

บทที่ ๑

บทนำ

๑.๑ ที่มาและความสำคัญของปัญหา

การปกครองส่วนท้องถิ่นถือเป็นการปกครองที่มีความสำคัญอย่างมากสำหรับเขตชุมชนต่างๆ โดยเฉพาะเขตชุมชนที่มีการปกครองแบบระบบประชาธิปไตย โดยในทางทฤษฎีจะเห็นว่า รัฐบาลซึ่งเป็นกลไกในการบริหารประเทศยังมีภาระหน้าที่อีกมากมายที่จะต้องคอยดูแลและทำให้ประชาชนมีความเป็นอยู่ที่ดี สะดวกสบาย และ มีความสุขในการดำรงชีวิต อย่างไรก็ตามรัฐบาลไม่เพียงที่จะมีหน้าที่ต้องคอยดูแลประชาชนแล้ว รัฐบาลยังต้องมีหน้าที่ในการบริหารประเทศ ไม่ว่าจะเป็นงานทางด้านเศรษฐกิจ การเมือง และ สังคม ซึ่งเป็นสิ่งที่สำคัญ แต่ก็เป็นไปได้ที่รัฐบาลจะบริหารจัดการและดูแลประชาชนได้อย่างทั่วถึงทุกภาคส่วน ดังนั้นเพื่อลดภาระหน้าที่ของรัฐบาล รัฐบาลจึงได้มีการก่อตั้งองค์การบริหารส่วนท้องถิ่นแต่ละท้องถิ่นขึ้นมา เพื่อคอยทำหน้าที่ในกำกับดูแลและการกระจายอำนาจการบริหารงานของรัฐบาลให้สามารถเข้าถึงประชาชนหรือแหล่งเขตชุมชนต่างๆ ได้อย่างทั่วถึง รวดเร็ว และ ทันเวลา

การปกครองส่วนท้องถิ่นได้ถือกำเนิดขึ้นในปีพุทธศักราช ๒๔๗๖ ซึ่งแยกออกมาจากกรมการปกครองเพื่อรองรับภารกิจเกี่ยวกับการส่งเสริม สนับสนุนองค์การบริหารส่วนท้องถิ่นโดยตรง องค์การบริหารส่วนตำบล คือ หน่วยการบริหารราชการส่วนท้องถิ่น มีฐานะเป็นนิติบุคคลและราชการส่วนท้องถิ่น จัดตั้งขึ้นตามพระราชบัญญัติสภาตำบลและองค์การบริหารส่วนตำบล พ.ศ. ๒๕๓๗ องค์การบริหารส่วนตำบล มีความสำคัญต่อท้องถิ่นเป็นอย่างมาก เพราะเป็นองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่มีขนาดเล็กที่สุด แต่ใกล้ชิดกับประชาชนมากที่สุด โดยเฉพาะประชาชนในพื้นที่ชนบท และในฐานะที่เป็นองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นรูปแบบหนึ่ง องค์การบริหารส่วนตำบล จึงมีส่วนสำคัญยิ่งในการทำให้ประชาชนในเขตพื้นที่ได้มีโอกาสในการปกครองตนเองตามเจตนารมณ์ของรัฐธรรมนูญฉบับปัจจุบันที่ต้องการกระจายอำนาจให้กับท้องถิ่นมากขึ้น

องค์การบริหารส่วนตำบลวาริชภูมิ อำเภวาริชภูมิ จังหวัดสกลนคร ในอดีตเป็นสภาตำบลนิติบุคคลได้รับการยกฐานะเป็นองค์การบริหารส่วนตำบลวาริชภูมิ ตามพระราชบัญญัติสภาตำบลองค์การบริหารส่วนตำบล พ.ศ. ๒๕๓๗ เมื่อวันที่ ๑๘ มกราคม ๒๕๓๙ และได้รับการประกาศเป็นองค์การบริหารส่วนตำบลขนาดกลาง เมื่อวันที่ ๒ พฤษภาคม พ.ศ. ๒๕๕๑ ในการกำกับดูแลของนายอำเภอ ผู้ว่าราชการจังหวัด และกระทรวงมหาดไทย โดยมีนายกององค์การบริหารส่วนตำบลวาริชภูมิ นายยศชัย ภู่อ่าง เป็นผู้บริหารสูงสุดภายในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลวาริชภูมิ มีภารกิจอำนาจหน้าที่ภายใต้ระเบียบกฎหมาย ข้อบังคับและมติกรม ที่เกี่ยวข้อง เพื่อช่วยแบ่งเบาภาระรัฐบาลเพื่อคอยดูแลประชาชนหรือแหล่งชุมชนต่างๆ ที่ได้รับมอบหมายจากรัฐบาลให้มีความสุขเจริญรุ่งเรือง ซึ่งปัจจุบันองค์การบริหารส่วนตำบลวาริชภูมิ ตั้งอยู่บนถนน วาริชภูมิ-กุดบาก หมู่ที่ ๑๓ ตำบลวาริชภูมิ อำเภวาริชภูมิ จังหวัดสกลนคร อยู่ห่างจากที่ว่าการอำเภวาริชภูมิ ประมาณ ๕ กิโลเมตร มีพื้นที่ทั้งหมดประมาณ ๑๓๑.๕๐ ตารางกิโลเมตร โดยมีจำนวนหมู่บ้านในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลวาริชภูมิ มีจำนวนทั้งหมด ๑๗ หมู่บ้าน ดังนี้ ๓ บ้านธาตุ ๔ บ้านห้วยบ่าง ๕ บ้านกุดตะกาบ ๖ บ้านเหล่า ๗ บ้านกุดพร้าว ๘ บ้านขอนแก่น ๙ บ้านหนองแวง ๑๐ บ้านโพธิ์ไผ่ ๑๑ บ้านภูแฉะ ๑๒ บ้าน

โพนทอง ๑๓ บ้านดงสีชมพู ๑๔ บ้านห้วยบาง ๑๕ บ้านดงน้อย ๑๗ บ้านกุดตะกาบทุ่ง ๑๘ บ้านตาโพนไผ่ ๑๙ บ้านหนองแวงคำ ๒๐ บ้านธาตุพัฒนา นอกจากนี้องค์การบริหารส่วนตำบลวาริชภูมิยังมีพันธกิจและจุดมุ่งหมายที่คอยช่วยพัฒนาให้ประชาชนมีความเป็นอยู่ที่ดี เช่น จัดให้มีและบำรุงโครงสร้างพื้นฐานและสาธารณูปโภค ส่งเสริมและพัฒนาคุณภาพชีวิตและพัฒนาศักยภาพของชุมชน การศึกษา ศาสนา วัฒนธรรม ภูมิปัญญาท้องถิ่น รวมถึงพัฒนาศักยภาพของชุมชน ส่งเสริมและพัฒนาด้านสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม ส่งเสริมและเสริมสร้างการบริหารจัดการทรัพยากรและสิ่งแวดล้อม ส่งเสริมการพัฒนาการบริหารจัดการบ้านเมืองที่ดี และ เสริมสร้างความรู้รักสามัคคีและเสริมสร้างความมั่นคงของชาติ แต่บางครั้งถึงแม้ว่าจะมีพันธกิจที่เป็นสิ่งช่วยให้ประชาชนมีความเป็นอยู่ที่ดี แต่บางครั้งการบริหารจัดการหรือการกระจายอำนาจสู่แหล่งชุมชนต่างๆ ยังมีความข้อจำกัดอยู่ ซึ่งทำให้ประชาชนในเขตพื้นที่อาจเกิดความไม่พึงพอใจได้ ฉะนั้นความพึงพอใจในการรับบริการของประชาชนต่อการให้บริการขององค์กรจึงเป็นเรื่องที่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นต้องให้ความสำคัญเป็นอย่างยิ่ง

จากเหตุผลดังกล่าว การศึกษาความพึงพอใจของประชาชนผู้ใช้บริการองค์การบริหารส่วนตำบลวาริชภูมิ จึงถือเป็นเครื่องมือและตัวบ่งชี้ถึงคุณภาพในการปฏิบัติงานด้านบริการส่วนท้องถิ่นตามความคาดหวังของประชาชน เพื่อเป็นประโยชน์ต่อการพัฒนาการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลวาริชภูมิ ให้สามารถตอบสนองความต้องการของประชาชนผู้บริการ ได้อย่างเต็มศักยภาพ และ เกิดประโยชน์สูงสุดต่อประชาชนต่อไปในอนาคต

๑.๒ วัตถุประสงค์ของการศึกษา

เพื่อศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลวาริชภูมิ อำเภอวาริชภูมิ จังหวัดสกลนคร ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๓

๑.๓ ขอบเขตของการศึกษา

๑.๓.๑ ขอบเขตด้านเนื้อหา

การวิจัยครั้งนี้ มีจุดมุ่งหมายเพื่อศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลวาริชภูมิ อำเภอวาริชภูมิ จังหวัดสกลนคร ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๓ ทั้งนี้คณะผู้ดำเนินงานได้จัดทำการสำรวจและประเมินความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลวาริชภูมิ ใน ๔ ด้าน ดังต่อไปนี้ ได้แก่

๑. งานด้านสนับสนุนน้ำอุปโภค-บริโภค
๒. งานด้านรับชำระภาษีโรงเรือนและที่ดิน
๓. งานด้านกองทุนหลักประกันสุขภาพ
๔. งานด้านส่งเสริมสุขภาพป้องกันและควบคุมโรค

โดยในแต่ละงานนั้นได้ทำการศึกษาและประเมินความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลวาริชภูมิมีการกำหนดกรอบงานที่ทำการศึกษาและประเมินความพึงพอใจประกอบด้วย

๑. ความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการ
๒. ความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการ
๓. ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ
๔. ความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก

๑.๓.๒ ขอบเขตด้านประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ ประชาชนในเขตการปกครองขององค์การบริหารส่วนตำบลวาริชภูมิ เจ้าหน้าที่ของรัฐ หน่วยงานของรัฐและเอกชนที่มารับบริการหรือติดต่อองค์การบริหารส่วนตำบลวาริชภูมิ อำเภวาริชภูมิ จังหวัดสกลนคร ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๓ ซึ่งมีจำนวนทั้งหมด ๑๑,๕๘๕ คน

