

# บทที่ 1

## บทนำ

### ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

รัฐมีภารกิจที่ต้องจัดการบริการให้กับประชาชน เพื่อตอบสนองการเสียดำเนินการของประชาชน “ภารกิจของรัฐ” หรือเรียกอีกนัยหนึ่งว่า “บริการสาธารณะ” คือ กิจกรรมหรืองานในหน้าที่ของรัฐที่จะต้องจัดทำขึ้นเพื่อประโยชน์แห่งมหาชน หรือประโยชน์สาธารณะ ซึ่งต้องตอบสนองความพึงพอใจของส่วนรวม หรือเป็นส่วนเสริมข้อบกพร่องหรือความไม่เพียงพอของประชาชน และรัฐต้องพึงดำเนินการให้บริการแก่ประชาชนอย่างทั่วถึงต่อเนื่อง และเท่าเทียมกันด้วย รัฐได้จัดระเบียบบริหารราชการแผ่นดินโดยการจัดตั้งองค์การของรัฐหรือหน่วยปฏิบัติการในรูปแบบของส่วนราชการขึ้นเพื่อเป็นเครื่องมือในการจัดทำภารกิจของรัฐหรือบริการสาธารณะดังกล่าว ทั้งในรูปแบบของ “ราชการบริหารส่วนกลาง” ตามหลักการรวมศูนย์อำนาจการปกครอง “ราชการบริหารส่วนภูมิภาค” ตามหลักการแบ่งอำนาจการปกครองหรือการกระจายการรวมศูนย์อำนาจการปกครององค์การปกครองส่วนท้องถิ่นหรือราชการบริหารส่วนท้องถิ่น เป็นการจัดตั้งองค์การของรัฐหรือหน่วยปฏิบัติการตามหลักการกระจายอำนาจปกครองโดยรัฐได้มอบภารกิจของรัฐหรือบริการสาธารณะบางส่วนให้จัดทำภายในเขตพื้นที่ขององค์การปกครองส่วนท้องถิ่น มีความเป็นอิสระในการดำเนินการและไม่อยู่ในการบังคับบัญชาของราชการบริหารส่วนกลางและราชการบริหารส่วนภูมิภาคแต่จะอยู่ภายใต้การกำกับดูแลเท่านั้นเพื่อเป็นหลักประกันความเป็นอิสระดังกล่าวจึงให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมีฐานะเป็นนิติบุคคล มีการเลือกตั้งสภาท้องถิ่นและผู้บริหารท้องถิ่น มีความเป็นอิสระในการจัดทำภารกิจหรือบริการสาธารณะที่ได้รับมอบจากรัฐหรือเรียกว่า “มีความเป็นอิสระในการปกครองตนเอง” มีหน้าที่ของตนเองและมีงบประมาณและรายได้เป็นของตนเอง (มูลนิธิส่งเสริมการปกครองท้องถิ่น. 2546 : 61)

การกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นตามรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทยปี 2550 พระราชบัญญัติกำหนดแผนและขั้นตอนการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น พ.ศ. 2542 แผนการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น พ.ศ. 2543 และแผนปฏิบัติการกำหนดขั้นตอนการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ได้กำหนดให้มีการจัดระบบการบริการสาธารณะตามอำนาจและหน้าที่ระหว่างรัฐกับองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นและ

ระหว่างองค์กรปกครองท้องถิ่นด้วยกันเอง(สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี. 2547 : คำนำ)

โดยบทบาทหน้าที่ในการบริการสาธารณะ ขององค์การบริหารส่วนตำบลตาม พระราชบัญญัติสภาตำบลและองค์การบริหารส่วนตำบล พ.ศ.2537 (และที่แก้ไขเพิ่มเติมจนถึง ฉบับที่ 5 พ.ศ. 2546) และอำนาจหน้าที่ขององค์การบริหารส่วนตำบล ตาม พ.ร.บ. กำหนดแผน และขั้นตอนการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น พ.ศ.2542 มาตรา 16 กำหนดให้องค์การบริหารส่วนตำบลมีอำนาจหน้าที่ในการจัดระบบการบริการสาธารณะเพื่อ ประโยชน์ของประชาชนในท้องถิ่นของตนเอง คือ การจัดทำแผนพัฒนาท้องถิ่นของตนเองการจัด ให้มีและบำรุงรักษาทางบก ทางน้ำ และทางระบายน้ำ การจัดให้มีและควบคุมตลาด ท่าเทียบเรือ ท่าข้ามและที่จอดรถ การสาธารณสุขโรคและการก่อสร้างนั้น ๆ การสาธารณสุขการ การส่งเสริมการ ฝึก และการประกอบอาชีพ การพาณิชย์ และการส่งเสริมการลงทุน การส่งเสริมการท่องเที่ยว การจัดการศึกษา การสังคมสงเคราะห์ และการพัฒนาคุณภาพชีวิตเด็ก สตรี คนชรา และ ผู้ด้อยโอกาส การบำรุงรักษาศิลปะ จารีตประเพณี ภูมิปัญญาท้องถิ่น และวัฒนธรรมอันดีของ ท้องถิ่น การปรับปรุงแหล่งชุมชนแออัดและการจัดการเกี่ยวกับที่อยู่อาศัย การจัดให้มีและ บำรุงรักษาสถานที่พักผ่อนหย่อนใจการส่งเสริมกีฬา การส่งเสริมประชาธิปไตย ความเสมอภาค และสิทธิเสรีภาพของประชาชน การส่งเสริมการมีส่วนร่วมของราษฎรในการพัฒนาท้องถิ่น การ รักษาความสะอาดและความเป็นระเบียบเรียบร้อยของบ้านเมือง การกำจัดมูลฝอย สิ่งปฏิกูล และ น้ำเสียการสาธารณสุข การอนามัยครอบครัว และการรักษาพยาบาล การจัดให้มีและควบคุม สุสานและฌาปนสถาน การควบคุมการเลี้ยงสัตว์ การจัดให้มีและควบคุมการฆ่าสัตว์ การรักษา ความปลอดภัย ความเป็นระเบียบเรียบร้อย และการอนามัย โรงมหรสพและสาธารณสถานอื่น ๆ ซึ่งองค์การบริหารส่วนตำบลแห่งใดมีการจัดการบริการสาธารณะครอบคลุมในทุกด้าน แต่ในการศึกษาครั้งนี้ผู้ศึกษาพิจารณาแล้วเห็นว่าด้าน โครงสร้างพื้นฐาน 3 ด้านที่ตรงกับงานที่ ปฏิบัติมากที่สุดมีดังนี้

1. ด้านคมนาคม องค์การบริหารส่วนตำบลแห่งใดจัดให้บริการสาธารณะก่อสร้าง ปรับปรุง ถนน สะพาน ซ่อมแซมถนนลูกรังเพื่อการเกษตรและทางระบายน้ำเสียภายในหมู่บ้าน จัดให้มีการติดตั้งป้ายจราจร
2. ด้านแหล่งน้ำ องค์การบริหารส่วนตำบลแห่งใดจัดให้บริการสาธารณะก่อสร้าง ปรับปรุง ซ่อมแซมทางระบายน้ำ ลำห้วย ลำคลอง เหมือง ฝ่ายเพื่อแก้ไขปัญหาค้างหรือ น้ำท่วม พัฒนาระบบประปาหมู่บ้านให้สะอาดและเพียงพอ จัดหาน้ำดื่มที่สะอาดให้เพียงพอต่อการ บริโภคเมื่อเกิดปัญหาขาดแคลนน้ำ จัดหารถน้ำ/ดับเพลิง เพื่อใช้บรรทุกน้ำบริโภค อุปโภค และ ดับเพลิงเมื่อเกิดอัคคีภัย

3. ด้านไฟฟ้าส่องสว่าง จัดให้มีไฟฟ้าใช้ครบทุกครัวเรือน ติดตั้งหลอดไฟฟ้าตามเสาไฟฟ้าสาธารณะที่จำเป็นภายในหมู่บ้านขยายเขตไฟฟ้าเพื่อการเกษตรผู้ไร่นา บำรุงรักษาไฟฟ้าสาธารณะ(องค์การบริหารส่วนตำบลแพง. 2552 : 16)

ซึ่งองค์การบริหารส่วนตำบลแพงได้จัดให้มีการบริการสาธารณะในทั้ง 3 ด้าน ตามเป้าหมายที่ได้รับระบุในแผนพัฒนาขององค์การบริหารส่วนตำบลแพง (องค์การบริหารส่วนตำบลแพง. 2553 : 16)

จากการที่ผู้ศึกษาเป็นข้าราชการตำแหน่ง นักบริหารงานช่าง(หัวหน้าส่วนโยธา) ซึ่งได้รับมอบหมายจากผู้บังคับบัญชาและโดยหน้าที่ที่กำหนดตามมาตรฐานตำแหน่งงานให้รับผิดชอบงานบริการสาธารณะด้าน โครงสร้างพื้นฐานและจัดทำร่างข้อบัญญัติงบประมาณประจำปีขององค์การบริหารส่วนตำบลแพง อำเภอโกสุมพิสัย จังหวัดมหาสารคาม และที่ผ่านมาพบว่ายังไม่เคยมีการประเมินหรือศึกษาความพึงพอใจของประชาชนในการให้บริการสาธารณะด้านโครงสร้างพื้นฐานเลย ทำให้องค์การบริหารส่วนตำบลแพงไม่ทราบถึงการพัฒนาที่สอดคล้องกับปัญหาความต้องการของประชาชนในเขตตำบลมากนัก

ด้วยเหตุดังกล่าวข้างต้น จึงเป็นสิ่งจูงใจให้ผู้ศึกษาต้องการที่จะศึกษาเรื่องความพึงพอใจของประชาชนในการให้บริการสาธารณะด้าน โครงสร้างพื้นฐานขององค์การบริหารส่วนตำบลแพง อำเภอโกสุมพิสัย จังหวัดมหาสารคาม ทั้งนี้เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจและข้อเสนอแนะของประชาชนในการให้บริการสาธารณะด้าน โครงสร้างพื้นฐานขององค์การบริหารส่วนตำบลแพง ซึ่งข้อมูลที่ได้รับจากการศึกษาครั้งนี้จะเป็นข้อสนเทศในการพัฒนาและปรับปรุงการให้บริการสาธารณะด้านโครงสร้างพื้นฐานให้ดียิ่งขึ้นต่อไป

### คำถามการศึกษา

1. ความพึงพอใจของประชาชนในการให้บริการสาธารณะด้านโครงสร้างพื้นฐานขององค์การบริหารส่วนตำบลแพง อำเภอโกสุมพิสัย จังหวัดมหาสารคาม อยู่ในระดับใด
2. ความพึงพอใจของประชาชนในการให้บริการสาธารณะด้านโครงสร้างพื้นฐานขององค์การบริหารส่วนตำบลแพง อำเภอโกสุมพิสัย จังหวัดมหาสารคาม จำแนกตามหมู่บ้าน อยู่ในระดับใด
3. ประชาชนมีข้อเสนอแนะในการให้บริการสาธารณะด้านโครงสร้างพื้นฐานขององค์การบริหารส่วนตำบลแพง อำเภอโกสุมพิสัย จังหวัดมหาสารคาม อย่างไรบ้าง

## วัตถุประสงค์การศึกษา

1. เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของประชาชนในการให้บริการสาธารณะด้านโครงสร้างพื้นฐานขององค์การบริหารส่วนตำบลแพ่ง อำเภอโกสุมพิสัย จังหวัดมหาสารคาม
2. เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของประชาชนในการให้บริการสาธารณะด้านโครงสร้างพื้นฐานขององค์การบริหารส่วนตำบลแพ่ง อำเภอโกสุมพิสัย จังหวัดมหาสารคาม จำแนกตามหมู่บ้าน
3. เพื่อศึกษาข้อเสนอแนะของประชาชนในการให้บริการสาธารณะด้านโครงสร้างพื้นฐานขององค์การบริหารส่วนตำบลแพ่ง อำเภอโกสุมพิสัย จังหวัดมหาสารคาม

## ขอบเขตการศึกษา

การศึกษานี้มุ่งเน้นศึกษาความพึงพอใจของประชาชนในการให้บริการสาธารณะด้านโครงสร้างพื้นฐานขององค์การบริหารส่วนตำบลแพ่ง อำเภอโกสุมพิสัย จังหวัดมหาสารคาม โดยมีขอบเขตของการศึกษา ดังนี้

### 1. ขอบเขตด้านเนื้อหา

ผู้ศึกษาได้กำหนดเนื้อหาการศึกษาที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจของประชาชนในการให้บริการสาธารณะด้านโครงสร้างพื้นฐานขององค์การบริหารส่วนตำบลแพ่ง อำเภอโกสุมพิสัย จังหวัดมหาสารคาม และศึกษาข้อเสนอแนะของประชาชนต่อการบริการสาธารณะด้านโครงสร้างพื้นฐานขององค์การบริหารส่วนตำบลแพ่ง อำเภอโกสุมพิสัย จังหวัดมหาสารคาม ซึ่งมีเนื้อหาครอบคลุมดังนี้

1.1 ด้านคมนาคม ผู้ศึกษาได้ประยุกต์ขอบเขตเนื้อหาด้านคมนาคมจาก อัมพรขาวทอง ซึ่งได้ศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนต่อการดำเนินงานด้านโครงสร้างพื้นฐานขององค์การบริหารส่วนตำบลบาเจาะ อำเภอบ้านฉาง จังหวัดยะลา

1.2 ด้านไฟฟ้าส่องสว่าง ผู้ศึกษาได้ประยุกต์ขอบเขตเนื้อหาด้านไฟฟ้าส่องสว่างจาก สมโภช แก้วหนูนวล ซึ่งได้ศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการตามภารกิจด้านโครงสร้างพื้นฐานขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองธง อำเภอป่าบอน จังหวัดพัทลุง

1.3 ด้านแหล่งน้ำ ผู้ศึกษาได้ประยุกต์ขอบเขตเนื้อหาด้านแหล่งน้ำจาก ปาริชาติ บุณศิริ ซึ่งได้ศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการดำเนินงานด้านโครงสร้างพื้นฐานขององค์การบริหารส่วนตำบลหอมเกร็ด อำเภอสามพราน จังหวัดนครปฐม

## 2.ขอบเขตด้านประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

2.1 ประชากร ประชากรที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ ได้แก่ หัวหน้าครัวเรือนหรือตัวแทนครัวเรือน ที่มีอายุ 18 ปีขึ้นไป จำนวน 2,157 คน (องค์การบริหารส่วนตำบลแพง. 2552 : 4)

2.2 กลุ่มตัวอย่าง กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ ได้แก่ หัวหน้าครัวเรือนหรือตัวแทนครัวเรือน ที่มีอายุ 18 ปีขึ้นไป จำนวน 337 คน จากการคำนวณตามสูตรของ ทาโร่ ยามาเน่ (Taro Yamane)

## 3.ขอบเขตด้านพื้นที่

พื้นที่ที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ คือ เขตพื้นที่ขององค์การบริหารส่วนตำบลแพง อำเภอโกสุมพิสัย จังหวัดมหาสารคาม

## 4.ขอบเขตด้านระยะเวลาในการศึกษา

ระยะเวลาในการศึกษาครั้งนี้ผู้ศึกษาดำเนินการศึกษาคือ กุมภาพันธ์ 2553 – เมษายน 2555

## นิยามศัพท์เฉพาะ

ในการศึกษาเรื่องความพึงพอใจของประชาชนในการให้บริการสาธารณะด้าน โครงสร้างพื้นฐานขององค์การบริหารส่วนตำบลแพง อำเภอโกสุมพิสัย จังหวัดมหาสารคาม ผู้ศึกษาได้นิยามศัพท์เฉพาะเพื่อให้เกิดความเข้าใจตรงกัน ดังนี้

ความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึกชอบ ถูกใจ ยินดี และประทับใจต่อการให้บริการสาธารณะด้านโครงสร้างพื้นฐาน ขององค์การบริหารส่วนตำบลแพง อำเภอโกสุมพิสัย จังหวัดมหาสารคาม 3 ด้าน ได้แก่

1. ด้านคมนาคม หมายถึง องค์การบริหารส่วนตำบลแพงได้จัดให้มีการบริการสาธารณะด้านก่อสร้าง ปรับปรุง ถนน สะพาน ซ่อมแซมถนนคู่อื่นๆเพื่อการเกษตรและทางระบายน้ำเสียภายในหมู่บ้าน จัดให้มีการติดตั้งป้ายจราจร มีความเพียงพอกับความต้องการของประชาชนและคุ้มค่างบประมาณที่ใช้ในการลงทุนและสามารถแล้วเสร็จได้ทันเวลา มีคุณภาพที่ถูกต้องตามแบบแปลนและสามารถใช้ประโยชน์ได้จริง
2. ด้านแหล่งน้ำ หมายถึง องค์การบริหารส่วนตำบลแพงได้จัดให้มีการก่อสร้างปรับปรุงขุดลอกลำห้วย ลำคลอง เหมือง ฝ่ายเพื่อแก้ไขปัญหาภัยแล้งหรือน้ำท่วม พัฒนาระบบประปาหมู่บ้านให้สะอาดและเพียงพอ จัดหาน้ำดื่มที่สะอาดให้เพียงพอต่อการบริโภคเมื่อเกิดปัญหา

ขาดแคลนน้ำ จัดหารถน้ำ/ดับเพลิง เพื่อใช้บรรทุกน้ำบริโภค อุปโภค และดับเพลิงเมื่อเกิดอัคคีภัย มีการดูแล บำรุงรักษาและการปรับปรุงซ่อมแซมระบบประปาหมู่บ้าน

3. ด้านไฟฟ้าส่องสว่าง หมายถึง องค์การบริหารส่วนตำบลแพงได้จัดให้มีการจัดให้มีไฟฟ้าใช้ครบทุกครัวเรือน ติดตั้งหลอดไฟฟ้าตามเสาไฟฟ้าสาธารณะที่จำเป็นภายในหมู่บ้าน และมีความเหมาะสมในการติดตั้ง ขยายเขตไฟฟ้าเพื่อการเกษตรสู่ไร่นา บำรุงรักษาไฟฟ้าสาธารณะ มีการบำรุงดูแลรักษาที่ดีและการซ่อมแซมไฟฟ้าสาธารณะทันต่อเหตุการณ์

การบริการสาธารณะ หมายถึง กิจกรรมที่อยู่ในการควบคุมขององค์การบริหารส่วนตำบลแพง อำเภอโกสุมพิสัย จังหวัดมหาสารคาม ที่จัดทำขึ้นเพื่อสนองความต้องการ สวนรวมของประชาชนและที่สำคัญจะต้องมีวัตถุประสงค์เพื่อสาธารณะประโยชน์

หัวหน้าครัวเรือนหรือตัวแทนครัวเรือน หมายถึง เป็นบุคคลที่สมาชิกในครัวเรือนยอมรับและยกย่องให้เป็นหัวหน้า เป็นผู้ที่จะนำพาครอบครัวไปสู่อนาคตที่มั่นคง เป็นตัวแทนของครัวเรือนทั้งในด้านการตัดสินใจและในด้านเศรษฐกิจ เป็นผู้รับผิดชอบทางการเงินและสวัสดิการของครัวเรือน

โครงสร้างพื้นฐาน หมายถึง การดำเนินงานเกี่ยวกับการก่อสร้าง บำรุงรักษาซ่อมแซมเส้นทางคมนาคม ถนน สะพาน ทางระบายน้ำ พัฒนาแหล่งน้ำเพื่อใช้ในการอุปโภคและบริโภค รวมทั้งจัดให้มีระบบประปา ไฟฟ้าสาธารณะในชุมชน

### ประโยชน์การศึกษา

ผลการศึกษาครั้งนี้ ทำให้ทราบถึงระดับความพึงพอใจและข้อเสนอแนะในการให้บริการ สาธารณะด้านโครงสร้างพื้นฐานขององค์การบริหารส่วนตำบลแพง อำเภอโกสุมพิสัย จังหวัดมหาสารคาม ซึ่งจะสามารถใช้เป็นข้อเสนอแนะสำหรับผู้บริหารในการกำหนดแนวทางการพัฒนาการ ให้บริการสาธารณะด้านโครงสร้างพื้นฐานให้มีประสิทธิภาพและสอดคล้องกับความต้องการของ ประชาชนมากยิ่งขึ้น