

## บทที่ 1

### บทนำ

#### ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

องค์การบริหารส่วนตำบลมีชื่อย่อเป็นทางการว่า อบต. มีฐานะเป็นนิติบุคคล เป็นองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นรูปแบบหนึ่งของไทยที่จัดตั้งขึ้นตามพระราชบัญญัติสภาตำบลและองค์การบริหารส่วนตำบล พ.ศ. 2537 ปัจจุบันแบ่งเป็น 3 ขนาด คือ อบต.ขนาดใหญ่ อบต.ขนาดกลาง และ อบต.ขนาดเล็ก อบต.ทั่วประเทศไทยมีจำนวนทั้งสิ้น 6,746 แห่ง โดยมีวัตถุประสงค์ของการจัดตั้งเพื่อกระจายอำนาจการปกครอง (decentralization) ให้ประชาชนในท้องถิ่นระดับตำบล ซึ่งเป็นเขตชนบทอันเป็นพื้นที่ส่วนใหญ่ของประเทศได้มีโอกาสเรียนรู้การแก้ไขปัญหาและการสนองตอบความต้องการตนเอง โดยการเข้าไปมีบทบาทหรือมีส่วนร่วมทางการเมืองการปกครอง (political participation) หรือที่เรียกกันว่า ปกครองตนเอง (local self government) ตามระบบประชาธิปไตย องค์การบริหารส่วนตำบลจึงเป็นองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่ใกล้ชิดกับประชาชนในพื้นที่ชนบทมากที่สุด ซึ่งองค์การบริหารส่วนตำบลเป็นของประชาชนอย่างแท้จริง คือมีเจ้าหน้าที่มาจากการเลือกตั้งซึ่งเป็นตัวแทนของประชาชนในตำบล มีการดำเนินการ โดยให้ประชาชนเข้าไปมีส่วนร่วมในการตัดสินใจกำหนดทิศทางและวางแผนพัฒนาตำบล กำกับดูแลและตรวจสอบการดำเนินการขององค์การบริหารส่วนตำบล การดำเนินงานขององค์การบริหารส่วนตำบลสามารถแก้ไขปัญหาและสนองตอบความต้องการของชุมชนระดับตำบลได้เป็นอย่างดี ส่งผลให้ประชาชนในตำบลมีความรู้สึกเชื่อมั่นและศรัทธาต่อองค์การบริหารส่วนตำบล และรู้สึกว่ามีคุณภาพมีส่วนร่วมได้เสียต่อถิ่นอาศัย ซึ่งเป็นการสร้างพลเมืองที่มีความรับผิดชอบให้แก่ประเทศชาติโดยส่วนรวม

องค์การบริหารส่วนตำบลมีบทบาทสำคัญต่อความสำเร็จของการนำนโยบายการกระจายอำนาจไปปฏิบัติ เพราะถ้าองค์การบริหารส่วนตำบลไม่สามารถปฏิบัติงานตามภารกิจและหน้าที่ที่ได้รับมอบหมายได้อย่างมีประสิทธิภาพแล้ว การกระจายอำนาจตามพระราชบัญญัติกำหนดแผนและขั้นตอนการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น พ.ศ. 2542 ย่อมไม่เกิดผลในทางปฏิบัติ และนอกจากนี้ยังมีปัญหาอื่น ๆ ที่พบเห็นเสมอคือด้านการบริหารงาน รวมทั้งการให้บริการประชาชน นั้นมีปัญหาอุปสรรคมากมาย ซึ่งประเด็นที่น่าสนใจและได้รับการวิพากษ์วิจารณ์อย่าง

มากคือ การให้บริการประชาชน คือ การเสียสละและการใช้ความรู้ความสามารถของเจ้าหน้าที่ (ทั้งที่เป็นข้าราชการ การเมืองและข้าราชการประจำ) ทำให้การบริการประชาชนหรือการปฏิบัติหน้าที่ในการให้บริการสาธารณะไม่มีประสิทธิภาพเท่าที่ควร

ผู้วิจัยซึ่งปฏิบัติงานอยู่ที่องค์การบริหารส่วนตำบลนาตาขวัญ อำเภอเมือง จังหวัดระยอง จึงสนใจศึกษาว่าประชาชนที่อาศัยอยู่ในเขตพื้นที่ขององค์การบริหารส่วนตำบลนาตาขวัญ จังหวัดระยอง ได้รับบริการบริการด้านต่าง ๆ เหมาะสม และถูกต้องตามอำนาจหน้าที่ที่กฎหมายกำหนดให้ องค์การบริหารส่วนตำบลปฏิบัติหรือไม่อย่างไร มีสิ่งใดที่องค์การบริหารส่วนตำบลควรที่จะปรับปรุงแก้ไข เพื่อให้องค์การบริหารส่วนตำบลสนองตอบตามเจตนารมณ์ของบทบัญญัติตามรัฐธรรมนูญได้อย่างแท้จริง การศึกษาถึงการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลนาตาขวัญ จังหวัดระยอง เป็นองค์ความรู้ที่เกิดจากประชาชนโดยตรง ทำให้สามารถทราบถึงปัญหาและอุปสรรคในการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบล และนำผลการศึกษาที่ได้มาใช้ในการปรับปรุงและเปลี่ยนแปลงลักษณะการให้บริการประชาชนขององค์การบริหารส่วนตำบลนาตาขวัญ ให้มีประสิทธิภาพดียิ่งขึ้น สอดคล้องกับความต้องการของประชาชน

## วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลนาตาขวัญ อำเภอเมือง จังหวัดระยอง ในทัศนะของประชาชน
2. เพื่อเปรียบเทียบการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลนาตาขวัญ อำเภอเมือง จังหวัดระยอง ในทัศนะของประชาชน จำแนกตามข้อมูลส่วนบุคคล

## สมมติฐานของการวิจัย

การให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลนาตาขวัญ อำเภอเมือง จังหวัดระยอง ในทัศนะของประชาชน จำแนกตามข้อมูลส่วนบุคคล แตกต่างกัน

## ขอบเขตของการวิจัย

### 1. ขอบเขตด้านประชากร

ประชากรที่ใช้ในการศึกษา ได้แก่ ประชาชนในพื้นที่ตำบลนาตาขวัญ 6 หมู่บ้าน จำนวน 6,232 คน (องค์การบริหารส่วนตำบลนาตาขวัญ จังหวัดระยอง, 2553) เลือกเป็นกลุ่มตัวอย่าง โดยใช้ตารางกำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างของ Krejcie และ Morgan (1970, p. 608) ได้กลุ่มตัวอย่างจำนวน 361 คน

### 2. ขอบเขตด้านเนื้อหา

2.1 ตัวแปรอิสระ (Independent variable) ได้แก่ ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ใช้บริการ แบ่งออกเป็น เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้เฉลี่ยต่อเดือน จำนวนครั้งที่เคยมาใช้บริการ ต่อปี และเรื่องที่ชอบรับบริการ

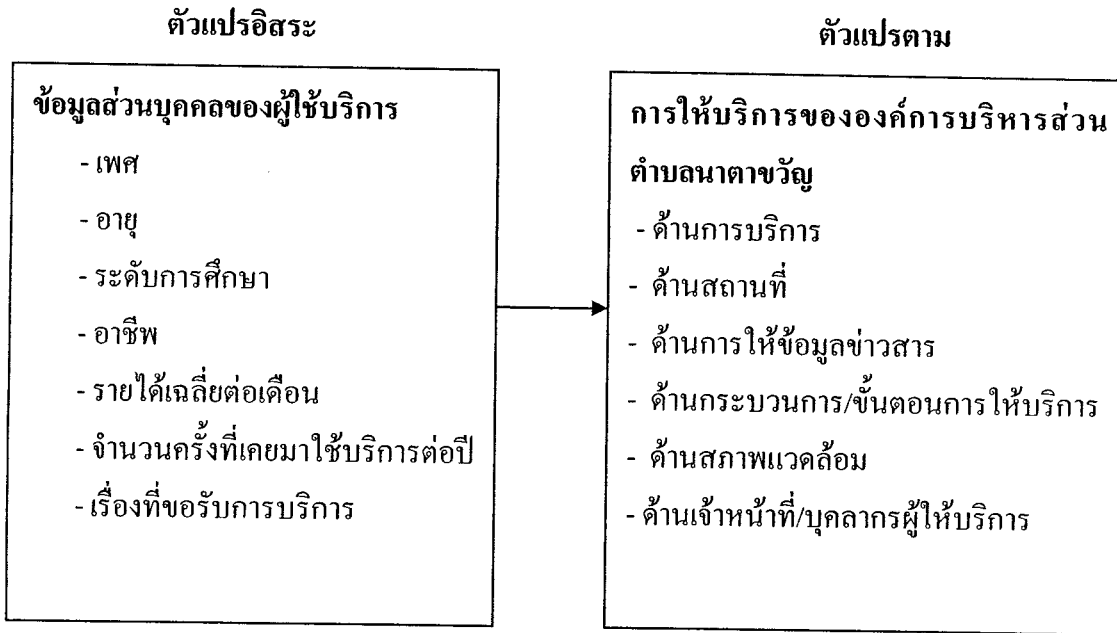
2.2 ตัวแปรตาม (dependent variable) ได้แก่ การให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลนาตาขวัญ แบ่งออกเป็น 6 ด้าน คือ ด้านการบริการ ด้านสถานที่ ด้านการให้ข้อมูล ข่าวสาร ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ ด้านสภาพแวดล้อม และด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากร ผู้ให้บริการ

