

บทที่ 1

บทนำ

ภูมิหลัง

ประเทศไทยเป็นประเทศที่มีการปกครองในระบอบประชาธิปไตย อันมีพระมหากษัตริย์เป็นประมุข รัฐบาลที่เข้ามาบริหารประเทศมาจากการเลือกตั้งจากประชาชน ดังนั้น รัฐบาลทุกยุคทุกสมัยที่เข้ามาบริหารประเทศ ต่างก็มีการแถลงนโยบาย เพื่อให้การบริการประชาชนให้อยู่ดีกินดีทุกด้าน ตลอดจนการสร้างคุณภาพชีวิตที่ดีให้กับประชาชนมาโดยตลอด นโยบายต่างๆ ถูกผลักดันลงสู่หน่วยงานของรัฐ และนำนโยบายไปสู่ภาคปฏิบัติ ดังนั้นหน่วยงานของรัฐทุกหน่วยงาน ต้องเน้นการให้บริการแก่ประชาชนในทุกด้านอย่างมีคุณภาพ ซึ่งปัจจุบันแนวคิด เรื่อง การบริการกำลังได้รับความนิยมเป็นอย่างสูง ได้มีการนำมาใช้อย่างกว้างขวาง ทั้งในวงการราชการและวงการธุรกิจ ซึ่งถือว่าเป็นกลยุทธ์ที่สำคัญที่เน้นลูกค้าหรือผู้รับบริการเป็นสำคัญ ประกอบกับรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทยพุทธศักราช 2550 (2550 : 112-113) มาตรา 281 และมาตรา 283 กำหนดให้มีการกระจายอำนาจให้แก่ท้องถิ่น เพื่อให้องค์กรส่วนท้องถิ่นเป็นหน่วยงานหลักในการจัดทำบริการสาธารณะที่สอดคล้องกับความต้องการและเจตนารมณ์ของประชาชนในแต่ละท้องถิ่นและกำหนดให้มีการส่งเสริมกระบวนการมีส่วนร่วมของประชาชน โดยกำหนดกรอบความเป็นอิสระในการปกครองตนเองตามเจตนารมณ์ของประชาชน และความเป็นอิสระในการกำหนดนโยบายการปกครองการบริหาร การบริหารงานบุคคล การเงินและการคลัง และมีอำนาจหน้าที่ของตนเองโดยเฉพาะ

เทศบาลเป็นหน่วยงานหนึ่งที่ได้รับนโยบายมา ประกอบกับคณะผู้บริหารให้ความสำคัญกับการให้บริการประชาชนได้มอบนโยบายกับพนักงาน ลูกจ้างทุกคน ต้องให้ความสำคัญกับการให้บริการแก่ประชาชนที่มารับบริการ โดยกำหนดกลยุทธ์ด้านการบริการต่างๆ เช่น ผู้มารับบริการทุกคนจะต้องมีพนักงาน ลูกจ้าง บริการน้ำดื่ม กาแฟ และห้ามพนักงาน ลูกจ้าง มีเรื่องทะเลาะกับประชาชนโดยเด็ดขาด เทศบาลตำบลหนองแสงได้นำหลักธรรมาภิบาลมาใช้ในการให้บริการด้วย คือ หลักนิติธรรม คุณธรรม ความโปร่งใส การมีส่วนร่วม ความรับผิดชอบและความคุ้มค่า จึงมีการปรับเปลี่ยนการให้บริการไม่ว่าจะเป็นด้านความเสมอภาค ต้องให้การบริการเท่าเทียมกัน มี

