

# บทที่ 1

## บทนำ

### ภูมิหลัง

ตามพระราชบัญญัติบริหารราชการแผ่นดิน ได้บัญญัติให้การบริหารงานออกเป็น 3 ส่วน คือ การปกครองส่วนกลาง การปกครองส่วนภูมิภาค และการปกครองส่วนท้องถิ่น การปกครองส่วนท้องถิ่นเป็นรูปแบบการปกครองที่เกิดจากนโยบายการกระจายอำนาจ โดยรัฐบาลมอบอำนาจให้กับประชาชนในท้องถิ่นไปดำเนินการปกครองตนเอง เพื่อตอบสนองต่อความต้องการของประชาชนโดยตรง เช่น การปกครองในสภาตำบล เทศบาล องค์การบริหารส่วนจังหวัดและองค์การบริหารส่วนตำบล เป็นต้น (ปิยะธิดา เวชประสิทธิ์, 2539 : 1)

องค์การบริหารส่วนตำบลจัดตั้งตามพระราชบัญญัติสภาตำบลและองค์การบริหารส่วนตำบล พ.ศ. 2537 แก้ไขเพิ่มเติมถึง (ฉบับที่ 5) พ.ศ. 2546 องค์การบริหารส่วนตำบลมีอำนาจหน้าที่ในพัฒนาตำบลทั้งในด้านเศรษฐกิจ สังคมและวัฒนธรรม มีอำนาจหน้าที่ในการให้บริการสาธารณะ 2 ประการ ประการแรก หน้าที่ที่ต้องทำ คือ จัดให้มีและบำรุงรักษาทางน้ำและทางบก รักษาความสะอาดของถนน ทางน้ำ ทางเดินและที่สาธารณะ รวมทั้งกำจัดมูลฝอยและสิ่งปฏิกูล ป้องกันโรคและระงับโรคติดต่อ ป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย ส่งเสริมการศึกษา ศาสนาและวัฒนธรรม ส่งเสริมการพัฒนาสตรี เด็ก เยาวชน ผู้สูงอายุและผู้พิการ คุ้มครองดูแลและบำรุงรักษาทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม บำรุงรักษาศิลปะ จารีตประเพณีและวัฒนธรรมอันดีของท้องถิ่น ปฏิบัติหน้าที่อื่นตามที่ทางราชการมอบหมาย โดยจัดสรรงบประมาณหรือบุคลากรให้ตามความจำเป็นและสมควร ประการที่สอง หน้าที่ที่อาจจัดทำดังต่อไปนี้ ให้มีน้ำเพื่อการอุปโภค บริโภคและการเกษตร ให้มีและบำรุงการไฟฟ้าหรือแสงสว่างโดยวิธีอื่น ให้มีและบำรุงรักษาทางระบายน้ำ ให้มีและบำรุงสถานที่ประชุม การกีฬา การพักผ่อนหย่อนใจและสวนสาธารณะ ให้มีและส่งเสริมกลุ่มเกษตรกรและกิจการสหกรณ์ ส่งเสริมให้มีอุตสาหกรรมในครอบครัว บำรุงและส่งเสริมการประกอบอาชีพของราษฎร การคุ้มครองดูแลและรักษาทรัพย์สินอันเป็นสาธารณสมบัติของแผ่นดิน การหาผลประโยชน์จากทรัพย์สินขององค์การบริหารส่วนตำบล ให้มีตลาด ท่าเทียบเรือและท่าข้าม

กิจการเกี่ยวกับการพาณิชย์ การท่องเที่ยวและการผังเมือง (กรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่น.  
2547 : 4)

บริการสาธารณะแต่ละประเภทดังกล่าวนี้ องค์การบริหารส่วนตำบลแต่ละแห่งจะจัด  
ให้บริการแก่ประชาชนได้มากน้อยแตกต่างกันไปตามสภาพพื้นที่ งบประมาณและนโยบาย  
ผู้บริหาร เพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชนให้ประชาชนในท้องถิ่นได้รับประโยชน์  
และความพึงพอใจมากที่สุด

