

บทที่ 1

บทนำ

ภูมิหลัง

องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นเป็นการบริการรูปแบบหนึ่งที่มีความสำคัญในการพัฒนา เศรษฐกิจสังคมและวัฒนธรรมในระดับตำบล คือ เทศบาล ซึ่งมีฐานะเป็นนิติบุคคล จัดตั้งตาม พระราชบัญญัติสภาเทศบาล พ.ศ. 2496 มีอำนาจหน้าที่ดำเนินการพัฒนาตำบลในด้านเศรษฐกิจ สังคมและวัฒนธรรม ภายใต้บังคับแห่งกฎหมายแต่มีความเป็นอิสระในการกำหนดนโยบาย การปกครอง การบริหารงานบุคคล การเงินและการคลัง (พระราชบัญญัติสภาเทศบาล พ.ศ. 2496) โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อดำเนินการให้บริการ การแก้ไขปัญหาและสนองตอบความต้องการของ ประชาชนในท้องถิ่น ซึ่งประชาชนเมื่อได้มาใช้บริการ และได้รับการแก้ไขปัญหา ก็จะทำให้เกิด ความประทับใจ และชื่นชมเทศบาลตำบล ส่งผลด้านบวกต่อภาพลักษณ์ของเทศบาล แต่ในทาง ตรงกันข้าม หากประชาชนมาใช้บริการแล้วไม่ได้รับการบริการที่ดี ปัญหาต่าง ๆ ไม่ได้รับการแก้ไข ประชาชนก็จะเกิดความรู้สึกด้านลบต่อเทศบาลทำให้ภาพลักษณ์ของเทศบาลมีผลด้านลบตาม ไปด้วย (เทศบาลอำเภอชื่นชม. 2556 : 3)

เทศบาลเป็นการบริการรูปแบบหนึ่งที่ต้องให้ความสำคัญกับภาพลักษณ์และภาพลักษณ์ คือ องค์กรรวมของความเชื่อ ความคิด และความประทับใจที่บุคคลมีต่อสิ่งหนึ่งสิ่งใด ซึ่งทัศนคติและ การกระทำใด ๆ ที่บุคคลมีต่อสิ่งนั้นจะมีความเกี่ยวพันอย่างสูงกับภาพลักษณ์ของสิ่งนั้น (เสรี วงษ์มณฑา. 2541 : 16) ส่วนภาพลักษณ์ขององค์กรนั้น คือ ภาพลักษณ์ที่เกิดขึ้นในใจของประชาชน ที่มีต่อองค์กรหรือสถาบัน ซึ่งเน้นเฉพาะภาพของตัวสถาบันหรือองค์กรเพียงอย่างเดียว (รุ่งรัตน์ ชัยสำเริง. 2545 : 3) เทศบาลในเขตอำเภอชื่นชมถือเป็นองค์กรประเภทหนึ่งที่ต้องมีการบริหารจัดการภาพลักษณ์ให้ดีในการรับรู้ของประชาชนเพื่อสร้างทัศนคติที่ดีก่อให้เกิดความร่วมมือ ในการดำเนินโครงการต่าง ๆ ของเทศบาล โดยภาพรวมของเทศบาลจะสะท้อนให้เห็นถึง การดำเนินงานของเทศบาลทั้งระบบ คือ บุคลากร ด้านสถานที่ ด้านนโยบายการดำเนินงาน และ ด้านความสัมพันธ์กับกลุ่มเป้าหมาย ซึ่งในแต่ละด้านมีความสำคัญต่อภาพลักษณ์ของเทศบาล

ในปัจจุบันการให้บริการ คือ การตอบสนองความต้องการ และความคาดหวังของ ผู้ใช้บริการ ถือเป็นเรื่องที่มีความละเอียดอ่อนและมีความซับซ้อนมาก และเป็นสิ่งที่ช่วยให้สามารถ วัตถุประสงค์การให้บริการได้ (จิรพร สุเมธีประสิทธิ์ และคณะ. 2544 : 11) ดังนั้น การให้บริการ แก่ประชาชนถือเป็นหัวใจสำคัญของงานบริการ งานบริการของเทศบาลมีหลักการไม่แตกต่าง