การจัดลำดับการให้บริการก่อน – หลัง เจ้าหน้าที่ต้องยึดระเบียบการปฏิบัติ ต่อการให้บริการอย่างเท่าเทียมกัน ด้านกระบวนการให้บริการ ขั้นตอนการบริการไม่ยุ่งยาก ไม่ซับซ้อน มีการให้บริการที่รวดเร็วมีความถูกต้อง ด้านเจ้าหน้าที่มีการปรับเปลี่ยน ชุดแต่งกายจากที่ใส่ชุดสบายๆ พนักงาน ถูกจ้าง ต้องใส่เสื้อตามวันที่กำหนด คือ วันจันทร์ต้องใส่ชุดกาก็ วันอังคารใส่เสื้อสีชมพูตราสัญลักษณ์ วันพุธใส่ชุดผ้าฝ้าย/ผ้าไหม วันพฤหัสบดีใส่เสื้อประจำจังหวัด วันศุกร์ใส่ชุดกีฬา และได้มีการฝึกอบรมปลูกจิตสำนึกการให้บริการควบบริการด้วยความสมัครใจ มีความกระตือรือร้น มีความตรงต่อเวลา และเตรียมตนเองพร้อมทั้งวัสดุอุปกรณ์ให้พร้อมที่จะทำหน้าที่บริการ ด้านสถานที่ มีการจัดสถานที่ให้เป็นระเบียบ สะอาด สวยงาม มีอากาศถ่ายเท ไม่ว่าจะเป็นห้องน้ำ ที่จอดรถ ที่นั่งคอยรับบริการที่อ่านหนังสือ วารสาร เป็นต้น เพราะสิ่งเหล่านี้จะทำให้ประชาชนเกิดความประทับใจและอยากกลับมาใช้บริการอีก ดังนั้นการสร้างความพึงพอใจให้แก่ประชาชนในการติดต่อราชการของเทศบาล นับว่าเป็นมาตรการสำคัญประการหนึ่งในการเข้าถึงประชาชน จึงอาจกล่าวได้ว่าการให้บริการเป็นกลไกหลักหรือหัวใจหลักของการปฏิบัติงาน ด้วยเหตุนี้ถ้ามีปัญหาหรือข้อบกพร่องของการให้บริการประชาชน นับเป็นความเสียหายต่อระบบราชการโดยรวม ซึ่งจะส่งผลถึงภาพลักษณ์ที่ไม่ดี ทำให้ประชาชนขาดความเชื่อถือ ศรัทธาและไม่ไว้วางใจ และทำให้ประชาชนรู้สึกว่าการมาติดต่อรับบริการเป็นเรื่องยุ่งยาก สอดคล้องกับแนวคิด (Free mantle.1993 ; อ้างถึงใน คงพัชร ไซรัสมิ. 2549 : 29) เจ้าหน้าที่ไม่สนใจในการให้บริการ ก่อให้เกิดความสูญเสียทางเศรษฐกิจ เช่น สูญเวลา และค่าใช้จ่ายในขณะที่ประชาชนต้องรอคอยการรับบริการ หากประชาชนเกิดความพึงพอใจจะส่งผลต่อภาพลักษณ์และความเข้าใจอันดีระหว่างประชาชนกับทางราชการ มีทัศนคติที่ดีและยังมีผลสะท้อนในฐานะเป็นตัวกระตุ้นให้เกิดการพัฒนาคุณภาพของการบริการด้านอื่น ๆ ด้วย

จากงานบริการด้านต่างๆ จำเป็นต้องมีการสำรวจสอบถามความพึงพอใจของประชาชนในการบริการ เพื่อสร้างระบบบริหารและบริการของเทศบาลให้เกิดประสิทธิภาพและเป็นที่พึงพอใจของประชาชนมากที่สุด ด้วยเหตุผลดังกล่าว ผู้ศึกษาจึงมีความสนใจที่จะศึกษาระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลหนองแสง อำเภอบ้านดุง จังหวัดอุดรธานี รวมถึงทราบปัญหาอุปสรรคและข้อเสนอแนะต่างๆ ที่ผู้รับบริการมีให้องค์กรซึ่งจะเป็นประโยชน์ต่อการพัฒนาด้านต่างๆ และยังเป็นเครื่องมือชี้แจงของการให้บริการว่า ควรจะปรับปรุงและแก้ไขในเรื่องใดให้เหมาะสม เพื่อให้สอดคล้องกับความต้องการของประชาชนได้อย่างมีประสิทธิภาพ

คำถามการศึกษา

1. ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลหนองแสง อำเภอวาปีปทุม จังหวัดมหาสารคาม อยู่ในระดับใด
2. ประชาชนมีข้อเสนอแนะอย่างไรต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลหนองแสง อำเภอวาปีปทุม จังหวัดมหาสารคาม

วัตถุประสงค์การศึกษา

1. เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลหนองแสง อำเภอวาปีปทุม จังหวัดมหาสารคาม
2. เพื่อศึกษาข้อเสนอแนะของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลหนองแสง อำเภอวาปีปทุม จังหวัดมหาสารคาม

