

บทที่ 1

บทนำ

ความเป็นมา และความสำคัญของปัญหา

“รัฐธรรมนูญ แห่งราชอาณาจักรไทยพุทธศักราช 2540” อันเป็นฉบับที่ใช้กันอยู่จนถึงปัจจุบัน ซึ่งกล่าวกันว่ารัฐธรรมนูญฉบับนี้เป็น “ฉบับประชาชน” หมายถึงประชาชน ได้มีส่วนร่วมในการร่างมากกว่าทุกฉบับที่ผ่านมาและเป็นรัฐธรรมนูญที่สร้างการตื่นตัวให้กับการเมืองและสร้างให้ประชาชนเกิดความตระหนักถึงสิทธิและเสรีภาพของตน โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อให้ภาครัฐสามารถนำการบริการที่ดีมีคุณภาพสู่ประชาชน โดยมีระบบการทำงานและเจ้าหน้าที่ที่มีประสิทธิภาพประสิทธิผลสูงเท่าเทียมมาตรฐานระดับสากล

ปกครองส่วนท้องถิ่นรูปแบบหนึ่งที่ใช้ในประเทศไทยปัจจุบัน การปกครองรูปแบบเทศบาลเป็นการกระจายอำนาจให้แก่ท้องถิ่นดำเนินการปกครองตนเองตามระบอบประชาธิปไตยคือการปกครองท้องถิ่นรูปแบบของกรุงเทพมหานครและเทศบาลเท่านั้น ในปัจจุบันนี้กฎหมายรัฐธรรมนูญได้บัญญัติให้สามารถรวมการปกครองท้องถิ่นในจังหวัดให้เป็นท้องถิ่นขนาดใหญ่ทั้งจังหวัดได้ดังนี้ “มาตรา 78 รัฐต้องกระจายอำนาจให้ท้องถิ่นพึ่งตนเองและตัดสินใจในกิจการท้องถิ่นได้เอง พัฒนาเศรษฐกิจท้องถิ่นและระบบสาธารณูปโภคและสาธารณูปการ ตลอดจนโครงสร้างพื้นฐานสารสนเทศในท้องถิ่นให้ทั่วถึงและเท่าเทียมกันทั่วประเทศ รวมทั้งพัฒนาจังหวัดที่มีความพร้อมให้ เป็นองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นขนาดใหญ่โดยคำนึงถึงเจตนารมณ์ของประชาชนในจังหวัดนั้น”

เทศบาล โดยทั่วไปหมายถึงท้องถิ่นที่มีความเป็นเมือง หรือมีศูนย์กลางของความเป็นเมืองอย่างเห็นได้ชัดเจน ซึ่งไม่มีความจำเป็นจะต้องเป็นท้องที่ ตามเขตการปกครองส่วนภูมิภาคแต่อย่างใด ท้องที่เทศบาลนั้น อยู่ภายใต้การบริหารขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่ชื่อว่า เทศบาล โดยองค์กรของเทศบาล ต้องมีสภาเทศบาล และมีคณะเทศมนตรีหรือนายกเทศมนตรี แล้วแต่กรณี ซึ่งเทศบาลในประเทศไทยแบ่งออกเป็นสามระดับ คือ เทศบาลนคร คือเขตท้องถิ่นชุมชนที่มีประชากรรวมกัน 50,000 คนขึ้นไป ทั้งมีรายได้อันสมควรในการปฏิบัติหน้าที่ตามพระราชบัญญัติเทศบาล เทศบาลเมือง คือเขตท้องถิ่นชุมชนที่เป็นที่ตั้งของศาลากลางจังหวัด หรือท้องถิ่นที่มีประชากรรวมกัน 10,000 คนขึ้นไป ทั้งมีรายได้อันสมควรในการปฏิบัติหน้าที่ตามพระราชบัญญัติเทศบาล เทศบาลตำบล คือเขตท้องถิ่นชุมชนที่มีประชากรรวมกัน 5,000 คนขึ้นไป ทั้งมีรายได้อันสมควรในการปฏิบัติหน้าที่ตามพระราชบัญญัติเทศบาล หรือ เป็นสุขาภิบาลเดิมมาก่อนการยกฐานะ

สุขภาพเป็นเทศบาลตำบล และแม้ว่า “เทศบาลตำบล” จะมีชื่อเรียกคล้ายกันหรือชื่อเดียวกับ “ตำบล” (กรมส่งเสริมการปกครองส่วนท้องถิ่น, 2555)

เทศบาลตำบลเป็นองค์กรการปกครองส่วนท้องถิ่นรูปแบบหนึ่ง ที่มีอำนาจหน้าที่สำคัญในการจัดการระบบบริการสาธารณะจำเป็นต้องเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงานให้ทันเวลาและมีความพอเพียงต่อความต้องการของประชาชน เช่นการให้บริการด้านทะเบียนบ้านและบัตรประจำตัวประชาชน ด้านขยะมูลฝอยด้านระบบประปา ด้านไฟฟ้าสาธารณะ ด้านการจัดเก็บภาษีบำรุงท้องที่ ฯลฯ ดังนั้นเทศบาลจึงเป็นศูนย์รวมที่มีอิสระในการปกครองตนเอง ในด้าน โครงสร้างของการพัฒนามีการในประชาชนเข้าไปมีส่วนร่วมในการพัฒนาท้องถิ่นของตนเองมีการตั้งประชาชนและคณะกรรมการชุมชนเพื่อร่วมดำเนินการจัดทำแผนพัฒนาท้องถิ่นให้เป็นไปตามความต้องการของประชาชน ด้านการปกครองกระตุ้นให้ประชาชนเข้ามามีบทบาทหน้าที่ในการร่วมกันบริหารท้องถิ่นอันเนื่องกฤษฎาหมายการจัดตั้งเทศบาลบัญญัติให้ผู้บริการมาจากการเลือกตั้งจึงมุ่งเน้นให้ประชาชนคำนึงถึงบทบาทของผู้บริหารเป็นสำคัญเพื่อให้การบริหารงานเทศบาลเกิดประสิทธิภาพเหมาะสมกับอำนาจหน้าที่ที่จะนำพาให้องค์กรก้าวหน้าไปสู่ความสำเร็จในอนาคต (แผนยุทธศาสตร์การพัฒนาเทศบาลตำบลคลองใหญ่: พ.ศ. 2554-2558)

ด้วยแรงกดดันดังกล่าวจำเป็นที่ภาครัฐต้องการตอบสนองความต้องการและความคาดหวังของประชาชน ซึ่งความต้องการและความคาดหวังดังกล่าวเปลี่ยนแปลงไปตามกระแสการเปลี่ยนแปลงของโลกจึงจำเป็นต้องปรับปรุงคุณภาพให้ตอบสนองกับความต้องการดังกล่าว แต่อย่างไรก็ตามการดำเนินการเป็นสิ่งที่ทำได้ไม่ถ้ง่ายนัก เนื่องจากความต้องการประชาชนมีหลากหลายและซับซ้อน ยิ่งไปกว่านั้นการดำเนินการดังกล่าวของภาครัฐต้องได้รับความร่วมมือจากส่วนราชการต่างๆ ในการปรับปรุงการบริการให้มีประสิทธิภาพ

เทศบาลตำบลคลองใหญ่เป็นองค์กรที่ให้บริการที่ใกล้ชิดประชาชน แต่มีข้อจำกัดในเรื่องงบประมาณที่ไม่อาจตอบสนองความต้องการของประชาชนได้เท่าที่ควร ทำให้การบริการหลาย ๆ ด้านไม่สามารถตอบสนองความต้องการของประชาชน จึงมีความจำเป็นอย่างยั้งที่ต้องศึกษาความคิดเห็นของประชาชนที่ใช้ในบริการด้านต่าง ๆ ที่เทศบาลให้บริการอยู่ ดังนั้นเพื่อให้ทราบถึงความคิดเห็นของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลคลองใหญ่ อำเภอกลองใหญ่ จังหวัดตราด จะได้ทราบถึงปัญหาข้อบกพร่อง และใช้เป็นข้อมูลในการแก้ไขปรับปรุงให้บริการสู่ความเป็นมาตรฐานต่อไป

