

บทที่ 1

บทนำ

ภูมิหลัง

เป็นที่ทราบกันดีว่าหลายประเทศกำลังเผชิญกับสภาวะการณ์ใหม่ทั้งในทางเมือง สังคม และเศรษฐกิจ รวมทั้งเผชิญแรงกดดันจากกระแสการแปรเปลี่ยนของสังคมโลก ซึ่งกระแสการเปลี่ยนแปลงของโลกที่สำคัญ ได้แก่ การปกครองแบบประชาธิปไตยที่เปิดโอกาสให้ประชาชน ได้มีส่วนร่วมในการปกครองตนเองมากยิ่งขึ้น การเคารพสิทธิมนุษยชน และคุณภาพชีวิตอย่างเท่าเทียมกัน การส่งเสริมการค้าเสรี การพิทักษ์สิ่งแวดล้อม และการใช้ข้อมูลข่าวสารแบบเครือข่าย ซึ่งประเด็นเหล่านี้นับวันจะทวีความสำคัญมากยิ่งขึ้น และมีผลบีบบังคับให้สังคมในทุกประเทศ ต้องปรับตัวให้สอดคล้องกับกระแสดังกล่าว ภายใต้สภาวะการเปลี่ยนแปลงดังกล่าวข้างต้น ประเทศไทยได้เร่งปรับตัวในแต่ละด้านอย่างเร่งด่วน การจัดทำรัฐธรรมนูญใหม่ ในปี พ.ศ. 2540 ถือเป็น การปรับตัวทางการเมืองครั้งใหญ่ โดยสาระสำคัญของรัฐธรรมนูญฉบับนี้คือการส่งเสริม และคุ้มครองสิทธิเสรีภาพของประชาชนและศักดิ์ศรีความเป็นมนุษย์ที่เท่าเทียมกัน ให้ประชาชนมีส่วนร่วมในการปกครองและตรวจสอบการใช้อำนาจรัฐเพิ่มขึ้น การปรับปรุงโครงสร้างทางการเมืองให้มีเสถียรภาพ ประสิทธิภาพและคุณภาพมากขึ้น โดยกำหนดให้มีมาตรฐานทางคุณธรรม และจริยธรรมของผู้ดำรงตำแหน่งทางการเมือง และเจ้าหน้าที่ของรัฐเพื่อป้องกันการทุจริตและประพฤติมิชอบ การกระจายอำนาจให้ท้องถิ่นพึ่งตนเอง และตัดสินใจในกิจการท้องถิ่นได้เอง การจัดระบบงานของรัฐให้มีประสิทธิภาพเพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชน ตลอดจน ให้คำนึงถึงความคิดเห็นของประชาชนเป็นสำคัญ การสนับสนุนระบบเศรษฐกิจเสรีโดยอาศัย กลไกตลาด การยกเลิกและละเว้นการตรากฎหมายและกฎเกณฑ์ที่ควบคุมธุรกิจที่ไม่สอดคล้อง กับความจำเป็นทางเศรษฐกิจ และต้องไม่ประกอบกิจการ แข่งขันกับเอกชน เป็นต้น

ด้วยเหตุนี้ประเทศไทยจึงต้องให้ความสำคัญและพิจารณาทบทวนวิธีการ การบริหาร จัดการภาครัฐให้มีประสิทธิภาพ สามารถให้บริการสาธารณะตามความต้องการของประชาชน ได้อย่างแท้จริง ตลอดจนสภาพทางเศรษฐกิจและสังคมมีความเข้มแข็งขึ้น ส่งผลให้ประเทศของ ตนสามารถแข่งขันในเวทีระดับโลกได้ ดังนั้น การกระจายอำนาจสู่ท้องถิ่นจึงเป็นเรื่องหนึ่งที่ ประเทศต่าง ๆ ได้ให้ความสำคัญเป็นอันดับต้น ๆ เพื่อให้องค์การส่วนท้องถิ่นเป็นกลไกของรัฐ ที่เข้มแข็งในการให้บริการสาธารณะแก่ประชาชนในพื้นที่ ได้ตรงตามความจำเป็นและความ

