

# บทที่ 1

## บทนำ

### ความเป็นมาของการประเมิน

สังคมไทยตามระบอบประชาธิปไตยในปัจจุบันได้มีการแบ่งการปกครองออกเป็น 3 ส่วนคือ ส่วนกลาง ส่วนภูมิภาคและส่วนท้องถิ่น เพื่อมุ่งมั่นในการพัฒนาประเทศให้มีความมั่นคงในทุกๆด้านอาทิ ด้านเศรษฐกิจ สังคม การเมือง วัฒนธรรมและขนบธรรมเนียมประเพณีท้องถิ่น เพื่อให้ประชาชนอยู่ดีมีสุขและมีคุณภาพชีวิตที่ดีขึ้น ซึ่งเป็นภารกิจหลักของรัฐเพื่อวางรากฐานในการพัฒนาประเทศให้สามารถพึ่งตนเองได้ในระยะยาว และมุ่งสู่การเป็นประเทศที่พัฒนาในทุกๆ ด้านอย่างยั่งยืน ซึ่งการปกครองส่วนท้องถิ่นของไทยในปัจจุบันแบ่งออกเป็นรูปแบบทั่วไป ได้แก่ องค์การบริหารส่วนจังหวัด (อบจ.) เทศบาล องค์การบริหารส่วนตำบล (อบต.) และรูปแบบพิเศษ ได้แก่ กรุงเทพมหานคร (กทม.) และเมืองพัทยา สำหรับการปกครองส่วนท้องถิ่น (Local Government) ถือเป็นการบริหารราชการรูปแบบหนึ่งที่เป็นพื้นฐานการพัฒนาประเทศและการปกครองในระบอบประชาธิปไตยของประเทศไทยที่มีความใกล้ชิดกับประชาชนมากที่สุด โดยเฉพาะอย่างยิ่งในชุมชนท้องถิ่นที่มีสภาพปัญหาสังคม วัฒนธรรม ความเป็นอยู่และทรัพยากรธรรมชาติที่แตกต่างกัน หากมีการหวังพึ่งรัฐบาลกลางในฐานะที่ต้องดูแลประชาชนโดยรวมทั่วประเทศ ย่อมไม่สามารถตอบสนองความต้องการหรือแก้ไขปัญหาได้อย่างทั่วถึง และตรงตามความต้องการของประชาชนในแต่ละพื้นที่ องค์การปกครองส่วนท้องถิ่นจึงมีความสำคัญอย่างมากต่อการพัฒนา และเข้าไปแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นนั้นได้อย่างทันที่ โดยให้สิทธิแก่ชุมชนในการตัดสินใจดำเนินภารกิจต่างๆ ของท้องถิ่น การให้ความสำคัญต่อการเรียนรู้ และฝึกปฏิบัติการปกครองในระบอบประชาธิปไตยแบบมีส่วนร่วมโดยท้องถิ่น (โกวิท พวงงาม. 2550 : 11)

องค์การปกครองส่วนท้องถิ่น ภายใต้พระราชบัญญัติกำหนดแผนและขั้นตอนการกระจายอำนาจอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น พ.ศ.2542 และแผนปฏิบัติการกำหนดแผนขั้นตอนการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ตลอดจนการบัญญัติความสำคัญขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่กำหนดไว้ในรัฐธรรมนูญของไทยแล้วนั้น ส่งผลให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมีอำนาจหน้าที่และความรับผิดชอบมากขึ้น ซึ่งจากการถ่ายโอนภารกิจดังกล่าวส่งผลให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมีบทบาทเป็นองค์กรบริการสาธารณะเด่นชัดขึ้น โดยมีภารกิจหลักๆ แบ่งออกได้ 6 ด้าน คือ ด้านโครงสร้างพื้นฐาน ด้านการส่งเสริมคุณภาพชีวิต ด้านการจัดระเบียบชุมชนและการรักษาความสงบเรียบร้อย ด้านการวางแผน การส่งเสริมการลงทุน พาณิชยกรรมและการท่องเที่ยว ด้านการบริหารจัดการและการอนุรักษ์ทรัพยากรธรรมชาติสิ่งแวดล้อมและด้านศิลปวัฒนธรรมจารีตประเพณีและภูมิปัญญาท้องถิ่น ด้วยความสำคัญของภารกิจดังกล่าวข้างต้นไม่ใช่เพียงหน้าที่ที่ครอบคลุมมากขึ้น หากยังเป็นภารกิจที่มีผลกระทบต่อประชาชนในทุกๆ ด้าน ซึ่งองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในปัจจุบันมีบทบาทที่หลากหลายเป็นทั้งผู้ออกและการบังคับใช้กฎหมาย อาทิเช่น การออกข้อบัญญัติท้องถิ่น การออกหรือต่อใบอนุญาต การกำหนดเขตผังเมืองและการตัดสินใจให้เงินอุดหนุนแก่องค์กรต่างๆ ทางสังคม (อรทัย ก๊กผล. 2547 : 3-5) ซึ่งจะเห็นได้ว่าตั้งแต่เริ่มมีการดำเนินการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ภายใต้พระราชบัญญัติกำหนดแผนและขั้นตอนการกระจายอำนาจอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น พ.ศ.2542 และแผนปฏิบัติการกำหนดแผนขั้นตอนการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ตลอดจนการบัญญัติความสำคัญขององค์กรปกครองส่วน

ท้องถิ่นที่กำหนดไว้ในรัฐธรรมนูญของไทยแล้วนั้น ส่งผลให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมีอำนาจหน้าที่และความรับผิดชอบมากขึ้น โดยเป็นการทำงานที่มุ่งเน้นการตอบสนองความต้องการของประชาชนเป็นหลัก

องค์การบริหารส่วนตำบลสำโรงเป็นหน่วยการปกครองท้องถิ่นรูปแบบหนึ่ง ตำบลสำโรง เริ่มมาตั้งแต่สมัยอำเภอโนนไทยยังเรียกว่า “อำเภอสันเทียะ” ก่อนจะเปลี่ยนมาเป็น “อำเภอโนนลาว” และเปลี่ยนมาเป็น “อำเภอโนนไทย” ในปี พ.ศ. 2484 ส่วนตำบลสำโรงนั้น สันนิษฐานว่าสมัยก่อนที่ตั้งบริเวณตำบลนั้นมีต้นสำโรงขึ้นหนาแน่น ต้นสำโรงเป็นต้นไม้ชนิดหนึ่งมีดอกเหม็น เมล็ดในของผลใช้ทำน้ำมัน เรียกว่า น้ำมันลูกไม้ ในปี พ.ศ. 2459 มีนายโสม เก็บสำโรง เป็นกำนันคนแรก ซึ่งเรียกกำนันว่า “ท่านขุน” นายโสม เก็บสำโรง จึงมีตำแหน่งเรียกว่า “ขุนสำโรงรักษา” มาจนบัดนี้ องค์การบริหารส่วนตำบลสำโรง ยกฐานะจากสภาตำบลสำโรงมาเป็น องค์การบริหารส่วนตำบลสำโรง เมื่อวันที่ 19 มกราคม 2539 องค์การบริหารส่วนตำบลสำโรง อำเภอโนนไทยตั้งบริเวณด้านตะวันออกเฉียงเหนือของอำเภอโนนไทย ห่างจากที่ว่าการอำเภอโนนไทยประมาณ 9 กิโลเมตร มีพื้นที่ทั้งหมด 31,670 ไร่ หรือประมาณ 50.85 ตารางกิโลเมตร มีหมู่บ้านในเขตพื้นที่รับผิดชอบขององค์การบริหารส่วนตำบลสำโรง มีจำนวน 17 หมู่บ้าน และมีจำนวนหลังคาเรือนทั้งสิ้น 1,934 หลังคาเรือน ส่วนประชากรมีประชากรในพื้นที่รวมทั้งสิ้น 6,973 คน แยกเป็นเพศชาย จำนวน 3,441 คน และเพศหญิง จำนวน 3,532 คน มีความหนาแน่นของประชากรเฉลี่ย 137 คน/ตารางกิโลเมตร ซึ่งประชากรส่วนใหญ่ประกอบอาชีพเกษตรกรรม (การทำนา) และรับจ้างทั่วไป ด้านการเพาะปลูก ประชากรส่วนใหญ่มีอาชีพทางการเกษตรเป็นส่วนใหญ่ พืชที่ปลูกกันมาก ได้แก่ ข้าว มันสำปะหลัง ด้านการปศุสัตว์ การเลี้ยงสัตว์เป็นอาชีพเสริมจากการเพาะปลูก สัตว์ที่เลี้ยงมาก ได้แก่ โค สุกร ไก่ เป็ด เป็นต้น ดังนั้นรายได้ของประชาชนในตำบล แยกออกเป็น 1) รายได้ในภาคเกษตร เป็นรายได้จากการขายข้าว และพืชไร่ เป็นต้น 2) รายได้นอกภาคการเกษตร เป็นรายได้จากการ เป็นรายได้จากการรับจ้างต่างๆ ในโรงงานอุตสาหกรรม ซึ่งลักษณะภูมิประเทศของตำบลสำโรงมีสภาพทางกายภาพเป็นที่ราบสูง มีลำห้วยสำคัญ 1 สาย คือ ลำห้วยลำเชียงไกร พื้นที่ส่วนใหญ่ใช้ในการทำเกษตรกรรมแบบอาศัยน้ำฝน ลักษณะดินเป็นดินเค็ม ในฤดูแล้งจะขาดน้ำและน้ำในลำห้วยจะเค็มมาก จึงไม่สามารถใช้ประโยชน์ได้ ซึ่งองค์การบริหารส่วนตำบลสำโรงจัดโครงสร้างการแบ่งส่วนราชการภายใน ดังนี้ 1) สำนักงานปลัดองค์การบริหารส่วนตำบล 2) กองคลัง 3) กองช่าง 4) กองการศึกษา ศาสนา และวัฒนธรรม 5) กองสาธารณสุขและสิ่งแวดล้อม

ทั้งนี้การบริหารขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นภายใต้ความเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้นในปัจจุบัน จึงเกิดประเด็นคำถามที่มากขึ้นว่าองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น โดยเฉพาะอย่างยิ่งองค์การบริหารส่วนตำบลจะสามารถให้บริการประชาชนได้อย่างมีคุณภาพและตอบสนองความต้องการของประชาชนได้จริงหรือไม่ ก่อให้เกิดการตั้งประเด็นความเชื่อมั่นต่อองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในเขตพื้นที่ในการจัดบริการสาธารณะให้กับหมู่บ้าน/ชุมชนในเขตพื้นที่นั้นๆ ถือเป็นความท้าทายอย่างมากต่อผู้บริหารท้องถิ่นที่ต้องบริหารภารกิจ จัดบริการสาธารณะเพื่อมุ่งตอบสนองความต้องการให้กับประชาชนให้กับประชาชนให้ได้มากที่สุด ยิ่งเป็นหน่วยงานที่ใกล้ชิดกับประชาชนก็ยิ่งต้องทำงานที่ถูกต้องตามกฎหมายและตรงใจประชาชน ด้วยสถานการณ์ดังกล่าวองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจึงจำเป็นต้องพิสูจน์ตนเองด้วยการสร้างผลงานและบริการประชาชนอย่างมีคุณภาพและตอบสนองความต้องการของประชาชนได้อย่างมีประสิทธิภาพ ดังนั้นความสามารถทางการบริหารจัดการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในการ

จัดบริการสาธารณะ และสร้างความพึงพอใจแก่ประชาชนจะเป็นสิ่งที่ทุกฝ่ายเฝ้ามองเพื่อประเมินความสำเร็จของการบริหารงาน ดังนั้นเพื่อให้เป็นไปตามนโยบายของกระทรวงมหาดไทย หน่วยงานจะต้องทำการประเมินประสิทธิภาพและประสิทธิผลการปฏิบัติงานของหน่วยงานในด้านการให้บริการ ซึ่งในการปฏิบัติงานหน่วยงานจะต้องให้บริการแก่ประชาชนที่อยู่ในเขตพื้นที่บริการเป็นจำนวนมาก เพื่อเป็นการพัฒนาประสิทธิภาพของการให้บริการของเจ้าหน้าที่ในแต่ละหน่วยงาน องค์การบริหารส่วนตำบลลำโรง อำเภอนोनไทย จังหวัดนครราชสีมา จึงมีความประสงค์ที่จะสำรวจความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลลำโรง โดยจะทำการสำรวจความพึงพอใจในการให้บริการใน 4 งาน ได้แก่ งานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง งานด้านรายได้หรือภาษี งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม และงานด้านสาธารณสุข โดยขอความร่วมมือกับสถาบันวิจัยและพัฒนา มหาวิทยาลัยราชภัฏนครราชสีมา เป็นผู้ดำเนินการประเมินความพึงพอใจของผู้ใช้บริการในครั้งนี้ ซึ่งข้อมูลดังกล่าวจะเป็นประโยชน์สำหรับการปรับปรุงและพัฒนาขั้นตอนการให้บริการ ให้สอดคล้องกับความต้องการของประชาชนในเขตพื้นที่รับผิดชอบให้มากยิ่งขึ้นต่อไป

### **วัตถุประสงค์ของการประเมิน**

เพื่อประเมินความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลลำโรง อำเภอนोनไทย จังหวัดนครราชสีมา ในด้านกระบวนการและขั้นตอนการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก และด้านช่องทางการให้บริการ

### **ขอบเขตของการประเมิน**

การประเมินความพึงพอใจในครั้งนี้ จะประเมินงานดังนี้

1. งานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง
2. งานด้านรายได้หรือภาษี
3. งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม
4. งานด้านสาธารณสุข

### **ระยะเวลาในการประเมิน**

เก็บรวบรวมข้อมูลระหว่างวันที่ 1-15 ตุลาคม 2561

### **ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ**

1. เจ้าหน้าที่และหน่วยงานขององค์การบริหารส่วนตำบลลำโรง ได้รับข้อมูลในการดำเนินงานของตนเอง และสามารถนำข้อมูลจากการประเมินไปใช้ในการพัฒนาและปรับปรุงการให้บริการในหน่วยงานของตนเองได้

2. คณะผู้บริหารขององค์การบริหารส่วนตำบลลำโรง ได้ทราบข้อมูลด้านความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของหน่วยงานต่างๆ ขององค์การบริหารส่วนตำบลลำโรง และสามารถนำไปเป็นแนวทางในการกำหนดนโยบายในการบริหารและจัดสรรงบประมาณสนับสนุนหน่วยงานด้านบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลลำโรง ให้ตรงตามความต้องการของประชาชน

3. ผลจากการประเมินทำให้ทราบถึงความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลสำโรง ทั้งในด้านกระบวนการ/ขั้นตอนการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากรผู้ให้บริการ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก และด้านช่องทางการให้บริการ ซึ่งจะเป็นข้อมูลพื้นฐานที่นำไปสู่การปรับปรุงคุณภาพการให้บริการได้อย่างมีประสิทธิภาพต่อไป