

บทที่ 1

บทนำ

ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

การปกครองส่วนท้องถิ่น เป็นรูปแบบการปกครองที่จำเป็นและมีความสำคัญในทาง การเมืองการปกครองของชุมชนต่าง ๆ เฉพาะอย่างยิ่งชุมชนที่มีการปกครองระบบประชาธิปไตย ซึ่งกล่าวในทางทฤษฎีและแนวความคิดทางปกครอง จะเห็นได้ว่า รัฐบาลซึ่งเป็นกลไกใน การบริหารการปกครองของรัฐบาลนั้นย่อมมีภาระหน้าที่อย่างมากมายในการบริหารประเทศให้ ประชาชนได้รับความสุข ความสะดวกสบายในการดำรงชีวิต (Well Being) อีกทั้งความมั่นคง แห่งชาติทั้งในทางการเมือง เศรษฐกิจ และสังคม (National Security) แต่ย่อมเป็นไปได้ที่รัฐบาล จะดูแลและจัดทำบริการให้กับประชาชนได้ทั่วถึงทุกชุมชนของประเทศเพราะอาจจะเกิดปัญหา เกี่ยวกับความล่าช้าในการดำเนินงาน การที่อาจจะไม่สนองตอบต่อความต้องการของแต่ละชุมชน ได้ และรวมทั้งข้อจำกัดเกี่ยวกับงบประมาณ (Budget) และตัวบุคคลหรือเจ้าหน้าที่ดำเนินงานให้ ทั่วถึงได้ เมื่อเห็นดังนี้ การลดภาระของรัฐบาลโดยการให้ประชาชนเข้ามามีส่วนร่วมใน การปกครองตนเองเพื่อการสนองตอบต่อความต้องการของชุมชน จะได้เกิดความสะดวก รวดเร็ว และตรงกับความต้องการของชุมชนนั้น ๆ จึงเป็นผลให้การปกครองท้องถิ่นมีบทบาทและ ความสำคัญเกิดขึ้น (สถาบันพระปกเกล้า, 2553) ดังนั้น จึงจำเป็นอย่างยิ่งที่องค์กรปกครองส่วน ท้องถิ่นจะต้องตระหนักและให้ความสำคัญกับการจัดสวัสดิการผู้สูงอายุให้เป็นไปตามมาตรฐานที่ กำหนด เพื่อให้คุณภาพและประสิทธิภาพการจัดสวัสดิการและการให้บริการด้านต่าง ๆ แก่ผู้สูงอายุ เป็นมาตรฐานเดียวกัน

เทศบาลตำบลเกวียนหักประกอบด้วยหมู่บ้านจำนวนทั้งสิ้น 10 หมู่บ้าน สำนักงาน เทศบาลตำบลเกวียนหัก มีโครงสร้างเกี่ยวกับงานสวัสดิการสังคมโดยมีหน้าที่ดูแลให้ความ ช่วยเหลือประชาชนในเขตพื้นที่ปกครองของตำบลเกวียนหัก ได้ดำเนิน โครงการต่าง ๆ เพื่อ ช่วยเหลือประชาชนเรื่อยมาจนถึงปัจจุบัน ภารกิจสำคัญที่งานสวัสดิการสังคมจัดทำคือโครงการการ จ่ายเบี้ยยังชีพให้กับผู้สูงอายุ ผู้พิการ และผู้ป่วยโรคเอดส์ ในตำบลเกวียนหัก และโครงการส่งเสริม คุณภาพให้กับชีวิตผู้สูงอายุ การส่งเสริมอาชีพ การตรวจสุขภาพ การตรวจเยี่ยมตามบ้าน การจัด กิจกรรมนันทนาการ ช่วยเหลือผู้มีรายได้น้อยประสบปัญหาทางสังคม จัดให้มีอาสาสมัครดูแล ผู้สูงอายุที่บ้าน แต่ก็ด้วยมีข้อจำกัดในเรื่องของงบประมาณที่ไม่อาจตอบสนองความต้องการได้ เท่าที่ควร จึงมีความจำเป็นอย่างยิ่งที่จะต้องศึกษาเรื่องความคิดเห็นของประชาชนผู้สูงอายุต่อ

คุณภาพการให้บริการด้านสวัสดิการผู้สูงอายุของเทศบาลตำบลเกวียนหัก อำเภอขลุง จังหวัดจันทบุรี เพื่อจะได้ทราบถึงปัญหาข้อบกพร่อง และใช้เป็นข้อมูลในการแก้ไข ปรับปรุง และพัฒนาคุณภาพการให้บริการด้านสวัสดิการผู้สูงอายุของเทศบาลตำบลเกวียนหักไปสู่ความเป็นมาตรฐานต่อไปในอนาคต

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาความคิดเห็นของประชาชนผู้สูงอายุต่อคุณภาพการให้บริการด้านสวัสดิการผู้สูงอายุของเทศบาลตำบลเกวียนหัก อำเภอขลุง จังหวัดจันทบุรี
2. เพื่อเปรียบเทียบความคิดเห็นของประชาชนผู้สูงอายุต่อคุณภาพการให้บริการด้านสวัสดิการผู้สูงอายุของเทศบาลตำบลเกวียนหัก อำเภอขลุง จังหวัดจันทบุรี จำแนกตามเพศ อายุ ระดับการศึกษา และอาชีพ

สมมติฐานการวิจัย

1. ประชาชนผู้สูงอายุที่มีเพศต่างกัน มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการด้านสวัสดิการผู้สูงอายุของเทศบาลตำบลเกวียนหัก อำเภอขลุง จังหวัดจันทบุรี แตกต่างกัน
2. ประชาชนผู้สูงอายุที่มีอายุต่างกัน มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการด้านสวัสดิการผู้สูงอายุของเทศบาลตำบลเกวียนหัก อำเภอขลุง จังหวัดจันทบุรี แตกต่างกัน
3. ประชาชนผู้สูงอายุที่มีระดับการศึกษาต่างกัน มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการด้านสวัสดิการผู้สูงอายุของเทศบาลตำบลเกวียนหัก อำเภอขลุง จังหวัดจันทบุรี แตกต่างกัน
4. ประชาชนผู้สูงอายุที่มีอาชีพต่างกัน มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการด้านสวัสดิการผู้สูงอายุของเทศบาลตำบลเกวียนหัก อำเภอขลุง จังหวัดจันทบุรี แตกต่างกัน

กรอบแนวคิดในการวิจัย

การศึกษาความคิดเห็นของประชาชนผู้สูงอายุต่อคุณภาพการให้บริการด้านสวัสดิการผู้สูงอายุของเทศบาลตำบลเกวียนหัก อำเภอขลุง จังหวัดจันทบุรี ในครั้งนี้ผู้วิจัยได้ศึกษาแนวคิด ทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องแล้ว โดยกำหนดตามกรอบแนวคิดของ Parasuraman, Zeithaml, and Berry (1990, p. 25 อ้างถึงใน คณิตา สำราญพงษ์, 2551) ได้กำหนดกรอบแนวคิดในการวิจัย ประกอบด้วยตัวแปรอิสระและตัวแปรตาม ดังนี้

ตัวแปรอิสระ ประกอบด้วย เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ

ตัวแปรตาม ประกอบด้วย ด้านลักษณะทางกายภาพหรือสิ่งที่สัมผัสได้ของปัจจัยการบริการ (Tangibility) ด้านความเชื่อถือได้ของคุณลักษณะหรือมาตรฐานการบริการ (Reliability) ด้านตอบสนองต่อผู้รับบริการ (Responsiveness) ด้านความเชื่อมั่นไว้วางใจได้ (Assurance) ด้านการเอาใจใส่ผู้รับบริการ (Empathy)

