

## บทที่ 1

### บทนำ

#### ความเป็นมา

การปกครองท้องถิ่นเป็นสภาวะของการเปิดโอกาสให้มีการใช้อำนาจรัฐที่หลากหลายกระจายไปยังชุมชนท้องถิ่นต่าง ๆ เพื่อให้ประชาชนในชุมชนเหล่านั้นปกครองและดูแลตนเองในขอบเขตพื้นที่และในภารกิจที่กำหนด เป็นสภาวะของการใช้อำนาจปกครองของรัฐในหลายระดับเพื่อตอบสนองความต้องการของชุมชนที่มีความหลากหลายในทางสังคม อุดมการณ์ เศรษฐกิจและวัฒนธรรม โดยที่คงความเป็นเอกภาพของรัฐและอำนาจอธิปไตยและเป็นสภาวะการณ์ที่องค์กรที่ดำเนินกิจการสาธารณะในนามของชุมชน (Collective Actions) ซึ่งสามารถดำเนินการได้อย่างอิสระปลอดจากการแทรกแซงโดยองค์กรอื่น (วิระศักดิ์ เครือเทพ. 2548 : 9)

การกระจายอำนาจสู่ท้องถิ่นจึงเป็นยุทธศาสตร์หนึ่งในการบริหารจัดการบ้านเมืองของรัฐในระบอบประชาธิปไตย โดยมุ่งลดบทบาทของรัฐในส่วนกลาง (Decentralize) ลดเหลือภารกิจหลักที่ต้องทำเท่าที่จำเป็นและให้ประชาชนได้มีส่วนร่วมในการบริหารงานชุมชนท้องถิ่นตามเจตนารมณ์ของประชาชนมากขึ้น การกระจายอำนาจสู่ท้องถิ่นจึงเป็นการจัดความสัมพันธ์ทางอำนาจหน้าที่ใหม่ระหว่างส่วนกลางกับส่วนท้องถิ่นให้สอดคล้องกับสภาพการณ์บ้านเมืองที่เปลี่ยนแปลงไปในสภาวะที่สังคมมีกลุ่มที่หลากหลายและมีความต้องการ ความคาดหวังจากรัฐที่เพิ่มขึ้นและแตกต่างกัน ขัดแย้งกัน ในขณะที่รัฐเองก็มีขีดความสามารถและทรัพยากรที่จำกัดในการตอบสนองปัญหาความต้องการที่เกิดขึ้นในแต่ละท้องถิ่นได้ทันต่อเหตุการณ์และตรงกับความต้องการของท้องถิ่น (กระทรวงมหาดไทย. 2543 : 142)

การกระจายอำนาจในประเทศไทยมีการดำเนินการอย่างเป็นรูปธรรมชัดเจน เมื่อมีการดำเนินการตามเจตนารมณ์ของรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พุทธศักราช 2540 โดยรัฐธรรมนูญฉบับดังกล่าวมีเจตนารมณ์ที่มุ่งหวังให้เกิดการมีส่วนร่วมของประชาชนในการปกครองระบอบประชาธิปไตยทั้งในระดับท้องถิ่นและระดับชาติโดยมีพระราชบัญญัติกำหนดแผนและขั้นตอนการกระจายอำนาจสู่ท้องถิ่นเป็นกรอบและแผนแม่บทในการกระจายอำนาจสู่ท้องถิ่นและในรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พุทธศักราช 2550 ได้บัญญัติถึงความสำคัญของการกระจายอำนาจการปกครองให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในหมวด 5 แนวนโยบายพื้นฐานแห่งรัฐ มาตรา 78 กำหนดว่า รัฐต้องดำเนินงานตามแนวนโยบายด้านการบริการราชการแผ่นดิน โดยกระจายอำนาจให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นพึงตนเองและตัดสินใจในกิจการของท้องถิ่นได้เองส่งเสริมให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