ขอบเขตการศึกษา

1. ขอบเขตด้านเนื้อหา
การศึกษารังนี้ผู้ศึกษามุ่งที่จะศึกษาระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลหนองแสง อำเภอวาปีปทุม จังหวัดมหาสารคาม โดยศึกษาประเด็นหลัก 4 ด้าน คือ

- 1.1. ด้านความเสมอภาค
- 1.2. ด้านกระบวนการให้บริการ
- 1.3. ด้านเจ้าหน้าที่
- 1.4. ด้านสถานที่

2. ขอบเขตด้านประชากรและกลุ่มตัวอย่าง
ประชากรที่ใช้ในการศึกษา ได้แก่ ประชาชนอายุตั้งแต่ 15 ปีขึ้นไป ที่เคยมาขอรับบริการของเทศบาลตำบลหนองแสง อำเภอวาปีปทุม จังหวัดมหาสารคาม ในปี พ.ศ. 2552 จำนวน 1,657 คน (สำนักงานเทศบาลตำบลหนองแสง, 2552) ได้กลุ่มตัวอย่างจากการคำนวณตามสูตรของทาโร ยามาเน่ จำนวน 322 คน

3. ขอบเขตด้านพื้นที่
พื้นที่ที่ใช้ในการศึกษารังนี้ ศึกษาเฉพาะเทศบาลตำบลหนองแสง อำเภอวาปีปทุม จังหวัดมหาสารคาม

4. ขอบเขตด้านตัวแปร

ตัวแปรที่ใช้ในการศึกษาในครั้งนี้ ได้แก่ ระดับความพึงพอใจของประชาชน ต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลหนองแสง อำเภอวาปีปทุม จังหวัดมหาสารคาม จำนวน 4 ด้าน คือ

- 1.1. ด้านความเสมอภาค
- 1.2. ด้านกระบวนการให้บริการ
- 1.3. ด้านเจ้าหน้าที่
- 1.4. ด้านสถานที่

นิยามศัพท์เฉพาะ

ความพึงพอใจของประชาชน หมายถึง ความรู้สึกที่ดีหรือทัศนคติที่ดีของบุคคล ซึ่งมักเกิดจากการได้รับการตอบสนองตามที่ตนต้องการก็จะเกิดความรู้สึกที่ดีในสิ่งนั้น ตรงกันข้าม หากความต้องการไม่ได้รับการตอบสนองความไม่พึงพอใจก็จะเกิดขึ้น ความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการจะเกิดขึ้นหรือไม่นั้น จะต้องพิจารณาถึงลักษณะของการให้บริการขององค์กร ประกอบกับระดับความรู้สึกของผู้มารับบริการในมิติต่าง ๆ ของแต่ละบุคคล ในที่นี้หมายถึง ประชาชนผู้มารับบริการจากเทศบาลตำบลหนองแสง อำเภอวาปีปทุม จังหวัดมหาสารคาม จำนวน 4 ด้าน ประกอบด้วย ด้านความเสมอภาค ด้านกระบวนการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ และด้านสถานที่

ด้านความเสมอภาค หมายถึง การให้บริการลักษณะ ดังนี้ การให้บริการอย่างตรงไป-ตรงมา การให้บริการที่มีความเท่าเทียมกัน มีการจัดลำดับการให้บริการก่อน-หลัง เจ้าหน้าที่ให้ความเสมอภาคกับผู้รับบริการทุกกลุ่มอาชีพ เจ้าหน้าที่ให้ความเป็นธรรมในการให้บริการ เจ้าหน้าที่ยึดระเบียบการปฏิบัติต่อการให้บริการอย่างเท่าเทียมกัน เจ้าหน้าที่เรียกเก็บค่าธรรมเนียมถูกต้องตามระเบียบกำหนดกับทุกคน

ด้านกระบวนการให้บริการ หมายถึง ขั้นตอนการให้บริการประชาชน ดังนี้ ขั้นตอนการบริการไม่ยุ่งยาก ไม่ซับซ้อน มีการบริการที่รวดเร็วมีความถูกต้อง มีแผ่นป้ายประกาศ /เอกสารประชาสัมพันธ์ขั้นตอนที่ชัดเจน และการบริการเรียงลำดับก่อนหลัง

