

บทที่ 1

บทนำ

ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

การให้บริการประชาชนเป็นนโยบายที่สำคัญของรัฐบาล เป็นภารกิจที่สำคัญทางด้านการตอบสนองต่อสภาพปัญหาและความต้องการของประชาชนที่ขอรับบริการภายใต้ระเบียบกฎหมายและข้อบังคับที่กำหนดไว้ในปัจจุบันนี้รัฐบาลได้เร่งรัดให้ส่วนราชการต่าง ๆ ขยายขอบเขต และปรับปรุงการบริการประชาชนในรูปแบบต่าง ๆ การบริการประชาชนจึงเป็นหนึ่งในภารกิจ “บำบัดทุกข์ บำรุงสุข” ของกรมการปกครอง โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อให้ประชาชนได้รับบริการที่สะดวกทั่วถึง และเป็นการประสานเสริมสร้างความสัมพันธ์อันดีในระหว่างประชาชนกับข้าราชการ ซึ่งข้าราชการจะต้องคำนึงถึงประชาชนและต้องสำรวจตัวเองด้ว่าในการปฏิบัติราชการในฐานะที่เป็นข้าราชการซึ่งมีภารกิจในการให้บริการประชาชน ได้ทำงานอย่างมีประสิทธิภาพมากน้อยเพียงใด และสอดคล้องกับความต้องการของประชาชนหรือไม่ โดยเฉพาะอย่างยิ่งในปัจจุบันนี้ข้าราชการยังมีบทบาทใหม่ในเรื่องการแก้ปัญหาของประเทศชาติที่กำลังประสบอยู่ คือปัญหาวิกฤตทางเศรษฐกิจ ฯลฯ เพราะฉะนั้นเรื่องความสัมพันธ์ระหว่างข้าราชการกับประชาชนจึง เป็นเรื่องที่เราจะต้องให้ความสำคัญอย่างมากและต้องพยายามดำเนินการทุกวิถีทางที่จะให้การทำงานของราชการ และการบริหารงานของส่วนราชการ เป็นการบริหารงานที่จะสามารถเพิ่มพูนประสิทธิภาพ เพิ่มพูนคุณภาพ และตอบสนองความต้องการของประชาชนให้มากที่สุดเท่าที่จะมากได้ (อนงค์นาฏ แก้วไพฑูรย์, 2554 : 45-47) นอกจากนี้ความรับผิดชอบ (Accountability) ของรัฐต่อประชาชนแล้ว รัฐยังต้องส่งเสริมและสนับสนุนการมีส่วนร่วมของประชาชนในการกำหนดนโยบาย การตัดสินใจทางการเมือง การวางแผนพัฒนาทางเศรษฐกิจ สังคม และการเมือง รวมทั้งการตรวจสอบการใช้อำนาจรัฐทุกระดับซึ่งการปฏิบัติหน้าที่ของส่วนราชการต้องใช้วิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี โดยเฉพาะอย่างยิ่งให้คำนึงถึงการมีส่วนร่วมของประชาชนในการติดตามตรวจสอบและประเมินผลการปฏิบัติงานของรัฐ (สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ, 2546)

ดังนั้น การแก้ไขปัญหาและการสนองตอบความต้องการของประชาชนในท้องถิ่นนั้น เดิมเป็นการพิจารณาจากส่วนกลาง ซึ่งเป็นการคิดแบบเดียวกันทั่วประเทศโดยไม่ได้คำนึงถึงมุมมอง ความแตกต่างในด้านพื้นที่ภูมิประเทศ วัฒนธรรม ภูมิปัญญา สภาพของปัญหาที่มีปัจจัยต่างๆ ไม่เหมือนกัน และขาดการมีส่วนร่วมของประชาชนในท้องถิ่น แต่ปัจจุบันรัฐได้มีการกระจายอำนาจการปกครองโดยสนับสนุนส่งเสริมให้ท้องถิ่นพึ่งตนเอง และตัดสินใจในกิจการท้องถิ่น ได้เองตามรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พุทธศักราช 2550 รวมทั้งได้มอบอำนาจให้ประชาชนในท้องถิ่นดำเนินการปกครองตนเอง และจัดตั้งบริการสาธารณะบางประการเพื่อสนองตอบต่อความต้องการของประชาชนในท้องถิ่น ดังที่ได้กำหนดไว้ในมาตรา 78 และมาตรา 281 ได้กำหนดให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมีอิสระในการดำเนินนโยบายการปกครอง การบริหารงานบุคคล การเงินและการคลัง อย่างอิสระตามขอบเขตของกฎหมาย ซึ่งเป็นไปตามหลักการกระจายอำนาจการปกครอง (Decentralization) ทั้งนี้ ก็เพื่อให้ประชาชนในท้องถิ่นได้มีส่วนร่วมในการแก้ไขปัญหาและความต้องการของตนเองภายใต้กรอบความคิดที่ว่าไม่มีองค์กรราชการใดที่ใกล้ชิดกับประชาชนมากที่สุดอยู่กับปัญหาความต้องการมากที่สุด ดังนั้น องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจึงนับว่าเป็นหน่วยงานราชการส่วนท้องถิ่นที่ได้ รับการเลือกตั้ง จากประชาชนในท้องถิ่น มีอำนาจหน้าที่ในการบริหารจัดการสาธารณะตามกฎหมายเพื่อประโยชน์สุขของชุมชนในท้องถิ่น

การดำเนินการสำรวจความพึงพอใจ จัดเป็นการประเมินคุณภาพของการบริหารงานในด้านการให้บริการแก่ประชาชนผู้รับบริการของหน่วยงาน การสร้างความพึงพอใจให้กับประชาชนผู้รับบริการนั้น ต้องคำนึงถึงการอำนวยความสะดวกและตอบสนองต่อความต้องการของประชาชนได้อย่างเหมาะสม หน่วยงานสามารถประเมินคุณภาพในการให้บริการ ได้หลายวิธี เช่น การสังเกตการณ์ การสัมภาษณ์ และการใช้แบบสอบถาม เนื่องจากปริมาณผู้รับบริการมีจำนวนมาก การใช้แบบสอบถามเพื่อสอบถามความพึงพอใจ และทัศนคติของผู้รับบริการ เพื่อประเมินงานบริการจึงเป็นวิธีที่สะดวกที่สุด โดยองค์การปกครองส่วนท้องถิ่น (อปท.) ได้กำหนดกรอบในการสำรวจความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการใน 4 ด้านหลัก ๆ คือ 1. ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ 2. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ 3. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก และ 4. ด้านช่องทางการให้บริการ

องค์การบริหารส่วนตำบลห้วยไผ่ บริหารงานโดยเห็นถึงความสำคัญของประเมินคุณภาพงานในด้านการให้บริการจึงเห็นควรให้มหาวิทยาลัยราชภัฏอุบลราชธานี เป็นผู้ดำเนินการสำรวจความพึงพอใจของผู้ใช้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลห้วยไผ่ อำเภอโขงเจียม จังหวัดอุบลราชธานี ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2560 ซึ่งประกอบด้วย 5 ภารกิจ คือ ภารกิจที่ 1 การให้บริการของงานด้านโยธา และการขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง ภารกิจที่ 2 การให้บริการของงานด้านการศึกษา ภารกิจที่ 3 การให้บริการของงานด้านเทคนิคหรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัย ภารกิจที่ 4 การให้บริการของงานด้านรายได้หรือภาษี และภารกิจที่ 5 การให้บริการของงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม เพื่อจะได้นำผลของการประเมินไปพัฒนากระบวนการขั้นตอนในการให้บริการให้เกิดประสิทธิภาพต่อไป

วัตถุประสงค์ของงานวิจัย

เพื่อศึกษาและประเมินความพึงพอใจของประชาชนในเขตพื้นที่ให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลห้วยไผ่ อำเภอโขงเจียม จังหวัดอุบลราชธานี ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2560 ซึ่งประกอบด้วย 5 ภารกิจ คือ ภารกิจที่ 1 การให้บริการของงานด้านโยธา และการขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง ภารกิจที่ 2 การให้บริการของงานด้านการศึกษา ภารกิจที่ 3 การให้บริการของงานด้านเทคนิคหรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัย ภารกิจที่ 4 การให้บริการของงานด้านรายได้หรือภาษี และภารกิจที่ 5 การให้บริการของงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม

ความสำคัญของการวิจัย

ผลการศึกษาครั้งนี้จะทราบถึงความพึงพอใจของประชาชนในเขตพื้นที่ให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลห้วยไผ่ อำเภอโขงเจียม จังหวัดอุบลราชธานี ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2560 ซึ่งประกอบด้วย 5 ภารกิจ คือ ภารกิจที่ 1 การให้บริการของงานด้านโยธา และการขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง ภารกิจที่ 2 การให้บริการของงานด้านการศึกษา ภารกิจที่ 3 การให้บริการของงานด้านเทคนิคหรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัย ภารกิจที่ 4 การให้บริการของงานด้านรายได้หรือภาษี และภารกิจที่ 5 การให้บริการของงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม

เพื่อผลการศึกษาที่ได้สามารถนำไปปรับปรุงคุณภาพการบริหารงานการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลห้วยไผ่ ให้ตอบสนองความต้องการของประชาชนได้อย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผลยิ่งขึ้น

ขอบเขตของการวิจัย

การศึกษาความพึงพอใจ ของประชาชนในเขตพื้นที่ให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลห้วยไผ่ อำเภอลำดวน จังหวัดสุราษฎร์ธานี ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2560 ซึ่งประกอบด้วย 5 ภารกิจ คือ ภารกิจที่ 1 การให้บริการของงานด้านโยธา และการขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง ภารกิจที่ 2 การให้บริการของงานด้านการศึกษา ภารกิจที่ 3 การให้บริการของงานด้านเทศกิจหรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัย ภารกิจที่ 4 การให้บริการของงานด้านรายได้หรือภาษี และภารกิจที่ 5 การให้บริการของงานด้านพัฒนาชุมชน และสวัสดิการสังคม มีขอบเขตในการวิจัย ดังนี้

1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

1.1 ประชากร ได้แก่ บุคคลที่มาใช้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลห้วยไผ่ อำเภอลำดวน จังหวัดสุราษฎร์ธานี ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2560 ซึ่งประกอบด้วย 5 ภารกิจ คือ ภารกิจที่ 1 การให้บริการของงานด้านโยธา และการขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง ภารกิจที่ 2 การให้บริการของงานด้านการศึกษา ภารกิจที่ 3 การให้บริการงานด้านเทศกิจหรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัย ภารกิจที่ 4 การให้บริการของงานด้านรายได้หรือภาษี และภารกิจที่ 5 การให้บริการงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม (ข้อมูลตามโครงการปีงบประมาณ 2560) จำนวน 5,858 คน

1.2 กลุ่มตัวอย่าง ได้แก่ บุคคลที่มาใช้บริการใน 5 ภารกิจ ขององค์การบริหารส่วนตำบลห้วยไผ่ อำเภอลำดวน จังหวัดสุราษฎร์ธานี ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2560 ซึ่งประกอบด้วย 5 ภารกิจ คือ ภารกิจที่ 1 การให้บริการของงานด้านโยธา และการขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง ภารกิจที่ 2 การให้บริการของงานด้านการศึกษา ภารกิจที่ 3 การให้บริการงานด้านเทศกิจหรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัย ภารกิจที่ 4 การให้บริการของงานด้านรายได้หรือภาษี และภารกิจที่ 5 การให้บริการงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม ได้จำนวนกลุ่มตัวอย่าง 370 ราย ซึ่งผู้สำรวจได้กำหนดขนาดของกลุ่มตัวอย่างโดยใช้ตาราง Krejcie และ Morgan

2. ตัวแปรที่ศึกษา

2.1 ตัวแปรอิสระ คือ บุคคลที่มาใช้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลห้วยไผ่ อำเภอลำดวน จังหวัดสุราษฎร์ธานี ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2560 ซึ่งประกอบด้วย 5 ภารกิจ คือ ภารกิจที่ 1 การให้บริการของงานด้านโยธา และการขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง ภารกิจที่ 2 การให้บริการของงานด้านการศึกษา ภารกิจที่ 3 การให้บริการของงานด้านเทศกิจหรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัย ภารกิจที่ 4 การให้บริการของงานด้านรายได้หรือภาษี และภารกิจที่ 5 งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม ได้แก่

2.1.1 ตัวแปรเกี่ยวกับลักษณะทางประชากรศาสตร์ ได้แก่

- ก. เพศ
- ข. อายุ
- ค. สถานภาพ
- ง. รายได้ต่อเดือน
- จ. การศึกษา
- ฉ. อาชีพ

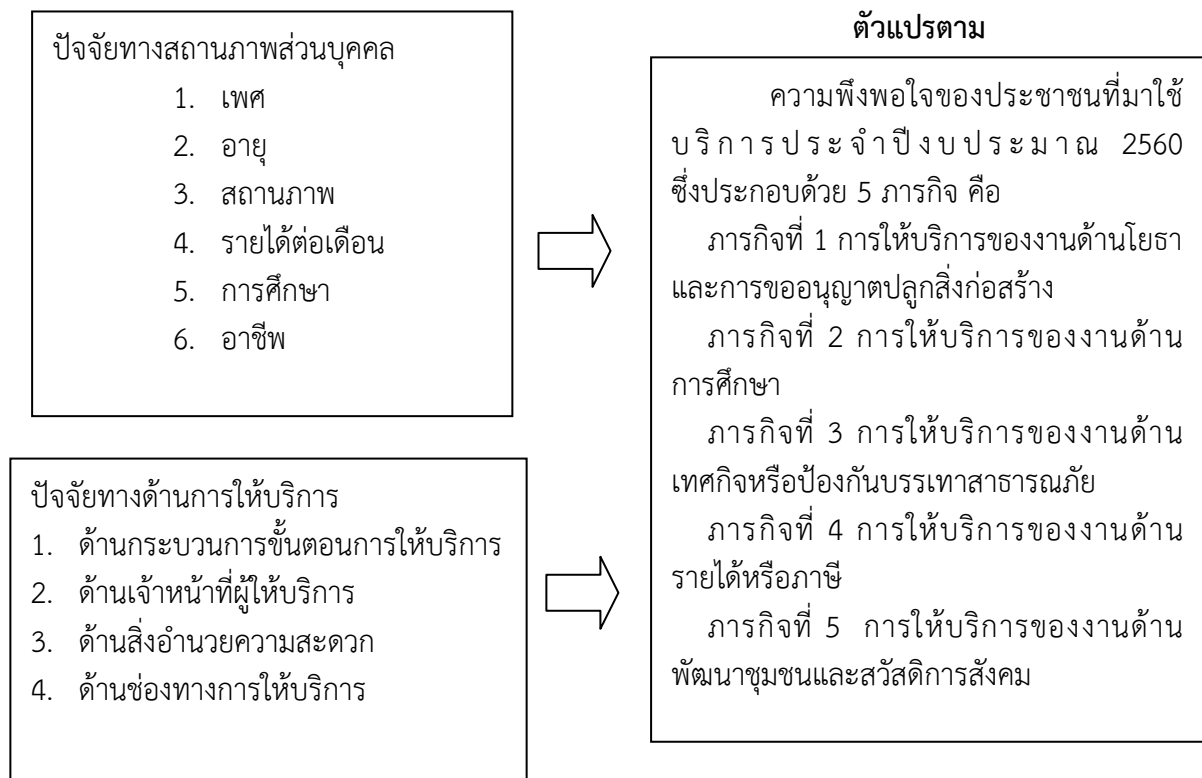
2.1.2 ตัวแปรเกี่ยวกับปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจของประชาชนที่มาใช้บริการในองค์การบริหารส่วนตำบลห้วยไผ่ อำเภอโขงเจียม จังหวัดอุบลราชธานี ได้แก่

- ก. ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ
- ข. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ
- ค. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก
- ง. ด้านช่องทางการให้บริการ

2.2 ตัวแปรตาม คือ ความพึงพอใจของประชาชนที่มาใช้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลห้วยไผ่ อำเภอโขงเจียม จังหวัดอุบลราชธานี ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2560 ซึ่งประกอบด้วย 5 ภารกิจ คือ ภารกิจที่ 1 การให้บริการของงานด้านโยธา และการขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง ภารกิจที่ 2 การให้บริการของงานด้านการศึกษา ภารกิจที่ 3 การให้บริการของงานด้านเทคนิคหรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัย ภารกิจที่ 4 การให้บริการของงานด้านรายได้หรือภาษี และภารกิจที่ 5 การให้บริการของงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม

กรอบแนวคิดในการวิจัย

ตัวแปรอิสระ



แผนภูมิที่ 1.1 กรอบแนวคิดในการวิจัย

นิยามศัพท์เฉพาะ

ความพึงพอใจ หมายถึง ระดับความรู้สึกหรือทัศนคติของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลห้วยไผ่

การบริการ หมายถึง กิจกรรมหรือกระบวนการดำเนินการอย่างใดอย่างหนึ่งขององค์การบริหารส่วนตำบลห้วยไผ่เพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชนผู้รับบริการ ให้เกิดความพึงพอใจ

ประชาชนผู้รับบริการ หมายถึง ประชาชนผู้ที่มารับบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลห้วยไผ่ อำเภอโขงเจียม จังหวัดอุบลราชธานี เป็นผู้รับผิดชอบงานบริการ

กระบวนการขั้นตอนการให้บริการ หมายถึง กระบวนการขั้นตอนการให้บริการแก่ประชาชนด้านต่าง ๆ ในหน่วยงานองค์การบริหารส่วนตำบลห้วยไผ่ อำเภอโขงเจียม จังหวัดอุบลราชธานี

เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ หมายถึง เจ้าหน้าที่ที่ทำหน้าที่ให้บริการแก่ประชาชนด้านต่าง ๆ ในหน่วยงานองค์การบริหารส่วนตำบลห้วยไผ่ อำเภอโขงเจียม จังหวัดอุบลราชธานี

สิ่งอำนวยความสะดวก หมายถึง การจัดการ วัสดุ อุปกรณ์ และสิ่งอำนวยความสะดวกต่าง ๆ ต่อการให้บริการแก่ประชาชนผู้รับบริการ ขององค์การบริหารส่วนตำบลห้วยไผ่ อำเภอโขงเจียม จังหวัดอุบลราชธานี

ช่องทางการให้บริการ หมายถึง ช่องทางที่ประชาชนสามารถใช้บริการในหน่วยงานองค์การบริหารส่วนตำบลห้วยไผ่ อำเภอโขงเจียม จังหวัดอุบลราชธานี

ปีงบประมาณ 2560 หมายถึง ระยะเวลาในการดำเนินงาน/กิจกรรม/ภารกิจในช่วงเวลา 1 ตุลาคม 2559 – 30 กันยายน 2560

การให้บริการของงานด้านโยธา และการขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง หมายถึง การให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลห้วยไผ่ อำเภอโขงเจียม จังหวัดอุบลราชธานี เกี่ยวกับเรื่องการขออนุญาตก่อสร้างอาคารบ้านเรือนต่างๆ

การให้บริการของงานด้านการศึกษา หมายถึง การให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลห้วยไผ่ อำเภอโขงเจียม จังหวัดอุบลราชธานี เกี่ยวกับเรื่องการศึกษาของเด็กและเยาวชน ศูนย์เด็กเล็ก และศูนย์ให้คำปรึกษาต่างๆ

งานด้านเทคนิคหรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัย หมายถึง การให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลห้วยไผ่ อำเภอโขงเจียม จังหวัดอุบลราชธานี เกี่ยวกับเรื่องของการดูแลสิ่งแวดล้อมในชุมชน เรื่องความสะอาด สุภาพของคนในชุมชน และบรรเทาสาธารณภัยต่างๆในชุมชน

การให้บริการของงานด้านรายได้หรือภาษี หมายถึง การให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลห้วยไผ่ อำเภอโขงเจียม จังหวัดอุบลราชธานี เกี่ยวกับเรื่องการจัดเก็บภาษี ซึ่งสอดคล้องกับงานบริการด้านรายได้และภาษี รวมถึงการให้ความรู้เรื่องภาษีโรงเรือนและที่ดิน จัดเก็บภาษีป้าย และการจัดเก็บภาษีบำรุงท้องที่

การให้บริการของงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม หมายถึง การให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลห้วยไผ่ อำเภอโขงเจียม จังหวัดอุบลราชธานี เกี่ยวกับเรื่องการพัฒนาชุมชนและการดูแลสวัสดิการต่างๆเช่นเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ และการดูแลสุขภาพของคนในชุมชน