

บทที่ 1

บทนำ

ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

รัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย นับแต่ฉบับแรก (พ.ศ. 2475) จนถึงฉบับปัจจุบัน (พ.ศ. 2550) ได้มีวิวัฒนาการมาอย่างต่อเนื่องยาวนาน โดยมีสาระสำคัญเพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์ร่วมกันของประชาชนชาวไทยในการธำรงรักษาไว้ซึ่งเอกราชและความมั่นคงของชาติ การทำนุบำรุงรักษาศาสนาทุกศาสนาให้สถิตสถาพร การเทิดทูนพระมหากษัตริย์เป็นประมุข และเป็นมิ่งขวัญของชาติ การยึดถือระบอบประชาธิปไตยอันมีพระมหากษัตริย์ทรงเป็นประมุข และเป็นวิถีทางในการปกครองประเทศ การคุ้มครองสิทธิและเสรีภาพของประชาชน ให้ประชาชนมีบทบาท และมีส่วนร่วมในการปกครองและตรวจสอบการใช้อำนาจอธิปไตยเป็นรูปธรรม การกำหนดกลไกสถาบันทางการเมืองทั้งฝ่ายนิติบัญญัติและฝ่ายบริหาร เพื่อให้มีคุณภาพและประสิทธิภาพตามวิธีการปกครองแบบรัฐสภา รวมทั้งให้สถาบันศาลและองค์กรอิสระอื่นสามารถปฏิบัติหน้าที่ได้โดยสุจริตเที่ยงธรรม ซึ่งสาระดังกล่าวได้นำมากำหนดเป็นแนวทางในการปฏิบัติ โดยรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย ได้ให้ความสำคัญกับภาคประชาชนเพิ่มมากขึ้น โดยเห็นได้จากการกำหนดให้หน่วยงานภาครัฐต้องส่งเสริมกระบวนการมีส่วนร่วมให้เกิดขึ้นในภาคประชาชนในการตัดสินใจหลาย ๆ เรื่องของภาครัฐ เพื่อกระตุ้นให้เกิดความเข้มแข็งของชุมชน และสามารถพึ่งตนเองได้ ซึ่งจะส่งผลให้เกิดคุณภาพชีวิตที่ดีอย่างยั่งยืนในอนาคต ซึ่งเห็นได้ว่าแนวคิดดังกล่าวได้ให้ความสำคัญกับการปกครองส่วนท้องถิ่นในการพัฒนาความเข้มแข็งของสังคมไทยในระดับฐานรากจากการศึกษาพบว่า การปกครองท้องถิ่นได้รับการยอมรับในวงวิชาการด้านการปกครองว่าเป็นระบบที่สามารถช่วยแก้ไขปัญหาค้นพื้นฐานของท้องถิ่นได้เป็นอย่างดีตรงประเด็นและมีประสิทธิภาพ ทั้งยังช่วยให้เกิดการกระจายการพัฒนาของประเทศออกไปได้อย่างกว้างขวางและเสมอภาค จุดเด่นของการปกครองท้องถิ่นอยู่ที่การเปิดโอกาสให้ประชาชนในท้องถิ่นสามารถเข้ามามีส่วนร่วมในการบริหารจัดการท้องถิ่นของตน เพื่อแก้ไขปัญหที่เกิดขึ้นและพัฒนาท้องถิ่นไปในทิศทางที่ต้องการได้อย่างอิสระ

รูปแบบการปกครองส่วนท้องถิ่น ถือว่าเป็นรูปแบบที่สำคัญมากในการปกครองระบอบประชาธิปไตยเพราะเป็นการกระจายอำนาจการปกครอง (Decentralization) โดยให้อำนาจ

