

บทที่ 1

บทนำ

หลักการและเหตุผล

ปัจจุบันหน่วยงานภาครัฐกำลังเผชิญกับสถานการณ์การเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็วของกระแสโลกาภิวัตน์และปัจจัยเงื่อนไขต่างๆทั้งภายในและภายนอกประเทศสถานการณ์ใหม่ๆ อีกทั้งประชาชนต้องเผชิญกับปัญหาโรคอุบัติใหม่โรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (Coronavirus disease: COVID-19) ที่ยังไม่สามารถแก้ไขได้ในปัจจุบัน รวมทั้ง ปัญหาทางเศรษฐกิจ สังคม และการเมือง ที่ถูกกำหนดโดยกติกาในสากลโลกทำให้สังคมโลกตกอยู่ในสถานการณ์แข่งขันมากขึ้นประกอบกับความก้าวหน้าทางเทคโนโลยีสารสนเทศทำให้การเคลื่อนย้ายข้อมูลข่าวสารเงินทุน สินค้า และคนส่งผลกระทบต่อชีวิตความเป็นอยู่ของประชาชนอย่างกว้างขวางและรวดเร็ว ขณะที่ประชาชนยังต้องเผชิญกับวิกฤติเศรษฐกิจ

การจัดบริการสาธารณะหรือบริการส่วนรวมที่หลากหลาย นับได้ว่าเป็นบทบาทหน้าที่เบื้องต้น ของรัฐหรือรัฐบาล ที่จัดทำขึ้นเพื่อประโยชน์สาธารณะหรือเพื่อตอบสนองความต้องการของส่วนรวม โดยเป็นกิจการที่อยู่ในความอำนาจการหรืออยู่ในความควบคุมของฝ่ายปกครองที่จัดทำขึ้นโดยมี วัตถุประสงค์เพื่อสนองความต้องการส่วนรวมของประชาชน (อรทัย ก๊กผล. 2552) อันเป็นการพัฒนา คุณภาพชีวิตที่ดีให้แก่ประชาชนและสร้างการพัฒนาทั้งด้านเศรษฐกิจและสังคมให้กับท้องถิ่น รวมถึง การพัฒนาประเทศชาติในภาพรวม ซึ่งมีหลักการที่เป็นประเด็นสำคัญในการจัดบริการสาธารณะคือ การจัดบริการสาธารณะต้องดำเนินการเพื่อก่อให้เกิดประโยชน์แก่ส่วนรวมสามารถตอบสนองความต้องการของท้องถิ่น มีความเสมอภาค ความต่อเนื่อง และความโปร่งใสในการให้บริการ ดังนั้นหน่วยงานภาครัฐจึงจำเป็นต้องให้ความสำคัญต่อเรื่องของประสิทธิภาพในเชิงการบริหารจัดการ และประสิทธิภาพซึ่งเป็นองค์ประกอบสำคัญในการกำหนดทิศทางในภาพรวมของการจัดการภาครัฐที่มีต่อระบบการบริหารงานภาครัฐและระบบเศรษฐกิจ โดยหลักการแล้วการบริการสาธารณะย่อมยังประโยชน์แก่สังคมและบุคคลทั่วไป ซึ่งการดำเนินบทบาทสำคัญประการนี้ของหน่วยงานภาครัฐจึงจำเป็นต้องให้ความสำคัญต่อเรื่องของประสิทธิภาพในเชิงการบริหารจัดการ และประสิทธิภาพเช่นนี้ย่อมเป็นองค์ประกอบสำคัญในการกำหนดทิศทางในภาพรวมของประสิทธิภาพของการจัดการภาครัฐที่มีต่อระบบการบริหารงานภาครัฐและระบบเศรษฐกิจ โดยการให้บริการของภาครัฐที่มีคุณภาพจะเป็นสิ่งที่สะท้อนสมรรถนะ

ของการปฏิบัติงานการให้บริการตอบสนองความต้องการประชาชนที่เป็นลูกค้าผู้รับบริการของหน่วยงานภาครัฐ ภายใต้รากฐานของการบริหารราชการหรือการบริหารงานภาครัฐตาม แนวคิดการจัดการภาครัฐแนวใหม่ (New Public Management: NPM) ที่ระบบราชการของหลาย ประเทศรวมทั้งประเทศไทยรับมาเป็นกระบวนการทัศน์ในการขับเคลื่อนการจัดการระบบงานภาครัฐในช่วงหลายปีที่ผ่านมา ซึ่งการจัดการภาครัฐแนวใหม่นั้นมีมิติสำคัญประการหนึ่งที่สำคัญต่อการให้บริการประชาชน (Public Service Orientation) ที่มุ่งเน้นคุณภาพการให้บริการประชาชนที่เป็น ลูกค้าผู้มารับบริการจากหน่วยงานภาครัฐ ซึ่งเป็นทั้งปัจเจกชนและผู้ประกอบการที่ต้องติดต่อดัมพันธ์กับ หน่วยงานภาครัฐ (ชัชวาลย์ ทัดศิวิธ. 2554)

