

บทที่ 1

บทนำ

ความเป็นมาและความสำคัญ

รัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พุทธศักราช 2540 ได้กำหนดนโยบายพื้นฐานแห่งรัฐ มาตรา 78 ที่รัฐต้องส่งเสริมและสนับสนุนการมีส่วนร่วมของประชาชนในการกำหนดนโยบาย การตัดสินใจทางการเมือง การวางแผนพัฒนาทางเศรษฐกิจ สังคมและการเมือง รวมทั้งการตรวจสอบ การใช้อำนาจรัฐทุกระดับและรัฐต้องกระจายอำนาจให้ท้องถิ่นพึ่งตนเองและตัดสินใจในกิจการท้องถิ่น ได้เอง พัฒนาเศรษฐกิจท้องถิ่นและระบบสาธารณสุขการและสาธารณสุขการ ตลอดทั้งโครงสร้างพื้นฐาน สาธารณเทศในท้องถิ่นให้ทั่วถึงและเท่าเทียมกันทั่วประเทศ รวมทั้งพัฒนาจังหวัดที่มีความพร้อมให้เป็น องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นขนาดใหญ่ โดยคำนึงถึงเจตนารมณ์ของประชาชนในจังหวัดเป็นสำคัญและ รัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พุทธศักราช 2550 ยังคงสานเจตนารมณ์เดิมในมาตรา 78 ทั้งนี้ยัง กำหนดนโยบายด้านการบริหารราชการแผ่นดินโดยพัฒนาระบบงานภาครัฐ เพื่อมุ่งเน้นการพัฒนา คุณภาพ คุณธรรมและจริยธรรมของเจ้าหน้าที่ของรัฐ ควบคู่ไปกับการปรับปรุงรูปแบบและวิธีการ ทำงาน เพื่อให้การบริหารราชการแผ่นดินเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพและส่งเสริมให้หน่วยงานของรัฐ ใช้หลักการบริการกิจการบ้านเมืองที่ดีเป็นแนวทางในการปฏิบัติราชการ จัดระบบราชการและงาน ของรัฐอย่างอื่น เพื่อให้การจัดทำและการให้บริการสาธารณะเป็นไปอย่างรวดเร็ว มีประสิทธิภาพ โปร่งใส ตรวจสอบได้ โดยคำนึงถึงการมีส่วนร่วมของประชาชนเป็นสำคัญ

จากหลักการดังกล่าวจึงนำมาสู่แนวทางการปฏิรูประบบราชการ โดยปรับปรุงโครงสร้าง หน่วยงานภาครัฐให้มีความเหมาะสมตามภารกิจหน้าที่ เพื่อลดความซ้ำซ้อนและให้เกิดเอกภาพ คล่องตัวในการบริหารจัดการซึ่งสภานิติบัญญัติได้ตราพระราชบัญญัติระเบียบบริหารราชการแผ่นดิน (ฉบับที่ 5) พ.ศ. 2545 ส่งผลให้มีการจัดตั้งกรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่น โดยมีภารกิจหน้าที่สำคัญ ในการส่งเสริมสนับสนุนให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมีการบริหารจัดการที่ดีตามหลักธรรมาภิบาล สร้างความเข้มแข็งให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น มีการจัดบริหารจัดการที่ดีตอบสนองความต้องการ ของประชาชนในท้องถิ่นและมีการ บูรณาการแก้ไขปัญหาและพัฒนาท้องถิ่นอย่างมีประสิทธิภาพ

องค์การบริหารส่วนตำบลลาดหญ้า ตั้งอยู่ที่ 999 หมู่ที่ 4 ตำบลลาดหญ้า อำเภอเมือง จังหวัด กาญจนบุรี อยู่ห่างจากที่ว่าการอำเภอเมืองกาญจนบุรี ไปทางทิศตะวันตกประมาณ 20 กิโลเมตร โดยตามประกาศกระทรวงมหาดไทย เรื่อง การกำหนดเขตตำบลในท้องที่อำเภอเมืองกาญจนบุรี จังหวัดกาญจนบุรี องค์การบริหารส่วนตำบลลาดหญ้ามียุทธศาสตร์ที่สำคัญในการจัดบริการ สาธารณะให้กับประชาชนในท้องถิ่นทั้งด้านสาธารณสุขปกคและสาธารณสุขการ ดังนั้นจึงเป็นภารกิจ

หลักขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นลาดหญ้าในการบริการแก่ประชาชน ให้เกิดประสิทธิภาพและประสิทธิผลตามเป้าหมายที่กำหนดและสอดคล้องกับปัญหาความต้องการของประชาชนในท้องถิ่น

ดังนั้นเพื่อให้การบริการประชาชนเป็นไปตามเป้าหมายอย่างมีประสิทธิภาพและสามารถสะท้อนความต้องการของประชาชนในพื้นที่ได้อย่างชัดเจนและสอดคล้องกับความเป็นจริงมากยิ่งขึ้น จึงมอบหมายให้คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏกาญจนบุรี ประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการองค์การบริหารส่วนตำบลลาดหญ้า อำเภอเมือง จังหวัดกาญจนบุรีใน 4 ภาระงาน ได้แก่ งานด้านไฟฟ้าสาธารณะ งานด้านการจัดการขยะมูลฝอยและสิ่งปฏิกูล งานด้านการพัฒนาเด็กและเยาวชน งานด้านการส่งเสริมการพัฒนาสตรี ตามมิติที่ 2 ด้านคุณภาพการให้บริการที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการองค์การบริหารส่วนตำบลลาดหญ้า ทั้งนี้เพื่อนำผลการสำรวจไปใช้เป็นแนวทางในการปรับปรุงพัฒนาการให้บริการให้เกิดประโยชน์สูงสุดแก่ประชาชนต่อไป

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อประเมินระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการงานด้านไฟฟ้าสาธารณะขององค์การบริหารส่วนตำบลลาดหญ้า
2. เพื่อประเมินระดับความพึงพอใจของประชาชนต่องานด้านการจัดการขยะมูลฝอยและสิ่งปฏิกูลขององค์การบริหารส่วนตำบลลาดหญ้า
3. เพื่อประเมินระดับความพึงพอใจของประชาชนต่องานด้านการพัฒนาเด็กและเยาวชนขององค์การบริหารส่วนตำบลลาดหญ้า
4. เพื่อประเมินระดับความพึงพอใจของประชาชนต่องานด้านการส่งเสริมการพัฒนาสตรีขององค์การบริหารส่วนตำบลลาดหญ้า

ขอบเขตการวิจัย

1. ขอบเขตด้านเนื้อหาตัวแปร

การประเมินความพึงพอใจขององค์การบริหารส่วนตำบลลาดหญ้า อำเภอเมือง จังหวัดกาญจนบุรี ประกอบด้วย 4 โครงการ คือ

- 1) งานด้านไฟฟ้าสาธารณะ
- 2) งานด้านการจัดการขยะมูลฝอยและสิ่งปฏิกูล
- 3) งานด้านการพัฒนาเด็กและเยาวชน
- 4) งานด้านการส่งเสริมการพัฒนาสตรี

ตัวแปรอิสระ คือ การให้บริการแก่ประชาชนหรือผู้มีส่วนได้ส่วนเสียต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนท้องถิ่น ประกอบด้วย ผู้บริหารหน่วยงานท้องถิ่น และเจ้าหน้าที่ ประชาชน หน่วยงานภาครัฐและเอกชนในด้านต่าง ๆ ดังนี้

- 1) งานด้านไฟฟ้าสาธารณะ
- 2) งานด้านการจัดการขยะมูลฝอยและสิ่งปฏิกูล
- 3) งานด้านการพัฒนาเด็กและเยาวชน
- 4) งานด้านการส่งเสริมการพัฒนาสตรี

ตัวแปรตาม คือ ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลลาดหญ้า อำเภอเมือง จังหวัดกาญจนบุรี ปีงบประมาณ 2561 ในด้านต่าง ๆ ดังนี้

2. ขอบเขตด้านประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

1) ด้านประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่รับหรือใช้บริการการขององค์การบริหารส่วนตำบลลาดหญ้า อำเภอเมือง จังหวัดกาญจนบุรี ปีงบประมาณ พ.ศ. 2561 มีจำนวน 7 หมู่บ้าน ประชาชนทั้งหมด 22,938 คน

2) ด้านกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้คือ ตัวแทนผู้ที่มีส่วนได้ส่วนเสียที่รับบริการหรือใช้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลลาดหญ้า อำเภอเมือง จังหวัดกาญจนบุรี ปีงบประมาณ 2561 การเลือกกลุ่มตัวอย่างแบบไม่เป็นไปตามความน่าจะเป็น โดยใช้วิธีการสุ่มแบบตามความสะดวก (Convenience Sampling) ได้ผลจากการคำนวณโดยใช้สูตร คือ จำนวน 400 คน ใช้เครื่องมือแบบสอบถามจนได้กลุ่มตัวอย่างครบตามจำนวนที่กำหนดไว้

3. ขอบเขตด้านระยะเวลา

ระยะในการศึกษาวิจัยครั้งนี้เป็นการศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลลาดหญ้า อำเภอเมือง จังหวัดกาญจนบุรี ในปีงบประมาณ 2561 โดยมีระยะเวลาในการดำเนินการการศึกษาตั้งแต่วันที่ 1 ตุลาคม 2560 ถึง วันที่ 30 กันยายน 2561

ค่านิยมศัพท์เฉพาะ

1. ความพึงพอใจของการให้บริการ หมายถึง ความรู้สึกที่เกิดขึ้นทางที่ดีความรู้สึกชอบความประทับใจของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลลาดหญ้า ใน 4 ด้าน คือ

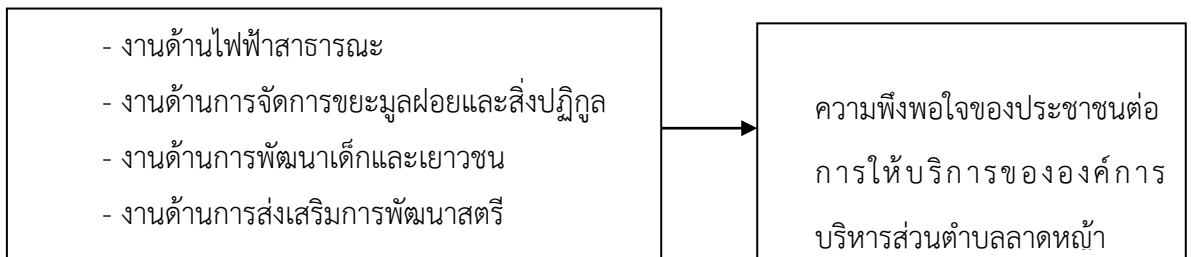
- 1) งานด้านไฟฟ้าสาธารณะ
- 2) งานด้านการจัดการขยะมูลฝอยและสิ่งปฏิกูล
- 3) งานด้านการพัฒนาเด็กและเยาวชน
- 4) งานด้านการส่งเสริมการพัฒนาสตรี

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

ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1. ทราบผลการประเมินระดับความพอใจทำให้หน่วยงานสามารถนำผลที่ได้เป็นแนวทางในการแก้ไขและพัฒนาการให้บริการประชาชนอย่างมีประสิทธิภาพ
2. ผลจากการประเมินเพื่อให้ผู้บริหารเข้าใจสภาพ และปัญหาของการให้บริการนำไปสู่การปรับเปลี่ยนให้ตรงความต้องการอย่างแท้จริง
3. องค์การบริหารส่วนตำบลลาดหญ้าสามารถนำข้อมูลที่ได้ไปปรับปรุงการดำเนินการให้ดียิ่งขึ้นไป

กรอบแนวคิดการวิจัย



ภาพที่ 1 กรอบแนวคิดการวิจัย