

บทที่ 1

บทนำ

ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

องค์การบริหารส่วนตำบล มีชื่ออย่างเป็นทางการว่า อบต. มีฐานะเป็นนิติบุคคล และเป็นราชการบริหารส่วนท้องถิ่นรูปแบบหนึ่งของไทย ซึ่งจัดตั้งขึ้นตามพระราชบัญญัติสภาตำบลและองค์การบริหารส่วนตำบล พ.ศ. 2537 และแก้ไขเพิ่มเติมจนถึงฉบับที่ 6 พ.ศ. 2552 โดยยกฐานะจากสภาตำบลที่มีรายได้โดยไม่รวมเงินอุดหนุนในปีงบประมาณที่ล่วงมาติดต่อกันสามปีเฉลี่ยไม่ต่ำกว่าปีละ 150,000 บาท ปัจจุบันแบ่งเป็น 3 ขนาด คือ อบต.ขนาดใหญ่ อบต.ขนาดกลาง อบต.ขนาดเล็ก อบต.ทั่วประเทศไทยมีจำนวนทั้งสิ้น 5,492 แห่ง ซึ่งพระราชบัญญัติกำหนดแผนและขั้นตอนการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองท้องถิ่น พ.ศ. 2542 โดยกำหนดให้ อบต. มีอำนาจและหน้าที่ในการจัดระบบการบริการสาธารณะ เพื่อประโยชน์ของประชาชนในท้องถิ่นของตนเอง ในส่วนของโครงการบริหารนั้น อบต. มีสภาตำบลอยู่ในระดับสูงสุด เป็นผู้กำหนดนโยบายและกำกับดูแลการบริหารงานของนายกองค์การบริหารส่วนตำบล ซึ่งเป็นผู้ใช้อำนาจบริหารงานองค์การบริหารส่วนตำบล และมีพนักงานประจำที่เป็นข้าราชการส่วนท้องถิ่นเป็นผู้ทำงานประจำวัน โดยมีปลัดและรองปลัด อบต. เป็นหัวหน้างานบริหารภายในองค์กรมีการแบ่งออกเป็นหน่วยงานต่าง ๆ ได้เท่าที่จำเป็นตามภาระหน้าที่ของ อบต. แต่ละแห่ง เพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชนในพื้นที่ที่รับผิดชอบอยู่

ดังนั้นองค์การบริหารส่วนตำบลเหมือนใหม่ ทำหน้าที่ให้บริการประชาชน และมีโอกาสใกล้ชิดสัมผัสกับปัญหาของประชาชนมากที่สุด สิ่งที่ประชาชนผู้รับบริการคาดหวังว่าจะได้รับก็คือการบริการที่น่าประทับใจจากพนักงานส่วนตำบลผู้ให้บริการ ความเป็นมิตรในการให้ความช่วยเหลือโดยไม่หวังผลตอบแทน และการได้รับการแก้ไขปัญหาจากความเดือดร้อนที่ประชาชนผู้รับบริการได้รับ ซึ่งการให้บริการประชาชนเป็นการเชื่อมต่อระหว่างประชาชนกับหน่วยงานของภาครัฐ โดยองค์การบริหารส่วนตำบลเหมือนใหม่ได้จัดให้มีการบริการในด้านต่าง ๆ เช่น การจดทะเบียนพาณิชย์ การขึ้นทะเบียนผู้สูงอายุและผู้พิการ การรับชำระภาษีต่าง ๆ งานประปา งานสำรวจ งานออกแบบก่อสร้าง รวมทั้งสิ่งอำนวยความสะดวกในด้านอื่น ๆ และพนักงานส่วน

ตำบลที่มีประสิทธิภาพ เพื่อให้บริการประชาชนในการแก้ปัญหาความเดือดร้อน และเป็นการตอบสนองต่อความต้องการของประชาชน เพื่อให้ประชาชนได้รับการบริการที่ดีที่สุด

