

บทที่ 1

บทนำ

ภูมิหลัง

รัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พุทธศักราช 2550 (2550 : 157-163) ได้กำหนดให้รัฐจะต้องให้ความสำคัญแก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นตามหลักแห่งการปกครองตนเองตามเจตนารมณ์ของประชาชนในท้องถิ่น และส่งเสริมให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นเป็นหน่วยงานหลักในการจัดทำบริการสาธารณะการมีส่วนร่วมในการตัดสินใจแก้ไขปัญหาในพื้นที่ รวมถึงในมาตรา 78 (3) แห่งรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พุทธศักราช 2550 ยังกำหนดให้รัฐต้องดำเนินการกระจายอำนาจให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในการพึ่งตนเองและตัดสินใจในกิจการของท้องถิ่นได้เอง รวมทั้งส่งเสริมให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมีส่วนร่วมในการดำเนินการตามพื้นฐานแห่งรัฐ โดยให้คำนึงถึงเจตนารมณ์ของประชาชนในพื้นที่เป็นหลักการ องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นนั้นก็ถือได้ว่าเป็นหน่วยงานที่เป็นรากฐานของการปกครองในระบอบประชาธิปไตยมีหลักการสำคัญคือส่งเสริมให้ประชาชนสามารถปกครองตนเอง ตามหลักการกระจายอำนาจ โดยองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นได้ถูกกำหนดโดยกฎหมายให้เป็นส่วนหนึ่งของการบริหารราชการแผ่นดิน ซึ่งรัฐบาลได้มอบอำนาจหน้าที่ในการบริหารและแก้ปัญหาเพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชน รวมทั้งการพัฒนาท้องถิ่นให้เจริญก้าวหน้าตามเจตนารมณ์ของประชาชน แต่ทั้งนี้ต้องอยู่ภายใต้ขอบเขตอำนาจอิสระที่เหมาะสมตามสิทธิที่กฎหมายบัญญัติไว้

องค์กรบริหารส่วนตำบล เป็นองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นรูปแบบใหม่ที่เกิดขึ้นภายในชุมชน ซึ่งแต่เดิมมีสถานภาพเป็นสภาตำบลที่มีบทบาทและอำนาจหน้าที่ในการพัฒนาท้องถิ่นค่อนข้างจำกัด ประกอบกับมีจุดอ่อนที่ไม่มีงบประมาณและบุคลากรเป็นของตนเอง ทำให้การพัฒนาชุมชนท้องถิ่นในตำบลเป็นไปด้วยความล่าช้า ด้อยประสิทธิภาพ ไม่ทันต่อการเติบโตของชุมชนในเขตเมือง ซึ่งอยู่ภายใต้การบริหารงานขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในรูปแบบของเทศบาล ดังนั้นรัฐบาลจึงได้กำหนดนโยบายในการที่จะกระจายอำนาจการปกครองไปสู่ท้องถิ่นในระดับพื้นฐาน คือ ตำบล เพื่อเป็นการสร้างรากฐานระดับตำบลและปรับปรุงประสิทธิภาพการบริหารงานในระดับตำบลให้เกิดความคล่องตัว รวมทั้งสนับสนุนให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นได้มีทรัพยากรในการบริหารงาน ไม่ว่าจะเป็นงบประมาณหรือ

บุคลากรเป็นของตัวเองพอเพียงที่จะก่อให้เกิดการพัฒนาท้องถิ่นได้อย่างทั่วถึง จึงได้มีการจัดตั้งองค์การบริหารส่วนตำบลขึ้นทั่วประเทศโดยเป็นองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่มีลักษณะดังนี้

