

บทที่ 1

บทนำ

ภูมิหลัง

พระราชบัญญัติกำหนดแผนและขั้นตอนการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น พ.ศ. 2542 ได้บัญญัติให้คณะกรรมการการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น และกำหนดหน้าที่ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในการให้บริการสาธารณะที่จำเป็นแก่ท้องถิ่น และรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พ.ศ. 2550 ได้ส่งเสริมให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมีบทบาทและอำนาจหน้าที่ในการบริหารจัดการท้องถิ่นของตนเอง ส่งผลให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมีบทบาทและอำนาจหน้าที่เพิ่มมากขึ้น ทั้งในด้านโครงสร้างพื้นฐาน ด้านงานส่งเสริมคุณภาพชีวิต ด้านการจัดระเบียบชุมชน/สังคมและการรักษาความสงบเรียบร้อย ด้านการวางแผนส่งเสริมการลงทุน พาณิชยกรรม และการท่องเที่ยว ด้านการบริหารจัดการและการอนุรักษ์ทรัพยากรธรรมชาติสิ่งแวดล้อม และด้านศิลปะ วัฒนธรรม ศาสนา จารีตประเพณี และภูมิปัญญาท้องถิ่น รวมถึงการสร้างนวัตกรรมใหม่ ๆ ภาคส่วนต่าง ๆ มีส่วนร่วมเพื่อขับเคลื่อนการให้บริการไปข้างหน้าอย่างมีประสิทธิภาพ (สุพิชฌาย์ อภัยสุวรรณ. 2552 : 1-2)

การแสดงความคิดเห็นของประชาชน เป็นปัจจัยสำคัญต่อการพัฒนาท้องถิ่นทั้งในแง่หลักการและการปฏิบัติ ซึ่งจะส่งผลให้นโยบายและโครงการพัฒนาท้องถิ่นนั้นตรงกับสภาพปัญหาและความต้องการของคนในท้องถิ่น ได้รับการยอมรับจากประชาชน เสริมสร้างวิถีชีวิตประชาธิปไตย และทำให้ นโยบายหรือโครงการพัฒนานั้นสัมฤทธิ์ผลอย่างยั่งยืน ดังนั้นการพัฒนาท้องถิ่นย่อมขาดการการแสดงความเห็นของประชาชนมิได้ การแสดงความคิดเห็นของประชาชนในการบริหารราชการส่วนท้องถิ่นสอดคล้องกับความต้องการของท้องถิ่นนั้น ๆ เพราะจุดประสงค์หลักของการปกครองส่วนท้องถิ่น คือ การให้ประชาชนในท้องถิ่นนั้นมีส่วนร่วมในการแสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับการจัดให้มีบริการสาธารณะต่างๆ รวมทั้งการกำหนดทิศทางการพัฒนาของท้องถิ่นของตนเอง (อรอนงค์ ธรรมกุล. 2539 : 4) ดังนั้นองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในปัจจุบัน นอกจากมีหน้าที่ในการบริการสาธารณะพื้นฐานแก่ประชาชนในท้องถิ่นยังมีบทบาทอำนาจ และหน้าที่รวมถึงการพัฒนาคุณภาพชีวิต การพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมของท้องถิ่นด้วย และยังเป็นองค์กรที่เปิดโอกาสให้ประชาชนในท้องถิ่นมีส่วนร่วมในการบริหารและตรวจสอบการปฏิบัติงานขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นเพิ่มมากขึ้นด้วย (วุฒิสาร ดันไชย. 2552 : 24)

ในด้านความสำคัญของการบริการนั้นองค์การมาตรฐานระหว่างประเทศ (International Standard Organization : ISO) ซึ่งเป็นองค์กรควบคุมมาตรฐานด้านต่างๆของหน่วยงานทั้งของรัฐและของเอกชน โดยกำหนดมาตรฐาน ISO 9004 – 2 ได้อธิบายลักษณะเฉพาะตัวของการบริการไว้ว่า การบริการเป็นนามธรรมไม่ได้เป็นวัตถุที่จับต้องได้ การบริการจะครบถ้วนสมบูรณ์ ก็ต่อเมื่อมีการให้บริการและการรับบริการเป็นการเฉพาะคราวเท่านั้น ไม่มีใครสามารถเก็บถักตุนบริการเอาไว้ได้ นอกจากนั้นคุณภาพของการบริการจะต้องวัดจากความพึงพอใจของลูกค้าผู้รับบริการเท่านั้น เช่น ความสุภาพ ความปลอดภัย หรืออาจรวมไปถึงความรวดเร็ว และจำนวนคนผู้ให้บริการจะต้องจัดเตรียมไว้เป็นวัน การรับบริการและการให้บริการจะเกิดขึ้นได้ก็ต่อเมื่ออยู่ในขอบเขตบริเวณที่เรียกว่า จุดสัมผัสบริการ ซึ่งแสดงให้เห็นว่า การบริการมีความสำคัญระดับนานาชาติ (ศิริพร ต้นติพุลวินัย. 2544 : 213)

รัฐบาลไทยได้ให้ความสำคัญเกี่ยวกับการปรับปรุงระบบการบริการให้มีประสิทธิภาพเพื่ออำนวยความสะดวกและตอบสนองความต้องการของประชาชนให้เกิดความพึงพอใจ และเป็นการสร้างภาพลักษณ์ที่ดีของรัฐบาลให้ประชาชน ศรัทธาและสนับสนุนรัฐบาล และสิ่งสำคัญที่หน่วยงานของรัฐจะต้องตระหนัก คือ จะต้องหาวิธีปรับปรุงการบริการประชาชนเพื่อที่จะสามารถตอบสนองความต้องการของประชาชนได้ โดยเฉพาะอย่างยิ่งพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดีได้มีเจตนารมณ์ในเรื่องการให้บริการและลดขั้นตอนการปฏิบัติงาน อำนวยความสะดวก และตอบสนองความต้องการของประชาชนโดยไม่มีขั้นตอนการปฏิบัติงานเกินจำเป็น โดยลดขั้นตอนและระยะเวลาในการปฏิบัติราชการลงจากที่เป็นอยู่เดิม ประชาชนสามารถรับบริการให้แล้วเสร็จภายในวันเดียวกัน เพื่อให้ประชาชนได้รับบริการที่สะดวกรวดเร็วยิ่งขึ้น นอกจากนั้นยังต้องมีการปรับปรุงภารกิจของส่วนราชการให้ทันต่อเหตุการณ์ โดยจะต้องมีการทบทวนและปรับปรุงกระบวนการขั้นตอนการทำงานใหม่อยู่เสมอ จัดลำดับความสำคัญและความจำเป็นของงานหรือโครงการที่จะทำให้สอดคล้องกับแผนงาน งบประมาณ และปรับปรุงกฎหมาย กฎ ระเบียบต่างๆ ให้เหมาะสมเพื่อให้ประชาชนได้รับการอำนวยความสะดวก ได้รับการตอบสนองความต้องการ เช่น การปฏิบัติราชการที่เน้นความพึงพอใจของประชาชนผู้มารับการบริการเป็นหลัก ดังนั้น จึงต้องมีการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการในหลากหลายวิธี และเป็นไปอย่างสม่ำเสมอ เพื่อนำมาปรับปรุงการปฏิบัติราชการ ซึ่งจะทำได้สามารถผลักดันการปฏิบัติงานของหน่วยงานให้บรรลุเป้าหมายได้อย่างมีประสิทธิภาพ (กรมการปกครอง. 2542 : 16)

นอกจากนั้นชวงค์ ฉายะบุตร (2539 : 38-39) ยังได้ให้ความสำคัญกับการบริการโดยได้เสนอหลักการให้บริการแบบครบวงจร หรือการพัฒนาการให้บริการในเชิงรุกว่า จะต้องเป็นไปตามหลักการซึ่งอาจเรียกง่าย ๆ ว่าหลัก Package service กล่าวคือมุ่งประโยชน์ของประชาชนผู้รับบริการ ข้าราชการจะต้องถือว่าการให้บริการเป็นภาระหน้าที่ที่ต้องดำเนินการอย่างต่อเนื่อง โดยจะต้องพยายามจัดบริการให้ครอบคลุมผู้ที่อยู่ในข่ายที่ควรจะได้รับบริการทุกคน พยายามให้ผู้รับบริการได้สิทธิประโยชน์ที่ควรจะได้รับอย่างสะดวกและรวดเร็ว มองผู้มารับบริการว่ามีหลักฐานและศักดิ์ศรีเท่าเทียมกับตนและมีความรวดเร็วในการให้บริการ โดยพัฒนาเทคโนโลยีต่าง ๆ ที่จะทำให้สามารถให้บริการได้เร็วขึ้น

องค์การบริหารส่วนตำบล เป็นองค์กรปกครองท้องถิ่นขนาดเล็ก มีรายได้จากเงินอุดหนุนและภาษีท้องถิ่น มีหน้าที่ในการจัดบริการสวัสดิการสังคม และพัฒนาท้องถิ่นตนเอง แต่ในสภาพความเป็นจริง พบว่าองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ยังคงมีปัญหาในการให้การบริการสวัสดิการและการบริหารงาน ทั้งนี้เนื่องจากความพร้อมขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมีระดับแตกต่างกัน แม้้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นบางแห่ง สามารถจัดบริการได้อย่างครบถ้วนสมบูรณ์ก็ตาม แต่ท้องถิ่นส่วนใหญ่ยังต้องพึ่งงบประมาณจากรัฐแต่เพียงอย่างเดียว แต่การพัฒนาการให้บริการแก่ประชาชนนั้น ยังไม่สามารถทำได้เต็มที่ประสิทธิภาพ

ตำบลคงขวง อำเภอเมือง จังหวัดนครพนม เป็นตำบลหนึ่งที่มีจำนวนประชากรมากขึ้นทุกปี ใน ปี พ.ศ. 2555 มีจำนวน 6,456 พ.ศ. 2557 จำนวน 6,528 คน แต่จำนวนบุคลากรที่ให้บริการไม่ว่าจะเป็นการสนับสนุนหน่วยงานหรือองค์กรอื่นดำเนินการยังมีจำนวนน้อย คือมีเพียง 41 คน จะเห็นว่าประชากรมีอัตราเพิ่มขึ้นอย่างต่อเนื่อง ดังนั้นการให้บริการด้านต่างๆขององค์การบริหารส่วนตำบลคงขวง ที่ผ่านมา เช่น การจ่ายเบี้ยยังชีพ การดูแลด้านสิ่งแวดล้อม การจัดหาน้ำสะอาด การกำจัดขยะมูลฝอย เป็นต้น แต่บุคลากรมีทักษะ ความรู้ ความสามารถทางด้านการให้บริการแก่ประชาชนไม่เพียงพอ เพราะต้องทำหน้าที่แตกต่างกัน ตลอดจนงบประมาณที่มีอยู่อย่างจำกัด ซึ่งอาจเป็นสาเหตุเกี่ยวกับประสิทธิภาพด้านการให้บริการ หรืออาจไม่ตรงกับความต้องการที่แท้จริงของประชาชนที่ (องค์การบริหารส่วนตำบลคงขวง. 2557 : 13)

จากข้อมูลดังกล่าวข้างต้นผู้วิจัยในฐานะบุคลากรขององค์การบริหารส่วนตำบลคงขวง อำเภอเมือง จังหวัดนครพนม จึงสนใจที่จะศึกษาความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลคงขวง อำเภอเมือง จังหวัดนครพนม เพื่อนำผลการวิจัยใช้เป็นแนวทางการพัฒนาด้านคุณภาพการให้บริการให้ดีขึ้นเพื่อให้ประชาชนที่มารับบริการได้รับผลประโยชน์สูงสุด ต่อไป

วัตถุประสงค์การวิจัย

1. เพื่อศึกษาความคิดเห็นของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลคงขวาง อำเภอเมือง จังหวัดนครพนม
2. เพื่อเปรียบเทียบความคิดเห็นของประชาชนที่มี เพศ อายุ สถานภาพ และรายได้ต่างกัน ต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลคงขวาง อำเภอเมือง จังหวัดนครพนม
3. เพื่อศึกษาข้อเสนอแนะของประชาชนต่อการปรับปรุงคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลคงขวาง อำเภอเมือง จังหวัดนครพนม

สมมติฐานการวิจัย

1. ความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลคงขวาง อำเภอเมือง จังหวัดนครพนม อยู่ในระดับมาก
2. ประชาชน ที่มี เพศ สถานภาพ และรายได้ ต่างกัน มีความคิดเห็นต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลคงขวาง อำเภอเมือง จังหวัดนครพนม แตกต่างกัน

ขอบเขตการวิจัย

1. เนื้อหา จากการศึกษาแนวคิด ทฤษฎี เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับคุณภาพของงานบริการผู้วิจัยใช้แนวคิดของพาราซูรามัน เซียแธม และเบอรี่ (Parasuraman Zeithaml & Berry, 1990) 5 ด้าน เป็นกรอบแนวคิดในการวิจัยครั้งนี้ ประกอบด้วย

- 1.1 ด้านรูปธรรมของการบริการ
- 1.2 ด้านความเชื่อถือไว้วางใจ
- 1.3 ด้านการตอบสนองต่อประชาชน
- 1.4 ด้านการให้ความเชื่อมั่นต่อประชาชน
- 1.5 ด้านการรู้จักและเข้าใจประชาชน

2. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

2.1 ประชากร ได้แก่ ประชาชนในเขตตำบลคงขวาง อำเภอเมือง จังหวัดนครพนม ที่มาขอรับบริการจากองค์การบริหารส่วนตำบลคงขวาง จำนวน 6,528 คน โดยใช้สถิติ ผู้มารับบริการปี 2556 เป็นเกณฑ์ในการคำนวณ (องค์การบริหารส่วนตำบลคงขวาง. 2557 : 4)

2.2 กลุ่มตัวอย่าง ได้แก่ ประชาชนในเขตตำบลคงขวาง อำเภอเมือง จังหวัดนครพนม ที่มาขอรับบริการจากองค์การบริหารส่วนตำบลคงขวาง 377 คน ได้จากการคำนวณหาขนาดกลุ่มตัวอย่างจากสูตรของ ทาโร ยามาเน่ (Taro Yamane. 1973 : 727)

3. ตัวแปร

3.1 ตัวแปรอิสระ ได้แก่ ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกเป็น เพศ, อายุ, สถานภาพ และรายได้

3.2 ตัวแปรตาม ได้แก่ ความคิดเห็นของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลคงขวาง อำเภอเมือง จังหวัดนครพนม 5 ด้าน ประกอบด้วย

3.2.1 ด้านรูปธรรมของการบริการ

3.2.2 ด้านความเชื่อถือไว้วางใจ

3.2.3 ด้านการตอบสนองต่อประชาชน

3.2.4 ด้านการให้ความเชื่อมั่นต่อประชาชน

3.2.5 ด้านการรู้จักและเข้าใจประชาชน

4. พื้นที่ในการวิจัย

เขตพื้นที่องค์การบริหารส่วนตำบลคงขวาง อำเภอเมือง จังหวัดนครพนม

5. ระยะเวลาในการวิจัย

ตั้งแต่วันที่ 1 พฤษภาคม ถึง 30 มิถุนายน 2557

นิยามศัพท์เฉพาะ

ความคิดเห็น หมายถึง การแสดงออกถึงความรู้สึก ทศนคติ ความเชื่อ และค่านิยมของแต่ละบุคคลที่มีต่อบุคคล สิ่งของ เรื่องราว หรือสถานการณ์ต่าง ๆ ในการวิจัยครั้งนี้หมายถึง ความคิดเห็นของประชาชนต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลคงขวาง อำเภอเมือง จังหวัดนครพนม

ประชาชน หมายถึง ประชาชนในเขตตำบลคงขวาง อำเภอเมือง จังหวัดนครพนม ที่มาขอรับบริการจากองค์การบริหารส่วนตำบลคงขวาง จำนวน 377 คน

องค์การบริหารส่วนตำบล หมายถึง หน่วยการปกครองส่วนท้องถิ่นประเภทหนึ่งซึ่งจัดตั้งตามพระราชบัญญัติสภาตำบลและองค์การบริหารส่วนตำบล พ.ศ. 2537 ในการวิจัยครั้งนี้หมายถึง องค์การบริหารส่วนตำบลคงขวาง อำเภอเมือง จังหวัดนครพนม และใช้คำย่อว่า อบต.

คุณภาพการให้บริการ ความสามารถตอบสนองความต้องการของการให้บริการตรงกับหรือเกินความคาดหวังของผู้รับบริการ ขององค์การบริหารส่วนตำบลคงขวาง อำเภอเมือง จังหวัดนครพนม 5 ด้าน ดังต่อไปนี้

1. ความเป็นรูปธรรมของการบริการ หมายถึง การบริการที่ผู้รับบริการรับรู้และสัมผัสได้จากการใช้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลคงขวาง อำเภอเมือง จังหวัดนครพนม ได้แก่ ป้ายประชาสัมพันธ์บอกจุดบริการชัดเจน แพนผังแสดงขั้นตอนและระยะเวลาปฏิบัติงานชัดเจน อุปกรณ์เครื่องมือในการปฏิบัติงานและให้บริการทันสมัย สิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่นั่งคอยบริการ น้ำดื่ม ห้องน้ำ เพียงพอ และอาคารสถานที่ที่ใช้ในการให้บริการสะอาดสวยงาม
2. ความเชื่อถือไว้วางใจได้ หมายถึง การบริการที่ผู้รับบริการรับรู้และสัมผัสได้จากการใช้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลคงขวาง อำเภอเมือง จังหวัดนครพนม ได้แก่ เจ้าหน้าที่มีความรู้ความสามารถในการให้บริการ เช่น สามารถตอบคำถามชี้แจงข้อสงสัยให้คำแนะนำ ช่วยแก้ไขปัญหาได้อย่างถูกต้อง การปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่มีความเป็นธรรมไม่เลือกปฏิบัติ เช่น ให้บริการตามลำดับ ก่อน – หลัง เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานด้วยความโปร่งใสตรงไปตรงมาเช่นไม่เรียกเก็บเงิน ไม่รับสินบน มีการเปิดเผยหลักเกณฑ์วิธีการปฏิบัติเกี่ยวกับการให้บริการให้ผู้รับบริการทราบ และการให้บริการตรงตามเวลาที่กำหนด
3. การตอบสนองต่อประชาชน หมายถึง การบริการที่ผู้รับบริการรับรู้และสัมผัสได้จากการใช้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลคงขวาง อำเภอเมือง จังหวัดนครพนม ได้แก่ ระยะเวลาแล้วเสร็จของการให้บริการกำหนดไว้ชัดเจน เจ้าหน้าที่มีความเต็มใจ และมีความพร้อมในการให้บริการ เจ้าหน้าที่ ที่ให้บริการมีความรับผิดชอบในการปฏิบัติหน้าที่ ประชาชนได้รับบริการตรงตามความต้องการ คุ่มค่า คุ่มประโยชน์และได้รับคำชี้แจงหรือการแก้ไขปัญหา กรณีมีการร้องเรียนเกี่ยวกับการปฏิบัติงานที่ไม่ถูกต้องเหมาะสมของเจ้าหน้าที่
4. การให้ความเชื่อมั่นต่อประชาชน หมายถึง การบริการที่ผู้รับบริการรับรู้และสัมผัสได้จากการใช้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลคงขวาง อำเภอเมือง จังหวัดนครพนม ได้แก่ เจ้าหน้าที่มีทักษะ และความชำนาญในหน้าที่รับผิดชอบ ให้บริการตามระเบียบและกฎหมายให้คำแนะนำแก่ผู้รับบริการ อย่างถูกต้อง ชัดเจน เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานโดยคำนึงถึงประโยชน์ของประชาชนเป็นหลัก และเจ้าหน้าที่เข้าใจและรับรู้ความต้องการของผู้รับบริการ
5. การรู้จักและเข้าใจประชาชน หมายถึง การบริการที่ผู้รับบริการรับรู้และสัมผัสได้จากการใช้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลคงขวาง อำเภอเมือง จังหวัดนครพนม ได้แก่ เจ้าหน้าที่ให้บริการแต่ละวัยอย่างเหมาะสม มีมนุษยสัมพันธ์ในการให้บริการอย่างเป็นกันเอง เอาใจ

ใส่ผู้รับบริการรายบุคคลตามสถานภาพที่แตกต่างกัน เช่น ผู้ป่วย หรือผู้พิการ เป็นต้น และรับฟังความคิดเห็นและคำแนะนำของผู้รับบริการ

ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

ข้อเสนอที่ได้จากการวิจัยสามารถนำไปเสนอต่อผู้มีหน้าที่ในการให้บริการเพื่อใช้เป็นทางเลือกในการพัฒนาคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลคงขวง อำเภอเมือง จังหวัดนครพนมให้สูงยิ่งขึ้น ต่อไป



มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม
RAJABHAT MAHASARAKHAM UNIVERSITY