

บทที่ 1

บทนำ

ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

องค์การบริหารส่วนตำบลกระแจะ ในประเทศไทยได้รับการจัดตั้งขึ้นภายหลังการเปลี่ยนแปลงการปกครองโดยพระราชบัญญัติ พ.ศ. 2496 (ซึ่งปัจจุบันได้แก้ไขเพิ่มเติมถึง (ฉบับที่ 12) พ.ศ. 2546) ได้แบ่งองค์การบริหารส่วนตำบลออกเป็น 3 ระดับ คือ องค์การบริหารส่วนตำบลขนาดเล็ก องค์การบริหารส่วนตำบลขนาดกลางและองค์การบริหารส่วนตำบลขนาดใหญ่ องค์การบริหารส่วนตำบลเป็นการปกครองส่วนท้องถิ่นที่มีการจัดระเบียบการบริหารตามหลักการกระจายอำนาจตามพระราชบัญญัติกำหนดแผนและขั้นตอนการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น พ.ศ. 2542 ให้มีการถ่ายโอนภารกิจในการจัดการบริการสาธารณะของรัฐให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นโดยกำหนดขอบเขตความรับผิดชอบในการให้บริการสาธารณะของรัฐและขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นและระหว่างองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นด้วยกันเองตามอำนาจและหน้าที่ที่กำหนดไว้ในพระราชบัญญัตินี้ให้ชัดเจน

โดยในระยะแรกอาจกำหนดภารกิจขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นให้แตกต่างกันได้ โดยให้เป็นไปตามความพร้อมขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นแต่ละแห่ง ซึ่งต้องพิจารณาจากรายได้และบุคลากรขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นนั้นจำนวนประชากร ค่าใช้จ่ายในการดำเนินงาน ตลอดจนคุณภาพในการให้บริการที่ประชาชนจะได้รับรัฐบาลได้มอบอำนาจให้ประชาชนในท้องถิ่นดำเนินการปกครองและทำกิจกรรมต่าง ๆ เพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชนและแก้ปัญหาต่าง ๆ ของท้องถิ่นด้วยตนเอง หรือเรียกว่าเป็นการปกครองตนเองในท้องถิ่น แนวความคิดให้มีการปกครองท้องถิ่นส่วนใหญ่มีความเห็นพ้องต้องกันว่า รัฐบาลไม่สามารถสนองดูแลและจัดบริการต่าง ๆ ให้กับท้องถิ่นได้อย่างถูกต้องตามเป้าหมายและเพียงพอกับความต้องการของประชาชนที่อยู่ตามท้องถิ่น จึงสมควรที่รัฐบาลจะกระจายอำนาจในการจัดทำบริการบางอย่างไปให้ท้องถิ่นเป็นผู้ดำเนินการเพื่อประโยชน์ของท้องถิ่นเอง

นอกจากนั้นการให้ประชาชนเข้ามามีส่วนร่วมในการปกครองและบริหารยังเป็นรากฐานของการปกครองตามระบอบประชาธิปไตยเพราะจะเป็นการสอนให้ประชาชนรู้สึกว่าตนเองมีส่วนได้เสียในการปกครองและเกิดความรู้สึกรับผิดชอบซึ่งสิ่งเหล่านี้ถือเป็นสิ่งที่บ่งบอกถึง

ความเจริญของประเทศองค์การบริหารส่วนตำบลเป็นองค์การปกครองส่วนท้องถิ่น ซึ่งอยู่ใกล้ชิดกับประชาชนมากที่สุดมีภารกิจหลักคือ การให้บริการเพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชนให้ได้รับความพึงพอใจมากที่สุดประกอบกับรัฐบาลได้มีการปฏิรูประบบราชการอันส่งผลทางตรงและทางอ้อมกับประชาชนประชาชนย่อมได้รับการบริการของรัฐที่ดีมีคุณภาพ มีความสะดวกรวดเร็ว ความเป็นธรรม