ต้องการของประชาชนอย่างตรงจุด สามารถแก้ปัญหาต่าง ๆ ได้ทันตามสถานการณ์ในระดับท้องถิ่น เพื่อแบ่งเบาภาระของรัฐบาลกลาง ในการปกครองประเทศ และสิ่งที่สำคัญที่สุด คือ ประชาชนได้มีส่วนร่วมในการปกครอง และการบริหารจัดการท้องถิ่นของตน

ประเทศไทยจัดระเบียบการบริหารราชการแผ่นดินออกเป็น 3 ส่วน คือ ราชการส่วนกลาง หมายถึง หน่วยงานที่มีหน้าที่ในการกำหนดนโยบายในการบริหารประเทศ ได้แก่ กระทรวง ทบวง กรม ราชการส่วนภูมิภาค หมายถึง หน่วยงานของทางราชการที่ได้รับมอบอำนาจจากส่วนกลาง ให้ไปปฏิบัติหน้าที่ในพื้นที่ส่วนต่าง ๆ ของประเทศ และทำหน้าที่ในการกำกับดูแลองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นให้ปฏิบัติหน้าที่โดยไม่ขัดต่อระเบียบ กฎหมายหรือฝ่าฝืนต่อความสงบเรียบร้อยของประชาชน ได้แก่ จังหวัด อำเภอ ราชการส่วนท้องถิ่น หมายถึง หน่วยงานที่รัฐบาลกระจายอำนาจให้คนในท้องถิ่นบริหารงานเพื่อแก้ไขปัญหาพัฒนาและให้บริการแก่คนในท้องถิ่นเอง ปัจจุบันองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมี 5 รูปแบบ ได้แก่ เทศบาล องค์การบริหารส่วนจังหวัด กรุงเทพมหานคร เมืองพัทยา และองค์การบริหารส่วนตำบล

ถ้ามองในด้านความเข้าใจต่อองค์การปกครองท้องถิ่นแล้ว จะเห็นว่าหลักการปกครองท้องถิ่นนั้น เป็นการปกครองตนเองของประชาชน และเพื่อประโยชน์ของประชาชน ดังนั้นประชาชนในท้องถิ่นจะต้องเป็นผู้ดำเนินการบริหารกิจการต่าง ๆ อันเป็นหน้าที่ขององค์การปกครองท้องถิ่นด้วยตนเอง หรือกล่าวอีกนัยหนึ่งว่า การปกครองท้องถิ่นนั้น ประชาชนในท้องถิ่นจะต้องมีส่วนร่วมในกิจการขององค์การปกครองท้องถิ่นโดยตรงและโดยอ้อม กล่าวคือ ประชาชนจะต้องมีส่วนร่วมด้วยการสมัครรับเลือกตั้งเป็นสมาชิกสภาท้องถิ่นเป็นผู้บริหารท้องถิ่น หรือเป็นผู้มีส่วนร่วมบริหาร การไปใช้สิทธิเลือกตั้งผู้บริหาร และการเอาใจใส่ติดตามผลการปฏิบัติงานของผู้แทนที่เราเลือกตั้งเข้าไปว่า เขาปฏิบัติงานอย่างมีอุดมการณ์เพื่อผลประโยชน์ของส่วนรวมหรือไม่ ตลอดจนมีการเสนอแนะข้อแก้ไข หรือความต้องการต่าง ๆ ให้้องค์การปกครองท้องถิ่นทราบ

ในความเป็นจริงนั้น พบว่า ประชาชนในท้องถิ่นต่าง ๆ ของไทยยังมีพฤติกรรมที่ไม่ตรงกับหลักการดังกล่าวอยู่มาก ประชาชนส่วนมากไม่สนใจต่อหลักการนั้น หรือจะไปใช้สิทธิเลือกตั้งผู้แทนเข้าไปบริหารเท่านั้น ส่วนผู้แทนจะปฏิบัติหน้าที่อย่างไรนั้นพวกเขาไม่สนใจ เพราะถือว่าไม่ใช่หน้าที่ที่จะต้องติดตามดู หรืออาจจะเป็นเพราะความเกรงใจกัน หรือด้วยเหตุอื่น ๆ ที่ทำให้คนไทยมีส่วนร่วมในการปกครองท้องถิ่นของตนเองน้อยมากที่เป็นเหตุให้้องค์การปกครองท้องถิ่นของไทยไม่เจริญก้าวหน้า ซึ่งความจริงแล้วการใช้เวลาปกครองท้องถิ่นน่าจะทำให้การปกครองท้องถิ่นของไทยเจริญถึงขั้นพัฒนาแล้ว

