

บทที่ 1

บทนำ

ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

ในการจัดระเบียบบริหารราชการส่วนท้องถิ่นไทย ได้มีการพัฒนาเปลี่ยนแปลงหลายรูปแบบต่าง ๆ กัน ตามรัฐธรรมนูญแห่งประเทศไทยแห่งราชอาณาจักรไทย พุทธศักราช 2540 ได้กำหนดให้มีการบริหารราชการส่วนท้องถิ่นไทยออกเป็น 4 รูปแบบ คือ องค์การบริหารส่วนจังหวัด เทศบาล องค์การบริหารส่วนตำบล และการปกครองรูปแบบพิเศษ เช่น กรุงเทพมหานคร และเมืองพัทยา เป็นต้น (รัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พ.ศ. 2540)

การปกครองท้องถิ่นถือเป็นรูปแบบการปกครองที่เกิดขึ้นจากหลักการกระจายอำนาจปกครองตามพื้นที่โดยท้องถิ่นจัดตั้งองค์กรปกครองขึ้นมา ได้แก่ องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น เพื่อจัดทำบริการสาธารณะบางอย่างตามที่กฎหมายกำหนดให้เป็นไปตามความต้องการของประชาชนในท้องถิ่น โดยการดำเนินการดังกล่าว จะอยู่ภายใต้การกำกับดูแลของส่วนกลาง ในความเป็นอิสระของท้องถิ่นจะเกิดขึ้นได้อย่างแท้จริง จะต้องประกอบด้วย การมีสถานะเป็นนิติบุคคลมีเขตพื้นที่รับผิดชอบที่ชัดเจน มีองค์กรเจ้าหน้าที่เป็นของตนเอง มีอำนาจหน้าที่ของตนเองในกิจการท้องถิ่น และมีการคลังเป็นของตนเอง โดยเฉพาะอย่างยิ่งชุมชนท้องถิ่นที่มีสภาพปัญหาสังคม วัฒนธรรม ความเป็นอยู่ และทรัพยากรที่แตกต่างกัน ถ้าพึ่งเพียงรัฐบาลกลางในฐานะที่ต้องดูแลประชาชนโดยรวมทั้งประเทศย่อมไม่สามารถตอบสนองกับความต้องการ หรือแก้ไขปัญหาได้อย่างทั่วถึง และตรงกับความต้องการของประชาชนในแต่ละพื้นที่ รวมถึงการเรียกร้องของประชาชนในชุมชนท้องถิ่นที่ต้องการมีส่วนร่วมในการปกครอง และพัฒนาท้องถิ่นของตนเองมาอย่างยาวนาน กระทั่งรวมทศวรรษไทยจึงได้ดำเนินการ และสนับสนุนตามยุทธศาสตร์ด้านการส่งเสริมการปกครองท้องถิ่น 2 ยุทธศาสตร์ ดังนี้ 1) ส่งเสริมให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมีความเข้มแข็ง มีการบริหารจัดการที่ตอบสนองความต้องการของประชาชนในท้องถิ่น และมีการบูรณาการ การแก้ไขปัญหาและพัฒนาท้องถิ่นได้อย่างมีประสิทธิภาพ 2) พัฒนาระบบการกำกับดูแลภาคประชาชนต่อองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นโดยให้ประชาชนมีส่วนร่วมมากขึ้น เพื่อให้สิทธิแก่ชุมชนในการตัดสินใจ โดยให้ความรู้ความเข้าใจแก่ประชาชนที่จะพิจารณา และตัดสินใจการเข้าไปมีส่วนร่วมในการบริหารงานดำเนินงานตามภารกิจของท้องถิ่นนั้น (กรมส่งเสริมการปกครองส่วนท้องถิ่น, 2546, หน้า 1-5)