องค์การบริหารส่วนตำบลกระแจะ เป็นองค์การบริหารส่วนตำบลขนาดกลางที่มุ่งเน้นการตอบสนองความต้องการบริการสาธารณะของประชาชน มีประชากร 2,471 ราย 11 หมู่บ้าน (สถิติข้อมูลจำนวนประชากรของสำนักทะเบียนท้องถิ่น องค์การบริหารส่วนตำบลกระแจะ วันที่ 12 มกราคม พ.ศ. 2554) ประกอบกับปัจจุบันนี้การบริหารงานภาครัฐจำเป็นต้องให้ความสำคัญกับผลลัพธ์ของงานที่เกิดขึ้นคือ ความเป็นเลิศในการให้บริการประชาชนและการบริการที่ได้มาตรฐานหน่วยงานของรัฐจำเป็นต้องปรับปรัชญาการให้บริการโดยมุ่งสร้างการแข่งขันในการให้บริการประชาชนและเสริมสร้างจิตสำนึกในการให้บริการแก่เจ้าหน้าที่ เพื่อนำไปสู่การสร้างระบบการบริหารและการบริการของรัฐที่รวดเร็ว เสมอภาค เป็นธรรมและเป็นที่พึงพอใจแก่ประชาชนมากที่สุด ดังนั้น การที่จะปฏิบัติงานให้สำเร็จตามเป้าหมายได้นอกจากความตั้งใจ ความรู้สึกรับผิดชอบต่อหน้าที่ที่ผู้ปฏิบัติงานยังต้องรอบรู้ในกฎหมาย ระเบียบ กฎกระทรวง ฯลฯ ที่เกี่ยวข้องจัดระบบงานให้มีความคล่องตัว สะดวกรวดเร็ว ความละเอียดรอบคอบ รวมทั้งต้องมีจิตสำนึกในการให้บริการด้วย แต่ในทางปฏิบัติการให้บริการต่าง ๆ ยังคงมีปัญหาเกี่ยวกับประสิทธิภาพ คุณภาพ ความเสมอภาค ความเป็นธรรม ความสะดวกสบาย ความทั่วถึงและความพร้อมในการให้บริการ เครื่องมือเครื่องใช้ในการให้บริการเป็นผลให้การให้บริการล่าช้า เสียเวลา ซึ่งสังเกตได้จากพฤติกรรม กิริยาท่าทางการแสดงออกของผู้มารับบริการ ขอร้องเรียน และจากการพูดคุยของประชาชนในพื้นที่

ดังนั้น ผู้วิจัยจึงสนใจที่จะศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลกระแจะ อำเภอนายายอาม จังหวัดจันทบุรี ในงานบริการของกองต่าง ๆ ด้านระบบบริการ ด้านเจ้าหน้าที่/ บุคลากรผู้ให้บริการและด้านสถานที่/ สิ่งอำนวยความสะดวกจำแนกตามเพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพและรายได้เพื่อนำผลการวิจัยครั้งนี้ไปปรับปรุงการให้บริการประชาชนในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลกระแจะให้เป็นอย่างมีประสิทธิภาพและเกิดประสิทธิผลสามารถตอบสนองต่อความต้องการและความพึงพอใจของประชาชนในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลกระแจะต่อไป

วัตถุประสงค์การวิจัย

1. เพื่อศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของ องค์การบริหารส่วนตำบลกระแจะ อำเภอนายายอาม จังหวัดจันทบุรี
2. เพื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลกระแจะ อำเภอนายายอาม จังหวัดจันทบุรี จำแนกตามสถานภาพของประชาชน เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้

สมมติฐานการวิจัย

1. ประชาชนที่มาติดต่อขอรับบริการที่มีเพศต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลกระแจะ อำเภอนายายอาม จังหวัดจันทบุรี แตกต่างกัน
2. ประชาชนที่มาติดต่อขอรับบริการที่มีอายุต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลกระแจะอำเภอนายายอาม จังหวัดจันทบุรี แตกต่างกัน
3. ประชาชนที่มาติดต่อขอรับบริการที่มีระดับการศึกษาต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลกระแจะ อำเภอนายายอาม จังหวัดจันทบุรี แตกต่างกัน
4. ประชาชนที่มาติดต่อขอรับบริการที่มีอาชีพต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลกระแจะ อำเภอนายายอาม จังหวัดจันทบุรี แตกต่างกัน
5. ประชาชนที่มาติดต่อขอรับบริการที่มีรายได้ต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลกระแจะ อำเภอนายายอาม จังหวัดจันทบุรี แตกต่างกัน

ขอบเขตการวิจัย

ขอบเขตด้านเนื้อหา การวิจัยครั้งนี้มุ่งศึกษาเกี่ยวกับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลกระแจะ อำเภอนายายอาม จังหวัดจันทบุรี โดยผู้วิจัยได้ศึกษาแนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจ แนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับการให้บริการ แนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการ แนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับการปกครองท้องถิ่นและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องนำมาประยุกต์ใช้ในการวิจัยครั้งนี้

สำหรับตัวแปรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ประกอบด้วย (Parasuraman & Berry, 1990)

1. ตัวแปรอิสระ ได้แก่

1.1 เพศ

1.2 อายุ

1.3 ระดับการศึกษา

1.4 อาชีพ

1.5 รายได้

2. ตัวแปรตาม ได้แก่

2.1 ด้านระบบบริการ

2.2 ด้านเจ้าหน้าที่/ บุคลากรผู้ให้บริการ

2.3 ด้านสถานที่/ สิ่งอำนวยความสะดวก

ขอบเขตด้านพื้นที่ การวิจัยครั้งนี้มีประชากรที่ใช้ในการวิจัย คือ ประชาชนที่อาศัยอยู่ในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลกระแจะ อำเภอนายายอาม จังหวัดจันทบุรี ในปี พ.ศ. 2554 จำนวน 2,471 คน (สถิติข้อมูลจำนวนประชากรของสำนักทะเบียนท้องถิ่น องค์การบริหารส่วนตำบลกระแจะ วันที่ 12 มกราคม พ.ศ. 2554)

ขอบเขตด้านระยะเวลา ในการวิจัยครั้งนี้ทำการวิจัยและเก็บข้อมูลในช่วงระหว่างเดือนกันยายน 2554 ถึงเดือนมีนาคม 2555

นิยามศัพท์เฉพาะ

ความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึกที่แต่ละบุคคลแสดงออก หรือทัศนคติของแต่ละบุคคลที่มีต่อสิ่งหนึ่งสิ่งใด ซึ่งจะแสดงออกเมื่อความต้องการหรือความคาดหวังของบุคคลนั้น ๆ ได้รับการตอบสนองทั้งทางด้านร่างกายและจิตใจ ทั้งในทางที่ดีและไม่ดี ทั้งในด้านบวกหรือด้านลบ หรือไม่มีปฏิกิริยาใด ๆ ก็ได้ ซึ่งจะมีความแตกต่างกันขึ้นอยู่กับประสบการณ์และค่านิยมของแต่ละบุคคล

ความพึงพอใจในการบริการ หมายถึง การที่หน่วยบริการทำให้ผู้รับบริการเกิดความประทับใจในทางที่ดี คือเกิดความสุข ซึ่งสามารถวัดหรือประเมินผลการปฏิบัติงานได้จากการรับรู้ของบุคคลซึ่งขึ้นอยู่กับประสบการณ์ของแต่ละบุคคลที่จะใช้เกณฑ์ในการตัดสินใจ ซึ่งปัจจัยที่มีส่วนเกี่ยวข้องและเป็นสาเหตุที่ทำให้การบริการเกิดความพึงพอใจหรือไม่พอใจในการรับบริการ ประกอบด้วย ตัวแปร 3 ประการ ได้แก่ ตัวแปรด้านระบบบริการ ตัวแปรด้านเจ้าหน้าที่/ บุคลากรผู้ให้บริการและตัวแปรด้านสถานที่/ สิ่งอำนวยความสะดวก

ด้านระบบบริการ หมายถึง การจัดระบบการให้บริการที่อำนวยความสะดวกให้ผู้มารับบริการได้รับความสะดวก สามารถเข้าถึงบริการได้ง่ายไม่มีขั้นตอนยุ่งยากซับซ้อนเกินไปใช้เวลารอคอยน้อย การให้บริการมีการกระจายไปอย่างทั่วถึงและมีความเสมอภาค ช่วงเวลาที่ให้บริการเป็นเวลาที่สะดวกสำหรับผู้มาใช้บริการ การให้บริการในระบบบริการมีความถูกต้องแม่นยำเหมาะสม

มีความสม่ำเสมอ และน่าเชื่อถือในการให้บริการ

ด้านเจ้าหน้าที่/ บุคลากรผู้ให้บริการ หมายถึง คุณลักษณะและพฤติกรรมการให้บริการของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลกระแจะ อำเภอนายายอาม จังหวัดจันทบุรี ทั้งในด้านความรู้ ความสามารถ ทักษะในการบริการและการสื่อสาร ความพร้อมที่จะให้บริการด้วยความเต็มใจ การเอาใจใส่ ความมีอัธยาศัยไมตรี ความสุภาพอ่อนโยน บุคลิกลักษณะท่าทาง กิริยามารยาทที่ดีและความซื่อสัตย์สุจริต

ด้านสถานที่/ สิ่งอำนวยความสะดวก หมายถึง ทำเลที่ตั้ง สภาพอาคารสถานที่ การจัดสถานที่และสภาพแวดล้อมสะอาดสวยงามเป็นระเบียบเรียบร้อย ทั้งภายใน - ภายนอกอาคาร ความเพียงพอของสถานที่จอดรถ การจัดเตรียมวัสดุอุปกรณ์เพื่ออำนวยความสะดวกแก่ผู้มารับบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลกระแจะ อำเภอนายายอาม จังหวัดจันทบุรี

เพศ หมายถึง เพศชาย เพศหญิงของประชาชนที่มารับบริการจากองค์การบริหารส่วนตำบลกระแจะ อำเภอนายายอาม จังหวัดจันทบุรี

อายุ หมายถึง อายุของประชาชนที่มารับบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลกระแจะ อำเภอนายายอาม จังหวัดจันทบุรี แบ่งเป็นอายุระหว่าง 15 ปีขึ้นไป - 30 ปี, มากกว่า 30 ปีขึ้นไป - 34 ปี, มากกว่า 34 ปีขึ้นไป - 44 ปี, มากกว่า 44 ปีขึ้นไป - 54 ปี และมากกว่า 54 ปีขึ้นไป

ระดับการศึกษา หมายถึง การศึกษาของประชาชนที่มารับบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลกระแจะ อำเภอนายายอาม จังหวัดจันทบุรี แบ่งเป็นระดับประถมศึกษา, ระดับมัธยมศึกษาตอนต้น, ระดับมัธยมศึกษาตอนปลาย/ ปวช., ระดับอนุปริญญา/ ปวส., ระดับปริญญาตรีและระดับสูงกว่าปริญญาตรี

อาชีพ หมายถึง อาชีพของประชาชนที่มารับบริการจากองค์การบริหารส่วนตำบลกระแจะ อำเภอนายายอามจังหวัดจันทบุรี แบ่งเป็น นักเรียน/ นักศึกษา, ข้าราชการ/ พนักงานรัฐวิสาหกิจ, รับจ้าง/ ใช้แรงงาน, ค้าขาย/ ธุรกิจส่วนตัว, เกษตรกรและอาชีพอื่น ๆ นอกเหนือจากที่กล่าวมา

รายได้ หมายถึง รายได้โดยเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่างแบ่งเป็นรายได้น้อยกว่าหรือเท่ากับ 5,000 บาท, 5,001 - 10,000 บาท, 10,001 - 15,000 บาท, 15,001 - 20,000 บาท และมากกว่า 20,000 บาท ขึ้นไป

องค์การบริหารส่วนตำบล หมายถึง องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นตามพระราชบัญญัติองค์การบริหารส่วนตำบล พ.ศ. 2496 แก้ไขเพิ่มเติม ฉบับที่ 11 พ.ศ. 2543 และฉบับที่ 12 พ.ศ. 2546 ซึ่งในการวิจัยนี้หมายถึง องค์การบริหารส่วนตำบลกระแจะ อำเภอนายายอาม จังหวัดจันทบุรี

ประชาชน หมายถึง บุคคลที่อาศัยอยู่ในเขต องค์การบริหารส่วนตำบลกระแจะ อำเภอนายายอาม จังหวัดจันทบุรี

ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1. ทำให้ทราบถึงความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลกระเจาะ อำเภอนายายอาม จังหวัดจันทบุรี
2. ทำให้ทราบผลการเปรียบเทียบเกี่ยวกับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลกระเจาะ อำเภอนายายอาม จังหวัดจันทบุรี
3. นำผลการวิจัยเป็นส่วนประกอบหนึ่งในการพิจารณากำหนดแนวทางในการปรับปรุงการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลกระเจาะให้ดียิ่งขึ้น โดยนำเสนอต่อคณะผู้บริหารขององค์การบริหารส่วนตำบลกระเจาะ อำเภอนายายอาม จังหวัดจันทบุรี