

บทที่ 1

บทนำ

ความเป็นมาของการวิจัย

ตามพระราชบัญญัติระเบียบบริหารราชการแผ่นดิน ได้บัญญัติให้แบ่งการบริหารงานออกเป็น 3 ส่วน คือ การปกครองส่วนกลาง การปกครองส่วนภูมิภาคและการปกครองส่วนท้องถิ่น การปกครองส่วนท้องถิ่นเป็นรูปแบบการปกครองที่เกิดจากนโยบายการกระจายอำนาจโดยรัฐบาลมอบอำนาจให้ประชาชนในท้องถิ่นไปดำเนินการปกครองตนเองเพื่อตอบสนองต่อความต้องการของประชาชนโดยตรง เช่น การปกครองในองค์การบริหารส่วนจังหวัด องค์การบริหารส่วนตำบลและเทศบาล เป็นต้น

หากจะกล่าวถึง การปกครองแบบเทศบาลก็นับว่าเป็นการปกครองที่มีประสิทธิภาพวิธีหนึ่งสำหรับการปกครองส่วนท้องถิ่น เพราะเทศบาลมีอำนาจ และงบประมาณสามารถตอบสนองความต้องการขั้นพื้นฐานของชุมชนได้ ในระบบปกครองส่วนท้องถิ่นแบบเทศบาลแบ่งระดับของเทศบาลไว้ 3 ระดับ อันได้แก่ เทศบาลตำบล เทศบาลเมือง และเทศบาลนคร

ภายใต้กรอบแผนปฏิรูประบบราชการการบริหารราชการตามพระราชบัญญัติต้องเป็นไปเพื่อประโยชน์สุขของประชาชน เกิดผลสัมฤทธิ์ต่อภารกิจของรัฐ ความมีประสิทธิภาพความคุ้มค่าในเชิงภารกิจและทรัพยากรท้องถิ่น การกระจายอำนาจการตัดสินใจ การอำนวยความสะดวกและตอบสนองความต้องการของประชาชน ทั้งนี้โดยมีความรับผิดชอบต่อผลของงาน เช่น การจัดสรรงบประมาณ การบรรจุแต่งตั้งบุคคลเข้าดำรงตำแหน่งหรือปฏิบัติหน้าที่ตามวรรคที่หนึ่ง ในการปฏิบัติหน้าที่ของส่วนราชการ ต้องใช้วิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี โดยเฉพาะอย่างยิ่งให้คำนึงถึงความรับผิดชอบของผู้ปฏิบัติงาน การมีส่วนร่วมของประชาชน การเปิดเผยข้อมูลการติดตามตรวจสอบและการประเมินผลการปฏิบัติงานให้เป็นไปตามความเหมาะสมของแต่ละภารกิจ โดยมีเป้าหมายเพื่อสร้างระบบการบริหารและการบริการของรัฐที่รวดเร็ว เสมอภาคเป็นธรรมและเป็นที่ยึดพอใจแก่ประชาชนมากที่สุด (คณะกรรมการปฏิรูประบบราชการ, 2545 : 1-2)

การปกครองท้องถิ่นโดยระบบเทศบาลนับว่าเป็นการปกครองที่มีประสิทธิภาพที่ดีวิธีหนึ่งเพราะเทศบาลเป็นหน่วยบริการท้องถิ่นที่เก่าแก่ของไทย มีวิวัฒนาการสืบต่อกันมาช้านานมากที่สุด และยังคงใช้ทุกวันนี้ ประชาชนสนใจและคุ้นเคยมากที่สุด อีกทั้งรัฐบาลหลายยุคหลายสมัยเห็นถึงความสำคัญของเทศบาลเสมอมา ส่วนหนึ่งเห็นได้จากการแก้ไขเพิ่มเติมกฎหมายหลักของเทศบาล

คือ พระราชบัญญัติเทศบาล พ.ศ. 2496 จำนวนหลายฉบับนอกจากนี้แล้วเทศบาลยังเป็นสถานที่ฝึกหัดหรือปูพื้นฐานการเมืองการปกครอง การบริหาร และการจัดการของประชาชนเป็นหน่วยงานให้บริการสาธารณะที่แบ่งเบาภาระของรัฐบาลโดยให้ประชาชนบริหารงานกันเอง

เป็นที่คาดหวังกันเองว่า การบริหารและการจัดการของเทศบาลในยุคปฏิรูปการเมืองน่าจะมีแนวโน้มที่แตกต่างจากอดีต โดยเฉพาะอย่างยิ่งการมีส่วนร่วมช่วยสนับสนุนในเรื่องการให้บริการสาธารณะที่มีประสิทธิภาพ รวดเร็ว คล่องตัว ใกล้เคียง ทั่วถึงโปร่งใส ตรวจสอบได้และสนองความต้องการที่แท้จริงของประชาชน

เทศบาลตำบลบ้านลาด อำเภอบ้านลาด จังหวัดเพชรบุรี ถือว่าเป็นองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นซึ่งมีความใกล้ชิดกับประชาชนและเป็นหน่วยงานที่มีหน้าที่รับผิดชอบจัดบริการขั้นพื้นฐานเพื่อให้บริการกับประชาชน ซึ่งภารกิจและอำนาจหน้าที่ของเทศบาลตามบัญญัติเทศบาล พ.ศ. 2496 และพระราชบัญญัติกำหนดแผนและขั้นตอนการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น พ.ศ. 2542 มีภารกิจที่ต้องให้บริการแก่ประชาชน ในด้านโครงสร้างพื้นฐาน ด้านส่งเสริมคุณภาพชีวิต ด้านการจัดการระเบียบชุมชน และรักษาความปลอดภัย ด้านการวางแผนการส่งเสริมการลงทุน พาณิชยกรรมและการท่องเที่ยว ด้านการบริการจัดการและการอนุรักษ์ทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม ด้านการศาสนา ศิลปวัฒนธรรม จารีตประเพณี และภูมิปัญญาท้องถิ่น และด้านการบริหารจัดการ และการสนับสนุนการปฏิบัติการกิจของส่วนราชการ และองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

นอกจากภารกิจหลักดังกล่าวข้างต้น เทศบาลตำบลบ้านลาดยังเน้นการสร้างคุณภาพการให้บริการด้านอื่นๆ แก่ประชาชนที่เข้ามาติดต่อ ตามแนวทางการพัฒนาระบบราชการ ได้แก่ คุณภาพการให้บริการของเจ้าหน้าที่หรือบุคลากรผู้ให้บริการ คุณภาพของกระบวนการ/ขั้นตอน การบริการ คุณภาพของสิ่งอำนวยความสะดวก และคุณภาพของการให้บริการข้อมูลข่าวสารเพื่อสร้างความพึงพอใจให้ประชาชนที่รับบริการในเรื่องการรับแจ้งเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ การอนุญาตประกอบกิจการที่เป็นอันตรายต่อสุขภาพ การอนุญาตจัดตั้งสถานที่จำหน่ายอาหารหรือสถานที่สะสมอาหาร การอนุญาตจำหน่ายสินค้าในที่หรือทางสาธารณะ การรับแจ้งเกิด แจ้งตาย ย้ายที่อยู่ การออกเลขที่บ้าน การออกหรือต่ออายุบัตรประจำตัว การรับชำระภาษีและค่าธรรมเนียมต่างๆ เช่น ภาษีป้าย ภาษีโรงเรือนและที่ดิน ภาษีบำรุงท้องที่ เป็นต้น การอนุญาตก่อสร้างอาคาร/ดัดแปลงอาคาร/รื้อถอนอาคาร การให้บริการเขียนผังบริเวณประกอบการขออนุญาตก่อสร้าง การให้บริการออกแบบบ้านมาตรฐาน/แบบบ้านเพื่อประชาชน การจัดสวัสดิการต่างๆ เช่น เงินสงเคราะห์จัดการศพผู้สูงอายุ เบี้ยยังชีพผู้สูงอายุผู้พิการ ผู้ป่วยเอดส์ เป็นต้น

แม้ว่าเทศบาลตำบลบ้านลาด อำเภอบ้านลาด จังหวัดเพชรบุรี จะได้มีการจัดทำแผนพัฒนาประจำปีอย่างต่อเนื่อง เพื่อเป็นแนวทางในการบำบัดทุกข์บำรุงสุขแก่ประชาชนให้

ครอบคลุมหมดทุกด้าน ทุกสาขา แต่ภาระหน้าที่และบทบาทของเทศบาลตำบลบ้านลาดอำเภอบ้านลาด จังหวัดเพชรบุรี ที่จะดำเนินกิจกรรมใดๆ ต้องขึ้นอยู่กับตัวแปรสำคัญ คือ สภาพปัญหาความต้องการของประชาชน นโยบายและศักยภาพของเทศบาลตำบลบ้านลาด อำเภอบ้านลาด จังหวัดเพชรบุรีว่ามีมากน้อยเพียงใด ดังนั้นเพื่อทำให้การปฏิบัติงานมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้นสามารถบริการประชาชนได้อย่างทั่วถึงและเป็นธรรม การรับฟังความคิดเห็นและทัศนคติของประชาชนที่มีต่อการบริการของเทศบาลตำบลบ้านลาด อำเภอบ้านลาด จังหวัดเพชรบุรี จึงเป็นสิ่งสำคัญและจำเป็นเพราะนอกจากจะเป็นการส่งเสริมระบบประชาธิปไตยแล้วยังทำให้เทศบาลตำบลบ้านลาด อำเภอบ้านลาด จังหวัดเพชรบุรี ได้รับทราบปัญหาและความต้องการของประชาชนอย่างแท้จริง ซึ่งจะสามารถนำมาปรับแผนพัฒนาเทศบาลตำบลบ้านลาด อำเภอบ้านลาด จังหวัดเพชรบุรี พัฒนาการบริการประชาชนให้ดีขึ้น และการให้ความสำคัญแก่ประชาชนในฐานะผู้ที่มีส่วนร่วมในการแสดงความคิดเห็นในทางปกครองส่วนท้องถิ่นได้ทางหนึ่ง ด้วยเหตุผลดังกล่าว จึงทำให้คณะผู้บริหารและคณะทำงานของเทศบาลตำบลบ้านลาด อำเภอบ้านลาด จังหวัดเพชรบุรี มีความสนใจที่จะสำรวจความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลบ้านลาด อำเภอบ้านลาด จังหวัดเพชรบุรี เพื่อนำมาใช้ประโยชน์ในการปรับปรุง และพัฒนาระบบการให้บริการของ เทศบาลตำบลบ้านลาด อำเภอบ้านลาด จังหวัดเพชรบุรี ให้ดีขึ้นต่อไป

วัตถุประสงค์ในการวิจัย

1. เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลบ้านลาด อำเภอบ้านลาด จังหวัดเพชรบุรี ใน 4 ด้าน ด้านเจ้าหน้าที่หรือบุคลากรผู้ให้บริการ ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก และด้านการบริการข้อมูลข่าวสาร
2. เพื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของ เทศบาลตำบลบ้านลาด อำเภอบ้านลาด จังหวัดเพชรบุรี ใน 4 ด้าน จำแนกตามข้อมูลส่วนตัวของผู้ตอบแบบสำรวจ
3. เพื่อศึกษาปัญหาและข้อเสนอแนะของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลบ้านลาด อำเภอบ้านลาด จังหวัดเพชรบุรี

สมมติฐานการศึกษา

1. ผู้ตอบแบบสำรวจที่มีเพศต่างกันมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลบ้านลาด อำเภอบ้านลาด จังหวัดเพชรบุรีแตกต่างกัน

2. ผู้ตอบแบบสำรวจที่มีอายุต่างกันมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลบ้านลาด อำเภอบ้านลาด จังหวัดเพชรบุรีแตกต่างกัน
3. ผู้ตอบแบบสำรวจที่มีที่อยู่ต่างกันมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลบ้านลาด อำเภอบ้านลาด จังหวัดเพชรบุรีแตกต่างกัน
4. ผู้ตอบแบบสำรวจที่มีอาชีพต่างกันมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลบ้านลาด อำเภอบ้านลาด จังหวัดเพชรบุรีแตกต่างกัน
5. ผู้ตอบแบบสำรวจที่มีระดับการศึกษาต่างกันมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลบ้านลาด อำเภอบ้านลาด จังหวัดเพชรบุรีแตกต่างกัน
6. ผู้ตอบแบบสำรวจที่มีจำนวนสมาชิกในครัวเรือนต่างกันมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลบ้านลาด อำเภอบ้านลาด จังหวัดเพชรบุรีแตกต่างกัน
7. ผู้ตอบแบบสำรวจที่มีจำนวนครั้งที่มาใช้บริการต่างกันมีความพึงพอใจต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลบ้านลาด อำเภอบ้านลาด จังหวัดเพชรบุรีแตกต่างกัน

ขอบเขตของการศึกษา

ขอบเขตของเนื้อหา

เป็นการสำรวจความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลบ้านลาด อำเภอบ้านลาด จังหวัดเพชรบุรีใน 4 ด้าน ได้แก่ ด้านเจ้าหน้าที่หรือบุคลากรผู้ให้บริการ ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการด้านสิ่งอำนวยความสะดวก และด้านการบริการข้อมูลข่าวสาร

ขอบเขตประชากร

ประชากรที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ ได้แก่ ครัวเรือนของประชาชนที่อาศัยอยู่ในเขตเทศบาลตำบลบ้านลาด อำเภอบ้านลาด จังหวัดเพชรบุรี ใน 8 หมู่บ้าน ทั้งหมด 1,563 ครัวเรือน (ข้อมูล ณ วันที่ 27 เดือน เมษายน 2561 จากข้อมูลเทศบาลตำบลบ้านลาด)

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ ได้แก่ ครัวเรือนของประชาชนที่อาศัยอยู่ในเขตเทศบาลตำบลบ้านลาด อำเภอบ้านลาด จังหวัดเพชรบุรี ใน 8 หมู่บ้าน จำนวน 318 ครัวเรือน โดยการคำนวณใช้สูตรเทียบสัดส่วนประชากรกับกลุ่มตัวอย่าง ของทาโร่ ยามาเน่ (Taro Yamane, 1973 : 125) และให้เกิดความคลาดเคลื่อนในการเลือกกลุ่มตัวอย่างไม่เกินร้อยละ 5 และกำหนดระดับความเชื่อมั่นร้อยละ 95 โดยวิธีการสุ่มตัวอย่างแบบชั้นภูมิ (Stratified Random Sampling) ต่อจากนั้นจึงทำการสุ่มตัวอย่างแบบมีระบบ (Systematic Random Sampling) เพื่อให้ได้กลุ่มตัวอย่างครบจำนวน ครัวเรือนตามหมู่บ้านทั้ง 8 หมู่บ้าน

ตัวแปรที่ศึกษา

1. ข้อมูลส่วนตัวของผู้ตอบแบบสำรวจ ประกอบด้วย

- 1.1 เพศ
- 1.2 อายุ
- 1.3 ที่อยู่
- 1.4 อาชีพ
- 1.5 การศึกษา
- 1.6 จำนวนสมาชิกในครัวเรือน
- 1.7 จำนวนครั้งที่ใช้บริการ
- 1.8 ประเภทของบริการที่ใช้

2. ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลบ้านลาด

อำเภอบ้านลาด จังหวัดเพชรบุรี ได้แก่

- 2.1 ด้านเจ้าหน้าที่หรือบุคลากรผู้ให้บริการ
- 2.2 ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ
- 2.3 ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก
- 2.4 ด้านการบริการข้อมูลข่าวสาร

ขอบเขตระยะเวลา

เทศบาลตำบลบ้านลาด อำเภอบ้านลาด จังหวัดเพชรบุรีได้ดำเนินการศึกษาและสำรวจระหว่างวันที่ 15 สิงหาคม พ.ศ. 2561 ถึงวันที่ 15 กันยายน พ.ศ. 2561

นิยามศัพท์เฉพาะ

ความพึงพอใจ หมายถึง การแสดงออก ความรู้สึกในทางบวกต่อสิ่งที่ได้รับการตอบสนองตามความต้องการหรือความคาดหวังของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลบ้านลาด อำเภอบ้านลาด จังหวัดเพชรบุรี ใน 4 ด้าน ได้แก่

1. ความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ หมายถึง ความพึงพอใจเกี่ยวกับการให้บริการด้วยความสุภาพ ยิ้มแย้ม แจ่มใส มีความเป็นมิตร เจ้าหน้าที่ที่มีความเอื้อเฟื้อเผื่อแผ่และมีน้ำใจให้บริการ เจ้าหน้าที่ดูแลเอาใจใส่ ให้บริการด้วยความกระตือรือร้นและเต็มใจให้บริการ เจ้าหน้าที่มีความรู้ความสามารถให้คำแนะนำและตอบข้อซักถามได้เป็นอย่างดีและเจ้าหน้าที่มีความซื่อสัตย์ในการปฏิบัติหน้าที่ไม่ขอสิ่งตอบแทนไม่รับสินบน ไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบ

2. ความพึงพอใจด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ หมายถึง ความพึงพอใจในการให้บริการเป็นระบบและเป็นขั้นตอนไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน และมีความคล่องตัวความสะดวก รวดเร็วของการให้บริการ การติดป้ายประกาศหรือชี้แจงข้อมูลการให้บริการ เช่น ประกาศขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการที่ชัดเจน การให้บริการเป็นไปตามลำดับก่อนหลังอย่างยุติธรรม และระยะเวลาการให้บริการที่เหมาะสมไม่ต้องรอนานเกินไป

3. ความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก หมายถึง ความพึงพอใจเกี่ยวกับสถานที่ตั้งของหน่วยงานมีที่ที่นั่งสำหรับผู้มาใช้บริการเพียงพอและเหมาะสมความสะอาดของสถานที่ให้บริการป้ายข้อความบอกจุดบริการ/ป้ายประชาสัมพันธ์ มีความชัดเจน และเข้าใจง่ายความสะดวกของอุปกรณ์เครื่องเขียน เช่น ปากกา ดินสอ แบบฟอร์มต่างๆ เป็นต้นและการให้บริการเสริมอื่นๆ เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ หนังสือพิมพ์ วารสาร โทรทัศน์ พัดลม น้ำดื่ม บริการถ่ายเอกสาร เป็นต้น

