

บทที่ 1

บทนำ

ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

ปัจจุบันหน่วยงานภาครัฐกำลังเผชิญกับสถานการณ์การเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็วของกระแสโลกาภิวัตน์ และปัจจัยเงื่อนไขต่าง ๆ ทั้งภายในและภายนอกประเทศ สถานการณ์ใหม่ทางเศรษฐกิจ สังคม และการเมืองที่ถูกกำหนดโดยกติกาในสากลโลก ทำให้สังคมโลกตกอยู่ในสถานการณ์แข่งขันมากขึ้น ประกอบกับความก้าวหน้าทางเทคโนโลยีสารสนเทศ ทำให้การเคลื่อนย้ายข้อมูลข่าวสาร เงินทุน สินค้าและคน ส่งผลกระทบต่อชีวิตความเป็นอยู่ของประชาชนอย่างกว้างขวางและรวดเร็ว ขณะที่ประชาชนยังต้องเผชิญกับวิกฤติเศรษฐกิจ ตลอดจนผลกระทบของรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พ.ศ. 2540 ที่ได้เปิดโอกาสให้ประชาชนเข้ามามีส่วนร่วมในกระบวนการพัฒนาทุกระดับมากขึ้น จึงเป็นแรงกดดันที่ภาครัฐจะต้องปรับตัว และทบทวนบทบาทหน้าที่ ตลอดจนปรับปรุงการให้บริการใหม่ ดังนั้นรัฐบาลจึงจำเป็นต้องมีการปฏิรูปในลักษณะองค์รวม เพื่อเปลี่ยนแปลงระบบบริหารภาครัฐให้ไปสู่ “รูปแบบการบริหารจัดการภาครัฐแนวใหม่” (New Public Management) ที่เน้นการทำงาน โดยยึดถือผลผลิตและผลลัพธ์เป็นหลัก มีการวัด ผลลัพธ์และค่าใช้จ่ายอย่างเป็นรูปธรรม ให้ผู้ทำงานรับผิดชอบต่อผลงาน แทนการควบคุมปัจจัยนำเข้าอย่างละเอียด ซึ่งการเปลี่ยนการทำงานของภาครัฐที่ต้องการกำหนดผลลัพธ์ คือการทำงานเพื่อประชาชน มีการวัดผลอย่างเป็นรูปธรรม มีความโปร่งใสในการตัดสินใจ ตลอดจน วิธีการทำงานที่มีความรวดเร็วและคล่องตัว เพื่อสนองความต้องการของประชาชนเป็นระบบที่มีประชาชนเป็นศูนย์กลาง และเพื่อให้สอดคล้องกับพระราชบัญญัติว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. 2546 มาตรา 6 ที่ได้กำหนดเป้าหมายการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี

โดยในส่วนของการบริหารราชการนั้นต้องการให้บรรลุเป้าหมายดังต่อไปนี้ 1) เกิดประโยชน์สุขแก่ประชาชน 2) เกิดผลสัมฤทธิ์ต่อภารกิจของรัฐ 3) มีประสิทธิภาพและเกิดความคุ้มค่าในเชิงภารกิจของรัฐ 4) ไม่มีขั้นตอนการปฏิบัติงานเกิดความจำเป็น 5) มีการปรับปรุงภารกิจของส่วนราชการให้ทันต่อเหตุการณ์ 6) ประชาชนได้รับความอำนวยความสะดวกและได้รับการตอบสนองความต้องการ และ 7) มีการประเมินผลการปฏิบัติราชการอย่างสม่ำเสมอ ดังนั้นการบริหารราชการเพื่อให้สามารถบรรลุเป้าหมายของการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดีได้นั้น จะต้องเป็นการบริหารราชการเพื่อประโยชน์สุขของประชาชนเพื่อความสงบและความปลอดภัยของสังคมส่วนรวม โดยยึดถือประชาชนเป็นศูนย์กลางที่จะได้รับการบริหารจากรัฐ การปฏิบัติภารกิจของ

ส่วนราชการต้องเป็นไปโดยซื่อสัตย์สุจริต สามารถตรวจสอบได้ และมุ่งให้เกิดประโยชน์สุขแก่ประชาชนทั้งในระดับประเทศและระดับท้องถิ่น

ปัจจุบันการบริหารราชการส่วนท้องถิ่นมีอยู่ด้วยกัน 5 รูปแบบ คือ

1. องค์การบริหารส่วนจังหวัด (อบจ.)
2. องค์การบริหารส่วนตำบล (อบต.)
3. เทศบาล
4. กรุงเทพมหานคร (กทม.)
5. เมืองพัทยา

โดยแต่ละท้องถิ่นจะมีบทบาทหน้าที่แตกต่างกันออกไป แต่มีหน้าที่ที่เหมือนกันคือการให้บริการสาธารณะแก่ประชาชน ประชาชนทุกคนจะต้องได้รับการขึ้นพื้นฐานโดยทั่วถึงและเท่าเทียมกัน