ผู้วิจัยจึงสนใจศึกษาว่าผู้ที่มาใช้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเหมืองใหม่ อำเภออัมพวา จังหวัดสมุทรสงคราม ได้รับบริการด้านต่าง ๆ เหมาะสมและถูกต้องตามอำนาจหน้าที่ที่กฎหมายกำหนดให้องค์การบริหารส่วนตำบลปฏิบัติหรือไม่ อย่างไรก็ตาม มีสิ่งใดที่องค์การบริหารส่วนตำบลควรที่จะปรับปรุงแก้ไข เพื่อให้้องค์การบริหารส่วนตำบลสนองตอบตามเจตนารมณ์ของบทบัญญัติของกฎหมายได้อย่างแท้จริง ศึกษาถึงการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเหมืองใหม่ อำเภออัมพวา จังหวัดสมุทรสงคราม เป็นองค์ความรู้ที่เกิดจากประชาชนโดยตรง ทำให้สามารถทราบถึงปัญหาและอุปสรรคในการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบล และนำผลการศึกษาที่ได้มาใช้ในการปรับปรุงและเปลี่ยนแปลงลักษณะการให้บริการประชาชนขององค์การบริหารส่วนตำบลเหมืองใหม่ ให้มีประสิทธิภาพดียิ่งขึ้น สอดคล้องกับความต้องการของประชาชน

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาคุณภาพการบริการประชาชนขององค์การบริหารส่วนตำบลเหมืองใหม่ อำเภออัมพวา จังหวัดสมุทรสงคราม
2. เพื่อเปรียบเทียบคุณภาพการบริการประชาชนขององค์การบริหารส่วนตำบลเหมืองใหม่ อำเภออัมพวา จังหวัดสมุทรสงคราม จำแนกตามข้อมูลส่วนบุคคล

สมมุติฐานของการวิจัย

คุณภาพการบริการประชาชนขององค์การบริหารส่วนตำบลเหมืองใหม่ อำเภออัมพวา จังหวัดสมุทรสงคราม จำแนกตามข้อมูลส่วนบุคคลแตกต่างกัน

ขอบเขตของการวิจัย

1. ขอบเขตด้านประชากร

ประชากรที่ใช้ในการศึกษาได้แก่ผู้ที่มาใช้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเหมืองใหม่ อำเภออัมพวา จังหวัดสมุทรสงคราม ประมาณเดือนละ 200 คน เป็นเวลา 3 เดือน ได้จำนวนผู้มาใช้บริการจำนวน 600 คน (ที่มา : จากสถิติการมาใช้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเหมืองใหม่ จังหวัดสมุทรสงคราม , 2557) เลือกเป็นกลุ่มตัวอย่างโดยใช้ตารางกำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างของ Krejcie and Morgan (1970 , p . 608) ได้กลุ่มตัวอย่างจำนวน 234 คน

2. ขอบเขตด้านเนื้อหา

2.1 ตัวแปรอิสระ (independent variables) คือ ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้มาใช้บริการ ประกอบด้วย เพศ อายุ อาชีพ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา รายได้เฉลี่ยต่อเดือน

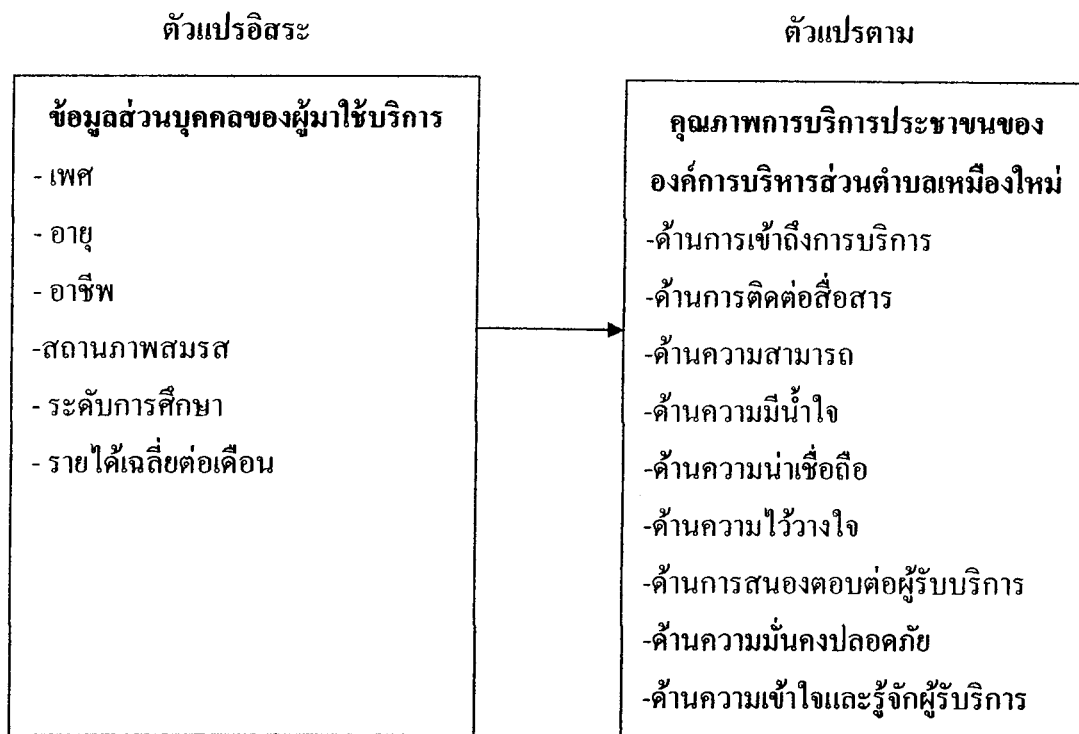
2.2 ตัวแปรตาม (dependent variables) คือ คุณภาพการบริการประชาชนขององค์การบริหารส่วนตำบลเหมืองใหม่ อำเภออัมพวา จังหวัดสมุทรสงคราม ประกอบด้วย ด้านการเข้าถึงการบริการ ด้านการติดต่อสื่อสาร ด้านความสามารถ ด้านความมีน้ำใจ ด้านความน่าเชื่อถือ ด้านความไว้วางใจ ด้านการสนองตอบต่อผู้รับบริการ ด้านความมั่นคงปลอดภัย ด้านการเข้าใจและรู้จักผู้รับบริการ

