

บทที่ 1

บทนำ

ความเป็นมา

รัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พุทธศักราช 2540 มาตรา 78 กำหนดนโยบายใหม่เกี่ยวกับการจัดบริการสาธารณะ โดยอาศัยองค์ประกอบส่วนท้องถิ่นว่า “รัฐต้องกระจายอำนาจให้ท้องถิ่นพึ่งตนเองและตัดสินใจในกิจการท้องถิ่นได้เอง พัฒนาเศรษฐกิจท้องถิ่น และระบบสาธารณูปโภค และสาธารณูปการ ตลอดจนโครงสร้างพื้นฐานสารสนเทศในท้องถิ่นให้ทั่วถึงและเท่าเทียมกันทั่วประเทศ รวมทั้งพัฒนาจังหวัดที่มีความพร้อมให้เป็นองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นขนาดใหญ่ โดยคำนึงถึงเจตนารมณ์ของประชาชนในจังหวัดนั้น” นอกจากนี้ในด้านการปกครองส่วนท้องถิ่น รัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พุทธศักราช 2540 ยังได้ระบุไว้ในหมวด 9 รวมทั้งหมด 9 มาตรา อันเริ่มตั้งแต่มาตราที่ 282 ถึงมาตรา 290 ซึ่งโดยรวมแล้วพบว่า มาตราทั้งหมดได้กล่าวถึงการที่รัฐจะต้องให้ความเป็นอิสระแก่ท้องถิ่นตามหลักแห่งการปกครองตนเองตามความต้องการของประชาชนในท้องถิ่น (วุฒิสภา ดันไชย, ออนไลน์, 2554)

รัฐธรรมนูญปี 2550 ให้รัฐบาลต้องดำเนินการกระจายอำนาจจากส่วนกลางให้แก่ส่วนท้องถิ่น บทบัญญัติดังกล่าวได้ให้อำนาจหน้าที่ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นไว้หลายประการ โดยมีสาระสำคัญที่เกี่ยวข้องกับอำนาจหน้าที่ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น การปกครองท้องถิ่น คือ กิจการงานหรือภารกิจบางประการที่ภาครัฐได้มอบหมายให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นรับไปดำเนินการเอง หรืออาจกล่าวได้ว่า การปกครองท้องถิ่นเป็นการปกครองที่ภาครัฐกระจายอำนาจการปกครองให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น โดยมอบอำนาจและหน้าที่ให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นเป็นผู้ดำเนินการ ภายใต้ขอบเขตของกิจกรรมที่รัฐมอบหมาย องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจึงเป็นองค์กรที่มีฐานะเป็นนิติบุคคล มีสิทธิตามกฎหมายและมีความเป็นอิสระในการปฏิบัติหน้าที่ตามที่บัญญัติไว้ในระเบียบและกฎหมาย เพื่อบริหารและจัดการภายในท้องถิ่น ที่มีขอบเขตพื้นที่มีเจ้าหน้าที่และงบประมาณเป็นของตนเอง ทั้งนี้ก็เพื่อให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นสามารถแบ่งเบาภาระของภาครัฐ และสามารถบริหารหรือให้บริการเพื่อตอบสนองต่อความต้องการของประชาชนในท้องถิ่นได้อย่างแท้จริง (วิกิพีเดีย สารานุกรมเสรี, ออนไลน์, 2550)

นอกจากนี้รัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พ.ศ. 2550 ได้กำหนดให้รัฐกระจายอำนาจให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นพึ่งตนเองและตัดสินใจในกิจการของท้องถิ่นได้เอง ส่งเสริมให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมีส่วนร่วมในการดำเนินการตามแนวนโยบายพื้นฐานแห่งรัฐ และเป็นหน่วยงานหลักในการจัดทำบริการสาธารณะ มีส่วนร่วมในการตัดสินใจแก้ไขปัญหาในพื้นที่