เทศบาลตำบลเขาสมิง อำเภอเขาสมิง จังหวัดตราด เป็นองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นขนาดเล็ก โดยทั่วไปเทศบาลตำบลมีฐานะเดิมเป็นสุขาภิบาลหรือองค์การบริหารส่วนตำบล (อบต.) การจัดตั้งเทศบาลตำบลกระทำโดยประกาศกระทรวงมหาดไทยยกฐานะท้องถิ่นขึ้นเป็นเทศบาลตำบล ตามพระราชบัญญัติเทศบาล พ.ศ. 2496 เทศบาลตำบลมีนายกเทศมนตรีที่มาจากการเลือกตั้ง ทำหน้าที่หัวหน้าฝ่ายบริหาร และสภาเทศบาล ซึ่งประกอบด้วยสมาชิกจำนวน 12 คนที่ราษฎรในเขตเทศบาลเลือกตั้งมาทำหน้าที่ฝ่ายนิติบัญญัติ เทศบาลตำบลเขาสมิง อำเภอเขาสมิง จังหวัดตราด นับว่าเป็นองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่ตั้งอยู่บนหลักการกระจายอำนาจ จากแนวความคิดการกระจายอำนาจของท้องถิ่นในการให้บริการไปถึงตัวประชาชนมากที่สุด ดังนั้น การบริการถือว่าเป็นด่านหน้าหรือทัพแรกของการสร้างความสัมพันธ์อันดีให้เกิดในระหว่างหน่วยงานท้องถิ่นกับประชาชน เพราะถ้ามีการบริการที่ไม่ดี หรือข้อผิดพลาดเกิดขึ้น ก็จะส่งผลกระทบต่อภาพลักษณ์ของหน่วยงานในทางลบ ทำให้ประชาชนไม่พึงพอใจ และไม่ให้ความร่วมมือในการทำงาน ทำให้การปฏิบัติงานไม่ประสบผลสำเร็จตามเป้าหมายที่วางไว้ แต่ถ้ามีการบริการที่ดี ย่อมทำให้ประชาชนมีความพึงพอใจ และมีเจตคติที่ดีต่อเจ้าหน้าที่ของรัฐ และหน่วยงานองค์กรด้วย ดังนั้น เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานในการบริการจะต้องมีความตั้งใจ และอุทิศตนให้แก่งาน ตลอดจนสำนึกอยู่เสมอว่า เป็นผู้ให้บริการแก่ประชาชน การพัฒนาการให้บริการของเทศบาลตำบลเขาสมิงจะเกิดขึ้นได้ ถ้าเทศบาลได้มีการศึกษาเพื่อไต่ถามความพึงพอใจของประชาชนว่า ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลเขาสมิงที่ผ่านมาเป็นอย่างไร และมีความคาดหวังต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลเขาสมิงว่าเป็นอย่างไร ผลการศึกษาที่ได้จะเป็นแนวทางในการปรับปรุงสภาพการทำงาน และการให้บริการของเทศบาลตำบลเขาสมิงต่อไป

ดังนั้น ผู้วิจัยจึงมีความสนใจที่จะทำการศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลเขาสมิง จังหวัดตราด เพื่อสอดคล้องกับบทบาท ภาระหน้าที่ของเทศบาลตำบลเขาสมิง และสามารถวิเคราะห์ และสังเคราะห์ข้อมูล เพื่อเป็นแนวทางการกำหนดทิศทางของการบริหารงานบุคคลในท้องถิ่น อันสามารถสร้างความเป็นธรรมแก่ประชาชน เพื่อสร้างความพึงพอใจของผู้บริหารและประชาชน อันส่งผลที่ดีต่อการบริหารงานของท้องถิ่นและจะเป็นการเสนอแนวทางการดำเนินการ

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลเขาสมิง อำเภอเขาสมิง จังหวัดตราด
2. เพื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลเขาสมิง อำเภอเขาสมิง จังหวัดตราด จำแนกตามเพศ อายุ ระดับการศึกษา และอาชีพ

สมมติฐานของการวิจัย

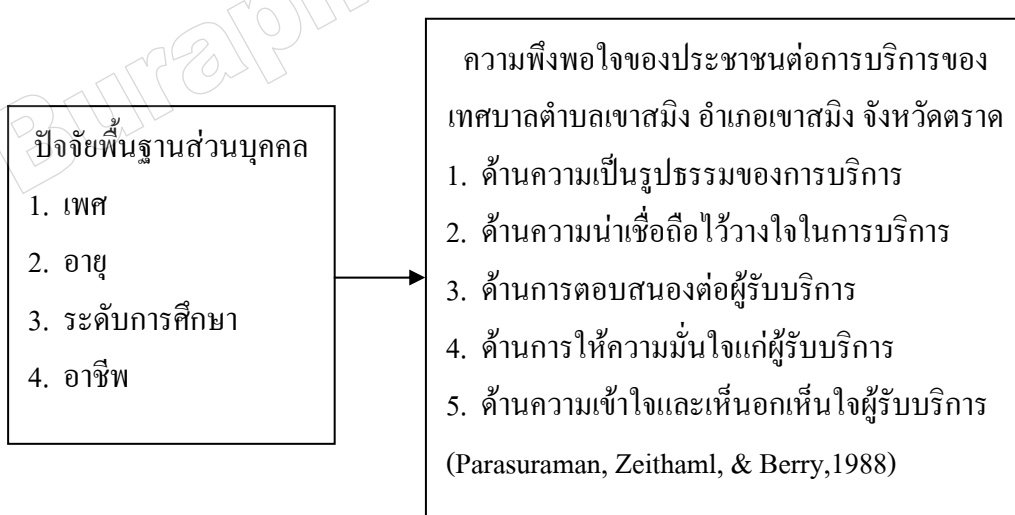
1. ประชาชนที่มีเพศต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลเขาสมิง อำเภอสมิง จังหวัดตราด แตกต่างกัน
2. ประชาชนที่มีอายุต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลเขาสมิง อำเภอสมิง จังหวัดตราด แตกต่างกัน
3. ประชาชนที่มีระดับการศึกษาต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลเขาสมิง อำเภอสมิง จังหวัดตราด แตกต่างกัน
4. ประชาชนที่มีอาชีพต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลเขาสมิง อำเภอสมิง จังหวัดตราด แตกต่างกัน

