชิดกับประชาชนมากที่สุด จำนวน 5 ด้าน ได้แก่ ด้านสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม ด้านสวัสดิการและสังคม ด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย ด้านการจัดเก็บรายได้ ด้านการบริการร่วมกับภาคเอกชน เช่นการบริการเคาน์เตอร์เซอร์วิส ซึ่งเป็น การบริการที่อำนวยความสะดวกในการรับชำระค่าสาธารณูปโภคให้กับประชาชน เป็นต้น

รายได้ของเทศบาล

พระราชบัญญัติเทศบาล พุทธศักราช 2496 ได้กำหนดรายได้ของเทศบาลไว้ดังนี้ (ประเทืองพร ตำราญรัตน์. 2550 :7)

1. ภาษีอากร
2. ค่าธรรมเนียม ค่าใบอนุญาต และค่าปรับ
3. รายได้จากทรัพย์สินของเทศบาล
4. รายได้จากการสาธารณูปโภคและเทศพาณิชย์
5. พันธบัตร หรือเงินกู้
6. เงินกู้จากกระทรวง ทบวง กรม องค์กรหรือนิติบุคคลต่าง ๆ
7. เงินอุดหนุนจากรัฐบาลหรือองค์การบริหารส่วนจังหวัด
8. เงินและทรัพย์สินอย่างอื่นที่มีผู้อุทิศให้
9. รายได้อื่นใดตามแต่จะมีกฎหมายกำหนดไว้

รายได้ของเทศบาลตามพระราชบัญญัติกำหนดแผนและขั้นตอนการกระจายอำนาจให้แก่ องค์การปกครองส่วนท้องถิ่น พุทธศักราช 2542 นอกจากรายได้ทั้ง 9 ประการแล้ว ยังได้กำหนด รายได้ของเทศบาลและท้องถิ่นอื่นอีกหลายประการ ดังนี้ (ราชกิจจานุเบกษา. 2542 : 10 - 11)

1. ภาษีโรงเรือนและที่ดินตามกฎหมายว่าด้วยภาษีโรงเรือนและที่ดิน
2. ภาษีบำรุงท้องที่ตามกฎหมายว่าด้วยภาษีบำรุงท้องที่
3. ภาษีป้ายตามกฎหมายว่าด้วยภาษีป้าย

4. ภาษีมูลค่าเพิ่มตามประมวลรัษฎากรที่ได้รับการจัดสรรในอัตราซึ่งเมื่อรวมกับการจัดสรรให้แก่องค์การบริหารส่วนจังหวัดแล้วไม่เกินร้อยละ 30 ของภาษีมูลค่าเพิ่มที่จัดเก็บได้หักส่วนที่ต้องจ่ายคืนแล้ว โดยเป็นหน้าที่ของกรมสรรพากรที่จะจัดเก็บ

5. ภาษีธุรกิจเฉพาะตามประมวลรัษฎากร โดยออกข้อบัญญัติจัดเก็บเพิ่มขึ้นในอัตราซึ่งเมื่อรวมกับอัตราที่องค์การบริหารส่วนจังหวัดกำหนดแล้วไม่เกินร้อยละ 30 ของอัตราภาษีที่จัดเก็บตามประมวลรัษฎากร โดยเป็นหน้าที่ของกรมสรรพากรที่จะจัดเก็บ

6. ภาษีสรรพสามิตตามกฎหมายว่าด้วยภาษีสรรพสามิต ภาษีสุราตามกฎหมายว่าด้วยสุรา และค่าแสตมป์ยาสูบตามกฎหมายว่าด้วยยาสูบซึ่งเก็บจากการค้าในเขตเทศบาล โดยออกข้อบัญญัติเพิ่มขึ้นในอัตราไม่เกินร้อยละ 30 ของอัตราภาษีที่กรมสรรพสามิตจัดเก็บ และให้ถือเป็นภาษีและค่าแสตมป์ตามกฎหมายว่าด้วยการนั้น โดยเป็นหน้าที่ของกรมสรรพสามิตที่จะจัดเก็บ

7. ภาษีและค่าธรรมเนียมรถยนต์ รวมทั้งเงินเพิ่มตามกฎหมายว่าด้วยรถยนต์ ภาษีรถตามกฎหมายว่าด้วยการขนส่งทางบกและค่าธรรมเนียมล้อเลื่อนตามกฎหมายว่าด้วยล้อเลื่อน

8. ภาษีการพนันตามกฎหมายว่าด้วยการพนัน

9. ภาษีเพื่อการศึกษาตามกฎหมายว่าด้วยการศึกษาแห่งชาติ

10. อากรฆ่าสัตว์และผลประโยชน์อันเกิดจากการฆ่าสัตว์ตามกฎหมายว่าด้วยการควบคุมการฆ่าสัตว์และจำหน่ายเนื้อสัตว์

11. อากรรังนกฮีแอ่นตามกฎหมายว่าด้วยอากรรังนกฮีแอ่น

12. ค่าภาคหลวงแร่ตามกฎหมายว่าด้วยแร่

13. ค่าภาคหลวงปิโตรเลียมตามกฎหมายว่าด้วยปิโตรเลียม

14. ค่าธรรมเนียมการจดทะเบียนสิทธิและนิติกรรมเกี่ยวกับอสังหาริมทรัพย์

15. ค่าธรรมเนียมสนามบิน

16. ค่าธรรมเนียมใบอนุญาตขายสุราและค่าธรรมเนียมใบอนุญาตเล่นการพนัน

17. ค่าธรรมเนียมใช้น้ำบาดาล

18. ค่าธรรมเนียมอื่น ๆ ที่เรียกเก็บจากผู้ใช้ประโยชน์จากบริการสาธารณะที่จัดให้มีขึ้น

19. รายได้อื่น ๆ ตามที่กฎหมายกำหนดให้เป็นของเทศบาล

แหล่งรายได้ประเภทต่างๆ ที่กล่าวถึงในข้างต้น มิได้หมายความว่าเทศบาลจะมีรายได้ภาษีเหล่านั้นทั้งหมดเต็มจำนวน หากแต่ยังต้องแบ่งรายได้บางประเภทให้กับหน่วยงานอื่นอีก เช่น รัฐบาลหรือองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นอื่น เป็นต้น นอกจากนี้การจัดเก็บรายได้เหล่านี้ เทศบาลมิได้เป็นผู้จัดเก็บเองทั้งหมด ยังมีหน่วยงานอื่น ๆ ที่เข้ามาดำเนินการเก็บภาษีให้แก่เทศบาลอีก เช่น กรมสรรพากร กรมสรรพสามิต กรมการขนส่งทางบก เป็นต้น

มรุต วันทนากร และครุณี หมั่นสมักร (2556. ออนไลน์) ได้สรุปการจัดเก็บรายได้ของเทศบาลไว้ดังนี้

เทศบาลจัดเก็บเอง

1. ภาษีโรงเรือนและที่ดิน
2. ภาษีบำรุงท้องที่
3. ภาษีป้าย
4. อากรการฆ่าสัตว์
5. อากรรงนกอีแอ่น

รัฐบาลจัดเก็บแล้วแบ่งให้เทศบาลตามสัดส่วน

1. ภาษีสรรพสามิต
2. ภาษีสุรา
3. ค่าแสดมปียาสูบ
4. ภาษีการพนัน
5. ค่าธรรมเนียมจดทะเบียนสิทธิและนิติกรรมเกี่ยวกับอสังหาริมทรัพย์
6. ค่าธรรมเนียมสนามบิน
7. ค่าธรรมเนียมใบอนุญาตขายสุรา
8. ค่าธรรมเนียมใบอนุญาตเล่นการพนัน
9. ภาษีมูลค่าเพิ่ม
10. ภาษีธุรกิจเฉพาะ
11. ภาษีและค่าธรรมเนียมรถยนต์
12. ภาษีเพื่อการศึกษา
13. ค่าภาคหลวงแร่
14. ค่าภาคหลวงปิโตรเลียม

ภาษีที่เทศบาลจัดเก็บเองและไม่ต้องแบ่งสรรให้กับหน่วยงานจะมีค่อนข้างน้อย รายได้ส่วนใหญ่จึงมาภาษีที่รัฐบาลเป็นผู้จัดเก็บและจัดสรรให้แก่เทศบาล นอกจากนี้พระราชบัญญัติกำหนดแผนและขั้นตอนการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น พุทธศักราช 2542 ยังกำหนดให้เทศบาลมีรายได้จากแหล่งอื่น ๆ อีก ได้แก่

1. รายได้จากทรัพย์สินขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น
2. รายได้จากสาธารณูปโภค
3. รายได้จากการพาณิชย์และการทำกิจการ ไม่ว่าจะดำเนินการเองหรือร่วมกับบุคคลอื่นหรือจากสหการ
4. ภาษีอากร ค่าธรรมเนียม ค่าใบอนุญาต ค่าปรับ ค่าตอบแทน หรือรายได้อื่นใดตามที่มิ กฎหมายบัญญัติไว้ให้เป็นรายได้ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น
5. ค่าบริการ
6. เงินอุดหนุนจากรัฐบาล ส่วนราชการ รัฐวิสาหกิจ หรือองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นอื่น
7. เงินช่วยเหลือจากต่างประเทศ องค์กรต่างประเทศ หรือองค์กรระหว่างประเทศ

8. รายได้จากการจำหน่ายพันธบัตร
9. เงินกู้จากต่างประเทศ ทบวง กรม องค์การ หรือนิติบุคคลต่าง ๆ
10. เงินกู้จากต่างประเทศ องค์การต่างประเทศหรือองค์การระหว่างประเทศ
11. เงินและทรัพย์สินอย่างอื่นที่มีผู้อุทิศให้
12. เงินช่วยเหลือหรือเงินค่าตอบแทน
13. รายได้จากทรัพย์สินของแผ่นดิน หรือรายได้จากทรัพย์สินของรัฐวิสาหกิจที่ดำเนินการเพื่อมุ่งหากำไรในเขตขององค์การปกครองส่วนท้องถิ่น
14. รายได้จากค่าธรรมเนียมพิเศษการออกพันธบัตรตาม (8) การกู้เงินจากองค์การ หรือนิติบุคคลต่าง ๆ ตาม (9) การกู้เงินตาม (10) และรายได้ตาม (13) ให้ออกเป็นเทศบัญญัติโดยได้รับความเห็นชอบจากคณะรัฐมนตรี

สรุป เทศบาลมีรายได้ตามที่กฎหมายบัญญัติไว้ แยกเป็นรายได้ที่จัดเก็บเอง และรายได้ที่ได้รับการจัดสรรจากรัฐบาล โดยรายได้ที่เทศบาลจัดเก็บเอง ได้แก่ ภาษีโรงเรือนและที่ดิน ภาษีบำรุงท้องที่ ภาษีป้าย ค่าธรรมเนียม ค่าปรับ และใบอนุญาตต่าง ๆ รวมถึงรายได้จากกิจการอื่น ๆ ของเทศบาลที่เทศบาลมีอำนาจในการเก็บรายได้นั้นตามกฎหมาย ส่วนรายได้ที่รัฐจัดสรรให้ ได้แก่ ภาษีมูลค่าเพิ่ม ภาษีสุรา ภาษีสรรพสามิต ฯลฯ นอกจากนี้รัฐบาลยังจัดสรรงบประมาณให้กับเทศบาลในรูปของเงินอุดหนุนทั่วไป และเงินอุดหนุนเฉพาะกิจ เพื่อใช้ในการพัฒนาคุณภาพชีวิตและพัฒนาท้องถิ่นเพื่อยกระดับความเป็นอยู่ของประชาชนในพื้นที่ในเขตพื้นที่รับผิดชอบของตน

แนวคิดและทฤษฎีความต้องการ

มนุษย์มีความต้องการแบ่งเป็น 2 ประเภท คือ ความต้องการที่จำเป็นต่อการใช้ชีวิต (Needs) เป็นความต้องการพื้นฐานที่มีความจำเป็นอย่างยิ่งขาดไม่ได้ เช่น น้ำ อาหาร ยา รักษาโรค เครื่องนุ่งห่ม เป็นต้น และความต้องการอีกประเภทหนึ่ง คือ ความต้องการที่เรียกว่า ความปรารถนา (Wants) เป็นความต้องการที่ไม่ใช่ความจำเป็นเหมือนประเภทแรก แต่เป็นสิ่งที่เราต้องการอยากได้ อยากมี เช่น ต้องการการยอมรับทางสังคม ต้องการความรักจากผู้อื่น ต้องการการบริการที่ดีจากผู้อื่น เป็นต้น

แนวคิดความต้องการ

ผู้วิจัยได้ทำการศึกษาค้นคว้าเกี่ยวกับแนวคิดของความต้องการพบว่า มีผู้ให้แนวคิดไว้ดังนี้ บีช (Beach, 1970 : 446) ได้แบ่งความต้องการของมนุษย์ออกเป็น 2 ด้านใหญ่ ๆ ดังนี้

1. ความต้องการที่ติดตัวมาตั้งแต่เกิดเป็นความต้องการทางด้านร่างกาย ได้แก่ อากาศ น้ำ อาหาร ที่พักอาศัย ความต้องการด้านกามรมย์ การพักผ่อน การขับถ่ายของร่างกายและการปกป้องรักษาตนเอง

2. ความต้องการที่เกิดขึ้นภายหลังซึ่งแบ่งได้เป็น 2 ประเภท คือ

2.1 ทางด้านสังคม ได้แก่ ความต้องการเป็นเพื่อนมิตรสหายรวมกันเป็นกลุ่ม ต้องการความรัก ความพอใจ เป็นที่ต้องการของคนอื่น ความนิยม การนับถือจากผู้อื่น รวมทั้ง ความต้องการความมั่นคง และความปลอดภัยในชีวิต

2.2 ความต้องการเกี่ยวกับตนเอง เป็นความต้องการที่แสดงออกถึงความสำคัญของตนเอง การนับถือตนเอง ความสำเร็จของตนเองรวมทั้งความอยากได้ ไม่ขึ้นแก่ใครและมีอิสรภาพ

โคเลอร์ และอาร์มสตรอง (Kotler and Armstrong. 2004 : 6) ได้อธิบายว่าความต้องการเป็นความต้องการด้านร่างกายและความต้องการด้านจิตใจ ซึ่งพฤติกรรมมนุษย์ที่เกิดขึ้นต้องมีสิ่งจูงใจหรือแรงขับ เป็นความต้องการที่กดดันจนมากพอที่จะจูงใจให้บุคคลเกิดพฤติกรรมเพื่อตอบสนองความต้องการของตนเอง ซึ่งความต้องการของแต่ละคนไม่เหมือนกันความต้องการบางอย่างเป็นความต้องการทางจิตวิทยา และความต้องการทางจิตวิทยาเกิดจากความต้องการการยอมรับ การยกย่องหรือเป็นเจ้าของทรัพย์สิน ความต้องการส่วนใหญ่อาจไม่มากพอที่จะจูงใจให้บุคคลกระทำในช่วงเวลานั้น และความต้องการกลายเป็นสิ่งจูงใจเมื่อได้รับการกระตุ้นอย่างเพียงพอจนเกิดความตึงเครียด

