

บทที่ 1

บทนำ

ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

ตามพระราชบัญญัติระเบียบบริหารราชการแผ่นดิน ได้บัญญัติให้แบ่งการบริหารงานออกเป็น 3 ส่วน คือ การปกครองส่วนกลาง การปกครองส่วนภูมิภาค และการปกครองส่วนท้องถิ่น การปกครองส่วนท้องถิ่นเป็นรูปแบบการปกครองที่เกิดจากนโยบายการกระจายอำนาจ โดยรัฐบาลมอบอำนาจให้กับประชาชนในท้องถิ่นไปดำเนินการปกครองตนเอง เพื่อตอบสนองต่อความต้องการของประชาชนโดยตรง เช่น การปกครองในสภาตำบล สุขาภิบาล องค์การบริหารส่วนจังหวัด องค์การบริหารส่วนตำบลและเทศบาล เป็นต้น (ปิยะธิดา เวชประสิทธิ์. 2539 : 1)

การปกครองท้องถิ่น โดยระบบขององค์การบริหารส่วนตำบลนับว่าเป็นการปกครองที่มีประสิทธิภาพที่ดีวิธีหนึ่งเพราะองค์การบริหารส่วนตำบลเป็นหน่วยการบริการท้องถิ่นที่เก่าแก่ของไทย มีวิวัฒนาการสืบต่อกันมาช้านาน และยังคงใช้อยู่ทุกวันนี้ ประชาชนสนใจและคุ้นเคยมาก อีกทั้งรัฐบาลหลายยุคสมัยเห็นถึงความสำคัญขององค์การบริหารส่วนตำบลเสมอมา ส่วนหนึ่งเห็นได้จากการแก้ไขเพิ่มเติมกฎหมายหลักของการพัฒนาประเทศ พ.ศ. 2496 จำนวนหลายฉบับ นอกจากนี้แล้วองค์การบริหารส่วนตำบล ยังเป็นสถานที่ฝึกหัดหรือปูพื้นฐานการเมืองการปกครอง การบริหาร และการจัดการของประชาชน เป็นหน่วยงานให้บริการสาธารณะที่แบ่งเบาภาระของรัฐบาลโดยให้ประชาชนบริหารงานกันเอง

เป็นที่คาดหวังกันว่า การบริหารและการจัดการขององค์การบริหารส่วนตำบลในยุคปฏิรูปการเมืองน่าจะดูแนวโน้มที่ต่างจากในอดีต โดยเฉพาะอย่างยิ่งการมีส่วนร่วมช่วยสนับสนุนในเรื่องการให้บริการสาธารณะประชาชนที่มีประสิทธิภาพ รวดเร็ว คล่องตัว ใกล้ชิด ทัวถึง โปร่งใส ตรวจสอบได้ และสนองความต้องการที่แท้จริงของประชาชน (วิรัช วิรัชนิภาวรรณ. 2546 : คำนำ)

องค์การบริหารส่วนตำบลเทศนิมิต ถือว่าเป็นองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ซึ่งมีความใกล้ชิดกับประชาชนและเป็นหน่วยงานที่มีหน้าที่รับผิดชอบจัดบริการขั้นพื้นฐาน เพื่อให้บริการกับประชาชน ซึ่งภารกิจและอำนาจหน้าที่ขององค์การบริหารส่วนตำบล ตามพระราชบัญญัติ พ.ศ. 2496 และพระราชบัญญัติกำหนดแผนและขั้นตอนการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองท้องถิ่น พ.ศ. 2542 มีภารกิจที่ต้องให้บริการกับประชาชน 7 ภารกิจ ดังนี้ ด้านโครงสร้างพื้นฐาน ด้านส่งเสริมคุณภาพชีวิต ด้านการจัดระเบียบชุมชนและรักษาความสงบเรียบร้อย ด้านการวางแผน การ

ส่งเสริมการลงทุน พาณิชยกรรมและการท่องเที่ยว ด้านการบริการจัดการและการอนุรักษ์ทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม ด้านการศาสนา ศิลปวัฒนธรรม จารีตประเพณี และภูมิปัญญาท้องถิ่น และด้านการบริหารงานจัดการ และการสนับสนุนการปฏิบัติการกิจของส่วนราชการ และองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

แม้ว่าองค์การบริหารส่วนตำบลเทพนิมิตจะได้จัดทำแผนพัฒนาระยะ 5 ปี และแผนพัฒนาประจำปีอย่างต่อเนื่อง เพื่อเป็นแนวทางในการบำบัดทุกข์ บำรุงสุขแก่ประชาชนให้ครอบคลุมหมดทุกด้าน ทุกสาขา แต่ภาระหน้าที่และบทบาทขององค์การบริหารส่วนตำบลที่จะดำเนินกิจกรรมใดๆ ต้องขึ้นอยู่กับตัวแปรสำคัญ คือ สภาพปัญหา ความต้องการของประชาชน นโยบายและศักยภาพขององค์การบริหารส่วนตำบลว่ามีมากน้อยเพียงใด

เพื่อให้การปฏิบัติงานมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น สามารถบริการประชาชนได้อย่างทั่วถึง และเป็นธรรม การรับฟังความคิดเห็นและทัศนคติของประชาชนที่มีต่อการบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลจึงเป็นสิ่งจำเป็น เพราะนอกจากจะเป็นการส่งเสริมระบอบประชาธิปไตยแล้ว ยังทำให้องค์การบริหารส่วนตำบลได้รับทราบปัญหาและความต้องการของประชาชนอย่างแท้จริง ซึ่งจะสามารถนำมาปรับแผนพัฒนาตำบล พัฒนาการบริการประชาชนให้ดีขึ้น และการให้ความสำคัญแก่ประชาชนในฐานะผู้มีส่วนร่วมในการแสดงความคิดเห็นในการปกครองส่วนท้องถิ่นได้ทางหนึ่ง ดังนั้น ผู้ศึกษาจึงมีความสนใจที่จะศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเทพนิมิต อำเภอเขาสมิง จังหวัดตราด เพื่อนำมาใช้ประโยชน์ในการปรับปรุง และพัฒนาระบบการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเทพนิมิตให้ดีขึ้นต่อไป

วัตถุประสงค์ของการศึกษา

เพื่อศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเทพนิมิต อำเภอเขาสมิง จังหวัดตราด

ประโยชน์ที่ได้รับ

1. ข้อมูลที่ได้จากการวิจัยจะเป็นข้อมูลย้อนกลับ (Feedback) แก่การบริหารงานขององค์การบริหารส่วนตำบลเทพนิมิต ทำให้สามารถปรับปรุงการบริหารงานในด้านต่างๆ ได้ดียิ่งขึ้น

2. ทำให้ผู้บริหารขององค์การบริหารส่วนตำบล นายกองค้การบริหารส่วนตำบล ได้รับทราบข้อเสนอแนะของประชาชน เพื่อนำมาปรับแผนการให้บริการแก่ประชาชนได้ตรงเป้าหมายยิ่งขึ้น

ขอบเขตของการศึกษา

1. ด้านพื้นที่

ผู้ศึกษาได้กำหนดขอบเขตทางพื้นที่ในการศึกษาเฉพาะตำบลเทพนิมิต ซึ่งอยู่เขตควบคุมดูแล อำนาจหน้าที่ตำบลเทพนิมิต อำเภอเขาสมิง จังหวัดตราด

2. ด้านประชากร

กลุ่มตัวอย่างในการศึกษาคั้งนี้ ได้แก่ ประชาชนในเขตตำบลเทพนิมิต ที่เคยใช้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเทพนิมิต ซึ่งมีอายุ 20-70 ปี จำนวน 7 หมู่บ้าน ประกอบด้วย 1) บ้านคันนาสูง 2) บ้านผาเรือง 3) บ้านเกษมสุข 4) บ้านเจริญพัฒนา 5) บ้านร่วมมิตร 6) บ้านมณฑล 7) บ้านเขาฉลาด จำนวน 2,642 คน

3. ด้านเนื้อหา

3.1 ศึกษาสภาพของกลุ่มตัวอย่าง ได้แก่ เพศ อายุ วุฒิการศึกษา อาชีพ และรายได้

3.2 เป็นการศึกษาความพึงพอใจของประชาชน ต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเทพนิมิต 10 ด้าน ได้แก่ การตรงต่อเวลา การเอาใจใส่ต่อหน้าที่ การอำนวยความสะดวกแก่ประชาชน การสนองตอบประชาชน การสร้างภาพลักษณ์ที่ดี การให้คำอธิบาย การรักษาชื่อเสียง การแสดงออกต่อประชาชน การร้องเรียนจากประชาชน การรักษาน้ำใจและความเอื้ออาทรต่อประชาชน

3.3 ศึกษาข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะของประชาชนในการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเทพนิมิต

4. ด้านเวลา

เดือนธันวาคม พ.ศ. 2552 ถึง พฤษภาคม พ.ศ. 2553

นิยามศัพท์เฉพาะ

ความพึงพอใจในการบริการ หมายถึง ความรู้สึกที่ดี รัก ชอบ สุขใจของบุคคลที่มีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่งต่อการบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเทพนิมิต ในความรู้สึกที่ดี 10 ด้าน คือ ด้านการตรงต่อเวลา ด้านการเอาใจใส่ต่อหน้าที่ ด้านการอำนวยความสะดวกแก่ประชาชน ด้านการ