ตัวแปรอิสระ
(Independent Variables)

ลักษณะส่วนบุคคล
1. เพศ
2. อายุ
3. ระดับการศึกษา
4. อาชีพ



ตัวแปรตาม
(Dependent Variables)

ความคิดเห็นของประชาชนผู้สูงอายุต่อคุณภาพการให้บริการ
ด้านสวัสดิการผู้สูงอายุของเทศบาลตำบลเกวียนหัก
อำเภอขลุง จังหวัดจันทบุรี

1. ด้านลักษณะทางกายภาพหรือสิ่งที่สัมผัสได้ของปัจจัยการบริการ (Tangibility)
2. ด้านความเชื่อถือได้ของคุณลักษณะหรือมาตรฐานการบริการ (Reliability)
3. ด้านตอบสนองต่อผู้รับบริการ (Responsiveness)
4. ด้านความเชื่อมั่นไว้วางใจได้ (Assurance)
5. ด้านการเอาใจใส่ผู้รับบริการ (Empathy)

(Parasuraman, Zeithaml, & Berry. 1990, p. 25 อ้างถึงใน
คณิตา ส้าราญพงษ์, 2551)

ภาพที่ 1 กรอบแนวคิดในการวิจัย

ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1. เพื่อให้ทราบถึงระดับความคิดเห็นของประชาชนผู้สูงอายุต่อคุณภาพการให้บริการด้านสวัสดิการผู้สูงอายุของเทศบาลตำบลเกวียนหัก อำเภอขลุง จังหวัดจันทบุรี อันจะนำไปสู่คุณภาพการบริการด้านสวัสดิการผู้สูงอายุที่มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น

2. เพื่อทราบถึงผลเปรียบเทียบความคิดเห็นของประชาชนผู้สูงอายุต่อคุณภาพการให้บริการด้านสวัสดิการผู้สูงอายุของเทศบาลตำบลเกวียนหัก อำเภอขลุ้ง จังหวัดจันทบุรี จำแนกตามเพศ อายุ ระดับการศึกษา และอาชีพ

3. นำผลวิจัยนี้ไปใช้ประโยชน์และเป็นแนวคิดเพื่อศึกษาวิจัย เกี่ยวกับปัญหาและอุปสรรคที่มีต่อผลกระทบต่อคุณภาพการให้บริการด้านสวัสดิการผู้สูงอายุของเทศบาลตำบลเกวียนหัก อำเภอขลุ้ง จังหวัดจันทบุรี และใช้เป็นข้อมูลในการแก้ไข ปรับปรุง พัฒนาคุณภาพการให้บริการด้านสวัสดิการผู้สูงอายุสู่ความเป็นมาตรฐานต่อไปในอนาคต

ขอบเขตการวิจัย

1. ขอบเขตด้านเนื้อหา การวิจัยครั้งนี้ มุ่งศึกษาความคิดเห็นของประชาชนผู้สูงอายุต่อคุณภาพการให้บริการด้านสวัสดิการผู้สูงอายุของเทศบาลตำบลเกวียนหัก อำเภอขลุ้ง จังหวัดจันทบุรี ตามเกณฑ์การพัฒนาประเมินคุณภาพบริการของผู้รับบริการที่พบว่าผู้รับบริการส่วนใหญ่ประเมินคุณภาพบริการจากเกณฑ์วัดคุณภาพการบริการ 5 ด้านของ พาราชูรามาณ ชิเทมส์ และเบอร์รี่ สำหรับตัวแปรที่ใช้ในการวิจัยในครั้งนี้ประกอบด้วย

1.1 ตัวแปรอิสระ ได้แก่ ลักษณะบุคคล 4 ประการ คือ เพศ อายุ ระดับการศึกษา และอาชีพ

1.2 ตัวแปรตาม ได้แก่ ด้านลักษณะทางกายภาพที่สัมผัสได้ของปัจจัยการบริการ ด้านความเชื่อถือได้ของคุณลักษณะหรือมาตรฐานการบริการ ด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ ด้านความเชื่อถือไว้วางใจได้ และด้านการเอาใจใส่ผู้รับบริการ