สิริวรรณ เสรีรัตน์ และคณะ(2546 : 25) อธิบายว่าความต้องการ หมายถึง ความปรารถนาของบุคคลที่จะได้รับการตอบสนองความพอใจของตน ซึ่งเป็นความต้องการในระดับที่ลึกซึ้งกว่าความจำเป็น ความต้องการเกิดจากการเรียนรู้ด้านวัฒนธรรมและสังคม ซึ่งถือว่าเป็นความต้องการด้านจิตวิทยา เป็นการต้องการการยอมรับและการยกย่องทางสังคม รวมทั้งความต้องการการประสบความสำเร็จในชีวิต

ราชบัณฑิตยสถาน (2546 : 436) กล่าวถึงความต้องการว่า หมายถึง ความอยากได้ ใคร่ได้ หรือประสงค์จะได้ และเมื่อเกิดความรู้สึกดังกล่าวจะทำให้ร่างกายเกิดการความขาดสมดุลเนื่องมาจากมีสิ่งเร้ามากระตุ้น มีแรงขับภายในเกิดขึ้น ทำให้ร่างกายไม่อาจอยู่นิ่งต้องพยายามดิ้นรน และแสวงหาเพื่อตอบสนองความต้องการนั้น ๆ เมื่อร่างกายได้รับตอบสนองแล้ว ร่างกายมนุษย์ก็กลับสู่ภาวะสมดุลอีกครั้งหนึ่งและ ก็จะเกิดความต้องการใหม่ ๆ เกิดขึ้นมา ทดแทนวนเวียนอยู่ไม่มีที่สิ้นสุด

สรุปจากนิยามความต้องการ ความต้องการหมายถึง ความปรารถนาของบุคคลที่จะได้รับการตอบสนองความพอใจของตน ความต้องการแบ่งออกเป็นความต้องการทางด้านร่างกายและความต้องการทางด้านจิตใจ มนุษย์มีความต้องการที่ไม่เหมือนกันและเมื่อร่างกายได้รับตอบสนองความต้องการแล้ว จะเกิดความต้องการใหม่ ๆ เกิดขึ้นมา ทดแทนวนเวียนอยู่ไม่มีที่สิ้นสุด

ทฤษฎีความต้องการ

ผู้วิจัยได้ทำการศึกษาค้นคว้าเกี่ยวกับทฤษฎีความต้องการ มีผู้คิดทฤษฎีความต้องการไว้ดังนี้

1. ทฤษฎี ERG (Existence-relatedness-growth Theory) ของเคลย์ตัน อันเดอร์เฟอร์ (Kryton Alderfer. 1961 : 206 - 211 ; Citing Robbins. 2005 : 24 - 25) เน้นการทำให้เกิดความพอใจ ความต้องการของมนุษย์ แต่ไม่คำนึงถึงความต้องการว่าความต้องการใดจะเกิดขึ้นก่อนหรือหลัง ความต้องการหลาย ๆ อย่างอาจเกิดขึ้นพร้อมกันก็ได้ ความต้องการทฤษฎี ERG มีน้อยกว่า ความต้องการตามลำดับขั้นของมาสโลว์ อันเดอร์เฟอร์ได้แบ่งความต้องการได้แบ่งความต้องการของบุคคลออกเป็น 3 ประการ ดังนี้

1.1 ความต้องการมีชีวิตอยู่ (Existence Needs) เป็นความต้องการของบุคคลที่ต้องการตอบสนองเพื่อให้มีชีวิตอยู่ เป็นความต้องการได้รับการตอบสนองทางกาย กล่าวคือ ต้องการอาหาร เสื้อผ้า ที่อยู่อาศัย เครื่องใช้ต่าง ๆ ยารักษาโรค ผู้บริหารจึงตอบสนองความต้องการด้วยการให้ค่าตอบแทนเป็นเงินค่าจ้าง เงินพิเศษ รวมถึงความรู้สึกมั่นคงปลอดภัยจากการทำงานได้รับความยุติธรรม มีการทำสัญญาว่าจ้างการทำงาน เป็นต้น

1.2 ความต้องการสัมพันธภาพ (Relatedness Need) เป็นความต้องการของบุคคลที่จะมีมิตรไมตรีมีความสัมพันธ์กับบุคคลที่อยู่แวดล้อมในการทำงาน ผู้บริหารควรส่งเสริมให้บุคลากรในองค์กรมีความสัมพันธ์ที่ดีต่อกันตลอดจนสร้างความสัมพันธ์ที่ดีต่อบุคคลภายนอกด้วย เช่น การจัดกิจกรรมที่ทำให้เกิดความสัมพันธ์ระหว่างผู้นำและผู้ตาม เกิดสภาพที่ยอมรับทางสังคม

1.3 ความต้องการความก้าวหน้า (Growth Needs) เป็นความต้องการสูงสุดของบุคคล ได้แก่ ความต้องการได้รับความยกย่อง และความต้องการความสำเร็จในชีวิต ผู้บริหารควรสนับสนุนให้พนักงานพัฒนาตนเองให้เจริญก้าวหน้า ด้วยการพิจารณาการเลื่อนขั้น เลื่อนตำแหน่ง หรือมอบหมายให้รับผิดชอบต่องานกว้างขึ้น โดยมีหน้าที่งานสูงขึ้น อันเป็นโอกาสที่พนักงานจะก้าวไปสู่ความสำเร็จ

2. เมอร์เรย์ (Murray. 1996 : 246) ได้คิดทฤษฎีความต้องการไว้ดังนี้

2.1 ความต้องการที่จะเอาชนะด้วยการแสดงออกความก้าวร้าว (Need for Aggression) ความต้องการที่จะเอาชนะผู้อื่น เอาชนะต่อสิ่งขัดขวางทั้งปวงด้วยความรุนแรงมีการต่อสู้ การแก้แค้น การทำร้ายร่างกาย หรือฆ่าฟันกัน เช่นการพูดจากระทบกระทั่งกับบุคคลที่ไม่ชอบกัน หรือมี ปัญหากัน เป็นต้น

2.2 ความต้องการที่จะเอาชนะฟันฝ่าอุปสรรคต่าง ๆ (Need for Counteraction) ความต้องการที่จะเอาชนะนี้เป็นความต้องการที่จะฟันฝ่าอุปสรรคความล้มเหลวต่าง ๆ ด้วยการสร้าง

ความพยายามขึ้นมา เช่น เมื่อได้รับคำดูถูกดูหมิ่น ผู้ได้รับจะเกิดความพากเพียรพยายามเพื่อเอาชนะ คำสบประมาทจนประสบความสำเร็จ เป็นต้น

2.3 ความต้องการที่จะยอมแพ้ (Need for Abasement) ความต้องการชนิดนี้เป็นความต้องการที่จะยอมแพ้ ยอมรับผิด ยอมรับคำวิจารณ์หรือยอมรับการถูกลงโทษ เช่น การเผาตัวตายเพื่อประท้วงระบบการปกครองพันท้ายนรสิงห์ไม่ยอมรับอภัยโทษ ต้องการจะรับโทษตามกฎหมายเกณฑ์ เป็นต้น

2.4 ความต้องการที่จะป้องกันตนเอง (Need for Defendant) เป็นความต้องการที่จะป้องกันตนเองจากคำวิพากษ์วิจารณ์ การดำเนินคดีอันซึ่งเป็นการป้องกันทางด้านจิตใจ พยายามหาเหตุผลมาอธิบายการกระทำของตนมีการป้องกันตนเองเพื่อให้พ้นผิดจากการกระทำต่าง ๆ เช่น ให้เหตุผลว่า สอบตกเพราะครูสอนไม่ดี ครู อาจารย์ที่ไม่มีวิญญานครูจี้เกียจอบรมสั่งสอนศิษย์ หรือประเภท “รำไม่ดีโทษปี่โทษกลอง”

2.5 ความต้องการเป็นอิสระ (Need for Autonomy) ความต้องการชนิดนี้เป็นความต้องการที่ปรารถนาจะเป็นอิสระจากสิ่งกีดขวาง ต้องการที่จะต่อสู้ดิ้นรนเพื่อเป็นตัวของตัวเอง

2.6 ความต้องการสร้างมิตรภาพกับบุคคลอื่น (Need for Affiliation) เป็นความต้องการที่จะทำให้ผู้อื่นรักใคร่ ต้องการรู้จักหรือมีความสัมพันธ์กับบุคคลอื่น ต้องการเอาอกเอาใจ มีความซื่อสัตย์ต่อเพื่อนฝูง พยายามสร้างความสัมพันธ์ใกล้ชิดกับบุคคลอื่น

2.7 ความต้องการความสนุกสนาน (Need for Play) เป็นความต้องการที่จะแสดง ความสนุกสนานต้องการหัวเราะเพื่อการผ่อนคลายความตึงเครียด มีการสร้างหรือเล่าเรื่องตลก ขบขัน เช่น มีการพักผ่อนหย่อนใจมีส่วนร่วมในเกมกีฬา เป็นต้น

2.8 ความต้องการแยกตนเองออกจากผู้อื่น (Need for Rejection) บุคคลมักจะมี ความปรารถนาในการที่จะแยกตนเองออกจากผู้อื่น ไม่มีความรู้สึกยินดีในร้ายกับบุคคลอื่น ต้องการ เมินเฉยจากผู้อื่นไม่สนใจผู้อื่น

2.9 ความต้องการความช่วยเหลือจากบุคคลอื่น (Need for Succorance) ความต้องการ ประเภทนี้ จะเป็นความต้องการให้บุคคลอื่นมีความสนใจเห็นอกเห็นใจ มีความสงสารในตนเอง ต้องการได้รับความช่วยเหลือ การดูแลให้คำแนะนำดูแลจากบุคคลอื่นนั่นเอง

2.10 ความต้องการที่จะให้ความช่วยเหลือต่อบุคคลอื่น (Need for Nurture) เป็นความต้องการที่จะเข้าร่วมในการทำกิจกรรมในการทำกิจกรรมกับบุคคลอื่น โดยการให้ความช่วยเหลือให้บุคคลอื่นพ้นจากภัยอันตรายต่าง ๆ

2.11 ความต้องการที่จะสร้างความประทับใจให้กับผู้อื่น (Need for Exhibition) เป็นความต้องการที่จะให้บุคคลอื่นได้เห็น ได้ยินเกี่ยวกับเรื่องราวของตนเอง ต้องการให้ผู้อื่น

มีความสนใจ สนุกสนานแปลกใจ หรือตกใจในเรื่องราวของตนเอง เช่น เล่าเรื่องตลกขบขัน ให้บุคคลอื่นฟังเพื่อบุคคลอื่นจะเกิดความประทับใจในตนเอง เป็นต้น

2.12 ความต้องการมีอิทธิพลเหนือบุคคลอื่น (Need for Dominance) เป็นความต้องการที่จะให้บุคคลอื่นมีการกระทำตามคำสั่งหรือความคิดความต้องการของตน ทำให้เกิดความรู้สึกว่าตนมีอิทธิพลเหนือกว่าบุคคลอื่น

2.13 ความต้องการที่จะยอมรับนับถือผู้อาวุโสกว่า (Need for Deference) เป็นความต้องการที่ยอมรับนับถือผู้ที่อาวุโสกว่าด้วยความยินดีรวมทั้งนิยมชมชื่นในบุคคลที่มีอำนาจเหนือกว่าพร้อมที่จะให้ความร่วมมือกับบุคคลดังกล่าวด้วยความยินดี

2.14 ความต้องการหลีกเลี่ยงความรู้สึกล้มเหลว (Need for Avoidance of Inferiority) ความต้องการจะหลีกเลี่ยงให้พ้นจากความอับอายทั้งหลายต้องการหลีกเลี่ยงการดูถูก หรือการกระทำต่าง ๆ ที่ก่อให้เกิดความละอายใจรู้สึกอับอายล้มเหลว พ่ายแพ้

2.15 ความต้องการที่จะหลีกเลี่ยงจากอันตราย (Need for Avoidance Harm) ความต้องการนี้เป็นความต้องการที่จะหลีกเลี่ยงความเจ็บปวดทางด้านร่างกายต้องการได้รับความปลอดภัยจากอันตรายทั้งปวง

2.16 ความต้องการที่จะหลีกเลี่ยงจากการถูกตำหนิหรือถูกลงโทษ (Need for Avoidance of Blame) เป็นความต้องการที่จะหลีกเลี่ยงการลงโทษด้วยการคล้อยตามกลุ่มหรือยอมรับคำสั่งหรือปฏิบัติตามกฎข้อบังคับของกลุ่มกฎเกณฑ์เพราะกลัวถูกลงโทษ

2.17 ความต้องการความเป็นระเบียบเรียบร้อย (Need for Orderliness) เป็นความต้องการที่จะจัดสิ่งของต่าง ๆ ให้อยู่ในสภาพที่เป็นระเบียบเรียบร้อย มีความประณีตงดงาม

2.18 ความต้องการที่จะรักษาชื่อเสียงเป็นความต้องการที่จะรักษาชื่อเสียงของคนที่มิอยู่ใ้วจนสุดความสามารถ เช่นการไม่ยอมขโมย แม้ว่าตนเองจะหิว หรือไม่ยอมทำความผิดไม่คดโกงผู้ใดเพื่อชื่อเสียงวงศ์ตระกูล เป็นต้น

2.19 ความต้องการให้ตนเองมีความแตกต่างจากบุคคลอื่น (Need for Contra Riness) เป็นความต้องการที่อยากจะเด่น น่าสมั้ย ไม่เหมือนใคร

3. ทฤษฎีความต้องการความสัมฤทธิ์ผลของแมคเคลแลนด์ (McClelland, 1961 : 183 - 185 ; อ้างถึงใน จันทรานี สงวนนาม, 2551 : 258) ศึกษาพบว่า มนุษย์มีความต้องการ 3 ด้าน คือ ความต้องการความสำเร็จ (Needs for Achievement) คือ ความต้องการความสำเร็จทางการแข่งขัน ความต้องการอำนาจ (Needs for Power) คือ ความต้องการมีอิทธิพลเหนือคนอื่น และความต้องการทางสังคม (Needs for Affiliation) คือ ความต้องการมีสัมพันธ์ภาพที่ดีต่อกัน

4. ทฤษฎีความต้องการตามลำดับขั้นของมาสโลว์ (Maslow. 1970 : 46 ; อ้างถึงใน วันชัย มีชาติ. 2551 : 77) ทฤษฎีความต้องการตามลำดับขั้นของมาสโลว์ กล่าวว่า ความต้องการของคน มีข้อสังเกตดังนี้ 1) คนเรามีความต้องการที่ไม่สิ้นสุด เมื่อได้รับการตอบสนองจากความต้องการอย่างหนึ่งก็จะเกิดความต้องการในสิ่งอื่นต่อไปไม่มีวันสิ้นสุด 2) ความต้องการที่ยังไม่ได้รับการตอบสนองจะทำให้เกิดความจูงใจที่จะทำพฤติกรรม ส่วนความต้องการที่ได้รับการตอบสนองแล้วจะไม่เกิดการจูงใจอีกต่อไป 3) ความต้องการของคนจะเป็นลำดับขั้น โดยเริ่มความต้องการขั้นพื้นฐานที่จำเป็นไปสู่ความต้องการในระดับที่สูงขึ้น และความต้องการในระดับต้นจะเป็นพื้นฐานความต้องการในระดับสูงต่อไป คนจึงจำเป็นได้รับการตอบสนองความต้องการเป็นลำดับขั้น จึงจะพัฒนาความต้องการในระดับสูงขึ้นไป ดังนี้

