

บทที่ 1

บทนำ

1.1 ความเป็นมาและความสำคัญของการศึกษา

องค์การบริหารส่วนตำบล เป็นหน่วยงานปกครองท้องถิ่น ที่เป็นผลมาจากแนวคิดในการกระจายอำนาจ ซึ่งรัฐบาลได้มอบอำนาจหน้าที่ในการปกครองและจัดบริการสาธารณะโดยดำเนินงานด้วยงบประมาณและเจ้าหน้าที่ของตนเอง องค์การบริหารส่วนตำบล ได้รับการจัดตั้งขึ้น ในฐานะเป็นนิติบุคคลตาม พระราชบัญญัติสภาตำบลและองค์การบริหารส่วนตำบล พ.ศ. 2537 ไปจนถึงการแก้ไขเพิ่มเติมฉบับที่ 6 พ.ศ. 2552 โดยมีสภาองค์การบริหารส่วนตำบลทำหน้าที่กำหนดนโยบายและกำกับดูแล การบริหารของกรรมการและนายกองค์การบริหารส่วนตำบล ซึ่งเป็นผู้ใช้อำนาจบริหารงาน มีปลัด และรองปลัด เป็นหัวหน้างานบริหาร ซึ่งแบ่งออกเป็นหน่วยงานต่าง ๆ เท่าที่จำเป็นเพื่อตอบสนองต่อความต้องการของประชาชนในพื้นที่ซึ่งรับผิดชอบอยู่ โดยมีพนักงานประจำที่เป็นข้าราชการส่วนท้องถิ่นเป็นผู้ทำงานประจำวัน

องค์การบริหารส่วนตำบล มีจุดมุ่งหมายและหน้าที่ตามพระราชบัญญัติ ตามมาตราต่าง ๆ ได้แก่ มาตรา 66 พัฒนาตำบลทั้งในด้านเศรษฐกิจ สังคม และวัฒนธรรม มาตรา 67 มีหน้าที่ที่ต้องทำ ดังเช่นการจัดให้มีและบำรุงทาง รักษาความสะอาด ป้องกันและระงับโรคติดต่อ ป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย ส่งเสริมการศึกษา ศาสนา และวัฒนธรรม ค้ำครอง ดูแล และบำรุงรักษาทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม มาตรา 68 มีหน้าที่ที่อาจทำในเขตความรับผิดชอบ เช่น การให้มีและบำรุงสถานที่ประชุม การกีฬา การพักผ่อนหย่อนใจและสวนสาธารณะ ส่งเสริมให้มีอุตสาหกรรมในครอบครัว ค้ำครองดูแลและรักษาทรัพย์สินอันเป็นสาธารณสมบัติของแผ่นดิน ให้มีตลาด ท่าเทียบเรือ และท่าข้าม เป็นต้น นอกจากนี้ พระราชบัญญัติ ยังได้กำหนดให้องค์การบริหารส่วนตำบล มีอำนาจและหน้าที่ในการจัดระบบการบริการสาธารณะ เพื่อประโยชน์ของประชาชนในท้องถิ่นของตนเองตามมาตรา 16 ได้แก่ การจัดทำแผนพัฒนาท้องถิ่นของตนเอง การจัดให้มีและควบคุมตลาด ท่าเทียบเรือ ท่าข้าม และที่จอดรถ การสังคมสงเคราะห์ และการพัฒนาคุณภาพชีวิตเด็ก สตรี คนชรา และผู้ด้อยโอกาส การบำรุงรักษาศิลปะ จารีตประเพณี ภูมิปัญญาท้องถิ่น และวัฒนธรรมอันดีของท้องถิ่น การรักษาความปลอดภัย ความเป็นระเบียบเรียบร้อย และการอนามัย โรงมหรสพ และสาธารณสถานอื่น ๆ การรักษาความสงบเรียบร้อย การส่งเสริมและสนับสนุนการป้องกันและรักษาความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน

จึงเห็นได้ว่า องค์การบริหารส่วนตำบล มีหน้าที่โดยตรงในการบำบัดทุกข์และบำรุงสุขของประชาชน ไปจนถึงการพัฒนาและบำรุงรักษาเขตพื้นที่ซึ่งตนรับผิดชอบอยู่ ทั้งในด้านเศรษฐกิจ สังคม วัฒนธรรม ไปจนถึงทรัพยากรธรรมชาติและอยู่ใกล้ชิดกับประชาชน ทั้งนี้เป็นผลมาจากการสนับสนุน ให้มีการกระจายอำนาจการปกครองและบริหารไปสู่ท้องถิ่นต่าง ๆ ทั้งในส่วนของโครงสร้าง บทบาท ภารกิจ อำนาจหน้าที่ รายได้และภาษีอากร และการมีส่วนร่วมของประชาชนในการปกครอง

ส่วนท้องถิ่นมากขึ้น โดยทำการถ่ายโอนภารกิจอำนาจหน้าที่หลายประการที่รัฐดำเนินการอยู่ให้กับองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในแต่ละพื้นที่นั้น ๆ ดำเนินการ และจัดสรรรายได้ให้เหมาะสมกับกิจการ

