

บทที่ 1

บทนำ

ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

รัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พุทธศักราช 2540 ได้วางหลักเกณฑ์สำหรับใช้ในการปกครองส่วนท้องถิ่น โดยมีสาระสำคัญเกี่ยวกับการกระจายอำนาจ เพื่อให้ท้องถิ่นพึ่งตนเองและมีอิสระในการดำเนินงาน ซึ่งกำหนดไว้ในหมวด 5 แนวนโยบายพื้นฐานแห่งรัฐ มาตรา 78 รัฐต้องกระจายอำนาจให้ท้องถิ่นพึ่งตนเอง และตัดสินใจในกิจการท้องถิ่นได้เอง พัฒนาเศรษฐกิจท้องถิ่นและระบบสาธารณูปโภคและสาธารณูปการ ตลอดทั้งโครงสร้างพื้นฐานสารสนเทศในท้องถิ่นให้ทั่วถึงและเท่าเทียมกันทั่วประเทศ บทบัญญัติดังกล่าว ถูกกำหนดให้เป็นแนวทางที่รัฐจะดำเนินการกระจายอำนาจการปกครองไปสู่ท้องถิ่น เพื่อให้ประชาชนในท้องถิ่นได้มีส่วนร่วมในการปกครอง และทำให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นสนองความต้องการของประชาชนมากขึ้น ความเป็นอิสระในการกำหนดนโยบายที่เกี่ยวข้องกับการปกครองท้องถิ่น เพื่อให้การดำเนินงานและจัดทำบริการสาธารณะที่ดี และตอบสนองต่อความต้องการของประชาชนในท้องถิ่น (รัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พุทธศักราช. 2540 : 16)

รัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พุทธศักราช 2550 ได้ให้ความสำคัญกับการกระจายอำนาจการปกครองไปสู่ท้องถิ่น ซึ่งได้กำหนดไว้ในหมวด 14 ว่าด้วยการปกครองส่วนท้องถิ่น มาตรา 281 รัฐจะต้องให้ความเป็นอิสระแก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นตามหลักแห่งการปกครองตนเองตามเจตนารมณ์ของประชาชนในท้องถิ่นและส่งเสริมให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นเป็นหน่วยงานหลักในการจัดทำบริการสาธารณะและมีส่วนร่วมในการตัดสินใจแก้ไขปัญหาในพื้นที่ และพระราชบัญญัติระเบียบบริหารราชการแผ่นดิน พ.ศ. 2534 และฉบับแก้ไขเพิ่มเติม ฉบับที่ 7 พ.ศ. 2550 โดยแบ่งการบริหารราชการแผ่นดิน ออกเป็น 3 ส่วน ได้แก่ บริหารราชการส่วนกลาง ส่วนภูมิภาค และส่วนท้องถิ่น ซึ่งมีหน้าที่บริหารราชการแผ่นดิน ครอบคลุมไปถึงการกำหนดนโยบายเพื่อให้ข้าราชการนำไปสู่การปฏิบัติ นโยบายของรัฐบาลมุ่งเน้นการจัดองค์กรภาครัฐให้สอดคล้องกับทิศทางการนำพาประเทศไปสู่การพัฒนาที่ยั่งยืน และเพื่อให้การปฏิบัติราชการสามารถอำนวยความสะดวกและให้บริการแก่ประชาชนได้อย่างมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น สนับสนุนให้มีการมอบอำนาจให้ปฏิบัติราชการได้อย่างกว้างขวางขึ้น เพื่อเน้นการบริการประชาชนให้มีความสะดวกรวดเร็ว การอำนวยความสะดวกและการให้บริการสาธารณะแก่

ประชาชนตามกฎหมาย การบริหารราชการส่วนท้องถิ่นใช้หลักการกระจายอำนาจ ที่ส่วนกลางได้มอบอำนาจให้ระดับหนึ่ง โดยให้ประชาชนในท้องถิ่นดำเนินการปกครองตนเองอย่างอิสระ ไม่ขัดต่อกฎหมายสูงสุดของประเทศ รูปแบบการปกครองส่วนท้องถิ่นแบ่งออกเป็น 4 รูปแบบ 1. องค์การบริหารส่วนจังหวัด 2. เทศบาล 3. องค์การบริหารส่วนตำบล และ 4. ราชการบริหารส่วนท้องถิ่นอื่นตามที่กฎหมายกำหนด ได้แก่ กรุงเทพมหานคร และเมืองพัทยา ซึ่งการปกครองส่วนท้องถิ่นทั้ง 4 รูปแบบนี้ อยู่ภายใต้การกำกับดูแลของกรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่น กระทรวงมหาดไทย (พระราชบัญญัติระเบียบบริหารราชการแผ่นดิน ฉบับที่ 7. 2550 : 1-4)

กรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่น ได้จัดทำแผนปฏิบัติการ 4 ปี (พ.ศ. 2555-2558) ซึ่งแนวคิดในส่วนที่ 2 ทิศทางกรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่นเกี่ยวกับการให้บริการ เป็นพันธกิจกรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่น ข้อ 7 ส่งเสริมและพัฒนาการบริการสาธารณะของ อปท. ให้มีคุณภาพและมาตรฐาน และมุ่งประเด็นยุทธศาสตร์ ที่ 2 การเพิ่มประสิทธิภาพการให้บริการสาธารณะและระบบการบริหารจัดการของ อปท. ในการพัฒนาประเทศ และค่านิยมของกรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่น “ยึดมั่นในหลักธรรมาภิบาล มุ่งเน้นบริการให้คำปรึกษา พัฒนาตนเองอย่างต่อเนื่อง” (กรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่น. 2555 : 3-6) องค์กรหรือหน่วยงานที่มีหน้าที่หลักในการจัดการบริการสาธารณะให้แก่ประชาชน ซึ่งแต่ละแห่งจะให้บริการประชาชนได้มากน้อยแตกต่างกันไปตามสภาพพื้นที่ งบประมาณ และนโยบายสาธารณะของแต่ละองค์กรหรือหน่วยงาน และคู่มือการให้บริการของบุคลากรกรมส่งเสริมสหกรณ์ ที่จัดทำขึ้นเพื่อเป็นแนวทางในการปฏิบัติงานของบุคลากรในการให้บริการ เนื้อหาประกอบด้วย 4 หมวด ได้แก่ (1) สถานที่ให้บริการ และสิ่งอำนวยความสะดวก หมวด (2) คุณสมบัติและคุณลักษณะของผู้ให้บริการ หมวด (3) ขั้นตอนและระยะเวลาในการให้บริการ หมวด (4) มาตรฐานการให้บริการ (กรมส่งเสริมสหกรณ์. 2552 : 1-5)

องค์การบริหารส่วนตำบลเสื่อไถ้ มีการให้บริการตามขอบข่ายการให้บริการที่ยึดหลักการให้บริการ 4 ด้าน คือ ด้านอาคารสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก ด้านบุคลากร ด้านขั้นตอนและระยะเวลาในการให้บริการ และด้านระบบบริการ เป็นภารกิจและหน้าที่ที่เกี่ยวกับการให้บริการ ไม่ว่าจะเป็นการอำนวยความสะดวกให้แก่ประชาชนผู้มารับบริการจากองค์การบริหารส่วนตำบลเสื่อไถ้ ให้บริการด้านอาคารสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวกเกี่ยวกับความสะดวกทั้งภายในและภายนอกสำนักงาน เช่น มีสถานที่จอดรถ ห้องน้ำ น้ำดื่ม มีป้ายบอกสถานที่ตั้งส่วนราชการ มีวัสดุอุปกรณ์การให้บริการ อาทิ การให้บริการถ่ายเอกสาร บริการส่งแฟกซ์ ด้านบุคลากรจะเกี่ยวกับคุณสมบัติและคุณลักษณะของผู้ให้บริการ เช่น มีเจ้าหน้าที่เพียงพอ การแต่งกายของเจ้าหน้าที่มีความเหมาะสม การยิ้มแย้มในการให้บริการ ความกระตือรือร้น ความรู้

ความสามารถในการให้บริการ การให้บริการด้านขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการ องค์การ
 บริหารส่วนตำบลเสือไถ่กัก จะมีขั้นตอนการให้บริการ โดยมีเป้าหมายขั้นตอนและระยะเวลาในการ
 ให้บริการที่ชัดเจน และการให้บริการด้านระบบบริการ จะมีระบบการให้บริการ โดยเน้นความ
 ถูกต้อง ความโปร่งใส ความเสมอภาคในการให้บริการ โดยองค์การบริหารส่วนตำบลเสือไถ่กัก
 จะแบ่งการให้บริการตามส่วนราชการ เช่น สำนักปลัด อบต. กองช่าง และส่วนสวัสดิการและ
 สังคม ซึ่งงานสำนักปลัดองค์การบริหารส่วนตำบล ทำหน้าที่เกี่ยวกับงานทั่วไป ให้เป็นไปตาม
 นโยบาย งานนโยบายและแผน งานกฎหมายและคดี กิจการสภา การบริการประชาชน งานป้องกัน
 และบรรเทาสาธารณภัย งานกองช่าง ทำหน้าที่เกี่ยวกับการสำรวจออกแบบ และจัดทำโครงการ
 จ่ายเงินของ อบต. การอนุมัติเพื่อดำเนินงานตาม โครงการที่ตั้งจ่ายจากเงินรายได้ งานบำรุง ซ่อมแซม
 และจัดทำทะเบียน สิ่งก่อสร้างที่อยู่ในความรับผิดชอบของ อบต. การให้คำแนะนำ งานส่วนสวัสดิการ
 และสังคม ทำหน้าที่เกี่ยวกับการปฏิบัติงานด้านสังคมสงเคราะห์ งานสวัสดิการเด็กและเยาวชน
 งานส่งเสริมอาชีพและพัฒนาสตรี สนับสนุนกิจกรรมศูนย์พัฒนาครอบครัวในชุมชน เนื่องจาก
 องค์การบริหารส่วนตำบลเสือไถ่กัก มีการดำเนินงานการให้บริการตามขอบข่ายการให้บริการที่
 ยึดหลัก 4 ด้าน มาระยะหนึ่งแล้ว โดยองค์การบริหารส่วนตำบลเสือไถ่กัก มีความพยายามในการ
 ให้บริการ ตลอดทั้งได้รับความร่วมมือจากเจ้าหน้าที่ทุกระดับ ในการขับเคลื่อนพัฒนางานบริการ
 ให้มีคุณภาพ และประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น เพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชนในพื้นที่
 ตามนโยบายในการปฏิบัติงานขององค์กร และเป็นการบริหารจัดการที่ดี ทั้งนี้เพื่อสนับสนุนการ
 ดำเนินงานด้านการบริการให้เกิดประสิทธิภาพตลอดจนตอบสนองความต้องการของประชาชน
 อย่างแท้จริง ผู้ศึกษาจึงสนใจในการศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของ
 องค์การบริหารส่วนตำบลเสือไถ่กัก อำเภอวาปีปทุม จังหวัดมหาสารคาม เพื่อนำผลการศึกษาใช้
 เป็นแนวทางในการพัฒนาการบริการขององค์กรต่อไป

คำถามการศึกษา

1. ประชาชนในตำบลเสือไถ่กัก มีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การ
 บริหารส่วนตำบลเสือไถ่กัก อำเภอวาปีปทุม จังหวัดมหาสารคาม ในระดับใด
2. ประชาชนผู้รับบริการจำแนกตามขนาดของหมู่บ้าน มีความพึงพอใจต่อการ
 ให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเสือไถ่กัก อำเภอวาปีปทุม จังหวัดมหาสารคาม แตกต่างกัน
 หรือไม่
3. ประชาชนมีข้อเสนอแนะต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบล
 เสือไถ่กัก อำเภอวาปีปทุม จังหวัดมหาสารคาม เป็นอย่างไร

วัตถุประสงค์การศึกษา

1. เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเสื่อไ้ก่ อำเภอวาปีปทุม จังหวัดมหาสารคาม
2. เพื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเสื่อไ้ก่ อำเภอวาปีปทุม จังหวัดมหาสารคาม จำแนกตามขนาดของหมู่บ้าน
3. เพื่อศึกษาข้อเสนอแนะของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเสื่อไ้ก่ อำเภอวาปีปทุม จังหวัดมหาสารคาม

ขอบเขตการศึกษา

1. ขอบเขตด้านเนื้อหา

การศึกษานี้ผู้ศึกษาได้ศึกษาแนวคิดทฤษฎีต่าง ๆ และได้ศึกษาคู่มือการให้บริการของบุคลากรกรมส่งเสริมสหกรณ์ ซึ่งจัดทำขึ้นเพื่อเป็นแนวทางการปฏิบัติงานของบุคลากรในการให้บริการ เนื้อหาภายในประกอบด้วย 4 หมวด (กรมส่งเสริมสหกรณ์. 2552 : 1-9) ได้แก่

หมวด 1 สถานที่ให้บริการ/สิ่งอำนวยความสะดวก

หมวด 2 คุณสมบัติ คุณลักษณะของผู้ให้บริการ

หมวด 3 ขั้นตอนและระยะเวลาในการให้บริการ

หมวด 4 มาตรฐานการให้บริการ

จากข้อมูลที่ได้ ผู้ศึกษาได้นำมาบูรณาการเป็นกรอบแนวคิดในการศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเสื่อไ้ก่ อำเภอวาปีปทุม จังหวัดมหาสารคาม

2. ขอบเขตด้านตัวแปร

2.1 ตัวแปรอิสระ ได้แก่ ประชาชนผู้มารับบริการจากองค์การบริหารส่วนตำบลเสื่อไ้ก่ อำเภอวาปีปทุม จังหวัดมหาสารคาม จำแนกตามขนาดของหมู่บ้าน

2.2 ตัวแปรตาม ได้แก่ ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเสื่อไ้ก่ อำเภอวาปีปทุม จังหวัดมหาสารคาม จำนวน 4 ด้าน คือ

2.2.1 ด้านอาคารสถานที่/และสิ่งอำนวยความสะดวก

2.2.2 ด้านบุคลากร

2.2.3 ด้านขั้นตอนและระยะเวลาในการให้บริการ

2.2.4 ด้านระบบบริการ

3. ขอบเขตด้านประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

3.1 ประชากร (Populaple) ที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ หมายถึง ประชาชนผู้มารับบริการในเขตพื้นที่ตำบลเสื่อไ้ก้ อำเภอวาปีปทุม จังหวัดมหาสารคาม จำแนกตามขนาดของหมู่บ้าน จำนวน 2,050 คน ระหว่างเดือนมกราคม- มีนาคม 2557 (สถิติผู้มารับการบริการจากองค์การบริหารส่วนตำบลเสื่อไ้ก้ อำเภอวาปีปทุม จังหวัดมหาสารคาม. 2557)

3.2 กลุ่มตัวอย่าง (Sample) ผู้ศึกษาหาขนาดของกลุ่มตัวอย่างจากประชาชนผู้มารับบริการจากองค์การบริหารส่วนตำบลเสื่อไ้ก้ อำเภอวาปีปทุม จังหวัดมหาสารคาม โดยใช้วิธีคำนวณตามสูตรของ ยามาเน่ (Taro Yamane) จำนวน 333 คน

4. ขอบเขตด้านพื้นที่

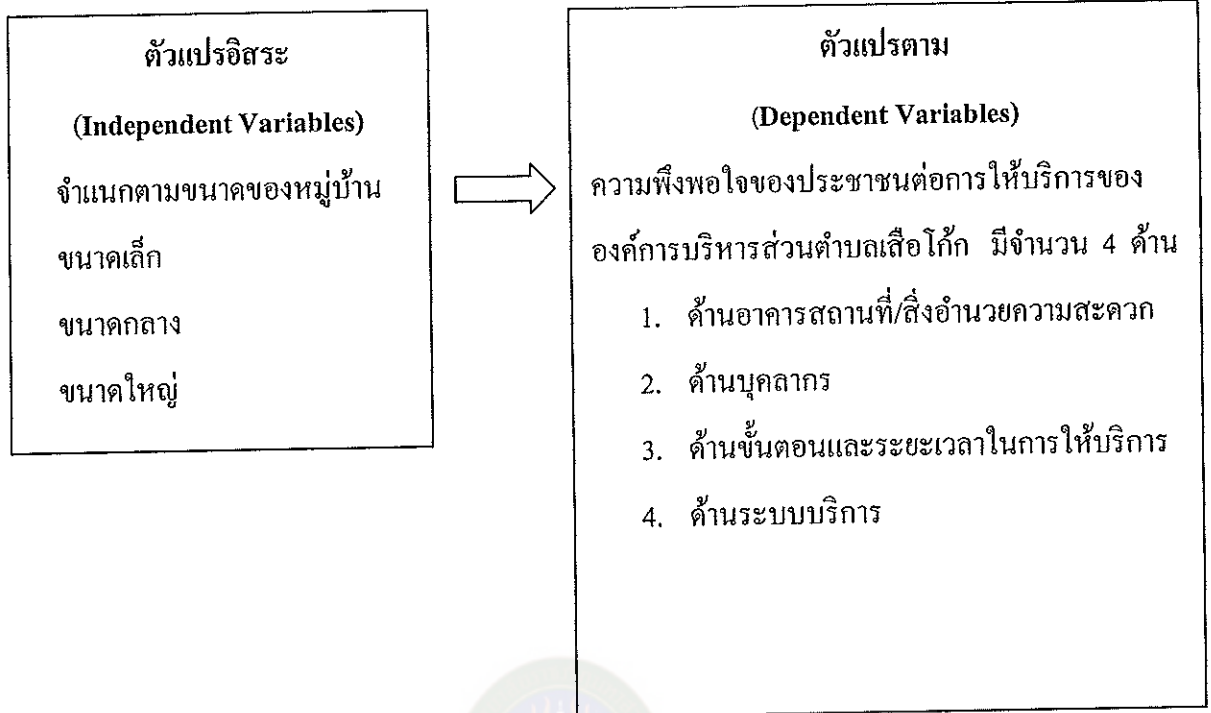
พื้นที่ในการศึกษาคือ องค์การบริหารส่วนตำบลเสื่อไ้ก้ อำเภอวาปีปทุม จังหวัดมหาสารคาม

5. ขอบเขตด้านระยะเวลา

การศึกษาครั้งนี้ มีระยะเวลาในการดำเนินการ ระหว่างเดือนมกราคม ถึงเดือนมีนาคม พ.ศ. 2557

กรอบแนวคิดการศึกษา

การศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเสื่อไ้ก้ อำเภอวาปีปทุม จังหวัดมหาสารคาม ผู้ศึกษาได้ใช้เป็นกรอบแนวคิด ดังนี้



แผนภาพที่ 1 กรอบแนวคิดการศึกษา

นิยามศัพท์เฉพาะ

1. ความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึกและทัศนคติของแต่ละบุคคลที่มีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง ระดับความพึงพอใจขึ้นอยู่กับความคาดหวังในเชิงประมาณค่าและได้รับการตอบสนองในความ ต้องการเป็นความรู้สึกทางบวกและทำให้เกิดความพึงพอใจ ในที่นี้หมายถึงความพึงพอใจของ ประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเสื่อโก้ง อำเภอวาปีปทุม จังหวัด มหาสารคาม จำนวน 4 ด้าน (กรมส่งเสริมสหกรณ์. 2552 : 1-9) ประกอบด้วย

ด้านอาคารสถานที่ หมายถึง ที่ตั้งอาคารและสิ่งอำนวยความสะดวก สำนักงาน สภาพอาคาร การจัดวัสดุอุปกรณ์เพียงพอ และการจัดภูมิทัศน์และความสะอาดภายนอกและภายใน สำนักงาน สิ่งอำนวยความสะดวกต่าง ๆ เช่น สถานที่จอดรถ ป้ายบอกสถานที่ตั้งอาคาร มีห้องน้ำ น้ำดื่ม มีเก้าอี้เพียงพอ และการให้บริการถ่ายเอกสาร ส่งแฟกซ์

ด้านบุคลากร หมายถึง จำนวนเจ้าหน้าที่ การแต่งกายของเจ้าหน้าที่ ท่าทีของ เจ้าหน้าที่ ความกระตือรือร้นในการให้บริการ การพูดจาของเจ้าหน้าที่ ความรู้ความสามารถของ เจ้าหน้าที่ คุณลักษณะและพฤติกรรมกรให้บริการของเจ้าหน้าที่ เช่น ยิ้มแย้มแจ่มใส การให้

คำปรึกษาแนะนำเมื่อสอบถาม การตรงต่อเวลาของเจ้าหน้าที่ การทำงานนอกสถานที่ในวันหยุดราชการ

ด้านขั้นตอนและระยะเวลาในการให้บริการ หมายถึง การกำหนดขั้นตอนการให้บริการสะดวกรวดเร็ว ไม่ยุ่งยาก กำหนดระยะเวลาในการให้บริการเหมาะสม มีป้ายแสดงขั้นตอนให้บริการที่ชัดเจน มีการนำเทคโนโลยีใหม่ๆ มาใช้ในการลดขั้นตอนการให้บริการ และการให้บริการเป็นไปตามขั้นตอนและระยะเวลาที่กำหนดไว้

ด้านระบบบริการ หมายถึง ลักษณะการให้บริการและความคาดหวังที่ได้รับบริการตรงตามความต้องการ รูปแบบการให้บริการ เช่น มีความโปร่งใส ความถูกต้อง ความเสมอภาคตามลำดับก่อน - หลัง มีการประชาสัมพันธ์ขั้นตอนการให้บริการและแจ้งผลการให้บริการแก่ประชาชนอย่างต่อเนื่อง มีการให้บริการอย่างต่อเนื่องในช่วงพักกลางวัน การให้บริการนอกสถานที่ มีกล่องแสดงความคิดเห็นการให้บริการ และการจัดระบบเอกสารที่ง่ายต่อการค้นหา

2. ประชาชน หมายถึง ประชาชนผู้มารับบริการตามกลุ่มงานการให้บริการ 4 กลุ่มงาน คือ สำนักปลัด อบต. กองช่าง กองช่าง และส่วนสวัสดิการและสังคมขององค์การบริหารส่วนตำบลเสื่อไ้ก้ก อำเภอวาปีปทุม จังหวัดมหาสารคาม

3. การให้บริการ หมายถึง การปฏิบัติงานตามอำนาจหน้าที่ขององค์การบริหารส่วนตำบล หรือปฏิบัติงานตามนโยบายของผู้บริหาร ซึ่งเป็นกิจกรรมหรือกระบวนการในการดำเนินการอย่างใดอย่างหนึ่งของบุคคลหรือองค์กร เพื่อตอบสนองความต้องการของบุคคลให้ได้รับความสะดวกรวดเร็ว และผู้รับบริการเกิดความพึงพอใจจากผลของการกระทำนั้น

4. ผู้มารับบริการ หมายถึง ผู้มาขอรับบริการ ณ ที่ทำการองค์การบริหารส่วนตำบลเสื่อไ้ก้ก อำเภอวาปีปทุม จังหวัดมหาสารคาม

5. องค์การบริหารส่วนตำบล หมายถึง องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ที่มีฐานะเป็นนิติบุคคล ตามพระราชบัญญัติสภาพัฒนาการและองค์การบริหารส่วนตำบล พ.ศ. 2537 และแก้ไขเพิ่มเติมฉบับที่ 6 พ.ศ. 2552 มีอำนาจหน้าที่ในการพัฒนาตำบล ทั้งการให้บริการในด้านต่าง ๆ การศึกษาครั้งนี้ คือ องค์การบริหารส่วนตำบลเสื่อไ้ก้ก อำเภอวาปีปทุม จังหวัดมหาสารคาม

6. ขนาดของหมู่บ้าน หมายถึงหมู่บ้านขนาดเล็ก ได้แก่ หมู่บ้านที่มีจำนวนครัวเรือนไม่เกินหนึ่งร้อยครัวเรือน หมู่บ้านขนาดกลาง ได้แก่ หมู่บ้านที่มีจำนวนครัวเรือนเกินหนึ่งร้อยครัวเรือนแต่ไม่เกินสองร้อยครัวเรือน หมู่บ้านขนาดใหญ่ ได้แก่ หมู่บ้านที่มีจำนวนครัวเรือนเกินสองร้อยครัวเรือน ขึ้นไป

ประโยชน์การศึกษา

จากผลการศึกษาสามารถนำไปเป็นข้อมูลสนเทศใช้เป็นแนวทางในการแก้ไขปัญห และปรับปรุงตลอดจนพัฒนากระบวนการบริหารจัดการของการให้บริการ และนำไปสู่การปรับเปลี่ยนให้เหมาะสมและมีมาตรฐานในการให้บริการ เพื่อตอบสนองความต้องการประชาชนผู้มารับบริการในเขตพื้นที่องค์การบริหารส่วนตำบลเสื่อโก้ก และพื้นที่ใกล้เคียง



มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม
RAJABHAT MAHASARAKHAM UNIVERSITY