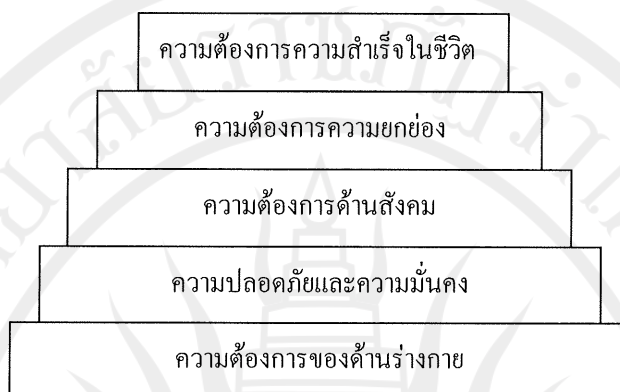
4.1 ความต้องการทางกายภาพ ได้แก่ ความต้องการในสิ่งที่จำเป็นต่อร่างกาย และการดำรงชีวิต เช่น น้ำดื่ม อาหาร อากาศ ที่อยู่อาศัย เครื่องนุ่งห่ม เป็นต้น ซึ่งเป็นความต้องการขั้นพื้นฐานของมนุษย์ และเป็นสิ่งจำเป็นที่สุดในการดำรงชีวิต ถ้าไม่ได้รับการตอบสนองชีวิตก็จะดำรงอยู่ไม่ได้

4.2 ความต้องการความปลอดภัย ได้แก่ ความปลอดภัยทางด้านร่างกายชีวิต และทรัพย์สิน เช่น ความปลอดภัยจากอุบัติเหตุ อาชญากรรม อันตรายต่าง ๆ เป็นต้น

4.3 ความต้องการได้รับการยอมรับจากสังคม ได้แก่ ความต้องการที่จะเข้าร่วม การให้และการได้รับความรัก ความเป็นมิตร ได้รับการยอมรับจากเพื่อนร่วมงาน หมู่คณะและสังคม เป็นต้น

4.4 ความต้องการการยกย่องนับถือ ได้แก่ ความต้องการมีชื่อเสียง มีความรู้ ความสามารถ ความสำเร็จ มีศักดิ์ศรี มีฐานะดี ความเป็นอิสระและเสรีภาพ อยู่ในความหรรษา เป็นที่รู้จัก และได้รับการยกย่องเป็นที่ยอมรับในสังคม

4.5 ความต้องการได้รับความสำเร็จสูงสุดในชีวิต ได้แก่ ความต้องการที่จะประสบความสำเร็จตามความนึกคิด หรือสิ่งที่ตั้งปรารถนาสูงสุดเอาไว้ โดยใช้ความสามารถทุกอย่างที่มีอยู่ เช่น การเป็นผู้บริหารในระดับสูง การเป็นผู้นำระดับประเทศ ซึ่งเป็นความต้องการขั้นพิเศษสูงสุด



ภาพประกอบ 2 แสดงลำดับความต้องการของมนุษย์ตามแนวคิดของมาสโลว์
ที่มา : สุนิสา จันทร์เสนา. ออนไลน์. 2555

สรุปจากทฤษฎีความต้องการทั้ง 4 ทฤษฎี ที่ได้รับความนิยมมากที่สุดได้แก่ ทฤษฎีลำดับขั้นของมาสโลว์ ซึ่งสรุปรายละเอียดได้ว่า มนุษย์ทุกคนมีความต้องการที่ไม่สิ้นสุด โดยเริ่มความต้องการพื้นฐานที่จำเป็นไปสู่ความต้องการในระดับที่สูงขึ้น และความต้องการในระดับต้นจะเป็นพื้นฐานความต้องการในระดับสูงต่อไป สามารถจัดลำดับขั้นได้ 5 ลำดับ คือ ความต้องการด้านร่างกาย ความต้องการความมั่นคงหรือความปลอดภัย ความต้องการทางสังคม ความต้องการการยกย่อง และความต้องการความสำเร็จในชีวิต

แนวความคิดเกี่ยวกับการให้บริการประชาชน

หน้าที่การบริการประชาชน เป็นหน้าที่สำคัญของหน่วยงานรัฐทุกภาคส่วน การพัฒนาระบบการให้บริการประชาชนควรกระทำให้มีความสอดคล้องกับความต้องการของประชาชน เพื่อให้การบริหารงานของรัฐเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ ก่อให้เกิดประโยชน์และความพอใจแก่ประชาชน โดยมุ่งเน้นการบริการที่ตอบสนองความต้องการของประชาชน

แนวคิดเกี่ยวกับการบริการ

คอตเลอร์ (Kotler. 2003 : 467) ได้นิยามคำว่าบริการ เป็นกิจกรรมที่ฝ่ายหนึ่งเสนอต่ออีกฝ่ายหนึ่ง กิจกรรมดังกล่าวไม่มีตัวตน และไม่มีใครเป็นเจ้าของ ซึ่งในการผลิตบริการนั้นอาจมีตัวสินค้าเข้ามาเกี่ยวข้องหรือไม่ก็ได้

กรอนรูส (Gronroos. 1990 : 27) ได้ให้ความหมายของการบริการว่า กิจกรรมหรือลำดับของกิจกรรมที่ไม่สามารถจับต้องได้ และเกิดปฏิสัมพันธ์ระหว่างผู้ให้บริการและผู้รับบริการ โดยมีทรัพยากรหรือสินค้าเป็นตัวกลางเพื่อแก้ปัญหาคำขอหรือความต้องการของผู้รับบริการ

จิตตินันท์ เตะทะคุปต์ (2549 : 7) ให้คำจำกัดความว่า การบริการไม่ใช่สิ่งที่มีตัวตน แต่เป็นกระบวนการหรือกิจกรรมต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นจากปฏิสัมพันธ์ระหว่างผู้ที่ต้องการใช้บริการกับผู้ให้บริการ หรือในทางกลับกันระหว่างผู้ให้บริการกับผู้รับบริการ ในอันที่จะต้องตอบสนองความต้องการอย่างใดอย่างหนึ่งให้บรรลุสำเร็จ ความแตกต่างระหว่างสินค้าและบริการ ต่างก็ก่อให้เกิดประโยชน์และความพอใจแก่ลูกค้าที่มาซื้อ โดยที่ธุรกิจบริการจะมุ่งเน้นการกระทำที่ตอบสนองความต้องการของลูกค้า อันนำไปสู่ความพึงพอใจที่ได้รับบริการนั้น ในขณะที่ธุรกิจทั่วไปมุ่งเน้นสินค้าที่ลูกค้าชอบและทำให้เกิดความพึงพอใจที่ได้เป็นเจ้าของสินค้านั้น

พิภพ อุดร (2547 : 9) นิยามการบริการไว้ว่าการบริการ หมายถึง กระบวนการนำเสนออัตถประโยชน์หรือคุณค่าที่ผู้บริโภคต้องการ โดยผ่านกิจกรรมหรือการดำเนินงานที่ผู้ให้บริการมอบให้กับผู้รับบริการ ทั้งนี้ในการให้บริการนั้นอาจใช้อุปกรณ์หรือเครื่องมือต่าง ๆ หรืออาจจะเป็นการกระทำโดยที่ไม่มีการใช้อุปกรณ์หรือเครื่องมือใด ๆ ก็ตาม

ฉัตรยาพร เสมอใจ (2545 :10 ; อ้างถึงใน อุไร ดวงระหว่า. 2554 : 8) การบริการ หมายถึง กิจกรรมประโยชน์หรือความพอใจ ซึ่งได้เสนอเพื่อขาย หรือกิจกรรมที่จัดขึ้นรวมกับการขายสินค้า โดยทั่วไปแล้วบริการไม่เพียงแต่เกี่ยวข้องกับสินค้าเท่านั้น แต่การบริการให้ข้อมูลเกี่ยวกับการแลกเปลี่ยนความต้องการใช้ การฝึกอบรมผู้บริโภคให้รู้จักวิธีใช้ เป็นต้น

อุไร ดวงระหว่า (2554 : 10) การบริการ หมายถึง กิจกรรมหรือกระบวนการในการดำเนินการอย่างใดอย่างหนึ่งของบุคคลหรือองค์กรเพื่อสนองความต้องการของบุคคลอื่น อีกทั้งยังก่อให้เกิดความพึงพอใจจากผลของการกระทำนั้น ซึ่งการบริการที่ดีจะเป็นการกระทำที่สามารถตอบสนองความต้องการของผู้ที่แสดงเจตจำนงให้ได้ตรงกับสิ่งที่บุคคลนั้นคาดหวังไว้ พร้อมทั้งทำให้บุคคลดังกล่าวเกิดความรู้สึกที่ดีและประทับใจต่อสิ่งที่ได้รับในกาลเวลาเดียวกันในความหมายนี้ครอบคลุมการบริการทุกด้านไม่ว่าจะเป็นการบริการทั่วไป หรือการบริการเชิงพาณิชย์

สรุปจากนิยามการให้บริการ การให้บริการประชาชน หมายถึง การให้บริการฐานะที่เป็นเจ้าหน้าที่ของหน่วยงานภาครัฐที่มีอำนาจกระทำเพื่อตอบสนองต่อความต้องการ เพื่อให้เกิดความพึงพอใจ มีความเป็นอยู่ที่ดีขึ้นและเอื้ออำนวยประโยชน์สุขแก่ประชาชนให้มากที่สุด ซึ่งการให้บริการในระดับอำเภอนั้นเป็นการให้บริการโดยส่วนรวม

หลักการให้บริการประชาชน

จากบทบาทหน้าที่ของรัฐที่มีหน้าที่ให้การบริหารประเทศ เพื่อให้ประชาชนมีความสุข มีความเป็นอยู่ที่ดีขึ้น มีความมั่นคงปลอดภัย โดยมีปรัชญาการบริหารภาครัฐที่เน้นเรื่องการให้บริการประชาชนได้อย่างเสมอภาค เป็นธรรม เกิดความสามัคคี ให้ความสะดวก และเกิดความพึงพอใจนั้น องค์กรภาครัฐจำเป็นต้องมีหลักการให้บริการ ซึ่งก่อให้เกิดผลดังกล่าวได้ดังนี้

มิลเลท (Millet. 1954 : 7) กล่าวว่า เป้าหมายสำคัญของการบริการ คือ การสร้างความพึงพอใจในการบริการแก่ประชาชน โดยมีหลักหรือแนวทาง คือ การให้บริการอย่างเสมอภาค หมายถึง ความยุติธรรมในการบริหารงานภาครัฐที่มีฐานคิดที่ว่าคนทุกคนเท่าเทียมกัน ดังนั้นประชาชนทุกคน จะได้รับการปฏิบัติอย่างเท่าเทียมกัน ไม่มีการแบ่งแยกกีดกันในการให้บริการประชาชนจะได้รับการปฏิบัติในฐานะที่เป็นปัจเจกบุคคลที่ใช้มาตรฐานการให้บริการเดียวกันการให้บริการที่ตรงเวลา หมายถึง ในการบริการจะต้องมองว่าไม่มีประสิทธิผล ถ้าไม่มีการตรงเวลาผลการปฏิบัติงานของหน่วยงานของภาครัฐจะถือว่าไม่มีสิทธิผลเลย ถ้าไม่มีการตรงเวลา ซึ่งจะสร้างความไม่พึงพอใจให้แก่ประชาชน การให้บริการอย่างเพียงพอ หมายถึง การให้บริการสาธารณะต้องมีลักษณะ มีจำนวนการให้บริการและสถานที่ให้บริการอย่างเหมาะสม เห็นว่าความเสมอภาค หรือการตรงเวลา จะไม่มีความหมายเลยถ้ามีจำนวนการให้บริการที่ไม่เพียงพอและสถานที่ตั้งที่ให้บริการสร้างความไม่ยุติธรรมให้เกิดขึ้นแก่ผู้รับบริการ

เวบเบอร์ (Weber. 1966 : 7) ได้ให้ทัศนะเกี่ยวกับการให้บริการว่า การจะให้การบริการมีประสิทธิภาพ และเป็นประโยชน์ต่อประชาชนมากที่สุด คือ การให้บริการที่ไม่คำนึงถึงตัวบุคคล หรือเป็นการให้บริการที่ปราศจากอารมณ์ ไม่มีความชอบพอสใจเป็นพิเศษทุกคนได้รับการปฏิบัติเท่าเทียมกันตามหลักเกณฑ์เมื่ออยู่ในสภาพที่เหมือนกันกล่าวโดยสรุป การบริการ คือ การนำเสนอสิ่งอันเป็นประโยชน์ที่สอดคล้องกับความต้องการของบุคคลอย่างเท่าเทียมกัน มีมาตรฐาน และมีความต่อเนื่อง

เพนซ์สกี และ โทมัส (Penchansky and Thomas. 1997 : 242 - 247) ได้เสนอแนวคิดเกี่ยวกับการเข้าถึงการบริการดังนี้ ความพอเพียงของบริการที่มีอยู่ (Availability) คือ ความพอเพียงระหว่างบริการที่มีอยู่กับการต้องการของการรับบริการเข้าถึงแหล่งบริการได้อย่างสะดวก โดยคำนึงถึงลักษณะที่ตั้ง การเดินทาง ความสะดวกและสิ่งอำนวยความสะดวกของแหล่งบริการ ได้แก่ แหล่งบริการที่ผู้รับบริการยอมรับว่า ให้ความสะดวกและมีสิ่งอำนวยความสะดวก ความสามารถของผู้รับบริการในการที่จะเสียค่าใช้จ่ายสำหรับบริการการยอมรับคุณภาพของบริการ ซึ่งในที่นี้รวมถึงการยอมรับลักษณะของผู้ให้บริการด้วย

กรมการปกครอง (2546 : 10 - 12) ได้กล่าวถึง การบริการประชาชนเป็นปฏิสัมพันธ์ระหว่างเจ้าหน้าที่ขององค์การของรัฐกับประชาชนที่รับบริการมีเป้าหมายเพื่อที่จะเอื้ออำนวยประโยชน์สุขแก่ประชาชน ปฏิสัมพันธ์ระหว่างเจ้าหน้าที่ของรัฐกับประชาชนนั้น องค์การของรัฐที่มีบทบาทหน้าที่สำคัญ 2 ประการ คือ

1. เป็นกลไกปกครอง ดูแล ประชาชนให้ปฏิบัติตามครรลองของกฎหมาย
2. เป็นกลไกจัดสรรทรัพยากรและบริการพื้นฐานทางสังคม

