

บทที่ 1

บทนำ

1. ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

การปกครองท้องถิ่นเป็นรูปแบบการปกครอง ที่เกิดจากระบบการกระจายอำนาจการปกครองจากรัฐบาลไปยังท้องถิ่นให้สามารถดำเนินกิจการใดๆ ได้ตามขอบเขตที่กฎหมายกำหนดการปกครองท้องถิ่นมีวัตถุประสงค์เพื่อเป็นการแบ่งเบาภาระของรัฐบาล ในการจัดบริการสาธารณะให้สามารถตอบสนองความต้องการของประชาชนได้อย่างแท้จริง นอกจากนี้การปกครองท้องถิ่นยังเป็นสถาบันที่ให้ประชาชนได้เรียนรู้หลักการปกครองระบอบประชาธิปไตยในการปกครองท้องถิ่นเป็นผลมาจากความคิดของหลักการกระจายอำนาจการปกครองสู่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น เริ่มมาตั้งแต่ พ.ศ. 2475 รัฐบาลในแต่ละยุคสมัยต่างให้ความสำคัญโดยการกำหนดและดำเนินการตามนโยบาย เพื่อให้มีการกระจายอำนาจลงสู่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นตลอดมาจนกระทั่งปัจจุบันรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย ปี พ.ศ.2560 ได้กำหนดสาระสำคัญในการกระจายอำนาจให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น คือ องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมีหน้าที่และอำนาจและจัดทำบริการสาธารณะและกิจกรรมสาธารณะเพื่อประโยชน์ของประชาชนในท้องถิ่นตามหลักการพัฒนาอย่างยั่งยืน (รัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย, 2560, หน้า 74)

เทศบาลเป็นรูปแบบการปกครองส่วนท้องถิ่นอีกรูปแบบหนึ่ง ที่รัฐบาลกระจายอำนาจให้ประชาชนในเขตเทศบาลจัดการปกครองตนเอง และดำเนินกิจกรรมบางอย่างเพื่อผลประโยชน์ของรัฐและผลประโยชน์ของประชาชนในท้องถิ่น มีโครงสร้างขององค์กรที่สำคัญสองส่วนได้แก่ สภาเทศบาลและคณะผู้บริหารเทศบาลที่มาจากการเลือกตั้งของประชาชนโดยตรง ซึ่งได้จำลองรูปแบบจากการปกครองในระดับประเทศมาใช้ในระดับท้องถิ่นโดยคาดหวังว่า เทศบาลและหน่วยงานการปกครองในระดับท้องถิ่นจะช่วยแก้ปัญหาและพัฒนาในระดับท้องถิ่นได้ตรงเป้าหมาย และสัมฤทธิ์ผลอย่างแท้จริงเพราะประชาชนในท้องถิ่นรู้ปัญหาถ้าเป็นผู้แก้ปัญหาที่เกิดขึ้นในท้องถิ่นเอง การแก้ไขปัญหานั้นย่อมได้ผลเป็นการแก้ปัญหาที่ถูกจุดเพราะประชาชนในท้องถิ่นย่อมรู้ปัญหาดีกว่าบุคคลอื่น เนื่องจากอยู่ใกล้ชิดเหตุการณ์อีกประการหนึ่ง การที่ประชาชนมีส่วนร่วมในการปกครองตนเองเท่ากับเป็นการฝึกให้ประชาชนรู้จักการเรียนรู้การปกครองในระดับชาติ และเป็นการสร้างความรู้สึกเป็นเจ้าของและถือได้ว่าการปกครองของประชาชนเป็นรากแก้วของการปกครองในระบอบประชาธิปไตยเทศบาลเมืองบางรักพัฒนา เป็นองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่มีหน้าที่

รับผิดชอบและจัดบริการพื้นฐานเพื่อให้บริการแก่ประชาชน รวมทั้งมีหน้าที่ในการจัดการและรักษา สภาพแวดล้อมของท้องถิ่นให้มีสภาพเป็นเมืองน่าอยู่