มีส่วนร่วมในการดำเนินการตามแนวนโยบายพื้นฐานแห่งรัฐ พัฒนาเศรษฐกิจท้องถิ่นและระบบสาธารณูปโภคและสาธารณูปการ ตลอดทั้งโครงสร้างพื้นฐานสารสนเทศในท้องถิ่น ให้ทั่วถึงเท่าเทียมกันทั่วประเทศรวมทั้งพัฒนาจังหวัดที่มีความพร้อมให้เป็นองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นขนาดใหญ่ โดยคำนึงถึงเจตนารมณ์ของประชาชนในจังหวัดนั้น นอกจากนี้ในด้านการปกครองท้องถิ่น รัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พุทธศักราช 2550 ได้กำหนดไว้ในหมวด 14 รวม 10 มาตรา ตั้งแต่ 281-290 ซึ่งโดยภาพรวมกล่าวถึงรัฐจะต้องให้ความเป็นอิสระแก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นตามหลักการปกครองตนเองตามเจตนารมณ์ของประชาชนในท้องถิ่นและส่งเสริมให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นเป็นหน่วยงานหลักในการจัดทำบริการสาธารณะและการมีส่วนร่วมในการตัดสินใจแก้ไขปัญหาในพื้นที่ การกำกับดูแลองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นต้องทำเท่าที่จำเป็นและมีหลักเกณฑ์ วิธีการและเงื่อนไขที่ชัดเจนสอดคล้องและเหมาะสมกับรูปแบบขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นและในการกำกับดูแลให้มีมาตรฐานกลางเพื่อเป็นแนวทางให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นเลือกไปปฏิบัติได้เอง โดยคำนึงถึงความเหมาะสมและความแตกต่างในระดับของการพัฒนาและประสิทธิภาพในการบริหารขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในแต่ละรูปแบบ โดยไม่กระทบต่อความสามารถในการตัดสินใจดำเนินงานตามความต้องการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นรวมทั้งจัดให้มีกลไกการตรวจสอบการดำเนินงานโดยประชาชนเป็นหลัก (กระทรวงมหาดไทย, 2551: 1)

ในส่วนของการถ่ายโอนภารกิจตามแผนปฏิบัติการกำหนดขึ้นตอนการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น กำหนดการถ่ายโอนภารกิจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมีรูปแบบการถ่ายโอนไว้ 3 ลักษณะคือ ภารกิจที่ให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นดำเนินการเองภารกิจที่ให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นดำเนินการร่วมกับรัฐและภารกิจที่รัฐยังคงดำเนินการอยู่แต่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นสามารถดำเนินการได้ ระยะเวลาการถ่ายโอน แบ่งเป็น 2 ระยะ คือ ระยะที่ 1 ระยะเวลา 1-4 ปี (พ.ศ. 2544-2547) โดยองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่มีความพร้อมสามารถดำเนินการได้และแล้วเสร็จภายใน 4 ปี ระยะที่ 2 ระยะเวลา 1-10 ปี (พ.ศ. 2544-2553) ซึ่งคณะกรรมการกระจายอำนาจได้พิจารณาการถ่ายโอนภารกิจทั้งหมด 6 ด้าน คือ ด้านโครงสร้างพื้นฐาน ด้านงานส่งเสริมคุณภาพชีวิตด้านการจัดระเบียบชุมชน สังคมและการรักษาความสงบเรียบร้อย ด้านการวางแผน การส่งเสริมการลงทุน พาณิชยกรรมและการท่องเที่ยว ด้านการบริหารจัดการและการอนุรักษ์ทรัพยากรธรรมชาติสิ่งแวดล้อมและด้านศิลปวัฒนธรรม จารีตประเพณีและภูมิปัญญาท้องถิ่น (สถาบันพระปกเกล้า, 2547 : 50)

เทศบาลตำบลเขาสมิง อำเภอเขาสมิง จังหวัดตราด ได้รับการเปลี่ยนแปลงฐานะเป็นเทศบาลตามพระราชบัญญัติเปลี่ยนแปลงฐานะของสุขาภิบาลเป็นเทศบาล พ.ศ. 2542 เมื่อ 25 พฤษภาคม 2542 ประกาศราชกิจจานุเบกษาเล่มที่ 116 ตอนที่ 9 ก ลงวันที่ 24 กุมภาพันธ์ 2542 สำนักงานตั้งอยู่ หมู่ 1

