

บทที่ 1

บทนำ

ภูมิหลัง

ประเทศไทยได้เปลี่ยนแปลงการปกครองจากระบอบสมบูรณาญาสิทธิราชย์มาเป็นระบอบประชาธิปไตย เมื่อวันที่ 24 มิถุนายน พ.ศ. 2475 รัฐบาลที่ผ่านมาได้ให้ความสำคัญต่อการกระจายอำนาจการปกครองจากส่วนกลางลงสู่การปกครองในระดับท้องถิ่น ซึ่งจะเห็นได้จากการเปิดโอกาสให้ประชาชนมีสิทธิเลือกตั้งตัวแทนเข้าไปบริหารงานของสุขาภิบาล และองค์การบริหารส่วนจังหวัด ตลอดจนการให้อิสระแก่ประชาชนในการตัดสินใจเลือกสมาชิกสภาเทศบาลเข้ามาบริหารงานและควบคุมการดำเนินงานของ เทศบาล ต่อมาในปี พ.ศ. 2542 ได้มีพระราชบัญญัติเปลี่ยนแปลงฐานะสุขาภิบาลเป็นเทศบาล โดยมีผลใช้บังคับเมื่อวันที่ 25 พฤษภาคม พ.ศ. 2542 เหตุผลในการประกาศใช้พระราชบัญญัติฉบับนี้ คือ ปัจจุบันการปกครองส่วนท้องถิ่นรูปแบบสุขาภิบาลมีโครงสร้างไม่สอดคล้องกับบทบัญญัติของรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พ.ศ.2540 ประกอบกับปัจจุบันการปกครองส่วนท้องถิ่นรูปแบบดังกล่าวไม่เหมาะสมที่จะรองรับการกระจายอำนาจที่เพิ่มขึ้น ได้อย่างมีประสิทธิภาพสมควรเปลี่ยนแปลงฐานะของสุขาภิบาลที่มีอยู่เดิมเป็นเทศบาลตำบล และยกเลิกการปกครองส่วนท้องถิ่นรูปแบบสุขาภิบาล (โกวิทย์ พวงงาม, 2543 : 87)

เทศบาลเป็นองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นรูปแบบหนึ่งที่มีการกระจายอำนาจการปกครองมากที่สุด ตามพระราชบัญญัติเทศบาล พ.ศ. 2496 แก้ไขเพิ่มเติมโดยพระราชบัญญัติเทศบาล (ฉบับที่ 12) พ.ศ. 2546 เทศบาลแบ่งเป็น 3 ประเภท ได้แก่ เทศบาลตำบล เทศบาลเมือง และ เทศบาลนคร โดยมีโครงสร้างการบริหารงานประกอบด้วย ฝ่ายนิติบัญญัติ คือ สภาเทศบาลและฝ่ายบริหารคือนายกเทศมนตรี ฝ่ายนิติบัญญัติ สมาชิกสภาเทศบาลมาจากการเลือกตั้ง จำนวนสมาชิกแตกต่างกัน ขึ้นอยู่กับประเภทของเทศบาล ทำหน้าที่เป็นฝ่ายนิติบัญญัติคือพิจารณาออกกฎหมายท้องถิ่น ซึ่งเรียกว่า “เทศบัญญัติ” รวมทั้งพิจารณาให้ความเห็นชอบแผนงานโครงการพัฒนาเทศบาล ฝ่ายบริหาร มีนายกเทศมนตรีคนหนึ่ง เลือกตั้งโดยราษฎรผู้มีสิทธิเลือกตั้งในเขตเทศบาลและนายกเทศมนตรีอาจแต่งตั้งรองนายกเทศมนตรีซึ่งมิใช่สมาชิก

สภาเทศบาลเป็นผู้ช่วยเหลือในการบริหารราชการของเทศบาลตามที่นายกเทศมนตรีมอบหมายได้ (อุคร ตันติสุนทร.2546 : 7)