เทศบาลเมืองบางรักพัฒนา ถือเป็นองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นองค์กรหนึ่งที่มีความสำคัญยิ่งเนื่องจากเป็นองค์กรที่อยู่ในระดับฐานรากของสังคมมีความใกล้ชิดกับประชาชนมากที่สุด สามารถรับรู้ข้อจำกัดต่างๆ รวมถึงการแสวงหาแนวทางในการแก้ไขปัญหาในท้องถิ่น และพัฒนาท้องถิ่นได้ดีกว่าหน่วยงานภายนอก การปฏิบัติงานของเทศบาลเมืองบางรักพัฒนา มีความจำเป็นและสำคัญอย่างยิ่งต่อการพัฒนาท้องถิ่นและพัฒนาประเทศโดยตรง ดังนั้นเทศบาลเมืองบางรักพัฒนาจึงมีแผนพัฒนาเทศบาล แผนยุทธศาสตร์การพัฒนา โดยการแปลงแผนยุทธศาสตร์การพัฒนาไปสู่การปฏิบัติซึ่งภายใต้ยุทธศาสตร์การพัฒนาในแต่ละด้านประกอบไปด้วย แนวทางการพัฒนา โครงการกิจกรรม ที่ต้องนำมาดำเนินการและเพื่อให้ประชาชนได้มีส่วนร่วมในการปรับปรุงการบริหาร โครงการภายใต้ยุทธศาสตร์พัฒนาด้านต่างๆ และการให้บริการจากหน่วยงานในสังกัดเทศบาล (จักรพันธ์ แจ่มเหตุ, 2558)

ผู้วิจัยจึงได้จัดทำการศึกษาประเมินผล “ความพึงพอใจ” ของผู้มารับบริการในงานบริการประชาชนด้านต่างๆของหน่วยงานสังกัดเทศบาลเมืองบางรักพัฒนา เป็นเกณฑ์ชี้วัดความสำเร็จของการจัดบริการสาธารณะ เพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชนให้มีคุณภาพชีวิตที่ดีขึ้นและเพื่อพัฒนาและปรับปรุงการให้บริการส่งเสริมให้เกิดการบริหารจัดการที่ดีในเทศบาลเมืองบางรักพัฒนาอีกทางหนึ่ง

2. วัตถุประสงค์ของการศึกษา

2.1 เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลเมืองบางรักพัฒนา อำเภอบางบัวทอง จังหวัดนนทบุรี

2.2 เพื่อศึกษาเปรียบเทียบปัจจัยที่มีผลต่อระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลเมืองบางรักพัฒนา อำเภอบางบัวทอง จังหวัดนนทบุรี ตามปัจจัยส่วนบุคคล

3. ขอบเขตของการศึกษา

3.1 ขอบเขตด้านเนื้อหา คือ ศึกษาเกี่ยวกับการเนื้อหาสาระสำคัญความพึงพอใจของประชาชนที่เข้ามารับบริการของเทศบาลเมืองบางรักพัฒนา ประกอบด้วย งานสวัสดิการและส่งเสริมอาชีพ งานทะเบียนพาณิชย์ งานสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม งานพัฒนาและจัดเก็บรายได้ งานขอใบอนุญาตต่าง ๆ

3.2 ขอบเขตด้านประชากร คือ ศึกษาประชาชนในเขตเทศบาลเมืองบางรักพัฒนา ซึ่งมีจำนวน 14 ชุมชน จำนวน 45,586 คน (ที่มา : งานทะเบียนราษฎรอำเภอบางบัวทอง จังหวัดนนทบุรี สํารวจเมื่อเดือน มิถุนายน พ.ศ. 2562

3.3 ขอบเขตด้านพื้นที่ คือ ศึกษาพื้นที่ในเขตเทศบาลเมืองบางรักพัฒนา อำเภอบางบัวทอง จังหวัดนนทบุรี

3.4 ขอบเขตการศึกษาด้านเวลา คือ การเก็บรวบรวมข้อมูลระหว่างเดือนธันวาคม 2562 ถึงเดือนพฤษภาคม 2563

4. ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

4.1 หน่วยงานในสังกัดเทศบาลเมืองบางรักพัฒนา ทราบระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการต่างๆที่เกี่ยวข้องสามารถนำผลการประเมินไปพัฒนาและปรับปรุงการดำเนินงานด้านต่างๆ

4.2 ทำให้ทราบถึงปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจของประชาชนที่เข้ารับบริการของเทศบาลเมืองบางรักพัฒนา

4.3 สามารถนำข้อมูลที่ได้จากการศึกษาวิจัยครั้งนี้ เป็นแนวทางในการแก้ไขและปรับปรุงต่อการให้บริการของเทศบาลเมืองบางรักพัฒนาได้ดียิ่งขึ้น

4.4 ผู้บริหารเทศบาลทราบผลการประเมินความพึงพอใจของประชาชน โดยรวมและนำผลไปกำหนดนโยบายแนวทางการพัฒนาและปรับปรุงงานให้เกิดประสิทธิภาพและประสิทธิผลต่อการดำเนินงานของเทศบาล

5. การทบทวนวรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง

5.1 แนวคิดเกี่ยวกับการให้บริการสาธารณะ

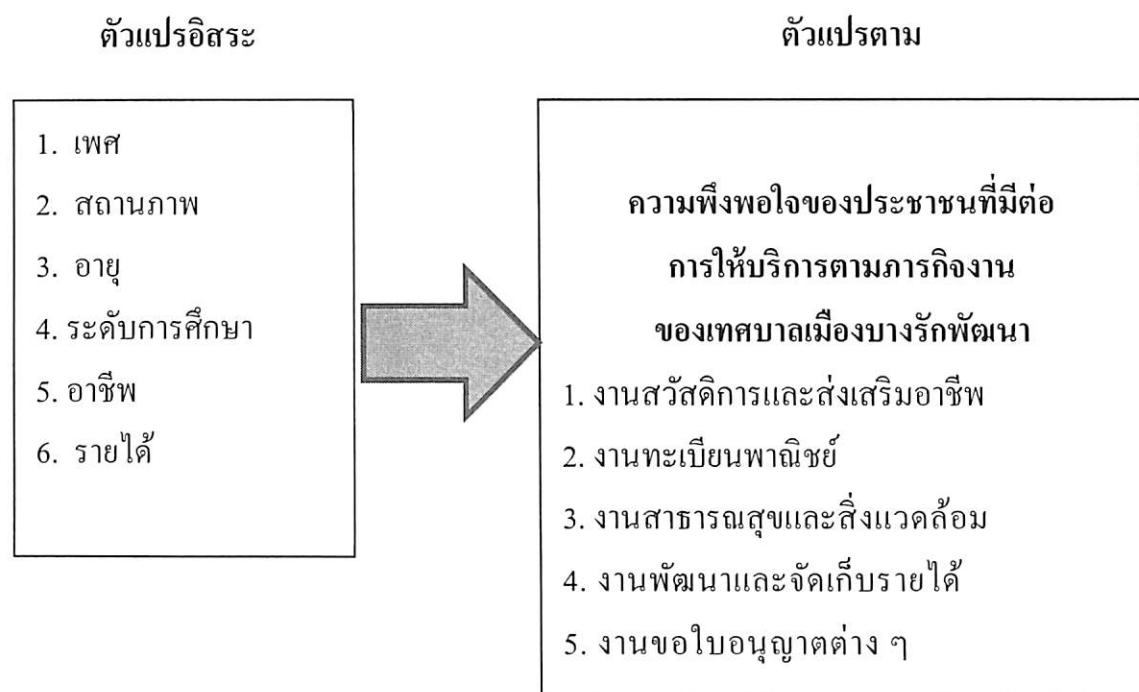
5.2 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจในการบริการ

5.3 ทฤษฎีความต้องการตามลำดับขั้นของมาสโลว์

5.4 งานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับเรื่องความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของหน่วยงานภาครัฐและเอกชน

6. กรอบแนวคิดที่ใช้ศึกษา

ผู้วิจัยได้นำแนวคิดต่าง ๆ รวมทั้งผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้องดังกล่าวข้างต้นมากำหนดเป็นกรอบแนวคิด เพื่อใช้ในการศึกษาวิจัยดังต่อไปนี้



ภาพประกอบที่ 1.1 แสดงกรอบแนวคิดในการศึกษา

7. สมมติฐานการศึกษา

ปัจจัยส่วนบุคคลของประชาชนผู้ใช้บริการของเทศบาลเมืองบางรักพัฒนา อำเภอเมืองบางบัวทอง จังหวัดนนทบุรี ที่มีแตกต่างกัน

7.1 ประชาชนมีเพศแตกต่างกันจะมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของเทศบาลเมืองบางรักพัฒนา อำเภอบางบัวทอง จังหวัดนนทบุรี

7.2 ประชาชนมีสถานภาพแตกต่างกันจะมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของเทศบาลเมืองบางรักพัฒนา อำเภอบางบัวทอง จังหวัดนนทบุรี

7.3 ประชาชนมีอายุแตกต่างกันจะมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของเทศบาลเมืองบางรักพัฒนา อำเภอบางบัวทอง จังหวัดนนทบุรี

7.4 ประชาชนมีระดับการศึกษาแตกต่างกันจะมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของเทศบาลเมืองบางรักพัฒนา อำเภอบางบัวทอง จังหวัดนนทบุรี

7.5 ประชาชนมีอาชีพแตกต่างกันจะมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของเทศบาลเมืองบางรักพัฒนา อำเภอบางบัวทอง จังหวัดนนทบุรี

7.6 ประชาชนมีรายได้แตกต่างกันจะมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของเทศบาลเมือง บางรักพัฒนา อำเภอบางบัวทอง จังหวัดนนทบุรี

8. นิยามศัพท์เฉพาะ

8.1 ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการ หมายถึง สภาพความรู้สึกของ ประชาชนที่มีต่อการติดต่อรับบริการจากเทศบาลเมืองบางรักพัฒนา ทั้งในส่วนของ การดำเนินงาน ตามภารกิจหลักของเทศบาลและความพึงพอใจในด้านต่างๆตามคำแถลงนโยบายของ นายกเทศมนตรี

8.2 ประชาชน หมายถึง ผู้ที่มาติดต่อรับบริการที่เทศบาลเมืองบางรักพัฒนา โดยมี รายชื่อตามทะเบียนราษฎร์ของเขตเทศบาลเมืองบางรักพัฒนา

8.3 ปัจจัยด้านการให้บริการ หมายถึง การบริการที่เทศบาลเมืองบางรักพัฒนา อำเภอ เมือง จังหวัดนครนายก ต้องจัดทำขึ้นเพื่อสนองความต้องการของประชาชนและให้บริการแก่ ประชาชนทุกคน โดยไม่เจาะจงเฉพาะเพียงบางกลุ่มเท่านั้นซึ่งเป็นการให้บริการขององค์กรภาครัฐ ที่ต้องการส่งมอบให้เกิดประโยชน์สูงสุดต่อประชาชนผู้มารับบริการ โดยได้จัดแบ่งกรอบการ ให้บริการสาธารณะออกเป็น 5 งาน ได้แก่

8.3.1 งานสวัสดิการสังคม

8.3.2 งานทะเบียนพาณิชย์

8.3.3 งานสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม

8.3.4 งานพัฒนาจัดเก็บรายได้

8.3.5 งานขอใบอนุญาต

8.4 ปัจจัยส่วนบุคคล หมายถึง คุณลักษณะประชาชนที่เกี่ยวข้องกับ เพศ อายุ ระดับ การศึกษา อาชีพ รายได้

8.5 เพศ หมายถึง ลักษณะที่แสดงถึงความเป็นหญิงหรือชาย ของประชาชนที่มาขอรับ บริการที่เทศบาลเมืองบางรักพัฒนา โดยแบ่งออกเป็น 2 กลุ่ม ได้แก่ เพศชายและเพศหญิง

8.6 สถานภาพ หมายถึง ลักษณะที่แสดงถึงตำแหน่งหรือเกียรติยศของบุคคลที่ปรากฏใน สังคม โดยแบ่งออกเป็น 3 กลุ่ม ได้แก่ โสด, สมรส, หม้าย/หย่าร้าง

8.7 อายุ หมายถึง ช่วงระยะเวลาของการดำรงชีวิตของประชาชนผู้มารับบริการที่ เทศบาลเมืองบางรักพัฒนา โดยแบ่งออกเป็น 4 กลุ่ม ได้แก่ 18-35 ปี, 36-50 ปี, 51-69 ปี, และ 70 ปีขึ้นไป

8.8 ระดับการศึกษา หมายถึง ระดับการศึกษาสูงสุดของประชาชนผู้มารับบริการที่เทศบาลเมืองบางรักพัฒนา โดยแบ่งออกเป็น 5 กลุ่ม ได้แก่ ประถมศึกษา, มัธยมศึกษา, อนุปริญญา/ปวช./ปวส., ปริญญาตรีหรือเทียบเท่า และสูงกว่าปริญญาตรี

8.9 อาชีพ หมายถึง กิจกรรมที่ทำเป็นประจำและก่อให้เกิดรายได้ของประชาชนผู้มารับบริการที่เทศบาลเมืองบางรักพัฒนา โดยแบ่งออกเป็น 6 กลุ่ม ได้แก่ รับราชการ / รัฐวิสาหกิจ พนักงานบริษัทเอกชน/มูลนิธิ/องค์กรอิสระ, รับจ้างทั่วไป/อาชีพอิสระ, ค้าขาย / ธุรกิจส่วนตัว, แม่บ้าน/ไม่ประกอบอาชีพ/เกษียณ, อาชีพอื่นๆ

8.10 รายได้ หมายถึง เงินหรือทรัพย์สินที่วัดมูลค่าได้ ที่ได้รับจากการประกอบอาชีพของประชาชนผู้มารับบริการที่เทศบาล โดยแบ่งออกเป็น 4 กลุ่ม ได้แก่ ไม่เกิน 15,000 บาท 15,001 – 30,000 บาท, 30,001 – 50,000 บาท และมากกว่า 50,000 บาท