รวมถึงมีอิสระในการกำหนดนโยบายการบริหาร การจัดบริการสาธารณะ การบริหารงานบุคคล การเงินการคลัง และมีอำนาจหน้าที่ของตนเอง โดยเฉพาะ องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นได้รับการส่งเสริมและสนับสนุนให้มีความเข้มแข็งในการบริหารงานได้โดยอิสระ และตอบสนองต่อความต้องการของประชาชนในท้องถิ่น ได้อย่างมีประสิทธิภาพ สามารถพัฒนาระบบการคลังท้องถิ่น ให้จัดบริการสาธารณะได้โดยครบถ้วนตามอำนาจหน้าที่ เพื่อให้เกิดความคุ้มค่าเป็นประโยชน์ และให้บริการประชาชนอย่างทั่วถึง (สำนักพัฒนาและส่งเสริมการบริหารงานท้องถิ่น (นโยบายและแผน). ออนไลน์. 2555)

ตามระเบียบบริหารราชการแผ่นดินของประเทศไทย ได้แบ่งโครงสร้างการบริหารราชการแผ่นดินออกเป็น 3 ส่วน ได้แก่ การบริหารราชการส่วนกลาง การบริหารราชการส่วนภูมิภาค และการบริหารราชการส่วนท้องถิ่น โดยการบริหารราชการส่วนกลางเป็นการรวมอำนาจ (Centralization of Power) การบริหารราชการส่วนภูมิภาคเป็นการแบ่งอำนาจ (Deconcentration of Power) และการบริหารราชการส่วนท้องถิ่นเป็นการกระจายอำนาจ (Decentralization of Power) การพัฒนาประเทศที่ผ่านมามีลักษณะการบริหารแบบรวมศูนย์อำนาจไว้ที่ส่วนกลาง เพื่อความมั่นคงและความสะดวกในการบริหารงาน ด้วยเงื่อนไขและข้อจำกัดอันเนื่องมาจากระบบโครงสร้างระบบงบประมาณ บุคลากร และศักยภาพในการดำเนินงานของการบริหารงานแบบรวมศูนย์ ทำให้การดำเนินการต่าง ๆ ของรัฐบาลไม่อาจตอบสนองความต้องการที่หลากหลายของประชาชน ในด้านการบริการและการอำนวยความสะดวกได้ ดังนั้นจึงเกิดแนวความคิดในเรื่องการกระจายอำนาจ การบริหารการปกครองให้ประชาชนในท้องถิ่น (ราชการบริหารส่วนภูมิภาค) เพื่อแบ่งเบาภาระหน้าที่และความรับผิดชอบของรัฐบาล และเพื่อให้การดำเนินการให้บริการและอำนวยความสะดวกต่าง ๆ สามารถตอบสนองความต้องการของประชาชนได้อย่างแท้จริง ทัวถึง และรวดเร็ว และประการสำคัญอีกประการหนึ่ง เพื่อส่งเสริมให้ประชาชนในท้องถิ่นมีส่วนร่วมในการปกครองตนเอง ตามระบอบประชาธิปไตยโดยการแบ่งภารกิจจากประสบการณ์ต่างประเทศ (วุฒิสาร ตันไชย. ออนไลน์. 2554)

กรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่น ได้รับการจัดตั้งตามกฎหมายกระทรวงแบ่งส่วนราชการ กรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่น กระทรวงมหาดไทย พ.ศ. 2545 เมื่อวันที่ 9 ตุลาคม พ.ศ. 2545 จากผลของการปฏิรูประบบราชการ โดยเฉพาะพระราชบัญญัติระเบียบบริหารราชการแผ่นดิน พ.ศ. 2545 (ฉบับที่ 5) และพระราชบัญญัติปรับปรุงกระทรวง ทบวง กรม พ.ศ. 2545 ได้แยกภารกิจ การบริหารราชการส่วนท้องถิ่นของกรมการปกครองมาจัดตั้งเป็นกรมขึ้น โดยต้องปฏิบัติหน้าที่ตามภารกิจให้สอดคล้องกับโครงสร้างและอำนาจหน้าที่ตามกฎหมาย ในการส่งเสริมสนับสนุน องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น โดยการพัฒนาและให้คำปรึกษา แนะนำองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

