

บทที่ 1

บทนำ

ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

จากพระราชบัญญัติระเบียบบริหารราชการแผ่นดิน (ฉบับที่ 5) พ.ศ. 2545 มาตรา 3/1 กล่าวว่า การบริหารราชการเพื่อประโยชน์สุขของประชาชน ต้องใช้วิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี ตามพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. 2546 เพื่อให้บรรลุเป้าหมาย 7 ประการ ประการที่หนึ่ง เกิดประโยชน์สุขของประชาชน ประการที่สอง เกิดผลสัมฤทธิ์ต่อภารกิจของรัฐ ประการที่สาม มีประสิทธิภาพและเกิดความคุ้มค่าในเชิงภารกิจของรัฐ ประการที่สี่ ไม่มีขั้นตอนการปฏิบัติงานเกินความจำเป็น ประการที่ห้า มีการปรับปรุงภารกิจของส่วนราชการให้ทันต่อสถานการณ์ ประการที่หก ประชาชนได้รับการอำนวยความสะดวก และได้รับการตอบสนองความต้องการ และประการสุดท้าย มีการประเมินผลการปฏิบัติราชการ อย่างสม่ำเสมอ ด้วยเหตุผลดังกล่าว คณะกรรมการพนักงานองค์การบริหารส่วนตำบล จังหวัดระนอง จึงได้กำหนดให้องค์การบริหารส่วนตำบลที่ผ่านการประเมินการบริหารจัดการที่ดีของกรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่น กระทรวงมหาดไทย เสนอขอรับการประเมินประสิทธิภาพและประสิทธิผลการปฏิบัติราชการ โดยองค์การบริหารส่วนตำบลจะต้องดำเนินการตามแบบมิติและการประเมินและตัวชี้วัด จำนวน 4 มิติ ได้แก่ มิติที่หนึ่ง มิติด้านประสิทธิผลตามแผนพัฒนาขององค์การบริหารส่วนตำบล มิติที่สอง มิติด้านการให้คุณภาพการให้บริการ มิติที่สาม มิติด้านประสิทธิภาพของการปฏิบัติราชการ และมิติสุดท้าย มิติด้านการพัฒนาองค์กร สำหรับมิติที่สองให้องค์การบริหารส่วนตำบลดำเนินการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการในองค์ประกอบ 4 ด้าน ได้แก่ ด้านขั้นตอนการให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก โดยให้หน่วยงานหรือสถาบันที่เป็นกลางทำการสำรวจ และรายงานผลการปฏิบัติราชการตามมิติ และตัวชี้วัดเสนอคณะกรรมการพนักงานองค์การบริหารส่วนตำบล จังหวัดระนอง เพื่อให้คณะกรรมการประเมินประสิทธิภาพ และประสิทธิผลการปฏิบัติราชการที่คณะกรรมการพนักงานองค์การบริหารส่วนตำบล จังหวัดระนองแต่งตั้งทำการประเมินผลการปฏิบัติราชการ แล้วรายงานผลการประเมินให้คณะกรรมการพนักงานองค์การบริหารส่วนตำบล จังหวัดระนอง เพื่อพิจารณาให้ความเห็นชอบผลการประเมิน หากองค์การบริหารส่วนตำบลใดผ่านการประเมินสามารถจ่ายเงินประโยชน์ตอบแทนอื่นเป็นกรณีพิเศษสำหรับพนักงานองค์การบริหารส่วนตำบล ลูกจ้าง และพนักงานจ้างได้ตามหลักเกณฑ์ที่กำหนดไว้ (ประกาศคณะกรรมการพนักงานองค์การบริหารส่วนตำบล จังหวัดระนอง, 2558)

องค์การบริหารส่วนตำบลกะเปอร์ อำเภอกะเปอร์ จังหวัดระนอง มีหน้าที่บริการสาธารณะตามพระราชบัญญัติองค์การบริหารส่วนตำบล และพระราชบัญญัติกำหนดแผนและขั้นตอนการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น รวมถึงระเบียบและกฎหมายที่เกี่ยวข้อง ซึ่งในการบริการสาธารณะนั้นองค์การบริหารส่วนตำบลได้ตระหนักถึงความสำคัญและความจำเป็นของการบริหารจัดการที่ตอบสนองกับความต้องการของประชาชนผู้รับบริการ โดยมุ่งหวังที่จะให้

การบริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ ในงานบริการทั้ง 4 ด้าน ได้แก่ ด้านสาธารณูปโภค (ถนนในพื้นที่ ประปา ไฟฟ้าสาธารณะ) ด้านการให้บริการฉีดวัคซีน ป้องกันโรคพิษสุนัขบ้า ด้านการจัดเก็บขยะมูลฝอย และด้านการจ่ายเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ ดังนั้น การดำเนินงานขององค์การบริหารส่วนตำบลจึงจำเป็นต้องมีการตรวจสอบ ประเมินผล และนำผลการประเมินมาเป็นข้อมูลสารสนเทศให้ผู้บริหารใช้ในการวางแผน ปรับปรุงการดำเนินงานให้มีประสิทธิภาพและสามารถตอบสนองผู้ใช้บริการในปีต่อไป