จรัส สุวรรณมาลา (2549 : 10 - 12) ได้กล่าวถึงคุณภาพของบริการ ดังนี้

1. ความถูกต้องตามกฎหมาย บริการที่จัดให้มีขึ้นตามกฎหมายโดยเฉพาะอย่างยิ่งบริการที่บังคับให้ประชาชนต้องมาใช้บริการ

2. ความพอเพียง หมายถึง การบริการที่มีจำนวนและคุณภาพเพียงพอกับความต้องการของผู้ใช้บริการ ไม่มีการรอคอยหรือเข้าคิวเพื่อขอรับบริการเพราะหน่วยงานมีขีดความสามารถในการให้บริการต่ำกว่าความต้องการของประชาชน

3. ความทั่วถึง เท่าเทียม ไม่มีข้อยกเว้น ไม่มีอภิสิทธิ์ บริการสาธารณะที่ดีต้องเปิดโอกาสให้ประชาชนในทุกพื้นที่ ทุกกลุ่มอาชีพ ทุกเพศ ทุกวัย ได้ใช้บริการประเภทเดียวกัน คุณภาพเดียวกันได้อย่างทั่วถึง เท่าเทียมกัน โดยไม่มีข้อยกเว้น

4. ความสะดวก รวดเร็ว เชื่อถือได้ การบริการที่มีคุณภาพนั้น ผู้ใช้บริการจะต้องได้รับความสะดวก คือ สามารถใช้บริการได้ ณ ที่ต่าง ๆ และสามารถเลือกใช้วิธีการได้หลายแบบตามสภาพของผู้ใช้บริการ

5. ความได้มาตรฐานทางเทคนิคหรือมาตรฐานทางวิชาการ การให้บริการบางประเภทจะต้องอาศัยความรู้ ความชำนาญทางเทคนิคและวิชาการ เช่น บริการทางการแพทย์ การเงิน การบัญชี กฎหมาย วิศวกรรม เป็นต้น

6. การเรียกเก็บค่าธรรมเนียมที่มีความเหมาะสม ต้นทุนการให้บริการต่ำ บริการที่ดีต้องมีค่าบริการที่เหมาะสม

7. ความพอใจประทับใจของผู้ใช้บริการ การบริการที่มีคุณภาพจะต้องเป็นที่พึงพอใจและเป็นที่ยอมรับของผู้ใช้บริการส่วนใหญ่ด้วย

ปรัชญา เวสารัชช (2540 : 22 - 37 ; อ้างถึงใน วรรณวิมล จงจรวยสกุล. 2551 : 7) ได้เสนอกรอบระบบในการบริการเป็นระบบบริการประชาชน แบ่งออกได้เป็นส่วนหรือองค์ประกอบสำคัญ ได้แก่

1. ประชาชนผู้รับบริการ ส่วนใหญ่ประชาชนจะเข้ามาขอรับบริการจากหน่วยงานของรัฐ โดยพื้นฐานมีประเด็นย่อย ได้แก่ ความรู้ความเข้าใจในขั้นตอนและเงื่อนไขบริการ มีความพร้อมการตอบสนอง ซึ่งเป็นปฏิกิริยาตอบสนองที่ประชาชนมีต่อการบริการและลักษณะเฉพาะ

2. ระบบบริการ เริ่มขึ้นเมื่อประชาชนได้เสนอตัวเข้าสู่ระบบบริการ คือ องค์ประกอบที่เกี่ยวข้องทั้งหมดในส่วนของผู้ให้บริการ ซึ่งมีองค์ประกอบย่อย ๆ ได้แก่ ผู้ให้บริการกฎระเบียบขั้นตอนในการบริการ เงื่อนไขบริการ การบริหารจัดการ วัสดุอุปกรณ์ และสภาพแวดล้อม

3. ระบบสนับสนุนบริการ หมายถึง ระบบอื่นซึ่งมิได้มีหน้าที่บริการ โดยตรงแต่มีส่วนเกี่ยวข้องในการทำให้ระบบบริการมีความพร้อมสามารถให้บริการคุณภาพแก่ประชาชนได้ เช่น นโยบายและมาตรฐาน การสนับสนุนทรัพยากร

4. ผลการบริการ คือ สิ่งที่ประชาชนได้รับ ซึ่งอาจแยกได้เป็นสามมิติ ได้แก่ ผลงานที่เกิดขึ้นตามความจริง ภาพลักษณ์ของงานบริการ และผลสะท้อนของการบริการ

กุลชน ธนาพงศธร (2526 : 303 - 304 ; อ้างถึงใน ชัชวาล เวศย์วรุฒม์, 2553 : 35) มีความเห็นในหลักการให้บริการ ได้แก่

1. หลักการสอดคล้องกับความต้องการบุคคลส่วนใหญ่ กล่าวคือ ประโยชน์และการบริการที่องค์กรจัดให้ จะต้องสอดคล้องกับความต้องการของบุคคลเป็นส่วนใหญ่หรือทั้งหมด ไม่ใช่เป็นการจัดให้บุคคลกลุ่มหนึ่งกลุ่มใดโดยเฉพาะ นอกจากนี้จะไม่เกิดประโยชน์สูงสุดในการบริการแล้ว ยังไม่คุ้มค่ากับการดำเนินงานนั้น ๆ ด้วย

2. หลักความเสมอภาค การให้บริการนั้นจะต้องให้แก่ผู้มาใช้บริการทุกคนอย่างเสมอภาคและเท่าเทียมกัน ไม่มีการให้สิทธิพิเศษแก่บุคคล หรือกลุ่มใดกลุ่มหนึ่งโดยเฉพาะในลักษณะที่แตกต่างจากกลุ่มอื่น โดยเห็นได้ชัด

3. หลักความเสมอภาค กล่าวคือ การให้บริการนั้น ๆ จะต้องดำเนินการต่อเนื่องและสม่ำเสมอ มิใช่ทำ ๆ หยุด ๆ ตามความพอใจของผู้บริหาร หรือผู้ปฏิบัติงาน

4. หลักความประหยัด จะต้องเป็นไปในลักษณะที่ปฏิบัติงาน สะดวกรวดเร็ว สิ้นเปลืองทรัพยากรไม่มากนัก ไม่เป็นการสร้างภาระยุ่งยากให้แก่ผู้บริหาร หรือผู้รับบริการมากเกินไป

5. หลักความสะดวก กล่าวคือ การจัดให้ผู้มารับบริการจะต้องได้รับความสะดวกสบาย การปฏิบัติไม่ยุ่งยากซับซ้อน และไม่ควรมีภาระความยุ่งยากแก่ผู้รับบริการมากเกินไป

โดยสรุปแล้วหลักการให้บริการประชาชน เป็นการจัดบริการที่มีคุณภาพให้แก่ประชาชน เป็นเรื่องที่ทุกฝ่าย ทุกระดับต้องร่วมมือร่วมใจกัน พัฒนาทั้งผู้ให้บริการ หน่วยงานสนับสนุนและระบบการบริการให้มีความเสมอภาค รวดเร็ว ครบถ้วน เพื่อความเป็นอยู่ที่ดีขึ้น และเอื้ออำนวยประโยชน์สุขแก่ประชาชนให้มากที่สุด

แนวคิดเกี่ยวกับนโยบายสาธารณะ

นโยบายสาธารณะ คือ การที่รัฐใช้อำนาจตัดสินใจในการกระทำสิ่งหนึ่งสิ่งใดในรูปแบบของแนวทาง หรือเงื่อนไข ซึ่งมีอิทธิพลต่อชีวิตความเป็นอยู่ของพลเมือง เพื่อบรรลุเป้าหมายที่พึงประสงค์ในการอยู่ร่วมกันเป็นรัฐ

แนวคิดนโยบายสาธารณะ

ผู้วิจัยได้ทำการศึกษาค้นคว้าเกี่ยวกับแนวคิดนโยบายสาธารณะพบว่า มีผู้ให้แนวคิด ไว้ดังนี้ ร็อบสัน (Robson, 1953 : 8) มองการให้บริการสาธารณะ มี 4 องค์ประกอบที่สำคัญ ดังนี้

1. ปัจจัยนำเข้า หรือทรัพยากร ได้แก่ บุคลากร ค่าใช้จ่าย อุปกรณ์ และสิ่งอำนวยความสะดวก

2. กิจกรรม หรือกระบวนการ หมายถึง วิธีการที่จะใช้ทรัพยากร
3. ผลผลิต หมายถึง สิ่งที่เกิดขึ้นหลังจากใช้ทรัพยากร
4. ความคิดเห็นต่อผลกระทบ หมายถึง ความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการบริการที่ได้รับ

เอสตัน (Easton. 1953 : 129) กล่าวว่านโยบายสาธารณะ หมายถึง อำนาจในการจัดสรรสิ่งที่มีคุณค่าทางสังคมทั้งหมด ซึ่งผู้มีอำนาจในการจัดสรรคือ รัฐบาล และสิ่งที่รัฐบาลตัดสินใจที่จะกระทำหรือไม่กระทำ เป็นผลมาจากการ

แมคคัลลัฟ (McCullough. 1954 : 8) มีความเห็นว่าการให้บริการสาธารณะต้องประกอบไปด้วย 3 องค์ประกอบที่สำคัญ คือ หน่วยงานให้บริการ ซึ่งเป็นประโยชน์ที่หน่วยงานให้บริการได้ส่งมอบให้ และผู้รับบริการ โดยประโยชน์หรือคุณค่าของบริการที่ได้รับนั้น ผู้รับบริการจะตระหนักไว้ในจิตใจ ซึ่งอาจสามารถวัดออกมาในรูปของทัศนคติได้

ฟรีดริช (Friedrich. 1963 : 70) กล่าวว่า นโยบายคือ ข้อเสนอที่เป็นแนวทางในการดำเนินงานของบุคคล กลุ่มบุคคล หรือรัฐบาล ในสภาพแวดล้อมอย่างหนึ่ง เพื่อนำไปสู่เป้าหมายใดอย่างหนึ่ง

ไอรา (Ira. 1970 : 1) ได้ให้ความหมายในแง่พฤติกรรมคล้ายกับตาย แต่มุ่งพิจารณาถึงบทบาทของรัฐบาลที่มีส่วนในด้านนี้โดยตรง โดยกล่าวว่า นโยบายสาธารณะ หมายถึง กิจกรรมต่าง ๆ ที่รัฐบาลจัดขึ้น เป็นต้นว่า การบริการสาธารณะ การควบคุมกิจกรรมของบุคคลหรือธุรกิจเอกชน การแสดงออกในทางสัญลักษณ์ต่าง ๆ ตลอดจนการควบคุมกิจกรรมทางการเมืองแบบอื่น ๆ

ตาย (Dye. 1984 : 1) กล่าวว่า นโยบายสาธารณะ คือ สิ่งใดก็ตามที่รัฐบาลเลือกที่จะทำหรือไม่ทำ การให้ความหมายเช่นนี้ดูเป็นการง่าย แต่เป็นการพิจารณาในมุมกว้างโดยครอบคลุมสิ่งที่รัฐบาลตัดสินใจเลือกกระทำหรือไม่กระทำลงไป การเลือกแบบหลังนี้แม้จะมีลักษณะเป็นการลดการกระทำ (Inaction) แต่ก็มีอิทธิพลหรือผลกระทบทำนองเดียวกับการเลือกแบบแรก และถือว่าเป็นนโยบายสาธารณะได้

มูลนิธิวิกิพีเดีย (ออนไลน์. 2556 ข) กล่าวถึงนโยบายสาธารณะว่าหมายถึง แนวทางกิจกรรมการกระทำ หรือการเลือกตัดสินใจของรัฐบาล ซึ่งรัฐบาลได้ทำการตัดสินใจและกำหนดไว้ล่วงหน้าเพื่อชี้้นำให้มีกิจกรรมหรือการกระทำต่าง ๆ เกิดขึ้น เพื่อให้บรรลุเป้าหมายที่ได้กำหนดไว้ โดยมีการวางแผน การจัดทำโครงการ วิธีการบริหารหรือกระบวนการดำเนินงาน ให้บรรลุวัตถุประสงค์ในเรื่องใดเรื่องหนึ่ง ด้วยวิธีปฏิบัติงานที่ถูกต้อง เหมาะสม สอดคล้องกับสภาพความเป็นจริง และความต้องการของประชาชน ผู้ใช้บริการในแต่ละเรื่อง

สรุปว่า นโยบายสาธารณะ หมายถึง หน้าที่ของรัฐบาลที่กำหนดขึ้นเพื่อป้องกันและแก้ไขปัญหาให้เป็นไปตามวัตถุประสงค์ในการบริหารพัฒนาประเทศ หรือแม้กระทั่งองค์กรปกครอง

ส่วนท้องถิ่น โดยมีผลเพื่อประโยชน์สุขของประชาชน อีกทั้งเพื่อเป็นการพัฒนาชุมชน ตำบล อำเภอ จังหวัด และประเทศสู่ระดับสากล

การบริการสาธารณะ

การบริการสาธารณะ (Service Public) อยู่คู่กับมนุษย์มานานตั้งแต่ที่มนุษย์มีการรวมกลุ่มเป็นสังคม การบริการสาธารณะจัดทำอยู่ภายใต้กฎเกณฑ์ หรือหลักเกณฑ์เดียวกัน เพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชนในสังคม ชุมชน อำเภอ จังหวัด รวมถึงระดับประเทศ

เวอร์มา (Verma. 1986 : 207) กล่าวว่า การบริการสาธารณะ เป็นกระบวนการให้บริการ ซึ่งเป็นลักษณะที่เคลื่อนไหวเป็นพลวัต โดยระบบการให้บริการที่ดีจะเกิดขึ้นได้เมื่อนักบริหารที่รับผิดชอบใช้ทรัพยากรและการผลิตบริการได้เป็นไปตามแผนงาน และการเข้าถึงการรับบริการ จากความหมายดังกล่าวจะเห็นได้ว่าเป็นการพิจารณาโดยใช้แนวคิดเชิงระบบ ที่มีการมองว่าหน่วยที่มีหน้าที่ให้บริการใช้ปัจจัยนำเข้า เข้าสู่กระบวนการผลิต และออกมาเป็นผลผลิต หรือการบริการ โดยทั้งหมดจะต้องเป็นไปตามแผนที่กำหนดไว้ ดังนั้นการประเมินผลช่วยให้ทราบถึงผลผลิต หรือการบริการที่เกิดขึ้นว่ามีลักษณะเป็นเช่นไร ซึ่งจะเป็นข้อมูลป้อนกับเป็นปัจจัยนำเข้าต่อไป ด้วยเหตุนี้ระบบการให้บริการสาธารณะ จึงมีลักษณะที่เคลื่อนไหวเปลี่ยนแปลงอยู่เสมอ

ประยูร กาญจนกุล (2540 : 81 ; อ้างถึงใน คารุณี บุญสินไทย. 2555 : 17) ได้ให้แนวคิดเกี่ยวกับการบริการสาธารณะ ไว้ดังนี้