ในด้านการจัดทำแผนพัฒนาท้องถิ่น การบริหารงานบุคคล การเงินการคลังและการบริหารจัดการ เพื่อให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมีความเข้มแข็งและมีศักยภาพในการให้บริการสาธารณะ

โดยหลักการแล้ว การบริการสาธารณะย่อมยังประโยชน์แก่สังคมและบุคคลทั่วไป การดำเนินบทบาทสำคัญประการนี้ของหน่วยงานภาครัฐจึงจำเป็นอย่างยิ่งที่จะต้องให้ความสำคัญต่อเรื่องของประสิทธิภาพในเชิงการบริหารจัดการและประสิทธิภาพเช่นว่านี้ ย่อมเป็นองค์ประกอบสำคัญ ในการกำหนดทิศทางในภาพรวมของประสิทธิภาพของการจัดการภาครัฐที่มีต่อระบบการบริหารงานภาครัฐและระบบเศรษฐกิจ การบริการสาธารณะจัดได้ว่า เป็นเรื่องหรือแนวคิดใหม่ที่หน่วยงานภาครัฐจะต้องดำเนินการตามกรอบและบริบทของการปฏิรูประบบบริหารภาครัฐของไทย โดยเฉพาะ นับแต่ได้มีการรื้อปรับระบบราชการครั้งใหญ่ เมื่อปี พ.ศ. 2545 และข้อกำหนดจากบทบัญญัติของกฎหมายหลายฉบับ อาทิกฎหมายว่าด้วยระเบียบบริหารราชการแผ่นดิน กฎหมายว่าด้วยการปรับปรุงส่วนราชการ และพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี เป็นต้น ประกอบกับการนำแนวคิดของการบริหารงานราชการแบบมุ่งผลสัมฤทธิ์ (Result-based Management) ได้ทำให้หน่วยงานราชการต่าง ๆ มุ่งกำหนดเป้าประสงค์หลักเชิงยุทธศาสตร์ (Strategic Core Objective) ในการจัดบริการประชาชนทุกระดับ เพื่อให้เกิดความพึงพอใจในคุณภาพการให้บริการของหน่วยงานภาครัฐ อันเป็นไปตามเจตนารมณ์ในการพัฒนาระบบราชการในเชิงการจัดระบบบริหารราชการแผ่นดิน ที่เน้นความมีประสิทธิภาพ สามารถตอบสนองความต้องการของประชาชนได้อย่างแท้จริง (ทศพร ศิริสัมพันธ์, 2549 : 4-5)

การบริการสาธารณะ (Public Service) เป็นกิจกรรมของรัฐที่เก่าแก่ เกิดขึ้นมาเพื่ออำนวยความสะดวกแก่สังคม หรือเป็นกิจกรรมที่ถูกกำหนดขึ้นและนำไปปฏิบัติเพื่อประโยชน์ของส่วนรวม การบริการสาธารณะ จึงเป็นการบริการที่รัฐเป็นผู้จัดทำ/ดำเนินการเพื่อให้บริการแก่ประชาชน ซึ่งบริการเหล่านั้น อาจเป็นบริการที่รัฐจัดทำ/ดำเนินการเอง หรือมอบอำนาจให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น หรือภาคเอกชนจัดทำ/ดำเนินการแทนก็ได้ บริการสาธารณะนั้น ประชาชนอาจได้รับประโยชน์โดยตรงหรือโดยอ้อมก็ได้ และบริการสาธารณะนั้นต้องเป็นบริการที่จัดให้ประชาชนทั่วไปเป็นประโยชน์กับทุกคน บริการสาธารณะจึงต้องปฏิบัติให้เป็นไปตามกฎหมาย กฎ ระเบียบ ที่มอบอำนาจให้รัฐบาล หน่วยงานของรัฐ เช่น กระทรวง ทบวง กรม จังหวัด องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น องค์กรมหาชน รัฐวิสาหกิจ และเจ้าหน้าที่ของรัฐเป็นผู้มีอำนาจหน้าที่ดำเนินการ ดังนั้นการจัดบริการสาธารณะของรัฐ หรือหน่วยงานของรัฐจึงไม่สามารถดำเนินการนอกเหนือจากที่กฎหมายกำหนดได้ (อวยชัย ชบา, 2548 : 17) หลักการบริการสาธารณะมี 3 ด้านใหญ่ ๆ ดังนี้ 1) หลักความเสมอภาค รัฐจะต้องเข้ามาจัดให้บริการสาธารณะให้ประชาชนทุกคน โดยไม่เฉพาะเพียงผู้หนึ่งผู้ใด 2) หลักความต่อเนื่อง การบริการสาธารณะถ้าหยุดชะงักลง ไม่ว่าจะด้วยเหตุใดก็ตาม

