

บทที่ 1

บทนำ

ความสำคัญและความเป็นมาของปัญหา

นับตั้งแต่ประเทศไทยเปลี่ยนแปลงการปกครองจากระบอบสมบูรณาญาสิทธิราชย์ มาสู่ระบอบประชาธิปไตย เมื่อ ปี พ.ศ. 2475 ก็ได้มีการจัดระเบียบบริหารราชการแผ่นดินออกเป็น 3 ส่วน กล่าวคือ การบริหารราชการส่วนกลาง ได้แก่ กระทรวง ทบวง กรม การบริหารราชการส่วนภูมิภาค ได้แก่ จังหวัด อำเภอ และการบริหารราชการส่วนท้องถิ่น ได้แก่ เทศบาล องค์การบริหารส่วนจังหวัด องค์การบริหารส่วนตำบล กรุงเทพมหานคร และเมืองพัทยา ซึ่งต่างก็ทำหน้าที่บริหารราชการด้วยความสัมพันธ์กันอย่างใกล้ชิด ผลการดำเนินการทั้ง 3 ส่วนข้างต้นจะสนับสนุนนโยบายของรัฐบาลให้บรรลุผลอย่างเป็นรูปธรรม อันจะนำความเจริญรุ่งเรืองมาสู่ประเทศชาติและประชาชน (ชวงส์ ฉายะบุตร. 2539 : 1)

การบริหารส่วนท้องถิ่น คือรูปแบบหนึ่งของการบริหารงานภาครัฐซึ่งได้กระจายอำนาจการบริหารให้แก่คนท้องถิ่น ให้ความเป็นอิสระในการกำหนดนโยบายการปกครอง การบริหารงานบุคคล การเงินการคลัง และอำนาจหน้าที่ของตนเองโดยเฉพาะซึ่งปัจจุบัน มีหน่วยงานองค์การปกครองส่วนท้องถิ่น ได้แก่ องค์การบริหารส่วนจังหวัด เทศบาล องค์การบริหารส่วนตำบล และรูปแบบพิเศษ 2 แห่ง คือ กรุงเทพมหานคร และเมืองพัทยา โดยมีพระราชบัญญัติสภาตำบล และองค์การบริหารส่วนตำบล พ.ศ. 2537 ซึ่งกำหนดให้องค์การบริหารส่วนตำบล (อบต.) มีฐานะเป็นนิติบุคคล และเป็นการปกครองส่วนท้องถิ่นรูปแบบล่าสุดมีอำนาจหน้าที่ในการพัฒนาตำบลในเขตองค์การบริหารส่วนตำบล ทั้งในด้านเศรษฐกิจ สังคม และวัฒนธรรม และภายใต้รัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พ.ศ. 2540 การบริหารส่วนท้องถิ่นซึ่งมีความสำคัญอย่างยิ่งในการกระจายอำนาจการปกครองตามเจตนารมณ์ ของกฎหมายที่จะทำให้คนในท้องถิ่นได้เข้ามามีส่วนร่วมในการบริหาร แก้ไขปัญหาพัฒนา และให้บริการแก่คนในท้องถิ่นเป็นการแบ่งภารกิจของราชการส่วนกลาง ในการกำหนดอำนาจหน้าที่ให้คำนึงถึงเจตนารมณ์ของประชาชนเป็นหลัก ให้คำนึงถึงการกระจายอำนาจเพิ่มขึ้นให้แก่ท้องถิ่นเป็นสำคัญ ในปี พ.ศ. 2543 โดยการกระจายอำนาจสู่ท้องถิ่นได้จัดโครงการ ต่าง ๆ ได้แก่ สำนักคณะกรรมการการกระจายอำนาจ จัดโครงการถ่ายโอนบริการสาธารณะให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น สำนัก ก.พ.