1. เป็นอิสระในการบริหารงานและมีความเป็นนิติบุคคล โดยรัฐบาลได้กระจายอำนาจในการกำหนดนโยบาย และการตัดสินใจในการบริหารงานให้กับองค์การบริหารส่วนตำบล การกำหนดอำนาจหน้าที่ที่ชัดเจนในการพัฒนาตำบล การให้อำนาจอิสระในการจัดทำงบประมาณ
2. มีการเลือกตั้งสมาชิกสภาองค์การบริหารส่วนตำบลและนายกองค์การบริหารส่วนตำบล จะเห็นได้ว่ามาจากการเลือกตั้งโดยตรงของประชาชนตามกฎหมายว่าด้วยการเลือกตั้งสมาชิกสภาท้องถิ่นหรือผู้บริหารท้องถิ่น ตามพระราชบัญญัติสภาตำบลและองค์การบริหารส่วนตำบล พ.ศ.2537 แก้ไขเพิ่มเติม ฉบับที่ 4 พ.ศ. 2546 (2546 : 13-21)
3. เป็นการฝึกหัดให้ประชาชนได้เรียนรู้วิธีการบริหารงาน การมีส่วนร่วมในการปกครอง รวมทั้งจะทำให้การแก้ไขปัญหาและความต้องการของประชาชนนั้นตรงเป้าหมายมากที่สุดด้วย โดยองค์การบริหารส่วนตำบลมีโครงสร้างในการบริหารงาน ดังนี้ คณะผู้บริหารองค์การบริหารส่วนตำบลประกอบด้วย นายกองค์การบริหารส่วนตำบล 1 คน ซึ่งมาจากการเลือกตั้งโดยตรงของประชาชนตามกฎหมายว่าด้วยการเลือกตั้งสมาชิกสภาท้องถิ่นหรือผู้บริหารท้องถิ่นและนายกองค์การบริหารส่วนตำบลอาจแต่งตั้งรองนายกองค์การบริหารส่วนตำบลซึ่งไม่ใช่สมาชิกองค์การบริหารส่วนตำบลเป็นผู้ช่วยเหลือในการบริหารราชการขององค์การบริหารส่วนตำบลตามที่นายกองค์การบริหารส่วนตำบลมอบหมายได้ไม่เกิน 2 คน และอาจแต่งตั้งเลขานุการนายกองค์การบริหารส่วนตำบล 1 คน ซึ่งมีได้เป็นสมาชิกสภาองค์การบริหารส่วนตำบลหรือเจ้าหน้าที่ของรัฐ ซึ่งองค์การบริหารส่วนตำบลตามพระราชบัญญัติสภาตำบลและองค์การบริหารส่วนตำบล พ.ศ. 2537 และที่แก้ไขเพิ่มเติม ฉบับที่ 4 พ.ศ. 2546 (2546 : 22) มีอำนาจหน้าที่หลักในการดำเนินงานตาม มาตรา 67 ภายใต้บทบังคับแห่งกฎหมายในด้านต่าง ๆ ดังต่อไปนี้ คือ ด้านการจัดให้มีและบำรุงรักษาทางน้ำและทางบก ด้านการรักษาความสะอาดของถนน ทางน้ำ ทางเดิน และที่สาธารณะรวมทั้งกำจัดมูลฝอยและสิ่งปฏิกูล ด้านการป้องกันโรคและระงับโรคติดต่อ ด้านการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย ด้านส่งเสริมการศึกษา ศาสนา และวัฒนธรรม ด้านการส่งเสริมการพัฒนาสตรี เด็ก เยาวชน ผู้สูงอายุและผู้พิการ ด้านการคุ้มครอง ดูแล และบำรุงรักษาทรัพยากรธรรมชาติและ

และสิ่งแวดล้อม และด้านบำรุงรักษาศิลปะ จารีตประเพณี ภูมิปัญญาท้องถิ่น และวัฒนธรรม อันดีของท้องถิ่น

องค์การบริหารส่วนตำบลเจ้าท่า อำเภออมลไธย จังหวัดกาฬสินธุ์ เป็นองค์การบริหารส่วนตำบลขนาดเล็ก ตามการแบ่งขนาดของกรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่น ซึ่งมีพื้นที่ประมาณ 41 ตารางกิโลเมตร ประกอบด้วย 16 หมู่บ้าน ประชากรโดยรวมประมาณ 8,312 คน ส่วนใหญ่ประกอบอาชีพทำการเกษตรเป็นหลัก องค์การบริหารส่วนตำบลเจ้าท่ามีรายได้จากการสนับสนุนงบประมาณจากภาครัฐรวมเงินอุดหนุนในด้านต่าง ๆ ในปีงบประมาณ 2551 ที่ผ่านมาเป็นเงินประมาณ 27,805,000 บาท ซึ่งถือเป็นองค์การบริหารส่วนตำบลขนาดเล็กที่มีงบประมาณในการดำเนินการพัฒนาท้องถิ่นมากเป็นอันดับ 2 ของอำเภออมลไธย จังหวัดกาฬสินธุ์ ในด้านการบริหารงานองค์การบริหารส่วนตำบลเจ้าท่าได้มีการดำเนินงานตามแผนพัฒนาองค์การบริหารส่วนตำบลสามปี โดยได้กำหนดประเด็นปัญหาและความต้องการของประชาชนในพื้นที่เป็นหลักในการจัดทำแผน และกำหนดแนวทางการพัฒนาวิธีการแก้ไขปัญหาการจัดทำแผนงาน โครงการและความต้องการของประชาชนและท้องถิ่น โดยนำเอาแผนงาน โครงการมาจากความต้องการของประชาชนมากำหนดเป็นทิศทางในการพัฒนาตามแผนยุทธศาสตร์และแนวทางการพัฒนาขององค์การบริหารส่วนตำบลเจ้าท่า จำนวน 6 ยุทธศาสตร์ ดังต่อไปนี้ (องค์การบริหารส่วนตำบลเจ้าท่า. 2550 : 39-81)

1. ยุทธศาสตร์ด้านการส่งเสริมคุณภาพชีวิต
2. ยุทธศาสตร์ด้านโครงสร้างพื้นฐานและเทคโนโลยีสารสนเทศ
3. ยุทธศาสตร์ด้านระเบียบชุมชน และรักษาความสงบเรียบร้อย
4. ยุทธศาสตร์ด้านการบริหารจัดการ เศรษฐกิจชุมชน และการท่องเที่ยว
5. ยุทธศาสตร์ด้านศิลปวัฒนธรรม และภูมิปัญญาท้องถิ่น
6. ยุทธศาสตร์ด้านทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม

ดังนั้น จากการดำเนินงานตามแผนยุทธศาสตร์และแนวทางการพัฒนาขององค์การบริหารส่วนตำบลเจ้าท่า อำเภออมลไธย จังหวัดกาฬสินธุ์ ทั้ง 6 ด้าน ซึ่งได้ดำเนินงานตามแผนงาน โครงการต่าง ๆ เสร็จสิ้นในปีงบประมาณ พ.ศ. 2551 แต่เนื่องจากยังเกิดปัญหาการร้องเรียนร้องทุกข์เกิดขึ้นตามมา ไม่ว่าจะเป็นด้านยุทธศาสตร์ด้านการส่งเสริมคุณภาพชีวิต (หนังสือ ที่ กส 0317/139 ลว. 16 ม.ค. 52) ด้านยุทธศาสตร์โครงสร้างพื้นฐานและเทคโนโลยีสารสนเทศ (หนังสือ ที่ พิเศษ / 2552 ลว. 10 มิ.ย. 51) จึงทำให้ผู้วิจัยต้องการทราบถึงระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการตามแผนยุทธศาสตร์และแนวทางการพัฒนา

ขององค์การบริหารส่วนตำบลเจ้าท่า ทั้ง 6 ด้าน รวมถึงข้อเสนอและปัญหาที่เกิดขึ้นในส่วนต่าง ๆ จากการให้บริการ เพื่อนำข้อมูลที่ได้จากการวิจัยไปทำการปรับปรุงพัฒนาให้การบริการที่มีประสิทธิภาพสร้างความพึงพอใจและตอบสนองความต้องการให้แก่ประชาชนในเขตพื้นที่องค์การบริหารส่วนตำบลเจ้าท่า อำเภอกมลาไสย จังหวัดกาฬสินธุ์ ต่อไป

วัตถุประสงค์การวิจัย

1. เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการตามแผนยุทธศาสตร์การพัฒนาขององค์การบริหารส่วนตำบลเจ้าท่า อำเภอกมลาไสย จังหวัดกาฬสินธุ์
2. เพื่อศึกษาเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการตามแผนยุทธศาสตร์การพัฒนาขององค์การบริหารส่วนตำบลเจ้าท่า อำเภอกมลาไสย จังหวัดกาฬสินธุ์ จำแนกตามสถานที่ตั้งหมู่บ้าน และระดับการศึกษา
3. เพื่อศึกษาข้อเสนอแนะในการให้บริการตามแผนยุทธศาสตร์การพัฒนาขององค์การบริหารส่วนตำบลเจ้าท่า อำเภอกมลาไสย จังหวัดกาฬสินธุ์

ขอบเขตการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้กำหนดขอบเขตของการวิจัย ดังนี้

1. ด้านพื้นที่ในการวิจัย การวิจัยในครั้งนี้ใช้พื้นที่ในการวิจัยระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเจ้าท่า อำเภอกมลาไสย จังหวัดกาฬสินธุ์ ประกอบด้วยหมู่บ้านในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลเจ้าท่า จำนวน 16 หมู่บ้าน
2. ด้านประชากรและกลุ่มตัวอย่าง ประชากรที่ใช้ในการวิจัย คือ ประชาชนผู้มีสิทธิออกเสียงเลือกตั้งในตำบลเจ้าท่า อำเภอกมลาไสย จังหวัดกาฬสินธุ์ ซึ่งมีอายุ 18 ปี ขึ้นไป ทั้งหมดรวม 16 หมู่บ้าน จำนวน 6,565 คน (สำนักงานทะเบียนอำเภอกมลาไสย : 2552) โดยใช้กลุ่มตัวอย่าง จำนวน 377 คน ซึ่งได้มาโดยการกำหนดขนาดของกลุ่มตัวอย่างตามสูตรของยามาเน่ (Yamane)
3. ด้านเนื้อหา วิจัยระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการตามแผนยุทธศาสตร์การพัฒนาขององค์การบริหารส่วนตำบลเจ้าท่า อำเภอกมลาไสย จังหวัดกาฬสินธุ์ จำนวน 6 ยุทธศาสตร์ (องค์การบริหารส่วนตำบลเจ้าท่า. 2550 : 39-81)
4. ตัวแปรที่ใช้ในการวิจัย
 - 4.1 ตัวแปรต้น ได้แก่

4.1.1 สถานที่ตั้งหมู่บ้าน

4.1.2 ระดับการศึกษา

4.2 ตัวแปรตาม ได้แก่ ระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการตามแผนยุทธศาสตร์การพัฒนากองการกำกับการบริหารส่วนตำบลเจ้าท่า จำนวน 6 ยุทธศาสตร์ดังต่อไปนี้

4.2.1 ยุทธศาสตร์ด้านการส่งเสริมคุณภาพชีวิต

4.2.2 ยุทธศาสตร์ด้านโครงสร้างพื้นฐาน เทคโนโลยีสารสนเทศ

4.2.3 ยุทธศาสตร์ด้านระเบียบชุมชน และรักษาความสงบเรียบร้อย

4.2.4 ยุทธศาสตร์ด้านการบริหารจัดการ เศรษฐกิจชุมชน และการ

ท่องเที่ยว

4.2.5 ยุทธศาสตร์ด้านศิลปวัฒนธรรม และภูมิปัญญาท้องถิ่น

4.2.6 ยุทธศาสตร์ด้านทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม

5. ด้านระยะเวลา การวิจัยเกี่ยวกับระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลเจ้าท่า อำเภออมลาลัย จังหวัดกาฬสินธุ์ ครั้งนี้ใช้ระยะเวลาการวิจัยในช่วงเดือน มิถุนายน 2552 ถึง เดือน ตุลาคม 2552 จำนวน 150 วัน ในการเก็บรวบรวมข้อมูลและดำเนินการในด้านต่าง ๆ

นิยามศัพท์เฉพาะ

องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น หมายถึง องค์กรบริหารส่วนจังหวัด เทศบาล เมืองพัทยา องค์กรบริหารส่วนตำบล และองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นอื่นที่มีกฎหมายจัดตั้งขึ้น

องค์กรบริหารส่วนตำบล หมายถึง องค์กรบริหารส่วนตำบลเจ้าท่า อำเภออมลาลัย จังหวัดกาฬสินธุ์ ที่จัดตั้งขึ้นตามพระราชบัญญัติสภาพตำบลและองค์กรบริหารส่วนตำบล พ.ศ. 2537 และที่แก้ไขเพิ่มเติม (ฉบับที่ 4) พ.ศ. 2546

ประชาชน หมายถึง ประชาชนภายในเขตพื้นที่ตำบลเจ้าท่า อำเภออมลาลัย จังหวัดกาฬสินธุ์ จำนวน 16 หมู่บ้าน ที่มีอายุตั้งแต่ 18 ปี ขึ้นไป

ความพึงพอใจของประชาชน หมายถึง ความรู้สึกชอบ รัก สุขใจ หรือเป็นความรู้สึกของบุคคลที่มีต่อสิ่งหนึ่งๆสิ่งใดในด้านที่ดี เป็นความรู้สึกปราศจากความเครียด ทำให้เกิดความรู้สึกที่มีความสุข ซึ่งมีผลทางด้านร่างกายและจิตใจในทางบวก

การให้บริการ หมายถึง การปฏิบัติงานตามอำนาจหน้าที่ขององค์การบริหารส่วนตำบล โดยมีเป้าหมายและมีความตั้งใจในการส่งมอบบริการนั้นให้เกิดความมีประสิทธิภาพ และพอใจแก่ผู้มารับการบริการ ซึ่งผู้ให้บริการต้องบริการด้วยความซื่อสัตย์ เอาใจใส่และสร้างความประทับใจให้กับผู้มารับการบริการ ได้อย่างดี

แผนยุทธศาสตร์การพัฒนา หมายความว่า แผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมขององค์การบริหารส่วนตำบลเจ้าท่า ที่ได้กำหนดยุทธศาสตร์และแนวทางการพัฒนาขององค์การบริหารส่วนตำบลเจ้าท่า รวมถึงแสดงถึงวิสัยทัศน์ พันธกิจและจุดมุ่งหมายเพื่อการพัฒนา ซึ่งแยกเป็น 6 ด้าน ดังนี้

1. ยุทธศาสตร์ด้านการส่งเสริมคุณภาพชีวิต หมายถึง การที่องค์การบริหารส่วนตำบลจัดให้มีแผนงาน โครงการแก่ประชาชนในด้านที่เกี่ยวข้องกับการส่งเสริมอาชีพ การจัดสวัสดิการสังคมแก่ผู้สูงอายุ ผู้ด้อยโอกาส คนพิการ และผู้ป่วยเอดส์ รวมถึงงานโครงการด้านการศึกษาและสาธารณสุขชุมชนต่าง ๆ
2. ยุทธศาสตร์ด้านโครงสร้างพื้นฐาน เทคโนโลยีสารสนเทศ หมายถึง การที่องค์การบริหารส่วนตำบลจัดให้มีแผนงาน โครงการแก่ประชาชนในด้านที่เกี่ยวข้องกับการก่อสร้างถนน ทางเดิน การคมนาคมขนส่ง และเทคโนโลยีสารสนเทศข้อมูลข่าวสาร
3. ยุทธศาสตร์ด้านระเบียบชุมชน และรักษาความสงบเรียบร้อย หมายถึง การที่องค์การบริหารส่วนตำบลจัดให้มีแผนงาน โครงการแก่ประชาชนในด้านที่เกี่ยวข้องกับการมีส่วนร่วมของประชาชนในการดำเนินงานร่วมกับภาครัฐ และด้านการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยช่วยเหลือประชาชนในพื้นที่ ตลอดจนการรักษาความสงบเรียบร้อยให้แก่ประชาชนในชุมชน
4. ยุทธศาสตร์ด้านการบริหารจัดการ เศรษฐกิจชุมชน และการท่องเที่ยว หมายถึง การที่องค์การบริหารส่วนตำบล จัดให้มีการพัฒนาองค์กรให้เหมาะสมกับการให้บริการแก่ประชาชนในพื้นที่รวมถึงการส่งเสริมการพัฒนาระบบเศรษฐกิจชุมชน และการท่องเที่ยว เพื่อให้ประชาชนสามารถบริหารจัดการกลุ่มชุมชน ได้อย่างเข้มแข็งสร้างและสร้างได้รายได้กับชุมชนอีกทางหนึ่ง
5. ยุทธศาสตร์ด้านศิลปวัฒนธรรม และภูมิปัญญาท้องถิ่น หมายถึง การที่องค์การบริหารส่วนตำบล จัดให้มีการอนุรักษ์ศิลปวัฒนธรรม และภูมิปัญญาท้องถิ่นภายในตำบล เพื่อให้ประชาชนในพื้นที่ได้เกิดความรักและหวงแหนในภูมิปัญญาท้องถิ่นอันดีงามไว้สืบเนื่องต่อไป

6. ยุทธศาสตร์ด้านทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม หมายถึง การที่องค์การบริหารส่วนตำบล ได้ส่งเสริมให้มีการรักษาสิ่งแวดล้อมและใช้พื้นที่ว่างเปล่าให้เกิดประโยชน์ รวมทั้งการจัดการปัญหาสิ่งแวดล้อมและมลพิษต่าง ๆ

ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

ทำให้ทราบถึงระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการตามแผนยุทธศาสตร์การพัฒนารององค์การบริหารส่วนตำบลเจ้าท่า อำเภอกมลาไสย จังหวัดกาฬสินธุ์ และนำข้อมูลที่ได้จากวิจัยไปปรับปรุงการบริหารงานขององค์การบริหารส่วนตำบลเจ้าท่า อำเภอกมลาไสย จังหวัดกาฬสินธุ์ ให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น



มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม
RAJABHAT MAHASARAKHAM UNIVERSITY