

บทที่ 1

บทนำ

ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

รัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พุทธศักราช 2540 เป็นรัฐธรรมนูญที่มีบทบัญญัติเกี่ยวกับการกระจายอำนาจและการปกครองส่วนท้องถิ่นไว้อย่างชัดเจนที่สุดฉบับหนึ่ง โดยมีการตราพระราชบัญญัติกำหนดแผนและขั้นตอนการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น พ.ศ. 2542 และแผนการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น พ.ศ. 2543 ซึ่งเป็นผลสืบเนื่องมาจากรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พุทธศักราช 2550 ในหมวด 14 ว่าด้วยการปกครองส่วนท้องถิ่น ทำให้การกระจายอำนาจมีความชัดเจนยิ่งขึ้น โดยในมาตรา 283 ได้ระบุว่ องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมีหน้าที่ในการดูแลและจัดทำบริการสาธารณะ และมีอิสระในการกำหนดนโยบาย การบริหาร การจัดบริการสาธารณะ การบริหารงานบุคคล การเงิน และการคลัง และมีอำนาจหน้าที่ของตนเอง โดยเฉพาะ และองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นย่อมจะได้รับการส่งเสริมและสนับสนุนให้มีความเข้มแข็งในการบริหารงานได้โดยอิสระ นอกจากนี้ในการกระจายอำนาจของรัฐให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นดังกล่าวตามพระราชบัญญัติกำหนดแผนและขั้นตอนการกระจายอำนาจ พ.ศ. 2542 ได้บัญญัติให้มืองค์กรรับผิดชอบในการจัดทำแผนการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น คือ คณะกรรมการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นและกำหนดหน้าที่ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในการจัดบริการสาธารณะที่จำเป็นแก่ท้องถิ่น ตลอดจนรายได้ของท้องถิ่นและพระราชบัญญัติระเบียบบริหารงานบุคคลส่วนท้องถิ่น พ.ศ. 2542 ได้กำหนดรูปแบบการบริหารงานบุคคลส่วนท้องถิ่นที่เป็นอิสระมากขึ้น

องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในปัจจุบันมีบทบาทอำนาจหน้าที่อย่างกว้างขวางโดยมีเพียงจะมีหน้าที่ในการให้บริการสาธารณะพื้นฐานแก่ประชาชนในท้องถิ่นเท่านั้น แต่ยังคงขยายบทบาทหน้าที่ออกไปรวมถึงการพัฒนาคุณภาพชีวิต และการพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมของท้องถิ่นด้วย และเป็นองค์กรที่เปิดให้ประชาคมท้องถิ่นมีส่วนร่วมในการบริหารและการตรวจสอบการปฏิบัติงานขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นเพิ่มมากขึ้น จึงจำเป็นที่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจะต้องเร่งกำหนดจุดมุ่งหมายหรือทิศทางในการพัฒนาของตนให้ชัดเจน มีการกำหนดยุทธศาสตร์และแนวทาง

การพัฒนาในทุก ๆ ด้าน อันเป็นการแสดงให้เห็นถึงความพร้อมและศักยภาพขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่จะสามารถบริหารงานในความรับผิดชอบตามภารกิจที่ได้รับมอบหมายให้เตรียมการสำหรับอนาคต เป็นการวางแผนและทิศทางการพัฒนาท้องถิ่นให้เกิดการเปลี่ยนแปลงและการพัฒนาอย่างมีระบบ นอกจากนี้การวางแผนเป็นการรวมสรรพกำลัง และระดมความคิดในการพัฒนาอย่างมีทิศทางและสอดคล้องกัน เพื่อลดการสูญเสียทรัพยากรอันมีอยู่อย่างจำกัด

องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นเป็นหน่วยงานปกครองท้องถิ่นของภาครัฐที่ทำงานใกล้ชิดกับประชาชนโดยทำหน้าที่บำบัดทุกข์บำรุงสุข ในด้านต่าง ๆ โดยเฉพาะองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นรูปแบบเทศบาลที่จัดตั้งขึ้นในพื้นที่ที่มีลักษณะเป็นชุมชนเมืองหรือมีขีดความสามารถและแนวโน้มที่จะพัฒนาขึ้นเป็นเมืองซึ่งแบ่งออกเป็น 3 ประเภท ได้แก่ เทศบาลตำบล เทศบาลเมือง และเทศบาลนคร ซึ่งแต่ละประเภทจะจัดตั้งอย่างสอดคล้องไปตามระดับความเจริญของท้องถิ่น จำนวนและความหนาแน่นของประชากรและอื่น ๆ ทั้งนี้ การปฏิบัติหน้าที่ของเทศบาลนั้นย่อมมีเป้าหมายสำคัญยิ่งอยู่ที่ประชาชนหรือกลุ่มเป้าหมายที่มารับบริการตามที่ได้ปรากฏอยู่ในพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. 2546 ซึ่งได้มีผลใช้บังคับแล้วตั้งแต่วันที่ 10 ตุลาคม พ.ศ. 2546 ที่ได้กล่าวกำหนดแนวทางการบริหารงานไว้ว่า “การบริหารราชการที่มุ่งให้เกิดประโยชน์สุขแก่ประชาชน โดยยึดประชาชนเป็นศูนย์กลาง เกิดผลสัมฤทธิ์ต่อภารกิจภาครัฐ มีประสิทธิภาพและเกิดความคุ้มค่าในเชิงภารกิจของรัฐ ไม่มีขั้นตอนการปฏิบัติงาน เกินความจำเป็น มีการปรับปรุงภารกิจของส่วนราชการให้ทันต่อเหตุการณ์ ประชาชนได้รับการอำนวยความสะดวกและได้รับการตอบสนองความต้องการและมีการประเมินผลการปฏิบัติงานอย่างสม่ำเสมอ” สำนักมาตรฐานการบริหารงาน (กรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่น, ม.ป.ป., หน้า 5)