1. บริการสาธารณะเป็นกิจกรรมที่มีอยู่ในการอำนาจการหรือควบคุมของรัฐ
2. การบริการของรัฐมีวัตถุประสงค์ในการสนองความต้องการส่วนรวมของประชาชน
3. การจัดระเบียบและวิธีการดำเนินการบริการสาธารณะย่อมจะเปลี่ยนแปลงแก้ไขได้เสมอ เพื่อให้เกิดความเหมาะสมและความจำเป็นแก่กาลสมัย
4. การบริการสาธารณะจะต้องดำเนินการอยู่เป็นนิจ และสม่ำเสมอไม่หยุดชะงัก ถ้าบริการสาธารณะหยุดชะงักลงด้วยประการใด อาจเกิดผลกระทบต่อประชาชนให้ได้รับความเสียหาย
5. เอกชนย่อมมีสิทธิที่จะได้รับประโยชน์จากบริการสาธารณะโดยเท่าเทียมกัน

คารุณี บุญสินไทย (2555 : 17) กล่าวว่าบริการสาธารณะ หมายถึง บริการที่เป็นหน้าที่ของหน่วยงานของรัฐที่มีอำนาจหน้าที่ที่จะต้องกระทำหรือส่งมอบให้แก่ผู้รับบริการ โดยเสมอภาค และเป็นธรรม เพื่อให้เกิดประโยชน์และเกิดความพึงพอใจแก่ผู้รับบริการ

โดยสรุป การบริการสาธารณะ หมายถึง การบริการที่จัดทำขึ้นภายใต้หลักเกณฑ์เดียวกัน โดยอยู่ในความควบคุมของรัฐ โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อสนองความต้องการส่วนรวมของประชาชน และให้บริการประชาชนโดยเสมอภาคและเป็นธรรม

แนวความคิดเกี่ยวกับการรับรู้ข่าวสาร

การรับรู้ข่าวสารเป็นปัจจัยสำคัญที่ใช้ประกอบการตัดสินใจในกิจกรรมต่าง ๆ ของมนุษย์ ความต้องการข่าวสารจะเพิ่มมากขึ้น เมื่อบุคคลนั้นต้องการข้อมูลในการตัดสินใจ นอกจากนี้ข่าวสารยังเป็นสิ่งที่ทำให้ผู้เปิดรับมีความทันสมัย สามารถปรับตัวให้เข้ากับสถานการณ์ของโลกปัจจุบันได้ดียิ่งขึ้น

แนวคิดเกี่ยวกับการรับรู้ข่าวสาร

ผู้วิจัยได้ทำการศึกษาค้นคว้าเกี่ยวกับแนวคิดเกี่ยวกับการรับรู้ข่าวสารพบว่า มีผู้ให้แนวคิดไว้ดังนี้

แซมมวล (Samuel. 1972 : 8) ได้ให้ความหมายของการเปิดรับข่าวสาร โดยจำแนกตามพฤติกรรมของการเปิดรับข่าวสาร คือ

1. การแสวงหาข้อมูล (Information Seeking) กล่าวคือ บุคคลที่จะแสวงหา ข้อมูล เมื่อต้องการให้มีความคล้ายคลึงกับบุคคลอื่นในเรื่องใดเรื่องหนึ่งหรือเรื่องทั่ว ๆ ไป
2. การเปิดรับข้อมูล (Information Receptivity) กล่าวคือ บุคคลจะเปิดรับข่าวสาร เพื่อทราบข้อมูลที่ตนเองสนใจ อยากรู้ สนใจ หากมีข้อมูลข่าวสารที่เกี่ยวข้องกับตนเองก็จะให้ความสนใจใฝ่อ่านหรือดูหรือฟังเป็นพิเศษ
3. การเปิดรับประสบการณ์ (Experience Receptivity) กล่าวคือ บุคคลที่จะเปิดรับข่าวสาร เพราะต้องการกระทำสิ่งใดสิ่งหนึ่งหรือเพื่อผ่อนคลายอารมณ์

แอสเซล (Assael. 1998 : 205) ได้กล่าวว่า การรับรู้ หมายถึง กระบวนการเลือก การรวบรวม และการตีความสิ่งเร้าทางการตลาด และสภาพแวดล้อมให้กลายเป็นภาพรวมที่เชื่อมโยงกันจนสามารถเข้าใจได้

ฮานนา และวอซเนียก (Hanna and Wozniak. 2001 : 102) ได้ให้ความหมายของการรับรู้ไว้ว่า สอดคล้องกันว่า การรับรู้เป็นกระบวนการของการคัดเลือก การจัดระเบียบ และ การตีความความรู้สึกเป็นสิ่งที่มีความหมาย

ชิฟแมน และคานุก (Schiffman and Kanuk. 2007 : 148) ได้นิยามความหมายของการรับรู้ไว้ว่า เป็นกระบวนการซึ่งแต่ละบุคคลเลือก จัดระเบียบ และตีความสิ่งเร้าเป็นภาพที่มีความหมายและเชื่อมโยงกัน ซึ่งแม้ว่าบุคคลจะได้รับสิ่งเร้าสิ่งเดียวกันแต่การรับรู้ในแต่ละบุคคลย่อมแตกต่างกันตามความต้องการค่านิยม และความคาดหวังของแต่ละบุคคล

สุชา จันท์ธอม (2540 : 119) กล่าวว่า การรับรู้เป็นกระบวนการที่มีระดับตั้งแต่ง่ายสุดถึงซับซ้อนที่สุดจึงยากแก่การเข้าใจ นักจิตวิทยาได้ให้ความหมายการรับรู้แตกต่างกันออกไปดังนี้

1. การรับรู้ หมายถึง การตีความหมายจากการรับสัมผัส (Sensation) ในการรับรู้ นั้น ไม่เพียงแต่มองเห็น ได้ยินหรือ ได้กลิ่นเท่านั้น แต่ต้องรับรู้ได้ว่า วัตถุหรือสิ่งที่เรารับรู้นั้นคืออะไร มีรูปร่างอย่างไร เป็นต้น

2. ในแง่ของพฤติกรรม การรับรู้เป็นกระบวนการที่เกิดแทรกอยู่ระหว่างสิ่งเร้าและการตอบสนองสิ่งเร้า ดังนี้ สิ่งเร้า → การรับรู้ → การตอบสนอง

สรุปว่า การรับรู้ หมายถึง การแปลความหมายจากการสัมผัส โดยเริ่มตั้งแต่ การมีสิ่งเร้ามากระทบกับอวัยวะรับสัมผัสทั้งห้า และส่งกระแสประสาทไปยังสมองเพื่อการแปลความ

กมลวิวัฒน์ ยะสารวรรณ (2547 : 7) กล่าวว่า การรับรู้ หมายถึง ขบวนการแปลความหมายของสิ่งเร้าที่มากระทบประสาทสัมผัสของเราและแปลความหมายอย่างไรนั้นต้องขึ้นอยู่กับประสบการณ์ในอดีตของแต่ละบุคคล

ณัฐสรุต นนทธี (2544 : 7 ; อ้างถึงใน เปรมิกา ปลาสุวรรณ. 2549 : 8) กล่าวว่า การรับรู้ หมายถึง การแสดงออกถึงความรู้ความเห็น ซึ่งเกิดขึ้นจากการตีความการสัมผัสระหว่างอวัยวะต่าง ๆ ของร่างกายกับสิ่งแวดล้อมซึ่งเป็นสิ่งเร้า โดยมีการใช้ประสบการณ์เดิมช่วยในการให้ความหมายแห่งการสัมผัสนั้น

พัชรวัต พันชศิลาโรจน์ (2551 : 16 ; อ้างถึงใน มหิธร วันยนาพร. 2555 : 33) ปัจจัยที่มีผลต่อการรับรู้ แบ่งเป็น 2 ลักษณะ ดังนี้

1. ปัจจัยที่เกี่ยวกับตัวผู้รับรู้ แบ่งได้ 2 ด้าน คือ

1.1 ด้านกายภาพ หมายถึง อวัยวะสัมผัส ถ้าอวัยวะสัมผัสสมบูรณ์ก็จะรับรู้ได้ดี ถ้าหย่อนสมรรถภาพ เช่น หูตึง ตาสั้น ก็จะรับรู้ได้ไม่ดี

1.2 ด้านสติปัญญา คือ ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการรับรู้ มีหลายประการ เช่น ความจำ อารมณ์ สติปัญญา ความพร้อม การสังเกตพิจารณา เป็นต้น

2. ปัจจัยทางด้านจิตวิทยา ได้แก่

2.1 ความรู้เดิม หมายถึง กระบวนการรับรู้เมื่อสัมผัสแล้ว ต้องแปลเป็นสัญลักษณ์ โดยอาศัยความรู้เดิมที่เกี่ยวข้องกับสิ่งที่เราจะรับรู้ ฉะนั้นหากไม่มีความรู้เดิมมาก่อนก็จะทำให้การรับรู้ผิดไปจากความเป็นจริง

2.2 ลักษณะของสิ่งเร้า หมายถึง คุณสมบัติซึ่งเป็นปัจจัยภายนอกที่使人สนใจที่จะรับรู้ หรือทำให้การรับรู้เกิดการคลาดเคลื่อน เช่น ความคล้ายคลึง ความต่อเนื่องของสิ่งเร้า และสภาพพื้นฐานของการรับรู้ เป็นต้น

ศิริวรรณ เสรีรัตน์ และคณะ (2552 : 116) มองว่า การรับรู้เป็นกระบวนการซึ่งบุคคลจัดระเบียบและตีความ ความรู้ที่กระทบใจของตนเองเพื่อให้ความหมายเกี่ยวกับสภาพแวดล้อม

แต่อย่างไรก็ตามการรับรู้ของคน ๆ หนึ่ง สามารถตีความหมายให้แตกต่างจากความเป็นจริงได้อย่างมาก เช่น พนักงานทุกคนในองค์กรแห่งหนึ่งอาจรับรู้ว่าองค์กรของตนเป็นบริษัทที่ดี และรับผิดชอบต่อสังคม แต่ในความเป็นจริงอาจไม่เป็นดังที่รับรู้ก็เป็นได้

วชิระ จินหนองจอก (ออนไลน์, 2552) การรับรู้ หมายถึง การรู้สึกสัมผัสที่ได้รับ การตีความให้เกิดความหมายแล้ว เช่นในขณะนี้ เราอยู่ในภาวะการรู้สึก (Conscious) คือ ลืมตาตื่นอยู่ในทันใดนั้น เรารู้สึกได้ยินเสียงดังปังมาแต่ไกล (การรู้สึกสัมผัส-Sensation) แต่เราไม่รู้ความหมายคือ ไม่รู้ว่าเสียงอะไร เราจึงยังไม่เกิดการรับรู้ แต่ครู่ต่อมามีคนบอกว่าเป็นเสียงระเบิดของขงรถยนต์ เราจึงเกิดการรู้ความหมายของการรู้สึกสัมผัสนั้น ดังนี้เรียกว่าเราเกิดการรับรู้

นลินี พานสายตา (2555 : 7) กล่าวว่า การรับรู้เป็นการทำความเข้าใจและตีความต่อสิ่งเร้าจากสภาพแวดล้อมให้กลายเป็นสิ่งที่มีความหมาย โดยผู้รับรู้แต่ละคนอาจจะตีความหมายนั้นออกมาเหมือนกัน หรือแตกต่างกันก็ได้

สรุปว่า การรับรู้ หมายถึง การแปลความหมายจากการสัมผัส โดยเริ่มตั้งแต่ การมีสิ่งเร้ามากระทบกับอวัยวะรับสัมผัสทั้งห้า และส่งกระแสประสาทไปยังสมองเพื่อการแปลความ

การเลือกรับรู้ข่าวสารของบุคคล

ผู้วิจัยได้ทำการศึกษาค้นคว้าเกี่ยวกับการเลือกรับรู้ข่าวสารของบุคคลพบว่า มีผู้ให้แนวคิดไว้ดังนี้

แคลปเปอร์ (Klapper, 1960 : 19 - 25) ได้กล่าวไว้ว่า กระบวนการเลือกรับข่าวสารหรือเปิดรับข่าวสารเปรียบเสมือนเครื่องกรองข่าวสารในการรับรู้ของมนุษย์ ซึ่งประกอบด้วยการกลั่นกรอง 4 ชั้นตามลำดับดังต่อไปนี้

1. การเลือกเปิดรับ (Selective Exposure) เป็นขั้นแรกในการเลือกช่องทางสื่อสาร บุคคลจะเลือกเปิดรับสื่อและข่าวสารจากแหล่งสารที่มีอยู่ด้วยกันหลายแหล่ง เช่น การเลือกซื้อหนังสือพิมพ์ฉบับใดฉบับหนึ่ง เลือกเปิดวิทยุกระจายเสียงสถานีใดสถานีหนึ่งตามความสนใจและความต้องการของตน อีกทั้งทักษะและความชำนาญในการรับรู้ข่าวสารของคนเรานั้นก็ต่างกัน บางคนถนัดที่จะฟังมากกว่าอ่าน ก็จะชอบฟังวิทยุ ดูโทรทัศน์มากกว่าอ่านหนังสือ เป็นต้น

2. การเลือกให้ความสนใจ (Selective Attention) ผู้เปิดรับข่าวสารมีแนวโน้มที่จะเลือกสนใจข่าวจากแหล่งใดแหล่งหนึ่ง โดยมักเลือกตามความคิดเห็น ความสนใจของตน เพื่อสนับสนุนทัศนคติเดิมที่มีอยู่และหลีกเลี่ยงสิ่งที่ไม่สอดคล้องกับความรู้ความเข้าใจ หรือทัศนคติเดิมที่มีอยู่แล้ว เพื่อไม่ให้เกิดภาวะทางจิตใจที่ไม่สมดุลหรือมีความไม่สบายใจ ที่เรียกว่า ความไม่สอดคล้องทางด้านความเข้าใจ (Cognitive Dissonance)

3. การเลือกรับรู้และตีความหมาย (Selective Perception and Interpretation) เมื่อบุคคลเปิดรับข้อมูลข่าวสารแล้ว ก็เชื่อว่ารับรู้ข่าวสารทั้งหมดตามเจตนาารมณ์ของผู้ส่งสารเสมอไป เพราะคนเรามักเลือกรับรู้และตีความหมายสารแตกต่างกันไปตามความสนใจ ทักษะคิด ประสบการณ์ ความเชื่อ ความต้องการ ความคาดหวัง แรงจูงใจ สภาวะทางร่างกาย หรือสภาวะทางอารมณ์ และจิตใจ ฉะนั้นแต่ละคนอาจตีความเฉพาะข่าวสารที่สอดคล้องกับลักษณะส่วนบุคคลดังกล่าว นอกจากจะทำให้ข่าวสารบางส่วนถูกตัดทิ้งไปยังมีการบิดเบือนข่าวสารให้มีทิศทางเป็นที่น่าพอใจของแต่ละบุคคลด้วย

4. การเลือกจดจำ (Selective Retention) บุคคลจะเลือกจดจำข่าวสารในส่วนที่ตรงกับ ความสนใจ ความต้องการ ทักษะคิด ฯลฯ ของตนเอง และมักจะลืมหรือไม่นำไป ถ่ายทอดต่อในส่วนที่ตนเองไม่สนใจ ไม่เห็นด้วย หรือเรื่องที่ขัดแย้งกับความคิดของตนเอง ข่าวสารที่คนเราเลือกจดจำไว้นั้น มักมีเนื้อหาที่จะช่วยส่งเสริมหรือสนับสนุนความรู้สึกรู้สึกดี ทักษะคิด ค่านิยม หรือความเชื่อของแต่ละคนที่มีอยู่เดิมให้มีความมั่นคงชัดเจนยิ่งขึ้นและเปลี่ยนแปลงยากขึ้น เพื่อนำไปใช้เป็นประโยชน์ในโอกาสต่อไป ส่วนหนึ่งอาจนำไปใช้เมื่อเกิดความรู้สึกขัดแย้งและมีสิ่งที่ไม่สบายใจขึ้น

วิลเบอร์ (Wilbur, 1973 : 121 - 122) ยังได้ชี้ให้เห็นถึงองค์ประกอบอื่น ๆ ที่มีอิทธิพลต่อการเลือกรับข่าวสารของบุคคลดังนี้

1. ประสบการณ์ ซึ่งเป็นปัจจัยที่ทำให้ผู้รับสารแสวงหาข่าวสารที่แตกต่างกัน
2. การประเมินสาระประโยชน์ของข่าวสารที่ผู้รับสารแสวงหาเพื่อตอบสนองจุดประสงค์ของตนอย่างหนึ่งอย่างใด
3. ภูมิหลังที่แตกต่างกันทำให้บุคคลมีความสนใจแตกต่างกัน
4. การศึกษาและสภาพแวดล้อมทำให้มีความแตกต่างในพฤติกรรมการเลือกรับสาร
5. ความสามารถในการรับสาร ซึ่งเกี่ยวกับสภาพร่างกายและจิตใจที่ทำให้ พฤติกรรมการเปิดรับสารแตกต่างกัน
6. บุคลิกภาพ ทำให้มีผลต่อการเปลี่ยนแปลงทัศนคติ การโน้มน้าวใจ และ พฤติกรรมของผู้รับสาร
7. อารมณ์ สภาพทางอารมณ์ของผู้รับสาร จะทำให้เข้าใจความหมายของข่าวสาร หรือ อาจเป็นอุปสรรคต่อความเข้าใจความหมายของข่าวสารได้
8. ทักษะคิด จะเป็นตัวกำหนดท่าทีของการรับและตอบสนองต่อสิ่งเร้า หรือ ข่าวสารที่ได้พบเกี่ยวกับการเปิดรับข่าวสารนั้น

ฮันท์ และเบรนท์ (Hunt and Brent, 1993 : 65) ได้กล่าวถึงปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการเลือกเปิดรับข่าวสารของบุคคล ไว้ดังนี้

1. ความต้องการ (Need) ปัจจัยที่สำคัญที่สุดปัจจัยหนึ่งในกระบวนการเลือกของมนุษย์ คือ ความต้องการ ความต้องการทุกอย่างของมนุษย์ทั้งความต้องการทางกายและใจทั้งความต้องการระดับสูงและความต้องการระดับต่ำ ย่อมเป็นตัวกำหนดการเลือกของเรา เราเลือกตอบสนองความต้องการของเรา เพื่อให้ได้ข่าวสารที่ต้องการ เพื่อแสดงรสนิยม เพื่อการยอมรับในสังคม เพื่อความพอใจ

2. ทศนคติและค่านิยม (Attitude and Values) ทศนคติ คือความชอบและมีใจโน้มเอียง (Preference and Predisposition) ต่อเรื่องต่าง ๆ ส่วนค่านิยม คือหลักพื้นฐานที่เรายึดถือ เป็นความรู้สึกที่ว่าเราควรจะทำหรือไม่ควรทำอะไรในการมีความสัมพันธ์กับสิ่งแวดล้อมและคนซึ่งทศนคติและค่านิยมมีอิทธิพลอย่างยิ่งต่อการเลือกใช้สื่อมวลชน การเลือกข่าวสาร การเลือกตีความหมาย และการเลือกจดจำ

3. เป้าหมาย (Goal) มนุษย์ทุกคนมีเป้าหมาย มนุษย์ทุกคนกำหนดเป้าหมายในการดำเนินชีวิตทั้งในเรื่องอาชีพ การเข้าสมาคม การพักผ่อน เป้าหมายของกิจกรรมต่าง ๆ ที่เรากำหนดขึ้นนี้ จะมีอิทธิพลต่อการเลือกใช้สื่อมวลชน การเลือกข่าวสาร การเลือกตีความหมาย และการเลือกจดจำเพื่อสนองเป้าหมายของตน

4. ความสามารถ (Capability) ความสามารถของเราเกี่ยวกับเรื่องใดเรื่องหนึ่ง รวมทั้งความสามารถด้านภาษามีอิทธิพลต่อเราในการที่จะเลือกรับข่าวสาร เลือกตีความหมาย และเลือกเก็บเนื้อหาของข่าวนั้นไว้

5. การใช้ประโยชน์ (Utility) กล่าวโดยทั่วไปแล้ว เราจะให้ความสนใจและใช้ความพยายามในการที่จะเข้าใจ และจดจำข่าวสารที่เราสามารถนำไปใช้ประโยชน์ได้

6. สไตล์ในการสื่อสาร (Communication Style) การเป็นผู้รับสารของเรานั้นส่วนหนึ่งขึ้นอยู่กับสไตล์ในการสื่อสารของเรา คือ ความชอบหรือไม่ชอบสื่อบางประเภท ดังนั้นบางคนจึงชอบฟังวิทยุ บางคนชอบดูโทรทัศน์ บางคนชอบอ่านหนังสือพิมพ์

7. สภาพวะ (Context) สภาพวะในที่นี้หมายถึง สถานที่ บุคคล และเวลาที่อยู่ในสถานการณ์การสื่อสาร สิ่งต่าง ๆ เหล่านี้มีอิทธิพลต่อการเลือกของผู้รับสาร การมีคนอื่นอยู่ด้วย มีอิทธิพลตรงต่อการเลือกใช้สื่อและข่าวสาร การเลือกตีความหมายและเลือกจดจำข่าวสาร การที่เราต้องถูกมองว่าเป็นอย่างไร การที่เราคิดว่าคนอื่นมองเราอย่างไร เราเชื่อว่าคนอื่นคาดหวังอะไรจากเรา และการที่คิดว่าคนอื่นคิดว่าเราอยู่ในสถานการณ์อะไร ล้วนแต่มีอิทธิพลต่อการเลือกของเรา

8. ประสบการณ์และนิสัย (Experience and Habit) ในฐานะของผู้รับสาร ผู้รับสารแต่ละคน พัฒนานิสัยการรับสารอันเป็นผลมาจากประสบการณ์ในการรับข่าวสารของเรา เราพัฒนาความชอบ สีสันชนิดใดชนิดหนึ่ง รายการประเภทใดประเภทหนึ่ง ดังนั้นเราจึงเลือกใช้สีสันชนิดใดชนิดหนึ่ง สนใจเรื่องใดเรื่องหนึ่ง ตีความหมายอย่างใดอย่างหนึ่ง และเลือกจดจำเรื่องใดเรื่องหนึ่ง

กิติมา สุรสนธิ (2533 : 46 - 47) กล่าวว่า บุคคลจะไม่รับข่าวสารทุกอย่างที่ผ่านมาสู่ตน ทั้งหมด แต่จะเลือกรับรู้เพียงบางส่วนของที่คิดว่ามีประโยชน์ต่อตน ดังนั้นข่าวสารที่หลงไหลผ่านเข้ามา ไปยังบุคคลจากช่องทางต่าง ๆ นั้น มักจะถูกคัดเลือกตลอดเวลา ข่าวสารที่น่าสนใจ มีประโยชน์ และเหมาะสมตามความนึกคิดของผู้รับสาร จะเป็นข่าวสารที่ก่อให้เกิดความสำเร็จในการสื่อสาร

สุรพงษ์ โสธนะเสถียร (2533 : 40 - 44) ได้จำแนกวัตถุประสงค์ของการเลือกเปิดรับข่าวสาร ไว้ 4 ประการ คือ

1. เพื่อการรับรู้ (Cognition) คือ ผู้รับสารต้องการสารสนเทศ (Information) เพื่อสนองต่อความต้องการและความอยากรู้
2. เพื่อความหลากหลาย (Diversions) เช่น การเปิดรับสื่อเพื่อแสวงหาความ เร้าใจ ตื่นเต้น สนุกสนาน รวมทั้งการพักผ่อน
3. เพื่ออรรถประโยชน์ทางสังคม (Social Utility) หมายถึง การต้องการสร้างความคุ้นเคย หรือการเป็นส่วนหนึ่งของสังคม เช่นการใช้ภาษาร่วมสมัย เพื่อหลีกเลี่ยงงานประจำหรือหลีกเลี่ยงคนรอบข้าง
4. การผละสังคัม (Withdrawal) เป็นการเปิดรับสื่อหรือเข้าหาสื่อ เพื่อหลีกเลี่ยงงานประจำ หรือหลีกเลี่ยงคนรอบข้าง

สรุปว่า การเลือกรับรู้ข่าวสารมีความสำคัญ บุคคลส่วนใหญ่จะเลือกรับรู้เพียงบางส่วน ที่คิดว่ามีประโยชน์ต่อตนเอง ตามความสนใจ ทักษะคิด ประสบการณ์ ความเชื่อ ความต้องการ ความคาดหวัง แรงจูงใจ สภาวะทางร่างกาย หรือสภาวะทางอารมณ์และจิตใจ เพื่อตอบสนองความรู้ ความเข้าใจของตน และนำความรู้ที่ได้ไปใช้ประโยชน์ในการดำเนินชีวิตของตนเอง

ช่องทางการรับรู้ข่าวสาร

แอลมอนด์ และเพาเวล (Almond and Powell, 1966 : 167) กล่าวว่า ช่องทางสำหรับส่งสาร หรือส่งสื่อ เป็นสิ่งที่จะนำสารจากผู้ส่งสารไปยังผู้รับ บางครั้งอาจเรียกว่า ผู้นำสารก็ได้ โดยทั่วไป มักแบ่งสื่อออกเป็น 2 ประเภท ได้แก่

1. สื่อบุคคล ได้แก่ สื่อแบบนี้ส่วนใหญ่จะติดต่อกัน โดยการใช้การพูดคุยแบบ ไม่เป็นทางการ เป็นการสื่อสารแบบตัวต่อตัว และผู้ส่งสารกับผู้รับสารมักจะมีความรู้จัก ชอบพอกันคุ้นเคยกันเป็นการส่วนตัว การสื่อสารลักษณะนี้จึงเป็นการสื่อสารแบบสองทาง ผู้รับสามารถ

ที่จะตอบรับหรือมีปฏิกิริยาโต้ตอบต่อข่าวสารนั้น ผู้สอบถามสามารถมองเห็นได้และผู้รับสารสามารถถามส่งที่ยังไม่เข้าใจจากผู้ส่งได้ การสื่อสารแบบนี้ระบบมิได้มีอิทธิพลโดยตรงต่อการรับรู้ข่าวสารทางการเมืองของปัจเจกบุคคล หากแต่จะมีอิทธิพลได้โดยทางอ้อมคือ ผ่านตัวกลางอีกทางหนึ่ง ตัวกลางนี้คือ ผู้นำความคิดเห็น บรรดาผู้นำความคิดเห็นเหล่านี้จะเป็นผู้ที่มีความกระตือรือร้นและตื่นตัวทางการเมืองสูง รับฟังข่าวสารทางการเมืองที่ได้รับมาส่งผ่านไปยังบุคคลอื่น ๆ ในสังคม อาจจะโดยการตีความหรือสอดแทรกความคิดเห็นของตนลงไปด้วย ซึ่งอาจจะทำให้ข้อมูลที่ส่งต่อไปยังผู้อื่นอาจจะบิดเบือนไปจากความจริงได้

2. สื่อมวลชน เช่น วิทยุ โทรทัศน์ สื่อสิ่งพิมพ์ สื่อชนิดนี้นับว่าเป็นสื่อที่มีความสำคัญมาก แต่มีจุดอ่อนคือ ถ้ารับสารไม่เข้าใจในเนื้อหาของสารแล้วจะไม่สามารถซักถามได้ เนื่องจากการสื่อสารแบบทางเดียว แต่การสื่อสารในลักษณะนี้มีข้อดีคือ สามารถส่งข่าวสารข้อมูลให้แก่ผู้รับได้จำนวนมาก ๆ และช่วยลดการบิดเบือนข้อมูลข่าวสาร โดยการพูดต่อปากได้ดี นอกจากนี้ยังสามารถติดต่อสื่อสารถึงกันได้อย่างรวดเร็วและกว้างขวาง จึงเป็นเหตุให้ผู้นำทางการเมืองส่วนใหญ่ถือโอกาสใช้สื่อมวลชนเป็นเครื่องมือในการที่จะกระตุ้น เพื่อให้ประชาชนได้เข้ามามีส่วนร่วมทางการเมืองตามที่ตนต้องการหรือไม่ก็อาจครอบงำสื่อมวลชน เพื่อเปลี่ยนแปลงทัศนคติของประชาชนให้เป็นไปตามที่ตนต้องการ

สรุปว่า ช่องทางสำหรับส่งสาร คือสิ่งที่จะนำสารจากผู้ส่งสารไปยังผู้รับสาร มี 2 ช่องทาง ได้แก่ สื่อบุคคล และสื่อมวลชน

แนวคิดเกี่ยวกับความรู้ความเข้าใจ

การใช้ประโยชน์จากความรู้ความเข้าใจมาเพิ่มประสิทธิภาพและประสิทธิผลในการดำเนินงานขององค์กรเพื่อสร้างความได้เปรียบทางการแข่งขันขององค์กรมีความสำคัญอย่างยิ่ง ไม่ว่าจะเป็นประเทศที่พัฒนาแล้วหรือกำลังพัฒนาก็ตาม เพื่อปรับปรุงกระบวนการดำเนินงานที่เป็นอยู่ในปัจจุบัน พัฒนาผลิตภัณฑ์และบริการใหม่ ๆ ปรับปรุงเทคนิค กระบวนการ โดยมีจุดมุ่งหมายเพื่อพัฒนางานด้านต่าง ๆ ให้เกิดประโยชน์อย่างสูงสุด

แนวความคิดเกี่ยวกับความรู้

บุญธรรม กิจปริดาปริสุทธิ (2535 : 7) ได้ให้ความหมายของความรู้ว่า หมายถึง การระลึกถึงเรื่องราวต่าง ๆ ที่เคยมีประสบการณ์มาแล้ว และรวมถึงการจำเนื้อเรื่องต่าง ๆ ทั้งที่ปรากฏอยู่ในแต่ละเนื้อหาวิชา และวิชาที่เกี่ยวข้องกับเนื้อหาวิชานั้นด้วย

