

## บทที่ 1

### บทนำ

#### ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

รัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พุทธศักราช 2560 มาตรา 250 ได้กำหนดให้มีการกระจายอำนาจ การปกครองส่วนท้องถิ่น เพื่อให้ประชาชนในท้องถิ่นมีส่วนร่วมในการปกครอง ตามระบอบประชาธิปไตยรับผิดชอบดูแลและพัฒนาท้องถิ่นของตนเองให้เจริญก้าวหน้าและตรงตามความต้องการของสมาชิกในท้องถิ่น ซึ่งจะส่งผลให้การปกครองระบอบประชาธิปไตยมีการพัฒนา มากยิ่งขึ้น โครงสร้างการจัดระเบียบบริหารราชการแผ่นดินจึงกำหนดอำนาจ หน้าที่ และการกำกับดูแล ท้องถิ่นให้อยู่ในการบริหารราชการส่วนท้องถิ่น ขณะเดียวกันการบริหารราชการส่วนท้องถิ่น หมายถึง การแบ่งแยกหน่วยการปกครองออกจากส่วนกลาง โดยให้องค์กรที่จัดขึ้นในท้องถิ่นหรือ องค์กรปกครองท้องถิ่นมีอิสระในการดำเนินกิจการภายในท้องถิ่นของตนได้เพื่อให้ประชาชน ในท้องถิ่นได้มีส่วนร่วมในการปกครองตนเอง รวมทั้งแบ่งเบาภาระของรัฐบาลในการบริหารและ บริการประชาชน (รัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พุทธศักราช 2560 หมวด 14 การปกครองส่วน ท้องถิ่น) เพื่อนำไปสู่ความเจริญก้าวหน้าโดยอาศัยสร้างมิตินี้ใหม่กับราชการไทย

การปกครองส่วนท้องถิ่นเป็นการบริหารงานในนามนิติบุคคลต่างหากจากหน่วยงานอื่น อันมีผลให้องค์กรนี้มีอำนาจอิสระบางส่วนในการบริหารงาน เพื่อรับผิดชอบภารกิจต่าง ๆ ตามที่ได้รับ มอบหมาย ภายใต้ระเบียบกฎหมายและข้อบังคับที่กำหนดไว้ ซึ่งความใกล้ชิดระหว่างผู้นำองค์กร ปกครองส่วนท้องถิ่นกับประชาชนในพื้นที่จะส่งผลให้รับรู้ความต้องการ มีความเข้าใจในบริบทของ พื้นที่ รวมถึงความตระหนักในความจำเป็นของการพัฒนาของผู้นำ จะทำให้ความต้องการของ ประชาชนได้รับการตอบสนองได้เร็วยิ่งขึ้น (ชาญชัย เหล่าจิตรอาพร, 2559) นอกจากนี้ ความรับผิดชอบ (Accountability) ของรัฐต่อประชาชนแล้ว รัฐยังต้องส่งเสริมและสนับสนุน การมีส่วนร่วมของประชาชนในการกำหนดนโยบาย การตัดสินใจทางการเมือง การวางแผนพัฒนาทาง เศรษฐกิจ สังคม และการเมือง รวมทั้งการตรวจสอบการใช้อำนาจรัฐทุกระดับซึ่งการปฏิบัติหน้าที่ ของส่วนราชการต้องใช้วิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี โดยเฉพาะอย่างยิ่งให้คำนึงถึงการมีส่วนร่วม ของประชาชนในการติดตามตรวจสอบและประเมินผลการปฏิบัติงานของรัฐ (สำนักงาน คณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ, 2565) ในปัจจุบันนี้ข้าราชการยังมีบทบาทใหม่ในเรื่อง การแก้ปัญหาของประเทศไทยที่กำลังประสบอยู่ คือปัญหาวิกฤตทางเศรษฐกิจ ฯลฯ เพราะฉะนั้น เรื่องความสัมพันธ์ระหว่างข้าราชการกับประชาชนจึงเป็นเรื่องที่เราจะต้องให้ความสำคัญอย่างมาก