2. ขอบเขตด้านพื้นที่ การวิจัยครั้งนี้มีประชากรที่ใช้ในการวิจัย คือ ประชาชนที่มีอายุตั้งแต่ 60 ปีเป็นต้นไป ในเขตเทศบาลตำบลเกวียนหัก อำเภอขลุ้ง จังหวัดจันทบุรี จำนวนทั้งสิ้น 886 คน (สำนักทะเบียนเทศบาลตำบลเกวียนหัก, 2555) และกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในงานวิจัยครั้งนี้เป็นประชาชนผู้สูงอายุที่มีอายุตั้งแต่ 60 ปีเป็นต้นไป ที่ใช้บริการด้านสวัสดิการผู้สูงอายุในช่วงระยะเวลาระหว่าง ปี พ.ศ. 2548 ถึงปี พ.ศ. 2556 จำนวน 275 คน โดยใช้สูตร Yamanae (1973)

3. ขอบเขตด้านระยะเวลา ในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ดำเนินการวิจัยในช่วงเดือนพฤศจิกายน พ.ศ. 2555 ถึงเดือนพฤษภาคม พ.ศ. 2556 รวมระยะเวลาประมาณ 7 เดือน

นิยามศัพท์เฉพาะ

การศึกษาวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ให้นิยามศัพท์เฉพาะที่เกี่ยวข้องกับการศึกษา เรื่องความคิดเห็นของประชาชนผู้สูงอายุต่อคุณภาพการให้บริการด้านสวัสดิการผู้สูงอายุของเทศบาลตำบลเกวียนหัก อำเภอขลุง จังหวัดจันทบุรี ไว้ดังนี้

1. ความคิดเห็น หมายถึง เป็นการแสดงออกของบุคคลหรือกลุ่มคน เป็นความเชื่อที่ไม่ได้อยู่บนความแน่นอน เป็นการแสดงออกเฉพาะเรื่องใดเรื่องหนึ่งเท่านั้น มักมีอารมณ์เป็นส่วนประกอบและเป็นผลมาจากทัศนคติของบุคคล เป็นความรู้สึกที่แสดงออกให้ผู้อื่นได้รับรู้ ไม่ว่าจะเป็นคำพูด การเขียน หรือท่าทางก็ได้ ซึ่งความคิดเห็นนี้อาจได้รับการยอมรับหรือปฏิเสธก็ได้ หรือในลักษณะเห็นด้วยมากหรือเห็นด้วยน้อย ความคิดเห็นจึงไม่ถาวรและมีการเปลี่ยนแปลงได้ โดยง่ายอาศัยพื้นฐานความรู้ประสบการณ์และสภาพแวดล้อม

2. ประชาชน หมายถึง ประชาชนที่อยู่อาศัยในเขตการปกครองของเทศบาลตำบลเกวียนหัก อำเภอขลุง จังหวัดจันทบุรี

3. ผู้สูงอายุ หมายถึง บุคคลที่มีอายุ 60 ปีบริบูรณ์ขึ้นไป และมีความเสื่อมถอยทางด้านร่างกาย จิตใจ อารมณ์ สังคม หน้าที่การงาน ควรได้รับการช่วยเหลือดูแลอุปการะ เพื่อให้ช่วงวัยสุดท้ายของชีวิตมีความสุข

4. คุณภาพการให้บริการ หมายถึง การบริการที่สามารถสร้างความประทับใจให้กับผู้รับบริการ โดยผู้รับบริการส่วนใหญ่ประเมินคุณภาพจากเกณฑ์วัดคุณภาพบริการ 5 ด้าน ดังนี้

