

บทที่ 1

บทนำ

1.1 ที่มาและความสำคัญของปัญหา

การบริหารจัดการองค์กรในปัจจุบันทั้งองค์กรภาครัฐและองค์กรภาคเอกชน ได้ให้ความสำคัญในเรื่องการบริการและนำมาปรับใช้เพื่อให้ผู้ที่มาติดต่อขอรับบริการเกิดความพึงพอใจในการใช้บริการ อีกทั้งการบริการก็ได้เข้ามามีบทบาทสำคัญต่อความสำเร็จขององค์กร และยังเป็นปัจจัยที่สำคัญอย่างหนึ่งที่สร้างภาพลักษณ์ที่ดีให้กับองค์กร ทำให้ผู้มาใช้บริการมีความเชื่อมั่นในการบริการ (สำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร, 2555, น. 37)

ตามที่แผนยุทธศาสตร์การพัฒนาระบบราชการไทย (พ.ศ. 2556 - พ.ศ. 2561) ประเด็นยุทธศาสตร์ที่ 1 : การสร้างความเป็นเลิศในการให้บริการประชาชน พัฒนางานบริการของส่วนราชการและหน่วยงานของรัฐสู่ความเป็นเลิศ เพื่อให้ประชาชนมีความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการ โดยออกแบบการบริการที่ยึดประชาชนเป็นศูนย์กลาง มีการนำเทคโนโลยีสารสนเทศที่เหมาะสมมาใช้เพื่อให้ประชาชนสามารถใช้บริการได้ง่ายและหลากหลายรูปแบบ เน้นการบริการเชิงรุกที่มี ปฏิสัมพันธ์โดยตรงระหว่างภาครัฐและประชาชน การให้บริการแบบเบ็ดเสร็จอย่างแท้จริง พัฒนาระบบการจัดการ ขอร้องเรียนให้มีประสิทธิภาพ รวมทั้งเสริมสร้างวัฒนธรรมการบริการที่เป็นเลิศ มีประเด็นสำคัญดังนี้ 1.1 พัฒนาระบบการให้บริการประชาชน 1.2 เสริมสร้างวัฒนธรรมการให้บริการที่เป็นเลิศ 1.3 พัฒนาระบบการจัดการขอร้องเรียนและแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนของประชาชน (สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ, 2556)

ในส่วนขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นได้เปิดโอกาสให้ประชาชนทั่วไป ได้มีบทบาทสามารถสะท้อนความต้องการหรือร้องเรียน โดยอาศัยเทคโนโลยีสมัยใหม่ซึ่งมีหลายหลายช่องทางในการสื่อสารกับองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น และปัจจุบันประชาชนมีระดับการศึกษาที่สูงขึ้น มีค่านิยมประชาธิปไตยต้องการให้ภาครัฐมีความโปร่งใสและรับผิดชอบในการดำเนินงานมากขึ้น รวมถึงการทำงานที่มีประสิทธิภาพและคุ้มค่ากับเงินภาษีของประชาชน สำหรับการให้บริการประชาชนเป็นนโยบายที่สำคัญของรัฐบาลเป็นภารกิจที่สำคัญทางด้านการตอบสนองต่อสภาพปัญหาและความต้องการของประชาชนที่ขอรับบริการภายใต้ระเบียบกฎหมายและข้อบังคับที่กำหนดไว้ ในปัจจุบันนี้รัฐบาลได้เร่งรัดให้ส่วนราชการต่าง ๆ ขยายขอบเขตและปรับปรุงการ

ให้บริการประชาชนในรูปแบบต่าง ๆ การบริการประชาชนจึงเป็นหนึ่งในภารกิจ “บำบัดทุกข์บำรุงสุข” ของกรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่น โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อให้ประชาชนได้รับบริการที่สะดวกทั่วถึง และเป็นการประสานเสริมสร้างความสัมพันธ์อันดีระหว่างประชาชนกับข้าราชการที่ให้บริการ (สำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร, 2555, น. 51)