เทศบาลเมือง มีราษฎรในชุมชนตั้งแต่ 10,000 คนขึ้นไป มีรายได้พอควรในการปฏิบัติหน้าที่ในเขตเทศบาล สมาชิกสภาเทศบาลมาจากการเลือกตั้งโดยตรงของประชาชน ประกอบด้วยจำนวนสมาชิก 18 คน นายกเทศมนตรี 1 คน นายกองแต่งตั้งรองนายกซึ่งไม่ใช่สมาชิกสภาเทศบาลเป็นผู้ช่วยเหลือไม่เกิน 3 คน และมีระยะดำรงตำแหน่งคราวละ 4 ปีไม่เกิน 2 วาระ บทบาทหน้าที่ในการจัดทำบริการสาธารณะของเทศบาลเมือง ภายใต้บังคับแห่งกฎหมาย ส่วนที่ 3 บทที่ 2 เทศบาลเมืองมีหน้าที่ต้องทำและให้เทศบาลเมืองอาจจัดทำกิจการใดๆ ตามมาตรา 53 และมาตรา 54 ตามพระราชบัญญัติเทศบาล พ.ศ. 2496 (สถาบันวิชาการตำราทอง. 2537 : 114)

เทศบาลเมืองหนองคาย อำเภอเมือง จังหวัดหนองคาย ได้มีการสำรวจสภาพปัญหาและความต้องการของประชาชนพบว่า คณะผู้บริหารเทศบาลได้กำหนดแผนการแก้ไขปัญหาและพัฒนาสภาพปัญหาที่เกิดขึ้น แต่ทั้งนี้ก็ยังมียังข้อจำกัดทางด้านศักยภาพและงบประมาณ ผลการพัฒนาท้องถิ่นจึงทำให้เทศบาลประสบปัญหาในการบริการสาธารณะหลาย ๆ ด้าน คือ ปัญหาการระบายน้ำเสีย การบริการน้ำประปา การจัดเก็บและกำจัดขยะมูลฝอย ยาเสพติด ประชาชนมีรายได้น้อย ด้านสาธารณสุข การบริการจัดการของเทศบาล การขาดแคลนสถานที่พักผ่อนหย่อนใจ และการอนุรักษ์วัฒนธรรมท้องถิ่น (เทศบาลเมืองหนองคาย. 2550 : 9)

ผู้วิจัยในฐานะที่เป็นประชาชนที่มีสิทธิเลือกตั้งอาศัยอยู่ในเขตเทศบาลเมืองหนองคาย อำเภอเมือง จังหวัดหนองคาย จึงมีความสนใจที่จะทำการศึกษาวิจัยความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการสาธารณะเทศบาลเมืองหนองคาย อำเภอเมือง จังหวัดหนองคาย และศึกษาเปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนที่มีเพศ และอาชีพที่ แตกต่างกัน ตลอดจนข้อเสนอแนะของประชาชนเพื่อนำข้อมูลที่เกิดจากการวิจัยครั้งนี้ จะสามารถไปปรับใช้ให้เกิดประโยชน์ต่อสูงสุดต่อการให้บริการสาธารณะเทศบาลเมืองหนองคาย อำเภอเมือง จังหวัดหนองคาย และเทศบาลอื่นที่มีสภาพแวดล้อมทั่วไปคล้ายคลึงกัน เพื่อเป็นการพัฒนาการให้บริการสาธารณะที่มีต่อประชาชนให้มีประสิทธิภาพ ประสิทธิผลและทำให้ประชาชนเกิดความพึงพอใจในการรับบริการและจะเป็นข้อมูลสำคัญส่วนหนึ่งที่จะเผยแพร่สู่ประชาชนและผู้เกี่ยวข้อง รวมทั้งเป็นการส่งเสริมการมีส่วนร่วมทางการเมืองของประชาชน ซึ่งจะสามารถเป็นประโยชน์ต่อการพัฒนาปรับปรุงประสิทธิภาพการให้บริการสาธารณะของเทศบาลเมืองหนองคาย อำเภอเมือง จังหวัดหนองคาย ต่อไป

วัตถุประสงค์การวิจัย

1. เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการสาธารณะของเทศบาลเมืองหนองคาย อำเภอเมือง จังหวัดหนองคาย
2. เพื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนที่จำแนกตามเพศ และอาชีพที่มีต่อการให้บริการสาธารณะของเทศบาลเมืองหนองคาย อำเภอเมือง จังหวัดหนองคาย
3. เพื่อศึกษาข้อเสนอแนะของประชาชนที่มีต่อการให้บริการสาธารณะของเทศบาลเมืองหนองคาย อำเภอเมือง จังหวัดหนองคาย

สมมุติฐานการวิจัย

1. ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการสาธารณะของเทศบาลเมืองหนองคาย อำเภอเมือง จังหวัดหนองคาย อยู่ในระดับปานกลาง
2. ประชาชนที่มีเพศ และอาชีพ ต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการสาธารณะของเทศบาลเมืองหนองคาย อำเภอเมือง จังหวัดหนองคาย แตกต่างกัน