แต่จนถึงปัจจุบันก็ยังพบว่า การปกครองท้องถิ่นยังมีปัญหามาก ดังที่ ประหยัด หงษ์ทองคำ (2540 : 29-30) ได้กล่าวไว้ว่า การปกครองท้องถิ่นไทยมีปัญหาอย่างน้อย 3 ประการ ประการแรก คือ การจัดตั้ง ทั้งนี้เพราะการจัดตั้งหรือกำเนิดการปกครองท้องถิ่น ไม่ถูกหลักการ กำเนิดของการปกครองท้องถิ่นของไทย ไม่ว่าจะในสมัยสมบูรณาญาสิทธิราช หรือสมัยประชาธิปไตย มีลักษณะเบี่ยงเบนหยิบยื่นให้ (Devolution) โดยที่ประชาชนมิได้เรียกร้อง สมดัง กระแสพระราชดำริคอนหนึ่งของรัชกาลที่ 5 ที่ว่า “ประเทศอื่นราษฎรเป็นผู้ขอทำ เจ้าแผ่นดินจำใจทำ ในเมืองเรานี้เป็นแต่พระเจ้าแผ่นดินเห็นว่าควรทำ เพราะจะเป็นการเจริญแก่ บ้านเมือง และเป็นความสุขแก่ราษฎรทั่วไป จึงได้คิดทำ เป็นการผัดกันตรงข้าม” ผลอันเกิดจากการจัดตั้งไม่ถูกหลักนี้ ทำให้การดำเนินการปกครองท้องถิ่นตกอยู่ในมือของคนกลุ่มหนึ่งที่เขา เห็นว่าการปกครองท้องถิ่นจะมีผลประโยชน์ต่อพวกเขาและพวกพ้องของเขาอย่างมหาศาล ทั้งนี้ เพราะคนไทยมีทัศนคติต่อการปกครองท้องถิ่นดังข้างต้น และประกอบกับคนไทยไม่มีโอกาส ได้เรียนรู้ถึงคุณประโยชน์และความจำเป็นของการปกครองท้องถิ่นต่อชีวิตของเขา ดังนั้น จึงเกิด การขัดแย้งกันในท้องถิ่นอยู่เสมอ เมื่อข้าราชการมาขัดผลประโยชน์กับผู้มีอิทธิพลในท้องถิ่น จึงทำให้ราษฎรเกิดความสับสนว่าการปกครองท้องถิ่นดีหรือมีประโยชน์หรือไม่

ประการที่สอง อุดมคติและความเข้าใจเกี่ยวกับการปกครองตนเอง เรื่องนี้นับว่าเป็น หัวใจของการปกครองท้องถิ่น คือ ถ้าทุกฝ่ายมีความเข้าใจเกี่ยวกับการปกครองท้องถิ่นถูกต้อง และตรงกันแล้ว ย่อมจะเกิดประโยชน์แก่กิจการของท้องถิ่นอย่างกว้างขวาง แต่ถ้าตรงกันข้าม ก็จะทำให้เกิดปัญหาแก่การปกครองท้องถิ่น เช่น ถ้าข้าราชการยังได้รับความเคารพนับถือและปฏิบัติ ต่อประชาชนเยี่ยงเจ้านาย หรือประชาชนนับถือข้าราชการคิงญาติผู้ใหญ่ของพวกเขา ดังจะได้ยิน ประชาชนในท้องถิ่นเรียกข้าราชการว่า “พวกเจ้านาย” เป็นต้น ทั้งนี้เพราะข้าราชการคุ้นเคยกับ วัฒนธรรมทางการเมืองแบบพ่อปกครองลูกและนายปกครองบ่าว และการตั้งชื่อว่า “ข้าราชการ” ซึ่งแปลว่า “ผู้รับใช้พระราชธา” น่าจะเปลี่ยนเป็น “ข้าราชการราษฎร” อาจจะทำให้ทัศนคติของประชาชน ต่อข้าราชการเปลี่ยนไป ส่วนฝ่ายประชาชนดังได้กล่าวมาแล้วคนไทยยังขาดความเข้าใจเกี่ยวกับ คุณประโยชน์ของการปกครองท้องถิ่น และไม่ได้ตระหนักถึงความสำคัญของการมีส่วนร่วม ทางการเมือง ประกอบกับการเมืองการปกครองระบอบประชาธิปไตยทั้งระดับชาติและระดับ ท้องถิ่น เกิดขึ้นในลักษณะที่เบี่ยงเบนบันดาล มิใช่เป็นสิ่งที่ประชาชนต้องการและเรียกร้องที่จะ ให้เกิดขึ้นแต่ประการใด ฉะนั้น ความเข้าใจ ความผูกพันและความรักใคร่หวงแหนในสิทธิ การปกครองของประชาชนในท้องถิ่นจึงเป็นเรื่องที่มีอยู่แต่ในทางทฤษฎีเท่านั้น มิใช่มีอยู่ใน หัวใจของประชาชน นอกจากนี้ประชาชนต้องมีความสามารถที่จะใช้สิทธิควบคุมการบริหาร

กิจการทางการเมืองการปกครองได้ ดังนั้น ถ้าประชาชนมีความหวงแหน ต้องการจะใช้สิทธิทางการเมือง ก็จะมีความสามารถในการใช้สิทธินั้นสูงมาก ก็จะเป็นผลต่อการปกครองตนเองตามระบอบประชาธิปไตยมากด้วย

ประการที่สาม อุดมคติเกี่ยวกับความสัมพันธ์ระหว่างรัฐบาลไทยกับองค์การปกครองท้องถิ่น ถึงแม้ว่าองค์การปกครองท้องถิ่นจะมีอิสระในการบริหารกิจการของตน แต่องค์การปกครองท้องถิ่นมิได้เป็นหน่วยงานที่มีอธิปไตย จึงมีสิทธิและอำนาจที่จะดำเนินความสัมพันธ์กับองค์การปกครองท้องถิ่นในลักษณะของการควบคุมได้ แต่ความสัมพันธ์ที่ค้ำระหว่างรัฐบาลกลางกับองค์การปกครองท้องถิ่นนั้น มิได้มุ่งแต่เพียงด้านการควบคุมเพื่อตรวจสอบเท่านั้น หากแต่มีลักษณะของการร่วมมือประสานงาน เพื่อให้องค์การปกครองท้องถิ่นมีความสามารถสูงในการบริหารกิจการอันเป็นหน้าที่ของตนด้วย ในด้านการควบคุมตรวจสอบที่ค้ำนั้นจะต้องมีลักษณะที่เท่าเทียมกัน และมีวัตถุประสงค์เพื่อป้องกันความผิดพลาดมิใช่เป็นการคอยจ้องจับผิด

จะเห็นได้ว่า ความสัมพันธ์ระหว่างรัฐบาลกลางกับองค์การปกครองท้องถิ่นของไทย มีความสัมพันธ์ในลักษณะประสานงานน้อยมาก ส่วนใหญ่ความสัมพันธ์จะเน้นการควบคุมเป็นสำคัญ และมาตรการที่ใช้ควบคุมก็มีลักษณะที่สื่อแสดงถึงความไม่เท่าเทียมกัน และความไม่ไว้วางใจซึ่งกันและกัน

เทศบาลตำบลโคกพระ อำเภอกันทรวิชัย จังหวัดมหาสารคาม เป็นเทศบาลที่ได้รับ การยกฐานะสุขาภิบาลเดิมตามบทบัญญัติของรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พ.ศ. 2540 มาตรา 285 ที่กำหนดให้ผู้บริหารท้องถิ่น และสมาชิกสภาท้องถิ่นมาจากการเลือกตั้ง ซึ่งสุขาภิบาลเดิม มีคณะผู้บริหารจากข้าราชการประจำ คือ นายอำเภอ ซึ่งขัดกับบทบัญญัติของรัฐธรรมนูญดังกล่าว ดังนั้น สุขาภิบาลทั่วประเทศรวมทั้งสุขาภิบาลโคกพระ จึงได้รับการปรับเปลี่ยนให้เป็นเทศบาลตำบล เมื่อวันที่ 25 พฤษภาคม 2542 เป็นต้นมา

การปรับเปลี่ยนครั้งนี้ มีการเปลี่ยนแปลงโครงสร้างของการบริหารโดยสิ้นเชิง อันเป็นผลกระทบท่อการบริการโดยตรง เดิมสุขาภิบาลมีข้าราชการประจำอันมีนายอำเภอเป็นประธาน มาเป็นนายกเทศมนตรีมาจากการเลือกตั้งของประชาชน ซึ่งประสบการณ์ในการปฏิบัติงานย่อมจะแตกต่างกัน ประกอบกับประเทศไทยปัจจุบันมีการประกาศกฎหมายที่สำคัญ 2 ฉบับ คือ พระราชบัญญัติวิธีปฏิบัติราชการทางการเมือง พ.ศ. 2539 และรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พ.ศ. 2540 ที่มีจุดมุ่งหมายที่สำคัญอย่างหนึ่ง คือ การพัฒนาปรับปรุงคุณภาพในการให้บริการประชาชน โดยรัฐธรรมนูญดังกล่าวมาตรา 70 ระบุไว้ชัดเจนว่า “บุคคลผู้เป็นข้าราชการ พนักงาน หรือลูกจ้างของหน่วยงานราชการ หรือหน่วยงานของรัฐ หรือรัฐวิสาหกิจ

หรือราชการส่วนท้องถิ่นและเจ้าหน้าที่อื่นของรัฐมีหน้าที่ดำเนินการให้เป็นไปตามกฎหมายเพื่อรักษาประโยชน์ส่วนรวม อำนวยความสะดวกและให้บริการแก่ประชาชน” และในมาตรา 75 ระบุไว้ว่า “รัฐต้องดูแลให้มีการปฏิบัติตามกฎหมายคุ้มครองสิทธิเสรีภาพของบุคคลและจัดระบบงานราชการและงานของรัฐให้มีประสิทธิภาพเพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชน” และต่อมาในปี 2546 ได้มีพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี บังคับใช้ ประกอบกับพระราชบัญญัติเทศบาล พ.ศ. 2496 (แก้ไขเพิ่มเติมฉบับที่ 12 พ.ศ. 2546) มาตรา 50 ได้กำหนดให้เทศบาลตำบลมีหน้าที่ต้องทำในเขตเทศบาลถึง 9 ประการ ซึ่งล้วนแล้วแต่เป็นการให้บริการกับประชาชนทั้งสิ้น อันได้แก่ (1) การรักษาความสงบเรียบร้อยของประชาชน (2) ให้มีการบำรุงทางบกและทางน้ำ (3) รักษาความสะอาดของถนน หรือทางเดิน และที่สาธารณะ รวมทั้งการกำจัดมูลฝอยและสิ่งปฏิกูล (4) ป้องกันและระงับโรคติดต่อ (5) ให้มีเครื่องใช้ในการดับเพลิง (6) ให้ราษฎรได้รับการศึกษาอบรม (7) ส่งเสริมการพัฒนาสตรีเด็กเยาวชน ผู้สูงอายุและผู้พิการ (8) บำรุงศิลปะ จารีตประเพณี ภูมิปัญญาท้องถิ่น และวัฒนธรรมอันดีของท้องถิ่น และ (9) หน้าที่อื่นตามที่กฎหมายบัญญัติให้เป็นหน้าที่ของเทศบาล

จากการที่มีกฎหมายหลายฉบับเริ่มตั้งแต่กฎหมายรัฐธรรมนูญ ซึ่งเป็นกฎหมายสูงสุดของประเทศและพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. 2546 จะเห็นได้ว่าการให้บริการที่ดีของภาครัฐกับประชาชนผู้ขอรับบริการมีความสำคัญยิ่ง ประกอบกับภาระหน้าที่ของเทศบาลตำบลที่พระราชบัญญัติเทศบาลได้ตราไว้ เป็นการให้บริการที่เกี่ยวข้อง โดยตรงกับชีวิตความเป็นอยู่ของประชาชนอันมีผลต่อคุณภาพชีวิตของประชาชนทั้งมวลในเขตเทศบาล ซึ่งการที่บอกได้ว่าการให้บริการของเทศบาลมีผลดีต่อประชาชนหรือไม่อย่างไรนั้น วิธีการที่จะวัดได้คือ ระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลนั่นเอง

อย่างไรก็ตามในด้านการให้บริการของเทศบาลตำบลโคกพระนั้น ผลงานวิจัยของเชษฐชัย จตุชัย (2547 : บทคัดย่อ) ซึ่งได้ทำการวิจัยความพึงพอใจของประชาชนผู้มารับบริการด้านงานทะเบียนราษฎรของสำนักงานทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลตำบลโคกพระ อำเภอกันทรวิชัย จังหวัดมหาสารคาม เมื่อปี 2547 โดยรวมพบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก ซึ่งการวิจัยดังกล่าวเป็นการศึกษาความพึงพอใจเพียงงานเดียว คือ งานทะเบียน ซึ่งน่าจะมีการวิจัยการให้บริการโดยภาพรวมของเทศบาลแห่งนี้ จึงน่าจะสรุปได้ว่าการให้บริการของเทศบาลโดยภาพรวมประชาชนมีความพอใจอยู่ในระดับใด และประการสำคัญ คือ น่าจะให้ประชาชนที่มีความสนใจ ติดตามและมีส่วนร่วม พร้อมทั้งมีความเข้าใจงานของเทศบาลเป็นประชากร

และ กลุ่มตัวอย่างในการวิจัย นั้นคือคณะกรรมการชุมชนในเขตเทศบาล และสิ่งที่สำคัญยิ่งที่ ทำให้ผู้วิจัยสนใจที่วิจัยเรื่องนี้คือ ผู้วิจัยเป็นประชาชนที่อาศัยอยู่ในเขตเทศบาลตำบลโคกพระ อำเภอกันทรวิชัย จังหวัดมหาสารคาม ซึ่งได้รับผลกระทบโดยตรงต่อการให้บริการของเทศบาล และที่สำคัญยิ่ง อีกประการหนึ่งคือ ยังไม่มีใครได้ทำการวิจัยความพึงพอใจของคณะกรรมการ ชุมชนในลักษณะนี้มาก่อน ซึ่งผู้วิจัยหวังเป็นอย่างยิ่งว่าผลงานวิจัยจะเป็นผลงานทางวิชาการ ที่น่าเชื่อถือในการนำเสนอต่อผู้บริหารของเทศบาลได้พิจารณานำไปเป็นทางเลือกหนึ่งในการ กำหนดในแผนงานและโครงการของเทศบาลในการปรับปรุงงานด้านบริการที่สามารถตอบสนอง ความพึงพอใจสูงสุดของประชาชน

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของคณะกรรมการชุมชน ต่อการให้บริการของ เทศบาลตำบลโคกพระ อำเภอกันทรวิชัย จังหวัดมหาสารคาม
2. เพื่อเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของคณะกรรมการชุมชนที่มีเพศ ระดับการ ศึกษาและอาชีพแตกต่างกันต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลโคกพระ อำเภอกันทรวิชัย จังหวัดมหาสารคาม
3. เพื่อศึกษาข้อเสนอแนะในการให้บริการของเทศบาลตำบลโคกพระ อำเภอกันทรวิชัย จังหวัดมหาสารคาม

สมมติฐานของการวิจัย

1. ความพึงพอใจของคณะกรรมการชุมชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาล ตำบลโคกพระ อำเภอกันทรวิชัย จังหวัดมหาสารคาม อยู่ในระดับปานกลาง
2. คณะกรรมการชุมชนผู้มารับบริการที่มีเพศ ระดับการศึกษา และอาชีพต่างกัน มีระดับความพึงพอใจแตกต่างกัน

ขอบเขตของการวิจัย

1. ด้านเนื้อหา

การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยความพึงพอใจของคณะกรรมการชุมชนต่อการให้บริการ ของเทศบาลตำบลโคกพระ อำเภอกันทรวิชัย จังหวัดมหาสารคาม โดยผู้วิจัยได้ใช้กรอบแนวคิด ของ มณีวรรณ ต้นไทย (2533 : 66-65) เกี่ยวกับความพึงพอใจของคณะกรรมการชุมชนที่มีต่อ การได้รับการบริการ 5 ด้าน คือ

1. ด้านความสะดวกที่ได้รับ
2. ด้านตัวเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ
3. ด้านคุณภาพของการบริการ
4. ด้านระยะเวลาในการดำเนินการ
5. ด้านข้อมูลทั่วไป

