

บทที่ 1

บทนำ

1.1 ความสำคัญของปัญหา

องค์การบริหารส่วนตำบล (อบต.) เป็นหน่วยการบริหารราชการส่วนท้องถิ่น มีฐานะเป็นนิติบุคคลและราชการส่วนท้องถิ่น จัดตั้งขึ้นตามพระราชบัญญัติสภาตำบลและองค์การบริหารส่วนตำบล พ.ศ. 2537 ซึ่งมีผลใช้บังคับตั้งแต่วันที่ 2 มีนาคม พ.ศ.2538 และมีฉบับแก้ไขเพิ่มเติมในเวลาต่อมา พระราชบัญญัติฉบับนี้ได้ส่งผลให้มีการกระจายอำนาจสู่องค์กรประชาชนในระดับตำบลอย่างมาก โดยได้ยกฐานะสภาตำบลซึ่งมีรายได้ตามเกณฑ์คือ มีรายได้ไม่รวมเงินอุดหนุนในปีงบประมาณที่ล่วงมาติดต่อกัน 3 ปีเฉลี่ยไม่ต่ำกว่าปีละ 150,000 บาท ขึ้นเป็นองค์การบริหารส่วนตำบล กล่าวได้ว่าการจัดตั้งองค์การบริหารส่วนตำบลนี้เป็นผลผลิตหนึ่งของกระแสของสังคมที่ต้องการจะปฏิรูปการเมือง ดังนั้นองค์การบริหารส่วนตำบลจึงเป็นมิติหนึ่งของความพยายามในการปฏิรูปการเมืองโดยการกระจายอำนาจสู่ท้องถิ่น

องค์การบริหารส่วนตำบล มีความสำคัญต่อท้องถิ่นเป็นอย่างมาก เพราะเป็นองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่มีขนาดเล็กที่สุด แต่ใกล้ชิดกับประชาชนมากที่สุด โดยเฉพาะประชาชนในพื้นที่ชนบท องค์การบริหารส่วนตำบลเป็นองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่เปิดโอกาสให้ประชาชนในชุมชนระดับตำบล หมู่บ้านได้เข้ามามีส่วนร่วมในการปกครองตนเองตามระบอบประชาธิปไตย (โกวิทย์ พวงงาม, 2547: 1)

อำนาจหน้าที่ขององค์การบริหารส่วนตำบล (อบต.) แบ่งเป็น 3 ส่วน คือ

1) อำนาจหน้าที่ตามกฎหมายรัฐธรรมนูญ 2560 (หมวด 14 การปกครองส่วนท้องถิ่น)

ตามกฎหมายรัฐธรรมนูญ 2560 กำหนดให้มีการจัดการปกครองส่วนท้องถิ่นตามหลักแห่งการปกครองตนเองตามเจตนารมณ์ของประชาชนในท้องถิ่น ทั้งนี้ ตามวิธีการและรูปแบบองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่กฎหมายบัญญัติ การจัดตั้งองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในรูปแบบใดให้คำนึงถึงเจตนารมณ์ของประชาชนในท้องถิ่นและความสามารถในการปกครองตนเองในด้านรายได้ จำนวนและความหนาแน่นของประชากร และพื้นที่ที่ต้องรับผิดชอบ ประกอบกัน (มาตรา 249)

องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมีหน้าที่และอำนาจดูแลและจัดทำบริการสาธารณะและกิจกรรมสาธารณะเพื่อประโยชน์ของประชาชนในท้องถิ่นตามหลักการพัฒนาอย่างยั่งยืน รวมทั้งส่งเสริมและสนับสนุนการจัดการศึกษาให้แก่ประชาชนในท้องถิ่น ทั้งนี้ ตามที่กฎหมายบัญญัติ การจัดทำบริการสาธารณะและกิจกรรมสาธารณะใดที่สมควรให้เป็นหน้าที่และอำนาจโดยเฉพาะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นแต่ละรูปแบบ หรือให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นเป็นหน่วยงานหลักในการดำเนินการใดให้เป็นไปตามที่กฎหมายบัญญัติซึ่งต้องสอดคล้องกับรายได้ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

ในการจัดทำบริการสาธารณะหรือกิจกรรมสาธารณะใดที่เป็นหน้าที่และอำนาจขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ถ้าการร่วมดำเนินการกับเอกชนหรือหน่วยงานของรัฐหรือการมอบหมายให้เอกชนหรือหน่วยงานของรัฐดำเนินการ จะเป็นประโยชน์แก่ประชาชนในท้องถิ่นมากกว่าการที่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจะดำเนินการเอง องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจะร่วมหรือมอบหมายให้เอกชนหรือหน่วยงานของรัฐดำเนินการนั้นก็

รัฐต้องดำเนินการให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมีรายได้ของตนเองโดยจัดระบบภาษีหรือการจัดสรรภาษีที่เหมาะสม รวมทั้งส่งเสริมและพัฒนาการหารายได้ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ทั้งนี้ เพื่อให้สามารถดำเนินการตามวรรคหนึ่งได้อย่างเพียงพอ ในระหว่างที่ยังไม่อาจดำเนินการได้ ให้รัฐจัดสรรงบประมาณเพื่อสนับสนุนองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นไปพลางก่อน

กฎหมายที่เกี่ยวกับการบริหารราชการส่วนท้องถิ่น ต้องให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมีอิสระในการบริหาร การจัดทำบริการสาธารณะ การส่งเสริมและสนับสนุนการจัดการศึกษา การเงินและการคลัง และการกำกับดูแลองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นซึ่งต้องทำเพียงเท่าที่จำเป็นเพื่อการคุ้มครองประโยชน์ของประชาชนในท้องถิ่นหรือประโยชน์ของประเทศเป็นส่วนรวม การป้องกันการทุจริตและการใช้จ่ายเงินอย่างมีประสิทธิภาพ โดยคำนึงถึงความเหมาะสมและความแตกต่างขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นแต่ละรูปแบบ (มาตรา 250)

