

# บทที่ 1

## บทนำ

### ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

การบริหารราชการแผ่นดินแบ่งออกเป็น 3 ส่วน คือ การบริหารราชการส่วนกลาง การบริหารราชการส่วนภูมิภาค และการบริหารราชการส่วนท้องถิ่น การจัดระเบียบการบริหารราชการส่วนกลาง รัฐบาลหรือคณะรัฐมนตรี มีหน้าที่เข้ามาบริหารประเทศและกำหนดนโยบายในการบริหารประเทศ และมีอำนาจและใช้อำนาจเพื่อบริหารและจัดการให้เป็นไปตามนโยบายที่กำหนดไว้ หน่วยงานซึ่งถือเป็นกลไกของรัฐบาล ต้องนำนโยบายของรัฐบาลไปปฏิบัติ ได้แก่ สำนักนายกรัฐมนตรี กระทรวง ทบวง กรม หรือส่วนราชการที่เรียกชื่ออย่างอื่นที่มีฐานะเป็นกรมซึ่งสังกัดหรือไม่สังกัดสำนักนายกรัฐมนตรีหรือกระทรวง การจัดระเบียบบริหารราชการส่วนภูมิภาค ตามพระราชบัญญัติระเบียบบริหารราชการแผ่นดิน พ.ศ. 2534 บัญญัติว่า ให้จัดระเบียบบริหารราชการส่วนภูมิภาค ได้แก่ จังหวัด อำเภอ การจัดระเบียบบริหารราชการส่วนท้องถิ่น ได้แก่ การกระจายอำนาจสู่ท้องถิ่น เพื่อให้ประชาชนมีอำนาจในการตัดสินใจเกี่ยวกับกิจการต่างๆ ที่เป็นสาธารณะของท้องถิ่นด้วยตนเอง ตามภารกิจหน้าที่ที่ระบุให้ดำเนินการอย่างชัดเจน มีพื้นที่รับผิดชอบชัดเจน มีผู้บริหารที่ได้รับการเลือกตั้งโดยตรงจากประชาชน การจัดระเบียบราชการส่วนท้องถิ่นในปัจจุบัน มีอยู่ 2 ระบบ คือ ก) ระบบทั่วไปที่ใช้แก่ท้องถิ่นทั่วไป ซึ่งในปัจจุบันมีอยู่ 3 รูปแบบคือ องค์การบริหารส่วนจังหวัด เทศบาล องค์การบริหารส่วนตำบล และ ข) ระบบพิเศษที่ใช้เฉพาะท้องถิ่นบางแห่ง ซึ่งในปัจจุบันมีอยู่ 2 รูปแบบ คือ กรุงเทพมหานคร และเมืองพัทยา (โกวิทย์ พวงงาม. 2544 : 83-87)

การปกครองท้องถิ่น (Local Government) ถือเป็นรูปแบบหนึ่งที่เป็นพื้นฐานการพัฒนาประเทศและการปกครองระบอบประชาธิปไตยและมีความสำคัญต่อการปกครองและการบริหารราชการแผ่นดิน โดยเฉพาะอย่างยิ่งชุมชนท้องถิ่นที่มีสภาพปัญหาสังคม วัฒนธรรมความเป็นอยู่และทรัพยากรที่แตกต่างกัน ถ้าพึ่งเพียงรัฐบาลกลางในฐานะที่ต้องดูแลประชาชนโดยรวมทั้งประเทศย่อมไม่สามารถตอบสนองกับความต้องการหรือแก้ไขปัญหาได้อย่างทั่วถึง และตรงตามความต้องการของประชาชนในแต่ละพื้นที่ รวมถึงการเรียกร้อง

ของประชาชนในชุมชนท้องถิ่นที่ต้องการมีส่วนร่วมในการปกครองและพัฒนาท้องถิ่นของตนเองมาอย่างยาวนาน ทำให้รัฐบาลในหลายประเทศได้มีการเปลี่ยนแปลงการปกครองแบบรวมศูนย์อำนาจจากส่วนกลาง (Centralization) มาสู่การปกครองแบบการกระจายอำนาจ (Decentralization) มากขึ้น เพื่อให้สิทธิแก่ชุมชนในการตัดสินใจดำเนินภารกิจของท้องถิ่น และถือเป็นสถาบันฝึกปฏิบัติการปกครองในระบบประชาธิปไตยแบบมีส่วนร่วม

หลักการสำคัญของระบบการปกครองท้องถิ่นประกอบด้วยการจัดให้มีการเลือกตั้งเพื่อให้คนในท้องถิ่นได้มีโอกาสเข้าไปเป็นตัวแทนของประชาชนในการปกครองตนเอง มีองค์กรสภาท้องถิ่น มีเขตพื้นที่ในการบริหารและความรับผิดชอบตามหน้าที่ที่กำหนดไว้ให้มีสภาพเป็นนิติบุคคล มีรายได้ มีอำนาจในการจัดหางบประมาณและมีความเป็นอิสระในการปกครอง แต่จะต้องอยู่ในการควบคุมหรือการกำกับดูแลของรัฐ จะต้องได้รับการสนับสนุนการมีส่วนร่วมทางการเมืองของประชาชนในท้องถิ่นนั้น โดยทั่วไปการปกครองท้องถิ่นในประเทศต่างๆ จะมีบทบาทที่แตกต่างกันไปตามลักษณะของสภาพแวดล้อมทางการเมือง เศรษฐกิจ สังคมของประเทศนั้น รวมถึงบทบาทในการจัดให้มีบริการสาธารณะ ในฐานะที่เป็นองค์กรที่ได้รับมอบหมายภารกิจจากรัฐบาลกลาง องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจะทำหน้าที่ในการจัดให้มีและให้บริการสาธารณะที่จำเป็นแก่ประชาชนในท้องถิ่น ซึ่งอาจแตกต่างกันตามสภาพแวดล้อมและความต้องการของประชาชนในท้องถิ่น เช่น ชุมชนเมืองจะมีความต้องการบริการสาธารณูปโภค สาธารณูปการ ได้แก่ ไฟฟ้า ประปา การเคหะ การขนส่งมวลชน ในขณะที่ชุมชนชนบทท้องถิ่นมักมีความต้องการเกี่ยวกับโครงสร้างพื้นฐานด้านถนน แหล่งน้ำ การส่งเสริมอาชีพและรายได้ รวมทั้งการให้บริการพื้นฐานที่จำเป็นแก่ประชาชน เช่น การจัดการศึกษา การสาธารณสุข เป็นต้น

องค์กรบริหารส่วนตำบลนั้น เมื่อปี พ.ศ.2537 ได้มีการประกาศใช้พระราชบัญญัติสภาตำบลและองค์กรบริหารส่วนตำบล พ.ศ. 2537 เป็นกฎหมายที่ใช้จัดระเบียบการบริหารงานในตำแหน่งแทนประกาศคณะปฏิวัติ ฉบับที่ 326 ลงวันที่ 13 ธันวาคม 2515 นับตั้งแต่พระราชบัญญัติสภาตำบลและองค์กรบริหารส่วนตำบล พ.ศ. 2537 มีผลบังคับใช้เมื่อวันที่ 2 มีนาคม พ.ศ. 2538 และเมื่อปี พ.ศ. 2542 รัฐบาลได้มีการเสนอขอปรับปรุงแก้ไขพระราชบัญญัติสภาตำบลและองค์กรบริหารส่วนตำบล พ.ศ. 2537 แก้ไขเพิ่มเติม (ฉบับที่ 3) พ.ศ. 2542 เพื่อให้สอดคล้องกับรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พ.ศ. 2540 ที่กำหนดให้องค์กรบริหารส่วนตำบลคือหน่วยงานการบริหารราชการส่วนท้องถิ่น มีฐานะเป็นนิติบุคคล และราชการส่วนท้องถิ่น ได้กำหนดโครงสร้างและอำนาจหน้าที่ขององค์กรบริหารส่วนตำบล

ให้มีสภาพองค์การบริหารส่วนตำบลและนายกองค์การบริหารส่วนตำบลด้วย องค์การบริหารส่วนตำบล เป็นองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่ทำหน้าที่แก้ไขปัญหาและสนองตอบความต้องการของประชาชนในตำบลตลอดจนทำหน้าที่พัฒนาตำบลในด้านต่างๆ ทั้งนี้เพื่อให้ประชาชนในตำบลมีการกินดีอยู่ดีและมีชีวิตความเป็นอยู่ที่ดีขึ้น ดังนั้นองค์การบริหารส่วนตำบลจึงมีความสำคัญในแง่ที่เป็นองค์กรการพัฒนาของประชาชน จะเห็นได้ว่าในปัจจุบันรัฐบาลได้ถ่ายโอนภารกิจและงบประมาณลงไปให้องค์การบริหารส่วนตำบลเป็นผู้ดำเนิน โดยภารกิจและหน้าที่ขององค์การบริหารส่วนตำบล มี 2 ประเภท ตามพระราชบัญญัติสภาตำบลและองค์การบริหารส่วนตำบล พ.ศ. 2537 และแก้ไขเพิ่มเติมจนถึงฉบับที่ 6 พ.ศ. 2552 และหน้าที่ขององค์การบริหารส่วนตำบลตาม พ.ร.บ.กำหนดแผนและขั้นตอนการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น พ.ศ. 2542 หมวดที่ 2 มาตรา 16 มีอำนาจหน้าที่ในการจัดระบบการบริการสาธารณะเพื่อประโยชน์ของประชาชนในท้องถิ่นเอง (โกวิท พวงงาม. 2544 : 170-176)

