

บทที่ 1

บทนำ

ภูมิหลัง

ประเทศไทยมีการจัดระเบียบบริหารราชการแผ่นดิน 3 หลักการ ได้แก่ หลักการรวมอำนาจไว้ที่หน่วยการปกครองส่วนกลาง คือ กระทรวง ทบวง กรม ต่าง ๆ หลักแบ่งอำนาจหมายถึง การแบ่งมอบอำนาจวินิจฉัยสั่งการบางเรื่องในเขตการปกครอง เช่น จังหวัด อำเภอ โดยมีเจ้าหน้าที่ ซึ่งได้รับการแต่งตั้งจากส่วนกลางเป็นผู้ปฏิบัติภายใต้การควบคุมบังคับบัญชาจากส่วนกลาง และ หลักการสุดท้ายคือ หลักการกระจายอำนาจ หมายถึง การที่ส่วนกลางมอบอำนาจหน้าที่ให้บางส่วนแก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ที่มีผู้บริหารมาจากการเลือกตั้งของท้องถิ่นนั้น ๆ การกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ซึ่งประกอบด้วย องค์การบริหารส่วนจังหวัด เทศบาล องค์การบริหารส่วนตำบล ตลอดจนหน่วยการปกครองพิเศษที่มีกฎหมายเฉพาะ คือกรุงเทพฯ และ เมืองพัทยา นับว่าเป็นวัตถุประสงค์และนโยบายของรัฐบาลที่จะให้ประชาชนได้ปกครองตนเองตามวิถีของการปกครองตามระบอบประชาธิปไตยและยังไปตามทฤษฎีแนวคิดการกระจายอำนาจการปกครอง (Decentralization) อย่างไรก็ตามการกระจายอำนาจทางการปกครองนี้ในบางครั้งรัฐบาลกลางอาจต้องสงวนไว้ไม่ว่าจะด้วยนโยบาย หรือความจำเป็น ความเหมาะสม รัฐบาลย่อมมีวิธีที่ไม่กระจายอำนาจให้เต็มรูปแบบได้ และก็เป็นแนวคิดหรือทฤษฎี เช่นเดียวกันคือรัฐบาลอาจใช้วิธีแบ่งอำนาจทางการปกครองเท่านั้น ซึ่งการแบ่งอำนาจทางการปกครองนี้นับว่าเป็นวิธีการอย่างหนึ่งของการกระจายอำนาจเท่านั้นเอง (ประทาน คงฤทธิศึกษากร. 2542 : 1)

ตามพระราชบัญญัติสภาพัฒนาการและองค์การบริหารส่วนตำบล พ.ศ. 2537 แก้ไขเพิ่มเติมโดยพระราชบัญญัติสภาพัฒนาการและองค์การบริหารส่วนตำบล (ฉบับที่ 5) พ.ศ. 2546 องค์การบริหารส่วนตำบลเป็นหน่วยการปกครองส่วนท้องถิ่นที่ใกล้ชิดกับประชาชนในท้องถิ่นมากที่สุด มีบทบาทในการที่จะส่งเสริมความเป็นอยู่และสร้างความเจริญให้กับท้องถิ่นของตนในหลาย ๆ ด้าน และมีส่วนสำคัญในการตอบสนองนโยบายของรัฐบาล ดำเนินการตามนโยบายภาครัฐในเรื่องการกระจายอำนาจเพื่อให้บริการสาธารณะดำเนินไปอย่างรวดเร็วและประชาชนได้รับประโยชน์มากที่สุด แต่ปัจจุบันการถ่ายโอนภารกิจบริการสาธารณะจากส่วนราชการอื่นให้กับองค์การบริหารส่วนตำบลมากยิ่งขึ้นจากหลายส่วนราชการ ซึ่งก่อให้เกิดปัญหาในด้านการงบประมาณ ด้านบุคลากร ด้านบริหารงานทั่วไป องค์การบริหารส่วนตำบลจะต้องพัฒนาระบบบริหารให้มีความเข้มแข็งสามารถบริหารภารกิจบริการสาธารณะให้เกิดประสิทธิภาพ และประสิทธิผลความ

โปร่งใสและการมีส่วนร่วมของประชาชน เพื่อให้การแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนของประชาชน และจัดบริการสาธารณะได้อย่างมีคุณภาพเป็นที่ยอมรับความศรัทธาและที่พึงของประชาชนได้ (ขจรศักดิ์ ราสิมานนท์. 2547 : 1)

ตามมาตรา 3/1 แห่งพระราชบัญญัติระเบียบการบริหารราชการแผ่นดิน ฉบับที่ 5 พ.ศ. 2545 ที่ระบุว่า “การบริหารราชการตามพระราชบัญญัตินี้ ต้องเป็นไปเพื่อประโยชน์สุขของประชาชน เกิดผลสัมฤทธิ์ต่อภารกิจของรัฐ ความมีประสิทธิภาพความคุ้มค่าในเชิงภารกิจแห่งรัฐ การลดขั้นตอนการปฏิบัติงาน การลดภารกิจและยุบเลิกหน่วยงานที่ไม่จำเป็น การกระจายภารกิจ และทรัพยากรให้แก่ท้องถิ่น การกระจายอำนาจการตัดสินใจ การอำนวยความสะดวก การตอบสนองความต้องการของประชาชน ทั้งนี้ต้องมีผู้รับผิดชอบต่อผลของงาน การจัดสรรงบประมาณและการบรรจุแต่งตั้งบุคคลเข้าดำรงตำแหน่งหรือปฏิบัติหน้าที่ที่ต้องคำนึงถึงหลักการแห่งวรรคหนึ่ง ในการปฏิบัติหน้าที่ของส่วนราชการ ต้องใช้วิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี การเปิดเผยข้อมูล การติดตามตรวจสอบและประเมินผลการปฏิบัติงาน ทั้งนี้ ตามความเหมาะสมของแต่ละภารกิจเพื่อประโยชน์ในการดำเนินการให้เป็นไปตามมาตรานี้ จะตราพระราชกฤษฎีกากำหนดหลักเกณฑ์และวิธีการปฏิบัติราชการและการสั่งการให้ส่วนราชการและข้าราชการปฏิบัติก็ได้” (กรมส่งเสริมการปกครองส่วนท้องถิ่น. 2546 : 1)

องค์การบริหารส่วนตำบลกกแดง อำเภอนิคมคำสร้อย จังหวัดมุกดาหาร เป็นองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นรูปแบบหนึ่งที่มีพื้นที่รับผิดชอบในเขตตำบลที่อยู่นอกเขตเทศบาลหรือองค์การปกครองส่วนท้องถิ่นอื่นยกเว้นองค์การบริหารส่วนจังหวัด องค์การบริหารส่วนตำบลกกแดง ถูกจัดตั้งขึ้นตามพระราชบัญญัติสภาตำบลและองค์การบริหารส่วนตำบล พ.ศ. 2537 มีฐานะเป็นนิติบุคคล มีความเป็นอิสระในการดำเนินงานภายในขอบเขตที่กฎหมายกำหนดมีรายได้และมีทรัพย์สินเป็นของตนเอง มีภารกิจทำให้บริการแก่ประชาชน ตามพระราชบัญญัติองค์การบริหารส่วนตำบล พ.ศ. 2537 (ฉบับที่ 5) แก้ไขเพิ่มเติม พ.ศ. 2546 มาตรา 67 อนุมาตรา (1) ถึง (9) โดยมีสาระสำคัญ คือ ด้านบริการขั้นพื้นฐานจัดให้มีและบำรุงรักษาทางน้ำและทางบก การรักษาความสะอาดของถนน ทางน้ำ ทางเดิน และที่สาธารณะ รวมทั้งกำจัดขยะมูลฝอยและสิ่งปฏิกูล ด้านสาธารณสุขอนามัยส่งเสริมการป้องกันโรค และระงับโรคติดต่อ การป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย ด้านการศึกษาการส่งเสริมการศึกษา ศาสนา ศิลปวัฒนธรรม บำรุงรักษาศิลปะ จารีตประเพณี ภูมิปัญญาท้องถิ่น และวัฒนธรรมอันดีของท้องถิ่น ด้านสวัสดิการสังคมการส่งเสริมพัฒนาสตรี เด็ก เยาวชน ผู้สูงอายุและผู้พิการ และด้านสิ่งแวดล้อม มีการให้บริการด้านบรรณรักษ์ป่าไม้ และแหล่งน้ำ

ถึงแม้ว่าองค์การบริหารส่วนตำบลกกแดง อำเภอนิคมคำสร้อย จังหวัดมุกดาหาร จะมีการดำเนินการตามนโยบายการกระจายอำนาจไปปฏิบัติ แต่ก็ยังประสบปัญหาด้านการบริการ ประชาชน เช่น การให้บริการอาจเกิดความล่าช้า ไม่ทันใจของผู้มารับบริการ มีกฎระเบียบ ขั้นตอน การปฏิบัติงานมากเกินไป การให้การต้อนรับหรือการอำนวยความสะดวกของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ อาจไม่ดีเท่าที่ควร เป็นต้น ซึ่งอาจทำให้เกิดความพึงพอใจหรือไม่พอใจในการให้บริการของผู้รับบริการ ซึ่งเป็นปัญหาที่สำคัญอย่างยิ่งอันเป็นประเด็นที่น่าสนใจ โดยเฉพาะการดำเนินงาน การให้บริการของส่วนสวัสดิการสังคม ซึ่งมีภารกิจงาน ประกอบด้วย งานศูนย์เยาวชน งานกีฬา งานฝึกอบรมและพัฒนาการ งานศูนย์วัฒนธรรม งานสงเคราะห์เด็ก สตรี คนชราและผู้พิการ งานส่งเสริมสุขภาพ งานข้อมูล ฝึกอบรมอาชีพ พัฒนาศักยภาพกลุ่ม ส่งเสริมทุนกลุ่มอาชีพ ดำเนินการ ถือเป็นส่วนงานที่มีภารกิจหลักในการให้บริการประชาชน ที่ครอบคลุมกลุ่มบุคคลทุกเพศ วัย สถานะ และอาชีพ มีความหลากหลายด้านวิธีการและเทคนิคของการให้บริการ รวมทั้ง ต้องเกี่ยวข้องกับหน่วยงานและบุคคลอื่นภายนอก หากการดำเนินการให้บริการในส่วนงาน สวัสดิการสังคม ทำให้ประชาชนเกิดความพึงพอใจก็จะส่งผลถึงภาพลักษณ์ขององค์กรโดยรวม ด้วย (องค์การบริหารส่วนตำบลกกแดง, 2553 : 3) ประกอบกับที่ผ่านมายังไม่ปรากฏว่ามีบุคคล หรือหน่วยงานใดทำการวิจัยคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลกกแดง อำเภอ นิคมคำสร้อย จังหวัดมุกดาหาร

ดังนั้น ผู้วิจัยในฐานะเป็นพนักงานส่วนตำบล สังกัดองค์การบริหารส่วนตำบลกกแดง อำเภอ นิคมคำสร้อย จังหวัดมุกดาหาร จึงมีความสนใจที่จะทำการวิจัย เรื่องคุณภาพการให้ บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลกกแดง อำเภอ นิคมคำสร้อย จังหวัดมุกดาหาร เพื่อจะนำ ข้อเสนอแนะที่ได้รับจากการวิจัยมาปรับปรุงและพัฒนาการบริการขององค์การบริหารส่วนตำบล กแดง อำเภอ นิคมคำสร้อย จังหวัดมุกดาหาร ให้มีประสิทธิภาพและบรรลุลูกความพึงพอใจสูงสุดของ ประชาชนผู้รับบริการต่อไป

วัตถุประสงค์การวิจัย

1. เพื่อศึกษาคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลกกแดง อำเภอ นิคมคำสร้อย จังหวัดมุกดาหาร
2. เพื่อเปรียบเทียบคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลกกแดง อำเภอ นิคมคำสร้อย จังหวัดมุกดาหาร จำแนกตามอายุ ระดับการศึกษา และอาชีพ
3. เพื่อศึกษาแนวทางพัฒนาในการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลกกแดง อำเภอ นิคมคำสร้อย จังหวัดมุกดาหาร

สมมติฐานการวิจัย

1. คุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลกกแดง อำเภอนิคมคำสร้อย จังหวัดมุกดาหาร อยู่ในระดับปานกลาง
2. ประชาชนที่มารับบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลกกแดง อำเภอนิคมคำสร้อย จังหวัดมุกดาหาร ที่มีเพศ และอาชีพ ต่างกัน มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการ แตกต่างกัน

ขอบเขตการวิจัย

การวิจัยเรื่อง คุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลกกแดง อำเภอนิคมคำสร้อย จังหวัดมุกดาหาร ผู้วิจัยได้กำหนดขอบเขตของการวิจัยไว้ดังนี้

1. ขอบเขตด้านเนื้อหา

ขอบเขตด้านเนื้อหา คือ คุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลกกแดง อำเภอนิคมคำสร้อย จังหวัดมุกดาหาร

2. ขอบเขตด้านประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

2.1 ประชากร ประชากรที่ใช้ในการวิจัย คือ ประชาชนที่เข้ามาใช้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลกกแดง อำเภอนิคมคำสร้อย ในช่วงระหว่างวันที่ 15 มกราคม – 15 พฤษภาคม 2557 โดยจำนวนประชากรที่ใช้ในการวิจัย ได้ประมาณการจากผู้เข้ามาใช้บริการในช่วงระหว่างวันที่ 15 มกราคม – 15 พฤษภาคม 2556 มีผู้มาใช้บริการทั้งสิ้น จำนวน 1,396 คน (สำนักงานทะเบียนราษฎร กรมการปกครอง. 2556 : 6)

2.2 กลุ่มตัวอย่าง กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษา คือ ประชาชนที่เข้ามาใช้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลกกแดง อำเภอนิคมคำสร้อย จังหวัดมุกดาหาร จำนวน 301 คน โดยกำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างด้วยการเปิดตารางของเครจซี่และมอร์แกน (Krejcie and Morgan) และสุ่มตัวอย่างแบบบังเอิญ (Accidental Random Sampling)

3. ขอบเขตด้านพื้นที่

พื้นที่ในการวิจัยครั้งนี้ ได้แก่เขตพื้นที่องค์การบริหารส่วนตำบลกกแดง อำเภอ นิคมคำสร้อย จังหวัดมุกดาหาร

4. ขอบเขตด้านระยะเวลาในการวิจัย

ระยะเวลาในการวิจัยครั้งนี้ คือเดือน มกราคม จนถึง เดือนพฤษภาคม พ.ศ. 2557

5. ขอบเขตด้านตัวแปร

5.1 ตัวแปรอิสระ ได้แก่ ข้อมูลทั่วไปของประชากรที่ใช้ในการวิจัย

- 5.1.1 เพศ
- 5.1.2 อายุ
- 5.1.3 ระดับการศึกษา
- 5.1.4 อาชีพ

5.2 ตัวแปรตาม ได้แก่ คุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลกกแดง

อำเภอนิคมคำสร้อย จังหวัดมุกดาหาร โดยประยุกต์จากแนวคิดของ คุณภาพการให้บริการ ของ มิลเล็ต จอห์น ดี (Millet , John D. 1954 : 937 - 400) ดังนี้

- 5.2.1 การให้บริการอย่างเสมอภาค
- 5.2.2 การให้บริการที่ตรงเวลา
- 5.2.3 การให้บริการอย่างเพียงพอ
- 5.2.4 การให้บริการอย่างต่อเนื่อง
- 5.2.5 การให้บริการอย่างก้าวหน้า

นิยามศัพท์เฉพาะ

ในการวิจัยเรื่อง คุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลกกแดง อำเภอ นิคมคำสร้อย จังหวัดมุกดาหาร ผู้วิจัยได้นิยามศัพท์เฉพาะ ดังนี้

1. คุณภาพการให้บริการ หมายถึง ความรู้สึกในด้านบวกหรือความรู้สึกในด้านลบของ ผู้มาใช้บริการ ความรู้สึกด้านอารมณ์ ความรู้สึกพอใจในงานที่ทำและเต็มใจที่จะปฏิบัติให้บรรลุ วัตถุประสงค์ของความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลกกแดง ต่อสิ่งหนึ่ง สิ่งใดเมื่อสิ่งเหล่านั้นเกิดขึ้นกับประชาชนที่มาใช้บริการภายหลังได้รับบริการและสามารถ ตอบสนองความต้องการให้กับบุคคลเหล่านั้นได้ในด้านต่าง ๆ

2. การให้บริการ หมายถึง การกระทำใด ๆ เพื่อช่วยเหลือ การให้ความช่วยเหลือ การที่ทำให้ผู้อื่น ได้รับความพอใจ ด้วยไมตรีจิต ทำให้ประชาชนพอใจ ซึ่งประชาชนทุกคนมีความต้องการ และความคาดหวังต่างกัน โดยมีลักษณะเฉพาะของตนเอง ไม่สามารถจับต้องได้ ไม่สามารถ

ครอบครองเป็นเจ้าของในรูปแบบ และ ไม่จำเป็นต้องรวมอยู่กับสินค้าหรือผลิตภัณฑ์อื่น ๆ ทั้งยังเกิดจากความเอื้ออาทร เปี่ยมด้วยความปรารถนาดีช่วยเหลือเกื้อกูลให้ความสะดวกรวดเร็ว ให้ความเป็นธรรมและความเสมอภาคซึ่งแบ่งออกเป็น 5 ด้าน ได้แก่

2.1 ด้านกระบวนการ หมายถึง กระบวนการที่ผู้บริหารดำเนินการเพื่อให้บรรลุเป้าหมายขององค์กร หรืออาจหมายถึงกลุ่มความรู้ ความเข้าใจอันลึกซึ้งในเรื่องวิธีการบริหารจัดการ คำว่า “การบริหารจัดการ” ยังหมายถึง กลุ่มบุคคลที่นำพาและชี้แนวทางแก่องค์กร

2.2 ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ หมายถึง เจ้าหน้าที่ขององค์การบริหารส่วนตำบล กกแดง อำเภอนิคมคำสร้อย จังหวัดมุกดาหาร ที่ปฏิบัติงานให้บริการด้านต่าง ๆ เคลื่อนไหวไปจนเสร็จขั้นตอน ด้วยการเอาใจใส่ในการบริการ ผู้รับบริการเกิดความประทับใจและเกิดความเชื่อมั่นว่าบริการด้วยดี มีรอยยิ้ม สุภาพเป็นมิตร อำนวยความสะดวกรวดเร็ว มีมารยาทให้การแนะนำหรือตอบข้อซักถามได้ดี บริการเสมอภาค และซื่อสัตย์สุจริต

2.3 ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก หมายถึง การจัดเตรียมสถานที่ให้บริการ วัสดุ อุปกรณ์เครื่องมือ ป้ายเอกสาร ตัวอย่าง คำแนะนำ จุดบริการที่จอดรถ จุดน้ำดื่ม มีที่นั่งพัก มีโทรทัศน์ หนังสือพิมพ์ หรือวารสารในที่สาธารณะ มีห้องน้ำ และมีการรักษาความสะอาด ความเป็นระบบระเบียบ อย่างเหมาะสม สถานที่บริการมีเพียงพอต่อผู้มารับบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลกกแดง อำเภอนิคมคำสร้อย จังหวัดมุกดาหาร

2.4 ด้านสถานที่ หมายถึง สถานที่ขององค์การบริหารส่วนตำบลกกแดง อำเภอนิคมคำสร้อย จังหวัดมุกดาหาร ที่จัดไว้รองรับผู้มารับบริการในทุก ๆ ด้าน เป็นสถานที่ที่สะอาดสะดวก ในการเข้ารับบริการ

2.5 ด้านข้อมูลข่าวสาร หมายถึง สิ่งที่เกี่ยวข้องความหมายให้รับรู้เรื่องราว ข้อมูลข้อเท็จจริง หรือเรื่องราวอื่น ๆ ที่จัดรวบรวมเรื่องไว้เป็นเรื่อง ๆ โดยมีเจ้าหน้าที่รับบริการให้คำแนะนำด้านข้อมูลข่าวสาร หรือ มุมมองของการบริการ การสืบค้นข้อมูลจากคู่มือหนังสือของศูนย์รวมข่าวสารไว้อย่างเป็นระเบียบง่ายต่อการค้นหา

3. ประชาชน หมายถึง ประชาชนในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลกกแดง อำเภอ นิคมคำสร้อย จังหวัดมุกดาหาร

4. ผู้รับบริการ หมายถึง ประชาชนที่เข้ามาใช้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลกกแดง อำเภอนิคมคำสร้อย จังหวัดมุกดาหาร

5. อายุ หมายถึง อายุจริงของผู้มารับบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลกกแดง ที่ตอบแบบสอบถาม โดยนับอายุเต็มปีปฏิทินจนถึง พ.ศ.2554 ซึ่งเป็นปีที่ตอบแบบสอบถามโดยจำแนกตามช่วงอายุของผู้มารับบริการเป็น 4 กลุ่ม ได้แก่ อายุไม่เกิน 30 ปี อายุ 31 - 40 ปี อายุ 41 - 50 ปี และอายุ 51 ปีขึ้นไป

6. ระดับการศึกษา หมายถึง ระดับประถมศึกษา ระดับมัธยมศึกษา/ปวช. ระดับ
อนุปริญญา และระดับปริญญาตรีหรือสูงกว่า ของผู้ที่มีวุฒิภาวะและการศึกษาที่อาศัยในเขตองค์การ
บริหารส่วนตำบลกแดด ตำบลกแดด อำเภอนิคมคำสร้อย จังหวัดมุกดาหาร และมาใช้บริการของ
องค์การบริหารส่วนตำบลกแดด

7. อาชีพ หมายถึง อาชีพเกษตรกร อาชีพข้าราชการ อาชีพค้าขาย/ประกอบธุรกิจส่วนตัว
และอาชีพรับจ้าง/ลูกจ้างเอกชน ของประชาชนที่เข้ามาใช้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบล
กแดด อำเภอนิคมคำสร้อย จังหวัดมุกดาหาร

8. องค์การบริหารส่วน หมายถึง องค์การบริหารส่วนตำบลกแดด ตำบลกแดด อำเภอ
นิคมคำสร้อย จังหวัดมุกดาหาร

ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

ข้อเสนอที่ได้จากผลการวิจัย สามารถนำไปเป็นฐานข้อมูลสำหรับผู้บริหารและ
ส่วนงานที่เกี่ยวข้อง เพื่อปรับปรุงพัฒนาการให้บริการด้านสวัสดิการสังคมของคุณภาพการ
ให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลกแดด อำเภอนิคมคำสร้อย จังหวัดมุกดาหาร ให้บรรลุ
ความพึงพอใจสูงสุดของประชาชนผู้รับบริการต่อไป