

บทที่ 1

บทนำ

ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

ตามพระราชบัญญัติระเบียบบริหารราชการแผ่นดิน พุทธศักราช 2534 ได้บัญญัติให้แบ่งการบริหารงานออกเป็น 3 ส่วน คือ การปกครองส่วนกลาง ส่วนภูมิภาค และการปกครองส่วนท้องถิ่น โดยการปกครองส่วนท้องถิ่น เป็นรูปแบบที่เกิดจากนโยบายการกระจายอำนาจ ที่มีการมอบอำนาจให้กับประชาชนในท้องถิ่นดำเนินการปกครองตนเอง เพื่อตอบสนองต่อความต้องการของประชาชนโดยตรง เช่น องค์การบริหารส่วนจังหวัด องค์การบริหารส่วนตำบล และเทศบาล เป็นต้น (ปิยะธิดา เวชประสิทธิ์, 2539, หน้า 1)

เป็นที่ยอมรับกันว่าการปกครองส่วนท้องถิ่นเป็นหน่วยงานที่มีความใกล้ชิดกับประชาชนในระดับล่างหรือชุมชนมากที่สุด เมื่อมีการถ่ายโอนภารกิจต่างๆ ที่กำหนดไว้ในพระราชบัญญัติกำหนดแผน และ ขั้นตอนในการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น พุทธศักราช 2542 ทำให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมีภารกิจที่ต้องปฏิบัติ และงบประมาณเพิ่มขึ้นจำนวนมาก ซึ่งภารกิจเหล่านั้น เป็นภารกิจที่เกี่ยวข้องกับการพัฒนาคุณภาพชีวิตของประชาชนในชุมชน เช่น การจัดสร้างสาธารณูปโภคสาธารณูปการ การสาธารณสุขการสังคมสงเคราะห์ การโยธาและผังเมือง การจัดการทางการศึกษา การรักษาความสงบเรียบร้อย การจัดเก็บรายได้ เพื่อนำมาพัฒนาความเจริญในพื้นที่ อีกทั้งรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พุทธศักราช 2550 ได้บัญญัติให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นเป็นหน่วยงานหลักในการจัดการทำบริการสาธารณะ และมีส่วนร่วมในการตัดสินใจแก้ไขปัญหาในพื้นที่ เพื่อประโยชน์ของประชาชนในท้องถิ่น รวมทั้งมีอิสระในการกำหนดแผนและนโยบาย การจัดบริการสาธารณะ การบริหารงานบุคคล การเงินและการคลัง ซึ่งเป็นอำนาจหน้าที่ของตนเอง โดยเฉพาะ อันสอดคล้องกับการพัฒนาจังหวัดและประเทศเป็นส่วนรวม (พงศธร ถาวรวงศ์, 2541, หน้า 1)

เนื่องจากท้องถิ่นในประเทศไทยมีสภาพแตกต่างกัน บางแห่งเป็นชุมชนใหญ่ บางแห่งเล็ก ดังนั้น เพื่อให้การดำเนินการของเทศบาลเหมาะสมกับแต่ละท้องถิ่น กฎหมายจึงแบ่งเทศบาลออกเป็น 3 ระดับ เรียงตามลำดับเล็ก ใหญ่ คือ เทศบาลตำบล ต้องมีประชากร ตั้งแต่ 7,000 คนขึ้นไป เทศบาลเมือง ต้องมีประชากร ตั้งแต่ 10,000 คนขึ้นไป และเทศบาลนคร ต้องมีประชากร ตั้งแต่

50,000 คนขึ้นไป โดยแหล่งที่มาของการกำหนดประชากรของเทศบาล เกิดขึ้นตามพระราชบัญญัติจัดระเบียบเทศบาล พุทธศักราช 2476 โดยรัฐบาลคณะราษฎร การจะยกฐานะของท้องถิ่นใดขึ้นเป็นเทศบาลระดับใดนั้น ยึดถือความสำคัญของท้องถิ่น จำนวนราษฎรของท้องถิ่นและชุมชนนั้น ความหนาแน่นของราษฎร และรายได้ที่คาดว่าจะสามารถเก็บมาเป็นค่าใช้จ่ายตามกฎหมาย เทศบาลกำหนดให้จัดเก็บเป็นหลัก (สุขุม นवलสกุล และคนอื่นๆ, 2529, หน้า 85-87)

ด้วยภารกิจและหน้าที่ของเทศบาลที่เกี่ยวข้องกับชีวิตประจำวันของประชาชนดังกล่าวแล้ว ดังนั้น การอำนวยความสะดวกให้แก่ประชาชนผู้มาติดต่องานและรับบริการของเทศบาล จึงนับว่าเป็นวิธีการสำคัญประการหนึ่งในการเข้าถึงประชาชนได้โดยตรง และ อาจกล่าวได้ว่า การให้บริการเป็นกลไกหรือหัวใจหลักของการปฏิบัติงานราชการ ซึ่งกระทรวงมหาดไทยมีนโยบายเน้นหนักให้มีการพัฒนาและปรับปรุงการบริการประชาชนให้มีประสิทธิภาพมากที่สุด โดยให้ประชาชนผู้มารับบริการได้รับความสะดวก รวดเร็ว ก่อให้เกิดความพึงพอใจ และความเป็นธรรมแก่ประชาชน หากไม่สามารถปฏิบัติได้จะนับเป็นความเสียหายต่อระบบราชการโดยรวม ซึ่งอาจก่อให้เกิดผลเสียต่อระบบการปฏิบัติงานของราชการในด้านต่างๆ เป็นต้นว่า เกิดภาพลักษณ์ที่ไม่ดีของระบบราชการ ทำให้ประชาชนขาดความเชื่อถือศรัทธา เกิดทัศนคติที่ไม่ดีและขาดความไว้วางใจต่อระบบราชการ รวมทั้ง ก่อให้เกิดความสูญเสียทางเศรษฐกิจ และเกิดความไม่เป็นธรรมของระบบการให้บริการ

จากความสำคัญที่กล่าวข้างต้น ผู้วิจัยในฐานะพนักงานคนหนึ่งของเทศบาลตำบลบางเสาธง จึงได้ตระหนักถึงความสำคัญของบทบาทหน้าที่ของเทศบาล และการตอบสนองความต้องการของประชาชนให้ได้มากที่สุด จึงสนใจที่จะศึกษา เรื่อง “ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลในจังหวัดสมุทรปราการ” ทั้งนี้ เพื่อให้ทราบถึงผลการดำเนินงาน ในปีงบประมาณ 2550 ว่ามีประสิทธิภาพและประสิทธิผลหรือไม่ และอย่างน้อยเพียงใด เพื่อนำผลการศึกษาไปเสนอต่อผู้บริหาร ให้พิจารณาปรับปรุงการบริการของเทศบาลตำบลในจังหวัดสมุทรปราการให้ดีขึ้นในสายตาของประชาชน

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลในจังหวัดสมุทรปราการ

2. เพื่อเปรียบเทียบความแตกต่างของความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลในจังหวัดสมุทรปราการ จำแนกตาม เพศ อายุ การศึกษา อาชีพ รายได้ ประสิทธิภาพที่เคยรับบริการใน 5 ด้าน สถานที่รับบริการ และช่วงเวลาที่รับบริการ

3. เพื่อศึกษาความคิดเห็นเพิ่มเติม และข้อเสนอแนะของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลในจังหวัดสมุทรปราการ

สมมติฐานของการวิจัย

ประชาชนที่มี เพศ อายุ การศึกษา อาชีพ รายได้ ประสิทธิภาพที่เคยได้รับบริการใน 5 ด้าน สถานที่รับบริการ และช่วงเวลาที่รับบริการ แตกต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลในจังหวัดสมุทรปราการ แตกต่างกัน

ขอบเขตของการวิจัย

ผู้วิจัยกำหนดขอบเขตของการวิจัยไว้ดังนี้

1. ด้านประชากร

ประชากรที่ใช้ในการศึกษา ได้แก่ ประชาชนที่มีทะเบียนบ้านอยู่ในเขตเทศบาลตำบลของจังหวัดสมุทรปราการ 13 แห่ง จำนวน 469,543 คน จำแนกได้ดังนี้

เทศบาลตำบลคลองสวน	มีจำนวนประชากร	3,302	คน
เทศบาลตำบลบางป่อ	มีจำนวนประชากร	5,993	คน
เทศบาลตำบลคลองด่าน	มีจำนวนประชากร	12,065	คน
เทศบาลตำบลบางเสาธง	มีจำนวนประชากร	18,597	คน
เทศบาลตำบลบางพลี	มีจำนวนประชากร	7,332	คน
เทศบาลตำบลสำโรงใต้	มีจำนวนประชากร	80,332	คน
เทศบาลตำบลพระสมุทรเจดีย์	มีจำนวนประชากร	13,671	คน
เทศบาลตำบลแหลมฟ้าผ่า	มีจำนวนประชากร	14,974	คน
เทศบาลตำบลด่านสำโรง	มีจำนวนประชากร	55,045	คน
เทศบาลตำบลบางเมือง	มีจำนวนประชากร	99,280	คน
เทศบาลตำบลสำโรงเหนือ	มีจำนวนประชากร	32,675	คน
เทศบาลตำบลแพรกษา	มีจำนวนประชากร	11,068	คน

เทศบาลตำบลบางปู มีจำนวนประชากร 115,209 คน

2. ด้านเนื้อหา

การศึกษานี้ มุ่งศึกษาความพึงพอใจของประชาชนที่อาศัยอยู่ในเขตเทศบาลตำบลที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลในจังหวัดสมุทรปราการ ซึ่งมีตัวแปรในการวิจัย แบ่งออก ดังนี้

2.1 ตัวแปรอิสระ (independent variables) กำหนดให้ตัวแปรอิสระเป็นข้อมูลกลุ่ม โดยตัวแปรอิสระมีทั้งหมด 8 ตัวแปร ซึ่งได้แก่

2.1.1 เพศ

2.1.2 อายุ

2.1.3 การศึกษา

2.1.4 อาชีพ

2.1.5 รายได้

2.1.6 ประสบการณ์ที่เคยรับบริการ ใน 5 ด้าน

2.1.7 สถานที่รับบริการ

2.1.8 ช่วงเวลาที่รับบริการ

2.2 ตัวแปรตาม (dependent variables) ได้แก่ ความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลใน 5 ด้าน คือ

2.2.1 ด้านทะเบียนราษฎร

2.2.2 ด้านการป้องกัน และบรรเทาสาธารณภัย

2.2.3 ด้านการประชาสัมพันธ์

2.2.4 ด้านการศึกษา วัฒนธรรม ประเพณี

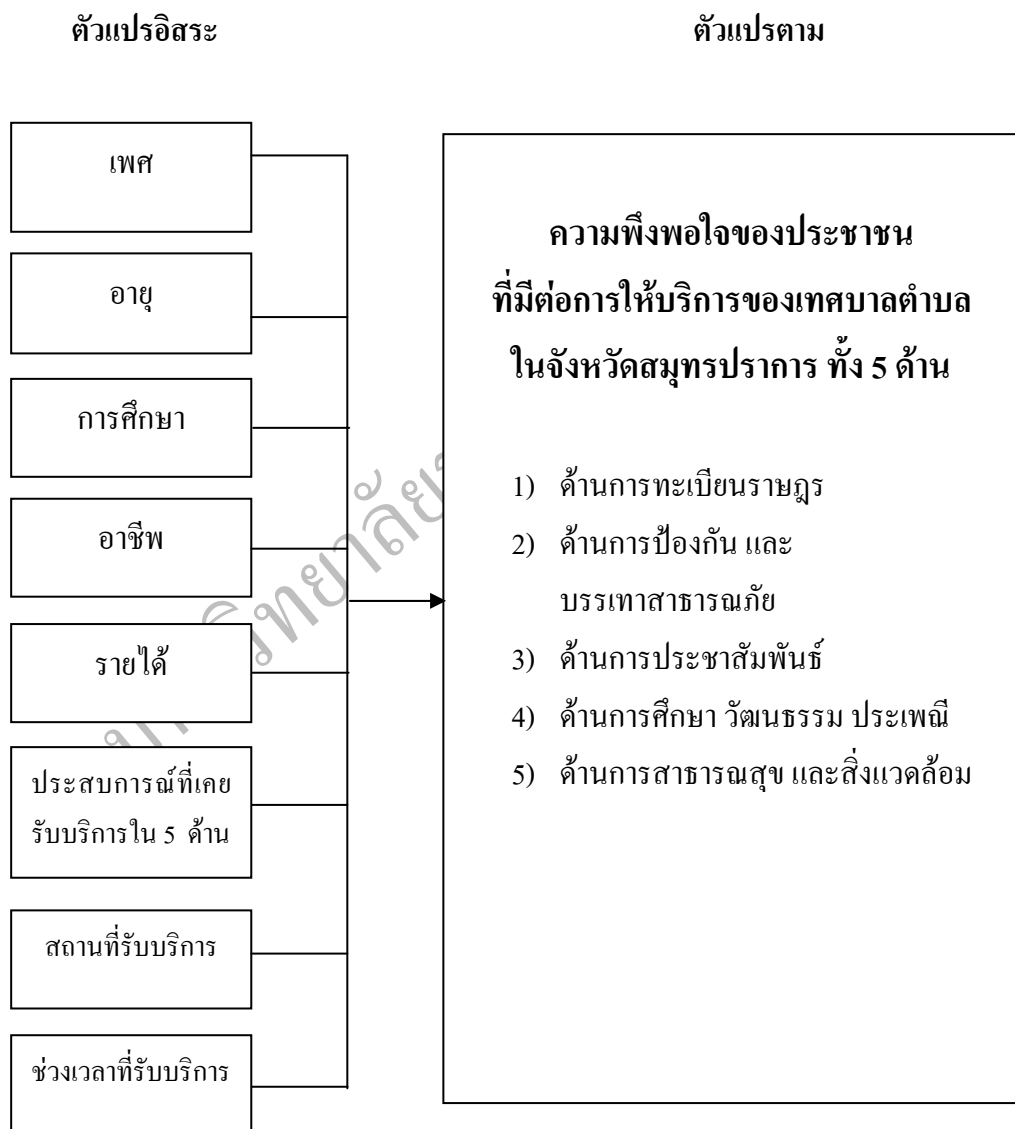
2.2.5 ด้านการสาธารณสุข และสิ่งแวดล้อม

3. ด้านเวลา

การศึกษาคความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลในจังหวัดสมุทรปราการครั้งนี้ ได้กำหนดระยะเวลาในการรวบรวมข้อมูล ระหว่างเดือน กุมภาพันธ์ พ.ศ. 2552 ถึงเดือน เมษายน พ.ศ. 2552

กรอบแนวคิดในการวิจัย

จากการค้นคว้าเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ผู้ศึกษาได้กำหนดกรอบแนวคิดในการวิจัย เรื่อง “ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลในจังหวัดสมุทรปราการ” ดังภาพที่ 1.1



ภาพที่ 1.1 กรอบแนวคิดในการวิจัย

นิยามศัพท์เฉพาะ

1. การบริการ หมายถึง การกระทำใดที่ตอบสนองความต้องการของบุคคลที่มาขอรับบริการ แม้จะไม่สามารถจับต้องได้ แต่ก็สามารถรับรู้ได้ทางจิตใจ และแสดงออกได้ด้วยอาการของความพึงพอใจในส่วนที่ได้รับ และเป็นความรู้สึกที่ดีแก่ผู้มาขอรับบริการ ในที่นี้หมายถึง การปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ของเทศบาลตำบลในจังหวัดสมุทรปราการ ในการตอบสนองความต้องการแก่ประชาชนที่มาใช้บริการที่หน่วยงานเทศบาลตำบลในจังหวัดสมุทรปราการ

2. ความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึก ท่าที ความชอบ เป็นความรู้สึกที่ดี หรือทัศนคติในทางบวกของบุคคล ซึ่งมักเกิดขึ้นจากการได้รับการตอบสนองตามที่ตนต้องการก็จะเกิดความรู้สึกที่ดีในสิ่งนั้น ในที่นี้หมายถึง ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลในจังหวัดสมุทรปราการ

3. ความพึงพอใจต่อการให้บริการ หมายถึง ความพึงพอใจเป็นความรู้สึกที่ดี หรือทัศนคติในทางบวกของบุคคล ซึ่งมักเกิดขึ้นจากการได้รับการตอบสนองตามที่ตนต้องการก็จะเกิดความรู้สึกที่ดีในสิ่งนั้น ตรงกันข้าม หากความต้องการไม่ได้รับการตอบสนอง ความไม่พึงพอใจก็จะเกิดขึ้น นั่นก็คือ ทัศนคติทางลบนั่นเอง ในที่นี้หมายถึง ความพึงพอใจของประชาชนในเขตเทศบาลตำบลในจังหวัดสมุทรปราการที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบล ใน 5 ด้านได้แก่ ด้านทะเบียนราษฎร ด้านการป้องกันและบรรเทา สาธารณภัย ด้านการประชาสัมพันธ์ ด้านการศึกษา วัฒนธรรม ประเพณี และด้านการสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม

4. เทศบาล หมายถึง หน่วยงานการปกครองท้องถิ่นซึ่งจัดตั้งขึ้นเป็นเทศบาลตามพระราชบัญญัติเทศบาล พ.ศ. 2496 และแก้ไขเพิ่มเติมถึง (ฉบับที่ 12) พ.ศ. 2546 (อ้างถึง อมราทิพย์ จงรักษ์, 2549 ,หน้า 3) ในที่นี้หมายถึงเทศบาลตำบลที่อยู่ในเขตจังหวัดสมุทรปราการ

ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1. ทำให้ทราบถึงความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลในจังหวัดสมุทรปราการ

2. สามารถนำผลการวิจัยที่ได้ไปเป็นแนวทางในการปรับปรุงและพัฒนาการให้บริการของเทศบาลตำบลในจังหวัดสมุทรปราการให้มีประสิทธิภาพมากขึ้น

3. เป็นแนวทางในการศึกษาวิจัยเรื่องที่เกี่ยวข้องของผู้ที่สนใจต่อไป