บทที่ 1

บทนำ

ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

ภายใต้กฎหมายรัฐธรรมนูญ พ.ศ. 2550 การบริหารราชการแผ่นดินของประเทศไทยในปัจจุบัน อาศัยพระราชบัญญัติระเบียบ บริหารราชการแผ่นดิน พ.ศ. 2534 และฉบับแก้ไขเพิ่มเติม ฉบับที่ 7 พ.ศ. 2550 ใช้เป็นหลัก โดยแบ่งการบริหารราชการแผ่นดิน ออกเป็น 3 ส่วน ได้แก่ บริหารราชการส่วนกลาง ส่วนภูมิภาค และส่วนท้องถิ่น โดยทั้ง 3 ส่วนนี้ ล้วนอยู่ในการควบคุมดูแลของคณะรัฐมนตรี ซึ่งหน้าที่รับผิดชอบบริหารราชการแผ่นดิน อันครอบคลุมไปถึงการกำหนดนโยบายเพื่อให้ข้าราชการนำไปปฏิบัติ การอำนวยความสะดวกและการให้บริการสาธารณะแก่ประชาชนตามกฎหมาย นโยบาย และคำสั่งของคณะรัฐมนตรีซึ่งเป็นผู้บังคับบัญชา การบริหารราชการส่วนกลางใช้หลักการรวมอำนาจ โดยให้อำนาจการบังคับบัญชาและการวินิจฉัยสั่งการสูงสุดอยู่ในส่วนกลาง คือกรุงเทพมหานครอันเป็นเมืองหลวงและศูนย์กลางการบริหารราชการแผ่นดินของรัฐ แบ่งส่วนราชการออกเป็น (1) สำนักนายกรัฐมนตรี (2) กระทรวง หรือทบวงซึ่งมีฐานะเทียบเท่ากระทรวง (3) ทบวง ซึ่งสังกัดสำนักนายกรัฐมนตรีหรือกระทรวง (4) กรม หรือส่วนราชการที่เรียกชื่ออย่างอื่นและมีฐานะเป็นกรม ซึ่งสังกัดหรือไม่ สังกัดสำนักนายกรัฐมนตรี กระทรวง หรือทบวง สำนักนายกรัฐมนตรี ส่วนราชการดังกล่าวนี้มีฐานะเป็นนิติบุคคล การบริหารราชการส่วนภูมิภาคใช้หลักการแบ่งอำนาจโดยราชการส่วนกลางเป็นเจ้าของอำนาจ แล้วแบ่งอำนาจการบังคับบัญชาและการวินิจฉัยสั่งการให้แก่ภูมิภาคนำไปปฏิบัติให้เกิดประโยชน์สูงสุดแก่ประชาชน และการปฏิบัติของภูมิภาคนั้นจะต้องให้เหมาะสมสอดคล้องกับสภาพแวดล้อมและขนบธรรมเนียมประเพณีของแต่ละพื้นที่ ทั้งนี้จะต้องไม่ขัดต่อนโยบายของส่วนกลางหรือของคณะรัฐมนตรี หรือตัวบทกฎหมายของประเทศ การบริหารราชการส่วนภูมิภาค มี 2 ระดับ คือจังหวัด และอำเภอ การบริหารราชการส่วนท้องถิ่นใช้หลักการกระจายอำนาจ ที่ส่วนกลางได้มอบอำนาจระดับหนึ่งให้ประชาชนในท้องถิ่นไปดำเนินการปกครองตนเองอย่างอิสระ โดยที่ต้องไม่ขัดต่อกฎหมาย

