

บทที่ 1

บทนำ

ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

พระราชบัญญัติระเบียบบริหารราชการแผ่นดิน พุทธศักราช 2534 ได้บัญญัติให้แบ่งการบริหารงานออกเป็น 3 ส่วน คือ การปกครองส่วนกลาง ส่วนภูมิภาค และการปกครองส่วนท้องถิ่น โดยการปกครองส่วนท้องถิ่น เป็นรูปแบบที่เกิดจากนโยบายการกระจายอำนาจที่มีการมอบอำนาจให้กับประชาชนในท้องถิ่นดำเนินการปกครองตนเอง เพื่อตอบสนองต่อความต้องการของประชาชนโดยตรง เช่น องค์การบริหารส่วนจังหวัด องค์การบริหารส่วนตำบล และเทศบาล เป็นต้น(ปิยะธิดา เวชประสิทธิ์. 2539 : 12) การปกครองส่วนท้องถิ่นเป็นหน่วยงานที่มีความใกล้ชิดกับประชาชนในระดับล่างหรือชุมชนมากที่สุด เมื่อมีการถ่ายโอนภารกิจต่างๆ ที่กำหนดไว้ในพระราชบัญญัติกำหนดแผน และ ขั้นตอนในการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น พุทธศักราช 2542 ทำให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมีภารกิจที่ต้องปฏิบัติ และงบประมาณเพิ่มขึ้นจำนวนมาก ซึ่งภารกิจเหล่านั้น เป็นภารกิจที่เกี่ยวข้องกับการพัฒนาคุณภาพชีวิตของประชาชนในชุมชน เช่น การจัดสร้างสาธารณูปโภค สาธารณูปการ การสาธารณสุขการสังคมสงเคราะห์ การโยธาและผังเมือง การจัดการทางการศึกษา การรักษาความสงบเรียบร้อย การจัดเก็บรายได้ เพื่อนำมาพัฒนาความเจริญในพื้นที่ อีกทั้งรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พุทธศักราช 2550 ได้บัญญัติให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นเป็นหน่วยงานหลักในการจัดการด้านบริการสาธารณะ และมีส่วนร่วมในการตัดสินใจแก้ไขปัญหาในพื้นที่ เพื่อประโยชน์ของประชาชนในท้องถิ่น รวมทั้งมีอิสระในการกำหนดแผนและนโยบาย การจัดการบริการสาธารณะ การบริหารงานบุคคล การเงินและการคลัง ซึ่งเป็นอำนาจหน้าที่ของตนเอง โดยเฉพาะ อันสอดคล้องกับการพัฒนาจังหวัดและประเทศเป็นส่วนรวม (พงศธร ถาวรวงศ์. 2541 : 15)

เทศบาลเป็นรูปแบบการปกครองท้องถิ่น มีฐานะเป็นนิติบุคคลและราชการส่วนท้องถิ่นที่ประชาชนรู้จักและเข้าใจดีแบบหนึ่ง เพราะเทศบาลเป็นการปกครองท้องถิ่นที่คณะผู้บริหาร และสภามาจากการเลือกตั้งของประชาชน และเป็นผู้ดำเนินการกิจการของเทศบาลเอง ดังนั้น จึงอาจกล่าวได้ว่าเทศบาล หมายถึง การบริหารปกครองท้องถิ่น เพื่อตนเองตาม

หลักกระจายอำนาจมากที่สุด ในหลายประเทศถือว่าการปกครองระบบเทศบาล เป็นรากฐานของการปกครองระบอบประชาธิปไตย การปกครองท้องถิ่นไทยได้รับการปรับเปลี่ยนในแง่ของกฎหมายครั้งสำคัญ เมื่อมีการประกาศใช้รัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พ.ศ. 2550 โดยบัญญัติไว้เป็นแนวนโยบายพื้นฐานแห่งรัฐในมาตรา 78 ให้รัฐต้องกระจายอำนาจให้ท้องถิ่นพึ่งตนเอง และตัดสินใจในกิจการท้องถิ่น พัฒนาเศรษฐกิจ และระบบสาธารณสุข และสาธารณสุขการ ตลอดจนโครงสร้างพื้นฐาน สารสนเทศในท้องถิ่นให้ทั่วถึง และเท่าเทียมกันทั่วประเทศ รวมทั้งพัฒนาจังหวัดที่มีความพร้อมให้เป็นองค์กรปกครองท้องถิ่นขนาดใหญ่ โดยคำนึงถึงเจตนารมณ์ของประชาชน ด้วยภารกิจและหน้าที่ของเทศบาล การอำนวยความสะดวกให้แก่ประชาชนผู้มาติดต่องานและรับบริการของเทศบาล จึงนับว่าเป็นวิธีการสำคัญประการหนึ่งในการเข้าถึงประชาชนได้โดยตรง และ อาจกล่าวได้ว่า การให้บริการเป็นกลไกหรือหัวใจหลักของการปฏิบัติงานราชการ ซึ่งกระทรวงมหาดไทยมีนโยบายเน้นหนักให้มีการพัฒนาและปรับปรุงการบริการประชาชนให้มีประสิทธิภาพมากที่สุด (อุทัย หิรัญโต. 2550 : 166)

