

โครงการศึกษาวิจัย “การประเมินผลการปฏิบัติราชการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น เพื่อเสนอขอรับเงินรางวัล ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๕๙”

๑. หลักการและเหตุผล

การปกครองท้องถิ่นเป็นส่วนหนึ่งของการจัดระบบการปกครองภายในประเทศไทย ดังนั้นการปกครองส่วนท้องถิ่นไทย จึงได้มีการพัฒนาและเปลี่ยนแปลงมาตามลำดับจนถึงปัจจุบัน โดยเป็นแนวความคิดในการให้ประชาชนได้ปกครองและบริหารกันเอง ซึ่งมีความสัมพันธ์กันอย่างมากกับแนวคิดในการกระจายอำนาจการปกครอง (Decentralization) หลักการกระจายอำนาจปกครองนี้ มีเพื่อให้ท้องถิ่นสามารถกระทำกิจกรรมต่าง ๆ ได้โดยมีความเป็นอิสระปลอดจากการชี้นำจากรัฐบาล มีความสามารถที่จะตอบสนองความต้องการของพลเมืองท้องถิ่นได้ แต่ทั้งนี้ในด้านนโยบายที่สำคัญ ๆ ยังคงยึดนโยบายแห่งรัฐอยู่ เช่น นโยบายการเงินการคลัง นโยบายในการป้องกันประเทศ เป็นต้น ดังนั้นหน่วยการปกครองส่วนท้องถิ่น จึงมีความเป็นอิสระในระดับหนึ่งในการที่จะดำเนินกิจกรรมทางการบริหารของตนเองได้ แต่อีกส่วนหนึ่งรัฐบาลยังคงต้องมีโอกาสในการควบคุมเอาไว้ ทั้งนี้เพื่อรักษาสถานภาพความเป็นอันหนึ่งอันเดียวกันและความมั่นคงของชาติ

แนวคิดในการจัดการปกครองส่วนท้องถิ่น จึงได้เกิดขึ้นเพื่อส่งเสริมให้ท้องถิ่นได้มีอิสระในการปกครองตนเอง มีส่วนร่วมในการบริหาร มีสิทธิมีเสียงดำเนินการปกครองกันเอง อันเป็นรากฐาน และวิถีทางการปกครองตามระบอบประชาธิปไตย ทำให้ประชาชนรู้สึกว่าคุณเองได้มีส่วนได้ส่วนเสียในการบริหารที่ตนเองได้เข้าไปมีส่วนร่วมในกิจกรรมทางการเมือง เช่น ไปเลือกตั้ง ไปหาเสียงสนับสนุนผู้สมัครรับเลือกตั้ง เป็นต้น ทำให้เกิดความรับผิดชอบ เกิดความหวงแหนและปกป้องสิทธิผลประโยชน์ที่พึงจะได้รับ ซึ่งเป็นเครื่องมือที่ดีในการพัฒนาการเมืองระดับชาติต่อไป แต่ประโยชน์ของการปกครองส่วนท้องถิ่นที่เห็นได้อย่างเป็นรูปธรรมคือเหตุผลที่ว่าไม่มีผู้ใดจะสามารถรับรู้ถึงปัญหาและความต้องการของท้องถิ่นได้ดีที่สุด ซึ่งในการนี้จะทำให้เกิดการมีส่วนร่วมในการแก้ไขปัญหาของตนเอง ได้เรียนรู้กระบวนการทางการเมือง การปกครอง และการบริหารท้องถิ่น อันจะก่อให้เกิดผู้นำท้องถิ่นที่จะก้าวมาเป็นผู้นำระดับชาติต่อไป และยังเป็นการแบ่งภาระของรัฐบาลซึ่งสอดคล้องกับแนวความคิดของนักรัฐศาสตร์เสรีนิยม ซึ่งสนับสนุนการปกครองตนเอง และท้องถิ่นด้วยทัศนะที่ว่าเป็นการสนับสนุนประชาชนมีส่วนร่วมทางการเมือง มีสิทธิมีเสียงดำเนินการปกครองตนเองอันเป็นรากฐานและวิถีทางการปกครองตามระบอบประชาธิปไตย (ประหยัด หงษ์ทองคำ และอนันต์ เกตุวงศ์, ๒๕๒๔ : ๑๔)

ดังนั้น สำนักงานคณะกรรมการกลางข้าราชการองค์การบริหารส่วนจังหวัด คณะกรรมการกลางพนักงานเทศบาล และคณะกรรมการกลางพนักงานส่วนตำบล ได้เล็งเห็นความสำคัญในเรื่องการปฏิบัติราชการอย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผลขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ซึ่งครอบคลุมถึงคุณภาพในการให้บริการและการตอบสนองความต้องการของประชาชนในท้องถิ่น จึงได้กำหนดมาตรฐานทั่วไปเกี่ยวกับหลักเกณฑ์เงื่อนไข และวิธีการกำหนดเงินประโยชน์ตอบแทนอื่นเป็นกรณีพิเศษอันมีลักษณะเป็นเงินรางวัลประจำปีสำหรับพนักงานส่วนท้องถิ่น ลูกจ้างประจำ และพนักงานจ้างขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น จะต้องมียางานการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการที่ดำเนินการโดยสถาบันการศึกษาที่ระดับอุดมศึกษาของรัฐที่มีการสอนในระดับปริญญาตรีขึ้นไป ภายในเขตจังหวัดหรือนอกเขตจังหวัดที่ได้มาตรฐานและเป็นกลา่งนั้นเพื่อใช้ประกอบการพิจารณาในมติที่ ๒ คือมติด้านคุณภาพการให้บริการ โดยการศึกษาจากความพึงพอใจของประชาชนที่ได้รับบริการโดยตรง เป็นการพัฒนาการทำงานของบุคลากร รวมถึงแก้ไขปัญหา อุปสรรคต่าง ๆ โดยผลจากการสำรวจนำไปใช้ประกอบการพิจารณาเพื่อเสนอขอรับเงินรางวัลประจำปีสำหรับพนักงานส่วน

ท้องถิ่น ลูกจ้างประจำ และพนักงานจ้างขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น อันจะก่อให้เกิดประสิทธิภาพ ประสิทธิผลการทำงานด้านการบริการประชาชนผู้รับบริการจากองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นต่อไป

๒. วัตถุประสงค์ของการศึกษาวิจัย

๑. เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของประชาชนในท้องถิ่นเกี่ยวกับการดำเนินงานขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น (ตามตัวชี้วัดที่ ๑ มิติที่ ๒)

๒. เพื่อทราบถึงความคิดเห็นของประชาชนในพื้นที่ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่มีต่อหน่วยงานในการให้บริการของประชาชน

๓. เพื่อนำผลความคิดเห็นของประชาชนไปปรับปรุงการดำเนินงานขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นให้เป็นอย่างมีประสิทธิภาพและสนองตอบความต้องการของประชาชน

๓. ขอบเขตของการศึกษา

ขอบเขตด้านเนื้อหา ศึกษาระดับความคิดเห็นและความพึงพอใจของประชาชนในองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่มีต่อการดำเนินงานครอบคลุมภารกิจารดำเนินงานด้านต่าง ๆ ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

ขอบเขตด้านประชากร ศึกษาจากประชากรที่มารับบริการในองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

ขอบเขตด้านระยะเวลา การศึกษาครั้งนี้ใช้ระยะเวลาดำเนินการทั้งสิ้น ๖๐ วัน (หรือตามที่กำหนดในสัญญาจ้างที่ปรึกษา)

๔. ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับจากการศึกษาวิจัย

๑. ทราบถึงระดับความพึงพอใจของประชาชนในท้องถิ่นเกี่ยวกับการดำเนินงานขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

๒. ทราบถึงความคิดเห็นของประชาชนในพื้นที่ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่มีต่อหน่วยงานในการให้บริการของประชาชน

๓. เพื่อนำผลความพึงพอใจและความคิดเห็นของประชาชนไปปรับปรุงการดำเนินงานขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นให้เป็นอย่างมีประสิทธิภาพและสนองตอบความต้องการของประชาชน ตลอดจนนำผลการวิจัยไปประกอบการพิจารณาการปฏิบัติราชการเพื่อเสนอขอรับเงินรางวัลประจำปีสำหรับพนักงานส่วนท้องถิ่น ลูกจ้างประจำ (ตามตัวชี้วัดที่ ๑ มิติที่ ๒)

๕. แนวคิดทฤษฎีที่ใช้ในการศึกษา

๑. ข้อมูลพื้นฐานขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

๒. แนวคิดเกี่ยวกับการบริการสาธารณะ

๓. แนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจ

๔. แนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจในการให้บริการ

๕. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

๖. วิธีการศึกษา

การศึกษาครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงสำรวจ (Survey Research) โดยสอบถามจากความคิดเห็นของประชาชนที่เข้ามาใช้บริการในหน่วยงานภายในองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น และเป็นการวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research) ซึ่งเก็บรวบรวมข้อมูลโดยใช้แบบสอบถาม

๗. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ คือ กลุ่มประชาชนที่เข้ามาใช้บริการจากหน่วยงานภายในองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ คือ กลุ่มประชาชนที่เข้ามาใช้บริการจากองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ตามภารกิจในการดำเนินงานด้านต่างๆ ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

๘. เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล

การศึกษาครั้งนี้ใช้เครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล ได้แก่ แบบสอบถาม ซึ่งแบ่งออกเป็นแบบสอบถามปลายปิดและแบบสอบถามปลายเปิด ซึ่งแบ่งเป็น ๔ ตอน คือ

ตอนที่ ๑ ข้อมูลในการเข้ารับภารกิจของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตอนที่ ๒ ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตอนที่ ๓ ข้อมูลความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

ตอนที่ ๔ ข้อคิดเห็น และข้อเสนอแนะ

๙. การวิเคราะห์ข้อมูล

วิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้โปรแกรมสถิติทางสังคมศาสตร์ (SPSS) โดยมีสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล คือ จำนวน ร้อยละ และค่าเฉลี่ย

๑๐. งบประมาณที่ใช้ในการศึกษา

การศึกษาครั้งนี้ ใช้งบประมาณในการศึกษาทั้งสิ้น ๓๐,๐๐๐ บาท (สามหมื่นบาทถ้วน) ต่อหน่วยงาน

๑๑. หน่วยงานผู้รับผิดชอบโครงการ

ฝ่ายพัฒนาสังคมและสิ่งแวดล้อม สำนักบริการวิชาการ มหาวิทยาลัยบูรพา

เลขที่ ๑๖๙ ถนนลงหาดบางแสน ตำบลแสนสุข อำเภอเมือง จังหวัดชลบุรี ๒๐๑๓๑

โทรศัพท์ : ๐ ๓๘๑๐ ๒๒๘๓ , ๐ ๓๘๑๐ ๒๒๘๓

โทรสาร : ๐ ๓๘๓๙ ๓๔๗๒ (อัตโนมัติ)
