

บทที่ 1

บทนำ

ความเป็นมาและความสำคัญของการวิจัย

การปกครองท้องถิ่นในแต่ละประเทศมีรายละเอียดที่แตกต่างกัน ทั้งนี้มาจากปัจจัยในด้านรูปแบบของรัฐบาลว่าเป็นรัฐเดี่ยวหรือรัฐรวม และประวัติศาสตร์ทางการเมืองการปกครองของแต่ละประเทศ แม้ว่าประเทศต่าง ๆ มีรายละเอียดของการปกครองท้องถิ่นที่แตกต่างกัน แต่ล้วนยึดถือระบบการปกครองท้องถิ่นสากลที่ทั่วโลกถือเป็นแม่แบบ 2 ระบบ ได้แก่ ระบบคอมมิวนิตีและระบบ

แองโกล-แซกซอน (จิรศักดิ์ คงทอง, 2549, หน้า 1)

การปกครองท้องถิ่นระบบคอมมิวนิตี มีฝรั่งเศสเป็นต้นแบบ เน้นหลักการรวมอำนาจและเอกภาพของรัฐ ถือว่ารัฐบาลมีอำนาจเต็มในการปกครองและบริหารประเทศ ดังนั้น การปกครองท้องถิ่นจึงเกิดจากการกระจายอำนาจของรัฐบาล โดยมอบอำนาจบางประการให้แก่ท้องถิ่น ซึ่งท้องถิ่นจะมีอำนาจในการปกครองตนเองและมีอิสระมากน้อยเพียงใด ขึ้นอยู่กับนโยบายของรัฐบาล ระบบนี้จึงได้ชื่อว่าเป็นการปกครองท้องถิ่นโดยรัฐประเทศต่าง ๆ ที่ใช้การปกครองท้องถิ่นระบบนี้นอกจากฝรั่งเศสแล้วยังได้แก่ เยอรมัน อิตาลี สเปน ญี่ปุ่น รวมทั้งประเทศไทย เป็นต้น การปกครองท้องถิ่นระบบแองโกล-แซกซอน มีอังกฤษเป็นต้นแบบ ระบบนี้การปกครองท้องถิ่นเกิดขึ้นก่อนที่ท้องถิ่นต่าง ๆ จะรวมตัวกันเป็นรัฐชาติ จึงเป็นผลทำให้แต่ละท้องถิ่นมีอำนาจปกครองตนเองและมีความเป็นอิสระ มีรูปแบบและวิธีการในการดำเนินการปกครองตามแบบอย่างของท้องถิ่นตนเอง ทำให้การปกครองท้องถิ่นตามระบบนี้มีความแตกต่างหลากหลาย ไม่มีรูปแบบที่แน่นอนตายตัว ระบบนี้จึงได้ชื่อว่าเป็นการปกครองตนเองของท้องถิ่นประเทศต่าง ๆ ที่ใช้การปกครองท้องถิ่นระบบนี้นอกจากอังกฤษแล้ว ยังได้แก่ประเทศที่เคยเป็นอาณานิคมของอังกฤษและประเทศในเครือจักรภพอังกฤษ เช่น สหรัฐอเมริกา ออสเตรเลีย นิวซีแลนด์ อินเดีย ปากีสถาน เป็นต้น

ประเทศไทยใช้ระบบการปกครองท้องถิ่นแบบระบบคอมมิวนิตี โดยการปกครองท้องถิ่นเกิดจากการกระจายอำนาจของรัฐบาล เช่นเดียวกับประเทศญี่ปุ่น ซึ่งรัฐธรรมนูญแห่ง