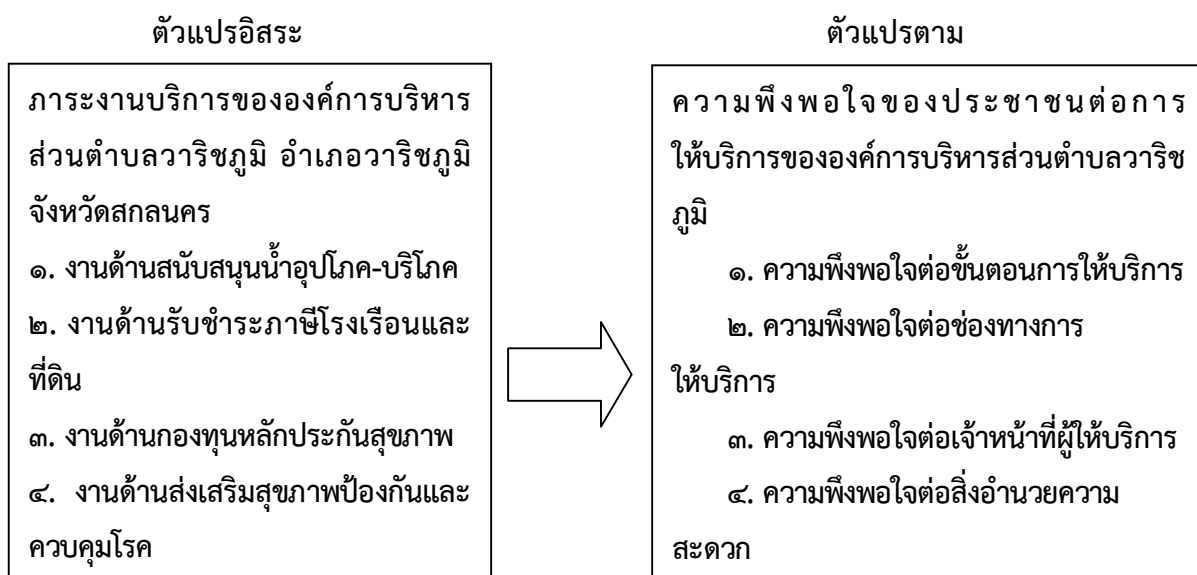
กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ ประชาชนในเขตการปกครองขององค์การบริหารส่วนตำบลวาริชภูมิ เจ้าหน้าที่ของรัฐ หน่วยงานของรัฐและเอกชนที่มารับบริการหรือติดต่อองค์การบริหารส่วนตำบลวาริชภูมิ อำเภวาริชภูมิ จังหวัดสกลนคร ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๓ โดยกำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างตามวิธีของ Taro Yamane ที่ระดับความเชื่อมั่นร้อยละ ๙๕ จำนวน ๔๐๐ ตัวอย่าง โดยใช้วิธีการสุ่มแบบบังเอิญ (Accidental Sampling) โดยได้กำหนดความคลาดเคลื่อนของการสุ่มตัวอย่างที่ยอมให้เกิดระหว่างค่าจริงและค่าประมาณร้อยละ ๕

๑.๓.๓ ขอบเขตด้านตัวแปร

ตัวแปรที่ศึกษา ประกอบด้วย ตัวแปรอิสระ ได้แก่ การให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลวาริชภูมิ และตัวแปรตาม ได้แก่ ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลวาริชภูมิ

๑.๔ กรอบแนวความคิดของการศึกษา

กรอบแนวความคิดการศึกษาครั้งนี้แสดงความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรอิสระคือการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลวาริชภูมิ และตัวแปรตาม ได้แก่ ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลวาริชภูมิ ดังแสดงในภาพที่ ๑.๑



ภาพที่ ๑.๑ แสดงกรอบแนวความคิดของการศึกษา

๑.๕ ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

๑.๕.๑ ได้ทราบความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลวาริชภูมิต่อ งานด้านสนับสนุนน้ำอุปโภค-บริโภค งานด้านรับชำระภาษีโรงเรือนและที่ดิน งานด้านกองทุนหลักประกัน สุขภาพ และ งานด้านส่งเสริมสุขภาพป้องกันและควบคุมโรค

๑.๕.๒ เป็นแนวทางเพื่อประกอบการพิจารณาปรับปรุงและพัฒนาการบริหารงานขององค์การบริหาร ส่วนตำบลวาริชภูมิ เพื่อตอบสนองความพึงพอใจในการให้บริการประชาชนภายใต้ประสิทธิภาพของการ ดำเนินงานมากขึ้น

๑.๕.๓ ผลจากการศึกษาทำให้ผู้บริหารท้องถิ่นและหน่วยงานองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นเข้าใจถึงสภาพ และปัญหาของประชาชนที่มาขอใช้บริการในหน่วยงาน และนำไปสู่การปรับเปลี่ยนให้เหมาะสมกับความ ต้องการของประชาชนอย่างแท้จริง

๑.๕.๔ ผลจากการศึกษาทำให้ได้แนวทางสำหรับผู้บริหารและหน่วยงานองค์การบริหารส่วนตำบลวาริช ภูมิในการศึกษาหาทางเลือกใหม่ในการจัดระบบบริหารจัดการการให้บริการของหน่วยงานแบบครบวงจรทั้งใน ด้านความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการ ด้านความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการ ด้านความพึงพอใจต่อ เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และ ด้านความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก สำหรับผู้มาขอรับบริการ

๑.๖ นิยามศัพท์เฉพาะ

ในการศึกษาค้นคว้าครั้งนี้ มีคำศัพท์หลายคำที่เกี่ยวข้องควรทำความเข้าใจ เพื่อให้มีความเข้าใจถูกต้องตรงกัน จึงขอนิยามศัพท์เฉพาะไว้ ดังต่อไปนี้

๑.๖.๑ ประชาชน หมายถึง ผู้ขอรับบริการ ผู้มาติดต่องานหรือผู้มีส่วนได้ส่วนเสียกับการให้บริการของ องค์การบริหารส่วนตำบลวาริชภูมิ ได้แก่ ประชาชนโดยทั่วไป เจ้าหน้าที่ของรัฐและหน่วยงานของรัฐและ เอกชน

๑.๖.๒ ความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึก นึก คิดในทางที่ดี ความชอบและความประทับใจของ ประชาชนการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลวาริชภูมิในงาน ๔ ด้านงานบริการ ได้แก่ งานด้าน สนับสนุนน้ำอุปโภค-บริโภค งานด้านรับชำระภาษีโรงเรือนและที่ดิน งานด้านกองทุนหลักประกันสุขภาพ และ งานด้านส่งเสริมสุขภาพป้องกันและควบคุมโรค ทั้งนี้ตามกรอบคุณภาพการให้บริการ ๔ ด้าน คือ ด้านความพึง พพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการ ด้านความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการ ด้านความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ ให้บริการ และ ด้านความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก

๑.๖.๓ ขั้นตอนการให้บริการ หมายถึง การที่องค์การบริหารส่วนตำบลวาริชภูมิได้จัดระบบขั้นตอนการ ให้บริการไว้คอยบริการสำหรับผู้มาติดต่อขอรับบริการอย่างมีความชัดเจนมีการติดประกาศ แจ้งขั้นตอนการให้ การบริการที่ชัดเจนเข้าใจง่าย ไม่ยุ่งยากซับซ้อน เป็นต้น

๑.๖.๔ ช่องทางการให้บริการ หมายถึง การที่องค์การบริหารส่วนตำบลวาริชภูมิได้จัดให้มีช่องทางการ ให้บริการไว้คอยบริการสำหรับผู้มาติดต่อขอรับบริการ โดยการจัดให้มีช่องทางการให้บริการที่หลากหลาย

เพียงพอและตอบรับกับความต้องการของประชาชน รวมทั้งมีการปรับปรุงและพัฒนาช่องทางการให้บริการอย่างต่อเนื่อง เป็นต้น

๑.๖.๕ เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ หมายถึง การที่องค์การบริหารส่วนตำบลวาริชภูมิได้จัดให้มีเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการไว้คอยบริการสำหรับผู้มาติดต่อขอรับบริการ โดยเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการมีการต้อนรับ ทักทาย และมีความรู้ความสามารถในการให้บริการอย่างมีประสิทธิภาพ เป็นต้น

๑.๖.๖ สิ่งอำนวยความสะดวก หมายถึง การที่องค์การบริหารส่วนตำบลวาริชภูมิได้จัดสิ่งอำนวยความสะดวกไว้คอยบริการสำหรับผู้มาติดต่อขอรับบริการอย่างเพียงพอและเหมาะสม เช่น อาคารสถานที่ สถานที่จอดรถ ป้ายบ่งชี้จุดให้บริการที่ชัดเจนและเข้าใจง่าย เป็นต้น