จากที่กล่าวมาข้างต้นองค์การบริหารส่วนตำบลกะเปอร์ จึงจำเป็นต้องมีการติดตามผลการดำเนินการให้บริการในองค์ประกอบ 4 ด้าน ได้แก่ ด้านขั้นตอนการให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ผู้วิจัยได้จัดทำวิจัยเรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการจากองค์การบริหารส่วนตำบลกะเปอร์ โดยมุ่งหวังให้หน่วยงานใช้เป็นสารสนเทศพื้นฐานในการวางแผนการบริหารจัดการเพื่อให้เกิดประสิทธิภาพและตอบสนองความต้องการของประชาชนผู้มารับบริการ รวมทั้งเพื่อใช้ในการกำหนดแผนกลยุทธ์ในการพัฒนาการให้บริการขององค์กรต่อไป

คำถามการวิจัย

ความพึงพอใจในการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลกะเปอร์ อำเภอกะเปอร์ จังหวัดระนอง อยู่ในระดับใด

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

การวิจัยในครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความพึงพอใจในการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลกะเปอร์ อำเภอกะเปอร์ จังหวัดระนอง

ขอบเขตของการวิจัย

การวิเคราะห์ความพึงพอใจในการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลกะเปอร์ มีขอบเขตของการวิจัย ดังนี้

1. ขอบเขตด้านเนื้อหา

การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิเคราะห์ความพึงพอใจของประชาชนผู้มารับบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลกะเปอร์ ในองค์ประกอบ 4 ด้าน ได้แก่ ด้านขั้นตอนการให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

2. ขอบเขตด้านประชากร

ได้แก่ ประชาชนที่มาใช้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลกะเปอร์ ในปีงบประมาณ 2560 (เดือนตุลาคม 2559 – เดือนกันยายน 2560) จำนวน 5,505 คน

3. ขอบเขตด้านตัวแปร

ตัวแปรอิสระ (Independent Variables) ได้แก่ การให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลกะเปอร์ ใน 4 งาน คือ ด้านสาธารณูปโภค (ถนนในพื้นที่ ประปา ไฟฟ้าสาธารณะ)

ด้านการให้บริการฉีดวัคซีนป้องกันโรคพิษสุนัขบ้า ด้านการจัดเก็บขยะมูลฝอย และด้านการจ่ายเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ

ตัวแปรตาม (Dependent Variables) คือ ความพึงพอใจในการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลกะเปอร์ ในองค์ประกอบ 4 ด้าน ได้แก่ ด้านขั้นตอนการให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

4. ขอบเขตด้านเวลา

การศึกษาครั้งนี้ ดำเนินการในช่วงเดือนมิถุนายน 2560 - สิงหาคม 2560

ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้จะเกิดประโยชน์แก่หน่วยงานและผู้เกี่ยวข้อง ดังนี้

1. จะเป็นสารสนเทศพื้นฐานในการวางแผนการบริหารจัดการเพื่อให้เกิดประสิทธิภาพและตอบสนองความต้องการของประชาชนผู้มารับบริการต่อไป
2. เพื่อใช้ในการกำหนดแผนกลยุทธ์ในการพัฒนาการให้บริการขององค์กรต่อไป

นิยามศัพท์เฉพาะ

เพื่อให้เข้าใจความหมายของคำที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ให้ตรงกัน ผู้วิจัยได้นิยามความหมายของคำต่าง ๆ ได้ดังนี้

1. ความพึงพอใจในการให้บริการ หมายถึง ความรู้สึกของผู้รับบริการที่เกิดจากประสบการณ์และความคาดหวังที่เข้าไปรับบริการ ซึ่งบ่งชี้ถึงคุณภาพการให้บริการ ในองค์ประกอบ 4 ด้าน ได้แก่ ด้านขั้นตอนการให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก
2. ด้านขั้นตอนการให้บริการ หมายถึง ความคิดเห็นของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการเกี่ยวกับการจัดระบบบริการในเรื่องการติดป้าย การประชาสัมพันธ์ขั้นตอนการรับบริการ ระยะของการขอรับบริการ การให้บริการตามลำดับก่อน – หลัง และความรวดเร็วในการให้บริการ
3. ด้านช่องทางการให้บริการ หมายถึง ความคิดเห็นของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการเกี่ยวกับการประชาสัมพันธ์ของมูลข่าวสาร ช่องทางการรับฟังปัญหา และการนำเทคโนโลยีมาใช้ในการให้บริการข้อมูลที่หลายหลายและทันสมัย
4. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ หมายถึง ความคิดเห็นของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการเกี่ยวกับคุณลักษณะและพฤติกรรมในการให้บริการของพนักงานที่ปฏิบัติหน้าที่ในการให้บริการ
5. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก หมายถึง ความคิดเห็นของประชาชนผู้รับบริการที่มีต่อการให้บริการเกี่ยวกับสิ่งสนับสนุนต่อการดำเนินงานในการให้บริการ อาทิ สถานที่ แผนผังอธิบายขั้นตอนการขอรับบริการ การจัดเตรียมโต๊ะ เก้าอี้ การบริการสำเนาเอกสาร การบริการน้ำดื่ม การบริการห้องน้ำ ที่จอดรถ รวมทั้งแบบฟอร์มคำร้องต่าง ๆ ตูรับความคิดเห็น

6. งานบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลกะเปอร์ หมายถึง การให้บริการขององค์กรในองค์ประกอบ 4 งาน ได้แก่ ด้านสาธารณูปโภค (ถนนในพื้นที่ ประปา ไฟฟ้าสาธารณะ) ด้านการให้บริการฉีดวัคซีนป้องกันโรคพิษสุนัขบ้า ด้านการจัดเก็บขยะมูลฝอย และด้านการจ่ายเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