ศุภกนิษฐ์ พลไพรินทร์ (2540 : 24) ได้กล่าวถึงการวัดความรู้ว่า การวัดความรู้เป็นการวัดระดับความจำ ความสามารถในความคิด เข้าใจกับข้อเท็จจริงที่ได้รับการศึกษา และประสบการณ์เดิม โดยผ่านการทดสอบคุณภาพแล้ว จะแยกคนที่มีความกับไม่มีความรู้ออกจากกันได้ระดับหนึ่ง

บลูม (Bloom. 1976 : 11 ; อ้างถึงใน อักษร สวัสดิ. 2542 : 26 - 28) ได้ให้ความหมายของความรู้ว่าหมายถึง เรื่องที่เกี่ยวกับการระลึกถึงสิ่งเฉพาะ วิธีการและกระบวนการต่าง ๆ รวมถึงแบบกระสวนของ โครงการวัตถุประสงค์ในด้านความรู้ โดยเน้นในเรื่องของกระบวนการทางจิตวิทยาของความจำ อันเป็นกระบวนการที่เชื่อมโยงเกี่ยวกับการจัดระเบียบ โดยก่อนหน้านั้นในปี ค.ศ. 1965 บลูมและคณะ ได้เสนอแนวคิดเกี่ยวกับการรับรู้หรือพุทธิพิสัย (Cognitive Domain) ของคนว่าประกอบด้วย ความรู้ตามระดับต่าง ๆ รวม 6 ระดับ ซึ่งอาจพิจารณาจากระดับความรู้ในขั้นต่ำไปสู่ระดับของความรู้ในระดับที่สูงขึ้นไป โดยบลูมและคณะ ได้แจกแจงรายละเอียดของแต่ละระดับไว้ดังนี้

1. ความรู้ หมายถึง การเรียนรู้ที่เน้นถึงการจำและการระลึกได้ถึงความคิด วัตถุ และปรากฏการณ์ต่าง ๆ ซึ่งเป็นความจำที่เริ่มจากสิ่งง่าย ๆ ที่เป็นอิสระแก่กัน ไปจนถึงความจำในสิ่งที่ยู่ยากซับซ้อนและมีความสัมพันธ์ระหว่างกัน

2. ความเข้าใจหรือความคิดรวบยอด (Comprehension) เป็นความสามารถทางสติปัญญาในการขยายความรู้ ความจำ ให้กว้างออกไปจากเดิมอย่างสมเหตุสมผล การแสดงพฤติกรรมเมื่อเผชิญกับสื่อความหมาย และความสามารถในการแปลความหมาย การสรุปหรือการขยายความสิ่งใดสิ่งหนึ่ง

3. การนำไปปรับใช้ (Application) เป็นความสามารถในการนำความรู้ (Knowledge) ความเข้าใจหรือความคิดรวบยอด (Comprehension) ในเรื่องใด ๆ ที่มีอยู่เดิม ไปแก้ไขปัญหาที่แปลกใหม่ของเรื่องนั้น โดยการใช้ความรู้ต่าง ๆ โดยเฉพาะอย่างยิ่งวิธีการกับความคิดรวบยอดมาผสมผสานกับความสามารถในการแปลความหมาย การสรุปหรือการขยายความสิ่งนั้น

4. การวิเคราะห์ (Analysis) เป็นความสามารถและทักษะที่สูงกว่าความเข้าใจ และการนำไปปรับใช้ โดยมีลักษณะเป็นการแยกแยะสิ่งที่จะพิจารณาออกเป็นส่วนย่อย ที่มีความสัมพันธ์กัน รวมทั้งการสืบค้นความสัมพันธ์ของส่วนต่าง ๆ เพื่อดูว่าส่วนประกอบปลีกย่อยนั้นสามารถเข้ากันได้หรือไม่ อันจะช่วยให้เกิดความเข้าใจต่อสิ่งหนึ่งสิ่งใดอย่างแท้จริง

5. การสังเคราะห์ (Synthesis) เป็นความสามารถในการรวบรวมส่วนประกอบย่อย ๆ หรือส่วนใหญ่ ๆ เข้าด้วยกันเพื่อให้เป็นเรื่องราวอันหนึ่งอันเดียวกัน การสังเคราะห์จะมีลักษณะของการเป็นกระบวนการรวบรวมเนื้อหาสาระของเรื่องต่าง ๆ เข้าไว้ด้วยกัน เพื่อสร้างรูปแบบหรือโครงสร้างที่ยังไม่ชัดเจนขึ้นมาก่อน อันเป็นกระบวนการที่ต้องอาศัยความคิดสร้างสรรค์ภายในขอบเขตของสิ่งที่กำหนดให้

6. การประเมินผล (Evaluation) เป็นความสามารถในการตัดสินใจเกี่ยวกับความคิด ค่านิยม ผลงาน คำตอบ วิธีการและเนื้อหาสาระเพื่อวัตถุประสงค์บางอย่าง โดยมีการกำหนดเกณฑ์ (Criteria)

เป็นฐานในการพิจารณาตัดสิน การประเมินผล จัดได้ว่าเป็นขั้นตอนที่สูงสุดของพุทธิลักษณะ (Characteristics of Cognitive Domain) ที่ต้องใช้ความรู้ความเข้าใจ การนำไปปรับใช้ การวิเคราะห์ และการสังเคราะห์เข้ามาพิจารณาประกอบกันเพื่อทำการประเมินผลสิ่งหนึ่งสิ่งใด

ประภาเพ็ญ สุวรรณ (2520 : 16 ; อ้างถึงใน อักษร สวัสดิ. 2542 : 26) ได้ให้คำอธิบายว่า ความรู้เป็นพฤติกรรมขั้นต้นที่ผู้เรียนรู้เพียงแต่เกิดความจำได้ โดยอาจจะเป็นการนึกได้หรือโดยการมองเห็น ได้ยิน จำได้ ความรู้ในขั้นนี้ได้แก่ ความรู้เกี่ยวกับคำจำกัดความ ความหมาย ข้อเท็จจริง กฎเกณฑ์ โครงสร้างและวิธีแก้ไขปัญหา ส่วนความเข้าใจอาจแสดงออกมาในรูปของทักษะ ด้านการแปล ซึ่งหมายถึง ความสามารถในการเขียนบรรยายเกี่ยวกับข่าวสารนั้น ๆ โดยใช้คำพูด ของตนเอง และการให้ความหมายที่แสดงออกมาในรูปของความคิดเห็นและข้อสรุป รวมถึง ความสามารถในการ คาดคะเนหรือการคาดหมายว่าจะเกิดอะไรขึ้น

สรุปว่า ความรู้ หมายถึง การวัดระดับความจำ การรวบรวมความคิดความเข้าใจข้อเท็จจริงที่ได้ศึกษา นำมาผ่านการทดสอบคุณภาพ จัดให้เป็นหมวดหมู่ประมวลสาระให้สอดคล้องกัน และสามารถถ่ายทอดออกมาได้

การจำแนกพฤติกรรมด้านความรู้

บลูม (Bloom. 1976 : 21 - 22) ได้ศึกษาและจำแนกพฤติกรรมความรู้ด้านสติปัญญา ออกเป็น 6 ระดับ โดยเรียงลำดับจากความสามารถขั้นต่ำไปสูง

1. ความรู้ - ความจำ (Knowledge) คือ ความสามารถในการระลึกได้ถึงเรื่องราวต่าง ๆ ที่เคยมีประสบการณ์มาทั้งในห้องเรียนและนอกห้องเรียน
2. ความเข้าใจ (Comprehension) คือ ความสามารถในการแปลความ การตีความหมาย และขยายความได้
3. การนำไปใช้ (Application) คือ ความสามารถที่จะเอาความรู้ความเข้าใจในเรื่องที่ได้เรียนมาไปแก้ปัญหาที่แปลกใหม่ หรือสถานการณ์ใหม่
4. การวิเคราะห์ (Analysis) คือ ความสามารถในการแยกแยะสิ่งต่าง ๆ ออกเป็นส่วนย่อย ๆ ให้ได้ลำดับขั้นความคิดที่แสดงออกอย่างชัดเจนเพื่อค้นหาความจริงต่าง ๆ ที่แฝงอยู่ในเรื่องนั้น
5. การสังเคราะห์ (Synthesis) คือ ความสามารถในการรวบรวมข้อมูลที่เป็นบางส่วนย่อยต่าง ๆ เข้ามารวมเป็นส่วนรวมที่มีโครงสร้างใหม่ซึ่งมีความชัดเจนและมีคุณภาพ
6. การประเมินค่า (Evaluation) เป็นการตัดสินใจเกี่ยวกับคุณค่าของเนื้อหาและวิธีการต่าง ๆ โดยสรุปอย่างมีหลักเกณฑ์ว่าสิ่งนั้นดี-เลว เหมาะสมหรือไม่เพียงใด

แนวคิดความเข้าใจ

ความเข้าใจ หมายถึง ความสามารถในการแปลความ ตีความ และขยายความจากสื่อความหมายต่าง ๆ ข้อมูล และสิ่งต่าง ๆ ที่ได้พบเห็น รับรู้ ซึ่งก็คือ พฤติกรรมด้านความเข้าใจ เป็นพฤติกรรมที่สามารถตัดแปลง แก้ไข สิ่งที่ยากมาเป็นสิ่งที่ย่อย สิ่งที่ซับซ้อนให้เป็นสิ่งธรรมดา ความเข้าใจจึงแตกต่างจากความจำ แต่มีความเข้าใจต้องมีพื้นฐานจากการเรียนรู้ ความรู้ และความจำ ก่อนเพื่อให้เกิดความเข้าใจยิ่งขึ้น บลูม (Bloom) ได้แยกความเข้าใจออกเป็น 3 ลักษณะ ดังนี้ (จักรกฤษณ์ นรนิติผดุงการ. 2542 : 8 - 9)

1. การแปลความ (Translation) เป็นความสามารถในการจับใจความให้ถูกต้องกับสิ่งที่สื่อความหมาย หรือความสามารถในการถ่ายทอดความหมายจากภาษาหนึ่งไปสู่อีกภาษาหนึ่ง หรือจากสื่อสารรูปแบบหนึ่งไปสู่อีกรูปแบบหนึ่ง

2. การตีความ (Interpretation) เป็นความสามารถในการอธิบายหรือแปลความหมายหลาย ๆ อันมาเรียบเรียงกัน โดยทำการจัดระเบียบ สรุปลย่อเป็นเนื้อความใหม่ได้ โดยยึดเนื้อหาความเดิมเป็นหลัก ไม่ต้องอาศัยหลักเกณฑ์อื่นใดมาใช้

3. การขยายความ (Extrapolation) เป็นความสามารถที่ขยายเนื้อหา ข้อมูลที่รับรู้มาให้มากขึ้นหรือเป็นความสามารถในการทำนาย หรือคาดคะเนเหตุการณ์ล่วงหน้าได้อย่างดี โดยอาศัยข้อมูลอ้างอิง หรือแนวโน้มที่เกินเลยจากข้อมูล

สรุปว่า ความเข้าใจ หมายถึง การแปลความหมาย การตีความหมายจากสิ่งที่รับรู้ ซึ่งมีพฤติกรรมรับรู้ที่สามารถตัดแปลงจากความยากมาเป็นความง่าย โดยมีพื้นฐานมาจากการเรียนรู้ ประสบการณ์ และความจำ เพื่อให้เกิดความเข้าใจยิ่งขึ้น

ทฤษฎีความรู้ความเข้าใจ

กลุ่มทฤษฎีความรู้ความเข้าใจ เป็นกลุ่มทฤษฎีที่ถือเอากระบวนการทางสติปัญญา ประสบการณ์ และความสามารถในการคิดเชื่อมโยงเหตุการณ์ต่าง ๆ ได้อย่างเหมาะสม กลุ่มทฤษฎีความรู้ความเข้าใจ สามารถจำแนกออกเป็นกลุ่มย่อยได้ดังนี้ (อุบลรัตน์ เฟื่องสถิตย์. 2532 : 209 - 210)

1. จิตวิทยา จิตวิทยากลุ่มนี้ให้ความสำคัญถึงเรื่องของส่วนรวมมีความสำคัญมากกว่า ส่วนย่อย การเรียนรู้จะต้องมีการเรียนรู้จากส่วนรวมเป็นสำคัญ รวมทั้งการมองเห็นแนวทางในการแก้ปัญหา

2. จิตวิทยาการเรียนรู้โดยอาศัยเครื่องหมาย เป็นการเรียนรู้โดยอาศัยการคาดคะเนล่วงหน้า การที่จะอาศัยการคาดคะเนล่วงหน้าได้นั้น จะต้องอาศัยความรู้ความเข้าใจ มองเห็นความสัมพันธ์ในส่วนต่าง ๆ ของสิ่งนั้นได้ด้วย

3. ทฤษฎีสนาม หรือทฤษฎีสถิตฐาน โครงสร้าง ทฤษฎีนี้เน้นถึงบุคลิกภาพของมนุษย์ว่ามีส่วนสำคัญต่อการเรียนรู้และความเข้าใจของบุคคลที่มีต่อสิ่งต่าง ๆ แวดล้อมรอบตัวจะมีผลต่อการตอบสนองของพฤติกรรม

สรุปจากทฤษฎีจะเห็นได้ว่า ความเข้าใจมีความสำคัญต่อการบริการประชาชนทั้งด้านจิตวิทยาและทัศนคติ การขับเคลื่อนองค์กรสู่เป้าหมายความสำเร็จ มีความจำเป็นต้องให้ประชาชนมีการรับรู้ข่าวสาร และมีความเข้าใจในบทบาทหน้าที่ของเทศบาลที่ชัดเจน

งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

จากการวิจัยที่เกี่ยวข้องกับความต้องการของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลในเขตอำเภอมะขาม จังหวัดจันทบุรี ดังนี้

กมล ทวีศรี (2549 : บทคัดย่อ) ได้การศึกษาเรื่องความคิดเห็นของประชาชนต่อการให้บริการของสถานีตำรวจภูธรอำเภอเมืองชลบุรี จังหวัดชลบุรี ผลการเปรียบเทียบความแตกต่างของความคิดเห็นของประชาชนต่อการให้บริการของสถานีตำรวจภูธร อำเภอเมืองชลบุรี จังหวัดชลบุรี พบว่า เพศ สถานภาพสมรส และช่วงเวลาในการติดต่อกับอำเภอเมืองชลบุรีต่างกันมีความคิดเห็นต่อการให้บริการของสถานีตำรวจภูธรอำเภอเมืองชลบุรี จังหวัดชลบุรี ไม่แตกต่างกันที่ระดับนัยสำคัญ .05 ส่วนประชาชนที่มีอายุ การศึกษา อาชีพ รายได้ต่างกันมีความคิดเห็นต่อการให้บริการของสถานีตำรวจภูธรอำเภอเมืองชลบุรี จังหวัดชลบุรี แตกต่างกันที่ระดับนัยสำคัญ .05

