

บทที่ 1

บทนำ

1.1 ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

หลังจากประกาศใช้รัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย ปีพุทธศักราช 2540 การปกครองท้องถิ่นของประเทศไทยได้มีการเปลี่ยนแปลงเป็นอย่างมาก ทั้งนี้รัฐธรรมนูญได้กำหนดเจตนารมณ์เพื่อให้ประชาชนในท้องถิ่นได้มีส่วนร่วมในการปกครองตนเอง และกำหนดทิศทางการพัฒนาท้องถิ่นได้ด้วยตนเอง เช่น การเลือกตั้งโดยตรงของผู้บริหารท้องถิ่น พระราชบัญญัติกำหนดแผนและขั้นตอนการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองท้องถิ่น

จากเจตนารมณ์ดังกล่าว องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น (อปท.) ซึ่งเป็นหน่วยงานที่มีความใกล้ชิดกับประชาชนในด้านการพัฒนาคุณภาพชีวิต การสังคมสงเคราะห์ การสาธารณสุข การจัดการศึกษา ฯลฯ ทำให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจำเป็นต้องมีความพร้อมในการพัฒนาศักยภาพของตนเองในทุก ๆ ด้าน เพื่อที่จะสามารถให้บริการสาธารณะเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ

จากการปฏิรูประบบบริหารราชการแผ่นดิน ซึ่งกำหนดให้มีการประเมินคุณภาพของการให้บริการของหน่วยราชการต่าง ๆ ตามเกณฑ์ที่สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ (กพร.) กำหนด โดยหนึ่งมิติในการประเมินได้แก่ การประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการ เพื่อเป็นตัวชี้วัดถึงสัมฤทธิ์ผลของการให้บริการสาธารณะ

จากเหตุผลดังกล่าว องค์การบริหารส่วนตำบลน้ำเลา จึงจัดให้มีการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการตามภารกิจขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น จำนวน 4 งานคือ โครงการตัดแยกขยะ ตำบลน้ำเลา โครงการบริการชุมชนและสังคม (ขออนุญาตก่อสร้าง รื้อถอน) ด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม (โครงการส่งเสริมการเข้าถึงสิทธิประโยชน์และสวัสดิการของคนพิการ ตำบลน้ำเลา) และด้านการจัดเก็บรายได้ (ภาษีบำรุงท้องที่ ภาษีป้าย ภาษีโรงเรือนและที่ดิน) เพื่อเป็นการตรวจสอบผลการปฏิบัติงานและให้ข้อเสนอแนะไปใช้ในการไปปรับใช้ในงานพัฒนาการให้บริการให้มีสัมฤทธิ์ผลมากขึ้นต่อไป

1.2 วัตถุประสงค์ของการศึกษา

1.2.1 เพื่อประเมินความพึงพอใจต่องานให้บริการโครงการคัดแยกขยะตำบลน้ำเลา ขององค์การบริหารส่วนตำบลน้ำเลา อำเภอร่องวาง จังหวัดแพร่

1.2.2 เพื่อประเมินความพึงพอใจต่อโครงการบริการชุมชนและสังคม (ขออนุญาตก่อสร้าง รื้อถอน) ขององค์การบริหารส่วนตำบลน้ำเลา อำเภอร่องวาง จังหวัดแพร่

1.2.3 เพื่อประเมินความพึงพอใจต่อด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม (โครงการส่งเสริม การเข้าถึงสิทธิประโยชน์และสวัสดิการของคนพิการ ตำบลน้ำเลา) ขององค์การบริหารส่วนตำบล น้ำเลา อำเภอร่องวาง จังหวัดแพร่

1.2.4 เพื่อประเมินความพึงพอใจต่อด้านการจัดเก็บรายได้ (ภาษีบำรุงท้องที่ ภาษีป้าย ภาษี โรงเรือนและที่ดิน) ขององค์การบริหารส่วนตำบลน้ำเลา อำเภอร่องวาง จังหวัดแพร่

1.2.5 เพื่อประเมินความพึงพอใจงานให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลน้ำเลา อำเภอร่องวาง จังหวัดแพร่ ในภาพรวม

1.2.6 เพื่อทราบความต้องการของประชาชนในการรับบริการสาธารณะจากของ องค์การบริหารส่วนตำบลน้ำเลา อำเภอร่องวาง จังหวัดแพร่

1.3 ขอบเขตการศึกษา

1.3.1 ขอบเขตด้านพื้นที่ ดำเนินการ ในเขตพื้นที่ขององค์การบริหารส่วนตำบลน้ำเลา อำเภอร่องวาง จังหวัดแพร่

1.3.2 ขอบเขตด้านประชากรและกลุ่มตัวอย่าง ประชาชนผู้รับบริการ งานให้บริการของ องค์การบริหารส่วนตำบลน้ำเลา อำเภอร่องวาง จังหวัดแพร่ ประกอบด้วย โครงการคัดแยกขยะ ตำบลน้ำเลา จำนวนประชากร 100 คน กลุ่มตัวอย่าง 80 คน โครงการบริการชุมชนและสังคม (ขออนุญาตก่อสร้าง รื้อถอน) จำนวนประชากร 88 คน กลุ่มตัวอย่าง 72 คน ด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม (โครงการส่งเสริมการเข้าถึงสิทธิประโยชน์และสวัสดิการของคนพิการ ตำบลน้ำเลา) จำนวนประชากร 200 คน กลุ่มตัวอย่าง 133 คน และด้านการจัดเก็บรายได้ (ภาษีบำรุงท้องที่ ภาษีป้าย ภาษีโรงเรือนและที่ดิน) จำนวนประชากร 462 คน กลุ่มตัวอย่าง 214 คน

1.3.3 ขอบเขตด้านเนื้อหาการศึกษาเกี่ยวกับสภาพการบริการขององค์กรปกครอง ส่วนท้องถิ่น ความพึงพอใจต่อการจัดการงานบริการ และข้อเสนอแนะในการจัดการงานบริการของ องค์การบริหารส่วนตำบลน้ำเลา พ.ศ. 2560

1.3.4 ขอบเขตด้านเวลา ดำเนินการตั้งแต่วันที่ ๑ ตุลาคม 2559 – กันยายน 2560

1.4 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1.4.1 ทราบถึงความพึงพอใจของประชาชนต่อโครงการคัดแยกขยะตำบลน้ำเลา ขององค์การบริหารส่วนตำบลน้ำเลา อำเภอร่องวาง จังหวัดแพร่

1.4.2 ทราบถึงความพึงพอใจของประชาชนต่อโครงการบริการชุมชนและสังคม (ขออนุญาตก่อสร้าง รื้อถอน) ขององค์การบริหารส่วนตำบลน้ำเลา อำเภอร่องวาง จังหวัดแพร่

1.4.3 ทราบถึงความพึงพอใจของประชาชนต่อด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม (โครงการส่งเสริมการเข้าถึงสิทธิประโยชน์และสวัสดิการของคนพิการ ตำบลน้ำเลา) ขององค์การบริหารส่วนตำบลน้ำเลา อำเภอร่องวาง จังหวัดแพร่

1.4.4 ทราบถึงความพึงพอใจของประชาชนต่อด้านการจัดเก็บรายได้ (ภาษีบำรุงท้องที่ ภาษีป้าย ภาษีโรงเรือนและที่ดิน) ขององค์การบริหารส่วนตำบลน้ำเลา อำเภอร่องวาง จังหวัดแพร่

1.4.5 ทราบถึงความพึงพอใจในการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลน้ำเลา อำเภอร่องวาง จังหวัดแพร่ ในภาพรวม

1.4.6 ทราบถึงแนวทางในการปรับปรุงและพัฒนาการบริการให้มีประสิทธิภาพประสิทธิผล และความพึงพอใจจากประชาชนมากขึ้น

1.5 นิยามคำศัพท์เฉพาะ

องค์การบริหารส่วนตำบลน้ำเลา หมายถึง หน่วยงานราชการปกครองท้องถิ่น ตั้งอยู่ที่ ตำบลน้ำเลา อำเภอร่องวาง จังหวัดแพร่

ผู้รับบริการงานให้บริการโครงการคัดแยกขยะตำบลน้ำเลา หมายถึง ประชาชน ผู้รับบริการงานให้บริการโครงการคัดแยกขยะตำบลน้ำเลา

ผู้รับบริการโครงการบริการชุมชนและสังคม (ขออนุญาตก่อสร้าง รื้อถอน) หมายถึง ประชาชนผู้รับบริการโครงการบริการชุมชนและสังคม (ขออนุญาตก่อสร้าง รื้อถอน)

ผู้รับบริการด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม (โครงการส่งเสริมการเข้าถึงสิทธิประโยชน์และสวัสดิการของคนพิการ ตำบลน้ำเลา) หมายถึง ประชาชนผู้รับบริการด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม (โครงการส่งเสริมการเข้าถึงสิทธิประโยชน์และสวัสดิการของคนพิการ ตำบลน้ำเลา)

ผู้รับบริการด้านการจัดเก็บรายได้ (ภาษีบำรุงท้องที่ ภาษีป้าย ภาษีโรงเรือนและที่ดิน) หมายถึงประชาชนผู้รับบริการด้านการจัดเก็บรายได้ (ภาษีบำรุงท้องที่ ภาษีป้าย ภาษีโรงเรือนและที่ดิน)

บริการสาธารณะ หมายถึงบริการของรัฐ ซึ่งเป็นกิจการที่อยู่ในความอำนาจการ หรือในความควบคุมขององค์การบริหารส่วนตำบลน้ำเลา ที่จัดทำขึ้น โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อสนองความต้องการส่วนรวมของประชาชน

ความพึงพอใจต่อการให้บริการ หมายถึงสภาวะการแสดงออกของความรู้สึกต่อคุณภาพของการให้บริการที่ได้รับ ทั้งในทางบวกและทางลบจาก 4 ด้าน ได้แก่

1. ด้านกระบวนการขั้นตอน การให้บริการ
2. ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ
3. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก
4. ด้านช่องทางการให้บริการ

โดยคำนึงถึงเกณฑ์ของคุณภาพการให้บริการ 5 หลัก ได้แก่

1. หลักความสอดคล้อง
2. หลักความสม่ำเสมอ
3. หลักความเสมอภาค
4. หลักความประหยัด
5. หลักความสะดวก