เทศบาลตำบลบรือ เป็นหน่วยงานที่รับนโยบายจากส่วนกลางมาใช้ในการบริหาร มีภารกิจและหน้าที่ที่เกี่ยวข้องกับชีวิตประจำวันของประชาชน ไม่ว่าจะเป็นการอำนวยความสะดวกให้แก่ประชาชนผู้มาติดต่องาน และรับบริการของเทศบาล จากการให้บริการของเทศบาลตำบลบรือ ที่ผ่านมา มีนโยบายเน้นหนักให้มีการบริการประชาชน ให้มีประสิทธิภาพประสิทธิผลสอดคล้องกับความต้องการของประชาชนให้มากที่สุด โดยให้ประชาชนผู้มารับบริการได้รับความสะดวก รวดเร็ว ก่อให้เกิดความพึงพอใจ และความเป็นธรรม มีความเสมอภาคกัน โดยไม่มีการเลือกปฏิบัติ ไม่มีการเลือกฝ่าย ประชาชนผู้มารับบริการจะได้รับการบริการที่เท่าเทียมกัน ประกอบด้วย การอำนวยความสะดวกในด้านอาคารสถานที่ ด้านระบบบริการ ด้านบุคลากร รวมทั้งด้านเงินอุดหนุนในการส่งเสริมอาชีพ เป็นต้น ซึ่งเป็นหัวใจหลักของหน่วยงาน ปัจจุบันเทศบาลตำบลบรือได้มีการปรับปรุงเปลี่ยนแปลงการทำงานการให้บริการให้มีความทันสมัยมีการนำเอาเทคโนโลยีใหม่ๆ เข้ามาใช้ในการให้บริการประชาชนเพื่อที่จะทำให้เกิดความรวดเร็ว ปรับระบบการทำงานให้เป็นเหมือนกับการบริหารงานของธนาคาร มีระบบการให้บริการอย่างชัดเจนประชาชนผู้มารับบริการเกิดความเข้าใจง่าย อาคารสถานที่มีความสะอาดอุปกรณ์สำนักงานมีความเพียงพอต่อการให้บริการประชาชน การให้บริการเป็นระบบ มีป้ายบอกขั้นตอนการทำงานเพื่อจะให้เกิดความเข้าใจได้ง่ายขึ้น ซึ่งจะช่วยให้ไม่เสียเวลา บุคลากรมีความรู้ความสามารถ ทั้งยังสามารถที่จะทำงาน

ทดแทนกันได้ สามารถที่จะเป็นผู้ให้คำชี้แนะกับประชาชนได้ทำให้การบริการมีความต่อเนื่อง สร้างความประทับใจให้กับประชาชนผู้มารับบริการ ในเรื่องของเงินงบประมาณในการใช้ ส่งเสริมอาชีพ เทศบาลตำบลบรบือ มีการส่งเสริมภูมิปัญญาท้องถิ่นมีการพัฒนาสินค้าภายใน ท้องถิ่นสนับสนุนส่งเสริมอาชีพของประชาชนให้มีรายได้ เพื่อที่จะมีการพัฒนาคุณภาพชีวิต ของประชาชนให้มีคุณภาพที่ดีขึ้นรองรับแนวทางพระราชดำริของพระบาทสมเด็จพระ เจ้าอยู่หัว ยึดแนวทางเศรษฐกิจพอเพียงมาใช้ในการพัฒนาท้องถิ่น ให้มีความเจริญต่อไป

จากเหตุผลดังกล่าวข้างต้น ผู้ศึกษาในฐานะที่เป็นประชาชนในเขตเทศบาล ตำบลบรบือ จึงมีความสนใจที่จะทำการศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการ ของเทศบาลตำบลบรบือ อำเภอบรบือ จังหวัดมหาสารคาม ตลอดจนข้อเสนอแนะของ ประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลบรบือ อำเภอบรบือ จังหวัดมหาสารคาม ซึ่งผล ที่เกิดจากการศึกษาในครั้งนี้จะนำไปปรับปรุงแก้ไขให้เกิดประสิทธิภาพและประสิทธิผลของ เทศบาลตำบลบรบือ และสามารถที่จะพัฒนาและปรับปรุงแก้ไขสามารถตอบสนองความ ต้องการของประชาชนที่มาขอรับบริการได้อย่างทันทั่วถึง