จัดโครงการถ่ายโอนกำลังคนสู่ท้องถิ่น เพื่อสนับสนุนมาตรการเสริมการพัฒนาชนบท และสำนักงบประมาณ ปรับปรุงพระราชบัญญัติวิธีงบประมาณ พ.ศ. 2502 (เพื่อโอนถ่ายงบประมาณ) (กรมการปกครอง. 2542 : 16)

องค์การบริหารส่วนตำบล เป็นองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นรูปแบบหนึ่ง ที่จำลองรูปแบบการปกครองรัฐบาลส่วนกลางมาใช้โดยให้ประชาชนมีส่วนร่วมในการบริหารบ้านเมือง ตามครรลองของประชาธิปไตย ประชาชนในท้องถิ่นมีคุณภาพชีวิตที่ดีขึ้น สามารถเข้าถึงบริการสาธารณะได้อย่างทั่วถึง และเป็นธรรม ประชาชนมีบทบาทในการตัดสินใจ การกำกับดูแล การตรวจสอบตลอดจนสนับสนุนการดำเนินงานกิจกรรมขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นอย่างเต็มที่ ในส่วนองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น จะมีศักยภาพทางด้านการบริหารจัดการและการคลังท้องถิ่นที่พึ่งตนเอง และเป็นอิสระมากขึ้น ข้าราชการ พนักงาน และลูกจ้างขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นเป็นผู้มีบทบาทสำคัญ และเป็นกลไกหลักของประเทศในการบริการสาธารณะ ซึ่งเป็นการบริการในฐานะที่เป็นหน้าที่ของหน่วยงานที่มีอำนาจกระทำเพื่อตอบสนองต่อความต้องการ เพื่อให้เกิดความพอใจ การให้บริการสาธารณะแต่ละประเภท องค์การบริหารส่วนตำบลแต่ละแห่ง จะจัดให้เป็นบริการแก่ประชาชนได้มากน้อยดีเลวแตกต่างกันไปตามสภาพพื้นที่ งบประมาณ และนโยบายสาธารณะของแต่ละองค์กรปกครองส่วนตำบล แม้บริการสาธารณะที่จัดในแต่ละประเภท องค์การบริหารส่วนตำบลแต่ละแห่งจะจัดบริการให้ประชาชนมากน้อยแตกต่างกันตามสภาพพื้นที่ งบประมาณ และนโยบายสาธารณะของแต่ละองค์การบริหารส่วนตำบล แม้บริการสาธารณะที่จัดในแต่ละองค์การบริหารส่วนตำบลจะมีความแตกต่างกัน แต่มีสิ่งที่เหมือนกัน คือ เพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชนในท้องถิ่นมากที่สุด นอกจากจะช่วยให้บริการต่าง ๆ ของรัฐถึงมือประชาชนอย่างมีประสิทธิภาพและทั่วถึงแล้ว ยังเป็นการให้ประชาชนได้เข้ามามีส่วนร่วมในการปกครอง และได้เรียนรู้หลักการปกครองระบอบประชาธิปไตยอีกด้วย (กรมส่งเสริมการปกครองส่วนท้องถิ่น. 2546 : 23)

การให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลในฐานะหน่วยงานบริหารราชการส่วนท้องถิ่นที่มีหน้าที่หลักในการจัดบริการสาธารณะให้แก่ประชาชน นอกจากเป็นองค์กร ที่อยู่ใกล้ชิดกับประชาชนมากที่สุดแล้ว ยังเป็นองค์กรที่มีอิสระในการบริหารจัดการ ตามหลักการกระจายอำนาจที่ประชาชนมีสิทธิในการกำหนดนโยบายของตนเอง บริหารงบประมาณของตนเอง การบริการสาธารณะในความรับผิดชอบขององค์การบริหารส่วนตำบลจึงเกิดขึ้นตามความต้องการของประชาชนอย่างแท้จริง ดังนั้นการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลองค์การบริหารส่วนตำบล ในฐานะหน่วยงานบริหารราชการส่วนท้องถิ่น ที่มีหน้าที่หลักในการจัดบริการสาธารณะให้แก่ประชาชน นอกจากเป็นองค์กรที่อยู่ใกล้ชิด กับประชาชนมากที่สุดแล้ว ยังเป็นองค์กรที่มี

