บทที่ 2
แนวคิด ทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ในการสำรวจองค์ความรู้เกี่ยวข้องกับงานวิจัย เรื่อง ความต้องการและมาตรการของประชาชนที่มีต่อการจัดบริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลคลองนารายณ์ อำเภอเมือง จังหวัดจันทบุรี ผู้วิจัยสามารถสรุปเป็นหัวข้อต่างๆ ได้ดังต่อไปนี้

1. ทฤษฎีเกี่ยวกับความต้องการ
2. การบริการสาธารณะ
   2.1 ความหมายของการบริการสาธารณะ
   2.2 หลักการในการดำเนินการยกระดับการให้บริการสาธารณะให้เกิดผล
   2.3 แนวคิดการบริการสาธารณะ
3. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ทฤษฎีเกี่ยวกับความต้องการ

ในงานวิจัยจะนำเสนอทฤษฎีเกี่ยวกับความต้องการ 3 ทฤษฎี ดังนี้

1. ทฤษฎีลำดับขั้นความต้องการของมาสโลว์
2. ทฤษฎีความต้องการแบบ ERG ของแอลเดอร์เฟอร์ (ERG Theory)
3. ทฤษฎีความต้องการจากการเรียนรู้ (Learned Needs Theory) ของเดวิด ซี แมคเคิลแลนด์

ทฤษฎีลำดับขั้นความต้องการของมาสโลว์

ทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับความต้องการขั้นพื้นฐานของมนุษย์ ซึ่งกำหนดโดยนักจิตวิทยาชื่อมาสโลว์ (Maslow. 1970 : 253-255) เป็นทฤษฎีการจูงใจที่มีการกล่าวขวัญอย่างแพร่หลาย มาสโลว์มองว่าความต้องการของมนุษย์มีลักษณะเป็นลำดับขั้นจากระดับต่ำสุดไปยังระดับสูงสุด เมื่อความต้องการในระดับหนึ่งได้รับการตอบสนองแล้ว มนุษย์ก็จะมีความต้องการอื่นในระดับที่สูงขึ้นต่อไป

1. ความต้องการทางร่างกาย (Physiological Needs) เป็นความต้องการขั้นพื้นฐานของมนุษย์เพื่อความอยู่รอด เช่น อาหาร เครื่องนุ่งห่ม ที่อยู่อาศัย ยารักษาโรค อากาศ น้ำดื่ม การพักผ่อน เป็นต้น

2. ความต้องการความปลอดภัยและมั่นคง (Security or Safety Needs) เมื่อมนุษย์สามารถตอบสนองความต้องการทางร่างกายได้แล้ว มนุษย์ก็จะเพิ่มความต้องการในระดับที่สูงขึ้นต่อไป เช่น ความต้องการความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน ความต้องการความมั่นคงในชีวิตและหน้าที่การงาน

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยรามคำแหง

3. ความต้องการความผูกพันหรือการยอมรับ (ความต้องการทางสังคม) (Affiliation or Acceptance Needs) เป็นความต้องการเป็นส่วนหนึ่งของสังคม ซึ่งเป็นธรรมชาติอย่างหนึ่งของมนุษย์ เช่น ความต้องการให้และได้รับซึ่งความรัก ความต้องการเป็นส่วนหนึ่งของหมู่คณะ ความต้องการได้รับการยอมรับ ความต้องการได้รับความชื่นชมจากผู้อื่น เป็นต้น

4. ความต้องการการยกย่อง (Esteem Needs) หรือความภาคภูมิใจในตนเอง เป็นความต้องการการได้รับการยกย่อง นับถือ และสถานะจากสังคม เช่น ความต้องการได้รับความเคารพนับถือ ความต้องการมีความรู้ความสามารถ เป็นต้น

5. ความต้องการความสำเร็จในชีวิต (Self-actualization) เป็นความต้องการสูงสุดของแต่ละบุคคล เช่น ความต้องการที่จะทำทุกสิ่งทุกอย่างได้สำเร็จ ความต้องการทำทุกอย่างเพื่อตอบสนองความต้องการของตนเอง เป็นต้น

จากทฤษฎีลำดับขั้นความต้องการของมาสโลว์ สามารถแบ่งความต้องการออกได้เป็น 2 ระดับ ดังนี้

1. ความต้องการในระดับต่ำ (Lower Order Needs) ประกอบด้วยความต้องการทางร่างกาย ความต้องการความปลอดภัยและมั่นคง และความต้องการความผูกพันหรือการยอมรับ

2. ความต้องการในระดับสูง (Higher Order Needs) ประกอบด้วย ความต้องการการยกย่อง และความต้องการความสำเร็จในชีวิต

ลำดับขั้นความต้องการของมนุษย์ (The Need–hierarchy Conception of Human Motivation) มาสโลว์เรียงลำดับความต้องการของมนุษย์จากขั้นต้นไปสู่ความต้องการขั้นต่อไปไว้เป็นลำดับดังนี้

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

ลำดับขั้นความต้องการของมาสโลว์ มีการเรียงลำดับขั้นความต้องการที่อยู่ในขั้นต่ำสุดจะต้องได้รับความพึงพอใจเสียก่อน บุคคลจึงจะสามารถผ่านพ้นไปสู่ความต้องการที่อยู่ในขั้นสูงขึ้นตามลำดับ ดังจะอธิบายโดยละเอียดดังนี้

1. ความต้องการทางร่างกาย (Physiological Needs) เป็นความต้องการขั้นพื้นฐานที่มีอำนาจมากที่สุดและสังเกตเห็นได้ชัดที่สุด จากความต้องการทั้งหมดเป็นความต้องการที่ช่วยการดำรงชีวิต ได้แก่ ความต้องการอาหาร น้ำดื่ม ออกซิเจน การพักผ่อนนอนหลับ ความต้องการทางเพศ ความต้องการ

ความอบอุ่น ตลอดจนความต้องการที่จะถูกกระตุ้นอวัยวะรับสัมผัส แรงขับของร่างกายเหล่านี้จะเกี่ยวข้องโดยตรงกับความอยู่รอดของร่างกายและของอินทรีย์

2. ความต้องการความปลอดภัย (Safety Needs) เมื่อความต้องการทางด้านร่างกายได้รับความพึงพอใจแล้วบุคคลก็จะพัฒนาการไปสู่ขั้นใหม่ต่อไป ซึ่งขั้นนี้เรียกว่า ความต้องการ ความปลอดภัยหรือความรู้สึกมั่นคง (Safety or Security) มาสโลว์กล่าวว่าความต้องการความปลอดภัยนี้ จะสังเกตได้ง่ายในทารกและในเด็กเล็กๆ เนื่องจากทารกและเด็กเล็กๆ ต้องการความช่วยเหลือและต้องพึ่งพาอาศัยผู้อื่น ตัวอย่างเช่น ทารกจะรู้สึกกลัวเมื่อถูกทิ้งให้อยู่ตามลำพังหรือเมื่อเขาได้ยินเสียงดังๆ หรือเห็นแสงสว่างมากๆ แต่ประสบการณ์และการเรียนรู้จะทำให้ความรู้สึกกลัวหมดไป

3. ความต้องการความรักและความเป็นเจ้าของ (Belongingness and Love Needs) ความต้องการความรักและความเป็นเจ้าของ เป็นความต้องการขั้นที่ 3 ความต้องการนี้จะเกิดขึ้นเมื่อความต้องการทางด้านร่างกาย และความต้องการความปลอดภัยได้รับการตอบสนองแล้ว บุคคลต้องการได้รับความรักและความเป็นเจ้าของโดยการสร้างความสัมพันธ์กับผู้อื่น เช่น ความสัมพันธ์ภายในครอบครัวหรือกับผู้อื่น สมาชิกภายในกลุ่มจะเป็นเป้าหมายสำคัญสำหรับบุคคล กล่าวคือ บุคคลจะรู้สึกเจ็บปวดมากเมื่อถูกทอดทิ้ง ไม่มีใครยอมรับหรือถูกตัดออกจากสังคม ไม่มีเพื่อน โดยเฉพาะอย่างยิ่งเมื่อจำนวนเพื่อนๆ ญาติพี่น้อง สามีหรือภรรยาหรือลูกๆ ได้ลดน้อยลงไป นักเรียนที่เข้าโรงเรียนที่ห่างไกลบ้านจะเกิดความต้องการเป็นเจ้าของอย่างยิ่ง และจะแสวงหาอย่างมากที่จะได้รับการยอมรับจากกลุ่ม