องค์การบริหารส่วนตำบลทุ่งเขาหลวง ให้การบริการสาธารณะโดยอาศัยกรอบ  
ปัญหาและความต้องการของประชาชนโดยได้มาจากสภาพข้อเท็จจริงที่ปรากฏขึ้นและจากการ  
สำรวจความคิดเห็นจากการประชุมประชาคมหมู่บ้านและนำนโยบายระดับต่าง ๆ ทั้งของ  
รัฐบาล จังหวัด อำเภอ มาบูรณาการเข้าด้วยกันและนอกจากนั้นคณะผู้บริหาร ส่วนราชการ  
ต่างๆในพื้นที่ ผู้แทนประชาคม สมาชิกสภาองค์การบริหารส่วนตำบลและพนักงาน ได้  
กำหนดแผนและกิจกรรมการแก้ไขปัญหา โดยการจัดทำแผนพัฒนาองค์การบริหารส่วนตำบล  
ทุ่งเขาหลวง (2551-2553) เพื่อกำหนดเป็นแผนในการให้บริการสาธารณะ ตามอำนาจหน้าที่  
ขององค์การบริหารส่วนตำบลตามพระราชบัญญัติสภาตำบลและองค์การบริหารส่วนตำบล  
พ.ศ. 2537 แก้ไขเพิ่มเติมถึง (ฉบับที่ 5) พ.ศ. 2546 ดังนี้

1. จัดให้มีและบำรุงรักษาทางน้ำและทางบก โดยก่อสร้างถนนคอนกรีตเสริมเหล็ก  
จำนวน 21 สาย ก่อสร้างถนนดิน จำนวน 8 สาย ปรับปรุงซ่อมแซมถนนดินและถนนลูกรัง  
จำนวน 9 สาย
2. รักษาความสะอาดของถนน ทางน้ำ ทางเดิน และที่สาธารณะ รวมทั้งกำจัดมูลฝอย  
และสิ่งปฏิกูล โดยทำความสะอาดถนนคอนกรีต เดือนละ 1 ครั้ง ทำความสะอาดร่องระบาย  
น้ำ ปีละ 1 ครั้ง
3. การป้องกันโรคและระงับโรคติดต่อ โดยจัดทำโครงการป้องกันโรคพิษสุนัขบ้า  
โดยการฉีดวัคซีนให้สุนัขและแมว ปีละ 1 ครั้ง ฉีดยาคุมกำเนิดให้กับสุนัขและแมวเพศเมีย  
ปีละ 1 ครั้ง โครงการป้องกันและควบคุมโรคไข้เลือดออก โดยการจัดซื้อทรายกำจัดลูกน้ำ  
เพื่อแจกจ่ายให้ราษฎร ปีละ 3 ครั้ง ปฏิบัติการพ่นหมอกควันเพื่อกำจัดยุงลาย ปีละ 4 ครั้ง  
โครงการกวาดล้างโรคไข้หวัดนกในสถานที่เลี้ยงสัตว์ปีกและพื้นที่เสี่ยงโดยการพ่นสารละลาย  
เคมีกลุ่มกลูตาราลดีไฮด์เพื่อฆ่าเชื้อโรค ปีละ 3 ครั้ง

4. ป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย โดยจัดซื้อถังดับเพลิง ปีละ 7 ถัง ฝึกอบรม ทบพวนอาสาสมัครป้องกันภัยฝ่ายพลเรือนและหนึ่งตำบลหนึ่งทีมกู้ภัย ปีละ 1 ครั้ง ก่อสร้าง ศูนย์อพยพร. จำนวน 1 แห่ง ก่อสร้างป้อมยามประจำหมู่บ้าน จำนวน 5 แห่ง

5. ส่งเสริมการพัฒนาสตรี เด็ก เยาวชน ผู้สูงอายุและผู้พิการ โดยฝึกอบรมกลุ่ม แม่บ้าน จำนวน 7 กลุ่ม ปีละ 2 ครั้ง จัดแข่งขันกีฬาเยาวชน ปีละ 2 ครั้ง จ่ายเบี้ยยังชีพให้แก่ ผู้สูงอายุ จำนวน 157 คน ผู้พิการ จำนวน 35 คน ปีละ 12 ครั้ง

6. บำรุงรักษาศิลปะ จารีตประเพณี และวัฒนธรรมอันดีของท้องถิ่น โดยการ จัด ประเพณีบุญบั้งไฟล้านปีละ 1 ครั้ง

7. ให้น้ำเพื่อการอุปโภค บริโภค และการเกษตร โดยการก่อสร้างระบบประปา จำนวน 4 แห่ง ขยายเขตประปา ระยะทาง 1,500 เมตร ขุดลอกหนองน้ำ จำนวน 7 แห่ง

8. ให้มีและบำรุงการไฟฟ้าหรือแสงสว่างโดยวิธีอื่น โดยการขยายเขตติดตั้งไฟส่องสว่างตามไหล่ทาง 13 สาย ซ่อมแซมไฟส่องสว่าง จำนวน 100 จุด

9. ให้มีและบำรุงรักษาทางระบายน้ำ โดยการก่อสร้างร่องระบายน้ำ ระยะทาง 2,700 เมตร ก่อสร้างท่อระบายน้ำ ระยะทาง 6,000 เมตร ซ่อมแซมและขุดลอกท่อระบายน้ำ ปีละ 1 ครั้ง

10. บำรุงและส่งเสริมการประกอบอาชีพของราษฎร โดยการฝึกอบรมอาชีพเสริม รายได้ต่างๆ ที่ประชาชนสนใจ โดยจัดอบรมปีละ 2 ครั้ง ซึ่งแต่ละครั้งจะอบรมอาชีพเสริม จำนวน 3 โครงการ จัดฝึกอบรมเพื่อพัฒนาความรู้ด้านการเกษตร ปีละ 1 ครั้ง

จากการให้บริการสาธารณะตามแผนที่วางไว้ ผลการพัฒนาทำให้ทราบว่าองค์การบริหาร ส่วนตำบลประสบปัญหาในการให้บริการสาธารณะหลาย ๆ ด้าน คือ ปัญหาการ ระบายน้ำ การบริการน้ำประปา ยาเสพติด ประชาชนมีรายได้น้อย ด้านสาธารณสุข และการอนุรักษ์น้ำประปา (องค์การบริหารส่วนตำบลทุ่งเขาหลวง. 2551 : 10)

จากสภาพปัญหาดังกล่าว หากนำหลักพื้นฐานทั่วไปขององค์การบริหารส่วนตำบล แต่ละแห่งที่กำหนดให้มีการจัดการบริหารบุคลากร เครื่องมืออุปกรณ์ และงบประมาณที่มีอยู่ อย่างจำกัด ให้สามารถจัดบริการสาธารณะแต่ละด้านเพื่อตอบสนองความต้องการของ ประชาชนมากที่สุด ดังนั้นองค์การบริหารส่วนตำบลควรจะทราบถึงความพึงพอใจของ ประชาชนต่อการให้บริการสาธารณะแต่ละประการให้ชัดเจน เนื่องจากจะทำให้สามารถจัดสรร บุคลากร เครื่องมืออุปกรณ์และงบประมาณในการจัดบริการสาธารณะแต่ละด้านได้อย่าง สอดคล้องกับความต้องการของประชาชน

ดังนั้นผู้ศึกษาในฐานะที่เป็นพนักงานส่วนตำบลทุ่งเขาหลวง จึงมีความสนใจที่จะทำการศึกษาถึงความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลทุ่งเขาหลวง อำเภอทุ่งเขาหลวง จังหวัดร้อยเอ็ด ตลอดจนความคิดเห็นและข้อเสนอแนะของประชาชนเพื่อนำองค์ความรู้และข้อเสนอแนะที่เกิดจากการศึกษารั้งนี้ไปปรับใช้ให้เกิดประโยชน์ต่อหน่วยงาน เพื่อเป็นการพัฒนางานบริการสาธารณะให้มีประสิทธิภาพ ประสิทธิผลและทำให้ประชาชนเกิดความพึงพอใจในการรับบริการให้มากที่สุด

### วัตถุประสงค์

1. เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลทุ่งเขาหลวง อำเภอทุ่งเขาหลวง จังหวัดร้อยเอ็ดทั้งภาพรวมและรายด้าน
2. เพื่อศึกษาความคิดเห็นและข้อเสนอแนะของประชาชนที่มีต่อการให้บริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลทุ่งเขาหลวง อำเภอทุ่งเขาหลวง จังหวัดร้อยเอ็ด