จากองค์กรธุรกิจทั่วไปที่ผู้ใช้บริการคาดหวังว่าบุคลากรในเทศบาลต้องให้บริการประชาชนด้วยความยิ้มแย้มแจ่มใส มีความเต็มใจ ความกระตือรือร้นในการให้บริการอย่างรวดเร็ว และถูกต้อง ให้บริการด้วยความเสมอภาค เมื่อประชาชนมาใช้บริการก็เกิดความประทับใจและส่งผลดีต่อภาพลักษณ์ของเทศบาล

ดังนั้น เทศบาลในเขตอำเภอขึ้นชมที่มีบุคลากรที่ทำหน้าที่ในส่วนต่าง ๆ ที่เป็นข้าราชการ พนักงาน และลูกจ้าง บุคลากรเหล่านี้เป็นผู้ดำเนินการตามแผน/นโยบายที่ผู้บริหารได้กำหนดไว้ ภายใต้กฎหมาย ระเบียบที่เกี่ยวข้อง เพื่อให้การดำเนินงานต่าง ๆ บรรลุวัตถุประสงค์ของเทศบาล บุคลากรที่ดีต้องเป็นบุคคลที่มีความตั้งใจทำงานเพื่อส่วนรวม มีความซื่อสัตย์สุจริต มีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี บุคลากรจึงเป็นองค์ประกอบที่สำคัญอีกประการหนึ่งในการเกิดภาพลักษณ์ของเทศบาล จากปัญหาที่พบซึ่งปัจจุบันเทศบาลในเขตอำเภอขึ้นชมได้รับความร่วมมือจากภาคประชาชน และองค์กรเอกชนในท้องถิ่น ไม่มากเท่าที่ควร เช่น ในการเสียดินต่าง ๆ ให้กับเทศบาล เก็บภาษีไม่ได้ ตามเป้าหมายของเทศบาล การให้ความรู้เกี่ยวกับเบี้ยยังชีพของผู้สูงอายุ ซึ่งยังมีผู้สูงอายุส่วนมาก มีความเข้าใจไม่ตรงกันกับผู้ใช้บริการ ครุภัณฑ์มีบริการไม่เพียงพอต่อความต้องการ และประชาชนเข้าใจว่าการมาใช้บริการของเทศบาลต้องใช้เวลา

จากความสำคัญข้างต้น ผู้วิจัยสนใจที่จะทำการวิจัยเรื่องความสัมพันธ์ของภาพลักษณ์กับคุณภาพการให้บริการของเทศบาล ในเขตอำเภอขึ้นชม จังหวัดมหาสารคาม เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ของภาพลักษณ์กับคุณภาพการให้บริการของเทศบาล ในเขตอำเภอขึ้นชม จังหวัดมหาสารคาม ในด้านความสะดวกที่ได้รับจากการบริการ ด้านบุคลิกภาพผู้ใช้บริการ ด้านประสานงานในการบริการ และด้านคุณภาพการบริการ เนื่องจากการให้เพื่อเป็นประโยชน์ต่อผู้บริหาร พนักงาน เพื่อใช้เป็นข้อมูลประกอบการพิจารณาวางแผนในการบริหารงานให้มีประสิทธิภาพและเป็นที่ยอมรับของประชาชนมากยิ่งขึ้น อันจะส่งผลต่อภาพลักษณ์และการบริหารงานของการให้บริการของเทศบาล ในเขตอำเภอขึ้นชมต่อไป

