

บทที่ 1

บทนำ

ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

องค์การบริหารส่วนตำบล (อบต.) เป็นองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่จัดตั้งขึ้นเพื่อกระจายอำนาจให้ประชาชนในตำบล เข้ามาดำเนินการแก้ไขปัญหาและสนองตอบความต้องการของชุมชน ตำบลหมู่บ้านนั้นเอง และนับตั้งแต่พระราชบัญญัติสภาตำบล พ.ศ.2537 บังคับใช้ ได้มีการจัดตั้ง อบต. ทั่วทั้งประเทศจนถึงปัจจุบันจำนวน 4 ครั้ง ซึ่งระยะเวลาที่ผ่านมา ประจักษ์ให้เห็นชัดว่า กลไกบริหารจัดการที่เรียกว่า องค์การบริหารส่วนตำบล สามารถเอื้ออำนวยประโยชน์สุขและขจัดปัดเป่าความทุกข์ยาก ความขาดแคลนของประชาชนในตำบล หมู่บ้านได้เป็นอย่างดี และที่สำคัญยิ่งอีกประการหนึ่ง คือ องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในรูปแบบ อบต. นั้น ได้สนองตอบต่อเจตนารมณ์ในเรื่องการกระจายอำนาจการปกครองไปสู่ท้องถิ่นได้อย่างชัดเจน และเป็นรูปธรรมมากที่สุด โดยเฉพาะการเข้ามามีส่วนร่วมของประชาคมหมู่บ้าน ประชาคมตำบล และประชาชนในท้องถิ่น

ในการบริหารจัดการองค์การบริหารส่วนตำบล/เทศบาล ควรต้องดำเนินให้เกิดประโยชน์กับท้องถิ่นอย่างสูงสุด ดังนั้นคณะกรรมการกลางพนักงานส่วนตำบล จึงจัดให้มีการประเมินการบริหารจัดการที่ดี โดยเป็นการดำเนินการประเมินประสิทธิภาพและประสิทธิผล การปฏิบัติราชการใน 4 มิติ คือ

- มิติที่ 1 มิติด้านประสิทธิผล
- มิติที่ 2 มิติด้านคุณภาพการให้บริการ
- มิติที่ 3 มิติด้านประสิทธิภาพ
- มิติที่ 4 มิติด้านการพัฒนาองค์กร

โดยเฉพาะในมิติที่ 2 ด้านคุณภาพการให้บริการ ตัวชี้วัดร้อยละของระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการนั้น องค์การบริหารส่วนตำบล ต้องประสานงานกับสถาบันการศึกษาระดับอุดมศึกษาจากภายในหรือภายนอกพื้นที่จังหวัดเป็นหน่วยสำรวจ ดังนั้น องค์การบริหารส่วนตำบลดงขวาง ได้ประสานงาน มหาวิทยาลัยราชภัฏนครสวรรค์ (คณะครุศาสตร์) ให้ดำเนินการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการ เพื่อเป็นแนวทางในการพัฒนาคุณภาพงานต่อไป

วัตถุประสงค์

เพื่อศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการงานด้านสาธารณสุข งานด้านรายได้หรือภาษี งานด้านเทศกิจ หรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัย งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคมและงานด้านการศึกษา ขององค์การบริหารส่วนตำบลดงขวาง

ขอบเขตของการวิจัย

ขอบเขตด้านประชากร

ประชากร ได้แก่ บุคคลทั่วไป ภายในเขตพื้นที่บริการที่เคยเข้ารับบริการงานด้านสาธารณสุข งานด้านรายได้หรือภาษี งานด้านเทคนิค หรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัย งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคมและงานด้านการศึกษา ขององค์การบริหารส่วนตำบลดงขวาง

กลุ่มตัวอย่าง ได้แก่ บุคคลทั่วไป ภายในเขตพื้นที่บริการที่เคยเข้ารับบริการงานด้านสาธารณสุข งานด้านรายได้หรือภาษี งานด้านเทคนิค หรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัย งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคมและงานด้านการศึกษา ขององค์การบริหารส่วนตำบลดงขวาง ในช่วงวันที่ 1 ตุลาคม 2561 ถึง 30 กันยายน 2562 ที่ได้จากการสุ่มตัวอย่างแบบบังเอิญ (Accidental Sampling) จำนวน 400 คน

ขอบเขตด้านเนื้อหา ได้แก่ ความพึงพอใจในการให้บริการใน 5 งานบริการ คือ งานด้านสาธารณสุข งานด้านรายได้หรือภาษี งานด้านเทคนิค หรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัย งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคมและงานด้านการศึกษา ขององค์การบริหารส่วนตำบลดงขวาง ในประเด็นการให้บริการ 4 ด้าน ได้แก่

1. ความพึงพอใจต่อขั้นตอนในการให้บริการ
2. ความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการ
3. ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ
4. ความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก

คำจำกัดความที่ใช้ในการวิจัย

ความพึงพอใจของผู้รับบริการ หมายถึง ความคิดเห็นของผู้รับบริการที่มีต่องานบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลดงขวาง

ผู้รับบริการ หมายถึง บุคคลทั่วไป ภายในเขตพื้นที่บริการที่เคยเข้ารับบริการงานด้านสาธารณสุข งานด้านรายได้หรือภาษี งานด้านเทคนิค หรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัย งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคมและงานด้านการศึกษา ขององค์การบริหารส่วนตำบลดงขวาง

บุคคลทั่วไป หมายถึง ประชาชนทุกอาชีพ ในเขตพื้นที่บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลดงขวาง

ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

ผลจากการสำรวจที่ได้ทำให้ทราบความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่องานด้านสาธารณสุข งานด้านรายได้หรือภาษี งานด้านเทคนิค หรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัย งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคมและงานด้านการศึกษา ขององค์การบริหารส่วนตำบลดงขวาง ต่อไป