ตำบลเขาสมิง ริมถนนสุขุมวิท ห่างจากตัวจังหวัดตราดประมาณ 15 กิโลเมตร มีพื้นที่ครอบคลุม บางส่วนของหมู่ที่ 1 ตำบลเขาสมิงและบางส่วนของหมู่ 1 ตำบลทุ่งนนทรี มีจำนวนประชากรทั้งสิ้น 1,779 คน แยกเป็นชาย 898 คนและเป็นหญิง 881 คน มีพื้นที่ 1.547 ตารางกิโลเมตร (เทศบาลตำบล เขาสมิง. 2555 : 2)

เทศบาลตำบลเขาสมิงมีหน้าที่ในการจัดทำบริการสาธารณะในเขตพื้นที่ของตนเช่นเดียวกับ องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นรูปแบบอื่น โดยนอกจากหน้าที่ในการจัดทำบริการสาธารณะตามอำนาจ หน้าที่ของเทศบาลตามกฎหมายแล้ว เทศบาลยังต้องดำเนินการจัดทำบริการสาธารณะในส่วนของ ภารกิจที่ได้รับการถ่ายโอนจากส่วนกลางตามแผนการกระจายอำนาจเช่นเดียวกัน โดยเทศบาลมีหน้าที่ ในการนำภารกิจซึ่งได้รับการถ่ายโอนดังกล่าวมาดำเนินการจัดทำบริการสาธารณะเพื่อตอบสนอง ความต้องการของประชาชนในพื้นที่และเพื่อตอบสนองถึงประโยชน์ส่วนรวมของชุมชน แต่อย่างไร ก็ตามหากพิจารณาการดำเนินงานถ่ายโอนภารกิจของเทศบาลตำบลเขาสมิงแล้วยังไม่เป็นที่ปรากฏผล การดำเนินงานอย่างชัดเจนว่าอยู่ในระดับใด มีปัญหาอุปสรรคอย่างไร จึงทำให้เกิดปัญหาหลายประการ ในการดำเนินงาน โดยเฉพาะอย่างยิ่งผู้บริหารก็ไม่สามารถจะปรับปรุงหรือพัฒนาการบริการประชาชน ในด้านใดเป็นพิเศษและไม่ทราบว่าการทำงานในด้านใดเป็นจุดแข็ง ด้านใดเป็นจุดอ่อนทำให้ ขาดตัวชี้หน้าที่ชัดเจนในการจัดทำแผนพัฒนาท้องถิ่น ผู้ศึกษาวิจัยในฐานะที่เป็นบุคลากรในสังกัด เทศบาลตำบลเขาสมิง มีภูมิลำเนาในเขตเทศบาลตำบลเขาสมิง จึงมีความสนใจศึกษาประสิทธิผลใน การดำเนินงานตามภารกิจที่ได้รับการถ่ายโอนของเทศบาลตำบลเขาสมิง อำเภอเขาสมิง จังหวัดตราด ผลที่ได้จากการศึกษาสามารถใช้ เป็นข้อมูลพื้นฐานในการวางแผนพัฒนาและปรับปรุงการบริหารงาน ในเทศบาลตำบลเขาสมิง อำเภอเขาสมิง จังหวัดตราด รวมตลอดถึงองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นอื่น ๆ ต่อไป

### วัตถุประสงค์ของการวิจัย

ในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยมีวัตถุประสงค์ของการวิจัยดังต่อไปนี้

1. เพื่อศึกษาระดับประสิทธิผลในการดำเนินงานตามภารกิจที่ได้รับการถ่ายโอนของ เทศบาลตำบลเขาสมิง
2. เพื่อศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิผลในการดำเนินงานตามภารกิจที่ได้รับการถ่ายโอน ของเทศบาลตำบลเขาสมิง
3. เพื่อศึกษามาตรการในการปรับปรุงการดำเนินงาน ตามภารกิจที่ได้รับการถ่ายโอน ของเทศบาลตำบลเขาสมิงให้บรรลุประสิทธิผลยิ่งขึ้น

### ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

ในการวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยคาดว่าจะได้รับประโยชน์ดังต่อไปนี้

1. คาดว่าผลการวิจัยปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิผลและแนวทางการปรับปรุงการดำเนินงานตามภารกิจที่ได้รับการถ่ายโอนของเทศบาลตำบลเขาสมิงจะสามารถนำเสนอต่อผู้บริหารเทศบาลตำบลเขาสมิง
2. คาดว่าผลการวิจัยจะเป็นฐานข้อมูลในการวางแผนของระดับประสิทธิผลการดำเนินงานตามภารกิจที่ได้รับการถ่ายโอนของเทศบาลตำบลเขาสมิง

### ขอบเขตของการวิจัย

#### 1. ขอบเขตในด้านช่วงเวลาของการศึกษา

ผู้วิจัยได้ทำการศึกษาภารกิจการถ่ายโอนภารกิจในท้องถิ่นตามแผนปฏิบัติการกำหนดขั้นตอนการกระจายอำนาจให้แก่ องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ตั้งแต่ปี พ.ศ. 2544 จนถึงปัจจุบัน

#### 2. ขอบเขตด้านเนื้อหา

จากภารกิจที่ได้รับการถ่ายโอนของเทศบาลตำบลเขาสมิงจำนวน 6 ด้าน ได้แก่

- 2.1 ด้านโครงสร้างพื้นฐาน
- 2.2 ด้านการส่งเสริมคุณภาพชีวิต
- 2.3 ด้านการรักษาความสงบเรียบร้อยและความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน
- 2.4 ด้านการวางแผน การส่งเสริมการลงทุน พาณิชยกรรมและการท่องเที่ยว
- 2.5 ด้านการบริหารจัดการการอนุรักษ์ทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม
- 2.6 ด้านศิลปะ วัฒนธรรม จารีตประเพณีและภูมิปัญญาท้องถิ่น

ผู้วิจัยพบว่าภารกิจที่มีความสำคัญในการประเมินประสิทธิผลในการให้บริการสาธารณะของเทศบาลในการดำเนินงานที่ได้รับการถ่ายโอนทางด้านเศรษฐกิจและสังคมซึ่งจะดำเนินการศึกษาเกี่ยวกับภารกิจ

- 2.1 ด้านโครงสร้างพื้นฐาน
- 2.2 ด้านส่งเสริมคุณภาพชีวิต
- 2.3 ด้านการรักษาความสงบเรียบร้อยและความปลอดภัยในชีวิตทรัพย์สิน
- 2.4 ด้านการวางแผน การส่งเสริมการลงทุน พาณิชยกรรม

อย่างไรก็ดีในการศึกษาครั้งนี้จะเลือกเฉพาะ โครงการที่ส่งผลในวงกว้างต่อประชาชนในเขตเทศบาลตำบลเขาสมิงดังนี้

2.1 ด้านโครงสร้างพื้นฐาน ศึกษาการปรับปรุงถนนทางเท้าและทางระบายน้ำ การขยายเขตประปาให้ครอบคลุมในเขตเทศบาล การติดตั้งไฟฟ้าแสงสว่างสาธารณะ

2.2 ด้านการส่งเสริมคุณภาพชีวิต ได้แก่ การจ่ายเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ ผู้พิการและผู้ป่วยเอดส์

2.3 ด้านการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย การให้ความช่วยเหลือการเกิดสาธารณภัยในเขตเทศบาล การติดตั้งกล้องวงจรปิดเพื่อความปลอดภัยของชุมชน

2.4 ด้านการวางแผน การส่งเสริมการลงทุน พาณิชยกรรม การจัดตลาดสดและตลาดกลาง เพื่อส่งเสริมการขายของชุมชน การก่อสร้างลานค้าชุมชน