องค์การบริหารส่วนตำบลโนนศิลา อำเภอปากคาด จังหวัดบึงกาฬ อยู่ภายใต้การกำกับดูแลของกระทรวงมหาดไทย ได้จัดตั้งขึ้นภายใต้พระราชบัญญัติสภาตำบล และองค์การบริหารส่วนตำบล พ.ศ. 2537 มีฐานะเป็นนิติบุคคล ที่มีความใกล้ชิดกับประชาชนและเกี่ยวเนื่องกับทุกข์สุขของประชาชนมากที่สุด มีภารกิจที่กว้างขวางเกี่ยวกับความกินดีอยู่ดีของประชาชนในท้องถิ่นแทบทุกด้าน ไม่ว่าจะเป็นในเรื่องเศรษฐกิจ การศึกษา ความปลอดภัย เป็นต้น โดยหน้าที่หลักประการหนึ่งขององค์การบริหารส่วนตำบลโนนศิลา คือ การบริการประชาชน ประกอบกับการปกครองขององค์การบริหารส่วนตำบลนั้นเป็นระบบการปกครองตนเอง มีความต้องการในการบริการที่จะตอบสนองต่อปัญหาของประชาชนในท้องถิ่น การให้บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น แยกกิจกรรมบริการ (Service Activates) ที่มีทั้งหมดเป็น 2 ส่วน คือ 1) การบริการเกี่ยวกับสาธารณูปโภค (Public Utility Service) หมายถึง บริการที่ให้แก่ประชาชนทั่วไป 2) การบริการเฉพาะด้าน (Specific Services) ซึ่งเป็นการให้บริการแก่ประชาชนแต่ละบุคคลหรือกลุ่มบุคคลที่มีธุรกิจเฉพาะ จากแนวคิดของการกระจายอำนาจของท้องถิ่นในการให้บริการ ไปถึงตัวประชาชนให้มากที่สุด และการบริการถือว่าเป็นด่านหน้าของการสร้างความสัมพันธ์อันดีให้เกิดระหว่างหน่วยงานท้องถิ่นกับประชาชน เพราะถ้ามีบริการที่ดียอมทำให้ประชาชนมีความพึงพอใจ และมีทัศนคติที่ดีต่อเจ้าหน้าที่ของรัฐและต่อหน่วยงานด้วย ดังนั้นเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานในการให้บริการจะต้องมีความตั้งใจและอุทิศตนให้แก่งานและสำนึกอยู่ตลอดเวลาว่าเป็นผู้ให้บริการแก่ประชาชน

จากการดำเนินงานที่ผ่านมาขององค์การบริหารส่วนตำบล โนนศิลา มีการปรับปรุง และเปลี่ยนแปลงการให้บริการแก่ประชาชนในท้องถิ่นให้เป็นไปตามความต้องการของ ประชาชน และนโยบายของรัฐบาล แต่ต้องประสบกับปัญหาการมีส่วนร่วมของประชาชน โดยทั่วไปประชาชนยังขาดความรู้และความเข้าใจเกี่ยวกับโครงสร้าง อำนาจหน้าที่ขององค์การ บริหารส่วนตำบลในฐานะที่เป็นองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น และยังขาดการมีส่วนร่วมในการ ควบคุมการทำงาน การตรวจสอบ การติดตามการทำงานขององค์การบริหารส่วนตำบล จึงทำให้ประชาชนเกิดความรู้สึกนึกคิดว่าองค์การบริหารส่วนตำบล มีอำนาจและอิทธิพลเหนือ วิถีชีวิตของประชาชน และประชาชนมีความคาดหวังกับองค์การบริหารส่วนตำบลสูงเกินไป พยายามเรียกร้องให้องค์การบริหารส่วนตำบลดำเนินกิจการด้านต่างๆ เช่นเดียวกับหน่วยงาน ราชการอื่นๆ โดยไม่คำนึงรายได้ขององค์การบริหารส่วนตำบลที่มีอยู่อย่างจำกัด ที่ไม่เพียงพอ ต่อค่าใช้จ่ายที่เป็นเงินเดือนค่าจ้างพนักงาน ลูกจ้าง และค่าตอบแทนสมาชิกองค์การบริหาร ส่วนตำบล ดังจะพบเห็นได้จากงบประมาณรายจ่ายประจำปี พ.ศ. 2551 ในส่วนของ งบบุคลากรเป็นจำนวนเงิน 1,920,828.96 บาท และงบประมาณรายจ่ายประจำปี พ.ศ. 2552 ที่เพิ่มสูงขึ้นในงบบุคลากรเป็นจำนวนเงิน 3,248,658.- บาท ซึ่งเพิ่มขึ้นเป็นจำนวนเงิน 1,327,829.64 บาท คิดเป็นจำนวนร้อยละ 69.13 บาท ทำให้งานด้านการบริการเกี่ยวกับ สาธารณูปโภคและการบริการเฉพาะด้านขาดแคลนงบประมาณในการใช้จ่ายที่จะนำไปพัฒนา ท้องถิ่นส่งผลต่อภาพลักษณ์การให้บริการในการทำงานขององค์การบริหารส่วนตำบล โนนศิลา อำเภอปากคาด จังหวัดบึงกาฬ

จากเหตุผลดังกล่าว จึงทำให้ผู้ศึกษาในฐานะพนักงานส่วนตำบลผู้ปฏิบัติงาน ตามบทบาทหน้าที่และภารกิจขององค์การบริหารส่วนตำบล โนนศิลา อำเภอปากคาด จังหวัด บึงกาฬ ซึ่งเป็นองค์กรภาครัฐที่มีหน้าที่ให้บริการประชาชนในชุมชนท้องถิ่น จึงมีความสนใจ ที่จะทำการศึกษา เรื่อง บัณฑิตเกี่ยวกับองค์ประกอบคุณภาพบริการที่มีผลต่อภาพลักษณ์ของ องค์การบริหารส่วนตำบล โนนศิลา ตามการรับรู้ของชุมชนท้องถิ่นอำเภอปากคาด จังหวัด บึงกาฬ โดยจะทำการศึกษาว่าประชาชนในชุมชนท้องถิ่นอำเภอปากคาด มีการรับรู้เกี่ยวกับ บัณฑิตเกี่ยวกับองค์ประกอบคุณภาพบริการและภาพลักษณ์ขององค์การบริหารส่วนตำบล โนนศิลา อำเภอปากคาด จังหวัดบึงกาฬ ว่าอยู่ในระดับใดและองค์ประกอบคุณภาพการบริการ ใดบ้างที่มีผลต่อภาพลักษณ์ขององค์การบริหารส่วนตำบล โนนศิลา เพื่อนำเสนอข้อมูลที่ได้จาก การศึกษาต่อผู้บริหารสำหรับวางแผน กำหนดแนวทางในการปรับปรุงแก้ไขและพัฒนาองค์การ บริหารส่วนตำบล โนนศิลา อำเภอปากคาด จังหวัดบึงกาฬ ให้มีประสิทธิภาพ และเป็นไปตาม

นโยบายการกระจายอำนาจขององค์การปกครองส่วนท้องถิ่นที่ต้องปฏิบัติงานเพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชนในท้องถิ่น ต่อไป

### วัตถุประสงค์การศึกษา

1. เพื่อศึกษาระดับภาพลักษณ์ขององค์การบริหารส่วนตำบล โนนศิลา ตามการรับรู้ของชุมชนท้องถิ่นอำเภอปากคาด ต่อองค์การบริหารส่วนตำบล โนนศิลา อำเภอปากคาด จังหวัดบึงกาฬ
2. เพื่อศึกษาปัจจัยเกี่ยวกับองค์ประกอบคุณภาพการบริการที่มีผลต่อภาพลักษณ์ขององค์การบริหารส่วนตำบล โนนศิลา ตามการรับรู้ของชุมชนท้องถิ่นอำเภอปากคาด จังหวัดบึงกาฬ
3. เพื่อศึกษาข้อเสนอแนะในการส่งเสริมภาพลักษณ์ขององค์การบริหารส่วนตำบล โนนศิลา ตามการรับรู้ของชุมชนท้องถิ่นอำเภอปากคาด จังหวัดบึงกาฬ

### สมมติฐานการศึกษา

การศึกษาค้นคว้าครั้งนี้ได้ตั้งสมมติฐานของการศึกษา ดังนี้

1. การรับรู้เกี่ยวกับภาพลักษณ์ของชุมชนท้องถิ่นอำเภอปากคาด ต่อองค์การบริหารส่วนตำบล โนนศิลา อำเภอปากคาด จังหวัดบึงกาฬ อยู่ในระดับน้อย
2. ปัจจัยเกี่ยวกับองค์ประกอบคุณภาพการบริการ มีผลต่อภาพลักษณ์ขององค์การบริหารส่วนตำบล โนนศิลา อำเภอปากคาด จังหวัดบึงกาฬ
  - 2.1 ปัจจัยเกี่ยวกับองค์ประกอบคุณภาพการบริการ ด้านความเป็นรูปธรรมของการบริการ มีผลต่อภาพลักษณ์ขององค์การบริหารส่วนตำบล โนนศิลา อำเภอปากคาด จังหวัดบึงกาฬ
  - 2.2 ปัจจัยเกี่ยวกับองค์ประกอบคุณภาพการบริการ ด้านความเชื่อถือไว้วางใจได้ มีผลต่อภาพลักษณ์ขององค์การบริหารส่วนตำบล โนนศิลา อำเภอปากคาด จังหวัดบึงกาฬ
  - 2.3 ปัจจัยเกี่ยวกับองค์ประกอบคุณภาพการบริการ ด้านการตอบสนองต่อผู้รับบริการมีผลต่อภาพลักษณ์ขององค์การบริหารส่วนตำบล โนนศิลา อำเภอปากคาด จังหวัดบึงกาฬ



2.4 ปัจจัยเกี่ยวกับองค์ประกอบคุณภาพการบริการ ด้านการให้ความมั่นใจแก่ผู้รับบริการ มีผลต่อภาพลักษณ์ขององค์การบริหารส่วนตำบลโนนศิลา อำเภอปากคาด จังหวัดบึงกาฬ

2.5 ปัจจัยเกี่ยวกับองค์ประกอบคุณภาพการบริการ ด้านความเข้าใจและเห็นอกเห็นใจในผู้รับบริการ มีผลต่อภาพลักษณ์ขององค์การบริหารส่วนตำบลโนนศิลา อำเภอปากคาด จังหวัดบึงกาฬ

## ขอบเขตการศึกษา

การศึกษาเรื่องปัจจัยเกี่ยวกับองค์ประกอบคุณภาพการบริการ ที่มีผลต่อภาพลักษณ์ขององค์การบริหารส่วนตำบลโนนศิลา ตามการรับรู้ของชุมชนท้องถิ่นอำเภอปากคาด จังหวัดบึงกาฬ ผู้ศึกษาได้กำหนดขอบเขตของการศึกษาไว้ ดังนี้