4. ความต้องการได้รับความนับถือยกย่อง (Self-esteem Needs) เมื่อความต้องการได้รับความรักและการให้ความรักแก่ผู้อื่นเป็นไปอย่างมีเหตุผล และทำให้บุคคลเกิดความพึงพอใจแล้ว พลังผลักดันในขั้นที่ 3 ก็จะลดลงและมีความต้องการในขั้นต่อไปมาแทนที่ กล่าวคือ มนุษย์ต้องการที่จะได้รับความนับถือยกย่องออกเป็น 2 ลักษณะ คือ ลักษณะแรกเป็นความต้องการนับถือตนเอง (Self-respect) ส่วนลักษณะที่ 2 เป็นความต้องการได้รับการยกย่องนับถือจากผู้อื่น (Esteem from Others)

4.1 ความต้องการนับถือตนเอง (Self-respect) คือ ความต้องการมีอำนาจ มีความเชื่อมั่นในตนเอง มีความแข็งแรง มีความสามารถในตนเอง มีผลสัมฤทธิ์ไม่ต้องพึ่งพาอาศัยผู้อื่น และมีความเป็นอิสระ ทุกคนต้องการที่จะรู้สึกว่าเขามีคุณค่าและมีความสามารถที่จะประสบความสำเร็จในงาน ภารกิจต่างๆ และมีชีวิตที่เด่นดัง

4.2 ความต้องการได้รับการยกย่องนับถือจากผู้อื่น (Esteem from Others) คือ ความต้องการมีเกียรติยศ การได้รับยกย่อง ได้รับการยอมรับ ได้รับความสนใจ มีสถานภาพ

ลิขสิทธิ์ของมหาวิทยาลัยเชียงใหม่ Chiang Mai University

มีชื่อเสียงเป็นที่กล่าวขาน และเป็นที่ชื่นชมยินดี มีความต้องการที่จะได้รับความยกย่องชมเชยในสิ่งที่เขากระทำซึ่งทำให้รู้สึกว่าตนเองมีคุณค่าว่าความสามารถของเขาได้รับการยอมรับจากผู้อื่น

5. ความต้องการที่จะเข้าใจตนเองอย่างแท้จริง (Self-actualization Needs) ถึงลำดับขั้นสุดท้าย ถ้าความต้องการลำดับขั้นก่อนๆ ได้ทำให้เกิดความพึงพอใจอย่างมีประสิทธิภาพ ความต้องการเข้าใจตนเองอย่างแท้จริงก็จะเกิดขึ้น มาสโลว์อธิบายความต้องการเข้าใจตนองอย่างแท้จริง ว่าเป็นความปรารถนาในทุกสิ่งทุกอย่าง ซึ่งบุคคลสามารถจะได้รับอย่างเหมาะสม บุคคลที่ประสบผลสำเร็จในขั้นสูงสุดนี้ จะใช้พลังอย่างเต็มที่ในสิ่งที่ท้าทายความสามารถและศักยภาพของเขาและมีความปรารถนาที่จะปรับปรุงตนเอง พลังแรงขับของเขาจะกระทำพฤติกรรมตรงกับความสามารถของตน กล่าวโดยสรุปการเข้าใจตนเองอย่างแท้จริงเป็นความต้องการอย่างหนึ่งของบุคคลที่จะบรรลุถึงจุดสูงสุดของศักยภาพ

สรุปได้ว่า ทฤษฎีความต้องการของมาสโลว์ แบ่งความต้องของมนุษย์เป็น 5 ขั้น คือ ความต้องการทางด้านร่างกาย ความต้องการความปลอดภัย ความต้องการความรักและความเป็นเจ้าของ ความต้องการได้รับความนับถือยกย่อง ความต้องการที่จะเข้าใจตนเองอย่างแท้จริง และแบ่งความรู้สึกของมนุษย์ออกเป็นสองชนิด คือ ความรู้สึกทางบวกและความรู้สึกทางลบ โดยความรู้สึกทางบวกเป็นความรู้สึกที่เกิดขึ้นแล้วเป็นสุข ส่วนความรู้สึกทางลบ เกิดแล้วทำให้เกิดความรู้สึกไม่สบายใจ

ทฤษฎีความต้องการแบบ ERG ของแอลเดอร์เฟอร์ (ERG Theory)

เคลย์ตัน แอลเดอร์เฟอร์ (Claton Alderfer. 1976 : 110) แห่งมหาวิทยาลัยเยล ได้รับปรับปรุงลำดับความต้องการตามแนวคิดของมาสโลว์เสียใหม่ เหลือความต้องการเพียง 3 ระดับ คือ

1. ความต้องการดำรงชีวิตอยู่ (Existence Needs) คือ ความต้องการทางร่างกายและความปลอดภัยในชีวิต เปรียบได้กับความต้องการระดับต่อของมาสโลว์ ย่อโดย E

2. ความต้องการความสัมพันธ์ (Relatedness Needs) คือ ความต้องการต่างๆ ที่เกี่ยวเนื่องกับความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล ทั้งในที่ทำงานและสภาพแวดล้อมอื่นๆ ตรงกับความต้องการทางสังคมตามแนวคิดของมาสโลว์ ย่อโดย R

3. ความต้องการเจริญเติบโต (Growth Needs) คือ ความต้องการภายใน เพื่อการพัฒนาตัวเอง เพื่อความเจริญเติบโต พัฒนาและใช้ความสามารถของตัวเองได้เต็มที่ แสวงหาโอกาสในการเอาชนะความท้าทายใหม่ๆ เปรียบได้กับความต้องการชื่อเสียงและการเติมความสมบูรณ์ให้ชีวิตตามแนวคิดของมาสโลว์ ย่อโดย G

ความแตกต่างสองประการระหว่างทฤษฎี ERG และทฤษฎีลำดับความต้องการ คือ ประการแรก มาสโลว์ยืนยันว่า บุคคลจะหยุดอยู่ที่ความต้องการระดับหนึ่งจนกว่าจะได้รับการตอบสนองแล้ว แต่ทฤษฎี ERG อธิบายว่า ถ้าความต้องการระดับนั้นยังคงไม่ได้รับการตอบสนอง

ลิขสิทธิ์ของมหาวิทยาลัยบูรพา

ต่อไป บุคคลจะเกิดความคับข้องใจ แล้วจะถดถอยลงมาให้ความสนใจ ในความต้องการระดับต่ำกว่าอีกครั้งหนึ่ง ประการที่สอง ทฤษฎี ERG อธิบายว่า ความต้องการมากกว่าหนึ่งระดับอาจเกิดขึ้นได้ในเวลาเดียวกัน หรือบุคคลสามารถถูกจูงใจด้วย ความต้องการมากกว่าหนึ่งระดับในเวลาเดียวกัน เช่น ความต้องการเงินเดือนที่สูง (E) พร้อมกับความต้องการทางสังคม (R) และความต้องการโอกาสและอิสระในการคิดตัดสินใจ (G)

สรุปได้ว่า ทฤษฎี ERG ของแอลเดอร์เฟอร์ แบ่งความต้องการของมนุษย์เป็น 3 ขั้น คือ ความต้องการดำรงชีวิตอยู่ ความต้องการความสัมพันธ์ และความต้องการเจริญเติบโต โดยความต้องการไม่จำเป็นต้องเรียงลำดับและเกิดขึ้นพร้อมกันได้

ทฤษฎีความต้องการจากการเรียนรู้ (Learned Needs Theory) ของเดวิด ซี แมคเคิลแลนด์

แมคเคิลแลนด์ (McClelland. 1961 : 321) เป็นผู้เสนอทฤษฎีความต้องการจากการเรียนรู้ขึ้น โดยสรุปว่าคนเราเรียนรู้ความต้องการจากสังคมที่เกี่ยวข้อง ความต้องการจึงถูกก่อตัวและพัฒนามาตลอดช่วงชีวิตของแต่ละคน และเรียนรู้ว่าในทางสังคมแล้ว เรามีความต้องการที่สำคัญ 3 ประการ คือ

1. ความต้องการความสำเร็จ (Need for Achievement) เป็นความต้องการที่จะทำงานได้ดีขึ้น มีประสิทธิภาพมากขึ้น มีมาตรฐานสูงขึ้นในชีวิต มีความต้องการความสำเร็จสูงจะมีลักษณะพฤติกรรมดังนี้

