**บทที่ 1**

**บทนำ**

**ความสำคัญของปัญหา**

รัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พุทธศักราช 2540 ได้กำหนดนโยบายพื้นฐานแห่งรัฐ มาตรา 78 ที่รัฐต้องส่งเสริมและสนับสนุนการมีส่วนร่วมของประชาชนในการกำหนดนโยบาย   
การตัดสินใจทางการเมือง การวางแผนพัฒนาทางเศรษฐกิจ สังคมและการเมืองรวมทั้งการตรวจสอบการใช้อำนาจรัฐทุกระดับและรัฐต้องกระจายอำนาจให้ท้องถิ่นพึ่งตนเองและตัดสินใจในกิจการท้องถิ่นได้เอง พัฒนาเศรษฐกิจท้องถิ่นและระบบสาธารณูปการและสาธารณูปการ ตลอดทั้งโครงสร้างพื้นฐานสารสนเทศในท้องถิ่นให้ทั่วถึงและเท่าเทียมกันทั่วประเทศ รวมทั้งพัฒนาจังหวัดที่มีความพร้อมให้เป็นองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นขนาดใหญ่ โดยคำนึงถึงเจตนารมณ์ของประชาชนในจังหวัดเป็นสำคัญและรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พุทธศักราช 2550 ยังคงสานเจตนารมณ์เดิมในมาตรา 78 ทั้งนี้ยังกำหนดนโยบายด้านการบริหารราชการแผนดิน โดยพัฒนาระบบงานภาครัฐ โดยมุ่งเน้นการพัฒนาคุณภาพ คุณธรรมและจริยธรรมของเจ้าหน้าที่ของรัฐ ควบคู่ไปกับการปรับปรุงรูปแบบและวิธีการทำงาน เพื่อให้การบริหารราชการแผ่นดินเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพและส่งเสริมให้หน่วยงานของรัฐใช้หลักการบริการกิจการบ้านเมืองที่ดีเป็นแนวทางในการปฏิบัติราชการ จัดระบบราชการและงานของรัฐอย่างอื่น เพื่อให้การจัดทำและการให้บริการสาธารณะเป็นไปอย่างรวดเร็ว มีประสิทธิภาพ โปร่งใส่ ตรวจสอบได้โดยคำนึงถึงการมีส่วนร่วมของประชาชนเป็นสำคัญ

จากหลักการดังกล่าว จึงนำมาสู่แนวทางการปฏิรูประบบราชการ โดยปรับปรุงโครงสร้างหน่วยงานภาครัฐให้มีความเหมาะสมตามภารกิจหน้าที่ เพื่อลดความซ้ำซ้อนและให้เกิดเอกภาพคล่องตัวในการบริหารจัดการซึ่งสภานิติบัญญัติได้ตราพระราชบัญญัติระเบียบบริหารราชการแผ่นดิน (ฉบับที่ 5) พ.ศ. 2545 ส่งผลให้มีการจัดตั้งกรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่น โดยมีภารกิจหน้าที่สำคัญในการส่งเสริมสนับสนุนให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมีการบริหารจัดการที่ดีตามหลักธรรมมาภิบาล สร้างความเข้มแข็งให้แก่องค์การปกครองท้องถิ่นมีการจัดบริหารจัดการที่ดีตอบสนองความต้องการของประชาชนในท้องถิ่นและมีการบูรณาการการแก้ไขปัญหาและพัฒนาท้องถิ่นอย่างมีประสิทธิภาพ

ตำบลบ้องตี้ เป็นตำบลหนึ่งในเจ็ดตำบลของอำเภอไทรโยค จังหวัดกาญจนบุรี ห่างจากที่ว่าการอำเภอไทรโยค ไปทางทิศตะวันตกประมาณ 29 กิโลเมตร มีพื้นที่ทั้งหมดประมาณ 132 ตารางกิโลเมตรหรือประมาณ 82,500 ไร่ ตำบลบ้องตี้มีลักษณะภูเขาล้อมรอบเป็นลูกคลื่นมีภูเขาเล็ก ๆ   
อยู่ทั่วไป และสภาพทางกายภาพเป็นที่ราบเชิงเขา หรือที่ราบหุบเขา การตั้งบ้านเรือนของราษฎร  
จะกระจายอยู่ตามพื้นที่ราบและลำห้วยบ้องตี้ น้ำในลำห้วยบ้องตี้เป็นแหล่งน้ำที่เปรียบเสมือน  
เส้นเลือดใหญ่ มีแหล่งต้นน้ำไหลจากเขามะพร้าวที่อยู่ทางทิศใต้และไหลจากภูเขาตะนาวศรี  
ทางทิศตะวันตก ไหลผ่านหมู่บ้านไปทางทิศตะวันออก ยกขึ้นไปทางทิศเหนือผ่านบ้านบ้องตี้ล่าง   
บ้านทุ่งมะเซอย่อ ไหลลงสู่แม่น้ำแควน้อยที่บ้านแก่งประลอมตำบลวังกระแจะ องค์การบริหารส่วนตำบลบ้องตี้มีบทบาทหน้าที่สำคัญในการจัดบริการสาธารณะให้กับประชาชนในท้องถิ่น ทั้งด้านสาธารณูปโภคและสาธารณูปการ ภารกิจหลักขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในการบริการ  
แก่ประชาชน ให้เกิดประสิทธิภาพและประสิทธิผลตามเป้าหมายที่กำหนดและสอดคล้องกับปัญหาความต้องการของประชาชนในท้องถิ่น