การปกครองท้องถิ่นถือเป็นส่วนหนึ่งของการบริหารราชการแผ่นดินซึ่งเป็นไปตามหลักการกระจายอำนาจ ที่รัฐบาลจะต้องมอบอำนาจในการบริหารงานตามภารกิจต่าง ๆ เพื่อแก้ไขปัญหาและตอบสนองความต้องการของประชาชนในท้องถิ่นตลอดจนเพื่อพัฒนาท้องถิ่นให้เจริญก้าวหน้าโดยหลักการกระจายอำนาจและให้อิสระแก่ท้องถิ่นในการปกครองตนเองนั้น ได้มีการกำหนดไว้อย่างชัดเจนในรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พุทธศักราช 2550 หมวด 14 มาตรา 281 - 290 ซึ่งสรุปสาระสำคัญได้ว่า

1. รัฐต้องให้อิสระแก่ท้องถิ่นในการปกครองตนเองตามเจตนารมณ์ของประชาชนในท้องถิ่น โดยกำกับดูแลเท่าที่จำเป็นตามที่กฎหมายกำหนด
2. องค์กรปกครองท้องถิ่นมีอิสระในการกำหนดนโยบาย การบริหาร การจัดการ สาธารณะ การบริหารงานบุคคล การเงินและการคลัง และมีอำนาจหน้าที่ของตนเองโดยเฉพาะ
3. ให้มีคณะกรรมการกำหนดแผนและขั้นตอนการกระจายอำนาจ ซึ่งประกอบด้วยผู้แทนหน่วยราชการที่เกี่ยวข้อง ผู้แทนองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น และผู้ทรงคุณวุฒิ จำนวนเท่ากัน เพื่อกำหนดการแบ่งอำนาจหน้าที่และจัดสรรรายได้ระหว่างรัฐกับองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น และระหว่างองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นด้วยกันเองโดยคำนึงถึงการกระจายอำนาจเพิ่มขึ้นตามระดับความสามารถขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น
4. องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นประกอบด้วยสภาท้องถิ่นที่มาจากการเลือกตั้งคณะผู้บริหารหรือผู้บริหารที่มาจากการเลือกตั้งโดยตรงของประชาชน มีวาระคราวละ 4 ปี
5. ประชาชนผู้มีสิทธิออกเสียงเลือกตั้งในท้องถิ่น สามารถเข้าชื่อเพื่อขอถอดถอนผู้บริหารหรือสมาชิกสภาท้องถิ่นและสามารถเข้าชื่อเพื่อขอให้สภาท้องถิ่นออกข้อบัญญัติท้องถิ่นได้
6. ให้คณะกรรมการข้าราชการ / พนักงานส่วนท้องถิ่นประกอบด้วยผู้แทนของหน่วยราชการที่เกี่ยวข้อง ผู้แทนขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ผู้แทนข้าราชการส่วนท้องถิ่น และผู้ทรงคุณวุฒิ มีหน้าที่กำหนดหลักเกณฑ์และดำเนินการด้านการบริหารงานบุคคลในเรื่อง กำหนด

อัตราตำแหน่ง อัตราเงินเดือน วิธีจ่ายเงินเดือนและประโยชน์ตอบแทนอื่น วางหลักเกณฑ์การบรรจุ แต่งตั้ง โอนย้าย และดำเนินการทางวินัย ตลอดจนการพัฒนาบุคคล

จากหลักการกระจายอำนาจและให้อิสระแก่ท้องถิ่นในการปกครองตนเองข้างต้น จะเห็นได้ว่าการปกครองท้องถิ่นเป็นการปกครองที่รัฐมอบหมายให้ท้องถิ่นใดท้องถิ่นหนึ่งหรือหลายท้องถิ่นเป็นผู้ดำเนินการภายใต้ขอบเขตกิจกรรมที่รัฐมอบหมายให้กระทำท้องถิ่นที่ได้รับมอบหมายจะจัดตั้งขึ้นเป็นองค์กรโดยผลแห่งกฎหมายและนโยบายของรัฐมีฐานะเป็นนิติบุคคลและรับผิดชอบในขอบเขตพื้นที่ที่กำหนดไว้อย่างแน่ชัดมีความเป็นอิสระในการบริหารงบประมาณและการบริหารงานในระดับหนึ่ง ดังนั้นการปกครองท้องถิ่นจึงเป็นการกระจายอำนาจการปกครองจากส่วนกลางให้แก่ท้องถิ่น เพื่อให้สามารถสนองตอบต่อความต้องการของประชาชนในท้องถิ่น ได้โดยตรงเป้าหมาย และเพื่อส่งเสริมให้ประชาชนในท้องถิ่นได้เรียนรู้และดำเนินกิจกรรมต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับการปกครองท้องถิ่นด้วยตนเอง

ด้วยเหตุผลดังกล่าวนี้เองผู้บริหารและบุคลากรขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นทุกคนจึงต้องมีส่วนช่วยกันอย่างเต็มที่ในการพัฒนาท้องถิ่น ทั้งทางด้านการเมือง เศรษฐกิจ และสังคม โดยการดำเนินการในเรื่องดังกล่าวนี้้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจะต้องให้ความสำคัญกับประสิทธิภาพและประสิทธิผลของการดำเนินการ ตลอดจนคุณภาพการให้บริการ (Service Quality) ที่สามารถสร้างความพึงพอใจให้เกิดขึ้นแก่ประชาชนผู้รับบริการ ทั้งนี้การที่จะบรรลุเป้าหมายดังกล่าวนี้ได้ ้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจะต้องให้ความสำคัญต่อการผลิตหรือการให้บริการที่สามารถตอบสนองต่อความต้องการของประชาชนผู้รับบริการซึ่งการตอบสนองต่อความต้องการของประชาชนดังกล่าวจะมีผลเชื่อมโยงให้ผู้รับบริการเกิดความพึงพอใจ (Satisfaction)

ปัจจุบันองค์การภาครัฐภายใต้บริบทของการจัดการภาครัฐแนวใหม่ (New Public - Management) ที่ได้มีการนำเอาแนวคิดทางการตลาดมาปรับใช้เพื่อให้หน่วยงานราชการดำเนินบทบาทในการให้บริการสาธารณะแก่ประชาชนได้อย่างมีระบบ เน้นผลสัมฤทธิ์ของการทำงาน (Result - oriented) เน้น ธรรมาภิบาล (Good Governance) และมุ่งให้ระบบราชการสามารถปฏิบัติงานตอบสนองความต้องการของประชาชนได้อย่างมีประสิทธิภาพ โดยการจัดการภายใต้แนวคิดดังกล่าวนี้ได้มีการปรับกระบวนการทัศน์ในการบริหารงานจากเดิมที่ประชาชนเป็นแค่เพียง ผู้จำต้องรับบริการที่รัฐจัดให้มาเป็นลูกค้าที่้องค์การภาครัฐพึงให้ความสนใจในการจัดบริการสาธารณะให้ตามขอบเขตอำนาจหน้าที่รับผิดชอบ และที่สำคัญคือการให้บริการของหน่วยงานภาครัฐนั้นจำเป็นต้องหันมาพิจารณาถึงคุณภาพของการให้บริการ (Service Quality) ซึ่งเป็นการให้ความสำคัญกับการตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการเป็นหัวใจสำคัญ เนื่องจากประชาชนที่มารับบริการมักมีความคาดหวังว่าจะได้รับบริการที่ดีที่สอดคล้องกับความต้องการ โดยหน่วยงาน

ภาครัฐจำเป็นต้องอย่างยิ่งที่จะต้องตระหนักถึง ในเรื่องเวลาที่ประชาชนต้องเสียไปในการมาติดต่อขอรับบริการจากหน่วยงานภาครัฐ

จากเหตุผลดังกล่าวข้างต้นสำนักงานคณะกรรมการกลางข้าราชการองค์การบริหารส่วนจังหวัดคณะกรรมการกลางพนักงานเทศบาลและคณะกรรมการกลางพนักงานส่วนตำบลได้เล็งเห็นความสำคัญในเรื่องการปฏิบัติราชการอย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผลขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นซึ่งครอบคลุมถึงคุณภาพในการให้บริการและการตอบสนองความต้องการของประชาชนในท้องถิ่น จึงได้กำหนดแนวปฏิบัติในการจ่ายเงินประโยชน์ตอบแทนอื่นเป็นกรณีพิเศษสำหรับข้าราชการหรือพนักงานส่วนท้องถิ่นที่ได้ให้ความสำคัญกับการปฏิบัติราชการอย่างมีประสิทธิภาพและมีประสิทธิผล โดยในการจ่ายเงินประโยชน์ตอบแทนอื่นเป็นกรณีพิเศษดังกล่าวจะต้องมีรายงานการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการที่ได้ดำเนินการโดยหน่วยงานหรือสถาบันที่เป็นกลางเพื่อใช้ประกอบการพิจารณา

1. ดังนั้นสำนักงานคณะกรรมการกลางข้าราชการองค์การบริหารส่วนจังหวัดคณะกรรมการกลางพนักงานเทศบาลและคณะกรรมการกลางพนักงานส่วนตำบลได้เล็งเห็นความสำคัญในเรื่องการปฏิบัติราชการอย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผลขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นซึ่งครอบคลุมถึงคุณภาพในการให้บริการและการตรวจสอบความต้องการของประชาชนในท้องถิ่น จึงได้กำหนดแนวปฏิบัติในการจ่ายเงินประโยชน์ตอบแทนอื่นเป็นกรณีพิเศษสำหรับข้าราชการพนักงานส่วนท้องถิ่น และลูกจ้าง ที่ได้ให้ความสำคัญกับการปฏิบัติงานราชการอย่างมีประสิทธิภาพและมีประสิทธิผล ในการจ่ายเงินประโยชน์ตอบแทนอื่นเป็นกรณีพิเศษ จะต้องมียางานการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการที่ดำเนินการโดยหน่วยงานหรือสถาบันภายนอกที่เป็นกลาง เพื่อใช้ประกอบการพิจารณาในมิติที่ 2 คือมิติด้านคุณภาพการให้บริการ ซึ่งเกณฑ์การประเมินมีการกำหนดตัวชี้วัดเป็นร้อยละของระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ โดยการศึกษาจากความพึงพอใจของประชาชนที่ได้รับบริการโดยตรง เป็นการพัฒนาการทำงานของบุคลากร รวมถึงแก้ไขปัญหา อุปสรรคต่าง ๆ โดยผลจากการสำรวจใช้ประกอบการพิจารณาการจ่ายเงินประโยชน์ตอบแทนอื่นเป็นกรณีพิเศษสำหรับข้าราชการ พนักงานส่วนท้องถิ่น และลูกจ้าง ก่อให้เกิดประสิทธิภาพและประสิทธิผลการทำงานด้านการบริการประชาชนผู้ที่มาขอรับบริการจากองค์การบริหารส่วนตำบลเขาฉกรรจ์ ตำบลเขาฉกรรจ์ อำเภอเขาฉกรรจ์ จังหวัดสระแก้ว ด้วยเหตุผลดังกล่าวนี้เององค์การบริหารส่วนตำบลเขาฉกรรจ์ จึงได้กำหนดให้มีการดำเนินการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการ เพื่อนำผลการสำรวจไปใช้ประกอบการพิจารณาการจ่ายเงินประโยชน์ตอบแทนอื่นเป็นกรณีพิเศษสำหรับพนักงานเทศบาล ลูกจ้าง และพนักงานจ้าง ต่อไป

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

2. เพื่อศึกษาความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเขาฉกรรจ์ ตำบลเขาฉกรรจ์ อำเภอเขาฉกรรจ์ จังหวัดสระแก้ว

3. เพื่อศึกษาปัญหา อุปสรรค และข้อเสนอแนะของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเขาฉกรรจ์ ตำบลเขาฉกรรจ์ อำเภอเขาฉกรรจ์ จังหวัดสระแก้ว

ขอบเขตของการวิจัย

ผู้วิจัยได้กำหนดขอบเขตของการวิจัยในด้านต่าง ๆ จำแนกเป็น 4 ด้าน คือ

1. ขอบเขตด้านเนื้อหา
2. ขอบเขตด้านประชากร
3. ขอบเขตด้านพื้นที่
4. ขอบเขตด้านระยะเวลา

โดยมีรายละเอียดของขอบเขตของการวิจัยในแต่ละด้านเป็นดังนี้

ขอบเขตด้านเนื้อหา

การวิจัยครั้งนี้ ทำการศึกษาความพึงพอใจของประชาชนในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลเขาฉกรรจ์ ที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเขาฉกรรจ์ โดยครอบคลุมภารกิจที่ประกอบไปด้วย

- 1) ด้านงานบริการด้านโครงสร้างพื้นฐาน
- 2) ด้านงานบริการการจัดระเบียบสังคม ชุมชน และรักษาความสงบเรียบร้อย
- 3) ด้านงานบริการด้านการศึกษา ศาสนา และวัฒนธรรม
- 4) ด้านงานบริการด้านพัฒนาชุมชน และสวัสดิการสังคม
- 5) ด้านงานบริการด้านสาธารณสุข และสิ่งแวดล้อม
- 6) ด้านงานบริการด้านรายได้หรือจัดเก็บภาษี โดยในแต่ละภารกิจจะศึกษาความพึงพอใจ

ของประชาชนผู้มารับบริการใน 4 ส่วน คือ

1. ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ
2. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ
3. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก
4. ด้านช่องทางการให้บริการ

ขอบเขตด้านประชากร

การวิจัยครั้งนี้ ศึกษาเฉพาะข้อมูลจากประชากรที่รับบริการจากองค์การบริหารส่วนตำบลเขาฉกรรจ์ ตำบลเขาฉกรรจ์ อำเภอเขาฉกรรจ์ จังหวัดสระแก้วเท่านั้น

ขอบเขตด้านพื้นที่

การวิจัยครั้งนี้ มุ่งศึกษาเฉพาะประชากรในเขตพื้นที่บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเขาฉกรรจ์ ซึ่งประกอบด้วย 8 หมู่บ้าน ดังนี้

1. บ้านวังรี (หมู่ที่1)
2. บ้านนา (หมู่ที่2)
3. บ้านสันติสุข (หมู่ที่6)
4. บ้านนาบอน (หมู่ที่7)
5. บ้านพรสวรรค์ (หมู่ที่8)
6. บ้านหนองกระทุ่ม (หมู่ที่9)
7. บ้านโคกยาง (หมู่ที่10)
8. บ้านลุมมะค่า (หมู่ที่11)

ขอบเขตด้านระยะเวลา

การวิจัยครั้งนี้เริ่มดำเนินการตั้งแต่เดือน กรกฎาคม- ธันวาคม พ.ศ. 2564 รวมระยะเวลาในการศึกษาทั้งสิ้น 6 เดือน

ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับจากการวิจัย

1. ผลจากการศึกษาวิจัยจะทำให้ทราบถึงระดับความพึงพอใจของประชาชนผู้มาขอรับบริการว่ามีความพึงพอใจกับการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเขาฉกรรจ์
2. ผลจากการศึกษาวิจัยจะทำให้ทราบถึงปัญหา อุปสรรค และข้อเสนอแนะจากการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเขาฉกรรจ์ เพื่อเป็นแนวทางในการปรับปรุงหรือพัฒนาการดำเนินงานขององค์การบริหารส่วนตำบลเขาฉกรรจ์ต่อไป
3. หน่วยงานที่เกี่ยวข้องสามารถนำผลการสำรวจไปใช้ประกอบการพิจารณาการกำหนดประโยชน์ตอบแทนอื่นเป็นกรณีพิเศษ สำหรับข้าราชการ พนักงานส่วนท้องถิ่น และลูกจ้างในองค์กรได้อย่างยุติธรรม

นิยามศัพท์เฉพาะ

ความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึกหรืออารมณ์ที่ตอบสนองต่อสภาพการต่าง ๆ ในการให้บริการประชาชนขององค์การบริหารส่วนตำบลเขาฉกรรจ์ ในภารกิจด้าน โครงสร้างพื้นฐาน ภารกิจด้านสังคมและส่งเสริมคุณภาพชีวิต ภารกิจด้านการจัดระเบียบชุมชน สังคมและรักษาความสงบเรียบร้อย ภารกิจด้านการศึกษา ศาสนา และศิลปวัฒนธรรม ภารกิจด้านสาธารณสุข และ ภารกิจด้านการเมือง การบริหาร

การให้บริการ หมายถึง การมีปฏิสัมพันธ์ระหว่างประชาชนที่เข้ามาติดต่อขอรับบริการ กับเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเขาฉกรรจ์ และตอบสนองความต้องการจนบรรลุผลสำเร็จของผู้ติดต่อขอรับบริการ

ประชาชนผู้รับบริการ หมายถึง ประชาชนในเขตรับผิดชอบขององค์การบริหารส่วนตำบลเขาฉกรรจ์ ที่เข้ามาติดต่อขอรับบริการในด้านต่าง ๆ

เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ หมายถึง บุคลากรขององค์การบริหารส่วนตำบลเขาฉกรรจ์ ที่ทำให้กระบวนการและขั้นตอนการให้บริการแต่ละด้านดำเนิน ไปจนบรรลุผลสำเร็จตามความต้องการของประชาชนผู้มาขอรับบริการ