

บทที่ 1

บทนำ

ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

การปกครองในระบอบประชาธิปไตยนั้น กล่าวได้ว่าเป็นการปกครองตนเองของประชาชนในท้องถิ่นซึ่งเป็นรากฐานที่สำคัญยิ่ง ดังนั้น แนวความคิดในการกระจายอำนาจการบริหาร การปกครองประชาชนในท้องถิ่นจึงเกิดขึ้น โดยพยายามกระจายอำนาจการปกครองเพื่อให้ท้องถิ่นสามารถทำกิจกรรมต่างๆ ได้โดยมีความเป็นอิสระ ปลอดภัยจากการชี้นำจากรัฐบาลมีความสามารถที่จะสนองความต้องการของพลเมืองในท้องถิ่นได้ แต่ทั้งนี้ในด้านนโยบายที่สำคัญยังคงต้องยึดตามแนวนโยบายแห่งรัฐ เช่น นโยบายการคลัง และนโยบายการป้องกันประเทศ เป็นต้น ดังนั้นหน่วยการปกครองท้องถิ่นจึงมีความเป็นอิสระในระดับหนึ่งในการที่จะดำเนินกิจกรรมการบริหารของตนเอง แต่อีกส่วนหนึ่งนั้นรัฐบาลยังคงต้องคงเอกสิทธิ์ในการควบคุมไว้ ทั้งนี้เพื่อรักษาสภาพความเป็นอันหนึ่งอันเดียวกัน และความมั่นคงของชาติไว้นั่นเอง ส่วนท้องถิ่นจะมีอิสระในการปกครองตนเอง มีส่วนร่วมทางการบริหาร มีสิทธิมีเสียงดำเนินการปกครองกันเอง อันเป็นรากฐาน และวิถีทางของการปกครองระบอบประชาธิปไตยทำให้ประชาชนรู้สึกว่าคุณมีความเกี่ยวพัน มีส่วนได้ส่วนเสียในการบริหารที่ตนเองได้เข้าไปมีส่วนร่วมในกิจกรรมทางการเมือง เช่น ไปเลือกตั้ง ไปหาเสียงสนับสนุนผู้สมัครรับเลือกตั้ง เป็นต้น ทำให้เกิดความรับผิดชอบ เกิดความหวงแหนและปกป้องต่อสิทธิผลประโยชน์ที่พึงได้รับ ซึ่งเป็นเครื่องมือที่ดีในการพัฒนาการเมืองระดับชาติต่อไป

ประโยชน์ของการปกครองท้องถิ่นที่เห็นอย่างเป็นรูปธรรม ก็คือเหตุผลที่ว่าไม่มีผู้ใดจะรู้ถึงปัญหาและความต้องการของท้องถิ่นได้ดีที่สุดเท่าคนในท้องถิ่นเอง ซึ่งในการนี้จะทำให้เกิดการมีส่วนร่วมในการแก้ไขปัญหาของตนเอง ได้เรียนรู้กระบวนการการเมือง การปกครอง และการบริหารท้องถิ่น อันจะก่อให้เกิดผู้นำท้องถิ่นที่จะก้าวมาเป็นผู้นำระดับชาติต่อไป และยังเป็นการแบ่งเบาภาระของรัฐบาล สอดคล้องกับแนวความคิดของนักรัฐศาสตร์เสรีนิยม ซึ่งสนับสนุนการปกครองตนเอง อันเป็นรากฐานและวิถีทางการปกครองตามระบอบประชาธิปไตย ดังบทบัญญัติของรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พ.ศ. 2521 ได้บัญญัติเรื่องการปกครองในระดับท้องถิ่นขึ้น ถือเป็นแนวนโยบายการกระจายอำนาจของรัฐที่สำคัญ คือ

1. รัฐพึงส่งเสริมประชาชนให้เข้าใจและเลื่อมใสศรัทธาในการปกครองระบอบประชาธิปไตย อันมีพระมหากษัตริย์เป็นประมุข รวมตลอดทั้งการปกครองท้องถิ่น
2. รัฐพึงส่งเสริมท้องถิ่นให้มีสิทธิปกครองตนเองได้ตามกฎหมายบัญญัติ

3. การจัดการปกครองส่วนท้องถิ่น ต้องเป็นไปตามการปกครองตนเองตามเจตนารมณ์ของประชาชนในท้องถิ่น ตามบัญญัติแห่งกฎหมาย

4. คณะผู้บริหารท้องถิ่นหรือผู้บริหารท้องถิ่นได้มาจากการเลือกตั้งเป็นหลัก การแต่งตั้งคณะผู้บริหารท้องถิ่นหรือผู้บริหารท้องถิ่น จะกระทำได้เฉพาะในกรณีที่จำเป็นตามบทบัญญัติแห่งกฎหมาย

ดังนั้นจึงกล่าวได้ว่า การปกครองท้องถิ่นมีเป้าหมายที่สำคัญ คือ การสร้างความรักความหวงแหน ความเข้าใจในสิทธิ และความรับผิดชอบต่อท้องถิ่นของประชาชน การปกครองท้องถิ่นที่เข้มแข็ง มีประสิทธิภาพ จะทำให้ประชาชนมีความรู้สึกเชื่อมั่นและศรัทธาต่อท้องถิ่น ประชาชนจะรู้สึกตัวว่ามีความรัก ความผูกพัน มีส่วนได้ส่วนเสียต่อถิ่นอาศัย อันจะเป็นการสร้างพลเมืองที่รับผิดชอบให้แก่ประเทศชาติในที่สุด ประเทศต่างๆ ในโลกจึงจัดให้มีการปกครองท้องถิ่นอย่างกว้างขวาง เพื่อให้การปกครองท้องถิ่นเป็นกลไกที่จะส่งเสริมให้เกิดความมั่นคงขึ้นในชาติ การจัดการปกครองท้องถิ่น จะต้องมืองค์กรที่เป็นนิติบุคคล มีการเลือกตั้ง มีอิสระในการปกครองและมิงบประมาณของตนเอง อยู่ในความควบคุมของรัฐในขั้นสุดท้ายเพื่อความมั่นคงของชาติ ซึ่งรูปแบบการปกครองท้องถิ่นที่เป็นนิติบุคคลของไทย ปัจจุบันมี 6 รูปแบบ คือ เทศบาล สุขาภิบาล องค์การบริหารส่วนจังหวัด องค์การบริหารส่วนตำบล เมืองพัทยา และกรุงเทพมหานคร

ในทางปฏิบัติประชาชนส่วนใหญ่ของประเทศได้คุ้นเคยกับการอยู่ภายใต้วิวัฒนาการของการปกครองในรูปตำบลและหมู่บ้านมาช้านาน นับตั้งแต่มีการประกาศใช้พระราชบัญญัติลักษณะท้องถิ่น พ.ศ. 2457 เป็นต้นมาจนกระทั่งในปี พ.ศ. 2499 สมัยรัฐบาลของจอมพล ป.พิบูลสงคราม เป็นนายกรัฐมนตรี มีการจัดตั้งสภาตำบลขึ้นทั่วประเทศเป็นราชการบริหารส่วนท้องถิ่นและมีการออกกฎหมายเปลี่ยนแปลงรูปแบบของสภาตำบลอีกหลายฉบับและต่อมาในปี พ.ศ. 2537 สมัยรัฐบาลของ นายชวน หลีกภัย ได้มีนโยบายในการกระจายอำนาจ การปกครองไปสู่ส่วนท้องถิ่นได้มีการผลักดันแนวความคิดดังกล่าวจนประสบความสำเร็จ จึงทำให้การประกาศใช้ “พระราชบัญญัติสภาตำบลและองค์การบริหารส่วนตำบล พ.ศ. 2537” ขึ้นในวันที่ 2 ธันวาคม พ.ศ. 2537 ทำให้เกิดสภาตำบลที่มีฐานะเป็นนิติบุคคล จำนวน 6,216 แห่ง และยกฐานะสภาตำบลที่มี รายได้โดยไม่รวมเงินอุดหนุนในปีงบประมาณที่ล่วงมาติดต่อกัน 3 ปี เฉลี่ยไม่ต่ำกว่า ปีละ 150,000 บาท เป็นองค์การบริหารส่วนตำบล จำนวน 617 แห่ง ในวันที่ 30 พฤษภาคม พ.ศ. 2538 (กรมการปกครอง. 2544 : 10)

องค์การบริหารส่วนตำบล มีชื่อย่อว่า อบต. ที่ประกาศจัดตั้งแล้วทั่วประเทศปัจจุบันมีจำนวน 6,745 องค์การบริหารส่วนตำบล และมีสภาตำบลจำนวน 214 ตำบล (กรมการปกครอง. 2544 : 1) และในโอกาสต่อไปสภาตำบลทุกแห่งทั่วประเทศ จะได้รับการยกฐานะเป็นองค์การบริหารส่วนตำบลทั้งหมด สภาตำบลจะหมดไปมีเพียงองค์การบริหารส่วนตำบลเป็นหน่วยบริหาร

ราชการส่วนท้องถิ่น องค์การบริหารส่วนตำบลจึงเป็นองค์กรที่ได้รับการคาดหวังว่าจะเป็นกลไกสำคัญที่จะช่วยให้ความพยายามในการฟื้นฟูและพัฒนาศักยภาพของชุมชนชนบททั้งด้านสังคม เศรษฐกิจ วัฒนธรรมให้เป็นจริงได้ เพราะองค์การบริหารส่วนตำบลมีอำนาจในการปกครองตนเองตามอำนาจหน้าที่ที่กฎหมายกำหนดไว้ภายใต้การกำกับดูแลของส่วนกลาง การกระจายอำนาจการปกครองในรูปองค์การบริหารส่วนตำบล มีปัจจัยที่เอื้อและขัดขวางต่อความสำเร็จขององค์กรมากมาย จึงอยู่ในความสนใจของหลายฝ่าย ทั้งฝ่ายการเมือง ฝ่ายข้าราชการประจำ นักวิชาการ ตลอดจนประชาชนทั่วไป ที่ต้องการให้หน่วยการปกครองท้องถิ่นที่ใกล้ชิดกับประชาชนมากที่สุดเติบโตเป็นองค์กรที่เข้มแข็ง รองรับการพัฒนาประเทศต่อไปในอนาคต

องค์การบริหารส่วนตำบล (อบต.) เป็นหน่วยงานที่ให้บริการประชาชนในระดับท้องถิ่น ดังที่กล่าวมาแล้ว และเหตุผลสำคัญขององค์การบริหารส่วนตำบล คือ การให้บริการในด้านต่างๆ การบริหารจัดการของคณะกรรมการองค์การบริหารส่วนตำบลในแต่ละแห่งนี้อาจมีความแตกต่างกัน แม้ว่าจะมีบริบทตามกฎหมายที่เป็นแบบเดียวกันก็ตาม ดังนั้นผู้วิจัยในฐานะประชาชนได้พิจารณาเห็นความสำคัญของการปกครองส่วนท้องถิ่นจึงสนใจศึกษาว่าประชาชนผู้อาศัยอยู่ในเขตพื้นที่ขององค์การบริหารส่วนตำบลภูเขาทอง จังหวัดพระนครศรีอยุธยา ได้รับบริการด้านต่างๆ อย่างเหมาะสม ถูกต้องตามอำนาจหน้าที่ที่กฎหมายกำหนดให้องค์การบริหารส่วนตำบลปฏิบัติหรือไม่อย่างไร มีสิ่งใดที่องค์การบริหารส่วนตำบลควรที่จะปรับปรุงแก้ไข เพื่อให้องค์การบริหารส่วนตำบลสนองตอบตามเจตนารมณ์ของบทบัญญัติตามรัฐธรรมนูญได้อย่างแท้จริง

การศึกษาความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบล จึงเป็นองค์ความรู้ที่เกิดจากประชาชนโดยตรง และสามารถนำไปเป็นแนวทางในการพัฒนางานบริหารจัดการงานขององค์การบริหารส่วนตำบลที่ทำการศึกษาวิจัย และองค์การบริหารส่วนตำบลอื่นๆ หรือหน่วยงานปกครองท้องถิ่นอื่นๆ เพื่อให้ประชาชนได้รับความสะดวกและรู้สึกพึงพอใจต่อการให้บริการ

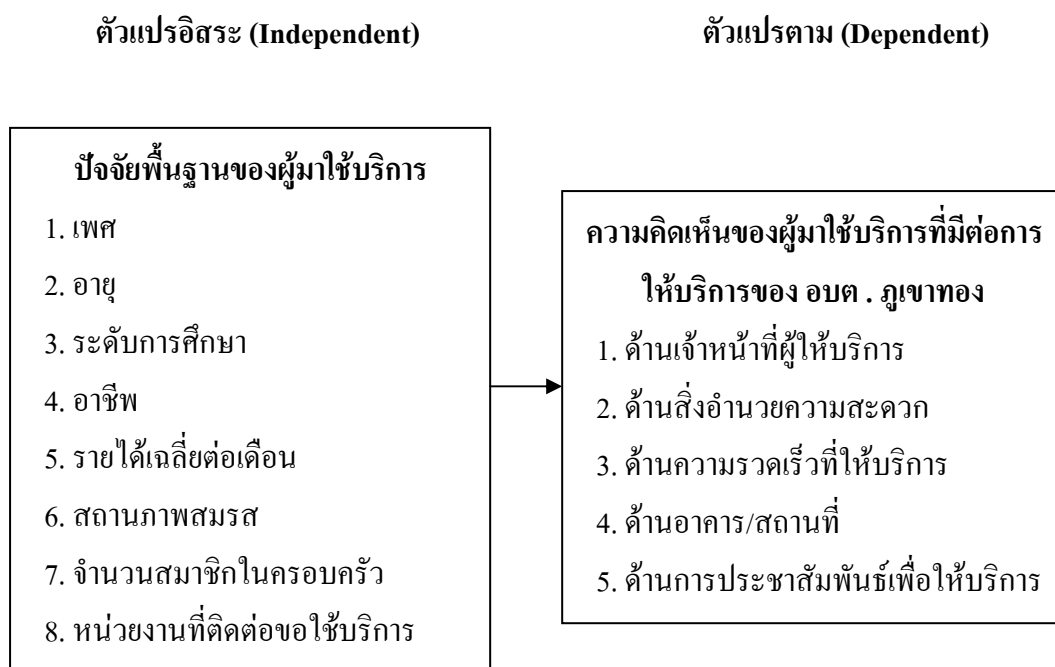
วัตถุประสงค์การวิจัย

1. เพื่อศึกษาปัจจัยพื้นฐานของผู้มาใช้บริการองค์การบริหารส่วนตำบลภูเขาทอง อำเภอพระนครศรีอยุธยา จังหวัดพระนครศรีอยุธยา
2. เพื่อศึกษาความคิดเห็นของผู้มาใช้บริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลภูเขาทอง อำเภอพระนครศรีอยุธยา จังหวัดพระนครศรีอยุธยา

3. เพื่อเปรียบเทียบความคิดเห็นของผู้มาใช้บริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลภูเขาทอง อำเภอพระนครศรีอยุธยา จังหวัดพระนครศรีอยุธยา จำแนกตามปัจจัยพื้นฐานของผู้มาใช้บริการ

กรอบแนวคิดการวิจัย

การกำหนดกรอบแนวคิดในการทำวิจัยครั้งนี้ได้ศึกษาจากแนวคิดและทฤษฎี จึงได้กำหนดกรอบแนวคิดการวิจัยไว้ ดังภาพประกอบ 1



ภาพประกอบ 1 กรอบแนวคิดการวิจัย

สมมติฐานการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้ได้ตั้งสมมติฐานไว้ คือ ปัจจัยพื้นฐานของผู้มาใช้บริการต่างกันมีความคิดเห็นต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลภูเขาทองแตกต่างกัน

ขอบเขตการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเรื่องความคิดเห็นของผู้มาใช้บริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลภูเขาทอง อำเภอพระนครศรีอยุธยา จังหวัดพระนครศรีอยุธยา

1. ขอบเขตด้านประชากรและกลุ่มตัวอย่าง คือ ผู้มาใช้บริการที่อยู่ในเขตพื้นที่ความรับผิดชอบขององค์การบริหารส่วนตำบลภูเขาทอง อำเภอพระนครศรีอยุธยา จังหวัดพระนครศรีอยุธยา

2. ขอบเขตด้านเนื้อหา โดยกำหนดตัวแปรที่ต้องการศึกษาไว้ดังนี้

1.1 ตัวแปรอิสระ ได้แก่ ปัจจัยพื้นฐานผู้มาใช้บริการ

1.1.1 เพศ

1.1.2 อายุ

1.1.3 ระดับการศึกษา

1.1.4 อาชีพ

1.1.5 รายได้เฉลี่ยต่อเดือน

1.1.6 สถานภาพสมรส

1.1.7 จำนวนสมาชิกในครอบครัว

1.1.8 หน่วยงานที่ติดต่อขอใช้บริการ

1.2 ตัวแปรตาม ได้แก่ ความคิดเห็นของผู้มาใช้บริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลภูเขาทอง อำเภอพระนครศรีอยุธยา จังหวัดพระนครศรีอยุธยา

1.2.1 ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ

1.2.2 ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก

1.2.3 ด้านความรวดเร็วที่ให้บริการ

1.2.4 ด้านอาคาร/สถานที่

1.2.5 ด้านการประชาสัมพันธ์เพื่อให้บริการ

3. ขอบเขตค้นพื้นที่ คือ องค์การบริหารส่วนตำบลภูเขาทอง อำเภอพระนครศรีอยุธยา จังหวัดพระนครศรีอยุธยา

4. ขอบเขตด้านเวลา การศึกษาครั้งนี้ได้เก็บรวบรวมข้อมูลทั้งหมดเป็นเวลา 3 เดือน ระหว่าง เดือนพฤษภาคม ถึง เดือนกรกฎาคม

ประโยชน์ที่ได้รับจากการวิจัย

1. ได้ทราบถึงความคิดเห็นของผู้มาใช้บริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลภูเขาทอง ในด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ด้านความรวดเร็วที่ให้บริการ ด้านอาคาร/สถานที่ ตลอดจนด้านการประชาสัมพันธ์เพื่อให้บริการ และผลการเปรียบเทียบความคิดเห็นผู้มาใช้บริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบล

ภูเขาทอง อำเภอพระนครศรีอยุธยา จังหวัดพระนครศรีอยุธยา จำแนกตามปัจจัยพื้นฐานของผู้มาใช้บริการ

2. สามารถนำไปใช้เป็นประโยชน์ในการนำเสนอเป็นแนวทางในการปรับปรุงและพัฒนา เพื่อให้การปฏิบัติงานขององค์การบริหารส่วนตำบลภูเขาทอง อำเภอพระนครศรีอยุธยา จังหวัดพระนครศรีอยุธยาต่อไป

นิยามศัพท์เฉพาะ

ปัจจัยพื้นฐานของผู้มาใช้บริการ หมายถึง ลักษณะของผู้ใช้บริการ ประกอบด้วย เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้เฉลี่ยต่อเดือน สถานภาพสมรส จำนวนสมาชิกในครอบครัว และหน่วยงานที่ติดต่อขอใช้บริการ

ความคิดเห็นต่อการให้บริการ หมายถึง ความคิดเห็นของผู้มาใช้บริการที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลภูเขาทอง ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ด้านความรวดเร็วที่ให้บริการ ด้านอาคาร/สถานที่ และด้านการประชาสัมพันธ์เพื่อให้บริการ

เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ หมายถึง บุคลากรที่ให้บริการแก่ผู้มาใช้บริการให้ได้รับความสะดวกรวดเร็วและทั่วถึง ถูกต้องเหมาะสมเป็นธรรม และสม่ำเสมอ รวมถึงการแต่งกาย กิริยามารยาท ความเอาใจใส่การบริการ ที่ปฏิบัติงานอยู่ในองค์การบริหารส่วนตำบลภูเขาทอง อำเภอพระนครศรีอยุธยา จังหวัดพระนครศรีอยุธยา

สิ่งอำนวยความสะดวก หมายถึง สิ่งที่ทำให้ความสะดวกสบายจากผู้ให้บริการ เช่น มีที่นั่ง บริเวณรอรับบริการเพียงพอและเหมาะสม มีน้ำดื่มบริการไว้ในแต่ละจุด และมีป้ายแสดงบอกทาง จุดให้บริการ เป็นต้น

ความรวดเร็วการให้บริการ หมายถึง ความรวดเร็วในการปฏิบัติงาน ของเจ้าหน้าที่ในการให้บริการ เช่น ความรวดเร็วในการให้บริการแต่ละขั้นตอน ได้รับบริการที่ทันตามเวลา ระยะเวลาในการให้บริการมีความเหมาะสมกับการรับบริการ

อาคาร/สถานที่ หมายถึง การจัดสภาพแวดล้อมและตกแต่งอาคารสถานที่ภายในบริเวณ ให้มีความเหมาะสมและเอื้อต่อให้บริการ ประกอบด้วย มีความสะอาด สะดวกสบายต่อการบริการ

การประชาสัมพันธ์เพื่อให้บริการ หมายถึง เป็นการสร้างความสัมพันธ์อันดี ระหว่างหน่วยงานกับผู้มาใช้บริการ มีการกระจายข่าวสารข้อมูลให้แก่ผู้มาใช้บริการได้รับทราบ

องค์การบริหารส่วนตำบล หมายถึง หน่วยงานที่จัดตั้งขึ้นตามพระราชบัญญัติองค์การบริหารส่วนตำบล ในที่นี้หมายถึง องค์การบริหารส่วนตำบลภูเขาทอง อำเภอพระนครศรีอยุธยา จังหวัดพระนครศรีอยุธยา

ผู้มาใช้บริการ หมายถึง ประชาชนที่อาศัยอยู่ในเขตพื้นที่ความรับผิดชอบขององค์การบริหารส่วนตำบลภูเขาทอง อำเภอพระนครศรีอยุธยา จังหวัดพระนครศรีอยุธยา ได้รับความสะดวกสบาย รวดเร็ว ถูกต้องเหมาะสม ในความเอาใจใส่การให้บริการ

หน่วยงานที่ติดต่อขอใช้บริการ หมายถึง หน่วยงานที่ผู้มาใช้บริการมาติดต่อ โดยแบ่งออกเป็น 3 ส่วนใหญ่ๆ คือ สำนักงานปลัด ส่วนการคลัง และส่วนโยธา