

บทที่ 1

บทนำ

ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

การให้บริการประชาชนเป็นนโยบายที่ทุกรัฐบาลให้ความสำคัญและพยายามผลักดันให้มีการพัฒนาคุณภาพการให้บริการประชาชนให้ดีขึ้นมาโดยตลอดทั้งนี้ในสังคมประชาธิปไตยนั้นการตอบสนองความต้องการของประชาชนเป็นพันธกิจสำคัญอันดับแรกที่รัฐพึงกระทำยิ่งในช่วงปัจจุบันเป็นกระแสการเรียกร้องให้ปรับเปลี่ยนสภาพสังคมให้เข้าสู่ความเป็นประชาธิปไตยที่สมบูรณ์ที่เกิดขึ้นในทุกภูมิภาคของโลกล้วนพุ่งเป้าไปสู่จุดหมายเดียวกันคือการยึดประชาชนเป็นศูนย์กลาง (Citizen centered)

ในปัจจุบันความสัมพันธ์ระหว่างภาครัฐและประชาชนได้เพิ่มขึ้นรวมทั้งประชาชนมีการเรียกร้องการบริการที่ดีขึ้น เนื่องจากเทคโนโลยีสมัยใหม่เปิดโอกาสให้ประชาชนทั่วไปหรือองค์กรประชาชนเปิดเผยความต้องการของตนในสังคมได้รับรู้ง่ายขึ้น ประชาชนมีระดับการศึกษาและค่านิยมประชาธิปไตยที่สูงขึ้น ทำให้ต้องการภาครัฐที่มีความโปร่งใสและรับผิดชอบในการดำเนินงานมากขึ้น รวมทั้งการทำงานที่มีประสิทธิภาพและคุ้มค่ากับเงินภาษีของประชาชน และการที่ภาครัฐเองก็ตระหนักดีว่าหากไม่ได้รับความร่วมมือที่ดีจากประชาชนแล้ว นโยบายของรัฐก็จะไม่เกิดผลและจะกระทบถึงเสถียรภาพของรัฐบาลในระยะยาวอีกด้วย และด้วยแรงกดดันดังกล่าวจึงเป็นที่ภาครัฐต้องตอบสนองความต้องการและความคาดหวังของประชาชน ซึ่งความต้องการและความคาดหวังดังกล่าวเปลี่ยนแปลงไปตามกระแสการเปลี่ยนของโลก จึงจำเป็นต้องปรับปรุงคุณภาพให้สนองความต้องการดังกล่าว แต่อย่างไรก็ตามการดำเนินการเป็นสิ่งที่ทำได้ไม่ถนัดนัก เนื่องจากความต้องการของประชาชนมีหลากหลายและซับซ้อน ยิ่งไปกว่านั้นการดำเนินการดังกล่าวของภาครัฐจะต้องได้รับความร่วมมือจากส่วนราชการต่างๆ ในการปรับปรุงการบริการให้มีประสิทธิภาพ (สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ. 2545 : 47)

การปกครองส่วนท้องถิ่นเป็นพื้นฐานการส่งเสริมการปกครองในระบอบประชาธิปไตยแบบมีส่วนร่วมและถือเป็นสถาบันที่ทำหน้าที่ให้การศึกษาและฝึกปฏิบัติเกี่ยวกับระบอบประชาธิปไตยกับประชาชน โดยให้ประชาชนได้เข้ามามีส่วนร่วมในการตัดสินใจใน

ภารกิจของท้องถิ่นและเกิดความสำนึกถึงสิทธิหน้าที่ของตนเองที่มีต่อชุมชนหน้าที่พลเมือง อันจะนำไปสู่การปกครองตนเองในที่สุด อาจกล่าวได้ว่า การปกครองส่วนท้องถิ่นเป็นการเปิดโอกาสให้ประชาชนได้มีส่วนร่วมในการบริหารจัดการท้องถิ่นของตนเองและมีความสัมพันธ์ใกล้ชิดกับประชาชนมากที่สุด โดยมีตัวแทนของประชาชนเข้าไปทำหน้าที่ในองค์กรที่เรียกว่า องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ในการที่จะพัฒนาและทำภารกิจเพื่อตอบสนองปัญหาและความต้องการของประชาชนในท้องถิ่น ได้ตรงตามเป้าหมาย รวดเร็ว และมีประสิทธิภาพมากที่สุด นอกจากนี้ในความสัมพันธ์กับรัฐบาลกลางจะพบว่า องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นเป็นองค์กรที่ช่วยแบ่งเบาภาระของรัฐบาล เนื่องจากรัฐบาลกลางได้มอบหมายถ่ายโอนภารกิจหลายประการให้กับองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น และสิ่งที่เห็นได้ชัดคือ การเปลี่ยนบทบาทอำนาจหน้าที่ของรัฐบาลกลางและราชการส่วนภูมิภาค ซึ่งเคยทำหน้าที่เป็นผู้ปฏิบัติ กลั้บกลายเป็นผู้ทำหน้าที่ส่งเสริม สนับสนุนและให้ความช่วยเหลือทางด้านวิชาการให้กับองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น และอนาคตราชการส่วนกลางและส่วนภูมิภาคจะต้องลดบทบาทในการทำการลงไป (โกวิทย์ พวงงาม. 2552 : 30)

องค์การบริหารส่วนตำบลโพธิ์สาเป็นราชการบริหารส่วนท้องถิ่นรูปแบบหนึ่งซึ่งจัดขึ้นตามพระราชบัญญัติสภาตำบลและองค์การบริหารส่วนตำบล พ.ศ. 2537 และที่แก้ไขเพิ่มเติม ฉบับที่ 5 พ.ศ. 2546 โดยยกฐานะจากสภาตำบลเป็นองค์การบริหารส่วนตำบลในปี พ.ศ. 2542 และได้รับการประกาศเป็นองค์การบริหารส่วนตำบลขนาดกลางในปี พ.ศ. 2551 ตามประกาศขององค์การบริหารส่วนตำบลโพธิ์สา เมื่อวันที่ 1 ตุลาคม 2551 องค์การบริหารส่วนตำบลโพธิ์สาได้ให้บริการประชาชนในด้านต่างๆตามภารกิจ ในอำนาจหน้าที่เพิ่มมากขึ้น ซึ่งนอกจากจะให้บริการประชาชนในเขตพื้นที่รับผิดชอบแล้ว ยังให้บริการประชาชนและองค์การบริหารส่วนตำบลที่อยู่นอกเขตพื้นที่อีกหลายแห่งด้วย เช่น การให้บริการนำรถบรรทุกน้ำเพื่อช่วยเหลือประชาชนที่ประสบภัยทางธรรมชาติต่างๆ โดยในระยะแรกเริ่มในการให้บริการในช่วงปี พ.ศ.2548 ถึงปี พ.ศ. 2549 นั้น กระบวนการขั้นตอนในการปฏิบัติงานยังคงยุ่งยาก หลายขั้นตอน และในการประสานงานติดต่อขอรับบริการช่วยเหลือยังล่าช้าสมัยเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบในการให้บริการยังมีจำนวนไม่เพียงพอ และยังขาดความรู้ ความเข้าใจในการปฏิบัติงานที่ถูกต้อง ปัจจุบันองค์การบริหารส่วนตำบลโพธิ์สา ได้พัฒนาและปรับปรุงการปฏิบัติงานให้มีความรวดเร็วมากยิ่งขึ้น มีการนำเทคโนโลยีสมัยใหม่มาใช้ในการให้บริการ ปรับปรุงกระบวนการและลดขั้นตอนและระยะเวลาในการให้บริการที่สั้นลง โดยเฉพาะใน

การพิจารณาอุปอำนาจในการอนุญาต การอนุมัติ ในเรื่องต่างๆ ที่เป็นอำนาจของนายกองค์การบริหารส่วนตำบล หรือปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลให้กับหัวหน้าส่วนราชการในการอนุญาต อนุมัติ ให้มีความรวดเร็วมากขึ้น เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบได้รับการพัฒนาให้เข้ารับการศึกษอบรม จากสถาบันการศึกษาให้มีความรู้ ความเข้าใจ และมีทักษะในงานที่รับผิดชอบอย่างพอเพียง โดยยึดหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. 2546 ที่บัญญัติให้การกำหนดหลักเกณฑ์และวิธีการในการปฏิบัติราชการและการสั่งการของส่วนราชการและข้าราชการปฏิบัติราชการเพื่อให้เกิดการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดีเพื่อให้เกิดการบริหารราชการแผ่นดินเป็นไปเพื่อประโยชน์สุขของประชาชนเกิดผลสัมฤทธิ์ต่อภารกิจของรัฐมีประสิทธิภาพเกิดความคุ้มค่าในเชิงภารกิจของรัฐลดขั้นตอนในการปฏิบัติงานที่เกินความจำเป็น และประชาชนได้รับการอำนวยความสะดวกและได้รับการตอบสนองตรงกับความต้องการ

อย่างไรก็ตามผู้ศึกษาในฐานะที่เป็นพนักงานส่วนตำบลและมีหน้าที่ให้บริการกับประชาชนในส่วนของสำนักปลัด องค์การบริหารส่วนตำบลโพนสา เห็นว่าการให้บริการแก่ประชาชนในด้านต่างๆ เป็นภารกิจ อำนาจหน้าที่ขององค์การบริหารส่วนตำบลที่จะต้องบริหารงานให้สอดคล้องกับความต้องการของประชาชนในท้องถิ่นและจะต้องปรับเปลี่ยนแก้ไข ปรับปรุง และพัฒนาการให้บริการไปตามสถานการณ์การเปลี่ยนแปลงของโลกในยุคข้อมูลข่าวสารอยู่ตลอดเวลา ตลอดจนจำนวนของประชาชนในท้องถิ่นที่เพิ่มมากขึ้น จากความเป็นมาและความสำคัญของปัญหาดังกล่าว ผู้ศึกษาจึงได้ให้ความสำคัญในเรื่องความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลโพนสา อำเภอท่าบ่อ จังหวัดหนองคาย เพื่อที่จะนำมาปรับปรุงแก้ไขการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลโพนสา อำเภอท่าบ่อ จังหวัดหนองคาย ได้อย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล อันจะเป็นประโยชน์ต่อผู้รับบริการ เพื่อให้เกิดความพึงพอใจสูงสุด

วัตถุประสงค์การศึกษา

1. เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลโพนสา อำเภอท่าบ่อ จังหวัดหนองคาย
2. เพื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลโพนสา อำเภอท่าบ่อ จังหวัดหนองคาย โดยจำแนกตามเพศ ระดับการศึกษา และอาชีพ

3. เพื่อศึกษาข้อเสนอแนะความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลโพนสา อำเภอท่าบ่อ จังหวัดหนองคาย

สมมติฐานการศึกษา

1. ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลโพนสา อำเภอท่าบ่อ จังหวัดหนองคาย อยู่ในระดับปานกลาง

2. ประชาชน ที่มีเพศ ระดับการศึกษา และอาชีพ แตกต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลโพนสา อำเภอท่าบ่อ จังหวัดหนองคาย แตกต่างกัน

ขอบเขตการศึกษา

1. ด้านเนื้อหา

ผู้ศึกษาได้แนวคิดของ มิลเลท (Millet, 1954 : 144 ; อ้างอิงใน ทิพย์อักษร จันทรศิริ, 2546 : 18) เกี่ยวกับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลโพนสา อำเภอท่าบ่อ จังหวัดหนองคาย ประกอบด้วย

1.1 การให้บริการอย่างเสมอภาค (Equitable service)

1.2 การให้บริการที่ทันเวลา (Timely service)

1.3 การให้บริการอย่างเพียงพอ (Ample service)

1.4 การให้บริการอย่างต่อเนื่อง (Continuous service)

1.5 การให้บริการอย่างก้าวหน้า (Progressive service)

2. ด้านประชากร

ประชากรในการค้นคว้าครั้งนี้ คือ ประชาชนผู้มารับบริการ ณ องค์การบริหารส่วนตำบลโพนสา อำเภอท่าบ่อ จังหวัดหนองคาย จำนวนทั้งสิ้น 693 คน (รายงานขององค์การบริหารส่วนตำบลโพนสา ตั้งแต่เดือนกรกฎาคม - สิงหาคม พ.ศ. 2553)

3. กลุ่มตัวอย่าง

กลุ่มตัวอย่างในการศึกษาครั้งนี้คือ ประชาชนผู้มารับบริการ ณ องค์การบริหารส่วนตำบลโพนสา อำเภอท่าบ่อ จังหวัดหนองคาย โดยใช้สูตรการคำนวณของยามาเน่ (Yamane, 1973 : 727) ได้ขนาดกลุ่มตัวอย่าง 254 คน

4. ตัวแปรที่ศึกษา

4.1 ตัวแปรอิสระ (Independent variables) ได้แก่ ข้อมูลทั่วไปของประชาชน ในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลโพนสา อำเภอท่าบ่อ จังหวัดหนองคาย ดังนี้

4.1.1 เพศ

4.1.2 ระดับการศึกษา

4.1.3 อาชีพ

4.2 ตัวแปรตาม (Dependent variable) ได้แก่ ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลโพนสา อำเภอท่าบ่อ จังหวัดหนองคาย ประกอบด้วย 5 ด้าน คือ

4.2.1 การให้บริการอย่างเสมอภาค

4.2.2 การให้บริการที่ทันเวลา

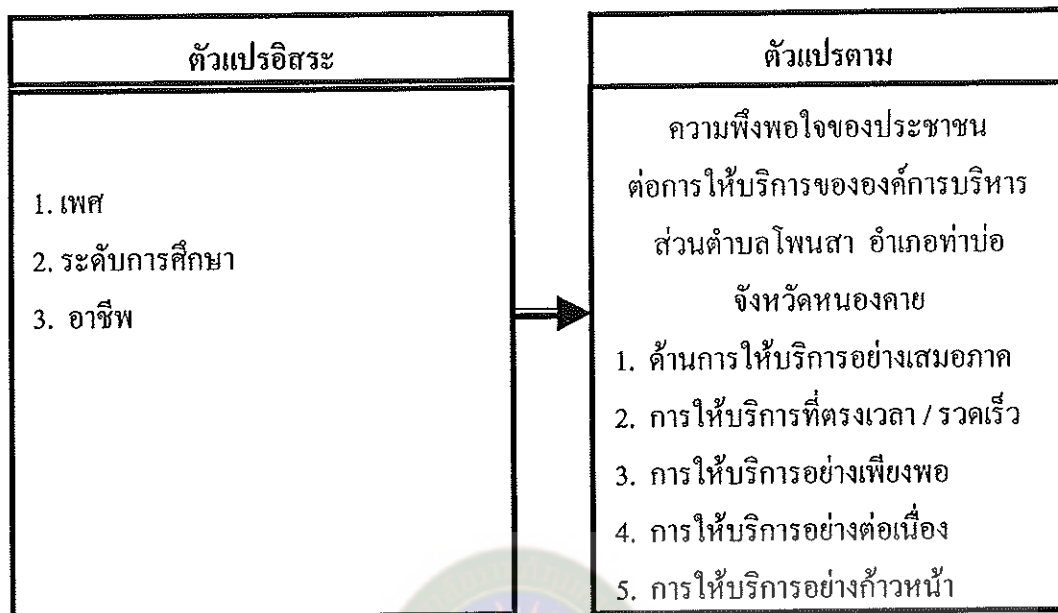
4.2.3 การให้บริการอย่างเพียงพอ

4.2.4 การให้บริการอย่างต่อเนื่อง

4.2.5 การให้บริการอย่างก้าวหน้า

กรอบแนวคิดการศึกษา

การศึกษานี้ เพื่อศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลโพนสา อำเภอท่าบ่อ จังหวัดหนองคาย เป็นการแสดงความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรอิสระ และตัวแปรตาม ดังแผนภูมิที่ 1



แผนภูมิที่ 1 กรอบแนวคิดการศึกษา

นิยามศัพท์เฉพาะ

องค์การบริหารส่วนตำบล หมายถึง องค์การบริหารส่วนตำบลโพนสา อำเภอท่าบ่อ จังหวัดหนองคาย ที่ได้รับการจัดตั้งขึ้นตามพระราชบัญญัติสภาตำบลและองค์การบริหารส่วนตำบล พ.ศ.2537

การให้บริการ หมายถึง การบริการ ณ สำนักงานองค์การบริหารส่วนตำบลโพนสา อำเภอท่าบ่อ จังหวัดหนองคาย

ผู้มารับบริการ หมายถึง ประชาชนผู้มาขอรับบริการ ณ สำนักงานองค์การบริหารส่วนตำบลโพนสา อำเภอท่าบ่อ จังหวัดหนองคาย

ความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึก ความคิดเห็น ตลอดจนปฏิบัติการตอบสนองที่ดี หรือความประทับใจที่เกิดขึ้นของประชาชน ต่อการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการเพื่อตอบสนองความต้องการที่คาดหวังไว้ต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลโพนสา อำเภอท่าบ่อ จังหวัดหนองคาย ซึ่งการศึกษานี้ประกอบด้วย 5 ด้าน ได้แก่

1. ด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค หมายถึง การให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบล โดยมีบริการแก่คนทุกเพศ ทุกวัย ทุกอาชีพ อย่างเท่าเทียมกันในการให้บริการ ประชาชนจะได้รับการปฏิบัติในฐานะที่เป็นปัจเจกบุคคลที่ใช้มาตรฐานการให้บริการเดียวกัน ได้แก่ การต้อนรับประชาชน เช่น บริการน้ำดื่ม หนังสือพิมพ์ แผ่นพับ

ประชาสัมพันธ์ วารสารสิ่งพิมพ์ต่างๆ เป็นต้น การแนะนำชี้แจงของเจ้าหน้าที่ การจัดลำดับการให้บริการ (ก่อน - หลัง) การตอบปัญหาข้อสงสัยของเจ้าหน้าที่ต่อประชาชน การปฏิบัติต่อประชาชน การแสดงอัธยาศัยไมตรีจากเจ้าหน้าที่ และการสร้างความประทับใจแก่ประชาชน

2. ด้านการให้บริการที่ตรงเวลา/รวดเร็ว หมายถึง การให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลที่กระทำอยู่ในปัจจุบันจะต้องตรงเวลา รวดเร็ว ได้แก่ การให้บริการตรงเวลาเหมาะสมกับงาน ระยะเวลาของการรอรับการบริการ ความรวดเร็วในการให้บริการ ความเหมาะสมของระยะเวลาในการให้บริการแต่ละส่วนงาน ช่วงเวลาที่นัดหมายในการให้บริการ และการตรงเวลาของเจ้าหน้าที่

3. ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ หมายถึง การให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลที่กระทำอยู่ในปัจจุบันที่กฎหมายบังคับใช้ องค์การบริหารส่วนตำบลต้องกระทำ และสามารถเลือกกระทำได้ โดยให้การบริการอย่างเพียงพอกับความต้องการของประชาชน ได้แก่ ป้ายบอกสถานที่ติดต่องานบริการครบถ้วนทุกชั้นตอน จำนวนเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการที่นั่งรอรับการบริการและที่นั่งรับการบริการ สถานที่จอดรถ ห้องน้ำ วัสดุจำเป็นที่ใช้ในการบริการ

4. ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง หมายถึง การให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลที่มีการจัดการดูแล พัฒนา ปรับปรุง ให้เกิดความเป็นไปอย่างสม่ำเสมอ หรือมีการบริการอย่างต่อเนื่องตลอดเวลา ได้แก่ ความต่อเนื่องไม่ขาดตอนของการบริการ เช่น ช่วงพักกลางวัน การให้บริการในวันหยุดราชการ การปรับปรุงการปฏิบัติงานให้เหมาะสมอย่างต่อเนื่อง การพัฒนาระบบงานให้ดีขึ้น

5. ด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า หมายถึง การให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลมีการพัฒนา ปรับปรุงบริการด้านวิธีการใหม่ๆ เพื่อให้การบริการมีความทันสมัย รวดเร็วกว่าเดิม ได้แก่ มีกล่องรับความคิดเห็นของประชาชนผู้มารับบริการ การนำเทคโนโลยีมาใช้ในการบริการ การนำเทคโนโลยีมาใช้เพื่อลดขั้นตอนในการบริการ ข้อมูลสำหรับการให้บริการมีความความถูกต้องแม่นยำ และทันสมัย วัสดุอุปกรณ์ในการให้บริการ การให้บริการระบบอินเทอร์เน็ต ถ้าเอกสาร มีการประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารการบริการ ผ่านหอกระจายข่าว/แผ่นพับประชาสัมพันธ์

ประโยชน์การศึกษา

ผลการศึกษาที่ได้รับจะนำไปใช้เป็นข้อมูลในการพัฒนาปรับปรุงการทำงานด้านการบริการขององค์การบริหารส่วนตำบล โพนสาให้มีประสิทธิภาพ และมีประสิทธิผลยิ่งขึ้นต่อไป



มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม
RAJABHAT MAHASARAKHAM UNIVERSITY