3. ระยะเวลาในการศึกษา

ระหว่างเดือน มีนาคม ถึง พฤษภาคม 2557

กรอบแนวคิดในการวิจัย

การวิจัยเรื่อง คุณภาพการบริการประชาชนขององค์การบริหารส่วนตำบลเหมืองใหม่ อำเภออัมพวา จังหวัดสมุทรสงคราม ผู้วิจัยได้ประยุกต์แนวคิดและทฤษฎีคุณภาพบริการของ สิริวรรณ เสรีรัตน์ และคนอื่น ๆ (2541) และสุมนา อยู่วิทยา (2536) มาเป็นแนวทางในการกำหนดกรอบแนวคิดในการวิจัย ดังนี้



ภาพที่ 1.1 กรอบแนวคิดในการวิจัย

นิยามศัพท์เฉพาะ

คุณภาพการบริการ หมายถึง การตอบสนองความต้องการและอำนวยความสะดวกในการบริการให้กับผู้มาใช้บริการ เพื่อให้เกิด ความพึงพอใจ ความรู้สึกประทับใจที่ได้รับ โดยการประเมินคุณภาพการบริการ 9 ด้าน ได้แก่

การเข้าถึงการบริการ หมายถึง ผู้ที่มาใช้บริการมารับบริการ ณ องค์การบริหารส่วนตำบลเหมืองใหม่ มีความสะดวกในการเดินทางมาติดต่อ และเข้าใจการบริการ หรือ รับบริการได้สะดวกไม่ยุ่งยาก ซึ่งจะทำให้การเข้าใช้บริการได้ง่าย ใช้เวลาในการรอคอยน้อย

การติดต่อสื่อสาร หมายถึง การปฏิบัติของเจ้าหน้าที่องค์การบริหารส่วนตำบลเหมืองใหม่ มีความสามารถในการสื่อสาร และ ประชาสัมพันธ์ให้ผู้มาใช้บริการทราบและเข้าใจ โดยการสื่อสาร ด้วยการอธิบาย และ การสื่อสารด้วยสื่อต่าง ๆ สามารถให้ผู้มาใช้บริการทราบ และ เข้าใจในข้อสงสัยได้อย่างกระจ่างชัด

ความสามารถ หมายถึง การปฏิบัติของเจ้าหน้าที่องค์การบริหารส่วนตำบลเหมืองใหม่ ที่ให้บริการ โดยที่เจ้าหน้าที่มีความรู้และชำนาญในงานที่ให้บริการและมีทักษะในการให้บริการ อย่างถูกต้องเหมาะสม และมีความสามารถในการสื่อสารให้ผู้มาใช้บริการเข้าใจง่าย

ความมีน้ำใจ หมายถึง การปฏิบัติของเจ้าหน้าที่องค์การบริหารส่วนตำบลเหมืองใหม่ มีความสุภาพเรียบร้อย และให้เกียรติผู้มาติดต่อด้วยความเต็มใจที่จะให้บริการ มีอัธยาศัยเป็นมิตรและ เอื้อเฟื้อกับผู้มาใช้บริการ ด้วยความสุภาพอ่อนน้อม

