

# บทที่ 1

## บทนำ

### ภูมิหลัง

ประเทศไทยมีการจัดระเบียบบริหารราชการแผ่นดิน 3 หลักการ ได้แก่ หลักการรวมอำนาจไว้ที่หน่วยการปกครองส่วนกลาง คือ กระทรวง ทบวง กรม ต่าง ๆ หลักแบ่งอำนาจหมายถึง การแบ่งมอบอำนาจวินิจฉัยสั่งการบางเรื่องในเขตการปกครอง เช่น จังหวัด อำเภอ โดยมีเจ้าหน้าที่ ซึ่งได้รับการแต่งตั้งจากส่วนกลางเป็นผู้ปฏิบัติภายใต้การควบคุมบังคับบัญชาจากส่วนกลาง และ หลักการสุดท้ายคือ หลักการกระจายอำนาจ หมายถึง การที่ส่วนกลางมอบอำนาจหน้าที่ให้บางส่วน แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ที่มีผู้บริหารมาจากการเลือกตั้งของท้องถิ่นนั้น ๆ การกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ซึ่งประกอบด้วย องค์การบริหารส่วนจังหวัด เทศบาล องค์การบริหารส่วนตำบล ตลอดจนหน่วยการปกครองพิเศษที่มีกฎหมายเฉพาะ คือ กรุงเทพมหานครและเมืองพัทยา นับว่าเป็นวัตถุประสงค์และนโยบายของรัฐบาลที่จะให้ประชาชน ได้ปกครองตนเองตามวิถีของการปกครองตามระบอบประชาธิปไตยและตามทฤษฎีแนวคิดการกระจายอำนาจการปกครอง (Decentralization) อย่างไรก็ตามการกระจายอำนาจทางการปกครองนี้ ในบางครั้งรัฐบาลกลางอาจจะต้องสงวนไว้ไม่ว่าจะด้วยนโยบาย หรือความจำเป็น ความเหมาะสม รัฐบาลย่อมมีวิธีจะไม่กระจายอำนาจให้เต็มรูปแบบได้ และก็เป็นแนวคิดหรือทฤษฎี เช่นเดียวกัน คือรัฐบาลอาจใช้วิธีแบ่งอำนาจทางการปกครองเท่านั้น ซึ่งการแบ่งอำนาจทางการปกครองนี้นับว่าเป็นวิธีการอย่างหนึ่งของการกระจายอำนาจเท่านั้นเอง (ประทาน คงฤทธิศึกษากร, 2542 : 1)

ตามพระราชบัญญัติสภาตำบลและองค์การบริหารส่วนตำบล พ.ศ. 2537 แก้ไขเพิ่มเติมโดยพระราชบัญญัติสภาตำบล และองค์การบริหารส่วนตำบล (ฉบับที่ 5) พ.ศ. 2546 องค์การบริหารส่วนตำบลเป็นหน่วยการปกครองส่วนท้องถิ่นที่ใกล้ชิดกับประชาชนในท้องถิ่นมากที่สุด มีบทบาทในการที่จะส่งเสริมความเป็นอยู่และสร้างความเจริญให้กับท้องถิ่นของตนในหลาย ๆ ด้าน และมีส่วนสำคัญในการตอบสนองนโยบายของรัฐบาล ดำเนินการตามนโยบายภาครัฐในเรื่องการกระจายอำนาจเพื่อให้บริการสาธารณะดำเนินไปอย่างรวดเร็วและประชาชนได้รับประโยชน์มากที่สุด แต่ปัจจุบันการถ่ายโอนภารกิจบริการสาธารณะจากส่วนราชการอื่นให้กับองค์การบริหารส่วนตำบลมากยิ่งขึ้นจากหลายส่วนราชการ ซึ่งก่อให้เกิดปัญหาในด้านการงบประมาณ

ด้านบุคลากร ด้านบริหารงานทั่วไป องค์การบริหารส่วนตำบลจะต้องพัฒนาระบบบริหารให้มีความเข้มแข็งสามารถบริหารภารกิจบริการสาธารณะให้เกิดประสิทธิภาพ และประสิทธิผลความโปร่งใสและการมีส่วนร่วมของประชาชน เพื่อให้การแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนของประชาชน และจัดบริการสาธารณะได้อย่างมีคุณภาพเป็นที่ยอมรับความศรัทธาและที่พึงของประชาชนได้ (จจรศักดิ์ ราสิมานนท์. 2547 : 1)

