

บทที่ 1

บทนำ

ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นเป็นหน่วยงานที่มีภาระหน้าที่และความรับผิดชอบในการดำเนินการกิจการสาธารณะในระดับท้องถิ่น เป็นหน่วยงานที่อยู่ใกล้ชิดกับประชาชนทำให้โอกาสในการให้การดูแลและช่วยเหลือแก่ประชาชนเป็นไปอย่างครอบคลุมและทั่วถึง (โกวิทย์ พวงงาม, 2555) ในด้านบทบาทและหน้าที่ความรับผิดชอบของหน่วยงานการปกครองส่วนท้องถิ่น ควรจะต้องพิจารณาถึงกำลังงบประมาณ กำลังคน กำลังความสามารถของอุปกรณ์ เครื่องมือ เครื่องใช้ และหน้าที่ความรับผิดชอบต้องเป็นผลประโยชน์ของท้องถิ่นอย่างแท้จริง หากเป็นภารกิจหรือนโยบายซึ่งรัฐบาลต้องการความเป็นอันหนึ่งอันเดียวกันทั่วประเทศ ก็ไม่ควรมอบให้ท้องถิ่นดำเนินการ เช่น งานทะเบียนที่ดิน และการศึกษาในระดับอุดมศึกษา (นันทวัฒน์ บรมานันท์, 2552) อีกทั้งรัฐธรรมนูญยังบัญญัติให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นทำหน้าที่ในการทำนุบำรุงศิลปประจักษ์ประเพณี ภูมิปัญญาท้องถิ่นและวัฒนธรรมอันดีงามของท้องถิ่น นอกจากนี้ ยังบัญญัติให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นสามารถจัดการศึกษาอบรมและการฝึกอาชีพตามความเหมาะสมและความต้องการภายในท้องถิ่น รวมทั้งยังสามารถเข้าไปมีส่วนร่วมในการจัดการศึกษาและการอบรมของรัฐ ซึ่งสอดคล้องกับรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พุทธศักราช 2560 หมวดที่ 14 มาตรา 250 ที่บัญญัติว่า “องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมีหน้าที่และอำนาจดูแลและจัดทำบริการสาธารณะและกิจการมสาธารณะเพื่อประโยชน์ของประชาชนในท้องถิ่นตามหลักการพัฒนาท้องถิ่นอย่างยั่งยืน” รวมทั้งส่งเสริมและสนับสนุนการจัดการศึกษาให้แก่ประชาชนในท้องถิ่นจากอำนาจหน้าที่และความรับผิดชอบขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นดังกล่าวมาข้างต้น ส่งผลให้ท้องถิ่นต้องดำเนินการให้บริการแก่ประชาชนอย่างเป็นระบบเน้นประโยชน์สูงสุดต่อการบริหารราชการแผ่นดิน

ดังนั้น การบริหารงานขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นต้องเป็นไปเพื่อเอื้อให้เกิดกระบวนการพัฒนาคุณภาพชีวิตของประชาชนและเพื่อส่งเสริมท้องถิ่นให้มีศักยภาพสูง กล่าวคือสามารถช่วยให้ท้องถิ่นจัดการตนเองได้ การพัฒนาและส่งเสริมให้ท้องถิ่นมีศักยภาพสูงขึ้นนั้น ในแต่ละพื้นที่อาจมีแนวทางการส่งเสริมที่แตกต่างกันไปบ้าง ทั้งนี้ ย่อมขึ้นอยู่กับปัจจัยแวดล้อมในหลายมิติ เช่น บริบทของท้องถิ่น ลักษณะของผู้นำท้องถิ่น ระบบเศรษฐกิจท้องถิ่น ระบบ

ความสัมพันธ์ทางสังคม ระดับความเข้มข้นทางการเมือง และการมีส่วนร่วมของประชาชนในพื้นที่ เป็นต้น

ในช่วงที่ประเทศไทยมีการเปลี่ยนแปลงไปสู่ยุค “ไทยแลนด์ 4.0” เป็นยุคที่ประเทศไทยต้องปรับตัวเพื่อให้เข้ากับยุคสมัยในหลายมิติ เช่น มิติเศรษฐกิจ มิติสังคมและชุมชน มิติการเมืองและวัฒนธรรม และมิติสารสนเทศ ในขณะที่เดียวกันองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นซึ่งเป็นหน่วยงานของภาครัฐที่ทำหน้าที่และรับผิดชอบต่องานพัฒนาในระดับชุมชนท้องถิ่นโดยตรง จำเป็นต้องปรับตัวเอง เพื่อให้สามารถขับเคลื่อนกลไกการพัฒนาให้เป็นไปตามหลักการไทยแลนด์ 4.0 อย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล การปรับตัวสามารถทำได้ในหลายลักษณะ ทั้งนี้ให้คำนึงถึงความเหมาะสมและประโยชน์ที่จะได้รับเป็นสิ่งสำคัญ ส่งผลให้ท้องถิ่นต้องดำเนินการให้บริการแก่ประชาชนอย่างเป็นระบบ เน้นประโยชน์สูงสุดต่อการบริหารราชการแผ่นดิน และช่วยดูแลประชาชน เป็นภารกิจส่วนหนึ่งของการบริหารราชการแผ่นดิน ซึ่งเป็นไปตามหลักการกระจายอำนาจและให้อิสระแก่ท้องถิ่นในการปกครองตนเอง โดยรัฐจะมอบหมายให้ท้องถิ่นใดท้องถิ่นหนึ่งหรือหลายท้องถิ่นเป็นผู้ดำเนินการในการบริหารงานตามภารกิจต่าง ๆ เพื่อแก้ไขและตอบสนองความต้องการของประชาชนในท้องถิ่น ตลอดจนการพัฒนาท้องถิ่นให้เจริญก้าวหน้า ท้องถิ่นที่ได้รับมอบหมายจะจัดตั้งขึ้นเป็นองค์กรโดยผลแห่งกฎหมายและนโยบายของรัฐ มีฐานะเป็นนิติบุคคลและรับผิดชอบในขอบเขตพื้นที่ที่กำหนดไว้อย่างชัดเจน มีความเป็นอิสระในการบริหารงบประมาณและการบริหารงานในระดับหนึ่ง จะเห็นได้ว่า การปกครองท้องถิ่นเป็นการกระจายอำนาจปกครองจากส่วนกลางให้แก่ท้องถิ่น เพื่อให้สามารถตอบสนองต่อความต้องการของประชาชนในท้องถิ่นได้อย่างตรงเป้าหมาย และเพื่อส่งเสริมให้ประชาชนในท้องถิ่นได้เรียนรู้และดำเนินกิจกรรมต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับ การปกครองท้องถิ่นด้วยตนเอง ด้วยเหตุผลดังกล่าวนี้เองผู้บริหารและบุคลากรขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นทุกคน จึงต้องมีส่วนร่วมช่วยกันอย่างเต็มที่ในการพัฒนาท้องถิ่น ทั้งทางด้านการเมือง เศรษฐกิจ และสังคม โดยการดำเนินการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในเรื่องดังกล่าว จะต้องให้ความสำคัญกับประสิทธิภาพและประสิทธิผลของการดำเนินการ ตลอดจนคุณภาพการให้บริการที่จะสร้างความพึงพอใจให้เกิดขึ้นแก่ประชาชนผู้รับบริการ

จากเหตุผลดังกล่าวข้างต้น องค์กรบริหารส่วนตำบลนาเกลือ จึงให้ความสำคัญกับการจัดบริการสาธารณะ ซึ่งเป็นภารกิจที่สำคัญขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นต้องดำเนินการให้สอดคล้องกับอำนาจหน้าที่และบริบทของแต่ละท้องถิ่น โดยมุ่งเน้นประสิทธิภาพและประสิทธิผลในการจัดบริการสาธารณะให้ครอบคลุมความต้องการของประชาชนที่เกี่ยวข้องกับมีคุณภาพชีวิตที่ดี เพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชนในพื้นที่และพัฒนาประเทศโดยรวม ดังนั้น เพื่อให้การ

ปฏิบัติงานสามารถบริการประชาชนได้อย่างทั่วถึงและเป็นธรรม การรับฟังความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการให้บริการ จึงเป็นสิ่งจำเป็นที่จะต้องรับทราบปัญหาและความต้องการของประชาชนอย่างแท้จริง

องค์การบริหารส่วนตำบลนาเกลือ จึงเห็นถึงความสำคัญของการศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการ ในมิติด้านคุณภาพการให้บริการ ด้านขั้นตอนการให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก เพื่อให้ประชาชนผู้รับบริการเกิดความพึงพอใจ และได้ประโยชน์สูงสุด เพื่อนำผลที่ได้มาเป็นแนวทางในการพัฒนา ปรับปรุงและแก้ไขพัฒนาการปฏิบัติงานให้มีประสิทธิภาพ และเกิดประสิทธิผลสอดคล้องกับความต้องการของผู้รับบริการต่อไป

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลนาเกลือ อำเภอพระสมุทรเจดีย์ จังหวัดสมุทรปราการ มิติด้านคุณภาพการให้บริการ 4 ด้าน ได้แก่ ด้านขั้นตอนการให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

2. เพื่อประเมินระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลนาเกลือ มิติด้านคุณภาพงานที่มารับบริการ 5 ภารกิจ ได้แก่ 1) งานด้านการขออนุญาตปลูกสร้างอาคาร 2) งานด้านการขออนุญาตจัดตั้งสถานที่จำหน่ายอาหารและสถานที่สะสมอาหาร 3) งานด้านการรับนักเรียนระดับก่อนประถมศึกษา 4) งานด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย และ 5) ด้านการจัดเก็บและพัฒนารายได้

3. เพื่อศึกษาปัญหาและอุปสรรค ตลอดจนข้อเสนอแนะของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลนาเกลือ อำเภอพระสมุทรเจดีย์ จังหวัดสมุทรปราการ

ขอบเขตของการวิจัย

1. ขอบเขตด้านเนื้อหา

การศึกษา เรื่อง การสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลนาเกลือ อำเภอพระสมุทรเจดีย์ จังหวัดสมุทรปราการ ผู้วิจัยศึกษาแนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจ แนวคิดการจัดบริการสาธารณะ แนวคิดเกี่ยวกับการกระจายอำนาจและการปกครองส่วนท้องถิ่น รวมทั้งงานวิจัยที่เกี่ยวข้องเพื่อนำมาสังเคราะห์เป็นกรอบ

แนวคิดในการศึกษาระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลนาเกลือ อำเภอสุมทรีบุรีรัมย์ จังหวัดสุรินทร์ ตามมิติที่ 2 มิติด้านคุณภาพการให้บริการ

2. ขอบเขตด้านประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรในการวิจัยในครั้งนี้ ได้แก่ ประชาชนที่อาศัยอยู่ในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลนาเกลือ อำเภอสุมทรีบุรีรัมย์ จังหวัดสุรินทร์ รวมทั้งสิ้น จำนวน 11,913 คน (ข้อมูล จากสำนักบริหารการทะเบียน กรมการปกครอง ณ เดือน มกราคม 2564: อบต.นาเกลือ) กลุ่มตัวอย่างในการศึกษาครั้งนี้ ได้แก่ ประชาชนที่มารับบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลนาเกลือ อำเภอสุมทรีบุรีรัมย์ จังหวัดสุรินทร์ จำนวน 400 คน

3. ขอบเขตด้านพื้นที่

การสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลนาเกลือ อำเภอสุมทรีบุรีรัมย์ จังหวัดสุรินทร์ เป็นการสำรวจประชาชนที่มารับบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลนาเกลือ อำเภอสุมทรีบุรีรัมย์ จังหวัดสุรินทร์

4. ขอบเขตด้านเวลา

การสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลนาเกลือ อำเภอสุมทรีบุรีรัมย์ จังหวัดสุรินทร์ เป็นการสำรวจประชาชนที่มารับบริการตั้งแต่เดือนตุลาคม 2563 ถึงเดือนกันยายน 2564

นิยามศัพท์

1. ผู้รับบริการ หมายถึง ประชาชนผู้มารับบริการ เข้าร่วมกิจกรรมหรือโครงการขององค์การบริหารส่วนตำบลนาเกลือ อำเภอสุมทรีบุรีรัมย์ จังหวัดสุรินทร์ (ประจำปี พ.ศ. 2564)
2. องค์การบริหารส่วนตำบลนาเกลือ หมายถึง องค์การปกครองส่วนท้องถิ่น รูปแบบองค์การบริหารส่วนตำบลที่ตั้งอยู่ในเขตการปกครองอำเภอสุมทรีบุรีรัมย์ จังหวัดสุรินทร์
3. ความพึงพอใจ หมายถึง ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลนาเกลือ อำเภอสุมทรีบุรีรัมย์ จังหวัดสุรินทร์ มิติด้านคุณภาพงานที่มารับบริการ ได้แก่ 1) งานด้านการขออนุญาตปลูกสร้างอาคาร 2) งานด้านการขออนุญาตจัดตั้งสถานที่จำหน่ายอาหารและสถานที่สะสมอาหาร 3) งานด้านการรับนักเรียนระดับก่อนประถมศึกษา 4) งานด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย และ 5) งานด้านการจัดเก็บและพัฒนารายได้

4. การให้บริการ หมายถึง การให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลนาเกลือ อำเภอพระสมุทรเจดีย์ จังหวัดสมุทรปราการ ตามมติที่ 2 มติด้านคุณภาพการให้บริการ 4 ด้าน ได้แก่ ด้านขั้นตอนการให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

ประโยชน์ที่จะได้รับ

1. ทำให้ทราบถึงระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลนาเกลือ อำเภอพระสมุทรเจดีย์ จังหวัดสมุทรปราการ ตามมติที่ 2 มติด้านคุณภาพการให้บริการ 4 ด้าน ได้แก่ ด้านขั้นตอนการให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

2. ทำให้ทราบถึงระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลนาเกลือ อำเภอพระสมุทรเจดีย์ จังหวัดสมุทรปราการ ตามมติด้านคุณภาพงานที่มารับบริการ 5 ภารกิจ ได้แก่

2.1 งานด้านการขออนุญาตปลูกสร้างอาคาร

2.2 งานด้านการขออนุญาตจัดตั้งสถานที่จำหน่ายอาหารและสถานที่สะสมอาหาร

2.3 งานด้านรับนักเรียนระดับก่อนประถมศึกษา

2.4 งานด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย

2.5 งานด้านการจัดเก็บและพัฒนารายได้

3. ทำให้ทราบปัญหา อุปสรรค และข้อเสนอแนะ เพื่อเป็นแนวทางในการพัฒนามิติด้านคุณภาพการให้บริการให้มีประสิทธิภาพ และเกิดประโยชน์สูงสุด สร้างความพึงพอใจให้กับผู้มาใช้บริการ และหน่วยงานอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้องต่อไป