

## บทที่ 1

### บทนำ

#### ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

องค์การบริหารส่วนตำบลมีความสัมพันธ์อย่างใกล้ชิดกับการบริหารงานในระดับตำบล และหมู่บ้าน ตามกฎหมายว่าด้วยลักษณะการปกครองท้องถิ่น แต่เริ่มเป็นรูปเป็นร่างเมื่อได้มีการตราพระราชบัญญัติระเบียบบริหารราชการส่วนตำบล พ.ศ. 2499 จัดตั้งหน่วยการปกครองท้องถิ่น ขึ้น เรียกว่า “องค์การบริหารส่วนตำบล” แต่ประสบปัญหาในการบริหารหลายประการ จึงถูกยกเลิก โดยคำสั่งกระทรวงมหาดไทย ที่ 275/2509 ลงวันที่ 1 มีนาคม พ.ศ.2509 แล้วจัดระเบียบการบริหารงานในตำบลใหม่ ต่อมาคณะปฏิวัติได้ออกประกาศของคณะปฏิวัติฉบับที่ 326 ลงวันที่ 13 ธันวาคม พ.ศ.2515 จัดระเบียบการบริหารตำบลใหม่ให้เหลือเพียงรูปแบบเดียว เรียกว่า “สภาตำบล” บทบาทของ สภาตำบลเพิ่มมากขึ้น เมื่อรัฐบาลต้องการให้สภาตำบลเป็นผู้นำประชาชนในการพัฒนาตำบลและชนบท โดยมีเสียงเรียกร้องให้ปรับปรุงประสิทธิภาพการบริหารงานของสภาตำบล ให้มีอำนาจหน้าที่มากขึ้น และสามารถสนองตอบต่อการปกครองตนเองของประชาชนได้ดียิ่งขึ้น ตามกระแสโลกาภิวัตน์ ทำให้มีการผลักดันให้มีการตราพระราชบัญญัติสภาตำบลและองค์การบริหารส่วนตำบล พ.ศ.2537 ขึ้น พระราชบัญญัติสภาตำบลและองค์การบริหารส่วนตำบล พ.ศ. 2537 มีผลบังคับใช้ตั้งแต่วันที่ 2 มีนาคม พ.ศ.2538 โดยส่งผลให้สภาตำบลที่มีรายได้ไม่รวมเงินอุดหนุนในปีงบประมาณที่ล่วงมาติดต่อกัน 3 ปี เหลือไม่ต่ำกว่าปีละ 150,000 บาท ยกฐานะเป็น องค์การบริหารส่วนตำบลเป็นราชการบริหารส่วนท้องถิ่น (นภาพรณี สุขสุมิตร. 2548 : 9)

องค์การบริหารส่วนตำบลเป็นหน่วยงานทางราชการที่มีลักษณะงานที่ต้องมีการติดต่อสัมพันธ์กับประชาชน หรือผู้รับบริการโดยตรง การให้บริการจึงมีลักษณะการให้บริการสาธารณะ โดยระบบการให้บริการที่ดีจะเกิดขึ้นได้เมื่อหน่วยงานที่รับผิดชอบใช้ทรัพยากร และผลิตการบริการให้เป็นไปตามแผนงานและการเข้าถึงการรับบริการ ซึ่งการบริการสาธารณะย่อมยังประโยชน์แก่สังคมและบุคคลทั่วไป การดำเนินบทบาทสำคัญประการนี้ของหน่วยงานภาครัฐจึงจำเป็นอย่างยิ่งที่จะต้องให้ความสำคัญต่อเรื่องของประสิทธิภาพในเชิงการบริหารจัดการ และประสิทธิภาพเช่นว่านี้ ย่อมเป็นองค์ประกอบสำคัญในการกำหนดทิศทางในภาพรวมของประสิทธิภาพของการจัดการภาครัฐที่มีต่อระบบการบริหารงานภาครัฐ และระบบเศรษฐกิจการให้บริการของภาครัฐที่มีคุณภาพ จึงเป็นสิ่งที่สะท้อนสมรรถนะของการปฏิบัติงานการให้บริการตอบสนองความต้องการประชาชนที่เป็นลูกค้า (นันทวัฒน์ บรรณานันท์. 2544 : 65) องค์การบริหาร

