

บทที่ 1

บทนำ

1.1 ที่มาและความสำคัญของการศึกษา

การปกครองท้องถิ่นเป็นรูปแบบการปกครองที่เกิดจากระบบการกระจายอำนาจการปกครองจากรัฐบาลไปยังท้องถิ่น ให้สามารถดำเนินกิจการใดๆ ได้ตามขอบเขตที่กฎหมายกำหนด ซึ่งมีวัตถุประสงค์เพื่อเป็นการแบ่งเบาภาระของรัฐบาลในการจัดบริการสาธารณะให้สามารถตอบสนองความต้องการของประชาชนได้อย่างแท้จริง โดยการปกครองท้องถิ่นเป็นผลมาจากความคิดของหลักการกระจายอำนาจการปกครองสู่องค์กรท้องถิ่นของประเทศไทยเรามีมาตั้งแต่ปี 2475 ซึ่งรัฐบาลในแต่ละยุคสมัยต่างก็ให้ความสำคัญโดยการกำหนดและดำเนินการตามนโยบายเพื่อให้มีการกระจายอำนาจลงสู่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

การถือกำเนิดของรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พุทธศักราช 2540 นับเป็นวาระรากฐานที่สำคัญในเรื่องการกระจายอำนาจในการปกครองส่วนท้องถิ่น โดยเฉพาะการวางพื้นฐานในการปฏิรูปการเมือง การปกครอง และสังคม เพื่อให้ประชาชนได้เข้ามามีส่วนร่วมในกระบวนการพัฒนาประเทศได้มากขึ้น ทั้งในเรื่องการกระจายอำนาจ การปฏิรูประบบราชการและการพัฒนาท้องถิ่น ต่อมารัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พุทธศักราช 2550 ยังคงสานเจตนารมณ์ในเรื่องหลักการกระจายอำนาจและเน้นกระบวนการมีส่วนร่วมของประชาชน โดยให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นพึ่งตนเองและตัดสินใจในกิจการของท้องถิ่นได้เอง และส่งเสริมให้หน่วยงานของรัฐใช้หลักการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดีเป็นแนวทางในการปฏิบัติราชการ เพื่อให้การจัดทำและการให้บริการสาธารณะเป็นไปอย่างรวดเร็ว มีประสิทธิภาพ โปร่งใส และตรวจสอบได้ โดยคำนึงถึงการมีส่วนร่วมของประชาชน เพื่อสร้างระบบการบริหารและบริการของหน่วยงานภาครัฐที่รวดเร็ว เสมอภาค เป็นธรรมและเป็นที่ยอมรับของประชาชนมากที่สุด (มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี เขตพื้นที่เชียงราย. 2553: 1)

โครงสร้างการบริหารงานในการปกครองส่วนท้องถิ่นอยู่ในความรับผิดชอบทั้งในระดับจังหวัด ระดับอำเภอ และระดับตำบล อันประกอบด้วย การแบ่งส่วนราชการ 1) องค์การบริหารส่วนจังหวัด 2) เทศบาลซึ่งประกอบด้วย เทศบาลนคร เทศบาลเมืองและเทศบาลตำบล 3) องค์การบริหารส่วนตำบล และ 4) องค์การปกครองท้องถิ่นในรูปแบบพิเศษ ได้แก่ กรุงเทพมหานครและเมืองพัทยา (กรมส่งเสริมการปกครอง. 2558) การปกครองส่วนท้องถิ่นในทุกระดับที่เกี่ยวข้องนั้นต่างมุ่งเน้นการบริหารงาน โดยเฉพาะอย่างยิ่งในด้านการให้บริการประชาชน เมื่อประชากรมีจำนวนเพิ่มมากขึ้นการเพิ่มของพื้นที่เมื่อมีการจัดสรรแบ่งส่วน การปกครองท้องถิ่นที่เปลี่ยนแปลงไปและอุปสรรคกับการกระจุกตัวหรือมีจำนวนประชากรที่ค่อนข้างหนาแน่นย่อมส่งผลกระทบต่อประสิทธิภาพของการปกครองส่วนท้องถิ่น โดยเฉพาะในเรื่องที่เกี่ยวกับการให้บริการประชาชนทั้งในแง่คุณภาพและปริมาณในด้านต่างๆ ไม่ว่าจะเป็นในด้านกระบวนการขั้นตอนในการให้บริการด้านช่องทางการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการและด้านสิ่งอำนวยความสะดวก เป็นอย่างน้อยตามรอบระยะเวลาปีงบประมาณ