   1.1 มีเป้าหมายในการทำงานสูง ชัดเจนและท้าทายความสามารถ

   1.2 มุ่งที่ความสำเร็จของงานมากกว่ารางวัล หรือผลตอบแทนเป็นเงินทอง

   1.3 ต้องการข้อมูลย้อนกลับในความก้าวหน้าสู่ความสำเร็จทุกระดับ

   1.4 รับผิดชอบงานส่วนตัวมากกว่าการมีส่วนร่วมกับผู้อื่น

2. ความต้องการอำนาจ (Need for Power) เป็นความต้องการที่จะมีส่วนควบคุม สร้างอิทธิพล หรือรับผิดชอบในกิจกรรมของผู้อื่น ผู้มีความต้องการอำนาจจะมีลักษณะพฤติกรรม ดังนี้

   2.1 แสวงหาโอกาสในการควบคุมหรือมีอิทธิพลเหนือบุคคลอื่น

   2.2 ชอบการแข่งขันในสถานการณ์ที่มีโอกาสให้ตนเองครอบงำคนอื่นได้

   2.3 สนุกสนานในการเผชิญหน้าหรือโต้แย้ง ต่อสู้กับผู้อื่น

ความต้องการอำนาจมีสองลักษณะ คือ อำนาจบุคคล และอำนาจสถาบัน อำนาจบุคคลมุ่งเพื่อประโยชน์ส่วนตัวมากกว่าองค์กร แต่อำนาจสถาบันมุ่งเพื่อประโยชน์ส่วนรวม โดยทำงานร่วมกับคนอื่น

ลิขสิทธิ์ของมหาวิทยาลัยราชภัฏรำไพพรรณี

3. ความต้องการความผูกพัน (Need for Affiliation) เป็นความต้องการที่จะรักษามิตรภาพและความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลไว้อย่างใกล้ชิด ผู้มีความต้องการความผูกพันมีลักษณะ ดังนี้

3.1 พยายามสร้างและรักษาสัมพันธภาพและมิตรภาพให้ยั่งยืน

3.2 อยากให้บุคคลอื่นชื่นชอบตัวเอง

3.3 สนุกสนานกับงานเลี้ยง กิจกรรมทางสังคม และการพบปะสังสรรค์

3.4 แสวงหาการมีส่วนร่วม ด้วยการร่วมกิจกรรมกับกลุ่ม หรือองค์กรต่างๆ

สัดส่วนของความต้องการทั้งสามนี้ ในแต่ละคนมีไม่เหมือนกัน บางคนอาจมีความต้องการอำนาจสูงกว่าความต้องการด้านอื่น ในขณะที่อีกคนหนึ่งอาจมีความต้องการความสำเร็จสูง เป็นต้น ซึ่งจะเป็นส่วนที่แสดงอุปนิสัยของคนๆ นั้นได้

สรุปได้ว่า ทฤษฎีความต้องการจากการเรียนรู้ ของเดวิด ซี แมคเคิลแลนด์ ความต้องการของมนุษย์จะพัฒนาตามการเรียนรู้ มี 3 ประเภท คือ ความต้องการความสำเร็จ ความต้องการอำนาจ และความต้องการความผูกพัน โดยแต่ละบุคคลจะมีความต้องการไม่เหมือนกัน กล่าวคือ

1. บุคคลที่มีความต้องการอำนาจสูงจะมีความเกี่ยวข้องกับอิทธิพลและการควบคุม บุคคลเช่นนี้ต้องการเป็นผู้นำ ต้องการทำงานให้เหนือผู้อื่น ชอบสอน ชอบแข่งขัน

2. บุคคลที่มีความต้องการความผูกพัน จะพอใจกับการเป็นที่รักและมีแนวโน้มจะเลี่ยงการต่อต้านโดยกลุ่มสมาชิกของสังคม จะรักษาความต้องการอันดีในสังคม พอใจการให้ความร่วมมือมากกว่าการแย่งชิง

3. บุคคลที่ต้องการความสำเร็จจะมีความปารถนาอย่างรุนแรงที่จะประสบความสำเร็จและกลัวความล้มเหลว ชอบเสี่ยงแต่ไม่ชอบพนัน ชอบการวิเคราะห์และประเมิน แสวงหาแนวทางการแก้ไขปัญหาที่ดีที่สุด

ในงานวิจัยจะใช้ทฤษฎีเกี่ยวกับความต้องการทั้ง 3 ทฤษฎี เป็นตัวช่วยอธิบายปรากฏการณ์ความต้องการเกี่ยวกับบริการสาธารณะของประชาชนในองค์การบริหารส่วนตำบลคลองนารายณ์ อำเภอเมือง จังหวัดจันทบุรี

การบริการสาธารณะ

ความหมายของการบริการสาธารณะ

การให้บริการสาธารณะตรงกับภาษาอังกฤษว่า Public Service Delivery และได้มีวิวัฒนาการมาตั้งแต่มนุษย์มารวมกันอยู่เป็นประเทศ แต่ละประเทศก็มีลักษณะของบริการสาธารณะที่แตกต่างกันตามความเหมาะสม ซึ่งบริการสาธารณะที่จัดทำขึ้นส่วนใหญ่จะมาจากฝ่ายปกครอง และอาจจะถือได้ว่าเป็นหน้าที่ที่สำคัญยิ่งในการบริหารงานของภาครัฐ โดยเฉพาะในลักษณะงานที่ต้องมีการติดต่อสัมพันธ์กับประชาชนโดยตรง โดยหน่วยงานและเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีหน้าที่ในการส่งต่อการบริการให้แก่ผู้รับบริการ มีนักวิชาการให้แนวคิดเกี่ยวกับการให้บริการที่ขอนำมากล่าว พอสังเขปดังนี้

เทพศักดิ์ บุณยรัตพันธุ์ (2536 : 13) ได้ให้ความหมายของการให้บริการสาธารณะว่า หมายถึง การที่บุคคล กลุ่มบุคคลหรือหน่วยงานที่มีอำนาจหน้าที่ที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการสาธารณะ ซึ่งอาจจะเป็นของรัฐหรือเอกชน มีหน้าที่การส่งต่อการให้บริการสาธารณะแก่ประชาชน โดยมีจุดมุ่งหมายเพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชนโดยส่วนรวม การให้บริการสาธารณะที่เป็นระบบ “ระบบ” มีองค์ประกอบที่สำคัญ 6 ส่วน ดังนี้

1. สถานที่และบุคคลที่ให้บริการ
2. ปัจจัยนำเข้าหรือทรัพยากร
3. กระบวนการและกิจกรรม
4. ผลผลิตหรือตัวบริการ
5. ช่องทางการให้บริการ
6. ผลกระทบที่มีต่อผู้รับบริการ

ปฐม มณีโรจน์ (2538 : 21) ได้พิจารณาถึงการบริการในฐานะที่เป็นหน้าที่ของหน่วยงานที่มีอำนาจกระทำ เพื่อตอบสนองต่อความต้องการเพื่อให้เกิดความพอใจดังกล่าวจะเห็นได้ว่าเป็นการพิจารณาระบบให้การว่า ประกอบไปด้วย 2 ฝ่าย คือ ผู้บริการ (Providers) และผู้รับบริการ (Recipients) โดยฝ่ายแรกมีหน้าที่ที่ต้องให้บริการเพื่อให้ฝ่ายหลังเกิดความพึงพอใจ

ประยูร กาญจนดุล (2491 : 199-121) ได้กล่าวถึงแนวคิดของการให้บริการสาธารณะว่ามีอยู่ 5 ประการที่สำคัญ คือ

1. บริการสาธารณะเป็นกิจกรรมที่อยู่ในความอำนวยการ หรือในความควบคุมของฝ่ายปกครอง
2. บริการสาธารณะมีวัตถุประสงค์ในการสนองความต้องการส่วนรวมของประชาชน
3. การจัดระเบียบ และวิธีดำเนินบริการสาธารณะ ย่อมจะแก้ไขเปลี่ยนแปลงได้เสมอเพื่อให้เหมาะสมแก่ความจำเป็นแห่งกาลสมัย
4. บริการสาธารณะจะต้องจัดดำเนินการอยู่เป็นนิจและโดยสม่ำเสมอ ไม่มีการหยุดชะงัก ถ้าบริการสาธารณะจะต้องหยุดชะงักลงด้วยประการใดๆ ประชาชนย่อมได้รับความเดือดร้อนหรือได้รับความเสียหาย
5. เอกชนย่อมมีสิทธิที่จะได้รับประโยชน์จากบริการสาธารณะเท่าเทียมกัน