แก่ประชาชนได้ปกครองตนเอง ดังในประเทศที่พัฒนาแล้ว เช่น อังกฤษ ฝรั่งเศส สหรัฐอเมริกา เป็นต้น รัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย ได้กำหนดบทบาทของการปกครองท้องถิ่นที่มีต่อการพัฒนาประเทศเอาไว้หลายแนวทาง โดยมีหลักการที่สำคัญ คือ การกำหนดให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมีความเป็นอิสระในการกำหนดนโยบาย การปกครอง การบริหาร การบริหารงานบุคคล การเงินและการคลัง และมีอำนาจหน้าที่ของตนเองโดยเฉพาะให้เป็นไปตามที่กฎหมายบัญญัติ โดยคำนึงถึงการกระจายอำนาจเพิ่มขึ้นให้แก่ท้องถิ่นเป็นสำคัญ เพื่อพัฒนาการกระจายอำนาจเพิ่มขึ้นให้แก่ท้องถิ่นอย่างต่อเนื่อง ทั้งนี้ รัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย ยังได้กำหนดอำนาจและหน้าที่ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในการจัดทำบริการสาธารณะให้แก่ประชาชนในพื้นที่ไว้ในพระราชบัญญัติกำหนดแผนและขั้นตอนการกระจายอำนาจให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น พ.ศ.2542 มาตรา 30 ได้กำหนดให้มีแผนการกระจายอำนาจให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น เพื่อดำเนินการถ่ายโอนภารกิจการให้บริการสาธารณะที่รัฐดำเนินการให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ทั้ง 6 ด้าน ได้แก่ 1) ด้านโครงสร้างพื้นฐาน 2) ด้านส่งเสริมคุณภาพชีวิต 3) ด้านการจัดระเบียบชุมชน สังคม และการรักษาความสงบเรียบร้อย 4) ด้านการวางแผน การส่งเสริมการลงทุน พาณิชยกรรม และการท่องเที่ยว 5) ด้านการบริหารจัดการและการอนุรักษ์ทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม และ 6) ด้านศิลปวัฒนธรรม จารีต ประเพณี และภูมิปัญญาท้องถิ่น

ภารกิจขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในการจัดทำบริการสาธารณะ มีมากมายหลากหลายประการ และการให้บริการสาธารณะเหล่านั้นมีความสำคัญต่อคุณภาพชีวิตความเป็นอยู่ของประชาชนในท้องถิ่นอย่างมาก จากการศึกษาแนวคิดของนักวิชาการที่ได้เสนอแนะเกี่ยวกับการพัฒนาระบบการบริหารจัดการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ซึ่งสอดคล้องกันในหลายประเด็น ได้แก่ (1) องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นต้องมีความรู้สมัยใหม่ที่เกี่ยวข้อง เพื่อนำความรู้นั้นมาบริหารจัดการภายในองค์กรให้มีประสิทธิภาพ (2) องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นต้องมีเป้าหมายที่ชัดเจนในการพัฒนา เพื่อนำความรู้มาปรับใช้ได้อย่างเหมาะสม และเกิดการพัฒนาตามวัตถุประสงค์ (3) องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นต้องปรับปรุงรูปแบบการทำงานให้มีประสิทธิภาพเพิ่มมากขึ้น ไม่ยึดติดกับรูปแบบเดิม ๆ โดยมุ่งเน้นไปที่ผลประโยชน์ของประชาชนในระยะยาวมากกว่าผลประโยชน์ทางการเมืองที่หวังผลเฉพาะหน้า ดังนั้น หากรัฐบาลสามารถผลักดันให้เกิดกลไกในการพัฒนาประสิทธิภาพในการบริหารจัดการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นได้ ก็จะช่วยให้ประชาชนได้รับบริการสาธารณะที่มีคุณภาพ และเกิดการพัฒนาในระดับฐานรากของสังคมที่เข้มแข็งได้อย่างยั่งยืน

เทศบาลเป็นองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นรูปแบบทั่วไปที่ดั่งขึ้นเป็นรูปแบบแรกภายหลัง จากการเปลี่ยนแปลงการปกครอง พ.ศ.2475 เป็นองค์กรส่วนท้องถิ่นที่รับผิดชอบในเขตพื้นที่ที่มีความเจริญก้าวหน้ามาก เป็นองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่ดูแลพื้นที่ในเขตเมืองซึ่งมี

ลักษณะปัญหาแตกต่างไปจากพื้นที่ชนบท เช่น เรื่องสิ่งแวดล้อม เรื่องที่อยู่อาศัย และเรื่องสิ่งปฏิกูล เป็นต้น โดยที่ท้องถิ่นใดมีสภาพอันสมควรยกฐานะเป็นเทศบาลให้จัดตั้งท้องถิ่นนั้น ๆ เป็นเทศบาลตำบลเทศบาลเมือง หรือเทศบาลนครได้ โดยทำเป็นประกาศกระทรวงมหาดไทย และให้เทศบาลเป็นทบวงการเมือง ซึ่งเทศบาลตำบลเป็นเทศบาลที่เล็กที่สุด ไม่มีการกำหนดหลักเกณฑ์ในเรื่องของประชากร ความหนาแน่น หรือรายได้ และมีองค์การเทศบาลประกอบด้วยสภาเทศบาล และนายกเทศมนตรี (มูลนิธิส่งเสริมการปกครองท้องถิ่น, 2543 : 5)