คำถามในการศึกษา

1. ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลบรบือ อำเภอบรบือ จังหวัดมหาสารคาม อยู่ในระดับใด
2. ประชาชนมีข้อเสนอแนะต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลบรบือ อำเภอบรบือ จังหวัดมหาสารคาม อย่างไรบ้าง

วัตถุประสงค์การศึกษา

1. เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาล ตำบลบรบือ อำเภอบรบือ จังหวัดมหาสารคาม จำแนกตาม เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้เฉลี่ยต่อเดือน
2. เพื่อศึกษาข้อเสนอแนะของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลบรบือ อำเภอบรบือ จังหวัดมหาสารคาม

ขอบเขตการศึกษา

การศึกษาค้นคว้าครั้งนี้ผู้ศึกษากำหนดขอบเขตในการศึกษา ดังนี้

1. ขอบเขตด้านพื้นที่

พื้นที่ที่ใช้ในการศึกษาค้นคว้านี้ได้แก่ เทศบาลตำบลบรบือ อำเภอบรบือ จังหวัดมหาสารคาม

2. ขอบเขตด้านประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

2.1 ประชากร ได้แก่ ประชาชนผู้มารับบริการจากเทศบาลตำบลบรบือ อำเภอบรบือ จังหวัดมหาสารคาม จำนวน 320 คน ระหว่างเดือน เมษายน 2553 – เดือน สิงหาคม 2553 (สำนักทะเบียนท้องถิ่นเทศบาลตำบลบรบือ, 2553 : 2)

2.2 กลุ่มตัวอย่าง ได้แก่ ประชาชนผู้มารับบริการจากเทศบาลตำบลบรบือ อำเภอบรบือ จังหวัดมหาสารคาม จำนวน 178 คน กำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างด้วยวิธีการคำนวณขนาดกลุ่มตัวอย่างกรณีทราบจำนวนของประชากรจากสูตรของทาร์โยยามานะ (บุญชม ศรีสะอาด. 2543 : 100)

3. ขอบเขตด้านเนื้อหา

การศึกษาค้นคว้าครั้งนี้มุ่งศึกษาระดับความพึงพอใจของประชาชนที่ขอมารับบริการจากเทศบาลตำบลบรบือ อำเภอบรบือ จังหวัดมหาสารคาม ผู้ศึกษาได้ศึกษาแนวคิดของ อูทซ์ หิริญโต (2530 : 16-21) และได้ใช้เป็นแนวทางในการศึกษา จำนวน 4 ด้าน ประกอบด้วย

3.1 ด้านอาคารสถานที่

3.2 ด้านระบบการบริการ

3.3 ด้านบุคลากร

3.4 ด้านเงินอุดหนุนในการส่งเสริมอาชีพ

4. ขอบเขตระยะเวลา

การศึกษาค้นคว้าครั้งนี้ ผู้ศึกษาใช้ระยะเวลาในการศึกษาค้นคว้าตั้งแต่ เดือนตุลาคม 2553 – เดือนกุมภาพันธ์ 2554

นิยามศัพท์เฉพาะ

การให้บริการ หมายถึง การดำเนินงานของเทศบาลตำบลบรบือ อำเภอบรบือ จังหวัดมหาสารคาม ในการให้บริการประชาชนในเขตพื้นที่ความรับผิดชอบของเทศบาล

ตำบลบรบือ ตามนโยบายของรัฐบาลที่ได้มอบภารกิจให้มีการดำเนินการรับผิดชอบในการให้บริการประชาชนในเขตพื้นที่ของตนเอง

ความพึงพอใจ หมายถึง การแสดงออกถึงความรู้สึกพอใจ ประทับใจของประชาชนที่มีต่อการรับบริการจากเทศบาลตำบลบรบือ อำเภอบรบือ จังหวัดมหาสารคาม ที่ได้แสดงออกถึงความรู้สึกที่ดีประกอบด้วย 4 ด้าน ดังนี้ ด้านอาคารสถานที่ ด้านระบบบริการ ด้านบุคลากร และด้านเงินอุดหนุนในการส่งเสริมอาชีพ

1. ด้านอาคารสถานที่ หมายถึง การให้บริการประชาชนของเทศบาล

ตำบลบรบือ ประกอบด้วย ที่ตั้งอาคารสำนักงานสะดวกต่อการมาติดต่อความเพียงพอของจำนวนเก้าอี้สำหรับประชาชนนั่งรอรับบริการ การรักษาความสะอาดเรียบร้อยในสำนักงาน เช่น พื้นห้อง ผนัง เพดาน โถง ฝ้าเพดาน ฯลฯ ภายในอาคารสำนักงานมีลักษณะโปร่ง อากาศถ่ายเทได้ดี ความสะอาดของห้องน้ำ สถานที่จอดรถสำหรับประชาชนที่มาติดต่อเพียงพอ และเหมาะสม น้ำดื่มสำหรับประชาชนเพียงพอ ป้ายบอกสถานที่ตั้งอาคารเทศบาลชัดเจน การปลูกไม้ดอกไม้ประดับในสำนักงาน รั้วล้อมรอบอาคารสำนักงานเทศบาลถนนถาวร รั้วล้อมรอบอาคารสำนักงานเทศบาล มีสีต้นไม้สวยงาม และการจัดวางโต๊ะทำงานของเจ้าหน้าที่ให้บริการเหมาะสม