ราชอาณาจักรไทยพ.ศ. 2540 ได้กำหนดให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น มีอิสระในการกำหนดนโยบาย การปกครองการบริหาร การบริหารงานบุคคล การเงินและการคลังและมีอำนาจหน้าที่ของตนเอง โดยเฉพาะและกำหนดให้การกำกับดูแลองค์กรส่วนท้องถิ่นต้องทำเท่าที่จำเป็น และต้องเป็นไปเพื่อการคุ้มครองประโยชน์ของประชาชนในท้องถิ่นหรือประโยชน์ของประเทศเป็นส่วนรวม ส่วนในด้านการกระจายอำนาจสู่ท้องถิ่นนั้น ได้กำหนดให้มีกฎหมายกำหนดแผนและขั้นตอนการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น โดยคำนึงถึงการกระจายอำนาจเพิ่มขึ้นให้แก่ท้องถิ่นเป็นสำคัญ โดยมีสาระสำคัญคือ การกำหนดอำนาจหน้าที่ในการจัดระบบการบริการสาธารณะระหว่างรัฐกับองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นและระหว่างองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นด้วยกันเอง การจัดสรรสัดส่วนภาษีและอากรระหว่างรัฐกับองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น โดยคำนึงถึงภาระหน้าที่ของรัฐกับองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นและระหว่างองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นด้วยกันเอง นอกจากนี้ รัฐธรรมนูญยังได้กำหนดให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมีหน้าที่ความรับผิดชอบกว้างขวางกว่าเดิมหลายประการ เช่น กำหนดให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมีหน้าที่บำรุงรักษาสีลปะ จารีตประเพณี ภูมิปัญญาท้องถิ่น รวมถึงวัฒนธรรมอันดีงามของท้องถิ่นด้วย ทั้งมีสิทธิจัดการศึกษาอบรมวิชาชีพที่มีความเหมาะสมกับท้องถิ่นโดยให้เป็นไปตามความต้องการและความเหมาะสมของท้องถิ่นนั้น รวมไปถึงการส่งเสริมและรักษาคุณภาพสิ่งแวดล้อมของท้องถิ่นอีกด้วย (มาตรา 289 มาตรา 290)

ปัจจุบันแผนการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น พ.ศ. 2543 ซึ่งคณะกรรมการกระจายอำนาจ ฯ ได้จัดทำขึ้นตามพระราชบัญญัติกำหนดแผนและขั้นตอนการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น พ.ศ. 2542 และได้รับความเห็นชอบจากคณะรัฐมนตรี เมื่อวันที่ 3 ตุลาคม พ.ศ. 2543 นั้น มีผลทำให้กระทรวง ทบวง กรมต่างๆ ต้องถ่ายโอนของรัฐไปให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นให้เสร็จสิ้นภายในปี พ.ศ. 2549 จากทิศทางตามบทบัญญัติแห่งรัฐธรรมนูญและพระราชบัญญัติกำหนดแผนและขั้นตอนการกระจายอำนาจแก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น พ.ศ. 2542 ดังกล่าว ทำให้การจัดระบบความสัมพันธ์ระหว่างส่วนกลาง ส่วนภูมิภาคและส่วนท้องถิ่น โดยเฉพาะในส่วนที่ว่าด้วยการกำกับดูแลองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นต้องปรับเปลี่ยนไปในประการสำคัญที่มุ่งหมายที่จะให้ท้องถิ่นมีการบริหารจัดการงานท้องถิ่นที่ดี (Good Local Governance) ตลอดทั้งการจัดบริการสาธารณะให้เป็นไปตามมาตรฐานตามที่ประชาชนมุ่งหวัง เพื่อคุ้มครองประโยชน์ของประชาชนในท้องถิ่นหรือเพื่อประโยชน์ของประเทศเป็นส่วนรวม

อย่างไรก็ตาม เมื่อคำนึงถึงข้อเท็จจริงของการกำกับดูแลองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในประเทศไทยที่ผ่านมา พบว่าระบบการกำกับดูแลที่เป็นอยู่ยังไม่พัฒนาได้ทันกับการขยายตัวของ

องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในสภาพการณ์ปัจจุบัน รวมทั้งยังไม่สอดคล้องกับทิศทางการปรับบทบาทภารกิจของรัฐดังกล่าว