บทบาทของเทศบาลตำบลลำพาน อำเภอเมือง จังหวัดกาฬสินธุ์ ในการให้บริการจะเน้นการบริการประชาชนเป็นสำคัญอยู่แล้ว เนื่องจากการบริการที่ผ่านมามักถูกมองว่าให้บริการล่าช้า หลายขั้นตอน มีกฎระเบียบ แบบฟอร์มมากมาย งานที่ติดต่อไม่ถูกต้องขาดคุณภาพและไม่มีการนำเทคโนโลยีมาใช้ ดังนั้นในการจัดโครงการเทศบาลเคลื่อนที่ประจำปี 2558 ในครั้งนี้ เทศบาลลำพานได้รับฟังความคิดเห็นและคำแนะนำจากประชาชน เกี่ยวกับการให้บริการของพนักงานและเจ้าหน้าที่ ว่าควรปรับปรุงในหลาย ๆ ด้านเช่น เทศบาลตำบลลำพานมีเจ้าหน้าที่ในการให้บริการออกจัดเก็บภยาน้อย ขั้นตอนในการให้บริการด้านการรับเบี้ยยังชีพแทนผู้มีสิทธิ์มีความยุ่งยาก และการให้บริการ ผู้มาติดต่อราชการบางครั้งต้องรอเจ้าหน้าที่ ทำให้เกิดความล่าช้า เป็นต้น (โครงการเทศบาลเคลื่อนที่ เทศบาลตำบลลำพาน, 2558)

เทศบาลตำบลลำพาน อำเภอเมือง จังหวัดกาฬสินธุ์ ได้มีการปรับปรุงพัฒนาการให้บริการเพื่ออำนวยความสะดวกแก่ผู้มารับบริการ และมีขอบเขตการให้บริการในด้านความพร้อมในการให้บริการ ด้านความน่าเชื่อถือในการให้บริการ และด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ แต่การให้บริการที่ผ่านมามหาเทศบาลลำพาน ยังพบปัญหาเกี่ยวกับการให้บริการและมีข้อร้องเรียนเกี่ยวกับเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการที่ได้รับจากกล่องแสดงความคิดเห็น ดังนั้นเทศบาลตำบลลำพาน จึงให้ความสำคัญกับการให้บริการประชาชนและการพัฒนาปรับปรุงคุณภาพการบริการให้มีมาตรฐานอันจะนำมาซึ่งคุณภาพของการให้บริการที่ดี ทำให้ประชาชนเกิดความพึงพอใจ เป็นการยกระดับคุณภาพการปฏิบัติงานผู้รับบริการได้รับการบริการที่รวดเร็วตามกำหนดเวลา เสมอภาคและมีความเป็นธรรม ได้รับการตอบสนองต่อความต้องการของประชาชน (แผนพัฒนาสามปี เทศบาลตำบลลำพาน, 2558)

จากปัญหาดังกล่าว ผู้วิจัยมีความสนใจที่จะศึกษาเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลลำพาน อำเภอเมือง จังหวัดกาฬสินธุ์ เพื่อนำผลการวิจัยมาใช้เป็นแนวทางในการปรับปรุงพัฒนาการให้บริการได้อย่างมีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น ตามแผนยุทธศาสตร์การพัฒนาระบบราชการไทย (พ.ศ. 2556 - พ.ศ. 2561)

1.2 วัตถุประสงค์การวิจัย

1.2.1 เพื่อศึกษาระดับคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลลำพาน อำเภอเมือง จังหวัดกาฬสินธุ์

1.2.2 เพื่อเปรียบเทียบคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลลำพาน อำเภอเมือง จังหวัดกาฬสินธุ์ ตามความคิดเห็นของประชาชน จำแนกตามเพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ และหมู่บ้านที่อาศัยอยู่

1.2.3 เพื่อศึกษาข้อเสนอแนะเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลลำพาน อำเภอเมือง จังหวัดกาฬสินธุ์

1.3 สมมติฐานการวิจัย

1.3.1 คุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลลำพาน อำเภอเมือง จังหวัดกาฬสินธุ์ อยู่ในระดับปานกลาง

1.3.2 คุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลลำพาน อำเภอเมือง จังหวัดกาฬสินธุ์ตามความคิดเห็นของประชาชน จำแนกตามเพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ และหมู่บ้านที่อาศัยอยู่ มีความแตกต่างกัน

1.4 ขอบเขตการวิจัย

1.4.1 ขอบเขตด้านเนื้อหา

ได้แก่ คุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลลำพาน อำเภอเมือง จังหวัดกาฬสินธุ์

1.4.2 ขอบเขตด้านพื้นที่

ทำการวิจัยในเขตพื้นที่เทศบาลตำบลลำพาน อำเภอเมือง จังหวัดกาฬสินธุ์

1.4.3 ขอบเขตด้านตัวแปร

1.4.3.1 ตัวแปรอิสระ ได้แก่ ข้อมูลทั่วไปของประชาชนในเขตเทศบาลตำบลลำพาน ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ และหมู่บ้านที่อาศัยอยู่