กรอบแนวคิดในการวิจัย

จากแนวคิดทฤษฎี และเอกสารงานวิจัยที่เกี่ยวข้องผู้วิจัยได้กำหนดกรอบแนวคิดในการศึกษาไว้ โดยได้นำแนวคิดของ พาราซูรามาน ซีเทมล์ และเบอร์รี่ (Parasuraman, Zeithaml, & Berry, 1988) มาใช้ในการสร้างแนวคิดในการวิจัยได้กรอบแนวคิด ดังนี้

ตัวแปรอิสระ
(Independent Variable)

ตัวแปรตาม
(Dependent Variable)



ภาพที่ 1 กรอบแนวคิดในการวิจัย

ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1. ทราบถึงความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลเขาสมิง อำเภอกาสมิง จังหวัดตราด
2. ทราบถึงผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลเขาสมิง อำเภอกาสมิง จังหวัดตราด
3. สามารถนำผลที่ได้จากการศึกษาไปใช้เป็นแนวทางในการปรับปรุงการปฏิบัติงานของเทศบาลตำบลเขาสมิง อำเภอกาสมิง จังหวัดตราด

ขอบเขตการวิจัย

ขอบเขตด้านเนื้อหา

การวิจัยครั้งนี้ มุ่งศึกษาเกี่ยวกับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลเขาสมิง อำเภอกาสมิง จังหวัดตราด ตามเกณฑ์การพัฒนาประเมินคุณภาพบริการของผู้รับบริการ ที่พบว่า ผู้รับบริการส่วนใหญ่ประเมินคุณภาพบริการจากเกณฑ์วัดคุณภาพการบริการ 5 ด้าน ของ พาราซูรามาน ซีแทมล์ และเบอร์รี่ (Parasuraman, Zeithaml, & Berry, 1988) สำหรับตัวแปรที่ใช้ในการวิจัยในครั้งนี้ ประกอบด้วย

1. ตัวแปรอิสระ ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ
2. ตัวแปรตาม คือ ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลเขาสมิง ใน 5 ด้าน คือ

- 2.1 ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ
- 2.2 ด้านความน่าเชื่อถือไว้วางใจในบริการ
- 2.3 ด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ
- 2.4 ด้านการให้ความมั่นใจแก่ผู้รับบริการ
- 2.5 ด้านความเข้าใจ และเห็นอกเห็นใจผู้รับบริการ

ขอบเขตด้านพื้นที่

การวิจัยครั้งนี้มีประชากรที่ใช้ในการวิจัย คือ ประชาชนที่มีภูมิลำเนาอยู่ในเขตเทศบาลตำบลเขาสมิง อำเภอกาสมิง จังหวัดตราด จำนวน 541 ครัวเรือน (ข้อมูลประชากรทะเบียนกลาง เทศบาลตำบลเขาสมิง ปี พ.ศ. 2555)

ขอบเขตด้านระยะเวลา

ในการวิจัยครั้งนี้ ทำการศึกษาตามกรอบของแผนพัฒนาเทศบาลตำบลเขาสมิง 3 ปี (พ.ศ. 2555-2557) และเก็บข้อมูลในช่วงเดือนพฤศจิกายน 2555 ถึงเดือนมีนาคม 2556 ซึ่งรวมระยะเวลาทั้งสิ้น 5 เดือน

นิยามศัพท์เฉพาะ

ความพึงพอใจของการให้บริการ หมายถึง ความรู้สึกที่เกิดขึ้นในทางที่ดี ความรู้สึกชอบ ความประทับใจของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อการให้บริการขององค์กรปกครองท้องถิ่น