เทศบาลตำบลเป็นองค์กรที่มีอำนาจและหน้าที่ในการจัดระบบการบริการสาธารณะเพื่อประโยชน์ของประชาชนในท้องถิ่นตามพระราชบัญญัติเทศบาล พ.ศ.2496 และแก้ไขเพิ่มเติมจนถึงฉบับที่ 12 พ.ศ.2546 กำหนดแผนและขั้นตอนการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นใน พ.ศ.2542 เพื่อประโยชน์สุขของประชาชน โดยใช้วิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดีและให้คำนึงถึงการมีส่วนร่วมของประชาชนในการจัดทำแผนพัฒนาเทศบาล การจัดทำงบประมาณ การจัดซื้อจัดจ้าง การตรวจสอบ การประเมินผลการปฏิบัติงาน และการเปิดเผยข้อมูลข่าวสาร ฯลฯ เพื่อเป็นการส่งเสริมแนวความคิดและกระแสประชาธิปไตยในสังคมที่เน้นการมีส่วนร่วมของประชาชนในการบริหารงาน

เทศบาลตำบลปากน้ำหลังสวน อำเภอหลังสวน จังหวัดชุมพร เป็นหน่วยงานท้องถิ่นที่สำคัญโดยมีหน้าที่ในการให้บริการสาธารณะตามความต้องการของประชาชนในท้องถิ่น เช่น การบำรุงรักษาระบบบริการสาธารณะให้อยู่ในสภาพที่ใช้งานได้โดยสะดวก การพัฒนาระบบการให้บริการที่มีคุณภาพสูงขึ้น และได้ผลงานที่สอดคล้องกับความต้องการของประชาชน เป็นต้น เพื่อมุ่งหวังให้บริการสาธารณะที่จัดทำขึ้นสามารถช่วยให้ประชาชนได้มีคุณภาพชีวิตที่ดีขึ้น

ดังนั้น การวิจัยชิ้นนี้จึงเป็นการศึกษาถึงความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการจัดบริการสาธารณะของเทศบาลตำบลปากน้ำหลังสวน อำเภอหลังสวน จังหวัดชุมพร เพื่อให้ได้ข้อมูลที่เกี่ยวข้อง ทันสมัย และตรงประเด็น เพื่อนำมาสู่การวิเคราะห์เพื่อกำหนดโครงการและกิจกรรมที่สอดคล้องกับความต้องการของประชาชนมากยิ่งขึ้น และนอกจากจะช่วยให้เกิดแนวทางการพัฒนาการจัดบริการสาธารณะของเทศบาลตำบลปากน้ำหลังสวน อำเภอหลังสวน จังหวัดชุมพร ที่มีคุณภาพที่เหมาะสมสอดคล้องกับสภาพสังคม และความต้องการของประชาชนในท้องถิ่น ซึ่งจะก่อให้เกิดประโยชน์สูงสุดต่อประชาชนในท้องถิ่นนั่นเอง

วัตถุประสงค์การวิจัย

ในการวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์ ดังนี้

1. เพื่อศึกษาความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการสาธารณะของเทศบาลตำบลปากน้ำหลังสวน อำเภอหลังสวน จังหวัดชุมพร
2. เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจของประชาชนกับการให้บริการสาธารณะของเทศบาลตำบลปากน้ำหลังสวน อำเภอหลังสวน จังหวัดชุมพร

สมมติฐานการวิจัย

เพื่อให้สอดคล้องกับวัตถุประสงค์ของการวิจัย จึงตั้งสมมติฐาน ดังนี้

1. ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการสาธารณะของเทศบาลตำบลปากน้ำหลังสวน อำเภอหลังสวน จังหวัดชุมพร อยู่ในระดับปานกลาง
2. การให้บริการสาธารณะของเทศบาลตำบลปากน้ำหลังสวนมีความสัมพันธ์เชิงบวกกับความพึงพอใจของประชาชนอย่างมีนัยสำคัญ

ขอบเขตของการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้ ได้มีการกำหนดขอบเขตในการวิจัย ดังนี้

1. ขอบเขตด้านพื้นที่ คือ พื้นที่รับผิดชอบของเทศบาลตำบลปากน้ำหลังสวน อำเภอหลังสวน จังหวัดชุมพร
2. ขอบเขตด้านเนื้อหา ได้นำแนวคิดเกี่ยวกับหลักการให้บริการสาธารณะ ความพึงพอใจของประชาชน และแผนพัฒนา 3 ปีของเทศบาลตำบลปากน้ำหลังสวน อำเภอหลังสวน จังหวัดชุมพร มาใช้สำหรับกำหนดเป็นตัวแปรในการศึกษา
3. ขอบเขตด้านประชากร คือ ประชาชนที่อาศัยในพื้นที่รับผิดชอบของเทศบาลตำบลปากน้ำหลังสวน อำเภอหลังสวน จังหวัดชุมพร
4. ขอบเขตด้านเวลา ในการวิจัยครั้งนี้ ทำการเก็บข้อมูลในช่วงเดือนกุมภาพันธ์ 2554

คำนิยามศัพท์เฉพาะ

เทศบาลตำบลปากน้ำหลังสวน อำเภอหลังสวน จังหวัดชุมพร หมายถึง องค์การปกครองส่วนท้องถิ่นที่มีอำนาจหน้าที่ในการจัดบริการสาธารณะในเขตพื้นที่ตามที่กฎหมายกำหนดไว้

ประชาชน หมายถึง บุคคลที่เป็นผู้อยู่อาศัยอยู่ในพื้นที่รับผิดชอบของเทศบาลตำบลปากน้ำหลังสวน อำเภอหลังสวน จังหวัดชุมพร ซึ่งในการวิจัยครั้งนี้ได้กำหนดตัวแทนครัวเรือนเป็นหน่วยนับในการวิจัย โดยประชาชนดังกล่าวเป็นผู้รับบริการสาธารณะตามแผนพัฒนา 3 ปี ของเทศบาลตำบลปากน้ำหลังสวน อำเภอหลังสวน จังหวัดชุมพร

แผนพัฒนา 3 ปี หมายถึง แผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมของเทศบาลตำบลปากน้ำหลังสวน อำเภอหลังสวน จังหวัดชุมพรที่สอดคล้องกับแผนยุทธศาสตร์การพัฒนาระดับประเทศในทุกระดับ อันมีลักษณะเป็นการกำหนดรายละเอียดแผนงาน โครงการพัฒนาที่จัดทำขึ้น สำหรับปีงบประมาณแต่ละปี ซึ่งมีความต่อเนื่องและเป็นแผนก้าวหน้าครอบคลุมระยะเวลา 3 ปี โดยมีการทบทวนเพื่อปรับปรุงเป็นประจำทุกปี ซึ่งแผนพัฒนา 3 ปี ของเทศบาลเมืองชุมพร ประกอบด้วยยุทธศาสตร์จำนวน 5 ด้าน ดังนี้ 1) ด้านโครงสร้างพื้นฐานและการคมนาคม 2) ด้านเศรษฐกิจ 3) ด้านการประมงทรัพยากรมนุษย์และสังคม 4) ด้านทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม และ 5) ด้านการเมือง การบริหาร

การให้บริการสาธารณะ หมายถึง กิจกรรมที่เทศบาลตำบลปากน้ำหลังสวน อำเภอหลังสวน จังหวัดชุมพร ได้จัดทำขึ้นโดยมีอำนาจหน้าที่และข้อกฎหมายรองรับ เพื่อสนองตอบต่อความต้องการของประชาชนโดยรวม ซึ่งการให้บริการสาธารณะที่เกิดขึ้นจะเป็นการให้บริการแก่ประชาชนในด้านต่างๆ ซึ่งในการดำเนินการนั้น เทศบาลตำบลปากน้ำหลังสวน อำเภอหลังสวน จังหวัดชุมพรอาจเป็นผู้ดำเนินการเอง หรือบางกิจกรรมอาจมอบหมายให้ผู้อื่นเป็นผู้ดำเนินการจัดทำแทนก็ได้ ในการศึกษาครั้งนี้ หลักการให้บริการของเทศบาลตำบลปากน้ำหลังสวน ประกอบด้วย