4.1 ด้านที่ 1 ด้านลักษณะทางกายภาพที่สัมผัสได้ของปัจจัยการบริการ หมายถึง ลักษณะของสิ่งอำนวยความสะดวกทางกายภาพที่สามารถจับต้องได้ เช่น เครื่องมือและอุปกรณ์ที่ให้บริการ เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และสิ่งอำนวยความสะดวกต่าง ๆ เนื่องจากการบริการเป็นสิ่งที่จับต้องไม่ได้ การประเมินจึงต้องประเมินจากสภาพแวดล้อมทางกายภาพที่มีตัวตน ซึ่งอยู่รอบ ๆ

การให้บริการ

4.2 ด้านที่ 2 ด้านความเชื่อถือได้ของคุณลักษณะหรือมาตรฐานการบริการ หมายถึง ความสามารถในการให้บริการได้ตามที่ได้ให้สัญญาไว้กับผู้รับบริการอย่างน่าเชื่อถือ ถูกต้องและสม่ำเสมอ

4.3 ด้านที่ 3 ด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ หมายถึง ความมุ่งมั่นเต็มใจที่จะช่วยเหลือผู้รับบริการการให้บริการที่รวดเร็ว จับใจ และพร้อมให้บริการเสมอ ซึ่งสะท้อนถึงความเตรียมการขององค์กรในการให้บริการแก่ผู้รับบริการ

4.4 ด้านที่ 4 ด้านความเชื่อถือว่าไว้วางใจได้ หมายถึง การที่ผู้ให้บริการต้องมีความรู้ ทักษะความสามารถ ความซื่อสัตย์ และมีสัมมาคาราวะ สร้างความเชื่อมั่นให้กับผู้รับบริการที่มาใช้บริการ

4.5 ด้านที่ 5 และด้านการเอาใจใส่ผู้รับบริการ หมายถึง การดูแลเอาใจใส่ การให้ความสนใจ และให้บริการแก่ผู้รับบริการแต่ละคนซึ่งมีความต้องการแตกต่างกัน

5. องค์การปกครองส่วนท้องถิ่น หมายถึง เทศบาลตำบลเกวียนหัก อำเภอขลุง จังหวัดจันทบุรี มีพื้นที่ครอบคลุมจำนวน 10 หมู่บ้าน เป็นองค์การปกครองส่วนท้องถิ่นที่ได้เปลี่ยนฐานะจากสภาตำบล มาเป็น องค์การบริหารส่วนตำบลเกวียนหัก เมื่อวันที่ 30 มีนาคม พ.ศ. 2539 และยกฐานะจากองค์การบริหารส่วนตำบลเกวียนหัก มาเป็น เทศบาลตำบลเกวียนหัก เมื่อวันที่ 25 กรกฎาคม พ.ศ. 2551

เทศบาลตำบลเกวียนหัก ตั้งอยู่หมู่ที่ 4 ตำบลเกวียนหัก อำเภอขลุง จังหวัดจันทบุรี ตั้งอยู่ทางทิศใต้ของจังหวัดจันทบุรี มีพื้นที่ทั้งหมดจำนวน 41.518 ตารางกิโลเมตร คิดเป็น 25,949 ไร่ ห่างจากจังหวัดจันทบุรี 23 กิโลเมตร ห่างจากอำเภอขลุง 4 กิโลเมตร มีอาณาเขตติดต่อกับพื้นที่ใกล้เคียงดังนี้

ทิศเหนือ	ติดต่อดำบลช้าง	อำเภอขลุง	จังหวัดจันทบุรี
ทิศใต้	ติดต่อดำบลหนองขี้ม	อำเภอแหลมสิงห์	จังหวัดจันทบุรี
ทิศตะวันออก	ติดต่อเทศบาลเมืองขลุง	อำเภอขลุง	จังหวัดจันทบุรี
ทิศตะวันตก	ติดต่อดำบลตะปอน	อำเภอขลุง	จังหวัดจันทบุรี