### คำถามในการศึกษา

1. ประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลทุ่งเขาหลวงทั้งภาพรวมและรายด้านอยู่ในระดับมากน้อยเพียงใด
2. ประชาชนมีความคิดเห็นและข้อเสนอแนะต่อการให้บริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลทุ่งเขาหลวง อำเภอทุ่งเขาหลวง จังหวัดร้อยเอ็ด อย่างไร

### ขอบเขตในการศึกษา

1. พื้นที่ ศึกษาเฉพาะประชาชนที่รับบริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลทุ่งเขาหลวง อำเภอทุ่งเขาหลวง จังหวัดร้อยเอ็ด
2. ระยะเวลา เริ่มศึกษาตั้งแต่เดือนกุมภาพันธ์ พ.ศ. 2552 - มิถุนายน พ.ศ. 2552 (ปีงบประมาณ พ.ศ. 2552)
3. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง
  - 3.1 ประชากรในการศึกษารั้งนี้ หมายถึง ประชาชนที่เป็นหัวหน้าครัวเรือนหรือผู้แทนหัวหน้าครัวเรือนที่อาศัยอยู่ในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลทุ่งเขาหลวง อำเภอ

ทุ่งเขาหลวง จังหวัดร้อยเอ็ด ในปี พ.ศ. 2551 รวม 1,039 ครัวเรือน (องค์การบริหารส่วนตำบลทุ่งเขาหลวง. 2551 : 4)

3.2 กลุ่มตัวอย่าง ได้จากการสุ่มตัวอย่างหัวหน้าครัวเรือนหรือผู้แทนหัวหน้าครัวเรือนที่อาศัยอยู่ในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลทุ่งเขาหลวง อำเภอทุ่งเขาหลวง จังหวัดร้อยเอ็ด โดยคำนวณขนาดกลุ่มตัวอย่างเพื่อเป็นตัวแทนประชากร โดยวิธีการหาขนาดกลุ่มตัวอย่างตามสูตร Taro Yamane ได้จำนวน 289 คน

### คำนิยามศัพท์เฉพาะ

**ความพึงพอใจ** หมายถึง ความรู้สึกหรือทัศนคติทางบวกของบุคคลที่มีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง ซึ่งบุคคลจะมีความรู้สึก รัก ชอบ ยินดี และมีความสุขเมื่อได้รับผลจากกิจกรรมนั้น หรือเมื่อกิจกรรมนั้นๆ บรรลุเป้าหมายความต้องการของตนเอง ในที่นี้หมายถึง ความพึงพอใจต่อการให้บริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลทุ่งเขาหลวง

**บริการสาธารณะ** หมายถึง กิจกรรมที่กระทำโดยรัฐที่มีผลตามกฎหมายและเพื่อส่วนรวม ในที่นี้หมายถึงกิจกรรมสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลทุ่งเขาหลวงตามอำนาจหน้าที่ที่ต้องกระทำ หน้าที่ที่อาจกระทำ ตามมาตรา 66- 68 แห่งพระราชบัญญัติสภาตำบลและองค์การบริหารส่วนตำบล พ.ศ. 2537 แก้ไขเพิ่มเติมถึง(ฉบับที่ 5) พ.ศ. 2546 มีทั้งหมด 10 ด้าน ดังนี้

1. ด้านจัดให้มีและบำรุงรักษาทางน้ำและทางบก ได้แก่ การก่อสร้างและซ่อมแซมถนนทุกสายในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลทุ่งเขาหลวง ยกเว้นถนนแจ้งสนิท (ทางหลวงหมายเลข 23)
2. ด้านรักษาความสะอาดถนน ทางน้ำ ทางเดินและที่สาธารณะ รวมทั้งกำจัดมูลฝอยและสิ่งปฏิกูล ได้แก่ การจ้างเหมาประชาชนทำความสะอาดถนนและร่องระบายน้ำที่ระบายน้ำทุกแห่งในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลทุ่งเขาหลวง
3. ด้านป้องกันโรคและระงับโรคติดต่อ ได้แก่ การป้องกันและควบคุมโรคไข้เลือดออก พืชสุนัขบ้า โรคไข้หวัดนก และโรคอุจจาระร่วงภายในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลทุ่งเขาหลวง
4. ด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย ได้แก่ การฝึกอบรมอาสาสมัครป้องกันภัยฝ่ายพลเรือน จัดซื้ออุปกรณ์ดับเพลิงไว้ตามหมู่บ้านภายในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลทุ่งเขาหลวง

5. ด้านส่งเสริมพัฒนาสตรี เด็ก เยาวชน ผู้สูงอายุและผู้พิการ ได้แก่ การสนับสนุน กลุ่มแม่บ้าน สนับสนุนกลุ่มเยาวชน ง่ายเข้าถึงชีพให้แก่ผู้สูงอายุและผู้พิการภายในเขต องค์การบริหารส่วนตำบลทุ่งเขาหลวง

6. ด้านการบำรุงรักษาศิลปะ จารีตประเพณี ภูมิปัญญาท้องถิ่นและวัฒนธรรมอันดี ของท้องถิ่น ได้แก่ การจัดให้มีงานประเพณีบุญบั้งไฟล้านภายในเขตองค์การบริหารส่วนตำบล ทุ่งเขาหลวง

7. ด้านให้มีน้ำเพื่อการอุปโภค บริโภคและการเกษตร ได้แก่ การจัดให้มีการ ประปาเพื่ออุปโภคบริโภค การขุดหนองน้ำ ขุดลอกหนองน้ำ ลำห้วย เพื่อการเกษตรและเป็น แหล่งน้ำดิบสำหรับผลิตน้ำประปา ภายในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลทุ่งเขาหลวง

8. ด้านให้มีและบำรุงไฟฟ้าหรือแสงสว่างโดยวิธีอื่น ได้แก่ การจัดให้มีไฟฟ้าแสง สว่างภายในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลทุ่งเขาหลวง

9. ด้านให้มีและบำรุงรักษาทางระบายน้ำ ได้แก่ การจัดให้มีท่อหรือทางระบายน้ำ ตามถนนสายต่างๆ ภายในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลทุ่งเขาหลวง

10. ด้านบำรุงและส่งเสริมการประกอบอาชีพของราษฎร ได้แก่การส่งเสริม โครงการอาชีพต่างๆ เพื่อให้ราษฎรมีรายได้ ภายในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลทุ่งเขาหลวง

องค์การบริหารส่วนตำบล หมายถึง องค์การบริหารส่วนตำบลทุ่งเขาหลวง ในพื้นที่ อำเภอทุ่งเขาหลวง จังหวัดร้อยเอ็ด

ที่ตั้งบ้านเรือน หมายถึง บ้านเรือนที่ปลูกสร้างตามสถิติข้อมูลของสำนักทะเบียนอำเภอ ทุ่งเขาหลวง จังหวัดร้อยเอ็ด

ประชาชนผู้รับบริการ หมายถึง หัวหน้าครัวเรือนหรือผู้แทนหัวหน้าครัวเรือนในเขต พื้นที่องค์การบริหารส่วนตำบลทุ่งเขาหลวง

### ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1. ทำให้ทราบถึงความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการสาธารณะขององค์การ บริหารส่วนตำบลทุ่งเขาหลวง อำเภอทุ่งเขาหลวง จังหวัดร้อยเอ็ด ทั้งภาพรวมและรายด้าน เพื่อนำไปปรับปรุงงานบริการสาธารณะให้เกิดประสิทธิภาพ ประสิทธิผล และทำให้ประชาชน เกิดความพึงพอใจในการรับบริการมากที่สุด

2. ผลการศึกษาเกี่ยวกับความคิดเห็นและข้อเสนอแนะของประชาชนที่ได้รับจากการให้บริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลทุ่งเขาหลวง อำเภอทุ่งเขาหลวง จังหวัดร้อยเอ็ด เพื่อเป็นข้อมูลให้ผู้บริหารองค์การบริหารส่วนตำบลทุ่งเขาหลวง อำเภอทุ่งเขาหลวง จังหวัดร้อยเอ็ด นำไปกำหนดนโยบายและแก้ไขปัญหาการบริการสาธารณะในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลทุ่งเขาหลวง อำเภอทุ่งเขาหลวง จังหวัดร้อยเอ็ด ได้ตรงเป้าหมายยิ่งขึ้น ประชาชนเกิดความพึงพอใจมากที่สุด



มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม  
RAJABHAT MAHASARAKHAM UNIVERSITY