### นิยามศัพท์เฉพาะ

**การถ่ายโอนภารกิจ** หมายถึงการที่ราชการส่วนกลางและส่วนภูมิภาคจะลดหรือยุบเลิกบทบาทจากผู้ปฏิบัติเปลี่ยนไปให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นเป็นผู้ปฏิบัติแทน การถ่ายโอนภารกิจจะต้องเชื่อมโยงกับเรื่องการเงินการคลัง งบประมาณและการแบ่งรายได้ให้กับองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในส่วนเทศบาลตำบลเขาสมิง อำเภอกาญจนดิษฐ์ จังหวัดตราด

**ประสิทธิผลในการดำเนินงานตามภารกิจที่ได้รับถ่ายโอนของเทศบาลตำบล** หมายถึงความสามารถในการทำกิจกรรมให้เกิดผลในงาน ซึ่งเกี่ยวกับการพัฒนาด้าน โครงสร้างพื้นฐาน ด้านเศรษฐกิจ ด้านสังคม ด้านการเมืองและการบริหาร ด้านการอนุรักษ์ ส่งเสริมศิลปวัฒนธรรมประเพณี และภูมิปัญญาท้องถิ่นและด้านทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม เพื่อความอยู่ดีมีสุขของประชาชนในเขตพื้นที่เทศบาลตำบลเขาสมิง อำเภอกาญจนดิษฐ์ จังหวัดตราด เป็นสำคัญ

**เทศบาลตำบล** หมายถึงเทศบาลตำบลเขาสมิง อำเภอกาญจนดิษฐ์ จังหวัดตราด เป็นหน่วยงานราชการบริหารส่วนท้องถิ่นที่มีฐานะเป็นนิติบุคคล มีความเป็นอิสระในการดำเนินงานภายใต้ขอบเขตที่กฎหมายกำหนด มีรายได้มีทรัพย์สินเป็นของตนเอง ซึ่งมีคำย่อเรียกว่า “ทต.”

**การปกครองท้องถิ่น** หมายถึงการที่รัฐบาลให้อำนาจแก่การปกครองส่วนท้องถิ่นคือเทศบาลตำบลเขาสมิง อำเภอกาญจนดิษฐ์ จังหวัดตราด ในการตัดสินใจและบริหารงานได้อย่างอิสระแต่ต้องอยู่ภายใต้กฎหมายรัฐธรรมนูญ โดยที่รัฐบาลจะคอยติดตามผลงานความคืบหน้าอย่างต่อเนื่องและเป็นระบบการบริหารงานของท้องถิ่นมีการจัดเป็นองค์การมีเจ้าหน้าที่ซึ่งประชาชนเป็นผู้เลือกตั้งขึ้นมาเป็นบางส่วนหรือทั้งหมดโดยให้ประชาชนปกครองกันเอง

**ภารกิจด้านโครงสร้างพื้นฐาน** หมายถึงการพัฒนาด้านสาธารณูปโภค สาธารณูปการของเทศบาลตำบลเขาสมิง อำเภอกาญจนดิษฐ์ จังหวัดตราด เช่น การคมนาคม สะพาน ประปา ทางเดินเท้า ฯลฯ เป็นต้น เพื่อให้ประชาชนในพื้นที่ได้รับความสะดวกสบายครอบคลุมทุกพื้นที่

**ภารกิจด้านเศรษฐกิจ** หมายถึงการพัฒนาสถานภาพความเป็นอยู่ของประชาชนในเขตเทศบาลตำบลเขาสมิง อำเภอเขาสมิง จังหวัดตราด เพื่อลดความยากจนไปสู่การสร้างงาน สร้างรายได้ ลดค่าใช้จ่ายให้กับประชาชนเพื่อให้ประชาชนมีรายได้เพียงพอกับรายจ่าย พออยู่พอกินโดยให้ประชาชนใช้ทุนทางปัญญา ศักยภาพส่วนตัวและทรัพย์สินที่มีอยู่ทำงานอย่างเต็มที่ เช่น การพัฒนาอาชีพ การส่งเสริมการท่องเที่ยว เป็นต้น