ดังนั้น เพื่อให้สอดคล้องกับรัฐธรรมนูญและให้กำกับดูแลองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นของส่วนกลางและส่วนภูมิภาคมีความชัดเจนยิ่งขึ้น ผู้วิจัยในฐานะที่เป็นพนักงานคนหนึ่งขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองโสน ที่ให้ความสำคัญในการให้บริการแก่ประชาชนจึงเกิดความสนใจศึกษาถึงระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการ องค์การบริหารส่วนตำบลหนองโสน อำเภอเมืองตราด จังหวัดตราด ทั้งในด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค, ด้านการให้บริการอย่างทันเวลา, ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ, ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่องและด้าน การให้บริการอย่างก้าวหน้า โดยนำข้อมูลที่ได้จากการวิจัยในครั้งนี้เป็นแนวทางในการเสนอผู้บริหาร เพื่อให้ทราบถึงระดับคุณภาพในการให้บริการและเพื่อใช้พัฒนาประสิทธิภาพในการให้บริการ อันจะนำไปสู่ความสำเร็จในการให้บริการแก่ประชาชนผู้รับบริการ และเพื่อให้องค์การบริหารส่วนตำบลหนองโสนพัฒนาได้ทันกับการขยายตัวขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในสภาพปัจจุบันต่อไป

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการ องค์การบริหารส่วนตำบลหนองโสน อำเภอเมืองตราด จังหวัดตราด
2. เพื่อเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการ องค์การบริหารส่วนตำบลหนองโสน อำเภอเมืองตราด จังหวัดตราด จำแนกตามเพศ อายุ และรายได้

สมมติฐานการวิจัย

สมมติฐานที่ 1 เพศของประชาชนที่ต่างกันมีผลให้ความพึงพอใจต่อการให้บริการ องค์การบริหารส่วนตำบลหนองโสน แตกต่างกัน

สมมติฐานที่ 2 อายุของประชาชนที่ต่างกันมีผลให้ความพึงพอใจต่อการให้บริการ องค์การบริหารส่วนตำบลหนองโสน แตกต่างกัน

สมมติฐานที่ 3 รายได้ของประชาชนที่ต่างกันมีผลให้ความพึงพอใจต่อการให้บริการ องค์การบริหารส่วนตำบลหนองโสน แตกต่างกัน

ขอบเขตของการวิจัย

1. ขอบเขตของเนื้อหา เป็นการศึกษาระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการองค์การบริหารส่วนตำบลหนองโสน อำเภอเมืองตราด จังหวัดตราด โดยนำแนวคิดของมิลเลทมากำหนดเป็นตัวแปร ซึ่งตัวแปรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ประกอบด้วย

1.1 ตัวแปรอิสระ ได้แก่ ปัจจัยพื้นฐานส่วนบุคคล ซึ่งประกอบด้วย เพศ อายุ และรายได้เฉลี่ย

1.2 ตัวแปรตาม ได้แก่ ความพึงพอใจต่อพนักงานผู้ให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองโสน อำเภอเมืองตราด จังหวัดตราด ได้แก่ ด้านการให้บริการอย่างเสมอภาค, ด้านการให้บริการอย่างทันเวลา, ด้านการให้บริการอย่างเพียงพอ, ด้านการให้บริการอย่างต่อเนื่อง และด้านการให้บริการอย่างก้าวหน้า

2. ขอบเขตด้านพื้นที่ การวิจัยครั้งนี้มีประชากรที่ใช้ในการวิจัย คือ ผู้เข้ารับบริการทั่วไปในส่วนต่าง ๆ ของสำนักงาน โดยจัดเก็บข้อมูลจากประชาชนที่เข้ารับบริการด้านต่าง ๆ รวม 8 หมู่บ้าน จำนวนทั้งสิ้น 5,184 คน (ครั้งล่าสุดเมื่อวันที่ 30 พฤษภาคม 2554)