พระราชบัญญัติระเบียบการบริหารราชการแผ่นดิน ฉบับที่ 5 พ.ศ. 2545 ที่ระบุว่า “การบริหารราชการตามพระราชบัญญัตินี้ ต้องเป็นไปเพื่อประโยชน์สุขของประชาชน เกิดผลสัมฤทธิ์ต่อภารกิจของรัฐ ความมีประสิทธิภาพความคุ้มค่าในเชิงภารกิจแห่งรัฐ การลดขั้นตอนการปฏิบัติงาน การลดภารกิจและยุบเลิกหน่วยงานที่ไม่จำเป็น การกระจายภารกิจ และทรัพยากรให้แก่ท้องถิ่น การกระจายอำนาจการตัดสินใจ การอำนวยความสะดวกการตอบสนองความต้องการของประชาชน ทั้งนี้ต้องมีผู้รับผิดชอบต่อผลของงาน การจัดสรรงบประมาณและการบรรจุแต่งตั้งบุคคลเข้าดำรงตำแหน่งหรือปฏิบัติ หน้าที่ต้องคำนึงถึงหลักการแห่งวรรคหนึ่ง ในการปฏิบัติหน้าที่ของส่วนราชการ ต้องใช้วิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี การเปิดเผยข้อมูล การติดตามตรวจสอบและประเมินผลการปฏิบัติงาน ทั้งนี้ ตามความเหมาะสมของแต่ละภารกิจ เพื่อประโยชน์ในการดำเนินการให้เป็นไปตามมาตรานี้ จะตราพระราชกฤษฎีกากำหนดหลักเกณฑ์ และวิธีการปฏิบัติราชการและการสั่งการให้ส่วนราชการและข้าราชการปฏิบัติก็ได้” (กรมส่งเสริมการปกครองส่วนท้องถิ่น. 2546 : 1)

องค์การบริหารส่วนตำบลยางตลาด อำเภอขามเฒ่า จังหวัดกาฬสินธุ์ เป็นองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นรูปแบบหนึ่งที่มีพื้นที่รับผิดชอบในเขตตำบลที่อยู่นอกเขตเทศบาลหรือองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นอื่นยกเว้นองค์การบริหารส่วนจังหวัด องค์การบริหารส่วนตำบลยางตลาด ถูกจัดตั้งขึ้นตามพระราชบัญญัติสภาตำบลและองค์การบริหารส่วนตำบล พ.ศ. 2537 มีฐานะเป็นนิติบุคคล มีความเป็นอิสระในการดำเนินงานภายในขอบเขตที่กฎหมายกำหนดมีรายได้และมีทรัพย์สินเป็นของตนเอง มีภารกิจให้บริการแก่ประชาชน ตามพระราชบัญญัติองค์การบริหารส่วนตำบล พ.ศ. 2537 (ฉบับที่ 5) แก้ไขเพิ่มเติม พ.ศ. 2546 มาตรา 67 อนุมาตรา (1) ถึง (9) โดยมีสาระสำคัญ คือ ด้านบริการขั้นพื้นฐานจัดให้มีและบำรุงรักษาทางน้ำและทางบก การรักษาความสะอาดของถนน ทางน้ำ ทางเดิน และที่สาธารณะ รวมทั้งกำจัดขยะมูลฝอยและสิ่งปฏิกูล ด้านสาธารณสุขอนามัยส่งเสริมการป้องกันโรค และระงับโรคติดต่อ การป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย ด้านการศึกษาการส่งเสริมการศึกษา ศาสนา ศิลปวัฒนธรรม บำรุงรักษาศิลปะจารีตประเพณี ภูมิปัญญาท้องถิ่น และวัฒนธรรมอันดีของท้องถิ่น ด้านสวัสดิการสังคมการส่งเสริมพัฒนาสตรี เด็ก เยาวชน ผู้สูงอายุและผู้พิการ และด้านสิ่งแวดล้อม มีการให้บริการ