**ภารกิจด้านสังคม** หมายถึงการส่งเสริมและสนับสนุนด้านการศึกษา สาธารณสุขและสุขภาพ การกีฬาและศาสนา การรณรงค์ป้องกันยาเสพติด พร้อมทั้งสร้างครอบครัวให้อบอุ่นและเข้มแข็งทั้งเด็ก สตรี ผู้สูงอายุและผู้ด้อยโอกาสในเขตเทศบาลตำบลเขาสมิง อำเภอเขาสมิง จังหวัดตราด

**ด้านโครงสร้างพื้นฐาน** หมายถึงการปรับปรุงถนน การปรับปรุงทางเดินเท้า การปรับปรุงระบบระบายน้ำ/ท่อระบาย/รางระบายน้ำ การติดตั้งไฟฟ้าแสงสว่างสาธารณะ การขยายเขตการใช้ น้ำประปา การให้บริการจัดเก็บขยะมูลฝอย การปรับปรุงระบบเสียงตามสายแจ้งข้อมูลข่าวสารและความรู้แก่ประชาชน

**ด้านเศรษฐกิจ** หมายถึงการจัดหาตลาดให้กับกลุ่มอาชีพต่าง ๆ อย่างครบวงจร การฝึกอบรมอาชีพให้กับชุมชน การส่งเสริมให้ประชาชนใช้ปุ๋ยอินทรีย์แทนปุ๋ยเคมี การพัฒนาแหล่งท่องเที่ยวเชิงประวัติศาสตร์ให้เป็นที่สนใจแก่นักท่องเที่ยว เช่น โบราณสถาน/แหล่งประวัติศาสตร์ต่าง ๆ และการสนับสนุนแปรรูปผลผลิตทางการเกษตร

**ด้านการศึกษา ศาสนาวัฒนธรรม สังคมและการท่องเที่ยว** หมายถึงการจัดตั้งศูนย์เด็กเล็กก่อนวัยเรียนที่มีคุณภาพและได้มาตรฐาน การสงเคราะห์เบี้ยยังชีพคนชรา การสงเคราะห์เบี้ยยังชีพคนพิการ การสงเคราะห์เบี้ยยังชีพผู้ป่วยเอดส์ การจัดงานประเพณีวันสำคัญต่าง ๆ เช่น ปีใหม่ สงกรานต์ ลอยกระทง การนำผู้สูงอายุมาสอนทำเครื่องจักสาน การส่งเสริมให้ผู้ด้อยโอกาสนำวัสดุเหลือใช้มาเพิ่มคุณค่า การประชาสัมพันธ์แหล่งท่องเที่ยว การบริการอินเทอร์เน็ตตำบล

**ความเพียงพอของการจัดบริการ** หมายถึงเทศบาลมีบุคลากรเพียงพอในการจัดบริการ เทศบาลจัดที่นั่งให้เพียงพอต่อประชาชนที่มาใช้บริการ เทศบาลมีห้องสุขาที่สะอาดเพียงพอต่อการบริการที่จอดรถของเทศบาลกว้างขวางเพียงพอสำหรับผู้มาติดต่อใช้บริการ การประชาสัมพันธ์งานบริการของเทศบาลไปทั่วถึงประชาชนผู้รับบริการ เทศบาลมีอุปกรณ์รถยนต์และอุปกรณ์สำนักงานพร้อมต่อการให้บริการ

