

บทที่ 1

บทนำ

ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

การกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นตามแผนการกระจายอำนาจฯ จึงเป็นจุดเริ่มต้นของพัฒนาการของการกระจายอำนาจของประเทศไทย ซึ่งต้องการกลไกและมาตรการที่จะพัฒนาขึ้นในอนาคตเพื่อให้การกระจายอำนาจบรรลุผลสำเร็จ โดยเฉพาะอย่างยิ่ง ต้องการความเข้าใจที่ตรงกันและความมุ่งมั่น เชื่อมมั่นต่อปรัชญาและคุณค่าของการกระจายอำนาจ จากทุกฝ่ายที่เกี่ยวข้อง นับแต่รัฐบาลส่วนราชการองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นและประชาชนที่ พร้อมจะร่วมกันพัฒนาการกระจายอำนาจโดยผ่านกระบวนการการเรียนรู้ที่ต่อเนื่องและมั่นคง

รัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พ.ศ. 2540 มาตรา 284 จึงได้มีการตราพระราชบัญญัติกำหนดแผนและขั้นตอนการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น พ.ศ. 2542 ขึ้น ซึ่งมีเนื้อหาสาระในการกำหนดอำนาจและหน้าที่ในการจัดบริการสาธารณะระหว่างรัฐกับ องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น และระหว่างองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นด้วยกันเอง โดยพยายาม ถ่ายโอนภารกิจหน้าที่หลายประการที่รัฐดำเนินการอยู่ในปัจจุบัน ขณะเดียวกันองค์กรปกครองส่วน ท้องถิ่น ก็สามารถรับผิดชอบในการดำเนินการได้ รวมทั้งกำหนดให้มีการจัดสรรรายได้ให้แก่ องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นให้เหมาะสมกับภารกิจที่ได้รับมอบหมายตามระเบียบบริหารราชการ แผ่นดินของประเทศไทย ได้แบ่งโครงสร้างการบริหารราชการแผ่นดินออกเป็น 3 ส่วน ได้แก่ การบริหารราชการส่วนกลาง การบริหารราชการส่วนภูมิภาค และการบริหารราชการส่วนท้องถิ่น โดยการบริหารราชการส่วนกลางเป็นการรวมอำนาจ (On Public Administration of the Power) การบริหารราชการส่วนภูมิภาคเป็นการแบ่งอำนาจ (The Provincial Government is Divided Power) และการบริหารราชการส่วนท้องถิ่นเป็นการกระจายอำนาจ (The Local Government is Decentralized Power) การพัฒนาประเทศที่ผ่านมามีลักษณะการบริหารแบบรวมศูนย์อำนาจไว้ที่ ส่วนกลาง เพื่อความมั่นคงและความสะดวกในการบริหารงาน และด้วยเงื่อนไขและข้อจำกัด อัน เนื่องมาจากระบบโครงสร้าง ระบบงบประมาณ บุคลากร และศักยภาพในการดำเนินงานของการ บริหารงานแบบรวมศูนย์ทำให้การดำเนินการต่าง ๆ ของรัฐบาลไม่อาจตอบสนองความต้องการที่ หลากหลายของประชาชนในด้านการบริการ และการอำนวยความสะดวกได้ ดังนั้น จึงเกิดแนว ความคิดในเรื่องการกระจายอำนาจการบริหารการปกครองให้ประชาชนในท้องถิ่น (ราชการบริหาร ส่วนภูมิภาค) เพื่อแบ่งเบาภาระหน้าที่และความรับผิดชอบของรัฐบาล และเพื่อให้การดำเนินการ

ให้บริการและอำนวยความสะดวกต่าง ๆ สามารถตอบสนองความต้องการของประชาชนได้อย่างแท้จริง
ทั่วถึง และรวดเร็วและประการสำคัญอีกประการหนึ่ง เพื่อส่งเสริมให้ประชาชนในท้องถิ่นมี
ส่วนร่วมในการปกครองตนเองตามระบอบประชาธิปไตย

แนวความคิดในการให้ประชาชนในท้องถิ่นได้ปกครองและบริหารกันเองนั้นมี
ความสัมพันธ์กันอย่างมากกับแนวคิดในการกระจายอำนาจในการปกครอง (Decentralization)
หลักการกระจายอำนาจการปกครองนี้เพื่อให้ท้องถิ่นสามารถทำกิจกรรมต่าง ๆ ได้โดยมีความเป็น
อิสระปลอดจากการชี้นำจากรัฐบาล มีความสามารถที่จะสนองความต้องการของพลเมืองในท้องถิ่น
ได้แต่ทั้งนี้ในด้านนโยบายที่สำคัญ ๆ ยังคงต้องยึดตามแนวนโยบายแห่งรัฐอยู่ เช่น นโยบายทาง
การเงินนโยบายทางการคลัง เป็นต้น ดังนั้น หน่วยการปกครองท้องถิ่นจึงต้องมีความเป็นอิสระใน
ระดับหนึ่งที่จะดำเนินกิจกรรมการบริการของตนเองได้ แต่อีกส่วนหนึ่งรัฐบาลยังคงต้องเอกสิทธิ์
ในการควบคุมเอาไว้ ทั้งนี้เพื่อรักษาสภาพ ความเป็นอันหนึ่งอันเดียว และความมั่นคงของชาติไว้
นั่นเอง และเพื่อจัดการบริการของรัฐให้ตรงกับความต้องการของชุมชนและเพื่อให้ชุมชนมี
ส่วนร่วมรัฐบาลจึงจัดให้มีการปกครองระดับท้องถิ่นขึ้น ทั้งนี้ท้องถิ่นจะบังเกิดผลดีหรือมีประ โยชน์
อย่างแท้จริงก็จะต้องเป็นด้วยประชาชนในท้องถิ่นนั้น ๆ คมีส่วนร่วมอย่างแท้จริง (ประยูร
กาญจนกุล, 2523, หน้า 25-28)

เทศบาลตำบลนาจอมเทียน จัดเป็นองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่มีฐานะเป็นนิติบุคคล
มีอำนาจและหน้าที่ในการจัดการระบบบริการสาธารณะหรือประโยชน์ของประชาชนในท้องถิ่น
ของตนเอง เทศบาลตำบลนาจอมเทียนจึงต้องบริการประชาชนเพื่อตอบสนองต่อความต้องการและ
แก้ไขปัญหาต่าง ๆ ของประชาชนซึ่งมีการบริการหลายด้าน เช่น การอนุญาตการก่อสร้างต่อเติม
อาคาร การจัดเก็บภาษี การรับเรื่องราวร้องทุกข์ บริการด้านการบรรเทาสาธารณภัย บริการอนุญาต
การประกอบกิจการค้าบางประเภทที่อาจจะก่อให้เกิดมลภาวะ เช่น ร้านอาหาร โรงแรม ฯลฯ บริการ
จัดเก็บมูลฝอย ซึ่งการบริการที่รวดเร็วและมีประสิทธิภาพย่อมสร้างความประทับใจให้กับ
ประชาชนที่จะมาใช้บริการครั้งต่อ ๆ ไป

จากเหตุผลดังกล่าวข้างต้น ผู้ศึกษาในฐานะที่ตนเองเป็นข้าราชการที่ปฏิบัติงานเกี่ยวกับการ
ให้บริการประชาชนจึงมีความสนใจที่จะศึกษาความคิดเห็นของประชาชนต่อการให้บริการของ
เทศบาลตำบลนาจอมเทียน อำเภอสัตหีบ จังหวัดชลบุรี รวม 5 ด้าน ได้แก่ ด้านความเป็นรูปธรรม
ของการบริการ ด้านความเชื่อถือไว้วางใจได้ ด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ ด้านการให้ความ
มั่นใจแก่ผู้รับบริการ ด้านความเอาใจใส่ผู้รับบริการ ผลการศึกษาที่ได้จะนำไปเป็นข้อมูลเบื้องต้น
ให้กับปลัดเทศบาลตำบลนาจอมเทียน อำเภอสัตหีบ จังหวัดชลบุรี ใช้เป็นแนวทางในการปรับปรุง
และพัฒนาแผนงานการให้บริการที่ดีแก่ประชาชนในอนาคตต่อไป

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาความคิดเห็นของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลนาจอมเทียน อำเภอสัตหีบ จังหวัดชลบุรี
2. เพื่อเปรียบเทียบความคิดเห็นของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลนาจอมเทียน จำแนกตามเพศ อายุ การศึกษา อาชีพ รายได้ หน่วยงานที่มาติดต่อ

สมมติฐานการวิจัย

1. ประชาชนที่มีเพศต่างกัน มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลนาจอมเทียนแตกต่างกัน
2. ประชาชนที่มีอายุต่างกัน มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลนาจอมเทียนแตกต่างกัน
3. ประชาชนที่มีการศึกษาต่างกัน มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลนาจอมเทียนแตกต่างกัน
4. ประชาชนที่มีอาชีพต่างกัน มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลนาจอมเทียนแตกต่างกัน
5. ประชาชนที่มีรายได้ต่างกัน มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลนาจอมเทียนแตกต่างกัน
6. ประชาชนที่มาติดต่อหน่วยงานต่างกัน มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลนาจอมเทียนแตกต่างกัน

ขอบเขตการวิจัย

1. ขอบเขตด้านระยะเวลา ในการศึกษาเรื่อง ความคิดเห็นของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลนาจอมเทียน อำเภอสัตหีบ จังหวัดชลบุรี ได้ทำการศึกษาในระหว่างวันที่ 1 สิงหาคม พ.ศ. 2555 ถึงวันที่ 31 ตุลาคม พ.ศ. 2555 ระยะเวลารวม 3 เดือน
2. ขอบเขตด้านเนื้อหา ในการศึกษาเรื่องความคิดเห็นของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลนาจอมเทียน ใน 5 ด้าน คือ ด้านความเป็นรูปธรรมของบริการ ด้านความเชื่อถือไว้วางใจได้ ด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ ด้านการให้ความเชื่อมั่นแก่ผู้รับบริการ และด้านความเอาใจใส่ผู้รับบริการ

3. ขอบเขตด้านประชากร คือ ประชาชนผู้มีสิทธิ์เลือกตั้งที่มาใช้บริการของเทศบาลตำบลนาจอมเทียน อำเภอสัตหีบ จังหวัดชลบุรี จำนวนทั้งสิ้น 5,759 คน (เทศบาลตำบลนาจอมเทียน, 2554)

นิยามศัพท์เฉพาะ

ความคิดเห็น หมายถึง อารมณ์ ความรู้สึก ความคิด การแสดงออกซึ่งความรู้สึกที่บุคคลใดบุคคลหนึ่งต่อความคิดเห็นของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลนาจอมเทียน

ภารกิจการให้บริการของเทศบาลตำบลนาจอมเทียน หมายถึง การให้บริการของเทศบาลตำบลนาจอมเทียน เช่น การอนุญาตการก่อสร้าง ต่อเติมอาคาร การจัดเก็บภาษี การรับเรื่องราวร้องทุกข์ บริการด้านการบรรเทาสาธารณภัย บริการอนุญาตการประกอบกิจการค้า บางประเภทที่อาจจะก่อให้เกิดมลภาวะ เช่น ร้านอาหาร โรงแรม ฯลฯ บริการจัดเก็บมูลฝอย

เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ หมายถึง ข้าราชการ ลูกจ้างประจำ และพนักงานจ้างซึ่งทำหน้าที่การให้บริการในเทศบาลตำบลนาจอมเทียน

ประชาชน หมายถึง ผู้มีสิทธิ์เลือกตั้งนายกเทศมนตรีเทศบาลตำบลนาจอมเทียนที่มารับบริการจากเทศบาลตำบลนาจอมเทียน

เทศบาลตำบลนาจอมเทียน หมายถึง เขตการปกครองท้องถิ่น โดยมีอาณาเขตทิศเหนือติดกับเมืองพัทยา อำเภอบางละมุง จังหวัดชลบุรี ทิศใต้ติดกับเทศบาลตำบลบางเสร่ อำเภอสัตหีบ จังหวัดชลบุรี ทิศตะวันออกติดต่อกับเทศบาลตำบลห้วยใหญ่ อำเภอบางละมุง จังหวัดชลบุรี และเทศบาลตำบลเขาชีจรรย์ อำเภอสัตหีบ จังหวัดชลบุรี ทิศตะวันตกติดต่อกับชายฝั่งทะเลอ่าวไทย

คุณภาพการให้บริการ หมายถึง การจัดและส่งมอบบริการที่ดีและเหมาะสมให้กับลูกค้า เพื่อตอบสนองความต้องการและความคาดหวังของลูกค้า รวมทั้งสร้างความประทับใจและให้เกิดความพึงพอใจสูงสุดจากการได้รับบริการนั้น

ความเป็นรูปธรรมของการบริการ หมายถึง ลักษณะทางกายภาพที่ปรากฏให้เห็นสิ่งอำนวยความสะดวกต่าง ๆ ได้แก่ เครื่องมืออุปกรณ์ บุคลากร และการใช้สัญลักษณ์หรือเอกสารที่ใช้ในการติดต่อสื่อสารให้ผู้รับบริการได้สัมผัส และการบริการนั้นเป็นรูปธรรมสามารถรับรู้ได้

ความเชื่อถือไว้วางใจได้ หมายถึง ความสามารถในการให้บริการนั้นตรงกับสัญญาที่ให้ไว้กับผู้รับบริการ บริการที่ให้ทุกครั้งมีความถูกต้อง เหมาะสม และมีความสม่ำเสมอในทุกครั้งของการบริการ ที่จะทำให้ผู้รับบริการรู้สึกว่าการบริการที่ได้รับนั้นมีความน่าเชื่อถือ สามารถให้ความไว้วางใจได้

การตอบสนองต่อผู้รับบริการ หมายถึง ความพร้อม และความเต็มใจที่จะให้บริการโดยสามารถตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการได้อย่างทันทั่วทั้งที่ ผู้รับบริการสามารถเข้ารับบริการได้ง่าย และได้รับความสะดวกจากการใช้บริการรวมทั้งจะต้องกระจายการให้บริการไปอย่างทั่วถึง รวดเร็ว ไม่ต้องรอนาน

การให้ความมั่นใจแก่ผู้รับบริการ หมายถึง ผู้ให้บริการมีทักษะ ความรู้ ความสามารถในการให้บริการ และตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการด้วยความสุภาพ มีกิริยาท่าทางและมารยาทที่ดีในการให้บริการสามารถที่จะทำให้ผู้รับบริการเกิดความมั่นใจว่าจะได้รับบริการที่ดีที่สุด

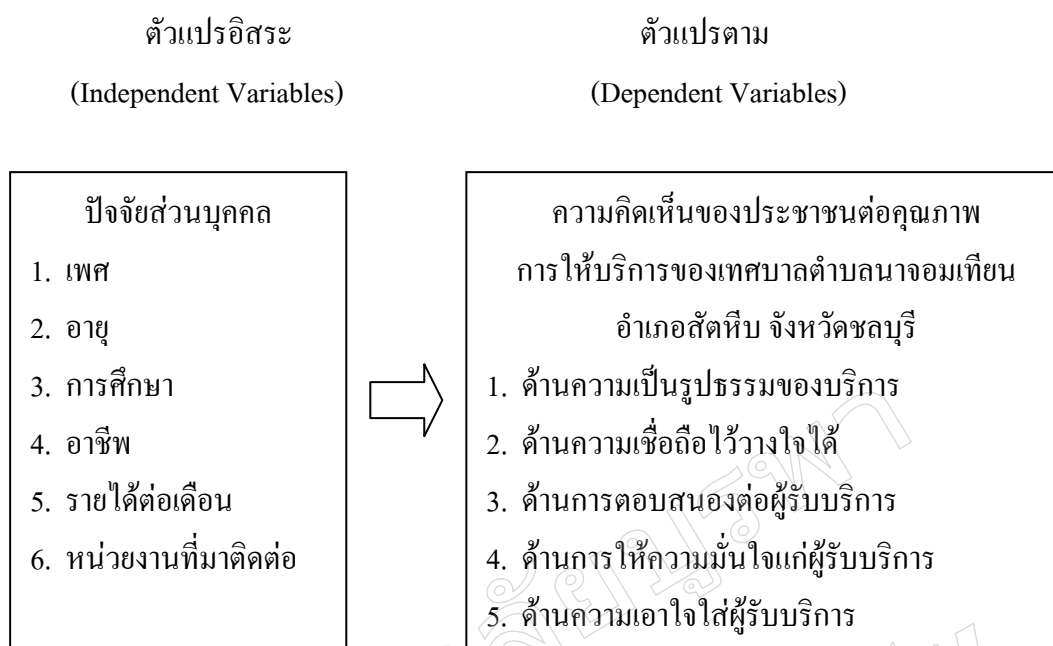
ความเอาใจใส่ผู้รับบริการ หมายถึง ความสามารถในการดูแล ความเอื้ออาทร เอาใจใส่ผู้รับบริการตามความต้องการที่แตกต่างกันของผู้รับบริการในแต่ละคน

ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1. ทราบถึงความคิดเห็นของประชาชนต่อการให้บริการเมื่อมาใช้บริการของเทศบาลตำบลนาจอมเทียน
2. ทราบถึงผลการเปรียบเทียบความแตกต่างของ ความคิดเห็นของประชาชนต่อคุณภาพการบริการของเทศบาลตำบลนาจอมเทียน อำเภอสัตหีบ จังหวัดชลบุรี จำแนกตามเพศ อายุ การศึกษา อาชีพ รายได้ หน่วยงานที่มาติดต่อ
3. ผลการศึกษาจะเป็นประโยชน์ต่อเจ้าหน้าที่ในเทศบาลตำบลนาจอมเทียน เพื่อใช้เป็นข้อมูลและแนวทางในการปรับปรุงประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพและถูกต้อง
4. เพื่อนำผลของการศึกษาวิจัยไปปรับเปลี่ยนกระบวนการทำงานของเจ้าหน้าที่ของเทศบาลตำบลนาจอมเทียน เพื่อประสิทธิภาพในการบริหารราชการและความพึงพอใจของประชาชนผู้มารับบริการต่อไป

กรอบแนวคิดในการวิจัย

จากการศึกษา แนวคิด ทฤษฎี เอกสารงานวิจัยที่เกี่ยวข้องเรื่อง “ความคิดเห็นของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลนาจอมเทียน อำเภอสัตหีบ จังหวัดชลบุรี” ได้นำแนวความคิดของพาราสุรามาน, เซียแซมส์ และเบอร์รี่ (Parasuraman, Zeithaml & Berry, 1985, p. 41) มาใช้ในการศึกษาครั้งนี้ ผู้ศึกษาได้นำเสนอตามกรอบความคิดในการศึกษาดังนี้



ภาพที่ 1 กรอบแนวคิดในการวิจัย