องค์การบริหารส่วนตำบลโคกศิลา เป็นองค์การปกครองส่วนท้องถิ่น สังกัดกระทรวงมหาดไทยที่มีบทบาทหน้าที่สำคัญในการบริหารราชการให้เป็นไปตามรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย

พุทธศักราช 2550 ในหมวด 14 การปกครองส่วนท้องถิ่น มาตรา 283 องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นย่อมมีอำนาจหน้าที่โดยทั่วไปในการดูแลและจัดทำบริการสาธารณะเพื่อประโยชน์ของประชาชนในท้องถิ่น และนอกจากนี้องค์การบริหารส่วนตำบลยังเป็นหน่วยงานหนึ่งที่มีบทบาทสำคัญมากในการพัฒนาท้องถิ่น ทั้งในด้านโครงสร้างพื้นฐาน ส่งเสริมคุณภาพชีวิต การจัดระเบียบชุมชน สังคมและการรักษาความสงบเรียบร้อย ด้านการวางแผน การส่งเสริมการลงทุนพาณิชยกรรมและการท่องเที่ยว การบริหารจัดการและการอนุรักษ์ทรัพยากรธรรมชาติ สิ่งแวดล้อมและด้านศิลปวัฒนธรรม จารีต ประเพณีและภูมิปัญญาท้องถิ่น แต่ในการพัฒนาประสิทธิภาพในการดำเนินงานขององค์การบริหารส่วนตำบลจำเป็นต้องรับทราบระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ และข้อเสนอแนะต่างๆ เพื่อนำมาปรับปรุงและพัฒนาการทำงานให้มีประสิทธิภาพสูงสุด (วิทยาลัยชุมชนแม่ฮ่องสอน. 2553: 4)

จากเหตุผลดังกล่าว การศึกษาความพึงพอใจของประชาชนผู้ให้บริการองค์การบริหารส่วนตำบลโคกศิลา จึงถือเป็นเครื่องมือและแนวทางคุณภาพในการปฏิบัติงานด้านบริการท้องถิ่นตามความคาดหวังของประชาชน เพื่อเป็นประโยชน์ต่อการพัฒนาการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลโคกศิลา ให้สามารถตอบสนองความต้องการของประชาชนผู้บริการ ได้อย่างเต็มศักยภาพ มีประสิทธิภาพและเกิดประโยชน์สูงสุดในโอกาสต่อไป

1.2 วัตถุประสงค์ของการศึกษา

เพื่อศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลโคกศิลา อำเภอเจริญศิลป์ จังหวัดสกลนคร ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2562

1.3 ขอบเขตของการศึกษา

1.3.1 ขอบเขตด้านเนื้อหา

การศึกษานี้ มีจุดมุ่งหมายเพื่อ ศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลโคกศิลา อำเภอเจริญศิลป์ จังหวัดสกลนคร ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2562 ทั้งนี้ คณะผู้วิจัยได้ทำการสำรวจและประเมินความพึงพอใจของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลโคกศิลาใน 4 งาน ดังต่อไปนี้ ได้แก่

1. งานด้านกฎหมายและคดี
2. งานสาธารณสุข (การจัดการขยะ)
3. งานสาธารณสุข (สนับสนุนหมู่บ้านสาธารณสุข)
4. งานสังคมสงเคราะห์

โดยในแต่ละงานนั้นได้ทำการศึกษาและประเมินความพึงพอใจของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลโคกศิลา มีการกำหนดกรอบงานที่ทำการศึกษาและประเมินความพึงพอใจ ประกอบด้วย

1. ความพึงพอใจต่อกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ
2. ความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการ
3. ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ
4. ความพึงพอใจต่ออาคารสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก

1.3.2 ขอบเขตด้านประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ ประชาชนในเขตปกครองขององค์การบริหารส่วนตำบลโคกศิลาเจ้าหน้าที่ของรัฐ หน่วยงานของรัฐและเอกชนที่มารับบริการหรือติดต่อองค์การบริหารส่วนตำบลโคกศิลา อำเภอเจริญศิลป์ จังหวัดสกลนคร ในรอบปีงบประมาณ พ.ศ. 2562 ซึ่งมีจำนวนทั้งหมด 4,887 คน