วัตถุประสงค์การวิจัย

ผู้วิจัยกำหนดวัตถุประสงค์ ดังนี้

1. เพื่อศึกษาภาพลักษณ์ของเทศบาลในเขตอำเภอขึ้นชม จังหวัดมหาสารคาม
2. เพื่อศึกษาคุณภาพการให้บริการของเทศบาล ในเขตอำเภอขึ้นชม จังหวัดมหาสารคาม
3. เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างภาพลักษณ์กับคุณภาพการให้บริการของเทศบาล ในเขตอำเภอขึ้นชม จังหวัดมหาสารคาม

4. เพื่อศึกษาข้อเสนอแนะของประชาชนต่อภาพลักษณ์และคุณภาพการให้บริการของเทศบาล ในเขตอำเภอชื่นชม จังหวัดมหาสารคาม

สมมติฐานการวิจัย

ในการวิจัยครั้งนี้ ได้กำหนดสมมติฐานการวิจัย ดังนี้

ภาพลักษณ์ของเทศบาล มีความสัมพันธ์กับคุณภาพการให้บริการของเทศบาล ในเขตอำเภอชื่นชม จังหวัดมหาสารคาม ในทิศทางเดียวกัน

ขอบเขตการวิจัย

ในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัย ได้กำหนดขอบเขต และกลุ่มตัวอย่างในการวิจัย ดังนี้

1. ขอบเขตด้านเนื้อหา

ในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัย ได้กำหนดขอบเขตเนื้อหาของการวิจัยไว้ ดังนี้

1.1 ภาพลักษณ์ของเทศบาล ประกอบด้วย 1) ด้านบุคลากร 2) ด้านสถานที่ 3) ด้านนโยบายการดำเนินงาน 4) ด้านความสัมพันธ์กับกลุ่มเป้าหมาย (สมิต สัจฉกร. 2546 : 188-193)

1.2 คุณภาพการให้บริการ ประกอบด้วย 1) ด้านความสะดวกที่ได้รับจากการบริการ 2) ด้านบุคลิกภาพผู้ให้บริการ 3) ด้านประสานงานในการบริการ 4) ด้านการบริการ (Aday And Anderson. 1975 : Unpaged)

2. ขอบเขตด้านประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัย ได้กำหนดขอบเขตด้านประชากรและกลุ่มตัวอย่าง ดังนี้

2.1 ประชากร ได้แก่ ประชาชนผู้ที่มาใช้บริการของเทศบาล ในเขตอำเภอชื่นชม จังหวัดมหาสารคาม ในปี พ.ศ. 2556 จำนวน 12,370 คน (เทศบาลอำเภอชื่นชม. 2556 : 1-15)

2.2 กลุ่มตัวอย่าง ได้แก่ ประชาชนผู้ที่มาใช้บริการเทศบาล ในเขตอำเภอชื่นชม จังหวัดมหาสารคาม ในปี พ.ศ. 2556 จำนวน 388 คน สำหรับการกำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างได้มาโดยใช้สูตรการคำนวณตามวิธีของยามานะ (Yamane. 1973 : 727)

3. ขอบเขตด้านพื้นที่

ผู้ที่มาใช้บริการของเทศบาล ในเขตอำเภอชื่นชม จังหวัดมหาสารคาม

4. ขอบเขตด้านระยะเวลา

ผู้วิจัยเริ่มทำการวิจัยกำหนดครระยะเวลารวม 1 ปี โดยเริ่มต้นตั้งแต่วันที่ 1 พฤษภาคม พ. ศ 2556 ไปจนถึงวันที่ 30 มิถุนายน พ. ศ 2557

5. ขอบเขตด้านตัวแปร

ในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้กำหนดขอบเขตของการวิจัย ดังนี้

5.1 ตัวแปรกลุ่มที่ 1

5.1.1 ภาพลักษณ์ ประกอบด้วย

- 1) ด้านบุคลากร
- 2) ด้านสถานที่
- 3) ด้านนโยบายการดำเนินงาน
- 4) ด้านความสัมพันธ์กับกลุ่มเป้าหมาย

5.2 ตัวแปรกลุ่มที่ 2

5.2.1 คุณภาพการให้บริการ ประกอบด้วย

- 1) ด้านความสะดวกที่ได้รับจากการบริการ
- 2) ด้านบุคลิกภาพผู้ให้บริการ
- 3) ด้านประสานงานในการบริการ
- 4) ด้านการบริการ

นิยามศัพท์เฉพาะ

เพื่อให้เกิดความเข้าใจความหมายของคำศัพท์เฉพาะที่ใช้ในการวิจัย ผู้วิจัยจึงได้ให้นิยามศัพท์เฉพาะไว้ ดังนี้

ภาพลักษณ์ของเทศบาล หมายถึง ภาพที่เกิดขึ้นภายในจิตใจของบุคคลเกี่ยวกับองค์กรนั้น ๆ ที่ทางองค์กรได้สื่อสารออกไปปรากฏต่อสายตาของบุคคล เช่น สัญลักษณ์ เครื่องแบบ เพื่อให้บุคคลเกิดการรับรู้และเข้าใจองค์กรมากขึ้น ซึ่งรวมไปถึงการจัดการ การบริการ ผลิตภัณฑ์และบริการต่าง ๆ ประกอบด้วย

1. ด้านบุคลากร หมายถึง บุคลากรในเทศบาลแต่ละบุคคลมีบทบาทหน้าที่หลักการทำงานอย่างมีอย่างมีประสิทธิภาพ คุณธรรม จริยธรรมของบุคลากร ซึ่งคาดว่าส่งผลต่อการรับรู้ภาพลักษณ์ด้านบุคลากรของเทศบาล เช่น ผู้ให้บริการมีความกระตือรือร้นกระตือรือร้นเพื่อให้บริการผู้ใช้บริการ สามารถทำหน้าที่ทดแทนกันได้ เพื่อให้ผู้ใช้บริการได้รับการบริการอย่างต่อเนื่อง มีความตั้งใจ ดูแลเอาใจใส่ และเต็มใจที่จะให้การบริการแก่ผู้มาใช้บริการและมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดีมีความเป็นกันเอง

2. ด้านสถานที่ หมายถึง สถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวกเป็นอีกปัจจัยหนึ่งที่จะส่งผลต่อภาพลักษณ์ ซึ่งจะต้องมีขนาดสัดส่วนที่เหมาะสม เพียงพอ มีที่ตั้งและบรรยากาศดี มีความสะดวกในการเดินทาง ตลอดจนอุปกรณ์สำนักงานต้องให้เป็นระเบียบเรียบร้อย มีป้ายบอกชื่อของหน่วยงาน ชื่อตำแหน่งหน้าห้องป้ายบอกเวลาเปิด – ปิดทำการ รวมทั้งขั้นตอนวิธีการติดต่อกันต่าง ๆ ที่ชัดเจน สังเกตได้ง่าย

3. ด้านนโยบายการดำเนินงาน หมายถึง นโยบายการดำเนินงานมีจุดมุ่งหมาย คือ ให้ประชาชนมีส่วนร่วมในการบริหารงานเทศบาล มีส่วนร่วมในการแสดงความคิดเห็น และทำให้ประชาชนคุณภาพชีวิตที่ดี มีทำให้เกิดประโยชน์ต่อประชาชนสามารถตรวจสอบขอข้อมูลจากศูนย์บริการข้อมูลข่าวสารของเทศบาล ได้ เพื่อให้บริการประชาชนได้ด้วยความรวดเร็วและมีประสิทธิภาพ