1. **ความเสมอภาคในการให้บริการ** หมายถึง ความสามารถในการจัดบริการสาธารณะของเทศบาลตำบลปากน้ำหลังสวนให้แก่ผู้มาใช้บริการทุกคนอย่างเสมอหน้าและเท่าเทียมกัน โดยไม่มีการใช้สิทธิพิเศษแก่บุคคลหรือกลุ่มใดในลักษณะแตกต่างจากกลุ่มคนอื่นๆ ซึ่งวัตถุประสงค์ในการจัดบริการสาธารณะนั้นมีได้มีจุดมุ่งหมายเพื่อประโยชน์ของผู้หนึ่งผู้ใดเป็นการเฉพาะ แต่เป็นกิจกรรมเพื่อประโยชน์ของประชาชนทุกคน ดังนั้น ประชาชนทุกคนย่อมมีสิทธิได้รับการปฏิบัติหรือได้รับผลประโยชน์จากบริการสาธารณะอย่างเสมอภาคกัน

2. **ความต่อเนื่องของบริการ** หมายถึง ความสามารถในการจัดบริการสาธารณะของเทศบาลตำบลปากน้ำหลังสวนให้แก่ผู้มาใช้บริการอย่างสม่ำเสมอและต่อเนื่องตลอดเวลา และใน

กรณีให้บริการสาธารณะซึ่งจำเป็นต่อการดำรงชีวิตพื้นฐาน เช่น การบริการนำประปา การบริการไฟฟ้า เกิดการหยุดชะงักลงไม่ว่าด้วยกรณีใดก็ตาม เทศบาลตำบลปากน้ำหลังสวนจะต้องเข้ามาดำเนินการแก้ไขปัญหาเพื่อให้การจัดบริการสาธารณะดังกล่าวสามารถดำเนินไปอย่างต่อเนื่องและสม่ำเสมอ

3. การปรับปรุงบริการ หมายถึง ความสามารถในการจัดบริการสาธารณะของเทศบาลตำบลปากน้ำหลังสวนให้แก่ผู้มาใช้บริการโดยจะต้องมีการพัฒนาและปรับปรุงรูปแบบของการให้บริการอย่างสม่ำเสมอทั้งในด้านการดำเนินงานและด้านคุณภาพการให้บริการ เพื่อตอบสนองต่อความต้องการของประชาชนที่มีการเปลี่ยนแปลงไป และก่อให้เกิดความพึงพอใจแก่ประชาชนผู้รับบริการ

4. ความพอเพียงของบริการ หมายถึง ความสามารถในการจัดบริการสาธารณะของเทศบาลตำบลปากน้ำหลังสวนให้แก่ผู้มาใช้บริการอย่างพอเพียงทั้งในแง่ของปริมาณและคุณภาพของการให้บริการเพื่อตอบสนองต่อความต้องการของประชาชนได้อย่างเหมาะสมอีกด้วย

5. ความสอดคล้องต่อความต้องการ หมายถึง ความสามารถในการจัดบริการสาธารณะของเทศบาลตำบลปากน้ำหลังสวนให้แก่ผู้มาใช้บริการได้อย่างสอดคล้องต่อความต้องการ เพื่อให้เกิดการยอมรับและเกิดภาพลักษณ์ที่ดีต่อไปในอนาคต

6. ความสะดวก หมายถึง ความสามารถในการจัดบริการสาธารณะของเทศบาลตำบลปากน้ำหลังสวน โดยที่ผู้รับบริการสามารถเข้าถึงได้โดยง่าย ไม่ต้องมีขั้นตอนที่ยุ่งยากซับซ้อน ทั้งนี้รวมถึงพื้นที่การให้บริการที่มีการจัดสิ่งอำนวยความสะดวกไว้ให้บริการอีกด้วย

7. ความประหยัด หมายถึง ความสามารถในการจัดบริการสาธารณะของเทศบาลตำบลปากน้ำหลังสวน โดยค่าใช้จ่ายที่เกิดขึ้นต้องไม่มากจนเกินไป และควรอยู่ในระดับที่ผู้รับบริการสามารถเสียค่าใช้จ่ายสำหรับบริการนั้นได้