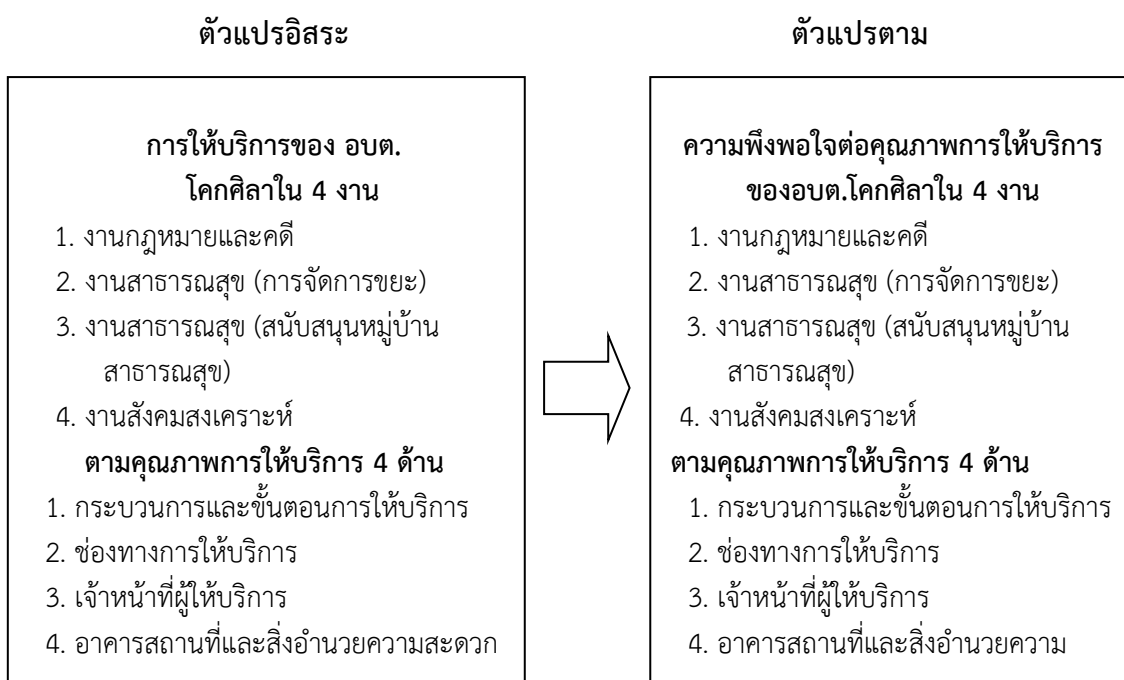
กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ ประชาชนในเขตปกครองขององค์การบริหารส่วนตำบลเตือศรีคันไชย เจ้าหน้าที่ของรัฐ หน่วยงานของรัฐและเอกชนที่มารับบริการหรือติดต่อองค์การบริหารส่วนตำบลเตือศรีคันไชย อำเภอนวนนิวาส จังหวัดสกลนคร ในรอบปีงบประมาณ พ.ศ. 2562 โดยกำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างตามวิธีของ Taro Yamane ที่ระดับความเชื่อมั่นที่ 95 เปอร์เซนต์ จำนวน 371 ตัวอย่าง โดยใช้วิธีการสุ่มแบบบังเอิญ (Accidental Sampling) โดยได้กำหนดความคลาดเคลื่อนของการสุ่มตัวอย่างที่ยอมให้เกิดระหว่างค่าจริงและค่าประมาณร้อยละ 0.05

1.3.3 ขอบเขตด้านตัวแปร

ตัวแปรที่ศึกษา ประกอบด้วย ตัวแปรอิสระ ได้แก่ การให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลโคกศิลา และตัวแปรตาม ได้แก่ ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลโคกศิลา

1.4 กรอบแนวความคิดการศึกษา

กรอบแนวความคิดการศึกษาแสดงความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรอิสระคือการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลโคกศิลา และตัวแปรตาม ได้แก่ ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลโคกศิลา ดังแสดงในภาพที่ 1.1



ภาพที่ 1.1 แสดงกรอบแนวความคิดการศึกษา

1.5 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1.5.1 ได้ทราบความพึงพอใจของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลโคกศิลาต้องงานกฎหมายและคดี งานสาธารณสุข (การจัดการขยะ) งานสาธารณสุข (สนับสนุนหมู่บ้านสาธารณสุข) และงานสังคมสงเคราะห์

