

บทที่ 1

บทนำ

ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

การบริหารจัดการองค์กรในยุคปัจจุบัน หรือที่เรียกว่า ยุคโลกาภิวัตน์ ทั้งองค์กรภาครัฐ และองค์กรภาคเอกชน ได้นำแนวคิดในการให้บริการมาใช้ เพื่อให้ผู้รับบริการเกิดความพึงพอใจในการใช้บริการ อีกทั้งการบริการก็ได้เข้ามามีบทบาทสำคัญต่อความสำเร็จขององค์กรและยังเป็นปัจจัยหนึ่งที่สร้างภาพลักษณ์ที่ดีให้กับองค์กร ทำให้ผู้ให้บริการมีความเชื่อมั่นในตราสินค้าหรือบริการและมีความจงรักภักดีต่อตัวสินค้าหรือบริการที่องค์กรมอบให้ การให้บริการถือเป็นกลยุทธ์หนึ่งที่ใช้ในการแข่งขันกันทางธุรกิจ หรือแม้กระทั่งองค์กรของรัฐที่ไม่หวังผลกำไรก็นำแนวคิดในการให้บริการไปใช้ในองค์กรเพื่อหวังจะให้ประชาชนผู้รับบริการเกิดความพึงพอใจ

ในปัจจุบันความสัมพันธ์ระหว่างภาครัฐและประชาชนได้เพิ่มมากขึ้นรวมทั้งประชาชนมีการเรียกร้องการบริการที่ดีขึ้น เนื่องจากเทคโนโลยีสมัยใหม่เปิดโอกาสให้ประชาชนทั่วไปหรือองค์กรประชาชนเปิดเผยความต้องการของตนให้สังคมได้รับรู้ง่ายขึ้น ประชาชนมีระดับการศึกษาและค่านิยมประชาธิปไตยที่สูงขึ้นทำให้ต้องการภาครัฐที่มีความโปร่งใสและรับผิดชอบในการดำเนินงานมากขึ้น รวมถึงการทำงานที่มีประสิทธิภาพและคุ้มค่ากับเงินภาษีของประชาชน และการที่ภาครัฐเองก็ตระหนักดีว่าหากไม่ได้รับความร่วมมือที่ดีจากประชาชนแล้วนโยบายของรัฐก็จะไม่เกิดผลและจะกระทบถึงเสถียรภาพของรัฐบาลในระยะยาวอีกด้วย

ด้วยแรงกดดันดังกล่าวจำเป็นที่ภาครัฐต้องตอบสนองความต้องการและความคาดหวังของประชาชน ซึ่งความต้องการและความคาดหวังดังกล่าวเปลี่ยนแปลงไปตามกระแสการเปลี่ยนแปลงของโลก จึงจำเป็นต้องปรับปรุงคุณภาพให้สนองความต้องการดังกล่าว แต่อย่างไรก็ตามการดำเนินการเป็นสิ่งที่ทำได้ไม่่ง่ายนัก เนื่องจากความต้องการของประชาชนมีหลากหลายและซับซ้อน ยิ่งไปกว่านั้นการดำเนินการดังกล่าวของภาครัฐต้องได้รับความร่วมมือจากส่วนราชการต่าง ๆ ในการปรับปรุงการบริการให้มีประสิทธิภาพ (สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ, 2547)

อย่างไรก็ตามองค์กรของรัฐเป็นองค์กรที่มีขนาดใหญ่ ประกอบกับการมีบุคลากรที่เป็นข้าราชการจำนวนมาก ทั้งที่รัฐเองยังมีข้อจำกัดด้านงบประมาณที่ไม่สามารถจัดสรรได้อย่างเพียงพอ

ค่อนโยบายการกระจายอำนาจ และการให้คนเป็นศูนย์กลางในการพัฒนา โดยเฉพาะอย่างยิ่งองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ซึ่งส่วนใหญ่เป็นองค์กรขนาดเล็กที่ใกล้ชิดประชาชนมากที่สุด ซึ่งมีหน้าที่บำบัดทุกข์บำรุงสุขให้กับประชาชน ได้รับการจัดสรรงบประมาณไม่เพียงพอจึงทำให้ไม่สามารถให้บริการประชาชนได้อย่างทั่วถึง ในขณะที่การกระจายอำนาจสู่ท้องถิ่นยังคงดำเนินอยู่ ทำให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นส่วนใหญ่ต้องแบกรับภาระ ทั้งทางด้านสถานที่ในการให้บริการ ด้านบุคลากร ด้านความรู้ ความเชี่ยวชาญ และด้านอื่น ๆ ซึ่งข้อจำกัดขึ้นอยู่กับสภาพภูมิประเทศ วัฒนธรรมที่มีความแตกต่างกันของแต่ละชุมชน

เทศบาลตำบลมะขามเมืองใหม่ (2551) ได้กล่าวว่า องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น มีหน้าที่ในการให้บริการแก่ประชาชนในเขตเทศบาล เพื่อให้ได้รับบริการของรัฐอย่างทั่วถึง เป็นธรรม และเท่าเทียมกัน ผู้บริหารมีนโยบายที่ชัดเจนในการให้บริการประชาชนในด้านต่าง ๆ โดยเน้นการมีส่วนร่วมของประชาชน และทำให้ประชาชนเกิดความพึงพอใจในการบริการของเทศบาล

อย่างไรก็ตามเทศบาลตำบลมะขามเมืองใหม่แม้จะเป็นองค์กรที่ให้บริการที่ใกล้ชิดประชาชนและทราบความต้องการของประชาชนมากที่สุด ก็ยังมีข้อจำกัดในเรื่องงบประมาณที่ไม่อาจตอบสนองความต้องการของประชาชนได้เท่าที่ควร ทำให้การให้บริการหลาย ๆ ด้านไม่สามารถตอบสนองความต้องการของประชาชนได้ จึงมีความจำเป็นอย่างยิ่งที่จะต้องศึกษาความคิดเห็นของประชาชนที่มาใช้บริการด้านต่าง ๆ ที่เทศบาลให้บริการอยู่ เพื่อจะได้ทราบถึงปัญหาข้อบกพร่อง และใช้เป็นข้อมูลในการแก้ไข ปรับปรุงการให้บริการของเทศบาลตำบลมะขามเมืองใหม่สู่ความเป็นมาตรฐานต่อไป

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาความคิดเห็นของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลมะขามเมืองใหม่ อำเภอมะขาม จังหวัดจันทบุรี
2. เพื่อเปรียบเทียบความคิดเห็นของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลมะขามเมืองใหม่ อำเภอมะขาม จังหวัดจันทบุรี จำแนกตาม เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้

สมมติฐานการวิจัย

1. ประชาชนที่มีเพศต่างกัน มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลมะขามเมืองใหม่แตกต่างกัน

2. ประชาชนที่มีอายุต่างกัน มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลมะขามเมืองใหม่แตกต่างกัน
3. ประชาชนที่มีระดับการศึกษาต่างกัน มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลมะขามเมืองใหม่แตกต่างกัน
4. ประชาชนที่มีอาชีพต่างกัน มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลมะขามเมืองใหม่แตกต่างกัน
5. ประชาชนที่มีรายได้ต่างกัน มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลมะขามเมืองใหม่แตกต่างกัน

ขอบเขตการวิจัย

ขอบเขตด้านเนื้อหา: การวิจัยครั้งนี้มุ่งศึกษาเกี่ยวกับความคิดของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลมะขามเมืองใหม่ อำเภอมะขาม จังหวัดจันทบุรี ตามแนวคิดทฤษฎีและแนวคิดเรื่องคุณภาพการให้บริการจากรูปแบบ SERVQUAL ของ พาราสุรามาน, แซทแฮล์ม และแบร์รี่ (Parasuraman, Zeithaml & Berry, 1990) เป็นเกณฑ์วัดคุณภาพการให้บริการ โดยใช้แบบสอบถาม วัดความพึงพอใจ 5 ด้าน ซึ่งตัวแปรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ประกอบด้วย

ตัวแปรอิสระ ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้

ตัวแปรตาม ได้แก่ ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ ด้านน่าเชื่อถือไว้วางใจในการบริการ ด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ ด้านการให้ความมั่นใจแก่ผู้รับบริการ ด้านความเอาใจใส่ผู้รับบริการ

ขอบเขตด้านพื้นที่: การวิจัยครั้งนี้มีประชากรที่ใช้ในการวิจัย คือประชาชนที่มีภูมิลำเนาและมีชื่ออยู่ในทะเบียนบ้านของเทศบาลตำบลมะขามเมืองใหม่ อำเภอมะขาม จังหวัดจันทบุรี จำนวน 5,801 คน ข้อมูล ณ พฤษภาคม พ.ศ. 2554 ทะเบียนราษฎรอำเภอมะขาม (2554)

นิยามศัพท์เฉพาะ

เพศ หมายถึง ผู้ชาย หรือ ผู้หญิง

อายุ หมายถึง อายุของประชาชนผู้มารับบริการ แบ่งเป็น อายุไม่เกิน 20 ปี, 21 - 30 ปี, 31 - 40 ปี, 41 - 50 ปี, 51 - 60 ปี, มากกว่า 61 ปี

