

บทที่ 1

บทนำ

ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

การปกครองท้องถิ่น (Local government) ถือเป็นรูปแบบหนึ่งที่เป็นพื้นฐานการพัฒนาประเทศและการปกครองระบอบประชาธิปไตยและมีความสำคัญต่อการปกครองและการบริหารราชการแผ่นดิน โดยเฉพาะอย่างยิ่งชุมชนท้องถิ่นที่มีสภาพปัญหาสังคมวัฒนธรรม ความเป็นอยู่และทรัพยากรที่แตกต่างกัน ถ้าพึ่งเพียงรัฐบาลกลางในฐานะที่ต้องดูแลประชาชนโดยรวมทั้งประเทศย่อมไม่สามารถตอบสนองกับความต้องการหรือแก้ไขปัญหาได้อย่างทั่วถึง และตรงตามความต้องการของประชาชนในแต่ละพื้นที่ รวมถึงการเรียกร้องของประชาชนในชุมชนท้องถิ่นที่ต้องการมีส่วนร่วมในการปกครองและพัฒนาท้องถิ่นของตนเองมาอย่างยาวนาน ทำให้รัฐบาลในหลายประเทศได้มีการเปลี่ยนแปลงการปกครองแบบรวมศูนย์อำนาจจากส่วนกลาง (Centralization) มาสู่การปกครองแบบกระจายอำนาจ (Decentralization) มากขึ้น เพื่อให้สิทธิแก่ชุมชนในการตัดสินใจดำเนินการกิจของท้องถิ่น และถือเป็นสถาบันฝึกปฏิบัติการปกครองในระบอบประชาธิปไตยแบบมีส่วนร่วม (โกวิท พวงงาม, 2550 : 11)

ในการดำเนินนโยบายของรัฐที่จะให้ประชาชนเข้ามามีส่วนร่วมในการปกครองและบริหารงานกันเอง จึงมีความสัมพันธ์กับแนวคิดในการกระจายอำนาจ (Decentralization) หลักการกระจายอำนาจทำให้ท้องถิ่นสามารถทำกิจกรรมต่างๆ ได้โดยอิสระ สามารถสนองความต้องการของประชาชนในท้องถิ่นได้ ประกอบกับรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พ.ศ. 2550 (2550 : 112) หมวด 14 การปกครองส่วนท้องถิ่น มาตรา 281 ภายใต้อำนาจมาตรา 1 รัฐจะต้องให้ความเป็นอิสระแก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นตามหลักแห่งการปกครองตนเอง ตามเจตนารมณ์ของประชาชนในท้องถิ่นและส่งเสริมให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นเป็นหน่วยงานหลักในการจัดทำบริการสาธารณะ และมีส่วนร่วมในการตัดสินใจแก้ไขปัญหาในพื้นที่ มาตรา 282 การกำกับดูแลองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นต้องทำเท่าที่จำเป็นและมีหลักเกณฑ์วิธีการ และเงื่อนไขที่ชัดเจนสอดคล้องและเหมาะสมกับรูปแบบขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ทั้งนี้ตามกฎหมายบัญญัติ โดยต้องเป็นไปเพื่อการคุ้มครองประโยชน์ของประชาชนในท้องถิ่น หรือประโยชน์ของประเทศเป็นส่วนรวมและจะกระทบถึงสาระสำคัญของหลักการปกครอง

ตนเองตามเจตนารมณ์ของประชาชนในท้องถิ่น หรือนอกเหนือจากที่กฎหมายบัญญัติไว้มิได้ มาตรา 283 องค์การปกครองส่วนท้องถิ่นย่อมมีอำนาจหน้าที่โดยทั่วไปในการดูแลและจัดทำ บริการสาธารณะเพื่อประโยชน์ของประชาชนในท้องถิ่น และย่อมมีความเป็นอิสระใน การกำหนดนโยบาย การบริหาร การจัดการบริการสาธารณะ การบริหารงานบุคคล การเงินและ การคลัง และมีอำนาจหน้าที่ของตนเองโดยเฉพาะ โดยต้องคำนึงถึงความสอดคล้องกับการพัฒนา ของจังหวัดและประเทศเป็นส่วนรวมด้วย (สำนักพัฒนาระบบ รูปแบบ โครงสร้าง. 2553 : 93-94)

องค์การบริหารส่วนตำบลเป็นองค์การปกครองส่วนท้องถิ่นที่ทำหน้าที่แก้ไขปัญหา และสนองตอบความต้องการของประชาชนในตำบล ตลอดจนทำหน้าที่พัฒนาตำบลในด้าน ต่างๆ ทั้งนี้เพื่อให้ประชาชนในตำบลมีการกินดีอยู่ดีและมีชีวิตความเป็นอยู่ที่ดีขึ้น ดังนั้น องค์การบริหารส่วนตำบลจึงมีความสำคัญในแง่ที่เป็นองค์การการพัฒนาของประชาชน จะเห็น ได้ว่าในปัจจุบันรัฐบาลได้ถ่ายโอนภารกิจและงบประมาณลงไปให้องค์การบริหารส่วนตำบล เป็นผู้ดำเนิน จะเห็นได้ว่าองค์การบริหารส่วนตำบลมีภารกิจและหน้าที่ในการพัฒนาตำบล ทั้งในด้านเศรษฐกิจสังคมและวัฒนธรรม โดยภารกิจและหน้าที่ของมี 2 ประเภท ตาม พระราชบัญญัติสภาตำบลและองค์การบริหารส่วนตำบล พ.ศ. 2537 และแก้ไขเพิ่มเติมจนถึง ฉบับที่ 6 พ.ศ. 2552 และหน้าที่ขององค์การบริหารส่วนตำบลตามพระราชบัญญัติกำหนดแผน และขั้นตอนการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น พ.ศ. 2542 หมวดที่ 2 มาตรา 16 มีอำนาจหน้าที่ในการจัดระบบการบริการสาธารณะเพื่อประโยชน์ของประชาชนในท้องถิ่น เอง (โกวิทย์ พวงงาม และปรีดี โชติช่วง. 2544 : 17)

องค์การบริหารส่วนตำบลบ้านกลาง เป็นองค์การบริหารส่วนตำบลแห่งหนึ่งที่มุ่งมั่น ตอบสนองความต้องการบริการสาธารณะให้กับประชาชนในเขตความรับผิดชอบตามอำนาจ และหน้าที่ตามที่กฎหมายกำหนด และหน้าที่ที่ได้รับมอบหมาย นอกจากนี้้องค์การบริหารส่วน ตำบลบ้านกลางยังมีส่วนร่วมในการแก้ไขปัญหาต่างๆ ของประชาชนในเขตความรับผิดชอบ เพื่อมุ่งมั่นตอบสนองความต้องการด้านบริการของประชาชน ซึ่งในบางครั้งก็ยังมีปัญหา เกี่ยวกับระบบการให้บริการ อันได้แก่ กระบวนการให้บริการ และตัวบุคคลผู้ให้บริการ เป็นผล ให้มีการร้องเรียนร้องทุกข์ วิพากษ์วิจารณ์ งานบริการอยู่เสมอ จึงเป็นที่น่าสงสัยว่าประชาชนมี ความพึงพอใจต่อกิจกรรมการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านกลางหรือไม่ ปัจจัย สำคัญอย่างหนึ่งในการบริหารองค์กร ที่จะทำให้การดำเนินงานลุล่วง ไปได้ด้วยมีประสิทธิภาพ ก็คือความพึงพอใจของบุคลากรที่มีส่วนเกี่ยวข้องกับองค์กร โดยเฉพาะอย่างยิ่งความพึงพอใจ

ของลูกค้าหรือผู้บริโภค หากลูกค้าหรือผู้บริโภคไม่พึงพอใจหรือมีทรรสนะในในทางลบต่อการดำเนินงานขององค์กรหรือผลิตภัณฑ์ขององค์กร ย่อมส่งผลต่อการเสื่อมศรัทธาต่อองค์กร และส่งผลให้องค์กรนั้นๆ ไม่สามารถดำรงอยู่ต่อไปได้ในที่สุด ความพึงพอใจของประชาชน ซึ่งถือว่าเป็นลูกค้าที่สำคัญที่สุดขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านกลาง จึงถือว่าเป็นปัจจัยสำคัญในการบริหารงานขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านกลาง โดยสถานภาพของประชาชนเป็นตัวกำหนดความพึงพอใจต่อการบริหารงานขององค์กร โดยประชาชนที่มีเพศ ระดับการศึกษาและอาชีพที่แตกต่างกันย่อมมีความพึงพอใจแตกต่างกัน

องค์การบริหารส่วนตำบลบ้านกลางเป็นหน่วยงานหนึ่งที่มีภารกิจในการให้บริการแก่ประชาชนตามขอบเขตอำนาจหน้าที่ที่กำหนด จากการติดตามและประเมินผลการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านกลางที่ผ่านมา พบว่าได้รับความร่วมมือจากหน่วยงานในสังกัดเป็นอย่างดี ส่งผลให้การบริการโดยรวมขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านกลาง มีการปรับเปลี่ยนไปในทางที่ดีขึ้น สามารถตอบสนองความต้องการ และสร้างประโยชน์แก่ประชาชนได้เป็นอย่างดี แต่เนื่องจากปัจจุบันสังคมมีการเปลี่ยนแปลง ประชาชนได้รับความสะดวก รวดเร็วจากการบริการในภาคเอกชน จึงเกิดการเปรียบเทียบ และคาดหวังต่อการให้บริการของภาครัฐที่ดีมากขึ้น และหน่วยงานหลายหน่วยงานมีการปรับปรุงการให้บริการที่ดีขึ้น ทำให้้องค์การบริหารส่วนตำบลบ้านกลาง ต้องแข่งขันยกระดับคุณภาพการให้บริการให้มีมาตรฐานเท่าเทียมกับหน่วยงานอื่นๆ เพื่อลดทัศนคติในแง่ลบที่ยังมีต่อการให้บริการของภาครัฐ แต่ในการปฏิบัติงานยังไม่ได้รับความร่วมมือจากหน่วยงานที่เกี่ยวข้องเท่าที่ควร และบุคลากรขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านกลาง มีน้อยไม่เพียงพอต่อภารกิจที่ได้รับการถ่ายโอนมา จึงส่งผลให้การบริการไม่สนองต่อความต้องการของประชาชน ได้อย่างเต็มที่ (องค์การบริหารส่วนตำบลบ้านกลาง. 2552 ก : บทนำ)

ด้วยเหตุผลและความจำเป็นข้างต้น ผู้ศึกษาในฐานะผู้ปฏิบัติงานในองค์การบริหารส่วนตำบลบ้านกลาง จึงสนใจศึกษาการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านกลางตามความคิดเห็นของประชาชน เพื่อเป็นข้อมูลเบื้องต้นในการปรับปรุงการให้บริการประชาชนให้ดียิ่งขึ้นต่อไป ซึ่งข้อมูลที่ได้จากการศึกษาครั้งนี้จะทำให้ทราบว่าประชาชนที่มาติดต่อขอรับบริการมีความพึงพอใจต่อการให้บริการในระดับใดและจะเป็นประโยชน์ต่อการพัฒนาและปรับปรุงการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านกลางต่อไป

วัตถุประสงค์การศึกษา

1. เพื่อศึกษาระดับการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านกลาง อำเภอเมือง จังหวัดนครพนม ตามความคิดเห็นของประชาชน
2. เพื่อเปรียบเทียบการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านกลาง อำเภอเมือง จังหวัดนครพนม ตามความคิดเห็นของประชาชน จำแนกตาม เพศ ระดับการศึกษา และอาชีพ
3. เพื่อศึกษาข้อเสนอแนะการให้บริการของพนักงานองค์การบริหารส่วนตำบลบ้านกลางอำเภอเมือง จังหวัดนครพนม ตามความคิดเห็นของประชาชน

สมมติฐานการศึกษา

1. ความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านกลาง อำเภอเมือง จังหวัดนครพนม อยู่ในระดับมาก
2. ประชาชนผู้มารับบริการที่มีเพศ ระดับการศึกษา และอาชีพแตกต่างกันมีความคิดเห็นต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านกลาง อำเภอเมือง จังหวัดนครพนม แตกต่างกัน

ขอบเขตของการศึกษา

1. ด้านเนื้อหา

ผู้ศึกษาได้ปรับปรุงจากกรอบแนวคิดของ โภคิน พลกุล (2540 : 29-32 ; อ้างถึงใน ยุภาพร ยุภาศ. 2552 : 92-94) มากำหนดขอบเขตการศึกษาการให้บริการของงานองค์การบริหารส่วนตำบลบ้านกลาง อำเภอเมือง จังหวัดนครพนม ตามความคิดเห็นของประชาชน ได้แก่

- 1.1 ด้านมาตรฐานของการบริการ
- 1.2 ด้านข้อมูลข่าวสารและการเปิดเผย
- 1.3 ด้านทางเลือกและการปรึกษาหารือ
- 1.4 ด้านเท่าเทียมและเป็นธรรม
- 1.5 ด้านสุภาพและช่วยเหลือเกื้อกูล
- 1.6 ด้านอธิบายและแก้ไขให้ถูกต้อง

1.7 ด้านประสิทธิภาพและคุ้มค่า

1.8 ด้านสถานที่และสภาพแวดล้อม

2. ด้านพื้นที่

องค์การบริหารส่วนตำบลบ้านกลาง อำเภอเมือง จังหวัดนครพนม

3. ด้านประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

3.1 ประชากร คือ ประชาชนผู้มาติดต่อขอรับบริการ ณ องค์การบริหารส่วนตำบลบ้านกลาง อำเภอเมือง จังหวัดนครพนม จำนวน 180 คน

3.2 กลุ่มตัวอย่าง ใช้สูตรการคำนวณของยามานะ (Yamane, 1973 : 727) ได้ขนาดกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 125 คน โดยวิธีสุ่มอย่างง่าย

4. ขอบเขตด้านระยะเวลา

ผู้ศึกษาทำการเก็บรวบรวมข้อมูลประมาณ 1 - 30 พฤศจิกายน 2553

5. ตัวแปรที่ศึกษา

ในการศึกษาครั้งนี้ ผู้ศึกษากำหนดตัวแปร ดังนี้

5.1 ตัวแปรอิสระ ได้แก่ ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกเป็น

5.1.1 เพศ

5.1.2 ระดับการศึกษา

5.1.3 อาชีพ

5.2 ตัวแปรตาม ได้แก่ ความความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านกลาง อำเภอเมือง จังหวัดนครพนม ตามหลักการปฏิบัติราชการเพื่อประชาชน 8 ประการ คือ

5.2.1 ด้านมาตรฐานของการบริการ

5.2.2 ด้านข้อมูลข่าวสารและการเปิดเผย

5.2.3 ด้านทางเลือกและการปรึกษาหารือ

5.2.4 ด้านเท่าเทียมและเป็นธรรม

5.2.5 ด้านสุภาพและช่วยเหลือเกื้อกูล

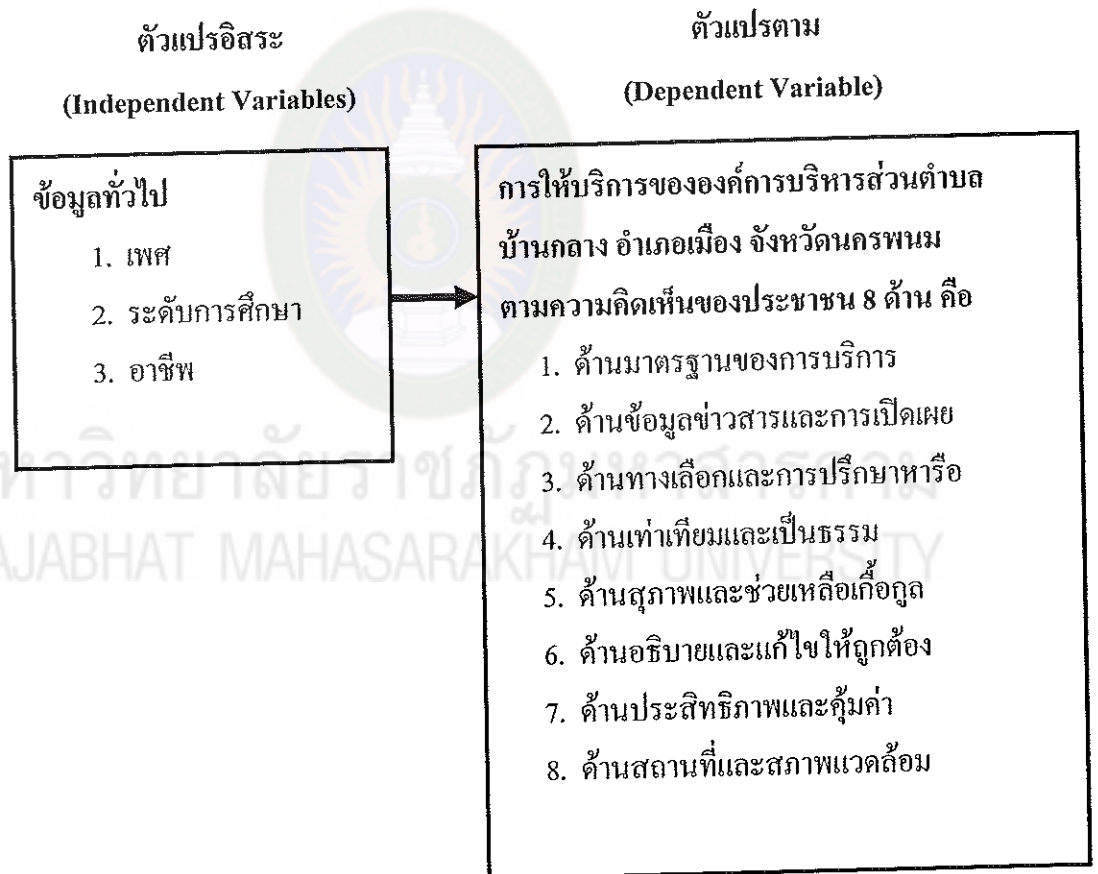
5.2.6 ด้านอธิบายและแก้ไขให้ถูกต้อง

5.2.7 ด้านประสิทธิภาพและคุ่มค่า

5.2.8 ด้านสถานที่และสภาพแวดล้อม

กรอบแนวคิดการศึกษา

การศึกษา เรื่อง การให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านกลาง อำเภอเมือง จังหวัดนครพนม ตามความคิดเห็นของประชาชน ผู้ศึกษาได้กำหนดกรอบการศึกษาของ โภคิน พลกุล (2540 : 29-32 ; อ้างถึงในยูภาพร ยูภาศ. 2552 : 92-94) ซึ่งผู้ศึกษานำมากำหนดเป็น กรอบแนวคิดการศึกษา 8 ด้าน ปรากฏดังแผนภาพที่ 1



แผนภาพที่ 1 กรอบแนวคิดการศึกษา

นิยามศัพท์เฉพาะ

องค์การบริหารส่วนตำบล หมายถึง องค์การบริหารส่วนตำบลบ้านกลาง อำเภอเมือง จังหวัดนครพนม ซึ่งยกฐานะจากสภาตำบลเป็นองค์การบริหารส่วนตำบลบ้านกลาง อำเภอเมือง จังหวัดนครพนม ตามประกาศกระทรวงมหาดไทย เรื่องการจัดตั้งองค์การบริหารส่วนตำบล เมื่อวันที่ 1 เมษายน พ.ศ. 2540

ความคิดเห็นต่อการบริการ หมายถึง ความรู้สึกของประชาชนต่อการให้บริการของ องค์การบริหารส่วนตำบลบ้านกลาง อำเภอเมือง จังหวัดนครพนม ตามหลักการปฏิบัติราชการ เพื่อประชาชน 8 ประการ คือ

1. ด้านมาตรฐานของการบริการ หมายถึง เจ้าหน้าที่ให้บริการด้วยความรวดเร็ว และทันต่อเวลา มีการให้บริการอย่างสม่ำเสมอ เจ้าหน้าที่มาปฏิบัติงานตรงต่อเวลา ระยะเวลาที่ได้รับบริการจนแล้วเสร็จมีความเหมาะสม มีการลดขั้นตอนในการทำงาน
2. ด้านข้อมูลข่าวสารและการเปิดเผย หมายถึง เอกสารที่ได้รับมีความสมบูรณ์ ถูกต้องครบถ้วน ตรงกับข้อเท็จจริง เจ้าหน้าที่เรียกเก็บค่าธรรมเนียมถูกต้องตามระเบียบ มีการจัดเจ้าหน้าที่ประชาสัมพันธ์แนะนำการติดต่อเรื่องต่างๆ อย่างเหมาะสม ทุกคนสามารถ เข้าถึงข้อมูลข่าวสารได้โดยเท่าเทียมกัน
3. ด้านทางเลือกและการปรึกษาหารือ หมายถึง เจ้าหน้าที่มีความกระตือรือร้น ในการให้บริการ เจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำชี้แจงเกี่ยวกับขั้นตอนการปฏิบัติอย่างเหมาะสม เจ้าหน้าที่ดูแลอำนวยความสะดวกแก่ประชาชนด้วยความเป็นกันเอง
4. ด้านเท่าเทียมและเป็นธรรม หมายถึง เจ้าหน้าที่ให้บริการตามลำดับก่อน-หลัง เจ้าหน้าที่ให้บริการต่อผู้รับบริการ โดยไม่เลือกปฏิบัติ เจ้าหน้าที่ให้บริการต่อผู้รับบริการด้วยความเท่าเทียมกัน
5. ด้านสุขภาพและช่วยเหลือเกื้อกูล หมายถึง เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานบริการด้วยความเต็มใจ ยิ้มแย้มแจ่มใส เป็นกันเอง การใช้คำพูด วาจาสุภาพ บุคลิกท่าทางเป็นกันเอง ความสุภาพ กิริยา มารยาทของเจ้าหน้าที่ เจ้าหน้าที่มีความใส่ใจกับประชาชนผู้มาติดต่อ เจ้าหน้าที่มีความรู้ความสามารถในการให้บริการ
6. ด้านอธิบายและแก้ไขให้ถูกต้อง หมายถึง เจ้าหน้าที่มีความละเอียดรอบคอบ ในการปฏิบัติหน้าที่ เจ้าหน้าที่มีความซื่อสัตย์ สุจริต โปร่งใส สามารถตรวจสอบได้ การจัดให้มี กระบวนการร้องเรียนหรือร้องทุกข์ที่ง่ายและสะดวก มีการแก้ไขข้อผิดพลาด โดยด่วน

7. ด้านประสิทธิภาพและคุ้มค่า หมายถึง การจัดระบบงานมีขั้นตอนที่สั้นและง่าย มีการปรับลดขั้นตอนการทำงานประจำปี มีการนำเทคโนโลยีสารสนเทศมาปรับใช้อย่างเหมาะสม

8. ด้านสถานที่และสภาพแวดล้อม หมายถึง มีสถานที่จอดรถไว้ให้บริการอย่างเหมาะสมมีห้องน้ำที่สะอาดไว้บริการอย่างเหมาะสม การจัดที่นั่งรอสำหรับประชาชนผู้มาติดต่อราชการมีความเหมาะสม สถานที่ติดต่องานและบริเวณอื่นๆ มีความปลอดภัย

การให้บริการ หมายถึง การให้คำปรึกษา แนะนำ การให้ความช่วยเหลือ อำนวยความสะดวก รวมทั้งการต้อนรับ การพุดจา ทักทาย ผู้มารับบริการที่องค์การบริหารส่วนตำบลบ้านกลางอำเภอเมือง จังหวัดนครพนม

ผู้รับบริการ หมายถึง ประชาชนที่มารับบริการในพื้นที่เขตองค์การบริหารส่วนตำบลบ้านกลาง อำเภอเมือง จังหวัดนครพนม

ผู้ให้บริการ หมายถึง ผู้ปฏิบัติงานในองค์การบริหารส่วนตำบลบ้านกลาง อำเภอเมือง จังหวัดนครพนม

ประโยชน์การศึกษา

ข้อเสนอที่ได้จากการศึกษาครั้งนี้ ทำให้ทราบถึงระดับความคิดเห็นของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านกลาง อำเภอเมือง จังหวัดนครพนม และสามารถนำเสนอต่อผู้บริหารเพื่อเป็นข้อมูลในการปรับปรุงและเพิ่มประสิทธิภาพในการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้านกลาง อำเภอเมือง จังหวัดนครพนม ต่อไป