และต้องพยายามดำเนินการทุกวิถีทางที่จะให้การทำงานของราชการ และการบริหารงานของส่วนราชการ เป็นการบริหารงานที่จะสามารถเพิ่มพูนประสิทธิภาพ เพิ่มพูนคุณภาพ และตอบสนองความต้องการของประชาชนให้มากที่สุดเท่าที่จะมากได้ (อนงค์นาฏ แก้วไพฑูรย์, 2554 : 45-47)

การดำเนินการสำรวจความพึงพอใจ จัดเป็นการประเมินคุณภาพของการบริหารงานในด้านการให้บริการแก่ประชาชนผู้รับบริการของหน่วยงาน การสร้างความพึงพอใจให้กับประชาชนผู้รับบริการนั้นต้องคำนึงถึงการอำนวยความสะดวกและตอบสนองต่อความต้องการของประชาชนได้อย่างเหมาะสม หน่วยงานสามารถประเมินคุณภาพในการให้บริการ ได้หลายวิธี เช่น การสังเกตการณ์ การสัมภาษณ์ และการใช้แบบสอบถาม เนื่องจากปริมาณผู้รับบริการมีจำนวนมาก การใช้แบบสอบถามเพื่อสอบถามความพึงพอใจและทัศนคติของผู้รับบริการ เพื่อประเมินงานบริการจึงเป็นวิธีที่สะดวกที่สุด โดยองค์การปกครองส่วนท้องถิ่น (อปท.) ได้กำหนดกรอบในการสำรวจความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการใน 4 ด้านหลัก ๆ คือ 1. ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ 2. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ 3. ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก และ 4. ด้านช่องทางการให้บริการเทศบาลตำบลบึงใหม่บริหารงานโดยเห็นถึงความสำคัญของประเมินคุณภาพงานในด้านการให้บริการจึงเห็นควรให้มหาวิทยาลัยราชภัฏอุบลราชธานี เป็นผู้ดำเนินการสำรวจความพึงพอใจของผู้ใช้บริการของเทศบาลตำบลบึงใหม่ อำเภอวารินชำราบ จังหวัดอุบลราชธานี ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2565 ซึ่งประกอบด้วย 5 ภารกิจ คือ ภารกิจที่ 1 การให้บริการของงานด้านเทศกิจหรือป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย ภารกิจที่ 2 การให้บริการของงานด้านการป้องกันโรคระบาด การป้องกันโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (Covid-19) และการป้องกันไข้เลือดออก ภารกิจที่ 3 การให้บริการของงานด้านการศึกษา ภารกิจที่ 4 การให้บริการของงานด้านการซ่อมแซมและปรับปรุงถนนลูกรัง ถนนคอนกรีต และภารกิจที่ 5 การให้บริการงานด้านภาษี โครงการเก็บภาษีเคลื่อนที่ เพื่อจะได้นำผลของการประเมินไปพัฒนากระบวนการขั้นตอนในการให้บริการให้เกิดประสิทธิภาพต่อไป

### วัตถุประสงค์ของงานวิจัย

เพื่อศึกษาและประเมินความพึงพอใจของประชาชนในเขตพื้นที่ให้บริการของเทศบาลตำบลบึงใหม่ อำเภอวารินชำราบ จังหวัดอุบลราชธานี ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2565 ซึ่งประกอบด้วย 5 ภารกิจ คือ ภารกิจที่ 1 การให้บริการของงานด้านเทศกิจหรือป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย ภารกิจที่ 2 การให้บริการของงานด้านการป้องกันโรคระบาด การป้องกันโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (Covid-19) และการป้องกันไข้เลือดออก ภารกิจที่ 3 การให้บริการของงานด้านการศึกษา

ภารกิจที่ 4 การให้บริการของงานด้านการซ่อมแซมและปรับปรุงถนนลูกรัง ถนนคอนกรีต และ  
ภารกิจที่ 5 การให้บริการงานด้านภาษี โครงการเก็บภาษีเคลื่อนที่

