

# บทที่ 1

## บทนำ

### ความเป็นมาและความสำคัญ

รัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พุทธศักราช 2540 ได้กำหนดนโยบายพื้นฐานแห่งรัฐ มาตรา 78 ที่รัฐต้องส่งเสริมและสนับสนุนการมีส่วนร่วมของประชาชนในการกำหนดนโยบายการตัดสินใจทางการเมือง การวางแผนพัฒนาทางเศรษฐกิจ สังคมและการเมือง รวมทั้งการตรวจสอบการใช้อำนาจรัฐทุกระดับและรัฐต้องกระจายอำนาจให้ท้องถิ่นพึ่งตนเองและตัดสินใจในกิจการท้องถิ่นได้เอง พัฒนาเศรษฐกิจท้องถิ่น และระบบสาธารณสุขการ ตลอดจนทั้งโครงสร้างพื้นฐานสารสนเทศในท้องถิ่นให้ทั่วถึงและเท่าเทียมกันทั่วประเทศ รวมทั้งพัฒนาจังหวัดที่มีความพร้อมให้เป็นองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นขนาดใหญ่ โดยคำนึงถึงเจตนารมณ์ของประชาชนในจังหวัดเป็นสำคัญและรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พุทธศักราช 2550 ยังคงสานเจตนารมณ์เดิมในมาตรา 78 ทั้งนี้ยังกำหนดนโยบายด้านการบริหารราชการแผ่นดินโดยพัฒนาระบบงานภาครัฐ เพื่อมุ่งเน้นการพัฒนาคุณภาพ คุณธรรมและจริยธรรมของเจ้าหน้าที่ของรัฐ ควบคู่ไปกับการปรับปรุงรูปแบบและวิธีการทำงาน เพื่อให้การบริหารราชการแผ่นดินเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพและส่งเสริมให้หน่วยงานของรัฐใช้หลักการบริการกิจการบ้านเมืองที่ดีเป็นแนวทางในการปฏิบัติราชการจัดระบบราชการและงานของรัฐอย่างอื่น เพื่อให้การจัดทำและการให้บริการสาธารณะเป็นไปอย่างรวดเร็ว มีประสิทธิภาพ โปร่งใส ตรวจสอบได้ โดยคำนึงถึงการมีส่วนร่วมของประชาชนเป็นสำคัญ

จากหลักการดังกล่าวจึงนำมาสู่แนวทางการปฏิรูประบบราชการ โดยปรับปรุงโครงสร้างหน่วยงานภาครัฐให้มีความเหมาะสมตามภารกิจหน้าที่ เพื่อลดความซ้ำซ้อนและให้เกิดเอกภาพคล่องตัวในการบริหารจัดการซึ่งสภานิติบัญญัติได้ตราพระราชบัญญัติระเบียบบริหารราชการแผ่นดิน (ฉบับที่ 5) พ.ศ. 2545 ส่งผลให้มีการจัดตั้งกรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่น โดยมีภารกิจหน้าที่สำคัญในการส่งเสริมสนับสนุนให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมีการบริหารจัดการที่ดีตามหลักธรรมาภิบาล สร้างความเข้มแข็งให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น มีการจัดบริหารจัดการที่ดีตอบสนองความต้องการของประชาชนในท้องถิ่นและมีการบูรณาการแก้ไขปัญหาและพัฒนาท้องถิ่นอย่างมีประสิทธิภาพ

เพื่อให้การบริหารราชการแผ่นดินเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ และส่งเสริมให้หน่วยงานของรัฐใช้หลักการบริการกิจการบ้านเมืองที่ดีเป็นแนวทางในการปฏิบัติราชการ จัดระบบงานราชการและงานของรัฐอย่างอื่น เพื่อให้การจัดทำและการให้บริการสาธารณะของรัฐเป็นไปอย่างรวดเร็วมีประสิทธิภาพ โปร่งใสและตรวจสอบได้โดยคำนึงถึงการมีส่วนร่วมของประชาชนภายใต้กรอบแนวคิดของการปฏิรูประบบราชการนั้นได้มีความพยายามที่จะปรับเปลี่ยนทิศทางการทำงานของหน่วยงานภาครัฐทั้งในหน่วยงานภาครัฐส่วนกลางและหน่วยงานภาครัฐส่วนท้องถิ่นที่สำคัญคือบทบาทภารกิจและวิธีการบริหารงานบุคคลภาครัฐ ปรับระบบงบประมาณไปสู่การมุ่งเน้นผลลัพธ์ของงานระบบบริหารงานบุคคลปรับเปลี่ยนกฎหมาย

และปรับเปลี่ยนวัฒนธรรมและค่านิยมโดยมีเป้าหมายเพื่อสร้างระบบการบริหารและบริการของหน่วยงานภาครัฐที่รวดเร็วเสมอภาคเป็นธรรมและเป็นที่ยังพอใจแก่ประชาชนมากที่สุด องค์การปกครองส่วนท้องถิ่นในจังหวัดกาญจนบุรีถือเป็นองค์กรทางการเมืองสำคัญขององค์กรกันว่ามีบทบาทสำคัญในการพัฒนาประชาธิปไตยและการพัฒนาชุมชนท้องถิ่นและหรือชุมชนเมืองการพัฒนาของท้องถิ่นที่เข้มแข็งจึงเป็นรากฐานการเข้มแข็งในระดับชาติ กรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่นตระหนักถึงความสำคัญของการศึกษาเรียนรู้ผลการดำเนินงานที่ผ่านมา เพื่อนำมา เป็นบทเรียนในสำคัญเพื่อพัฒนา การประเมินจึงเป็นกลไกสำคัญนำไปสู่การปรับเปลี่ยนและพัฒนาที่มีความสำคัญและมีความเกี่ยวข้องสัมพันธ์โดยตรงที่จะก่อให้เกิดกระบวนการเรียนรู้ที่นำไปสู่การปรับปรุงการพัฒนากระบวนการทำงานได้อย่างต่อเนื่องส่วนการศึกษาความพึงพอใจในการให้บริการขององค์กร/หน่วยงานต่าง ๆ ดังที่องค์การบริหารส่วนตำบลลาดหญ้าจึงดำเนินการประเมินการทำงานของหน่วยงานในส่วนต่าง ๆ ได้แก่ ความเกี่ยวข้องในด้านต่าง ๆ

องค์การบริหารส่วนตำบลลาดหญ้า ตั้งอยู่ที่ 999 หมู่ที่ 4 ตำบลลาดหญ้า อำเภอเมือง จังหวัดกาญจนบุรี อยู่ห่างจากที่ว่าการอำเภอเมืองกาญจนบุรี ไปทางทิศตะวันตกประมาณ 20 กิโลเมตร โดยตามประกาศกระทรวงมหาดไทย เรื่อง การกำหนดเขตตำบลในท้องที่อำเภอเมืองกาญจนบุรี จังหวัดกาญจนบุรี องค์การบริหารส่วนตำบลลาดหญ้ามีบทบาทหน้าที่สำคัญในการจัดบริการสาธารณะให้กับประชาชนในท้องถิ่นทั้งด้านสาธารณูปโภคและสาธารณูปการ ดังนั้นจึงเป็นภารกิจหลักขององค์การปกครองส่วนท้องถิ่นลาดหญ้าในการบริการแก่ประชาชน ให้เกิดประสิทธิภาพและประสิทธิผลตามเป้าหมายที่กำหนดและสอดคล้องกับปัญหาความต้องการของประชาชนในท้องถิ่น

ดังนั้นเพื่อให้การบริการประชาชนเป็นไปตามเป้าหมายอย่างมีประสิทธิภาพและสามารถสะท้อนความต้องการของประชาชนในพื้นที่ได้อย่างชัดเจนและสอดคล้องกับความเป็นจริงมากยิ่งขึ้น จึงมอบหมายให้คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏกาญจนบุรี ประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการองค์การบริหารส่วนตำบลลาดหญ้า อำเภอเมือง จังหวัดกาญจนบุรี ใน 4 ภาระงาน ได้แก่ งานด้านการดำเนินงานศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก งานด้านการป้องกันและระงับการแพร่ระบาดของโรคติดต่อ งานด้านการจัดการแหล่งน้ำเพื่อการเกษตร และงานด้านการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย ตามมิติที่ 2 ด้านคุณภาพการให้บริการที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการองค์การบริหารส่วนตำบลลาดหญ้า ทั้งนี้เพื่อนำผลการสำรวจไปใช้เป็นแนวทางในการปรับปรุงพัฒนาการให้บริการให้เกิดประโยชน์สูงสุดแก่ประชาชนต่อไป

### วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อประเมินระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการงานด้านการดำเนินงานศูนย์พัฒนาเด็กเล็กขององค์การบริหารส่วนตำบลลาดหญ้า
2. เพื่อประเมินระดับความพึงพอใจของประชาชนต่องานด้านการป้องกันและระงับการแพร่ระบาดของโรคติดต่อขององค์การบริหารส่วนตำบลลาดหญ้า

3. เพื่อประเมินระดับความพึงพอใจของประชาชนต่องานด้านการบริหารจัดการแหล่งน้ำเพื่อการเกษตรขององค์การบริหารส่วนตำบลลาดหญ้า

4. เพื่อประเมินระดับความพึงพอใจของประชาชนต่องานด้านการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยขององค์การบริหารส่วนตำบลลาดหญ้า

## ขอบเขตการวิจัย

### 1. ขอบเขตด้านเนื้อหาตัวแปร

การประเมินความพึงพอใจขององค์การบริหารส่วนตำบลลาดหญ้า อำเภอเมือง จังหวัดกาญจนบุรี ประกอบด้วย 4 โครงการ คือ

- 1) งานด้านการดำเนินงานศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก
- 2) งานด้านการป้องกันและระงับการแพร่ระบาดของโรคติดต่อ
- 3) งานด้านการบริหารจัดการแหล่งน้ำเพื่อการเกษตร
- 4) งานด้านการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย

**ตัวแปรอิสระ** คือ การให้บริการแก่ประชาชนหรือผู้มีส่วนได้ส่วนเสียต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนท้องถิ่น ประกอบด้วย ผู้บริหารหน่วยงานท้องถิ่น และเจ้าหน้าที่ ประชาชนหน่วยงานภาครัฐและเอกชนในด้านต่าง ๆ ดังนี้

- 1) งานด้านการดำเนินงานศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก
- 2) งานด้านการป้องกันและระงับการแพร่ระบาดของโรคติดต่อ
- 3) งานด้านการบริหารจัดการแหล่งน้ำเพื่อการเกษตร
- 4) งานด้านการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย

**ตัวแปรตาม** คือ ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลลาดหญ้า อำเภอเมือง จังหวัดกาญจนบุรี ปีงบประมาณ 2565 ในด้านต่าง ๆ ดังนี้

### 2. ขอบเขตด้านประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

1) ด้านประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่รับหรือใช้บริการการขององค์การบริหารส่วนตำบลลาดหญ้า อำเภอเมือง จังหวัดกาญจนบุรี ปีงบประมาณ พ.ศ. 2565 มีจำนวน 7 หมู่บ้าน ประชาชนทั้งหมด 23,661 คน

2) ด้านกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้คือ ตัวแทนผู้ที่มีส่วนได้ส่วนเสียที่รับบริการหรือใช้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลลาดหญ้า อำเภอเมือง จังหวัดกาญจนบุรี ปีงบประมาณ 2565 การเลือกกลุ่มตัวอย่างแบบไม่เป็นไปตามความน่าจะเป็น โดยใช้วิธีการสุ่มแบบตามความสะดวก

(Convenience Sampling) ได้ผลจากการคำนวณโดยใช้สูตร คือ จำนวน 400 คน ใช้เครื่องมือแบบสอบถามจนได้กลุ่มตัวอย่างครบตามจำนวนที่กำหนดไว้

### 3. ขอบเขตด้านระยะเวลา

ระยะในการศึกษาวิจัยครั้งนี้เป็นการประเมินความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลลาดหญ้า อำเภอเมือง จังหวัดกาญจนบุรี ในปีงบประมาณ 2565 โดยมีระยะเวลาในการดำเนินการการศึกษาตั้งแต่วันที่ 1 ตุลาคม 2564 ถึง วันที่ 30 กันยายน 2565

#### คำนิยามศัพท์เฉพาะ

1. ความพึงพอใจของการให้บริการ หมายถึง ความรู้สึกที่เกิดขึ้นทางที่ดีความรู้สึกชอบความประทับใจของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลลาดหญ้า ใน 4 ด้าน คือ

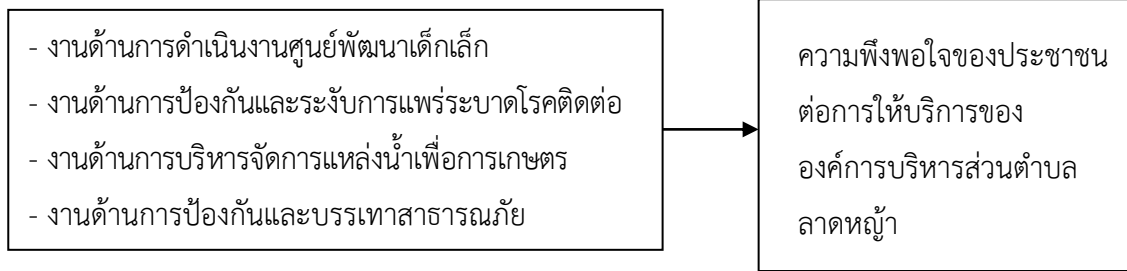
- 1) งานด้านการดำเนินงานศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก
- 2) งานด้านการป้องกันและระงับการแพร่ระบาดของโรคติดต่อ
- 3) งานด้านการบริหารจัดการแหล่งน้ำเพื่อการเกษตร
- 4) งานด้านการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย

2. ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย หมายถึง ผู้ที่ได้รับผลกระทบ ทั้งทางบวกและทางลบ ทั้งทางตรงและทางอ้อมที่เกิดจากการดำเนินการขององค์การบริหารส่วนตำบลลาดหญ้า อำเภอเมือง จังหวัดกาญจนบุรี เช่น ผู้บริหารหน่วยงานท้องถิ่นและเจ้าหน้าที่ บุคลากรในหน่วยงานภาครัฐและเอกชน สวพระราชการภาครัฐและเอกชน ประชาชนในชุมชนตำบลลาดหญ้า อำเภอเมือง จังหวัดกาญจนบุรี

#### ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1. ทราบผลจากการประเมินระดับความพึงพอใจทำให้หน่วยงานสามารถนำผลที่ได้เป็นแนวทางในการแก้ไขและพัฒนาการให้บริการประชาชนอย่างมีประสิทธิภาพ
2. ผลจากการประเมินเพื่อให้ผู้บริหารเข้าใจสภาพ และปัญหาของการให้บริการ นำไปสู่การปรับเปลี่ยนให้ตรงความต้องการอย่างแท้จริง
3. องค์การบริหารส่วนตำบลลาดหญ้าสามารถนำข้อมูลที่ได้ไปปรับปรุงการดำเนินการให้ดียิ่งขึ้นไป

### กรอบแนวคิดการวิจัย



ภาพที่ 1 กรอบแนวคิดการวิจัย