จากแนวคิดดังกล่าวข้างต้นถึงแม้ว่าจะมองแนวคิดของการให้บริการสาธารณะจำกัดขอบเขตอยู่เพียงหน้าที่ของฝ่ายปกครอง ซึ่งเป็นหน่วยงานของรัฐเท่านั้น แต่เมื่อพิจารณาในแง่ของวัตถุประสงค์แล้ว อาจกล่าวได้ว่าค่อนข้างจะครอบคลุม กล่าวคือ เป็นการมองว่าการให้บริการสาธารณะมีวัตถุประสงค์เพื่อสนองต่อความต้องการส่วนรวมของประชาชน มิใช่เพียง

บุคคลหนึ่ง หรือกลุ่มใดกลุ่มหนึ่งเท่านั้น นอกจากนี้คุณค่าที่สำคัญอีกประการหนึ่งก็คือ การเน้นหลักการการให้บริการสาธารณะอันได้แก่ ความต่อเนื่องและความยุติธรรมในการให้บริการสาธารณะ ซึ่งหลักการทั้งสองนี้ได้ถูกนำไปใช้ในการวัดความพึงพอใจของผู้รับบริการด้วยเช่นกัน

เวอร์มา (Verma. 1986 : 21) ได้พิจารณาระบบการให้บริการว่า หมายถึง กระบวนการการให้บริการซึ่งมีลักษณะที่เคลื่อนไหวเป็นพลวัต โดยระบบการให้บริการที่ดีจะเกิดขึ้นได้เมื่อหน่วยงานที่รับผิดชอบใช้ทรัพยากร และผลิตการบริการได้เป็นไปตามแผนงานและการเข้าถึงการรับบริการ จากความหมายดังกล่าว จะเห็นได้ว่าเป็นการพิจารณาโดยใช้แนวคิดเชิงระบบ (System Approach) ที่มีหน่วยงานที่ให้บริการใช้ปัจจัยนำเข้า (Input) เข้าสู่กระบวนการการผลิต (Process) และออกมาเป็นผลผลิตหรือบริการ (Output) โดยทั้งหมดจะต้องเป็นไปตามแผนงานที่กำหนดไว้ ดังนั้นการประเมินผลจะช่วยทำให้ทราบถึงผลผลิต หรือการบริการที่เกิดขึ้นว่ามีลักษณะเป็นเช่นไร ซึ่งจะเป็นข้อมูลป้อนกลับ (Feedback) เป็นปัจจัยนำเข้าต่อไป ด้วยเหตุนี้ระบบการให้บริการสาธารณะลักษณะที่เคลื่อนไหวเปลี่ยนแปลงอยู่เสมอ

อิน จุง วัง (In - Joung Wang. 1986 : 104-105) มองระบบการให้บริการว่าเป็นการเคลื่อนย้ายเรื่องที่ให้บริการจากชุดหนึ่งไปยังอีกชุดหนึ่ง เพื่อให้เป็นไปตามที่ต้องการ ด้วยเหตุผลที่ทำให้เขามองการบริการว่า มี 4 ปัจจัยที่สำคัญ คือ

1. ตัวบริการ (Service)
2. แหล่งหรือสถานที่ที่ให้บริการ (Sources)
3. ช่องทางในการให้บริการ (Channels)
4. ผู้รับบริการ (Client Groups)

จากปัจจัยทั้งหมดดังกล่าวเขาจึงให้ความหมายของระบบการให้บริการว่าเป็นระบบที่มีการเคลื่อนย้ายบริการอย่างคล่องตัวผ่านช่องทางที่เหมาะสม มาจากแหล่งให้บริการที่มีคุณภาพไปยังผู้รับบริการตรงตามเวลาที่กำหนดไว้

กิลเบิร์ต และเบอร์กเฮด (Gillbert and Birkhead. 1977 : 988 ; อ้างถึงใน ปฐม มณีโรจน์ (2538 : 76) ได้มองว่าการให้บริการสาธารณะมี 4 องค์ประกอบที่สำคัญ ดังนี้

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

ลิขสิทธิ์ของมหาวิทยาลัยอัสสัมชัญ

จากความหมายดังกล่าวจะเห็นได้ว่าเป็นการพิจารณาโดยใช้แนวคิดเชิงระบบที่มีการมองว่าหน่วยงานที่มีหน้าที่ให้บริการนำปัจจัยนำเข้า เข้าสู่กระบวนการผลิตและออกมาเป็นผลผลิตหรือการบริการ เช่นเดียวกับแนวคิดของ เวอร์มา จากความหมายที่กล่าวมามีประเด็นสำคัญ คือ การมองในแง่ของผลกระทบที่เกิดขึ้นหลังการให้บริการ ซึ่งสามารถวัดได้จากความคิดเห็นหรือทัศนคติของผู้รับบริการที่มีต่อระบบการให้บริการ

สรุปได้ว่า การบริการสาธารณะ เป็นการให้บริการของหน่วยงานที่เกี่ยวข้องเป็นผู้ให้บริการกับประชาชนที่เป็นผู้รับบริการ โดยฝ่ายผู้ให้บริการมีหน้าที่ต้องให้ผู้รับบริการเกิดความพึงพอใจในการได้รับบริการ

การบริการสาธารณะ เป็นกิจกรรมที่รัฐบาลต้องรับผิดชอบต่อประชาชนซึ่งมีทางเลือกหลายทาง ไม่ใช่เพียงการออกกฎระเบียบหรือให้งบประมาณไปดำเนินการ แต่เป็นบริการเพื่อคนจำนวนมาก เป็นการสร้างความรับผิดชอบต่อสังคมและสร้างความไว้วางใจให้กับประชาชน

ภาครัฐมีการให้บริการแก่ประชาชนทั้งที่เป็นรายบุคคลและทั้งชุมชน โดยรัฐบาลกลางให้บริการแก่ประชาชนในวงกว้าง ขณะที่ท้องถิ่นให้บริการเฉพาะประชาชนในท้องถิ่นของตน

คุณภาพของการบริการเป็นสิ่งสำคัญ ทำอย่างไรรัฐจึงจะประกันได้ว่าประชาชนได้รับบริการที่ดี การเน้นที่คุณภาพจะมีความหมายมากกว่าการเน้นปริมาณ การดำเนินการศึกษาความต้องการของประชาชนเป็นสิ่งจำเป็น และการสร้างกระบวนการมีส่วนร่วมจะเป็นการเพิ่มคุณค่าให้กับการบริการนั้น เพราะประชาชนถือว่าพวกเขามีส่วนในการบริการนั้น มิใช่เพียงผู้รับบริการฝ่ายเดียว

มีวิธีการมากมายที่นำมาสู่การปรับปรุงการให้บริการสาธารณะ โดยเน้นที่การบริการที่มีคุณภาพในรูปแบบของความคุ้มค่าของเงินที่ลงทุนไป มุ่งที่ประสิทธิภาพของการบริการกับเรื่องของการเพิ่มการมีส่วนร่วมของประชาชน และการมีทางเลือกให้กับประชาชนที่เป็นลูกค้าของการให้บริการสาธารณะนั้นๆ เพราะการบริการสาธารณะเป็นการทำงานของรัฐที่เป็นไปเพื่อประโยชน์ของสาธารณชน โดยเฉพาะเป็นการไม่มุ่งหวังกำไรแต่อย่างใด (maimai. ออนไลน์. 2554)

หลักการในการดำเนินการยกระดับการให้บริการสาธารณะให้เกิดผล

ในการดำเนินการยกระดับการให้บริการสาธารณะด้วยกระบวนการมีส่วนร่วมของประชาชน ผู้ดำเนินการต้องยึดหลักการเพื่อให้สามารถดำเนินการได้สำเร็จ คือ

1. การผูกมัดที่จะทำและกำหนดไว้เป็นนโยบายสำคัญของหน่วยงาน
2. ความชัดเจน ความเข้าใจตรงกันในวัตถุประสงค์และเป้าหมาย
3. การเข้าถึงเพื่อแน่ใจว่าคนพื้นฐานต่างกัน สามารถเข้าถึงกิจกรรมนี้ได้
4. เคารพซึ่งกันและกัน และรับฟังความคิดเห็นของผู้อื่น