จะทำให้ประชาชนเดือดร้อนได้ ต้องมีความต่อเนื่องในการจัดทำ 3) หลักการปรับปรุงเปลี่ยนแปลง การบริการสาธารณะที่ดี ต้องสามารถปรับปรุงได้ตลอดเวลา เพื่อให้เข้ากับความต้องการส่วนรวม ของประชาชน

เทศบาลเมืองตราดจัดตั้งขึ้นในปี พ.ศ. 2478 ตามพระราชกฤษฎีกาการจัดตั้งเทศบาล เมืองตราด จังหวัดตราด พุทธศักราช 2478 ตราไว้ ณ วันที่ 7 ธันวาคม 2478 มีเขตการปกครองและ การบริหาร มีพื้นที่ทั้งหมด 2.52 ตารางกิโลเมตร อยู่ใน 2 ตำบล คือ ตำบลบางพระ และตำบลวังกระแจะ บางส่วน เพื่อให้การจัดบริการสาธารณะมีคุณภาพ และสนองต่อความต้องการของประชาชน เทศบาลเมืองตราดได้มีนโยบายในการให้บริการสาธารณะ ดังนี้ 1) นโยบายด้านการพัฒนาโครงสร้าง พื้นฐาน 2) นโยบายด้านการส่งเสริมคุณภาพชีวิต 3) นโยบายด้านการจัดระเบียบชุมชน สังคมและ การรักษาความสงบเรียบร้อยในชุมชน 4) นโยบายด้านการพัฒนาเศรษฐกิจ การส่งเสริมการลงทุน และการท่องเที่ยว 5) นโยบายด้านการบริหารจัดการ และการอนุรักษ์ทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม 6) นโยบายด้านการศึกษา การกีฬา ศาสนา ศิลปะ วัฒนธรรม จารีตประเพณีและภูมิปัญญาท้องถิ่น 7) นโยบายด้านการบริหารจัดการที่ดีและบริการสาธารณะ (เทศบาลเมืองตราด. 2555 : 1-4)

จากที่กล่าวมาข้างต้น จะพบว่าเป็นการกำหนดการบริการสาธารณะจากบทบาทของรัฐ หรือผู้มีตำแหน่ง (Authority) ซึ่งที่ผ่านมานในอดีตล้วนเป็นกระบวนการแนวตั้งจากบนลงล่าง (Top-down Process) เช่น กำหนดงานกรอบแผนยุทธศาสตร์ แผนงานและโครงการของกระทรวงมหาดไทย ลงสู่เทศบาลเมืองตราด เป็นต้น ทำให้การบริการสาธารณะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น มีแนวโน้มว่าจะเป็นความต้องการของรัฐ ระบบราชการหรือผู้มีอำนาจ ผู้ให้บริการมากกว่าประชาชน ผู้รับบริการ ดังนั้นการที่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจะจัดบริการสาธารณะให้ตรงกับความต้องการ ของประชาชนควรกำหนดความต้องการจากล่างขึ้นบน (Bottom – up Process) ที่มาจากประชาชน โดยตรง ผู้วิจัยจึงมีความสนใจในการศึกษาวิจัยเชิงสำรวจ (Survey Research) ถึงความต้องการ ของประชาชนในการจัดบริการสาธารณะของเทศบาลเมืองตราด เพื่อการวิจัยดังกล่าวจะเป็นจุดเริ่ม ในกระบวนการใหม่ที่จะกำหนดถึงความต้องการของประชาชนอย่างแท้จริง และผลการวิจัยจะเป็น ข้อมูลพื้นฐานในการกำหนดนโยบายสาธารณะได้ตรงตามความต้องการของประชาชนต่อไป

