

บทที่ 1

บทนำ

ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

การให้บริการประชาชนเป็นนโยบายที่สำคัญของรัฐบาล เป็นภารกิจที่สำคัญทางด้านการตอบสนองต่อสภาพปัญหาและความต้องการของประชาชนที่ขอรับบริการภายใต้ระเบียบกฎหมายและข้อบังคับที่กำหนดไว้ ในปัจจุบันนี้รัฐบาลได้เร่งรัดให้ส่วนราชการต่าง ๆ ขยายขอบเขต และปรับปรุงการบริการประชาชนในรูปแบบต่าง ๆ การบริการประชาชนจึงเป็นหนึ่งในการถือการ “บำบัดทุกข์ บำรุงสุข” ของกรมการปกครอง โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อให้ประชาชนได้รับบริการที่สะดวกทั่วถึง และเป็นการประสานเสริมสร้างความสัมพันธ์อันดีในระหว่างประชาชนกับข้าราชการ

ข้าราชการจะต้องคำนึงถึงประชาชนและต้องสำรวจตัวเองด้วยว่าในการปฏิบัติราชการในฐานะที่เป็นข้าราชการซึ่งมีภารกิจในการให้บริการประชาชน ได้ทำงานอย่างมีประสิทธิภาพมากน้อยเพียงใด และสอดคล้องกับความต้องการของประชาชนหรือไม่ โดยเฉพาะอย่างยิ่งในปัจจุบันนี้ข้าราชการยังมีบทบาทใหม่ในเรื่องการแก้ปัญหาของประเทศไทยที่กำลังประสบอยู่ คือ ปัญหาวิกฤตทางเศรษฐกิจ ฯลฯ เพราะฉะนั้นเรื่องความสัมพันธ์ระหว่างข้าราชการกับประชาชนจึงเป็นเรื่องที่เราจะต้องให้ความสำคัญอย่างมากและต้องพยายามดำเนินการทุกวิถีทางที่จะให้การทำงานของราชการการบริหารงานของส่วนราชการ เป็นการบริหารงานที่จะสามารถเพิ่มพูนประสิทธิภาพ เพิ่มพูนคุณภาพ และตอบสนองความต้องการของประชาชนให้มากที่สุดเท่าที่จะมากได้ (อนงคณาญ แก้วไพฑูรย์, 2554)

การบริการต้องมีการพัฒนาปรับปรุงคุณภาพการบริการให้มีมาตรฐาน อันจะนำมาซึ่งคุณภาพการให้บริการที่ดี ประชาชนเกิดความพึงพอใจ เป็นการยกระดับคุณภาพการปฏิบัติงาน ผู้รับบริการได้รับการบริการที่รวดเร็วตามกำหนดเวลา เสมอภาค และมีความเป็นธรรม ได้รับการตอบสนองความต้องการเกิดความพึงพอใจสูงสุด ผู้ปฏิบัติงานสามารถปฏิบัติได้อย่างมีประสิทธิภาพ และตอบสนองความต้องการของทุกคน

เทศบาลตำบลเกาะขวาง อำเภอเมืองจันทบุรี จังหวัดจันทบุรี เป็นองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นหน่วยงานหนึ่งที่ต้องปฏิบัติตามระเบียบกระทรวงมหาดไทย ภายใต้พระราชบัญญัติเทศบาล พ.ศ. 2496 และแก้ไขเพิ่มเติม ฉบับที่ 13 พ.ศ. 2552 โดยได้รับการยกฐานะจากองค์การบริหารส่วนตำบลเป็นเทศบาลตำบล เมื่อวันที่ 25 กรกฎาคม พ.ศ. 2551

เทศบาลเป็นองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นรูปแบบหนึ่ง ที่มีอำนาจหน้าที่สำคัญในการจัดการระบบบริการสาธารณะ จำต้องมีการเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงานให้ทันเวลาและมีความเพียงพอต่อความต้องการของประชาชน เช่น การให้บริการด้านทะเบียนบ้านและบัตรประชาชน ด้านการกำจัดขยะมูลฝอย ด้านระบบประปา ด้านไฟฟ้าสาธารณะ ด้านการจัดเก็บภาษีบำรุงท้องถิ่น เป็นต้น ดังนั้นเทศบาลจึงเป็นศูนย์รวมที่มีอิสระในการปกครองตนเอง ในด้านโครงสร้างของการพัฒนา มีการให้ประชาชนเข้ามามีส่วนร่วมในการพัฒนาท้องถิ่นของตนเอง มีการตั้งประชาชนชุมชนและคณะกรรมการชุมชน เพื่อร่วมดำเนินการจัดทำแผนพัฒนาท้องถิ่นให้เป็นไปตามความต้องการของประชาชน ด้านการปกครองกระตุ้นให้ประชาชนเข้ามามีบทบาทในการร่วมกันบริหารท้องถิ่น อันเนื่องจากกฎหมายการจัดตั้งเทศบาลบัญญัติให้ผู้บริหารมาจากการเลือกตั้ง จึงมุ่งเน้นให้ประชาชน คำนึงถึงบทบาทของผู้บริหารเป็นสำคัญเพื่อให้การบริหารงานเทศบาลเกิดประสิทธิภาพเหมาะสมกับอำนาจหน้าที่ที่จะนำพาให้องค์กรก้าวไปสู่ความเจริญในอนาคต (เทศบาลตำบลเกาะขวาง, 2554)