ลิขสิทธิ์ของมหาวิทยาลัยราชภัฏรำไพพรรณี

5. ความรับผิดชอบ

6. การร่วมมือกัน

7. ความไว้วางใจกัน

8. การบูรณาการ การคิดเป็นองค์รวม

บริการสาธารณะเป็นกิจการที่ดำเนินการเพื่อส่วนรวมเป็นหลัก การดำเนินการหากไม่ใช่รัฐเป็นผู้ดำเนินการ ก็อาจเป็นนิติบุคคลอื่นที่ได้รับไปดำเนินการ โดยการมอบหมายให้นิติบุคคลอื่นเป็นผู้จัดทำบริการสาธารณะ มีรูปแบบสำคัญ 4 รูปแบบ คือ

1. สัมปทาน เป็นรูปแบบที่ผู้รับสัมปทานได้รับมอบหมายให้เป็นผู้จัดให้มีบริการสาธารณะ

2. การมอบหมายให้เอกชนบริหารจัดการทรัพย์สินของรัฐ เป็นเรื่องที่หน่วยงานของรัฐมอบหมายให้เอกชนรับไปดำเนินการในสิ่งที่มีอยู่แล้ว โดยให้เอกชนบริหารทรัพย์สินโดยได้รับค่าตอบแทน

3. การว่าจ้างให้เอกชนเป็นผู้บริหารกิจการบริการสาธารณะแทนรัฐ เป็นรูปแบบที่รัฐมอบหมายให้เอกชนเข้ามาจัดทำบริการสาธารณะ โดยได้รับค่าตอบแทนที่กำหนดไว้ชัดเจนตายตัว และบวกกับแรงจูงใจซึ่งเป็นผลกำไรที่จะได้จากผลงานของกิจการนั้น

4. การจ้างผู้จัดการบริหารงานแทนมีรูปแบบคล้ายกับรูปแบบข้างต้น แต่ผู้บริหารจัดการจะได้รับค่าตอบแทนแบบเหมาจ่ายเหมือนกับลูกจ้างในฐานะผู้บริหารโครงการ

ดังนั้น ในการดำเนินการตามสัญญาสัมปทาน โดยนิติบุคคลอื่นที่ไม่ใช่รัฐเป็นเรื่องที่มีความสำคัญ ซึ่งรัฐก็ต้องพิจารณาอย่างละเอียดรอบคอบเพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์ที่ตั้งไว้ และการจะให้นิติบุคคลใดรับไปจัดการบริการสาธารณะ รัฐย่อมพิจารณาแล้วว่า นิติบุคคลนั้นต้องมีศักยภาพ และมีประสิทธิภาพในการดำเนินการ (maimai. ออนไลน์. 2554)

แนวคิดการบริการสาธารณะ

การบริการประชาชนเป็นการให้บริการสาธารณะประเภทหนึ่ง ถ้าหากการจัดระบบการบริหารงานดี ก็จะส่งผลให้การทำงานมีประสิทธิภาพ

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

1. การปฏิบัติแบบเฉพาะเจาะจง (Specificity)

2. ความเสมอภาคเท่าเทียมกัน (Universalism) หมายถึง การให้บริการประชาชนจะต้องไม่เลือกปฏิบัติ

ลิขสิทธิ์ของมหาวิทยาลัยราชภัฏรำไพพรรณี

3. การวางตัวเป็นกลาง (Affective Neutrality) เป็นการให้บริการโดยไม่ใช้อารมณ์ บริการด้วยกริยาท่าทาง น้ำเสียงที่สุภาพ

สรุปได้ว่า การบริการสาธารณะ เป็นการบริการประชาชน โดยมีวัตถุประสงค์ที่เฉพาะเจาะจง โดยเน้นหลักความเสมอภาคและเท่าเทียมกัน โดยหน่วยงานที่เกี่ยวข้องต้องมีการดำรงตัวเป็นกลาง

การสร้างวิธีการในการวัดผลลัพธ์จากการบริการสาธารณะ โดยการประเมินผลจากการร่วมมือของผู้เชี่ยวชาญด้านการพัฒนากลยุทธ์การทำงานใหม่ โดยสรุปว่าเป้าหมายการให้บริการสาธารณะ คือ (Smith. 2005 : 132)

1. การกำหนดทิศทางให้ชัดเจนด้วยการสร้างวิธีการวัดผลให้ทำตามที่กำหนดไว้
2. การให้คำแนะนำ ปรึกษาระหว่างการดำเนินการจะเป็นประโยชน์สูงสุด โดยให้ผู้ชำนาญการสร้างประเด็นให้
3. เปิดโอกาสให้ผู้รับบริการมีส่วนร่วมแสดงความคิดเห็น
4. การสร้างวิธีการวัดผล วิเคราะห์ผลเฉพาะงานที่ปฏิบัติ
5. การเปลี่ยนแปลงทางด้านคุณภาพ และมิติการให้บริการ

สรุปได้ว่า กระบวนการบริหารและพัฒนาขั้นพื้นฐานบริการสาธารณะ เป็นการบริหารงานและจัดการความต้องการ ตามความจำเป็นพื้นฐานต่อประชาชนที่อยู่ในเขตพื้นที่ความรับผิดชอบ

งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

จากการสำรวจองค์ความรู้ทางด้านผลการศึกษาที่ตรง หรือใกล้เคียงกับหัวข้อในการวิจัย พบว่ามีเอกสารงานวิจัยดังนี้

สำนักงานปลัดกระทรวงมหาดไทย (2550 : 48) วิจัยเรื่อง ความต้องการที่แท้จริงของประชาชนใน 3 จังหวัดชายแดนใต้ (จังหวัดยะลา ปัตตานี และนราธิวาส) มีวัตถุประสงค์ ดังนี้

1. ศึกษาความต้องการที่แท้จริงของประชาชนกลุ่มต่างๆ ในจังหวัดชายแดนภาคใต้ในด้านการเมืองการปกครอง เศรษฐกิจ สังคม การศึกษา ศาสนา วัฒนธรรม วิถีชีวิต สาธารณสุข และสิ่งแวดล้อม
2. เพื่อให้ได้กรอบในการกำหนดนโยบาย และแผนงานในการนำไปปฏิบัติและการจัดสรรงบประมาณของ 3 จังหวัดชายแดนภาคใต้
3. เพื่อเสนอแนะแนวทางการแก้ไขปัญหา และพัฒนาใน 3 จังหวัดชายแดนภาคใต้

เก็บข้อมูลโดยใช้แบบสอบถาม และการสัมภาษณ์กลุ่ม จากกลุ่มตัวอย่างประกอบด้วย ผู้นำศาสนา ผู้นำท้องถิ่น ผู้นำสตรี ผู้นำเยาวชน ตัวแทนไทยพุทธ กลุ่มอาชีพต่างๆ นักการเมือง นักศึกษาและกลุ่มอื่นๆ จำนวน 2,730 คน ผลการวิจัยพบว่า ความต้องการที่แท้จริงของประชาชนสามารถแบ่งออกเป็น 4 ประการ คือ

1. ความต้องการการมีส่วนร่วม

2. ความต้องการการยอมรับความหลากหลายทางวัฒนธรรม

3. ความต้องการความยุติธรรมและความเท่าเทียมกัน

4. ความต้องการให้ยอมรับความเป็นอัตลักษณ์พิเศษของคนในพื้นที่

ความต้องการที่แท้จริงข้างต้นนำมาเป็นกรอบในการกำหนดนโยบาย แผนงานและโครงการเพื่อสนองความต้องการในด้านต่างๆ ดังนี้

1. ส่งเสริมการบริหารจัดการโดยเน้นกระบวนการมีส่วนร่วมของประชาชนที่สอดคล้องกับวัฒนธรรมท้องถิ่น

2. การยอมรับเอกลักษณ์และความหลากหลายทางวัฒนธรรม

3. สร้าง และส่งเสริมความเป็นธรรมและความเท่าเทียมกันในสังคม

สำหรับข้อเสนอแนะแนวทางการแก้ไขปัญหาและพัฒนาใน 3 จังหวัดชายแดนภาคใต้มีดังต่อไปนี้

1. สนองตอบความต้องการของประชาชนในภาพรวมของแต่ละด้านตามข้อค้นพบจากงานวิจัย

2. กำหนดนโยบาย แผนงาน และโครงการต่างๆ ของภาครัฐ ให้คำนึงถึงมิติดังต่อไปนี้

2.1 การมีส่วนร่วมของคนในพื้นที่

2.2 การยอมรับเอกลักษณ์และความหลากหลายทางวัฒนธรรม

2.3 ความเป็นธรรมและความเท่าเทียมกันในสังคม

3. เร่งเสริมสร้างความเข้าใจและตระหนักรู้ของทุกภาคส่วนเกี่ยวกับวัฒนธรรมท้องถิ่นเพื่อลดความอ่อนไหวทางวัฒนธรรมที่อาจจะนำไปสู่เงื่อนไขความไม่สงบในพื้นที่จังหวัดชายแดนภาคใต้