ความพึงพอใจของประชาชน หมายถึง ความรู้สึกของประชาชนที่มีต่อการจัดบริการสาธารณะของเทศบาลตำบลปากน้ำหลังสวน อำเภอหลังสวน จังหวัดชุมพรในด้านต่างๆ เพื่อนำไปสู่การมีคุณภาพชีวิตที่ดีขึ้น ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการสาธารณะของเทศบาลตำบลปากน้ำหลังสวน ประกอบด้วย

1. ความพึงพอใจด้านโครงสร้างพื้นฐานและการคมนาคม หมายถึง ความพึงพอใจต่อการพัฒนาก่อสร้าง ปรับปรุงบำรุงรักษาถนน ตรอก ซอย สะพาน และท่อระบายน้ำ ก่อสร้างระบบไฟฟ้าสาธารณะและขยายเขตไฟฟ้าให้ครอบคลุมพื้นที่ก่อสร้างปรับปรุงอาคารและป้ายชื่อหมู่บ้าน ก่อสร้างลานกีฬาเอนกประสงค์ เป็นต้น

2. ความพึงพอใจด้านเศรษฐกิจ หมายถึง การพัฒนาส่งเสริม และสนับสนุนด้านการประกอบอาชีพของประชาชนในตำบล ได้แก่ ด้านการเกษตร ประมงชายฝั่ง เลี้ยงสัตว์ ค้าขาย ธุรกิจการท่องเที่ยวและการบริการ

3. ความพึงพอใจด้านการพัฒนาคนและสังคม หมายถึง หมายถึง การพัฒนาส่งเสริมของ ในด้านการศึกษา สถาบันและองค์กรทางศาสนา การสาธารณสุข และความปลอดภัยในทรัพย์สินของประชาชน และการพัฒนาส่งเสริมให้ประชาชนในท้องถิ่นและอนุรักษ์ประเพณี วัฒนธรรมท้องถิ่นขององค์การบริหารส่วนตำบลทับใต้ และเผยแพร่ให้บุคคลภายนอกได้รู้จัก วัฒนธรรมท้องถิ่นของตำบลทับใต้

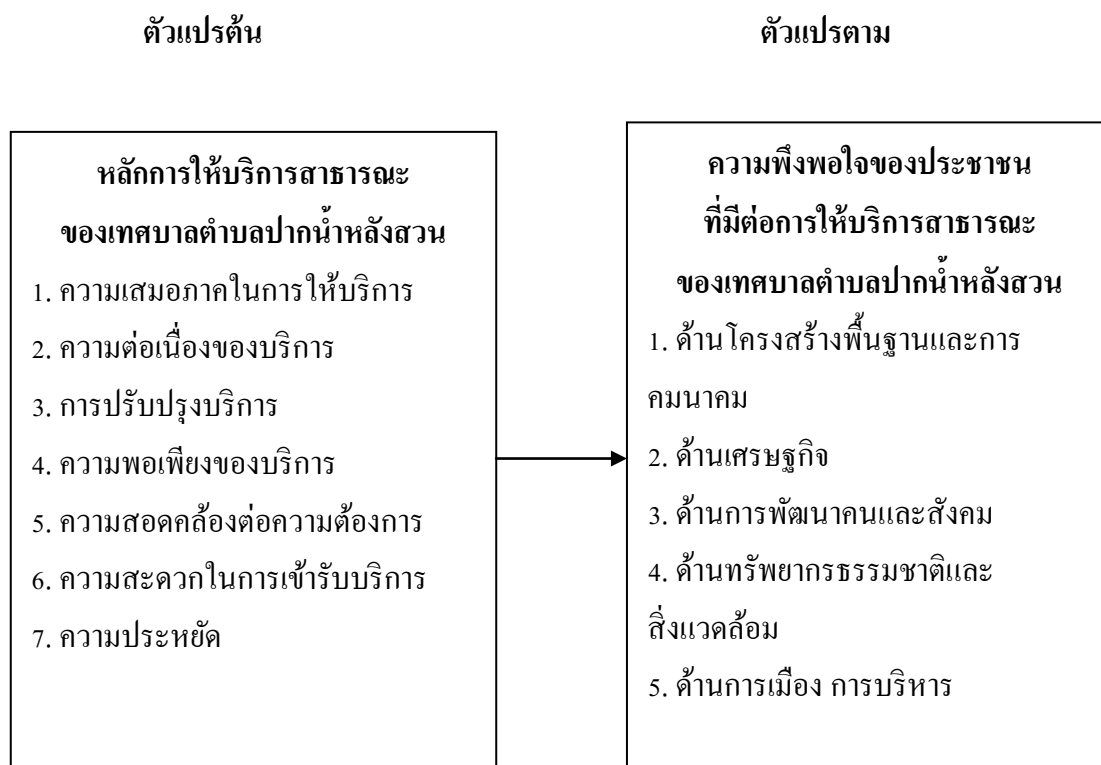
4. ความพึงพอใจด้านทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม หมายถึง การพัฒนาส่งเสริมให้ความรู้กับประชาชนในเขตเทศบาล ในด้านด้านการใช้ทรัพยากรธรรมชาติที่มีอย่างจำกัด ให้เกิดประโยชน์สูงสุดและวิธีการสร้างทดแทนการปลูกป่าทดแทน การพัฒนาแก้ไขปัญหาด้านมลพิษจากกลิ่น น้ำเสีย เสียง และสิ่งแวดล้อมต่าง ๆ เช่น ขยะมูลฝอยและสิ่งปฏิกูล

5. ความพึงพอใจด้านการเมือง การบริหาร หมายถึง เทศบาลตำบลส่งเสริมให้ประชาชน ชุมชน องค์กรต่าง ๆ ทั้งภาครัฐและเอกชน เข้ามามีส่วนร่วมในการบริหารและการพัฒนา ร่วมกันอย่างยั่งยืน โดยร่วมคิด ร่วมทำ ร่วมตรวจสอบและติดตาม ประเมินผลการดำเนินงาน สร้างระบบการบริหารงานโดยเน้นหลักประสิทธิภาพ

กรอบแนวคิดในการวิจัย

จากการศึกษาค้นคว้าแนวคิด ทฤษฎี และเอกสารงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง แล้วตัวแปรต้นมาจาก ทฤษฎีความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของหน่วยงานรัฐบาล ของจอห์น ดีมิลเลท (John D. Millet, 1954 : 397-400 อ้างถึงใน ต่อเกียรติ ราพิงจิตต์, 2549 : 12) หลักการให้บริการที่ สอดคล้องกับสภาพการทำงานของเทศบาลตำบลปากน้ำหลังสวน อำเภอหลังสวน จังหวัดชุมพร รวม 7 หลักการ ซึ่งประกอบด้วย 1) ความเสมอภาคในการให้บริการ 2) ความต่อเนื่องของบริการ 3) การปรับปรุงบริการ 4) ความพอเพียงของบริการ 5) ความสอดคล้องต่อความต้องการ 6) ความสะดวกในการ เข้ารับบริการ และ 7) ความประหยัด และได้ประมวลแนวคิดตามลักษณะการให้บริการงานด้านต่างๆ ของเทศบาลที่ให้บริการแก่ประชาชน (เทศบาลตำบลปากน้ำหลังสวน, 2553) ที่ได้ดำเนินการตาม แผนพัฒนา 3 ปี ทั้ง 5 ด้าน ตัวแปรตาม ได้แก่ 1) ด้านโครงสร้างพื้นฐานและการคมนาคม 2) ด้าน เศรษฐกิจ 3) ด้านการประมงทรัพยากรมนุษย์และสังคม 4) ด้านทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม 5) ด้านการเมืองการบริหาร เพื่อพัฒนาเป็นกรอบแนวคิดที่เหมาะสมกับการวิจัย ดังนี้

ภาพที่ 1.1 กรอบแนวคิดในการวิจัย



ประโยชน์ของการวิจัย

1. ข้อมูลที่ได้จากการวิจัยจะช่วยให้ทราบถึงสภาพความเป็นจริงที่เกิดขึ้นในการบริหารงานของเทศบาลตำบลปากน้ำหลังสวน
2. ผลการวิจัยสามารถใช้เป็นแนวทางในการพัฒนางานบริการสาธารณะของของเทศบาลตำบลปากน้ำหลังสวน ให้มีผลสัมฤทธิ์มากยิ่งขึ้น
3. นำข้อมูลที่ได้ไปใช้เป็นข้อมูลเบื้องต้นในการศึกษาต่อ และเพื่อนำไปสู่การประยุกต์ใช้อย่างเหมาะสม และเพื่อเป็นประโยชน์แก่นักวิชาการ นักศึกษาและบุคคลทั่วไปที่สนใจต้องการนำข้อค้นพบจากการวิจัยไปพัฒนาต่อยอดต่อไป