### ความสำคัญของการวิจัย

ผลการศึกษาครั้งนี้ทำให้ทราบถึงความพึงพอใจของประชาชนในเขตพื้นที่ให้บริการของ  
เทศบาลตำบลบึงใหม่ อำเภวารินชำราบ จังหวัดอุบลราชธานี ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2565  
ซึ่งประกอบด้วย 5 ภารกิจ คือ ภารกิจที่ 1 การให้บริการของงานด้านเทศกิจหรือป้องกันและบรรเทา  
สาธารณภัย ภารกิจที่ 2 การให้บริการของงานด้านการป้องกันโรคระบาด การป้องกันโรคติดต่อไวรัส  
โคโรนา 2019 (Covid-19) และการป้องกันไข้เลือดออก ภารกิจที่ 3 การให้บริการของงาน  
ด้านการศึกษา ภารกิจที่ 4 การให้บริการของงานด้านการซ่อมแซมและปรับปรุงถนนลูกรัง  
ถนนคอนกรีต และภารกิจที่ 5 การให้บริการงานด้านภาษี โครงการเก็บภาษีเคลื่อนที่  
เพื่อผลการศึกษาที่ได้สามารถนำไปปรับปรุงคุณภาพการบริหารงานการให้บริการของเทศบาลตำบล  
บึงใหม่ ให้ตอบสนองความต้องการของประชาชนได้อย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผลยิ่งขึ้น

### ขอบเขตของการวิจัย

การศึกษาความพึงพอใจของประชาชนในการให้บริการ หมายถึงการศึกษาระดับความรู้สึก  
หรือทัศนคติของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลบึงใหม่ อำเภวารินชำราบ  
จังหวัดอุบลราชธานี ประกอบด้วย 5 ภารกิจ คือ

ภารกิจที่ 1 การให้บริการของงานด้านเทศกิจหรือป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย

ภารกิจที่ 2 การให้บริการของงานด้านการป้องกันโรคระบาด การป้องกันโรคติดต่อไวรัส  
โคโรนา 2019 (Covid-19) และการป้องกันไข้เลือดออก

ภารกิจที่ 3 การให้บริการของงานด้านการศึกษา

ภารกิจที่ 4 การให้บริการของงานด้านการซ่อมแซมและปรับปรุงถนนลูกรัง ถนนคอนกรีต

ภารกิจที่ 5 การให้บริการของงานด้านภาษี โครงการเก็บภาษีเคลื่อนที่

การศึกษาความพึงพอใจของแต่ละกิจกรรม/โครงการจะศึกษาใน 6 ประเด็นดังนี้

1) ข้อมูลส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพ รายได้ต่อเดือน ระดับการศึกษา อาชีพ

2) ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ การติดป้ายประกาศ แจ้งข้อมูล ประชาสัมพันธ์  
ข่าวให้ประชาชนทราบอย่างทั่วถึง ความรวดเร็วในกระบวนการติดต่อ/ประสานงานขอรับบริการ การ  
ให้บริการตามลำดับก่อน-หลัง

3) ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ เจ้าหน้าที่ที่มีความรู้ ความชำนาญเชี่ยวชาญในการให้บริการ ให้บริการด้วยความเต็มใจ และพร้อมให้การบริการอย่างสุภาพไว้ ให้บริการกับทุกคนอย่างเท่าเทียม การแต่งกายเหมาะสมในการให้บริการ

4) ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก สถานที่ที่มีความสะอาด ปลอดภัย การจัดพื้นที่พักรอ การบริการข้อมูลสารสนเทศเกี่ยวกับผู้รับบริการที่ถูกต้องและครบถ้วน

5) ด้านช่องทางการให้บริการ ช่องทางขอติดต่อรับบริการที่หลากหลาย ความเพียงพอ ความเหมาะสมต่อการบริการแต่ละประเภท

6) ความพึงพอใจในภาพรวมของงาน

## 1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

**1.1 ประชากร** ได้แก่ บุคคลที่มาใช้บริการของเทศบาลตำบลบึงใหม่ อำเภวารินชำราบ จังหวัดอุบลราชธานีประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2565 ซึ่งประกอบด้วย 5 ภารกิจ คือ ภารกิจที่ 1 การให้บริการของงานด้านเทศกิจหรือป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย ภารกิจที่ 2 การให้บริการของงานด้านการป้องกันโรคระบาด การป้องกันโรคติดต่อไวรัสโคโรนา 2019 (Covid-19) และการป้องกันไข้เลือดออก ภารกิจที่ 3 การให้บริการของงานด้านการศึกษา ภารกิจที่ 4 การให้บริการของงานด้านการซ่อมแซมและปรับปรุงถนนลูกรัง ถนนคอนกรีต และ ภารกิจที่ 5 การให้บริการของงานด้านภาษี โครงการเก็บภาษีเคลื่อนที่ (ข้อมูลตามโครงการปีงบประมาณ 2565) จำนวน 8,895 คน