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

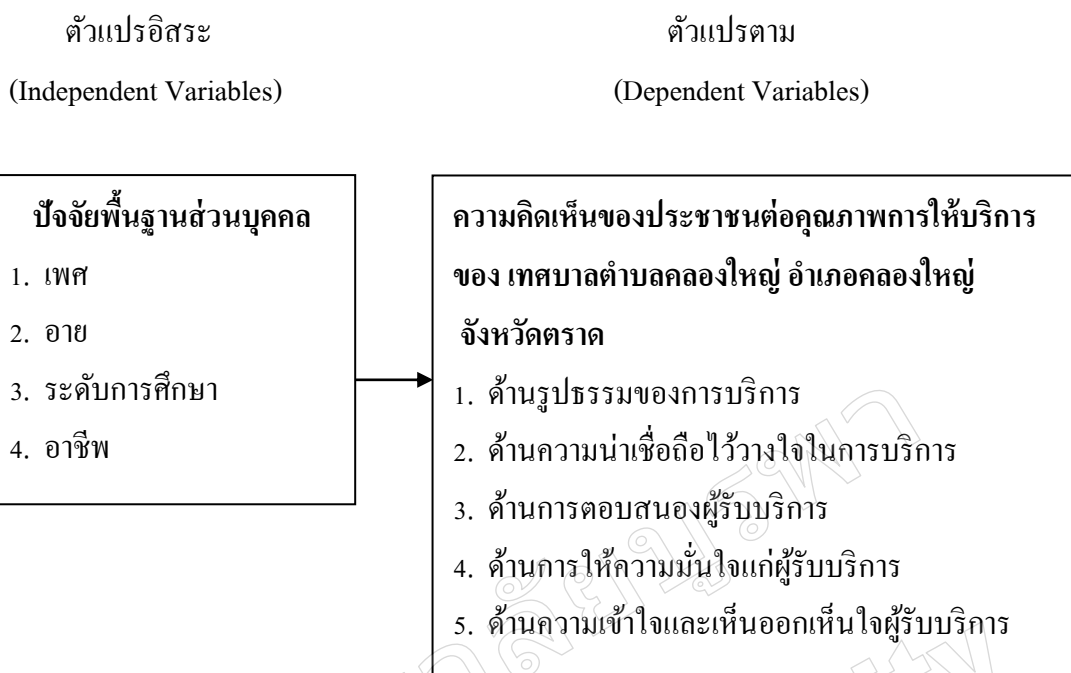
1. เพื่อศึกษาความคิดเห็นของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลคลองใหญ่ อำเภอคลองใหญ่ จังหวัดตราด
2. เพื่อเปรียบเทียบความคิดเห็นของประชาชนผู้ใช้บริการที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลคลองใหญ่ อำเภอคลองใหญ่ จังหวัดตราด จำแนกตามเพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ

สมมติฐานการวิจัย

1. ประชาชนที่มีเพศต่างกัน มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลคลองใหญ่ อำเภอคลองใหญ่ จังหวัดตราด แตกต่างกัน
2. ประชาชนที่มีอายุต่างกัน มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลคลองใหญ่ อำเภอคลองใหญ่ จังหวัดตราด แตกต่างกัน
3. ประชาชนที่มีระดับการศึกษาต่างกัน มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลคลองใหญ่ อำเภอคลองใหญ่ จังหวัดตราด แตกต่างกัน
4. ประชาชนที่มีอาชีพต่างกัน มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลคลองใหญ่ อำเภอคลองใหญ่ จังหวัดตราด แตกต่างกัน

กรอบแนวคิดในการวิจัย

จากแนวคิด ทฤษฎี และเอกสารงานวิจัยที่เกี่ยวข้องผู้วิจัยได้กำหนดกรอบแนวคิดในการศึกษาไว้ โดยได้นำแนวคิดของ ทฤษฎีของ Parasuraman, Zeithaml & Berry (1990) มาใช้ในการสร้างแนวคิดในการวิจัยได้กรอบแนวคิดดังนี้



ภาพที่ 1 กรอบแนวคิดในการวิจัย (Parasuraman, Zeithaml & Berry, 1990)

ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1. ทำให้ทราบถึงความคิดเห็นของประชาชนต่อคุณภาพให้บริการของเทศบาลตำบลคลองใหญ่ อำเภอคลองใหญ่ จังหวัดตราด
2. ทำให้ทราบถึงผลการเปรียบเทียบของประชาชนต่อคุณภาพให้บริการของเทศบาลตำบลคลองใหญ่ อำเภอคลองใหญ่ จังหวัดตราด
3. ผลการวิจัยนี้ จะเป็นประโยชน์และให้แนวคิดเพื่อการศึกษา เกี่ยวกับปัญหาและอุปสรรค ซึ่งมีผลกระทบต่อประชาชนผู้มาใช้บริการของเทศบาลตำบลคลองใหญ่ อำเภอคลองใหญ่ จังหวัดตราด และสามารถนำไปใช้กับหน่วยงานอื่น ๆ ได้ในโอกาสต่อไป

ขอบเขตของการวิจัย

ขอบเขตของเนื้อหา

การวิจัยครั้งนี้มุ่งการศึกษาเกี่ยวกับความคิดเห็นของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลคลองใหญ่ อำเภอคลองใหญ่ จังหวัดตราด ตามเกณฑ์การพัฒนาประเมินคุณภาพคุณภาพบริการของผู้รับบริการที่พบว่าผู้รับบริการส่วนใหญ่ประเมินคุณภาพบริการจากเกณฑ์วัด

คุณภาพการบริการ 5 ด้านของ Parasuraman, Zeithaml & Berry (1990) สำหรับตัวแปรที่ใช้ในการวิจัยในครั้งนี้ประกอบด้วย

1. ตัวแปรอิสระ ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ
2. ตัวแปรตาม ได้แก่ ด้านรูปธรรมของการบริการ ความน่าเชื่อถือไว้วางใจในการบริการ การตอบสนองผู้รับบริการ ด้านการให้ความมั่นใจแก่ผู้รับบริการ และด้านความเข้าใจและเห็นอกเห็นใจผู้รับบริการ

ขอบเขตด้านพื้นที่

การวิจัยครั้งนี้มีประชากรที่ใช้การวิจัย คือประชาชนที่มีภูมิลำเนาอยู่ในเขตเทศบาลตำบลคลองใหญ่ อำเภอคลองใหญ่ จังหวัดตราด จำนวน 2,610 ครัวเรือน (ทะเบียนกลางเทศบาลตำบลคลองใหญ่ ปี พ.ศ. 2554)

ขอบเขตด้านระยะเวลา

ในการวิจัยครั้งนี้ ทำการศึกษากรอบของแผนพัฒนาเทศบาลตำบลคลองใหญ่ 3 ปี (2555-2558) และเก็บข้อมูลในช่วง วันที่ 1 มีนาคม พ.ศ. 2556 ถึง เดือน 30 เมษายน พ.ศ. 2556 รวมระยะเวลาทั้งสิ้น 2 เดือน

นิยามศัพท์เฉพาะ

ความคิดเห็น หมายถึง การแสดงทัศนคติ ความเข้าใจ หรือความรู้สึกด้วยการไตร่ตรองอย่างมีเหตุมีผลในการประเมินหรือเลือกสิ่งหนึ่งสิ่งใดเป็นการเฉพาะ หรือมุมมองในด้านผู้รับบริการที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลคลองใหญ่

ประชาชน หมายถึง ผู้ที่มีภูมิลำเนาและเคหะสถาน อาศัยในเขตเทศบาลตำบลคลองใหญ่ ตั้งแต่ 1 มีนาคม พ.ศ. 2556 จนถึง 30 เมษายน พ.ศ. 2556

คุณภาพการให้บริการ หมายถึง การบริการที่สามารถสร้างความประทับใจให้กับผู้รับบริการ โดยผู้รับบริการส่วนใหญ่ประเมินคุณภาพบริการจากวัดคุณภาพบริการ 5 ด้าน ดังนี้

1. ด้านรูปธรรมของการบริการ (Tangibles) หมายถึง ลักษณะของสิ่งอำนวยความสะดวก ทางกายภาพที่สามารถจับต้องได้ ประกอบด้วย เครื่องมือและอุปกรณ์ที่ให้บริการ เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการและสิ่งอำนวยความสะดวกต่าง ๆ สภาพแวดล้อมทางกายภาพที่มีตัวตน ซึ่งอยู่รอบ ๆ การให้บริการ
2. ความน่าเชื่อถือไว้วางใจในการบริการ (Reliability) หมายถึง ความสามารถในการให้บริการได้ตามที่ได้สัญญาไว้กับผู้รับบริการอย่างน่าเชื่อถือ ถูกต้อง และสม่ำเสมอ