1.4.3.2 ตัวแปรตาม ได้แก่ คุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลลำพาน อำเภอเมือง จังหวัดกาฬสินธุ์ ได้แก่ ด้านความพร้อมในการให้บริการ ด้านความน่าเชื่อถือในการให้บริการ และด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ

1.4.4 ขอบเขตด้านประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

1.4.4.1 ประชากร ได้แก่ ประชาชนที่มาใช้บริการเทศบาลตำบลลำพาน อำเภอเมือง จังหวัดกาฬสินธุ์ ตั้งแต่วันที่ 1 มกราคม ถึง 31 กรกฎาคม 2559 จำนวน 1,124 คน (เทศบาลตำบลลำพาน, 2559)

1.4.4.2 กลุ่มตัวอย่าง ได้แก่ ประชาชนที่มาใช้บริการเทศบาลตำบลลำพาน อำเภอเมือง จังหวัดกาฬสินธุ์ จำนวน 295 คน ได้มาโดยการกำหนดขนาดของกลุ่มตัวอย่างโดยใช้สูตรของ Yamane, 1973, p. 727)

1.5 นิยามศัพท์เฉพาะ

คุณภาพการให้บริการ หมายถึง การบริการประชาชนของเทศบาลตำบลลำพาน อำเภอเมือง จังหวัดกาฬสินธุ์ ที่สามารถสร้างความประทับใจให้กับผู้มารับบริการ โดยผู้รับบริการ จะประเมินคุณภาพบริการจากเกณฑ์วัดคุณภาพบริการ 3 ด้านดังนี้

ด้านความพร้อมในการให้บริการ หมายถึง เทศบาลตำบลลำพาน อำเภอเมือง จังหวัดกาฬสินธุ์ มีเจ้าหน้าที่เพียงพอสำหรับให้บริการประชาชนที่มาติดต่อรับบริการ มีการจัดเตรียมอุปกรณ์เครื่องมือ เครื่องใช้ ป้ายประชาสัมพันธ์ ขั้นตอนการบริการ เพื่ออำนวยความสะดวกแก่ประชาชนอย่างเพียงพอ มีการจัดสถานที่ในการให้บริการ และมีการจัดเตรียมเอกสารและแบบฟอร์มต่าง ๆ พร้อมให้บริการ

ด้านความน่าเชื่อถือในการให้บริการ หมายถึง เทศบาลตำบลลำพาน อำเภอเมือง จังหวัดกาฬสินธุ์ มีเจ้าหน้าที่ให้ความสนใจในการให้บริการ ไม่ให้เกิดปัญหายุ่งยากในขั้นตอนการรับบริการ เจ้าหน้าที่ของเทศบาลให้ความสำคัญกับผู้มารับบริการอย่างเสมอภาค โดยในการปฏิบัติงานเจ้าหน้าที่ได้ยึดถือกฎระเบียบ ข้อบังคับ ตามกฎหมายเป็นสำคัญ

ด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการ หมายถึง ผู้มารับบริการได้รับการบริการอย่างโปร่งใส มีความถูกต้องเรียบร้อย รวดเร็วตรงต่อเวลา และมีความยืดหยุ่นในการให้บริการ

เทศบาลตำบล หมายถึง หน่วยงานการปกครองท้องถิ่นรูปแบบหนึ่ง ที่จัดตั้งขึ้นโดยพระราชบัญญัติเทศบาล พ.ศ. 2496 แก้ไขเพิ่มเติม (ฉบับที่ 13) พ.ศ. 2552 ในงานวิจัยนี้ให้หมายถึงเทศบาลตำบลลำพาน อำเภอเมืองจังหวัดกาฬสินธุ์

1.6 ประโยชน์ที่ได้รับ

ทำให้ทราบถึงคุณภาพการให้บริการ และข้อเสนอแนะการให้บริการของเทศบาลตำบลลำพาน อำเภอเมือง จังหวัดกาฬสินธุ์ เพื่อนำข้อมูลไปใช้เป็นแนวทางในการปรับปรุง พัฒนา การให้บริการของเทศบาลตำบลลำพาน อำเภอเมือง จังหวัดกาฬสินธุ์ให้เกิดประสิทธิภาพต่อไป