บทที่ 1

บทนำ

ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

นโยบายของรัฐบาลหลายรัฐบาลที่ผ่านมาได้สนับสนุนให้มีการกระจายอำนาจสู่ท้องถิ่นให้เพิ่มมากขึ้น การดำเนินการกระจายอำนาจจากส่วนกลางสู่ท้องถิ่นได้เริ่มกระทำเป็นรูปธรรมตั้งแต่ปี 2535 เป็นต้นมา โดยมีพระราชบัญญัติสภาตำบลและองค์การบริหารส่วนตำบล พ.ศ. 2537 ซึ่งกำหนดให้องค์การบริหารส่วนตำบล (อบต.) มีฐานะเป็นนิติบุคคลและเป็นการปกครองท้องถิ่นรูปแบบล่าสุด มีอำนาจหน้าที่ในการพัฒนาตำบลในเขตองค์การบริหารส่วนตำบล ทั้งในด้านเศรษฐกิจ สังคม และวัฒนธรรม ต่อมาได้มีการปรับปรุงแก้ไขพระราชบัญญัติดังกล่าวให้สอดคล้องกับบทบัญญัติของรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พ.ศ. 2540 ซึ่งได้บัญญัติเกี่ยวกับการปกครองท้องถิ่นและการกระจายอำนาจสู่ท้องถิ่นไว้ในมาตรา 78 หมวด 5 แนวนโยบายพื้นฐานแห่งรัฐ โดยรัฐต้องกระจายอำนาจให้ท้องถิ่นพึ่งตนเองและตัดสินใจในกิจการได้เองโดยคำนึงถึง เจตนารมณ์ของประชาชนและมาตรา 284 ให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมีความเป็นอิสระในการกำหนดนโยบายการปกครอง การบริหาร การบริหารงานบุคคล การเงินการคลัง และ มีอำนาจหน้าที่ของตนเอง โดยเฉพาะในการกำหนดอำนาจหน้าที่ให้คำนึงถึงการกระจายอำนาจเพิ่มขึ้นให้แก่ท้องถิ่นเป็นสำคัญในปี 2543 โดยการกระจายอำนาจสู่ท้องถิ่นได้จัดโครงการต่างๆเพื่อสนับสนุน ได้แก่

1. สำนักงานคณะกรรมการการกระจายอำนาจ จัดโครงการถ่ายโอนบริการสาธารณะให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

2. สำนักงาน ก.พ. จัดโครงการถ่ายโอนกำลังคนสู่ท้องถิ่น เพื่อสนับสนุนมาตรการเสริมการพัฒนาชนบท

3. สำนักงบประมาณ ปรับปรุงพระราชบัญญัติวิธีงบประมาณ พ.ศ. 2502 (เพื่อโอนถ่ายงบประมาณ)

“องค์การบริหารส่วนตำบล” เป็นองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นรูปแบบหนึ่ง ที่จำลองรูปแบบการปกครองรัฐบาลส่วนกลางมาใช้ โดยให้ประชาชนมีส่วนร่วมในการบริหารบ้านเมืองตามครรลองของประชาธิปไตย ประชาชนในท้องถิ่น มีคุณภาพชีวิตที่ดีขึ้น สามารถเข้าถึง บริการสาธารณะได้อย่างทั่วถึง และ เป็นธรรม ประชาชนมีบทบาทในการตัดสินใจ การกำกับดูแล การ

