

บทที่ 1

บทนำ

1.1 ความเป็นมา และความสำคัญของปัญหา

การปกครองส่วนท้องถิ่น มีรูปแบบการปกครองแบบกระจายอำนาจ (Decentralization) รูปแบบหนึ่ง โดยเป็นการที่องค์กรกำหนดให้อำนาจหน้าที่มีการกระจายไปสู่หน่วยงานต่างๆรวมทั้งพนักงานในระดับต่างๆซึ่งจะทำให้องค์กรเกิดความคล่องตัว ซึ่งการตราพระราชบัญญัติระเบียบบริหารราชการแผ่นดิน (ฉบับที่ 5) พ.ศ. 2545 เป็นผลให้มีการจัดตั้งกรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่นขึ้น อันเป็นผลสืบเนื่องจากการบริหารงานของรัฐบาลที่ได้กำหนดนโยบายให้มีการปฏิรูประบบราชการโดยปรับปรุงโครงสร้างหน่วยงานภาครัฐให้มีความเหมาะสมตามภารกิจหน้าที่เพื่อลดความซ้ำซ้อน และให้เกิดเอกภาพคล่องตัวในการบริหารจัดการภารกิจหน้าที่สำคัญของการปกครองท้องถิ่น มุ่งเน้นให้มีการบริหารจัดการที่ดีตามหลักธรรมาภิบาลตอบสนองความต้องการของประชาชนในท้องถิ่น เสริมสร้างให้เกิดความเข้มแข็งในปกครองท้องถิ่นและมีการบูรณาการการแก้ไขปัญหาและพัฒนาท้องถิ่นได้อย่างมีประสิทธิภาพ (อัยญาผาใต้และจิตติ กิตติเลิศไพศาล, 2557) ดังนั้น การปกครองส่วนท้องถิ่นเป็นหน่วยงานปกครองที่อยู่ใกล้ชิดกับประชาชนมากที่สุดรูปแบบหนึ่ง

โครงสร้างการบริหารงานในการปกครองส่วนท้องถิ่นอยู่ในความรับผิดชอบทั้งในระดับจังหวัด ระดับอำเภอ และระดับตำบล อันประกอบด้วยการแบ่งส่วนราชการ 1) องค์กรบริหารส่วนจังหวัด 2) เทศบาล (เทศบาลนคร, เทศบาลเมือง, เทศบาลตำบล) 3) องค์กรบริหารส่วนตำบล และ 4) องค์กรปกครองท้องถิ่นในรูปแบบพิเศษ ได้แก่ กรุงเทพมหานครและเมืองพัทยา (กรมส่งเสริมการปกครอง, 2558) การปกครองส่วนท้องถิ่นในทุกระดับที่เกี่ยวข้องนั้นต่างมุ่งเน้นการบริหารงาน โดยเฉพาะอย่างยิ่งในด้านการให้บริการประชาชนเมื่อประชากรมีจำนวนเพิ่มมากขึ้น การเพิ่มของพื้นที่เมื่อมีการจัดสรรแบ่งส่วนการปกครองท้องถิ่นที่เปลี่ยนแปลงไป และกอปรกับการกระจุกตัวหรือมีจำนวนประชากรที่ค่อนข้างหนาแน่นย่อมส่งผลกระทบต่อภารกิจของการปกครองส่วนท้องถิ่น โดยเฉพาะในเรื่องที่เกี่ยวกับการให้บริการประชาชนทั้งในแง่คุณภาพและปริมาณในด้านต่างๆ ไม่ว่าจะเป็นใน 1) ด้านกระบวนการขั้นตอนในการให้บริการ 2) ด้านช่องทางการให้บริการ 3) ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการและ 4) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก 5) ด้านคุณภาพการให้บริการเป็นอย่างน้อย

ความพึงพอใจในการรับบริการของประชาชนต่อการให้บริการขององค์กรจึงเป็นเรื่องที่ผู้บริหารองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นให้ความสำคัญเป็นอย่างยิ่ง ซึ่งสืบเนื่องตามกฎหมายที่เกี่ยวข้องที่การปกครองส่วนท้องถิ่นนั้นต้องเปิดโอกาสให้ประชาชนในเขตท้องถิ่นนั้น ๆ เลือกตั้งผู้แทนของตนเข้าไปทำหน้าที่เป็นผู้บริหารท้องถิ่น รวมถึงการเป็นสมาชิกสภาท้องถิ่นเพื่อเลือกผู้บริหารท้องถิ่นในระดับต่างๆ หรือเรียกได้ว่า

