

# บทที่ 1

## บทนำ

### ความเป็นมาและความสำคัญ

รัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พุทธศักราช 2540 ได้กำหนดนโยบายพื้นฐานแห่งรัฐ มาตรา 78 ที่รัฐต้องส่งเสริมและสนับสนุนการมีส่วนร่วมของประชาชนในการกำหนดนโยบาย การตัดสินใจทางการเมือง การวางแผนพัฒนาทางเศรษฐกิจ สังคม และการเมือง รวมทั้งการตรวจสอบ การใช้อำนาจรัฐทุกระดับ และรัฐต้องกระจายอำนาจให้ท้องถิ่นพึ่งตนเองและตัดสินใจในกิจการท้องถิ่นได้เอง พัฒนาเศรษฐกิจท้องถิ่นและระบบสาธารณูปการและสาธารณูปการ ตลอดทั้งโครงสร้างพื้นฐาน สาธารณเทศในท้องถิ่นให้ทั่วถึงและเท่าเทียมกันทั่วประเทศ รวมทั้งพัฒนาจังหวัดที่มีความพร้อมให้เป็น องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นขนาดใหญ่ โดยคำนึงถึงเจตนารมณ์ของประชาชนในจังหวัดเป็นสำคัญ และรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พุทธศักราช 2550 ยังคงสานเจตนารมณ์เดิมในมาตรา 78 ทั้งนี้ยังกำหนดนโยบายด้านการบริหารราชการแผ่นดิน โดยพัฒนาระบบงานภาครัฐ โดยมุ่งเน้นการพัฒนาคุณภาพ คุณธรรม และจริยธรรมของเจ้าหน้าที่ของรัฐ ควบคู่ไปกับการปรับปรุงรูปแบบและวิธีการทำงาน เพื่อให้การบริหารราชการแผ่นดินเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ และส่งเสริมให้หน่วยงานของรัฐใช้หลักการบริการกิจการบ้านเมืองที่ดีเป็นแนวทางในการปฏิบัติราชการ จัดระบบราชการและงานของรัฐอย่างอื่น เพื่อให้การจัดทำและการให้บริการสาธารณะเป็นไปอย่างรวดเร็ว มีประสิทธิภาพ โปร่งใส ตรวจสอบได้ โดยคำนึงถึงการมีส่วนร่วมของประชาชนเป็นสำคัญ

จากหลักการดังกล่าว จึงนำมาสู่แนวทางการปฏิรูประบบราชการ โดยปรับปรุงโครงสร้างหน่วยงาน ภาครัฐให้มีความเหมาะสมตามภารกิจหน้าที่ เพื่อลดความซ้ำซ้อน และให้เกิดเอกภาพคล่องตัวในการบริหาร จัดการ ซึ่งสภานิติบัญญัติได้ตราพระราชบัญญัติระเบียบบริหารราชการแผ่นดิน (ฉบับที่ 5) พ.ศ. 2545 ส่งผลให้มีการจัดตั้งกรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่น โดยมีภารกิจหน้าที่สำคัญในการ ส่งเสริมสนับสนุนให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมีการบริหารจัดการที่ดีตามหลักธรรมาภิบาล สร้าง ความเข้มแข็งให้แก่องค์กรปกครองท้องถิ่น มีการจัดบริหารจัดการที่ดีตอบสนองความต้องการของ ประชาชนในท้องถิ่นและมีการบูรณาการการแก้ไขปัญหาและพัฒนาท้องถิ่นอย่างมีประสิทธิภาพ

เทศบาลเมืองท่าเรือพระแท่นเดิมมีฐานะเป็นสุขาภิบาล มีชื่อว่า “สุขาภิบาลท่าเรือ” ต่อมาได้รับการจัดตั้งให้เป็น “เทศบาลตำบลท่าเรือพระแท่น” เมื่อวันที่ 21 กันยายน 2528 โดยพระราช กฤษฎีกาจัดตั้งเทศบาลตำบลท่าเรือพระแท่น จังหวัดกาญจนบุรี พ.ศ. 2528 ซึ่งประกาศในราชกิจจานุเบกษา ฉบับพิเศษ เล่ม 102 ตอนที่ 130 ลงวันที่ 20 กันยายน 2528 เป็นต้นมา จนกระทั่งเมื่อวันที่ 22 กันยายน 2547 กระทรวงมหาดไทยได้ประกาศการเปลี่ยนแปลงฐานะเทศบาลตำบลท่าเรือพระ

แทนเป็นเทศบาลเมืองท่าเรือพระแท่น เทศบาลเมืองท่าเรือพระแท่น ตั้งอยู่ในเขตอำเภอท่ามะกา จังหวัดกาญจนบุรีอยู่ห่างจากกรุงเทพฯ ทางรถยนต์ประมาณ 100 กิโลเมตรและห่างจากจังหวัดกาญจนบุรี ประมาณ 28 กิโลเมตร ครอบคลุมพื้นที่ของตำบลท่าเรือทั้งตำบล และตำบลตะคร้ำเอน บางส่วน มีพื้นที่ทั้งหมด 7.26 ตารางกิโลเมตร โดยมีบทบาทหน้าที่สำคัญในการจัดบริการสาธารณะให้กับประชาชนในท้องถิ่น ทั้งด้านสาธารณูปโภคและสาธารณูปการ ดังนั้นจึงเป็นภารกิจหลักขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในการบริการแก่ประชาชน ให้เกิดประสิทธิภาพและประสิทธิผลตามเป้าหมายที่กำหนดและสอดคล้องกับปัญหาความต้องการของประชาชนในท้องถิ่น ดังนั้นเพื่อให้การบริการประชาชนเป็นไปตามเป้าหมายอย่างมีประสิทธิภาพ และสามารถสะท้อนความต้องการของประชาชนในพื้นที่ได้อย่างชัดเจนและสอดคล้องกับความเป็นจริงมากยิ่งขึ้น เทศบาลท่าเรือพระแท่น จึงมอบหมายให้คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏกาญจนบุรี ประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการเทศบาลเมืองท่าเรือพระแท่น อำเภอท่ามะกา จังหวัดกาญจนบุรี ใน 3 ภารกิจ ได้แก่ ด้านการจัดการเรียนการสอนหลักสูตรภาษาอังกฤษแบบเข้มข้นของโรงเรียนเทศบาล 1 ด้านโครงการบ้านมั่นคงท่าเรือพระแท่น และการให้บริการของสถานธนานุบาลเทศบาลท่าเรือพระแท่น ตามมิติที่ 2 ด้านคุณภาพการให้บริการที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการของเทศบาลเมืองท่าเรือพระแท่น ทั้งนี้เพื่อนำผลการสำรวจไปใช้เป็นแนวทางในการปรับปรุงพัฒนาการให้บริการให้เกิดประโยชน์สูงสุดแก่ประชาชนต่อไป

### วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อประเมินระดับความพึงพอใจของการจัดการเรียนการสอนหลักสูตรภาษาอังกฤษแบบเข้มข้นของโรงเรียนเทศบาล 1 ของเทศบาลเมืองท่าเรือพระแท่น
2. เพื่อประเมินระดับความพึงพอใจที่มีต่อโครงการบ้านมั่นคงท่าเรือพระแท่น ของเทศบาลเมืองท่าเรือพระแท่น
3. เพื่อประเมินระดับความพึงพอใจในการให้บริการของสถานธนานุบาลเทศบาลท่าเรือพระแท่นของเทศบาลเมืองท่าเรือพระแท่น

### ขอบเขตการวิจัย

การศึกษาความพึงพอใจของเทศบาลเมืองท่าเรือพระแท่น อำเภอท่ามะกา จังหวัดกาญจนบุรี ประกอบด้วย 3 ภาระงาน คือ

- 1) การจัดการเรียนการสอนหลักสูตรภาษาอังกฤษแบบเข้มข้นของโรงเรียนเทศบาล 1
- 2) การให้บริการโครงการบ้านมั่นคงท่าเรือพระแท่น
- 3) การให้บริการของสถานธนานุบาลเทศบาลท่าเรือพระแท่น

### 1. ขอบเขตด้านเนื้อหาตัวแปร

**ตัวแปรอิสระ** คือ การให้บริการแก่ประชาชนหรือผู้มีส่วนได้ส่วนเสียต่อการให้บริการขององค์กรบริหารส่วนท้องถิ่น ประกอบด้วย ผู้บริหารหน่วยงานท้องถิ่น และเจ้าหน้าที่ ประชาชน หน่วยงานภาครัฐและเอกชน ปีงบประมาณ 2563 ในด้านต่าง ๆ ดังนี้

- 1) การจัดการการเรียนการสอนหลักสูตรภาษาอังกฤษแบบเข้มข้นของโรงเรียนเทศบาล 1
- 2) การให้บริการโครงการบ้านมั่นคงท่าเรือพระแท่น
- 3) การให้บริการของสถานธนาอนุบาลเทศบาลท่าเรือพระแท่น

**ตัวแปรตาม** คือ ความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของเทศบาลเมือง ท่าเรือพระแท่น อำเภотаมะกา จังหวัดกาญจนบุรี

### 2. ขอบเขตด้านประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

1) ด้านประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่รับหรือใช้บริการของเทศบาลเมืองท่าเรือพระแท่นอำเภотаมะกา จังหวัดกาญจนบุรี ปีงบประมาณ พ.ศ. 2563 มีจำนวน 19 ชุมชน ประชาชนทั้งหมด 11,743 คน (ข้อมูลประชากร ณ วันที่ 13 ตุลาคม 2559)

2) ด้านกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้คือ ตัวแทนผู้ที่มีส่วนได้เสียที่รับบริการหรือใช้บริการของเทศบาลเมืองท่าเรือพระแท่น จังหวัดกาญจนบุรี ปีงบประมาณ 2563 การเลือกกลุ่มตัวอย่างแบบไม่เป็นไปตามความน่าจะเป็น โดยใช้วิธีการสุ่มแบบการสุ่มแบบกำหนดโควต้า (Quota Sampling) และการสุ่มแบบตามความสะดวก (Convenience Sampling) ได้ผลจากการคำนวณโดยใช้สูตร คือ จำนวน 400 คน ใช้เครื่องมือแบบสอบถามจนได้กลุ่มตัวอย่างครบตามจำนวนที่กำหนดไว้

### 3. ขอบเขตด้านระยะเวลา

ระยะในการศึกษาครั้งนี้เป็นการประเมินความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการของ เทศบาลเมืองท่าเรือพระแท่น อำเภотаมะกา จังหวัดกาญจนบุรี ในปีงบประมาณ 2563 โดยมีระยะเวลาในการดำเนินการประเมินตั้งแต่วันที่ 1 มิถุนายน 2562 ถึง วันที่ 30 กันยายน 2563

### ค่านิยมศัพท์เฉพาะ

1. ความพึงพอใจของการให้บริการ หมายถึง ความรู้สึกที่เกิดขึ้นทางที่ดีความรู้สึกชอบ ความประทับใจของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่มีต่อการให้บริการขององค์กรปกครองท้องถิ่น ใน 3 ด้าน คือ

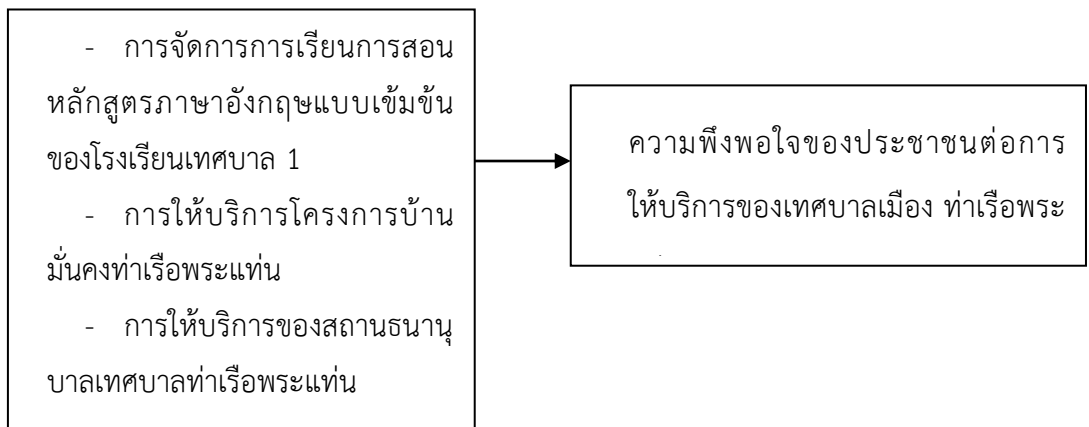
- 1) การจัดการการเรียนการสอนหลักสูตรภาษาอังกฤษแบบเข้มข้นของโรงเรียนเทศบาล 1
- 2) การให้บริการโครงการบ้านมั่นคงท่าเรือพระแท่น
- 3) การให้บริการของสถานธนาอนุบาลเทศบาลท่าเรือพระแท่น

2. ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย หมายถึงผู้ที่ได้รับผลกระทบ ทั้งทางบวกและทางลบ ทั้งทางตรงและทางอ้อมที่เกิดจากการดำเนินการของเทศบาลเมืองท่าเรือพระแท่น อำเภอท่ามะกา จังหวัดกาญจนบุรี เช่น ผู้บริหารหน่วยงานท้องถิ่นและเจ้าหน้าที่ บุคลากรในหน่วยงานภาครัฐและเอกชนส่วนราชการ ภาครัฐและเอกชน ประชาชนในเทศบาลเมืองท่าเรือพระแท่น อำเภอท่ามะกา จังหวัดกาญจนบุรี

### ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1. ทราบผลจากการประเมินระดับความพอใจทำให้หน่วยงานสามารถนำผลที่ได้เป็นแนวทางในการแก้ไขและพัฒนาการให้บริการประชาชนอย่างมีประสิทธิภาพ
2. ผลจากการประเมินเพื่อผู้บริหารเข้าใจสภาพ และปัญหาของการให้บริการนำไปสู่การปรับเปลี่ยนให้ตรงความต้องการอย่างแท้จริง
3. ทางเทศบาลเมือง ท่าเรือพระแท่นอำเภอท่ามะกา จังหวัดกาญจนบุรี สามารถนำข้อมูลที่ได้ไปปรับปรุงการดำเนินการให้ดียิ่งขึ้นไป

### กรอบแนวคิดการวิจัย



ภาพที่ 1 กรอบแนวคิดการวิจัย