

# บทที่ 1

## บทนำ

### ภูมิหลัง

องค์การบริหารส่วนตำบล ( อบต. ) เป็นองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นรูปแบบหนึ่งของไทยที่จัดตั้งขึ้นตามพระราชบัญญัติสภาตำบลและองค์การบริหารส่วนตำบล พ.ศ. 2537 โดยมีวัตถุประสงค์ของการจัดตั้งเพื่อกระจายอำนาจการปกครอง (Decentralization) ให้ประชาชนในท้องถิ่นระดับตำบลซึ่งเป็นเขตชนบทอันเป็นพื้นที่ส่วนใหญ่ของประเทศได้มีโอกาสเรียนรู้การแก้ไขปัญหาและการสนองตอบความต้องการตนเอง โดยการเข้าไปมีบทบาทหรือมีส่วนร่วมทางการเมืองการปกครอง (Political participation) หรือที่เรียกกันว่า ปกครองตนเอง (Local self government) ตามระบอบประชาธิปไตย องค์การบริหารส่วนตำบลจึงเป็นองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่ใกล้ชิดกับประชาชนในพื้นที่ชนบทมากที่สุด

เมื่อเป็นเช่นนี้ ถ้าองค์การบริหารส่วนตำบลเป็นของประชาชนอย่างแท้จริง กล่าวคือมีเจ้าหน้าที่มาจากการเลือกตั้งซึ่งเป็นตัวแทนของประชาชนในตำบลมีการดำเนินการ โดยให้ประชาชนเข้าไปมีส่วนร่วมในการตัดสินใจกำหนดทิศทางและวางแผนพัฒนาตำบลกำกับดูแลและตรวจสอบการดำเนินการขององค์การบริหารส่วนตำบลแล้ว การดำเนินงานขององค์การบริหารส่วนตำบลก็ย่อมที่จะสามารถแก้ไขปัญหาและสนองตอบความต้องการของชุมชนระดับตำบลได้เป็นอย่างดี อันจะ ส่งผลให้ประชาชนในตำบลมีความรู้สึกเชื่อมั่นและศรัทธาต่อองค์การบริหารส่วนตำบล และรู้สึกตัวว่ามีความผูกพันมีส่วนได้ส่วนเสียต่อถิ่นอาศัย ซึ่งเป็นการสร้างพลเมืองที่มีความรับผิดชอบให้แก่ประเทศชาติโดยส่วนรวม (อุทัย หิรัญโต. 2523 : 5-6)

แต่ตามสภาพความเป็นจริงในปัจจุบัน ถึงแม้ประชาชนจะมีความรู้ความเข้าใจในเรื่องการกระจายอำนาจค่อนข้างถูกต้อง ให้ความสำคัญต่อการมีส่วนร่วมในการตัดสินใจปัญหาและแก้ไขปัญหาด้วยตนเอง และมีความต้องการที่จะใช้สิทธิในการเลือกผู้บริหารท้องถิ่นก็ตามแต่การดำเนินงานขององค์การบริหารส่วนตำบลยังไม่สามารถที่จะแก้ไขปัญหาและสนองตอบความต้องการของชุมชนระดับตำบลได้อย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผลเท่าที่ควร(ปิยะนุช เงินคล้าย. 2540 : 245-250)

องค์การบริหารส่วนตำบลจึงมีบทบาทสำคัญต่อความสำเร็จของการนำนโยบายการกระจายอำนาจไปปฏิบัติ เพราะถ้าองค์การบริหารส่วนตำบลไม่สามารถปฏิบัติงานตามภารกิจและหน้าที่ที่ได้รับการถ่ายโอนไปได้อย่างมีประสิทธิภาพหรือไม่มีความเข้มแข็งแล้ว การกระจายอำนาจตามพระราชบัญญัติกำหนดแผนและ ขั้นตอนการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น พ.ศ. 2542 ย่อมไม่เกิดผลในทางปฏิบัติ และนอกจากนี้ยังมีปัญหาอื่นๆ ที่พบเห็นเสมอคือด้านการบริหารงาน รวมทั้งการให้บริการประชาชน นั้นมีปัญหาคอขวดมากมายซึ่งประเด็นที่น่าสนใจได้รับการวิพากษ์วิจารณ์อย่างมากก็คือ การให้บริการประชาชน กล่าวคือ การเสียสละและการใช้ความรู้ ความสามารถของเจ้าหน้าที่ (ทั้งที่เป็น ข้าราชการการเมืองและข้าราชการประจำ) ทำให้การบริการประชาชนหรือการปฏิบัติหน้าที่ในการให้บริการสาธารณะ

ไม่มีประสิทธิภาพเท่าที่ควร นอกจากนี้ หลังจากที่รัฐบาลได้ดำเนินการปฏิรูประบบราชการตั้งแต่วันที่ 3 ตุลาคม 2545 เป็นต้นมา นโยบายสำคัญของรัฐบาลได้มุ่งเน้นให้ส่วนราชการต่างๆ ดำเนินการปรับปรุงคุณภาพการให้บริการกับประชาชน โดยใช้อำนาจตามมาตรา 3/1 แห่งพระราชบัญญัติระเบียบการบริหารราชการแผ่นดิน ฉบับที่ 5 พ.ศ.2545 ที่ระบุว่า “ การบริหารราชการตามพระราชบัญญัตินี้ ต้องเป็นไปเพื่อประโยชน์สุขของประชาชน เกิดผลสัมฤทธิ์ต่อภารกิจของรัฐ ความมีประสิทธิภาพความคุ้มค่าในเชิงภารกิจแห่งรัฐ การลดขั้นตอนการปฏิบัติงาน การลดภารกิจและยุบเลิกหน่วยงานที่ไม่จำเป็นการกระจายภารกิจและทรัพยากรให้แก่ท้องถิ่น การกระจายอำนาจการตัดสินใจ การอำนวยความสะดวกการตอบสนองความต้องการของประชาชน ทั้งนี้ต้องมีผู้รับผิดชอบต่อผลของงาน การจัดสรรงบประมาณและการบรรจุแต่งตั้งบุคคลเข้าดำรงตำแหน่งหรือปฏิบัติหน้าที่ต้องคำนึงถึงหลักการแห่งวรรคหนึ่ง ในการปฏิบัติหน้าที่ของส่วนราชการ ต้องใช้วิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี โดยเฉพาะอย่างยิ่งให้คำนึงถึงความรับผิดชอบของผู้ปฏิบัติงาน การมีส่วนร่วมของประชาชน การเปิดเผยข้อมูล การติดตามตรวจสอบและประเมินผลการปฏิบัติงาน ทั้งนี้ ตามความเหมาะสมของแต่ละภารกิจ เพื่อประโยชน์ในการดำเนินการให้เป็นไปตามมาตรานี้ จะตราพระราชกฤษฎีกากำหนดหลักเกณฑ์และวิธีการปฏิบัติราชการและการสั่งการให้ส่วนราชการและข้าราชการปฏิบัติก็ได้ ” (กรมส่งเสริมการปกครองส่วนท้องถิ่น 2546 : 1)

จากหลักการและเหตุผลดังกล่าวข้างต้น ผู้วิจัยในฐานะปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลคอนจัว ซึ่งได้รับทราบข้อมูลเกี่ยวกับการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลคอนจัวและเสียงสะท้อนกลับจากประชาชนที่มารับบริการมีทั้งดีและชมจึงสนใจที่จะทำวิจัยเรื่องความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลคอนจัว อำเภอเบรบือ จังหวัดมหาสารคาม เพื่อค้นหาระดับความพึงพอใจของประชาชนผู้มารับบริการจากองค์การบริหารส่วนตำบลคอนจัว สำหรับนำไปใช้เป็นสารสนเทศในการปรับปรุงและพัฒนางานในองค์การบริหารส่วนตำบลคอนจัว ให้มีประสิทธิภาพและให้เกิดความพึงพอใจต่อประชาชนที่มารับบริการมากยิ่งขึ้น

### วัตถุประสงค์การวิจัย

1. เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของประชาชนผู้มารับบริการจากองค์การบริหารส่วนตำบลคอนจัว
2. เพื่อเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของผู้มารับบริการจากองค์การบริหารส่วนตำบลคอนจัว อำเภอเบรบือ จังหวัดมหาสารคาม จำแนกตามเพศ อายุ ระดับการศึกษา และอาชีพ
3. เพื่อศึกษาข้อเสนอแนะการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลคอนจัว

## สมมติฐานการวิจัย

1. ประชาชนที่คาดหวังขอรับบริการจากองค์การบริหารส่วนตำบลคอนจัว อำเภอบรบือ จังหวัดมหาสารคาม มีความพึงพอใจในการได้รับบริการ โดยรวมและรายด้านในระดับปานกลาง
2. ประชาชนที่คาดหวังขอรับบริการจากองค์การบริหารส่วนตำบลคอนจัว อำเภอบรบือ จังหวัดมหาสารคาม ที่มีเพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ ต่างกันมีความพึงพอใจในการได้รับบริการแตกต่างกัน

## ขอบเขตการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้มุ่งศึกษาเฉพาะความพึงพอใจของประชาชนต่อการรับบริการจากองค์การบริหารส่วนตำบลคอนจัว อำเภอบรบือ จังหวัดมหาสารคาม ผู้วิจัยได้กำหนดขอบเขตในการศึกษา ดังนี้

### 1. ขอบเขตด้านเนื้อหา

การวิจัยครั้งนี้มุ่งศึกษาระดับความพึงพอใจและเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของผู้มารับบริการจากองค์การบริหารส่วนตำบลคอนจัว อำเภอบรบือ จังหวัดมหาสารคาม ใน 4 ด้าน คือ ด้านอาคารสถานที่ ด้านระบบการบริการ ด้านบุคลากร และด้านเงินอุดหนุนในการส่งเสริมอาชีพ จำแนกตามเพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ

### 2. ขอบเขตด้านพื้นที่ พื้นที่ในการวิจัย คือ องค์การบริหารส่วนตำบลคอนจัว อำเภอบรบือ จังหวัดมหาสารคาม

### 3. ขอบเขตประชากร และกลุ่มตัวอย่าง

3.1 ประชากร (Population) ที่ใช้ในการศึกษาค้นคว้านี้ หมายถึง ประชาชนที่มารับบริการจากองค์การบริหารส่วนตำบลคอนจัว อำเภอบรบือ จังหวัดมหาสารคาม ในปี พ.ศ. 2547 และ 2548

3.2 กลุ่มตัวอย่าง (Sample) มาจากผู้ขอรับบริการจากองค์การบริหารส่วนตำบลคอนจัว อำเภอบรบือ จังหวัดมหาสารคาม โดยคำนวณขนาดกลุ่มตัวอย่าง (Simple Size) เพื่อเป็นตัวแทนของประชากร โดยวิธีการหาจากขนาดของกลุ่มตัวอย่าง ตามสูตร Taro Yamane จำนวน 248 คนโดยการสุ่มแบบบังเอิญ

### 4. ขอบเขตระยะเวลา

เริ่มวิจัยตั้งแต่เดือนมกราคม 2547 – กุมภาพันธ์ 2548

## นิยามศัพท์เฉพาะ

1. **องค์การบริหารส่วนตำบล** หมายถึง หน่วยบริหารราชการส่วนท้องถิ่น ที่จัดตั้งขึ้น ตามพระราชบัญญัติสภาตำบลและองค์การบริหารส่วนตำบล พ.ศ. 2537 และที่แก้ไขเพิ่มเติมฉบับที่ 5 พ.ศ. 2546 : ซึ่งจัดตั้งขึ้นที่ตำบลคอนจัว อำเภอบรบือ จังหวัดมหาสารคาม
2. **สมาชิกสภาองค์การบริหารส่วนตำบล** หมายถึง ผู้แทนประชาชนที่ได้รับการเลือกตั้ง เพื่อปฏิบัติหน้าที่ในองค์การบริหารส่วนตำบลคอนจัว หมู่บ้านละ 2 คน ตามพระราชบัญญัติสภาตำบลและองค์การบริหารส่วนตำบล พ.ศ. 2537 และที่แก้ไขเพิ่มเติมฉบับที่ 4 พ.ศ. 2546
3. **เจ้าหน้าที่องค์การบริหารส่วนตำบล** หมายถึง ข้าราชการประจำตามพระราชบัญญัติสภาตำบลและองค์การบริหารส่วนตำบล พ.ศ. 2537 และลูกจ้างองค์การบริหารส่วนตำบลคอนจัว อำเภอบรบือ จังหวัดมหาสารคาม
4. **ความพึงพอใจ** หมายถึง ความรู้สึกประทับใจ พอใจ และความรู้สึกดี ๆ เมื่อพบเห็นของประชาชน ผู้มาใช้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลคอนจัว อำเภอบรบือ จังหวัดมหาสารคาม โดยประชาชนมีความรู้สึกพอใจ ประทับใจใน 4 ด้าน คือ
  - 4.1 **ด้านอาคารสถานที่** หมายถึง ทำเลที่ตั้งอาคาร สภาพอาคาร การจัดตกแต่งวัสดุอุปกรณ์ภายในอาคาร และการจัดสภาพแวดล้อมภายนอกอาคารของสำนักงานองค์การบริหารส่วนตำบลคอนจัว
  - 4.2 **ด้านระบบบริการ** หมายถึง การจัดระบบการให้บริการ การจัดลำดับการให้บริการก่อน-หลังบริการ ความรวดเร็ว ความถูกต้อง และประหยัด ความเพียงพอของวัสดุ อุปกรณ์ที่ใช้ในการให้บริการ
  - 4.3 **ด้านบุคลากร** หมายถึง คุณลักษณะและพฤติกรรมกรให้บริการของเจ้าหน้าที่ผู้ทำหน้าที่ให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลคอนจัว อำเภอบรบือ จังหวัดมหาสารคามประกอบด้วย ข้าราชการประจำ ลูกจ้างประจำ ลูกจ้างชั่วคราว นายกององค์การบริหารส่วนตำบล และรองนายกององค์การบริหารส่วนตำบล จำนวน 33 คน
  - 4.4 **ด้านเงินอุดหนุนในการส่งเสริมอาชีพ** หมายถึง ผลของการจัดสรร การอนุมัติเงินงบประมาณขององค์การบริหารส่วนตำบลคอนจัว อำเภอบรบือ จังหวัดมหาสารคาม เพื่อช่วยเหลือประชาชนด้านประกอบอาชีพ

## ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

เป็นข้อมูลสารสนเทศสำหรับปรับปรุงและพัฒนาการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลคอนจัว ให้เป็นที่พึงพอใจของประชาชนในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลคอนจัว อำเภอบรบือ จังหวัดมหาสารคาม และองค์การบริหารส่วนตำบลอื่น ๆ

## กรอบแนวคิดการวิจัย

จากแนวคิดผู้วิจัยได้สรุปเป็นกรอบแนวคิดในการวิจัยได้ดังนี้ คือ

1. **ตัวแปรอิสระ** ได้แก่ ประชาชนผู้มารับบริการจากองค์การบริหารส่วนตำบลคอนจัว อำเภอบรบือ จังหวัดมหาสารคาม แบ่งเป็น กลุ่มเพศ กลุ่มอายุ กลุ่มระดับการศึกษา และกลุ่มอาชีพ

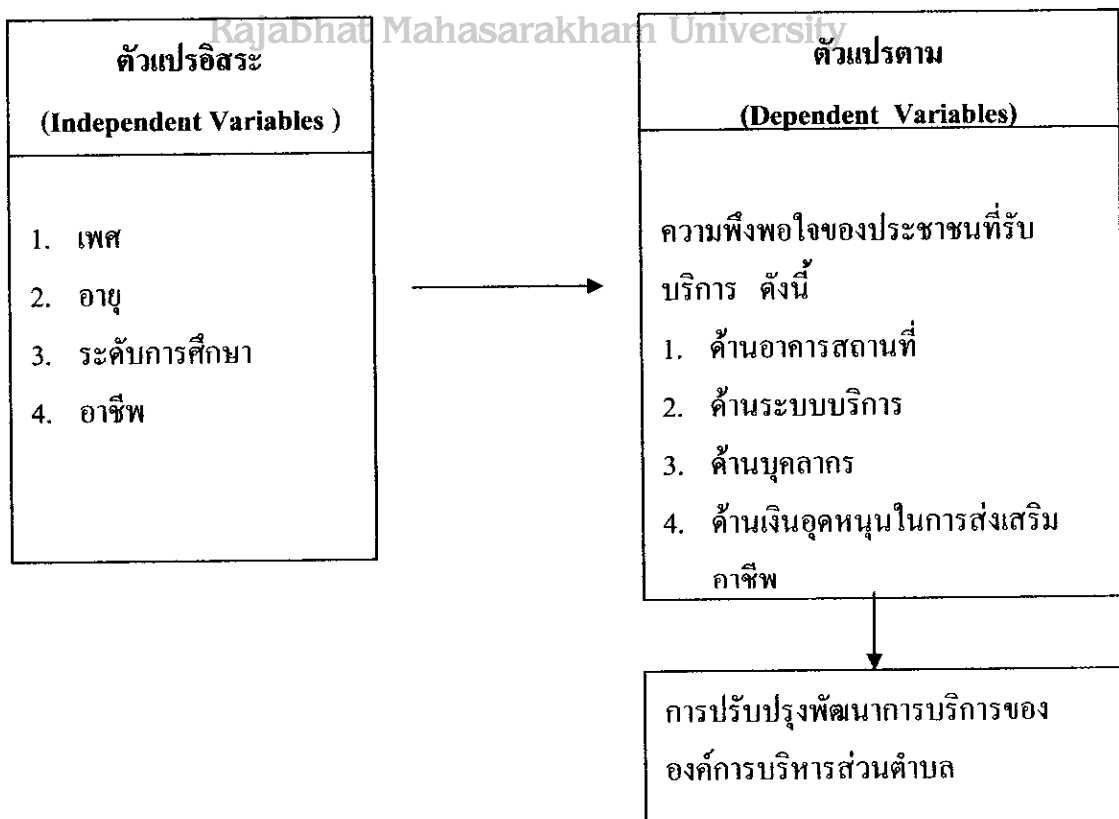
2. **ตัวแปรตาม** ได้แก่ ระดับความพึงพอใจของผู้มารับบริการจากองค์การบริหารส่วนตำบลคอนจัว อำเภอบรบือ จังหวัดมหาสารคาม แยกเป็น 4 ด้าน คือ

- 2.1 ด้านอาคารสถานที่
- 2.2 ด้านระบบบริการ
- 2.3 ด้านบุคลากร
- 2.4 ด้านเงินอุดหนุนในการส่งเสริมอาชีพ

ดังนั้น ผู้วิจัยได้สรุปเป็นแผนภูมิกอบแนวคิดในการวิจัยครั้งนี้ ดังนี้

กรอบแนวคิดในการศึกษาความพึงพอใจของประชาชนที่มาติดต่อขอรับบริการจากองค์การบริหารส่วนตำบลคอนจัว อำเภอบรบือ จังหวัดมหาสารคาม

มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม



แผนภูมิที่ 2 กรอบแนวคิดในการวิจัย