

บทที่ 1

บทนำ

ภูมิหลัง

ในระบบการปกครองท้องถิ่นที่กำหนดให้มีการเลือกตั้งเพื่อให้คนในท้องถิ่นนั้นได้มีโอกาสเข้าไปเป็นตัวแทนของประชาชนในการปกครองตนเอง มีองค์ประกอบท้องถิ่นมีเขตพื้นที่ในการบริหาร และความรับผิดชอบตามที่มีหน้าที่กำหนดไว้ให้มีสภาพนิติบุคคลเพื่อผลสมบูรณ์ตามกฎหมายในการปกครองตนเอง มีรายได้มีอำนาจในการจัดทำงบประมาณ และมีความอิสระในการปกครองตนเอง แต่จะต้องอยู่ในการดูแลควบคุมของรัฐ รวมทั้งเป็นสถาบันทางการเมืองการปกครองระดับท้องถิ่น และจะต้องได้รับการสนับสนุน รวมทั้งการมีส่วนร่วมทางการเมืองของประชาชนในท้องถิ่น(ประทาน คีตฤทธิศึกษากร. 2537 : 7-9)

การเมืองการปกครองในระดับท้องถิ่นเป็นรากฐานอันสำคัญยิ่งของการเมืองการปกครองระบอบประชาธิปไตยในระดับชาติ เพราะการเมืองระดับท้องถิ่นเป็นส่วนสำคัญของระบอบการปกครองระดับชาติที่สนับสนุนให้ประชาชนในท้องถิ่นเข้ามามีบทบาทและมีส่วนร่วมในกิจกรรมทางการเมืองการปกครองโดยตรง และเป็นสถาบันฝึกสอนให้ประชาชนรู้สึกว่าคุณมีส่วนได้ส่วนเสียในการปกครอง เกิดความรับผิดชอบและห่วงใยต่อประโยชน์ของท้องถิ่นที่ตนอาศัยอยู่ อันจะนำมาซึ่งความศรัทธาเลื่อมใสในระบอบการเมืองการปกครองแบบประชาธิปไตยในที่สุด(ประหยัด หงส์ทองคำ และพรศักดิ์ ผ่องแผ้ว. 2529 : 105)

รัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พุทธศักราช 2550 ได้ให้ความสำคัญกับการกระจายอำนาจการปกครองไปสู่ท้องถิ่น โดยกำหนดและเท่าเทียมกันทั่วประเทศ รวมทั้งพัฒนาจังหวัดที่มีความพร้อมให้เป็นองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นขนาดใหญ่ไว้ในหมวด 5 แนวนโยบายพื้นฐานแห่งรัฐ มาตรา 78 ที่กำหนดให้ต้องกระจายอำนาจให้ท้องถิ่นพึ่งตนเองและตัดสินใจในกิจการของท้องถิ่นได้เอง พัฒนาเศรษฐกิจท้องถิ่น ระบบสาธารณสุขปโภคและสาธารณสุขการ ตลอดจนโครงสร้างพื้นฐาน สาธารณเทคโนโลยีท้องถิ่นให้ทั่วถึงและเท่าเทียมกันทั่วประเทศ รวมทั้งพัฒนาจังหวัดที่มีความพร้อมให้เป็นองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นขนาดใหญ่ โดยคำนึงถึงเจตนารมณ์ของประชาชนในจังหวัดนั้น

นอกจากนั้นในมาตรา 9 จำนวน 9 มาตรา ตั้งแต่มาตรา 282 ถึงมาตรา 290 ได้แสดงให้เห็นว่ารัฐจะต้องให้ความอิสระแก่ท้องถิ่นตามหลักแห่งการปกครองตนเองตามเจตนารมณ์ของประชาชนในท้องถิ่น โดยองค์การปกครองส่วนท้องถิ่นทั้งหลายย่อมมีอิสระในการกำหนดนโยบายการปกครอง การบริหารจัดการ การบริหารงานบุคคล การเงินและการคลัง และมีอำนาจหน้าที่ของตนเองโดยเฉพาะ โดยรัฐบาลเป็นผู้กำกับดูแลองค์การปกครองส่วนท้องถิ่นเท่าที่จำเป็นภายในกรอบของกฎหมาย และเพื่อกระจายอำนาจให้แก่ท้องถิ่นเพิ่มขึ้นอย่างต่อเนื่อง

การบริการสาธารณะของเทศบาลตำบลสงเปลือย อำเภอนามน จังหวัดกาฬสินธุ์ มีปัญหาในด้าน การสาธารณสุข ได้แก่ การรักษาความสะอาดของถนนและทางเดินและที่สาธารณะ การกำจัดขยะมูลฝอย สิ่งสิ่งสิ่งปฏิกูล ด้านสาธารณสุข ได้แก่ การสร้างและบำรุงทางบก ทางน้ำ การจัดให้มีและบำรุง สวนสาธารณะ สวนสัตว์ และสถานที่พักผ่อนหย่อนใจของราษฎร การศึกษา โดยเฉพาะอย่างยิ่งการ ประถมศึกษาซึ่งเป็นการศึกษาภาคบังคับ การจัดตั้งและบำรุง โรงเรียน อาชีวศึกษามีปัญหาด้านคุณภาพ ผู้เรียน มีผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนต่ำในวิชาหลัก ได้แก่ ภาษาอังกฤษ คณิตศาสตร์ ด้านครูบุคลากรทาง การศึกษา มีการขาดแคลนครูที่มีประสบการณ์เฉพาะด้าน ด้านการบริหารและการจัดการศึกษา พบว่าไม่มี การกระจายอำนาจลงสู่สถานศึกษาอย่างแท้จริง ด้านเทคโนโลยีเพื่อการศึกษา พบว่าครูนำสื่อและ เทคโนโลยีไปใช้ประกอบการเรียนการสอนน้อย การจัดให้มีและบำรุงสถานที่สำหรับการกีฬาและพลศึกษา

จากข้อมูลดังกล่าวมานี้ ผู้วิจัยจึงมีความสนใจที่จะทำการศึกษาวิจัยความพึงพอใจของประชาชน ต่อการให้บริการสาธารณะของเทศบาลตำบลสงเปลือย อำเภอนามน จังหวัดกาฬสินธุ์ และศึกษา เปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนที่มีอาชีพและเพศต่างกัน ตลอดจนความคิดเห็นและข้อเสนอแนะ ของประชาชนเพื่อนำองค์ความรู้และข้อเสนอแนะที่เกิดจากการวิจัยครั้งนี้ไปปรับใช้ให้เกิดประโยชน์ต่อ หน่วยงาน เพื่อเป็นการพัฒนางานบริการสาธารณะให้มีประสิทธิภาพ ประสิทธิผล และทำให้ประชาชนเกิด ความพึงพอใจในการรับบริการให้มากที่สุด

วัตถุประสงค์การวิจัย

1. เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการสาธารณะของเทศบาลตำบล สงเปลือย อำเภอนามน จังหวัดกาฬสินธุ์

2. เพื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนที่จำแนกตามอาชีพและเพศที่มีต่อการให้บริการ สาธารณะของเทศบาลตำบลสงเปลือย อำเภอนามน จังหวัดกาฬสินธุ์

3. เพื่อศึกษาความคิดเห็นและข้อเสนอแนะของประชาชนที่มีต่อการให้บริการสาธารณะของ เทศบาลตำบลสงเปลือย อำเภอนามน จังหวัดกาฬสินธุ์

สมมติฐานการวิจัย

1. ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการสาธารณะของเทศบาลตำบลสงเปลือย อำเภอนามน จังหวัดกาฬสินธุ์ อยู่ในระดับน้อย

2. ประชาชนที่มีอาชีพแตกต่างกันมีความพึงพอใจต่อการให้บริการสาธารณะของเทศบาลตำบล สงเปลือย อำเภอนามน จังหวัดกาฬสินธุ์ แตกต่างกัน

3. ประชาชนที่มีเพศแตกต่างกันมีความพึงพอใจต่อการให้บริการสาธารณะของเทศบาลตำบล สงเปลือย อำเภอนามน จังหวัดกาฬสินธุ์ แตกต่างกัน

ขอบเขตการวิจัย

1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

1.1 ประชากร (Population) ในการศึกษาครั้งนี้ หมายถึง ประชาชนผู้มีสิทธิ์เลือกตั้งในเขต เทศบาล ตำบลสงเปลือย อำเภอนามน จังหวัดกาฬสินธุ์ ในปี พ.ศ. 2553