ขอบเขตการวิจัย

1. ขอบเขตด้านพื้นที่ คือ พื้นที่เทศบาลเมืองหนองคาย อำเภอเมือง จังหวัดหนองคาย
2. ขอบเขตประชากรและกลุ่มตัวอย่าง
 - 2.1 ประชากร (Population) ในการวิจัยครั้งนี้ หมายถึง ประชาชนที่มีสิทธิเลือกตั้งอายุ 18 ปีที่อาศัยอยู่ในเขตเทศบาลเมืองหนองคาย อำเภอเมือง จังหวัดหนองคาย ในปี พ.ศ. 2550 มีจำนวนทั้งหมด 34,463 คน (สำนักบริหารการทะเบียน กรมการปกครอง, 2550 : ถ่ายเอกสาร)
 - 2.2 กลุ่มตัวอย่าง (Sample) ได้มาจากการสุ่มตัวอย่างประชาชนที่มีสิทธิเลือกตั้งอายุ 18 ปีที่อาศัยอยู่ในเขตเทศบาลเมืองหนองคาย อำเภอเมือง จังหวัดหนองคาย ในปี พ.ศ. 2550 จำนวน 396 คน โดยคำนวณขนาดกลุ่มตัวอย่างเพื่อเป็นตัวแทนของประชากร โดยวิธีการหาขนาดกลุ่มตัวอย่างตามสูตร ทาโร่ ยามานะ (Taro Yamane)

3. ตัวแปรที่ใช้ในการศึกษาค้นคว้า

3.1 ตัวแปรอิสระ (Independent Variables) ได้แก่

3.1.1 เพศ

3.1.2 อาชีพ

3.2 ตัวแปรตาม (Dependent Variable) ได้แก่ ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการสาธารณะของเทศบาลเมืองหนองคาย อำเภอเมือง จังหวัดหนองคาย ตามพระราชบัญญัติเทศบาล พ.ศ. 2496 (ฉบับที่ 12) พ.ศ. 2546 มาตรา 53 อำนาจหน้าที่ที่ต้องทำในเขตเทศบาลเมือง จำนวน 15 ข้อ ในด้านต่างๆจำนวน 5 ด้าน คือ (Millet. 1954 : 38 อ้างถึงใน วราภรณ์ บุตรพรหม. 2547 : 17)

3.2.1 การให้บริการอย่างเท่าเทียม

3.2.2 การให้บริการรวดเร็ว ทันต่อเวลา

3.2.3 การให้บริการอย่างเพียงพอ

3.2.4 การให้บริการอย่างต่อเนื่อง

3.2.5 การให้บริการที่มีความก้าวหน้า

คำนิยามศัพท์เฉพาะ

1. เทศบาลเมือง หมายถึง เทศบาลเมืองหนองคาย อำเภอเมือง จังหวัดหนองคาย
 2. ความพึงพอใจ หมายถึง สภาพอารมณ์ ความชอบ ความไม่ชอบ ความรู้สึก ซึ่งจัดว่าเป็นพฤติกรรมที่เกิดขึ้นภายในจิตใจของแต่ละคนที่เป็นความรู้สึก หรือทัศนคติทางบวกที่มีต่อการให้บริการสาธารณะของเทศบาลเมืองหนองคาย อำเภอเมือง จังหวัดหนองคาย จำนวน 5 ด้าน คือ

2.1 การให้บริการอย่างเท่าเทียม

2.2 การให้บริการรวดเร็ว ทันต่อเวลา

2.3 การให้บริการอย่างเพียงพอ

2.4 การให้บริการอย่างต่อเนื่อง

2.5 การให้บริการที่มีความก้าวหน้า

3. การบริการสาธารณะ หมายถึง กิจกรรมที่เทศบาลเมืองหนองคาย อำเภอเมือง จังหวัดหนองคาย จัดให้มีการบริการต่อประชาชน ตามพระราชบัญญัติเทศบาล พ.ศ. 2496 (ฉบับที่ 12) พ.ศ. 2546 มาตรา 53 อำนาจหน้าที่ที่ต้องทำของเทศบาลเมือง จำนวน 15 ข้อ ดังนี้