อิสระในการบริหารจัดการตามหลักการกระจายอำนาจที่ประชาชนมีสิทธิในการกำหนดนโยบายของตนเอง บริหารงบประมาณของตนเอง การให้บริการในความรับผิดชอบขององค์การบริหารส่วนตำบลจึงเกิดขึ้นตามความต้องการของประชาชนอย่างแท้จริง ซึ่งจำแนกได้ ดังนี้ ด้านบริการทั่วไป ได้แก่ งานบริการข้อมูลข่าวสาร สถิติ วิชาการงานรักษาความสงบภายใน งานป้องกันและระงับอัคคีภัย ด้านบริการชุมชนและสังคม ได้แก่ งานบริการการศึกษา งานบริการสาธารณสุข งานบริการสังคมสงเคราะห์ งานบริการเคหะและชุมชน งานบริการสร้างความเข้มแข็งของชุมชน งานบริการการศาสนาวัฒนธรรม งานบริการกีฬาและนันทนาการ งานบริการส่งเสริมการท่องเที่ยว ด้านเศรษฐกิจ ได้แก่ งานบริการอุตสาหกรรมและการโยธา งานบริการโครงสร้างพื้นฐาน งานบริการการเกษตร งานบริการอนุรักษ์ทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม งานบริการ การพาณิชย์ งานบริการกิจการประปา งานบริการตลาดสด และด้านอื่นๆ ได้แก่ งานบริการ สาธารณภัย ภัยพิบัติฉุกเฉิน (กรมการปกครอง. 2542 : 23)

องค์การบริหารส่วนตำบลหนองบัวสันตุ อำเภอยางสีสุราช จังหวัดมหาสารคาม ได้กำหนดนโยบายหลักในการพัฒนาชุมชนเพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชนได้อย่างมีประสิทธิภาพและความรวดเร็วในการจัดบริการสาธารณะ มุ่งตอบสนองต่อความต้องการของประชาชนในอันที่จะต้องจัดบริการต่าง ๆ ให้ทั่วถึงและครอบคลุม ด้วยความเสมอภาคและต่อเนื่อง ด้วยกันนี้จึงมีความจำเป็นที่จะต้องติดตามประเมินผลการให้บริการต่อประชาชน เพื่อให้ทราบระดับความพึงพอใจของประชาชน และทราบถึงปัญหาอุปสรรค และข้อบกพร่องในการปฏิบัติงานของข้าราชการ พนักงาน ลูกจ้าง ตลอดจนข้อเสนอแนะต่าง ๆ จากผู้รับบริการ ดังนั้นความพึงพอใจของประชาชนผู้มารับบริการจึงเป็นตัวชี้วัดสำคัญที่จะสามารถแสดงให้เห็นถึงความสำเร็จของการบริหารงาน (องค์การบริหารส่วนตำบลหนองบัวสันตุ. 2542 : 23)

ด้วยเหตุผลดังกล่าว ผู้ศึกษาจึงได้ตระหนักและเล็งเห็นความสำคัญของการให้บริการซึ่งเป็นภารกิจหลักตามอำนาจหน้าที่ ที่ต้องกระทำ ดังนั้นจึงสนใจที่จะศึกษาความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองบัวสันตุ อำเภอยางสีสุราช จังหวัดมหาสารคาม เพื่อนำผลที่ได้จากการศึกษามาวางแผนการพัฒนา ปรับปรุง การให้บริการในด้านต่าง ๆ ขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองบัวสันตุ ให้มีประสิทธิภาพและเกิดประโยชน์สูงสุดต่อประชาชน และใช้เป็นข้อมูลสารสนเทศประกอบการตัดสินใจในการกำหนดแนวทางการบริหารงานสำหรับผู้บริหารต่อไป