### 3. ระยะเวลาดำเนินการวิจัย

ระหว่างเดือน กรกฎาคม ถึง เดือน กันยายน 2553

## กรอบแนวคิดในการวิจัย

ในการวิจัยครั้งนี้เป็นการศึกษาการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลนาตาขวัญ อำเภอเมือง จังหวัดระยอง ในทัศนะของประชาชน โดยผู้วิจัยได้ประยุกต์ทฤษฎีสถิติส่วนประสมทางการตลาดของการบริการ ของ ชัยสมพล ชาวประเสริฐ (2547) มากำหนดเป็นกรอบแนวคิดในการวิจัย



ภาพที่ 1.1 กรอบแนวคิดในการวิจัย

### นิยามศัพท์เฉพาะ

**องค์การบริหารส่วนตำบล** หมายถึง องค์การหรือหน่วยงานราชการบริหารส่วนท้องถิ่นที่มีฐานะเป็นนิติบุคคล มีความเป็นอิสระในการดำเนินงานภายใต้ขอบเขตที่กฎหมายกำหนด มีรายได้มีทรัพย์สินเป็นของตนเอง ซึ่งมีคำย่อเรียกว่า “ องค์การบริหารส่วนตำบล”

**ประชาชน** หมายถึง ผู้ที่มาใช้บริการทั่วไป หรือมาติดต่อขอใช้บริการที่องค์การบริหารส่วนตำบลนาตาขวัญ อำเภอเมือง จังหวัดระยอง

**การให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลนาตาขวัญ** หมายถึง การให้บริการที่สร้างความพอใจให้แก่ประชาชนผู้มาติดต่อขอใช้บริการที่องค์การบริหารส่วนตำบลนาตาขวัญ อำเภอเมือง จังหวัดระยอง ได้แก่ การให้บริการ ด้านการบริการ ด้านสถานที่ ด้านการให้ข้อมูลข่าวสาร ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ ด้านสภาพแวดล้อม ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ

**ด้านการบริการ** หมายถึง การอำนวยความสะดวกต่าง ๆ ให้กับประชาชนที่มาใช้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลนาตาขวัญ มีการให้บริการอย่างครบถ้วนตามความต้องการของประชาชน

**ด้านสถานที่** หมายถึง สถานที่ตั้งขององค์การบริหารส่วนตำบลนาตาขวัญ ประชาชนสามารถเดินทางมาใช้บริการได้สะดวก และสถานที่ให้บริการมีเพียงพอ จุดให้บริการมีการแบ่งเป็นสัดส่วนทำให้สะดวกแก่การมาใช้บริการ

**ด้านการให้ข้อมูลข่าวสาร** หมายถึง การสร้างความสัมพันธ์อันดี ระหว่างหน่วยงานกับประชาชน ในการให้บริการข่าวสารด้วยสื่อต่าง ๆ และเจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำแก่ผู้มาใช้บริการอย่างชัดเจน

**ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ** หมายถึง ความรวดเร็วในการปฏิบัติงาน มีการให้บริการอย่างเป็นระบบเป็นไปตามลำดับ ไม่ซับซ้อน และระยะเวลามีความเหมาะสม

**ด้านสภาพแวดล้อม** หมายถึง มีการจัดสภาพแวดล้อมและตกแต่งอาคารสถานที่ภายในบริเวณให้มีความเหมาะสมและเอื้อต่อการให้บริการ มีความสะอาด สะดวกสบายต่อการบริการ และมีอุปกรณ์เครื่องมือเครื่องใช้ที่ทันสมัย

**ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ** หมายถึง เจ้าหน้าที่ให้บริการประชาชนด้วยความซื่อสัตย์สุจริต ให้บริการด้วยความสะดวกรวดเร็ว มีความกระตือรือร้น ยิ้มแย้มแจ่มใส และให้บริการด้วยความถูกต้อง

## ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1. ผลจากการวิจัยจะเป็นข้อมูลให้ผู้บริหารองค์การบริหารส่วนตำบลนาตาขวัญนำไปใช้เป็นแนวทางการปรับปรุงการให้บริการแก่ประชาชนให้ดียิ่งขึ้น
2. ผลจากการวิจัยจะเป็นข้อมูลสำหรับใช้เป็นแนวทางในการกำหนดงบประมาณเพื่อพัฒนาการให้บริการองค์การบริหารส่วนตำบลนาตาขวัญต่อไป
3. ผลจากการวิจัยจะเป็นข้อมูลสำหรับองค์การบริหารส่วนตำบลนาตาขวัญ อื่นๆ ใช้เป็นแนวทางในการปรับปรุงการให้บริการแก่ประชาชน
4. ผู้ที่สนใจสามารถนำข้อมูลที่ได้ออกไปใช้เป็นแนวทางในการศึกษาวิจัย เรื่องที่เกี่ยวข้องต่อไป