### ด้านแรงจูงใจรักษ์ป่าไม้และแหล่งน้ำ

ถึงแม้ว่าองค์การบริหารส่วนตำบลยางตลาด อำเภอยางตลาด จังหวัดกาฬสินธุ์ จะมีการดำเนินตามนโยบายการกระจายอำนาจไปปฏิบัติ แต่ก็ยังประสบปัญหาด้านการบริการประชาชน เช่น การให้บริการอาจเกิดความล่าช้า ไม่ทันใจของผู้มารับบริการ มีกฎระเบียบ ขั้นตอนการปฏิบัติงานมากเกินไป การให้การต้อนรับหรือการอำนวยความสะดวกของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการอาจไม่ดีเท่าที่ควร เป็นต้น ซึ่งอาจทำให้เกิดความพึงพอใจหรือไม่พอใจในการให้บริการของผู้รับบริการ ซึ่งเป็นปัญหาที่สำคัญอย่างยิ่งอันเป็นประเด็นที่น่าสนใจ โดยเฉพาะการดำเนินงานการให้บริการของส่วนสวัสดิการสังคม ซึ่งมีการดำเนินงาน ประกอบด้วย งานศูนย์เยาวชน งานกีฬา งานฝึกอบรมและพัฒนาการ งานศูนย์วัฒนธรรม งานสงเคราะห์เด็ก สตรี คนชรา และผู้พิการ งานส่งเสริมสุขภาพ งานข้อมูล ฝึกอบรมอาชีพ พัฒนาศักยภาพกลุ่ม ส่งเสริมทุนกลุ่ม อาชีพดำเนินการ ถือเป็นส่วนงานที่มีการหลักในการให้บริการประชาชน ที่ครอบคลุมกลุ่มบุคคลทุกเพศ วัย สถานะ และอาชีพ มีความหลากหลายด้านวิธีการและเทคนิคของการให้บริการ รวมทั้งต้องเกี่ยวข้องกับหน่วยงานและบุคคลอื่นภายนอก หากการดำเนินการให้บริการในส่วนงานสวัสดิการสังคม ทำให้ประชาชนเกิดความพึงพอใจก็จะส่งผลถึงภาพลักษณ์ขององค์กร โดยรวมด้วย (องค์การบริหารส่วนตำบลยางตลาด, 2553 : 3)

ดังนั้น ผู้วิจัยในฐานะเป็นพนักงานส่วนตำบล สังกัดองค์การบริหารส่วนตำบลยางตลาด อำเภอยางตลาด จังหวัดกาฬสินธุ์ จึงมีความสนใจที่จะทำการวิจัย เรื่องความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการด้านสวัสดิการสังคมขององค์การบริหารส่วนตำบลยางตลาด อำเภอยางตลาด จังหวัดกาฬสินธุ์ เพื่อนำข้อเสนอแนะที่ได้รับจากการวิจัยมาปรับปรุงและพัฒนาการบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลยางตลาด อำเภอยางตลาด จังหวัดกาฬสินธุ์ ให้มีประสิทธิภาพและบรรลุความพึงพอใจสูงสุดของประชาชนผู้รับบริการต่อไป

### วัตถุประสงค์การวิจัย

1. เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการด้านสวัสดิการสังคมขององค์การบริหารส่วนตำบลยางตลาด อำเภอยางตลาด จังหวัดกาฬสินธุ์
2. เพื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการด้านสวัสดิการสังคมขององค์การบริหารส่วนตำบลยางตลาด อำเภอยางตลาด จังหวัดกาฬสินธุ์ จำแนกตามเพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ และหมู่บ้านที่อาศัยอยู่
3. เพื่อศึกษาข้อเสนอแนะเกี่ยวกับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการด้านสวัสดิการสังคมขององค์การบริหารส่วนตำบลยางตลาด อำเภอยางตลาด จังหวัดกาฬสินธุ์

## สมมติฐานการวิจัย

1. ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการด้านสวัสดิการสังคมขององค์การบริหารส่วนตำบลยางตลาด อำเภอยางตลาด จังหวัดกาฬสินธุ์ อยู่ในระดับปานกลาง
2. ประชาชนผู้มารับบริการจำแนกตามเพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ และหมู่บ้านที่อาศัยอยู่ มีความพึงพอใจต่อการให้บริการด้านสวัสดิการสังคมขององค์การบริหารส่วนตำบลยางตลาด อำเภอยางตลาด จังหวัดกาฬสินธุ์ แตกต่างกันไป

## ขอบเขตการวิจัย

การวิจัยเรื่อง ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการด้านสวัสดิการสังคมขององค์การบริหารส่วนตำบลยางตลาด อำเภอยางตลาด จังหวัดกาฬสินธุ์ ผู้วิจัยได้กำหนดขอบเขตของการวิจัยไว้ดังนี้

### 1. ขอบเขตด้านเนื้อหา

ขอบเขตด้านเนื้อหา คือ ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการด้านสวัสดิการสังคมขององค์การบริหารส่วนตำบลยางตลาด อำเภอยางตลาด จังหวัดกาฬสินธุ์

### 2. ขอบเขตด้านประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

2.1 ประชากร คือ ประชาชนผู้มาใช้บริการด้านสวัสดิการสังคมขององค์การบริหารส่วนตำบลยางตลาด อำเภอยางตลาด จังหวัดกาฬสินธุ์ ในช่วงระหว่างวันที่ 5 มกราคม 2556 ถึงวันที่ 31 มีนาคม 2556 จำนวน 1,967 คน (องค์การบริหารตำบลยางตลาด. 2555 : 8)

2.2 กลุ่มตัวอย่าง คือ ประชาชนผู้มาใช้บริการด้านสวัสดิการสังคมขององค์การบริหารส่วนตำบลยางตลาด อำเภอยางตลาด จังหวัดกาฬสินธุ์ จำนวน 333 คน โดยใช้สูตรการคำนวณหาขนาดกลุ่มตัวอย่างของ ทาโร ยามาเน่ (Taro Yamane. 1973 : 727)

### 3. ขอบเขตด้านพื้นที่

พื้นที่ในการวิจัยครั้งนี้ ได้แก่เขตพื้นที่องค์การบริหารส่วนตำบลยางตลาด อำเภอยางตลาด จังหวัดกาฬสินธุ์

#### 4. ขอบเขตด้านระยะเวลาในการวิจัย

ระยะเวลาในการวิจัยครั้งนี้ คือ เดือนพฤษภาคม พ.ศ. 2556

#### 5. ขอบเขตด้านตัวแปร

5.1 ตัวแปรอิสระ ได้แก่ ข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง คือ

- 5.1.1 เพศ
- 5.1.2 อายุ
- 5.1.3 ระดับการศึกษา
- 5.1.4 อาชีพ
- 5.1.5 หมู่บ้านที่อาศัยอยู่

5.2 ตัวแปรตาม ได้แก่ ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการด้านสวัสดิการสังคมขององค์การบริหารส่วนตำบลยางตลาด อำเภอยางตลาด จังหวัดกาฬสินธุ์ โดยประยุกต์จากแนวคิดของ จิตตินันท์ เตชะคุปต์ รื่น ช่างสาร และสมิต สัจฉกร (จิตตินันท์ เตชะคุปต์. 2538 : 15 ; รื่น ช่างสาร. 2544 : 46 ; สมิต สัจฉกร. 2550 : 19 - 20) ใน 4 ด้านดังนี้

- 5.2.1 ด้านกิจกรรมการให้บริการ
- 5.2.2 ด้านขั้นตอนการให้บริการ
- 5.2.3 ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ
- 5.2.4 ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกการให้บริการ

#### นิยามศัพท์เฉพาะ

ในการวิจัยเรื่องความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการด้านสวัสดิการขององค์การบริหารส่วนตำบลยางตลาด อำเภอยางตลาด จังหวัดกาฬสินธุ์ ผู้วิจัยได้นิยามศัพท์เฉพาะ ดังนี้

**ความพึงพอใจ** หมายถึง ความพึงพอใจจะมีสูงขึ้นหากได้รับการตอบสนองความต้องการทั้งที่เป็นวัตถุและจิตใจ ซึ่งองค์กรหรือผู้บริหารจะต้องดูแล และเอาใจใส่มากที่สุด เนื่องจากการรับรู้ถึง ความต้องการของบุคคลถือเป็นอันดับแรกในการจะตอบสนองต่อความต้องการในเบื้องต้นได้และจะสามารถตอบสนองความต้องการได้ตามลำดับความสำคัญ ซึ่งวิธีการตอบสนองที่แตกต่างกัน ขึ้นอยู่กับวิธีในการบริหารจัดการของผู้บริหารและองค์กร

**การให้บริการด้านสวัสดิการสังคม** หมายถึง กิจกรรมให้บริการด้านสวัสดิการสังคมกับประชาชนที่ครอบคลุมตอบสนองความต้องการและความจำเป็นพื้นฐานในการดำเนินชีวิต ประกอบด้วย งานศูนย์เยาวชน งานกีฬา งานฝึกอบรมและพัฒนาการ งานศูนย์วัฒนธรรม

งานสงเคราะห์เด็ก สตรี คนชราและผู้พิการ งานส่งเสริมสุขภาพ งานข้อมูล ฝึกอบรมอาชีพ พัฒนาศักยภาพกลุ่ม ส่งเสริมทุนกลุ่มอาชีพดำเนินการ

ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการด้านสวัสดิการสังคม หมายถึง ระดับความรู้สึกพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลยางตลาด อำเภอยางตลาด จังหวัดกาฬสินธุ์ ใน 4 ด้าน ดังรายละเอียดต่อไปนี้

1. ด้านกิจกรรมการให้บริการ หมายถึง กิจกรรมที่เป็นภารกิจของส่วนสวัสดิการสังคม ประกอบด้วยงานศูนย์เยาวชน งานกีฬา งานฝึกอบรมและพัฒนาการ งานศูนย์วัฒนธรรม งานสงเคราะห์เด็ก สตรี คนชราและผู้พิการ งานส่งเสริมสุขภาพ งานข้อมูล ฝึกอบรมอาชีพ พัฒนาศักยภาพกลุ่ม ส่งเสริมทุนกลุ่มอาชีพดำเนินการ

2. ด้านขั้นตอนการให้บริการ หมายถึง องค์การบริหารส่วนตำบลยางตลาด อำเภอยางตลาด จังหวัดกาฬสินธุ์ จัดระบบการให้บริการบัตรคิวตามลำดับ ก่อน-หลัง มีป้ายแนะนำ ขั้นตอนการให้บริการทุกขั้นตอน เพิ่มการบริการให้กับประชาชนในวันเสาร์ และช่วงพักเที่ยง จัดให้มีตัวอย่างการกรอกแบบฟอร์มหรือคำร้องต่างๆ ชัดเจน จัดทำเอกสาร แผ่นพับในขั้นตอนการบริการอย่างครบถ้วน มีการกำหนดระยะเวลา ขั้นตอนการให้บริการ

3. ด้านเจ้าหน้าที่ที่ให้บริการ หมายถึง เจ้าหน้าที่ที่ปฏิบัติราชการในองค์การบริหารส่วนตำบลยางตลาด อำเภอยางตลาด จังหวัดกาฬสินธุ์ ที่ให้คำแนะนำการตอบ ข้อซักถาม ปัญหา ข้อสงสัยให้กับประชาชนผู้มาติดต่อชัดเจน บริการด้วยความสะดวกรวดเร็ว บริการประชาชนด้วยความเต็มใจ และกระตือรือร้นในการให้บริการประชาชน ให้บริการด้วยความสุภาพเรียบร้อย ให้ความสำคัญกับประชาชนที่มารับบริการอย่างเท่าเทียมกัน และอุทิศเวลา ความต่อเนื่องของการให้บริการ

4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวกการให้บริการ หมายถึง องค์การบริหารส่วนตำบลยางตลาด จัดให้มีสิ่งต่างๆ ในการอำนวยความสะดวกแก่ประชาชนผู้มาติดต่อหรือมารับบริการ เช่น สถานที่ให้บริการ ป้ายประชาสัมพันธ์ ที่นั่งพักรอรับบริการ น้ำดื่ม ห้องน้ำ วารสาร สิ่งพิมพ์ต่าง ๆ สถานที่จอดรถมีเพียงพอ เป็นต้น

### ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

ข้อสนเทศที่ได้จากผลการวิจัย สามารถนำไปเป็นฐานข้อมูลสำหรับผู้บริหารและส่วนงานที่เกี่ยวข้อง เพื่อปรับปรุงพัฒนาการให้บริการด้านสวัสดิการสังคมขององค์การบริหารส่วนตำบลยางตลาด อำเภอยางตลาด จังหวัดกาฬสินธุ์ ให้บรรลุความพึงพอใจสูงสุดของประชาชนผู้รับบริการต่อไป