4. ผลักดันสถาบันทางสังคมของชุมชน เช่น สถาบันครอบครัว สถาบันศาสนา สถาบันการศึกษา เป็นต้น ให้มีบทบาทในการแก้ไขปัญหาและเป็นตัวขับเคลื่อนในการพัฒนา 3 จังหวัดชายแดนภาคใต้

5. ทบทวนโครงการต่างๆ ของรัฐ ที่ขัดแย้งกับความรู้สึกและหลักความเชื่อของประชาชนในพื้นที่ 3 จังหวัดชายแดนภาคใต้

6. ปรับเปลี่ยนกระบวนทัศน์ผู้บริหารทุกองค์กรทั้งภาครัฐและเอกชนให้ยอมรับความหลากหลายของหลักความเชื่อ วัฒนธรรม และอัตลักษณ์พิเศษของพื้นที่

7. ผลักดันนโยบาย แผนงานและโครงการจากข้อค้นพบในโครงการวิจัยนี้ นำไปสู่การปฏิบัติให้เป็นรูปธรรมทั้งในระยะสั้นและระยะยาว

8. ปรับปรุงรูปแบบและวิธีการเผยแพร่ข้อมูลข่าวสารของภาครัฐให้ถึงประชาชนอย่างทั่วถึง

ลิขสิทธิ์ของมหาวิทยาลัยราชภัฏรำไพพรรณี

9. พิจารณาทบทวนกลไกในปัจจุบัน คิดค้นกลไกและนวัตกรรม เพื่อผลักดันนโยบายให้เป็นรูปธรรม

ศจีพรรณ แสงอ่อน (2551 : บทคัดย่อ) ได้วิจัยเรื่องปัญหาและความต้องการของประชาชนต่อการให้บริการงานสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อมของเทศบาลเมืองพระประแดง การวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาปัญหาและความต้องการของประชาชนต่อการให้บริการงานสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อมของเทศบาลเมืองพระประแดง จังหวัดสมุทรปราการ และเปรียบเทียบปัญหาและความต้องการของประชาชนต่อการให้บริการงานสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อมของเทศบาลเมืองพระประแดง จังหวัดสมุทรปราการ ใน 4 ด้าน ได้แก่

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

ระหว่างเพศ อายุ อาชีพ ชุมชน ที่อาศัย และระยะเวลาที่อาศัยอยู่ในเขตเทศบาล กลุ่มตัวอย่างสุ่มแบบแบ่งชั้นจากประชาชนที่มีบ้านเรือนอาศัยอยู่ในเขตเทศบาลเมือง พระประแดง และมีสิทธิเลือกตั้งจาก 9 ชุมชน จำนวน 398 คน เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล คือ แบบสอบถาม สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานการทดสอบค่าที และการทดสอบค่าเอฟ ผลการวิจัยพบว่า ปัญหาของประชาชนต่อการให้บริการงานสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อมของเทศบาลเมืองพระประแดง จังหวัดสมุทรปราการ ในภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า อยู่ในระดับปานกลางทุกด้าน โดยเรียงลำดับจากมากที่สุดลงมา 3 ลำดับ คือ ด้านรักษาความสะอาด ($\overline{X}$ = 3.47) ด้านสัตวแพทย์ ($\overline{X}$ = 3.33) และด้านสุขาภิบาลและอนามัยสิ่งแวดล้อม ($\overline{X}$ = 3.15) ส่วนความต้องการของประชาชนต่อการให้บริการงานสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อมของเทศบาลเมืองพระประแดง จังหวัดสมุทรปราการ ในภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง โดยเรียงลำดับจากมากที่สุดลงมา 3 ลำดับ คือ ด้านรักษาความสะอาด ($\overline{X}$ = 3.57) ด้านสุขาภิบาลและอนามัยสิ่งแวดล้อม ($\overline{X}$ =3.47) และด้านสัตวแพทย์ ($\overline{X}$ = 3.29) สำหรับการเปรียบเทียบปัญหาของประชาชนต่อการให้บริการงานสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อมของเทศบาลเมืองพระประแดง จังหวัดสมุทรปราการ ในภาพรวม ระหว่างเพศ อายุ อาชีพ ชุมชนที่อาศัย และระยะเวลาที่อาศัยอยู่ในเขตเทศบาล พบว่า เพศต่างกัน มีปัญหาไม่แตกต่างกัน ส่วนอายุ อาชีพ ชุมชนที่อาศัย และระยะเวลาที่อาศัยอยู่ในเขตเทศบาลต่างกัน พบว่า มีปัญหาแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ($p \leq 0.05$) นอกจากนั้น การเปรียบเทียบความต้องการของประชาชนต่อการให้บริการงานสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อมของเทศบาลเมืองพระประแดง จังหวัดสมุทรปราการ ในภาพรวม

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยหอการค้าไทย

ระหว่างเพศ อายุ อาชีพ ชุมชนที่อาศัย และระยะเวลาที่อาศัยอยู่ในเขตเทศบาล พบว่า เพศต่างกัน มีความต้องการไม่แตกต่างกัน ส่วนอายุ อาชีพ ชุมชนที่อาศัย และระยะเวลาที่อาศัยอยู่ในเขตเทศบาลต่างกัน พบว่า มีความต้องการแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ($p \leq 0.05$)

วรลักษณ์ รอดริเกซ (2551 : บทคัดย่อ) ได้วิจัยเรื่อง ความต้องการของประชาชนต่อการให้บริการของกองประปาเทศบาลเมือง จังหวัดอุตรดิตถ์ การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความต้องการของประชาชนต่อการให้บริการของกองประปาเทศบาลเมือง จังหวัดอุตรดิตถ์ ด้านระบบการผลิตน้ำประปา ระบบการจ่ายน้ำประปา และระบบการจัดเก็บเงินค่าน้ำประปา ตามทัศนะของประชาชนผู้รับบริการ กลุ่มตัวอย่างได้แก่ ประชาชนที่อาศัยอยู่ในเขตเทศบาลเมือง จังหวัดอุตรดิตถ์ จำนวน 364 คน เครื่องมือที่ใช้เก็บรวบรวมข้อมูลเป็นแบบสอบถาม (Questionnaire) แบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) 5 ระดับ วิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้สถิติติ ได้แก่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ($\overline{X}$) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) และ One-Way ANOVA ผลการวิจัยพบว่า

1. ระดับความต้องการของประชาชนต่อการให้บริการของกองประปาเทศบาลเมือง จังหวัดอุตรดิตถ์ ทั้ง 3 ด้าน คือ ด้านระบบการผลิตน้ำประปา ด้านระบบการจ่ายน้ำประปา และด้านระบบการจัดเก็บเงินค่าน้ำประปา อยู่ในระดับมาก

2. ผลการเปรียบเทียบความต้องการของประชาชนต่อการให้บริการของกองประปาเทศบาลเมือง จังหวัดอุตรดิตถ์ ผลวิจัยพบว่า ประชาชนที่มีเพศต่างกัน มีความต้องการไม่แตกต่างกัน ส่วนอายุ ระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้ แตกต่างกันความต้องการของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของกองการประปาเทศบาลเมือง จังหวัดอุตรดิตถ์ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ข้อเสนอแนะความต้องการของประชาชนต่อการให้บริการของกองประปาเทศบาลเมือง จังหวัดอุตรดิตถ์ ควรมีกระบวนการผลิตน้ำประปาให้ถูกสุขลักษณะมากกว่านี้ นำระบบการผลิตน้ำประปาที่ทันสมัยมาใช้ เพื่อที่จะผลิตน้ำประปาที่ใส สะอาด ปราศจากตะกอน และกลิ่นคลอลีน มีความถี่สูงสุด