ส่วนตำบลแต่ละแห่งนั้นจะจัดให้บริการแก่ประชาชนได้มากน้อยแตกต่างกันไปตามสภาพพื้นที่งบประมาณ และนโยบายของแต่ละองค์การบริหารส่วนตำบล แต่อย่างไรก็ตามทุกองค์การบริหารส่วนตำบลย่อมมีหลักในการจัดการบริการเดียวกัน คือเพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชนในท้องถิ่นมากที่สุด (พากเพียร พัชรพจนานกรณ์. 2550 : 1)

องค์การบริหารส่วนตำบลบางเสด็จ อำเภอป่าโมก จังหวัดอ่างทอง ตั้งอยู่ที่หมู่ 2 ตำบลบางเสด็จ อำเภอป่าโมก จังหวัดอ่างทอง ซึ่งมีพื้นที่การปกครอง จำนวน 6 หมู่บ้าน ได้แก่ หมู่ที่ 1 บ้านวัดศาลใต้ หมู่ที่ 2 บ้านวัดศาลเหนือ หมู่ที่ 3 บ้านปะขาว หมู่ที่ 4 บ้านปากบาง หมู่ที่ 5 บ้านปากคลองบ้านสาย และ หมู่ที่ 6 บ้านสระแก้ว มีจำนวนประชากร จำนวน 3,190 คน ซึ่งองค์การบริหารส่วนตำบลบางเสด็จได้ตระหนักถึงความสำคัญของการให้บริการประชาชนในด้านต่าง ๆ เพื่อสร้างความพึงพอใจสูงสุดให้เกิดแก่ประชาชน และเพื่อความกินดีอยู่ดีของประชาชนผู้วิจัยในฐานะที่ดำรงตำแหน่งสมาชิกสภาองค์การบริหารส่วนตำบลบางเสด็จ อำเภอป่าโมก จังหวัดอ่างทอง จึงมีความสนใจที่จะศึกษา ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบางเสด็จ อำเภอป่าโมก จังหวัดอ่างทอง เพื่อนำข้อมูล และผลการวิจัยมาเป็นแนวทางในการกำหนดนโยบาย ในการพัฒนาด้านการบริการประชาชนซึ่งเป็นภารกิจหลักของผู้วิจัยทั้งนี้หวังผลเพื่อความพึงพอใจสูงสุด

### วัตถุประสงค์การวิจัย

1. เพื่อศึกษาปัจจัยส่วนบุคคล ข้อมูลของประชาชนเกี่ยวกับการรับบริการ และความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบางเสด็จ อำเภอป่าโมก จังหวัดอ่างทอง
2. เพื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบางเสด็จ จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล และข้อมูลของประชาชนเกี่ยวกับการรับบริการ

### กรอบแนวคิดการวิจัย

การกำหนดกรอบแนวความคิดในการวิจัยครั้งนี้ ได้จากการศึกษาแนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับการศึกษา ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบางเสด็จ อำเภอป่าโมก จังหวัดอ่างทอง แสดงดังภาพประกอบ 1



## ขอบเขตการวิจัย

การศึกษาครั้งนี้เป็นการศึกษา ความพึงใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบางเสด็จ อำเภอบ้านไร่ จังหวัดอ่างทอง โดยผู้วิจัยได้กำหนดขอบเขตในการวิจัยไว้ดังนี้

### 1. ขอบเขตด้านประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรและกลุ่มตัวอย่างในการวิจัยครั้งนี้ คือ ประชาชนในตำบลบางเสด็จ อำเภอบ้านไร่ จังหวัดอ่างทอง จำนวน 3,190 คน (องค์การบริหารส่วนตำบล. 2555 : ไม่ปรากฏเลขหน้า) ซึ่งกำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างจากการคำนวณด้วยสูตร ทาโร ยามาเน (Taro Yamane. 1973) (ธานินทร์ ศิลป์จารุ. 2555 : 45) จำนวน 400 คน

### 2. ขอบเขตด้านเนื้อหา

ขอบเขตด้านเนื้อหาของการวิจัยครั้งนี้ประกอบด้วยตัวแปรอิสระและตัวแปรตามดังนี้

#### 2.1 ตัวแปรอิสระ

2.1.1 ปัจจัยส่วนบุคคลของประชาชน ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้เฉลี่ยต่อเดือน

2.1.2 ข้อมูลของประชาชนเกี่ยวกับการรับบริการ ได้แก่ เรื่องที่ขอรับบริการ ความถี่ในการมารับบริการ ช่วงเวลาที่มารับบริการ ระยะเวลาระหว่างการขอรับบริการ และวิธีการเดินทางมารับบริการ

2.2 ตัวแปรตาม คือ ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบางเสด็จ ได้แก่ ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ ด้านสถานที่ และสิ่งอำนวยความสะดวก และด้านข้อมูลข่าวสาร

### 3. ขอบเขตด้านเวลา

การศึกษาวิจัยในครั้งนี้ใช้เวลาในการเก็บข้อมูลระหว่างเดือนมกราคม พ.ศ. 2556 ถึงเดือนมีนาคม พ.ศ. 2556

## ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับจากการวิจัย

1. ได้ทราบข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยส่วนบุคคล ข้อมูลของประชาชนเกี่ยวกับการรับบริการ และความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบางเสด็จ อำเภอบ้านไร่ จังหวัดอ่างทอง

2. นำข้อมูลที่ได้จากการศึกษามาเป็นแนวทางในการพัฒนา และปรับปรุงการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบางเสด็จ อำเภอบ้านไร่ จังหวัดอ่างทอง

3. นำข้อมูลที่ได้จากการศึกษามาเป็นแนวทางในการกำหนดนโยบายในการให้บริการประชาชนต่อไป

#### นิยามศัพท์เฉพาะ

นิยามศัพท์เฉพาะที่เกี่ยวข้องกับ ความพึงใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบางเสด็จ อำเภอป่าโมก จังหวัดอ่างทอง มีดังนี้

ความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึกของบุคคลที่มีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง ซึ่งเป็นการแสดงออกทางพฤติกรรมที่เป็นนามธรรม เมื่อคนเราได้รับผลสำเร็จตามจุดมุ่งหมาย ความต้องการ หรือแรงจูงใจ จึงจะทำให้บุคคลเกิดความพึงพอใจ ดังนั้นการสร้างสิ่งเร้าจึงเป็นแรงจูงใจของบุคคลนั้นให้เกิดความพึงพอใจในสิ่งนั้น

การให้บริการ หมายถึง กิจกรรม หรืองานที่ต้องมีการติดต่อสื่อสารกันระหว่างผู้ให้บริการกับผู้รับบริการเพื่อให้เกิดความพึงพอใจไม่ว่าเป็นภาครัฐกิจหรือภาครัฐ

ประชาชน หมายถึง ประชาชนในตำบลบางเสด็จ อำเภอป่าโมก จังหวัดอ่างทอง

ปัจจัยส่วนบุคคลของประชาชน หมายถึง ข้อมูลส่วนตัวของประชาชน ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้เฉลี่ยต่อเดือน

ข้อมูลของประชาชนเกี่ยวกับการรับบริการ หมายถึง ข้อมูลของประชาชนเกี่ยวกับการรับบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบางเสด็จ อำเภอป่าโมก จังหวัดอ่างทอง ได้แก่ เรื่องที่ขอรับบริการ ความถี่ในการมารับบริการ ช่วงเวลาที่มารับบริการ ระยะเวลาระหว่างการขอรับบริการ และวิธีการเดินทางมารับบริการ

ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบางเสด็จ หมายถึง ความพึงพอใจที่รับบริการจากองค์การบริหารส่วนตำบลบางเสด็จ ได้แก่ ด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ ด้านสถานที่ และสิ่งอำนวยความสะดวก และด้านข้อมูลข่าวสาร

ด้านกระบวนการ หมายถึง ขั้นตอนในการขอรับบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบางเสด็จ ในประเด็นต่าง ๆ ได้แก่ ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยากซับซ้อน และมีความคล่องตัว การจัดลำดับขั้นตอนอย่างเป็นระบบ ความชัดเจนในการอธิบาย ชี้แจง และแนะนำขั้นตอนในการให้บริการ การให้บริการตามลำดับขั้นตอนก่อน-หลัง คือ ผู้มาก่อนได้รับการให้บริการก่อนตามลำดับ ระยะเวลาการให้บริการมีความเหมาะสมตรงต่อความต้องการของผู้รับบริการ ความรวดเร็วในการให้บริการ และความสะดวกที่ได้รับจากการบริการแต่ละขั้นตอน

ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ หมายถึง เจ้าหน้าที่หรือบุคลากรขององค์การบริหารส่วนตำบลบางเสด็จ ที่ให้บริการประชาชน ในประเด็นต่าง ๆ ได้แก่ ความสุภาพ กิริยามารยาทของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ความเหมาะสมในการแต่งกาย บุคลิก ลักษณะท่าทางของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ความเอาใจใส่ กระตือรือร้น และความพร้อมในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ เจ้าหน้าที่มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการเช่น การตอบคำถาม ชี้แจงข้อสงสัย ให้คำแนะนำ ช่วยแก้ปัญหาได้ถูกต้องและน่าเชื่อถือ เจ้าหน้าที่ให้บริการต่อผู้รับบริการเหมือนกันทุกรายโดยไม่เลือกปฏิบัติ ความซื่อสัตย์สุจริตในการปฏิบัติหน้าที่ เช่น ไม่ขอรับสิ่งตอบแทน ไม่รับสินบน และไม่หาประโยชน์ในทางมิชอบ จำนวนเจ้าหน้าที่จัดไว้ให้บริการตรงกับภาระงาน ความใจกว้างและการยอมรับฟังความคิดเห็นของเจ้าหน้าที่ต่อผู้มาขอรับบริการ การช่วยเหลือในการสืบค้นข้อมูลตามที่ผู้ขอรับบริการร้องขอ และเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการมีเพียงพอ

ด้านสถานที่ และสิ่งอำนวยความสะดวก หมายถึง สถานที่ และสิ่งอำนวยความสะดวกที่องค์การบริหารส่วนตำบลบางเสด็จได้จัดเตรียมไว้ให้ประชาชนที่มาใช้บริการ ในประเด็นต่าง ๆ ได้แก่ สถานที่ตั้งของหน่วยงาน สะดวกในการเดินทางมาขอรับบริการ ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ โรงอาหาร โทรศัพท์สาธารณะ และที่นั่งคอยรับบริการ เป็นต้น ความสะอาดของสถานที่ให้บริการโดยรวม ความเพียงพอของวัสดุ อุปกรณ์/เครื่องมือในการให้บริการ เช่น ปากกาและน้ำยาลบคำผิด เป็นต้น คุณภาพและความทันสมัยของวัสดุ อุปกรณ์ / เครื่องมือในการให้บริการ การจัดสถานที่และอุปกรณ์ความเป็นระเบียบ สะดวกต่อการติดต่อใช้บริการ และแบบฟอร์มคำร้องขอต่าง ๆ ที่จัดไว้บริการและความเพียงพอแบบฟอร์มคำร้องขอต่อผู้มารับบริการ

ด้านข้อมูลข่าวสาร หมายถึง ข้อมูลข่าวสารที่องค์การบริหารส่วนตำบลบางเสด็จได้บริการไว้บริการประชาชน ในประเด็นต่าง ๆ ความถูกต้องชัดเจนของข้อมูลข่าวสารในการนำเสนอ กับผู้รับบริการ สื่อประชาสัมพันธ์/คู่มือและเอกสารให้เผยแพร่เพื่อให้ความรู้แก่ผู้มาขอรับบริการ ความรวดเร็วของการให้บริการด้านข้อมูลข่าวสาร มีการประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารผ่านผู้นำชุมชน และมีการประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารผ่านอินเทอร์เน็ต