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลเกาะขวาง อำเภอเมืองจันทบุรี จังหวัดจันทบุรี
2. เพื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลเกาะขวาง อำเภอเมืองจันทบุรี จังหวัดจันทบุรี จำแนกตามเพศ อายุ ระดับการศึกษา และอาชีพ

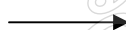
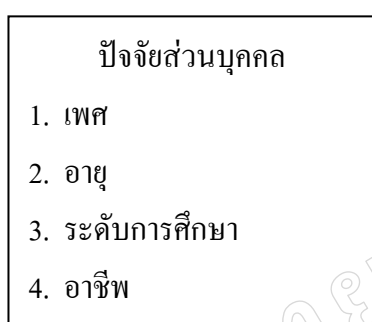
สมมติฐานของการวิจัย

1. ประชาชนที่มีเพศต่างกัน มีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลเกาะขวาง อำเภอเมืองจันทบุรี จังหวัดจันทบุรี แตกต่างกัน
2. ประชาชนที่มีอายุต่างกัน มีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลเกาะขวาง อำเภอเมืองจันทบุรี จังหวัดจันทบุรี แตกต่างกัน
3. ประชาชนที่มีระดับการศึกษาต่างกัน มีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลเกาะขวาง อำเภอเมืองจันทบุรี จังหวัดจันทบุรี แตกต่างกัน
4. ประชาชนที่มีอาชีพต่างกัน มีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลเกาะขวาง อำเภอเมืองจันทบุรี จังหวัดจันทบุรี แตกต่างกัน

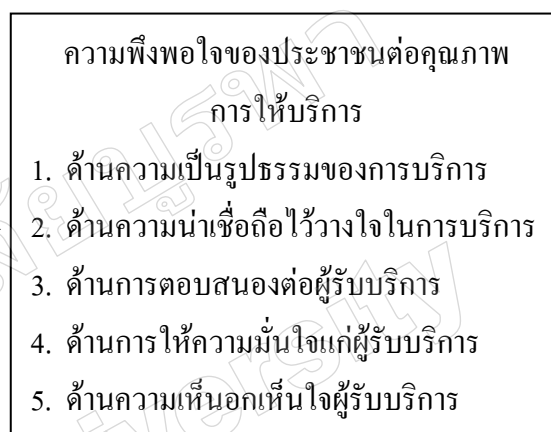
กรอบแนวคิดในการวิจัย

จากแนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องผู้วิจัยได้กำหนดกรอบแนวคิดในการศึกษาไว้โดยได้นำแนวคิดของ พาราสุรามาน, เซียแฮมล์ และเบอรี่ (Parasuraman, Zeithaml, & Berry, 1988, p. 47) มาใช้ในการสร้างแนวคิดในการวิจัยได้กรอบแนวคิดดังนี้

ตัวแปรอิสระ



ตัวแปรตาม



ภาพที่ 1 กรอบแนวคิดในการวิจัย

ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1. ทราบถึงความพึงพอใจของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลเกาะขวาง อำเภอเมืองจันทบุรี จังหวัดจันทบุรี
2. ทราบผลเปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลเกาะขวาง อำเภอเมืองจันทบุรี จังหวัดจันทบุรี จำแนกตาม เพศ อายุ ระดับการศึกษา และอาชีพ
3. สามารถนำผลที่ได้จากการวิจัยจะเป็นข้อมูลสำหรับนำไปเป็นแนวทางปรับปรุงและพัฒนาาระบบการให้บริการประชาชนของเทศบาลตำบลเกาะขวาง อำเภอเมืองจันทบุรี จังหวัดจันทบุรี

ขอบเขตของการวิจัย

ขอบเขตด้านเนื้อหา

การวิจัยเรื่องนี้มุ่งศึกษาเกี่ยวกับความพึงพอใจของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลเกาะขวาง อำเภอเมืองจันทบุรี จังหวัดจันทบุรี โดยนำแนวคิดเกี่ยวกับคุณภาพการบริการ 5 ด้านของ พาราสุรามาน และคณะ (Parasuraman et al., 1988, p. 47) สำหรับตัวแปรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ประกอบด้วย

1. ตัวแปรอิสระ ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา และอาชีพ
2. ตัวแปรตาม ได้แก่ ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ ด้านความน่าเชื่อถือไว้วางใจในการบริการ ด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ ด้านการให้ความมั่นใจแก่ผู้รับบริการ ด้านความเห็นอกเห็นใจผู้รับบริการ

ขอบเขตด้านพื้นที่

การวิจัยครั้งนี้มีประชากรที่ใช้ในการวิจัย คือ ประชาชนที่มีภูมิลำเนาอยู่ในเขตเทศบาลตำบลเกาะขวาง อำเภอเมืองจันทบุรี จังหวัดจันทบุรี จำนวน 6,148 ครัวเรือน (ทะเบียนกลางเทศบาลตำบลเกาะขวาง ปี พ.ศ. 2555)

ขอบเขตด้านระยะเวลา

ในการวิจัยครั้งนี้ ศึกษาตามกรอบของแผนพัฒนาเทศบาลตำบลเกาะขวาง 3 ปี (พ.ศ. 2555-2557) และเก็บข้อมูลในช่วง เดือนธันวาคม พ.ศ. 2555 ถึง เดือนมีนาคม พ.ศ. 2556 ซึ่งรวมระยะเวลาทั้งสิ้น 4 เดือน

นิยามศัพท์เฉพาะ

ความพึงพอใจ หมายถึง ระดับความรู้สึก ความประทับใจความคาดหวังที่ได้รับการตอบสนองหรือทัศนคติที่มีต่อเจ้าหน้าที่รัฐผู้ให้บริการ สถานที่หรือสิ่งต่าง ๆ ที่มากระทบความรู้สึก ในลักษณะที่ชอบหรือไม่ชอบ เห็นด้วยหรือไม่เห็นด้วย พอใจ หรือไม่พอใจการให้บริการ

ประชาชน หมายถึง ประชาชนที่ไปขอรับการบริการภายในที่เทศบาลตำบลเกาะขวาง อำเภอเมืองจันทบุรี จังหวัดจันทบุรี ในช่วงเดือนกุมภาพันธ์-มีนาคม พ.ศ. 2556

เทศบาลตำบล หมายถึง เทศบาลตำบลเกาะขวาง อำเภอเมืองจันทบุรี จังหวัดจันทบุรี ที่จัดตั้งมาจากพระราชบัญญัติสภาตำบลและองค์การบริหารส่วนตำบล พ.ศ. 2537 เมื่อวันที่ 1 มีนาคม พ.ศ. 2539 ต่อมาได้รับการเปลี่ยนแปลงฐานะเป็นเทศบาลตำบลเกาะขวาง ตามประกาศกระทรวงมหาดไทย เมื่อวันที่ 25 กรกฎาคม พ.ศ. 2551

คุณภาพการให้บริการ หมายถึง การบริการที่สามารถสร้างความประทับใจให้แก่ผู้รับบริการ โดยผู้รับบริการส่วนใหญ่ประเมินคุณภาพจากเกณฑ์วัดคุณภาพบริการ 5 ด้าน ดังนี้

1. ความเป็นรูปธรรมของการบริการ หมายถึง ลักษณะของสิ่งอำนวยความสะดวกทางกายภาพที่สามารถจับต้องได้ เช่น เครื่องมือและวัสดุอุปกรณ์ที่ให้บริการ เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และสิ่งอำนวยความสะดวกต่าง ๆ
2. ความน่าเชื่อถือไว้วางใจในการบริการ หมายถึง ความสามารถในการให้บริการได้ตามที่สัญญาไว้กับผู้รับบริการอย่างน่าเชื่อถือ ถูกต้อง และสม่ำเสมอ
3. การตอบสนองต่อผู้รับบริการ หมายถึง ความมุ่งมั่นเต็มใจที่จะช่วยเหลือผู้รับบริการ การให้บริการอย่างรวดเร็ว นับใจ และพร้อมให้บริการเสมอ
4. การให้ความมั่นใจแก่ผู้รับบริการ หมายถึง การที่ผู้ให้บริการต้องมีความรู้ ทักษะ ความสามารถ ความซื่อสัตย์ และมีสัมมาคารวะ สร้างความเชื่อมั่นให้กับผู้รับบริการที่มาใช้บริการ
5. ความเห็นอกเห็นใจผู้รับบริการ หมายถึง การดูแลเอาใจใส่ การให้ความสนใจ และให้บริการแก่ผู้รับบริการแต่ละคนซึ่งมีความต้องการแตกต่างกัน