**1.2 กลุ่มตัวอย่าง** ได้แก่ บุคคลที่มาใช้บริการใน 5 ภารกิจ ของเทศบาลตำบลบึงใหม่ อำเภวารินชำราบ จังหวัดอุบลราชธานีประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2565 ซึ่งประกอบด้วย 5 ภารกิจ คือ ภารกิจที่ 1 การให้บริการของงานด้านเทศกิจหรือป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย ภารกิจที่ 2 การให้บริการของงานด้านการป้องกันโรคระบาด การป้องกันโรคติดต่อไวรัสโคโรนา 2019 (Covid-19) และการป้องกันไข้เลือดออก ภารกิจที่ 3 การให้บริการของงานด้านการศึกษา ภารกิจที่ 4 การให้บริการของงานด้านการซ่อมแซมและปรับปรุงถนนลูกรัง ถนนคอนกรีต ภารกิจที่ 5 การให้บริการของงานด้านภาษี โครงการเก็บภาษีเคลื่อนที่ ได้จำนวนกลุ่มตัวอย่าง 458 ราย ซึ่งผู้สำรวจได้กำหนดขนาดของกลุ่มตัวอย่างโดยใช้ตาราง Krejcie และ Morgan

## 2. ตัวแปรที่ศึกษา

**2.1 ตัวแปรอิสระ** คือ บุคคลที่มาใช้บริการของเทศบาลตำบลบึงไผ่ อำเภวารินชำราบ จังหวัดอุบลราชธานี ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2565 ซึ่งประกอบด้วย 5 ภารกิจ คือ ภารกิจที่ 1 การให้บริการของงานด้านเทศกิจหรือป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย ภารกิจที่ 2 การให้บริการของงานด้านการป้องกันโรคระบาด การป้องกันโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (Covid-19) และการป้องกันไข้เลือดออก ภารกิจที่ 3 การให้บริการของงานด้านการศึกษา ภารกิจที่ 4 การให้บริการของงานด้านการซ่อมแซมและปรับปรุงถนนลูกรัง ถนนคอนกรีต ภารกิจที่ 5 การให้บริการของงานด้านภาษี โครงการเก็บภาษีเคลื่อนที่ ได้แก่

2.1.1 ตัวแปรเกี่ยวกับลักษณะทางประชากรศาสตร์ ได้แก่

- ก. เพศ
- ข. อายุ
- ค. สถานภาพ
- ง. รายได้ต่อเดือน
- จ. การศึกษา
- ฉ. อาชีพ

2.1.2 ตัวแปรเกี่ยวกับปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจของประชาชนที่มาใช้บริการในเทศบาลตำบลบึงไผ่ อำเภวารินชำราบ จังหวัดอุบลราชธานี ได้แก่