มหาวิทยาลัยราชภัฏหมู่บ้านจอมบึง
RAJABHAT MUBANCHOMBUENG UNIVERSITY

ของประเทศหรือความสงบเรียบร้อยของประชาชน กิจกรรมที่ทำได้ส่วนใหญ่จะเป็นเรื่องการพัฒนา มีอิสระในการตัดสินใจในการแก้ปัญหาหรือการสนับสนุนกิจกรรมของท้องถิ่น ออกข้อบังคับหรือระเบียบต่าง ๆ มาบังคับในเขตการปกครองของตนได้โดยไม่ขัดต่อกฎหมาย การบริหารราชการส่วนท้องถิ่น ในปัจจุบันมี 4 รูปแบบ (1) องค์การบริหารส่วนจังหวัด (2) เทศบาล (3) องค์การบริหารส่วนตำบล และ (4) ราชการบริหารส่วนท้องถิ่นอื่นตามที่กฎหมายกำหนด ได้แก่ กรุงเทพมหานคร และเมืองพัทยา (พระราชบัญญัติระเบียบบริหารราชการแผ่นดิน (ฉบับที่ 7) พ.ศ. 2550 : 1-4)

เทศบาลเป็นองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นรูปแบบหนึ่ง เป็นการบริหารราชการตามหลักการกระจายอำนาจเพื่อให้ประชาชนมีส่วนร่วมในการบริหารด้วยการเลือกผู้แทนเข้ามาบริหารงาน เทศบาลมี 3 ประเภท คือ เทศบาลนคร เทศบาลเมือง และเทศบาลตำบล การบริหารงานประกอบไปด้วยฝ่ายนิติบัญญัติ และฝ่ายบริหาร ซึ่งฝ่ายสภาประกอบด้วยสมาชิกที่ประชาชนเลือกตั้งโดยตรงเรียกว่า สมาชิกสภาเทศบาล โดยเทศบาลนคร มีสมาชิกจำนวน24 คน เทศบาลเมือง มีสมาชิกจำนวน 18 และเทศบาลตำบล มีสมาชิกจำนวน 12 คนทำหน้าที่เป็นฝ่ายนิติบัญญัติ ส่วนฝ่ายบริหาร มีนายกเทศมนตรีที่มาจากการเลือกตั้งโดยตรงของประชาชนเป็นหัวหน้า (วิศิษฐ์ ทวีเศรษฐ. 2549 : 430-444) ซึ่งพระราชบัญญัติเทศบาล (ฉบับที่ 13) พ.ศ. 2552 มาตรา 48 สัตต กำหนดให้นายกเทศมนตรีดำรงตำแหน่งนับตั้งแต่วันเลือกตั้ง และมีระยะการดำรงตำแหน่งคราวละสี่ปีนับแต่วันเลือกตั้ง (พระราชบัญญัติเทศบาล (ฉบับที่ 13) พ.ศ. 2552. 2552 : 7-8)

การบริการที่ดีย่อมมีผลดีต่อการปฏิบัติงาน ความล้มเหลวในการบริการจะเป็นผลเสียหายอย่างร้ายแรงหากไม่ได้รับการปรับปรุงแก้ไขให้ดีขึ้น การให้บริการที่ดีและมีคุณภาพต้องอาศัยเทคนิค กลยุทธ์ ทักษะ ที่จะทำให้ชนะใจผู้รับบริการ หลักพื้นฐานของการบริการได้แก่ (1) ทำให้ผู้รับบริการพอใจ (2) อย่าให้ผู้รับบริการอยู่นานเกินไป (3) อย่าทำผิดพลาดจนผู้รับบริการเดือดร้อน (4) สร้างบรรยากาศของหน่วยบริการ (5) ทำให้ผู้รับบริการเกิดความคุ้นเคย (6) เตรียมความสะดวกให้พร้อม (สถาบันมาตรฐานสากลภาครัฐแห่งประเทศไทย สำนักงานก.พ.. 2544 : 56-57) และคู่มือการให้บริการของบุคลากรกรมส่งเสริมสหกรณ์ที่จัดทำขึ้นเพื่อเป็นแนวทางการปฏิบัติของบุคลากรในการให้บริการ เนื้อหาประกอบด้วย 4 หมวด ได้แก่หมวด (1) สถานที่ให้บริการ และ สิ่งอำนวยความสะดวก หมวด (2) คุณสมบัติและคุณลักษณะของผู้ให้บริการ หมวด (3) ขั้นตอนและระยะเวลาในการให้บริการ หมวด (4) มาตรฐานการให้บริการ (กรมส่งเสริมสหกรณ์. 2552 : 1-5) จึงอาจกล่าวได้ว่าการให้บริการ