งานสวัสดิการสังคมเป็นภารกิจสำคัญอีกด้านหนึ่งที่เทศบาลตำบลท่าหลวงต้องจัดบริการให้แก่ประชาชนในพื้นที่ตำบลตามหลักการกระจายอำนาจ รวมทั้งการยึดถือแนวทางการบริหารจัดการที่ว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี ซึ่งในอดีตการจัดสวัสดิการสังคมของเทศบาลเป็นเพียงการดำเนินการให้แล้วเสร็จ เพื่อให้เป็นไปตามระเบียบ กฎหมายของทางราชการเท่านั้น โดยมีได้มุ่งเน้นถึงความต้องการที่แท้จริงของประชาชนในท้องถิ่นเป็นสำคัญ จึงทำให้การจัดสวัสดิการสังคมไม่สอดคล้องต่อความต้องการของประชาชน

ดังนั้น เพื่อเป็นการช่วยแก้ปัญหาการดำเนินงานด้านสวัสดิการสังคมให้สอดคล้องกับความต้องการของประชาชนในท้องถิ่น ผู้ศึกษาจึงเห็นความสำคัญที่จะศึกษาความคิดเห็นของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการงานสวัสดิการสังคมของเทศบาลตำบลท่าหลวง อำเภอมะขาม จังหวัดจันทบุรี เพื่อจะได้ทราบถึงความคิดเห็นและความต้องการของประชาชนที่มีต่อคุณภาพ

การให้บริการงานสวัสดิการสังคมของเทศบาลตำบลท่าหลวงได้สอดคล้องกับปัญหาและความต้องการของประชาชน เพื่อที่จะนำข้อมูลมาใช้ปรับปรุงและพัฒนาวิธีการทำงานในการให้บริการที่มีคุณภาพ ที่ดียิ่งขึ้น ต่อไป

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาความคิดเห็นของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการงานสวัสดิการสังคมของเทศบาลตำบลท่าหลวง อำเภอมะขาม จังหวัดจันทบุรี
2. เพื่อเปรียบเทียบความคิดเห็นของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการงานสวัสดิการสังคม ของเทศบาลตำบลท่าหลวง อำเภอมะขาม จังหวัดจันทบุรี จำแนกตาม เพศ อายุ รายได้ ระดับการศึกษา และอาชีพผู้รับบริการ

สมมติฐานการวิจัย

1. ผู้รับบริการที่มีเพศต่างกันมีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการงานสวัสดิการสังคมของเทศบาลตำบลท่าหลวง อำเภอมะขาม จังหวัดจันทบุรี แตกต่างกัน
2. ผู้รับบริการที่มีอายุต่างกันมีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการงานสวัสดิการสังคมของเทศบาลตำบลท่าหลวง อำเภอมะขาม จังหวัดจันทบุรี แตกต่างกัน
3. ผู้รับบริการที่มีรายได้ ต่างกันมีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการงานสวัสดิการสังคม ของเทศบาลตำบลท่าหลวง อำเภอมะขาม จังหวัดจันทบุรี แตกต่างกัน
4. ผู้รับบริการที่มีระดับการศึกษาต่างกันมีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการงานสวัสดิการสังคม ของเทศบาลตำบลท่าหลวง อำเภอมะขาม จังหวัดจันทบุรี แตกต่างกัน
5. อาชีพผู้รับบริการต่างกันมีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการงานสวัสดิการสังคมของเทศบาลตำบลท่าหลวง อำเภอมะขาม จังหวัดจันทบุรี แตกต่างกัน

ขอบเขตของการวิจัย

ขอบเขตด้านเนื้อหา: การวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ศึกษาคุณภาพการให้บริการงานสวัสดิการสังคม ของเทศบาลตำบลท่าหลวง อำเภอมะขาม จังหวัดจันทบุรี โดยมีตัวแปรในการศึกษาครั้งนี้คือ

ตัวแปรต้น ปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ รายได้ ระดับการศึกษา และอาชีพผู้รับบริการ

ตัวแปรตาม ได้แก่ คุณภาพการให้บริการงานสวัสดิการสังคมรวม 5 ด้าน แซทแฮล์ม, พาราสุรามาน และแบร์รี่ (Zeithaml, Parasuraman & Berry, 1998 อ้างถึงใน ชัชวาล ทัดศิวิชัย, 2549, หน้า 122 - 126) ดังนี้