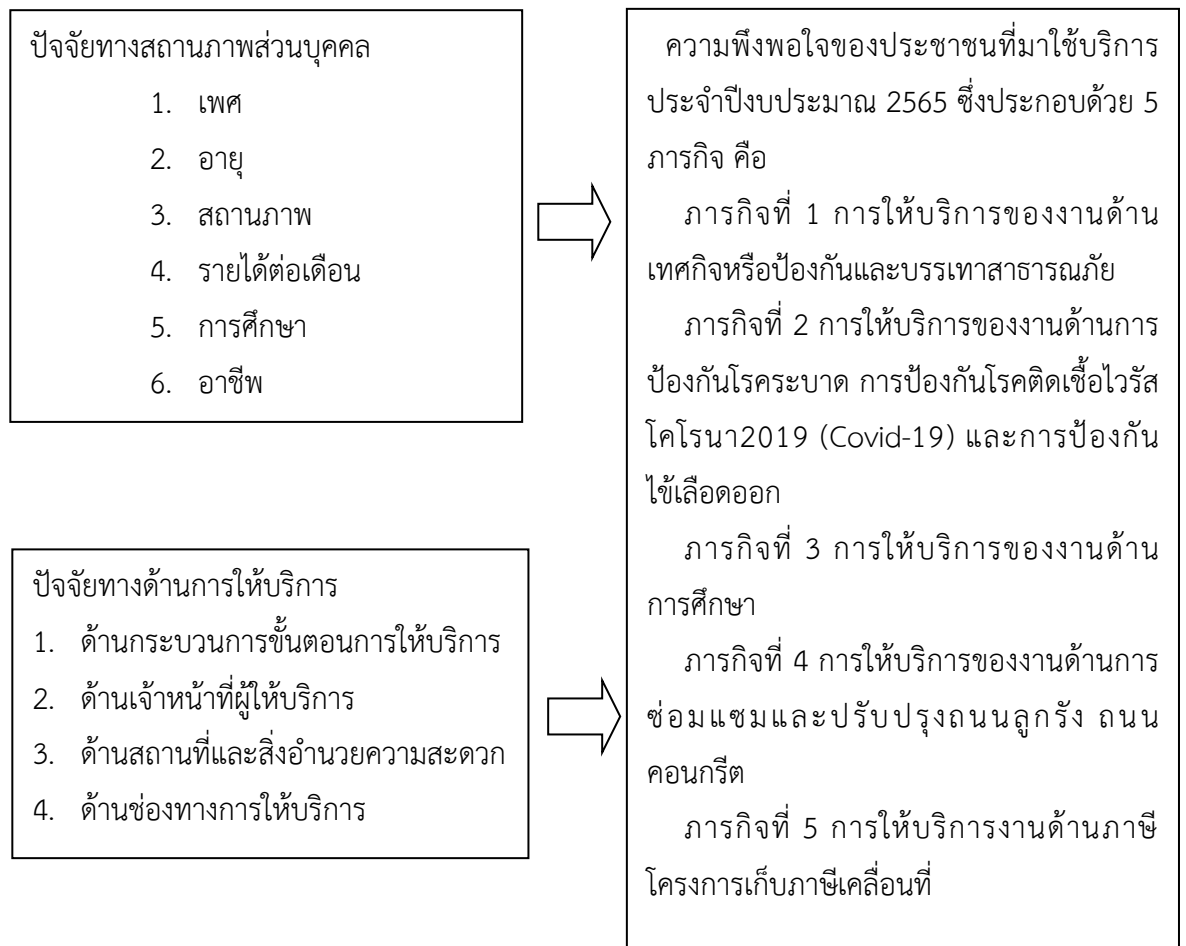
- ก. ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ
- ข. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ
- ค. ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก
- ง. ด้านช่องทางการให้บริการ

**2.2 ตัวแปรตาม** คือ ความพึงพอใจของประชาชนที่มาใช้บริการเทศบาลตำบลบึงไผ่ อำเภวารินชำราบ จังหวัดอุบลราชธานี ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2565 ซึ่งประกอบด้วย 5 ภารกิจ คือ ภารกิจที่ 1 การให้บริการของงานด้านเทศกิจหรือป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย ภารกิจที่ 2 การให้บริการของงานด้านการป้องกันโรคระบาด การป้องกันโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (Covid-19) และการป้องกันไข้เลือดออก ภารกิจที่ 3 การให้บริการของงานด้านการศึกษา ภารกิจที่ 4 การให้บริการของงานด้านการซ่อมแซมและปรับปรุงถนนลูกรัง ถนนคอนกรีต ภารกิจที่ 5 การให้บริการของงานด้านภาษี โครงการเก็บภาษีเคลื่อนที่

## กรอบแนวคิดในการวิจัย

### ตัวแปรอิสระ

### ตัวแปรตาม



### แผนภูมิที่ 1.1 กรอบแนวคิดในการวิจัย

### นิยามศัพท์เฉพาะ

**ความพึงพอใจ** หมายถึง ระดับความรู้สึกหรือทัศนคติของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของเทศบาลตำบลบึงไผ่ อำเภวารินชำราบ จังหวัดอุบลราชธานี

**การบริการ** หมายถึง กิจกรรมหรือกระบวนการดำเนินการอย่างใดอย่างหนึ่งของเทศบาลตำบลบึงไผ่ อำเภวารินชำราบ จังหวัดอุบลราชธานี เพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชนผู้รับบริการ ให้เกิดความพึงพอใจ