ศัจจิพรรณ แสงอ่อน (2550 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษาปัญหาและความต้องการของประชาชนในการให้บริการงานสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อมของเทศบาลเมืองพระประแดง จังหวัดสมุทรปราการและเปรียบเทียบปัญหาและความต้องการของประชาชนในการให้บริการงานสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อมของเทศบาลเมืองพระประแดงจังหวัดสมุทรปราการ ใน 4 ด้าน ได้แก่ ด้านสุขาภิบาลและอนามัยสิ่งแวดล้อม ด้านรักษาความสะอาด ด้านศูนย์บริการสาธารณสุข และด้านสัตวแพทย์ ผลการวิจัยพบว่า ปัญหาของประชาชนในการให้บริการด้านสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อมของเทศบาลเมืองพระประแดง จังหวัดสมุทรปราการ ในภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาเป็นรายได้ พบว่าอยู่ในระดับปานกลางทุกด้าน โดยเรียงลำดับจากมากที่สุดลงมา 3 ลำดับ คือ ด้านรักษาความสะอาด ด้านสัตวแพทย์ และด้านสุขาภิบาลและอนามัยสิ่งแวดล้อม ส่วนความต้องการของประชาชนในการให้บริการงานสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อมของเทศบาลเมืองพระประแดง จังหวัดสมุทรปราการในภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง โดยเรียงลำดับจากมากที่สุดลงมา 3 ลำดับ คือ ด้านรักษาความสะอาด ด้านสุขาภิบาลและอนามัยสิ่งแวดล้อม และด้านสัตวแพทย์ สำหรับการเปรียบเทียบปัญหาของประชาชนในการให้บริการงานสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อมของ

เทศบาลเมืองพระประแดง จังหวัดสมุทรปราการ ระหว่างเพศ อายุ อาชีพ ชุมชนที่อาศัยและระยะเวลาที่อาศัยอยู่ในเขตเทศบาล พบว่า เพศที่ต่างกัน มีปัญหาไม่แตกต่างกัน ส่วนอายุ อาชีพ ชุมชนที่อาศัยและระยะเวลาที่อาศัยอยู่ในเขตเทศบาลต่างกัน พบว่า มีปัญหาแตกต่างกัน นอกจากนี้ การเปรียบเทียบความต้องการของประชาชนในการให้บริการงานสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อมของเทศบาลเมืองพระประแดง จังหวัดสมุทรปราการระหว่างเพศ อายุ อาชีพ ชุมชนที่อยู่อาศัยและระยะเวลาที่อยู่อาศัยอยู่ในเขตเทศบาล พบว่า เพศต่างกันมีความต้องการไม่แตกต่างกัน ส่วนอายุ อาชีพ ชุมชนที่อาศัย และระยะเวลาที่อาศัยอยู่ในเขตเทศบาลต่างกัน พบว่า มีความต้องการแตกต่างกัน

ชูศักดิ์ เสือโลห์ (2550 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษาเรื่องความต้องการของประชาชนที่มีต่อบริการสาธารณสุขในเทศบาลตำบลวังเหนือ อำเภอวังเหนือ จังหวัดลำปาง มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) เพื่อศึกษาความต้องการของประชาชนในเขตเทศบาลตำบลวังเหนือเกี่ยวกับบริการสาธารณสุข 2) เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคลกับความต้องการบริการสาธารณสุข และ 3) เพื่อศึกษาถึงปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความต้องการรับบริการสาธารณสุขของประชาชน ผลการศึกษาพบว่า ประชาชนในเขตเทศบาลตำบลวังเหนือมีความต้องการรับบริการสาธารณสุขจากเทศบาลตำบลวังเหนือทุกด้านอยู่ในระดับมาก ประกอบด้วย ด้านโครงสร้างพื้นฐานด้านส่งเสริมคุณภาพชีวิต ด้านการจัดระเบียบชุมชน/สังคม และการรักษาความสงบเรียบร้อยด้านการจัดการวางแผน การส่งเสริมการลงทุน พาณิชยกรรม และการท่องเที่ยว ด้านการจัดการและการอนุรักษ์ทรัพยากรธรรมชาติและด้านศิลปวัฒนธรรม จารีตประเพณี และภูมิปัญญาท้องถิ่นในส่วนของความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคลกับความต้องการบริการสาธารณสุขจากเทศบาลตำบลวังเหนือ พบว่าปัจจัยส่วนบุคคลได้แก่ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้ต่อเดือนและความแตกต่างของชุมชน มีความสัมพันธ์กับความต้องการบริการสาธารณสุขจากเทศบาลตำบลวังเหนือ ยกเว้นปัจจัยส่วนบุคคลด้านเพศที่ไม่มีความสัมพันธ์กับความต้องการบริการสาธารณสุขจากเทศบาลตำบลวังเหนือและปัจจัยด้านสภาพทางกายภาพ ปัจจัยด้านสภาพครอบครัว และปัจจัยด้านสภาพเศรษฐกิจ มีอิทธิพลต่อความต้องการรับบริการสาธารณสุขของประชาชนจากเทศบาลตำบลวังเหนือในระดับมาก

สุทธิพงษ์ ไชยวงศ์สาย (2551 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษาความต้องการของประชาชนต่อการให้บริการด้าน โครงสร้างพื้นฐานของเทศบาลตำบลเชิงทะเลอำเภอถลางจังหวัดภูเก็ต มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) เพื่อศึกษาความต้องการของประชาชนต่อการบริการด้านโครงสร้างพื้นฐาน 2) เพื่อศึกษาข้อคิดเห็นข้อเสนอแนะของประชาชนต่อการบริการด้าน โครงสร้างพื้นฐาน ผลการศึกษาพบว่า ความต้องการของประชาชนต่อการให้บริการด้านโครงสร้างพื้นฐานในภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อเปรียบเทียบในแต่ละด้านพบว่าประชาชนมีความต้องการให้แก้ไขบริการด้านน้ำประปามากที่สุด โดยเฉพาะการปรับปรุงคุณภาพน้ำประปาให้มีคุณภาพมาตรฐานและ

รองลงมาคือ ความต้องการด้าน ไฟฟ้าคือ มีการซ่อมแซมโดยเร่งด่วนเมื่อไฟดับ ส่วนด้านถนนและทางเท้ามีความต้องการรองลงมา คืองานซ่อมแซมถนนที่ชำรุดเสียหาย ส่วนความสัมพันธ์ ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคลกับความต้องการของประชาชนในการบริการด้าน โครงสร้างพื้นฐาน พบว่า เพศมีความสัมพันธ์อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

วรลักษณ์ รอดริเกษ (2551 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษาความต้องการของประชาชนต่อการให้บริการของกองประปาเทศบาลเมือง จังหวัดอุดรดิษฐ์ ด้านระบบการผลิตน้ำประปา ระบบการจ่ายน้ำประปาและระบบการจัดเก็บเงินค่าน้ำประปา ตามทัศนคติของประชาชนผู้รับบริการที่อาศัยอยู่ในเขตเทศบาลเมือง จังหวัดอุดรดิษฐ์ ผลการวิจัยพบว่า 1) ระดับความต้องการของประชาชนต่อการให้บริการของกองประปาเทศบาลเมืองจังหวัดอุดรดิษฐ์ ทั้ง 3 ด้าน คือด้านระบบการผลิตน้ำประปา ด้านระบบการจ่ายน้ำประปาและด้านระบบการจัดเก็บเงินค่าน้ำประปา อยู่ในระดับมาก 2) ผลการเปรียบเทียบความต้องการของประชาชนต่อการให้บริการของกองประปาเทศบาลเมืองจังหวัดอุดรดิษฐ์ ผลวิจัยพบว่า ประชาชนที่มีเพศต่างกันมีความต้องการไม่แตกต่างกัน ส่วนอายุ ระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้ แตกต่างกันความต้องการของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของกองการประปาเทศบาลเมือง จังหวัดอุดรดิษฐ์ แตกต่างกัน 3) ข้อเสนอแนะความต้องการของประชาชนต่อการให้บริการของกองประปาเทศบาลเมืองจังหวัดอุดรดิษฐ์ ควรมีการขบวนการผลิตน้ำประปาให้ถูกสุขลักษณะมากกว่านี้ นำระบบการผลิตน้ำประปาที่ทันสมัยมาใช้ เพื่อที่จะผลิตน้ำประปาที่ใส สะอาด ปราศจากตะกอน และกลิ่นคลอรีนมีความถี่สูงสุด

วรินทร์ พูลสนอง (2552 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษาระดับความต้องการของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบล ปัจจัยที่มีผลต่อความต้องการของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบล และศึกษาปัญหาอุปสรรค และข้อเสนอแนะต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบล ผลการวิจัยพบว่า 1) ระดับความต้องการของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลโดยรวม พบว่า ความต้องการอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ประชาชนมีระดับความต้องการอยู่ในระดับปานกลาง เรียงตามลำดับ ได้แก่ ด้านพัฒนาการสาธารณสุข รองลงมา ด้านเศรษฐกิจ ด้านพัฒนาโครงสร้างพื้นฐาน ด้านพัฒนาการเมืองและบริหารจัดการ และอันดับสุดท้ายคือ ด้านอนุรักษ์ทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อมตามลำดับ และมีเพียงประเด็นเดียวประชาชนมีระดับความต้องการต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลอยู่ในระดับมาก คือ ด้านพัฒนาสังคม 2) ปัจจัยที่ส่งผลต่อความต้องการของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลทำหลวง พบว่า ประชาชนในเขตพื้นที่ องค์การบริหารส่วนตำบล โดยภาพรวมและรายด้านที่มีปัจจัยด้านเพศ อายุ อาชีพ การรับรู้ข้อมูล ข่าวสารต่างกันจะมีความต้องการของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบล

ทำหลวง แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญ ส่วนประชาชนในเขตพื้นที่องค์การบริหารส่วนตำบล โดยภาพรวมและรายด้านที่มีปัจจัยด้านการศึกษา ความรู้ ความเข้าใจ ต่างกันจะมีความต้องการของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลทำหลวงไม่แตกต่างกัน 3) ศึกษาปัญหาอุปสรรค และข้อเสนอแนะต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบล พบว่า ประชาชนประมาณหนึ่งในสามมีปัญหาการบริหารงานของฝ่ายบริหารยังไม่เป็นไปตามต้องการ รองลงมา การบริการด้านต่าง ๆ ในองค์การบริหารส่วนตำบลพนักงานองค์การบริหารส่วนตำบล ยังให้บริการได้ยังไม่สะดวก รวดเร็ว เท่าที่ควร และการให้บริการในเรื่องการประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับข้อมูลข่าวสารต่าง ๆ ประชาชนยังไม่รับรู้ข่าวสารเท่าที่ควรคิด

พุททพงษ์ ผางจันทร์คา (2553 : บทคัดย่อ) ได้ศึกษาระดับความต้องการของประชาชนด้านการพัฒนาตำบลขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองบัว อำเภอบ้านฝาง จังหวัดขอนแก่น ในภาพรวมและรายด้านและเพื่อศึกษาข้อเสนอแนะแนวทางในการพัฒนาตำบล ตามความต้องการของประชาชนองค์การบริหารส่วนตำบลหนองบัว อำเภอบ้านฝาง จังหวัดขอนแก่น ผลการศึกษาพบว่า 1) ความต้องการของประชาชนในการพัฒนาตำบลขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองบัว อำเภอบ้านฝาง จังหวัดขอนแก่น ในภาพรวมและรายด้านอยู่ในระดับมากที่สุด โดยรายด้านเรียงลำดับความต้องการมากที่สุด 3 ลำดับแรก ดังนี้ ด้านการพัฒนาเมืองและชุมชนนำอยู่โดยประชาชนมีความต้องการให้มีการดำเนินการก่อสร้าง ซ่อมแซมระบบประปา ให้มีสภาพใช้งานได้ดี และได้มาตรฐาน ด้านการแก้ไขปัญหาความยากจน โดยประชาชนมีความต้องการ ให้จัดตั้งงบประมาณในการช่วยเหลือ ปรับปรุง ซ่อมแซมบ้านพักอาศัยให้แก่ผู้ยากไร้ และผู้ประสบภัยพิบัติในพื้นที่ และด้านการพัฒนาทุนมนุษย์และสังคมที่มีคุณภาพ โดยประชาชนมีความต้องการ ให้จัดตั้งงบประมาณในการสนับสนุนสวัสดิการสงเคราะห์ช่วยเหลือคนชรา คนพิการและผู้ด้อยโอกาส ในชุมชน 2) ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับแนวทางในการพัฒนาตำบลตามความต้องการของประชาชนองค์การบริหารส่วนตำบลหนองบัว อำเภอบ้านฝาง จังหวัดขอนแก่น คือ การจัดตั้งงบประมาณในการดำเนินการพัฒนาด้านการก่อสร้าง การปรับปรุง ซ่อมแซมระบบประปาให้ได้มาตรฐานและให้ประชาชนมีน้ำสำหรับใช้ในการอุปโภคและบริโภคเพียงพอและให้ครอบคลุมทุกชุมชน ควรมีการดำเนินการจัดตั้งหน่วยกู้ชีพประจำตำบล สำหรับบริการและช่วยเหลือประชาชนที่เจ็บป่วยหรือเกิดอุบัติเหตุ รวมทั้งมีการจัดตั้งศูนย์ช่วยเหลือและป้องกันภัย การดูแลทรัพย์สิน และสร้างความปลอดภัยให้แก่ประชาชนในชุมชน ควรมีการดำเนินการก่อสร้าง ซ่อมแซม ปรับปรุง ถนนคอนกรีตเสริมเหล็ก ถนนเพื่อการเกษตรให้สะดวก และได้มาตรฐานให้ครอบคลุมทุกชุมชน รวมถึงเห็นควรให้มีการดำเนินการติดตั้งไฟฟ้าภายในชุมชน เพื่อสร้างความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สินให้กับพี่น้องประชาชนในพื้นที่ และให้มีการขยายเขตไฟฟ้าเพื่อการเกษตรให้กับเกษตรกร

ตลอดจนควรจัดตั้งให้มีงบประมาณในการส่งเสริมสร้างงานสร้างรายได้ที่มั่นคงและยั่งยืนให้กับประชาชน และควรจัดตั้งงบประมาณในการส่งเสริม สนับสนุนงานบุญ ขนบธรรมเนียมประเพณี ท้องถิ่นให้มีความเจริญรุ่งเรืองต่อไป

จากงานวิจัยที่เกี่ยวข้องพบว่า ความต้องการของประชาชนมีความสำคัญต่อการพัฒนาระบบการให้บริการที่สามารถตอบสนองความต้องการของประชาชน ดังนั้นหากต้องการพัฒนาระบบงานให้บริการของเทศบาลจะต้องทราบความต้องการของประชาชนก่อน และนำข้อมูลที่ได้มาปรับปรุง พัฒนาระบบงานบริการให้มีประสิทธิภาพมากขึ้น คือ มีความสะดวก รวดเร็ว ทันสมัย และสอดคล้องกับความต้องการของประชาชน นั้นเป็นคำถามหนึ่งที่มุ่งใจให้ผู้วิจัยศึกษาเรื่องนี้ โดยผู้วิจัยเลือกการบริการของเทศบาลที่มีความใกล้ชิดกับประชาชนมากที่สุด

ลิขสิทธิ์ของมหาวิทยาลัยราชภัฏรำไพพรรณี