การศึกษา หมายถึง ระดับการศึกษาของแต่ละคน หรือการศึกษาของประชาชนที่มารับบริการ

อาชีพ หมายถึง ประเภทอาชีพของประชาชนผู้มารับบริการแต่ละคน

รายได้ หมายถึง รายได้เฉลี่ยต่อเดือนของประชาชนผู้มารับบริการ

ประชาชน หมายถึง ประชาชนผู้มารับบริการที่เป็นผู้ที่มีภูมิลำเนาและมีชื่ออยู่ในทะเบียนบ้านของเทศบาลตำบลมะขามเมืองใหม่ อำเภอมะขาม จังหวัดจันทบุรี

เจ้าหน้าที่ หมายถึง เจ้าหน้าที่เทศบาลตำบลมะขามเมืองใหม่ ของเทศบาลตำบลมะขามเมืองใหม่ อำเภอมะขาม จังหวัดจันทบุรี ที่ให้บริการ ณ เทศบาลตำบลมะขามเมืองใหม่

การรับบริการ หมายถึง การรับบริการของประชาชนจากเทศบาลตำบลมะขามเมืองใหม่ อำเภอมะขาม จังหวัดจันทบุรี

ความคิดเห็น หมายถึง การแสดงทัศนะ ความเข้าใจ หรือความรู้สึกด้วยการไตร่ตรองอย่างมีเหตุผล ในการประเมินหรือเลือกสิ่งหนึ่งสิ่งใดเป็นการเฉพาะ หรือมุมมองในด้านของผู้รับบริการ ที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลมะขามเมืองใหม่

คุณภาพการให้บริการ หมายถึง การบริการที่สามารถสร้างความประทับใจให้กับผู้รับบริการ โดยใช้แบบสอบถาม วัดความพึงพอใจ 5 หมวด ของ พาราสุรามาน และอื่น ๆ (Parasuraman et al., 1990) ดังนี้

1. ด้านความเป็นรูปธรรม (Tangibles) หมายถึง เจ้าหน้าที่ให้บริการที่รวดเร็ว ถูกต้อง มีความพร้อมด้านเครื่องมือเครื่องใช้ที่ให้บริการ ยิ้มแย้มแจ่มใส มีการให้คำแนะนำในข้อมูลที่ชัดเจน
2. ด้านความน่าเชื่อถือไว้วางใจ (Reliability) หมายถึง เจ้าหน้าที่มีความชัดเจนในการให้คำแนะนำที่เป็นประโยชน์ ตอบคำถามที่เกี่ยวข้องกับงานที่มาติดต่อด้วยความถูกต้องเหมาะสม ให้บริการด้วยความรวดเร็ว มีการติดตามผลการบริการ
3. ด้านการสนองตอบต่อผู้รับบริการ (Responsiveness) หมายถึง ประชาชนไม่ต้องรอนาน เจ้าหน้าที่ยินดีและเต็มใจอำนวยความสะดวกในด้านต่าง ๆ ให้มีความสำคัญกับประชาชนทุกรายอย่างเป็นกันเอง
4. ด้านการให้ความมั่นใจแก่ผู้รับบริการ (Assurance) หมายถึง เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความเข้าใจในระเบียบต่าง ๆ บริการด้วยกิริยามารยาทที่เรียบร้อย ตอบข้อสงสัยด้วยน้ำเสียงที่ไพเราะ ประชาชนสามารถซักถามข้อสงสัยหรือมีความเห็นโต้แย้งกับการบริการของเทศบาลได้
5. ด้านความเอาใจใส่ผู้รับบริการ (Empathy) หมายถึง เจ้าหน้าที่เอาใจใส่ต่อประชาชนให้ความช่วยเหลือในการประสานงานต่อหน่วยงานอื่นที่เกี่ยวข้อง ให้บริการกับผู้พิการหรือผู้ด้อยโอกาสในด้านต่าง ๆ เช่น การเขียนคำร้องให้ มีผู้รับฟังความคิดเห็นหรือร้องเรียนร้องทุกข์

ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1. ทราบถึงความคิดเห็นของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลมะขามเมืองใหม่ อำเภอมะขาม จังหวัดจันทบุรี
2. ทราบถึงผลการเปรียบเทียบความคิดเห็นของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลมะขามเมืองใหม่ อำเภอมะขาม จังหวัดจันทบุรี จำแนกตามเพศ อายุ การศึกษา อาชีพ และรายได้
3. ผลการศึกษาที่ได้สามารถนำไปใช้เป็นข้อมูลเบื้องต้นให้กับฝ่ายบริหารเทศบาลตำบลมะขามเมืองใหม่และผู้มีส่วนเกี่ยวข้องได้ใช้เป็นแนวทางในการปรับปรุงกระบวนการบริการประชาชน ให้มีคุณภาพที่เหมาะสมและสอดคล้องกับสภาพการดำเนินงาน ของเทศบาลตำบลมะขามเมืองใหม่ อำเภอมะขาม จังหวัดจันทบุรี ต่อไป