2. ขอบเขตด้านประชากร

ประชากรที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ คณะกรรมการชุมชนทั้งหมดในเขตเทศบาล ตำบลโคกพระ อำเภอกันทรวิชัย จังหวัดมหาสารคาม จำนวน 4 ชุมชน ๆ ละ 30 คน รวม 120 คน

3. ตัวแปรที่ใช้ในการวิจัย

3.1 ตัวแปรอิสระ ได้แก่ คุณลักษณะของคณะกรรมการชุมชน แบ่งเป็น

- 3.1.1 เพศ
- 3.1.2 ระดับการศึกษา
- 3.1.3 อาชีพ

3.2 ตัวแปรตาม ได้แก่ ระดับความพึงพอใจของคณะกรรมการชุมชนต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลโคกพระ อำเภอกันทรวิชัย จังหวัดมหาสารคาม 5 ด้าน คือ

- 3.2.1 ด้านความสะดวกที่ได้รับ
- 3.2.2 ด้านตัวเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ
- 3.2.3 ด้านคุณภาพของการบริการ
- 3.2.4 ด้านระยะเวลาในการดำเนินการ
- 3.2.5 ด้านข้อมูลทั่วไป

4. ระยะเวลาในการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้ มีระยะเวลาในการดำเนินการ ระหว่างเดือน สิงหาคม ถึง 30 กันยายน 2548

นิยามศัพท์เฉพาะ

1. เทศบาล หมายถึง เทศบาลตำบลโคกพระ อำเภอกันทรวิชัย จังหวัดมหาสารคาม
2. คณะกรรมการชุมชน หมายถึง คณะกรรมการชุมชนในเขตเทศบาลตำบลโคกพระ อำเภอกันทรวิชัย จังหวัดมหาสารคาม ที่เป็นกลุ่มตัวอย่างจำนวน 96 คน

3. ผู้มารับบริการ หมายถึง ผู้มารับบริการที่เป็นคณะกรรมการชุมชนในเขตเทศบาล ตำบลโคกพระ อำเภอกันทรวิชัย จังหวัดมหาสารคาม ซึ่งเป็นกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 96 คน

4. เจ้าหน้าที่ หมายถึง เจ้าหน้าที่ของเทศบาลตำบลโคกพระ อำเภอกันทรวิชัย จังหวัดมหาสารคาม จำนวน 44 คน

5. ความพึงพอใจ หมายถึง ความพึงพอใจของคณะกรรมการชุมชนในเขตเทศบาล ตำบลโคกพระ อำเภอกันทรวิชัย จังหวัดมหาสารคาม ต่อการให้บริการของเทศบาล ตำบลโคกพระ อำเภอกันทรวิชัย จังหวัดมหาสารคาม 5 ด้าน ประกอบด้วย

5.1 ด้านความสะดวกที่ได้รับ

5.2 ด้านตัวเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

5.3 ด้านคุณภาพของการบริการ

5.4 ด้านระยะเวลาในการดำเนินการ

5.5 ด้านข้อมูลทั่วไป

6. การให้บริการของเทศบาล หมายถึง การให้บริการตามอำนาจหน้าที่ของเทศบาล ตำบลตามพระราชบัญญัติเทศบาล พ.ศ. 2496 แก้ไขเพิ่มเติม (ฉบับที่ 12) พ.ศ. 2546

ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1. ได้ทราบระดับความพึงพอใจของคณะกรรมการชุมชนต่อการบริการของเทศบาล ตำบลโคกพระ อำเภอกันทรวิชัย จังหวัดมหาสารคาม พร้อมข้อเสนอแนะ

2. ข้อเสนอแนะที่ได้จากการวิจัยจะใช้เป็นข้อมูลในการปรับปรุง และพัฒนาการให้บริการของเทศบาลตำบลโคกพระ อำเภอกันทรวิชัย จังหวัดมหาสารคาม ให้มีประสิทธิภาพต่อไป

3. เพื่อเป็นแนวทางในการวิจัยการดำเนินงานด้านอื่น ๆ ของเทศบาลตำบลโคกพระ หรือเทศบาลตำบลอื่น ๆ ในจังหวัดมหาสารคาม