

บทที่ 1

บทนำ

ภูมิหลัง

ในอดีตที่ผ่านมาการปกครอง การบริหาร และการพัฒนาหมู่บ้าน ตำบล เป็นไปตามพระราชบัญญัติลักษณะปกครองท้องที่ พ.ศ. 2547 ซึ่งกำหนดให้หลายบ้านรวมกันเป็นหมู่บ้าน มีผู้ใหญ่บ้านเป็นผู้ดูแล หมู่บ้านหลายหมู่บ้านรวมกันเป็นตำบลมีกำนันเป็นผู้ดูแลกำนันและผู้ใหญ่บ้านจะมีหน้าที่ที่สำคัญคือ ช่วยเหลือทางราชการในการปกครองท้องที่นั้น ๆ จนอาจกล่าวได้ว่ากำนัน ผู้ใหญ่บ้าน เป็นสะพานเชื่อมต่อระหว่างประชาชนกับทางราชการ ช่วยบำบัดทุกข์บำรุงสุขให้แก่ประชาชน กล่าวคือ ทางราชการมีกิจอันใดที่จะแจ้งให้ประชาชนทราบหรือมีโครงการพัฒนาจะให้ชาวบ้านทำอะไรก็จะแจ้งผ่านทางผู้ใหญ่บ้าน กำนัน สะท้อนให้เห็นลักษณะการปกครอง การบริหาร และการพัฒนาในอดีตอย่างชัดเจนว่าเป็นการสั่งการจากข้างบนลงล่าง คิดตัดสินใจแทนประชาชนโดยไม่เปิดโอกาสให้ประชาชนตัดสินใจด้วยตนเอง ทั้งยังมีการสื่อสารผิดพลาดนำไปสู่การปฏิบัติที่ล้มเหลวและไม่ตรงกับสภาพปัญหาความต้องการของประชาชนเหมือนกับให้ในสิ่งที่ไม่ต้องการ วูบวาบไปตามนโยบายของเบื้องบน ทำแบบเดียวกันทั่วประเทศโดยไม่คำนึงถึงความเหมาะสมสอดคล้องและความต้องการของท้องถิ่นแต่ละแห่ง (ชนศวร์ เจริญเมือง, 2549, หน้า 5)

แนวคิดในการปกครองบริหารแบบรวมศูนย์อำนาจไว้ที่ส่วนกลางและสั่งการลงมาจากข้างบนเช่นนี้ จะไม่คำนึงถึงศักดิ์ศรีและศักยภาพ (ขีดความสามารถ) ของประชาชนว่าประชาชนก็สามารถคิดเองได้โดยไม่ต้องมีใครมาบอกมาสั่งให้ทำ เพราะทางราชการเท่านั้นมีส่วนร่วมน้อยมาก ความรู้สึกผูกพันเป็นเจ้าของกิจกรรมโครงการที่ทางราชการจัดให้มีจึงมีน้อยเพราะคิดว่าไม่ใช่ของๆ ตนเอง แต่เป็นของหลวงหรือของทางราชการ ซึ่งมีหน้าที่ต้องจัดหาบริการให้แก่ประชาชนอยู่แล้ว ประชาชนไม่มีหน้าที่ต้องรับผิดชอบดูแลบำรุงรักษา แต่อย่างใด (จิรศักดิ์ สีใจเจริญ, 2543, หน้า 1) ดังนั้นจึงไม่น่าแปลกใจว่าเมื่อทรัพย์สินสมบัติของส่วนรวมชำรุดเสียหาย ถนนเป็นหลุมเป็นบ่อ สะพานพัง ไฟฟ้าดับ หรือแม้แต่โทรศัพท์สาธารณะเสีย ท่อระบายน้ำอุดตัน คลองตื้นเขิน เหตุใดจึงไม่มีใครลุกขึ้นมาช่วยกันซ่อมแซม ดูแล ได้แต่รอคอยงบประมาณจากทางราชการ นั่นเป็นเพราะว่าประชาชนไม่มีความรู้สึกรัก ห่วงแหนและผูกพันเป็นเจ้าของทรัพย์สินสมบัติของส่วนรวม หรือที่เรียกว่า ขาดจิตสำนึกสาธารณะ นั่นเอง องค์การบริหารส่วนตำบลเป็นรูปแบบการปกครองท้องถิ่น ซึ่งได้จัดตั้งขึ้นตามหลักการกระจายอำนาจ คือ การที่รัฐบาลส่วนกลางได้ยินยอมมอบอำนาจการปกครองและการบริหารในกิจการต่างๆ ให้กับประชาชนในแต่ละท้องถิ่นเป็นผู้ดำเนินการเอง โดยประชาชนจะเลือกผู้แทนของตนเข้าไปทำหน้าที่บริหาร และกำหนดนโยบายในท้องถิ่นของตน องค์การปกครองส่วนท้องถิ่นจะมีอิสระ

เต็มที่ในการดำเนินงานมีงบประมาณเป็นขององค์กร แต่ถึงแม้จะเป็นอิสระส่วนกลาง ก็จะคอยกำกับดูแลการดำเนินงานต่าง ๆ ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นให้เป็นไปโดยความเรียบร้อย และถูกต้อง

รณรงค์ เจริญเมือง (2549, หน้า 7 – 10) ได้สรุปการเปลี่ยนแปลงเกี่ยวกับการปกครองส่วนท้องถิ่นระดับตำบล ดังนี้ 1) ยุคจอมพล ป.พิบูลสงคราม มีการออกคำสั่งกระทรวงมหาดไทยที่ 222/2499 เรื่อง ระเบียบบริหารราชการส่วนตำบลและหมู่บ้าน เมื่อวันที่ 8 มีนาคม 2499 กำหนดให้จัดตั้งตำบลภายใน 3 เดือน โดยแบ่งตำบลออกเป็น 2 ส่วน คือ สมาคมตำบล ทำหน้าที่ด้านนิติบัญญัติ และคณะกรรมการตำบลทำหน้าที่ด้านบริหาร ซึ่งสมาคมตำบลประกอบด้วยสมาชิกที่มาจากการเลือกตั้งหมู่บ้านละ 2 คน หรือนายอำเภอเป็นผู้เลือก ส่วนคณะกรรมการตำบล ซึ่งเป็นฝ่ายบริหารประกอบด้วยกำนัน แพทย์ประจำตำบล ผู้ใหญ่บ้าน ครูใหญ่ของทุกโรงเรียนในตำบลนั้น หัวหน้าสถานีตำรวจ นายช่างชลประทาน ราษฎรผู้ทรงคุณวุฒิไม่น้อยกว่า 2 คน ซึ่งนายอำเภอเป็นผู้คัดเลือก 2) หลังจากคำสั่งที่ 222/2499 ได้มีพระราชบัญญัติระเบียบบริหารราชการส่วนตำบล พ.ศ. 2499 ออกใช้บังคับหลักการคือให้ตำบลที่ได้รับการคัดเลือกให้จัดตั้งมีฐานะเป็นหน่วยราชการปกครองท้องถิ่นอย่างสมบูรณ์คือ ให้เป็นองค์การบริหารส่วนตำบล (อบต.) มีฐานะเป็นนิติบุคคล เงื่อนไขตามพระราชบัญญัตินี้ก็คือ กระทรวงมหาดไทยเห็นควรว่าตำบลไหนเหมาะสมก็จัดตั้งขึ้นหรือประชาชนไม่น้อยกว่า 3 ใน 4 ร้องขอองค์การบริหารส่วนตำบลตามพระราชบัญญัตินี้มี 2 ส่วน คือ สมาคมตำบล ซึ่งเป็นฝ่ายนิติบัญญัติประกอบด้วย กำนันและผู้ใหญ่บ้านทุกคนในตำบลสมาชิกซึ่งประชาชนเลือกหมู่บ้านละ 1 คน อีกส่วนคือ คณะกรรมการสมาคมตำบลหรือฝ่ายบริหารประกอบด้วยกำนัน ผู้ใหญ่บ้าน แพทย์ประจำตำบล ผู้ทรงคุณวุฒิไม่เกิน 5 คน ซึ่งนายอำเภอแต่งตั้งโดยมีกำนันเป็นประธาน 3) กระทรวงมหาดไทย ได้ออกคำสั่ง 275/2509 เมื่อวันที่ 1 มีนาคม 2509 ให้มีเฉพาะสมาคมตำบลซึ่งประกอบด้วยกำนัน ผู้ใหญ่บ้าน ครูประชาบาล 1 คน มีกำนันเป็นประธานและรองประธานมาจากการเลือกตั้งในหมู่กรรมการ ในที่นี้คำสั่งที่ 222/2499 และพระราชบัญญัติระเบียบบริหารราชการส่วนตำบล พ.ศ. 2499 ก็ยังคงใช้บังคับอยู่ การประกาศใช้คำสั่งนี้ก็เพราะรัฐบาลมีความเห็นว่า คำสั่งที่ 222/2499 และพระราชบัญญัติระเบียบบริหารราชการส่วนตำบล ไม่เหมาะสมที่จะใช้กับบางตำบล 4) ประกาศคณะปฏิวัติ ฉบับที่ 326 พ.ศ. 2515 ให้จัดตั้งสมาคมตำบลภายในเวลา 3 ปี สมาคมตำบลจะประกอบด้วยกรรมการ 3 ประเภท คือ ประเภทโดยตำแหน่ง ได้แก่ ครูประชาบาล 1 คน โดยนายอำเภอเป็นผู้เลือกเพื่อมาเป็นเลขานุการสมาคมตำบล สมาคมตำบลนี้ไม่มีฐานะเป็นนิติบุคคล 5) พระราชบัญญัติสมาคมตำบลและองค์การบริหารส่วนตำบล พ.ศ. 2537 มีผลใช้บังคับตั้งแต่วันที่ 2 มีนาคม 2537 ให้แต่ละตำบลมีสมาคมตำบลและให้มีฐานะเป็นนิติบุคคลสมาชิกสมาคมตำบลมีสองประเภท คือ สมาชิกโดยตำแหน่ง ได้แก่ กำนัน ผู้ใหญ่บ้าน และแพทย์ประจำตำบล อีกประเภทมาจากการเลือกตั้งหมู่บ้านละ 1 คน

มีกำหนดเป็นประธานโดยตำแหน่ง ส่วนสภาตำบลได้มีรายได้ไม่รวมเงินอุดหนุน ในปีงบประมาณที่ล่วงมาติดต่อกัน 3 ปี เฉลี่ยไม่ต่ำกว่าหนึ่งแสนห้าหมื่นบาท ให้จัดตั้งเป็นองค์การบริหารส่วนตำบล องค์การบริหารส่วนตำบลมีสภาองค์การบริหารส่วนตำบล ซึ่งมีกรรมการ 2 ประเภท คือ โดยตำแหน่งมีกำหนด ผู้ใหญ่บ้านและแพทย์ประจำตำบล อีกประเภทมาจากการเลือกตั้ง หมู่บ้านละ 2 คน และสมาชิกสภาองค์การบริหารส่วนตำบลอีก 4 คนและ 6) ตามพระราชบัญญัติสภาตำบลและองค์การบริหารส่วนตำบล ฉบับที่ 5 พ.ศ. 2546 มีผลบังคับใช้ตั้งแต่วันที่ 23 ธันวาคม 2546 กำหนดให้สมาชิกองค์การบริหารส่วนตำบลมาจากการเลือกตั้ง หมู่บ้านละ 2 คน องค์การบริหารส่วนตำบลเดิมมีเพียง 1 หมู่บ้าน ให้มีสมาชิกองค์การบริหารส่วนตำบล 2 คน องค์การบริหารส่วนตำบลเดิม 1 หมู่บ้านให้มีสมาชิกได้หมู่บ้านละ 3 คน นายกองค์การบริหารส่วนตำบลมาจากการเลือกตั้งโดยตรงจากประชาชนในตำบลและนายกองค์การบริหารส่วนตำบลแต่งตั้งบุคคลภายนอกมาเป็นรองนายกองค์การบริหารส่วนตำบลได้ 2 คน และเลขานุการ 1 คน โดยการเปลี่ยนแปลงครั้งที่ 6 ซึ่งเป็นครั้งสุดท้ายที่ใช้บังคับอยู่ในปัจจุบัน ตำบลยังคงเป็นพื้นที่ยุทธศาสตร์ทางการเมือง การปกครอง แม้ว่าการปกครองท้องถิ่นใช้ได้ หมายถึงการมุ่งสร้างรูปแบบการปกครองตนเองระดับตำบลเท่านั้น แต่ตำบลหมู่บ้านก็เป็นพื้นที่ระดับล่างที่หลายฝ่ายต่างให้ความสำคัญ โดยมีเหตุผลว่าเพื่อพัฒนาจิตสำนึกแก่ประชาชนโดยอันจะส่งผลต่อความแข็งแกร่งของการเมืองในระดับชาติ ตลอดจนเป็นการกระจายความเจริญและการพัฒนาหรือแก้ไขปัญหาความต้องการของประชาชน

การปกครองท้องถิ่นหรือการกระจายอำนาจ (decentralization) โดยหลักการทั่วไป มีสาระสำคัญที่คล้ายคลึงกัน คือ 1) เพื่อให้หน่วยการปกครองท้องถิ่น เป็นสถาบันที่จะให้การศึกษาดูแลการเมืองในระบบประชาธิปไตยแก่ประชาชน 2) เพื่อให้ประชาชนในท้องถิ่นรู้จักการปกครองตนเอง และ 3) เพื่อให้องค์การปกครองท้องถิ่นแบ่งเบาภาระของรัฐบาลกลาง (ธนเศรษฐ์ เจริญเมือง, 2549, หน้า 12)

องค์การบริหารส่วนตำบลก็ตั้งอยู่ในกรอบแห่งหลักการทั้งสามประการข้างต้นเช่นกัน เป็นเวลาหลายทศวรรษแล้วที่ประเทศไทยได้ริเริ่มกิจกรรมหลาย ๆ อย่างทั้งด้านงานพัฒนา เศรษฐกิจสังคมและการเมืองการปกครอง ระดับตำบล หมู่บ้าน จะด้วยเหตุผลเนื่องจากสภาพการเมืองบีบบังคับให้ต้องกระทำหรือไม่ก็ตามการเปลี่ยนแปลงดังกล่าวล้วนอยู่ในความสนใจใคร่รู้ของประชาชนโดยทั่วไป แต่อย่างไรก็ตามการเปลี่ยนแปลงทั้งหลายก็สร้างปัญหาอื่นๆ ตามเช่น พื้นที่ องค์การบริหารส่วนตำบลซ้ำซ้อนกับพื้นที่องค์การบริหารส่วนจังหวัด (อบจ.) หรือการตั้งคำถามว่าผู้นำท้องถิ่นจะสามารถนำองค์การบริหารส่วนตำบลสู่เป้าหมายเจตนารมณ์ที่ทุกฝ่ายคาดหวังหรือไม่ เป็นต้น

ประกอบกับในมาตรา 3/1 แห่งพระราชบัญญัติ ระเบียบบริหารราชการแผ่นดิน (ฉบับที่ 5) พ.ศ. 2545 ซึ่งเป็นกฎหมายที่เป็นที่มาของการปฏิรูประบบราชการได้วางกรอบ

แนวทางการบริหารราชการไว้ว่า “การบริหารราชการต้องเป็นไปเพื่อประโยชน์สุขของประชาชน เกิดผลสัมฤทธิ์ต่อภารกิจของรัฐ ความมีประสิทธิภาพ ความคุ้มค่าในเชิงภารกิจแห่งรัฐ การลดขั้นตอนการปฏิบัติงาน การลดภารกิจและยุบเลิกหน่วยงานที่ไม่จำเป็น การกระจายอำนาจตัดสินใจ การอำนวยความสะดวกและตอบสนองความต้องการของประชาชน” และเพื่อให้การดำเนินการดังกล่าวเป็นไปตามกรอบ ทิศทางและแนวทางการบริหารราชการดังกล่าว จึงได้มีการประกาศใช้พระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. 2546 ซึ่งมีผลบังคับใช้ตั้งแต่วันที่ 10 ตุลาคม 2546 โดยเนื้อหาเป็นการกำหนดแนวทางการบริหารราชการ เพื่อให้บรรลุเป้าหมายและวัตถุประสงค์ในการบริหารราชการ คือ

- 1) การบริหารราชการที่มุ่งให้เกิดประโยชน์สุขแก่ประชาชนยึดประชาชนเป็นศูนย์กลางเพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชนและก่อให้เกิดผลกระทบในทางที่ดีต่อการพัฒนาชีวิตของประชาชน
- 2) เกิดผลสัมฤทธิ์ต่อภารกิจของรัฐ โดยยึดการบริหารแบบบูรณาการ ซึ่งมุ่งเน้นผลลัพธ์ที่เกิดขึ้นจากการปฏิบัติงานที่สอดคล้องเป็นไปในแนวทางเดียวกัน โดยการจัดทำคำรับรองการปฏิบัติราชการไว้ล่วงหน้า ที่สามารถแสดงผลและวัดผลงานได้อย่างชัดเจน
- 3) มีประสิทธิภาพและเกิดความคุ้มค่าในเชิงภารกิจของรัฐโดยในการดำเนินการกิจของรัฐ โดยในการดำเนินการกิจของรัฐจะต้องมีการเปรียบเทียบต้นทุนค่าใช้จ่ายที่ใช้ในการดำเนินงานทั้งภายในหน่วยงานตนเองและระหว่างหน่วยงาน โดยเฉพาะอย่างยิ่งในกรณีที่เป็นการดำเนินการกิจในลักษณะเดียวกัน เพื่อดูผลลัพธ์ที่เกิดว่ามีความคุ้มค่ากับเงินลงทุนที่เกิดจากการนำภาษีของประชาชนไปใช้หรือไม่อย่างไร
- 4) ไม่มีขั้นตอนการปฏิบัติงานเกินความจำเป็น โดยลดขั้นตอนและระยะเวลาการปฏิบัติราชการลงจากที่เป็นอยู่เดิม มอบอำนาจการตัดสินใจให้กับผู้ที่อยู่ใกล้ชิดกับประชาชน จัดบริการให้ประชาชนสามารถรับบริการให้แล้วเสร็จในที่เดียวกัน เพื่อให้ประชาชนได้รับบริการที่สะดวก และรวดเร็วยิ่งขึ้น
- 5) มีการปรับปรุงภารกิจของส่วนราชการให้ทันต่อเหตุการณ์ โดยจะต้องมีการทบทวน และปรับปรุงกระบวนการขั้นตอนการทำงานใหม่อยู่เสมอ จัดลำดับความสำคัญและความจำเป็นของงาน หรือโครงการที่จะทำให้สอดคล้องกันแผนงาน งบประมาณ และปรับปรุงกฎหมาย กฎ ระเบียบต่างๆ ให้เหมาะสม
- 6) ประชาชนได้รับการอำนวยความสะดวกและได้รับการตอบสนองความต้องการ ได้แก่ การปฏิบัติราชการที่มุ่งเน้นถึงความต้องการและความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการเป็นหลัก จึงต้องมีการสำรวจความต้องการของประชาชน และมีความพึงพอใจของผู้รับบริการในหลากหลายวิธีและเป็นไปอย่างสม่ำเสมอ เพื่อนำมาปรับปรุงการปฏิบัติราชการ และ
- 7) มีการประเมินผลการปฏิบัติงานอย่างสม่ำเสมอ โดยจะต้องสร้างระบบการควบคุมตนเองและมีการตรวจสอบ ติดตาม วัดผลการปฏิบัติงานอย่างสม่ำเสมอ ซึ่งจะทำให้สามารถผลักดันการปฏิบัติงานของหน่วยงานให้บรรลุเป้าหมายได้อย่างมีประสิทธิภาพ ทั้งยังช่วยให้การพิจารณานำเนื้องานความชอบ และรางวัลเป็นไปตามผลการปฏิบัติงานอย่างจริงจัง

องค์การบริหารส่วนตำบลเป็นองค์กรภาครัฐที่มีหน้าที่ให้บริการประชาชนที่ก่อตั้งมาตั้งแต่ปี พ.ศ. 2537 จนถึงปัจจุบันมีระยะเวลา 12 ปี เป็นหน่วยงานภาครัฐที่ใกล้ชิดประชาชนมากที่สุด ด้วยความเป็นองค์กรขนาดเล็กมีสายการบังคับบัญชาที่สั้นจึงทำให้มีความคล่องตัวในการบริหารงาน แต่ยังมีปัญหาต่างๆ ที่เกิดขึ้นทั้งทางด้านการเมือง เศรษฐกิจ สังคมปัญหาดังกล่าวจึงมีผลกระทบต่อประชาชนในท้องถิ่นทั้งทางตรงและทางอ้อม ความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลจึงมีความสำคัญที่จะสร้างความศรัทธาของประชาชนต่อองค์การบริหารส่วนตำบลให้เป็น หน่วยงานที่บริหารราชการเพื่อประโยชน์สุขของประชาชน ตามพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. 2546 (ธนศวร เจริญเมือง, 2549, หน้า 15)

ปัญหาขององค์การบริหารส่วนตำบล มีดังนี้ (สโรชา แพร์ภาษา, 2549, หน้า 6)

- 1) มีการเมืองแทรกแซงการบริหารจัดการ มีการจัดกลุ่มเพื่อประธานและคณะกรรมการบริหารโดยมีนักการเมืองท้องถิ่นหนุนหลัง
- 2) มีการแบ่งเป็น 2 ฝ่าย คือ ฝ่ายที่สนับสนุนคณะกรรมการบริหารและฝ่ายค้าน เมื่อมีการประชุมสภา มักมีการอภิปรายคิดเห็นในเชิงแตกแยกทางความคิด ฝ่ายค้านมีความคิดเห็นว่าประธานองค์การบริหารส่วนตำบลเป็นเผด็จการ
- 3) ฝ่ายบริหารมักปฏิบัติงานก่อนที่โครงการจะได้รับอนุมัติ จึงมีหลักการทำงานไม่โปร่งใส
- 4) การจัดงบประมาณกระจายไม่ทั่วถึง
- 5) ปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลใช้อำนาจก้าวท้าวฝ่ายบริหาร ด่วนสรุปผลในที่ประชุม
- 6) สมาชิกองค์การบริหารส่วนตำบลขาดประสบการณ์ ไม่เข้าใจบทบาท หน้าที่ ความชัดเจนในการถ่ายโอนงานจากภาครัฐ
- 7) ผู้ใหญ่บ้านมีความรู้สึกว่ามีบทบาทในการพัฒนาท้องถิ่น จึงเกิดความไม่ร่วมมือกัน
- 8) สมาชิกองค์การบริหารส่วนตำบลไม่บริการประชาชน โยนงานให้ผู้ใหญ่บ้าน
- 9) ประชาชนขาดความเข้าใจในระบบ และการจัดเก็บภาษี ขาดจิตสำนึกสาธารณะ
- 10) องค์การบริหารส่วนตำบลไม่สามารถจัดสรรงบประมาณกระจายไปทั่วทุกหมู่บ้าน
- 11) ด้านสถานที่ในการให้บริการมีที่นั่งไม่เพียงพอแก่ผู้มาติดต่อ
- 12) พนักงานบางคนหน้าตาไม่ยิ้มแย้มแจ่มใส และ
- 13) เครื่องมือยังไม่ทันสมัยเท่าที่ควร ทำให้การบริการช้าและอาจทำให้ลูกค้าไม่ประทับใจได้

