

บทที่ 1

บทนำ

ความเป็นมา

นโยบายการกระจายอำนาจ ตั้งแต่รัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พ.ศ. 2540 จนถึงฉบับปัจจุบัน พ.ศ. 2550 นั้น ได้มีการส่งเสริมให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมีบทบาทและอำนาจหน้าที่ และเป็นอิสระในการบริหารจัดการบริการท้องถิ่นของตนเอง โดยมีการตรากฎหมายฉบับลูกต่าง ๆ เช่น พระราชบัญญัติกำหนดแผนและขั้นตอนการกระจายอำนาจให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น พ.ศ. 2542 พระราชบัญญัติระเบียบบริหารงานบุคคลส่วนท้องถิ่น พ.ศ. 2542 พระราชบัญญัติว่าด้วยการลงคะแนนเสียงเพื่อถอดถอนสมาชิกสภาท้องถิ่นหรือผู้บริหารท้องถิ่น พ.ศ. 2542 และพระราชบัญญัติประกอบรัฐธรรมนูญว่าด้วยวิธีพิจารณาความอาญาของผู้ดำรงตำแหน่งทางการเมือง พ.ศ. 2542 ส่งผลจากกระบวนการกระจายอำนาจดังกล่าว ที่ให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นสามารถดำเนินการกิจการต่าง ๆ ในท้องถิ่นเพิ่มมากขึ้น อาทิ ด้านโครงสร้างพื้นฐาน ด้านงานส่งเสริมคุณภาพชีวิต ด้านการจัดระเบียบชุมชน/สังคม และการรักษาความสงบเรียบร้อย ด้านการวางแผนการส่งเสริมการลงทุนพาณิชยกรรมและการท่องเที่ยว ด้านการบริหารจัดการและการอนุรักษ์ทรัพยากรธรรมชาติ สิ่งแวดล้อม และด้านศิลปวัฒนธรรม จารีต ประเพณีและภูมิปัญญาท้องถิ่น

เจตนารมณ์ในการดำเนินการกิจขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ตามกรอบนโยบายกระจายอำนาจดังกล่าวข้างต้น คือ การบริการประชาชน การให้บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นนั้นสามารถแยกกิจกรรมบริการที่มีทั้งหมดเป็น 2 ส่วนใหญ่ ๆ คือ 1) บริการเกี่ยวกับสาธารณูปโภค (Public Utility Service) หมายถึง บริการที่ให้แก่ประชากรทั่วไป 2) บริการเฉพาะด้าน (Specific Service) ซึ่งเป็นการให้บริการแก่ประชาชนแต่ละบุคคลหรือกลุ่มบุคคลที่มีธุรกิจเฉพาะ ฐานคิดของนโยบายการกระจายอำนาจขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นคือการให้บริการไปถึงตัวประชาชนให้มากที่สุด ถือว่าเป็นด้านหน้าของการสร้างความสัมพันธ์ให้เกิดระหว่างหน่วยงานท้องถิ่นกับประชาชน เพราะถ้ามีบริการที่ดียอมทำให้ประชาชนมีความพึงพอใจและมีทัศนคติที่ดีต่อเจ้าหน้าที่ของรัฐและต่อหน่วยงานด้วย ดังนั้น ในส่วนของเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานในการให้บริการจะต้องมีความตั้งใจและอุทิศตนให้แก่งานและสำนักอยู่ตลอดเวลาว่าเป็นผู้ให้บริการแก่ประชาชน

เทศบาลตำบลเนินสูง ได้ดำเนินการกิจการให้บริการประชาชนมาตั้งแต่เป็นสุขาภิบาล ในปี พ.ศ. 2540 เช่น การจัดหาไฟฟ้าทางสาธารณะ การจัดการขยะ การทำความสะอาดพื้นที่สาธารณะ เป็นต้น ต่อมาในปี พ.ศ. 2542 สุขาภิบาลเนินสูงได้รับการยกฐานะเป็นเทศบาลตำบล ทำให้เทศบาลตำบลเนินสูงอำเภอท่าใหม่ จังหวัดจันทบุรี สามารถดำเนินการกิจการให้บริการประชาชนได้อย่างเต็มที่

ตามกรอบในพระราชบัญญัติเทศบาล พระราชบัญญัติกำหนดแผนและขั้นตอนการกระจายอำนาจ ให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น จนถึงในปัจจุบันทางเทศบาลตำบลเนินสูง อำเภอท่าใหม่ จังหวัดจันทบุรี ได้บริหารจัดการภารกิจในการให้บริการประชาชนในรูปแบบของแผนยุทธศาสตร์ ตั้งแต่ พ.ศ. 2554 - 2556 (สำนักงานเทศบาลตำบลเนินสูง, ออนไลน์, 2551)

แผนยุทธศาสตร์ดังกล่าวได้จัดการกิจการให้บริการในแนวทางการพัฒนาด้านต่าง ๆ ดังนี้

1. การพัฒนาด้านเศรษฐกิจโครงสร้างพื้นฐาน
2. การพัฒนาด้านเศรษฐกิจ
3. การพัฒนาด้านสังคม/คุณภาพชีวิต
4. การพัฒนาด้านทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม
5. การพัฒนาด้านศาสนา ศิลปวัฒนธรรม จารีตประเพณีและภูมิปัญญาท้องถิ่น
6. การพัฒนาด้านการบริหารที่ดี

อย่างไรก็ดี จะพบว่าตั้งแต่ยกฐานะจากสุขาภิบาลในปี พ.ศ. 2542 จนถึงปัจจุบันเทศบาลตำบลเนินสูง อำเภอท่าใหม่ จังหวัดจันทบุรี ก็ยังไม่ได้มีการประเมินเลยว่าการให้บริการที่ผ่านมาประชาชนมีความพอใจหรือไม่ เพราะเหตุใด และประชาชนมีข้อเสนออะไรในการปรับปรุงการให้บริการ

ผู้วิจัยจึงสนใจศึกษาเรื่องความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการบริหารจัดการของเทศบาลตำบลเนินสูง อำเภอท่าใหม่ จังหวัดจันทบุรี เพื่อนำผลวิจัยมาปรับปรุงการบริหารจัดการของเทศบาลตำบลเนินสูงอำเภอท่าใหม่ จังหวัดจันทบุรีให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้ มีวัตถุประสงค์ดังต่อไปนี้

1. เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการสาธารณะของเทศบาลตำบลเนินสูง อำเภอท่าใหม่ จังหวัดจันทบุรี
2. เพื่อศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของประชาชนในการให้บริการสาธารณะในเขตเทศบาลตำบลเนินสูง อำเภอท่าใหม่ จังหวัดจันทบุรี
3. เพื่อศึกษามาตรการในการปรับปรุงการให้บริการสาธารณะในเขตเทศบาลตำบลเนินสูง อำเภอท่าใหม่ จังหวัดจันทบุรี

ประโยชน์ของการวิจัย

1. ผลจากการวิจัยทำให้ทราบถึงระดับและปัจจัยความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการด้านการบริหารจัดการของเทศบาลตำบลเนินสูง อำเภอท่าใหม่ จังหวัดจันทบุรี จะนำไปใช้เป็นบทเรียนสำหรับการจัดบริการของเทศบาลตำบลเนินสูงต่อไป

2. คาดว่าจะได้นำผลการศึกษามาตรการ ปรับปรุงบริการไปเป็นแนวทางในการวางแผน
เชิงนโยบายและเชิงปฏิบัติการแก่หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง เพื่อปรับปรุงการให้บริการของเทศบาลตำบล
เนินสูง อำเภอท่าใหม่ จังหวัดจันทบุรี ให้มีประสิทธิภาพและสร้างความพึงพอใจให้แก่ประชาชน
ต่อไป

ขอบเขตของการวิจัย

1. ขอบเขตในด้านช่วงเวลาของการศึกษาประเด็นการให้บริการของเทศบาลตำบลเนินสูง
อำเภอท่าใหม่ จังหวัดจันทบุรี จะพิจารณาตั้งแต่เริ่มดำเนินการ ในปี พ.ศ. 2542 - 2555
2. ขอบเขตในด้านของการศึกษาประชากรในเขตพื้นที่เทศบาลตำบลเนินสูง อำเภอท่าใหม่
จังหวัดจันทบุรี จะใช้ประชาชนที่มีสิทธิเลือกตั้ง คือ อายุครบ 18 ปีบริบูรณ์

