

บทที่ 1

บทนำ

ความเป็นมาและความสำคัญ

รัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พุทธศักราช 2540 ได้กำหนดนโยบายพื้นฐานแห่งรัฐ มาตรา 78 ที่รัฐต้องส่งเสริมและสนับสนุนการมีส่วนร่วมของประชาชนในการกำหนดนโยบาย การตัดสินใจทางการเมือง การวางแผนพัฒนาทางเศรษฐกิจ สังคมและการเมือง รวมทั้งการตรวจสอบการใช้อำนาจรัฐ ทุกระดับและรัฐต้องกระจายอำนาจให้ท้องถิ่นพึ่งตนเองและตัดสินใจในกิจการท้องถิ่น ได้เอง พัฒนาเศรษฐกิจท้องถิ่นและระบบสาธารณูปการและสาธารณูปการ ตลอดทั้งโครงสร้างพื้นฐานสารสนเทศ ในท้องถิ่นให้ทั่วถึงและเท่าเทียมกันทั่วประเทศ รวมทั้งพัฒนาจังหวัดที่มีความพร้อมให้เป็นองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นขนาดใหญ่ โดยคำนึงถึงเจตนารมณ์ของประชาชนในจังหวัดเป็นสำคัญและรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พุทธศักราช 2560 ยังคงสานเจตนารมณ์เดิมในมาตรา 76 รัฐพึงพัฒนาระบบการบริหารราชการแผ่นดินทั้งราชการส่วนกลาง ส่วนภูมิภาค ส่วนท้องถิ่นและงานของรัฐอย่างอื่นให้เป็นไปตามหลักการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี โดยหน่วยงานของรัฐต้องร่วมมือและช่วยเหลือกันในการปฏิบัติหน้าที่ เพื่อให้การบริหารราชการแผ่นดิน การจัดทำบริการสาธารณะและการใช้จ่ายเงินงบประมาณที่มีประสิทธิภาพสูงสุด เพื่อประโยชน์สุขของประชาชน รวมทั้งพัฒนาเจ้าหน้าที่ของรัฐให้มีความซื่อสัตย์สุจริต และมีทัศนคติเป็นผู้ให้บริการประชาชนให้เกิดความสะดวก รวดเร็วไม่เลือกปฏิบัติและปฏิบัติหน้าที่อย่างมีประสิทธิภาพ ด้านการบริหารราชการแผ่นดิน โดยพัฒนาระบบงานภาครัฐ โดยมุ่งเน้นการพัฒนาคุณภาพ คุณธรรมและจริยธรรมของเจ้าหน้าที่ของรัฐ ควบคู่ไปกับการปรับปรุงรูปแบบและวิธีการทำงาน เพื่อให้การบริหารราชการแผ่นดินเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพและส่งเสริมให้หน่วยงานของรัฐใช้หลักการบริการกิจการบ้านเมืองที่ดีเป็นแนวทางในการปฏิบัติราชการ จัดระบบราชการและงานของรัฐอย่างอื่น เพื่อให้การจัดทำและการให้บริการสาธารณะเป็นไปอย่างรวดเร็ว มีประสิทธิภาพ โปร่งใส ตรวจสอบได้ โดยคำนึงถึงการมีส่วนร่วมของประชาชนเป็นสำคัญ

จากหลักการดังกล่าว จึงนำมาสู่แนวทางการปฏิรูประบบราชการ โดยปรับปรุงโครงสร้างหน่วยงานภาครัฐให้มีความเหมาะสมตามภารกิจหน้าที่เพื่อลดความซ้ำซ้อนและให้เกิดเอกภาพคล่องตัวในการบริหารจัดการซึ่งสถานีบัญญัติได้ตราพระราชบัญญัติระเบียบบริหารราชการแผ่นดิน (ฉบับที่ 5) พ.ศ. 2545 ส่งผลให้มีการจัดตั้งกรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่นโดยมีภารกิจหน้าที่สำคัญในการส่งเสริมสนับสนุนให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมีการบริหารจัดการที่ดีตามหลักธรรมาภิบาลสร้างความเข้มแข็งให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น มีการจัดบริหารจัดการที่ดีตอบสนองความต้องการของประชาชนในท้องถิ่น และมีการบูรณาการการแก้ไขปัญหาและพัฒนาท้องถิ่นอย่างมีประสิทธิภาพ

องค์การบริหารส่วนตำบลบ่อพลอย ตั้งอยู่หมู่ที่ 2 ตำบลบ่อพลอย อำเภอบ่อพลอย จังหวัดกาญจนบุรี อยู่ห่างทิศเหนือของอำเภอบ่อพลอยห่างจากที่ว่าการอำเภอบ่อพลอยประมาณ 3 กิโลเมตร ห่างจากศาลากลางจังหวัดกาญจนบุรี ประมาณ 48 กิโลเมตร มีเนื้อที่ประมาณ 109,375 ไร่ หรือคิดเป็นพื้นที่ประมาณ 175 ตารางกิโลเมตร โดยมีบทบาทหน้าที่ที่สำคัญในการจัดบริการสาธารณะให้กับประชาชนในท้องถิ่น ทั้งด้านสาธารณูปโภคและสาธารณูปการ จึงเป็นภารกิจหลักขององค์กรปกครองส่วน

ท้องถิ่นบ่อพลอยในการบริการแก่ประชาชนให้เกิดประสิทธิภาพและประสิทธิผลตามเป้าหมายที่กำหนด และสอดคล้องกับปัญหาความต้องการของประชาชนในท้องถิ่น

ดังนั้นเพื่อให้การบริการประชาชนเป็นไปตามเป้าหมายอย่างมีประสิทธิภาพ และสามารถสะท้อนความต้องการของประชาชนในพื้นที่ได้อย่างชัดเจนและสอดคล้องกับความเป็นจริงมากยิ่งขึ้น จึงมอบหมายให้คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏกาญจนบุรี ประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการองค์การบริหารส่วนตำบลบ่อพลอย อำเภอบ่อพลอย จังหวัดกาญจนบุรี ใน 5 ภารกิจ ได้แก่ การให้บริการด้านงานสังคมสงเคราะห์และการพัฒนาคุณภาพชีวิต การให้บริการด้านงานป้องกันการช่วยเหลือและบรรเทาสาธารณภัยต่างๆ ในพื้นที่ การให้บริการด้านการจัดเก็บภาษีและค่าธรรมเนียมเคลื่อนที่ การให้บริการด้านการก่อสร้าง บำรุงและบำรุงรักษา และการให้บริการด้านส่งเสริมการศึกษา (ศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก) ตามมิติที่ 2 ด้านคุณภาพการให้บริการที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจของประชาชน ผู้รับบริการองค์การบริหารส่วนตำบลบ่อพลอย ทั้งนี้เพื่อนำผลการสำรวจไปใช้เป็นแนวทางในการปรับปรุงพัฒนาการให้บริการให้เกิดประโยชน์สูงสุดแก่ประชาชนต่อไป

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อประเมินความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการด้านงานสังคมสงเคราะห์และการพัฒนาคุณภาพชีวิตขององค์การบริหารส่วนตำบลบ่อพลอย
2. เพื่อประเมินความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการด้านงานป้องกันการช่วยเหลือและบรรเทาสาธารณภัยต่างๆ ขององค์การบริหารส่วนตำบลบ่อพลอย
3. เพื่อประเมินความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการด้านการจัดเก็บภาษีและค่าธรรมเนียมเคลื่อนที่ขององค์การบริหารส่วนตำบลบ่อพลอย
4. เพื่อประเมินความพึงพอใจของประชาชนต่อด้านการก่อสร้าง บำรุงและบำรุงรักษา
5. เพื่อประเมินความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการด้านส่งเสริมการศึกษา (ศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก) ขององค์การบริหารส่วนตำบลบ่อพลอย

ขอบเขตการวิจัย

1. ขอบเขตด้านเนื้อหาตัวแปร

การศึกษาความพึงพอใจขององค์การบริหารส่วนตำบลบ่อพลอย อำเภอบ่อพลอย จังหวัดกาญจนบุรี ประกอบด้วย 5 โครงการ คือ

- 1.1 การให้บริการด้านงานสังคมสงเคราะห์และการพัฒนาคุณภาพชีวิต
- 1.2 การให้บริการด้านงานป้องกันการช่วยเหลือและบรรเทาสาธารณภัยต่าง ๆ ในพื้นที่
- 1.3 การให้บริการด้านการจัดเก็บภาษีและค่าธรรมเนียมเคลื่อนที่
- 1.4 การให้บริการด้านการก่อสร้าง บำรุง และบำรุงรักษา
- 1.5 การให้บริการด้านการส่งเสริมการศึกษา (ศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก)

ตัวแปรอิสระ คือ การให้บริการแก่ประชาชนหรือผู้มีส่วนได้ส่วนเสียต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนท้องถิ่นประกอบด้วย ผู้บริหารหน่วยงานท้องถิ่นและเจ้าหน้าที่ ประชาชนหน่วยงานภาครัฐและเอกชนในด้านต่าง ๆ ดังนี้

- 1 การให้บริการด้านงานสังคมสงเคราะห์และการพัฒนาคุณภาพชีวิต
- 2 การให้บริการด้านงานป้องกันการช่วยเหลือและบรรเทาสาธารณภัยต่าง ๆ ในพื้นที่

- 3 การให้บริการด้านการจัดเก็บภาษีและค่าธรรมเนียมเคลื่อนที่
- 4 การให้บริการด้านการก่อสร้าง บูรณะ และบำรุงรักษา
- 5 การให้บริการด้านการส่งเสริมการศึกษา (ศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก)

ตัวแปรตาม คือ ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ่อพลอย อำเภอบ่อพลอย จังหวัดกาญจนบุรี ปีงบประมาณ 2564 ในด้านต่าง ๆ ดังนี้

2. ขอบเขตด้านประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

2.1 ด้านประชากรที่ใช้ในการประเมินครั้งนี้ คือผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่รับหรือใช้บริการการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ่อพลอย อำเภอบ่อพลอย จังหวัดกาญจนบุรี ปีงบประมาณ พ.ศ. 2564 มีจำนวน 12 หมู่บ้าน ประชาชนทั้งหมด 7,073 คน

2.2 ด้านกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการประเมินครั้งนี้ คือ ตัวแทนผู้ที่มีส่วนได้ส่วนเสียที่รับบริการหรือใช้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ่อพลอย อำเภอบ่อพลอย จังหวัดกาญจนบุรี ปีงบประมาณ 2564 การเลือกกลุ่มตัวอย่างแบบไม่เป็นไปตามความน่าจะเป็น โดยใช้วิธีการสุ่มแบบตามความสะดวก (Convenience Sampling) ได้ผลจากการคำนวณโดยใช้สูตร คือ จำนวน 400 คน ใช้เครื่องมือแบบสอบถามจนได้กลุ่มตัวอย่างครบตามจำนวนที่กำหนดไว้

3. ขอบเขตด้านระยะเวลา

ระยะเวลาในการประเมินความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ่อพลอย อำเภอบ่อพลอย จังหวัดกาญจนบุรี ในปีงบประมาณ 2564 โดยมีระยะเวลาในการดำเนินการศึกษาตั้งแต่วันที่ 1 ตุลาคม 2563 ถึง วันที่ 30 กันยายน 2564

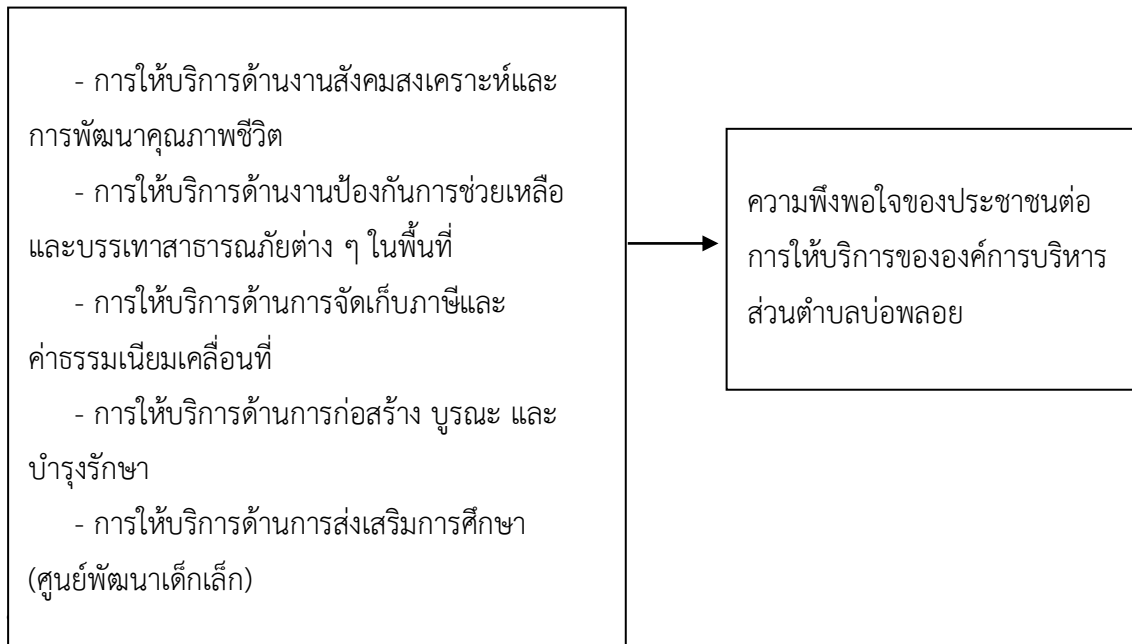
คำนิยามศัพท์เฉพาะ

1. ความพึงพอใจของการให้บริการ หมายถึง ความรู้สึกที่เกิดขึ้นทางที่ดีความรู้สึกชอบความประทับใจของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ่อพลอย ใน 5 ด้าน คือ

- 1.1 การให้บริการด้านงานสังคมสงเคราะห์และการพัฒนาคุณภาพชีวิต
- 1.2 การให้บริการด้านงานป้องกันการช่วยเหลือและบรรเทาสาธารณภัยต่าง ๆ ในพื้นที่
- 1.3 การให้บริการด้านการจัดเก็บภาษีและค่าธรรมเนียมเคลื่อนที่
- 1.4 การให้บริการด้านการก่อสร้าง บูรณะ และบำรุงรักษา
- 1.5 การให้บริการด้านการส่งเสริมการศึกษา (ศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก)

2. ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย หมายถึง ผู้ที่ได้รับผลกระทบ ทั้งทางบวกและทางลบ ทั้งทางตรงและทางอ้อมที่เกิดจากการดำเนินการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ่อพลอย อำเภอบ่อพลอย จังหวัดกาญจนบุรี เช่น ผู้บริหารหน่วยงานท้องถิ่นและเจ้าหน้าที่ บุคลากรในหน่วยงานภาครัฐและเอกชน ส่วนราชการภาครัฐและเอกชนประชาชน ประชาชนในชุมชนตำบลบ่อพลอย อำเภอบ่อพลอย จังหวัดกาญจนบุรี

กรอบแนวคิดการวิจัย



ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1. ทราบผลจากการประเมินระดับความพอใจทำให้หน่วยงานสามารถนำผลที่ได้เป็นแนวทางในการแก้ไขและพัฒนาการให้บริการประชาชนอย่างมีประสิทธิภาพ
2. ผลจากการศึกษาผู้บริหารเข้าใจสภาพ และปัญหาของการให้บริการนำไปสู่การปรับเปลี่ยนให้ตรงความต้องการอย่างแท้จริง
3. องค์การบริหารส่วนตำบลบ่อพลอยสามารถนำข้อมูลที่ได้ไปปรับปรุงการดำเนินการให้ดียิ่งขึ้นไป