ความน่าเชื่อถือ หมายถึง การปฏิบัติของเจ้าหน้าที่องค์การบริหารส่วนตำบลเหมืองใหม่ ให้บริการอย่างสม่ำเสมอ ไม่มีข้อผิดพลาดเป็นไปตามมาตรฐานที่กำหนดไว้และให้บริการได้ตรง เวลาและเป็นการให้บริการด้วยความเสมอภาคเป็นธรรม

ความไว้วางใจ หมายถึง การปฏิบัติของเจ้าหน้าที่องค์การบริหารส่วนตำบลเหมืองใหม่ ปฏิบัติงานด้วยความซื่อสัตย์ สุจริต มีความรู้ความสามารถเกี่ยวกับงานบริการถูกต้องตามระเบียบ และให้บริการสม่ำเสมอ

การสนองตอบต่อผู้รับบริการ หมายถึง การปฏิบัติของเจ้าหน้าที่องค์การบริหารส่วน ตำบลเหมืองใหม่ มีความกระตือรือร้นในปัญหาที่เกิดขึ้นกับผู้มาใช้บริการ สามารถเข้าใจในปัญหา ดังกล่าว และสามารถแก้ไขปัญหาให้กับผู้มาใช้บริการด้วยความรวดเร็วตามที่ผู้มาใช้บริการต้องการ

ความมั่นคงปลอดภัย หมายถึง สถานที่จอดรถและวัสดุอุปกรณ์ในให้บริการมีความ ปลอดภัย

การเข้าใจและรู้จักผู้รับบริการ หมายถึง การปฏิบัติของเจ้าหน้าที่องค์การบริหารส่วน ตำบลเหมืองใหม่ที่มุ่งเรียนรู้ความต้องการของผู้มาใช้บริการ เจ้าหน้าที่ให้บริการที่สอดคล้องกับ ความต้องการและความคาดหวังของผู้รับบริการ

องค์การบริหารส่วนตำบล หมายถึง องค์การบริหารส่วนตำบลเหมืองใหม่ อำเภออัมพวา จังหวัดสมุทรสงคราม

การบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเหมืองใหม่ อำเภออัมพวา จังหวัด สมุทรสงคราม หมายถึง การให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเหมืองใหม่ ที่เกี่ยวกับ ด้านการ จัดเก็บภาษีบำรุงท้องที่ ด้านการจัดเก็บภาษีโรงเรือนและที่ดิน ด้านการจัดเก็บภาษีป้าย ด้านการขอ อนุญาตจัดตั้งสถานที่จำหน่ายอาหารหรือสะสมอาหาร ด้านการขออนุญาตประกอบกิจการที่เป็น อันตรายต่อสุขภาพ (ขออนุญาตใหม่/ต่อใบอนุญาต) ด้านจดทะเบียนพาณิชย์ ด้านการขึ้นทะเบียน ผู้สูงอายุและผู้พิการ ด้านบริการฉีดวัคซีนป้องกัน โรคพิษสุนัขบ้าและด้านบริการพ่นหมอกควัน

ประชาชน หมายถึง ผู้ที่มาใช้บริการทั่ว ๆ ไปหรือมาติดต่อขอใช้บริการที่องค์การบริหาร ส่วนตำบลเหมืองใหม่ อำเภออัมพวา จังหวัดสมุทรสงคราม

ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1. เพื่อทราบถึงคุณภาพการบริการประชาชนขององค์การบริหารส่วนตำบลเหมืองใหม่ อำเภออัมพวา จังหวัดสมุทรสงคราม
2. เพื่อเป็นข้อมูลสำหรับผู้บริหารที่จะนำไปใช้เป็นแนวทางในการปรับปรุงพัฒนาคุณภาพการบริการประชาชนขององค์การบริหารส่วนตำบลเหมืองใหม่ อำเภออัมพวา จังหวัดสมุทรสงครามให้สอดคล้องกับความต้องการของประชาชนที่มาใช้บริการ
3. เพื่อเป็นพื้นฐานสำหรับผู้สนใจสามารถนำข้อมูลที่ได้นำไปใช้เป็นแนวทางในการศึกษาวิจัยเรื่องที่เกี่ยวข้องต่อไป