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาให้ทราบถึงความต้องการของประชาชนในการจัดบริการสาธารณะ ของเทศบาลเมืองตราด
2. เพื่อเปรียบเทียบความต้องการของประชาชนในการจัดบริการสาธารณะของเทศบาล เมืองตราด จำแนกตามตัวแปรพื้นฐาน

3. เพื่อศึกษามาตรการในการจัดบริการสาธารณะของเทศบาลเมืองตราด เพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชน

ขอบเขตของการวิจัย

1. ขอบเขตในด้านช่วงเวลาของการศึกษา โดยในช่วงระยะเวลาศึกษาความต้องการของประชาชนตั้งแต่ 1 - 31 ธันวาคม 2555 รวมระยะเวลา 31 วัน
2. ขอบเขตในด้านพื้นที่ของการศึกษา ศึกษาเฉพาะในเขตพื้นที่เทศบาลเมืองตราด อำเภอเมือง จังหวัดตราด ซึ่งครอบคลุมชุมชนทั้งหมด 6 ชุมชน ประกอบด้วย ชุมชนรัศมีคลองบางพระ ชุมชนบ้านล่าง ชุมชนกิจสวัสดิ์ ชุมชนวัดโบสถ์ ชุมชนโกลกไพร และชุมชนท่าเรือจ้าง
3. ขอบเขตในเนื้อหาของการศึกษาครั้งนี้ จะมุ่งเน้นเฉพาะการจัดบริการสาธารณะของเทศบาลเมืองตราด ตามกรอบพระราชบัญญัติเทศบาล พ.ศ. 2496 รวมทั้งฉบับแก้ไข และพระราชบัญญัติกำหนดแผนและขั้นตอนการกระจายอำนาจให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น พ.ศ. 2542 ได้แก่ การพัฒนาโครงสร้างพื้นฐาน, นโยบายด้านการส่งเสริมคุณภาพชีวิต, นโยบายด้านการจัดระเบียบชุมชน สังคม และการรักษาความสงบเรียบร้อย, นโยบายด้านการพัฒนาเศรษฐกิจ การส่งเสริมการลงทุนและการท่องเที่ยว, นโยบายด้านการบริหารจัดการและการอนุรักษ์ทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม, นโยบายด้านการศึกษา การกีฬา ศาสนา ศิลปะ วัฒนธรรม จารีตประเพณีและภูมิปัญญาท้องถิ่น, นโยบายด้านการบริหารจัดการที่ดีและบริการสาธารณะ
4. ขอบเขตในด้านประชากรของการศึกษา การสำรวจเน้นเฉพาะประชาชนผู้ที่มีสิทธิเลือกตั้งในเขตเทศบาลเมืองตราด อำเภอเมือง จังหวัดตราด เนื่องจากเป็นประชากรกลุ่มที่มีสิทธิมีเสียงโดยตรง

ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1. คาดว่าจะสามารถนำผลการวิจัยเรื่อง ความต้องการของประชาชนในการจัดบริการสาธารณะของเทศบาลเมืองตราด ไปใช้เพื่อปรับปรุงนโยบายการบริหารงานให้ตรงตามความต้องการของประชาชนต่อไป
2. คาดว่าผลการศึกษาจะเป็นตัวอย่างให้เทศบาลอื่น ๆ ใช้เป็นแนวทางในการกำหนดในการจัดบริการสาธารณะตามพระราชบัญญัติต่อไป

นิยามศัพท์เฉพาะ

เพื่อเป็นแนวทางในการเก็บรวบรวมข้อมูลและวิเคราะห์ข้อมูล ผู้วิจัยจึงได้กำหนดนิยามศัพท์เฉพาะไว้ดังนี้