**ประชาชนผู้รับบริการ** หมายถึง ประชาชนผู้ที่มารับบริการของเทศบาลตำบลบึงไผ่ อำเภวารินชำราบ จังหวัดอุบลราชธานี เป็นผู้รับผิดชอบงานบริการ

**กระบวนการขั้นตอนการให้บริการ** หมายถึง กระบวนการขั้นตอนการให้บริการแก่ประชาชนด้านต่าง ๆ การจัดลำดับการให้บริการ การเปิดเผยขั้นตอนการให้บริการ ความรวดเร็วของการให้บริการ ในหน่วยงานเทศบาลตำบลบึงไผ่ อำเภวารินชำราบ จังหวัดอุบลราชธานี

**เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ** หมายถึง เจ้าหน้าที่ที่ทำหน้าที่ให้บริการแก่ประชาชนด้านต่าง ๆ มีการแต่งกายสุภาพ มีความรู้ความเชี่ยวชาญในงานที่ได้รับมอบหมาย มีความสุภาพ ในการบริการของเทศบาลตำบลบึงไผ่ อำเภวารินชำราบ จังหวัดอุบลราชธานี

**สถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก** หมายถึง ความสะอาด การจัดการ วัสดุ อุปกรณ์ และสิ่งอำนวยความสะดวกต่าง ๆ ในการให้บริการแก่ประชาชนผู้รับบริการเทศบาลตำบลบึงไผ่ อำเภวารินชำราบ จังหวัดอุบลราชธานี

**ช่องทางการให้บริการ** หมายถึง ช่องทางที่ประชาชนเข้าถึงข้อมูล ข่าวสารของการให้บริการของหน่วยงานเทศบาลตำบลบึงไผ่ อำเภวารินชำราบ จังหวัดอุบลราชธานี

**ปีงบประมาณ 2565** หมายถึง ระยะเวลาในการดำเนินงาน/กิจกรรม/ภารกิจในช่วงเวลา 1 ตุลาคม 2564 – 30 กันยายน 2565

**การให้บริการของงานด้านเทคนิคหรือป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย** หมายถึง การให้บริการของเทศบาลตำบลบึงไผ่ อำเภวารินชำราบ จังหวัดอุบลราชธานี เกี่ยวกับการป้องกันบรรเทาสาธารณภัย ไฟไหม้ น้ำท่วม หรืออื่น ๆ

**การให้บริการของงานด้านการป้องกันโรคระบาด การป้องกันโรคติดต่อไวรัสโคโรนา 2019 (Covid-19) และการป้องกันไข้เลือดออก** หมายถึง การให้บริการของเทศบาลตำบลบึงไผ่ อำเภวารินชำราบ จังหวัดอุบลราชธานี เกี่ยวกับการป้องกันโรคระบาด การป้องกันโรคติดต่อไวรัสโคโรนา 2019 (Covid-19) และการป้องกันไข้เลือดออก การป้องกันสุขภาพ ฯ ล ฯ

**การให้บริการของงานด้านการศึกษา** หมายถึง การให้บริการของเทศบาลตำบลบึงไผ่ อำเภวารินชำราบ จังหวัดอุบลราชธานี เกี่ยวกับการศึกษา ศูนย์พัฒนาเด็กเล็กก่อนวัยเรียน ฯ ล ฯ

**การให้บริการของงานด้านการซ่อมแซมและปรับปรุงถนนลูกรัง ถนนคอนกรีต** หมายถึง การให้บริการของเทศบาลตำบลบึงไผ่ อำเภวารินชำราบ จังหวัดอุบลราชธานี เกี่ยวกับการซ่อมแซมและปรับปรุงถนนลูกรัง ถนนคอนกรีต การก่อสร้างถนนในตำบล ฯ ล ฯ

**การให้บริการงานด้านภาษี โครงการเก็บภาษีเคลื่อนที่** หมายถึง การให้บริการของเทศบาลตำบลบึงไผ่ อำเภวารินชำราบ จังหวัดอุบลราชธานี เกี่ยวกับกระบวนการจัดเก็บภาษีโรงเรือน ภาษีป้าย ฯ ล ฯ