1.5.2 เป็นแนวทางเพื่อประกอบการพิจารณาปรับปรุงและพัฒนาการบริหารงานขององค์การบริหารส่วนตำบลโคกศิลา เพื่อตอบสนองความพึงพอใจในการให้บริการประชาชนภายใต้ประสิทธิภาพของการดำเนินงานมากขึ้น

1.5.3 ผลจากการศึกษาทำให้ผู้บริหารท้องถิ่นและหน่วยงานองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นเข้าใจถึงสภาพและปัญหาของประชาชนที่มาขอใช้บริการในหน่วยงาน และนำไปสู่การปรับเปลี่ยนแนวทางการให้บริการที่เหมาะสมกับความต้องการของประชาชนอย่างแท้จริง

1.5.4 ผลจากการศึกษาทำให้ได้แนวทางสำหรับผู้บริหารท้องถิ่นและหน่วยงานองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ในการศึกษาหาทางเลือกใหม่ในการจัดระบบบริหารจัดการการให้บริการของหน่วยงานแบบครบวงจรทั้งในด้านขั้นตอนการ ด้านช่องทางการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการและด้านสิ่งอำนวยความสะดวกสำหรับผู้มาขอรับบริการ

1.6 นิยามศัพท์เฉพาะ

ในการวิจัยครั้งนี้ มีคำศัพท์หลายคำที่เกี่ยวข้องควรทำความเข้าใจ เพื่อให้มีความเข้าใจถูกต้องตรงกัน จึงขอนิยามศัพท์เฉพาะไว้ ดังต่อไปนี้

1.6.1 ประชาชน หมายถึง ผู้ขอรับบริการ ผู้มาติดต่องานหรือผู้มีส่วนได้ส่วนเสียกับการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลโคกศิลา ได้แก่ ประชาชนโดยทั่วไป เจ้าหน้าที่ของรัฐและหน่วยงานของรัฐและเอกชน

1.6.2 ความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึก นึก คิดในทางที่ดี ความชอบและความประทับใจของประชาชนการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลโคกศิลาในงาน 4 งาน ได้แก่ งานกฎหมายและคดี งานสาธารณสุข (การจัดการขยะ) งานสาธารณสุข (สนับสนุนหมู่บ้านสาธารณสุข) และงานสังคมสงเคราะห์ ทั้งนี้ตามกรอบคุณภาพการให้บริการ 4 ด้าน คือ กระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ ช่องทางการให้บริการ เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และอาคารสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก

1.6.3 กระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ หมายถึง การที่องค์การบริหารส่วนตำบลโคกศิลาได้จัดระบบขั้นตอนการให้บริการไว้คอยบริการสำหรับผู้มาติดต่อขอรับบริการอย่างมีความชัดเจนมีการตีประกาศ แจ้งขั้นตอนการให้บริการที่ชัดเจนเข้าใจง่าย ไม่ยุ่งยากซับซ้อน เป็นต้น

1.6.4 ช่องทางการให้บริการ หมายถึง การที่องค์การบริหารส่วนตำบลโคกศิลาได้จัดให้มีช่องทางการให้บริการไว้คอยบริการสำหรับผู้มาติดต่อขอรับบริการ โดยการจัดให้มีช่องทางการให้บริการที่หลากหลาย เพียงพอและตอบรับกับความต้องการของประชาชน รวมทั้งมีการปรับปรุงและพัฒนาช่องทางการให้บริการอย่างต่อเนื่อง เป็นต้น

1.6.5 เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ หมายถึง การที่องค์การบริหารส่วนตำบลโคกศิลาได้จัดให้มีเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการไว้คอยบริการสำหรับผู้มาติดต่อขอรับบริการ โดยเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีการต้อนรับ ทักทาย และมีความรู้ความสามารถในการให้บริการอย่างมีประสิทธิภาพ เป็นต้น

1.6.6 อาคารสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก หมายถึง การที่องค์การบริหารส่วนตำบลโคกศิลาได้จัดสิ่งอำนวยความสะดวกไว้คอยบริการสำหรับผู้มาติดต่อขอรับบริการอย่างเพียงพอและเหมาะสม เช่น อาคารสถานที่ สถานที่จอดรถ ป้ายบ่งชี้จุดให้บริการที่ชัดเจนและเข้าใจง่าย เป็นต้น