

บทที่ 1

บทนำ

ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

องค์การบริหารส่วนตำบล มีชื่อย่อเป็นทางการว่า อบต. มีฐานะเป็นนิติบุคคล และเป็นราชการบริหารส่วนท้องถิ่นรูปแบบหนึ่ง ซึ่งจัดตั้งขึ้นตามพระราชบัญญัติสภาตำบลและองค์การบริหารส่วนตำบล พ.ศ. 2537 และที่แก้ไขเพิ่มเติมจนถึงฉบับที่ 6 พ.ศ. 2552 โดยยกฐานะจากสภาตำบลที่มีรายได้โดยไม่รวมเงินอุดหนุนในปีงบประมาณที่ล่วงมาติดต่อกันสามปีเฉลี่ยไม่ต่ำกว่าปีละหนึ่งแสนห้าหมื่นบาท องค์การบริหารส่วนตำบลलयงาช้าง ได้รับการจัดตั้งตามประกาศกระทรวงมหาดไทย เมื่อวันที่ 10 ธันวาคม พ.ศ. 2539

ในทางปฏิบัติประชาชนส่วนใหญ่ของประเทศ ได้คุ้นเคยกับการอยู่ภายใต้วิวัฒนาการของการปกครองในรูปแบบตำบลและหมู่บ้านมาช้านาน นับตั้งแต่มีการประกาศใช้พระราชบัญญัติลักษณะท้องถิ่น พ.ศ. 2457 เป็นต้นมาจนกระทั่งในปี พ.ศ. 2499 สมัยรัฐบาลของ จอมพล ป. พิบูลสงคราม เป็นนายกรัฐมนตรี มีการจัดตั้งสภาตำบลขึ้นทั่วประเทศเป็นราชการบริหารส่วนท้องถิ่นและมีการออกกฎหมายเปลี่ยนแปลงรูปแบบของสภาตำบลอีกหลายฉบับ และต่อมาในปี พ.ศ. 2537 สมัยรัฐบาลของ นายชวน หลีกภัย ได้มีนโยบายในการกระจายอำนาจการปกครองไปสู่ท้องถิ่นได้มีการผลักดันแนวคิดดังกล่าวจนประสบความสำเร็จ จึงทำให้การประกาศใช้ “พระราชบัญญัติสภาตำบลและองค์การบริหารส่วนตำบล พ.ศ. 2537” ในวันที่ 2 เดือน ธันวาคม พ.ศ. 2537 (กรมส่งเสริมการปกครอง, 2544 หน้า 10)

จากการที่รัฐบาลมีนโยบายกระจายอำนาจไปสู่ท้องถิ่น เพื่อให้ราษฎรในท้องถิ่นมีส่วนร่วมในการบริหารงานในท้องถิ่นของตนเอง ประชาชนในท้องถิ่นจะมีคุณภาพชีวิตที่ดีขึ้น สามารถเข้าถึงบริการสาธารณะได้อย่างทั่วถึงและเป็นธรรม ประชาชนมีบทบาทในการตัดสินใจ การกำกับดูแล การตรวจสอบ ตลอดจนการสนับสนุนการดำเนินกิจกรรมขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ประกอบกับพระราชกฤษฎีกา ว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. 2546 มาตรา 52 กำหนดให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจัดทำหลัก เกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี โดยอย่างน้อยต้องมีหลักเกณฑ์เกี่ยวกับการลดขั้นตอนการปฏิบัติ งานและการอำนวยความสะดวกและการตอบสนองความต้องการของประชาชนรวมทั้งต้องจัดให้มีระบบรับฟังและสำรวจความคิดเห็นของประชาชน เพื่อปรับปรุงการบริการให้สอดคล้องกับความต้องการประชาชนมากที่สุด และเป้าหมายสำคัญประการหนึ่งของรัฐธรรมนูญฉบับปัจจุบัน คือ การปฏิรูปการเมือง และระบบ

ราชการให้มีความสุจริต โปร่งใส และมีความชอบธรรมในการใช้อำนาจและสนองความต้องการของประชาชน โดยได้ระบุไว้ชัดเจนในมาตรา 75 ว่าด้วย “ รัฐต้องดูแลให้มีการปฏิบัติตามกฎหมายคุ้มครองสิทธิและเสรีภาพของบุคคลจัดระบบงานของกระบวนการยุติให้มีประสิทธิภาพและอำนวยความสะดวกประชาชนอย่างรวดเร็วและเท่าเทียมกัน รวมทั้งจัดระบบงานราชการและงานของรัฐอย่างอื่นให้มีประสิทธิภาพ เพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชน”

ตามแผนพระราชบัญญัติกำหนดแผนขั้นตอนการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น พ.ศ. 2547 เพื่อดำเนินการกิจตามแผนปฏิบัติการกำหนดขั้นตอนการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ซึ่งทำให้องค์การบริหารส่วนตำบลมีศักยภาพในการบริหารงานกิจการ และสามารถจัดระบบการบริการสาธารณะตามอำนาจหน้าที่ได้อย่างทั่วถึง และเพียงพอต่อความต้องการ มีการเปิดโอกาสให้ประชาชนในการจัดการบริการสาธารณะของท้องถิ่นตนเอง ที่สำคัญในรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พ.ศ. 2550 ได้กำหนดหมวดว่าด้วยการปกครองส่วนท้องถิ่น ในหมวดที่ 14 รวม 10 มาตรา ซึ่งในหลายมาตรได้กำหนดแนวปฏิบัติ ดังเช่น ในมาตรา 281 มีความตอนหนึ่งระบุว่า รัฐต้องให้ความสำคัญเป็นอิสระแก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นตามหลักแห่งการปกครองตนเองตามเจตนารมณ์ของประชาชนในท้องถิ่น และส่งเสริมให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นเป็นหน่วยงานหลักในการจัดบริการสาธารณะ และมีส่วนในการตัดสินใจแก้ไขปัญหาในพื้นที่ ในมาตรา 283 ระบุว่า องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมีอำนาจหน้าที่โดยทั่วไปในการดูแลและจัดทำบริการสาธารณะเพื่อประโยชน์ของประชาชนในท้องถิ่น และย่อมมีความเป็นอิสระในการกำหนดนโยบายการบริหารจัดการบริการสาธารณะ การบริหารงานบุคคล การเงิน การคลัง และมีอำนาจหน้าที่ของตนเองโดยเฉพาะ โดยคำนึงถึงความสอดคล้องกับการพัฒนาจังหวัดและประเทศเป็นส่วนรวมด้วย (วิชัย รัศมี 2553, หน้า 15)

จากที่กล่าวมาข้างต้นจะเห็นได้ว่าองค์การบริหารส่วนตำบลบางซ้าย อำเภอโพธิ์ทอง จังหวัดอ่างทอง มีภารกิจในการจัดการบริการสาธารณะให้กับประชาชน ซึ่งทำให้การบริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลบางซ้าย อาจจะให้บริการได้ไม่ทั่วถึง หรือไม่ตอบสนองความต้องการของประชาชน ไม่มีความเสมอภาคเท่าเทียมกันในการให้บริการสาธารณะ การบำรุงรักษาความเพียงพอของการบริการสาธารณะ คุณภาพการให้บริการสาธารณะ การทันต่อเวลาของการบริการสาธารณะ ความสะดวกของการขอรับบริการสาธารณะ จากประเด็นดังกล่าวการให้บริการสาธารณะมักเกิดปัญหาในการให้บริการ การแก้ไขปัญหาไม่ตรงตามต้องการของประชาชน

ผู้วิจัยในฐานะที่เป็นผู้ปฏิบัติงานภายในองค์กร จึงมีความสนใจที่จะทำการศึกษาถึงความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลบางซ้าย อำเภอ

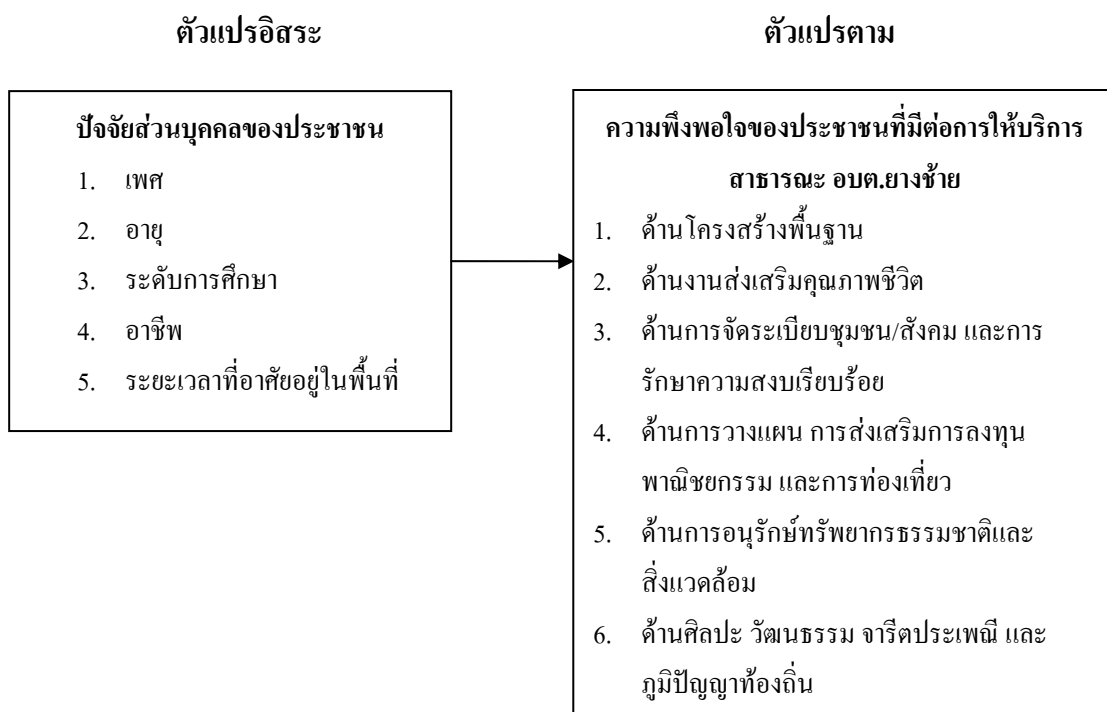
โพธิ์ทอง จังหวัดอ่างทอง เพื่อเป็นข้อมูลในการปรับปรุง และพัฒนา งานด้านการบริการประชาชน ให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

วัตถุประสงค์การวิจัย

1. เพื่อศึกษาปัจจัยส่วนบุคคลของประชาชน และความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลยางซ้าย อำเภอโพธิ์ทอง จังหวัดอ่างทอง
2. เพื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลยางซ้าย อำเภอโพธิ์ทอง จังหวัดอ่างทอง จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคลของประชาชน

กรอบแนวคิดการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้ได้ศึกษาค้นคว้าข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลยางซ้าย อำเภอโพธิ์ทอง จังหวัดอ่างทอง รวมทั้งแนวคิดเกี่ยวกับการให้บริการ แนวคิดเกี่ยวกับการความพึงพอใจ แนวคิดเกี่ยวกับการบริการสาธารณะ ทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจ และทฤษฎีเกี่ยวกับความคาดหวัง ซึ่งแสดงดังภาพประกอบ 1



ภาพประกอบ 1 แสดงกรอบแนวคิดการวิจัย

สมมติฐานการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้ได้ตั้งสมมติฐานไว้ คือ ประชาชนที่มีปัจจัยพื้นฐานต่างกันมีความพึงพอใจต่อการให้บริการสาธารณะองค์การบริหารส่วนตำบลยางซ้ายแตกต่างกัน

ขอบเขตการวิจัย

ในการวิจัยครั้งนี้ผู้ศึกษาจะทำการศึกษาเชิงสำรวจ โดยการเก็บข้อมูลจากการออกแบบสอบถาม กลุ่มตัวอย่างของประชาชนที่มีต่อการให้บริการสาธารณะองค์การบริหารส่วนตำบลยางซ้าย อำเภอโพธิ์ทอง จังหวัดอ่างทอง

1. ขอบเขตด้านประชากรและ กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ ประชาชนที่มารับบริการสาธารณะองค์การบริหารส่วนตำบลยางซ้าย อำเภอโพธิ์ทอง จังหวัดอ่างทอง จำนวนกลุ่มตัวอย่างจากสูตร ของทาโร ยามานะ (Yamane, 1979, p.725) ได้กลุ่มตัวอย่างจำนวน 375 คน

2. ขอบเขตด้านเนื้อหา การวิจัยครั้งนี้ เป็นการวิจัย เกี่ยวกับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลยางซ้าย อำเภอโพธิ์ทอง จังหวัดอ่างทองโดยกำหนดตัวแปรที่จะศึกษา ดังนี้

2.1 ตัวแปรอิสระ

2.1.1 ปัจจัยส่วนบุคคลของประชาชน ได้แก่

2.1.1.1 เพศ

2.1.1.2 อายุ

2.1.1.3 ระดับการศึกษา

2.1.1.4 อาชีพ

2.1.1.5 ระยะเวลาที่อาศัยอยู่ในพื้นที่

2.2 ตัวแปรตาม

2.2.1 ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการสาธารณะองค์การบริหารส่วนตำบลยางซ้าย อำเภอโพธิ์ทอง จังหวัดอ่างทอง ได้แก่

2.2.1.1 ด้านโครงสร้างพื้นฐาน

2.2.1.2 ด้านงานส่งเสริมคุณภาพชีวิต

2.2.1.3 ด้านการจัดระเบียบชุมชน/สังคม และการรักษาความสงบเรียบร้อย

2.2.1.4 ด้านการวางแผน การส่งเสริมการลงทุน พาณิชยกรรมและการท่องเที่ยว

2.2.1.5 ด้านการอนุรักษ์ทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม

2.2.1.6 ด้านศิลปะ วัฒนธรรม จารีตประเพณี และภูมิปัญญาท้องถิ่น

3. ขอบเขตด้านสถานที่ การวิจัยครั้งนี้ ได้แก่ องค์การบริหารส่วนตำบลยางซ้าย อำเภอโพธิ์ทอง จังหวัดอ่างทอง

4. ขอบเขตของเวลา ในการเก็บรวบรวมข้อมูลอยู่ระหว่างเดือน กันยายน ถึง พฤศจิกายน พ.ศ. 2556

ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1. ทำให้ทราบถึงปัจจัยส่วนบุคคลของประชาชน และความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลยางซ้าย อำเภอโพธิ์ทอง จังหวัดอ่างทอง

2. ทำให้ทราบถึงความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลยางซ้าย อำเภอโพธิ์ทอง จังหวัดอ่างทอง จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคลของประชาชน

3. สามารถนำไปใช้เป็นประโยชน์ในการนำเสนอเป็นแนวทางในการปรับปรุงและพัฒนาเพื่อให้การปฏิบัติงานขององค์การบริหารส่วนตำบลยางซ้าย อำเภอโพธิ์ทอง จังหวัดอ่างทอง ต่อไป

นิยามศัพท์เฉพาะ

ในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยขอใช้นิยามศัพท์ ดังนี้

ประชาชนที่มาใช้บริการ หมายถึง ประชาชนที่อาศัยอยู่ในเขตรับผิดชอบขององค์การบริหารส่วนตำบลยางซ้าย อำเภอโพธิ์ทอง จังหวัดอ่างทอง

ความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึกชอบ และสุขใจ โดยความพึงพอใจเป็นความรู้สึกของบุคคลที่มีต่อเรื่องใดเรื่องหนึ่งในเชิงประเมินค่าทางด้านความรู้สึก ต่อสิ่งเร้า หรือสิ่งกระตุ้นที่แสดงออกมา เป็นความรู้สึกยินดี เป็นเรื่องเกี่ยวกับอารมณ์ความรู้สึกและทัศนคติของบุคคลอันเนื่องมาจากสิ่งเร้าและสิ่งจูงใจ หรือมีเจตคติที่ดีของบุคคลต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง

การให้บริการสาธารณะ หมายถึง กิจกรรมการให้บริการที่มีวัตถุประสงค์ในการตอบสนองต่อความต้องการที่กระทำโดยรัฐที่มีผลตามกฎหมาย และในที่นี้หมายถึงกิจกรรมขององค์การบริหารส่วนตำบลยางซ้าย ประกอบด้วย ด้านโครงสร้างพื้นฐาน ด้านงานส่งเสริมคุณภาพชีวิต ด้านการจัดระเบียบชุมชน/สังคม และการรักษาความสงบเรียบร้อย ด้านการวางแผน การส่งเสริมการลงทุน พาณิชยกรรม และการท่องเที่ยว ด้านการอนุรักษ์ทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม และด้านศิลปะ วัฒนธรรม จารีตประเพณี และภูมิปัญญาท้องถิ่น

ด้านโครงสร้างพื้นฐาน หมายถึง งานการให้บริการเกี่ยวกับการก่อสร้าง หรือปรับปรุง บำรุงรักษาสสิ่งก่อสร้างอันเป็นสาธารณะต่างๆ รวมทั้งกิจการอันเป็นสาธารณูปโภค และสาธารณูปการ ได้แก่ การจัดให้มีและบำรุงรักษาทางบก ทางน้ำ ให้มีน้ำสะอาดหรือประปา ให้มีและการบำรุง

ด้านงานส่งเสริมคุณภาพชีวิต หมายถึง กิจกรรมที่ส่งเสริมให้ประชาชนมีคุณภาพชีวิตที่ดี การส่งเสริมอาชีพ งานสวัสดิการ นันทนาการ การศึกษา การสาธารณสุข การสังเคราะห์พัฒนาคุณภาพชีวิต เด็ก สตรี ผู้สูงอายุ และผู้ด้อยโอกาส การส่งเสริมกีฬา การจัดการศึกษาในระบบ การรักษาพยาบาลและการป้องกันควบคุมโรคติดต่อ

ด้านการจัดระเบียบชุมชน/สังคม และการรักษาความสงบเรียบร้อย หมายถึง กิจกรรมที่ส่งเสริมการมีส่วนร่วมของประชาชน และสร้างความเข้มแข็งในชุมชน ได้แก่ การส่งเสริมประชาธิปไตย ความเสมอภาค สิทธิเสรีภาพ การป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย การรักษาความสงบเรียบร้อย การส่งเสริม และสนับสนุนการป้องกันรักษาความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน

ด้านการวางแผน การส่งเสริมการลงทุน พาณิชยกรรม และการท่องเที่ยว หมายถึง กิจกรรมที่ส่งเสริมการวางแผน การพัฒนาเทคโนโลยี การส่งเสริมการลงทุน การพาณิชยกรรม การพัฒนาอุตสาหกรรม การท่องเที่ยว

ด้านการอนุรักษ์ทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม หมายถึง กิจกรรมที่ส่งเสริมการอนุรักษ์ ทรัพยากรธรรมชาติ และการคุ้มครองและบำรุงรักษาป่า การจัดการสิ่งแวดล้อมและมลพิษต่างๆ การดูแลรักษาที่สาธารณะ

ด้านศิลปะ วัฒนธรรม จารีตประเพณี และภูมิปัญญาท้องถิ่น หมายถึง กิจกรรมที่ส่งเสริมการปกป้อง คุ้มครอง ควบคุม ดูแลรักษาโบราณสถาน โบราณวัตถุ และพิพิธภัณฑสถานแห่งชาติ