3. ขอบเขตด้านระยะเวลา ทำการศึกษาจากแผนการปฏิบัติงาน 3 ปี ในปีงบประมาณ 2552-2554 ซึ่งครั้งนี้ผู้วิจัยเริ่มทำการศึกษาและดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลตั้งแต่เดือนกรกฎาคม 2554 ถึงเดือนกันยายน 2554 รวมระยะเวลาในการศึกษาทั้งสิ้น 3 เดือน

นิยามศัพท์เฉพาะ

1. ความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึกชอบ ความพอใจ ความต้องการของประชาชนที่มาติดต่อขอรับบริการจากพนักงานองค์การบริหารส่วนตำบลหนองโสน อำเภอเมืองตราด จังหวัดตราด

2. พนักงาน/ เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ หมายถึง พนักงาน/เจ้าหน้าที่ขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองโสนที่ให้บริการแก่ประชาชนผู้รับบริการ ต้องปฏิบัติหน้าที่ด้วยความเอาใจใส่ มีความพร้อมในการให้บริการ ต้อนรับด้วยวาจาสุภาพเป็นมิตร ไม่เลือกปฏิบัติตรงไปตรงมาในหน้าที่ ไม่เรียกร้องผลประโยชน์จากผู้รับบริการ รวมถึงพนักงาน/เจ้าหน้าที่ที่มีความรู้ความสามารถในการให้บริการ พร้อมทั้งตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัยให้แก่ผู้รับบริการได้อย่างถูกต้องและชัดเจน

3. การให้บริการ หมายถึง การให้บริการ องค์การบริหารส่วนตำบลหนองโสนที่ให้บริการแก่ประชาชนผู้รับบริการในส่วนงานต่าง ๆ ซึ่งแบ่งเป็น 5 ส่วน ได้แก่ งานบริการทั่วไปของสำนักงาน

ปลัด (คำร้องเรื่องทั่วไป, เบี้ยยังชีพคนชรา, เอดส์, คนพิการ) งานบริการของส่วนการคลัง (ชำระภาษีทุกประเภท, ขอใช้ถังขยะ ฯลฯ) งานบริการของส่วนโยธา (ขออนุญาตก่อสร้างอาคารบ้านเรือน, ขอใช้ไฟ ฯลฯ) งานบริการของส่วนการศึกษา ฯ (ศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก) และงานบริการของส่วนสาธารณสุข ฯ (ฉีดพ่นยุง, วัคซีนโรคพิษสุนัขบ้า ฯลฯ)

4. ผู้มาใช้บริการ/ ประชาชน หมายถึง ประชาชนที่มีรายชื่ออยู่ในเขตพื้นที่ตำบลหนองโสน และมาติดต่อขอรับบริการที่องค์การบริหารส่วนตำบลหนองโสน

5. กระบวนการและขั้นตอนในการให้บริการ หมายถึง วิธีที่พนักงานผู้ให้บริการใช้ปฏิบัติต่อผู้มาใช้บริการที่องค์การบริหารส่วนตำบลหนองโสน

6. สิ่งอำนวยความสะดวก หมายถึง สิ่งที่เป็นทั้งรูปธรรมและนามธรรม เช่น แก้ว, น้ำดื่ม, หนังสือพิมพ์, รอยยิ้ม, คำพูดที่ไพเราะ เป็นต้น เป็นสิ่งที่สามารถตอบสนองความต้องการโดยอ้อมของผู้รับบริการให้เกิดความพึงพอใจ

ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1. ทำให้ทราบถึงระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการ องค์การบริหารส่วนตำบลหนองโสน อำเภอเมืองตราด จังหวัดตราด

2. ทำให้ทราบถึงความแตกต่างของความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการ องค์การบริหารส่วนตำบลหนองโสน อำเภอเมืองตราด จังหวัดตราด จำแนกตาม เพศ อายุ และรายได้

3. สามารถนำผลจากการศึกษาเป็นแนวทางในการแก้ไขปรับปรุงและพัฒนาระบบการให้บริการของพนักงานแก่ประชาชนผู้รับบริการองค์การบริหารส่วนตำบลหนองโสนให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น