ด้านเจ้าหน้าที่ หมายถึง เจ้าหน้าที่ของเทศบาลตำบลหนองแสง อำเภอวาปีปทุม จังหวัดมหาสารคาม ที่ทำให้กระบวนการให้บริการด้านต่างๆ เคลื่อนไหวไปจนเสร็จ ขั้นตอน ดังนี้ ความกระตือรือร้นและเต็มใจให้บริการ การแต่งกาย บุคลิก ลักษณะท่าทางของเจ้าหน้าที่ เจ้าหน้าที่มีความรู้ความสามารถ มีความตรงต่อเวลา มีความซื่อสัตย์ เชื่อถือได้ ความยิ้มแย้มแจ่มใส พุดจาไพเราะ เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำและสามารถแก้ไขปัญหาได้ และการกล่าวต้อนรับทักทายเป็นกันเอง

ด้านสถานที่ หมายถึง สำนักงานเทศบาลตำบลหนองแสง อำเภอวาปีปทุม จังหวัดมหาสารคาม ได้ให้บริการ ดังนี้ ความเป็นระเบียบเรียบร้อย สะอาด สวยงาม มีป้าย ข้อความบอกจุดบริการที่ชัดเจนและเข้าใจง่าย มีที่จอดรถ ห้องน้ำ โทรศัพท์ คอมพิวเตอร์ เครื่องถ่ายเอกสาร จำนวนที่นั่งคอยรับบริการ สะดวกในการเดินทาง พื้นที่ใช้สอยแบ่งเป็นสัดส่วน มีการจัดสภาพแวดล้อม มีอากาศถ่ายเท มีที่อ่านหนังสือ หนังสือพิมพ์ วารสาร

เทศบาล หมายถึง เขตพื้นที่เทศบาลตำบลหนองแสง อำเภอวาปีปทุม จังหวัดมหาสารคาม

ประชาชน หมายถึง ประชาชนที่เคยมารับบริการที่มีภูมิลำเนาอาศัยในเขตเทศบาลตำบลหนองแสง อำเภอวาปีปทุม จังหวัดมหาสารคาม ในปี พ.ศ. 2552 จำนวน 1,657 คน

ประโยชน์ที่ได้รับ

ผลจากการศึกษาในครั้งนี้ทำให้ทราบภาพรวมระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลหนองแสง อำเภอวาปีปทุม จังหวัดมหาสารคาม อีกทั้งยังให้ทราบถึงปัญหาและข้อเสนอแนะของประชาชน เพื่อจะนำมาใช้ในการปรับทิศทางการพัฒนาบริการให้มีคุณภาพและสอดคล้องกับความต้องการของประชาชน

คณะกรรมการสอบการค้นคว้าอิสระ ได้พิจารณาการค้นคว้าอิสระ
ของนางยศยา คำแก้ว แล้วเห็นสมควรรับเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตร
ปริญญารัฐศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชารัฐศาสตร์ ของมหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม

คณะกรรมการสอบการค้นคว้าอิสระ

..... ประธานกรรมการสอบการค้นคว้าอิสระ

(ดร. ศักดิ์พงศ์ หอมหวล) (ผู้แทนบัณฑิตวิทยาลัย)

..... กรรมการ

(ดร. ภูมิศิต บุญทองเถิง) (ผู้ทรงคุณวุฒิ)

..... กรรมการ

(อาจารย์วาสนา บรรลือหาญ) (อาจารย์ที่ปรึกษาการค้นคว้าอิสระ)

มหาวิทยาลัยอุม്മัตีให้การค้นคว้าอิสระฉบับนี้ เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษา
ตามหลักสูตรปริญญารัฐศาสตรมหาบัณฑิตของมหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม
RAJABHAT MAHASARAKHAM UNIVERSITY

.....

(นายวิชา เจริญศิริ)

คณบดีวิทยาลัยกฎหมายและการปกครอง

.....

(ผศ.ดร. เกรียงศักดิ์ ไพรรพรม)

คณบดีบัณฑิตวิทยาลัย

วันที่..... เดือน.....พ.ศ. 2553

ลิขสิทธิ์เป็นของมหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม