

บทที่ 1

บทนำ

ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

การจัดระเบียบบริหารราชการส่วนท้องถิ่นหรือการปกครองส่วนท้องถิ่นในประเทศไทย ได้เริ่มมาตั้งแต่สมัยของพระบาทสมเด็จพระจุลจอมเกล้าเจ้าอยู่หัว ในปี พ.ศ. 2440 และมีการปรับปรุงเรื่อยมาจนกระทั่งในปี พ.ศ. 2537 คณะรัฐมนตรีได้มีการประกาศใช้พระราชบัญญัติสภาตำบลและองค์การบริหารส่วนตำบล ในราชกิจจานุเบกษาทำให้สภาตำบลมีฐานะเป็นนิติบุคคลตามกฎหมายตั้งแต่วันที่ 2 มีนาคม 2538 และมีผลทำให้สภาตำบลที่มีรายได้ไม่รวมเงินอุดหนุน 3 ปี ย้อนหลังติดต่อกันเฉลี่ยไม่ต่ำกว่าปีละ 150,000 บาท ได้รับการยกฐานะเป็นหน่วยบริหารราชการส่วนท้องถิ่นที่เรียกว่า “องค์การบริหารส่วนตำบล (อบต.)” (กรมการปกครอง, 2538, หน้า 14) ซึ่งเป็นหน่วยการปกครองที่เป็นรากฐานของประเทศที่ใกล้ชิดกับประชาชน ให้ความสำคัญกับการกระจายอำนาจการปกครองเน้นการมีส่วนร่วมของประชาชน ตามแนวคิดที่ว่าภูมิปัญญาของท้องถิ่น พลังของท้องถิ่น คือ พลังแผ่นดินที่จะช่วยเสริมสร้างแผ่นดินให้มั่นคง ดังนั้น องค์การบริหารส่วนตำบล จึงมีอิสระในการกำหนดนโยบาย การตัดสินใจในด้านเศรษฐกิจ สังคม วัฒนธรรม และด้านสาธารณสุข ที่เอื้อต่อการพัฒนาท้องถิ่น ทั้งนี้ จากการศึกษาการปฏิบัติงานพัฒนาท้องถิ่นขององค์การบริหารส่วนตำบลที่ผ่านมา พบว่า องค์การบริหารส่วนตำบลยังไม่เข้าใจหรือชัดเจนในบทบาทของตนเองเท่าที่ควร ไม่ทราบนโยบายและแนวทางพัฒนาจากหน่วยเหนือ ไม่เปิดโอกาสให้ประชาชนมีส่วนร่วม ขาดแผนพัฒนาจึงทำให้ขาดข้อมูลจากประชาชนที่จะใช้ในการวางแผนแก้ปัญหา ไม่สามารถเข้าไปมีบทบาทในการแก้ปัญหาของชุมชนอย่างชัดเจน ยังคงมองปัญหาของชุมชนอยู่ในวงจำกัดและขาดฐานข้อมูลในการประมาณการใช้งบประมาณการใช้จ่าย จึงเน้นการพัฒนาโครงสร้างพื้นฐานเป็นสำคัญในส่วนของผู้บริหารองค์การบริหารส่วนตำบล พบว่า ยังไม่เข้าใจหลักการพื้นฐานขององค์การบริหารส่วนตำบล จึงมุ่งสร้างโครงสร้างพื้นฐานมากกว่าการดูแลผลประโยชน์ของประชาชน (ประมวล รุจนเสรี, 2541, หน้า 17) ทำให้ภาพลักษณ์ขององค์การบริหารส่วนตำบลในสายตาของประชาชนถูกมองว่า ไม่มีคุณภาพ ไม่สามารถตอบสนองความต้องการของประชาชนได้ดีเท่าที่ควร ในขณะที่การถ่ายโอนภารกิจและการกระจายอำนาจการตัดสินใจกลับมีทิศทางเพิ่มขึ้น ตามมาตราที่ 30 แห่งพระราชบัญญัติสภาตำบลและ

องค์การบริหารส่วนตำบล พ.ศ. 2537 กำหนดแผนงานและระเบียบปฏิบัติที่จะกระจายอำนาจด้านการคลัง ให้แก่องค์กรท้องถิ่น มีรายได้เพิ่มขึ้นไม่น้อยกว่า ร้อยละ 35 ในปี พ.ศ. 2549 งบประมาณเหล่านี้มีความสำคัญต่อการแก้ปัญหาที่เกิดขึ้นในชุมชน

จากบทบาทหน้าที่และปัญหาอุปสรรคในการดำเนินงานดังกล่าวขององค์การบริหารส่วนตำบล จำเป็นที่จะต้องมีการหาแนวทางพัฒนาบทบาทขององค์การบริหารส่วนตำบลให้สามารถตอบสนองต่อปัญหา และความต้องการของชุมชนได้อย่างเต็มที่ ดังนั้นผู้ศึกษาในฐานะประชาชนได้พิจารณาเห็นความสำคัญของการปกครองส่วนท้องถิ่น จึงมีความสนใจศึกษาว่าประชาชนที่อาศัยอยู่ในเขตพื้นที่ขององค์การบริหารส่วนตำบลตะพง อำเภอเมือง จังหวัดระยอง ได้รับบริการด้านต่างๆ อย่างเหมาะสม ถูกต้องตามอำนาจหน้าที่ที่กฎหมายกำหนดให้องค์การบริหารส่วนตำบลปฏิบัติหรือไม่อย่างไร มีสิ่งใดที่องค์การบริหารส่วนตำบลควรที่ปรับปรุงแก้ไข เพื่อให้องค์การบริหารส่วนตำบลสนองตอบตามเจตนารมณ์ของบทบัญญัติตามรัฐธรรมนูญได้อย่างแท้จริง สามารถนำไปเป็นแนวทางในการวางแผนพัฒนาการบริหารจัดการงานขององค์การบริหารส่วนตำบลตะพง และองค์การบริหารส่วนตำบลหรือหน่วยงานอื่นๆ ที่บริหารจัดการคล้ายคลึงกันต่อไป

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลที่ส่งผลต่อประชาชนผู้รับบริการ องค์การบริหารส่วนตำบลตะพง อำเภอเมือง จังหวัดระยอง
2. เพื่อเปรียบเทียบการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลที่ส่งผลต่อประชาชนผู้รับบริการ จำแนกตามลักษณะประชากรศาสตร์

สมมติฐานของการวิจัย

การให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลที่ส่งผลต่อประชาชนผู้รับบริการ จำแนกตามลักษณะประชากรศาสตร์แตกต่างกัน

ขอบเขตของการวิจัย

1. ขอบเขตด้านประชากร

ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ ประชาชนที่อาศัยอยู่ในเขตพื้นที่ความรับผิดชอบขององค์การบริหารส่วนตำบลตะพง อำเภอเมือง จังหวัดระยอง ที่มาติดต่อกับองค์การบริหารส่วนตำบลตะพง ประมาณเดือนละ 125 คน จำนวน 2 เดือน 250 คน เลือกเป็นกลุ่มตัวอย่าง โดยใช้ตารางกำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างของ Krejcie และ Morgan (1970, p. 608) ได้กลุ่มตัวอย่างจำนวน 152 คน

2. ขอบเขตด้านเนื้อหา

2.1 ตัวแปรอิสระ (independent variable) คือ ลักษณะประชากรศาสตร์ ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา สถานภาพสมรส อาชีพ และรายได้เฉลี่ยต่อเดือน

2.2 ตัวแปรตาม (dependent variable) ได้แก่ การให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลตะพง แบ่งออกเป็น 4 ด้านคือ กระบวนการให้บริการ ข้อมูลข่าวสาร/การติดต่อสื่อสาร บุคลากร/เจ้าหน้าที่ และสถานที่และสภาพแวดล้อม

3. ระยะเวลาดำเนินการวิจัย

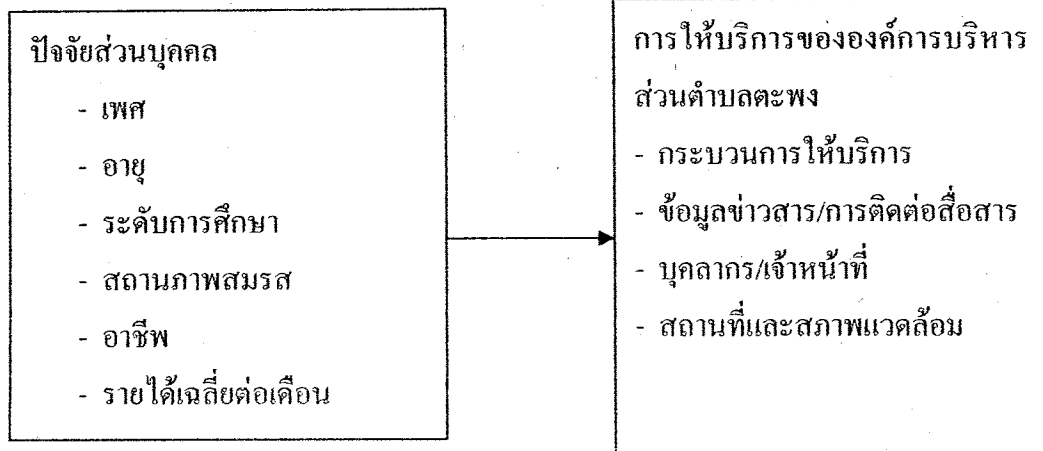
ระหว่างเดือน กันยายน ถึง พฤศจิกายน 2553

กรอบแนวคิดในการวิจัย

การวิจัยเรื่อง การให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลที่ส่งผลต่อประชาชน ผู้รับบริการ องค์การบริหารส่วนตำบลตะพง อำเภอเมือง จังหวัดระยอง การทำวิจัยครั้งนี้ผู้ศึกษาได้ประยุกต์แนวคิดเกี่ยวกับการบริการของ เทพศักดิ์ บุญรัตน์พันธ์ (2536), Gronruse (1990) และ ธีรคติ นวรัตน์ ณ อุทยาน (2549) มากำหนดเป็นกรอบแนวคิดในการวิจัยดังนี้

ตัวแปรอิสระ

ตัวแปรตาม



ภาพที่ 1.1 กรอบแนวคิดในการวิจัย

นิยามศัพท์เฉพาะ

องค์การบริหารส่วนตำบล หมายถึง หน่วยงานราชการที่เกิดขึ้นตามพระราชบัญญัติสภาตำบลและองค์การบริหารส่วนตำบล พ.ศ. 2537 และฉบับแก้ไขเพิ่มเติม (ฉบับที่ 2) พ.ศ. 2538 (ฉบับที่ 3) พ.ศ. 2542 ซึ่งประกอบด้วยสภาองค์การบริหารส่วนตำบลและคณะกรรมการบริหารส่วนตำบล ตามมาตรา 44

การให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลตะพง หมายถึง องค์ประกอบต่าง ๆ ของผู้ใช้บริการที่ได้มาใช้บริการ และมีผลต่อองค์การบริหารส่วนตำบลตะพง ให้สามารถดำเนินการไปตามวัตถุประสงค์ที่ได้กำหนดไว้ ซึ่งแบ่งออกเป็น 4 ด้าน คือ

กระบวนการให้บริการ หมายถึง ความรวดเร็วความถูกต้องในการบริการ การจัดลำดับขั้นตอนการบริการ ความเสมอภาคในการให้บริการ ความสะดวกในการติดต่อขอรับบริการ

ข้อมูลข่าวสาร/การติดต่อสื่อสาร หมายถึง ความแม่นยำของข้อมูลที่ให้แก่ผู้รับบริการ การจัดเตรียมเอกสารและคำแนะนำการบริการและขั้นตอนต่าง ๆ ระยะเวลาในการบริการ ให้กับผู้ใช้บริการ การแก้ไขปัญหาข้อร้องเรียน และตอบข้อสงสัยในเรื่องราวร้องทุกข์ ความชัดเจนของข้อมูลที่จัดไว้บริการในแต่ละขั้นตอน

บุคลากร/เจ้าหน้าที่ หมายถึง การแสดงกิจกรรมารยาทของเจ้าหน้าที่ ความซื่อสัตย์ต่อการให้บริการ ความรู้ความสามารถในงานการให้บริการ ความตรงต่อเวลาในการให้บริการ และการเอาใจใส่ในการบริการ

สถานที่และสภาพแวดล้อม หมายถึง ความเป็นระเบียบเรียบร้อย การแบ่งพื้นที่ใช้สอย
อย่างเป็นสัดส่วน ความสะอาดของสถานที่ การจัดเจ้าหน้าที่ดูแลความปลอดภัยของสถานที่ การจัด
จำนวนที่นั่งของผู้มาใช้บริการ การจัดสภาพแวดล้อมในเรื่องของการถ่ายเทอากาศ

ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1. ทำให้ทราบถึงการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลที่ส่งผลต่อประชาชน
ผู้รับบริการ องค์การบริหารส่วนตำบลตะพง อำเภอเมือง จังหวัดระยอง มีการให้บริการต่อ
ประชาชนอยู่ในระดับใด เพื่อนำผลที่ได้มาใช้ในการพัฒนาการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบล
สอดคล้องกับความต้องการของประชาชน
2. ผู้บริหารขององค์การบริหารส่วนตำบล สามารถนำผลการวิจัยไปเป็นแนวทาง
ปรับปรุงแก้ไขการให้บริการ เพื่อพัฒนาบุคลากรขององค์การบริหารส่วนตำบลตะพง ตำบลตะพง
อำเภอเมือง จังหวัดระยอง ให้มีบุคลิกภาพและการให้บริการได้เหมาะสมกับภาระหน้าที่ของ
องค์การบริหารส่วนตำบล