### 1. ขอบเขตด้านเนื้อหา (Content)

การศึกษานี้มุ่งเน้นศึกษาปัจจัยเกี่ยวกับองค์ประกอบคุณภาพการบริการที่มีผลต่อภาพลักษณ์ขององค์การบริหารส่วนตำบลโนนศิลา ตามการรับรู้ของชุมชนท้องถิ่น อำเภอปากคาด จังหวัดบึงกาฬ ดังนี้

1.1 ศึกษาปัจจัยเกี่ยวกับองค์ประกอบคุณภาพการบริการที่มีผลต่อภาพลักษณ์ขององค์การบริหารส่วนตำบลโนนศิลา โดยจะทำการศึกษาแนวคิดของพาราซูรามาน, ซีแทมล์ และเบอร์รี่ (Parasuraman, Zeithmal and Berry. 1990 : 25-26 ; วงศ์พัฒนา ศรีประเสริฐ. 2553 : 101-103 ) ดังนี้

1.1.1 ความเป็นรูปธรรมของการบริการ (Tangibles)

1.1.2 ความเชื่อถือไว้วางใจได้ (Reliability)

1.1.3 การตอบสนองต่อผู้รับบริการ (Responsiveness)

1.1.4 การให้ความมั่นใจแก่ผู้รับบริการ (Assurance)

1.1.5 ความเข้าใจและเห็นอกเห็นใจในผู้รับบริการ (Empathy)

1.2 ศึกษาภาพลักษณ์ขององค์การบริหารส่วนตำบลโนนศิลา ตามการรับรู้ของชุมชนท้องถิ่น อำเภอปากคาด จังหวัดบึงกาฬ โดยจะทำการศึกษาแนวคิดของคณะสาธารณสุขศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหิดล พ.ศ. 2552 ( 2552 : 2) ดังนี้

1.2.1 สถาบัน (Institution)

1.2.2 การบริหาร (Management)

1.2.3 การกระทำ (Action)

1.2.4 ความดีงาม (Goodness)

1.2.5 พนักงาน (Employee)

## 2. ขอบเขตด้านตัวแปร (Variable)

การศึกษาเรื่องปัจจัยเกี่ยวกับองค์ประกอบคุณภาพการบริการ ที่มีผลต่อ  
ภาพลักษณ์ขององค์การบริหารส่วนตำบล โนนศิลา ตามการรับรู้ของชุมชนท้องถิ่นอำเภอ  
ปากคาด จังหวัดบึงกาฬ ซึ่งได้มีการกำหนดตัวแปรไว้ ดังนี้

2.1 ตัวแปรอิสระ (Independent Variables) ได้แก่

2.1.1 ความเป็นรูปธรรมของการบริการ (Tangibles)

2.1.2 ความเชื่อถือไว้วางใจได้ (Reliability)

2.1.3 การตอบสนองต่อผู้รับบริการ (Responsiveness)

2.1.4 การให้ความมั่นใจแก่ผู้รับบริการ (Assurance)

2.1.5 ความเข้าใจและเห็นอกเห็นใจในผู้รับบริการ (Empathy)

2.2 ตัวแปรตาม (Dependent Variables) ได้แก่

2.2.1 สถาบัน (Institution)

2.2.2 การบริหาร (Management)

2.2.3 การกระทำ (Action)

2.2.4 ความดีงาม (Goodness)

2.2.5 พนักงาน (Employee)

## 3. ขอบเขตด้านประชากรและกลุ่มตัวอย่าง (Population and Sample)

3.1 ประชากร ประชากรที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ ได้แก่ ประชาชนของชุมชน  
ท้องถิ่นอำเภอปากคาด จังหวัดบึงกาฬ จำนวน 33,993 คน (สำนักบริหารการทะเบียน  
กรมการปกครอง. 2554 : 1)

3.2 กลุ่มตัวอย่าง กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ ได้แก่ ประชาชนของ  
ชุมชนท้องถิ่นอำเภอปากคาด จังหวัดบึงกาฬ จำนวน 396 คน

สำหรับการกำหนดขนาดของกลุ่มตัวอย่าง ได้มาโดยใช้สูตรการคำนวณตามวิธี  
ของ ทาโร่ ยามาเน่ (Taro Yamane. 1973 : 727 ; อ้างถึงในบุญชม ศรีสะอาด. 2543 : 38)  
และสุ่มตัวอย่างโดยใช้เทคนิคการสุ่มตัวอย่างแบบบังเอิญ

#### 4. ขอบเขตด้านสถานที่ (Place)

การศึกษาครั้งนี้เป็นการศึกษาเฉพาะกลุ่มจำนวนประชาชนในเขตอำเภอปากคาด จังหวัดบึงกาฬ

#### 5. ขอบเขตด้านเวลา (Time)

ขอบเขตเวลาที่ใช้ในการศึกษา คือ เดือน เมษายน - พฤษภาคม 2555

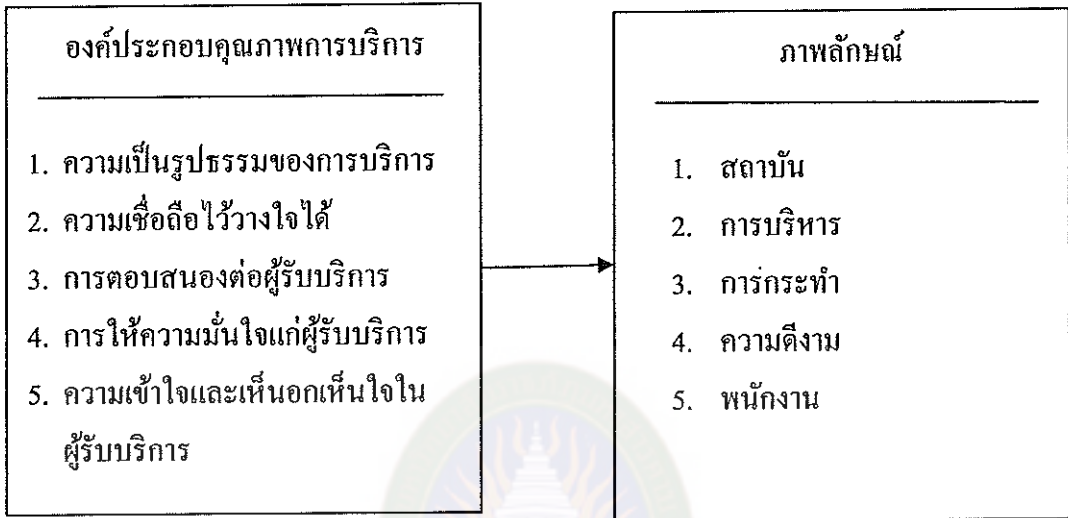
### กรอบแนวคิดการศึกษา

การศึกษาเรื่องปัจจัยเกี่ยวกับองค์ประกอบคุณภาพบริการที่มีผลต่อภาพลักษณ์ ขององค์การบริหารส่วนตำบลโนนศิลา ตามการรับรู้ของชุมชนท้องถิ่นอำเภอปากคาด จังหวัดบึงกาฬ ผู้ศึกษาได้กำหนดตัวแปรอิสระโดยใช้เกณฑ์กำหนดคุณภาพบริการ 5 ด้าน ของพาราสุรามาน, ซีแทมล์ และเบอร์รี่ (Parasuraman, Zeithmal and Berry. 1990 : 25-26 ; วงศ์พัฒนา ศรีประเสริฐ. 2553 : 101-103) ได้แก่ ความเป็นรูปธรรมของการบริการ (Tangibles) ความเชื่อถือไว้วางใจได้ (Reliability) การตอบสนองต่อผู้รับบริการ (Responsiveness) การให้ความมั่นใจแก่ผู้รับบริการ (Assurance) และความเข้าใจและเห็นอกเห็นใจในผู้รับบริการ (Empathy) และกำหนดตัวแปรตามของคำว่าภาพลักษณ์ (IMAGE) ของคณะสาธารณสุขศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหิดล พ.ศ. 2552 (2552 : 2) ได้แก่ สถาบัน (Institution) การบริหาร (Management) การกระทำ (Action) ความดีงาม (Goodness) และพนักงาน (Employee) เพื่อให้มองเห็นภาพรวมได้ชัดเจนมากขึ้น ผู้ศึกษาได้กำหนดตัวแปรอิสระและตัวแปรตาม ซึ่งสามารถสรุปเป็นแผนภาพที่ 1 ดังต่อไปนี้



**ตัวแปรอิสระ**  
**(Independent Variables)**

**ตัวแปรตาม**  
**(Dependent Variables)**



แผนภาพที่ 1 กรอบแนวคิดในการศึกษา

**คำนิยามศัพท์เฉพาะ**

ในการศึกษาครั้งนี้ ผู้ศึกษาได้ให้คำนิยามศัพท์เฉพาะไว้ดังต่อไปนี้  
ปัจจัยเกี่ยวกับองค์ประกอบคุณภาพการบริการที่มีผลต่อภาพลักษณ์ หมายถึง นโยบายของผู้บริหารองค์กรที่นำมาใช้ในการสื่อสารและวิธีการดำเนินงานให้หลากหลายรูปแบบ เพื่อให้องค์กรดำเนินงานให้เป็นไปตามทิศทางเดียวกัน และสามารถดำเนินงานให้บรรลุเป้าหมายตามวัตถุประสงค์ที่ตั้งไว้ได้

องค์ประกอบคุณภาพการบริการ หมายถึง สิ่งที่ผู้ให้บริการส่งมอบให้แก่ผู้รับบริการอย่างมีประสิทธิภาพ ประกอบด้วย

1. ความเป็นรูปธรรมของการบริการ หมายถึง ลักษณะทางกายภาพที่ปรากฏให้เห็นถึง สิ่งอำนวยความสะดวกต่างๆ และการใช้สัญลักษณ์หรือเอกสารที่ใช้ในการติดต่อสื่อสารให้ผู้รับบริการได้สัมผัสการบริการนั้นมีความเป็นรูปธรรม สามารถรับรู้ได้ ได้แก่ อาคารสถานที่ ป้ายการบริการหรือชื่อหน่วยงาน และอุปกรณ์อำนวยความสะดวกต่างๆ เป็นต้น

2. ความเชื่อถือไว้วางใจได้ หมายถึง ความสามารถในการให้บริการนั้นตรงกับสัญญาที่ให้ไว้กับผู้รับบริการ บริการที่ให้ทุกครั้งมีความถูกต้อง เหมาะสมและมีความสม่ำเสมอ ในทุกครั้งของการบริการ ที่จะทำให้ผู้รับบริการรู้สึกว่าการที่ได้นั้นมีความน่าเชื่อถือ สามารถให้ความไว้วางใจได้ ได้แก่ การให้บริการที่ถูกต้องตรงตามกำหนด ความประพฤติตนของผู้ให้บริการ และการให้ข้อมูลข่าวสาร เป็นต้น

3. การตอบสนองต่อผู้รับบริการ หมายถึง ความพร้อม และความเต็มใจที่จะให้บริการ โดยสามารถตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการได้อย่างทันท่วงที ผู้รับบริการสามารถรับบริการได้ง่ายและได้รับความสะดวก จากการมารับบริการ เป็นการตอบสนองที่มีความตั้งใจและเต็มใจให้บริการ เพื่อแสดงถึงการเอาใจใส่ในงานบริการอย่างเต็มที่ ได้แก่ ความพร้อมและยินดีในการบริการ ระบบการให้บริการที่รวดเร็ว และการบริการไม่ซับซ้อน เป็นต้น

4. การให้ความมั่นใจแก่ผู้รับบริการ หมายถึง ผู้ให้บริการมีทักษะความรู้ ความสามารถในการให้บริการ และตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการด้วยความสุภาพ กิริยาท่าทาง และมารยาทที่ดีในการให้บริการ สามารถที่จะทำให้ผู้รับบริการเกิดความไว้วางใจ และเกิดความมั่นใจว่าจะได้รับบริการที่ดีที่สุด ได้แก่ การให้คำอธิบาย ปรีกษา และชี้แจง ต่อผู้รับบริการ ความปลอดภัยและเป็นมิตรในการให้บริการ และระบบการจัดการและการตรวจสอบ เป็นต้น

5. ความเข้าใจและเห็นอกเห็นใจในผู้รับบริการ หมายถึง ความสามารถในการดูแล ความเอื้ออาทรเอาใจใส่ผู้รับบริการตามความต้องการที่แตกต่างกันของผู้รับบริการในแต่ละคน ซึ่งเป็นการจัดเตรียมดูแลงานทั้งก่อนการให้บริการ ระหว่างการให้บริการ และหลังการให้บริการ ได้แก่ การเข้าใจความต้องการเฉพาะเจาะจงของผู้รับบริการ การบริการเสมือนเป็นบุคคลสำคัญ และการให้บริการทั้งภายในและนอกสถานที่ เป็นต้น

ภาพลักษณ์ หมายถึง สิ่งที่เกิดขึ้นภายในจิตใจของคน ที่มาจากความรู้สึกต่อสิ่งหนึ่งสิ่งใด ซึ่งเป็นผลมาจากพฤติกรรมต่าง ๆ ขององค์กรนั้นๆ ที่ทำให้มีผลต่อจิตใจของคน ประกอบด้วย

1. สถาบัน หมายถึง องค์กรบริหารส่วนตำบลโนนศิลา อำเภอปากคาด จังหวัดบึงกาฬ มีโครงสร้างและการบริหารจัดการที่ได้รับความเชื่อถือและศรัทธาในการดำเนินงาน ได้แก่ ความใหญ่โตของอาคารและสถานที่ การมีสัมพันธภาพที่ดีกับหน่วยงานและสาธารณชนภายนอก และการโลโก้หรือตราสัญลักษณ์ในการดำเนินงาน เป็นต้น

2. การบริหาร หมายถึง การวางแผนและนโยบายในการดำเนินงานของคณะผู้บริหาร ที่จะทำงานให้ประสบความสำเร็จ และมีผลงานเป็นที่ยอมรับแก่บุคคลทั่วไป ได้แก่ การให้ความสำคัญกับการแก้ไขปัญหา การเปิดโอกาสให้ผู้ที่เกี่ยวข้องเข้ามามีส่วนร่วมในการทำงานและการเป็นที่ยอมรับในชื่อเสียงและเกียรติภูมิ เป็นต้น

3. การกระทำ หมายถึง การประพฤติกหรือปฏิบัติของพนักงานเจ้าหน้าที่ต่อผู้มารับบริการในองค์กรให้ได้รับความสะดวก รวดเร็ว ในเรื่องข้อมูลข่าวสารที่ถูกต้อง และสิ่งที่เผยแพร่หรือประชาสัมพันธ์ไปนั้นว่าเป็นสิ่งที่ดีที่สุด ได้แก่ การจัดการประชุม วิธีการให้ข้อมูลข่าวสาร และการใช้สื่อในการประชาสัมพันธ์

4. ความดีงาม หมายถึง จิตสำนึกที่ดีของการปฏิบัติงานของพนักงานเจ้าหน้าที่ในองค์กร โดยการทำประโยชน์ให้แก่ชุมชน และการไม่เอาเปรียบชุมชนในเรื่องต่าง ๆ ได้แก่ มีความซื่อสัตย์ ความรับผิดชอบ และการอนุรักษ์ประเพณีวัฒนธรรม เป็นต้น