1. เพศ หมายถึง เพศของประชาชนผู้ตอบแบบสอบถาม แบ่งออกเป็น เพศชายและเพศหญิง
2. อายุ หมายถึง อายุของประชาชนผู้มีสิทธิ์เลือกตั้งในเขตเทศบาลเมืองตราด
3. ระดับการศึกษา หมายถึง ระดับการศึกษาเล่าเรียน ปีกฝน หรืออบรมสูงสุดที่ประชาชนสำเร็จการศึกษา โดยจำแนกเป็น 6 กลุ่ม คือ ไม่ได้มีเรียนหนังสือ, ประถมศึกษา, มัธยมศึกษาหรือปวช., อนุปริญญาหรือปวส., ปริญญาตรี และสูงกว่าปริญญาตรีขึ้นไป
4. อาชีพ หมายถึง ลักษณะของการทำงานที่ก่อให้เกิดรายได้ของประชาชน แบ่งออกเป็น 7 กลุ่ม คือ เกษตรกรรม, รับจ้างทั่วไป, ค้าขาย, ข้าราชการ/ลูกจ้างราชการ/รัฐวิสาหกิจ, พนักงานประจำเอกชน, ธุรกิจส่วนตัวอื่น ๆ และอื่น ๆ
5. รายได้ หมายถึง รายได้ของประชาชนที่ได้รับในแต่ละเดือน
6. สถานภาพการสมรส หมายถึง สถานภาพการสมรสของประชาชน แบ่งออกเป็น 4 กลุ่ม คือ โสด, สมรส, หย่าร้าง/หม้าย, และแยกกันอยู่/อื่น ๆ
7. ความต้องการของประชาชน หมายถึง สิ่งที่ประชาชนที่มีสิทธิ์เลือกตั้งในเขตเทศบาลเมืองตราด ต้องการให้เทศบาลเมืองตราดดำเนินการ
8. การให้บริการสาธารณะ หมายถึง การดำเนินการที่เทศบาลเมืองตราดจัดทำขึ้นเพื่อสนองความต้องการของประชาชนและให้บริการแก่ประชาชนทุกคน โดยไม่เจาะจงเฉพาะเพียงบางกลุ่มเท่านั้น แบ่งออกเป็น 7 ด้าน ดังนี้ ด้านการพัฒนาโครงสร้างพื้นฐาน ด้านการส่งเสริมคุณภาพชีวิต ด้านการจัดระเบียบชุมชน สังคมและการรักษาความสงบเรียบร้อย ด้านการพัฒนาเศรษฐกิจ การส่งเสริมการลงทุนและการท่องเที่ยว ด้านการบริหารจัดการและการอนุรักษ์ทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม ด้านการศึกษา การกีฬา ศาสนา ศิลปะ วัฒนธรรม จารีตประเพณี และภูมิปัญญาท้องถิ่น ด้านการบริหารจัดการที่ดีและบริการสาธารณะ
9. การให้บริการสาธารณะ ด้านการพัฒนาโครงสร้างพื้นฐาน หมายถึง การดำเนินงานของเทศบาลเมืองตราด เพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชนเกี่ยวกับการจัดการปรับปรุงถนน การจัดการจราจร การจัดการระบบไฟฟ้าสาธารณะ การจัดให้มีหน่วยงานบรรเทาสาธารณภัย (ดับเพลิง) การจัดการป้องกันและแก้ไขปัญหาน้ำท่วม และการจัดการฝึกซ้อมแผนไฟระวังและป้องกันอัคคีภัย
10. การให้บริการสาธารณะ ด้านการส่งเสริมคุณภาพชีวิต หมายถึง การดำเนินงานของเทศบาลเมืองตราด เพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชนเกี่ยวกับการดูแลผู้ด้อยโอกาส

การส่งเสริมสุขภาพให้แข็งแรง การตรวจรักษาโรคภัยไข้เจ็บ การรณรงค์ป้องกันโรคติดต่อ การบำบัดฟื้นฟู และส่งเสริมการจัดตั้งกลุ่ม/ชมรมต่าง ๆ