เมืองพัทยา เป็นเขตปกครองพิเศษเขตหนึ่งที่ตั้งตามพระราชบัญญัติระเบียบบริหารราชการเมืองพัทยา ฉะนั้นวันที่ 29 พฤศจิกายน พ.ศ. 2521 (เทียบเท่าเทศบาลนคร) ในเขตจังหวัดชลบุรี มีหน้าที่ตามมาตรา 62 แห่งพระราชบัญญัติระเบียบบริหารราชการเมืองพัทยา พ.ศ. 2542 เมืองพัทยาดังอยู่ในเขตอำเภอบางละมุง มีพื้นที่ส่วนใหญ่อยู่ในเขตตำบลหนองปรือและพื้นที่บางส่วน อยู่ในเขตตำบลนาเกลือ ตำบลห้วยใหญ่และตำบลหนองปลาไหล

หน่วยงานขออนุญาตอาคารเป็นหน่วยงานที่ให้บริการแก่ประชาชน ที่เกี่ยวข้อง ในด้านการยื่นขออนุญาตก่อสร้างอาคาร ดัดแปลงอาคารหรือรื้อถอนอาคาร โดยดำเนินการตามขั้นตอนในการตรวจแบบแปลน ตาม พ.ร.บ. ควบคุมอาคาร พ.ศ. 2522 ฯ และกฎหมายอื่นที่เกี่ยวข้อง ให้บริการประชาชนในด้านการขออนุญาตก่อสร้างอาคารพักอาศัย, การยื่นขออนุญาตรับรองการก่อสร้างอาคาร, การยื่นขออนุญาตเปลี่ยนการใช้อาคาร, การขอต่ออายุใบอนุญาตก่อสร้าง, การขอโอนใบอนุญาต, การตรวจพิจารณาด้านการขออนุญาตก่อสร้างสถานบริการ, การตรวจพิจารณาด้านการขออนุญาตชุดดิน-ถมดิน ตาม พ.ร.บ. ชุดดิน-ถมดิน และงานอื่น ๆ เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ มีหน้าที่ให้บริการโดยตรงและมีความใกล้ชิดกับผู้รับบริการ จากการปฏิบัติงานดังกล่าว อาจทำให้ประชาชนเกิดประทับใจ หรือ อาจไม่สามารถสร้างความประทับใจให้แก่ประชาชนได้ ซึ่งการบริหารภาครัฐในปัจจุบัน มุ่งเน้นการมีส่วนร่วมและการรับฟังความคิดเห็นของประชาชน เพื่อที่จะนำข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะต่าง ๆ มาปรับปรุงวิธีการปฏิบัติให้เหมาะสมและเกิดประโยชน์สูงสุดแก่หน่วยงานของเมืองพัทยาและประชาชน

ด้วยเหตุนี้ผู้วิจัยจึงสนใจศึกษาคุณภาพการให้บริการประชาชน ของหน่วยงานขออนุญาตอาคาร สำนักการช่าง เมืองพัทยา ซึ่งจากผลของการศึกษาวิจัยในครั้งนี้จะทำให้ทราบว่าประชาชน

มีความคิดอย่างไรกับการให้บริการของหน่วยงานขออนุญาตอาคาร สำนักการช่าง เมืองพัทยา และ เพื่อนำผลการศึกษาวิจัยเป็นแนวทางในการพัฒนาการให้บริการที่มีคุณภาพให้แก่ประชาชนต่อไป

วัตถุประสงค์การวิจัย

1. เพื่อศึกษาคูณภาพการให้บริการประชาชน ของหน่วยงานขออนุญาตอาคาร สำนักการช่าง เมืองพัทยา
2. เพื่อเปรียบเทียบคุณภาพการให้บริการประชาชน ของหน่วยงานขออนุญาตอาคาร สำนักการช่าง เมืองพัทยา โดยจำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล

สมมติฐานการวิจัย

1. ประชาชนที่มีเพศต่างกัน ให้ความสำคัญต่อคุณภาพการให้บริการประชาชน ของหน่วยงานขออนุญาตอาคาร สำนักการช่าง เมืองพัทยา แตกต่างกัน
2. ประชาชนที่มีอายุต่างกัน ให้ความสำคัญต่อคุณภาพการให้บริการประชาชน ของหน่วยงานขออนุญาตอาคาร สำนักการช่าง เมืองพัทยา แตกต่างกัน
3. ประชาชนที่มีระดับการศึกษาต่างกัน ให้ความสำคัญต่อคุณภาพการให้บริการประชาชน ของหน่วยงานขออนุญาตอาคาร สำนักการช่าง เมืองพัทยา แตกต่างกัน
4. ประชาชนที่มีอาชีพต่างกัน ให้ความสำคัญต่อคุณภาพการให้บริการประชาชน ของหน่วยงานขออนุญาตอาคาร สำนักการช่าง เมืองพัทยา แตกต่างกัน
5. ประชาชนที่มีรายได้ต่างกัน ให้ความสำคัญต่อคุณภาพการให้บริการประชาชน ของหน่วยงานขออนุญาตอาคาร สำนักการช่าง เมืองพัทยา แตกต่างกัน

ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับการวิจัย

1. ทำให้ทราบถึงระดับคุณภาพการให้บริการประชาชน ของหน่วยงานขออนุญาตอาคาร สำนักการช่าง เมืองพัทยา
2. ทำให้ทราบถึงผลการเปรียบเทียบความแตกต่างของ ระดับคุณภาพการให้บริการประชาชน ของหน่วยงานขออนุญาตอาคาร สำนักการช่าง เมืองพัทยา จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้
3. ผลการศึกษาที่ได้จะสามารถนำไปเป็นข้อมูลในเบื้องต้นให้กับสำนักการช่างเมืองพัทยา ใช้เป็นแนวทางในการปรับปรุงและพัฒนาคุณภาพการให้บริการประชาชน ของหน่วยงานขออนุญาตอาคาร สำนักการช่าง เมืองพัทยา ให้ดีขึ้น

ขอบเขตของการวิจัย

ขอบเขตด้านเนื้อหา: การวิจัยครั้งนี้ มุ่งศึกษาเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการประชาชนของหน่วยงานขออนุญาตอาคาร สำนักงานช่าง เมืองพัทยา ตามแนวคิดของ Zeithaml, Parasuraman and Berry (1990, pp. 25-26 อ้างถึงใน บงกช สิงหะ 2550, หน้า 18-19) เป็นการประเมินจากการรับรู้ของผู้รับบริการต่อการบริการที่ได้รับจริง ซึ่งเรียกว่า “Rater” ซึ่งผู้รับบริการประเมินคุณภาพบริการจากเกณฑ์วัดคุณภาพบริการ 5 ด้าน ดังนี้ ด้านความเชื่อถือไว้วางใจ (Reliability), ด้านการให้ความมั่นใจแก่ผู้รับบริการ (Assurance), ด้านความเป็นรูปธรรม (Tangibles), ด้านความเข้าใจและเห็นอกเห็นใจในผู้รับบริการ (Empathy) และด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ (Responsiveness)

ขอบเขตด้านพื้นที่: การวิจัยครั้งนี้ประชากรที่ใช้ในการวิจัย คือ ประชาชนที่มาติดต่อรับบริการจากงานขออนุญาตอาคาร สำนักงานช่าง เมืองพัทยา ตามข้อมูลสถิติผู้มารับบริการได้แก่ ประชาชนที่มาติดต่องานขออนุญาตอาคาร กับสำนักงานช่าง จำนวน 380 คน

ขอบเขตด้านระยะเวลา: ในการวิจัยครั้งนี้ ทำการวิจัยโดยดำเนินการตามแผนพัฒนา 3 ปี (2553-2555) โดยทำการเก็บรวบรวมข้อมูล ในช่วงระหว่าง พฤศจิกายน 2554 ถึง มีนาคม 2555

นิยามศัพท์เฉพาะ

ประชาชน หมายถึง ผู้ที่มาใช้บริการจากงานขออนุญาตอาคาร สำนักงานช่าง เมืองพัทยา

เจ้าหน้าที่ หมายถึง ข้าราชการ ลูกจ้างประจำ และพนักงานจ้างซึ่งทำหน้าที่การให้บริการเกี่ยวกับงานขออนุญาตอาคาร สำนักงานช่าง เมืองพัทยา

การให้บริการ หมายถึง การให้บริการต่าง ๆ แก่ผู้รับบริการที่มาติดต่อกับงานขออนุญาตอาคาร สำนักงานช่าง เมืองพัทยา

หน่วยงานขออนุญาตอาคาร หมายถึงหน่วยงานของเมืองพัทยา ให้บริการในด้านการยื่นขออนุญาตก่อสร้างอาคาร ดัดแปลงอาคารหรือรื้อถอนอาคาร, การยื่นขออนุญาตรับรองการก่อสร้างอาคาร, การยื่นขออนุญาตเปลี่ยนการใช้อาคาร, การขอต่ออายุใบอนุญาตก่อสร้าง, การขอโอนใบอนุญาต, การตรวจพิจารณาด้านการขออนุญาตขุดดิน-ถมดิน ตาม พ.ร.บ. ขุดดิน-ถมดิน ในเขตเมืองพัทยา

คุณภาพการให้บริการ หมายถึง การบริการที่สามารถสร้างความประทับใจให้กับผู้รับบริการโดยใช้เกณฑ์การประเมินคุณภาพการให้บริการ ตามแนวคิดของ Zeithaml, Parasuraman and Berry (1990, pp. 25-26 อ้างถึงใน บงกช สิงหะ 2550, หน้า 18-19) เป็นการประเมินจากการรับรู้ของผู้รับบริการต่อการบริการที่ได้รับจริง ซึ่งเรียกว่า “Rater” ซึ่งผู้รับบริการประเมินคุณภาพบริการจากเกณฑ์วัดคุณภาพบริการ 5 ด้านดังนี้ ด้านความเชื่อถือไว้วางใจ (Reliability),

ด้านการให้ความมั่นใจแก่ผู้รับบริการ (Assurance), ด้านความเป็นรูปธรรม (Tangibles), ด้านความเข้าใจและเห็นอกเห็นใจในผู้รับบริการ (Empathy), ด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ (Responsiveness)

มหาวิทยาลัยบูรพา
Burapha University