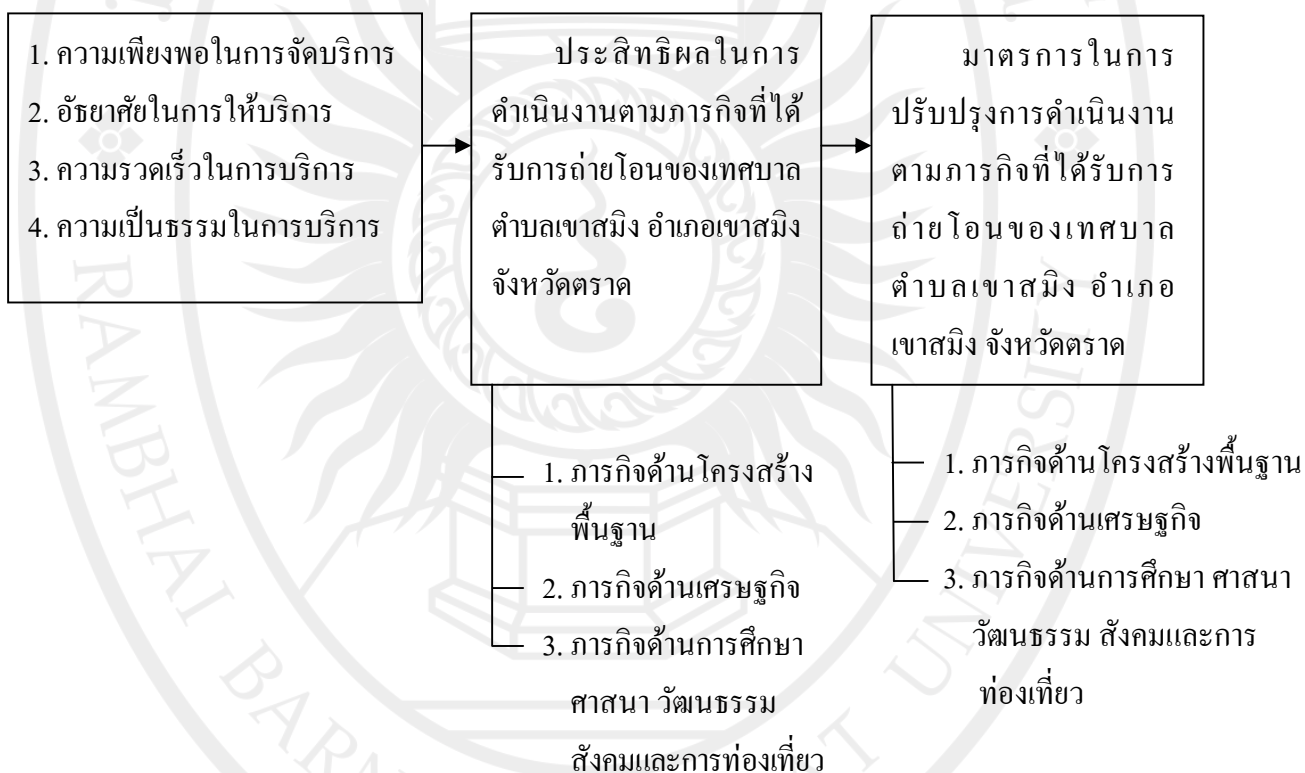
**ธรรมาศัยในการให้บริการ** หมายถึงเจ้าหน้าที่ของเทศบาลแสดงพฤติกรรมต้อนรับประชาชนผู้มาใช้บริการ เจ้าหน้าที่ตอบคำถามให้เข้าใจโดยไม่แสดงความรำคาญ เจ้าหน้าที่พูดจาสุภาพกับชาวบ้านที่มาใช้บริการ

**ความรวดเร็วในการให้บริการ** หมายถึงเทศบาลมีป้ายแนะนำขั้นตอนในการบริการ เทศบาลระยะเวลาที่แน่นอนในการบริการแต่ละขั้นตอน เทศบาลแก้ปัญหาความเดือดร้อนได้ทันทีที่ การให้บริการของเทศบาลครบวงจรในตัวเอง

**ความเป็นธรรมในการบริการ** หมายถึงการให้บริการของเทศบาลเป็นไปตามลำดับก่อนหลัง การให้บริการของเทศบาลตรงจุดกับปัญหาที่เกิดขึ้น

### กรอบแนวคิดในการวิจัย

ในการวิจัยครั้งนี้เป็นการศึกษาประสิทธิผลในการดำเนินงานตามภารกิจที่ได้รับการถ่ายโอนของเทศบาลตำบลเขาสมิง อำเภอเขาสมิง จังหวัดตราด โดยมีกรอบแนวคิดในการวิจัยดังนี้



ภาพประกอบ 1 กรอบแนวคิดในการวิจัย