พระบรมราชูปถัมภ์ สถาบันวิทยบริการ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

บทที่ 1

บทนำ

ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

ลักษณะความเจริญของมนุษย์ส่วนใหญ่มักจะเจริญอยู่แต่ในเขตเมืองที่เป็นเช่นนี้ก็เพราะราชการบริหารส่วนกลางไม่สามารถสอดส่องดูแลและจัดทำบริการต่าง ๆ แก่ประชาชนที่อยู่ตามท้องถิ่นต่าง ๆ ได้อย่างเพียงพอและทั่วถึง ทั้ง ๆ ที่ความเจริญของท้องถิ่นต่าง ๆ เช่น ในเขตเทศบาลและเขตชนบทต่างก็มีความสำคัญต่อความเจริญของประเทศในส่วนรวมด้วยเช่นกัน

ดังนั้นเพื่อที่จะให้ประชาชนได้อยู่ร่วมกันอย่างปกติสุข และมีความสะดวกต่าง ๆ ในการดำรงชีวิตอย่างเท่าเทียมกันในสังคม ราชการบริหารส่วนกลางจึงมอบอำนาจบางส่วนให้แก่องค์การปกครองท้องถิ่น เพื่อจัดทำบริการสาธารณะบางอย่างแก่ประชาชนในท้องที่รับผิดชอบของตน

การปกครองท้องถิ่นจึงเกิดจากการกระจายอำนาจของราชการบริหารส่วนกลางไปสู่ท้องถิ่น เพื่อแบ่งเบาภาระของราชการบริหารส่วนกลาง โดยมีหลักการกระจายอำนาจคือ

1. มีองค์การซึ่งเป็นนิติบุคคล แยกไปเป็นเอกเทศจากราชการบริหารส่วนกลาง โดยองค์การเหล่านี้มีงบประมาณ ทรัพย์สิน และเจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานของตนเองแยกไปจากราชการบริหารส่วนกลาง

2. เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานขององค์การมาจากการเลือกตั้งทั้งหมด หรือบางส่วน เพื่อเปิดโอกาสให้ประชาชนในท้องถิ่นได้มีส่วนร่วมดำเนินงาน ส่วนเจ้าหน้าที่ระดับงานประจำได้มาโดยการจ้างขององค์การเอง

3. องค์การมีความเป็นอิสระในการดำเนินกิจการที่ได้รับมอบหมายตามขอบเขตที่กฎหมายกำหนด โดยไม่ต้องขอคำวินิจฉัยสั่งการจากราชการบริหาร

ส่วนกลาง ราชการบริหารส่วนกลางมีหน้าที่คอยควบคุมดูแลให้การปฏิบัติงานดำเนินไปโดยเรียบร้อยเท่านั้น

สำหรับประเทศไทยราชการบริหารส่วนท้องถิ่นในปัจจุบันมี เทศบาล สุขาภิบาล องค์การบริหารส่วนจังหวัด กรุงเทพมหานคร และเมืองพัทยา (วิทยา นภาศิริกุลกิจ, 2525 : 5) ดังนั้นเทศบาลจึงจัดเป็นการปกครองท้องถิ่นรูปแบบหนึ่ง ที่จัดตั้งขึ้นในเขตชุมชนที่มีประชากรอยู่หนาแน่นและมีความเจริญทางเศรษฐกิจมาก การบริหารกิจการของเทศบาลในปัจจุบันนั้นเป็นไปตามพระราชบัญญัติเทศบาล พ.ศ. 2496 ซึ่งแบ่งเทศบาลออกเป็น 3 ประเภทเรียงตามขนาดของเทศบาลจากเล็กไปใหญ่ ได้แก่ เทศบาลตำบล เทศบาลเมือง และเทศบาลนคร

ส่วนสภาพและลักษณะของท้องถิ่นใดที่จะเป็นเทศบาลเมืองได้นั้น พระราชบัญญัติเทศบาลได้กำหนดหลักเกณฑ์ไว้ 2 กรณี คือ