1. ด้านความเป็นรูปธรรม
2. ด้านความน่าเชื่อถือไว้วางใจในการบริการ
3. ด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ
4. ด้านความเชื่อมั่นต่อผู้รับบริการ
5. ด้านความเข้าใจและเห็นอกเห็นใจผู้รับบริการ

ขอบเขตด้านพื้นที่: การวิจัยครั้งนี้เป็นการศึกษาความคิดเห็นของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการงานสวัสดิการสังคม โดยศึกษาจากประชาชนที่อาศัยอยู่ในพื้นที่ตำบลท่าหลวง อำเภอมะขาม จังหวัดจันทบุรี รวมทั้งหมด 2,399 คน (ทะเบียนราษฎรอำเภอมะขาม 30 พฤศจิกายน พ.ศ. 2554)

ขอบเขตด้านระยะเวลา: ในการวิจัยครั้งนี้ทำการศึกษาจากแผนพัฒนาสามปีของเทศบาลตำบลท่าหลวง ปีงบประมาณ พ.ศ. 2555 - 2557 โดยดำเนินการระหว่างวันที่ 1 พฤศจิกายน พ.ศ. 2554 ถึงวันที่ 31 มกราคม พ.ศ. 2555 รวมระยะเวลา 3 เดือน

นิยามศัพท์เฉพาะ

1. ความคิดเห็น หมายถึง ความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อคุณภาพการให้บริการงานสวัสดิการสังคมของเทศบาลตำบลท่าหลวง อำเภอมะขาม จังหวัดจันทบุรี

2. ประชาชน หมายถึง ประชาชนผู้เข้ามาใช้บริการงานสวัสดิการสังคมของเทศบาลตำบลท่าหลวง อำเภอมะขาม จังหวัดจันทบุรี

3. คุณภาพการให้บริการ หมายถึง การดำเนินกิจกรรมในการให้บริการงานสวัสดิการสังคมของเทศบาลตำบลท่าหลวง อำเภอมะขาม จังหวัดจันทบุรี เพื่อตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการ โดยมุ่งให้เกิดความประทับใจ ตามแนวคิดของ แซทแฮล์ม, พาราสุรามาน และแบร์รี่ (Zeithaml, Parasurama & Berry, 1990) ซึ่งประกอบด้วย

3.1 ความเป็นรูปธรรมของบริการ หมายถึง ลักษณะทางกายภาพที่ปรากฏให้เห็นถึงสิ่งอำนวยความสะดวกต่าง ๆ อันได้แก่ บุคลากร อุปกรณ์ เครื่องมือต่าง ๆ ที่ทำให้ผู้รับบริการรู้สึกว่าการได้รับการดูแล ห่วงใย และความตั้งใจจากผู้ให้บริการ

3.2 ความเชื่อถือไว้วางใจได้ หมายถึง ความสามารถในการให้บริการให้ตรงกับสัญญาที่ให้ไว้กับผู้รับบริการ บริการที่ให้ทุกครั้งจะต้องมีความถูกต้อง เหมาะสม และได้ผลออกมา

เช่นเดิมในทุกจุดของบริการ ความสม่ำเสมอนี้จะทำให้ผู้รับบริการรู้สึกว่าการที่ได้นั้นมีความน่าเชื่อถือ สามารถให้ความไว้วางใจได้

3.3 การตอบสนองต่อผู้รับบริการ หมายถึง ความพร้อมและความเต็มใจที่จะให้บริการ โดยสามารถตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการได้อย่างทันที่ที่ผู้รับบริการสามารถเข้ารับบริการได้ง่าย และได้รับความสะดวกจากการใช้บริการ รวมทั้งจะต้องกระจายการให้บริการไปอย่างทั่วถึง รวดเร็ว

3.4 การให้ความเชื่อมั่นต่อผู้รับบริการ หมายถึง ความสามารถในการสร้าง ความเชื่อมั่นให้เกิดขึ้นกับผู้รับบริการ

3.5 การรู้จักและเข้าใจผู้รับบริการ หมายถึง ความสามารถในการดูแลเอาใจใส่ผู้รับบริการตามความต้องการที่แตกต่างของผู้รับบริการแต่ละคน

ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1. ทราบถึงความคิดเห็นของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการงานสวัสดิการสังคมของเทศบาลตำบลท่าหลวง อำเภอมะขาม จังหวัดจันทบุรี
2. ทราบผลการเปรียบเทียบความคิดเห็นของประชาชนผู้รับบริการงานสวัสดิการสังคมของเทศบาลตำบลท่าหลวง อำเภอมะขาม จังหวัดจันทบุรี จำแนกตาม เพศ อายุ รายได้ ระดับการศึกษา และประเภทผู้รับบริการ
3. เป็นแนวทางในการพัฒนาการให้บริการของเทศบาลตำบลท่าหลวง อำเภอมะขาม จังหวัดจันทบุรี