

บทที่ 1

บทนำ

ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

การปกครองท้องถิ่นเป็นส่วนหนึ่งของการจัดระบบการปกครองภายในประเทศไทย ดังนั้นการปกครองส่วนท้องถิ่นไทย จึงได้มีการพัฒนาและเปลี่ยนแปลงมาตามลำดับจนถึงปัจจุบัน โดยเป็นแนวความคิดในการให้ประชาชนได้ปกครองและบริหารตนเอง ซึ่งมีความสัมพันธ์กันอย่างมากกับแนวคิดในการกระจายอำนาจการปกครอง หลักการกระจายอำนาจปกครองนี้ มีเพื่อให้ท้องถิ่นสามารถกระทำกิจกรรมต่างๆ ได้โดยมีความเป็นอิสระปลอดจากการชี้นำจากรัฐบาล มีความสามารถที่จะตอบสนองความต้องการของพลเมืองท้องถิ่นได้ แต่ทั้งนี้ในด้านนโยบายที่สำคัญๆ ยังคงยึดนโยบายแห่งรัฐอยู่ เช่นนโยบายการเงินการคลัง นโยบายในการป้องกันประเทศเป็นต้น ดังนั้นหน่วยการปกครองส่วนท้องถิ่น จึงมีความเป็นอิสระในระดับหนึ่งในการที่จะดำเนินกิจกรรมทางการบริหารของตนเองได้ แต่อีกส่วนหนึ่งนั้นรัฐบาลยังคงต้องเอกสิทธิ์ในการควบคุมเอาไว้ ทั้งนี้ก็เพื่อรักษาสถานภาพความเป็นอันหนึ่งอันเดียวกันและความมั่นคงของชาติเอาไว้ดังนี้

แนวคิดในการจัดการปกครองส่วนท้องถิ่น จึงได้เกิดขึ้นเพื่อส่งเสริมให้ท้องถิ่นได้มีอิสระในการปกครองตนเอง มีส่วนร่วมในการบริหาร มีสิทธิมีเสียงดำเนินการปกครองตนเอง อันเป็นรากฐาน และวิธีการของการปกครองตามระบอบประชาธิปไตยทำให้ประชาชนรู้สึกว่าคุณเองได้มีส่วนได้ส่วนเสียในการบริหารที่ตนเองได้เข้าไปมีส่วนร่วมในกิจกรรมทางการเมือง เช่นไปเลือกตั้ง ไปหาเสียงสนับสนุนผู้สมัครรับเลือกตั้งเป็นต้น ทำให้เกิดความรับผิดชอบเกิดความห่วงหา และปกป้องสิทธิผลประโยชน์ที่พึงจะได้รับ ซึ่งเป็นเครื่องมือที่ดีในการพัฒนาการเมืองระดับชาติต่อไป แต่ประโยชน์ของการปกครองส่วนท้องถิ่นที่เห็นได้ชัดอย่างเป็นรูปธรรมก็คือเหตุผลที่ว่าไม่มีผู้ใดจะรับรู้ถึงปัญหาและความต้องการของท้องถิ่นได้ดีที่สุด ซึ่งในการนี้จะทำให้เกิดการมีส่วนร่วมในการแก้ไขปัญหาของตนเอง ได้เรียนรู้กระบวนการทางการเมือง การปกครอง และการบริหารท้องถิ่น อันจะก่อให้เกิดผู้นำท้องถิ่นที่จะก้าวมาเป็นผู้นำระดับชาติต่อไป และยังเป็นการแบ่งภาระของรัฐบาล ซึ่งสอดคล้องกับแนวความคิดของนักรัฐศาสตร์เสรีนิยม ซึ่งสนับสนุนการปกครองตนเอง และท้องถิ่นด้วยทัศนะที่ว่าเป็นการสนับสนุนประชาชนมีส่วนร่วมทางการเมืองมีสิทธิมีเสียง

ดำเนินการปกครองตนเองอันเป็นรากฐานและวิถีทางการปกครองตามระบอบประชาธิปไตย (ประหยัด หงษ์ทองคำ และอนันต์ เกตุวงศ์, 2524 : 14)

การจัดรูปองค์การบริหารส่วนตำบล เป็นการปกครองส่วนท้องถิ่นรูปแบบหนึ่งที่ใช้อยู่ในปัจจุบันนี้ ตามพระราชบัญญัติสภาตำบลและองค์การบริหารส่วนตำบล พ.ศ.2537 และที่แก้ไขเพิ่มเติมจนถึงฉบับที่ 5 พ.ศ. 2546 มีฐานะเป็นนิติบุคคลและเป็นราชการบริหารส่วนท้องถิ่น จึงนับเป็นมิติใหม่ที่รัฐบาลได้มีการกระจายอำนาจจากส่วนกลางให้กับท้องถิ่นอย่างแท้จริงเพื่อให้ประชาชนในท้องถิ่นเป็นผู้รับผิดชอบและมีส่วนร่วมในการบริหารท้องถิ่นตนเอง เพื่อให้สนองตอบต่อความต้องการและสามารถแก้ไขปัญหาของประชาชนได้อย่างแท้จริงและยังเป็นการเตรียมความพร้อมเพื่อรองรับการถ่ายโอนภารกิจจากหน่วยงานส่วนกลางและส่วนภูมิภาคตามพระราชบัญญัติกำหนดแผนและขั้นตอนการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น พ.ศ. 2542 ตลอดจนกฎหมายอื่นที่กำหนดให้เป็นหน้าที่ขององค์การบริหารส่วนตำบล

องค์การบริหารส่วนตำบลบางป่า อำเภอมือง จังหวัดราชบุรี ได้เปลี่ยนแปลงฐานะจากสภาตำบลเป็นองค์การบริหารส่วนตำบล เมื่อเมื่อวันที่ 29 มีนาคม 2539 จึงมีภารกิจหน้าที่จัดบริการสาธารณะพัฒนาท้องถิ่น แก้ไขปัญหาและสนองตอบความต้องการของประชาชนในท้องถิ่นตาม มาตรา 16 แห่งพระราชบัญญัติกำหนดแผนและขั้นตอนการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น พ.ศ. 2542 และยังมีหน้าที่ความรับผิดชอบอันสำคัญที่จะบำบัดทุกข์ บำรุงสุข และสร้างคุณภาพชีวิตที่ดีให้แก่ประชาชนในท้องถิ่นให้มีความเป็นอยู่ที่ดี (องค์การบริหารส่วนตำบลบางป่า, 2550 : 12)

ส่วน โยธา มีหน้าที่รับผิดชอบเกี่ยวกับงานสำรวจและจัดทำโครงการ งานออกแบบและเขียนแบบ งานตรวจสอบการก่อสร้าง งานรวบรวมจัดเก็บประวัติโครงการต่างๆ งานการควบคุมอาคาร งานจัดทำแผนที่และแผนผังต่างๆ งานประมาณโครงการต่างๆ งานเกี่ยวกับการประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับผลงานของส่วนโยธา งานกำหนดราคากลางของวัสดุและงานต่างๆ ของท้องถิ่นงานวางแผนการปฏิบัติงานการก่อสร้างและซ่อมบำรุง งานควบคุมการก่อสร้าง งานคุมการซ่อมแซมและบำรุงรักษาพัสดุและทรัพย์สิน งานเกี่ยวกับการสาธารณูปโภค งานเกี่ยวกับการ ป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย งานระบายน้ำ งานสนามกีฬาองค์การบริหารส่วนตำบล งานอื่นๆ ที่เกี่ยวข้องและได้รับมอบหมาย (แผนพัฒนา องค์การบริหารส่วนตำบลบางป่า, 2552 : 8)

ดังนั้น ผู้วิจัยได้พิจารณาเห็นความสำคัญของการให้บริการกับประชาชนที่อาศัยอยู่ในเขตพื้นที่ องค์การบริหารส่วนตำบลบางป่า อำเภอมือง จังหวัดราชบุรี ได้รับการบริการจากส่วนโยธาอย่างเหมาะสมถูกต้องตามอำนาจหน้าที่ที่กฎหมายกำหนดให้ ส่วนโยธา องค์การบริหารส่วนตำบลบางป่า อำเภอมือง จังหวัดราชบุรี ปฏิบัติหรือไม่อย่างไร และ ผู้วิจัยในฐานะที่เป็นบุคลากรใน

หน่วยงานแห่งนี้ เล็งเห็นถึงความสำคัญของการให้บริการประชาชนของ ส่วนโยธา องค์การบริหารส่วนตำบลบางป่า อำเภอเมือง จังหวัดราชบุรี ว่ามีความสำคัญต่อสังคมไทยในปัจจุบันเป็นอย่างมาก ดังนั้นในการวางแผนการให้บริการได้อย่างมีประสิทธิภาพของส่วนโยธา องค์การบริหารส่วนตำบลบางป่า อำเภอเมือง จังหวัดราชบุรี จำเป็นต้องทราบถึงระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มาใช้บริการของส่วนโยธาว่ามีมากน้อยเพียงใด อันจะสามารถนำ มาใช้เป็นข้อมูลในการนำ ไปปรับปรุงแก้ไขระบบการให้บริการให้ดีขึ้นต่อไป