สนองตอบประชาชน ด้านการให้คำอธิบาย ด้านการแสดงออกต่อประชาชน ด้านการร้องเรียนจากประชาชน ด้านการสร้างภาพลักษณ์ที่ดี ด้านการรักษาชื่อเสียง ด้านการรักษาหัวใจและความเอื้ออาทรต่อประชาชน

การตรงต่อเวลา หมายถึง การมาทำงานตามกำหนดเวลาทางราชการ ตั้งแต่เวลา 08.30 – 16.30 น. ทำงานเสร็จตามกำหนดเวลา และไม่ปล่อยให้ประชาชนรอรับบริการนาน

การเอาใจใส่ต่อหน้าที่ หมายถึง การรับรู้ ให้ความสำคัญ ต้อนรับดูแล จัดดำเนินการอย่างจริงจังและเสมอภาค

การอำนวยความสะดวกแก่ประชาชน หมายถึง การจัดสถานที่สะอาด เหมาะสม มีเจ้าหน้าที่เพียงพอและมีอุปกรณ์ที่ทันสมัยในการให้บริการ

การสนองตอบประชาชน หมายถึง การบริการที่ตรงตามความต้องการของประชาชน ตอบสนองและบริการตามที่นัดหมายกับประชาชนได้อย่างถูกต้อง ปฏิบัติงานด้วยความเต็มใจ และมีการสอบถามความต้องการของประชาชนที่มาติดต่อกานทุกครั้ง

การให้คำอธิบาย หมายถึง การรู้งานในหน้าที่ การให้คำแนะนำ สามารถแก้ไขปัญหา และสามารถตอบข้อซักถามของประชาชนได้อย่างถูกต้อง

การแสดงออกต่อประชาชน หมายถึง การมีความกระตือรือร้น กุ๊กกูด พุดไพเราะ ให้เกียรติยกย่องประชาชน สีนัยยิ้มแย้ม กล่าวทักทายเหมาะสมและรับฟังความคิดเห็นของประชาชน

การร้องเรียนจากประชาชน หมายถึง การที่องค์การบริหารส่วนตำบลเทพนิมิต สามารถแก้ไขปัญหาให้ประชาชนได้เมื่อร้องเรียนต่อองค์การบริหารส่วนตำบลเรื่อง บริการขออนุญาตก่อสร้างบ้าน การจัดเก็บภาษี งานทะเบียนราษฎร น้ำประปา และการเก็บขนขยะมูลฝอย

การสร้างภาพลักษณ์ที่ดี หมายถึง การให้บริการอย่างมีคุณภาพและมาตรฐานการประสัมพันธงานบริการต่างๆ และมีผลการปฏิบัติที่เป็นไปตามอำนาจหน้าที่ตามกฎหมาย

การรักษาชื่อเสียง หมายถึง การให้บริการด้วยความรวดเร็ว โปร่งใส และมีประสิทธิภาพ

การรักษาหัวใจและความเอื้ออาทรต่อประชาชน หมายถึง การที่ทำให้เกิดการมารับบริการ เข้ากับประชาชนรายเดิมได้ การประทับใจในบริการด้านการอนุญาตก่อสร้างบ้าน ด้านการจัดเก็บภาษี และด้านทะเบียนราษฎร

กรอบแนวคิดในการศึกษา

มีผู้ที่กล่าวถึงแนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจไว้หลายท่านด้วยกัน การศึกษาครั้งนี้ ผู้วิจัยได้นำแนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจในบริการของ สมิต สัจฉกร ในหนังสือการต้อนรับและการ

บริการสู่ความเป็นเลิศ (สมิต สัจฉกร. 2546 : 210) มาใช้ในการศึกษา ซึ่งประกอบไปด้วย 10 ด้าน คือ การตรงต่อเวลา ด้านการเอาใจใส่ต่อหน้าที่ ด้านการอำนวยความสะดวกแก่ลูกค้า ด้านการสนองตอบลูกค้า ด้านการให้คำอธิบาย ด้านการแสดงออกต่อลูกค้า ด้านการร้องเรียนจากลูกค้า ด้านการสร้างภาพลักษณ์ที่ดี ด้านการรักษาชื่อเสียง และด้านการรักษาลูกค้า มาปรับใช้เป็นกรอบแนวคิดขององค์การบริหารส่วนตำบลเทพนิมิต อำเภอเขาสมิง จังหวัดตราด