4. ด้านความสัมพันธ์กับกลุ่มเป้าหมาย หมายถึง การส่งเสริมการตลาดที่อาศัยการโฆษณา ประชาสัมพันธ์ สื่อสารภาพลักษณ์ของเทศบาล เพื่อส่งเสริมการขาย และการตลาดสร้างภาพลักษณ์พัฒนาองค์กรเป็นที่เชื่อถือ ยอมรับของผู้ใช้บริการ และเป็นมิตรให้คำแนะนำและตอบข้อซักถามสำหรับผู้ใช้บริการ รับฟังความคิดเห็นของผู้ใช้บริการและนำมาพัฒนาปรับปรุงภาพลักษณ์ของเทศบาล

คุณภาพการให้บริการ หมายถึง ความสามารถในการตอบสนองความต้องการของธุรกิจให้ บริการ คุณภาพของบริการเป็นสิ่งสำคัญที่สุดที่จะสร้างความแตกต่างของธุรกิจให้เหนือกว่าคู่แข่งขั้นได้ การเสนอคุณภาพการให้บริการที่ตรงกับความต้องการของผู้รับบริการเป็นสิ่งที่จะต้องกระทำ ผู้รับบริการจะพอใจถ้าได้รับสิ่งที่ต้องการ เมื่อผู้รับบริการมีความต้องการ ณ สถานที่ที่ผู้รับบริการต้องการ และในรูปแบบที่ต้องการ

1. ด้านความสะดวกที่ได้รับจากการบริการ หมายถึง การที่ประชาชนที่ไปติดต่อขอใช้บริการ ได้รับความสะดวก รวดเร็ว ประหยัดเวลา มีที่จอดรถอย่างเพียงพอ มีป้ายบอกทาง / แผนผังจุดบริการตามลำดับขั้นตอน ทำให้ประชาชนที่มาใช้บริการสะดวกในการมารับบริการ เมื่อการมารับบริการสะดวกก็ส่งผลต่อภาพลักษณ์ที่ดีของเทศบาล

2. ด้านบุคลิกภาพผู้ให้บริการ หมายถึง ผู้ที่มีจิตแจ่มใส ภายสง่า วาจาดี คือ คุณสมบัติของบุคลิกภาพที่ดี ซึ่งเรื่องจำเป็นและมีความสำคัญเป็นอย่างยิ่งสำหรับผู้ปฏิบัติงานด้านบริการในการใช้ชีวิตอยู่ในสังคมไม่ว่าจะเป็นสังคมครอบครัว เพื่อน องค์กร ซึ่งจุดเด่นที่เห็นได้ชัดเจนสำหรับผู้ที่มิบุคลิกภาพดี คือ การสร้างความเชื่อถือ ที่เกิดจากรูปร่าง ลักษณะ อากัปกริยา คำพูด น้ำเสียง การแสดงท่าทาง รวมถึงพฤติกรรมที่แสดงออก อุปนิสัยใจคอ ทัศนคติ ความรู้สึกนึกคิด

3. ด้านประสานงานในการบริการ หมายถึง ความสำเร็จในการจัดกิจกรรมหรือโครงการต่าง ๆ คือ การใช้เครือข่ายความสัมพันธ์จากทุนต่าง ๆ ที่เทศบาลมีอยู่ ทุ่มทุนด้านงบประมาณ และทุนด้านสังคม คือ การใช้กลุ่มประชาสังคมต่าง ๆ เป็นกลไกในการผลักดันให้โครงการสามารถเดินหน้าไปตามความต้องการอย่างแท้จริงของประชาชน ที่สำคัญ คือ ทุนทางกายภาพ การประสานงานกับส่วนราชการที่มีอยู่ในพื้นที่ เพื่อขอความช่วยเหลือในด้านวิชาการ และทำให้โครงการหรือกิจกรรมต่างๆ มีความยั่งยืนสูง