5. พนักงาน หมายถึง ผู้ปฏิบัติงานภายในองค์กรนั้น ๆ ที่ส่งเสริมความน่าเชื่อถือศรัทธาขององค์กร ในการสร้างความสัมพันธ์กับผู้รับบริการและบุคคลทั่วไป ในการปฏิบัติงานให้ประสบความสำเร็จก้าวหน้า ได้แก่ การเป็นผู้มีความรู้และความสามารถ ความมีมนุษยสัมพันธ์ และการมีส่วนร่วมในการพัฒนาองค์กร

การรับรู้ หมายถึง กระบวนการที่บุคคลรับสัมผัสกับสิ่งเร้าภายนอก แล้วแปรความหมายนั้น โดยอาศัยประสบการณ์ ความเชื่อ ทัศนคติ และสิ่งแวดล้อม เป็นเครื่องช่วยในการแปรความหมายสิ่งนั้น ๆ ออกมาเป็นความรู้ความเข้าใจ ตามความรู้สึกนึกคิดของแต่ละบุคคล

องค์การบริหารส่วนตำบลโนนศิลา หมายถึง หน่วยงานขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในระดับตำบลที่อยู่ใกล้ชิดกับประชาชนมากที่สุด จัดตั้งมาจากสภาตำบลที่มีรายได้ตามเกณฑ์ที่กำหนด มีพื้นที่และจำนวนราษฎรที่ต้องรับผิดชอบ โดยมีจุดมุ่งหมายสำคัญเพื่อดูแลทุกข์สุขและให้บริการประชาชนในหมู่บ้านตำบลแทนรัฐบาลกลาง มีฐานะเป็นนิติบุคคล และเป็นราชการท้องถิ่น มีอำนาจหน้าที่ในการพัฒนาตำบลทั้งในด้านเศรษฐกิจ สังคมและวัฒนธรรม และหน้าที่อื่น ๆ ตามที่กฎหมายกำหนด รวมทั้งมีงบประมาณ และพนักงานเจ้าหน้าที่ในการดำเนินงานเป็นของตนเอง

ประชาชนของชุมชนท้องถิ่นอำเภอปากคาด หมายถึง บุคคลที่ได้อาศัยอยู่ในพื้นที่เดียวกันในเขตอำเภอปากคาด จังหวัดบึงกาฬ โดยมีการดำเนินชีวิต ศิลปวัฒนธรรม และการติดต่อสื่อสารร่วมกัน

## ประโยชน์การศึกษา

1. ทำให้ทราบถึงระดับปัจจัยเกี่ยวกับองค์ประกอบคุณภาพบริการขององค์การบริหารส่วนตำบล โนนศิลา ตามการรับรู้ของชุมชนท้องถิ่นอำเภอปากคาด จังหวัดบึงกาฬ ซึ่งข้อมูลที่ได้รับดังกล่าวจะสามารถช่วยให้ผู้ปฏิบัติงานสามารถปฏิบัติงานได้อย่างสะดวก รวดเร็ว คล่องตัว และมีความถูกต้อง ก่อให้เกิดประสิทธิภาพในการทำงานมากยิ่งขึ้น ตลอดจนสามารถตอบสนองความต้องการของประชาชนในการรับบริการจากองค์การบริหารส่วนตำบล โนนศิลาได้มากยิ่งขึ้น จนก่อให้เกิดความพึงพอใจในการบริการขององค์การบริหารส่วนตำบล โนนศิลาต่อไป

2. ทำให้ทราบถึงระดับภาพลักษณ์ขององค์การบริหารส่วนตำบล โนนศิลา ตามการรับรู้ของชุมชนท้องถิ่นอำเภอปากคาด จังหวัดบึงกาฬ ซึ่งจะสามารถนำข้อมูลที่ได้รับไปใช้ประโยชน์ในการพัฒนาชื่อเสียงขององค์กร สามารถทำให้ชื่อเสียงองค์กรเป็นไปในทางที่ดี ได้รับความเชื่อถือและศรัทธา สมควรแก่การไว้วางใจหรือนำคบหาสมาคมด้วย ทั้งจากองค์กร หน่วยงาน หรือสถาบันอื่น

3. ทำให้ทราบถึงปัจจัยเกี่ยวกับองค์ประกอบคุณภาพบริการที่มีผลต่อภาพลักษณ์ขององค์การบริหารส่วนตำบล โนนศิลา ตามการรับรู้ของชุมชนท้องถิ่น อำเภอปากคาด จังหวัดบึงกาฬ ซึ่งสามารถนำมาเป็นแนวทางในการปรับปรุงและพัฒนาองค์ประกอบคุณภาพการบริการให้สามารถตอบสนองความต้องการของประชาชนได้อย่างมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

4. ได้ข้อมูลสารสนเทศที่นำไปใช้ในการวางแผนการดำเนินงานขององค์การบริหารส่วนตำบล โนนศิลา สำหรับผู้บริหารเพื่อนำไปใช้เป็นแนวทางในการวางแผนและการดำเนินงานในอนาคต ต่อไป