1.2 กลุ่มตัวอย่าง (Sample) ได้มาจากการสุ่มตัวอย่างประชาชนผู้มีสิทธิ์เลือกตั้งที่อาศัยอยู่ใน เขตเทศบาล ตำบลสงเปลือย อำเภอนามน จังหวัดกาฬสินธุ์ โดยคำนวณขนาดกลุ่มตัวอย่างเพื่อเป็นตัวแทน ของประชากร โดยวิธีการหาขนาดกลุ่มตัวอย่างตามสูตร ทาโร ยามาเน (Taro Yamane)

2. ตัวแปรที่ใช้ในการศึกษาค้นคว้า

2.1 ตัวแปรอิสระ (Independent variables) ได้แก่

2.1.1 อาชีพ

2.1.2 เพศ

2.2 ตัวแปรตาม (Dependent variable) ได้แก่ ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการ สาธารณะของเขตเทศบาล ตำบลสงเปลือย อำเภอนามน จังหวัดกาฬสินธุ์ แยกออกเป็น 4 ด้าน ดังนี้

2.2.1 ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ

2.2.2 ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง

2.2.3 ด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค

2.2.4 ด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า

คำนิยามศัพท์เฉพาะ

เพื่อให้เกิดความเข้าใจร่วมกันผู้วิจัยจึงให้ความหมายของศัพท์เฉพาะ ดังนี้

1. ความพึงพอใจ หมายถึง สภาพอารมณ์ ความรู้สึก ซึ่งจัดว่าเป็นพฤติกรรมที่เกิดขึ้นภายในจิตใจของแต่ละคนที่เป็นความรู้สึกหรือทัศนคติทางบวกของบุคคลที่มีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่งจะเกิดขึ้นก็ต่อเมื่อสิ่งนั้นสามารถตอบสนองต่อความต้องการให้แก่บุคคลนั้นได้ ในที่นี้หมายถึงความพึงพอใจต่อการให้บริการสาธารณะของเทศบาลตำบลสงเปลือย อำเภอนามน จังหวัดกาฬสินธุ์

2. การบริการสาธารณะ หมายถึง กิจกรรมที่เทศบาลตำบลสงเปลือย อำเภอนามน จังหวัดกาฬสินธุ์ จัดให้มีการบริการประชาชน ตามอำนาจหน้าที่ที่กำหนดในพระราชบัญญัติเทศบาล พ.ศ. 2496 มาตรา 50 และมาตรา 51 ซึ่งกิจกรรมดังกล่าวนี้เกี่ยวข้องกับการดำเนินชีวิตประจำวันของประชาชนที่อาศัยอยู่ในเขตเทศบาล ดังนี้

2.1 การรักษาความสงบเรียบร้อยของประชาชน ได้แก่ การดับเพลิง การป้องกันและระงับอัคคีภัย โดยการจัดให้มีการจัดรถดับเพลิง รถน้ำหรือรถดับเพลิงอื่นๆ และรวมทั้งการจัดมาตรการในการป้องกันอัคคีภัย ภายในเขตเทศบาลตำบลสงเปลือย อำเภอนามน จังหวัดกาฬสินธุ์

2.2 การสาธารณสุข มีดังนี้

2.2.1 การจัดให้มีการบำรุงสถานที่พิทักษ์รักษาคนเจ็บไข้ ได้แก่ การจัดให้มีสาธารณสุขโรงพยาบาล ในเขตเทศบาลตำบลสงเปลือย อำเภอนามน จังหวัดกาฬสินธุ์

2.2.2 การป้องกันและระงับโรคติดต่อ ได้แก่ การป้องกันและควบคุม โรคไข้เลือดออก โรคอุจระร่วง และ โรคพิษสุนัขบ้า ภายในเขตเทศบาลตำบลสงเปลือย อำเภอนามน จังหวัดกาฬสินธุ์

2.2.3 การรักษาความสะอาดของถนนหรือทางเดินและสาธารณะ ได้แก่ การมีพนักงานลูกจ้างทำความสะอาด ภายในเขตเทศบาลตำบลสงเปลือย อำเภอนามน จังหวัดกาฬสินธุ์