จากที่กล่าวมาในเรื่องของการกระจายอำนาจจากรัฐไปสู่หน่วยงานท้องถิ่นต่าง ๆ ซึ่งรวมไปถึงองค์การบริหารส่วนตำบล การที่จะพัฒนาประสิทธิภาพและประสิทธิผลของหน่วยงานเพื่อจุดมุ่งหมายสูงสุดในการตอบสนองความต้องการและสร้างความสุขให้กับประชาชนได้นั้น การบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลมีความจำเป็นอย่างยิ่งที่จะต้องมีความคุณภาพ ให้บริการได้อย่างมีประสิทธิภาพ สร้างความพึงพอใจให้กับประชาชนผู้ใช้บริการ อันจะนำไปสู่การพัฒนาคุณภาพชีวิต ของประชาชนในทุก ๆ ด้านในที่สุด

ดังนั้น การศึกษาครั้งนี้จึงมีจุดประสงค์ที่จะสำรวจความพึงพอใจของประชาชนในการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลห้วยฝาย อำเภอสูงเม่น จังหวัดแพร่ ปีงบประมาณ 2565 โดยผลของการสำรวจนี้ จะทำให้ทราบถึงความคิดเห็นและทัศนคติของประชาชนในพื้นที่ ซึ่งองค์การบริหารส่วนตำบลห้วยฝาย มีหน้าที่ความรับผิดชอบและดูแลในการให้บริการแก่ประชาชนว่าการให้บริการนั้นสามารถตอบสนองความต้องการและสร้างความพึงพอใจให้กับประชาชนในพื้นที่ได้หรือไม่ และประชาชนได้รับประโยชน์สูงสุดตามนโยบายส่วนกลางจากรัฐบาล ซึ่งถูกส่งต่อมายังองค์กรส่วนท้องถิ่นเพื่อทำการปฏิบัติโดยตรงต่อประชาชนมากน้อยเพียงใด

1.2 วัตถุประสงค์

เพื่อสำรวจและประเมินผลความพึงพอใจของผู้รับบริการองค์การบริหารส่วนตำบลห้วยฝาย อำเภอสูงเม่น จังหวัดแพร่ ในภาพรวม และความต้องการของประชาชนในการรับบริการสาธารณสุข ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2565

1.3 ขอบเขตของการศึกษา

1.3.1 ขอบเขตด้านพื้นที่ ได้แก่ องค์การบริหารส่วนตำบลห้วยฝาย อำเภอสูงเม่น จังหวัดแพร่

1.3.2 ขอบเขตด้านประชากรและกลุ่มตัวอย่าง ได้แก่ ประชาชน เจ้าหน้าที่ของรัฐ หน่วยงานของรัฐ หน่วยงานเอกชน ที่มารับบริการจากองค์การบริหารส่วนตำบลห้วยฝาย อำเภอสูงเม่น จังหวัดแพร่

1.3.3 ขอบเขตด้านเนื้อหา

ความพึงพอใจของผู้รับบริการเกี่ยวกับการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลห้วยฝาย อำเภอสูงเม่น จังหวัดแพร่ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2565 ในงานบริการด้านต่าง ๆ ได้แก่

- 1) งานโครงการบริหารจัดการขยะต้นทาง ประจำปีงบประมาณ 2565
- 2) โครงการสัตว์ปลอดโรค คนปลอดภัยจากโรคพิษสุนัขบ้า (ฉีดวัคซีนสุนัขและแมว)
- 3) งานส่งเสริมสวัสดิการประชาชน (ผู้สูงอายุ ผู้พิการ เด็กแรกเกิด ผู้ด้อยโอกาส คนไร้ที่พึ่ง)
- 4) งานโครงการฝึกอบรมพัฒนาเกษตรกรตามแนวทางการเกษตรแบบยั่งยืน

ประเด็นการให้บริการต่างๆ ดังนี้ 1) ขั้นตอนการให้บริการ 2) ช่องทางการให้บริการ 3) เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ 4) สิ่งอำนวยความสะดวก

1.3.4 ขอบเขตด้านเวลา ตั้งแต่วันที่ 1 ตุลาคม 2564 ถึง 30 กันยายน 2565

1.4 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1. เพื่อทราบระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการในการให้บริการของหน่วยงาน และนำผลที่ได้มาปรับปรุงในงานด้านต่าง ๆ

2. เพื่อเป็นแนวทางให้องค์กรหรือหน่วยงานที่เกี่ยวข้องได้ศึกษาและนำไปประยุกต์ใช้กับนโยบาย แผนงาน และนำสู่การพัฒนาองค์กร

1.5 นิยามคำศัพท์เฉพาะ

องค์การบริหารส่วนตำบลหัวฝาย หมายถึง หน่วยงานราชการปกครองส่วนท้องถิ่น ตั้งอยู่ที่ตำบลหัวฝาย อำเภอสูงเม่น จังหวัดแพร่

ผู้รับบริการ หมายถึง ประชาชนผู้รับบริการงานให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหัวฝาย

บริการสาธารณะ หมายถึง บริการของรัฐ ซึ่งเป็นกิจการที่อยู่ในความอำนาจการ หรือในความควบคุมขององค์การบริหารส่วนตำบลหัวฝาย ที่จัดทำขึ้น โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อสนองความต้องการส่วนรวมของประชาชน

ความพึงพอใจต่อการให้บริการ หมายถึง สภาวะการแสดงออกของความรู้สึกต่อคุณภาพของการให้บริการที่ได้รับ ทั้งในทางบวกและทางลบจาก 4 ด้าน ได้แก่

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

โดยคำนึงถึงเกณฑ์ของคุณภาพการให้บริการ 5 หลัก ได้แก่

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