ดังนั้นการศึกษาถึงความพึงพอใจของประชาชนในการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลจึงมีความจำเป็นดังที่กล่าวมาในเบื้องต้น ผู้วิจัยเห็นว่าการศึกษาข้อมูลในครั้งนี้จะได้ข้อมูลที่เป็นประโยชน์ต่อผู้บริหาร พนักงานเพื่อใช้เป็นข้อมูลประกอบการพิจารณาวางแผนในการบริหารงานให้มีประสิทธิภาพและเป็นที่ศรัทธาของประชาชนมากยิ่งขึ้นอันจะส่งผลต่อการบริหารราชการส่วนท้องถิ่นของประเทศต่อไป การวิจัยในครั้งนี้ผู้วิจัยได้เลือกองค์การบริหารส่วนตำบลในเขตอำเภอโคกสำโรง จังหวัดลพบุรี เป็นพื้นที่การศึกษาเนื่องจากเห็นว่าเป็นตำบลที่มีพื้นที่ขนาดใหญ่มีประชาชนอาศัยอยู่เป็นจำนวนมากและเป็นสังคมเกษตรกรรมซึ่งประชาชนยังมีวิถีชีวิตแบบชนบทและไม่เคยได้รับการบริการจากราชการส่วนท้องถิ่นมาก่อน

จึงได้เห็นความแตกต่างระหว่างที่เคยรับบริการจากราชการส่วนภูมิภาคและราชการส่วนท้องถิ่นอย่างชัดเจน

ความมุ่งหมายในการวิจัย

1. เพื่อศึกษาความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลในเขตอำเภอโคกสำโรง จังหวัดลพบุรี
2. เพื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลในเขตอำเภอโคกสำโรง จังหวัดลพบุรี โดยจำแนกตามเพศ อายุ สถานภาพสมรส รายได้เฉลี่ยต่อเดือน ระดับการศึกษา อาชีพ และประเภทของงานบริการที่ใช้

ความสำคัญของการวิจัย

ผลจากการวิจัยครั้งนี้ทำให้ทราบถึงความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลในเขตอำเภอโคกสำโรง จังหวัดลพบุรี นำข้อมูลที่ได้จากงานวิจัยเสนอต่อผู้บริหารประกอบการตัดสินใจการวางแผนการบริหารจัดการ การบริการประชาชน การพัฒนาเศรษฐกิจ การพัฒนาโครงสร้างพื้นฐานและผังเมือง การพัฒนาสังคม การศึกษา ศาสนา และวัฒนธรรม การจัดการด้านทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม โดยมีการกำหนดแนวนโยบาย เพื่อเป็นแนวทางในการพัฒนารูปแบบการบริหารจัดการและการบริการแล้วนำไปประยุกต์ปรับปรุงพัฒนาบริหารจัดการและการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลในเขตอำเภอโคกสำโรง จังหวัดลพบุรี เพื่อสร้างแรงจูงใจกับประชาชนที่มีต่อการบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลในเขตอำเภอโคกสำโรง จังหวัดลพบุรีต่อไป

ขอบเขตของการวิจัย

1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

1.1 ประชากรและกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาค้างนี้ ได้แก่ ประชาชนที่อาศัยอยู่ในเขตอำเภอโคกสำโรง จังหวัดลพบุรี จำนวน 13 แห่ง ได้แก่ ตำบลวังเพลิง ตำบลเพนียด ตำบลดงมะรุ้ม ตำบลสะแกราบ ตำบลโคกสำโรง ตำบลคลองเกตุ ตำบลวังจั่น ตำบลเกาะแก้ว ตำบลวังขอนขว้าง ตำบลหลุมข้าว ตำบลถลุงเหล็ก ตำบลห้วยโป่ง และตำบลหนองแถม จำนวน 79,846 คน (สำนักงานทะเบียนราษฎร อำเภอโคกสำโรง, 2549, หน้า 2)

1.2 กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาค้างนี้ เนื่องจากประชากรมีจำนวนแน่นอน (finite population) การหาจำนวนของกลุ่มตัวอย่างจึงใช้สูตรของยามาเน (Yamane) ที่ระดับความเชื่อมั่นร้อยละ 95 และยอมให้มีความคลาดเคลื่อน 0.05 ได้ขนาดกลุ่มตัวอย่างจำนวน 400 คน (วิไล ทองแผ่, 2542, หน้า 97)

2. ตัวแปรที่ศึกษา

2.1 ตัวแปรอิสระ (independent variables) ได้แก่ สถานภาพส่วนบุคคลของประชาชนที่ใช้บริการองค์การบริหารส่วนตำบลในเขตอำเภอโคกสำโรง จังหวัดลพบุรี ประกอบด้วย

2.1.1 เพศ

- 1) ชาย
- 2) หญิง

2.1.2 อายุ

- 1) ต่ำกว่า 20 ปี
- 2) 20 – 30 ปี
- 3) 31 – 40 ปี
- 4) 41 – 50 ปี
- 5) มากกว่า 50 ปีขึ้นไป

2.1.3 สถานภาพสมรส

- 1) โสด
- 2) สมรส
- 3) หย่าร้าง/หม้าย

2.1.4 รายได้เฉลี่ยต่อเดือน

- 1) ต่ำกว่า 5,000 บาท
- 2) 5,000 – 10,000 บาท
- 3) 10,001 – 20,000 บาท
- 4) 20,001 – 30,000 บาท
- 5) มากกว่า 30,000 บาท

2.1.5 ระดับการศึกษา

- 1) ต่ำกว่าประถมศึกษา
- 2) ประถมศึกษา
- 3) มัธยมศึกษาตอนต้น/เทียบเท่า
- 4) มัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช.
- 5) อนุปริญญา/ปวส.
- 6) ปริญญาตรี
- 7) สูงกว่าปริญญาตรี

2.1.6 อาชีพ

- 1) นักเรียน/นักศึกษา

- 2) ข้าราชการ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ
- 3) พนักงานบริษัทเอกชน
- 4) ค้าขาย/ธุรกิจส่วนตัว/เจ้าของกิจการ
- 5) เกษตรกร
- 6) อื่น ๆ ระบุ.....

2.1.7 ประเภทของงานบริการที่ใช้ (ตอบได้มากกว่า 1 ด้าน)

- 1) สำนักปลัด อบต.
- 2) ส่วนการคลัง
- 3) ส่วนโยธา
- 4) ส่วนการศึกษา
- 5) ส่วนสาธารณสุข
- 6) ส่วนสวัสดิการสังคม
- 7) ส่วนส่งเสริมการเกษตร

2.2 ตัวแปรตาม (dependent variables) ได้แก่ ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลในเขตอำเภอโคกสำโรง จังหวัดลพบุรี ในด้านต่าง ๆ ดังนี้

- 2.2.1 ความเชื่อถือ
- 2.2.2 ความสามารถ
- 2.2.3 ความเต็มใจ
- 2.2.4 ความรวดเร็ว

นิยามศัพท์เฉพาะ

1. ความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึกของบุคคลที่มีต่อการทำงานในทางบวกเป็นความสุขของบุคคลที่เกิดจากการปฏิบัติงานและได้รับผลตอบแทนคือ ผลที่เป็นความพึงพอใจที่ทำให้บุคคลเกิดความรู้สึกกระตือรือร้น มีความมุ่งมั่นที่จะทำงาน มีขวัญและกำลังใจ สิ่งเหล่านี้จะมีผลต่อประสิทธิภาพ และประสิทธิผลของการทำงาน รวมทั้งส่งผลต่อความสำเร็จ
2. การให้บริการ หมายถึง การกระทำ พฤติกรรม หรือกิจกรรมที่ฝ่ายหนึ่งเสนอให้กับอีกฝ่าย ซึ่งเป็นสิ่งที่ไม่มียุปลักษณ์ ไม่สามารถจับต้องได้ และไม่เป็นผลให้เกิดมีการเป็นเจ้าของสิ่งใดสิ่งหนึ่ง โดยกระบวนการที่เกิดขึ้นอาจมีตัวสินค้าเข้ามาเกี่ยวข้องหรือไม่ก็ได้
3. สภาองค์การบริหารส่วนตำบล หมายถึง สมาชิกที่ได้รับการเลือกตั้งจากประชาชนในหมู่บ้านหมู่บ้าน หมู่บ้านละ 2 คนถ้าตำบลใดมี 2 หมู่บ้านให้เลือกตั้งหมู่บ้านละ 3 คน

4. ประชาชน หมายถึง ผู้ที่มีรายชื่อตามทะเบียนบ้านและอาศัยอยู่ในพื้นที่องค์การบริหารส่วนตำบลในเขตอำเภอโคกสำโรง จังหวัดลพบุรี

5. องค์การบริหารส่วนตำบล หมายถึง องค์การที่ตั้งขึ้นจากสภาตำบลที่มีรายได้ในปีงบประมาณที่ล่วงมาติดต่อกันสามปีเฉลี่ยไม่ต่ำกว่าปีละ 150,000 บาท ได้รับการยกฐานะเป็นองค์การบริหารส่วนตำบลมีฐานะเป็นนิติบุคคล และเป็นราชการส่วนท้องถิ่น

6. ความเชื่อถือ หมายถึง การที่พนักงานต้อนรับให้การต้อนรับเหมาะสม ผู้ให้บริการแสดงออกถึงความเป็นมิตร อำนวยความสะดวกในการรับบริการ ความทันสมัยของเครื่องใช้สำนักงาน เคยได้รับการบอกเล่าจากบุคคลอื่นที่เคยมารับบริการ คุณภาพของงานบริการมีความเที่ยงตรง น่าเชื่อถือ ความช่วยเหลือในการสอบถามข้อมูล ความพร้อมของพนักงาน ความสม่ำเสมอในการทำงาน เอาใจใส่ต่อการให้บริการ มีความซื่อสัตย์ ความมีน้ำใจ ทำตามสัญญาที่ให้ไว้ และระบุกำหนดเวลาในการให้บริการชัดเจน

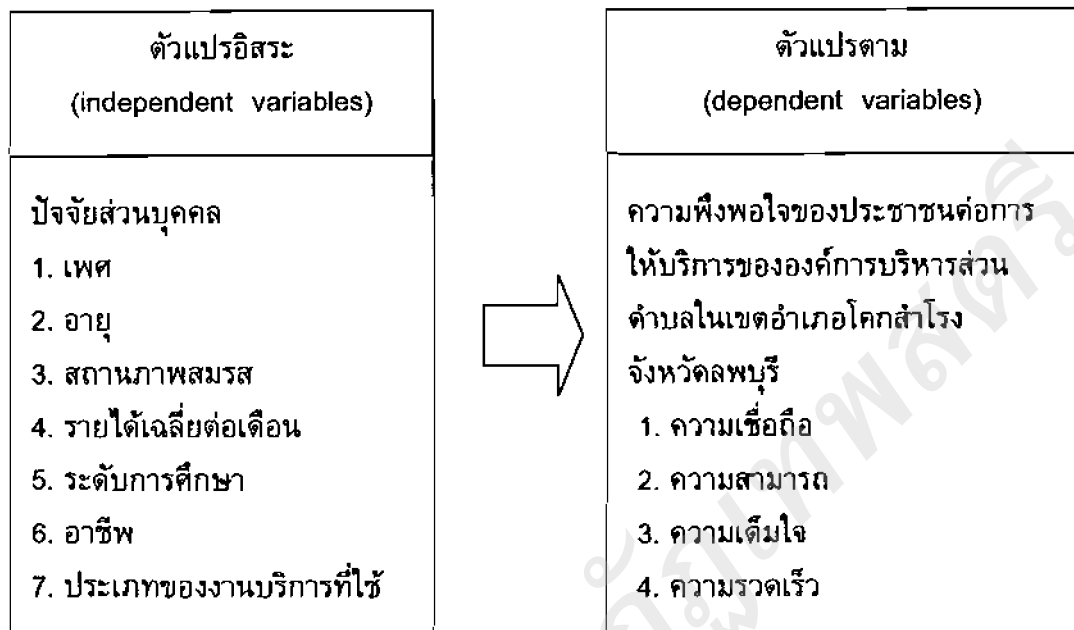
7. ความสามารถ หมายถึง ความชำนาญในการบริการ ความสามารถในความรู้ วิชาการที่จะให้บริการ การให้คำแนะนำแก้ไขชัดเจน การอธิบายขั้นตอนการให้บริการ สื่อสารคำพูดให้ผู้รับบริการเข้าใจง่าย และแก้ไขปัญหาเกี่ยวกับการบริการได้

8. ความเต็มใจ หมายถึง ความเต็มใจที่จะให้บริการ ความพร้อมที่จะให้บริการ กล่าวคำทักทายอย่างสุภาพ ยิ้มแย้มหน้าตาแจ่มใส กล่าวประชาสัมพันธ์เชิญชวนเกี่ยวกับการให้บริการ จัดสถานที่ให้สะดวกต่อการให้บริการ รับฟังปัญหาอย่างตั้งใจ การให้ความสนใจต่อผู้รับบริการ ปฏิบัติต่อผู้รับบริการเป็นอย่างดี การเรียนรู้และเข้าใจผู้รับบริการ การอุทิศเวลาในการบริการ มีมนุษยสัมพันธ์เป็นกันเอง มีความตั้งใจให้บริการ และมีการให้บริการติดต่ออย่างต่อเนื่อง

9. ความรวดเร็ว หมายถึง บริการต้อนรับทันทีที่ลูกค้ามาถึงสถานที่บริการ ผู้ให้บริการใช้เวลาในการรอรับบริการน้อย ความเหมาะสมของเวลาที่ให้บริการ สามารถเข้ารับบริการได้ทันที กุสสุใจให้ความช่วยเหลือ วิเคราะห์ปัญหาทันทีที่เข้ารับบริการ และมีการชี้แจงเหตุผลหากไม่สามารถแก้ปัญหาได้ทันที

กรอบแนวคิดในการวิจัย

กรอบแนวคิดในการศึกษาของสมิต สัจฉกร (2546, หน้า 174 – 176) ค้นคว้าในครั้งนี้เป็นการศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลในเขตอำเภอโคกสำโรง จังหวัดลพบุรี ดังนี้



ภาพ 1 กรอบแนวคิดในการวิจัย

สมมติฐานการวิจัย

ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลในเขตอำเภอโคกสำโรง จังหวัดลพบุรี แตกต่างกัน จำแนกตามเพศ อายุ สถานภาพสมรส รายได้เฉลี่ยต่อเดือน ระดับการศึกษา อาชีพ และประเภทของงานบริการที่ใช้