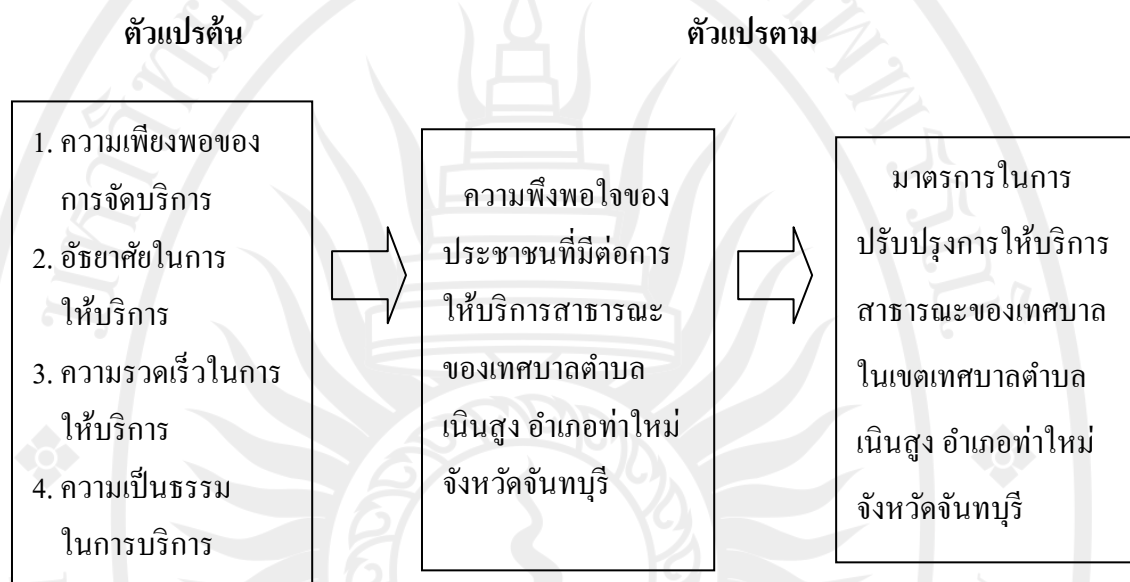
นิยามศัพท์เฉพาะ

เพื่อเป็นแนวทางในการเก็บรวบรวมข้อมูลและวิเคราะห์ข้อมูล ผู้วิจัยจะกำหนด
นิยามศัพท์เฉพาะไว้ดังนี้

1. ความพึงพอใจของประชาชน หมายถึง ความรู้สึกพอใจหรือไม่พอใจต่อการให้บริการ
ของเทศบาลตำบลเนินสูง อำเภอท่าใหม่ จังหวัดจันทบุรี
2. การบริการสาธารณะ หมายถึง กิจกรรมที่บุคคล กลุ่มบุคคล หรือหน่วยงานที่มี
อำนาจหน้าที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการสาธารณะ ตามพระราชบัญญัติเทศบาลและพระราชบัญญัติ
กำหนดแผนและขั้นตอนการกระจายอำนาจ
3. ความเพียงพอของการจัดบริการ หมายถึง ความพร้อมของบุคลากร ที่นั่งสำหรับประชาชน
ห้องสุขาสะอาด สถานที่จอดรถ การประชาสัมพันธ์ และการจัดสรรงบประมาณ
4. ทัศนคติในการให้บริการ หมายถึง พฤติกรรมของเจ้าหน้าที่ ผู้ให้บริการที่มีลักษณะ
ต้อนรับผู้มาใช้บริการ ตอบคำถามโดยไม่รำคาญ พุดจาสุภาพ และให้คำแนะนำเพิ่มเติม
5. ความรวดเร็วในการให้บริการ หมายถึง การให้บริการโดยมีป้ายแนะนำระยะเวลาและ
ขั้นตอนแก้ปัญหาความเดือดร้อนได้ทันทั่วทั้งที่ และบริการครบวงจร
6. ความเป็นธรรมในการบริการ หมายถึง การให้บริการเป็นไปตามลำดับก่อนหลัง
การช่วยเหลือผู้ด้อยโอกาส การบริหารให้ตรงจุดกับปัญหา และการไม่คำนึงถึงแค่ฐานเสียง

กรอบแนวคิดในการวิจัย

จากการสำรวจองค์ความรู้ทั้งทางด้านแนวคิดและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ผู้วิจัยสามารถกำหนดกรอบแนวคิดในการวิจัย ดังนี้



ภาพประกอบ 1 กรอบแนวคิดในการวิจัย

กรอบแนวคิดในการวิจัย ดังกล่าว สามารถสรุปตัวแปรได้เป็น 2 ประเภท คือ ตัวแปรต้น ได้แก่ ความพึงพอใจของการจัดบริการ ทัศนคติในการให้บริการ ความรวดเร็วในการให้บริการ และ ความเป็นธรรมในการบริการ ส่วนตัวแปรตาม ได้แก่ ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการสาธารณะของเทศบาลตำบลเนินสูง อำเภอท่าใหม่ จังหวัดจันทบุรี

สมมุติฐานการวิจัย

1. ความพึงพอใจของการจัดบริการของเทศบาลตำบลเนินสูง เป็นปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในการบริการของประชาชน
2. ทัศนคติในการให้บริการของเทศบาลตำบลเนินสูงเป็นปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในการบริการของประชาชน
3. ความรวดเร็วในการให้บริการของเทศบาลตำบลเนินสูงเป็นปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในการบริการของประชาชน
4. ความเป็นธรรมในการให้บริการของเทศบาลตำบลเนินสูงเป็นปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในการบริการของประชาชน