

# 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 ทั้งนี้ยังกำหนดนโยบายด้านการบริหารราชการแผ่นดินโดยพัฒนาระบบงานภาครัฐ เพื่อมุ่งเน้น การพัฒนาคุณภาพ คุณธรรมและจริยธรรมของเจ้าหน้าที่ของรัฐ ควบคู่ไปกับการปรับปรุงรูปแบบและ วิธีการทำงาน เพื่อให้การบริหารราชการแผ่นดินเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพและส่งเสริมให้หน่วยงาน ของรัฐใช้หลักการบริการกิจการบ้านเมืองที่ดีเป็นแนวทางในการปฏิบัติราชการ จัดระบบราชการและ งานของรัฐอย่างอื่น เพื่อให้การจัดทำและการให้บริการสาธารณะเป็นไปอย่างรวดเร็ว มีประสิทธิภาพ โปร่งใส ตรวจสอบได้ โดยคำนึงถึงการมีส่วนร่วมของประชาชนเป็นสำคัญ

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

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

หลักขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นลาดหญ้าในการบริการแก่ประชาชน ให้เกิดประสิทธิภาพและประสิทธิผลตามเป้าหมายที่กำหนดและสอดคล้องกับปัญหาความต้องการของประชาชนในท้องถิ่น

ดังนั้นเพื่อให้การบริการประชาชนเป็นไปตามเป้าหมายอย่างมีประสิทธิภาพและสามารถสะท้อนความต้องการของประชาชนในพื้นที่ได้อย่างชัดเจนและสอดคล้องกับความเป็นจริงมากยิ่งขึ้น จึงมอบหมายให้คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏกาญจนบุรี ประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการองค์กรบริการส่วนตำบลลาดหญ้า อำเภอเมือง จังหวัดกาญจนบุรีใน 4 ภาระงาน ได้แก่ งานด้านศูนย์การเรียนรู้ชุมชน งานด้านการดำเนินงานศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก งานด้านสาธารณสุขมูลฐาน และ งานด้านการส่งเสริมการพัฒนาอาชีพ ตามมิติที่ 2 ด้านคุณภาพการให้บริการที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการองค์กรบริหารส่วนตำบลลาดหญ้า ทั้งนี้เพื่อนำผลการสำรวจไปใช้เป็นแนวทางในการปรับปรุงพัฒนาการให้บริการให้เกิดประโยชน์สูงสุดแก่ประชาชนต่อไป

#### วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อประเมินระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการงานด้านศูนย์การเรียนรู้ชุมชนขององค์กรบริหารส่วนตำบลลาดหญ้า
2. เพื่อประเมินระดับความพึงพอใจของประชาชนต่องานด้านการดำเนินงานศูนย์พัฒนาเด็กเล็กขององค์กรบริหารส่วนตำบลลาดหญ้า
3. เพื่อประเมินระดับความพึงพอใจของประชาชนต่องานด้านสาธารณสุขมูลฐานขององค์กรบริหารส่วนตำบลลาดหญ้า
4. เพื่อประเมินระดับความพึงพอใจของประชาชนต่องานด้านการส่งเสริมการพัฒนาอาชีพขององค์กรบริหารส่วนตำบลลาดหญ้า

#### ขอบเขตการวิจัย

##### 1. ขอบเขตด้านเนื้อหาตัวแปร

การประเมินความพึงพอใจขององค์กรบริหารส่วนตำบลลาดหญ้า อำเภอเมือง จังหวัดกาญจนบุรี ประกอบด้วย 4 โครงการ คือ

- 1) งานด้านศูนย์การเรียนรู้ชุมชน
- 2) งานด้านการดำเนินงานศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก
- 3) งานด้านสาธารณสุขมูลฐาน
- 4) งานด้านการส่งเสริมการพัฒนาอาชีพ

**ตัวแปรอิสระ** คือ การให้บริการแก่ประชาชนหรือผู้มีส่วนได้ส่วนเสียต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนท้องถิ่น ประกอบด้วย ผู้บริหารหน่วยงานท้องถิ่น และเจ้าหน้าที่ ประชาชน หน่วยงานภาครัฐและเอกชนในด้านต่าง ๆ ดังนี้

- 1) งานด้านศูนย์การเรียนรู้ชุมชน
- 2) งานด้านการดำเนินงานศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก
- 3) งานด้านสาธารณสุขมูลฐาน
- 4) งานด้านการส่งเสริมการพัฒนาอาชีพ

**ตัวแปรตาม** คือ ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลลาดหญ้า อำเภอเมือง จังหวัดกาญจนบุรี ปีงบประมาณ 2562

### 2. ขอบเขตด้านประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

1) ด้านประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่รับหรือใช้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลลาดหญ้า อำเภอเมือง จังหวัดกาญจนบุรี ปีงบประมาณ พ.ศ. 2562 มีจำนวน 7 หมู่บ้าน ประชาชนทั้งหมด 23,742 คน

2) ด้านกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้คือ ตัวแทนผู้ที่มีส่วนได้ส่วนเสียที่รับบริการหรือใช้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลลาดหญ้า อำเภอเมือง จังหวัดกาญจนบุรี ปีงบประมาณ 2562 การเลือกกลุ่มตัวอย่างแบบไม่เป็นไปตามความน่าจะเป็น โดยใช้วิธีการสุ่มแบบตามความสะดวก (Convenience Sampling) ได้ผลจากการคำนวณโดยใช้สูตร คือ จำนวน 400 คน ใช้เครื่องมือแบบสอบถามจนได้กลุ่มตัวอย่างครบตามจำนวนที่กำหนดไว้

### 3. ขอบเขตด้านระยะเวลา

ระยะเวลาในการศึกษาวิจัยครั้งนี้เป็นการศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลลาดหญ้า อำเภอเมือง จังหวัดกาญจนบุรี ในปีงบประมาณ 2562 โดยมีระยะเวลาในการดำเนินการการศึกษาตั้งแต่วันที่ 1 ตุลาคม 2561 ถึง วันที่ 30 กันยายน 2562

### คำนิยามศัพท์เฉพาะ

1. ความพึงพอใจของการให้บริการ หมายถึง ความรู้สึกที่เกิดขึ้นทางที่ดีความรู้สึกชอบ ความประทับใจของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลลาดหญ้า ใน 4 ด้าน คือ

- 1) งานด้านศูนย์การเรียนรู้ชุมชน
- 2) งานด้านการดำเนินงานศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก
- 3) งานด้านสาธารณสุขมูลฐาน

#### 4) งานด้านการส่งเสริมการพัฒนาอาชีพ

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

#### ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1. ทราบผลจากการประเมินระดับความพอใจทำให้หน่วยงานสามารถนำผลที่ได้เป็นแนวทางในการแก้ไขและพัฒนาการให้บริการประชาชนอย่างมีประสิทธิภาพ
2. ผลจากการประเมินเพื่อให้ผู้บริหารเข้าใจสภาพ และปัญหาของการให้บริการนำไปสู่การปรับเปลี่ยนให้ตรงความต้องการอย่างแท้จริง
3. องค์การบริหารส่วนตำบลลาดหญ้าสามารถนำข้อมูลที่ได้ไปปรับปรุงการดำเนินการให้ดียิ่งขึ้นไป

#### กรอบแนวคิดการวิจัย



ภาพที่ 1 กรอบแนวคิดการวิจัย