เป็นกลไกหลักหรือหัวใจหลักของการปฏิบัติงาน โดยหน่วยงานของรัฐได้มีนโยบายหลักให้มีการพัฒนาและปรับปรุงการให้บริการแก่ประชาชนให้มีคุณภาพมากที่สุด ดังนั้น การสร้างความพึงพอใจให้แก่ประชาชนในการติดต่อราชการของเทศบาลนับว่าเป็นมาตรการสำคัญประการหนึ่งในการเข้าถึงประชาชน และคุณภาพของการให้บริการประชาชนอันก่อให้เกิดความพึงพอใจที่ดีจะส่งผลต่อภาพลักษณ์และความเข้าใจอันดีระหว่างประชาชนกับทางราชการตลอดจนพื้นฐานของการสร้างความพึงพอใจต่อการมารับบริการของประชาชน

เทศบาลตำบลสมเด็จ เดิมมีฐานะเป็นสุขาภิบาลสมเด็จได้จัดตั้งขึ้นเมื่อปี พ.ศ. 2504 และกระทรวงมหาดไทยได้ประกาศเปลี่ยนแปลงฐานะสุขาภิบาลเป็นเทศบาลทั่วประเทศ จึงมีฐานะเป็นเทศบาลตำบล ตั้งแต่วันที่ 25 พฤษภาคม พ.ศ. 2542 เป็นต้นมา มีพื้นที่จำนวน 4.5 ตารางกิโลเมตร มีประชากรในเขตเทศบาล ตามสำมโนประชากร จำนวน 7,830 คน และมีประชากรแฝงอีกจำนวนหนึ่ง ในการบริหารงานของเทศบาลตำบลสมเด็จ จะแบ่งออกเป็น 2 ฝ่าย คือ ฝ่ายบริหารจะมีนายกเทศมนตรีที่มาจากการเลือกตั้งจากประชาชนโดยตรงเป็นหัวหน้าคณะผู้บริหารเทศบาล มีจำนวน 5 คน และมีพนักงานเทศบาลเป็นผู้ปฏิบัติงาน จำนวน 84 คน และฝ่ายสภาเทศบาลมีสมาชิกสภาเทศบาลซึ่งมาจากการเลือกตั้งจากประชาชนโดยตรง จำนวน 12 คน จากการที่ประชาชนมาขอรับบริการจากเทศบาลตำบลสมเด็จที่ผ่านมา พบว่า ประชาชนผู้มารับบริการในหน่วยงานซึ่งประกอบด้วย สำนักปลัดเทศบาล กองวิชาการและแผนงาน กองสวัสดิการและสังคม กองสาธารณะสุขและสิ่งแวดล้อม กองคลัง กองช่าง และกองการศึกษา มีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง (เทศบาลตำบลสมเด็จ. 2548 : 18)

ในกระแสยุคโลกาภิวัตน์ที่เปลี่ยนแปลงไปอย่างรวดเร็ว ทำให้องค์กรต่าง ๆ มีการพัฒนาไปอย่างต่อเนื่องและไม่หยุดยั้ง ประชาชนที่อาศัยอยู่ในเขตพื้นที่เทศบาลตำบลสมเด็จได้มีพัฒนาการด้านเศรษฐกิจ สังคม การศึกษา และสาธารณสุขขึ้นตามลำดับด้วย ดังนั้น เทศบาลที่เป็นหน่วยงานด้านการให้บริการประชาชนโดยตรง จำเป็นอย่างยิ่งที่จะต้องพัฒนาองค์กรให้มีความพร้อมและสามารถให้บริการอย่างทั่วถึง ตรงตามความต้องการของประชาชน ผู้ศึกษาในฐานะเป็นผู้มีภูมิลำเนาอยู่ในเขตเทศบาลตำบลสมเด็จ และเคยไปใช้บริการ จึงมีความสนใจที่จะศึกษาความพึงพอใจของประชาชนว่ามีความพึงพอใจในระดับใดต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลสมเด็จ เพื่อให้การบริการตรงตามความต้องการของประชาชน และผู้ศึกษาหวังเป็นอย่างยิ่งว่า ข้อสนเทศที่ได้จากการศึกษาครั้งนี้ จะสามารถใช้เป็นข้อมูลในการพัฒนาการให้บริการของเทศบาลตำบลสมเด็จ อำเภอสมเด็จ จังหวัดกาฬสินธุ์ ให้มีมาตรฐานในการให้บริการสูงขึ้นและมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น เพื่อนำไปสู่การยกฐานะเป็นเทศบาลเมืองต่อไป

มหาวิทยาลัยราชภัฏกาฬสินธุ์ KALASIN RAJABHAT UNIVERSITY

วัตถุประสงค์ของการศึกษา

1. เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มารับบริการจากเทศบาลตำบลสมเด็จ อำเภอสมเด็จ จังหวัดกาฬสินธุ์

2. เพื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนที่มารับบริการจากเทศบาลตำบลสมเด็จ อำเภอสมเด็จ จังหวัดกาฬสินธุ์ จำแนกตามเพศ อายุ ระดับการศึกษา และอาชีพ

3. เพื่อศึกษาข้อเสนอแนะการให้บริการของเทศบาลตำบลสมเด็จ อำเภอสมเด็จ จังหวัดกาฬสินธุ์

สมมติฐานการศึกษา

1. ความพึงพอใจของประชาชนที่มารับบริการจากเทศบาลตำบลสมเด็จ อำเภอสมเด็จ จังหวัดกาฬสินธุ์ โดยรวมและรายด้านอยู่ในระดับปานกลาง

2. ความพึงพอใจของประชาชนที่มารับบริการจากเทศบาลตำบลสมเด็จ อำเภอสมเด็จ จังหวัดกาฬสินธุ์ จำแนกตามเพศ อายุ ระดับการศึกษา และอาชีพแตกต่างกันมีความพึงพอใจที่มารับบริการแตกต่างกัน

ขอบเขตการศึกษา

1. ขอบเขตด้านเนื้อหา

การศึกษาครั้งนี้ผู้ศึกษาได้ศึกษาแนวคิดทฤษฎีต่าง ๆ และได้ศึกษาคู่มือการให้บริการของบุคลากรกรมส่งเสริมสหกรณ์ ซึ่งจัดทำขึ้นเพื่อเป็นแนวทางการปฏิบัติของบุคลากรในการให้บริการ เนื้อหาภายในประกอบด้วย 4 หมวด ได้แก่

หมวด 1 สถานที่ให้บริการ สิ่งอำนวยความสะดวก

หมวด 2 คุณสมบัติ คุณลักษณะของผู้ให้บริการ

หมวด 3 ขั้นตอนและระยะเวลาในการให้บริการ

หมวด 4 มาตรฐานการให้บริการ

จากข้อมูลที่ได้ ผู้ศึกษาได้นำมาบูรณาการเป็นกรอบแนวคิดในการศึกษาความพึงพอใจของประชาชนที่มารับบริการจากเทศบาลตำบลสมเด็จ อำเภอสมเด็จ จังหวัดกาฬสินธุ์ จำนวน 3 ด้าน คือ

มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม
RAJABHAT MAHASARAKHAM UNIVERSITY

1. ด้านอาคารสถานที่

2. ด้านบุคลากร

3. ด้านระบบการบริการ

2. ขอบเขตด้านพื้นที่

พื้นที่ในการศึกษา คือ เทศบาลตำบลสมเด็จ อำเภอสมเด็จ จังหวัดกาฬสินธุ์

3. ขอบเขตประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

3.1 ประชากร (Population) ที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ ได้แก่ ประชาชนที่มารับบริการจากเทศบาลตำบลสมเด็จ อำเภอสมเด็จ จังหวัดกาฬสินธุ์ ในปี พ.ศ. 2553