เป็นการเลือกตั้งโดยตรงและโดยอ้อมตามลำดับ การเลือกตั้งผู้บริหารท้องถิ่นโดยตรง คือการเปิดโอกาสให้ประชาชนในท้องถิ่นนั้น ๆ สามารถเลือกตั้งผู้บริหารองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในเขตท้องถิ่นของตนได้โดยตรง ส่วนการเลือกตั้งผู้บริหารท้องถิ่นโดยอ้อม คือ สภาท้องถิ่นจะทำหน้าที่เลือกผู้บริหารท้องถิ่นแทนประชาชนในท้องถิ่น กล่าวคือ ประชาชนในท้องถิ่นจะทำหน้าที่เพียงเลือกสมาชิกสภาท้องถิ่นเท่านั้น และสมาชิกสภาท้องถิ่นจะทำหน้าที่ต่อไปในการเลือกตั้งผู้บริหารท้องถิ่นอีกระดับหนึ่ง ผู้บริหารท้องถิ่นที่มาจากเลือกตั้งและเข้ามาบริหารงานในองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจึงมีอำนาจอิสระ (autonomy) ในการบริหารจากรัฐได้ในระดับหนึ่งตามขอบเขตที่กฎหมายกำหนด ดังนั้น ความพึงพอใจในการรับบริการของประชาชนและการตอบสนองต่อความต้องการของประชาชนได้ จึงเป็นส่วนที่ผู้บริหารท้องถิ่นให้ความสำคัญเป็นลำดับรองลงมาจาก การปฏิบัติตามกฎระเบียบที่เกี่ยวข้องอย่างเคร่งครัด ถูกต้องและครบถ้วน ด้วยเหตุผลที่ว่าความพึงพอใจของประชาชนแสดงถึง การบริหารที่ดีตามหลักธรรมาภิบาล ความน่าเชื่อถือ ความเชื่อมั่นและความไว้วางใจในการได้รับเลือกตั้งให้เป็นตัวแทนของประชาชนในการบริหารท้องถิ่นของตนนั่นเอง ภารกิจหนึ่งขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจึงมีการกำหนดกรอบงานที่ต้องจัดให้มีการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการตามภารกิจขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในด้านการบริการหลักๆ ที่เกี่ยวข้องโดยตรงกับประชาชนและผู้รับบริการอื่น ๆ ตามแผนงาน โครงการต่าง ๆ ของท้องถิ่นตามรอบระยะเวลา ปีงบประมาณ

ดังนั้น เพื่อเป็นการวัดผลการปฏิบัติงานด้านการบริการประชาชน และวางแผนการพัฒนาชุมชนให้เกิดการพัฒนาอย่างยั่งยืนองค์กรบริหารส่วนตำบลคือได้ จึงได้มอบหมายให้คณะผู้วิจัยทำในนามของสถาบันการศึกษาระดับอุดมศึกษา ตามบัญชีรายชื่อสถาบันการศึกษาที่คณะกรรมการพนักงานส่วนตำบลจังหวัดสกลนคร เพื่อดำเนินการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการตามมิติที่ 2 และดำเนินการรายงานผลความพึงพอใจให้กับองค์กรบริหารส่วนตำบลทราบ ดังนั้น คณะผู้วิจัยจึงมุ่งเน้นในการศึกษาและวิจัยเชิงสำรวจในครั้งนี้เกี่ยวกับการประเมินความพึงพอใจการให้บริการขององค์กรบริหารส่วนตำบลคือได้ ในรอบปีงบประมาณ 2560 เพื่อสรุปผลการประเมินความพึงพอใจและนำผลการวิจัยในครั้งนี้ไปปรับปรุงการดำเนินงานและเพื่อการวางแผน การบริหารจัดการขององค์กรบริหารส่วนตำบลคือได้ ในด้านต่าง ๆ ตามผลการประเมินต่อไป

1.2 วัตถุประสงค์การศึกษา

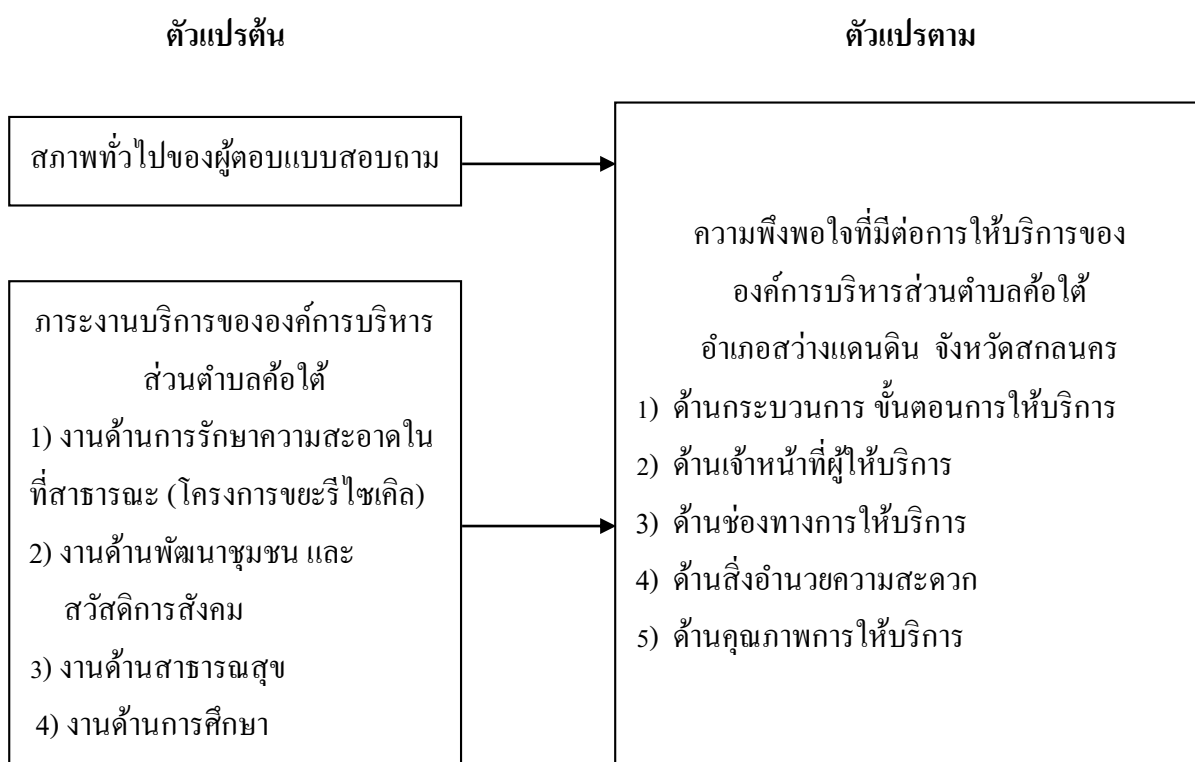
1.2.1 เพื่อประเมินความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์กรบริหารส่วนตำบลคือได้ อำเภอสว่างแดนดิน จังหวัดสกลนคร

1.2.2 เพื่อศึกษาสภาพปัจจุบัน ปัญหา และอุปสรรค ในการให้บริการขององค์กรบริหารส่วนตำบลคือได้ อำเภอสว่างแดนดิน จังหวัดสกลนคร

1.3 ขอบเขตการศึกษา

ศึกษาระดับความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลคือได้ อำเภอสว่างแดนดิน จังหวัดสกลนคร โดยทำการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการทั้งหมด 4 งานบริการ ได้แก่ 1) งานด้านการรักษาความสะอาดในที่สาธารณะ (โครงการขยะรีไซเคิล) 2) งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม 3) งานด้านสาธารณสุข และ 4) งานด้านการศึกษา รวมถึงศึกษาปัญหาและอุปสรรคต่างๆในการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลคือได้

1.4 กรอบแนวคิดในการศึกษา



1.5 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1.5.1 ทราบระดับความพึงพอใจจากการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลคือได้ อำเภอสว่างแดนดิน จังหวัดสกลนคร

1.5.2 นำผลที่ได้จากการประเมินไปใช้เป็นแนวทางในการปรับปรุงคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลคือได้ อำเภอสว่างแดนดิน จังหวัดสกลนคร

1.6 นิยามศัพท์

การให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหมายถึง การให้บริการประชาชนขององค์การบริหารส่วนตำบล ตามอำนาจหน้าที่ที่กฎหมายกำหนด

ความพึงพอใจ หมายถึง การรับรู้ของบุคคลต่อเรื่องใดเรื่องหนึ่ง หรือสิ่งใดสิ่งหนึ่ง ที่ปรากฏออกมาในรูปแบบของความรู้สึกที่ชอบ หรือไม่ชอบ เห็นด้วย หรือไม่เห็นด้วย พอใจ หรือไม่พอใจที่อาจแสดงออกหรือไม่แสดงออก ต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลคือได้ อำเภอสว่างแดนดิน จังหวัดสกลนคร ทั้งที่มารับบริการในสำนักงานและผู้ที่เคยได้รับบริการในกรณีที่เจ้าหน้าที่ออกไปให้บริการถึงครัวเรือนหรือการให้บริการเคลื่อนที่ขององค์การบริหารส่วนตำบลคือได้ อำเภอสว่างแดนดินจังหวัดสกลนคร

ผู้รับบริการ หมายถึง ประชาชนหรือผู้ที่ได้รับการบริการจากเจ้าหน้าที่ขององค์การบริหารส่วนตำบลคือได้ อำเภอสว่างแดนดิน จังหวัดสกลนคร