4. ด้านคุณภาพการบริการ หมายถึง คุณภาพการบริการนอกจากจะมีลักษณะของการให้บริการที่ดีแล้ว ความร่วมมือ ประสานงานในส่วนที่เกี่ยวข้องกัน ก็ต้องได้รับการสนับสนุนจากข้าราชการส่วนอื่น ๆ อีกด้วย เพราะทุกส่วนราชการ เป็นส่วนหนึ่งในการให้บริการประชาชน โดยต้องอำนวยความสะดวก ความรวดเร็วกับประชาชน และผู้ให้บริการ ต้องมีสุขภาพกาย สุขภาพจิตที่ดี มีความพร้อมเพื่อให้บริการที่ดี เพื่อให้เกิดความร่วมมือและเต็มใจในการปฏิบัติงาน อย่างเต็มความสามารถเพื่อให้งานประสบผลสำเร็จตามเป้าหมายที่กำหนดไว้

เทศบาลในเขตอำเภอชื่นชม หมายถึง เทศบาล ในเขตอำเภอชื่นชม จังหวัดมหาสารคาม มี 2 เทศบาล ได้แก่ เทศบาลกุฉินทล มี 15 หมู่บ้าน ประกอบด้วย 1) บ้านกุฉินทล 2) บ้านสินวน 3) บ้านศรีสว่าง 4) บ้านหนองแสง 5) บ้านนาฝาย 6) บ้านนาไร่เดียว 7) บ้านดอนสวรรค์ 8) บ้านโนนทัน 9) บ้านคำแก้ง 10) บ้านหนองกุ้งใต้ 11) บ้านนาอุดม 12) บ้านกุฉินทล 13) บ้านนาสมบูรณ์ 14) บ้านนาเจริญ และ 15) บ้านกุฉินทล 15 และเทศบาลหนองกุ้ง มี 10 หมู่บ้าน ประกอบด้วย 1) บ้านกุดจอก 2) บ้านโคกอินทนิล 3) บ้านหลุมแซง 4) บ้านหนองกุ้ง 4 5) บ้านโนนพิมาย 6) บ้านโสกกรัง 7) บ้านฝื่อ หมู่ 7 8) บ้านโนนสะอาด 9) บ้านฝื่อ หมู่ 9 และ 10) บ้านหนองกุ้ง หมู่ 10

ผู้รับบริการ หมายถึง ประชาชนที่เข้ามาใช้บริการเทศบาล ในเขตอำเภอชื่นชม จังหวัดมหาสารคาม

ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

การวิจัยในครั้งนี้ จะได้รับประโยชน์ ดังนี้

1. เพื่อได้ทราบถึงภาพลักษณ์ของประชาชนที่มีต่อเทศบาล ในเขตอำเภอ
ชื่นชม จังหวัดมหาสารคาม สำหรับเป็นแนวทางหน่วยบริหารราชการส่วนท้องถิ่นที่ให้บริการ
แก่ประชาชนโดยตรงได้ทราบถึงคุณภาพการให้บริการของเทศบาล ในเขตอำเภอชื่นชม จังหวัด
มหาสารคาม
2. เพื่อได้ทราบถึงคุณภาพการให้บริการประชาชนของเทศบาล ในเขตอำเภอชื่นชม
จังหวัดมหาสารคาม เพื่อนำมา ปรับปรุง การให้บริการประชาชนของเทศบาล ในเขตอำเภอ
ชื่นชม จังหวัดมหาสารคาม
3. เพื่อได้ทราบถึงความสัมพันธ์ของภาพลักษณ์และคุณภาพการให้บริการของการ
บริการประชาชนของเทศบาล ในเขตอำเภอชื่นชม จังหวัดมหาสารคาม สำหรับเป็นข้อมูลสารเทศ
สำหรับการพัฒนาคุณภาพการบริการประชาชน ของเทศบาลในเขตอำเภอชื่นชม จังหวัด
มหาสารคาม
4. เพื่อนำข้อเสนอแนะมาแก้ไข พัฒนาภาพลักษณ์และการให้บริการของเทศบาล
ในเขตอำเภอชื่นชม จังหวัดมหาสารคาม ให้ดียิ่งขึ้น