3.2 กลุ่มตัวอย่าง (Sample) ได้แก่ ประชาชนที่มารับบริการจากเทศบาลตำบลสมเด็จ อำเภอสมเด็จ จังหวัดกาฬสินธุ์ โดยการคำนวณหาขนาดกลุ่มตัวอย่าง (Sample Size) เพื่อเป็นตัวแทนของประชากร จากการหาขนาดของกลุ่มตัวอย่างตามสูตรของ วีจี โคชแรน (W.G.Cochran) ได้จำนวน 204 คน โดยวิธีการสุ่มแบบบังเอิญและแบบควบคุม (อภินันท์ จันตะนี. 2549 : 35)

4. ขอบเขตระยะเวลา

เริ่มศึกษาตั้งแต่เดือนมกราคม-พฤษภาคม พ.ศ. 2554

5. ตัวแปรที่ใช้ในการศึกษา

5.1 ตัวแปรอิสระ (Independent Variables) คือ คุณลักษณะทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่

5.1.1 เพศ

5.1.2 อายุ

5.1.3 ระดับการศึกษา

5.1.4 อาชีพ

5.2 ตัวแปรตาม (Dependent Variable) คือ ความพึงพอใจของประชาชนที่มารับบริการจากเทศบาลตำบลสมเด็จ อำเภอสมเด็จ จังหวัดกาฬสินธุ์ จำนวน 3 ด้าน ได้แก่

5.2.1 ด้านอาคารสถานที่

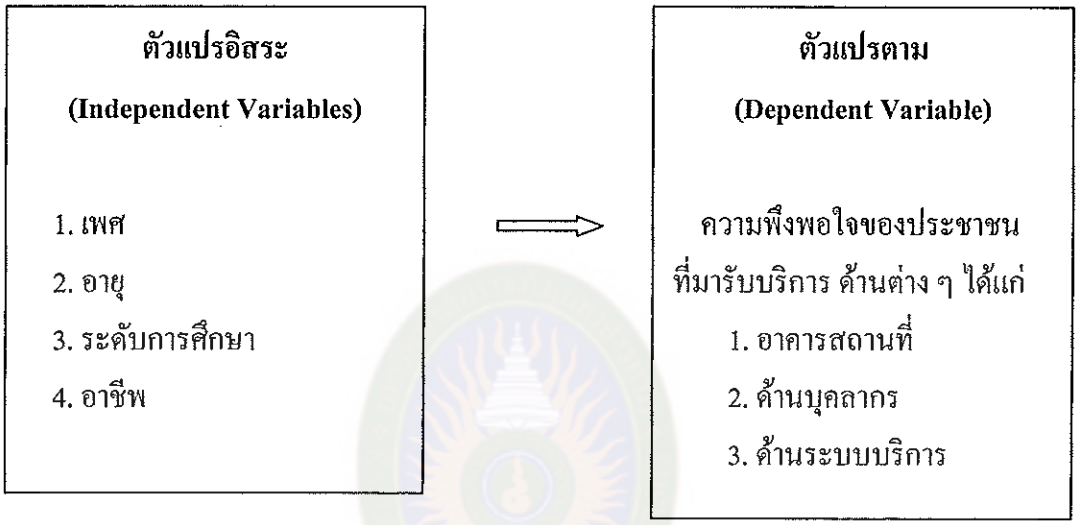
5.2.2 ด้านบุคลากร

5.2.3 ด้านระบบบริการ

มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม
RAJABHAT MAHASARAKHAM UNIVERSITY

กรอบแนวคิดที่ใช้ในการศึกษา

การศึกษาเรื่องความพึงพอใจของประชาชนที่มารับบริการจากเทศบาลตำบลสมเด็จ อำเภอสมเด็จ จังหวัดกาฬสินธุ์ ผู้ศึกษาได้สรุปจากคู่มือการให้บริการของบุคลากรกรมส่งเสริมสหกรณ์ และได้บูรณาการมาใช้เป็นกรอบแนวคิด ดังนี้