มหาวิทยาลัยราชภัฏธนบุรี

ตรวจสอบ ตลอดจนสนับสนุนการดำเนินกิจกรรมขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นอย่างเต็มที่ ในส่วนองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น จะมีศักยภาพทางด้านการบริหารจัดการและการคลังท้องถิ่นที่พึ่งตนเอง และ เป็นอิสระมากขึ้น ข้าราชการ พนักงาน และลูกจ้างขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นเป็นผู้ที่มีบทบาทสำคัญ และ เป็นกลไกหลักของประเทศในการบริการสาธารณะ เพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชนในท้องถิ่น ทั้งยังมีหน้าที่ และ ความรับผิดชอบสำคัญในอันที่จะบำบัดทุกข์บำรุงสุข และ สร้างคุณภาพชีวิตที่ดีให้แก่ประชาชนในท้องถิ่น โดยสอดคล้องกับนโยบายของรัฐบาลและท้องถิ่น รวมถึงผู้บริหารและสภาท้องถิ่น จะเป็นผู้มีความรู้ ความสามารถ และวิสัยทัศน์ในการบริหารราชการส่วนภูมิภาค จะเปลี่ยนบทบาทจากฐานะผู้จัดทำบริการสาธารณะ มาเป็นผู้ให้บริการ ด้านความช่วยเหลือทางวิชาการ และ กำกับดูแลการดำเนินงานขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น มีภารกิจการให้บริการ และ อำนวยความสะดวกที่เกี่ยวข้องกับชีวิต ความเป็นอยู่ของประชาชนด้านต่าง ๆ ทั้งทางด้านเศรษฐกิจ สังคม และการเมือง เพื่อพัฒนาคุณภาพชีวิต และสร้างสรรค์ความเจริญก้าวหน้าให้กับท้องถิ่น ในส่วนที่องค์การบริหารส่วนตำบลต้องให้บริการแก่ประชาชนในตำบลของตนทั้งสิ้น ซึ่งมีผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อการบริการขององค์การบริหารส่วนตำบล เพราะเหตุนี้เองความพึงพอใจเป็นสาเหตุสำคัญที่ทำให้มนุษย์แสดงพฤติกรรมต่าง ๆ ออกมาในเชิงบวก เช่นมีความมุ่งมั่นที่จะฟันฝ่าอุปสรรคต่างๆ มีความกระตือรือร้น และ ทำกิจกรรมนั้นๆอย่างทุ่มเทเต็มกำลังความสามารถ ขณะเดียวกันหากมนุษย์ไม่มีความพึงพอใจจะทำให้มนุษย์แสดงพฤติกรรม ต่าง ๆ ออกมาในเชิงลบ เช่น มีสภาพที่เฉื่อยชา ทำกิจการนั้น ๆ ให้ผ่านไปไม่สนใจ และไม่เอาใจใส่กับการทำกิจกรรม

ดังนั้นการดำเนินการศึกษาความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อการบริการขององค์การบริหารส่วนตำบล ตำบลบางเพรียง จังหวัดสมุทรปราการ ในการดำเนินการวิจัยเพื่อเผยแพร่ต่อสาธารณชน เป็นเครื่องบ่งชี้ของการให้บริการว่าควรจะปรับปรุง และ แก้ไขในเรื่องใดให้เหมาะสม ซึ่งถือได้ว่าเป็นการบริหารจัดการโดยใช้กลยุทธ์ทางด้านการบริการมาปรับใช้นั่นเอง จากเหตุผลดังกล่าวข้างต้น ผู้ศึกษาจึงสนใจที่จะศึกษาความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อการบริการขององค์การบริหารส่วนตำบล ตำบลบางเพรียง จังหวัดสมุทรปราการ ที่ผู้ศึกษาปฏิบัติงานอยู่

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในบริการขององค์การบริหารส่วนตำบล ตำบลบางเพรียง จังหวัดสมุทรปราการ

มหาวิทยาลัยราชภัฏธนบุรี

2. เพื่อเปรียบเทียบปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในบริการของผู้ใช้บริการ จำแนกตามลักษณะประชากรศาสตร์

สมมุติฐานของการวิจัย

ปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในบริการของผู้ใช้บริการ จำแนกตามลักษณะประชากรศาสตร์ แตกต่างกัน

ขอบเขตของการวิจัย

1. ขอบเขตด้านประชากร ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ ประชาชนผู้ใช้บริการในตำบลบางเพรียง จังหวัดสมุทรปราการ จำนวน 14,276 คน เลือกเป็นกลุ่มตัวอย่างจำนวน 375 คน ขนาดกลุ่มตัวอย่างได้จากตารางกำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างของ Krejcie และ Morgan (1970,p.608)

2. ขอบเขตด้านเนื้อหา การศึกษาครั้งนี้ผู้ศึกษามุ่งศึกษาตัวแปรดังนี้

1. ตัวแปรอิสระ(independent variables) คือ

1.1 คุณลักษณะส่วนบุคคลของผู้ใช้บริการ

- เพศ
- อายุ
- สถานภาพสมรส
- ระดับการศึกษา
- อาชีพ

1.2 ปัจจัยที่มีผลต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบล ตำบลบางเพรียง จังหวัดสมุทรปราการ ได้แก่

- การให้บริการของเจ้าหน้าที่ในส่วนต่าง ๆ
- กระบวนการให้บริการ
- ข้อมูลข่าวสาร
- บุคลิกภาพของเจ้าหน้าที่
- สถานที่และสภาพแวดล้อม

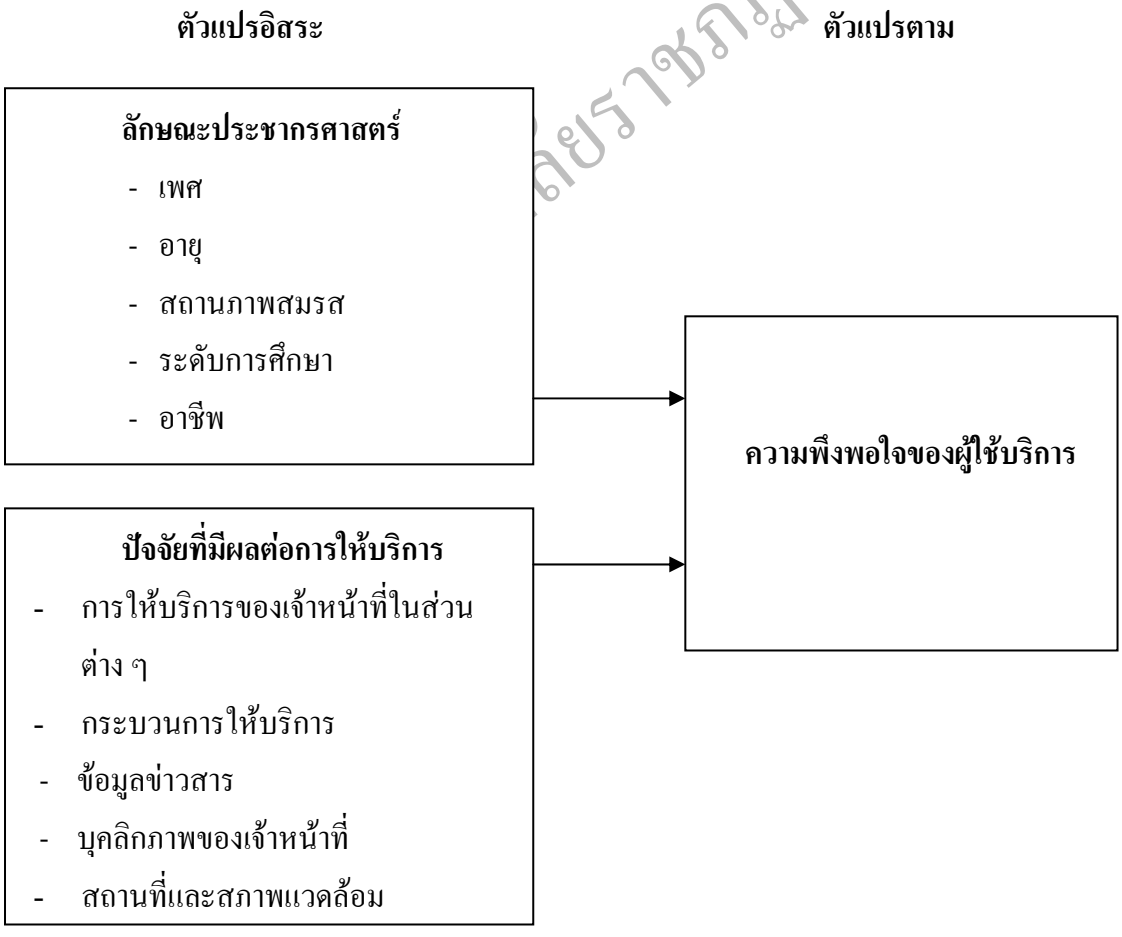
2. ตัวแปรตาม (Independent variables) คือ ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ

มหาวิทยาลัยราชภัฏธนบุรี

3. ขอบเขตด้านระยะเวลา ในการศึกษาครั้งนี้ได้ดำเนินการในช่วงเดือนเมษายน – เดือนมิถุนายน พ.ศ. 2552

กรอบแนวคิดในการวิจัย

การศึกษาเรื่องปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลตำบลบางเพรียง จังหวัดสมุทรปราการ โดยประยุกต์ใช้จากกรมการปกครอง, 2541, หน้า 114-116 สมชาติ กิจยรรยง, 2537, หน้า 163-165 ชัยสมพล ชาวประเสริฐ , 2546, หน้า 55-56 ธีรกิติ นวรัตน์ ณ อยุธยา, 2547, หน้า 16-18 และ ศิริวรรณ เสรีรัตน์และคณะ, 2541 , หน้า 45 ได้กำหนดตัวแปรอิสระประกอบด้วย 5 ด้าน ได้แก่ การให้บริการของเจ้าหน้าที่ในส่วนต่าง ๆ กระบวนการให้บริการ ข้อมูลข่าวสาร บุคลิกภาพของเจ้าหน้าที่ และ สถานที่และสภาพแวดล้อม ซึ่งแสดงกรอบแนวคิดในการวิจัยดังนี้



ภาพที่ 1.1 กรอบแนวคิดในการวิจัย

มหาวิทยาลัยราชภัฏธนบุรี

นิยามศัพท์เฉพาะ

องค์การบริหารส่วนตำบล หมายถึง องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นซึ่งจัดตั้งขึ้นตามพระราชบัญญัติสภาตำบลและองค์การบริหารส่วนตำบล พ.ศ. 2537 มีฐานะเป็นนิติบุคคล ประกอบด้วยสภาองค์การบริหารส่วนตำบล และ คณะกรรมการบริหารองค์การบริการบริหารส่วนตำบล มีอำนาจหน้าที่ในการพัฒนาตำบลในเขตองค์การบริหารส่วนตำบล ทั้งในด้านเศรษฐกิจ สังคม และ วัฒนธรรม

ความพึงพอใจ หมายถึง ระดับความรู้สึกพอใจมากหรือน้อยของผู้ใช้บริการที่มีผลจากการเปรียบเทียบระหว่างการให้บริการต่าง ๆ กับความคาดหวังของผู้ใช้บริการ ที่สามารถตอบสนองความต้องการของผู้ใช้บริการได้อย่างต่อเนื่อง

ผู้ใช้บริการ หมายถึง ประชาชนที่เข้ามาใช้บริการกับองค์การบริหารส่วนตำบลบางเพรียง จังหวัดสมุทรปราการ

ปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจ หมายถึง องค์ประกอบต่าง ๆ ที่ผู้ใช้บริการได้ประสบในการมาใช้บริการ และ มีผลต่อความรู้สึกพอใจหรือไม่พอใจ ซึ่งมีองค์ประกอบดังนี้

- การให้บริการของเจ้าหน้าที่ในส่วนต่าง ๆ หมายถึง การรับชำระภาษีค่าธรรมเนียมต่างๆ การจัดระบบการขอใช้น้ำอุปโภคบริโภค การจัดเก็บขยะมูลฝอย การขออนุญาตปลูกสร้างอาคาร ดัดแปลง รื้อถอนอาคาร หรือเคลื่อนย้ายอาคาร การรับแจ้งเรื่องราวร้องทุกข์และอุบัติภัย การให้บริการสังคมสงเคราะห์คนชราและพิการ การซ่อมแซมถนน ตรอก ซอย สะพาน ป้ายบอกชื่อทาง การแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนเนื่องจากการก่อสร้างในที่สาธารณะ

- กระบวนการให้บริการ หมายถึง ความรวดเร็วความถูกต้องในการบริการ การจัดลำดับขั้นตอนการบริการ ความเสมอภาคในการให้บริการ ความสะดวกในการติดต่อขอรับบริการ

- ข้อมูลข่าวสาร หมายถึง ความแม่นยำของข้อมูลที่ให้แก่ผู้รับบริการ การจัดเตรียมเอกสารและคำแนะนำการบริการต่าง ๆ ให้กับผู้มาใช้การ แก้ไขปัญหาร้องเรียน และ ตอบข้อสงสัยในเรื่องราวร้องทุกข์ ความชัดเจนของข้อมูลที่จัดไว้บริการในแต่ละขั้นตอน

- บุคลิกภาพของเจ้าหน้าที่ หมายถึง การแสดงกิริยามารยาทของเจ้าหน้าที่ ความซื่อสัตย์ต่อการให้บริการ ความรู้ความสามารถในงานการให้บริการ ความตรงต่อเวลาในการให้บริการ การเอาใจใส่ในการบริการ

- สถานที่และสภาพแวดล้อม หมายถึง ความเป็นระเบียบเรียบร้อย การแบ่งพื้นที่ใช้สอยอย่างเป็นสัดส่วน ความสะอาดของสถานที่ การจัดเจ้าหน้าที่ดูแลความปลอดภัยของสถานที่ การจัดจำนวนที่นั่งของผู้มาใช้บริการ การจัดสภาพแวดล้อมในเรื่องของการถ่ายเทอากาศ

มหาวิทยาลัยราชภัฏธนบุรี

ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1. ข้อมูลจากการศึกษาครั้งนี้ เพื่อเป็นแนวทางสำหรับผู้บริหารนำไปใช้ในการพัฒนาด้านการบริการขององค์การบริหารส่วนตำบล ตำบลบางเพรียง จังหวัดสมุทรปราการ และหน่วยงานอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้องเพื่อให้สอดคล้องกับความต้องการของผู้ใช้บริการ และ ทำให้การบริการมีประสิทธิภาพมากที่สุด

2. ข้อมูลจากการศึกษาครั้งนี้ สามารถใช้เป็นแนวทางสำหรับผู้สนใจที่จะทำการศึกษาในเรื่องเกี่ยวกับการบริการขององค์การบริหารส่วนตำบล ตำบลบางเพรียง จังหวัดสมุทรปราการ

มหาวิทยาลัยราชภัฏธนบุรี