11. การให้บริการสาธารณะ ด้านการจัดระเบียบชุมชน สังคม และการรักษาความสงบเรียบร้อย หมายถึง การดำเนินงานของเทศบาลเมืองตราดเพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชนเกี่ยวกับการติดตั้งกล้องวงจรปิด การส่งเสริมการป้องกันปัญหายาเสพติด การลดอาชญากรรม การจัดหาอาสาสมัครป้องกันภัยฝ่ายพลเรือน

12. การให้บริการสาธารณะ ด้านการพัฒนาเศรษฐกิจ การส่งเสริมการลงทุน และการท่องเที่ยว หมายถึง การดำเนินงานของเทศบาลเมืองตราดเพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชนเกี่ยวกับการปรับปรุงภูมิทัศน์สวนสาธารณะในเขตเทศบาล การปรับปรุงภูมิทัศน์เขื่อนริมน้ำและพื้นที่โดยรอบ การส่งเสริมอาชีพ การส่งเสริมวิสาหกิจชุมชน รวมไปถึงการส่งเสริมให้ประชาชนใช้แนวคิดเศรษฐกิจพอเพียง

13. การให้บริการสาธารณะ ด้านการบริหารจัดการ อนุรักษ์ทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม หมายถึง การดำเนินงานของเทศบาลเมืองตราดเพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชนเกี่ยวกับการส่งเสริมและรณรงค์การติดตั้งบ่อดักไขมัน การปรับปรุงคุณภาพของน้ำในแม่น้ำลำคลอง การเพิ่มพื้นที่สีเขียวให้มากขึ้น การเก็บขยะ การขุดลอกแม่น้ำลำคลอง และการรณรงค์การลดโลกร้อน

14. การให้บริการสาธารณะ ด้านการศึกษา การกีฬา ศาสนา ศิลปะ วัฒนธรรม จารีตประเพณี และภูมิปัญญาท้องถิ่น หมายถึง การดำเนินงานของเทศบาลเมืองตราดเพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชนเกี่ยวกับการสร้างศูนย์กีฬา การสร้างศูนย์ฟิตเนส ลานออกกำลังกาย การส่งเสริมการเรียนภาษาต่างประเทศ การส่งเสริมให้นักเรียนในสังกัดเทศบาลมีแท็บเล็ตทางการศึกษา การสนับสนุนส่งเสริมความสามารถของเด็กและเยาวชน และการจัดกิจกรรมนันทนาการ