1. ท้องถิ่นอันเป็นที่ตั้งศาลากลางจังหวัด กำหนดให้จัดตั้งเป็นเทศบาลทั้งหมด โดยไม่คำนึงถึงลักษณะอื่นใดประกอบ

2. ท้องถิ่นอื่น ๆ จะยกฐานะเป็นเทศบาลเมืองได้ จะต้องมีลักษณะดังนี้

2.1 มีราษฎรตั้งแต่ 10,000 คนขึ้นไป

2.2 มีราษฎรอยู่หนาแน่นเฉลี่ยไม่ต่ำกว่า 3,000 คน ต่อ 1 ตารางกิโลเมตร

2.3 มีรายได้พอแก่การที่จะปฏิบัติหน้าที่ตามที่กฎหมายกำหนดไว้สำหรับเทศบาลเมือง เช่น ให้มีน้ำสะอาดหรือการประปา ให้มีโรงฆ่าสัตว์ ให้มีและบำรุงสถานที่ทำการพิทักษ์และรักษาคนเจ็บไข้ ให้มีและบำรุงทางระบายน้ำ ให้มีและบำรุงส้วมสาธารณะ ให้มีและบำรุงการไฟฟ้าหรือแสงสว่างโดยวิธีอื่น นอกจากนี้เทศบาลเมืองยังอาจดำเนินกิจการอื่นได้อีกตามความสามารถของแต่ละเทศบาลคือให้มีตลาด ท่าเทียบเรือและท่าข้าม สุสานหรือฌาปนสถาน โรงพยาบาล โรงเรียนอาชีวศึกษา สถานที่สำหรับการกีฬาและพลศึกษา สวนสาธารณะ สวนสัตว์ และสถานที่พักผ่อนหย่อนใจ การปรับปรุงแหล่งเสื่อมโทรม และการพาณิชย์ เป็นต้น

จากหน้าที่ของเทศบาลเมืองดังกล่าว เราจะเห็นได้ว่าความสำคัญของการปกครองท้องถิ่นระบบเทศบาลเมืองนั้นมีมาก และกิจกรรมของเทศบาลเมืองย่อมเกี่ยวพันกับชีวิตประจำวันของประชาชนในชุมชนของเทศบาลนั้น ๆ จนไม่

สามารถที่จะแยกออกพิจารณาได้จากเริ่มต้นตั้งแต่การเกิดจนกระทั่งการตาย ซึ่งจะต้องแจ้งต่อนายทะเบียนท้องถิ่นอันเป็นภารกิจอย่างหนึ่งของเทศบาล

เทศบาลเมืองในฐานะเป็นหน่วยงานของประชาชนในท้องถิ่น จึงจะต้องพยายามทุกวิถีทางที่จะเร่งรัดพัฒนาดำเนินงานของตนเองโดยมิหยุดยั้ง และต้องคำนึงถึงความต้องการของประชาชนเป็นหลักยึดมั่น เนื่องจากเทศบาลเมืองเป็นสถาบันที่มีเป้าหมายอยู่ 2 ข้อ คือ

1. เป็นสถาบันที่พึงจะส่งเสริมความคิดเห็นอันเป็นอิสระ
2. และสนองความต้องการอันแท้จริงในชุมชน

ในเวลาเดียวกันการพัฒนาท้องถิ่นเทศบาลเมือง พนักงานประจำของเทศบาลหรือข้าราชการส่วนท้องถิ่น ซึ่งเรียกว่าพนักงานเทศบาลเมืองนั้นจัดเป็นตัวกลไกบริหารฝ่ายประจำที่มีบทบาทสำคัญอย่างมาก โดยเฉพาะอย่างยิ่งเมื่องานของเทศบาลเกี่ยวกับความเป็นอยู่ และชีวิตประจำวันของประชาชนในท้องถิ่นอย่างใกล้ชิด (พ.ร.บ.เทศบาล, 2496 : 49-57) เช่น งานทะเบียนราษฎร์ การรักษาความสะอาดและความเป็นระเบียบเรียบร้อยของบ้านเมือง การสาธารณสุขและสุขภาพอนามัย การรักษาความสงบเรียบร้อย การสร้างถนนหนทาง เป็นต้น

พนักงานเทศบาลจึงเป็นผู้มีบทบาทสำคัญ ในการดำเนินงานของเทศบาลให้สำเร็จลุล่วงไปตามนโยบายที่ฝ่ายบริหารได้กำหนดไว้ ผลสำเร็จต่าง ๆ ของเทศบาลจึงอาศัยพนักงานเทศบาลอยู่มาก ประชาชนจะมีความอบอุ่นใจ ชื่นชมในงานของเทศบาลหรือตำหนิติเตียนเทศบาลก็อยู่ที่การวางตัวการปฏิบัติงานต่าง ๆ ของพนักงานเทศบาลเป็นส่วนสำคัญที่สุด

ดังนั้นการติดต่อสื่อสารของพนักงานเทศบาลที่มีต่อประชาชนในเขตเทศบาลย่อมจะมีความสำคัญตามไปด้วย ถ้าพนักงานเทศบาลสามารถให้ข่าวสาร คำแนะนำ และบริการ แก่ประชาชนได้ ตรงตามความต้องการของประชาชน ประชาชนย่อมจะมีความพึงพอใจ เห็นความสำคัญของเทศบาล และมีความกระตือรือร้นที่จะให้ความร่วมมือในกิจกรรมต่าง ๆ ที่ทางเทศบาลกระทำขึ้น แต่ถ้าการติดต่อสื่อสารของพนักงานเทศบาลไม่ตรงตามจุดหมาย ไม่ทันต่อความต้องการ ไม่ทั่วถึงหรือไม่ต่อเนื่อง และขาดความรับผิดชอบต่อหน้าที่ และต่อประชาชน หรือขาดทัศนคติที่ดีและขาดมนุษยสัมพันธ์ในการเข้าถึงประชาชนแล้ว การดำเนินงานใด ๆ ก็จะไม่ราบรื่น เพราะขาดความร่วมมือจากประชาชน

พนักงานเทศบาลเมืองในฐานะเป็นพนักงานในหน่วยงานของประชากรในท้องถิ่น จึงจะต้องพยายามทุกวิถีทางที่จะเร่งรัดพัฒนาประสิทธิภาพในการทำงานของตนเอง โดยคำนึงถึงความต้องการของประชาชนเป็นหลักยึดมั่นด้วย ในทางตรงกันข้ามหากพนักงานเทศบาลเมืองมิได้มีการปรับปรุงประสิทธิภาพในการทำงานของตนเอง เทศบาลนั้นก็จะเกิดปัญหาการปกครองท้องถิ่นนานัปการ

ด้วยความสำคัญของพนักงานเทศบาลเมืองมีอยู่มากดังกล่าว จึงสมควรที่จะได้สำรวจ ความพึงพอใจในการติดต่อสื่อสารของประชาชนต่อประสิทธิภาพในการทำงานของเทศบาลว่ามีอยู่เช่นไร โดยพิจารณาถึง การที่ประชาชนทำการติดต่อกับพนักงานเทศบาลเมือง เนื่องจากว่าพนักงานเทศบาลเมืองเป็นเจ้าหน้าที่จัดบริการต่าง ๆ ของเทศบาลเสนอต่อประชาชน ประชาชนและพนักงานเทศบาลเมืองจึงต้องทำการติดต่อสื่อสารกันอยู่เสมอทั้งทางตรงและทางอ้อม จึงสมควรที่จะศึกษาดูวิธีการให้ข่าวสาร คำแนะนำและบริการต่าง ๆ ของพนักงานเทศบาลเมืองว่ามีลักษณะอำนวยความสะดวกให้แก่ประชาชนอย่างไร ซึ่งจะทราบได้จากพฤติกรรมในการติดต่อสื่อสารระหว่างบุคคลทั้ง 2 ฝ่าย กล่าวคือ ถ้าประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานเทศบาลยังไม่ดีพอ ปัญหาในการติดต่อสื่อสารกับประชาชนก็จะเกิดขึ้น เป็นต้น

แต่การวิจัยครั้งนี้ จะเลือกศึกษาเฉพาะกรณีในเขตเทศบาลเมืองจังหวัดรอบกรุงเทพฯ และจะศึกษาเฉพาะจังหวัดนนทบุรี ปทุมธานี และสมุทรปราการเท่านั้น ทั้งนี้เนื่องจากทั้ง 3 จังหวัดนี้ มีที่ตั้งอยู่ติดต่อกับกรุงเทพมหานครมาก กล่าวคือ

จังหวัดนนทบุรีอยู่ห่างจากกรุงเทพฯเพียง	15	กิโลเมตร
จังหวัดสมุทรปราการอยู่ห่างจากกรุงเทพฯ	25	กิโลเมตร
จังหวัดปทุมธานีอยู่ห่างจากกรุงเทพฯเป็นระยะทาง	27.8	กิโลเมตร

การที่มีความใกล้ชิดและความสะดวกในการติดต่อกับกรุงเทพมหานครด้วยระบบการคมนาคมขนส่งที่ดีเยี่ยม จึงทำให้เกิดการขยายตัวของชุมชนเมืองจากกรุงเทพมหานครไปยังจังหวัดนนทบุรี ปทุมธานี และสมุทรปราการ ขณะเดียวกันประชาชนก็กระจายกันออกไปตั้งถิ่นฐานในเขตเทศบาลของจังหวัดเหล่านี้เพิ่มมากขึ้น เนื่องจากยังได้รับบริการทุก ๆ อย่างคล้ายที่กรุงเทพมหานครมีอยู่ ดังนั้นผลในด้านดีที่เกิดจากการขยายตัวของเขตชุมชนเหล่านี้ก็คือ เป็นส่วนสนับสนุนให้เกิดการพัฒนา

ต่าง ๆ ในพื้นที่ดังกล่าว และแน่นอนว่าย่อมมีผลดีต่อการพัฒนาระบบการสื่อสารให้สามารถเผยแพร่ข่าวสารต่าง ๆ ได้ครอบคลุมพื้นที่ทั้งหมดได้สะดวกและรวดเร็วมากขึ้นด้วย

นอกจากนี้จังหวัดนนทบุรี ปทุมธานี และสมุทรปราการยังมีสภาพทั่ว ๆ ไปของจังหวัดที่ไม่แตกต่างกันมากนัก ดังนี้

การศึกษาสภาพทั่ว ๆ ไปของจังหวัดนนทบุรี พบว่าจังหวัดนนทบุรีแบ่งเขตการปกครองออกเป็น 6 อำเภอ 50 ตำบล 393 หมู่บ้าน มีเทศบาลเมือง 2 แห่ง และสุขาภิบาล 5 แห่ง ที่ทำการฝ่ายปกครองซึ่งตั้งอยู่ทางฝั่งซ้ายของแม่น้ำเจ้าพระยาหรือฝั่งทิศตะวันออกมีอยู่ 3 แห่ง ได้แก่ ศาลากลางจังหวัด ที่ว่าการอำเภอเมืองนนทบุรี และที่ว่าการอำเภอปากเกร็ด นอกนั้นตั้งอยู่ทางฝั่งขวาหรือฝั่งทิศตะวันตก พื้นที่ทางฝั่งตะวันออกจึงมีเพียงส่วนหนึ่งของอำเภอเมืองนนทบุรี และอำเภอปากเกร็ด แต่เป็นส่วนที่มีความเจริญมากที่สุด เพราะอยู่ติดต่อกับกรุงเทพ ฯ การคมนาคมถึงกันสะดวกสบายทั้งทางบกและทางน้ำ คือ มีถนนตั้งแต่ 2 สายวิ่งขึ้นไปตัดผ่านทุกตำบลทั้งเชื่อมกับกรุงเทพมหานครได้หลายทาง ส่วนการสื่อสารของจังหวัดนนทบุรีมีดังนี้

1. การไปรษณีย์โทรเลข ทุกอำเภอมีที่ทำการไปรษณีย์โทรเลขแต่ในเขตเทศบาลเมืองนนทบุรี มีที่ทำการไปรษณีย์โทรเลขถึง 4 แห่ง คือ ที่ทำการไปรษณีย์โทรเลขสวนใหญ่ ที่ทำการไปรษณีย์โทรเลขตลาดขวัญ ที่ทำการไปรษณีย์โทรเลขงามวงศ์วาน ตำบลบางเขน และที่ทำการไปรษณีย์โทรเลขนนทบุรี ตำบลบางกระสอ

2. การโทรศัพท์

3. วิทยุสื่อสาร มีใช้ในการสื่อสารของส่วนราชการเท่านั้น

การประชาสัมพันธ์ในเรื่องต่าง ๆ ของท้องถิ่น มีวิทยุกระจายเสียงของเทศบาลและหนังสือพิมพ์ท้องถิ่น 1 ฉบับ

สำหรับด้านสาธารณูปโภค จังหวัดนนทบุรีมีไฟฟ้าใช้ครอบคลุมพื้นที่ทั้งหมด โดยรับบริการมาจากการไฟฟ้านครหลวงเขตนนทบุรี กระแสไฟฟ้าจ่ายจากการไฟฟ้าฝ่ายผลิตแห่งประเทศไทย ซึ่งตั้งอยู่ที่ถนนจรัญสนิทวงศ์ อำเภอบางกรวย จังหวัดนนทบุรี

ด้านการประปาในจังหวัดนนทบุรีนั้น ให้บริการได้เฉพาะพื้นที่ฝั่งตะวันออก

ทั้งหมดของอำเภอเมือง อำเภอปากเกร็ด และบางส่วนของอำเภอบางกรวยซึ่งอยู่ในเขตการให้บริการของการประปานครหลวง ส่วนที่อยู่ในเขตสุขาภิบาลจะได้รับบริการของสุขาภิบาล เขตเทศบาลเมืองบางบัวทองได้รับบริการจากการประปาของกรมโยธาธิการ พื้นที่นอกจากนี้ยังต้องอาศัยน้ำฝนและน้ำจากแม่น้ำลำคลอง

ด้านการกำจัดขยะในเขตเทศบาลเมืองนนทบุรี การบริการเก็บขยะอยู่ในความรับผิดชอบของเทศบาลเมืองนนทบุรีมีรถเก็บขยะที่ใช้การได้ 7 คัน (สถิติปี 2526) เก็บขยะวันละ 2 เที่ยว ปริมาณขยะวันละ 40 ตัน นำไปทิ้งที่อำเภอบางบัวทอง โดยทิ้งรวมกับเทศบาลเมืองบางบัวทอง เป็นที่ลุ่มเนื้อที่บริเวณ 15 ไร่ ส่วนการดูดสิ่งปฏิกูลมีรถบริการ 2 คัน สำหรับนอกเขตเทศบาล การบริการเก็บขยะอยู่ในความรับผิดชอบขององค์การบริหารส่วนจังหวัด

โดยสรุปแล้วเมื่อเปรียบเทียบกับขนาดและการขยายตัวของเมือง ลำพังแต่เทศบาลเมืองนนทบุรีนั้นยังไม่สามารถให้บริการแก่ประชาชนได้ทั่วถึงแต่ข้อได้เปรียบของจังหวัดนนทบุรี ก็คือประชาชนสามารถเรียกใช้บริการจากกรุงเทพ ฯ ได้ เนื่องจากอยู่ติดต่อกับกรุงเทพ ฯ ในระยะทางที่ใกล้ที่สุด

สำหรับจังหวัดสมุทรปราการแบ่งเขตการปกครองออกเป็น 4 อำเภอ 44 ตำบล 465 หมู่บ้าน มีองค์การบริหารส่วนจังหวัด 1 องค์การ เทศบาล 2 เทศบาล และสุขาภิบาล 7 แห่ง

จังหวัดสมุทรปราการมีการคมนาคมติดต่อกับกรุงเทพมหานครได้ทั้งทางบกและทางน้ำเช่นเดียวกับจังหวัดนนทบุรี คือ มีทางหลวงแผ่นดินสายสุขุมวิทตัดผ่านเข้าไปถึงยังตัวจังหวัดในท้องที่อำเภอเมืองสมุทรปราการ และยังมีถนนอีกหลายสายที่เชื่อมจังหวัดสมุทรปราการเข้ากับกรุงเทพมหานครในบริเวณต่าง ๆ เช่น ถนนสายบางนา - ตราด ถนนสุขสวัสดิ์ ถนนปู่เจ้าสมิงพราย เป็นต้น

นอกจากนี้ ประชากรส่วนใหญ่ยังได้รับบริการจากรัฐวิสาหกิจในด้านต่าง ๆ อย่างกว้างขวาง เช่น บริการไฟฟ้า น้ำประปา เป็นต้น ยกเว้นในชนบทบางแห่งเท่านั้นที่น้ำประปายังเข้าไปไม่ถึง จึงต้องใช้น้ำฝนและน้ำจากแม่น้ำลำคลองแทน ส่วนบริการโทรศัพท์ส่วนใหญ่จะมีมากในแถบที่มีโรงงานอุตสาหกรรมโดยเฉพาะในเขตท้องที่อำเภอเมืองสมุทรปราการและอำเภอพระประแดง เพราะเป็นที่ตั้งของหน่วยราชการ สถาบันการศึกษาโรงงานอุตสาหกรรม หมู่บ้านจัดสรร ธนาคารพานิชย์ ตลอดจนบ้านพักอาศัยอย่างหนาแน่น

ดังนั้นด้านการสื่อสารภายในท้องถิ่น ประชากรส่วนใหญ่ของจังหวัดสมุทรปราการจะสามารถติดต่อสื่อสารระหว่างอำเภอในจังหวัด และกับจังหวัดใกล้เคียงได้โดยสะดวก เพราะมีบริการสื่อสารไปรษณีย์และชุมสายโทรศัพท์ซึ่งอยู่ในเขตโทรศัพ์นครหลวง จึงสามารถติดต่อกับจังหวัดต่าง ๆ ได้โดยสะดวก โดยเฉพาะอย่างยิ่งกับจังหวัดนนทบุรี ปทุมธานี โดยไม่ต้องใช้บริการโทรศัพท์ทางไกล เพราะสามารถหมุนหมายเลขได้โดยตรง การติดต่อสื่อสารจึงเป็นไปโดยสะดวกและรวดเร็ว

สำหรับจังหวัดปทุมธานีเป็นอีกจังหวัดหนึ่งในภาคกลางของประเทศไทย ตั้งอยู่บนฝั่งแม่น้ำเจ้าพระยา และแบ่งการปกครองออกเป็น 7 อำเภอ ได้แก่ อำเภอเมืองปทุมธานี อำเภอสามโคก อำเภอลาดหลุมแก้ว อำเภอธัญบุรี อำเภอคลองหลวง อำเภอลำลูกกา และอำเภอหนองเสือ โดยมีประชากรอาศัยอยู่ในเขตเมืองปทุมธานีหนาแน่นที่สุด คือ มีความหนาแน่นของประชากรถึง 643 คน ต่อตารางกิโลเมตร และในเขตเมืองนี้ยังจะมีความเจริญในด้านต่าง ๆ มากกว่าในเขตอื่น ไม่ว่าจะเป็นการคมนาคม การติดต่อสื่อสารหรือการสาธารณูปโภคเช่นเดียวกับจังหวัดนนทบุรีและสมุทรปราการ

จากการศึกษาสภาพทั่วไปดังกล่าวแล้ว ผู้ศึกษาจึงเห็นสมควรที่จะใช้เขตเทศบาลเมืองของจังหวัดทั้ง 3 จังหวัดอันได้แก่ จังหวัดนนทบุรี ปทุมธานี และสมุทรปราการมาเป็นกลุ่มตัวอย่างในการวิจัยครั้งนี้

<u>วัตถุประสงค์ของการวิจัย</u>

1. เพื่อศึกษาถึงความพึงพอใจในการติดต่อสื่อสารของประชาชนที่มีต่อการให้ข่าวสาร การให้บริการ และการให้คำแนะนำ ของพนักงานเทศบาลเมืองจังหวัดนนทบุรี ปทุมธานีและสมุทรปราการ
2. เพื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชน ระหว่างการได้รับข่าวสาร การได้รับคำแนะนำ และการได้รับบริการจากพนักงานเทศบาลเมืองจังหวัดนนทบุรี ปทุมธานี และสมุทรปราการ
3. เพื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจในการติดต่อสื่อสารของประชาชนที่มีเพศ อายุ อาชีพ ระดับการศึกษา และรายได้แตกต่างกัน

สมมติฐานของการวิจัย

1. ประชาชนมีความพึงพอใจในการให้ข่าวสาร การให้คำแนะนำและการให้บริการของพนักงานเทศบาลเมืองแตกต่างกัน

2. ประชาชนในแต่ละเพศ อายุ อาชีพ และแต่ละระดับการศึกษามีความพึงพอใจในการติดต่อสื่อสาร กับพนักงานเทศบาลเมือง จังหวัดนนทบุรี ปทุมธานี และสมุทรปราการแตกต่างกัน

ขอบเขตของการวิจัย

สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติได้กำหนดให้ 5 จังหวัด ได้แก่ จังหวัดนนทบุรี ปทุมธานี สมุทรปราการ สมุทรสาครและนครปฐม เป็นจังหวัดปริมณฑล หรือจังหวัดที่อยู่รอบกรุงเทพฯ แต่เนื่องจากว่าผู้วิจัยมีเวลาและกำลังในการทำวิจัยจำกัด จึงจะเลือกกลุ่มตัวอย่างมาศึกษาเพียง 3 จังหวัด คือ จะศึกษาเฉพาะจังหวัดในเขตโทรศัพท์นครหลวงอันประกอบด้วย จังหวัดนนทบุรี จังหวัดปทุมธานี และจังหวัดสมุทรปราการ เหตุผลอีกประการหนึ่งที่เลือกศึกษาจังหวัดนนทบุรี ปทุมธานี และสมุทรปราการก็เพราะว่าทั้ง 3 จังหวัดนี้อยู่ห่างจากตัวเมืองกรุงเทพ ฯ ในระยะทางที่น้อยกว่าจังหวัดสมุทรสาคร และจังหวัดนครปฐม

ดังนั้นประชากรในการวิจัยครั้งนี้จึง ได้แก่ ประชาชนที่อาศัยอยู่ในเขตเทศบาลเมืองของจังหวัดนนทบุรี ปทุมธานีและสมุทรปราการ

1. **ตัวแปรในการศึกษา**

1.1 ตัวแปรอิสระ คือ เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพและรายได้

1.2 ตัวแปรตาม ได้แก่ ความพึงพอใจของประชาชนในการทำงาน 3 ด้านของพนักงานเทศบาลเมือง คือ

1.2.1 ด้านการให้ข่าวสารแก่ประชาชน แบ่งออกเป็น

- ข่าวความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับเทศบาล เช่น การเสียภาษีป้าย ภาษีบำรุงท้องที่ เป็นต้น

- ข่าวสาธารณสุข เช่น ข่าวการจัดบริการตรวจร่างกายโดยไม่คิดค่ารักษา เป็นต้น
- ข่าวสุขาภิบาลและรักษาความสะอาด เช่น การกำจัดขยะมูลฝอยและสิ่งปฏิกูล เป็นต้น
- ข่าวสาธารณูปโภค เช่น ข่าวที่เกี่ยวกับบริการการไฟฟ้า การประปา เป็นต้น

1.2.2 ด้านการให้คำแนะนำแก่ประชาชน แบ่งออกเป็น

- การแนะนำเกี่ยวกับบุคคล หรือสถานที่ติดต่องานเทศบาล
- การแนะนำเกี่ยวกับเอกสารจำเป็นในการติดต่อกับเทศบาล

1.2.3 ด้านการให้บริการแก่ประชาชน แบ่งออกเป็น

- การอำนวยความสะดวกในการติดต่อสื่อสาร
- ความรวดเร็วในการติดต่อ

2. <u>คำจำกัดความในการวิจัย</u>

2.1 <u>ความพึงพอใจในการติดต่อสื่อสาร</u> หมายถึง ความพึงพอใจในข่าวสารคำแนะนำและบริการต่าง ๆ ที่ประชาชนได้รับจากพนักงานเทศบาลเมืองและทำให้ประชาชนบรรลุความพึงพอใจของตน วัดได้จากแบบการประเมินของประชาชนที่มีต่อปริมาณของข่าวสาร คำแนะนำ และการบริการที่ได้รับจากพนักงานเทศบาลเมืองว่าเพียงพอหรือไม่ จำเป็นที่จะต้องมีการปรับปรุงมากน้อยเพียงใด โดยจัดเป็นระดับของความพึงพอใจที่ได้รับหลังจากการติดต่อสื่อสารจากมากที่สุดไปจนถึงน้อยที่สุด หรือไม่พึงพอใจเลย

2.2 <u>การให้ข่าวสาร</u> หมายถึงการให้ข้อมูลต่าง ๆ อันเป็นงานของเทศบาลแก่ประชาชน ในที่นี้แบ่งออกเป็น ข่าวความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับเทศบาล เช่น การเสียภาษีป้าย ภาษีบำรุงท้องที่ ข่าวสาธารณสุข เช่น ข่าวการจัดบริการตรวจร่างกายโดยไม่คิดค่ารักษา ข่าวสุขาภิบาลและรักษาความสะอาด เช่น การกำจัดขยะมูลฝอยและสิ่งปฏิกูล และข่าวสาธารณูปโภค เช่น ข่าวที่เกี่ยวกับบริการการไฟฟ้า การประปา เป็นต้น

2.3 <u>การให้คำแนะนำ</u> หมายถึง การให้คำแนะนำปรึกษาแก่ประชาชนเมื่อประชาชนต้องการคำปรึกษา หรือการชี้แจงให้เข้าใจ และแนะแนว

ทาง ตลอดจนให้ความช่วยเหลือเมื่อประชาชนเกิดมีปัญหาในการติดต่อสื่อสารกับทางเทศบาล

2.4 <u>การให้บริการ</u> หมายถึง การปฏิบัติรับใช้ หรือการให้ความสะดวกต่าง ๆ แก่ประชาชนในงานอันเป็นหน้าที่ของเทศบาลเมือง เช่น งานทะเบียน งานเก็บขยะมูลฝอย เป็นต้น

<u>ประโยชน์ที่จะได้จากการวิจัย</u>

1. ทำให้ทราบถึงลักษณะในการทำงานของพนักงานเทศบาลเมืองของจังหวัดนนทบุรี ปทุมธานี และสมุทรปราการ
2. ทำให้ทราบถึงความพึงพอใจในการติดต่อสื่อสารของประชาชนที่มีต่อการทำงานของพนักงานเทศบาลเมือง
3. มุ่งนำผลที่ได้จากการศึกษาไปใช้ในการพัฒนาการทำงานของหน่วยการปกครองท้องถิ่น และเทศบาลอื่น ๆ ได้

ศูนย์วิทยทรัพยากร
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย