

บทที่ 1

บทนำ

1.1 ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

การปกครองท้องถิ่นตาม รัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พุทธศักราช 2560 หมวด 14 มาตรา 249 - 254 ได้บัญญัติให้ท้องถิ่นมีหน้าที่ดูแลและจัดทำบริการสาธารณะและกิจการม
สาธารณะเพื่อประโยชน์ของประชาชนในท้องถิ่นตามหลักการพัฒนาอย่างยั่งยืน รวมทั้งส่งเสริมและ
สนับสนุนการจัดการศึกษาให้แก่ประชาชนในท้องถิ่น การจัดทำบริการสาธารณะและกิจการม
สาธารณะใดที่สมควรให้เป็นหน้าที่และอำนาจโดยเฉพาะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นแต่ละ
ระบบ หรือให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นเป็นหน่วยงานหลักในการดำเนินการใด ให้เป็นไปตามที่
กฎหมายบัญญัติซึ่งต้องสอดคล้องกับรายได้ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นตามวรรคสี่ และกฎหมาย
ดังกล่าวอย่างน้อยต้องมีบทบัญญัติเกี่ยวกับกลไกและขั้นตอนในการกระจายหน้าที่และอำนาจ
สอดคล้องงบประมาณและบุคลากรที่เกี่ยวกับหน้าที่และอำนาจดังกล่าวของส่วนราชการให้แก่องค์กร
ปกครองส่วนท้องถิ่นด้วย (สถาบันพระปกเกล้า, รัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พ.ศ.2560)

รัฐธรรมนูญ พ.ศ. 2540 ได้กำหนดให้การปกครองส่วนท้องถิ่น ซึ่งวางหลักการอย่างชัดเจนไว้
ในหมวดที่ 9 มาตรา 282 - 290 ของรัฐธรรมนูญแสดงเจตนารมณ์ให้มีการกระจายอำนาจให้กับ
ท้องถิ่น ได้ให้ความสำคัญกับการปกครองส่วนท้องถิ่น โดยเน้นให้ท้องถิ่นมีสิทธิปกครองตนเอง มีอิสระ
ในการกำหนดทิศทางการบริหารท้องถิ่นของตนเอง รวมทั้งมีอิสระในการบริหารงานทั้งทางด้าน
การบริหารกำลังคนและงบประมาณ ทั้งนี้เน้นให้ประชาชนมีส่วนร่วมในการปกครองท้องถิ่น และเป็นที่มา
ของการตราพระราชบัญญัติกำหนดแผนและขั้นตอนกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น
พ.ศ. 2542 ถือเป็นส่วนหนึ่งของการบริหารราชการแผ่นดินซึ่งเป็นไปตามหลักการกระจายอำนาจ
ที่รัฐบาลมอบอำนาจในการบริหารงานตามภารกิจต่าง ๆ โดยหลักการกระจายอำนาจและให้อิสระแก่
ท้องถิ่นเพื่อปกครองตนเอง

การปกครองท้องถิ่น เป็นส่วนหนึ่งของการจัดระบบการปกครองภายในประเทศ ดังนั้นการ
ปกครองส่วนท้องถิ่นไทย จึงได้มีการพัฒนาและเปลี่ยนแปลงมาตามลำดับจนถึงปัจจุบัน โดยเป็น
แนวความคิดในการให้ประชาชนได้ปกครองและบริหารกันเอง ซึ่งมีความสัมพันธ์กันอย่างมากกับ
แนวคิดในการกระจายอำนาจการปกครอง หลักการกระจายอำนาจการปกครองนี้ มีเพื่อให้ท้องถิ่น
สามารถกระทำกิจกรรมต่าง ๆ ได้โดยอิสระ ปลอดภัยจากการขึ้นาจารัฐบาล มีความสามารถที่จะ
ตอบสนองความต้องการของพลเมืองท้องถิ่นได้ แต่ทั้งนี้ในด้านนโยบายที่สำคัญ ยังคงยึดนโยบายแห่ง
รัฐอยู่ เช่น นโยบายการเงินการคลัง นโยบายในการป้องกันประเทศ เป็นต้น ดังนั้นหน่วยการปกครอง
ส่วนท้องถิ่น จึงมีความเป็นอิสระในระดับหนึ่งในการที่จะดำเนินกิจกรรมทางการบริหารของตนเองได้
แต่อีกส่วนหนึ่งนั้นรัฐบาลยังคงต้องเอกลิทธิในการควบคุมเอาไว้ ทั้งนี้ก็เพื่อรักษาสถานภาพความเป็น
อันหนึ่งอันเดียวกันและความมั่นคงของชาติเอาไว้ดังนี้

แนวคิดในการจัดการปกครองส่วนท้องถิ่น จึงได้เกิดขึ้นเพื่อส่งเสริมให้ท้องถิ่นได้มีอิสระในการ
ปกครองตนเอง มีส่วนร่วมในการบริหาร มีสิทธิมีเสียงดำเนินการปกครองกันเอง อันเป็นรากฐาน และ
วิธีทางของการปกครองตามระบอบประชาธิปไตยทำให้ประชาชนรู้สึกว่าคุณเองได้มีส่วนได้ส่วนเสียใน

ประชาชนเองได้เข้าไปมีส่วนร่วมในกิจกรรมทางการเมือง เช่น ไปเลือกตั้ง ไปหาเสียงสนับสนุนผู้สมัครเลือกตั้ง เป็นต้น ทำให้เกิดความรับผิดชอบ เกิดความหวงแหนและปกป้องสิทธิผลประโยชน์ที่จะได้รับ ซึ่งเป็นเครื่องมือที่ดีในการพัฒนาการเมืองระดับชาติต่อไป แต่ประโยชน์ของการปกครองส่วนท้องถิ่น ที่เห็นได้อย่างเป็นรูปธรรมก็คือเหตุผลที่ว่าไม่มีผู้ใดจะรับรู้ถึงปัญหาและความต้องการของท้องถิ่นได้ดีที่สุด ซึ่งในการนี้จะทำให้เกิดการมีส่วนร่วมในการแก้ไขปัญหาของตนเอง ไม่เรียกร้องบวกรวมทางการเมือง การปกครอง และการบริหารท้องถิ่น อันจะก่อให้เกิดผู้นำท้องถิ่นขึ้นมาเป็นผู้นำระดับชาติต่อไป และยังเป็นการแบ่งภาระของรัฐบาล ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของศาสตราจารย์เสรีนิยม ซึ่งสนับสนุนการปกครองตนเอง และท้องถิ่นด้วยทัศนะที่ว่า เป็นการสนับสนุนประชาชนมีส่วนร่วมทางการเมือง มีสิทธิ มีเสียงในการดำเนินการปกครองตนเองอันเป็นรากฐานและทิศทางทางการเมืองตามระบอบประชาธิปไตย (ประหยัด หงษ์ทองคำ และอนันต์ เกตุวงศ์, 2524 : 14)

การปกครองท้องถิ่นเป็นส่วนหนึ่งของการจัดระบบการปกครองภายในประเทศไทย ดังนั้นการปกครองส่วนท้องถิ่นไทย จึงได้มีการพัฒนาและเปลี่ยนแปลงมาตามลำดับจนถึงปัจจุบัน โดยเป็นแนวความคิดในการให้ประชาชนได้ปกครองและบริหารกันเอง ซึ่งมีความสัมพันธ์กันอย่างมากกับแนวคิดในการกระจายอำนาจการปกครอง หลักการกระจายอำนาจการปกครองนี้ มีเพื่อให้ท้องถิ่นสามารถกระทำกิจกรรมต่างๆ ได้โดยมีความเป็นอิสระปลอดจากการชี้นำจากรัฐบาล มีความสามารถที่จะตอบสนองความต้องการของพลเมืองท้องถิ่นได้ โดยการทำงานในยุคปัจจุบันจำเป็นต้องเน้นคุณภาพในการปฏิบัติงาน และสร้างความพึงพอใจให้แก่ประชาชนหรือผู้ใช้บริการจากองค์การบริหารส่วนตำบล จึงจำเป็นที่ทุกคนในองค์กรจะต้องสร้างความสัมพันธ์ที่ดีต่อกัน เพื่อเป็นการสร้างมนุษยสัมพันธ์ที่ดีได้รับความร่วมมือเป็นอย่างดีในการทำงาน ส่งผลให้คนในองค์กรมีความกระตือรือร้นในการทำงานได้อย่างเต็มที่ ซึ่งเป็นการสร้างภาพพจน์ที่ดีขององค์กรทำให้เป็นที่ยอมรับแก่ประชาชนหรือผู้ใช้บริการ

สำหรับการให้บริการประชาชน เป็นสิ่งที่ผู้รับบริการ ต้องการความสะดวกรวดเร็วและมีประสิทธิภาพ ซึ่งในสภาพการณ์ที่เป็นจริงแล้ว สำหรับในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลส่วนใหญ่ยังมีปัญหาเกี่ยวกับการให้บริการอยู่อีกเป็นจำนวนมาก ส่วนใหญ่แล้วในส่วนราชการท้องถิ่น ไม่สามารถบังคับใช้กฎหมาย ได้อย่างมีประสิทธิภาพ และมีผู้ฝ่าฝืนไม่ปฏิบัติตามกฎหมาย ทั้งนี้ในส่วนของปัญหาและอุปสรรคในการปฏิบัติงาน เนื่องจากการปฏิบัติงานในหน้าที่ประจำมีมากอยู่แล้ว ขาดบุคลากรที่มีความรู้ ความสามารถ ทางด้านเทคนิควิชาการสนับสนุน ขาดวัสดุอุปกรณ์ และเครื่องมือในการปฏิบัติงาน

รัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทยได้มอบอำนาจในการปกครองท้องถิ่นและเปิดโอกาสให้ประชาชนเข้ามามีส่วนร่วมในการปกครองท้องถิ่น โดยมีองค์กรผู้รับผิดชอบมีอิสระในการใช้ดุลยพินิจ มีเจ้าหน้าที่และงบประมาณในการดำเนินงานแยกออกจากส่วนราชการส่วนภูมิภาค การปกครองส่วนท้องถิ่น มีความสำคัญต่อระบบการปกครองของประเทศมากในด้านการให้ความช่วยเหลือ และลดภาระความรับผิดชอบจากรัฐบาลกลางในด้านเศรษฐกิจและสังคม เพื่อให้รู้ถึงความต้องการของสภาวะท้องถิ่นอย่างแท้จริง การกระจายอำนาจทางการเมือง การปกครองไปสู่ประชาชนในท้องถิ่นให้รู้จักปกครองตนเองและสร้างลักษณะผู้นำในท้องถิ่น และเพื่อรับผิดชอบจัดดำเนินการบริหารตามความต้องการของสมาชิกในชุมชนนั้นๆ แต่ทั้งนี้ การบริหารจัดการของหน่วยงานการปกครองส่วนท้องถิ่นไม่เป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพและประหยัด โดยเฉพาะอย่างยิ่งการจัดบริการเพื่อตอบสนอง

ความต้องการของประชาชนอย่างรวดเร็ว และเป็นผลให้การบริหารงานมีความซับซ้อนมากยิ่งขึ้น ดังนั้น ประสิทธิภาพในการบริหารราชการท้องถิ่น จึงต้องคำนึงถึงหลักการและเทคนิคในการบริการ การพัฒนาปรับปรุง แผนงานบุคลากร ตลอดจนวิธีจัดการงบประมาณให้มีความเหมาะสมตาม ศักยภาพพื้นที่

ดังนั้น คณะผู้วิจัยจึงสนใจที่จะศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการในเขตองค์การบริหารส่วน ตำบลท่าหินโงม อำเภอเมืองชัยภูมิ จังหวัดชัยภูมิ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2562 เพื่อนำข้อมูลที่ได้ มาใช้เป็นแนวทางในการบริหารงานและปรับปรุงวิธีการดำเนินงานให้สอดคล้องกับความพึงพอใจของ ประชาชน เพื่อให้การอำนวยความสะดวกสบายและตอบสนองความต้องการของประชาชนเป็นไป ด้วยความถูกต้อง ครบถ้วนและสอดคล้องกับพระราชกฤษฎีกา ว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการ การ บริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. 2546 เพื่อเป็นแนวทางในการปรับปรุงแก้ไข การให้บริการในเขต องค์การบริหารส่วนตำบลท่าหินโงม อำเภอเมืองชัยภูมิ จังหวัดชัยภูมิ ให้ประสบความสำเร็จ เพื่อ พัฒนาประสิทธิภาพและประสิทธิผลการปฏิบัติราชการ อันจะส่งผลต่อคุณภาพของการให้บริการ ประชาชนที่มารับบริการจากองค์การบริหารส่วนตำบลท่าหินโงม อำเภอเมืองชัยภูมิ จังหวัดชัยภูมิ ต่อไป

1.2 วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาข้อมูลทั่วไปของประชาชนในเขตพื้นที่องค์การบริหารส่วนตำบลท่าหินโงม
2. เพื่อศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลท่าหินโงม
3. เพื่อศึกษาข้อเสนอแนะจากผู้รับบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลท่าหินโงม

1.3 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1. เป็นข้อมูลพื้นฐานให้ผู้บริหาร ได้นำไปใช้ในการปรับปรุง และพัฒนางานด้านการให้บริการ ที่มีประสิทธิภาพและประสิทธิผล
2. คุณภาพของการบริการ ที่เป็นไปตามแนวการประเมินประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน ของ องค์การบริหารส่วนตำบลท่าหินโงม
3. เป็นแนวทางในการพัฒนาคุณภาพงานบริการ เพื่อพัฒนาบุคลากรให้มีประสิทธิภาพในการ ให้บริการประชาชน

1.4 ขอบเขตการวิจัย

ขอบเขตของการวิจัยครั้งนี้ ประกอบด้วย 4 ส่วน คือ 1. ขอบเขตด้านพื้นที่ 2. ขอบเขตด้าน เนื้อหา 3. ขอบเขตด้านเวลา และ 4. ขอบเขตด้านประชากร

1. ขอบเขตด้านพื้นที่

พื้นที่ทำการวิจัย คือ องค์การบริหารส่วนตำบลท่าหินโงม อำเภอเมืองชัยภูมิ จังหวัดชัยภูมิ มี พื้นที่โดยประมาณ 26,875 ไร่ หรือประมาณ 43 ตารางกิโลเมตร ประกอบไปด้วยหมู่บ้านที่ตั้งอยู่ใน เขตองค์การบริหารส่วนตำบลท่าหินโงม จำนวน 11 หมู่บ้าน ดังนี้

- 1) บ้านท่าหินโงม
- 2) บ้านแจ้งเจริญ
- 3) บ้านห้วยหมากแดง

- 4) บ้านวังโพน
- 5) บ้านวังน้ำเขียว
- 6) บ้านหินหนับ
- 7) บ้านใหม่บัวงาม
- 8) บ้านซับสมบูรณ์
- 9) บ้านวังคำแคน
- 10) บ้านหนองขวาง
- 11) บ้านแหล่หล้าคา

2. ขอบเขตด้านเนื้อหา

2.1 ประเด็นการสำรวจ ประกอบด้วย 4 ประเด็นต่าง ๆ ดังนี้

- 1) ขั้นตอนการให้บริการ
- 2) ช่องทางการให้บริการ
- 3) เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ
- 4) สิ่งอำนวยความสะดวก

2.2 งานบริการที่จะนำมาประเมิน ประกอบด้วย

- 1) งานด้านการศึกษา
- 2) งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม
- 3) งานด้านสาธารณสุข
- 4) งานด้านส่งเสริมการเกษตร
- 5) งานด้านสงเคราะห์เด็ก สตรี คนชราและผู้พิการ

3. ขอบเขตด้านเวลา

ทำการศึกษาความพึงพอใจของผู้รับบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลท่าหินโงม อำเภอเมืองชัยภูมิ จังหวัดชัยภูมิ ประจำปีงบประมาณ 2562

4. ขอบเขตด้านประชากร

ประชากรที่ทำการวิจัย คือ ประชากรในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลท่าหินโงม อำเภอเมืองชัยภูมิ จังหวัดชัยภูมิจำนวน 6,045 คน

กลุ่มตัวอย่างได้แก่ ผู้รับบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลท่าหินโงม อำเภอเมืองชัยภูมิ จังหวัดชัยภูมิ โดยใช้ตารางของ (R.V.Krejcie and D.W.Morgan) ได้ขนาดของกลุ่มตัวอย่างทั้งหมด 375 คน ใช้เทคนิคการสุ่มตัวอย่างแบบง่าย (Simple Random Sampling) จากผู้ที่มาใช้บริการในงานด้านต่างๆ ขององค์การบริหารส่วนตำบลท่าหินโงม อำเภอเมืองชัยภูมิ จังหวัดชัยภูมิ

1.5 นิยามศัพท์เฉพาะที่ใช้ในการวิจัย

องค์การบริหารส่วนตำบลท่าหินโงม หมายถึง องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น องค์การบริหารส่วนตำบลท่าหินโงม อำเภอเมืองชัยภูมิ จังหวัดชัยภูมิ

ความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึกของบุคคลต่อสิ่งที่ได้พบเห็น และสัมผัสโดยอาจแสดงออกทางสีหน้า ท่าทาง หรือการพูด เป็นความรู้สึกของผู้ใช้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลท่าหินโงม ต่อการบริการทั้ง 5 ด้าน ขององค์การบริหารส่วนตำบลท่าหินโงม คือ

- 1) งานด้านการศึกษา
- 2) งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม
- 3) งานด้านสาธารณสุข
- 4) งานด้านส่งเสริมการเกษตร
- 5) งานด้านสงเคราะห์เด็ก สตรี คนชราและผู้พิการ

การบริการ หมายถึง การปฏิบัติหน้าที่ การให้ความสะดวกต่าง ๆ เช่น การให้บริการ การ

~~การ~~ ~~มี~~ ~~อ~~ ~~ิ~~ ~~ร~~ ~~ย~~ ~~า~~ ~~ค~~ ~~ั~~ ~~ย~~ ~~ค~~ ~~ว~~ ~~บ~~ ~~ค~~ ~~ู~~ ~~ใ~~ ~~้~~ ~~ก~~ ~~ั~~ ~~บ~~ ~~ค~~ ~~ว~~ ~~า~~ ~~ม~~ ~~ส~~ ~~ะ~~ ~~ด~~ ~~ว~~ ~~ก~~ ~~ร~~ ~~ว~~ ~~ด~~ ~~ร~~ ~~ว~~ ~~ร~~ ~~็~~ ~~ว~~ ~~็~~ ~~ร~~ ~~็~~ ~~ว~~ ~~็~~ ~~แ~~ ~~ล~~ ~~ะ~~ ~~แ~~ ~~ก~~ ~~ั~~ ~~ผู้~~ ~~รับ~~ ~~บ~~ ~~ริ~~ ~~กา~~ ~~ร~~ ~~การ~~ ~~ไม่~~ ~~เอา~~ ~~เป~~ ~~รี~~ ~~ย~~ ~~ย~~

~~ใ~~ ~~้~~ ~~อ~~ ~~ิ~~ ~~ก~~ ~~า~~ ~~ส~~ ~~แ~~ ~~ส~~ ~~ว~~ ~~หา~~ ~~ป~~ ~~ร~~ ~~ะ~~ ~~ย~~ ~~อ~~ ~~ั~~ ~~น~~ ~~จ~~ ~~า~~ ~~ผู้~~ ~~รับ~~ ~~บ~~ ~~ริ~~ ~~กา~~ ~~ร~~ ~~ใน~~ ~~ทุ~~ ~~ก~~ ~~ส~~ ~~ถ~~ ~~า~~ ~~น~~ ~~ะ~~

การให้บริการ หมายถึง เป็นการให้ความช่วยเหลือหรือการดำเนินการเพื่อประโยชน์ของ

~~ผู้~~ ~~รับ~~ ~~บ~~ ~~ริ~~ ~~กา~~ ~~ร~~ ~~แ~~ ~~ล~~ ~~ะ~~ ~~ค~~ ~~อ~~ ~~ง~~ ~~มี~~ ~~ห~~ ~~ล~~ ~~ั~~ ~~ก~~ ~~ย~~ ~~ั~~ ~~ด~~ ~~เ~~ ~~็~~ ~~อ~~ ~~ิ~~ ~~ป~~ ~~ร~~ ~~ก~~ ~~ิ~~ ~~ต~~ ~~ิ~~ ~~มี~~ ~~ใ~~ ~~้~~ ~~ช~~ ~~ว~~ ~~า~~ ~~การ~~ ~~ใ~~ ~~้~~ ~~การ~~ ~~ช~~ ~~ว~~ ~~ย~~ ~~ห~~ ~~ล~~ ~~ี~~ ~~อ~~ ~~การ~~ ~~ทำ~~ ~~ป~~ ~~ร~~ ~~ะ~~ ~~ย~~ ~~อ~~ ~~ั~~ ~~น~~ ~~ต่อ~~ ~~ผู้~~ ~~อ~~ ~~ื่น~~ ~~จะ~~ ~~เป็น~~ ~~ไป~~ ~~ตาม~~ ~~ใจ~~

~~ผู้~~ ~~รับ~~ ~~บ~~ ~~ริ~~ ~~กา~~ ~~ร~~

ผู้รับบริการ หมายถึง ประชาชน เจ้าหน้าที่ของรัฐ หน่วยงานของรัฐ หน่วยงานเอกชน ที่มา

~~มา~~ ~~ขอ~~ ~~งาน~~ ~~หรือ~~ ~~รับ~~ ~~บ~~ ~~ริ~~ ~~กา~~ ~~ร~~ ~~ใน~~ ~~ด้~~ ~~าน~~ ~~ต~~ ~~่า~~ ~~ง~~ ~~ๆ~~ ~~จ~~ ~~า~~ ~~อง~~ ~~ค~~ ~~์~~ ~~การ~~ ~~บ~~ ~~ริ~~ ~~ห~~ ~~า~~ ~~ร~~ ~~ส่วน~~ ~~ต~~ ~~่า~~ ~~บ~~ ~~ล~~ ~~ทำ~~ ~~ห~~ ~~ิน~~ ~~ง~~ ~~ั~~ ~~ม~~

ความพึงพอใจของผู้รับบริการ หมายถึง ความรู้สึกในทางบวก ความรู้สึกดี ที่เกิดจากการ

~~การ~~ ~~รับ~~ ~~บ~~ ~~ริ~~ ~~กา~~ ~~ร~~ ~~ได้~~ ~~รับ~~ ~~บ~~ ~~ริ~~ ~~กา~~ ~~ร~~ ~~จ~~ ~~า~~ ~~การ~~ ~~บ~~ ~~ริ~~ ~~ห~~ ~~า~~ ~~ร~~ ~~ของ~~ ~~อง~~ ~~ค~~ ~~์~~ ~~การ~~ ~~บ~~ ~~ริ~~ ~~ห~~ ~~า~~ ~~ร~~ ~~ส่วน~~ ~~ต~~ ~~่า~~ ~~บ~~ ~~ล~~ ~~ทำ~~ ~~ห~~ ~~ิน~~ ~~ง~~ ~~ั~~ ~~ม~~