ในการดำเนินงาน ให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น สภาท้องถิ่น และผู้บริหารท้องถิ่นเปิดเผยข้อมูลและรายงานผลการดำเนินงานให้ประชาชนทราบ รวมตลอดทั้งมีกลไกให้ประชาชนในท้องถิ่นมีส่วนร่วมด้วย ทั้งนี้ ตามหลักเกณฑ์และวิธีการที่กฎหมายบัญญัติ (มาตรา 253) เป็นต้น

2) อำนาจหน้าที่ตามพระราชบัญญัติสภาตำบลและองค์การบริหารส่วนตำบล พ.ศ. 2537

ตามพระราชบัญญัติสภาตำบลและองค์การบริหารส่วนตำบล พ.ศ. 2537 (และแก้ไขฉบับที่ 5 พ.ศ.2546) กำหนดอำนาจหน้าที่ขององค์การบริหารส่วนตำบลไว้ในมาตรา 66 โดยกำหนดให้องค์การบริหารส่วนตำบลมีอำนาจหน้าที่ในการพัฒนาตำบลทั้งในด้านเศรษฐกิจ สังคม และวัฒนธรรม

องค์การบริหารส่วนตำบลมีหน้าที่ที่ต้องทำในเขตองค์การบริหารส่วนตำบล ดังต่อไปนี้ (พระราชบัญญัติสภาตำบลและองค์การบริหารส่วนตำบล พ.ศ. 2537 แก้ไขเพิ่มเติม (ฉบับที่ 3) พ.ศ. 2542 มาตรา 67)

- (1) จัดให้มีและบำรุงรักษาทางน้ำและทางบก
- (2) รักษาความสะอาดของถนน ทางน้ำ ทางเดิน และที่สาธารณะ รวมทั้งกำจัดมูลฝอยและสิ่งปฏิกูล
- (3) ป้องกันโรคและระงับโรคติดต่อ
- (4) ป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย
- (5) ส่งเสริมการศึกษา ศาสนา และวัฒนธรรม

- (6) ส่งเสริมการพัฒนาสตรี เด็ก เยาวชน ผู้สูงอายุ และผู้พิการ
 - (7) คัดค้าน คุ่มครอง ดูแล และบำรุงรักษาทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม
 - (8) บำรุงรักษาศิลปะ จารีตประเพณี ภูมิปัญญาท้องถิ่น และวัฒนธรรมอันดีของท้องถิ่น
 - (9) ปฏิบัติหน้าที่อื่นตามที่ทางราชการมอบหมายโดยจัดสรรงบประมาณหรือบุคลากรให้ตามความจำเป็นและสมควร
- 3) อำนาจหน้าที่ตามพระราชบัญญัติกำหนดแผนและขั้นตอนการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น พ.ศ. 2542 โดยมีรายละเอียดตามลำดับ ดังนี้
- ตามพระราชบัญญัติกำหนดแผนและขั้นตอนการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น พ.ศ.2542 หมวด 2 ว่าด้วยการกำหนดอำนาจและหน้าที่ในการจัดระบบการบริการสาธารณะ โดยกำหนดให้เทศบาล เมืองพัทยา และองค์การบริหารส่วนตำบล มีอำนาจและหน้าที่ในการจัดระบบการบริการสาธารณะเพื่อประโยชน์ของประชาชนในท้องถิ่นของตนเอง ดังนี้ (มาตรา 16)
- (1) การจัดทำแผนพัฒนาท้องถิ่นของตนเอง
 - (2) การจัดให้มีและบำรุงรักษาทางบก ทางน้ำ และทางระบายน้ำ
 - (3) การจัดให้มีและควบคุมตลาด ท่าเทียบเรือ ท่าข้าม และที่จอดรถ
 - (4) การสาธารณสุขูปโภคและการก่อสร้างอื่น ๆ
 - (5) การสาธารณสุขูปการ
 - (6) การส่งเสริม การฝึก และการประกอบอาชีพ
 - (7) การพาณิชย์ และการส่งเสริมการลงทุน
 - (8) การส่งเสริมการท่องเที่ยว
 - (9) การจัดการศึกษา
 - (10) การสังคมสงเคราะห์ และการพัฒนาคุณภาพชีวิตเด็ก สตรี คนชรา และผู้ด้อยโอกาส
 - (11) การบำรุงรักษาศิลปะ จารีตประเพณี ภูมิปัญญาท้องถิ่น และวัฒนธรรมอันดีของท้องถิ่น
 - (12) การปรับปรุงแหล่งชุมชนแออัดและการจัดการเกี่ยวกับที่อยู่อาศัย
 - (13) การจัดให้มีและบำรุงรักษาสถานที่พักผ่อนหย่อนใจ
 - (14) การส่งเสริมกีฬา
 - (15) การส่งเสริมประชาธิปไตย ความเสมอภาค และสิทธิเสรีภาพของประชาชน
 - (16) ส่งเสริมการมีส่วนร่วมของราษฎรในการพัฒนาท้องถิ่น
 - (17) การรักษาความสะอาดและความเป็นระเบียบเรียบร้อยของบ้านเมือง
 - (18) การกำจัดมูลฝอย สิ่งปฏิกูล และน้ำเสีย

- (19) การสาธารณสุข การอนามัยครอบครัว และการรักษาพยาบาล
 - (20) การจัดให้มีและควบคุมสุสานและฌาปนสถาน
 - (21) การควบคุมการเลี้ยงสัตว์
 - (22) การจัดให้มีและควบคุมการฆ่าสัตว์
 - (23) การรักษาความปลอดภัย ความเป็นระเบียบเรียบร้อย และการอนามัย โรงมหรสพ และสาธารณสถานอื่น ๆ
 - (24) การจัดการ การบำรุงรักษา และการใช้ประโยชน์จากป่าไม้ ที่ดิน ทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม
 - (25) การผังเมือง
 - (26) การขนส่งและการวิศวกรรมจราจร
 - (27) การดูแลรักษาที่สาธารณะ
 - (28) การควบคุมอาคาร
 - (29) การป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย
 - (30) การรักษาความสงบเรียบร้อย การส่งเสริมและสนับสนุนการป้องกันและรักษาความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน
 - (31) กิจการอื่นใดที่เป็นผลประโยชน์ของประชาชนในท้องถิ่นตามที่คณะกรรมการประกาศกำหนด
- ข้อมูลโดยสถาบันพระปกเกล้า ซึ่งเป็นอีกสถาบันที่ได้ตรวจประเมินและให้รางวัลที่ชื่อว่า "รางวัลสถาบันพระปกเกล้า" เพื่อให้รางวัลสำหรับองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่มีความเป็นเลิศ โดยแยกเป็น 3 ประเภท คือ
- (1) รางวัลด้านการเสริมสร้างความโปร่งใสและการมีส่วนร่วมของประชาชน
 - (2) รางวัลด้านการเสริมสร้างสันติสุขและความสมานฉันท์ และ
 - (3) รางวัลด้านการเสริมสร้างเครือข่ายรัฐ เอกชน และประชาสังคม

โดยข้อมูลจากบันทึกเรื่องเด่นรางวัลพระปกเกล้า ท้องถิ่นกับบริการสาธารณะ (สถาบันพระปกเกล้า, 2560: 3-16) ในประเด็นอำนาจหน้าที่ในการจัดการบริการสาธารณะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น สรุปว่า ปัจจุบันองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมีอำนาจและหน้าที่ในการจัดบริการสาธารณะเพื่อประโยชน์ของประชาชนในท้องถิ่นหลากหลายประเภท ซึ่งเป็นบริการสาธารณะที่เกี่ยวข้องกับคุณภาพชีวิตของประชาชนในทุกมิติ ทั้งมิติทางสังคม เศรษฐกิจ และสิ่งแวดล้อม และยังเกี่ยวกับประชากรทุกช่วงวัยตั้งแต่แรกเกิด เด็กและเยาวชน วัยทำงาน และผู้สูงอายุ ยกตัวอย่างเช่น การสร้างทางเดิน ทางเท้า สะพาน ถนนหนทาง ทางระบายน้ำ การจัดการสถานีขนส่งทางบกและทางน้ำ การจัดให้มีท่าเทียบเรือ ท่าข้าม ที่จอดรถ การจัดให้มีตลาด การจัดให้มีไฟฟ้า ประปา น้ำสะอาด การจัดให้มีห้องน้ำสาธารณะ การจัดการขยะมูลฝอย การ

บำบัดน้ำเสีย การผังเมือง การควบคุมอาคาร การสังคมสงเคราะห์ การจัดการศึกษา ศูนย์การเรียนรู้ชุมชน ศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก การส่งเสริมการท่องเที่ยว การส่งเสริมอาชีพ การส่งเสริมกีฬา การป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย การสาธารณสุขขั้นพื้นฐาน การจัดการสิ่งแวดล้อม การดูแลรักษาที่สาธารณประโยชน์ การดูแลโบราณสถาน และการส่งเสริมศาสนา ศิลปะ วัฒนธรรม และจารีตประเพณีท้องถิ่น เป็นต้น

และในด้านประสิทธิภาพการให้บริการสาธารณะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น พบว่านับเป็นเวลาสองทศวรรษที่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นกลายเป็นหน่วยงานหลักในการจัดการบริการสาธารณะให้ประชาชน หากพิจารณาถึงประสิทธิภาพการดำเนินงานขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในช่วงสองปีที่ผ่านมา (ปีงบประมาณ 2558 – 2559) พบว่า ในปีงบประมาณ 2558 องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นเกือบทั้งหมด จำนวน 7,285 แห่ง จาก 7,852 แห่ง (ไม่รวมกรุงเทพมหานคร) คิดเป็นร้อยละ 92.78 สามารถจัดการบริการสาธารณะได้โดยผ่านเกณฑ์มาตรฐานขั้นต่ำ (มีผลการประเมินประสิทธิภาพด้านการบริการสาธารณะเฉลี่ยตั้งแต่ร้อยละ 60 ขึ้นไป)

ทั้งนี้ องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่สามารถจัดการบริการสาธารณะได้โดยผ่านเกณฑ์มาตรฐานขั้นต่ำแบ่งเป็น องค์กรปกครองส่วนจังหวัด 72 แห่ง คิดเป็นร้อยละ 94.74 ขององค์การบริหารส่วนจังหวัดทั้งหมด เทศบาลนคร 29 แห่ง คิดเป็นร้อยละ 96.67 ของเทศบาลนครทั้งหมด เทศบาลเมือง 173 แห่ง คิดเป็นร้อยละ 97.19 ของเทศบาลเมืองทั้งหมด เทศบาลตำบล 2,092 แห่ง คิดเป็นร้อยละ 93.73 ของเทศบาลตำบลทั้งหมด ขององค์การบริหารส่วนตำบล 4,918 แห่ง คิดเป็นร้อยละ 92.18 ขององค์การบริหารส่วนตำบลทั้งหมด และเมืองพัทยา 1 แห่ง

นอกจากนี้ ในช่วงสองปีที่ผ่านมา(ปีงบประมาณ 2558-2559) องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นโดยภาพรวมทั้งประเทศสามารถจัดการบริการสาธารณะได้อย่างมีประสิทธิภาพในระดับดี หรือมีผลการประเมินเฉลี่ยของทั้งสองปี คิดเป็นร้อยละ 73.76 โดยในปี 2559 องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นสามารถจัดการบริการสาธารณะได้มีประสิทธิภาพดีขึ้นกว่าปี 2558

ในช่วงสองปีที่ผ่านมา(ปีงบประมาณ 2558-2559) การบริการสาธารณะที่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นสามารถจัดการได้มีประสิทธิภาพมากที่สุดในห้าลำดับแรก ได้แก่ อันดับแรก ด้านไฟฟ้าสาธารณะ มีผลการประเมินเฉลี่ยร้อยละ 93.15 อันดับสอง ด้านการส่งเสริมผู้ด้อยโอกาส มีผลการประเมินเฉลี่ยร้อยละ 85.34 อันดับสาม ด้านการป้องกันบรรเทาสาธารณภัย มีผลการประเมินเฉลี่ยร้อยละ 82.16 อันดับสี่ ด้านระบบระบายน้ำ มีผลการประเมินเฉลี่ยร้อยละ 80.16 และอันดับห้า ด้านการส่งเสริมศาสนา ศิลปะ วัฒนธรรม ประเพณีท้องถิ่น มีผลการประเมินเฉลี่ยร้อยละ 79.11 ขณะที่ การบริการสาธารณะที่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นสามารถจัดการได้มีประสิทธิภาพน้อยที่สุดในห้าลำดับแรก ได้แก่ อันดับแรก ด้านการส่งเสริมการท่องเที่ยว มีผลการประเมินเฉลี่ยร้อยละ 59.31 อันดับสอง ด้านถนน ทางเดิน และทางเท้า มีผลการประเมินเฉลี่ยร้อยละ 62.24 อันดับสาม ด้านการส่งเสริมกีฬา มีผลการประเมินเฉลี่ยร้อยละ 65.34 อันดับสี่ ด้านงานสาธารณสุข มีผลการประเมินเฉลี่ยร้อยละ 65.41 และอันดับห้า ด้านการจัดการ

ทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม มีผลการประเมินเฉลี่ยร้อยละ 66.54 (สถาบันพระปกเกล้า, 2560: 3-16)

ด้านความพึงพอใจต่อการจัดบริการสาธารณะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ผลการประเมินประสิทธิภาพการจัดบริการสาธารณะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นโดยภาพรวมทั้งประเทศในช่วงสองปี คือ ปีงบประมาณ 2558 และ 2559 อยู่ระดับดี และมีความสอดคล้องกับระดับความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการ โดยในช่วงห้าปีที่ผ่านมาตั้งแต่ พ.ศ.2555 – 2559 ประชาชนมีความพึงพอใจต่อบริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในระดับสูง หากพิจารณาแยกตามประเภทบริการสาธารณะ พบว่า ในช่วงสองปีที่ผ่านมา (ปี พ.ศ.2558 และ 2559) บริการสาธารณะของรัฐและองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่ประชาชนพึงพอใจลำดับแรก ได้แก่ อันดับแรก ไฟฟ้า ค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจร้อยละ 90.85 อันดับสอง โรงเรียน ค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจร้อยละ 88.7 อันดับสาม ศูนย์เด็กเล็ก ค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจร้อยละ 82.8 อันดับสี่ บริการสาธารณสุขและศูนย์อนามัย ค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจร้อยละ 82.65 และอันดับห้า ถนน ค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจร้อยละ 82.35 สำหรับบริการสาธารณะของรัฐและองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่ประชาชนพึงพอใจน้อยที่สุดในห้าลำดับแรก ได้แก่ อันดับแรก อินเทอร์เน็ตชุมชน ค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจร้อยละ 38.05 อันดับสอง การฝึกอาชีพ ค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจร้อยละ 54.15 อันดับสาม ระบบขนส่งมวลชน (รถประจำทาง) ค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจร้อยละ 57.65 อันดับสี่ การจัดการน้ำเสีย ค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจร้อยละ 62.6 และอันดับห้า สิ่งแวดล้อมในชุมชน (ป่า/น้ำ) ค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจร้อยละ 66.55

โดยเกณฑ์การประเมินประสิทธิภาพการจัดบริการสาธารณะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น รวมทั้งระดับความพึงพอใจต่อการจัดบริการสาธารณะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นถือเป็นเกณฑ์ที่คณะกรรมการกลางข้าราชการองค์การบริหารส่วนจังหวัด (ก.จ.) คณะกรรมการกลางพนักงานเทศบาล (ก.ท) และคณะกรรมการกลางพนักงานส่วนตำบล (ก.อบต.) มีมติเห็นชอบกำหนดมาตรฐานทั่วไปเกี่ยวกับหลักเกณฑ์เงื่อนไข และวิธีการกำหนดเงินประโยชน์ตอบแทนอื่นเป็นกรณีพิเศษอันมีลักษณะเป็นเงินรางวัลประจำปีสำหรับพนักงานส่วนท้องถิ่น ลูกจ้าง และพนักงานจ้างขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ซึ่งในการขอรับการประเมินเพื่อขอรับเงินรางวัลประจำปีดังกล่าว ต้องมีการดำเนินการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นตามตัวชี้วัดที่ 1 มิติที่ 2 มิติด้านคุณภาพการให้บริการ โดยให้สถาบันการศึกษาระดับอุดมศึกษาของรัฐที่มีการสอนในระดับปริญญาตรีขึ้นไป ที่ได้มาตรฐานและเป็นกลาง

รวมทั้ง การประเมินและสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการสาธารณะเพื่อใช้เป็นเกณฑ์ส่วนหนึ่งเพื่อชี้วัดระดับความเป็นธรรมาภิบาล ความโปร่งใส การมีส่วนร่วมและความเชื่อถือว่าไว้วางใจของประชาชน เพื่อชี้วัดระดับขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่มีความเป็นเลิศในการบริหารจัดการ ซึ่งสอดคล้องกับเกณฑ์การประเมินเพื่อประกวดในโครงการต่างๆ อาทิ รางวัลพระปกเกล้า

สำหรับองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่มีความเป็นเลิศประจำปี 2560-2562 โครงการรางวัลการบริหารจัดการที่ดีสำหรับองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นของสำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี เป็นต้น

มหาวิทยาลัยขอนแก่น ซึ่งเป็นสถาบันศึกษาของรัฐที่มีองค์ความรู้ระดับประเทศ มีความโดดเด่นในภูมิภาคตะวันออกเฉียงเหนือ ได้มาตรฐานและเป็นกลาง โดยวิทยาลัยการปกครองท้องถิ่น มหาวิทยาลัยขอนแก่น ได้จัดทำบริการวิชาการให้กับหน่วยงานในพื้นที่และชุมชนท้องถิ่นในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ โดยได้จัดทำโครงการสำรวจและประเมินความพึงพอใจในการให้บริการของหน่วยงานองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ตามประกาศหลักเกณฑ์ เงื่อนไข และวิธีการกำหนดเงินประโยชน์ตอบแทนอื่นเป็นกรณีพิเศษอันมีลักษณะเป็นเงินรางวัลประจำปีสำหรับพนักงานส่วนท้องถิ่น ลูกจ้าง และพนักงานจ้างขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น พ.ศ.2562 เพื่อดำเนินการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นตามตัวชี้วัดที่ 1 มิติที่ 2 มิติ ด้านคุณภาพการให้บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในจังหวัดอุบลราชธานี (ประจำปีงบประมาณ 2562) และใช้เป็นเกณฑ์ส่วนหนึ่งเพื่อชี้วัดระดับมาตรฐานการให้บริการ ระดับความเป็นธรรมาภิบาล ความโปร่งใส การมีส่วนร่วมและความเชื่อถือไว้วางใจของประชาชน รวมทั้งใช้วัดระดับองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่มีความเป็นเลิศในการบริหารจัดการ หรือองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่มีการบริหารจัดการที่ดี เป็นต้น

1.2 โจทย์วิจัย/ปัญหาวิจัย

ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองเต่า อำเภอตระการพืชผล จังหวัดอุบลราชธานี (ประจำปีงบประมาณ 2562) อยู่ในระดับใด กิจกรรม/โครงการด้านใดที่ประชาชนมีระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการมากที่สุด ข้อเสนอแนะอื่นๆ ด้านใดที่ประชาชนผู้รับบริการต้องการให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นดำเนินการแก้ไขโดยเร่งด่วน

1.3 วัตถุประสงค์

เพื่อดำเนินการสำรวจระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นตามตัวชี้วัดที่ 1 มิติที่ 2 มิติด้านคุณภาพการให้บริการของ ศึกษากิจกรรม/โครงการที่ประชาชนมีระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการมากที่สุด และข้อเสนอแนะอื่นๆ ที่ประชาชนผู้รับบริการต้องการให้ฝ่ายบริหารองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นดำเนินการแก้ไขโดยเร่งด่วน

1.4 ระเบียบวิธีการวิจัย

การสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองเต่า อำเภอตระการพืชผล จังหวัดอุบลราชธานี (ประจำปีงบประมาณ 2562) ใช้วิธีการวิจัยเชิงปริมาณ

(Quantitative Research) เก็บข้อมูลโดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างที่ถูกสุ่มเลือก และใช้วิธีการวิจัยเชิงคุณภาพ (Qualitative Research) โดยรวบรวมข้อมูลจากเอกสาร (Documentary Research) ที่เกี่ยวข้อง

1.5 ขอบเขตการวิจัย

การศึกษาระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มาใช้บริการในองค์การบริหารส่วนตำบลหนองเต่า อำเภอตระการพืชผล จังหวัดอุบลราชธานี (ประจำปีงบประมาณ 2562) กำหนดขอบเขตในการประเมินของลักษณะงาน 5 ด้าน ได้แก่

- (1) งานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง
- (2) งานด้านการศึกษา
- (3) งานด้านรายได้หรือภาษี
- (4) งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม
- (5) งานด้านสาธารณสุข

โดยแต่ละกิจกรรม/โครงการ จะสำรวจใน 5 ประเด็น ประกอบด้วย

- (1) ข้อมูลส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ ศาสนา อาชีพ ระดับการศึกษา รายได้ต่อเดือน การเข้าร่วมกิจกรรมที่จัดโดยองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในเขตพื้นที่ ในช่วงปีงบประมาณ 2562 และการทำแบบสำรวจและประเมินความพึงพอใจในการให้บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น
- (2) ด้านกระบวนการให้บริการ ขั้นตอนการให้บริการ ขั้นตอนการกรอกเอกสาร จัดลำดับการให้บริการ ป้ายแสดงขั้นตอนการขอรับบริการ ความสะดวกทันสมัย และความรวดเร็ว
- (3) ด้านช่องทางการให้บริการ ได้แก่ ความหลากหลายของช่องทางการให้บริการ ความทันสมัยของช่องทางการให้บริการ ความสะดวกสบายของช่องทางการให้บริการ ความพอเพียง/ทั่วถึงของช่องทางการให้บริการ การรับรู้ช่องทางการให้บริการของประชาชน
- (4) ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากร ได้แก่ ความเพียงพอของเจ้าหน้าที่ การแต่งกาย การต้อนรับ ความสุภาพ ยิ้มแย้ม เต็มใจบริการ กระตือรือร้น ให้คำแนะนำ และการให้บริการที่เท่าเทียม และ
- (5) ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก ความสะอาด ความเหมาะสมของการจัดพื้นที่ สถานที่พักรอ น้ำดื่ม ระบบระบายอากาศ แสงสว่าง การประชาสัมพันธ์ เอกสารให้ความรู้ ระบบรักษาความปลอดภัย และห้องสุขา

1.6 ประโยชน์ที่ได้รับจากการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการ

ประโยชน์ที่ได้รับจากการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นตามตัวชี้วัดที่ 1 มิติที่ 2 มิติด้านคุณภาพการให้บริการที่สำคัญ ได้แก่

- 1) เพื่อใช้วัดระดับขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่มีความเป็นเลิศในการบริหารจัดการ ซึ่งสอดคล้องกับเกณฑ์การประเมินเพื่อประกวดในโครงการต่างๆ อาทิ รางวัลพระปกเกล้าสำหรับองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่มีความเป็นเลิศประจำปี 2560-2562 โครงการรางวัลการบริหารจัดการที่ดีสำหรับองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นของสำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี ปีงบประมาณ 2562 เป็นต้น
- 2) ผลการสำรวจสามารถนำไปใช้เป็นเกณฑ์ (Criteria) เพื่อเป็นตัวชี้วัดในการวัดระดับคุณภาพการให้บริการ และคุณภาพของบุคลากรขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นได้
- 3) ทราบระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นตามตัวชี้วัดที่ 1 มิติที่ 2 มิติด้านคุณภาพการให้บริการ
- 4) เพื่อไปเป็นข้อมูลในการพัฒนา ปรับปรุง การให้บริการตามตัวชี้วัดที่ 1 มิติที่ 2 มิติด้านคุณภาพการให้บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นให้ดียิ่งขึ้น
- 5) ใช้เป็นข้อมูลพื้นฐานในการนำไปใช้อ้างอิงเพื่อพัฒนาการให้บริการ เพื่อยกระดับความพึงพอใจและตอบสนองความต้องการของประชาชนให้เกิดประสิทธิภาพ ประสิทธิผลต่อไป
- 6) ทำให้ทราบลักษณะกิจกรรม/ โครงการที่ประชาชนมีระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการมากที่สุด และกิจกรรม/ โครงการที่ประชาชนมีระดับความพึงพอใจน้อยหรือไม่พอใจ
- 7) ทำให้ทราบถึงศักยภาพ สมรรถนะความสามารถในการให้บริการสาธารณะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น
- 8) รวมทั้งปัญหาและอุปสรรคในการให้บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นตามทัศนะของประชาชนผู้รับบริการ

1.7 สภาพทั่วไปและข้อมูลพื้นฐานขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองเต่า

1.7.1 ที่ตั้งของหมู่บ้านหรือชุมชนหรือตำบล

องค์การบริหารส่วนตำบลหนองเต่า เป็นองค์การบริหารส่วนตำบล 1 ใน 23 องค์การบริหารส่วนตำบลของอำเภอตระการพืชผลได้รับการยกฐานะจากสภาตำบลเป็นองค์การบริหารส่วนตำบลตามประกาศกระทรวงมหาดไทยและมีผลบังคับใช้ เมื่อวันที่ 16 ธันวาคม 2539 และที่ทำการองค์การบริหารส่วนตำบลหนองเต่า ตั้งอยู่ที่บ้านหนองเต่า หมู่ที่ 8

องค์การบริหารส่วนตำบลหนองเต่า อยู่ห่างจากที่ว่าการอำเภอตระการพืชผล ประมาณ 24 กิโลเมตร และศาลากลางจังหวัดอุบลราชธานี ประมาณ 80 กิโลเมตร และอยู่ห่างจากกรุงเทพมหานคร โดยทางรถไฟ 710 กิโลเมตร โดยทางรถยนต์ 660 กิโลเมตร

อาณาเขต

องค์การบริหารส่วนตำบลหนองเต่า ติดต่อกับองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น (อปท.) ต่างๆ ดังนี้

- ทิศเหนือ ติดต่อกับองค์การบริหารส่วนตำบลกาบิน อำเภอภูซำปูน
- ทิศใต้ ติดต่อกับองค์การบริหารส่วนตำบลนาสะไม อำเภอตระการพืชผล
- ทิศตะวันออก ติดต่อกับองค์การบริหารส่วนตำบลเป้า อำเภอตระการพืชผล
- ทิศตะวันตก ติดต่อกับองค์การบริหารส่วนตำบลลือ อำเภอปทุมราชวงศา

เนื้อที่

องค์การบริหารส่วนตำบลหนองเต่า มีเนื้อที่ทั้งหมด 40 ตารางกิโลเมตร หรือ 23,125 ไร่ แยกเป็นแต่ละหมู่บ้านได้ดังนี้

หมู่ที่ 1 บ้านหนองเต่า	จำนวน	2,914	ไร่
หมู่ที่ 2 บ้านหนองเต่า	จำนวน	2,474	ไร่
หมู่ที่ 3 บ้านเชิงใหญ่	จำนวน	2,697	ไร่
หมู่ที่ 4 บ้านเชิงน้อย	จำนวน	2,358	ไร่
หมู่ที่ 5 บ้านโนนสว่าง	จำนวน	2,781	ไร่
หมู่ที่ 6 บ้านแหล่ไหล่	จำนวน	3,715	ไร่
หมู่ที่ 7 บ้านบกสว่าง	จำนวน	2,256	ไร่
หมู่ที่ 8 บ้านใหม่สีทอง	จำนวน	2,362	ไร่
หมู่ที่ 9 บ้านดอนเจริญ	จำนวน	1,573	ไร่

ลักษณะภูมิประเทศ

องค์การบริหารส่วนตำบลหนองเต่า มีลักษณะภูมิประเทศเป็นที่ราบสูงและสภาพอากาศค่อนข้างแห้งแล้ง

1.7.2 เขตการปกครอง

องค์การบริหารส่วนตำบลหนองเต่า มีจำนวนหมู่บ้านที่อยู่ในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลเต็มทั้งหมู่บ้าน จำนวน 9 หมู่บ้าน ดังนี้

ตารางที่ 1.1 ชื่อผู้นำหมู่บ้าน/ชุมชน

หมู่ที่	ชื่อหมู่บ้าน	ชื่อผู้นำหมู่บ้าน/ชุมชน	ตำแหน่ง
1	บ้านหนองเต่า	นายโชคชัย กันหาวัน	กำนันตำบล
2	บ้านหนองเต่า	นายจักรี สมน้อย	ผู้ใหญ่บ้าน
3	บ้านเจียง	นายสมบูรณ์ วงชิง	ผู้ใหญ่บ้าน
4	บ้านเจียงน้อย	นายบุญ ท่อแก้ว	ผู้ใหญ่บ้าน
5	บ้านโนนสว่าง	นายคำพันธ์ สิงห์ป่อง	ผู้ใหญ่บ้าน
6	บ้านแหลไหล่	นายสุพัฒน์ ไชแสง	ผู้ใหญ่บ้าน
7	บ้านบกสว่าง	นายทวี ดาเหลา	ผู้ใหญ่บ้าน
8	บ้านใหม่สีทอง	นางสุนันทา เพ็ญจันทร์	ผู้ใหญ่บ้าน
9	บ้านดอนเจริญ	นายสมมาตร ฉลาดล้ำ	ผู้ใหญ่บ้าน

1.7.3 ประชากร

องค์การบริหารส่วนตำบลหนองเต่า มีประชากรทั้งสิ้น 877 ครัวเรือน จำนวน 3,700 คน โดยแยกเป็นเพศชาย จำนวน 1,983 คน เป็นเพศหญิง จำนวน 1,787 คน โดยแยกเป็นหมู่บ้านต่างๆ ดังนี้

ตารางที่ 1.2 จำนวนประชากรองค์การบริหารส่วนตำบลหนองเต่า (ปี 2561-2562)

หมู่ ที่	ชื่อหมู่บ้าน	จำนวนประชากร				รวม (จำนวนคน)		ครัวเรือน (จำนวนหลัง)	
		ชาย (คน)		หญิง (คน)		ปี 2561	ปี 2562	ปี 2561	ปี 2562
		ปี 2561	ปี 2562	ปี 2561	ปี 2562				
1	บ้านหนองเต่า	172	172	170	170	342	342	103	106
2	บ้านหนองเต่า	175	177	169	163	344	340	100	100
3	บ้านเจียง	241	236	217	214	458	450	105	104
4	บ้านเจียงน้อย	219	229	190	193	409	422	90	92
5	บ้านโนนสว่าง	167	174	142	139	309	313	79	82
6	บ้านแหล่ไหล่	302	301	282	299	584	600	136	140
7	บ้านบกสว่าง	209	206	175	182	384	388	78	78
8	บ้านใหม่สีทอง	295	301	307	320	602	621	131	137
9	บ้านดอนเจริญ	126	124	112	111	238	235	55	53
	รวม	1,906	1,920	1,764	1,791	3,670	3,700	877	892

1.7.4 สภาพทางสังคม

การศึกษา

องค์การบริหารส่วนตำบลหนองเต่า มีสถานศึกษา/แหล่งที่ให้ความรู้กับเด็กนักเรียน ดังนี้

1) โรงเรียนในตำบลหนองเต่า ประกอบด้วย

○ โรงเรียนบ้านหนองเต่า ตั้งอยู่ หมู่ที่ 1 เปิดสอนระดับชั้นอนุบาล (1 - 2) ระดับชั้นประถมศึกษา (ป.1 - ป.6) , ระดับชั้นมัธยมศึกษาตอนต้น (ม.1 - ม.3)

○ โรงเรียนบ้านเจียง ตั้งอยู่ หมู่ที่ 3 เปิดสอนระดับชั้นอนุบาล (1 - 2) ระดับชั้นประถมศึกษา (ป.1 - ป.6)

○ โรงเรียนแหล่ไหล่ ตั้งอยู่ หมู่ที่ 6 เปิดสอนระดับชั้นอนุบาล (1 - 2) ระดับชั้นประถมศึกษา (ป.1 - ป.6)

2) ศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก สังกัดองค์การบริหารส่วนตำบลหนองเต่า ประกอบด้วย

○ ศูนย์พัฒนาเด็กเล็กก่อนวัยเรียนวัดธัมมปติฐฐาราม ตั้งอยู่ หมู่ที่ 2

○ ศูนย์พัฒนาเด็กเล็กก่อนวัยเรียนบ้านเจียงน้อย ตั้งอยู่ หมู่ที่ 4

○ ศูนย์พัฒนาเด็กเล็กก่อนวัยเรียนบ้านใหม่สีทอง ตั้งอยู่ หมู่ที่ 8

3) ในพื้นที่มีการศึกษานอกระบบ(กศน.หนองเต่า) 1 แห่ง

สาธารณสุข

องค์การบริหารส่วนตำบลหนองเต่า มีหน่วยพยาบาลที่ให้บริการประชาชนในเรื่องของการรักษาพยาบาล จำนวน 1 แห่ง คือ โรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลหนองเต่า ตั้งอยู่หมู่ที่ 1 ศูนย์สาธารณสุขมูลฐานชุมชน 9 แห่ง

1.7.5 สภาพทางเศรษฐกิจ

อาชีพ

ประชากรในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลหนองเต่า ส่วนใหญ่ประกอบอาชีพเกษตรกรรม เป็นอาชีพหลัก เช่น ทำการเกษตร (ทำนา) อาชีพรองลงมา คือ รับจ้างทั่วไปและค้าขาย

การเกษตร

ราษฎรส่วนใหญ่ประมาณร้อยละ 80 ประกอบอาชีพทำการเกษตรกรรมได้แก่ทำนา ปลูกข้าว ปลูกมันสำปะหลัง ยางพารา ที่เหลือประกอบอาชีพส่วนตัวและรับจ้าง

การปศุสัตว์

ตำบลหนองเต่ามีการปศุสัตว์ คือ การเลี้ยงโค และการเลี้ยงสุกร ในทุกหมู่บ้านของตำบลหนองเต่า

การบริการ

มีร้านบริการทำผม เสริมสวย พื้นที่ หมู่ที่ 1-9 มีโรงสีข้าวขนาดเล็กในพื้นที่

การท่องเที่ยว

วัดธัมมปติภูมิธรรม และอนุสรณ์สถานนายเคน ดาเหลาศิลปินแห่งชาติ

การพาณิชย์และกลุ่มอาชีพ

มีการรวมกลุ่มอาชีพในพื้นที่ตำบลหนองเต่า

แรงงาน

ประชาชนส่วนใหญ่ประมาณร้อยละ 80 ประกอบอาชีพทำการเกษตรกรรม รองลงมาประกอบอาชีพส่วนตัวและรับจ้าง อาชีพทำการเกษตรกรรมได้แก่ ทำนา ปลูกข้าว ไร่ยาสูบ ปลูกยางพาราและมันสำปะหลัง

หน่วยธุรกิจในเขตองค์การบริหารส่วนตำบล

- โรงสี 43 แห่ง
- ร้านค้า 23 แห่ง
- บัณฑิตน้ำมันหลอด/หยอดเหรียญ 9 แห่ง

1.7.6 การบริการพื้นฐาน

การคมนาคมขนส่ง

มีถนนลาดยางแอสฟัลท์ ถนนคอนกรีตเสริมเหล็กและถนนลูกรัง

การไฟฟ้า

มีระบบไฟฟ้าครบทุกหมู่บ้าน

การประปา

มีระบบประปาบาดาลหมู่บ้าน จำนวน 9 หมู่บ้าน ได้แก่ หมู่ที่ 1-9

ไปรษณีย์หรือการสื่อสารหรือการขนส่ง และวัสดุ ครุภัณฑ์

ที่ทำการไปรษณีย์ที่ใกล้ที่สุด ได้แก่ ไปรษณีย์ตระการพืชผล ตั้งอยู่ ตำบลตระการพืชผล อำเภอตระการพืชผล จังหวัดอุบลราชธานี ห่างจากตำบลหนองเต่า อำเภอตระการพืชผล จังหวัดอุบลราชธานี ไปทางประมาณ 24 กิโลเมตร

1.7.7 ศาสนา ประเพณี วัฒนธรรม

การนับถือศาสนา

ประชาชน หมู่ที่ 1-9 นับถือศาสนาพุทธ

1.7.8 ทรัพยากรธรรมชาติ

น้ำ

แหล่งน้ำธรรมชาติ

ลำห้วย , ลำน้ำ	3	สาย
บึง , หนองน้ำ	1	แห่ง
อ่างเก็บน้ำ	1	แห่ง

แหล่งน้ำที่สร้างขึ้น

ฝาย	3	แห่ง
ระบบประปาหมู่บ้าน	9	แห่ง
ระบบประปาภูเขา	1	แห่ง
ถังเก็บน้ำฝน	2	แห่ง

คุณภาพของทรัพยากรธรรมชาติ

ในพื้นที่ขององค์การบริหารส่วนตำบลหนองเต่าส่วนมากเป็นพื้นที่สำหรับเพาะปลูก ที่อยู่อาศัย ร้านค้า สถานประกอบการ ตามลำดับ และมีพื้นที่เพียงเล็กน้อยที่เป็นพื้นที่สาธารณะ ทรัพยากรธรรมชาติในพื้นที่ ก็ได้แก่ ดิน น้ำ ต้นไม้ อากาศที่ไม่มีมลพิษ

ภาพที่ 1.1 ทีมงานนักวิจัยลงพื้นที่แจกแบบสอบถามในเขต อบต.หนองเต่า อ.ตระการพืชผล (1)



ภาพที่ 1.2 ทีมงานนักวิจัยลงพื้นที่แจกแบบสอบถามในเขต อบต.หนองเต่า อ.ตระการพืชผล (2)



ภาพที่ 1.3 ทีมงานนักวิจัยลงพื้นที่แจกแบบสอบถามในเขต อบต.หนองเต่า อ.ตระการพืชผล (3)



ภาพที่ 1.4 ทีมงานนักวิจัยลงพื้นที่แจกแบบสอบถามในเขต อบต.หนองเต่า อ.ตระการพืชผล (4)

