

# บทที่ 1

## บทนำ

### ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

ประเทศไทยได้ให้ความสำคัญกับการกำหนดทิศทางการพัฒนา ซึ่งได้กำหนดเป้าหมายในการปรับเปลี่ยนให้ภาครัฐยึดหลัก “ภาครัฐของประชาชนเพื่อประชาชนและประโยชน์ส่วนรวม” การจัดการปกครองส่วนท้องถิ่นเป็นรากฐานและวิถีทางของการปกครองตามระบอบประชาธิปไตย ซึ่งเป็นการเปิดโอกาสให้กับประชาชนได้ใช้ศักยภาพของตนเองเพื่อสร้างความเจริญให้กับชุมชน และเป็นการสนับสนุนให้ประชาชนมีส่วนร่วมในการบริหารงานของท้องถิ่น ตลอดจนการสนับสนุนองค์กรชุมชนและการสร้างเครือข่ายภาคประชาชนอย่างมีส่วนร่วมเพื่อต่อต้านและป้องกันการทุจริต ด้วยการให้ประชาชนเข้ามามีส่วนร่วมในการพัฒนาศักยภาพชุมชน การช่วยเฝ้าระวัง การแจ้งเบาะแส เป็นต้น ทำให้หน่วยงานของรัฐชุมชนได้มีบทบาทในการสนับสนุนนโยบาย งบประมาณ และร่วมกันตั้งเป้าหมายในระดับประชาชนและระดับหน่วยงานเป็นเป้าหมายเดียวกัน เช่นนั้นการให้ความสำคัญของการกำกับดูแลองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจะต้องมีการควบคุมตรวจสอบ และปรับปรุงแก้ไขการบริหารงานท้องถิ่น ให้บรรลุเป้าหมายการของบริการสาธารณะที่กำหนดไว้อย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผลสูงสุด (สถาบันพัฒนาองค์กรชุมชน, 2564)

เทศบาลตำบลแม่ทะ อำเภอแม่ทะ จังหวัดลำปาง เป็นองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่มีอำนาจหน้าที่ในการปกครองตนเองและมีอิสระในการบริหารงานตามอำนาจหน้าที่ที่กฎหมายกำหนดไว้ โดยที่เทศบาลตำบลทาสบเส้าเป็นหน่วยงานท้องถิ่นที่มีความใกล้ชิดกับประชาชน การบริหารงานของเทศบาลตำบลทาสบเส้าจึงได้ถูกคาดหวังจากหลายฝ่ายว่าจะสามารถพัฒนาท้องถิ่นและให้บริการกับประชาชนในท้องถิ่นได้อย่างทั่วถึง โดยคำนึงถึงความต้องการของประชาชนในท้องถิ่น เน้นการให้บริการประชาชนเป็นหัวใจสำคัญและสร้างความพึงพอใจให้กับประชาชน ดังนั้นการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการที่ดำเนินการจึงเป็นสิ่งสำคัญและจำเป็น ซึ่งผลที่ได้รับจะทำให้ทราบถึงความพึงพอใจของผู้รับบริการทราบถึงปัญหา อุปสรรค ข้อเสนอแนะจากการให้บริการในด้านต่าง ๆ ทั้งในงานด้านทะเบียน งานด้านการศึกษา งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคมและงานด้านสาธารณสุข เพื่อเป็นแนวทางในการปรับปรุงแก้ไข และการพัฒนาการทำงานของเจ้าหน้าที่หรือบุคลากรของเทศบาลตำบลแม่ทะ อำเภอแม่ทะ จังหวัดลำปาง ให้มีประสิทธิภาพและประสิทธิผลต่อไป

## วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการด้านขั้นตอนการให้บริการ 4 ด้าน คือ (1) ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ (2) ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ (3) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก และ (4) ด้านช่องทางการให้บริการ

2. เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลแม่ทะ อำเภอแม่ทะ จังหวัดลำปาง จำแนกตามงานที่มาขอรับบริการ 5 งาน ได้แก่ (1) ด้านการพัฒนาชุมชน (2) ด้านสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม (3) ด้านการศึกษา (4) ด้านการพัฒนาโครงสร้างพื้นฐาน และ (5) ด้านงานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย

## ขอบเขตการวิจัย

ในการวิจัยครั้งนี้เพื่อประเมินผลความพึงพอใจของผู้มารับบริการเทศบาลตำบลแม่ทะ อำเภอแม่ทะ จังหวัดลำปาง

### 1. ขอบเขตด้านเนื้อหา

การศึกษาครั้งนี้มุ่งเน้นสำรวจความพึงพอใจของเทศบาลตำบลแม่ทะ อำเภอแม่ทะ จังหวัดลำปาง ในงานบริการ 5 งาน ได้แก่

- (1) ด้านการพัฒนาชุมชน
- (2) ด้านสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม
- (3) ด้านการศึกษา
- (4) ด้านการพัฒนาโครงสร้างพื้นฐาน
- (5) ด้านงานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย

โดยครอบคลุมภารกิจสำคัญของเทศบาลตำบลแม่ทะ อำเภอแม่ทะ จังหวัดลำปาง โดยประเมิน 4 ด้าน ได้แก่

- (1) ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ
- (2) ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ
- (3) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก
- (4) ด้านช่องทางการให้บริการ

### 2. ขอบเขตด้านประชากร

ประชากรที่ใช้ในการศึกษา ได้แก่ ประชาชนในเขตพื้นที่การให้บริการจากเทศบาลตำบลแม่ทะ อำเภอแม่ทะ จังหวัดลำปาง

### 3. ขอบเขตด้านพื้นที่

เทศบาลตำบลแม่ทะ อำเภอแม่ทะ จังหวัดลำปาง

#### 4. ขอบเขตด้านระยะเวลา

การศึกษาเป็นการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการของเทศบาลตำบลแม่ทะ อำเภอมะแมะ จังหวัดลำปาง ประจำปีงบประมาณ 2565

#### ผลที่คาดว่าจะได้รับจากงานวิจัย

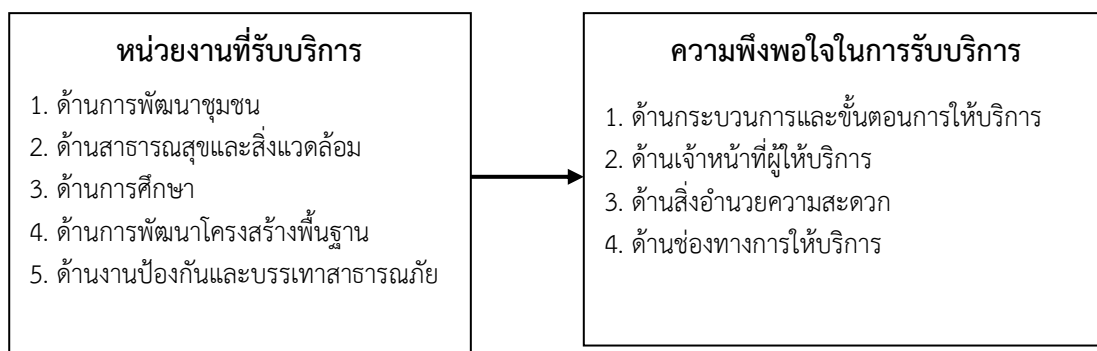
1. ทราบระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการด้านขั้นตอนการ ให้บริการ 4 ด้าน คือ (1) ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ (2) ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ (3) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก และ (4) ด้านช่องทางการให้บริการ
2. ทราบระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลแม่ทะ อำเภอมะแมะ จังหวัดลำปาง จำแนกตามงานที่มาขอรับบริการ 5 งาน ได้แก่ (1) ด้านการพัฒนาชุมชน (2) ด้านสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม (3) ด้านการศึกษา (4) ด้านพัฒนาโครงสร้างพื้นฐาน และ (5) ด้านงานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย

#### ประโยชน์ที่ได้รับจากการวิจัย

1. ทราบความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลแม่ทะ ต่องานด้านการพัฒนาชุมชน ด้านสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม ด้านการศึกษา ด้านพัฒนาโครงสร้างพื้นฐาน และด้านงานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย
2. ทราบถึงปัญหา อุปสรรค และข้อเสนอแนะจากการให้บริการของเทศบาลตำบลแม่ทะ อำเภอมะแมะ จังหวัดลำปาง เพื่อเป็นแนวทางในการปรับปรุงแก้ไขต่อไป
3. ทราบถึงแนวทางในการพัฒนาการทำงานของเจ้าหน้าที่หรือบุคลากรของเทศบาลตำบลแม่ทะ อำเภอมะแมะ จังหวัดลำปาง ให้มีประสิทธิภาพและประสิทธิผล

## กรอบแนวความคิดการวิจัย

จากการทบทวนแนวคิด ทฤษฎีและวรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง คณะผู้วิจัยสรุปกรอบแนวความคิดการวิจัย ได้ดังนี้



ภาพที่ 1-1 กรอบแนวความคิดการวิจัย

## นิยามศัพท์

**ผู้รับบริการ** หมายถึง บุคคลที่ได้รับการบริการจากเจ้าหน้าที่ของเทศบาลตำบลแม่ทะ อำเภอแม่ทะ

**ผู้ให้บริการ** หมายถึง บุคลากรของเทศบาลตำบลแม่ทะ อำเภอแม่ทะ จังหวัดลำปาง โดยเน้นทุกระดับของฝ่ายที่เกี่ยวข้องโดยมีหน้าที่ในการให้บริการกับบุคคลภายนอก

**ความพึงพอใจ** หมายถึง ความรู้สึกทางบวก ความรู้สึกที่ดี ที่ได้รับการตอบสนองในสิ่งที่ต้องการทั้งทางด้านวัตถุและจิตใจ ความคิดเห็น หรือทัศนคติในทางบวกของประชาชน ที่มีต่อคุณภาพการให้บริการของเทศบาลตำบลแม่ทะ อำเภอแม่ทะ จำนวน 5 งาน ได้แก่ ((1) ด้านการพัฒนาชุมชน (2) ด้านสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม (3) ด้านการศึกษา (4) ด้านการพัฒนาโครงสร้างพื้นฐาน และ (5) ด้านงานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย โดยประเมิน 4 ด้าน คือ (1) ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ (2) ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ (3) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก และ (4) ด้านช่องทางการให้บริการ

**ด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ** หมายถึง การกำหนดขั้นตอนการเข้ารับบริการ ทุกส่วนงานอย่างชัดเจน มีการจัดลำดับเข้ารับบริการที่ดี ขั้นตอนในการรับบริการสะดวก รวดเร็วและมีการประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารก่อนเข้ารับบริการตามหมู่บ้านอย่างทั่วถึง

**ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ** หมายถึง ความพร้อมเต็มใจในการให้บริการ แต่งกายเหมาะสม ความรู้ ความสามารถในการให้บริการ ตอบคำถามชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำ ช่วยแก้ปัญหาได้อย่างถูกต้อง น่าเชื่อถือ ปฏิบัติหน้าที่ด้วยความซื่อสัตย์สุจริต และความเป็นกันเอง กระตือรือร้นต่อการบริการ

**ด้านสิ่งแวดล้อมความสะดวก** หมายถึง อุปกรณ์และเครื่องมือที่ใช้ในการให้บริการมีเพียงพอ สิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่นั่งคอย ที่จอดรถ ห้องน้ำ เป็นต้น ภาพรวมสะอาด พร้อมให้บริการและความชัดเจนและมีป้าย/สัญลักษณ์/ประชาสัมพันธ์ บอกจุดบริการ

**ด้านช่องทางการให้บริการ** หมายถึง มีเจ้าหน้าที่เคลื่อนที่ไปให้บริการ ช่องทางการรับฟังปัญหา ข้อร้องเรียน การประชาสัมพันธ์ข้อมูลที่เป็นประโยชน์ผ่านช่องทางออนไลน์ ความรวดเร็วทันเหตุการณ์ในการแจ้งข้อมูลข่าวสาร