

บทที่ 1

บทนำ

ความเป็นมาและความสำคัญของการศึกษา

เทศบาล เป็นองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นรูปแบบหนึ่งของประเทศไทย ที่ได้รับการจัดตั้งตามพระราชบัญญัติเทศบาล พ.ศ. 2496 (แก้ไขเพิ่มเติมถึงฉบับที่ 13 พ.ศ. 2552) โดยวัตถุประสงค์ของการจัดตั้งเพื่อกระจายอำนาจการปกครอง ให้ประชาชนในท้องถิ่นระดับตำบลซึ่งเป็นเขตชนบทอันเป็นพื้นที่ส่วนใหญ่ของประเทศ ได้มีโอกาสเรียนรู้การแก้ไขปัญหาและตอบสนองความต้องการของตนเองโดยการเข้าไปมีบทบาทหรือมีส่วนร่วมทางการเมืองการปกครอง หรือเรียกว่าการปกครองตนเอง ตามระบอบประชาธิปไตยนั้น เทศบาลตำบล จึงเป็นองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่ใกล้ชิดประชาชนมากที่สุด การดำเนินงานของเทศบาลตำบลเป็นกลไกในการกระจายอำนาจให้แก่ประชาชนในพื้นที่อย่างแท้จริง ประชาชนมีส่วนร่วมในการเลือกตั้งตัวแทนของประชาชนในพื้นที่ที่มีการบริหารงานหรือดำเนินงาน โดยประชาชนเข้าไปมีส่วนร่วมในการตัดสินใจกำหนดทิศทางและวางแผนพัฒนาตำบล มีการกำกับดูแลและตรวจสอบการดำเนินงานของเทศบาลตำบลแล้วเทศบาลตำบลย่อมสามารถตอบสนองความต้องการในการแก้ไขปัญหาของหมู่บ้านตำบล ได้อย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล จะเห็นได้ว่าเทศบาลเป็นหน่วยงานการปกครองท้องถิ่นที่มีความสำคัญยิ่งในฐานะที่เป็นองค์กรที่มีบทบาท อำนาจหน้าที่ และความรับผิดชอบในการพัฒนาคุณภาพชีวิตของประชาชนส่วนใหญ่ของประเทศ ซึ่งมีผลโดยตรงต่อการกระจายอำนาจของรัฐในการบริหารจัดการเพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชนในพื้นที่ในระดับรากหญ้า เทศบาลจึงมีบทบาทสำคัญต่อความสำเร็จของการนำนโยบายและการกระจายอำนาจ ไปปฏิบัติ เพราะถ้าเทศบาลไม่สามารถปฏิบัติงานตามภารกิจและหน้าที่ที่ได้รับการถ่ายโอนไปได้อย่างมีประสิทธิภาพหรือไม่มีความเข้มแข็งแล้ว การกระจายอำนาจจากส่วนการจะไม่บังเกิดผล

ในการปฏิบัติงานของพนักงานเทศบาลมีหน้าที่ที่จะต้องยึดถือประโยชน์ของประชาชนเป็นสำคัญ จะต้องมีความโปร่งใสในการปฏิบัติหน้าที่ปรับปรุงการท างานขององค์กรในทุกหน่วยงานให้มีความโปร่งใส มีการเปิดเผยข้อมูลข่าวสารให้ประชาชนเข้าถึงได้สะดวก มีมนุษยสัมพันธ์ทุ่มเทเอาใจใส่ให้กับงานบริการประชาชนและที่ผ่านมารกรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่นได้กำหนดนโยบายเน้นหนัก ไว้ว่าจะส่งเสริมและสนับสนุนการกำกับดูแลการบริหารราชการส่วนท้องถิ่นให้มีประสิทธิภาพ และส่งเสริมและสนับสนุนการปฏิบัติงานของข้าราชการและพนักงานขององค์กรปกครอง ซึ่งเทศบาลแต่ละที่ยังต้องการ

แนวทางในการบริหารและแนวทางการปฏิบัติงานให้เกิดเป็นรูปธรรมและเกิดประโยชน์แก่ประชาชนให้มากที่สุด

วัตถุประสงค์

เพื่อสำรวจ และประเมินผล ความพึงพอใจ ของผู้รับบริการในด้าน คุณภาพการให้บริการ การจัดการโครงการบริหารจัดการหน่วยกู้ชีพกู้ภัยเทศบาลตำบลหอค้า ประจำปี 2562

ขอบเขตของการศึกษา

1. ขอบเขตด้านพื้นที่ ได้แก่ เทศบาลตำบลหอค้า อำเภอเมืองบึงกาฬ จังหวัดบึงกาฬ
2. ขอบเขตด้านประชากรและกลุ่มตัวอย่าง ได้แก่ ประชาชน เจ้าหน้าที่ของรัฐ หน่วยงาน ของรัฐ หน่วยงานเอกชน ที่มารับบริการหรือติดต่อเทศบาลตำบลหอค้าโดยตรง ขนาดของ กลุ่มตัวอย่าง จำนวน 100 คน
3. ขอบเขตด้านเนื้อหา
ความพึงพอใจของผู้รับบริการ เกี่ยวกับ ด้านคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลหอค้า ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2562 ได้แก่
งานด้านบริการระบบการแพทย์ฉุกเฉินหน่วยกู้ชีพ
ประเด็นการให้บริการต่างๆ ดังนี้ 1) ขั้นตอนการให้บริการ 2) ช่องทางการให้บริการ 3) เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ 4) สิ่งอำนวยความสะดวก
4. ขอบเขตด้านเวลา ตั้งแต่วันที่ 1 ตุลาคม 2561 ถึง 20 ตุลาคม 2562

ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1. เพื่อทราบระดับ ความพึงพอใจของผู้รับบริการในด้านคุณภาพการให้บริการของ หน่วยงาน และ นำผลที่ได้มาปรับปรุงในงานด้านต่าง ๆ ต่อไป
2. หน่วยงานใช้เป็นประโยชน์ต่อการเพิ่มขีดความสามารถ และเพื่อพัฒนาองค์การให้ ดำเนินการ ตามวัตถุประสงค์การให้บริการแก่ผู้รับบริการในทุกงานบริการ ๆ ด้าน

3. เพื่อเป็นแนวทางให้องค์กรหรือหน่วยงานที่เกี่ยวข้องได้ศึกษาและนำไปประยุกต์ใช้กับ นโยบาย แผนงาน และนำไปสู่การพัฒนาองค์กรต่อไป