วัตถุประสงค์การศึกษา

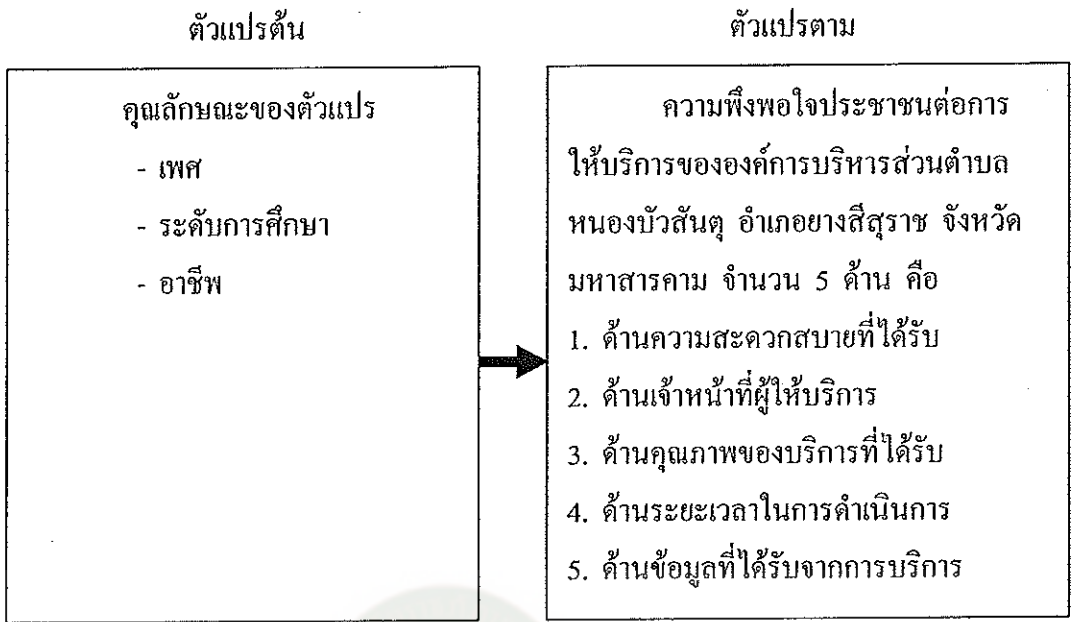
1. เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองบัวสลับ อำเภอยางสีสุราช จังหวัดมหาสารคาม
2. เพื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนที่มาขอรับบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองบัวสลับ อำเภอยางสีสุราช จังหวัดมหาสารคาม จำแนกตามเพศ ระดับการศึกษา และอาชีพ
3. เพื่อศึกษาข้อเสนอแนะอื่นๆ เกี่ยวกับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองบัวสลับ อำเภอยางสีสุราช จังหวัดมหาสารคาม

สมมติฐานการศึกษา

1. ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองบัวสลับ อำเภอยางสีสุราช จังหวัดมหาสารคาม อยู่ในระดับปานกลาง
2. ประชาชน เพศ ระดับการศึกษา และอาชีพแตกต่างกันมีระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองบัวสลับ อำเภอยางสีสุราช จังหวัดมหาสารคาม แตกต่างกัน

กรอบแนวคิดที่ใช้ในการศึกษา

จากการศึกษาแนวคิด ทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ผู้ศึกษาค้นคว้าได้กำหนดกรอบแนวคิดในการวิจัย มณีวรรณ ต้นไทย ดังแผนภูมิที่ 1



แผนภูมิที่ 1 กรอบแนวคิดการศึกษา

ขอบเขตการศึกษา

ในการศึกษาค้นคว้าความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองบัวสรวง อำเภอยางสีสุราช จังหวัดมหาสารคาม ผู้ศึกษาได้กำหนดขอบเขตไว้ดังนี้

1. พื้นที่ศึกษา ได้แก่ พื้นที่เขตบริการองค์การบริหารส่วนตำบลหนองบัวสรวง อำเภอยางสีสุราช จังหวัดมหาสารคาม
2. ประชากร ได้แก่ ประชาชนในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลหนองบัวสรวง อำเภอยางสีสุราช จังหวัดมหาสารคาม จำนวน 4,800 คน (องค์การบริหารส่วนท้องถิ่นหนองบัวสรวง. 2552 : 8)
3. กลุ่มตัวอย่าง ได้แก่ ประชาชนที่มาขอรับบริการในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลหนองบัวสรวง อำเภอยางสีสุราช จังหวัดมหาสารคาม ในปี พ.ศ. 2553 ได้มาโดย ใช้วิธีการคำนวณตามสูตรของ ยามานะ (Yamane. 1972 : 737) จำนวน 370 คน
4. ตัวแปรต้น ตามคุณลักษณะของกลุ่มตัวอย่าง ดังนี้
 - 4.1 เพศ
 - 4.2 ระดับการศึกษา