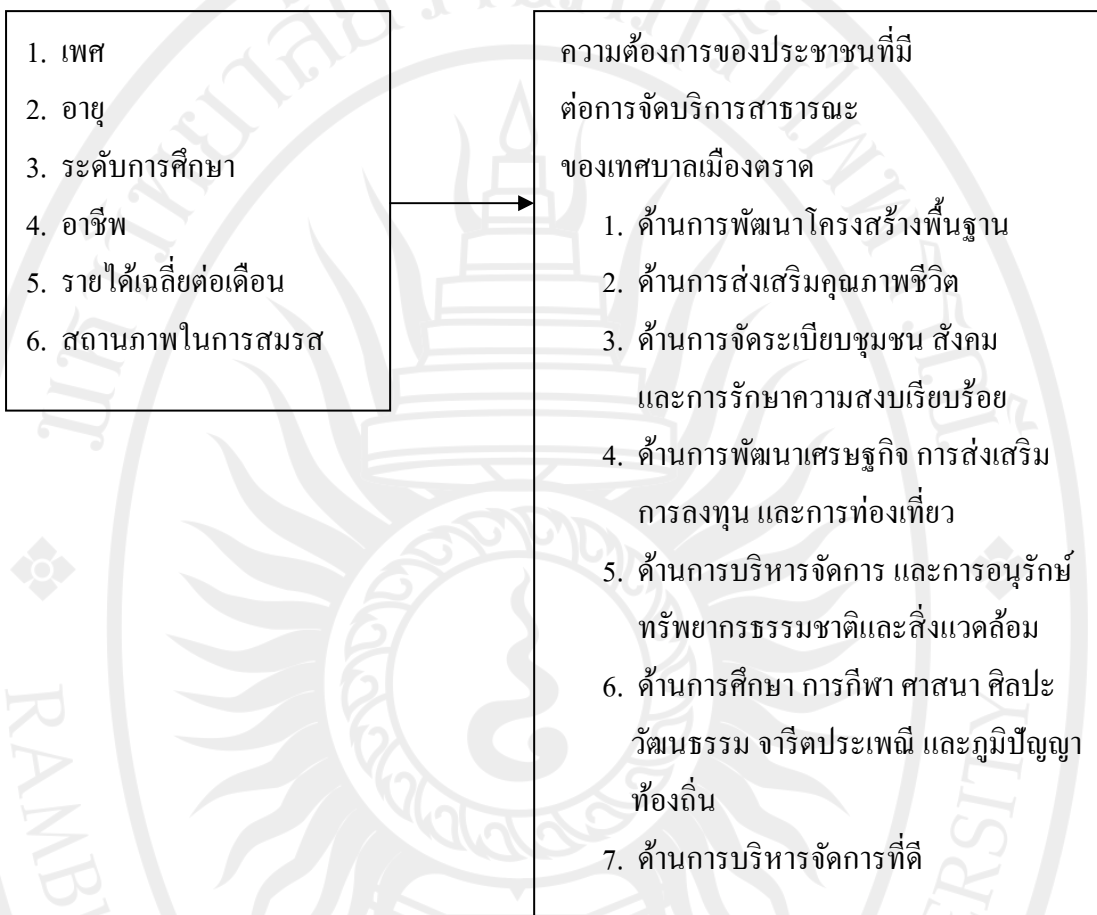
15. การให้บริการสาธารณะ ด้านการบริหารจัดการที่ดี หมายถึง การดำเนินงานของเทศบาลเมืองตราด เพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชนเกี่ยวกับการจัดให้มีอินเทอร์เน็ตความเร็วสูงในพื้นที่ที่กำหนด ศูนย์บริการข้อมูลข่าวสาร การเพิ่มช่องทางการสื่อสารหลายแห่ง การให้ความร่วมมือของหน่วยงานของรัฐกับเอกชน และการส่งเสริมและพัฒนาศักยภาพของคณะกรรมการชุมชน

กรอบแนวคิดในการวิจัย

จากการสำรวจองค์ความรู้ทั้งทางด้านทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ผู้ศึกษาสามารถกำหนดกรอบแนวคิดในการวิจัย ดังนี้

ตัวแปรต้น

ตัวแปรตาม



ภาพประกอบ 1 กรอบแนวคิดในการวิจัย

สมมุติฐานการวิจัย

จากกรอบแนวคิดในการวิจัย ผู้วิจัยสามารถกำหนดสมมุติฐาน ได้ดังนี้

1. ประชาชนที่มีเพศแตกต่างกัน มีความต้องการของประชาชนในการจัดบริการสาธารณะของเทศบาลเมืองตราดแตกต่างกัน
2. ประชาชนที่มีอายุแตกต่างกัน มีความต้องการของประชาชนในการจัดบริการสาธารณะของเทศบาลเมืองตราดแตกต่างกัน
3. ประชาชนที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกัน มีความต้องการของประชาชนในการจัดบริการสาธารณะของเทศบาลเมืองตราดแตกต่างกัน
4. ประชาชนที่มีอาชีพแตกต่างกัน มีความต้องการของประชาชนในการจัดบริการสาธารณะของเทศบาลเมืองตราดแตกต่างกัน

5. ประชาชนที่มีรายได้แตกต่างกัน มีความต้องการของประชาชนในการจัดบริการสาธารณะของเทศบาลเมืองตราดแตกต่างกัน

6. ประชาชนที่มีสถานภาพการสมรสแตกต่างกัน มีความต้องการของประชาชนในการจัดบริการสาธารณะของเทศบาลเมืองตราดแตกต่างกัน

ลิขสิทธิ์ของมหาวิทยาลัยราชภัฏรำไพพรรณี