อรนิภา เกียรติโภคะ (2551 : บทคัดย่อ) ได้วิจัยเรื่อง ความต้องการของประชาชนในการแก้ไขปัญหาขยะ : กรณีศึกษาองค์การบริหารส่วนตำบลข่วงเปา อำเภอจอมทอง จังหวัดเชียงใหม่ เพื่อศึกษาความต้องการของประชาชน เกี่ยวกับระบบการจัดเก็บและการกำจัดขยะในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลข่วงเปา อำเภอจอมทอง การศึกษาครั้งนี้เป็นการศึกษาเชิงปริมาณ ประชากรที่ใช้ในการศึกษา คือ ตัวแทนครัวเรือนจำนวน 2,106 ครัวเรือน ในองค์การบริหารส่วนตำบลข่วงเปา อำเภอจอมทอง จังหวัดเชียงใหม่ โดยมีขนาดของกลุ่มตัวอย่าง 337 ตัวอย่าง การเก็บรวบรวมข้อมูลโดยใช้แบบสอบถามและวิเคราะห์ข้อมูลโดยสถิติเชิงพรรณนา คือ ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน สำหรับการทดสอบสมมุติฐานใช้ ค่า t-test แบบ One Group Sampling Test

ผลการศึกษาพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามเป็นเพศชายมากกว่าเพศหญิง ส่วนใหญ่มีอายุระหว่าง 36 - 55 ปี สมรสแล้ว การศึกษาอยู่ในระดับประถมศึกษามากที่สุด และจำนวนสมาชิกในครัวเรือน 4 - 6 คน มีอาชีพการเกษตรและรับจ้าง รายได้ของครัวเรือนโดยเฉลี่ยไม่เกิน 10,000 ต่อเดือน

ในประเด็นความต้องการระบบการจัดเก็บและการกำจัดขยะ ผู้ตอบแบบสอบถามมีความต้องการในระดับมากหลายข้อ ได้แก่ ต้องการให้มีระบบเตาเผาขยะที่ได้มาตรฐาน ต้องการให้กำจัดขยะอันตรายโดยวิธีการฝังกลบอย่างถูกต้องได้มาตรฐาน และต้องการให้จัดหาสถานที่ที่เหมาะสมเพื่อเป็นสถานที่กำจัดขยะโดยการเผาหรือฝังกลบ

สำหรับความคิดเห็นเกี่ยวกับปัญหาขยะส่วนใหญ่เห็นด้วยว่ามีปัญหาขยะเกิดขึ้นในชุมชน และส่วนใหญ่ตระหนักถึงปัญหาขยะในชุมชนเป็นปัญหาต่อสิ่งแวดล้อมด้วย โดยค่าเฉลี่ยรวมของความเห็นมีค่าถึง 4.13 ($\overline{X}$ = 4.13)

แนวทางการแก้ไขปัญหาขยะมูลฝอยพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เห็นว่าการแก้ไขปัญหาขยะควรมีการแก้ปัญหาขยะมูลฝอย โดยความร่วมมือระหว่างชุมชน และองค์การบริหารส่วนตำบลข่วงเปามากที่สุด

ผลการทดสอบสมมติฐานพบว่า ประชาชนต้องการให้มีการกำจัดขยะมูลฝอยโดยวิธีฝังกลบในระดับมาก ประชาชนมีเห็นด้วยว่าปัญหาขยะมีความรุนแรง และประชาชนต้องการมีส่วนร่วมในการแก้ไขปัญหาขยะมูลฝอยในระดับมาก ซึ่งเป็นไปตามสมมุติฐานที่ตั้งไว้ทั้ง 3 ข้อ

เอกดนัย บุญนำ (2546 : บทคัดย่อ) ได้วิจัยเรื่อง มาตรการทางกฎหมายในการมีส่วนร่วมของประชาชนในการปกครองท้องถิ่น ศึกษากรณีเทศบาล พบว่าเทศบาลแต่ละแห่งมีความแตกต่างหลากหลายทั้งในด้านเศรษฐกิจ สภาพสังคมหรือขนบธรรมเนียมประเพณี การบริหารงานของเทศบาลจะต้องเปิดโอกาสให้ประชาชนมีส่วนร่วม เพื่อให้การบริหารงานด้านต่างๆ ของเทศบาล เป็นไปตามเจตนารมณ์ของประชาชนในท้องถิ่น ซึ่งจะทำให้การดำเนินงานและการจัดทำบริการสาธารณะของเทศบาล สอดคล้องและสามารถตอบสนองความต้องการของประชาชนได้อย่างแท้จริง ปัจจุบันรูปแบบการบริหารงานของเทศบาลได้เปลี่ยนแปลงไปจากเดิม กล่าวคือ นายกเทศมนตรีและสภาเทศบาลต่างเป็นอิสระแยกออกจากกันค่อนข้างชัดเจน จึงมีความจำเป็นที่จะต้องมีมาตรการทางกฎหมายที่เปิดโอกาสให้ประชาชนมีส่วนร่วมในการบริหารงานของเทศบาลเพื่อถ่วงดุล และคานอำนาจของนายกเทศมนตรีและสภาเทศบาลให้การบริหารงานของเทศบาลเป็นไปด้วยความเรียบร้อย พระราชบัญญัติเทศบาล พ.ศ. 2496 ได้บัญญัติให้การปฏิบัติงานตามอำนาจหน้าที่ของเทศบาลต้องเป็นไปเพื่อประโยชน์สุขของประชาชน โดยใช้วิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี และให้คำนึงถึงการมีส่วนร่วมของประชาชนเป็นหลัก

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

จากการศึกษาวิจัยพบว่า พระราชบัญญัติเทศบาล พ.ศ. 2496 ไม่ได้เปิดโอกาสให้ประชาชนมีส่วนร่วมในการดำเนินงานของเทศบาลอย่างแท้จริง เช่น ประชาชนไม่มีสิทธิร้องขอให้มีการออกเสียงประชามติโดยตรง และผลของการออกเสียงประชามติไม่ผูกพันสภาเทศบาลและนายกเทศมนตรีต้องปฏิบัติตาม รวมทั้งประชาชนไม่ได้มีส่วนร่วมตัดสินใจในปัญหาที่กระทบถึงประโยชน์ได้เสียของเทศบาลหรือประชาชนในท้องถิ่น กรณีสภาเทศบาลไม่ผ่านร่างเทศบัญญัติงบประมาณจ่ายหรือคณะกรรมการที่มีหน้าที่รับผิดชอบโดยตรงในการรับฟังความคิดเห็นของประชาชน และส่งเสริมการมีส่วนร่วมของประชาชน ดังนั้น จึงควรแก้ไขปรับปรุงพระราชบัญญัติเทศบาล พ.ศ. 2496 ให้ประชาชนมีส่วนร่วมในการบริหารงานของเทศบาลได้อย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผลตามเจตนารมณ์ของประชาชนในท้องถิ่น

วรัญญู รีรมย์ (2552 : บทคัดย่อ) ได้วิจัยเรื่อง ความต้องการจัดบริการด้านการออกกำลังกายเพื่อสุขภาพของประชาชน ตำบลร้องกวาง อำเภอร้องกวาง จังหวัดแพร่ การวิจัยครั้งนี้ มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความต้องการจัดบริการด้านการออกกำลังกายเพื่อสุขภาพของประชาชน ตำบลร้องกวาง อำเภอร้องกวาง จังหวัดแพร่ กลุ่มตัวอย่างประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ ประชาชน ตำบลร้องกวาง อำเภอร้องกวาง จังหวัดแพร่ คัดเลือกโดยการสุ่มตัวอย่างแบบบังเอิญ (Accidental Random Sampling) และการสุ่มอย่างง่าย (Simple Random Sampling) เป็นเพศชายจำนวน 250 คน เพศหญิงจำนวน 250 คน รวมจำนวนเป็น 500 คน เก็บข้อมูลโดยใช้แบบสอบถามประกอบการสัมภาษณ์ จำนวน 500 ชุด หาค่าความเชื่อมั่น (Reliability) ของแบบสอบถาม โดยใช้วิธีสัมประสิทธิ์แอลฟา (Alpha-Coefficient) ได้ค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ 0.79 และได้รับแบบสอบถามฉบับสมบูรณ์คืนมาจำนวน 500 ชุด คิดเป็นร้อยละ 100 ผู้วิจัยได้นำแบบสอบถามมาวิเคราะห์ข้อมูล โดยหาค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ผลการวิจัยพบว่า ประชาชนมีความต้องการจัดบริการด้านกิจกรรมออกกำลังกายโดยเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ได้แก่ วิ่ง-เดินภายในสนามกีฬาเทศบาล การเต้นแอโรบิก กีฬาฟุตบอล วิ่งภายนอกสนามกีฬาเทศบาล กีฬาแบดมินตัน กีฬาวอลเลย์บอล กายบริหารประกอบดนตรี กีฬาเปตอง กีฬาบาสเกตบอล กรีฑา กีฬาพื้นเมือง และกีฬาเซปักตะกร้อ ความต้องการจัดบริการด้านสถานที่อุปกรณ์ และสิ่งอำนวยความสะดวกในการออกกำลังกายโดยเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ได้แก่ ให้มีสถานที่ออกกำลังกายกลางแจ้งอย่างเพียงพอ บริการให้ยืมอุปกรณ์กีฬาอย่างเพียงพอ ให้มีเครื่องทำน้ำเย็นสำหรับดื่มตามสถานที่ออกกำลังกายอย่างเพียงพอ ให้มีที่นั่งพักผ่อนในสถานที่ออกกำลังกายอย่างพอเพียง ให้มีสถานที่ออกกำลังกายในร่ม ให้มีสนามกีฬากลางแจ้งที่มีไฟฟ้าสำหรับการออกกำลังกายเวลากลางคืน ให้มีสวนสุขภาพและเครื่องเล่น ให้มีห้องปฐมพยาบาลเมื่อเกิดอาการบาดเจ็บในการออกกำลังกาย ให้มีสถานที่จอดรถอย่างเพียงพอและปลอดภัย บริการให้ยืมหนังสือและอุปกรณ์เทคโนโลยีทางการกีฬา เช่น วีดิทัศน์ สไลด์เกี่ยวกับการออกกำลังกายหรือการเล่นกีฬา

ให้มีบริการจำหน่ายเครื่องดื่มบำรุงร่างกาย จำหน่ายในช่วงเวลาที่มีผู้มาออกกำลังกาย ให้มีบริการจำหน่ายอุปกรณ์กีฬาและชุดกีฬาในราคาพิเศษถูกกว่าท้องตลาด ให้มีห้องบริหารร่างกายด้วยการเต้นแอโรบิก ให้มีห้องทดสอบสมรรถภาพทางกาย ให้มีตู้เก็บของสำหรับผู้ที่มาออกกำลังกาย ให้มีห้องฝึกสมาธิปรับสภาพจิตใจ ให้มีสระว่ายน้ำ ให้มีห้องเปลี่ยนเครื่องแต่งกายและทำความสะอาดร่างกาย ให้มีห้องอ่านหนังสือ ชมวีดิทัศน์เกี่ยวกับด้านกีฬา ให้มีห้องนันทนาการ ให้มีห้องบริหารร่างกายด้วยการยกน้ำหนัก ให้มีห้องบริการอบไอน้ำ ความต้องการจัดบริการด้านวัน ช่วงเวลา และระยะเวลาในการออกกำลังกาย โดยเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ได้แก่ ให้จัดบริการด้านกิจกรรมการออกกำลังกายในช่วงเวลาเย็น ให้จัดบริการด้านกิจกรรมออกกำลังกายทุกวัน ให้จัดบริการด้านกิจกรรมการออกกำลังกายในวันเสาร์ถึงวันอาทิตย์ ให้จัดบริการด้านกิจกรรมการออกกำลังกายโดยใช้ระยะเวลาครั้งละประมาณ 1 - 2 ชั่วโมง ให้จัดบริการด้านกิจกรรมการออกกำลังกายโดยใช้ระยะเวลาครั้งละประมาณ 2 - 3 ชั่วโมง ให้จัดบริการด้านกิจกรรมการออกกำลังกายในช่วงเวลาเช้า ให้จัดบริการด้านกิจกรรมการออกกำลังกายโดยใช้ระยะเวลาครั้งละมากกว่า 3 ชั่วโมง ความต้องการจัดบริการด้านวิธีการจัดกิจกรรมการออกกำลังกาย โดยเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ได้แก่ ให้มีการฝึกการออกกำลังกายที่ประชาชนสนใจเป็นประจำทุกวัน ให้มีการจัดการแข่งขันกีฬาแต่ละชนิดที่ประชาชนสนใจระหว่างประชาชนภายในอำเภอร้องกวาง ให้มีการจัดการแข่งขันกีฬาพื้นเมืองระหว่างประชาชนภายในอำเภอร้องกวาง อย่างน้อยปีละ 1 ครั้ง เช่น วันปีใหม่ เป็นต้น ให้มีการจัดงานเดิน-วิ่งเพื่อสุขภาพภายในอำเภอร้องกวาง ให้มีการจัดการประกวดการเต้นรำพื้นเมืองและการเต้นแอโรบิก อย่างน้อยปีละ 1 ครั้ง ให้มีการจัดการแข่งขันวิ่งทางไกล

วรินทร พูลสนอง (2552 : บทคัดย่อ) ได้วิจัยเรื่อง ความต้องการของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลท่าหลวง อำเภอมะขาม จังหวัดจันทบุรี การวิจัยครั้งนี้ มีจุดมุ่งหมายเพื่อศึกษาระดับความต้องการของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบล ปัจจัยที่มีผลต่อความต้องการของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบล และศึกษาปัญหา อุปสรรค และข้อเสนอแนะต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบล กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ จำนวน 341 คน เครื่องมือที่ใช้เป็นแบบสอบถามมาตราส่วนประมาณค่า สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน การทดสอบค่า t-test การทดสอบค่า F-test และการทดสอบความแตกต่างเป็นรายคู่ของเชฟเฟ่ (Scheffe')

ผลการวิจัยพบว่า 1) ระดับความต้องการของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลโดยรวม พบว่า ความต้องการอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่าประชาชนมีระดับความต้องการอยู่ในระดับปานกลาง เรียงตามลำดับตามคะแนนเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย ได้แก่ ด้านพัฒนาการสาธารณสุข ค่าเฉลี่ย 2.86 รองลงมา ด้านเศรษฐกิจ ($\overline{X}$ = 2.79)

ลิขสิทธิ์มหาวิทยาลัยเชียงใหม่
Copyright© by Chiang Mai University
All rights reserved

ด้านพัฒนาโครงสร้างพื้นฐาน ($\overline{X}$ = 2.50) ด้านพัฒนาการเมือง และบริหารจัดการ ($\overline{X}$ = 2.25) อันดับสุดท้าย ด้านอนุรักษ์ทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม ($\overline{X}$ = 2.05) ตามลำดับ และมีเพียงประเด็นเดียว ประชาชนมีระดับความต้องการต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลอยู่ในระดับมาก คือ ด้านพัฒนาสังคม ($\overline{X}$ = 3.60) 2) ปัจจัยที่ส่งผลต่อความต้องการของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลท่าหลวง พบว่า ประชาชนในเขตพื้นที่องค์การบริหารส่วนตำบล โดยภาพรวมและรายด้านที่มีปัจจัยด้านเพศ อายุ อาชีพ การรับรู้ข้อมูลข่าวสารต่างกัน จะมีความต้องการของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลท่าหลวงแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ส่วนประชาชนในเขตพื้นที่องค์การบริหารส่วนตำบลโดยภาพรวมและรายด้านที่มีปัจจัยด้านการศึกษา ความรู้ ความเข้าใจ ต่างกันจะมีความต้องการของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลท่าหลวงไม่แตกต่างกัน 3) ศึกษาปัญหาอุปสรรค และข้อเสนอแนะต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบล พบว่า ประชาชนประมาณหนึ่งในสาม มีปัญหาการบริหารงานของฝ่ายบริหารยังไม่เป็นไปตามต้องการ ($\overline{X}$ = 41.46) รองลงมา การบริการด้านต่างๆ ในองค์การบริหารส่วนตำบล พนักงานองค์การบริหารส่วนตำบลยังให้บริการได้ยังไม่สะดวก รวดเร็วเท่าที่ควร ($\overline{X}$ = 31.96) และการให้บริการในเรื่องการประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับข้อมูลข่าวสารต่างๆ ประชาชนยังไม่รับรู้ข่าวสารเท่าที่ควร ($\overline{X}$ = 26.39)

ลิขสิทธิ์ของมหาวิทยาลัยราชภัฏรำไพพรรณี