3. การตอบสนองต่อผู้รับบริการ (Responsiveness) หมายถึง ความมุ่งมั่นเต็มใจที่จะช่วยเหลือผู้รับบริการให้อย่างรวดเร็ว ฉับไว และพร้อมให้บริการเสมอ ซึ่งสะท้อนถึงการเตรียมการขององค์กรในการให้บริการแก่ผู้รับบริการ

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

5. ความเข้าใจและความเห็นอกเห็นใจผู้รับบริการ (Empathy) หมายถึง การดูแลเอาใจใส่ การให้ความสนใจ และให้บริการแก่ผู้รับบริการแต่ละคนที่มีความต้องการแตกต่างกัน

การให้บริการ หมายถึง กิจกรรมประ โยชน์หรือความพอใจ ซึ่งได้เสนอเพื่อขายหรือที่จัดขึ้นรวมกับการขายสินค้า กิจกรรมของบุคคล หรือองค์กรที่จะตอบสนองความต้องการของบุคคลอื่นตามที่คาดหวังและทำให้เกิดความพึงพอใจ

การให้บริการสาธารณะ หมายถึง การบริการของเทศบาลตำบลคลองใหญ่ที่ได้จัดทำบริการแก่ประชาชน ตามอำนาจหน้าที่ที่ถูกกฎหมายกำหนดซึ่งอาจมีค่าบริการ ค่าธรรมเนียมแล้วแต่กรณีนโยบายนั้น ๆ

กระบวนการให้บริการ หมายถึง ขั้นตอนแรกของการบริการที่ต่อเนื่องกันเริ่มต้นตั้งแต่ของทางเดินของงานจนถึงขั้นสุดท้ายของทางเดินของงาน

ผู้รับบริการ หมายถึง ผู้ที่มาติดต่อที่เทศบาลตำบลคลองใหญ่ อำเภอคลองใหญ่ จังหวัดตราด

ผู้ให้บริการ หมายถึง ข้าราชการผู้ปฏิบัติงานในทุก ๆ ตำแหน่งในเทศบาลตำบลคลองใหญ่

เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ หมายถึง เจ้าหน้าที่ที่ให้บริการภายใต้เทศบาลตำบลคลองใหญ่ ให้บริการโดยไม่คำนึงถึงพรรคพวก บริการคงเส้นคงวาบริการเป็นไปตามลำดับก่อนหลัง มีการบริการนอกสถานที่ บริการช่วงพีชกกลางวัน เจ้าหน้าที่รับฟังความคิดเห็นของประชาชน มีหน้าต่าง ยิ้มแย้มแจ่มใสพูดจาสุภาพอ่อนโยน มีความเห็นอกเห็นใจกับประชาชน ไม่เลือกปฏิบัติกับประชาชน เจ้าหน้าที่กล่าวคำขอโทษและแก้ไขบริการที่ทำผิดพลาดได้อย่างรวดเร็ว

เทศบาลตำบล หมายถึง เทศบาลตำบลคลองใหญ่ อำเภอคลองใหญ่ จังหวัดตราดได้รับการเปลี่ยนแปลงฐานะจากสุขาภิบาลเป็นเทศบาลตำบล ตามพระราชบัญญัติเปลี่ยนแปลงฐานะสุขาภิบาล เป็นเทศบาล พ.ศ.2542 มีพื้นที่ทั้งหมด 2.50 ตารางกิโลเมตร ทิศเหนือ ติดต่อกับหมู่ 7 ต.คลองใหญ่ (แยกชอยเคนจิ) ทิศตะวันออก ติดต่อกับหมู่ 2 ต.คลองใหญ่ (บึงน้ำมัน ปตท.) ทิศใต้ ติดต่อกับหมู่ 3 ต.คลองใหญ่ (โรงน้ำแข็งเกษมศิริ) ทิศตะวันตก ติดต่อกับทะเลอ่าวไทย