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของส่วนโยธา องค์การบริหารส่วนตำบลบางป่า อำเภอเมือง จังหวัดราชบุรี
2. เพื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของส่วนโยธา องค์การบริหารส่วนตำบลบางป่า อำเภอเมือง จังหวัดราชบุรี จำแนกตาม เพศ อายุ อาชีพ และการศึกษา

สมมติฐานการวิจัย

1. ความพึงพอใจของประชาชนที่มาใช้บริการของส่วนโยธา องค์การบริหารส่วนตำบลบางป่า อำเภอเมือง จังหวัดราชบุรี อยู่ในระดับมาก
2. ประชาชนที่มาใช้บริการของส่วนโยธา องค์การบริหารส่วนตำบลบางป่า อำเภอเมือง จังหวัดราชบุรี ที่มีสถานภาพส่วนบุคคลต่างกัน มีความพึงพอใจแตกต่างกัน

ขอบเขตของการวิจัย

การวิจัยนี้เป็นการศึกษาความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของส่วนโยธา องค์การบริหารส่วนตำบลบางป่า อำเภอเมือง จังหวัดราชบุรี โดยกำหนดขอบเขตของการวิจัยไว้ดังนี้

1. ขอบเขตด้านเวลา การวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยใช้เวลา 1 เดือน ในการเก็บรวบรวมข้อมูล ตั้งแต่ระหว่างเดือนเมษายน ถึงเดือนพฤษภาคม 2553

2. ขอบเขตด้านเนื้อหา การให้บริการของส่วนโยธา องค์การบริหารส่วนตำบลบางป่า อำเภอมือง จังหวัดราชบุรี มุ่งเน้นในการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านการให้บริการ ด้านสถานที่ให้บริการ ด้านข้อมูลข่าวสาร

3. ขอบเขตด้านสถานที่ การวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยได้ทำการศึกษาจากประชากรทุกคนที่มีอายุตั้งแต่ 18 ปีขึ้นไป มีภูมิลำเนาอยู่ในเขต องค์การบริหารส่วนตำบลบางป่า

4. ขอบเขตด้านประชากร ประชากร (Population) ที่ใช้ในการวิจัยในครั้งนี้ คือ ประชาชนที่มีภูมิลำเนาอยู่ในทะเบียนราษฎรในเขตตำบลบางป่า อำเภอมือง จังหวัดราชบุรี จำนวน 12 หมู่บ้าน ทั้งหมด 5,079 คน หรือ 1,320 ครัวเรือน (ข้อมูลประชากรจากฝ่ายทะเบียนราษฎรอำเภอมืองราชบุรี, ตุลาคม 2552) โดยผู้วิจัยกำหนดกลุ่มตัวอย่าง โดยใช้ตารางสำเร็จรูปของเครจซี่และมอร์แกน (Krejcie & Morgan อ้างถึงใน สุวิมล ติรภานันท์, 2549 : 199) ในตารางกำหนดประชากรจำนวน 1,320 ครัวเรือน มีกลุ่มตัวอย่าง 297 คน

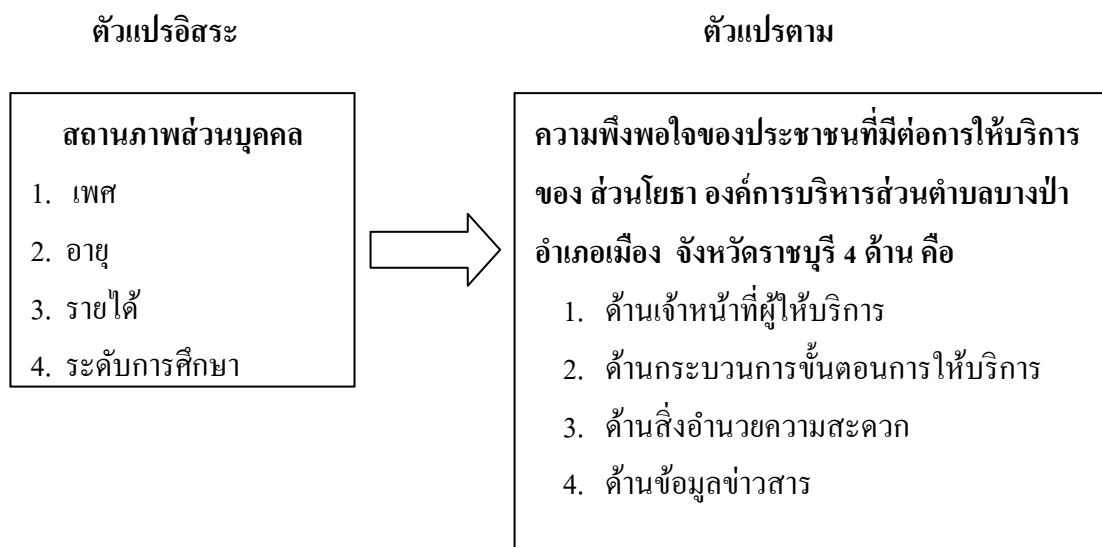
5. ตัวแปรที่ใช้ในการศึกษาประกอบด้วย

5.1 ตัวแปรอิสระ ได้แก่ สถานภาพส่วนบุคคลของประชาชนผู้ใช้บริการของส่วนโยธา จำแนกเป็นเพศ อายุ รายได้ และระดับการศึกษา

5.2 ตัวแปรตาม คือ ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการต่อการบริการของส่วนโยธา องค์การบริหารส่วนตำบลบางป่า อำเภอมือง จังหวัดราชบุรี ใน 4 ด้าน คือ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ด้านข้อมูลข่าวสาร ตามกรอบแนวคิดการวิจัยดังนี้

กรอบแนวคิดในการวิจัย

ภาพที่ 1.1 กรอบแนวคิดในการวิจัย เรื่องความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของ
ส่วนโยธา องค์การบริหารส่วนตำบลบางป่า อำเภอมือ จังหวัดราชบุรี



นิยามศัพท์เฉพาะ

1. องค์การบริหารส่วนตำบลบางป่า หมายถึง หน่วยงานปกครองท้องถิ่นในรูปแบบหนึ่ง
ที่จัดตั้งขึ้นตามพระราชบัญญัติ องค์การบริหารส่วนตำบล พ.ศ. 2537
2. ความพึงพอใจ หมายถึง การรับรู้ของผู้รับบริการที่ได้รับการตอบสนองจากการให้บริการ
ของประชาชนที่ได้รับบริการเกิดความพึงพอใจเกินความคาดหวัง โดยยึดหลักความสะดวกรวดเร็ว
ความเพียงพอทั่วถึง ความถูกต้องเหมาะสม ความเป็นธรรมและสม่ำเสมอ
3. ประชาชน หมายถึง ประชาชนที่อาศัยอยู่ในเขตความรับผิดชอบของ องค์การ
บริหารส่วนตำบลบางป่า อำเภอมือ จังหวัดราชบุรี
4. สถานภาพส่วนบุคคล หมายถึง เพศ อายุ รายได้ และระดับการศึกษา
5. เพศ หมายถึง ผู้หญิงหรือผู้ชายที่ตอบแบบสอบถามที่มีอายุตั้งแต่ 18 ปีขึ้นไป
6. อายุ หมายถึง อายุของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุตั้งแต่ 18 ปีขึ้นไป
7. รายได้ หมายถึง เงินรายได้ต่อเดือนของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุตั้งแต่
18 ปีขึ้นไป

8. ระดับการศึกษา หมายถึง ระดับการศึกษาของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุตั้งแต่ 18 ปีขึ้นไป
9. เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ หมายถึง บุคคลที่ปฏิบัติงานในส่วนโยธา องค์การบริหารส่วนตำบลบางป่า อำเภอเมือง จังหวัดราชบุรี
10. กระบวนการขั้นตอนการให้บริการ หมายถึง กระบวนการในการให้บริการของส่วนโยธา องค์การบริหารส่วนตำบลบางป่า อำเภอเมือง จังหวัดราชบุรี ต่อประชาชนที่มาใช้บริการ
11. สิ่งอำนวยความสะดวก หมายถึง สิ่งอำนวยความสะดวกในการให้บริการของส่วนโยธาขององค์การบริหารส่วนตำบลบางป่า เช่น ที่จอดรถ ห้องน้ำ โต๊ะเก้าอี้ น้ำดื่ม หนังสือพิมพ์ อุปกรณ์เครื่องมือที่ทันสมัย
12. ข้อมูลข่าวสาร หมายถึง การให้ความรู้กับประชาชนที่มาใช้บริการ