2. ด้านระบบบริการ หมายถึง การให้บริการประชาชนของเทศบาลตำบลบรบือ

ประกอบด้วย อุปกรณ์เครื่องมือ เครื่องใช้ทันสมัย ระยะเวลาที่รอคอยต่อการให้บริการ ความรวดเร็วในการให้บริการ ความถูกต้องของเอกสาร และการจัดลำดับก่อน – หลัง การให้บริการ

3. ด้านบุคลากร หมายถึง การให้บริการประชาชนของเทศบาลตำบลบรบือ

ประกอบด้วย จำนวนบุคลากรเพียงพอ การแต่งกายที่มีความเหมาะสม สุภาพ ความกระตือรือร้นเต็มใจในการให้บริการ การใช้วาจาของเจ้าหน้าที่ ที่ปฏิบัติงานต่อผู้รับบริการ การแสดงท่าที ที่เป็นมิตร ยิ้มแย้มแจ่มใส ความรู้ความสามารถเหมาะสมกับงาน อุทิศเวลา ความต่อเนื่องของการให้บริการ และความน่าเชื่อถือของผู้ปฏิบัติงาน

4. ด้านเงินอุดหนุนในการส่งเสริมอาชีพ หมายถึง การให้บริการประชาชนของ

เทศบาลตำบลบรบือ ประกอบด้วย จำนวนเงินที่ได้รับในการส่งเสริมอาชีพ มีความเพียงพอสามารถตอบสนองความต้องการด้านการส่งเสริมอาชีพของท่านได้ การพิจารณาอนุมัติโครงการมีความเป็นธรรม กลุ่มได้รับการประเมิน โครงการตามระยะเวลาที่กำหนด กลุ่ม

ได้รับการสนับสนุนอย่างต่อเนื่องหลังสิ้นสุดโครงการแต่ละครั้ง และเสนอโครงการใหม่
ความเป็นอยู่ของท่านดีขึ้นในระดับใดหลังจากได้รับการสนับสนุนอาชีพ

เทศบาล หมายถึง หน่วยบริหารราชการส่วนท้องถิ่น ที่จัดตั้งขึ้นตามพระราชบัญญัติ
สภาเทศบาล และเทศบาลตำบล พ.ศ. 2537 และที่แก้ไขเพิ่มเติมฉบับที่ 5 พ.ศ. 2546 ซึ่ง
จัดตั้งขึ้นที่เทศบาลตำบลบรือ อำเภอบรือ จังหวัดมหาสารคาม

ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

ผลจากการศึกษาความพึงพอใจต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลบรือ
อำเภอบรือ จังหวัดมหาสารคาม ดังนี้

1. ทำให้ทราบถึงระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาล
ตำบลบรือ อำเภอบรือ จังหวัดมหาสารคาม ในด้านอาคารสถานที่ ด้านระบบบริการ ด้าน
บุคลากร และด้านเงินอุดหนุนในการส่งเสริมอาชีพ เพื่อที่จะได้เป็นข้อมูลประกอบการ
พิจารณาวางแผน การพัฒนาการให้บริการของเทศบาลตำบลบรือ ให้มีประสิทธิภาพเพิ่ม
มากขึ้น เจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้องจะได้มีการพัฒนาปรับปรุงแก้ไข การให้บริการของเทศบาล
ตำบลบรือ อำเภอบรือ จังหวัดมหาสารคาม ให้มีความถูกต้องตรงกับความต้องการของ
ประชาชน
2. ทำให้ทราบถึงข้อเสนอแนะของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาล
ตำบลบรือ เพื่อที่จะนำไปเสนอแนะในการปรับปรุงระบบการทำงาน การให้บริการของ
เทศบาลตำบลบรือ ต่อผู้บริหารหรือเจ้าหน้าที่ ให้ตอบสนองความต้องการของประชาชน ได้
อย่างถูกต้อง ประชาชนก็จะได้รับการดูแลเอาใจใส่ และได้รับความสะดวก รวดเร็ว ทำให้เกิด
ภาพลักษณ์ที่ดีทั้งผู้ให้และผู้รับบริการยิ่ง ๆ ขึ้นไป