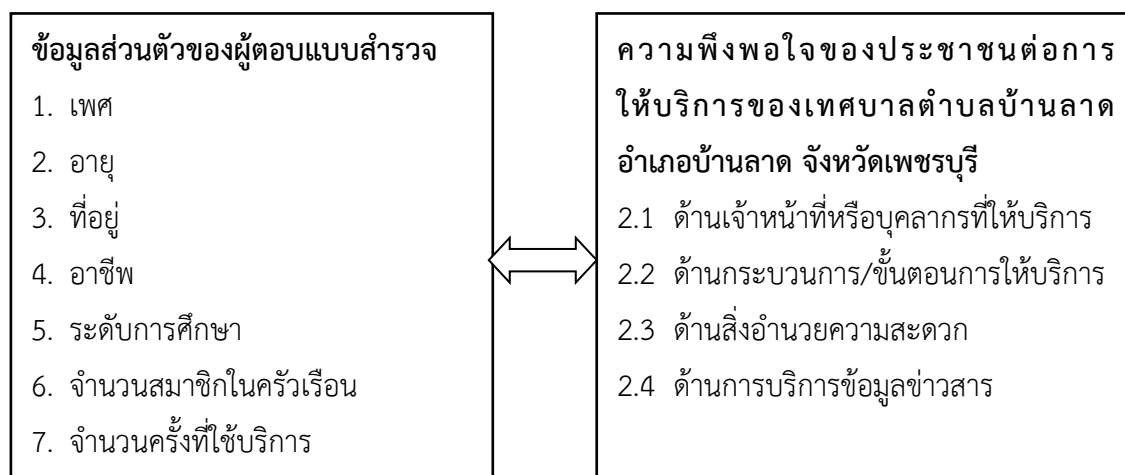
4. ความพึงพอใจด้านการบริการข้อมูลข่าวสาร หมายถึง ความพึงพอใจเกี่ยวกับการเผยแพร่ข่าวสารมีความทันสมัย ความชัดเจนของป้ายประชาสัมพันธ์ความต่อเนื่องของการเผยแพร่ข่าวสารด้วยใบปลิว/แผ่นพับความสะดวกในการติดต่อสอบถามทางโทรศัพท์ความทันสมัยของข้อมูลข่าวสาร และความชัดเจนของเสียงตามสาย

การให้บริการของเทศบาลตำบลบ้านลาด หมายถึง การให้บริการของเทศบาลตำบลบ้านลาด อำเภอบ้านลาด จังหวัดเพชรบุรี ที่เกี่ยวกับการรับแจ้งเรื่องร้องเรียน/ร้องทุกข์ การอนุญาตประกอบกิจการที่เป็นอันตรายต่อสุขภาพการอนุญาตจัดตั้งสถานที่จำหน่ายอาหารหรือสถานที่สะสมอาหาร การอนุญาตจำหน่ายสินค้าในที่หรือทางสาธารณะ การรับแจ้งเกิด แจ้งตาย ย้ายที่อยู่ การออกเลขที่บ้าน การออกหรือต่ออายุบัตรประจำตัว การรับชำระภาษีและค่าธรรมเนียมต่างๆเช่น ภาษีป้าย ภาษีโรงเรือนและที่ดิน ภาษีบำรุงท้องที่ เป็นต้น การอนุญาตก่อสร้างอาคาร/ตัดแปลงอาคาร/รื้อถอนอาคารการให้บริการเขียนผังบริเวณประกอบการขออนุญาตก่อสร้าง การให้บริการออกแบบบ้านมาตรฐาน/แบบบ้านเพื่อประชาชน การจัดสวัสดิการต่างๆ เช่น เงินสงเคราะห์จัดการศพผู้สูงอายุ เปียยังชีพผู้สูงอายุผู้พิการ ผู้ป่วยเอดส์ เป็นต้น

ประชาชน หมายถึง ประชาชนที่มีภูมิลำเนาอยู่ในเขตเทศบาลตำบลบ้านลาด อำเภอบ้านลาด จังหวัดเพชรบุรี และมาใช้บริการของเทศบาลตำบลบ้านลาด อำเภอบ้านลาด จังหวัดเพชรบุรี

กรอบแนวคิดในการศึกษา

ในการศึกษาสำรวจความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลบ้านลาด อำเภอบ้านลาด จังหวัดเพชรบุรี ได้กำหนดกรอบแนวคิด ดังนี้



ประโยชน์ของการวิจัย

1. ทำให้ทราบระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลบ้านลาด อำเภอบ้านลาด จังหวัดเพชรบุรี ใน 4 ด้าน
2. เป็นแนวทางแก่ผู้บริหารและบุคคลที่เกี่ยวข้องในการพัฒนาปรับปรุงแก้ไขและจัดบริการด้านต่างๆ ให้มีคุณภาพและประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น
3. เป็นแนวทางสำหรับหน่วยงานต่างๆ โดยเฉพาะในลักษณะของงานบริการประชาชน
4. สามารถนำไปเป็นแนวทางแก่ผู้สนใจนำไปศึกษาต่อไป