4.3 อาชีพ

5. ตัวแปรตาม ได้แก่ ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองบัวสรวง อำเภอยางสีสุราช จังหวัดมหาสารคาม ตามแนวความคิด ของ มณีวรรณ ต้นไทย (2533 : 27) ดังนี้

- 5.1 ด้านความสะอาดสบายที่ได้รับ
- 5.2 ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ
- 5.3 ด้านคุณภาพของบริการที่ได้รับ
- 5.4 ด้านระยะเวลาในการดำเนินการ
- 5.5 ด้านข้อมูลที่ได้รับจากการบริการ

นิยามศัพท์เฉพาะ

1. ความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึกประทับใจ ความรู้สึกที่ดี ความพอใจที่เกิดจากการรับบริการ ของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองบัวสรวง อำเภอยางสีสุราช จังหวัดมหาสารคาม

1.1 ความพึงพอใจด้านความสะอาดสบายที่ได้รับ หมายถึง ความสะอาดสบาย ที่ได้รับจากการให้บริการ เช่น สถานที่สะอาด เป็นระเบียบ สะดวกต่อการใช้บริการ มีห้องน้ำ สะอาดมีที่นั่งพักเพียงพอ มีน้ำดื่มบริการ

1.2 ความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ หมายถึง เจ้าหน้าที่ที่มีความเป็นกันเอง กับผู้รับบริการ โดยยึดหลักความสุภาพอ่อนโยน มีความกระตือรือร้น ให้บริการก่อนหลัง ไม่เลือกปฏิบัติ

1.3 ความพึงพอใจด้านคุณภาพของบริการที่ได้รับ หมายถึง ให้บริการที่ตรงตาม ความต้องการคุ้มค่า ถูกต้อง คุ้มประโยชน์ต่อผู้รับบริการ

1.4 ความพึงพอใจด้านระยะเวลาในการดำเนินการ หมายถึง ขั้นตอนในการขอรับ บริการมีความเหมาะสม ชัดเจน การอธิบาย ชี้แจง มีป้ายแนะนำการให้บริการในแต่ละขั้นตอน โดยมีผังลำดับขั้นตอนและกำหนดระยะเวลาการให้บริการอย่างชัดเจน ไม่ยุ่งยาก ซับซ้อน

1.5 ความพึงพอใจด้านข้อมูลที่ได้รับจากการบริการ หมายถึง ข้อมูลที่ได้รับมีความถูกต้อง ชัดเจนข้อมูลมีความครบถ้วนสมบูรณ์ข้อมูลมีความรวดเร็ว ทันสมัย และเป็น ปัจจุบันข้อมูลมีการเรียงลำดับเป็นขั้นตอน เข้าใจง่าย ข้อมูลตรงตามความต้องการข้อมูลสามารถนำไปใช้ประโยชน์ได้

2. ประชาชน หมายถึง ประชาชนที่มาขอรับบริการในปี พ.ศ. 2553 ในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลหนองบัวสันตุ อำเภอยางสีสุราช จังหวัดมหาสารคาม

3. องค์การบริหารส่วนตำบล หมายถึง องค์การบริหารส่วนตำบล ตำบลหนอง บัวสันตุ อำเภอยางสีสุราช จังหวัดมหาสารคาม มีฐานะเป็นนิติบุคคล ตามพระราชบัญญัติสภาตำบลและองค์การบริหารส่วนตำบล พ.ศ. 2537 มีอำนาจหน้าที่ในการพัฒนาตำบล ทั้งการให้บริการในด้านเศรษฐกิจ สังคม การเมือง การปกครอง และวัฒนธรรม จัดระบบบริการสาธารณะเพื่อประโยชน์ของประชาชนในท้องถิ่นของตนเอง

ประโยชน์การศึกษา

ข้อสังเกตที่ได้จากการศึกษาค้นคว้าสามารถนำไปเสนอผู้เกี่ยวข้องในการพัฒนา การให้บริการเพื่อตอบสนองความพึงพอใจของประชาชนในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลตำบลหนองบัวสันตุ อำเภอยางสีสุราช จังหวัดมหาสารคาม

มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม
RAJABHAT MAHASARAKHAM UNIVERSITY