แผนภูมิที่ 1 กรอบแนวคิดการศึกษา

นิยามศัพท์เฉพาะ

1. ความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึกประทับใจ และความรู้สึกที่เกิดขึ้นในทางบวกของประชาชนที่มารับบริการของ เทศบาลตำบลสมเด็จ อำเภอสมเด็จ จังหวัดกาฬสินธุ์ โดยประชาชนมีความรู้สึกประทับใจ

2. ประชาชนที่มารับบริการ หมายถึง บุคคล หรือกลุ่มบุคคลที่มาติดต่อขอรับบริการต่างๆกับเทศบาลตำบลสมเด็จ อำเภอสมเด็จ จังหวัดกาฬสินธุ์

3. การบริการ หมายถึง การปฏิบัติงานตามนโยบายของผู้บริหารภายใต้อำนาจหน้าที่ตามระเบียบ กฎหมายที่เกี่ยวข้องกับการบริหารงานที่ให้ดำเนินการให้ได้บรรลุตามเป้าหมายที่ตั้งไว้

3.1 ด้านอาคารสถานที่ หมายถึง ทำเลที่ตั้งอาคาร สภาพอาคาร การจัดวัสดุอุปกรณ์ภายในอาคาร การจัดสภาพแวดล้อมภายนอกและภายในตัวอาคาร ป้ายบอกทางไปอาคารที่

จอดรถสำหรับประชาชน การจัดระเบียบช่องให้บริการภายในตัวอาคาร ที่นั่งรอรับบริการ จำนวนห้องน้ำ น้ำดื่มสำหรับให้บริการของสำนักงานเทศบาลตำบลสมเด็จ อำเภอสมเด็จ จังหวัดกาฬสินธุ์

3.2 ด้านบุคลากร หมายถึง จำนวนเจ้าหน้าที่ การแต่งกายของเจ้าหน้าที่ ท่าทีของเจ้าหน้าที่ ความกระตือรือร้นในการให้บริการ การใช้วาจาของเจ้าหน้าที่ ลักษณะและพฤติกรรมการให้บริการของเจ้าหน้าที่ เช่น ยิ้มแย้มแจ่มใส การให้คำแนะนำเมื่อสอบถาม การแก้ปัญหาที่เกิดขึ้น การทำงานล่วงเวลา เช่น หมดเวลาทำงานแล้วยังให้บริการต่อ

3.3 ด้านระบบบริการ หมายถึง ลักษณะการให้บริการและ รูปแบบการให้บริการ เช่น ความสะดวกในการติดต่อเจ้าหน้าที่ ขั้นตอนการให้บริการ ความโปร่งใส การจัดลำดับก่อนหลัง ผังบอกลำดับขั้นตอน ความเสมอภาค การประชาสัมพันธ์ให้ความรู้ การให้บริการนอกสถานที่ ความถูกต้องในการให้บริการของเทศบาลตำบลสมเด็จ อำเภอสมเด็จ จังหวัดกาฬสินธุ์

4. เทศบาลตำบล หมายถึง องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นรูปแบบหนึ่งที่ได้จัดตั้งขึ้นตามพระราชบัญญัติเทศบาล พ.ศ. 2496 ในการศึกษาครั้งนี้ คือ เทศบาลตำบลสมเด็จ อำเภอสมเด็จ จังหวัดกาฬสินธุ์

ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

ผลการศึกษาสามารถนำไปเป็นข้อมูลในการปรับปรุงการให้บริการของเทศบาลตำบลสมเด็จ อำเภอสมเด็จ จังหวัดกาฬสินธุ์ และหน่วยงานอื่น ๆ เพื่อให้เกิดความพึงพอใจสูงสุดต่อประชาชนผู้มารับบริการยิ่งขึ้นต่อไป

มหาวิทยาลัยมหาสารคาม MAHASARAKHAM UNIVERSITY