คุณภาพการให้บริการ หมายถึง การบริการที่สามารถสร้างความประทับใจให้กับผู้รับบริการ โดยผู้รับบริการส่วนใหญ่ประเมินคุณภาพบริการจากเกณฑ์วัดคุณภาพบริการ 5 ด้าน

1. ความเป็นรูปธรรมของการบริการ (Tangibles) หมายถึง ลักษณะของสิ่งอำนวยความสะดวกทางกายภาพที่สามารถจับต้องได้ เช่น เครื่องมือและอุปกรณ์ที่ให้บริการเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และสิ่งอำนวยความสะดวกต่าง ๆ เนื่องจากการบริการเป็นสิ่งที่จับต้องไม่ได้ การประเมินจึงต้องประเมินจากสภาพแวดล้อมทางกายภาพที่มีตัวตน ซึ่งอยู่รอบ ๆ การให้บริการ

2. ความน่าเชื่อถือไว้วางใจในการบริการ (Reliability) หมายถึง ความสามารถในการให้บริการได้ตามที่ได้ให้สัญญาไว้กับผู้รับบริการอย่างน่าเชื่อถือ ถูกต้อง และสม่ำเสมอ

3. การตอบสนองต่อผู้รับบริการ (Responsiveness) หมายถึง ความมุ่งมั่นเต็มใจที่จะช่วยเหลือผู้รับบริการ การให้บริการอย่างรวดเร็วฉับไว และพร้อมให้บริการเสมอ ซึ่งสะท้อนถึงการเตรียมการขององค์กรในการให้บริการแก่ผู้รับบริการ

4. การให้ความมั่นใจแก่ผู้รับบริการ (Assurance) หมายถึง การที่ผู้ให้บริการต้องมีความรู้ ทักษะ ความสามารถ ความซื่อสัตย์ และมีสัมมาคารวะ สร้างความเชื่อมั่นให้กับผู้รับบริการที่มาใช้บริการ

5. ความเข้าใจและเห็นอกเห็นใจผู้รับบริการ (Empathy) หมายถึง การดูแลเอาใจใส่ การให้ความสนใจ และให้บริการแก่ผู้รับบริการแต่ละคน ซึ่งมีความต้องการแตกต่างกัน

การให้บริการ หมายถึง กิจกรรมประโยชน์หรือความพอใจ ซึ่งได้เสนอเพื่อขายหรือที่จัดขึ้นรวมกับการขายสินค้า กิจกรรมของบุคคลหรือองค์กรที่จะตอบสนองความต้องการของบุคคลอื่นตามที่คาดหวัง และทำให้เกิดความพึงพอใจ

เทศบาลตำบล หมายถึง เทศบาลตำบลเขาสมิง อำเภอเขาสมิง จังหวัดตราด ที่จัดตั้งขึ้นตามพระราชบัญญัติเปลี่ยนแปลงฐานะของสุขาภิบาลเป็นเทศบาล พ.ศ. 2542 มีพื้นที่ทั้งหมด 1.547 ตารางกิโลเมตร ทิศเหนือตั้งอยู่ในแนวเส้นตั้งฉาก กม. ที่ 383.750 ของถนนสุขุมวิทไปทางทิศเหนือ และอยู่ห่างจากฝั่งเหนือของลำคลองเขาสมิงไปทางทิศเหนือ 200 เมตร ด้านตะวันออกตั้งอยู่ห่างจาก

หลัก กม.ที่ 384.900 ของถนนสุขุมวิทในแนวเส้นตั้งฉากไปทางทิศใต้เป็นระยะ 500 เมตร ด้านใต้
เป็นเส้นขนานกับฟากด้านใต้ของถนนสุขุมวิทไปทางทิศตะวันตกเป็นระยะ 1,150 เมตร

ประชาชน หมายถึง ผู้ที่มีภูมิลำเนาและเคหะสถาน อาศัยอยู่ในเขตเทศบาลตำบลเขาสมิง
อำเภอเขาสมิง จังหวัดตราด

ผู้รับบริการ หมายถึง ผู้ที่มาติดต่อที่เทศบาลตำบลเขาสมิง อำเภอเขาสมิง จังหวัดตราด

เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ หมายถึง ข้าราชการผู้ปฏิบัติงานในทุก ๆ ตำแหน่ง ในเทศบาลตำบล
เขาสมิง อำเภอเขาสมิง จังหวัดตราด

มหาวิทยาลัยบูรพา
Burapha University