2.2.4 การกำจัดขยะมูลฝอยและสิ่งปฏิกูล ได้แก่ การจัดหาถังขยะ เก็บ กวาดขยะ หรือทำลายขยะมูลฝอย หรือสิ่งปฏิกูลต่างๆ ภายในเขตเทศบาลตำบลสงเปลือย อำเภอนามน จังหวัดกาฬสินธุ์

2.2.5 การจัดให้มีส้วมสาธารณะ ได้แก่ การจัดให้มีและบำรุงรักษาให้สะอาด ภายในเขตเทศบาลตำบลสงเปลือย อำเภอนามน จังหวัดกาฬสินธุ์

2.2.6 การจัดให้มีสุสานและฌาปนสถาน ได้แก่ การจัดสถานที่สำหรับการจัดงานฌาปนกิจศพและมีการบำรุง ดูแล รักษาความสะอาด ภายในเขตเทศบาลตำบลสงเปลือย อำเภอนามน จังหวัดกาฬสินธุ์

2.3 การสาธารณสุขการ ได้แก่ การสงเคราะห์มารดาและเด็ก การสงเคราะห์คนชรา คนอนาถา เด็กกำพร้า

2.4 การโยธาสาธารณะ

2.5 การศึกษา

2.6 การสาธารณสุขโรคและเทศพานิชย์

2.7 การบริการทะเบียนราษฎร

2.8 การบำรุงการส่งเสริมทำมาหากินของราษฎร

3. การให้บริการอย่างเพียงพอ หมายถึง การให้บริการสาธารณะของเทศบาลที่กระทำอยู่ในปัจจุบันตามกฎหมายที่บังคับให้เทศบาลต้องกระทำและสามารถเลือกกระทำได้ โดยให้บริการอย่างเพียงพอกับความต้องการของประชาชน

4. การให้บริการอย่างต่อเนื่อง หมายถึง การให้บริการสาธารณะที่มีการจัดการ ดูแล พัฒนา ปรับปรุงให้เกิดความเป็นไปอย่างต่อเนื่องหรือมีการบริการอย่างต่อเนื่องไม่ติดขัด

5. การให้บริการอย่างเสมอภาค หมายถึง การให้บริการสาธารณะของเทศบาล โดยมีการให้บริการแก่คนทุกเพศ ทุกวัย ทุกอาชีพอย่างเสมอภาคไม่มีการเลือกปฏิบัติต่อประชาชน

6. การให้บริการอย่างก้าวหน้า หมายถึง การให้บริการสาธารณะของเทศบาล โดยมีการพัฒนาปรับปรุงการบริการด้วยวิธีการใหม่ๆ เพื่อให้การบริการมีความทันสมัย รวดเร็วกว่าเดิม

ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1. ผลการศึกษาจะทำให้ทราบถึง ความพึงพอใจต่อการให้บริการสาธารณะของประชาชนในเขตเทศบาลตำบลสงเปลือย อำเภอนามน จังหวัดกาฬสินธุ์ ที่มีอาชีพและเพศแตกต่างกัน เพื่อแก้ปัญหาทางบริการสาธารณะให้เกิดประสิทธิภาพ ประสิทธิผล และทำให้ประชาชนเกิดความพึงพอใจในการรับบริการให้มากที่สุด

2. ผลการศึกษาเกี่ยวกับความคิดเห็นและข้อเสนอแนะของประชาชนที่ได้รับจากการให้บริการสาธารณะของเขตเทศบาลตำบลสงเปลือย จะเป็นข้อมูลสารสนเทศให้ผู้บริหารของเทศบาลตำบล นำไปกำหนดนโยบายและแก้ไขปัญหาคบริการสาธารณะในเขตเทศบาลตำบลสงเปลือย อำเภอนามน จังหวัดกาฬสินธุ์ ได้ตรงเป้าหมายยิ่งขึ้น

3. ผลการศึกษากลายเป็นข้อมูลสารสนเทศให้ฝ่ายบริหารของเทศบาลตำบลสงเปลือย อำเภอนามน จังหวัดกาฬสินธุ์ ได้ทราบถึงความพึงพอใจต่อการให้บริการสาธารณะของประชาชนในเขตเทศบาลตำบลสงเปลือย เพื่อใช้เป็นแนวทางในการปรับปรุงแก้ไขต่อไป และเป็นการช่วยลดปัญหาในการจัดแข่งขันต่างๆ