- 3.1 รักษาความสงบเรียบร้อยของประชาชน
 - 3.2 ให้มีและบำรุงทางบกและทางน้ำ
 - 3.3 รักษาความสะอาดของถนน หรือทางเดินและที่สาธารณะรวมทั้งการกำจัดมูลฝอยและสิ่งปฏิกูล
 - 3.4 ป้องกันและระงับโรคติดต่อ
 - 3.5 ให้มีเครื่องใช้ในการดับเพลิง
 - 3.6 ให้ราษฎรได้รับการศึกษาอบรม
 - 3.7 ส่งเสริมการพัฒนาสตรี เด็ก เยาวชน ผู้สูงอายุ และผู้พิการ
 - 3.8 บำรุงศิลปะ จารีตประเพณี ภูมิปัญญาท้องถิ่น และวัฒนธรรมอันดีของท้องถิ่น
 - 3.9 ให้มีน้ำสะอาดหรือการประปา
 - 3.10 ให้มีโรงฆ่าสัตว์
 - 3.11 ให้มีและบำรุงสถานที่ทำการพิทักษ์และรักษาคนเจ็บไข้
 - 3.12 ให้มีและบำรุงทางระบายน้ำ
 - 3.13 ให้มีและบำรุงส้วมสาธารณะ
 - 3.14 ให้มีและบำรุงการไฟฟ้า หรือแสงสว่าง โดยวิธีอื่น
 - 3.15 ให้มีการดำเนินกิจการ โรงรับจำนำหรือสถานสินเชื่อท้องถิ่น
4. การให้บริการอย่างเท่าเทียม ได้แก่ การให้บริการสาธารณะของเทศบาลเมืองหนองคาย อำเภอเมือง จังหวัดหนองคาย ต่อประชาชนทุกเพศ และทุกอาชีพอย่างเท่าเทียมกัน
5. การให้บริการรวดเร็ว ทันต่อเวลา การให้บริการสาธารณะของเทศบาลเมืองหนองคาย อำเภอเมือง จังหวัดหนองคาย ต่อประชาชนตามลักษณะความจำเป็นและรีบด่วนตามเหมาะสมกับเวลา
6. การให้บริการอย่างเพียงพอ ได้แก่ การให้บริการสาธารณะของเทศบาลเมืองหนองคาย อำเภอเมือง จังหวัดหนองคาย ต่อประชาชน โดยให้การบริการอย่างเพียงพอกับความต้องการของประชาชน
7. การให้บริการอย่างต่อเนื่อง ได้แก่ การให้บริการสาธารณะต่อประชาชน ของเทศบาลเมืองหนองคาย อำเภอเมือง จังหวัดหนองคาย ให้มีการติดตามประเมินผล การจัดการดูแลการพัฒนา การแก้ไขปัญหา และปรับปรุง ให้จัดกิจกรรมการบริการต่อประชาชนอย่างต่อเนื่องตลอดเวลา

8. การให้บริการอย่างก้าวหน้า ได้แก่ การให้บริการสาธารณะต่อประชาชนของเทศบาลเมืองหนองคาย อำเภอเมือง จังหวัดหนองคาย มีการพัฒนาปรับปรุงการบริการต่อประชาชนด้วยวิธีการใหม่ ๆ โดยการนำเทคโนโลยี ระบบสารสนเทศ มาใช้ ให้ทันสมัยปัจจุบัน และอนาคต เพื่อให้การบริการมีความสะดวก ง่าย รวดเร็วและมีประสิทธิภาพ

ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

ในการศึกษาความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการสาธารณะของเทศบาลเมืองหนองคาย อำเภอเมือง จังหวัดหนองคาย ผู้วิจัยคาดว่าประโยชน์ที่จะได้รับและการนำไปใช้ประโยชน์ ดังนี้

ผลการศึกษาการวิจัยครั้งนี้ สามารถนำไปใช้เป็นข้อมูล เพื่อใช้ในการวางแผนปฏิบัติงานการบริการ พัฒนาการบริการ ปรับปรุงการให้บริการสาธารณะต่อประชาชนของเทศบาลเมืองหนองคาย อำเภอเมือง จังหวัดหนองคาย และการให้บริการสาธารณะต่อประชาชนของเทศบาลอื่นที่มีสภาพแวดล้อมทั่วไปที่คล้ายคลึงกัน และจะเป็นข้อมูลสำคัญส่วนหนึ่งที่จะเผยแพร่สู่ประชาชนและผู้เกี่ยวข้อง รวมทั้งเป็นการส่งเสริมการมีส่วนร่วมทางการเมืองของประชาชน ซึ่งจะสามารถเป็นประโยชน์ต่อการพัฒนาปรับปรุงประสิทธิภาพในการให้บริการสาธารณะต่อไป