ดังนั้นเพื่อให้การบริการประชาชนเป็นไปตามเป้าหมายอย่างมีประสิทธิภาพและสามารถสะท้อนความต้องการของประชาชนในพื้นที่ได้อย่างชัดเจนและสอดคล้องกับความเป็นจริงมากยิ่งขึ้น จึงมอบหมายให้ คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏกาญจนบุรี สำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการองค์การบริการส่วนตำบลบ้องตี้ อำเภอไทรโยค จังหวัดกาญจนบุรีใน 5 ภารกิจ ได้แก่ โครงการด้านการอนุรักษ์ประเพณีท้องถิ่นทอดสะพานค้ำต้นโพธิ์ โครงการด้านท้องถิ่นอาสาปลูกป่าเฉลิมพระเกียรติ “จิตอาสา สร้างป่า รักษ์น้ำ” โครงการด้านงานส่งเสริมอาชีพ โครงการด้านการพัฒนาป่าชุมชน โครงการด้านงานสาธารณสุขมูลฐาน ตามมิติที่ 2 ด้านคุณภาพการให้บริการที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการองค์การบริหารส่วนตำบลบ้องตี้ ทั้งนี้เพื่อนำผลการสำรวจไปใช้เป็นแนวทางในการปรับปรุงพัฒนาการให้บริการให้เกิดประโยชน์สูงสุดแก่ประชาชนต่อไป

**วัตถุประสงค์ของการวิจัย**

1. เพื่อประเมินคุณภาพงานด้านการอนุรักษ์ประเพณีท้องถิ่นทอดสะพานค้ำต้นโพธิ์ขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้องตี้

2. เพื่อประเมินคุณภาพงานด้านท้องถิ่นอาสาปลูกป่าเฉลิมพระเกียรติ “จิตอาสา สร้างป่า รักษ์น้ำ” ขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้องตี้

3. เพื่อประเมินคุณภาพงานด้านงานส่งเสริมอาชีพขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้องตี้

4. เพื่อประเมินคุณภาพงานด้านการพัฒนาป่าชุมชนขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้องตี้

5. เพื่อประเมินคุณภาพงานด้านงานสาธารณสุขมูลฐานขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้องตี้

**ขอบเขตการวิจัย**

การประเมินคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้องตี้ อำเภอไทรโยคจังหวัดกาญจนบุรี ประกอบด้วย 5 โครงการ คือ

1. โครงการด้านการอนุรักษ์ประเพณีท้องถิ่นทอดสะพานค้ำต้นโพธิ์

2. โครงการด้านท้องถิ่นอาสาปลูกป่าเฉลิมพระเกียรติ “จิตอาสา สร้างป่า รักษ์น้ำ”

3. โครงการด้านงานส่งเสริมอาชีพ

4. โครงการด้านการพัฒนาป่าชุมชน

5. โครงการด้านงานสาธารณสุขมูลฐาน

1. ขอบเขตด้านเนื้อหาตัวแปร

**ตัวแปรอิสระ** คือ การทำงานขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้องตี้ อำเภอไทรโยค จังหวัดกาญจนบุรี ปีงบประมาณ 2562 ในด้านต่าง ๆ ดังนี้

1. โครงการด้านการอนุรักษ์ประเพณีท้องถิ่นทอดสะพานค้ำต้นโพธิ์

2. โครงการด้านท้องถิ่นอาสาปลูกป่าเฉลิมพระเกียรติ “จิตอาสา สร้างป่า รักษ์น้ำ”

3. โครงการด้านงานส่งเสริมอาชีพ

4. โครงการด้านการพัฒนาป่าชุมชน

5. โครงการด้านงานสาธารณสุขมูลฐาน

**ตัวแปรตาม** คือ การประเมินการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้องตี้   
อำเภอไทรโยค จังหวัดกาญจนบุรี แกประชาชนหรือผู้มีส่วนไดสวนเสียต่อการให้บริการขององค์กรบริหารส่วนท้องถิ่น ประกอบด้วย ผู้บริหารหน่วยงานท้องถิ่น และเจ้าหน้าที่ ประชาชนหน่วยงานภาครัฐและเอกชน ปีงบประมาณ 2562

2. ขอบเขตด้านประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

* 1. ด้านประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือผู้มีส่วนไดสวนเสียที่รับหรือใชบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้องตี้ อำเภอไทรโยค จังหวัดกาญจนบุรี ปีงบประมาณ พ.ศ. 2562   
     มีประชาชนทั้งหมด 3,082 คน
  2. ด้านกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้คือ ตัวแทนผู้ที่มีส่วนได้เสียที่รับบริการหรือใช้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้องตี้ อำเภอไทรโยค จังหวัดกาญจนบุรี ปีงบประมาณ 2562 การเลือกกลุ่มตัวอย่างแบบไม่เป็นไปตามความน่าจะเป็น โดยใช้วิธีการสุ่มวิธีการสุ่มตัวอย่างแบบง่าย (Simple Random Sampling) ได้ผลจากการคำนวณโดยใช้สูตร คือ จำนวน 360 คน ใช้เครื่องมือแบบสอบถามจนได้กลุ่มตัวอย่างครบตามจำนวนที่กำหนดไว้

3. ขอบเขตด้านระยะเวลา

ระยะในการศึกษาวิจัยครั้งนี้เป็นการศึกษาความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้องตี้ อำเภอไทรโยค จังหวัดกาญจนบุรี ในปีงบประมาณ 2562 โดยมีระยะเวลาในการดำเนินการการศึกษาตั้งแต่วันที่ 1 ตุลาคม 2561 ถึง วันที่ 30 กันยายน 2562

**คำนิยามศัพท์เฉพาะ**

1. การให้บริการ หมายถึง การให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้องตี้ใน 5 ด้าน คือ

1. โครงการด้านสิ่งแวดล้อมและสุขาภิบาล

2. โครงการด้านรายได้หรือภาษี

3. โครงการด้านป้องกันและลดอุบัติเหตุ (โครงการป้องกันและลดอุบัติเหตุทางถนนในช่วงเทศกาล)

4. โครงการด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม

5. โครงการด้านการบริหารงานตามหลักธรรมาภิบาล (โครงการรณรงค์ต่อต้านการทุจริตคอร์รัปชั่น)

1. การประเมินการให้บริการ หมายถึง การทำงานขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้องตี้ อำเภอไทรโยค จังหวัดกาญจนบุรี

3. ผูมีสวนไดสวนเสีย หมายถึง ผู้ที่ได้รับผลกระทบ ทั้งทางบวกและทางลบ ทั้งทางตรง  
และทางออมที่เกิดจากการดำเนินการของ องค์การบริหารส่วนตำบลบ้องตี้ อำเภอไทรโยค  
จังหวัดกาญจนบุรี เช่น ผู้บริหารหน่วยงานท้องถิ่นและเจ้าหน้าที่ บุคลากรในหน่วยงานภาครัฐ  
และเอกชน สวนราชการภาครัฐและเอกชน ประชาชนในองค์การบริหารส่วนตำบลบ้องตี้   
อำเภอไทรโยค จังหวัดกาญจนบุรี

**ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ**

1. ทราบผลจากการศึกษาระดับความพอใจทำให้หน่วยงานสามารถนำผลที่ได้เป็นแนวทางในการแกไขและพัฒนาการให้บริการประชาชนอย่างมีประสิทธิภาพ

2. ผลจากการศึกษาผู้บริหารเข้าใจสภาพ และปัญหาของการให้บริการนำไปสู่การปรับเปลี่ยนให้ตรงความต้องการอย่างแท้จริง

3. องค์การบริหารส่วนตำบลบ้องตี้ อำเภอไทรโยค จังหวัดกาญจนบุรี สามารถนำข้อมูลที่ได้ไปปรับปรุงการดำเนินการให้ดียิ่งขึ้นไป

**กรอบแนวคิดการวิจัย**

- โครงการด้านการอนุรักษ์ประเพณีท้องถิ่นทอดสะพานค้ำต้นโพธิ์

- โครงการด้านท้องถิ่นอาสาปลูกป่าเฉลิมพระเกียรติ “จิตอาสา สร้างป่า รักษ์น้ำ”

- โครงการด้านงานส่งเสริมอาชีพ

- โครงการด้านการพัฒนาป่าชุมชน

- โครงการด้านงานสาธารณสุขมูลฐาน

การให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบ้องตี้ อำเภอไทรโยค จังหวัดกาญจนบุรี

ภาพที่ 1 กรอบแนวคิดการวิจัย