รายงานผลการสำรวจและประเมินผล

ความพึงพอใจของผู้รับบริการ ประจำปีงบประมาณ 2565

อบต.กองโพน

อ.นาตาล จ.อุบลราชธานี

หน่วยงานสำรวจและประเมินผล

คณะรัฐศาสตร์ มหาวิทยาลัยอุบลราชธานี

(กลุ่มท้องถิ่นศึกษา)

บทสรุปสำหรับผู้บริหาร

การสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นตามตัวชี้วัดที่ 1 มิติที่ 2 มิติด้านคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลกองโพน อำเภอนาตาล จังหวัดอุบลราชธานี (ประจำปีงบประมาณ 2565) ซึ่งได้แก่ ประชาชนในเขตองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่มารับบริการโดยตรง โดยมีประเด็นในการสำรวจ 4 ด้าน คือ ด้านขั้นตอนการให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากร และด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง คือ ผู้ที่มาใช้บริการ และเข้าร่วมกิจกรรมหรือโครงการขององค์การบริหารส่วนตำบลกองโพน อำเภอนาตาล จังหวัดอุบลราชธานี (ประจำปีงบประมาณ 2565) องค์การบริหารส่วนตำบลกองโพน มีเขตพื้นที่รับผิดชอบทั้งหมด 14 หมู่บ้าน มีจำนวนประชากร รวมทั้งสิ้น 8,011 คน แยกเป็นเพศชาย 4,033 คน เพศหญิง 3,978 คน มีจำนวนครัวเรือนทั้งหมด 2,335 ครัวเรือน

การกำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างในการสำรวจความพึงพอใจ ได้กำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่าง 401 คน โดยใช้หลักการเลือกขนาดกลุ่มตัวอย่างมากกว่า 5% จากจำนวนประชากรรวมทั้งสิ้น 8,011 คน

เกณฑ์การประเมินคุณภาพการให้บริการ ระดับความพึงพอใจมากกว่าร้อยละ 95 ขึ้นไป หมายถึง พอใจมากที่สุด เกณฑ์การให้คะแนน 10 คะแนน (เต็ม 10 คะแนน) หากไม่เกินร้อยละ 50 ถือว่า ผู้รับบริการไม่พอใจคุณภาพการให้บริการ เกณฑ์การให้คะแนน 0 คะแนน (จากเต็ม 10 คะแนน)

ผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลกองโพน อำเภอนาตาล จังหวัดอุบลราชธานี (ประจำปีงบประมาณ 2565) สรุปได้ว่า **ผู้รับบริการมีความพึงพอใจมากกว่าร้อยละ 95 ขึ้นไป (เกณฑ์คะแนนที่ได้ เท่ากับ 10 คะแนน) ทั้ง 5 ด้าน** คือ

(1) งานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง พบว่า ประชาชนผู้รับบริการมีความพึงพอใจร้อยละ 95.2 หมายถึง ผู้รับบริการพึงพอใจมากที่สุด (เกณฑ์คะแนนที่ได้ เท่ากับ 10 คะแนน)

(2) งานด้านการศึกษา พบว่า ประชาชนผู้รับบริการมีความพึงพอใจร้อยละ 95.6 หมายถึง ผู้รับบริการพึงพอใจมากที่สุด (เกณฑ์คะแนนที่ได้ เท่ากับ 10 คะแนน)

(3) งานด้านป้องกันบรรเทาสาธารณภัย พบว่า ประชาชนผู้รับบริการมีความพึงพอใจร้อยละ 95.3 หมายถึง ผู้รับบริการพึงพอใจมากที่สุด (เกณฑ์คะแนนที่ได้ เท่ากับ 10 คะแนน)

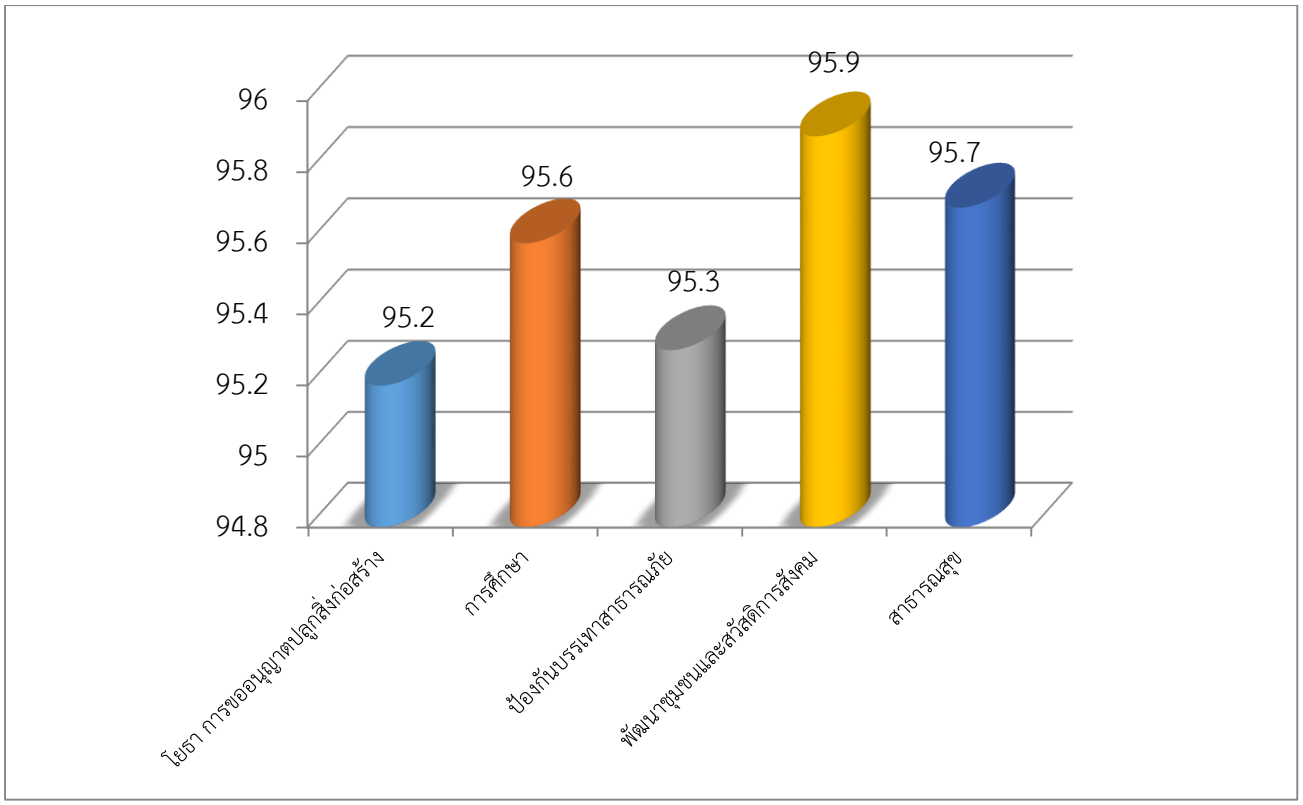
(4) งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม พบว่า ประชาชนผู้รับบริการมีความพึงพอใจร้อยละ 95.9 หมายถึง ผู้รับบริการพึงพอใจมากที่สุด (เกณฑ์คะแนนที่ได้ เท่ากับ 10 คะแนน)

(5) งานด้านสาธารณสุข พบว่า ประชาชนผู้รับบริการมีความพึงพอใจร้อยละ 95.7 หมายถึง ผู้รับบริการพึงพอใจมากที่สุด (เกณฑ์คะแนนที่ได้ เท่ากับ 10 คะแนน)

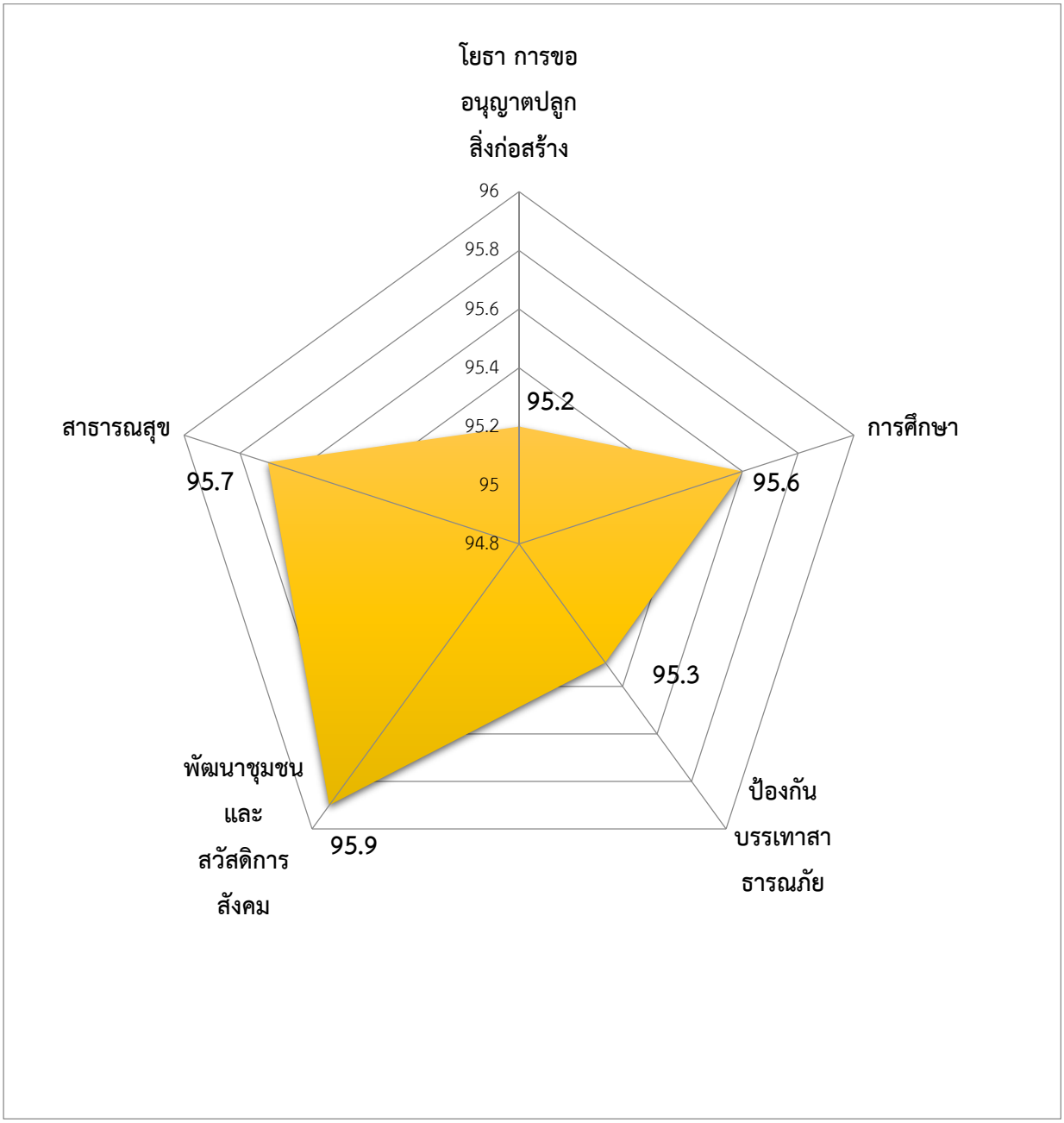
สรุประดับความพึงพอใจเฉลี่ยทั้ง 5 ด้าน /คะแนน และการแปลค่า

ที่	ด้านภารกิจ	ร้อยละของระดับความพึงพอใจ	คะแนน	การแปลค่า
1	ด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง	95.2	10	พอใจมากที่สุด
2	ด้านการศึกษา	95.6	10	พอใจมากที่สุด
3	ด้านป้องกันบรรเทาสาธารณภัย	95.3	10	พอใจมากที่สุด
4	ด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม	95.9	10	พอใจมากที่สุด
5	ด้านสาธารณสุข	95.7	10	พอใจมากที่สุด
ระดับความพึงพอใจเฉลี่ยทั้ง 5 ด้าน		**95.54**	**10**	**พอใจมากที่สุด**

แผนภาพแสดงระดับความพึงพอใจทั้ง 5 ด้าน



แผนภาพแสดงระดับความพึงพอใจทั้ง 5 ด้าน (ต่อ)



ตัวอย่างรายชื่อผู้รับบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลกองโพน ที่ถูกสุ่มสำรวจ

ที่	ชื่อ-สกุล	อายุ	เบอร์โทรศัพท์	ที่อยู่	วันที่สำรวจ
1	นายสมจิตร งามดี (ผู้ใหญ่บ้านหมู่ 4)	55	087-6516474	123 หมู่ 4 ต.กองโพน อ.นาตาล จ.อุบลราชธานี	4 มิถุนายน 2565
2	นายสกุลศักดิ์ แสงอร่าม (ผู้ใหญ่บ้านหมู่ 1)	54	064-7366524	144/1 หมู่ 1 ต.กองโพน อ.นาตาล จ.อุบลราชธานี	4 มิถุนายน 2565
3	นายวิทยา ปาเหลา (ผู้ช่วยผู้ใหญ่บ้านหมู่ 4)	53	094-8287636	151 หมู่ 4 ต.กองโพน อ.นาตาล จ.อุบลราชธานี	4 มิถุนายน 2565
4	นางสาวสมมร ละอออง (อสม.หมู่ 4)	50	082-4451451	104 หมู่ 4 ต.กองโพน อ.นาตาล จ.อุบลราชธานี	4 มิถุนายน 2565
5	นางอุดม วันนา	47	-	173 หมู่ 1 ต.กองโพน อ.นาตาล จ.อุบลราชธานี	4 มิถุนายน 2565
6	นางปริญา ชัยอาสา	44	063-5022633	120 หมู่ 1 ต.กองโพน อ.นาตาล จ.อุบลราชธานี	4 มิถุนายน 2565
7	นางสาวฉันทนา กำเนิดสิงห์	32	093-3940996	47 หมู่ 1 ต.กองโพน อ.นาตาล จ.อุบลราชธานี	4 มิถุนายน 2565
8	นางดอกรัก กำเนิดสิงห์	66	-	47 หมู่ 1 ต.กองโพน อ.นาตาล จ.อุบลราชธานี	4 มิถุนายน 2565
9	นายธวัชชัย งามดี	26	082-4053427	124 หมู่ 4 ต.กองโพน อ.นาตาล จ.อุบลราชธานี	4 มิถุนายน 2565
10	นางวิเชียร พวงใส	56	096-6592385	85 หมู่ 8 ต.กองโพน อ.นาตาล จ.อุบลราชธานี	4 มิถุนายน 2565
11	นางฉวี แก้วใส	60	-	103 หมู่ 9 ต.กองโพน อ.นาตาล จ.อุบลราชธานี	4 มิถุนายน 2565
12	นางจันทร์ศรี เสียงสนั่น	47	064-6108698	5 หมู่ 13 ต.กองโพน อ.นาตาล จ.อุบลราชธานี	4 มิถุนายน 2565
13	นางสาววรรณิภา เป้าน้อย	33	088-0509912	19 หมู่ 3 ต.กองโพน อ.นาตาล จ.อุบลราชธานี	4 มิถุนายน 2565

ตัวอย่างรายชื่อผู้รับบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลกองโพน ที่ถูกสุ่มสำรวจ (ต่อ)

ที่	ชื่อ-สกุล	อายุ	เบอร์โทรศัพท์	ที่อยู่	วันที่สำรวจ
14	นางอัมพร วงษ์บุตดี	39	098-8003193	63 หมู่ 11 ต.กองโพน อ.นาตาล จ.อุบลราชธานี	5 มิถุนายน 2565
15	นางรุ่งนภา ฐิติภา	62	089-8448675	37 หมู่ 1 ต.กองโพน อ.นาตาล จ.อุบลราชธานี	5 มิถุนายน 2565
16	นางนันทนา ศรีวงค์สา	37	064-4055969	162 หมู่ 1 ต.กองโพน อ.นาตาล จ.อุบลราชธานี	5 มิถุนายน 2565
17	นางประกอบแก้ว วงค์สา	53	-	100 หมู่ 1 ต.กองโพน อ.นาตาล จ.อุบลราชธานี	5 มิถุนายน 2565
18	นางมาลัยพร ทองศรี	43	-	145 หมู่ 1 ต.กองโพน อ.นาตาล จ.อุบลราชธานี	5 มิถุนายน 2565
19	นางผ่องศรี ชาพิภักดิ์	61	-	114 หมู่ 1 ต.กองโพน อ.นาตาล จ.อุบลราชธานี	5 มิถุนายน 2565
20	นายพนม พั่วแดง	50	-	150 หมู่ 4 ต.กองโพน อ.นาตาล จ.อุบลราชธานี	5 มิถุนายน 2565
21	นางจิณตณา บอกบุญ	44	061-1160117	109 หมู่ 1 ต.กองโพน อ.นาตาล จ.อุบลราชธานี	5 มิถุนายน 2565
22	นางรัศมี เหล่าบุตรศรี	60	084-8280850	75 หมู่ 1 ต.กองโพน อ.นาตาล จ.อุบลราชธานี	5 มิถุนายน 2565
23	นายลัน คำมูล	75	-	51 หมู่ 9 ต.กองโพน อ.นาตาล จ.อุบลราชธานี	5 มิถุนายน 2565
24	นางสุวิดดา เกษกุ	48	-	207 หมู่ 8 ต.กองโพน อ.นาตาล จ.อุบลราชธานี	5 มิถุนายน 2565
25	นางประยูรศรี ลุนลี	68	-	101 หมู่ 1 ต.กองโพน อ.นาตาล จ.อุบลราชธานี	5 มิถุนายน 2565
26	นางทัดดาว สายรอด	40	-	5 หมู่ 2 ต.กองโพน อ.นาตาล จ.อุบลราชธานี	5 มิถุนายน 2565

ตัวอย่างรายชื่อผู้รับบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลกองโพน ที่ถูกสุ่มสำรวจ (ต่อ)

ที่	ชื่อ-สกุล	อายุ	เบอร์โทรศัพท์	ที่อยู่	วันที่สำรวจ
27	นางสาวดวงฤทัย เทียบเพชร	27	096-4072264	16 หมู่ 12 ต.กองโพน อ.นาตาล จ.อุบลราชธานี	11 มิถุนายน 2565
28	นางใบศรี ชาพิภักดิ์	51	062-8983014	333 หมู่ 1 ต.กองโพน อ.นาตาล จ.อุบลราชธานี	11 มิถุนายน 2565
29	นางนวลลออ วงศ์ลา	65	-	20/4 หมู่ 4 ต.กองโพน อ.นาตาล จ.อุบลราชธานี	11 มิถุนายน 2565
30	นายเดนชัย คำภิลา	51	-	47 หมู่ 4 ต.กองโพน อ.นาตาล จ.อุบลราชธานี	11 มิถุนายน 2565
31	นายวิเชียร สานนท์	62	087-2392167	75 หมู่ 8 ต.กองโพน อ.นาตาล จ.อุบลราชธานี	11 มิถุนายน 2565
32	นางอำพันธ์ เบ้าน้อย	59	-	72 หมู่ 8 ต.กองโพน อ.นาตาล จ.อุบลราชธานี	11 มิถุนายน 2565
33	นางอ่อน พวงใส	78	096-6592385	84 หมู่ 8 ต.กองโพน อ.นาตาล จ.อุบลราชธานี	11 มิถุนายน 2565
34	นางเบจพร รูปสวย	48	061-9434446	92 หมู่ 1 ต.กองโพน อ.นาตาล จ.อุบลราชธานี	11 มิถุนายน 2565
35	นายธนายุทธ ศรีจันทร์	23	080-1739683	53 หมู่ 4 ต.กองโพน อ.นาตาล จ.อุบลราชธานี	11 มิถุนายน 2565
36	นางสมเพียร คำภิลา	50	063-5862291	24 หมู่ 4 ต.กองโพน อ.นาตาล จ.อุบลราชธานี	11 มิถุนายน 2565
37	นางจำปี ประชุมแดง	46	062-1069069	52 หมู่ 9 ต.กองโพน อ.นาตาล จ.อุบลราชธานี	11 มิถุนายน 2565
38	นางราตรี โสภักดี	57	090-9087501	45 หมู่ 9 ต.กองโพน อ.นาตาล จ.อุบลราชธานี	11 มิถุนายน 2565

ตัวอย่างรายชื่อผู้รับบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลกองโพน ที่ถูกสุ่มสำรวจ (ต่อ)

ที่	ชื่อ-สกุล	อายุ	เบอร์โทรศัพท์	ที่อยู่	วันที่สำรวจ
39	นางสาวสุรารักษ์ แก้วฉวี	36	092-2123963	163 หมู่ 4 ต.กองโพน อ.นาตาล จ.อุบลราชธานี	12 มิถุนายน 2565
40	นางวิมูล แสงอร่าม	51	-	144 หมู่ 1 ต.กองโพน อ.นาตาล จ.อุบลราชธานี	12 มิถุนายน 2565
41	นายวิชิต ศรีเลิศ	64	-	78 หมู่ 2 ต.กองโพน อ.นาตาล จ.อุบลราชธานี	12 มิถุนายน 2565
42	นายประวิทย์ เหล่าบุตรศรี	58	088-6503255	87 หมู่ 2 ต.กองโพน อ.นาตาล จ.อุบลราชธานี	12 มิถุนายน 2565
43	นายพงศักดิ์ จงรัก	24	-	13 หมู่ 4 ต.กองโพน อ.นาตาล จ.อุบลราชธานี	12 มิถุนายน 2565
44	นางสมดี เหล่าบุดดี	53	093-6192785	68 หมู่ 1 ต.กองโพน อ.นาตาล จ.อุบลราชธานี	12 มิถุนายน 2565
45	นางปัดชา เกษกุ	50	087-6907214	95 หมู่ 8 ต.กองโพน อ.นาตาล จ.อุบลราชธานี	12 มิถุนายน 2565
46	นายสังข์คำ เหล่าผิง	53	-	140 หมู่ 14 ต.กองโพน อ.นาตาล จ.อุบลราชธานี	12 มิถุนายน 2565
47	นางสาวจุฑารัตน์ เขื่อนโพธิ์	47	062-1642238	161 หมู่ 8 ต.กองโพน อ.นาตาล จ.อุบลราชธานี	12 มิถุนายน 2565
48	นางสุภาพร ศรีพรมมา	63	087-7208735	11 หมู่ 2 ต.กองโพน อ.นาตาล จ.อุบลราชธานี	12 มิถุนายน 2565
49	นายสุนัน ถ้ำหิน	59	092-8947947	56 หมู่ 11 ต.กองโพน อ.นาตาล จ.อุบลราชธานี	12 มิถุนายน 2565
50	นายอุทิศ อินทร์พิมพ์	64	080-2086002	158 หมู่ 1 ต.กองโพน อ.นาตาล จ.อุบลราชธานี	12 มิถุนายน 2565

คำนำ

การสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นตามตัวชี้วัดที่ 1 มิติที่ 2 มิติด้านคุณภาพการให้บริการ (ประจำปีงบประมาณ 2565) เป็นอีกช่องทางหนึ่งที่จะทำให้ฝ่ายบริหารและหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ทราบถึงผลสะท้อนกลับและระดับความพึงพอใจของประชาชนของผู้มารับบริการจากองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในด้านต่างๆ ที่สำคัญจากทั้งหมด 11 ด้าน ได้แก่ งานด้านบริการกฎหมาย งานด้านทะเบียน งานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง งานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขาภิบาล งานด้านการรักษาความสะอาดในที่สาธารณะ งานด้านการศึกษา งานด้านเทศกิจ หรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัย งานด้านรายได้หรือภาษี งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม งานด้านสาธารณสุข และงานด้านอื่นๆ

ผลที่ได้จากการประเมิน สามารถนำไปพัฒนาและปรับปรุงการปฏิบัติงานอย่างต่อเนื่องและเป็นระบบ รวมทั้งใช้วัดระดับองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่มีความเป็นเลิศในการบริหารจัดการ ซึ่งสอดคล้องกับเกณฑ์การประเมินเพื่อประกวดในโครงการต่างๆ ซึ่งจะส่งผลดีโดยรวมทั้งกับหน่วยงานองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นซึ่งเป็นผู้ให้บริการ และต่อผู้รับบริการ

การดำเนินการลงพื้นที่สำรวจข้อมูลตลอดปีงบประมาณ 2565 ได้ปฏิบัติตามมาตรการเพื่อควบคุมป้องกันการแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (COVID-19) อย่างเคร่งครัด ประกอบด้วย ทีมผู้ช่วยนักวิจัยในพื้นที่ซึ่งเป็นนักศึกษาจากมหาวิทยาลัยอุบลราชธานี ชั้นปีที่ 2-4 จากสาขาวิชาการปกครอง และสาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์ คณะรัฐศาสตร์ มหาวิทยาลัยอุบลราชธานี ซึ่งได้ผ่านการศึกษาหรือผ่านการอบรมเบื้องต้นเกี่ยวกับการวิจัยเชิงคุณภาพ (ทางสังคมศาสตร์) และการวิจัยเชิงปริมาณ ดำเนินการลงพื้นที่เก็บข้อมูลภาคสนามเพื่อสำรวจความพึงพอใจจากผู้รับบริการ

ดร.ประเทือง ม่วงอ่อน
หัวหน้าโครงการสำรวจและประเมินความพึงพอใจในการให้บริการ
ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น
คณะรัฐศาสตร์ มหาวิทยาลัยอุบลราชธานี (ปี 2565)

สารบัญ

หน้า

บทคัดย่อ..... ก

คำนำ..... ซ

สารบัญ..... ฌ

สารบัญตาราง..... ฎ

สารบัญแผนภาพ..... ฎ

สารบัญภาพ..... ฐ

บทที่

1 บทนำ..... 1

ความสำคัญของปัญหา..... 1

โจทย์วิจัย..... 6

วัตถุประสงค์การวิจัย..... 6

ระเบียบวิธีการวิจัย..... 7

ขอบเขตการวิจัย..... 7

ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ..... 8

สภาพทั่วไปและข้อมูลพื้นฐานขององค์การบริหารส่วนตำบลกองโพน..... 9

2 กรอบแนวคิด และการศึกษาวิจัยที่เกี่ยวข้อง..... 19

ความหมาย ความสำคัญ หลักการพื้นฐานของการปกครองท้องถิ่น..... 19

แนวคิดการบริการสาธารณะ (Public Services)..... 23

การศึกษาเอกสารงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง..... 41

กรอบแนวคิดการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการ..... 51

3 ระเบียบวิธีการวิจัย..... 53

รูปแบบการวิจัย..... 53

ขอบเขตของการวิจัย..... 53

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง..... 55

สารบัญ (ต่อ)

หน้า

บทที่

การสร้างเครื่องมือ..... 57
การเก็บรวบรวมข้อมูล..... 58
การวิเคราะห์ข้อมูล..... 58
เกณฑ์การประเมินคุณภาพการให้บริการ..... 58

4 ผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการ..... 61
ลักษณะทั่วไปของผู้รับบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลกองโพน..... 66
ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลกองโพน..... 71
งานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง..... 72
งานด้านการศึกษา..... 75
งานด้านป้องกันบรรเทาสาธารณภัย..... 78
งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม..... 81
งานด้านสาธารณสุข..... 84

5 สรุป อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ..... 93
สรุปผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการ..... 94
อภิปรายผล..... 97
ข้อเสนอแนะ..... 99
ข้อเสนอแนะเชิงนโยบาย(policy implications)..... 99
ข้อเสนอแนะเชิงวิชาการสำหรับการศึกษาครั้งต่อไป..... 100
เอกสารอ้างอิง..... 101
ภาคผนวก
ตัวอย่างแบบสอบถาม ประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการ..... 104

สารบัญตาราง

หน้า

ตารางที่

1.1 จำนวนประชากรขององค์การบริหารส่วนตำบลกองโพน..... 11
3.1 กิจกรรมการดำเนินงานการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการ..... 55
3.2 ประชากร (N) และกลุ่มตัวอย่าง (n)..... 56
3.3 เกณฑ์การประเมินคุณภาพการให้บริการ..... 59
4.1 ตัวอย่างรายชื่อผู้รับบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลกองโพน..... 62
4.2 ข้อมูลลักษณะปัจจัยส่วนบุคคลของกลุ่มตัวอย่าง..... 69
4.3 ร้อยละของความพึงพอใจงานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง..... 73
4.4 ร้อยละของความพึงพอใจงานด้านการศึกษา..... 76
4.5 ร้อยละของความพึงพอใจงานด้านป้องกันบรรเทาสาธารณภัย..... 79
4.6 ร้อยละของความพึงพอใจงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม..... 82
4.7 ร้อยละของความพึงพอใจงานด้านสาธารณสุข..... 85
5.1 สรุประดับความพึงพอใจเฉลี่ยทั้ง 5 ด้าน /คะแนน และการแปลค่า..... 95

สารบัญแผนภาพ

หน้า

แผนภาพที่

1.1 ผลการประเมินในภาพรวมเฉลี่ยรายด้านทุกด้านขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นฯ.. 2

1.2 สรุปผลการประเมินประสิทธิภาพขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น..... 3

2.1 เกณฑ์ตัวชี้วัดและวิธีการคิดคำนวณคะแนนสำหรับองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น..... 41

2.2 การกระจายตัวขององค์การบริหารส่วนตำบล ประเภททั่วไป ที่ผ่านเข้ารอบที่ 3..... 42

2.3 การกระจายตัวของเทศบาลตำบล ประเภททั่วไป ที่ผ่านเข้ารอบที่ 3..... 43

2.4 แสดงความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรอิสระและตัวแปรตาม..... 54

สารบัญภาพ

หน้า

ภาพที่

1.1 ทีมงานนักวิจัยลงพื้นที่แจกแบบสอบถามในเขต อบต.กองโพน (1) 16
1.2 ทีมงานนักวิจัยลงพื้นที่แจกแบบสอบถามในเขต อบต.กองโพน (2) 16
1.3 ทีมงานนักวิจัยลงพื้นที่แจกแบบสอบถามในเขต อบต.กองโพน (3)..... 17
1.4 ทีมงานนักวิจัยลงพื้นที่แจกแบบสอบถามในเขต อบต.กองโพน (4) 17
1.5 ทีมงานนักวิจัยลงพื้นที่แจกแบบสอบถามในเขต อบต.กองโพน (5)..... 18
1.6 ทีมงานนักวิจัยลงพื้นที่แจกแบบสอบถามในเขต อบต.กองโพน (6) 18
2.1 แสดงความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรอิสระและตัวแปรตาม..... 62
3.1 ทีมงานนักวิจัยลงพื้นที่แจกแบบสอบถามในเขต อบต.กองโพน (1)..... 60
3.2 ทีมงานนักวิจัยลงพื้นที่แจกแบบสอบถามในเขต อบต.กองโพน (2) 60
4.1 ทีมงานนักวิจัยลงพื้นที่แจกแบบสอบถามในเขต อบต.กองโพน (1)..... 67
4.2 ทีมงานนักวิจัยลงพื้นที่แจกแบบสอบถามในเขต อบต.กองโพน (2) 68
4.3 ทีมงานนักวิจัยลงพื้นที่แจกแบบสอบถามในเขต อบต.กองโพน (3)..... 68
4.4 ทีมงานนักวิจัยลงพื้นที่แจกแบบสอบถามในเขต อบต.กองโพน (4) 74
4.5 ทีมงานนักวิจัยลงพื้นที่แจกแบบสอบถามในเขต อบต.กองโพน (5)..... 77
4.6 ทีมงานนักวิจัยลงพื้นที่แจกแบบสอบถามในเขต อบต.กองโพน (6) 80
4.7 ทีมงานนักวิจัยลงพื้นที่แจกแบบสอบถามในเขต อบต.กองโพน (7)..... 83
4.8 ทีมงานนักวิจัยลงพื้นที่แจกแบบสอบถามในเขต อบต.กองโพน (8) 86
4.9 ทีมงานนักวิจัยลงพื้นที่แจกแบบสอบถามในเขต อบต.กองโพน (9)..... 87
4.10 ทีมงานนักวิจัยลงพื้นที่แจกแบบสอบถามในเขต อบต.กองโพน (10)..... 87
4.11 ทีมงานนักวิจัยลงพื้นที่แจกแบบสอบถามในเขต อบต.กองโพน (11)..... 88
4.12 ทีมงานนักวิจัยลงพื้นที่แจกแบบสอบถามในเขต อบต.กองโพน (12) 88
4.13 ทีมงานนักวิจัยลงพื้นที่แจกแบบสอบถามในเขต อบต.กองโพน (13)..... 89
4.14 ทีมงานนักวิจัยลงพื้นที่แจกแบบสอบถามในเขต อบต.กองโพน (14)..... 89
4.15 ทีมงานนักวิจัยลงพื้นที่แจกแบบสอบถามในเขต อบต.กองโพน (15)..... 90
4.16 ทีมงานนักวิจัยลงพื้นที่แจกแบบสอบถามในเขต อบต.กองโพน (16)..... 90
4.17 ทีมงานนักวิจัยลงพื้นที่แจกแบบสอบถามในเขต อบต.กองโพน (17)..... 91

สารบัญภาพ (ต่อ)

หน้า

ภาพที่

4.18 ทีมงานนักวิจัยลงพื้นที่แจกแบบสอบถามในเขต อบต.กองโพน (18)..... 91
4.19 ทีมงานนักวิจัยลงพื้นที่แจกแบบสอบถามในเขต อบต.กองโพน (19)..... 92
4.20 ทีมงานนักวิจัยลงพื้นที่แจกแบบสอบถามในเขต อบต.กองโพน (20)..... 92
5.1 แผนภาพแสดงระดับความพึงพอใจทั้ง 5 ด้าน..... 95

บทที่ 1
บทนำ

1.1 ความสำคัญของปัญหา

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

องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมีหน้าที่และอำนาจดูแลและจัดทำบริการสาธารณะและกิจกรรมสาธารณะเพื่อประโยชน์ของประชาชนในท้องถิ่นตามหลักการพัฒนาอย่างยั่งยืน รวมทั้งส่งเสริมและสนับสนุนการจัดการศึกษาให้แก่ประชาชนในท้องถิ่น ทั้งนี้ ตามที่กฎหมายบัญญัติ การจัดทำบริการสาธารณะและกิจกรรมสาธารณะใดที่สมควรให้เป็นหน้าที่และอำนาจโดยเฉพาะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นแต่ละรูปแบบ หรือให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นเป็นหน่วยงานหลักในการดำเนินการใดให้เป็นไปตามที่กฎหมายบัญญัติซึ่งต้องสอดคล้องกับรายได้ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

ในการจัดทำบริการสาธารณะหรือกิจกรรมสาธารณะใดที่เป็นหน้าที่และอำนาจขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ถ้าการร่วมดำเนินการกับเอกชนหรือหน่วยงานของรัฐหรือการมอบหมายให้เอกชนหรือหน่วยงานของรัฐดำเนินการ จะเป็นประโยชน์แก่ประชาชนในท้องถิ่นมากกว่าการที่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจะดำเนินการเอง องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจะร่วมหรือมอบหมายให้เอกชนหรือหน่วยงานของรัฐดำเนินการนั้นก็ได้

กฎหมายที่เกี่ยวกับการบริหารราชการส่วนท้องถิ่น ต้องให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมีอิสระในการบริหาร การจัดทำบริการสาธารณะ การส่งเสริมและสนับสนุนการจัดการศึกษาการเงินและการคลัง และการกำกับดูแลองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นซึ่งต้องทำเพียงเท่าที่จำเป็นเพื่อการคุ้มครองประโยชน์ของประชาชนในท้องถิ่นหรือประโยชน์ของประเทศเป็นส่วนรวม การป้องกันการทุจริตและการใช้จ่ายเงินอย่างมีประสิทธิภาพ โดยคำนึงถึงความเหมาะสมและความแตกต่างขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นแต่ละรูปแบบ (มาตรา 250)

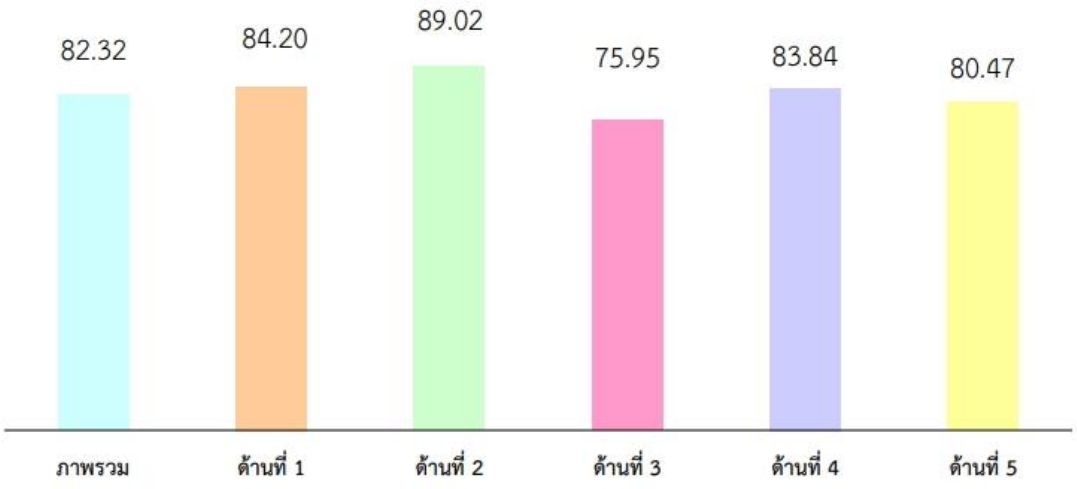
ทั้งนี้ การจัดทำบริการสาธารณะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นได้รับการประเมินผลจากหน่วยงานและสถาบันที่เกี่ยวข้องต่างๆ อาทิ การประเมินประสิทธิภาพขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นโดยข้อมูลจากรายงานสรุปผลการประเมินประสิทธิภาพขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น (สถ. - อปท.) สรุปว่า ในปี พ.ศ. 2563 ผลการประเมินประสิทธิภาพขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมีระดับผลการ

ประเมินประสิทธิภาพขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นเพิ่มสูงขึ้นจากปี พ.ศ. 2561 และ 2562 โดยมีองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่มีผลการประเมินในระดับ “ดีเด่น” จำนวน 749 แห่ง ระดับ “ดีมาก” จำนวน 4,687 แห่ง ระดับ “ดี” จำนวน 2,105 แห่ง และระดับ “พอใช้” จำนวน 253 แห่ง ในส่วนขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่มีผลการประเมินอยู่ในเกณฑ์ขั้นต่ำ หรืออยู่ในระดับ “ควรปรับปรุง” จำนวน 57 แห่ง ซึ่งมีจำนวนลดลงจากปีที่ผ่านมาอย่างชัดเจน (กรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่น, 2564)

รายงานสรุปผลการประเมินประสิทธิภาพขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น (สถ. – อปท.) ประจำปี พ.ศ.2563 (Local Performance Assessment (LPA) Annual Report 2020) สรุปสาระสำคัญจากผลการประเมิน LPA ประจำปี พ.ศ. 2563 โดยผลการประเมิน LPA ประจำปี พ.ศ. 2563 ในภาพรวมขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นทั่วประเทศ พบว่ามีองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่มีผลคะแนนผ่านเกณฑ์ (เฉลี่ยรวม 5 ด้านได้ไม่ต่ำกว่าร้อยละ 70) จำนวน 7,541 แห่ง คิดเป็นร้อยละ 96.05 ซึ่งอยู่ในระดับ “ดีเด่น” (กรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่น, 2564)

เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ค่าเฉลี่ยผลการประเมิน LPA โดยส่วนใหญ่อยู่ในระดับดีมาก โดยด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ด้านที่ 2 การบริหารงานบุคคลและกิจการสภา รองลงมา คือ ด้านที่ 1 การบริหารจัดการ ด้านที่ 4 การบริการสาธารณะ และด้านที่ 5 ธรรมาภิบาล ตามลำดับ ซึ่งอยู่ในระดับ“ดีมาก” ในส่วนของด้านที่ 3 การบริหารงานการเงินและการคลัง อยู่ในระดับ “ดี”

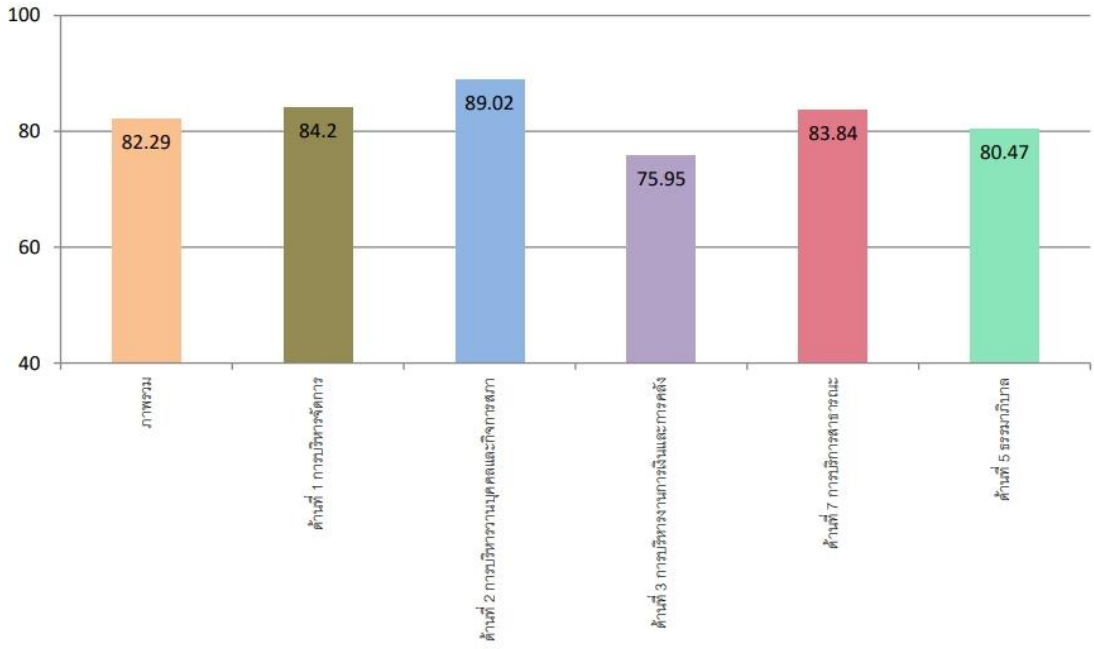
แผนภาพที่ 1.1 ผลการประเมินในภาพรวมเฉลี่ยรายด้านทุกด้านขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นทั่วประเทศที่ได้รับการประเมินในปี พ.ศ. 2563



ที่มา : กรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่น. (2564). **รายงานสรุปผลการประเมินประสิทธิภาพขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น (สถ. – อปท.) ประจำปี พ.ศ. 2563**. ค้นวันที่ 16 พฤษภาคม 2565 จาก http://www.dla.go.th/upload/ebook/column/2021/8/17752_21101.pdf

โดยรายงานสรุปผลการประเมินประสิทธิภาพขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น (สถ. – อปท.) ประจำปี พ.ศ. 2563 ได้สรุปผลการประเมิน LPA ประจำปี พ.ศ. 2563 ในภาพรวมค่าเฉลี่ยผลการประเมินในภาพรวมอยู่ที่ร้อยละ 82.32 ซึ่งอยู่ในระดับดีมาก และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่าค่าเฉลี่ยผลการประเมินทุกด้านอยู่ในระดับดีขึ้นไป โดยมี 4 ด้านอยู่ในระดับดีมาก 1 ด้านอยู่ในระดับดี ทั้งนี้ด้านที่มีค่าเฉลี่ยผลการประเมินสูงสุด คือ ด้านที่ 2 การบริหารงานบุคคลและกิจการสภาซึ่งมีผลคะแนนเฉลี่ยร้อยละ 89.02 อยู่ในระดับดีมาก รองลงมา คือ ด้านที่ 1 การบริหารจัดการมีผลคะแนนเฉลี่ยร้อยละ 84.20 ด้านที่ 4 การบริการสาธารณะมีผลคะแนนเฉลี่ยร้อยละ 83.84 และด้านธรรมาภิบาลมีผลคะแนนเฉลี่ยร้อยละ 80.47 ซึ่งอยู่ในระดับดีมาก สำหรับด้านที่มีผลคะแนนเฉลี่ยต่ำสุด คือ ด้านที่ 3 การบริหารงานการเงินและการคลังมีผลคะแนนเฉลี่ยร้อยละ 75.95 ซึ่งอยู่ในระดับ “ดี”

แผนภาพที่ 1.2 สรุปผลการประเมินประสิทธิภาพขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น



ที่มา : กรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่น. (2564). **รายงานสรุปผลการประเมินประสิทธิภาพขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น (สถ. – อปท.) ประจำปี พ.ศ. 2563**. ค้นวันที่ 16 พฤษภาคม 2565 จาก http://www.dla.go.th/upload/ebook/column/2021/8/17752_21101.pdf

ในปี พ.ศ. 2563 ผลการประเมินประสิทธิภาพขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมีระดับผลการประเมินประสิทธิภาพขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นเพิ่มสูงขึ้นจากปี พ.ศ. 2561 และ 2562 โดยมีองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่มีผลการประเมินในระดับ “ดีเด่น” จำนวน 749 แห่ง ระดับ “ดีมาก” จำนวน 4,687 แห่ง ระดับ “ดี” จำนวน 2,105 แห่ง และระดับ “พอใช้” จำนวน 253 แห่ง ในส่วนของ

องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่มีผลการประเมินอยู่ในเกณฑ์ขั้นต่ำ หรืออยู่ในระดับ “ควรปรับปรุง” มีจำนวน 57 แห่ง ซึ่งมีจำนวนลดลงจากปีที่ผ่านมาอย่างชัดเจน

ทั้งนี้ ผลการประเมินประสิทธิภาพขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น (การประเมิน LPA) มีความเชื่อมโยงกับการประเมินรางวัลสำหรับองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจูงใจเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการบริหารจัดการของท้องถิ่น (รางวัลธรรมาภิบาล) สำนักปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี กล่าวคือ จากประกาศคณะกรรมการการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น เรื่อง หลักเกณฑ์ วิธีการ และอัตราการจัดสรรเงินอุดหนุนเพื่อเป็นรางวัลสำหรับองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจูงใจเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการบริหารจัดการของท้องถิ่น ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2565 ได้กำหนดคุณสมบัติขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่สมัคร

โดยประเภทดีเลิศ ได้แก่ องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่เคยได้รับรางวัลการบริหารจัดการที่ดี (ถ้วยรางวัลหรือโล่รางวัล) ในปีงบประมาณ พ.ศ. 2556 – 2564 เป็นจำนวนไม่น้อยกว่า 3 ครั้ง และจะต้องมีผลคะแนนรวมของการประเมินประสิทธิภาพขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น (Local Performance Assessment : LPA) ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2564 ของกรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่นเฉลี่ยทุกด้าน ตั้งแต่ร้อยละ 90 ขึ้นไป

ประเภทโดดเด่น ได้แก่ องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่เคยได้รับรางวัลการบริหารจัดการที่ดี (ถ้วยรางวัลหรือโล่รางวัล) ในปีงบประมาณ พ.ศ. 2556 – 2564 และจะต้องมีผลคะแนนรวมของการประเมินประสิทธิภาพขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น (Local Performance Assessment : LPA) ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2564 ของกรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่นเฉลี่ยทุกด้าน ตั้งแต่ร้อยละ 80 ขึ้นไป

ประเภททั่วไป ได้แก่ องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่ไม่เคยได้รับรางวัลการบริหารจัดการที่ดี (ถ้วยรางวัลหรือโล่รางวัล) ในปีงบประมาณ พ.ศ. 2556 – 2564 และจะต้องมีผลคะแนนรวมของการประเมินประสิทธิภาพขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น (Local Performance Assessment : LPA) ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2564 ของกรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่นเฉลี่ยทุกด้าน ตั้งแต่ร้อยละ 75 ขึ้นไป เป็นต้น

นอกจากนั้น ยังมีสถาบันที่เกี่ยวข้องอื่นๆ อาทิ สถาบันพระปกเกล้า ในฐานะเป็นหน่วยงานอิสระของรัฐ ภายใต้การกำกับดูแลของประธานรัฐสภา มีพันธกิจในการส่งเสริมและพัฒนาความรู้และการปกครองในระบอบประชาธิปไตย ได้เล็งเห็นถึงความสำคัญของการพัฒนาการปกครองท้องถิ่นให้เป็นรากฐานที่มั่นคงของการปกครองระบอบประชาธิปไตย จึงได้จัดให้มีการมอบรางวัลพระปกเกล้า และใบประกาศเกียรติคุณสถาบันพระปกเกล้าขึ้นเป็นประจำทุกปี

ด้านข้อมูลจากสถาบันพระปกเกล้า ซึ่งเป็นอีกสถาบันที่ได้ตรวจประเมินและให้รางวัลที่ชื่อว่า "รางวัลสถาบันพระปกเกล้า" เพื่อให้รางวัลสำหรับองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่มีความเป็นเลิศตั้งแต่ปี 2544 เป็นต้นมา ซึ่งให้ความสำคัญกับองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่มีความโดดเด่นด้านการบริหารงานที่

โปร่งใสและส่งเสริมการมีส่วนร่วมของประชาชน ต่อมาในปี 2552 สถาบันพระปกเกล้า ได้เล็งเห็นความจำเป็นในภารกิจหน้าที่และบทบาทขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่มีมากขึ้น จึงได้ขยายประเด็นสำหรับการมอบรางวัลพระปกเกล้าให้ครอบคลุมการดำเนินงานของท้องถิ่น อันได้แก่ การส่งเสริมการมีส่วนร่วมของประชาชนในกิจการท้องถิ่น การเสริมสร้างสันติสุขและความสมานฉันท์ในท้องถิ่น และการเสริมสร้างเครือข่ายจากภาคส่วนต่างๆ ในการดำเนินงานพัฒนาท้องถิ่น ปัจจุบัน โครงการรางวัลพระปกเกล้า พ.ศ. 2565 แบ่งรางวัลออกเป็น 3 ประเภท ได้แก่

ประเภทที่ 1 ด้านความโปร่งใสและส่งเสริมการมีส่วนร่วมของประชาชน

ประเภทที่ 2 ด้านการเสริมสร้างเครือข่าย รัฐ เอกชน และประชาสังคม

ประเภทที่ 3 ด้านการลดความเหลื่อมล้ำในสังคม

โดยข้อมูลจากสถาบันพระปกเกล้าและสำนักงานสถิติแห่งชาติ ได้รายงานผลการสำรวจความคิดเห็นของประชาชนเกี่ยวกับความพึงพอใจต่อการให้บริการสาธารณะและการทำงานของหน่วยงานต่างๆ พ.ศ. 2562 พบว่า มีประชาชนเพียงร้อยละ 33.8 เคยติดต่อหรือใช้บริการองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ประชาชนกลุ่มนี้ร้อยละ 94.8 มีความพึงพอใจต่อบริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

ในปี พ.ศ. 2562 บริการสาธารณะของรัฐหรือองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่มีประชาชนมากกว่าร้อยละ 90 พึงพอใจ คือ ไฟฟ้า คิดเป็นร้อยละ 91.2 ขณะที่ประชาชนมากกว่าร้อยละ 80 มีความพึงพอใจโรงเรียน คิดเป็นร้อยละ 88.6 ถนน คิดเป็นร้อยละ 85.3 ศูนย์เด็กเล็ก คิดเป็นร้อยละ 83.6 น้ำประปา คิดเป็นร้อยละ 82.8 และบริการสาธารณสุขและศูนย์อนามัย คิดเป็นร้อยละ 80.3 ส่วนบริการสาธารณะของรัฐและองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่มีประชาชนน้อยกว่าร้อยละ 50 พึงพอใจ คือ อินเทอร์เน็ตชุมชน คิดเป็นร้อยละ 46.7 เป็นต้น (สถาบันพระปกเกล้าและสำนักงานสถิติแห่งชาติ, 2562 : 20)

นอกจากการประเมินประสิทธิภาพการจัดบริการสาธารณะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นโดยหน่วยงานที่มีหน้าที่กำกับดูแล และการประเมินโดยสถาบันต่างๆ ที่เกี่ยวข้องแล้วยังมีการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น โดยเกณฑ์การประเมินประสิทธิภาพการจัดบริการสาธารณะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น รวมทั้งระดับความพึงพอใจต่อการจัดบริการสาธารณะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นถือเป็นเกณฑ์ที่คณะกรรมการกลางข้าราชการองค์การบริหารส่วนจังหวัด (ก.จ.) คณะกรรมการกลางพนักงานเทศบาล (ก.ท) และคณะกรรมการกลางพนักงานส่วนตำบล (ก.อบต.) มีมติเห็นชอบกำหนดมาตรฐานทั่วไปเกี่ยวกับหลักเกณฑ์เงื่อนไข และวิธีการกำหนดเงินประโยชน์ตอบแทนอื่นเป็นกรณีพิเศษอันมีลักษณะเป็นเงินรางวัลประจำปีสำหรับพนักงานส่วนท้องถิ่น ลูกจ้าง และพนักงานจ้างขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ซึ่งในการขอรับการประเมินเพื่อขอรับเงินรางวัลประจำปี ดังกล่าว ต้องมีการดำเนินการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ตามตัวชี้วัดที่ 1 มิติที่ 2 มิติด้านคุณภาพการให้บริการ โดยให้สถาบันการศึกษาระดับอุดมศึกษาของรัฐที่มีการสอนในระดับปริญญาตรีขึ้นไป ที่ได้มาตรฐานและเป็นกลาง

การประเมินและสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการสาธารณะเพื่อใช้เป็นเกณฑ์ส่วนหนึ่งเพื่อชี้วัดระดับความเป็นธรรมาภิบาล ความโปร่งใส การมีส่วนร่วมและความเชื่อถือไว้วางใจของประชาชน เพื่อใช้วัดระดับองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่มีความเป็นเลิศในการบริหารจัดการ ซึ่งสอดคล้องกับเกณฑ์การประเมินเพื่อประกวดในโครงการต่างๆ อาทิ โครงการรางวัลองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่มีการบริหารจัดการที่ดีของสำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี ประจำปีงบประมาณ 2562-2565 รางวัลพระปกเกล้าสำหรับองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่มีความเป็นเลิศประจำปีงบประมาณ 2562-2565 เป็นต้น

มหาวิทยาลัยอุบลราชธานี ซึ่งเป็นสถาบันศึกษาของรัฐที่มีองค์ความรู้ระดับประเทศ มีความโดดเด่นในภูมิภาคตะวันออกเฉียงเหนือ ได้มาตรฐานและเป็นกลาง โดยคณะรัฐศาสตร์ มหาวิทยาลัยอุบลราชธานี ได้จัดทำบริการวิชาการให้กับหน่วยงานในพื้นที่และชุมชนท้องถิ่นในภาคตะวันออกเฉียงเหนือตอนใต้ โดยได้จัดทำโครงการสำรวจและประเมินความพึงพอใจในการให้บริการของหน่วยงานองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ตามประกาศหลักเกณฑ์ เงื่อนไข และวิธีการกำหนดเงินประโยชน์ตอบแทนอื่นเป็นกรณีพิเศษอันมีลักษณะเป็นเงินรางวัลประจำปีสำหรับพนักงานส่วนท้องถิ่น ลูกจ้าง และพนักงานจ้างขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น พ.ศ.2565 เพื่อดำเนินการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นตามตัวชี้วัดที่ 1 มิติที่ 2 มิติด้านคุณภาพการให้บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในจังหวัดอุบลราชธานี (ประจำปีงบประมาณ 2565) และใช้เป็นเกณฑ์ส่วนหนึ่งเพื่อชี้วัดระดับมาตรฐานการให้บริการ ระดับความเป็นธรรมาภิบาล ความโปร่งใส การมีส่วนร่วมและความเชื่อถือไว้วางใจของประชาชน รวมทั้งใช้วัดระดับองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่มีความเป็นเลิศในการบริหารจัดการ หรือองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่มีการบริหารจัดการที่ดี เป็นต้น

1.2 โจทย์วิจัย/ปัญหาวิจัย

ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลกองโพน อำเภอนาตาล จังหวัดอุบลราชธานี (ประจำปีงบประมาณ 2565) อยู่ในระดับใด กิจกรรม/โครงการด้านใดที่ประชาชนมีระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการมากที่สุด ข้อเสนอแนะอื่นๆ ด้านใดที่ประชาชนผู้รับบริการต้องการให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นดำเนินการแก้ไขโดยเร่งด่วน

1.3 วัตถุประสงค์การวิจัย

เพื่อดำเนินการสำรวจระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นตามตัวชี้วัดที่ 1 มิติที่ 2 มิติด้านคุณภาพการให้บริการของ ศึกษากิจกรรม/ โครงการที่ประชาชนมีระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการมากที่สุด และข้อเสนอแนะอื่นๆ ที่ประชาชนผู้รับบริการต้องการให้ฝ่ายบริหารองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นดำเนินการแก้ไขโดยเร่งด่วน ภายใต้แนวคิด “ชีวิตวิถีใหม่” (New Normal)

1.4 ระเบียบวิธีการวิจัย

การสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลกองโพน อำเภอนาตาล จังหวัดอุบลราชธานี (ประจำปีงบประมาณ 2565) ใช้วิธีการวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research) เก็บข้อมูลโดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างที่ถูกสุ่มเลือก และใช้วิธีการวิจัยเชิงคุณภาพ (Qualitative Research) โดยรวบรวมข้อมูลจากเอกสาร (Documentary Research) ที่เกี่ยวข้อง

1.5 ขอบเขตการวิจัย

การศึกษาระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มารับบริการในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลกองโพน อำเภอนาตาล จังหวัดอุบลราชธานี (ประจำปีงบประมาณ 2565) กำหนดขอบเขตในการประเมินของลักษณะงาน 5 ด้าน ได้แก่

(1) งานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง

(2) งานด้านการศึกษา

(3) งานด้านป้องกันบรรเทาสาธารณภัย

(4) งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม

(5) งานด้านสาธารณสุข

โดยแต่ละกิจกรรม/โครงการ จะสำรวจใน 5 ประเด็น ประกอบด้วย

(1) ข้อมูลส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ ศาสนา อาชีพ ระดับการศึกษา รายได้ต่อเดือน การเข้าร่วมกิจกรรมที่จัดโดยองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในเขตพื้นที่ ในช่วงปีงบประมาณ 2565 และการทำแบบสำรวจและประเมินความพึงพอใจในการให้บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

(2) ด้านขั้นตอนการให้บริการ กระบวนการให้บริการ ขั้นตอนการกรอกเอกสาร จัดลำดับการให้บริการ ป้ายแสดงขั้นตอนการขอรับบริการ ความสะดวกทันสมัย และความรวดเร็ว

(3) ด้านช่องทางการให้บริการ ได้แก่ ความหลากหลายของช่องทางในการให้บริการ การให้บริการผ่านสื่ออินเตอร์เน็ต การให้บริการผ่านช่องทางออนไลน์ ความทันสมัยของช่องทาง ความสะดวกสบายของช่องทาง ความพอเพียง/ทั่วถึง

(4) ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากร ได้แก่ ความเพียงพอของเจ้าหน้าที่ การแต่งกาย การต้อนรับ ความสุภาพ ยิ้มแย้ม เต็มใจบริการ กระตือรือร้น ให้คำแนะนำ และการให้บริการที่เท่าเทียม และ

(5) ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก ความสะอาด การจัดพื้นที่ สถานที่พักรอ สถานที่จอดรถ เป็นต้น

1.6 ประโยชน์ที่ได้รับจากการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการ

ประโยชน์ที่ได้รับจากการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นตามตัวชี้วัดที่ 1 มิติที่ 2 มิติด้านคุณภาพการให้บริการที่สำคัญ ได้แก่

1) เพื่อใช้วัดระดับองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่มีความเป็นเลิศในการบริหารจัดการ ซึ่งสอดคล้องกับเกณฑ์การประเมินเพื่อประกวดในโครงการต่างๆ อาทิ โครงการรางวัลองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่มีการบริหารจัดการที่ดีของสำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรีประจำปีงบประมาณ 2565-2566 รางวัลพระปกเกล้าสำหรับองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่มีความเป็นเลิศประจำปีงบประมาณ 2565-2566 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) รวมทั้งปัญหาและอุปสรรคในการให้บริการองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นตามทัศนะของประชาชนผู้รับบริการ

1.7 สภาพทั่วไปและข้อมูลพื้นฐานขององค์การบริหารส่วนตำบลกองโพน

1.7.1 ที่ตั้งของหมู่บ้านหรือชุมชนหรือตำบล

เดิมตำบลกองโพน ได้แยกจากตำบลพะลาน อำเภอเขมราฐ ตามประกาศกระทรวงมหาดไทย ในการจัดตั้งเป็นตำบลกองโพน เมื่อ 31 สิงหาคม 2519 (ราชกิจจานุเบกษา เล่ม 93 ตอนที่ 143 น.3338 ลงวันที่ 16 พฤศจิกายน 2519) และได้จัดตั้งจากสภาตำบลเป็นองค์การบริหารส่วนตำบล ตามประกาศกระทรวงมหาดไทย (ราชจิกจานุเบกษา ฉบับประกาศทั่วไป เล่ม 113 ตอนพิเศษ 52 ง ลงวันที่ 25 ธันวาคม 2539) โดยให้มีผลบังคับใช้ในวันที่ 16 ธันวาคม 2539 โดยเป็น" องค์การบริหารส่วนตำบล ขนาดเล็ก ชั้น 5 " ปัจจุบันองค์การบริหารส่วนตำบลกองโพน อำเภอนาตาล จังหวัดอุบลราชธานี ได้เป็น "องค์การบริหารส่วนตำบลขนาดกลาง" โดยให้มีผลตั้งแต่วันที่ 27 พฤษภาคม 2551 ตามมติคณะกรรมการพนักงานส่วนตำบลจังหวัดอุบลราชธานี ในการประชุมครั้งที่ 6/2551 เมื่อวันที่ 27 พฤษภาคม 2551 และที่ทำการองค์การบริหารส่วนตำบลกองโพน ตั้งอยู่ที่บ้านไทรงาม หมู่ที่ 8 อำเภอนาตาล จังหวัดอุบลราชธานี มีพื้นที่รวมประมาณ 47.975 ตารางกิโลเมตรหรือประมาณ 29,375 ไร่ อยู่ห่างจากอำเภอนาตาล ประมาณ 12 กิโลเมตร โดยอยู่ห่างจากจังหวัดอุบลราชธานีประมาณ 110 กิโลเมตร

ลักษณะภูมิประเทศ

สภาพทั่ว ๆ ไปเป็นที่ราบลาดเอียงไปทางทิศเหนือ สภาพดินส่วนใหญ่เป็นดินทราย หรือดินร่วนปนทราย เหมาะแก่การเกษตรและเลี้ยงสัตว์ และในบางพื้นที่เป็นทุ่งหญ้าเลี้ยงสัตว์ หรือพะลานหิน

ลักษณะของดิน

สภาพดินส่วนใหญ่เป็นดินทราย หรือดินร่วนปนทราย ประมาณ 85 % ดินลูกรังประมาณ 5 % และดินเหนียวประมาณ 10 %

1.7.2 ด้านการเมือง/การปกครอง

เขตการปกครอง

องค์การบริหารส่วนตำบลกองโพน มีจำนวนหมู่บ้าน ที่อยู่ในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลเต็มทั้งหมู่บ้าน จำนวน 14 หมู่บ้าน ดังนี้

หมู่ที่	1	บ้านกองโพน
หมู่ที่	2	บ้านนาชุม
หมู่ที่	3	บ้านโนนสำราญ
หมู่ที่	4	บ้านค้อ
หมู่ที่	5	บ้านไหล่ธาตุ
หมู่ที่	6	บ้านสมสะอาด

หมู่ที่ 7 บ้านสองห้อง
หมู่ที่ 8 บ้านไทรงาม
หมู่ที่ 9 บ้านค้อน้อย
หมู่ที่ 10 บ้านโนนสว่าง
หมู่ที่ 11 บ้านหนองไก่ป่า
หมู่ที่ 12 บ้านดอนส้มโฮง
หมู่ที่ 13 บ้านนาสะเดา
หมู่ที่ 14 บ้านถ้ำตาลาว

อาณาเขตติดต่อ

องค์การบริหารส่วนตำบลกองโพนมีเนื้อที่ 47.975 ตารางกิโลเมตร หรือ 29,375 ไร่

ทิศเหนือ ติดต่อกับ ตำบลนาแวง ตำบลเขมราฐ อำเภอเขมราฐ
ทิศใต้ ติดต่อกับ ตำบลนาตาล อำเภอนาตาล
ทิศตะวันออก ติดต่อกับ ตำบลพะลาน อำเภอนาตาล
ทิศตะวันตก ติดต่อกับ ตำบลพังเคน อำเภอนาตาล และตำบลขามป้อมอำเภอเขมราฐ

การเลือกตั้ง

องค์การบริหารส่วนตำบลกองโพนมีเขตเลือกตั้งทั้งหมด 14 เขตเลือกตั้ง

ประชาชนในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลกองโพน ส่วนใหญ่ร่วมกิจกรรมทางการเมืองเสมอมา และประชาชนในเขต อบต.ยังมีส่วนร่วมในการบริหารงาน การช่วยเหลืองานอบต. เสนอแนะในกิจกรรมของอบต.ในการดำเนินงานต่างๆ เช่น การประชุมประชาคมในการจัดแผนพัฒนา อบต. ประชุมประชาคมแก้ไขปัญหาความยากจน ฯลฯ

จำนวนผู้มีสิทธิเลือกตั้ง (ข้อมูลเมื่อวันที่ 20 ตุลาคม พ.ศ. 2556) สรุปว่า มีจำนวนผู้มีสิทธิเลือกตั้งผู้บริหารท้องถิ่น 5,360 คน จำนวนผู้มีสิทธิเลือกตั้งสมาชิกสภา อบต.5,349 คน

1.7.3 ข้อมูลเกี่ยวกับจำนวนประชากร

องค์การบริหารส่วนตำบลกองโพน แบ่งการปกครองออกเป็น 14 หมู่บ้าน มีจำนวนประชากรรวมทั้งสิ้น 8,011 คน แยกเป็นเพศชาย 4,033 คน เพศหญิง 3,978 คน มีจำนวนครัวเรือนทั้งหมด 2,335 ครัวเรือน (สถิติประชากรและบ้าน พื้นที่ ตำบลกองโพน อำเภอนาตาล จังหวัดอุบลราชธานี ระหว่างวันที่ 1-20 มกราคม พ.ศ. 2565)

ตารางที่ 1.1 จำนวนประชากรขององค์การบริหารส่วนตำบลกองโพน

หมู่ที่	ชื่อหมู่บ้าน	จำนวน ครัวเรือน	จำนวนประชากร (คน)		รวม (คน)
			ชาย	หญิง	
1	บ้านกองโพน	187	316	306	622
2	บ้านนาชุม	260	414	407	821
3	บ้านโนนสำราญ	144	300	303	603
4	บ้านค้อ	132	197	190	387
5	บ้านไหล่ธาตุ	208	393	419	812
6	บ้านสมสะอาด	198	341	376	717
7	บ้านสองห้อง	113	216	194	410
8	บ้านไทรงาม	242	385	376	761
9	บ้านค้อน้อย	194	352	368	720
10	บ้านโนนสว่าง	126	224	224	448
11	บ้านหนองไก่ป่า	205	312	277	589
12	บ้านดอนส้มโฮง	102	213	185	398
13	บ้านนาสะเดา	118	188	151	339
14	บ้านถ้ำตาลาว	106	182	202	384
รวม		**2,335**	**4,033**	**3,978**	**8,011**

ที่มา : สำนักงานทะเบียนอำเภอนาตาล (สถิติประชากรและบ้าน พื้นที่ ตำบลกองโพน อำเภอนาตาล จังหวัดอุบลราชธานี ระหว่างวันที่ 1-20 มกราคม พ.ศ. 2565)

1.7.4 สภาพทางสังคม

การศึกษา

1) การศึกษาในระบบ ระดับประถมศึกษาและมัธยมศึกษา ซึ่งมีโรงเรียนระดับประถมศึกษา จำนวน 5 แห่ง คือ โรงเรียนบ้านกองโพน, โรงเรียนบ้านนาชุม, โรงเรียนบ้านค้อ, โรงเรียนบ้านไหล่ธาตุ และโรงเรียนบ้านไทรงาม โดยเป็นโรงเรียนขยายโอกาสทางการศึกษาจำนวน 4 โรงเรียน

2) การศึกษาระดับปฐมวัย องค์การบริหารส่วนตำบลกองโพน ได้การจัดการศึกษาตามโครงการถ่ายโอนภารกิจการจัดการศึกษาอนุบาล 3 ขวบ ซึ่งปฏิบัติตามนโยบายการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ตามรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พ.ศ.2540 มาตรา 78 และ

พระราชบัญญัติกำหนดแผนและขั้นตอนการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น พ.ศ. 2542 มาตรา 30 กระทรวงศึกษาธิการ มีนโยบายถ่ายโอนการจัดการศึกษาเด็กก่อนเกณฑ์ ให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นดำเนินการในปีการศึกษา 2554 โดยองค์การบริหารส่วนตำบล ได้ดำเนินการจัดการเรียนการสอนเด็กก่อนวัยเรียน

3) การศึกษานอกระบบ ระดับประถมศึกษาและมัธยมศึกษา โดยศูนย์การศึกษานอกระบบและการศึกษาตามอัธยาศัย (กศน.) ตำบลกองโพน เปิดสอนระดับประถมศึกษา และมัธยมศึกษาตอนต้นและตอนปลาย ให้แก่ประชาชน อายุตั้งแต่ 15 ปีขึ้นไป

การสาธารณสุข

การบริการด้านสาธารณสุขในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลกองโพน มีหน่วยให้บริการทางสาธารณสุข ได้แก่ โรงพยาบาลรัฐ จำนวน 1 แห่ง คือ โรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลกองโพน (รพ.สต.)

จำนวนบุคลากรทางด้านสาธารณสุข

(1) นักวิชาการสาธารณสุขปฏิบัติการ	จำนวน	1	คน
(2) ผู้บริบาลผู้ป่วยเบาหวาน	จำนวน	1	คน
(3) พยาบาลวิชาชีพ	จำนวน	1	คน
(4) นักบริหารงานสาธารณสุขชำนาญการ	จำนวน	1	คน
(5) เจ้าหน้าที่ทันตกรรม	จำนวน	1	คน
(6) ผู้ช่วยแพทย์แผนไทย	จำนวน	1	คน
(7) พนักงานบันทึกข้อมูล	จำนวน	1	คน
(8) คนงานทั่วไป	จำนวน	1	คน
(9) ผู้ช่วยทันตกรรม	จำนวน	1	คน
(10)อาสาสมัครสาธารณสุข	จำนวน	152	คน
(11)อัตราการมีและใช้ส้วมราดน้ำ	ร้อยละ	100	

การสังคมสังเคราะห์

องค์การบริหารส่วนตำบลกองโพนได้ดำเนินการด้านสงคมสังเคราะห์ ดังนี้

(1) ดำเนินการจ่ายเบี้ยยังชีพให้กับผู้สูงอายุ ผู้พิการ และผู้ป่วยเอดส์
(2) ประสานการทำบัตรผู้พิการ
(3) ตั้งโครงการช่วยเหลือผู้ยากจน ยากไร้ รายได้น้อย และผู้ด้อยโอกาสไร้ที่พึ่ง
(4) ตั้งโครงการปรับปรุงซ่อมแซมบ้านคนจน
(5) จัดตั้งศูนย์พักคอย เพื่อเตรียมรองรับผู้ป่วยที่ติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (โควิด – 19)

1.7.5 ระบบบริการพื้นฐาน

การคมนาคมขนส่ง

1) ทางหลวงชนบท หมายเลข 4017 ซึ่งเป็นเส้นทางคมนาคมหลัก เชื่อมโยงระหว่าง อำเภอเขมราฐ กับ ตำบลกองโพน ตำบลพะลานอำเภอนาตาล

2) ทางหลวงท้องถิ่น

(1) ถนนลาดยางสายสมสะอาด - นาสะตัง ซึ่งเป็นเส้นทางคมนาคมเชื่อมระหว่าง บ้านสมสะอาด ตำบลกองโพน ไป บ้านนาสะตัง ต.นาตาล อำเภอนาตาล (อบจ.)

(2) ทางหลวงท้องถิ่นหมายเลข อบ.ถ. 46-002 ซึ่งเป็นเส้นทางคมนาคมเชื่อมระหว่าง สายบ้านไทรงามตำบลกองโพน ไป บ้านนาคอม ต.นาตาล อำเภอนาตาล

(3) ถนนลาดยางสายไทรงาม - ทางหลวงหมายเลข 2112 ซึ่งเป็นเส้นทางคมนาคมเชื่อมระหว่าง สายบ้านไทรงาม ไป บ้านถ้ำตาลาว (แหล่งท่องเที่ยว) ตำบลกองโพน

(4) ทางหลวงท้องถิ่นหมายเลข อบ.ถ. 46-001 ซึ่งเป็นเส้นทางคมนาคมเชื่อมระหว่างบ้านสมสะอาด ไป บ้านค้อใหญ่ ตำบลกองโพน

การไฟฟ้า

กิจการไฟฟ้าขององค์การบริหารส่วนตำบลกองโพนอยู่ในความควบคุมของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค คือ สำนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอำเภอเขมราฐ

ไฟฟ้าสาธารณะ ไฟฟ้าเข้าถึง จำนวน 14 หมู่บ้าน จำนวนประชากรที่ใช้ไฟฟ้า 100 %

โคมไฟฟ้าส่องสว่าง จำนวน 14 หมู่บ้าน

การประปา

กิจการประปาในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลกองโพน ประกอบด้วย

1) การบริหารจัดการ โดยองค์การบริหารส่วนตำบลกองโพน จำนวน	9	แห่ง
(1) ประปาหมู่บ้านระบบผิวดิน	1	แห่ง
(2) ประปาหมู่บ้านระบบใต้ดิน (บ่อบาดาล)	8	แห่ง
2) การบริหารจัดการ โดยหมู่บ้าน จำนวน	16	แห่ง
(1) ประปาหมู่บ้านระบบผิวดิน	2	แห่ง
(2) ประปาหมู่บ้านระบบใต้ดิน (บ่อบาดาล)	14	แห่ง

1.7.6 ระบบเศรษฐกิจ

การเกษตรกรรม (การประมง/การปศุสัตว์)

ภายในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลกองโพน ประชาชนส่วนใหญ่ประกอบอาชีพทำนาส่วนการทำไร่ ทำสวน มีการปลูกพืชเศรษฐกิจบางส่วนได้แก่ มันสำปะหลัง ยางพาราและพืชไร่อื่น อาชีพเสริม ได้แก่ ทอผ้าฝ้าย, เพาะเห็ด, เย็บผ้าและเครื่องจักรสาน หลังจากทำนาเสร็จไปรับจ้างทำงานทั่วไปที่กรุงเทพฯ และในตัวเมืองจังหวัดต่าง ๆ ที่มีความเจริญ เช่น จังหวัดสมุทรสาคร จังหวัดชลบุรี เป็นต้น อาชีพรอง ได้แก่ ทำสวน, ข้าราชการ และค้าขาย ซึ่งในแต่ละหมู่บ้านได้มีอาสาสมัครจากกระทรวง ทบวง กรมต่าง ๆ ได้แต่งตั้งมาเพื่อช่วยเหลือประชาชนในพื้นที่ ได้แก่ สมาชิกสภาเกษตรกร (กระทรวงเกษตรและสหกรณ์) หมอดิน (กรมพัฒนาที่ดิน) อาสาสมัครปศุสัตว์ (กรมปศุสัตว์) และมีการรวมกลุ่มเกษตรกร

การอุตสาหกรรม

ภายในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลกองโพน มีโรงงานอุตสาหกรรมขนาดเล็ก 18 แห่ง เช่น โรงสีข้าวขนาดเล็ก

การบริการ

โรงแรม/ที่พัก (รีสอร์ท) จำนวน 2 แห่ง ได้แก่ ธนพรรีสอร์ท และสุภาวดีรีสอร์ท

การท่องเที่ยว

สถานที่ท่องเที่ยวในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลกองโพน ยังไม่โดดเด่นมากนัก มีเพียงแหล่งท่องเที่ยวประเภทวัดและโบราณสถานบางแห่ง เช่น วัดถ้ำตาลาว ซึ่งมีโบราณวัตถุ

1.7.7 ศาสนา ประเพณี วัฒนธรรม

การนับถือศาสนา

ศาสนา ในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลกองโพน ประชากรส่วนใหญ่นับถือศาสนาพุทธประมาณ 98 % นอกจากนี้มีนับถือศาสนาอื่นๆ 2 % เช่น ศาสนาคริสต์

ภูมิปัญญาท้องถิ่น ภาษาถิ่น

ภูมิปัญญาท้องถิ่น ประชาชนในเขตตำบลได้อนุรักษณ์ภูมิปัญญาท้องถิ่น ได้แก่ วิธีการทำเครื่องจักสารใช้สำหรับในครัวเรือน และวิธีการจับปลาธรรมชาติ

ภาษาถิ่น ส่วนมากร้อยละ 98 % พูดภาษาอิสาน

1.7.8 ทรัพยากรธรรมชาติ

ทรัพยากรน้ำ

ชุมชนในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลกองโพน ได้มีการใช้ทรัพยากรน้ำทั้งบนดินและน้ำใต้ดิน เนื่องจากได้มีลำห้วยต่าง ๆ ล้อมรอบพื้นที่ ได้แก่ ลำห้วยไร่ ลำห้วยแซง ลำห้วยคันแท และลำห้วยตูบ ซึ่งน้ำส่วนใหญ่จะไหลลงแม่น้ำโขง องค์การบริหารส่วนตำบล จึงต้องมีการจัดหาแหล่งน้ำไว้ใช้ โดยการขุดสระน้ำ ขุดลอกลำห้วย ก่อสร้างฝายน้ำล้น หรือก่อสร้างอ่างเก็บน้ำไว้ใช้ทางการเกษตรหรือทางอุปโภคบริโภค ได้แก่ หนองโสกเสือ อ่างเก็บน้ำห้วยสร้างแหย่ ร่องเตย ร่องหมากแกว ห้วยหินลาด ฝายน้ำล้นห้วยแซง ปัจจุบันน้ำจากลำห้วยหรืออ่างเก็บน้ำ ได้นำมาใช้กับระบบประปาหมู่บ้าน ใช้เป็นน้ำดิบผลิตน้ำประปาแจกจ่ายในหมู่บ้านนอกจากนี้ยังมีการใช้น้ำใต้ดิน โดยการขุดบ่อบาดาล บ่อน้ำตื้น และบ่อโยกมาใช้ในการอุปโภคและบริโภค

ทรัพยากรป่าไม้

ชุมชนในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลกองโพนมีความหนาแน่น และมีการดำเนินการด้านเกษตรกรรมมาก มีพื้นที่ป่าไม้ร้อยละ 10 ของพื้นที่ พื้นที่ป่าไม้เป็นชนิดป่าไม้เบญจพรรณ เช่น ไม้เต็ง รัง แดง ยาง ฯลฯ ได้แก่ ป่าสงวนแห่งชาติดงคันไทร และป่าดงทรายพูล ส่วนการอนุรักษ์ป่าไม้ โดยทำการปลูกตามแนวริมถนนสาธารณะ บริเวณอาคารสำนักงานของทางราชการ และที่ของเอกชน นอกจากบริเวณพื้นที่ป่าไม้ แล้วยังมีที่สาธารณประโยชน์ต่าง ๆ ในแต่ละหมู่บ้าน เพื่อนำมาปลูกต้นไม้ใช้ให้เกิดประโยชน์ เช่น ที่ดอนปู่ตา ป่าช้าสาธารณะ ที่พักสงฆ์/สำนักสงฆ์ เป็นต้น

ภาพที่ 1.1 ทีมงานนักวิจัยลงพื้นที่แจกแบบสอบถามในเขต องค์การบริหารส่วนตำบลกองโพน (1)

ภาพที่ 1.2 ทีมงานนักวิจัย ลงพื้นที่แจกแบบสอบถามในเขต องค์การบริหารส่วนตำบลกองโพน (2)

ภาพที่ 1.3 ทีมงานนักวิจัย ลงพื้นที่แจกแบบสอบถามในเขต องค์การบริหารส่วนตำบลกองโพน (3)

ภาพที่ 1.4 ทีมงานนักวิจัย ลงพื้นที่แจกแบบสอบถามในเขต องค์การบริหารส่วนตำบลกองโพน (4)

ภาพที่ 1.5 ทีมงานนักวิจัย ลงพื้นที่แจกแบบสอบถามในเขต องค์การบริหารส่วนตำบลกองโพน (5)

ภาพที่ 1.6 ทีมงานนักวิจัย ลงพื้นที่แจกแบบสอบถามในเขต องค์การบริหารส่วนตำบลกองโพน (6)

บทที่ 2
กรอบแนวคิด และการศึกษาวิจัยที่เกี่ยวข้อง

การดำเนินการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นตามตัวชี้วัดที่ 1 มิติที่ 2 มิติด้านคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลกองโพน อำเภอนาตาล จังหวัดอุบลราชธานี (ประจำปีงบประมาณ 2565) อาศัยกรอบแนวคิดและการศึกษาวิจัยที่เกี่ยวข้อง ประกอบด้วย (1) ความหมาย ความสำคัญ หลักการพื้นฐานของการปกครองท้องถิ่น (2) แนวคิดการบริการสาธารณะ (Public Services) ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น และ (3) การศึกษาเอกสารงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง โดยมีรายละเอียดตามลำดับ ดังนี้

2.1 ความหมาย ความสำคัญ หลักการพื้นฐานของการปกครองท้องถิ่น

นิยามความหมายของการปกครองท้องถิ่น ได้มีนักวิชาการทั้งในและต่างประเทศได้ให้ความหมายไว้อย่างหลากหลาย ซึ่งส่วนใหญ่แล้วคำนิยามต่าง ๆ มีสาระสำคัญที่สอดคล้องกัน จะแตกต่างกันบ้างในรายละเอียดย่อยและสำนวนในการเขียนและการพรรณนาอธิบายเท่านั้น โดยผู้เขียนจะนำเสนอเฉพาะนิยามความหมายสำคัญของนักวิชาการที่ได้รับการยอมรับ และมักจะถูกนำไปอ้างอิงถึงในการเขียนตำราและงานวิชาการสำคัญของการปกครองส่วนท้องถิ่น ดังนี้

ในสารานุกรมทางสังคมศาสตร์ของ วิลเลียม ร๊อบสัน (Robson, 1953: 547 อ้างถึงใน อุดม ทุมโฆสิต, 2551: 210-211) ได้อธิบายความหมายของการปกครองท้องถิ่นในบริบทของแนวคิดแบบอังกฤษดั้งเดิมเอาไว้ว่า

“โดยทั่วไปกล่าวได้ว่า การปกครองท้องถิ่นเป็นการปกครองที่มีแนวคิดพื้นฐานมาจากการจัดเขตพื้นที่ในการปกครอง โดยชุมชนผู้จัดการปกครองเหล่านี้ไม่มีอำนาจอธิปไตยของตัวเอง แต่มีสิทธิในการจัดการปกครองโดยกฎหมายได้ให้อำนาจไว้ ชุมชนเหล่านี้มีสิทธิจัดตั้งองค์กรที่จำเป็นสำหรับจัดการภารกิจต่าง ๆ ของตัวเอง โดยนัยดังกล่าวนี้ การดำรงไว้ซึ่งอำนาจหน้าที่ในการปกครองท้องถิ่นจึงเป็นเงื่อนไขที่สำคัญและมีความจำเป็นต่อการปกครองท้องถิ่นเป็นอย่างยิ่ง อนึ่ง การปกครองท้องถิ่นต้องปลอดจากการควบคุมภายนอก เพื่อให้ชุมชนท้องถิ่น (local community) สามารถบริหารกิจการของตัวเองได้อย่างอิสระ โดยความเป็นอิสระนี้ จะต้องครอบคลุมไปในทุกกิจกรรมของท้องถิ่นภายใต้เงื่อนไขแห่งกฎหมายของรัฐ และในฐานะที่ท้องถิ่นเป็นผู้ครอบครองอำนาจอธิปไตยส่วนหนึ่งของรัฐเอาไว้ ท้องถิ่นจึงต้องได้รับการดูแลคุ้มครองจากรัฐด้วย อย่างไรก็ตาม เนื่องจากเป็นไปไม่ได้ที่ประชาชนจะเข้าไปมีส่วนร่วมดำเนินกิจกรรมทางการปกครองของตัวเองตลอดเวลา ดังนั้น การใช้อำนาจของประชาชนใน

การปกครองท้องถิ่นสามารถทำได้โดยผ่านการเลือกตั้ง และใช้มติข้างมากเป็นเครื่องมือในการตัดสินเรื่องราวต่างๆ ของท้องถิ่น”

เดเนียล วิท (Daniel Wit, 1967: 14-21 อ้างถึงใน ชูวงศ์ ฉายะบุตร, 2539: 23-24) นิยามว่า การปกครองท้องถิ่น หมายถึง เรื่องที่รัฐบาลกลางให้อำนาจ หรือกระจายอำนาจไปให้หน่วยการปกครองท้องถิ่น เปิดโอกาสให้ประชาชนในท้องถิ่นได้มีอำนาจในการปกครองร่วมกันทั้งหมด หรือบางส่วนในการบริหารท้องถิ่น ตามหลักการที่ว่า ถ้าอำนาจการปกครองมาจากประชาชนในท้องถิ่นแล้ว รัฐบาลของท้องถิ่นก็ย่อมเป็นรัฐบาลของประชาชนโดยประชาชนและเพื่อประชาชน ดังนั้น การบริหารการปกครองท้องถิ่นจึงจำเป็นต้องมีองค์กรของตนเอง อันเกิดจากการกระจายอำนาจของรัฐบาลกลางโดยให้องค์กรอันมิได้เป็นส่วนหนึ่งของรัฐบาลกลาง มีอำนาจในการตัดสินใจและบริหารงานภายในท้องถิ่นในเขตอำนาจของตน

แฮรีส จี มอนตากู (Haris G. Montagu, 1984: 574 อ้างถึงใน ชูวงศ์ ฉายะบุตร, 2539: 24) นิยามว่า การปกครองท้องถิ่น หมายถึง การปกครองซึ่งหน่วยการปกครองท้องถิ่นได้มีการเลือกตั้งโดยอิสระเพื่อเลือกผู้ที่มีหน้าที่บริหารการปกครองท้องถิ่น มีอำนาจอิสระพร้อมความรับผิดชอบซึ่งตนสามารถที่จะใช้ได้โดยปราศจากการควบคุมของหน่วยการบริหารราชการส่วนกลาง หรือภูมิภาค แต่ทั้งนี้หน่วยการปกครองท้องถิ่นยังต้องอยู่ภายใต้บทบังคับว่าด้วยอำนาจสูงสุดของประเทศ ไม่ได้กลายเป็นรัฐอิสระใหม่แต่อย่างใด

เอ็ม เอ มูตตอลิบ และโมฮัมหมัด อัคบัร อาลี ข่าน (M.A. Muttalib and Mohd, Akbar Ali Khan, 1982: 2-19 อ้างถึงใน บูฆอรี ยีหมะ, 2550: 13-14) เสนอว่า แนวคิดว่าด้วยการปกครองท้องถิ่นเกี่ยวข้องกับมิติต่าง ๆ หลายมิติดังนี้

1) มิติทางสังคม (Social Dimension) การปกครองเป็นการรวมกลุ่มของประชาชนที่อาศัยอยู่ในพื้นที่ใดพื้นที่หนึ่งซึ่งมีความรู้สึกเป็นหนึ่งเดียวกันภายใต้สภาพสังคมและเศรษฐกิจเฉพาะที่แตกต่างจากพื้นที่อื่น ๆ

2) มิติทางเศรษฐกิจ (Economic Dimension) การปกครองท้องถิ่นจะช่วยนำไปสู่การกระจายอำนาจในทางเศรษฐกิจ ลดการแทรกแซงของส่วนกลางในการวางแผนและพัฒนา แต่ในขณะเดียวกัน ความก้าวหน้าในทางเศรษฐกิจของแต่ละท้องถิ่นย่อมนำมาสู่ความเข้มแข็งของเศรษฐกิจชาติโดยปริยาย

3) มิติทางภูมิศาสตร์ (Geographic Dimension) การปกครองท้องถิ่นมาจากแนวความคิดที่ว่า ประชาชนในพื้นที่ใดพื้นที่หนึ่งย่อมมีจิตสำนึก มีความคิด ความรู้สึกที่แตกต่างจากประชาชนในพื้นที่อื่น ๆ ในประเทศเดียวกัน และย่อมมองเห็นถึงประโยชน์ที่ตนจะได้รับแตกต่างจากชุมชน หรือสังคมที่อยู่ติดกับตนและพื้นที่อื่น ๆ ด้วย ประโยชน์ที่แตกต่างในแต่ละพื้นที่ย่อมทำให้ปัญหาที่เกิดขึ้นในแต่ละพื้นที่แตกต่างกันด้วย ดังนั้น ปัญหาที่แตกต่างกันย่อมต้องแก้ไขแตกต่างกันทั้งในด้านวิธีการ แนวทางการเมือง การบริหารและกฎหมาย ด้วยเหตุนี้จึงเป็นความจำเป็นที่จะต้องมีการปกครองท้องถิ่นเกิดขึ้น

4) มิติทางกฎหมาย (Legal Dimension) องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นนับเป็นหน่วยงานของรัฐที่ทำหน้าที่เป็นตัวแทนผลประโยชน์สาธารณชนในพื้นที่ ทำหน้าที่เป็นส่วนหนึ่งในด้านอำนาจอธิปไตยของรัฐ มีอิสระในการดำเนินงานในระดับหนึ่ง

5) มิติทางการเมือง (Political Dimension) มิตินี้นับว่ามีความสำคัญที่สุดสำหรับแนวคิดของการปกครองท้องถิ่น เพราะการปกครองท้องถิ่นมีหน่วยงานต่าง ๆ ทำหน้าที่แบ่งเบาภาระของภาครัฐในส่วนกลาง จากการส่งมอบอำนาจ หรือกระจายอำนาจแก่ท้องถิ่นในรูปแบบต่างๆ และยังเป็นส่วนประกอบที่สำคัญของการปกครองในระบอบประชาธิปไตย เพราะถือว่า สังคมใดก็ตามไม่ถือว่าเป็นประชาธิปไตยอย่างแท้จริงหากปราศจากการปกครองท้องถิ่น

6) มิติทางการบริหาร (Administrative Dimension) การปกครองท้องถิ่น คือ การบริหารองค์กรที่มีส่วนผสมร่วมกันของการเมือง การบริหารและเทคโนโลยี

ธเนศวร์ เจริญเมือง (2553: 27) ได้สรุปความหมายของการปกครองท้องถิ่นโดยปรับปรุงจากแนวคิดของ Dilys M. Hill (1974: 23 อ้างถึงใน ธเนศวร์ เจริญเมือง, 2553: 27) โดยสรุปว่า

การปกครองท้องถิ่นก็คือ ระบบการบริหารและจัดการกิจการสาธารณะ และทรัพยากรต่าง ๆ ของท้องที่หนึ่งภายในรัฐหนึ่ง เป็นท้องที่อันมีขอบเขตชัดเจน (defined boundaries) ภายในรัฐนั้น มีฐานะเป็นนิติบุคคล (legal entity) มีโครงสร้างด้านอำนาจและหน้าที่ที่กำหนดโดยกฎหมายทั่วไปและ/หรือกฎหมายพิเศษ (an institutional structure with powers and duties laid down in general and/or special statutes)

ธเนศวร์ เจริญเมือง (2553: 29) สรุปว่า คำว่า การปกครองท้องถิ่นเป็นคำรวม ส่วนจะมีลักษณะอย่างไรก็ขึ้นอยู่กับปัจจัยต่าง ๆ อันหลากหลายในแต่ละประเทศ ปัจจัยสำคัญ คือ (1) ประวัติศาสตร์ของประเทศ (2) ความเข้มแข็งของท้องถิ่น (3) ความเข้มแข็งของรัฐ (4) อุดมการณ์และนโยบายของรัฐ และ (5) ปัจจัยภายนอก

บูฆอรี ยีหมะ (2550: 14) สรุปความหมายและสาระสำคัญของการปกครองท้องถิ่นว่าหมายถึง การปกครองของชุมชนหนึ่ง ๆ ซึ่งมีอำนาจอิสระในการปฏิบัติหน้าที่ด้านต่าง ๆ เพื่อประโยชน์ของประชาชนที่อยู่ภายในชุมชนตามขอบเขตอำนาจที่ได้รับจากรัฐบาลกลางหรือส่วนกลาง โดยจัดตั้งเป็นองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ซึ่งมีสถานะเป็นนิติบุคคล มีสิทธิตามกฎหมายในการตรากฎหมาย หรือระเบียบข้อบังคับต่าง ๆ ตลอดจนมีงบประมาณที่มาจากการจัดเก็บภาษีและรายได้ในรูปต่าง ๆ ภายในท้องถิ่นเพื่อใช้ในการดำเนินงาน สมาชิกสภาท้องถิ่นและผู้บริหารท้องถิ่นมาจากการเลือกตั้งของประชาชน มีเจ้าหน้าที่ หรือบุคลากรในการปฏิบัติงานขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นเอง

อุดม ทุมโฆสิต (2551 : 222) ได้ประมวลสาระสำคัญของการปกครองท้องถิ่นตามแนวคิดแบบดั้งเดิมของนักวิชาการทั้งในและต่างประเทศ แล้วสรุปว่า การปกครองท้องถิ่น หมายถึง *“การจัดการปกครองของท้องถิ่นโดยประชาชนในท้องถิ่น”* การจัดการปกครองดังกล่าว กระทำโดยการเลือกคณะบุคคลเข้ามาดำเนินการจัดการปกครอง ซึ่งท้องถิ่นและชุมชนดังกล่าว อาจมีลักษณะเฉพาะที่แตกต่างกัน

ในด้านอาณาเขต จำนวนประชากร ความเจริญมั่งคั่ง ทำให้ท้องถิ่นแต่ละแห่งมีลักษณะทางการปกครองเป็นการเฉพาะของตนเอง

โกวิทย์ พวงงาม (2552: 29-30; 2549: 3-5) ได้ประมวลหลักการสำคัญของการปกครองท้องถิ่น สรุปได้ดังนี้

1) การปกครองของชุมชนหนึ่ง ซึ่งชุมชนเหล่านั้นอาจมีความแตกต่างกันในด้านความเจริญ จำนวนประชากรหรือขนาดของพื้นที่ เช่น หน่วยการปกครองท้องถิ่นของไทยจัดเป็นองค์การบริหารส่วนจังหวัด (อบจ.) เทศบาล องค์การบริหารส่วนตำบล (อบต.) รูปแบบพิเศษ ได้แก่ กรุงเทพมหานคร และเมืองพัทยา ตามเหตุผลดังกล่าว

2) หน่วยการปกครองท้องถิ่นจะต้องมีอำนาจอิสระ (Autonomy) ในการปฏิบัติหน้าที่ตามความเหมาะสม กล่าวคือ อำนาจของหน่วยการปกครองท้องถิ่นจะต้องมีขอบเขตพอควรเพื่อให้เกิดประโยชน์ต่อการปฏิบัติหน้าที่ของหน่วยการปกครองท้องถิ่นอย่างแท้จริง หากมีอำนาจมากเกินไปไม่มีขอบเขต

3) หน่วยการปกครองท้องถิ่นจะต้องมีสิทธิตามกฎหมาย (Legal Rights) ที่จะดำเนินการปกครองตนเอง สิทธิตามกฎหมายแบ่งได้เป็น 2 ประเภท คือ

3.1) หน่วยการปกครองท้องถิ่นมีสิทธิที่จะตรากฎหมายหรือระเบียบข้อบังคับต่างๆ ขององค์กรปกครองท้องถิ่น เพื่อประโยชน์ในการบริหารตามหน้าที่และเพื่อใช้บังคับประชาชนในท้องถิ่นนั้น ๆ เช่น เทศบัญญัติ เป็นต้น

3.2) สิทธิที่จะเป็นหลักในการดำเนินการบริหารท้องถิ่น คือ อำนาจในการกำหนดงบประมาณเพื่อบริหารกิจการตามอำนาจหน้าที่ของหน่วยการปกครองท้องถิ่นนั้น ๆ

4) มีองค์กรที่จำเป็นในการบริหารและการปกครองตนเอง องค์กรที่จำเป็นของท้องถิ่นจัดแบ่งเป็นสองฝ่าย คือ องค์กรฝ่ายบริหาร และองค์กรฝ่ายนิติบัญญัติ เช่น การปกครองท้องถิ่นแบบเทศบาลจะมีคณะเทศมนตรีเป็นฝ่ายบริหาร และสภาเทศบาลเป็นฝ่ายนิติบัญญัติ หรือกรุงเทพมหานครจะมีผู้ว่าราชการกรุงเทพฯ เป็นฝ่ายบริหาร สภากรุงเทพฯ เป็นฝ่ายนิติบัญญัติ เป็นต้น

5) ประชาชนในท้องถิ่นมีส่วนร่วมในการปกครองท้องถิ่น จากแนวความคิดที่ว่าประชาชนในท้องถิ่นเท่านั้นที่จะรู้ปัญหาและวิธีการแก้ไขปัญหาของตนเองอย่างแท้จริง หน่วยการปกครองท้องถิ่นจึงจำเป็นต้องมีคนในท้องถิ่นมาบริหารงานเพื่อให้สมเจตนารมณ์และความต้องการของชุมชนและอยู่ภายใต้การควบคุมของประชาชนในท้องถิ่น นอกจากนั้นยังเป็นการฝึกให้ประชาชนในท้องถิ่นเข้าใจในระบบและกลไกของประชาธิปไตยอย่างแท้จริงอีกด้วย

จากคำนิยามความหมายของนักวิชาการทั้งในและต่างประเทศที่ได้กล่าวมาแล้วดังกล่าวข้างต้น ผู้เขียนขอสรุปความหมายและสาระสำคัญของการปกครองท้องถิ่นว่า หมายถึง การปกครองของชุมชนท้องถิ่น (local community) ซึ่งมีอำนาจอิสระในการปฏิบัติหน้าที่ด้านต่าง ๆ เพื่อประโยชน์ของ

ประชาชนที่อยู่ภายในชุมชนตามขอบเขตอำนาจที่ได้รับจากรัฐบาลกลางหรือส่วนกลาง โดยจัดตั้งเป็นองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ได้แก่ องค์การบริหารส่วนจังหวัด (อบจ.) เทศบาล องค์การบริหารส่วนตำบล (อบต.) หรือรูปแบบพิเศษอื่นๆ ตามลักษณะเฉพาะที่แตกต่างกันในด้านอาณาเขต จำนวนประชากร ความเจริญมั่งคั่ง หรือตามที่กฎหมายที่เกี่ยวข้องได้กำหนดรูปแบบเอาไว้ ซึ่งองค์กรปกครองท้องถิ่นดังกล่าวนี้มีสถานะเป็นนิติบุคคล มีสิทธิ อำนาจหน้าที่ รวมทั้งการมีอำนาจในการตรากฎหมายหรือระเบียบข้อบังคับต่าง ๆ ตามที่กฎหมายรัฐธรรมนูญ หรือกฎหมายอื่น ๆ กำหนด ตลอดจนมีงบประมาณ ไม่ว่าจะได้จากการจัดเก็บภาษีอากร มีรายได้ หรือเงินสนับสนุนต่างๆ เพื่อใช้ในการบริหารจัดการภายในท้องถิ่น มีองค์กร เจ้าหน้าที่ และบุคลากรที่จำเป็นในการบริหารและการปกครองตนเอง ที่สำคัญ คณะผู้บริหารและสมาชิกสภาท้องถิ่นต้องมาจากการเลือกตั้งของประชาชน และต้องเปิดโอกาสให้ประชาชนในชุมชนท้องถิ่นได้มีส่วนร่วมในการปกครองท้องถิ่น

2.2 แนวคิดการบริการสาธารณะ (Public Services) ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

ภารกิจหลักอย่างหนึ่งขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น คือ การจัดทำบริการสาธารณะให้กับประชาชนในท้องถิ่นของตนแทนรัฐบาลที่ไม่สามารถจัดบริการสาธารณะให้กับประชาชนได้อย่างทั่วถึง การจัดบริการสาธารณะดังกล่าวเป็นไปตามหลักการกระจายอำนาจจากรัฐบาลไปสู่องค์กรปกครองท้องถิ่นรูปแบบต่างๆ ไม่ว่าจะเป็นองค์การบริหารส่วนจังหวัด องค์การบริหารส่วนตำบล เทศบาล กรุงเทพมหานคร หรือเมืองพัทยา ดังนั้น องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจึงเป็นตัวแทนของรัฐในการจัดบริการสาธารณะ จึงอาจกล่าวได้ว่า การจัดให้มีการบริการสาธารณะเป็นหน้าที่สำคัญขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่ต้องรับผิดชอบต่อรัฐและประชาชนในท้องถิ่น

2.2.1 ความหมายของการบริการสาธารณะ

มีผู้ให้ความหมายของการบริการสาธารณะไว้อย่างหลากหลาย กล่าวคือ

การบริการสาธารณะ หมายถึง การบริการหรือกิจกรรมที่รัฐจัดทำขึ้นเพื่อประโยชน์สาธารณะหรือเพื่อตอบสนองความต้องการของส่วนรวม โดยเป็นกิจการที่อยู่ในความอำนวยการหรืออยู่ในความควบคุมของฝ่ายปกครองที่จัดทำขึ้นโดยมีวัตถุประสงค์เพื่อสนองความต้องการส่วนรวมของประชาชน (อรทัย ก๊กผล, 2552: 4) อันเป็นการพัฒนาคุณภาพชีวิตที่ดีให้แก่ประชาชนและสร้างการพัฒนาทั้งด้านเศรษฐกิจและสังคมให้กับท้องถิ่น รวมถึงการพัฒนาประเทศชาติในภาพรวม โดยมีหลักการที่เป็นประเด็นสำคัญในการจัดบริการสาธารณะคือ การจัดบริการสาธารณะต้องดำเนินการเพื่อก่อให้เกิดประโยชน์แก่ส่วนรวม สามารถตอบสนองความต้องการของท้องถิ่น มีความเสมอภาค ความต่อเนื่อง และความโปร่งใสในการให้บริการ (นราธิป ศรีราม, 2557: 1-6)

วิทยาลัยพัฒนาการปกครองท้องถิ่น สถาบันพระปกเกล้า (2552: 4) ให้ความหมายว่า การบริการสาธารณะ หมายถึง “บริการหรือกิจกรรมที่รัฐจัดทำขึ้นเพื่อประโยชน์สาธารณะหรือเพื่อตอบสนองความต้องการส่วนรวม”

ประยูร กาญจนดุล กล่าวว่า การบริการสาธารณะ หมายถึง “กิจการที่อยู่ในความอำนวยการหรืออยู่ในความควบคุมของฝ่ายปกครองที่จัดทำเพื่อสนองความต้องการส่วนรวมของประชาชน” (ประยูร กาญจนดุล อ้างถึงใน นันทวัฒน์ บรมานันท์, 2554: 75)

นอกจากนี้ นันทวัฒน์ บรมานันท์ (2554: 75) ได้อธิบายเพิ่มเติมว่า การจัดทำบริการสาธารณะบางอย่างนั้น รัฐหรือฝ่ายปกครองไม่จำเป็นต้องเป็นผู้จัดทำเอง แต่สามารถมอบหมายให้หน่วยงานอื่นจัดทำแทนได้

จากความหมายดังกล่าวข้างต้น สามารถสรุปได้ว่า การบริการสาธารณะ คือ การจัดทำกิจการของภาครัฐซึ่งภาครัฐอาจจะเป็นผู้จัดทำเองหรือมอบหมายให้หน่วยงานอื่นจัดทำ เพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชนโดยส่วนรวม

2.2.2 หลักสากลในการจัดบริการสาธารณะ

แนวคิดพื้นฐานทั่วไปซึ่งเป็นสากลในการแบ่งแยกการจัดกิจการสาธารณะระหว่างรัฐบาลกลางและท้องถิ่น ได้แก่ (วุฒิสาร ตันไชย, 2557)

1) หลักผลประโยชน์มหาชน (Public Interest) ซึ่งสามารถแบ่งได้เป็น 2 ลักษณะ ได้แก่

(1) ประโยชน์มหาชนของรัฐ ได้แก่ ประโยชน์ที่เป็นส่วนได้ส่วนเสียโดยตรงของพลเมืองกลุ่มใหญ่ที่สุดของรัฐ เป็นความต้องการส่วนรวมของประชาชนทั่วทั้งประเทศ ที่มีลักษณะเหมือน ๆ กัน และมีความสำคัญต่อความเป็นเอกภาพของรัฐ ดังนั้น จึงต้องอาศัยองค์กรกลางเป็นผู้ปฏิบัติหน้าที่ หรือหากรัฐมอบให้ท้องถิ่นดำเนินการ รัฐก็จะต้องเป็นผู้ควบคุมนโยบายให้ท้องถิ่นดำเนินการตามนโยบายเพื่อผลประโยชน์ของรัฐหรือความเป็นเอกภาพของรัฐ เช่น การป้องกันประเทศ การรักษาเสถียรภาพทางเศรษฐกิจของประเทศ และความสัมพันธ์กับต่างประเทศ เป็นต้น

(2) ประโยชน์มหาชนของท้องถิ่น ได้แก่ ประโยชน์ซึ่งเป็นส่วนได้ส่วนเสียโดยตรงของพลเมืองที่อาศัยอยู่ในท้องถิ่นหนึ่งโดยเฉพาะ

2) ประสิทธิภาพในการจัดการ เป็นการพิจารณาในเรื่องของคุณภาพของบริการสาธารณะที่จัดทำขึ้น กล่าวคือ การจัดทำบริการสาธารณะอย่างหนึ่งควรจะต้องก่อให้เกิดประโยชน์แก่ประชาชนได้มากที่สุด ทั้งนี้เนื่องจากภารกิจในการจัดบริการสาธารณะบางอย่างจำเป็นต้องใช้เทคโนโลยีระดับสูง เป็นกิจการขนาดใหญ่หรือเป็นกิจการที่จำเป็นต้องมีการประสานงานระหว่างองค์กรต่างๆ หลายหน่วยงาน แต่ภารกิจในการจัดทำบริการสาธารณะบางอย่างเป็นกิจการที่ไม่สลับซับซ้อน หรือมีเทคนิคมักนัก จึงต้องมีองค์กรที่มีความเหมาะสมทั้งทางด้านการเงิน บุคลากร และความสามารถด้านอื่นๆ ที่จะจัดทำบริการสาธารณะให้เกิดประสิทธิภาพมากที่สุด

3) หลักความรับผิดชอบในการจัดบริการ (Accountability) กิจกรรม ที่ตอบสนองความต้องการของหน่วยชุมชนระดับใด ควรมอบให้หน่วยการปกครองระดับนั้นเป็นเจ้าของและเป็นผู้ดำเนินการ ทั้งนี้เพื่อให้การดำเนินกิจกรรมนั้น ๆ สนองตอบความต้องการของประชาชนในชุมชนได้ดีที่สุด อยู่ภายใต้การควบคุมตรวจสอบของชุมชนนั้นๆ แต่หากเป็นกิจกรรมที่ต้องสนองตอบความต้องการของหน่วยชุมชนที่สูงขึ้นไปหรือ เป็นกิจกรรมที่มุ่งสนองตอบปัญหาความต้องการของผู้คนทั้งประเทศหรือปัญหาของ ชาติโดยรวม ก็ควรมอบให้เป็นหน้าที่ของรัฐบาลระดับที่สูงขึ้นไปตามความเหมาะสม

4) หลักความสามารถของท้องถิ่น (Local Capability) เกิดจากพื้นฐานแนวคิดว่าการดำเนินกิจกรรมสาธารณะทั้งมวลเป็นหน้าที่ของหน่วยการปกครองท้องถิ่นในระดับล่างสุดเสมอ หน่วยการปกรองท้องถิ่นในระดับสูงขึ้นไปจะเลือกดำเนินกิจกรรมสาธารณะใดๆ ก็ต่อเมื่อท้องถิ่นระดับล่างไม่มีศักยภาพที่จะดำเนินการได้ หรือหากดำเนินการได้ก็อาจเกิดปัญหากระทบกับท้องถิ่นอื่นๆ หรือเป็นผลเสียหายต่อประเทศชาติโดยรวม

5) หลักการกำหนดระดับของหน่วยจัดบริการที่มีความรับผิดชอบสูงสุด (Optimal accountability) หน่วยจัดบริการที่มีความรับผิดชอบสูงสุดในที่นี้ หมายถึง หน่วยจัดบริการในระดับใดๆ ก็ตามที่มีคุณสมบัติ 2 ประการ ดังต่อไปนี้ ประกอบกันมากที่สุด

(1) เป็นหน่วยจัดบริการระดับล่างสุด มีความใกล้ชิดกับผู้ใช้บริการมากที่สุด ที่มีความสามารถในการวางแผน จัดการผลิต และหารายได้มาใช้จ่ายในการจัดบริการได้อย่างสมบูรณ์

(2) เป็นหน่วยจัดบริการที่มีพื้นที่การให้บริการครอบคลุมประชากร หรือพื้นที่ที่ได้รับประโยชน์ และผลกระทบจากการให้บริการโดยสมบูรณ์ และประชาชนผู้มีส่วนได้รับผลประโยชน์และผลกระทบจากการจัดบริการสาธารณะทั้งหมดสามารถเข้าไปมีส่วนร่วมในการวางแผนการผลิต และควบคุมตรวจสอบผลการดำเนินงานของหน่วยจัดบริการนั้น ๆ ได้โดยตรงมากที่สุด

2.2.3 หลักเกณฑ์สำคัญในการจัดทำบริการสาธารณะ

การจัดทำบริการสาธารณะ หน่วยงานที่จัดทำต้องยึดตามหลักเกณฑ์สำคัญ ดังต่อไปนี้ (นันทวัฒน์ บรมานันท์, 2554: 85-94)

1) ความเสมอภาค หลักเกณฑ์ข้อนี้มีความสำคัญเพราะรัฐไม่ได้มีวัตถุประสงค์ในการจัดทำบริการสาธารณะเพื่อผลประโยชน์ของคนกลุ่มใดกลุ่มหนึ่งโดยเฉพาะ แต่มีวัตถุประสงค์เพื่อประโยชน์ของประชาชนทุกคน กล่าวคือ ประชาชนทุกคนย่อมมีสิทธิได้รับการปฏิบัติหรือได้รับประโยชน์จากบริการสาธารณะอย่างเสมอภาคเท่าเทียมกัน

2) ความต่อเนื่อง เนื่องจากบริการสาธารณะเป็นกิจการที่มีความจำเป็นต่อประชาชน กิจการดังกล่าวจึงถูกจัดทำอย่างต่อเนื่อง เพราะหากหยุดชะงักลง ประชาชนย่อมได้รับความเดือดร้อนในทางใดทางหนึ่งได้

3) การปรับปรุงเปลี่ยนแปลง การบริการสาธารณะที่ดีจะต้องได้รับการปรับปรุงอยู่ตลอดเวลา เพื่อให้การให้บริการมีคุณภาพมากขึ้น สนองตอบความต้องการของประชาชนได้ดียิ่งขึ้น หรือเพื่อให้เหมาะสมกับสถานการณ์และความจำเป็นที่มีความเปลี่ยนแปลงอยู่ตลอดเวลา

2.2.4 ประเภทของการบริการสาธารณะ

1) ภารกิจพื้นฐาน หมายถึง การบริการสาธารณะพื้นฐานที่สำคัญ ซึ่งทุกรัฐต้องจัดทำให้กับประชาชน ไม่สามารถละเลยได้ เนื่องจากเป็นหลักประกันความมั่นคงปลอดภัยขั้นพื้นฐาน ภารกิจประเภทนี้เกี่ยวข้องกับการป้องกันมิให้เกิดข้อพิพาทและการยุติข้อพิพาทที่เกิดขึ้น การดูแลความเป็นระเบียบเรียบร้อยและความปลอดภัยในชุมชนและประเทศ การรักษาความมั่นคงและปลอดภัยจากการรุกรานภายนอก เป็นต้น การบริการในลักษณะนี้ ประชาชนไม่ต้องเสียค่าบริการให้กับรัฐโดยตรง

2) ภารกิจลำดับรอง หมายถึง บริการสาธารณะที่จัดขึ้นเพื่อสร้างเสริมคุณภาพชีวิตและความเป็นอยู่ของประชาชนให้ดีขึ้น เช่น การให้บริการทางการศึกษา การรักษาพยาบาล การขนส่งคมนาคม การส่งเสริมด้านกีฬา การประกันการว่างงาน ฯลฯ โดยการบริการสาธารณะประเภทนี้สามารถเรียกเก็บค่าบริการหรือค่าธรรมเนียมจากประชาชนที่มาใช้บริการได้ แต่ก็ไม่ถือว่าเป็นการจัดบริการสาธารณะเพื่อแสวงหากำไร (ประยูร กาญจนดุล อ้างถึงใน วิทยาลัยพัฒนาการปกครองท้องถิ่น สถาบันพระปกเกล้า, 2552: 5-6)

จะเห็นได้ว่า การบริการสาธารณะเป็นสิ่งที่สำคัญและจำเป็นต่อคุณภาพชีวิตของประชาชนเป็นอย่างมาก แม้ว่ารัฐจะไม่สามารถจัดบริการสาธารณะให้กับประชาชนในทุกส่วนของประเทศได้เอง แต่รัฐก็สามารถมอบหมายให้ภาคส่วนอื่นเข้ามาจัดทำบริการสาธารณะต่างๆ แทนได้ ส่วนรัฐนั้นมีหน้าที่ในการควบคุมมาตรฐานการจัดทำบริการสาธารณะของหน่วยงานที่ได้รับมอบหมาย ซึ่งอาจจะทำผ่านการประเมินในรูปแบบต่างๆ

2.2.5 รูปแบบและประเภทการจัดบริการสาธารณะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

การก่อตั้งองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในประเทศไทยทุกรูปแบบต้องกำหนดรูปแบบวิธีการและประเภทบริการสาธารณะที่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นสามารถจัดทำได้ รัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทยพุทธศักราช 2560 หมวด 14 การปกครองส่วนท้องถิ่น กำหนดให้มีการจัดการปกครองส่วนท้องถิ่นตามหลักแห่งการปกครองตนเองตามเจตนารมณ์ของประชาชนในท้องถิ่น ทั้งนี้ ตามวิธีการและรูปแบบองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่กฎหมายบัญญัติ โดยการจัดตั้งองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในรูปแบบใดให้คำนึงถึงเจตนารมณ์ของประชาชนในท้องถิ่นและความสามารถในการปกครองตนเองในด้านรายได้ จำนวนและความหนาแน่นของประชากร และพื้นที่ที่ต้องรับผิดชอบ ประกอบกัน

กำหนดให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมีหน้าที่และอำนาจดูแลและจัดทำบริการสาธารณะและกิจกรรมสาธารณะเพื่อประโยชน์ของประชาชนในท้องถิ่นตามหลักการพัฒนาอย่างยั่งยืน รวมทั้ง

ส่งเสริมและสนับสนุนการจัดการศึกษาให้แก่ประชาชนในท้องถิ่น ทั้งนี้ ตามที่กฎหมายบัญญัติ การจัดทำบริการสาธารณะและกิจกรรมสาธารณะใดที่สมควรให้เป็นหน้าที่และอำนาจโดยเฉพาะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นแต่ละรูปแบบ หรือให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นเป็นหน่วยงานหลัก ในการดำเนินการใด ให้เป็นไปตามที่กฎหมายบัญญัติซึ่งต้องสอดคล้องกับรายได้ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นตามวรรคสี่ และกฎหมายดังกล่าวอย่างน้อยต้องมีบทบัญญัติเกี่ยวกับกลไกและขั้นตอนในการกระจายหน้าที่และอำนาจ ตลอดจนงบประมาณและบุคลากรที่เกี่ยวกับหน้าที่และอำนาจดังกล่าวของส่วนราชการให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นด้วย

ในการจัดทำบริการสาธารณะหรือกิจกรรมสาธารณะใดที่เป็นหน้าที่และอำนาจขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ถ้าการร่วมดำเนินการกับเอกชนหรือหน่วยงานของรัฐหรือการมอบหมายให้เอกชนหรือหน่วยงานของรัฐดำเนินการ จะเป็นประโยชน์แก่ประชาชนในท้องถิ่นมากกว่าการที่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจะดำเนินการเอง องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจะร่วมหรือมอบหมายให้เอกชนหรือหน่วยงานของรัฐดำเนินการนั้นก็ได้ รัฐต้องดำเนินการให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมีรายได้ของตนเองโดยจัดระบบภาษีหรือการจัดสรรภาษีที่เหมาะสม รวมทั้งส่งเสริมและพัฒนาการหารายได้ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ทั้งนี้ เพื่อให้สามารถดำเนินการตามวรรคหนึ่งได้อย่างเพียงพอ ในระหว่างที่ยังไม่อาจดำเนินการได้ ให้รัฐจัดสรรงบประมาณเพื่อสนับสนุนองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นไปพลางก่อน

กฎหมายตามวรรคหนึ่งและกฎหมายที่เกี่ยวกับการบริหารราชการส่วนท้องถิ่น ต้องให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมีอิสระในการบริหาร การจัดทำบริการสาธารณะ การส่งเสริมและสนับสนุนการจัดการศึกษาการเงินและการคลัง และการกำกับดูแลองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นซึ่งต้องทำเพียงเท่าที่จำเป็นเพื่อการคุ้มครองประโยชน์ของประชาชนในท้องถิ่นหรือประโยชน์ของประเทศเป็นส่วนรวม การป้องกันการทุจริตและการใช้จ่ายเงินอย่างมีประสิทธิภาพ โดยคำนึงถึงความเหมาะสมและความแตกต่างขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นแต่ละรูปแบบ และต้องมีบทบัญญัติเกี่ยวกับการป้องกันการขัดกันแห่งผลประโยชน์ และการป้องกันการก้าวก่ายการปฏิบัติหน้าที่ของข้าราชการส่วนท้องถิ่นด้วย (มาตรา 150)

ในการกำหนดรูปแบบและประเภทการจัดบริการสาธารณะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นไทย ต้องกำหนดอำนาจหน้าที่ผ่านกฎหมายในระดับพระราชบัญญัติใน 2 ประเภท คือ

(1) อำนาจตามพระราชบัญญัติกำหนดแผนและขั้นตอนการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น พ.ศ.2542 ซึ่งรวมถึงในแผนการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นและแผนปฏิบัติการกำหนดขั้นตอนการกระจายให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่ออกตามความในพระราชบัญญัติด้วย

(2) อำนาจตามกฎหมายจัดตั้งองค์ปกครองส่วนท้องถิ่น

2.2.6 รูปแบบบริการสาธารณะท้องถิ่นไทย

รูปแบบและวิธีการในการจัดทำบริการสาธารณะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นแต่ละประเภทในประเทศไทยทำได้ใน 5 รูปแบบ คือ (วุฒิสาร ตันไชย, 2559: 43-53)

1) การจัดทำบริการสาธารณะโดยองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นเป็นผู้ดำเนินการเอง

โดยทั่วไปการจัดบริการสาธารณะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมักเป็นผู้ดำเนินการเองโดยอาศัยทรัพยากรงบประมาณ บุคลากร และองค์ความรู้ ตามอำนาจในพระราชบัญญัติกำหนดแผนและขั้นตอนการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น พ.ศ. 2542 และตามอำนาจของกฎหมายจัดตั้งองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น (ฉบับที่ 2) พ.ศ. 2551 กำหนดให้รูปแบบการจัดทำบริการสาธารณะที่องค์ปกครองส่วนท้องถิ่นได้รับการถ่ายโอน “ภารกิจที่แต่ละองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นดำเนินการหรือผลิตบริการสาธารณะนั้นๆ ได้เองโดยมีกฎหมายให้อำนาจองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นไว้แล้ว และ/หรือองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นเคยดำเนินการอยู่แล้ว โดยสามารถรับโอนได้ทันทีและขอบเขตการทำงานอยู่ในพื้นที่ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น” นอกจากนี้มีภารกิจที่รัฐยังคงดำเนินการอยู่แต่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นสามารถจะดำเนินการได้ต้อง “เป็นภารกิจให้บริการสาธารณะที่กฎหมายกำหนดให้บริการสาธารณะที่กฎหมายกำหนดให้รัฐและองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมีอำนาจหน้าที่ในภารกิจเดียวกัน และยังคงกำหนดให้รัฐดำเนินการอยู่ต่อไป ในกรณีนี้ องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นสามารถดำเนินการได้เช่นเดียวกัน” โดยองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นไทยยังนิยมจัดบริการสาธารณะด้วยตนเองในฐานะหน่วยงานหนึ่งในโครงสร้างขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

อย่างไรก็ตาม การจัดบริการสาธารณะโดยองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นเป็นผู้ดำเนินการเอง แม้จะเป็นรูปแบบพื้นฐานที่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นทั้งในและต่างประเทศยังใช้อยู่ พบว่ารูปแบบดังกล่าวเหมาะสมกับการบริการสาธารณะบางประเภทที่ไม่สมควรหรือยังไม่มีความพร้อมในถ่ายโอนให้ผู้อื่นดำเนินการในรูปแบบอื่น เช่น บริการสาธารณะที่เกี่ยวกับการป้องกันประเทศ การรักษาความสงบเรียบร้อยภายใน การสร้างเสถียรภาพและการวางแผนเศรษฐกิจ ความสัมพันธ์ระหว่างประเทศ อย่างไรก็ตาม รูปแบบนี้อาจไม่เหมาะสมกับการบริการสาธารณะบางประเภทที่ต้องอาศัยความคล่องตัวในการบริหารจัดการที่เป็นอิสระจากระบบการบริหารงานภาครัฐ และการบริการสาธารณะที่ต้องทำร่วมกับองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นหรือหน่วยงานรัฐประเภทอื่นๆ

2) การจัดทำบริการสาธารณะโดยให้ผู้อื่นดำเนินการแทน

พระราชบัญญัติกำหนดแผนและขั้นตอนการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น พ.ศ. 2542 มาตรา 22 กำหนดให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นอาจร้องขอให้รัฐหรือองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นอื่นดำเนินการแทน หรือองค์ปกครองส่วนท้องถิ่นสามารถมอบให้เอกชนดำเนินการตามอำนาจหน้าที่แทนได้ตามเงื่อนไขที่กำหนด อย่างไรก็ตาม ปัจจุบันไม่มีองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นใดมอบอำนาจให้ผู้อื่นดำเนินการแทนแต่อย่างใด

การจัดทำบริการสาธารณะโดยให้ผู้อื่นดำเนินการแทนมีข้อได้เปรียบเพราะช่วยให้องค์ปกครองส่วนท้องถิ่นสามารถแบ่งเบาภาระการจัดการบริการสาธารณะให้ผู้อื่นดำเนินการแทน และช่วยเปิดโอกาสให้ผู้อื่นที่มีความพร้อมและเชี่ยวชาญในการจัดบริการสาธารณะบางประเภทมากกว่าองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นสามารถดำเนินการแทนได้แต่ต้องอยู่ภายใต้การกำกับดูแลขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น แต่ต้องกำกับผู้ที่ได้รับมอบให้ดำเนินการตามเงื่อนไขที่กำหนด อย่างไรก็ตามรูปแบบนี้อาจประสบปัญหาถ้าองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นไม่มีศักยภาพในการกำกับดูแลการดำเนินงานของผู้อื่นให้เป็นไปตามมาตรฐาน หรือขาดความสามารถในการออกแบบข้อกำหนดและหลักเกณฑ์ที่เหมาะสมต่อการจัดบริการสาธารณะให้ผู้ที่ได้รับมอบหมายปฏิบัติตาม

3) การจัดทำบริการสาธารณะโดยการจัดตั้งสหการ (Syndicate หรือ Union) การจัดตั้งสหการเป็นรูปแบบการจัดบริการสาธารณะประเภทหนึ่งที่มีอยู่ในกฎหมายเกี่ยวกับองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นของประเทศไทยมายาวนาน ปัจจุบันองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่สามารถจัดตั้งสหการได้ 4 ประเภท ยกเว้นองค์การบริหารส่วนตำบล คือ

(1) เทศบาล ตามพระราชบัญญัติ พ.ศ. 2496 มาตรา 58 กำหนดว่าถ้ามีกิจการอันใดอยู่ภายใต้อำนาจหน้าที่ของเทศบาลตั้งแต่สองแห่งขึ้นไปที่จะรวมกันทำเพื่อให้เกิดประโยชน์อย่างยิ่ง ก็ให้จัดเป็นองค์กรขึ้นเรียกว่าสหการ มีสภาพเป็นทบวงการเมือง และมีคณะกรรมการบริหารประกอบด้วยผู้แทนของเทศบาลเกี่ยวข้องอยู่ด้วย การจัดตั้งสหการจะกระทำการได้ก็แต่โดยตราเป็นพระราชกฤษฎีกา ซึ่งจะกำหนดอำนาจหน้าที่และระเบียบการดำเนินงานไว้ การยุบเลิกสหการให้เป็นพระราชกฤษฎีกาโดยกำหนดวิธีการจัดการทรัพย์สินไว้ด้วย

(2) กรุงเทพมหานคร ตามพระราชบัญญัติระเบียบการบริหารราชการกรุงเทพมหานคร พ.ศ. 2528 มาตรา 95 กำหนดให้ถ้ากิจการใดอยู่ภายใต้อำนาจหน้าที่ของกรุงเทพมหานคร กรุงเทมหานครอาจอาจดำเนินการร่วมกับส่วนราชการหน่วยงานของรัฐ รัฐวิสาหกิจ และราชการส่วนท้องถิ่นได้โดยจัดตั้งองค์การเรียกว่า สหการ มีฐานะเป็นนิติบุคคล และมีคณะกรรมการบริหารประกอบด้วยผู้แทนของกรุงเทพ ส่วนราชการ หน่วยงานของรัฐ รัฐวิสาหกิจ และราชการส่วนท้องถิ่นที่เกี่ยวข้องแล้วแต่กรณี การจัดตั้งสหการจะกระทำได้โดยตราเป็นพระราชกฤษฎีกา ในพระราชกฤษฎีกานั้นให้กำหนดชื่อ อำนาจ

หน้าที่ และวิธีการดำเนินการ เมื่อจะยุบเลิกสหการให้ตราเป็นพระราชกฤษฎีกา และให้ระบุวิธีการจัดการทรัพย์ไว้ด้วย

(3) เมืองพัทยา ตามพระราชบัญญัติระเบียบการบริหารราชการเมืองพัทยา พ.ศ. 2542 มาตรา 69 กำหนดให้เมืองพัทยาร่วมกับหน่วยงานราชการ หน่วยงานของรัฐ รัฐวิสาหกิจ หรือองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น จัดตั้งองค์กรขึ้นเรียกว่า สหการ มีฐานะเป็นนิติบุคคล เพื่อกิจการใดอันอยู่ภายใต้อำนาจหน้าที่เมืองพัทยาได้ การจัดตั้งสหการจะทำได้โดยตราเป็นพระราชกฤษฎีกา โดยระบุชื่อ อำนาจหน้าที่ และวิธีการบริการและการดำเนินงานไว้ และเมื่อจะยุบเลิกสหการให้ตราเป็นพระราชกฤษฎีกา โดยระบุวิธีการจัดการทรัพย์ไว้ด้วย

(4) องค์การบริหารส่วนจังหวัด กำหนดให้พระราชบัญญัติกำหนดแผนและขั้นตอนการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น พ.ศ. 2542 ตามมาตรา 17 กำหนดให้ “ทำกิจการไม่ว่าจะดำเนินการเองหรือร่วมกับบุคคลอื่นหรือการสหการ”

นอกจากนี้ แผนการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น (ฉบับที่ 2) พ.ศ. 2551 กำหนดให้ภารกิจที่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นร่วมกับองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นอื่นๆ ในลักษณะการร่วมมือหรือรูปแบบสหการเป็นภารกิจซึ่งต้องอาศัยความร่วมมือจากองค์กรอื่นเพื่อให้บรรลุเป้าหมายและเกิดประโยชน์สูงสุด โดยมีผลกระทบต่อประชาชนไม่เฉพาะในเขตพื้นที่ใดพื้นที่หนึ่งโดยเฉพาะแต่มีผลกระทบต่อประชาชนในองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นอื่นด้วย หรือมีความจำเป็นต้องลงทุนจำนวนมากและไม่คุ้มค่าหากต่างฝ่ายต่างดำเนินการเอง อย่างไรก็ตาม ปัจจุบันไม่มีองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นใดที่ร่วมกันจัดตั้งสหการแต่อย่างใด

การจัดทำบริการสาธารณะโดยการจัดตั้งสหการมีข้อได้เปรียบสำหรับการจัดบริการสาธารณะในอาณาบริเวณที่อยู่นอกเหนือเขตพื้นที่ตามกฎหมายขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นตั้งแต่ 1 แห่งขึ้นไป เนื่องจากบริการสาธารณะบางประเภทต้องอาศัยความร่วมมือกับองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจำนวนมากในการบริการ เช่น การจัดการพื้นที่ทางธรรมชาติ การจัดการระบบการคมนาคม ฯลฯ นอกจากนี้ รูปแบบสหการมีข้อได้เปรียบในการช่วยให้การจัดบริการสาธารณะเกิดการประหยัดต้นทุนจากขนาด (Economic of Scale) เพราะการที่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมากกว่า 1 แห่งร่วมกันจัดบริการจะช่วยให้เกิดการประหยัดและความคุ้มค่ามากขึ้น อีกทั้งช่วยให้เกิดการระดมทุนร่วมกันจากองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นเพื่อจัดบริการสาธารณะที่ต้องใช้งบประมาณจำนวนมาก เช่น การจัดบริการรถดับเพลิงร่วมกัน หรือการจัดรถขนส่งประจำทางร่วมกันอาจอาศัยความร่วมมือกันระหว่างพื้นที่ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมากกว่า 1 แห่ง เพื่อให้การใช้รถดับเพลิงเกิดความคุ้มค่าหรือเพื่อให้การเดินรถประจำทางมีเส้นทางการเดินรถที่ครอบคลุมมากขึ้น อีกทั้งสามารถระดมทุนจากองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นเพื่อจัดซื้อและอำนวยการให้เกิดการใช้รถดับเพลิงและการเดินรถประจำทางได้มากขึ้นมากกว่าการให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นเพียงแห่งเดียวดำเนินการ

4) การจัดทำบริการสาธารณะโดยการว่าจ้าง (Out Sourcing)

ที่ผ่านมามีการเปิดโอกาสให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นสามารถใช้วิธีการว่าจ้างให้บุคคลภายนอกเข้ามาจัดบริการสาธารณะ โดยระเบียบกระทรวงมหาดไทย ว่าด้วยการพัสดุของหน่วยการบริหารราชการส่วนท้องถิ่น พ.ศ.2535 กำหนดให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นสามารถจัดทำบริการสาธารณะโดยอาศัยการว่าจ้างได้ตามข้อ 5 ของระเบียบที่กำหนดให้ “การจ้าง” หมายความรวมถึงการจ้างทำของและการรับขน ตามประมวลกฎหมายแพ่งและพาณิชย์ และการจ้างเหมาบริการแต่ไม่รวมถึงการจ้างลูกจ้างของหน่วยการบริหารราชการส่วนท้องถิ่นการรับขนในการเดินทางไปราชการตามระเบียบว่าด้วยค่าใช้จ่ายในการเดินทางไปราชการของเจ้าหน้าที่ท้องถิ่น การจ้างที่ปรึกษาการจ้างออกแบบและควบคุมงาน และการจ้างแรงงานตามประมวลกฎหมายแพ่งและพาณิชย์ ตัวอย่างเช่น มท.0313.4/ว 1452 การเบิกจ่ายเงินค่าจ้างเหมาบริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น กระทรวงมหาดไทยเปิดโอกาสให้เทศบาล สุขาภิบาล และเมืองพัทยาเบิกจ่ายค่าจ้างเหมา เอกชนที่เกี่ยวกับบริการสาธารณะทั้ง 4 ที่ต้องดำเนินการให้เป็นไปตามระเบียบกระทรวงมหาดไทย ว่าด้วยการพัสดุของหน่วยงานบริหารราชการส่วนท้องถิ่น พ.ศ. 2535 คือ

(1) การจ้างเหมารักษาความปลอดภัยสถานที่ราชการ ไม่รวมถึงบ้านพักของข้าราชการ

(2) การจ้างเหมาทำความสะอาดที่ทำการ

(3) การจ้างเหมาดูแลรักษาต้นไม้ หรือสวนไม้ประดับ หรือสวนหย่อม หรือสนามหญ้าของทางราชการ

(4) การจ้างเหมาอื่นๆ ที่เป็นกิจการในอำนาจหน้าที่ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น เช่น การจ้างเก็บขยะมูลฝอยหรือสิ่งปฏิกูล การจ้างครูฝึกสอนออกกำลังกาย

นอกจากนี้ ตามแผนการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น (ฉบับที่ 2) พ.ศ. 2551 กำหนดให้ภารกิจที่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นดำเนินการแต่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นอาจซื้อบริการจากเอกชน หน่วยงานของรัฐ หรือองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ต้องเป็นภารกิจที่ต้องใช้เทคนิค ทักษะ วิชาการ ความรู้ความชำนาญและความเชี่ยวชาญเฉพาะด้าน ซึ่งองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นไม่สามารถดำเนินการเองหรือดำเนินการเองแล้วไม่มีประสิทธิภาพหรือไม่คุ้มทุน องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นสามารถซื้อบริการจากเอกชน หรือหน่วยงานอื่นที่มีประสบการณ์ หรือเคยดำเนินการ

5) การจัดทำบริการสาธารณะโดยการพาณิชย์ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

ปัจจุบันองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นไทยสามารถดำเนินงานในรูปแบบกิจการพาณิชย์ตามที่พระราชบัญญัติกำหนดแผนและขั้นตอนการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น อย่างไรก็ตามองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นแต่ละประเภทมีรูปแบบการดำเนินกิจการพาณิชย์ที่สามารถทำได้ตามที่กฎหมายกำหนดแตกต่างกัน และในทางกฎหมายองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นสามารถให้เอกชนร่วมลงทุนในกิจการพาณิชย์ ตามพระราชบัญญัติการให้เอกชนร่วมลงทุนในกิจการของรัฐ พ.ศ. 2556 ได้ เช่น

เทศบาลสามารถมีรูปแบบการดำเนินกิจการพาณิชย์ได้มากถึง 4 รูปแบบ (การดำเนินการด้วยตนเอง การก่อตั้งบริษัทจำกัดหรือถือหุ้นในบริษัทจำกัด การก่อตั้งสหการ และการให้เอกชนร่วมลงทุน) แต่องค์การบริหารส่วนตำบลมีรูปแบบการดำเนินกิจการพาณิชย์ได้เพียง 2 รูปแบบ (ดำเนินการด้วยตนเอง และเอกชนร่วมลงทุน)

จากการสำรวจของวุฒิสาร ตันไชย และคณะ (2558) ในองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น 684 แห่ง พบว่าส่วนใหญ่ จำนวน 389 แห่ง คิดเป็นร้อยละ 51.7 ไม่ได้ดำเนินกิจการพาณิชย์ และองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น จำนวน 295 แห่ง คิดเป็นร้อยละ 39.2 ดำเนินกิจการพาณิชย์ โดยประเภทบริการสาธารณะที่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นดำเนินการในรูปแบบกิจการพาณิชย์มากที่สุด คือ ประปาจำนวน 169 แห่ง คิดเป็นร้อยละ 22.4 รองลงมาลำดับสอง คือ ตลาด จำนวน 129 แห่ง คิดเป็นร้อยละ 17.01 ลำดับสาม คือ โรงฆ่าสัตว์ จำนวน 90 แห่ง คิดเป็นร้อยละ 12 ลำดับสี่ คือ โรงรับจำนำ จำนวน 70 แห่ง คิดเป็นร้อยละ 9.3 และลำดับห้า คือ บ่อบำบัดน้ำเสีย จำนวน 20 แห่ง คิดเป็นร้อยละ 2.7 ในขณะที่กิจการสนามกีฬาและสันทนาการ น้ำดื่ม และอินเตอร์เน็ตความเร็วสูงเพียงอย่างละ 1 แห่ง

การจัดการสาธารณะในรูปแบบการพาณิชย์ งานวิจัยของวุฒิสาร ตันไชยและคณะ (2558) ค้นพบว่า กิจการพาณิชย์มีข้อได้เปรียบเพราะสามารถหารายได้และแสวงหาผลกำไรให้กับองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นเพื่อลดภาระด้านงบประมาณจากภาครัฐ อย่างไรก็ตาม การดำเนินกิจการพาณิชย์อาจประสบปัญหาการดำเนินงานได้ถ้าขาดการบริหารจัดการเพื่อมีรายได้ที่เพียงพอต่อการดำเนินงาน หรือขาดความสามารถในการดำเนินงานทางธุรกิจและความเชี่ยวชาญเฉพาะของการจัดบริการสาธารณะ

2.2.7 อำนาจหน้าที่ในการจัดการบริการสาธารณะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

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

2.2.8 ประสิทธิภาพการจัดบริการสาธารณะขององค์ปกครองส่วนท้องถิ่น

ในด้านประสิทธิภาพการจัดบริการสาธารณะขององค์ปกครองส่วนท้องถิ่น พบว่า นับเป็นเวลาสองทศวรรษที่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นกลายเป็นหน่วยงานหลักในการจัดการบริการสาธารณะให้ประชาชน หากพิจารณาถึงประสิทธิภาพการดำเนินงานขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่ช่วงสองปีที่ผ่านมา (ปีงบประมาณ 2558 – 2559) พบว่า ในปีงบประมาณ 2558 องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นเกือบทั้งหมด จำนวน 7,285 แห่ง จาก 7,852 แห่ง (ไม่รวมกรุงเทพมหานคร) คิดเป็นร้อยละ 92.78 สามารถจัดบริการสาธารณะได้โดยผ่านเกณฑ์มาตรฐานขั้นต่ำ (มีผลการประเมินประสิทธิภาพด้านการบริการสาธารณะเฉลี่ยตั้งแต่ร้อยละ 60 ขึ้นไป)

ทั้งนี้ องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่สามารถจัดบริการสาธารณะได้โดยผ่านเกณฑ์มาตรฐานขั้นต่ำแบ่งเป็น องค์การปกครองส่วนจังหวัด 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 อองค์การบริหารส่วนตำบล 4,918 แห่ง คิดเป็นร้อยละ 92.18 ขององค์การบริหารส่วนตำบลทั้งหมด และเมืองพัทยา 1 แห่ง

นอกจากนี้ ในช่วงสองปีที่ผ่านมา (ปีงบประมาณ 2558 – 2559) องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นโดยภาพรวมทั้งประเทศสามารถจัดบริการสาธารณะได้อย่างมีประสิทธิภาพในระดับดี หรือมีผลการประเมินเฉลี่ยของทั้งสองปี คิดเป็นร้อยละ 73.76 โดยในปี 2559 องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นสามารถจัดบริการสาธารณะได้มีประสิทธิภาพดีขึ้นกว่าปี 2558

ในช่วงสองปีที่ผ่านมา (ปีงบประมาณ 2558–2559) การบริการสาธารณะที่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นสามารถจัดบริการได้มีประสิทธิภาพมากที่สุดในห้าลำดับแรก 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 การบริการสาธารณะที่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นสามารถจัดบริการได้มีประสิทธิภาพน้อยที่สุดในห้าลำดับแรก ได้แก่ อันดับแรก ด้านการส่งเสริมการท่องเที่ยว มีผลการประเมินเฉลี่ยร้อยละ 59.31 อันดับสอง ด้านถนน ทางเดิน และทางเท้า มีผลการประเมินเฉลี่ยร้อยละ 62.24 อันดับสาม ด้านการส่งเสริมกีฬา มีผลการประเมินเฉลี่ยร้อยละ 65.34 อันดับสี่ ด้านงานสาธารณสุข มีผลการประเมินเฉลี่ยร้อยละ 65.41 และอันดับห้า ด้านการจัดการทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม มีผลการประเมินเฉลี่ยร้อยละ 66.54 (สถาบันพระปกเกล้า, 2560: 3-16)

ทั้งนี้ในงบประมาณ 2558 และ 2559 การบริการสาธารณะด้านไฟฟ้าสาธารณะเป็นประเภทการบริการสาธารณะที่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นสามารถจัดบริการได้มีประสิทธิภาพในระดับดีเด่น

ขณะที่ ในงบประมาณ 2558 การบริการสาธารณะด้านการส่งเสริมการท่องเที่ยวเป็นประเภทการบริการสาธารณะที่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นสามารถจัดบริการได้มีประสิทธิภาพต่ำกว่าเกณฑ์มาตรฐานขั้นต่ำหรือควรปรับปรุง และในงบประมาณ 2559 การบริการสาธารณะด้านถนน ทางเดิน และทางเท้าเป็นประเภทการบริการสาธารณะที่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นสามารถจัดบริการได้มีประสิทธิภาพต่ำกว่าเกณฑ์มาตรฐานขั้นต่ำหรือควรปรับปรุง

2.2.9 ความพึงพอใจต่อการจัดบริการสาธารณะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

ด้านความพึงพอใจต่อการจัดบริการสาธารณะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ผลการประเมินประสิทธิภาพการจัดบริการสาธารณะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นโดยภาพรวมทั้งประเทศในช่วงสองปี คือ ปีงบประมาณ 2558 และ 2559 อยู่ระดับดี และมีความสอดคล้องกับระดับความพึงพอใจของประชาชนผู้ได้รับบริการ โดยในช่วงห้าปีที่ผ่านมาตั้งแต่ พ.ศ.2555 – 2559 ประชาชนมีความพึงพอใจต่อบริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในระดับสูง โดยเฉพาะในปี พ.ศ. 2557-2559 มีความพึงพอใจในระดับสูงถึงร้อยละ 91.6 และ 92.2 และ 92.1 ตามลำดับ

หากพิจารณาแยกตามประเภทบริการสาธารณะ พบว่า ในช่วงสองปีที่ผ่านมา (ปี พ.ศ.2558 และ 2559) บริการสาธารณะของรัฐและองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่ประชาชนพึงพอใจห้าลำดับแรก 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

สำหรับบริการสาธารณะของรัฐและองค์ปกครองส่วนท้องถิ่นที่ประชาชนพึ่งพอใจน้อยที่สุดในห้าลำดับแรก ได้แก่ อันดับแรก อินเตอร์เน็ตชุมชน 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 (สถาบันพระปกเกล้า, 2560: 3-16)

ข้อมูลจากบันทึกเรื่องเด่นรางวัลพระปกเกล้า "ท้องถิ่น : ทบทวน ท้าทาย เพื่อการจัดบริการสาธารณะ" โดยสถาบันพระปกเกล้า (2561: 3-23) สรุปว่า องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นสามารถจัดบริการสาธารณะให้แก่ประชาชนอย่างมีประสิทธิภาพในระดับดี ซึ่งมีความสอดคล้องกับความพึงพอใจของประชาชนที่เคยได้รับบริการจากองค์ปกครองส่วนท้องถิ่น เมื่อสำรวจประชาชนที่เคยติดต่อหรือขอใช้บริการจากองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น พบว่า มีประชาชนเพียงร้อยละ 39.5 ที่เคยติดต่อหรือขอใช้บริการ แต่ประชาชนกลุ่มนี้เกือบทั้งหมด หรือร้อยละ 93.1 มีความพึงพอใจต่อบริการขององค์ปกครองส่วนท้องถิ่น และหากดูสถิติในช่วงหกปีที่ผ่านมา (พ.ศ. 2555 - 2560) พบว่า ตั้งแต่ปี พ.ศ. 2557 เป็นต้น

มา ประชาชนที่พึงพอใจต่อบริการขององค์ปกครองส่วนท้องถิ่นมีจำนวนมากกว่า ร้อยละ 90 ของผู้ที่เคยติดต่อหรือขอใช้บริการทั้งหมด และมีจำนวนเพิ่มสูงขึ้นอย่างต่อเนื่อง คิดเป็นร้อยละ 91.6, 92.2, 92.1 และ 93.1 ตามลำดับ

บริการสาธารณะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่ประชาชนพอใจ

ในปี พ.ศ. 2560 บริการสาธารณะของรัฐและองค์ปกครองส่วนท้องถิ่นที่ประชาชนพึงพอใจมากที่สุดในห้าลำดับแรก ได้แก่ อันดับแรก ไฟฟ้า ค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจร้อยละ 90.8 อันดับสอง โรงเรียน ค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจร้อยละ 89.3 อันดับสาม ถนน ค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจร้อยละ 85.1 อันดับสี่ ศูนย์เด็กเล็ก ค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจร้อยละ 84.60 และอันดับห้า บริการสาธารณสุขและศูนย์อนามัย ค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจร้อยละ 83.30

และในช่วงสามปีที่ผ่านมา ตั้งแต่ปี พ.ศ. 2558 – 2560 บริการสาธารณะของรัฐและองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่ประชาชนพึงพอใจมากที่สุดในห้าลำดับแรก ได้แก่ อันดับแรก ไฟฟ้า ค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจร้อยละ 90.83 อันดับสอง โรงเรียน ค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจร้อยละ 88.90 อันดับสาม ศูนย์เด็กเล็ก ค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจร้อยละ 83.40 อันดับสี่ ถนน ค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจร้อยละ 83.27 และอันดับห้า บริการสาธารณสุขและศูนย์อนามัย ค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจร้อยละ 82.87

บริการสาธารณะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่ประชาชนยังไม่เคยพอใจ

ในปี พ.ศ. 2560 บริการสาธารณะของรัฐและองค์ปกครองส่วนท้องถิ่นที่ประชาชนพึงพอใจน้อยที่สุดในห้าลำดับแรก ได้แก่ อันดับแรก อินเตอร์เน็ตชุมชน ค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจร้อยละ 35.6 อันดับสอง การฝึกอาชีพ ค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจร้อยละ 55.5 อันดับสาม ระบบการขนส่งมวลชน (รถประจำทาง) ค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจร้อยละ 57.5 อันดับสี่ การจัดการน้ำเสีย ค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจร้อยละ 64.8 และอันดับห้า การจัดการสิ่งแวดล้อมในชุมชน (ป่า/น้ำ) ค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจร้อยละ 67.6

และในช่วงสามปีที่ผ่านมา ตั้งแต่ปี พ.ศ. 2558 – 2560 บริการสาธารณะของรัฐและองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่ประชาชนพึงพอใจน้อยที่สุดในห้าลำดับแรก ได้แก่ อันดับแรก อินเตอร์เน็ตชุมชน ค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจร้อยละ 37.23 อันดับสอง การฝึกอาชีพ ค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจร้อยละ 54.60 อันดับสาม ระบบขนส่งมวลชน (รถประจำทาง) ค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจร้อยละ 57.60 อันดับสี่ การจัดการน้ำเสีย ค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจร้อยละ 63.33 และอันดับห้า สิ่งแวดล้อมชุมชน (ป่า/น้ำ) ค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจร้อยละ 66.90

2.2.10 ความท้าทายในการจัดบริการสาธารณะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

แม้ว่าปัจจุบันองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นสามารถจัดบริการสาธารณะได้มีประสิทธิภาพในระดับดีและประชาชนมีความพึงพอใจต่อการบริการสาธารณะที่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจัดให้ในระดับสูง ดังที่กล่าวข้างต้น แต่จากวันนี้เป็นต้นไปองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นต้องดำเนินการภายใต้สภาวการณ์ใหม่ๆ ซึ่งเป็นผลมาจากการเปลี่ยนแปลงของสถานการณ์ต่างๆ ในระดับโลกและประเทศ ทั้งนี้ แผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ ฉบับที่ 12 (พ.ศ. 2560 – 2564) ระบุสถานการณ์และแนวโน้มที่จะเกิดขึ้นทั้งในระดับโลกและระดับประเทศ ดังนี้

สถานการณ์และแนวโน้มระดับโลก ประกอบด้วย 5 เรื่องได้แก่

1) สถานการณ์แนวโน้มเศรษฐกิจโลก มีตลาดเกิดใหม่ที่มีบทบาทสูงขึ้น ตลาดการเงินโลกเข้าสู่สถานการณ์ไร้พรมแดน ซึ่งเป็นผลจากเทคโนโลยีและนวัตกรรมทางการเงินที่มีความก้าวหน้าอย่างรวดเร็ว ทำให้มีการพัฒนาเครื่องมือทางการเงินใหม่ๆ รวมทั้งมีการรวมกลุ่มทางเศรษฐกิจที่หลากหลาย ส่งผลต่อการเปิดเสรีทางด้านการค้ามากขึ้น ซึ่งจะเปิดโอกาสที่สำคัญของการพัฒนาประเทศไทย

2) การวิจัยและด้านการพัฒนาด้านวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยีอย่างก้าวกระโดด เป็นกุญแจสำคัญต่อการพัฒนาเศรษฐกิจ สังคม สิ่งแวดล้อม และเปลี่ยนวิถีการดำรงชีวิตของคน ทำให้เกิดสาขาอุตสาหกรรมและบริการใหม่ๆ ที่ผสมผสานการใช้เทคโนโลยีสมัยใหม่หลากหลายสาขา มนุษย์จะสามารถเข้าถึงข้อมูลและองค์ความรู้ได้อย่างไร้ขีดจำกัด มีการแย่งชิงแรงงานที่มีทักษะด้านเทคโนโลยีและมีทักษะหลายด้านในตลาดแรงงาน ขณะเดียวกันเกิดความเหลื่อมล้ำในมิติต่างๆ เช่นความเหลื่อมล้ำในการเข้าถึงเทคโนโลยี เป็นต้น

3) สถานการณ์และแนวโน้มสังคมโลก การเข้าสู่สังคมสูงวัยของโลกส่งผลต่อเศรษฐกิจและรูปแบบการดำเนินชีวิต โดยเฉพาะกลุ่มผู้สูงอายุในประเทศที่พัฒนาแล้วเป็นกลุ่มสำคัญที่ให้มีการบริโภคสินค้าและบริการเพิ่มขึ้น แต่อาจก่อให้เกิดการแย่งชิงประชากรวัยแรงงาน โดยเฉพาะคนที่มีศักยภาพสูง ขณะเดียวกันการเลื่อนไหลของกระแสวัฒนธรรมโลกที่ผสมผสานกับวัฒนธรรมท้องถิ่นส่งผลต่อการเปลี่ยนแปลงวิถีชีวิตและเกิดการสร้างวัฒนธรรมร่วมสมัย แต่อาจก่อให้เกิดวิกฤตทางวัฒนธรรมเนื่องจากการขาดการคัดกรองและเลือกรับวัฒนธรรมที่ดี

4) สถานการณ์และแนวโน้มสิ่งแวดล้อมโลก วาระการพัฒนาที่ยั่งยืน ค.ศ. 2030 เป็นทิศทางหลักในการพัฒนาของโลกหลัง ค.ศ. 2015 โดยมีเป้าหมายการพัฒนาที่ยั่งยืน ประกอบด้วย 17 เป้าหมาย และ 168 เป้าประสงค์ รวมถึงข้อตกลงระหว่างประเทศเกี่ยวกับการเปลี่ยนแปลงสภาพภูมิอากาศที่ทวีความเข้มข้นขึ้น จะมีส่วนสำคัญในการกำหนดทิศทางการพัฒนาประเทศไทยในอนาคต ยิ่งไปกว่านั้น การเปลี่ยนแปลงสภาพภูมิอากาศและภัยธรรมชาติมีความผันผวนและรุนแรงมากขึ้น ส่งผลต่อการผลิตในภาคเกษตรและความมั่นคงด้านอาหารและน้ำ

5) สถานการณ์ความมั่นคงโลก ประเทศมหาอำนาจมีแนวโน้มใช้อำนาจทางทหารและเศรษฐกิจเข้าแทรกแซงกิจการภายในประเทศต่างๆ รวมถึงเกิดความขัดแย้งระหว่างประเทศด้านอาณาเขตทางบก

การอ้างสิทธิทับซ้อนทางทะเลและภูมิศาสตร์ เพื่อผลประโยชน์และการแย่งชิงทรัพยากร นอกจากนั้น การก่อการร้าย อาชญากรรมข้ามชาติ และอาชญากรรมทางไซเบอร์จะทวีความรุนแรงและวิธีการที่ทับซ้อนมากขึ้น

สถานการณ์และแนวโน้มระดับประเทศ ประด้วย 8 เรื่องได้แก่

1) สถานการณ์และแนวโน้มเศรษฐกิจไทย เศรษฐกิจไทยในช่วงปี พ.ศ. 2504 – 2558 ขยายตัวเฉลี่ยร้อยละ 6.1 สูงเป็นอันดับที่ 22 ของโลก ส่งผลให้รายได้ต่อหัวของประชาชนเพิ่มขึ้น สามารถขยับฐานะการพัฒนาประเทศเป็นประเทศรายได้ปานกลางตอนบนในปี พ.ศ. 2553 โครงสร้างเศรษฐกิจเปลี่ยนผ่านจากภาคเกษตรไปสู่ภาคอุตสาหกรรมและบริการมากขึ้น ภาคการผลิตมีการสั่งสมองค์ความรู้และปรับเปลี่ยนเทคโนโลยีการผลิตอย่างต่อเนื่อง ประเทศไทยยังคงมีความหลากหลายของฐานการผลิตที่มีความแข็งแกร่งในระดับโลก อันดับความสามารถในการแข่งขันโดยรวมมีแนวโน้มปรับตัวดีขึ้น เศรษฐกิจไทยกลับเข้าสู่เสถียรภาพและอยู่ในเกณฑ์แข็งแกร่งโดยเฉพาะเมื่อเทียบกับประเทศที่มีระดับการพัฒนาใกล้เคียงกัน อย่างไรก็ตาม ในช่วง 8 ปี ที่ผ่านมา เศรษฐกิจไทยขยายตัวในอัตราการขยายตัวที่ต่ำกว่าศักยภาพของระบบเศรษฐกิจการส่งออกของประเทศไทยปรับตัวลดลงทั้งในด้านการส่งออกสินค้าเกษตรและอุตสาหกรรม มีสาเหตุจากจุดอ่อนที่สำคัญๆ ทั้งด้านปัญหาเชิงโครงสร้าง เงื่อนไขในระบบเศรษฐกิจโลก และปัจจัยทางด้านการดำเนินนโยบายและการบริหารจัดการเศรษฐกิจ

2) การพัฒนาวิทยาศาสตร์เทคโนโลยี วิจัย และนวัตกรรม อยู่ในลำดับต่ำและการบริหารจัดการงานวิจัยการบูรณาให้มีเอกภาพตั้งแต่ระดับนโยบาย การสนับสนุนทุนวิจัยและหน่วยวิจัยหลักทำให้ทิศทางการพัฒนาวิทยาศาสตร์ เทคโนโลยี วิจัยพัฒนาและนวัตกรรมของประเทศไม่ชัดเจนมีความซ้ำซ้อนและยังมีข้อจำกัดการตอบโจทย์การพัฒนาประเทศ เป็นผลให้การพัฒนาเทคโนโลยีและนวัตกรรมของประเทศล่าช้าไม่ทันต่อการพัฒนาเทคโนโลยีของโลก ตลอดจนมีการนำผลงานวิจัยไปใช้ประโยชน์ในเชิงพาณิชย์ในระดับต่ำ

3) สถานการณ์และแนวโน้มของสังคมไทย โครงสร้างประชากรไทยเปลี่ยนแปลงเข้าสู่สังคมสูงวัยอย่างสมบูรณ์เมื่อสิ้นสุดแผนพัฒนาฯ ฉบับที่ 12 โดยปี พ.ศ.2557 ประชากรวัยแรงงานจะมีจำนวนสูงสุดและเริ่มลดลงอย่างต่อเนื่อง คุณภาพคนไทยทุกกลุ่มวัยยังมีปัญหา คุณภาพการศึกษาแลการเรียนรู้ของคนไทยยังอยู่ในระดับค่อนข้างต่ำ ขณะที่คนไทยมีแนวโน้มเป็นโรคไม่ติดต่อมากขึ้น ซึ่งเป็นสาเหตุหลังของการเสียชีวิต รวมถึงปัญหาด้านสุขภาพในวัยผู้สูงอายุจะส่งผลต่อภาระค่าใช้จ่ายภาครัฐ นอกจากนี้คนไทยส่วนใหญ่ยังมีปัญหาด้านคุณธรรมจริยธรรม และไม่ตระหนักถึงความสำคัญของระเบียบวินัย ความซื่อสัตย์ และมีจิตสาธารณะ

4) สถานการณ์ด้านทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม ฐานทรัพยากรธรรมชาติลดลงและเสื่อมโทรมเนื่องจากการใช้ประโยชน์เกินศักยภาพในการฟื้นตัวของระบบนิเวศ การบริหารจัดการทรัพยากรน้ำยังขาดกระบวนการมีส่วนร่วมและการวิเคราะห์ประเมินผลกระทบด้านสิ่งแวดล้อม สังคม และเศรษฐกิจก่อนดำเนินการอย่างเป็นระบบ ขณะเดียวกันการเข้าถึงและการจัดสรรการใช้ประโยชน์

ทรัพยากรธรรมชาติยังไม่เป็นธรรม ก่อให้เกิดปัญหาความเหลื่อมล้ำ ความขัดแย้ง และข้อพิพาทในระดับพื้นที่ ระหว่างภาครัฐ ภาคเอกชน และชุมชน นอกจากนี้ยังมีปัญหามลพิษที่ส่งผลกระทบต่อคุณภาพชีวิตของประชาชนและต้นทุนทางเศรษฐกิจ และก่อให้เกิดรูปแบบการผลิตและการบริโภคที่ไม่ยั่งยืน

5) การเจริญเติบโตของภาคเมือง และพื้นที่เศรษฐกิจ กิจกรรมทางเศรษฐกิจกระจุกตัวในกรุงเทพมหานครและภาคกลางทำให้เกิดปัญหาช่องว่างการกระจายรายได้ระหว่างภาค รวมถึงกลไกการพัฒนาจังหวัดและกลุ่มจังหวัดยังไม่สามารถเชื่อมโยงการทำงานของหน่วยงานที่เกี่ยวข้องได้ ขณะที่การขยายตัวของเมืองในภาคต่างๆ ของประเทศที่เกิดขึ้นอย่างรวดเร็วทำให้การพัฒนาโครงสร้างพื้นฐานที่จำเป็นไม่สามารถรองรับการขยายตัวของเมืองได้อย่างเพียงพอ นอกจากนี้การพัฒนาพื้นที่เศรษฐกิจหลักของประเทศมีแนวโน้มการขยายตัวของกิจกรรมทางเศรษฐกิจในระดับสูงส่งผลกระทบต่อความยั่งยืนและสมดุลของการพัฒนาพื้นที่

6) ความมั่นคงภายในประเทศ สถาบันหลักของชาติได้รับผลกระทบจากความขัดแย้งที่มีรากฐานของปัญหามาจากความเห็นต่างทางความคิดและความเหลื่อมล้ำทางเศรษฐกิจและสังคม ขณะที่สถานการณ์ในจังหวัดชายแดนภาคใต้ยังมีการสร้างสถานการณ์โดยมีเป้าหมายให้เกิดความสูญเสียต่อเจ้าหน้าที่รัฐ นอกจากนี้ยังต้องเผชิญกับความเสี่ยงจากปัญหาอาชญากรรมทางไซเบอร์ที่ปรับเปลี่ยนรูปแบบไปสู่การโจมตีระบบองค์กรขนาดใหญ่ที่ส่งผลกระทบในวงกว้างและมีมูลค่าความสูญเสียสูง

7) ความร่วมมือระหว่างประเทศและความเชื่อมโยงเพื่อการพัฒนา การเชื่อมโยงระหว่างประเทศไทยกับนานาประเทศมีความใกล้ชิดกันมากขึ้นโดยเฉพาะอย่างยิ่งในกลุ่มอนุภูมิภาคและภูมิภาคเอเชียเป็นเงื่อนไขสำคัญของประเทศไทยในการขยายความร่วมมือด้านเศรษฐกิจ การค้า การคมนาคมขนส่ง การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ และเทคโนโลยีและสารสนเทศ กับกลุ่มประเทศต่างๆทั้งในระดับทวิภาคีและพหุภาค

8) การบริหารจัดการภาครัฐยังอ่อนแอ ภาครัฐมีขนาดใหญ่และรายจ่ายประจำเพิ่มสูงขึ้นอย่างต่อเนื่อง การบริหารจัดการภาครัฐมีประสิทธิภาพต่ำ ขาดระบบการทำงานที่เชื่อมโยงเป็นเครือข่ายแบบบูรณาการกับหน่วยงานหรือภาคส่วนอื่นๆ การให้บริการประชาชนยังต้องปรับปรุงให้ได้มาตรฐานสากล ขณะที่การทุจริตและประพฤติมิชอบได้ขยายให้ในวงกว้างทั้งในภาครัฐ เอกชน และองค์กรเอกชน นอกจากนี้ กฎหมายหลายฉบับยังไม่ได้มาตรฐานสากลเนื่องจากล่าสมัยและกระบวนการตรากฎหมายยังมีจุดอ่อนหลายประการ ตลอดจนกระบวนการยุติธรรมยังขาดประสิทธิภาพและไม่สามารถอำนวยความยุติธรรมได้อย่างเสมอภาค

สถานการณ์และแนวโน้มต่างๆ เหล่านี้กลายเป็นความท้าทายใหม่ที่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นต้องเผชิญเพราะเป็นทั้งภัยคุกคามและโอกาสในการพัฒนา ดังนั้นองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นควรเตรียมความพร้อมและทำงานเชิงรุกในการจัดบริการสาธารณะที่ตอบสนองต่อความท้าทายใหม่ๆ เพื่อประโยชน์สูงสุดแก่ประชาชนและชุมชนท้องถิ่น

2.2.11 ปัญหาในการจัดบริการสาธารณะโดยองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่ผ่านมา

จากการดำเนินงานด้านการบริการสาธารณะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่ผ่านมายังประสบกับปัญหาต่างๆมากมายที่ทำให้องค์การปกครองส่วนท้องถิ่นไม่สามารถให้บริการสาธารณะได้อย่างมีประสิทธิภาพและเป็นไปตามหลักการของการจัดบริการสาธารณะ โดยทั้งนี้สามารถแบ่งปัญหาของการจัดบริการสาธารณะออกได้เป็น 2 ระดับ คือ

ปัญหาการจัดบริการสาธารณะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในระดับมหภาคจากปัญหาความสัมพันธ์ระหว่างองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นกับหน่วยงานของรัฐในส่วนกลางและส่วนภูมิภาค ในเชิงอำนาจการบริหารจัดการกิจการสาธารณะที่ยังไม่ได้รับอิสระที่แท้จริงในการตัดสินใจดำเนินนโยบายสาธารณะภายในท้องถิ่นด้วยข้อจำกัดทางกฎหมายและงบประมาณในการดำเนินการ รวมทั้งปัญหาในเชิงโครงสร้างของระบบการบริหารราชการในการจัดบริการสาธารณะที่ยังเน้นการรวมศูนย์อำนาจ ขาดความชัดเจน มีความซับซ้อน สายการบังคับบัญชายาว และมีโครงสร้างการบริหารที่ไม่สอดคล้องกับบริบทของแต่ละท้องถิ่น (รสคนธ์ รัตยเสริมพงศ์, 2557) ซึ่งสาเหตุหลักของปัญหาเกิดขึ้นจากการเปลี่ยนแปลงนโยบายด้านการกระจายอำนาจตามบริบททางการเมืองของแต่ละรัฐบาลตั้งแต่ปี พ.ศ. 2540 ถึงปัจจุบัน ที่ทำให้การขับเคลื่อนนโยบายกระจายอำนาจขาดความชัดเจน ไม่มีความต่อเนื่อง และมีความสับสนในการปฏิบัติงานของส่วนราชการที่เกี่ยวข้องในกระบวนการขับเคลื่อนนโยบายกระจายอำนาจที่ต่างตีความหมายและกำหนดขอบเขตในการกระจายอำนาจที่แตกต่างกันไปในแต่ละยุค จนทำให้การปฏิบัติงานขาดเอกภาพและขัดแย้งกันเองในภาพรวมซึ่งส่งผลต่อการส่งเสริมให้เกิดการกระจายอำนาจลงสู่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นอย่างแท้จริง (วีระศักดิ์ เครือเทพ และคณะ, 2558: 39-44) ดังนั้นแนวทางในการแก้ปัญหาจึงควรมีการปรับปรุงให้นโยบายในการกระจายอำนาจของรัฐให้มีความชัดเจนต่อเนื่อง ทั้งในส่วนของทิศทางนโยบายการกระจายอำนาจของรัฐบาลและแนวทางการปฏิบัติงานของส่วนราชการที่เกี่ยวข้องเพื่อให้การขับเคลื่อนกระบวนการกระจายอำนาจสู่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ

ปัญหาการจัดบริการสาธารณะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในระดับจุลภาค ที่การจัดบริการสาธารณะยังไม่สอดคล้องกับปัญหาและความต้องการของประชาชน รวมทั้งไม่สอดคล้องกับสภาพแวดล้อมของท้องถิ่น นอกจากนี้การบริการสาธารณะยังมีลักษณะที่ไม่เหมาะสม อันเป็นผลจากการให้บริการสาธารณะที่ไม่ครบถ้วนทุกด้านและทั่วถึงประชาชนทุกกลุ่ม เช่นอาจเน้นประโยชน์ของบุคคลบางกลุ่มและละเลยประโยชน์ของประชาชนบางกลุ่ม ขาดการลำดับความสำคัญในการจัดบริการสาธารณะที่ควรมีการเตรียมการล่วงหน้าหรือควรมีการพิจารณาถึงความจำเป็นเร่งด่วน ทำให้การจัดบริการสาธารณะขาดคุณภาพ ขาดความชัดเจน ขาดความเป็นธรรมและไม่เหมาะสมกับสภาพความเป็นจริงของท้องถิ่น ซึ่งแนวทางในการแก้ไขปัญหาที่สำคัญ คือ การเปิดโอกาสให้ประชาชนในท้องถิ่นได้เข้ามามีส่วนร่วมทั้งในการเสนอนโยบาย การมีส่วนร่วมในการดำเนินงาน และการตรวจสอบการให้บริการสาธารณะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น (รสคนธ์ รัตยเสริมพงศ์, 2557) อีกทั้งควรมีการปรับ

แนวทางการบริหารกิจการสาธารณะในรูปแบบใหม่ๆเพื่อพัฒนาการบริการสาธารณะให้มีประสิทธิภาพเพิ่มขึ้นและเพิ่มขีดความสามารถในการแก้ไขปัญหา เช่น แนวทางการทำงานในลักษณะของเครือข่าย (network) ที่เป็นการทำงานร่วมมือกันระหว่าง หน่วยงานต่างๆของรัฐ องค์กรภาคเอกชน องค์กรภาคประชาชน สถาบันวิชาชีพ หรือองค์กรที่ไม่แสวงหาผลกำไร เนื่องจากเป็นแนวทางการทำงานที่ให้ความสำคัญกับการแสวงหาแนวร่วม (partnership) ที่มีความรู้ความสามารถในด้านที่เกี่ยวข้องเพื่อช่วยกันแก้ไขปัญหาต่างๆที่เกิดขึ้นในท้องถิ่น (วีระศักดิ์ เครือเทพ, 2550: 13-18) ทั้งนี้ก็เพื่อให้การบริการสาธารณะมีประสิทธิภาพและตอบสนองต่อความต้องการของประชาชนในท้องถิ่นอย่างแท้จริง

2.3 การศึกษาเอกสารงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

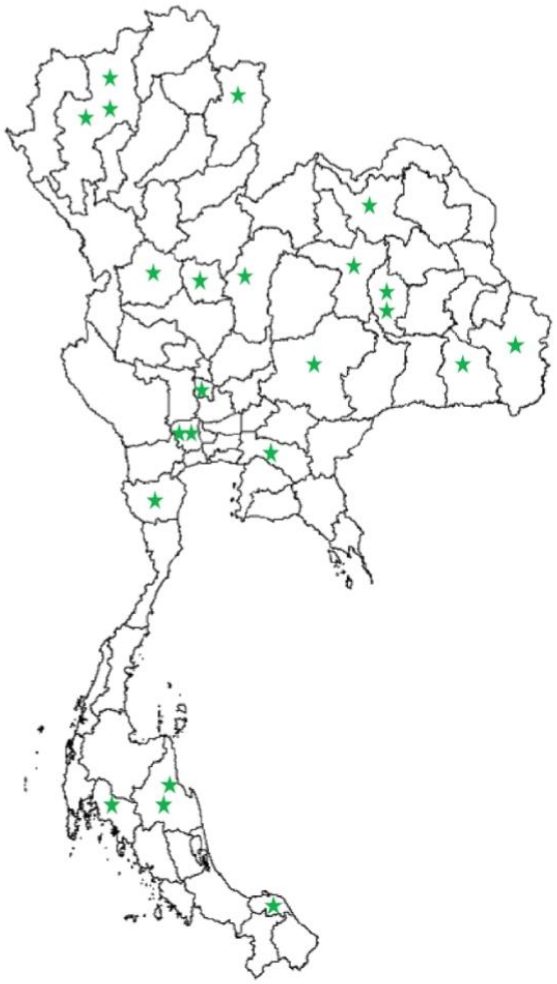
การสำรวจเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับการประเมินความพึงพอใจต่อการให้บริการสาธารณะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น คณะผู้วิจัยได้ทำการสำรวจงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ได้ดังนี้

ข้อมูลจากองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่มีการบริหารจัดการที่ดีของสำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี ประจำปีงบประมาณ 2562 ในรอบที่ 1 มีองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นส่งใบสมัครเข้าประกวดทั้งสิ้น 378 แห่ง แบ่งเป็นรางวัลประเภทดี เลิศ จำนวน 13 แห่ง รางวัลประเภทโดดเด่น จำนวน 90 แห่ง และรางวัลประเภททั่วไป จำนวน 275 แห่ง ซึ่งจากการคัดกรอง ใบสมัครของคณะที่ปรึกษาจากสถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์ มีองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่ผ่านเข้ารอบที่ 2 จำนวน 250 แห่ง โดยคณะที่ปรึกษาและนักวิจัยในพื้นที่ได้ลงพื้นที่ตรวจประเมินองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นทั้ง 250 แห่ง ตามเกณฑ์ ตัวชี้วัดและวิธีการคิดคำนวณคะแนนตามที่คณะอนุกรรมการกำหนดหลักเกณฑ์การจัดสรรเงินอุดหนุนเพื่อให้เป็นรางวัล สำหรับองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นกำหนด (แผนภาพที่ 2.1)

แผนภาพที่ 2.1 เกณฑ์ตัวชี้วัดและวิธีการคิดคำนวณคะแนนสำหรับองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ที่มีการบริหารจัดการที่ดี ประจำปีงบประมาณ 2562

ผลการตรวจประเมินของคณะที่ปรึกษาและนักวิจัยในพื้นที่พบว่า จากคะแนนเต็ม 100 คะแนน องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นทั้ง 250 แห่งมีค่าคะแนนเฉลี่ย 72.56 คะแนน ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 8.27 สำหรับองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ที่ได้คะแนนรวมสูงสุด คือ เทศบาลเมืองทุ่งสง อ.ทุ่งสง จ.นครศรีธรรมราช ในประเภทดีเลิศซึ่งได้ 92.64 คะแนน องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่ได้คะแนนต่ำสุด คือ องค์การบริหารส่วนตำบลปากกราน อ.เมือง จ.พระนครศรีอยุธยา ในประเภททั่วไป ซึ่งได้ 47.05 คะแนน

แผนภาพที่ 2.2 การกระจายตัวขององค์การบริหารส่วนตำบล ประเภททั่วไป ที่ผ่านเข้ารอบที่ 3



สำหรับรางวัลองค์การบริหารส่วนตำบล ประเภททั่วไป คณะอนุกรรมการกำหนดหลักเกณฑ์การจัดสรรเงินอุดหนุน เพื่อให้เป็นรางวัลสำหรับองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นกำหนดให้ใช้ค่าคะแนน T-score เท่ากับ 56 คะแนนเป็นเกณฑ์ คัดกรององค์การบริหารส่วนตำบล ประเภททั่วไป เข้าสู่รอบที่ 3 ซึ่งจากเกณฑ์ดังกล่าวทำให้มีองค์การบริหารส่วนตำบลที่เข้ารอบจำนวน 23 แห่ง โดยองค์การบริหารส่วนตำบลที่มีคะแนน T-score สูงสุด คือ องค์การบริหารส่วนตำบลแม่แดด อ.กัลยาณิวัฒนา จ.เชียงใหม่ (T-score = 68.83) และองค์การบริหารส่วนตำบลที่มีคะแนน T-score ต่ำสุด คือ องค์การบริหารส่วนตำบลนาเกตุ อ.โคกโพธิ์ จ.ปัตตานี (T-score = 56.30) โดยส่วนใหญ่องค์การบริหารส่วนตำบล ประเภททั่วไปที่ผ่านเข้ารอบกระจุกตัวอยู่ในเขตภาคตะวันออกเฉียงเหนือ (อัชกรณ์ วงศ์ปรีดี และ ธัชเฉลิม สุทธิพงษ์ประชา, 2562ก: 1-2)

สำหรับรางวัลเทศบาลตำบล ประเภททั่วไป คณะอนุกรรมการกำหนดหลักเกณฑ์การจัดสรรเงินอุดหนุนเพื่อให้เป็น รางวัลสำหรับองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นกำหนดกำหนดให้ใช้ค่าคะแนน T-score เท่ากับ 56 คะแนนเป็นเกณฑ์คัดกรอง เทศบาลตำบล ประเภททั่วไปเข้าสู่รอบที่ 3 ซึ่งจากเกณฑ์ดังกล่าวทำให้มีเทศบาลตำบลที่เข้ารอบจำนวน 23 แห่ง โดยเทศบาล ตำบลมีคะแนน T-score สูงสุด คือ เทศบาลตำบลยางเนิ้ง อ.สารภี จ.เชียงใหม่ (T-score = 73.42) และเทศบาลตำบลที่มี คะแนน T-score ต่ำสุด คือ เทศบาลตำบลบ้านดอน อ.อู่ทอง จ.สุพรรณบุรี (T-score = 56.77) โดยส่วนใหญ่เทศบาลตำบล ประเภททั่วไปที่ผ่านเข้ารอบกระจุกตัวอยู่ในเขตภาคเหนือ (อัชกรณ์ วงศ์ปรีดี และ ธัชเฉลิม สุทธิพงษ์ประชา, 2562ข: 1-2)

แผนภาพที่ 2.3 การกระจายตัวของเทศบาลตำบล ประเภททั่วไป ที่ผ่านเข้ารอบที่ 3

คณะรัฐศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย (2560) ได้จัดทำเกณฑ์ชี้วัดและค่าเป้าหมายขั้นต่ำการจัดบริการสาธารณะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น โดยการศึกษาครั้งนี้เป็นการพัฒนาเกณฑ์ชีวัดมาตรฐานบริการสาธารณะและค่าเป้าหมายขั้นต่ำ (minimum service standard: MSS) สำหรับองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น (อปท.) ในการดำเนินภารกิจหลัก 8 ด้าน โครงสร้างพื้นฐาน ผังเมือง สาธารณสุข บริการทางสังคม และคุณภาพชีวิต การศึกษา การรักษาความสงบเรียบร้อยภายในชุมชน การส่งเสริมเศรษฐกิจชุมชนและการท่องเที่ยว การจัดการทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม และการทำนุบำรุงศิลปะ วัฒนธรรม ภูมิปัญญาท้องถิ่น และโบราณสถาน เพื่อนำไปส่งเสริมและพัฒนาศักยภาพในการบริการสาธารณะของ อปท. เพื่อให้ภาคประชาสังคมมีข้อมูลสำหรับติดตามการปฏิบัติงานของ อปท. และเพื่อให้หน่วยงานรัฐมีข้อมูลสำหรับกำหนดมาตรการสนับสนุนการจัดบริการสาธารณะของ อปท. ให้มีประสิทธิภาพและประสิทธิผล

คณะวิจัยได้ดำเนินงานหลายขั้นตอนเพื่อให้ได้ตัวแบบเกณฑ์ชี้วัดและค่าเป้าหมายขั้นต่ำ เริ่มตั้งแต่การทบทวนวรรณกรรมและภารกิจตามกฎหมายหรืออำนาจหน้าที่ของ อปท. การทบทวนประสบการณ์ต่างประเทศในการจัดทำเกณฑ์ชี้วัดมาตรฐานบริการสาธารณะและการนำไปใช้ (ได้แก่ ประเทศอินโดนีเซีย ญี่ปุ่น และออสเตรเลีย) จากนั้นจึงจัดทำตัวแบบเกณฑ์ชี้วัดในขั้นต้นเพื่อไปทดสอบ (pilot) ในพื้นที่ อปท. นำร่องจำนวน 12 แห่ง จัดประชุมกลุ่มย่อยจำนวน 3 ครั้งเพื่อรับฟังความคิดเห็นในการปรับปรุงเกณฑ์ชี้วัดให้มีความสมบูรณ์ และดำเนินการจัดเก็บข้อมูลการดำเนินงานจริงของ อปท. ตามเกณฑ์ชี้วัดด้วยวิธีสำรวจทางไปรษณีย์ (mail survey) ได้ข้อมูลกลุ่มตัวอย่าง อปท. จำนวน 1,008 แห่ง และนำข้อมูลมาประมวลเป็นค่าเป้าหมายขั้นต่ำการจัดบริการสาธารณะของ อปท. หลังจากนั้น จึงได้จัดให้มีการประชุมกลุ่มย่อยขึ้นอีกจำนวน 9 ครั้งเพื่อนำเสนอผลการศึกษาเบื้องต้นและในขั้นสุดท้ายเพื่อรับฟังความคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะและนำไปปรับปรุงผลการศึกษาให้มีความสมบูรณ์ก่อนนำไปใช้งานจริงต่อไป

หลักการสำคัญในการพัฒนาเกณฑ์ชี้วัดมาตรฐานบริการสาธารณะที่คณะวิจัยกำหนดขึ้น คือ หลัก Feasibility, Affordability และ Accountability หรือหลัก “FAA” โดยมุ่งให้เป็นเกณฑ์ชี้วัดที่ใช้งานได้ง่ายและใช้ได้จริง ไม่มีภาระในการจัดเก็บข้อมูลวัดผลการดำเนินงานแก่ อปท. ที่มากเกินไป เป็นเกณฑ์ชี้วัดที่สามารถนำไปใช้กำหนดแนวทางการจัดสรรรายจ่ายขั้นต่ำ (expenditure need) ให้แก่ อปท. และใช้เป็นเครื่องมือกระตุ้นหรือจูงใจให้ อปท. ดำเนินงานจัดบริการสาธารณะเพื่อตอบสนองต่อการพัฒนาหรือแก้ไขปัญหาในพื้นที่ ในภาพรวมได้ คณะนักวิจัยจึงได้พัฒนาเกณฑ์ชี้วัดขึ้นจำนวน 442 เกณฑ์ชี้วัด แบ่งเป็นเกณฑ์ชี้วัดภารกิจหลัก หรือ Core Indicators ซึ่งเป็นภารกิจตามอำนาจหน้าที่ของ อปท. จำนวน 322 เกณฑ์ชี้วัด และเกณฑ์ชี้วัดภารกิจเสริม หรือ Auxiliary Indicators ซึ่งเป็นตามความต้องการของประชาชนหรือตามความจำเป็นของพื้นที่ จำนวน 120 เกณฑ์ชี้วัด ชุดของเกณฑ์ชี้วัดเหล่านี้ครอบคลุมกิจกรรมการดำเนินงานที่หลากหลายของ อปท. ทั้งในด้านปัจจัยนำเข้า (Input) ซึ่งได้แก่ โครงการ/กิจกรรมที่ อปท. ดำเนินการ ผลผลิต (Output) และผลลัพธ์ (Outcome) จากการดำเนินงาน

ของ อปท. ที่ส่งผลต่อคุณภาพชีวิตของประชาชนหรือต่อการพัฒนาชุมชนท้องถิ่น ทั้งนี้ จำนวนเกณฑ์ชี้วัดที่จะนำไปใช้กับ อปท. ในแต่ละประเภทมีจำนวนแตกต่างกัน ขึ้นอยู่กับขอบเขตภารกิจ อำนาจหน้าที่ และศักยภาพทางการเงินการคลังขององค์กร

ผลการสำรวจในครั้งนี้มีหลายประการ จำแนกได้ตามลำดับต่อไปนี้

1) ภาพรวมการดำเนินงานของ อปท. กลุ่มตัวอย่างจำนวน 1,008 แห่งตามเกณฑ์ชี้วัดมาตรฐานบริการสาธารณะอยู่ในระดับปานกลางค่อนข้างดี (fair to above average) แต่พบว่ามีข้อจำกัดในการจัดบริการสาธารณะบ้างเล็กน้อยสำหรับองค์การบริหารส่วนจังหวัด (อบจ.) ในด้านการส่งเสริมเศรษฐกิจชุมชนและการท่องเที่ยวและด้านการทำนุบำรุงศิลปวัฒนธรรม และโบราณสถาน ส่วนกรณีของเทศบาลนครและเทศบาลเมืองพบว่ามีข้อจำกัดในการดำเนินภารกิจตามเกณฑ์ชี้วัดด้านการจัดระเบียบชุมชนและการรักษาความสงบเรียบร้อย และสำหรับกรณีกรุงเทพมหานครและเมืองพัทยาพบว่าการดำเนินการบริการสาธารณะส่วนใหญ่ยังไม่สมบูรณ์ตามเกณฑ์ชี้วัดเท่าใดนัก และพบว่าขาดระบบงานหรือการบันทึก ติดตามผลการดำเนินงานตามเกณฑ์ชี้วัดที่ดี ส่วนกรณีขององค์การบริหารส่วนตำบล (อบต.) ทั้งขนาดใหญ่ ขนาดกลางและขนาดเล็ก รวมถึงกรณีของเทศบาลตำบล สามารถดำเนินการได้ค่อนข้างครบถ้วนตามค่าเป้าหมายขั้นต่ำมาตรฐานบริการสาธารณะเป็นส่วนใหญ่

2) คณะนักวิจัยพบว่า อปท. ส่วนใหญ่ยังขาดการดำเนินการวัดผลลัพธ์หรือผลสำเร็จ (Outcome or impact evaluation) จากการดำเนินโครงการบริการสาธารณะที่มีต่อการพัฒนาชุมชนหรือคุณภาพชีวิตของประชาชนและมักไม่ให้ความสำคัญกับการพัฒนาระบบข้อมูลพื้นฐานหรือฐานข้อมูลในการจัดบริการสาธารณะด้านต่างๆ เพื่อประกอบการวางแผนและการตัดสินใจเท่าใดนัก โดยเฉพาะ อปท. ขนาดเล็ก ดังเช่น อบต. หรือเทศบาลตำบล ข้อจำกัดเหล่านี้ควรได้รับการปรับปรุงแก้ไขต่อ

3) การวิเคราะห์การดำเนินภารกิจตามเกณฑ์ชี้วัดบริการสาธารณะของ อปท. ในเชิงลึกพบว่ามีความทับซ้อนในการดำเนินงานระหว่าง อปท. ระดับบนและระดับล่าง พอสมควร โดยเฉพาะในภารกิจที่มีลักษณะ “งานง่าย” หรือ “งานขั้นพื้นฐาน” ดังเช่น การพัฒนาถนนและเส้นทางการจราจร การระบายน้ำ การดูแลและใช้ประโยชน์จากที่สาธารณะหรือพื้นที่สีเขียว งานส่งเสริมคุณภาพชีวิตกลุ่มสตรี ผู้สูงอายุ ผู้พิการ ผู้ป่วย และผู้ด้อยโอกาสต่างๆ งานจัดการศึกษาระดับเด็กเล็ก อนุบาล และประถมศึกษา งานส่งเสริมอาชีพและการเกษตร งานจัดการขยะชุมชน และงานส่งเสริมอนุรักษ์ศิลปวัฒนธรรม และประเพณี เป็นต้น ความทับซ้อนในการดำเนินงานเหล่านี้ทำให้เกิดความสิ้นเปลืองและขาดการหนุนเสริมซึ่งกันและกันเพื่อให้เกิดประสิทธิภาพประสิทธิผลที่สูงขึ้นในระบบการปกครองท้องถิ่นแบบสองชั้นในปัจจุบัน

ในทางกลับกัน “งานยาก” หรืองานที่ต้องใช้เทคนิคการดำเนินการขั้นสูง หรืองานที่ต้องการจัดการโดยใช้ความอุตสาหะอย่างต่อเนื่อง กลับพบว่า อปท. กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ยังมิได้ดำเนินการหรือมิการดำเนินการในขอบเขตที่จำกัด และกลายเป็นช่องว่างในระบบบริการสาธารณะของพื้นที่ที่ทำให้ประชาชนมิได้รับบริการอย่างเต็มที่หรือ อปท. โดยรวมไม่สามารถจัดการแก้ปัญหาได้อย่างลุล่วง อาทิ

การพัฒนาระบบคมนาคมขนส่งรวมในจังหวัด/เขตเมือง การจัดการผังเมืองและการใช้ประโยชน์ที่ดิน การจัดการน้ำเสีย รวมถึงการดูแลรักษาคุณภาพสิ่งแวดล้อมทางน้ำ ดิน น้ำใต้ดิน และสารเคมีตกค้างในดิน การจัดการห่วงโซ่เศรษฐกิจชุมชนให้ครบวงจร การพัฒนาทักษะช่างฝีมือแรงงาน การจัดการศึกษาอาชีวศึกษา การจัดสถานสงเคราะห์/สถานพักฟื้นผู้สูงอายุ ผู้พิการ หรือผู้ด้อยโอกาส การจัดการภัยพิบัติ การบังคับใช้กฎหมายเพื่อรักษาความปลอดภัยและจัดระเบียบชุมชน และงานดูแลอนุรักษ์โบราณสถาน เป็นต้น

ด้วยเหตุนี้ คณะนักวิจัยจึงได้เสนอแนวทางการจัดแบ่งภารกิจระหว่าง อปท. ด้วยกัน โดยสังเคราะห์ “ตัวแบบความร่วมมือระหว่างท้องถิ่นในระบบสองชั้น (Two-Tier Local Collaboration: TTLC” ซึ่งได้ใช้ข้อมูลการดำเนินงานตามเกณฑ์ชี้วัดบริการสาธารณะของ อปท. เป็นแนวทาง ตัวแบบที่นำเสนอคือ การใช้แนวคิดการจัดการแบบห่วงโซ่การผลิต (Supply-chain: SCM) และการจัดการแบบร่วมคิดร่วมทำ (Co-planning, Co-production: CPPM) ในการกำหนดขอบเขตภารกิจและรูปแบบการหนุนเสริมร่วมมือกันในการดำเนินงานบริการสาธารณะระหว่าง อบจ. เทศบาล และ อบต. ต่างคนต่างทำ (Conventional: CVM) หรือร่วมมือกันแบบหลวมๆ ผ่านระบบการอุดหนุนหรือการประสานแผน (Brotherhood: BHM) ตัวแบบใหม่ที่นำเสนอดังกล่าวสามารถนำไปประมวลเป็นบทบัญญัติของกฎหมายเพื่อให้เกิดความชัดเจนในการกำหนดแนวทางจัดบริการสาธารณะและการสร้างความร่วมมือระหว่าง อปท. ในระบบสองชั้นได้ต่อไป

4) เกณฑ์ชี้วัดมาตรฐานบริการสาธารณะสามารถนำไปใช้ขับเคลื่อนวิสัยทัศน์การพัฒนาชุมชนท้องถิ่นในลักษณะต่างๆ เป็นการเฉพาะได้ (Strategic vision driven by local public service standards) ในการนี้คณะนักวิจัยได้จัดทำแบบเกณฑ์ชี้วัดและค่าเป้าหมายขั้นต่ำในการจัดบริการสาธารณะของ อปท. ขึ้นเป็นการเฉพาะสำหรับการพัฒนาเมืองที่มีคุณลักษณะพิเศษต่างๆ อาทิ เมืองน่าอยู่ เมืองเศรษฐกิจและการท่องเที่ยว เมืองประวัติศาสตร์ และเมือง/ชุมชนเกษตรกรรม เพื่อ อปท. นำไปใช้เป็นแนวทางในการกำหนดแผนงาน โครงการ และ/หรือระดับผลสำเร็จที่มีความเข้มข้นสูงขึ้นสำหรับการบรรลุวิสัยทัศน์การพัฒนาชุมชนท้องถิ่นที่มีอัตลักษณ์เฉพาะด้านได้ต่อไป

5) คณะนักวิจัยได้ประมาณการรายจ่ายที่จำเป็นสำหรับการจัดบริการสาธารณะ (Minimum expenditure needs) โดยอ้างอิงปริมาณงานหรือผลงานโดยเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่าง อปท. จำนวน 1,008 แห่งในปีงบประมาณ 2559 ผลการประมาณรายจ่ายต่อหัวประชากรแตกต่างกันไปตามแต่ประเภทของ อปท. ตั้งแต่ 1,845.53 บาทต่อประชากรถึง 15,740.37 บาทต่อประชากร และในภาพรวม อปท. ควรได้รับการจัดสรรงบประมาณรวม 5.952 แสนล้านบาท (ไม่นับรวมกรุงเทพมหานครและเมืองพัทยา) แต่ปัจจุบัน อปท. ได้รับงบประมาณโดยรวมเพียง 5.652 แสนล้านบาทเท่านั้น ในการนี้รัฐควรสนับสนุนทรัพยากรให้แก่ อปท. เพิ่มขึ้นอีกประมาณ 2.99 หมื่นล้านบาท (เพิ่มขึ้นประมาณร้อยละ 5.3 จากปัจจุบัน) เพื่อให้ อปท. สามารถจัดบริการได้มีคุณภาพมาตรฐานโดยเฉลี่ยไม่เหลื่อมล้ำแตกต่างกัน แต่ถ้าหากรัฐบาลคาดหวังให้ อปท. ทั้ง 7,851 แห่งสามารถจัดบริการสาธารณะได้ครบถ้วนตามค่า

เป้าหมายขั้นต่ำแล้วก็ต้องให้การสนับสนุนทางทรัพยากรเพิ่มสูงขึ้นอีกประมาณ 7.94 แสนล้านบาท หรือเพิ่มขึ้นประมาณร้อยละ 140.6 จากระดับที่ อปท. ได้รับในปัจจุบัน แนวทางดังกล่าวนี้จะทำให้ อปท. มีรายได้รวมราว 1.36 ล้านล้านบาทและส่งผลให้สัดส่วนรายได้ของ อปท. ต่อรายได้ของรัฐบาลอยู่ที่ 50 : 50 โดยประมาณ

ข้อค้นพบดังกล่าวนี้เป็นเรื่องสำคัญยิ่งและมีความสอดคล้องกับกระแสการกระจายอำนาจสากลในหลายๆ ประเทศที่มีสัดส่วนรายได้ของ อปท. ใกล้เคียง (หรือสูงกว่า) รายได้สุทธิของรัฐบาลกลาง อาทิ ประเทศญี่ปุ่น หรือประเทศสาธารณรัฐประชาชนจีน เป็นต้น และถือเป็นประเด็นนโยบายการกระจายอำนาจทางการคลังให้แก่ อปท. ในยุคต่อไปที่ต้องอาศัยการตัดสินใจและการผลักดันร่วมกันจากทุกฝ่ายอย่างจริงจังควบคู่ไปกับการกระจายอำนาจหน้าที่และถ่ายโอนภารกิจความรับผิดชอบให้กับ อปท. อย่างต่อเนื่อง

ในการนี้ คณะนักวิจัยจึงเสนอแนะให้รัฐปรับเปลี่ยนวิธีการจัดสรรรายได้ระหว่าง อปท. ด้วยกันโดยคำนึงถึง “รายจ่ายขั้นต่ำสำหรับการจัดบริการสาธารณะที่จำเป็น (assigned expenditure)” เป็นสำคัญ (หรือใช้หลักการ “งานนำเงิน”) มากกว่าหลักการกำหนด “ความเป็นเจ้าของภาษีให้แก่ อปท. แต่ละประเภท (assigned revenue)” ดังที่ได้ใช้กันต่อเนื่องหลายปีจวบจนถึงปัจจุบัน (หรือหลักการ “เงินนำงาน”) ซึ่งวิธีปฏิบัติดังกล่าวนอกจากจะทำให้เกิดความไม่สมดุลระหว่างรายได้ที่ อปท. ได้รับการจัดสรรจริงกับความจำเป็นด้านรายจ่ายของ อปท. แต่ละประเภทที่มีความแตกต่างกันแล้ว (fiscal gap) ยังเป็นการไม่กระตุ้นหรือไม่สร้างแรงจูงใจให้กับ อปท. มุ่งจัดบริการสาธารณะอย่างเต็มที่อีกด้วย การจัดสรรรายได้ให้แก่ อปท. ตามแนวทางการกำหนดประเภทภาษีที่ใช้อยู่ในปัจจุบันจึงควรได้รับการยกเครื่องต่อไปเพื่อเพิ่มความรับผิดชอบ (accountability) ของ อปท. ในการจัดบริการสาธารณะให้แก่ชุมชนท้องถิ่น

ตามแนวทางนี้ รัฐจะต้องปรับเปลี่ยนภาษีจัดสรรและเงินอุดหนุนให้แก่ อปท. โดยนำภาษีและเงินอุดหนุนทุกประเภทมารวมกัน (pooled taxes and transfers) แล้วจัดสรรให้แก่ อปท. โดยอิงรายจ่ายที่จำเป็นต่อประชากรหักด้วยภาษีท้องถิ่น อปท. อย่างเข้มงวดเพิ่มขึ้นเพื่อเป็นหลักประกันว่า อปท. จะนำเงินรายได้ที่ได้รับการจัดสรรจากรัฐไปจัดบริการสาธารณะตรงตามมาตรฐานเกณฑ์ชี้วัดที่กำหนดไม่มีการใช้ดุลพินิจอันไม่เหมาะสมในการนำเงินรายได้ไปใช้เพื่อการอื่นที่มิใช่ประเด็นสำคัญเร่งด่วนของชุมชน แนวทางดังกล่าวนี้ได้ยึดถือปฏิบัติมาเป็นเวลานานในกรณีของประเทศญี่ปุ่น (ระบบ Local Allocation Taxes: LAT) ซึ่งได้รับการขนานนามว่าเป็นระบบที่ช่วยกระตุ้นให้ อปท. จัดบริการสาธารณะได้ตามมาตรฐานที่รัฐกำหนดและยังมีส่วนช่วยลดความเหลื่อมล้ำทางการคลัง (fiscal gap) ระหว่าง อปท. แห่งต่างๆ ได้อย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผลด้วย

6) ในประเด็นสุดท้าย คณะนักวิจัยพบว่ารัฐและ อปท. จะต้องสร้างระบบสนับสนุนหลายประการเพื่อกระตุ้นให้การดำเนินงานของ อปท. บรรลุค่าเป้าหมายมาตรฐานเกณฑ์ชี้วัด อาทิ การปรับปรุงแก้ไขกฎหมายหรือแนวทางการตีความอำนาจหน้าที่เพื่อให้ อปท. สามารถปฏิบัติงานได้ตามเกณฑ์ชี้

วัด การพัฒนาระบบพัฒนาบุคลากรเพื่อเติมเต็มศักยภาพในการจัดบริการสาธารณะ การปรับเปลี่ยนระบบกำหนดแผนงานและแผนงบประมาณของ อปท. โดยใช้เกณฑ์ชี้วัดมาตรฐานบริการสาธารณะเป็นเข็มทิศ รวมถึงการใช้ข้อมูลผลการดำเนินงานตามเกณฑ์ชี้วัดในการติดตามและตรวจสอบการปฏิบัติงานของ อปท. ในระยะยาว เป็นต้น

กล่าวโดยสรุป การศึกษาในครั้งนี้นอกจากจะทำให้เกิดความเข้าใจใหม่ในทางวิชาการและเปิดพื้นที่เชิงนโยบายเพื่อให้เกิดการอภิปรายในประเด็นการกำหนดมาตรฐานเพื่อประสิทธิภาพประสิทธิผลของการจัดบริการสาธารณะของ อปท. และประเด็นการกระจายอำนาจทางการคลัง (fiscal decentralization) แล้วนั้น ยังช่วยให้เกิดแนวทางการพัฒนาศักยภาพของ อปท. ในการจัดบริการสาธารณะ อาทิ การนำเกณฑ์ชี้วัดเป็นแนวทางในการจัดจัดทำแผนงาน การจัดสรรงบประมาณ และติดตามผลสำเร็จของการจัดบริการสาธารณะของ อปท. ส่วนภาคประชาสังคมสามารถใช้ข้อมูลเกณฑ์ชี้วัดเป็นแนวทางในการเรียกร้องบริการสาธารณะและติดตามการทำงานของ อปท. และสำหรับภาครัฐก็สามารถนำผลการศึกษาไปใช้กำหนดแนวทางพัฒนาบุคลากรท้องถิ่นในงานที่ อปท. ปฏิบัติไม่สมบูรณ์หรือไม่ครบถ้วน ใช้ในการทบทวนแนวทางการจัดสรรภาษีและเงินอุดหนุนให้แก่ อปท. เพื่อมุ่งการบรรลุเป้าหมายในมาตรฐานการจัดบริการสาธารณะของ อปท. และสามารถใช้ข้อมูลเกณฑ์ชี้วัดมาตรฐานบริการสาธารณะสำหรับกำกับดูแลการทำงานของ อปท. ได้ต่อไป

มหาวิทยาลัยทักษิณ (2553) ศึกษาเรื่อง “ความพึงพอใจของประชาชนในการให้บริการสาธารณะ ขององค์การบริหารส่วนจังหวัดสตูล ประจำปี 2553” พบว่า

1) ความพึงพอใจด้านโครงสร้างพื้นฐาน ประชาชนมีความพึงพอใจการให้บริการด้านโครงสร้างพื้นฐานมากที่สุดคือ สภาพการใช้งานไดของป้ายจราจร/สัญญาณไฟจราจร/สัญญาณจราจรบนพื้นถนนในความรับผิดชอบของ อบจ. และพึงพอใจน้อยที่สุด คือ การจัดให้มีความส่องสว่างบริเวณป้ายจอดรถโดยสารสาธารณะ (ที่มีรถประจำทางให้บริการเวลากลางคืน) ในความรับผิดชอบของ อบจ.

2) ความพึงพอใจด้านการส่งเสริมคุณภาพชีวิตประชาชนมีความพึงพอใจการให้บริการด้านการส่งเสริมคุณภาพชีวิตมากที่สุด คือ การสนับสนุนการกีฬาและการออกกำลังกายของเยาวชนและประชาชน และพึงพอใจน้อยที่สุด คือ การป้องกันปัญหาและการบำบัดผู้ติดยาเสพติด

3) ความพึงพอใจด้านการจัดระเบียบชุมชนประชาชนมีความพึงพอใจการให้บริการด้านการจัดระเบียบชุมชนฯมากที่สุด คือ การสนับสนุนการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย/ภัยพิบัติในจังหวัดและพึงพอใจน้อยที่สุด คือ การรณรงค์ให้ความรู้ฝึกอบรมประชาชนให้เกิดความรู้ความเข้าใจแนวทางการป้องกันและบรรเทาผลกระทบจากสาธารณภัย/ภัยพิบัติ

4) ความพึงพอใจด้านส่งเสริมการลงทุน พาณิชยกรรม และการทองเที่ยว ประชาชนมีความพึงพอใจการให้บริการด้านส่งเสริมการลงทุน พาณิชยกรรม และการทองเที่ยวมากที่สุด คือการจัดกิจกรรมสนับสนุนการทองเที่ยวเชิงอนุรักษ์การทองเที่ยวที่เป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อม และพึงพอใจน้อยที่สุด คือ การจัดกิจกรรมส่งเสริมการทองเที่ยวภายในจังหวัด

5) ความพึงพอใจด้านการบริหารจัดการและการอนุรักษ์ทรัพยากรธรรมชาติ สิ่งแวดล้อม ประชาชนมีความพึงพอใจการให้บริการด้านการบริหารจัดการและการอนุรักษ์ทรัพยากรธรรมชาติ สิ่งแวดล้อมมากที่สุด คือ การให้ความสำคัญกับการอนุรักษ์ทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อมภายในจังหวัด และพึงพอใจน้อยที่สุด คือ การให้ความรู้ ฝึกอบรมแกประชาชนเพื่อลดปริมาณขยะและคัดแยกขยะ

6) ความพึงพอใจด้านศิลปะ วัฒนธรรม จารีตประเพณี และภูมิปัญญา ประชาชนมีความพึงพอใจการให้บริการด้านศิลปะ วัฒนธรรม จารีตประเพณีและภูมิปัญญาท้องถิ่นมากที่สุด คือ การดำเนินงานอนุรักษ์และฟื้นฟูแหล่งศิลปวัฒนธรรม จารีตประเพณีและภูมิปัญญาท้องถิ่น รองลงมา คือ การให้ความรูกับประชาชนเกี่ยวกับประเพณี ศิลปวัฒนธรรม และภูมิปัญญาท้องถิ่นที่สำคัญของจังหวัด

7) ความพึงพอใจในการให้บริการสาธารณะของ อบจ. ในภาพรวมและรายด้าน ประชาชนมีความพึงพอใจในการให้บริการสาธารณะของ อบจ.ในภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง ส่วนรายด้าน พบว่า รายด้านที่ประชาชนมีความพึงพอใจมากที่สุด คือ ด้านศิลปะ วัฒนธรรม จารีตประเพณี และภูมิปัญญาท้องถิ่น (ค่าเฉลี่ย = 0.73) และพึงพอใจน้อยที่สุด คือ ด้านการส่งเสริมคุณภาพชีวิต (ค่าเฉลี่ย = 0.62) รวมความพึงพอใจทุกด้านมีค่าเฉลี่ย = 0.67 หรือมีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง ซึ่งถือว่าไมผ่านเกณฑ์ที่กำหนดทั้งในภาพรวมและรายด้าน ได แก ด้านการบริหารจัดการและการอนุรักษ์ทรัพยากรธรรมชาติ สิ่งแวดล้อม ด้านการจัดระเบียบชุมชนฯ และด้านการส่งเสริมคุณภาพชีวิต สวนรายด้านที่ผ่านเกณฑ์ที่กำหนด ได แก ด้านศิลปะ วัฒนธรรม จารีตประเพณี และภูมิปัญญาท้องถิ่น ด้านส่งเสริมการลงทุน พาณิชยกรรม และการทองเที่ยว และด้านโครงสร้างพื้นฐาน

การศึกษาวิจัย ของ เนตร หงส์ไกรเลิศ (2550) เรื่อง การประเมินความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบางกระทึก เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research) โดยใช้แบบสอบถามและการศึกษาวิจัยจากเอกสาร (Quantitative Research) ประชากรที่ศึกษา ได้แก่ ประชากรที่อาศัยอยู่ในเขตพื้นที่องค์การบริหารส่วนตำบลบางกระทึก อำเภอสามพราน จังหวัดนครปฐม

วัตถุประสงค์ เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อกระบวนการขั้นตอนการให้บริการ เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และสิ่งอำนวยความสะดวกใน 4 โครงการ ได้แก่ การให้บริการด้านงานพัฒนาสวัสดิการสังคม การให้บริการด้านการจัดเก็บภาษี (ภาษีบำรุงท้องที่ ภาษีป้าย ภาษีโรงเรือน) การให้บริการด้านการซ่อมแซมไฟฟ้าสาธารณะ และการให้บริการด้านการควบคุมและป้องกันโรค

ในแต่ละโครงการได้สำรวจ 4 ประเด็น ประกอบด้วย

ส่วนที่ 1 ข้อมูลส่วนบุคคล ประกอบด้วย เพศ อายุ ศาสนา สถานภาพ อาชีพ ระดับการศึกษา จำนวนสมาชิก รายได้ ระยะเวลาที่เข้ามาอยู่ในเขต อบต. การเข้าร่วมกิจกรรม

ส่วนที่ 2 ด้านบุคลากร ความเพียงพอของเจ้าหน้าที่ การแต่งกาย การต้อนรับ ความสุภาพยิ้มแย้ม เต็มใจในการให้บริการ กระตือรือร้น ให้คำแนะนำ ให้บริการที่เท่าเทียม

ส่วนที่ 3 ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก ความสะอาด ความเหมาะสมของการจัดพื้นที่ สถานที่พักรอ น้ำดื่ม ระบบระบายอากาศ แสงสว่าง การประชาสัมพันธ์ เอกสารให้ความรู้ ระบบรักษาความปลอดภัย ห้องสุขา

ส่วนที่ 4 ด้านกระบวนการให้บริการ ขั้นตอนการให้บริการ ขั้นตอนการกรอกเอกสาร จัดลำดับการให้บริการ ป้ายแสดงขั้นตอนการขอรับบริการ ความสะอาด ความทันสมัย และรวดเร็ว

ผลการศึกษา พบว่า กิจกรรมที่องค์การบริหารส่วนตำบลบางกระทึกจัดขึ้น ทั้ง 4 โครงการ โดยแบ่งความพึงพอใจออกเป็นแต่ละด้าน คือ ด้านบุคลากร ด้านสถานที่ และสิ่งอำนวยความสะดวก และด้านกระบวนการให้บริการ ผู้มารับบริการให้ระดับความพึงพอใจโดยภาพรวมทั้ง 3 ด้าน อยู่ในระดับปานกลางถึงมาก คิดเป็นร้อยละ 73

พวงเพชร สุวรรณชาติ (2553) วิจัยเรื่อง “ความพึงพอใจของประชาชนต่อการดำเนินการด้านโครงสร้างพื้นฐาน ของเทศบาลนครหาดใหญ่ ระหว่าง พ.ศ. 2552 – พ.ศ. 2553” พบว่า

1) ลักษณะทั่วไปของกลุ่มตัวอย่างส่วนมากเป็นหญิง อายุต่ำกว่า 30 ปี ประกอบอาชีพรับจ้างทั่วไป การศึกษาระดับปริญญาตรี/หรือเทียบเท่า มากที่สุด โดยมีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 5,000 – 10,000 บาท และอาศัยอยู่ในชุมชน 1-5 ปี

2) ระดับความพึงพอใจของประชาชนกลุ่มตัวอย่างต่อการดำเนินการด้านโครงสร้างพื้นฐาน ของเทศบาลนครหาดใหญ่ ระหว่าง พ.ศ. 2552 – พ.ศ. 2553 โดยภาพรวมและพิจารณาในแต่ละโครงการอยู่ในระดับมากถึงมากที่สุด

3) ผลการเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของประชาชนกลุ่มตัวอย่างต่อการดำเนินการด้านโครงสร้างพื้นฐาน ของเทศบาลนครหาดใหญ่ ระหว่าง พ.ศ. 2552 – พ.ศ. 2553 พบว่า ปัจจัยส่วนบุคคลอันได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา ศาสนา อาชีพ และรายได้ต่อเดือนโดยเฉลี่ย ระยะเวลาที่อาศัยอยู่ในชุมชน ไม่มีความสัมพันธ์กับระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการดำเนินการด้านโครงสร้างพื้นฐาน ของเทศบาลนครหาดใหญ่

4) ปัญหาและข้อเสนอแนะทั่วไปของประชาชนกลุ่มตัวอย่างต่อการดำเนินการด้านโครงสร้างพื้นฐาน ของเทศบาลนครหาดใหญ่ มีรายละเอียด ดังนี้ คือ ควรปรับปรุงก่อสร้างทางเท้าให้ทั่วถึงและเพียงพอต่อการใช้บริการของประชาชน และควรจัดระเบียบทางเท้าเพื่อให้เป็นทางสัญจรไปมาได้สะดวกแก่ผู้สัญจร ควรปรับปรุงซ่อมแซมถนนและทางเท้าที่ชำรุดให้ใช้งานได้ดีทั่วถึงและใช้เวลาให้เหมาะสมกับการปรับปรุงซ่อมแซมเพื่อไม่ให้เกิดปัญหาในการจราจร ควรเอาใจใส่ในการเก็บขยะใน คูระบายน้ำอย่างสม่ำเสมอเพื่อป้องกันขยะอุดตัน ขยายคูระบายน้ำเพื่อให้ทันในสภาวะฉุกเฉินในการระบายน้ำ และจัดอบรมประชาชนในชุมชนให้มีความรู้ ควรดำเนินการแก้ไขเครื่องหมายจราจรและสัญญาณไฟจราจรที่ไม่ชัดเจนและเพิ่มตามจุดต่าง ๆ ที่เหมาะสม ควรดำเนินการติดตั้งไฟฟ้าสาธารณะเพิ่มเติมในจุดที่ล่อแหลมต่อการเกิดอุบัติเหตุและอาชญากรรม และจัดการตรวจตราแก้ไขอย่างรวดเร็วเมื่อเกิดชำรุด

2.4 กรอบแนวคิดการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการ

จากการศึกษาเอกสารงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจของผู้รับบริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ผู้วิจัยได้กำหนดเป็นกรอบแนวคิดในการวิจัย โดยแสดงความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรอิสระและตัวแปรตาม ดังแผนภาพที่ 2.4 (หน้าถัดไป)

การศึกษาระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มารับบริการในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลกองโพน อำเภอนาตาล จังหวัดอุบลราชธานี (ประจำปีงบประมาณ 2565) กำหนดขอบเขตในการประเมินของลักษณะงาน 5 ด้าน ได้แก่

(1) งานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง

(2) งานด้านการศึกษา

(3) งานด้านป้องกันบรรเทาสาธารณภัย

(4) งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม

(5) งานด้านสาธารณสุข

โดยแต่ละกิจกรรม/โครงการ จะสำรวจใน 5 ประเด็น ประกอบด้วย

(1) ข้อมูลส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ ศาสนา อาชีพ ระดับการศึกษา รายได้ต่อเดือน การเข้าร่วมกิจกรรมที่จัดโดยองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในเขตพื้นที่ ในช่วงปีงบประมาณ 2565 และการทำแบบสำรวจและประเมินความพึงพอใจในการให้บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

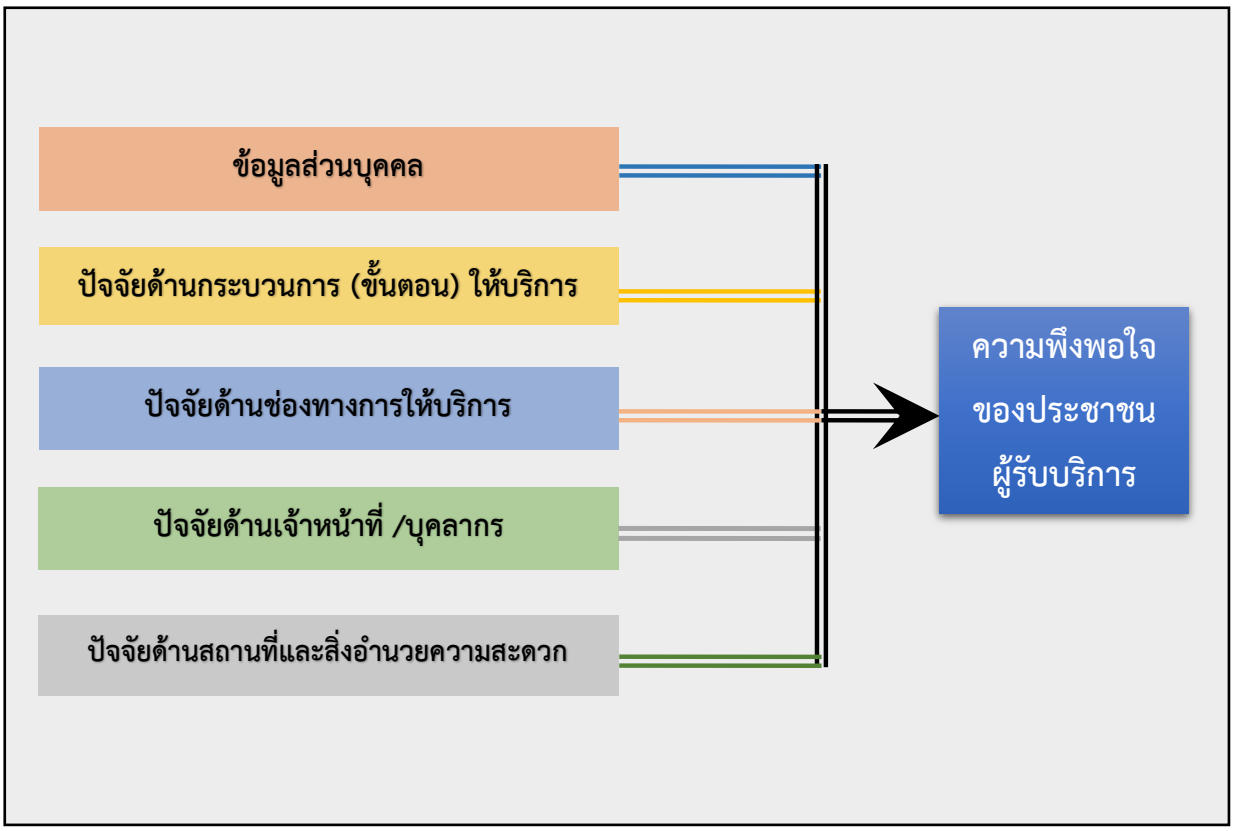
(2) ด้านขั้นตอนการให้บริการ กระบวนการให้บริการ ขั้นตอนการกรอกเอกสาร จัดลำดับการให้บริการ ป้ายแสดงขั้นตอนการขอรับบริการ ความสะดวกทันสมัย และความรวดเร็ว

(3) ด้านช่องทางการให้บริการ ได้แก่ ความหลากหลายของช่องทางในการให้บริการ การให้บริการผ่านสื่ออินเตอร์เน็ต การให้บริการผ่านช่องทางออนไลน์ ความทันสมัยของช่องทาง ความสะดวกสบายของช่องทาง ความพอเพียง/ทั่วถึง

(4) ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากร ได้แก่ ความเพียงพอของเจ้าหน้าที่ การแต่งกาย การต้อนรับ ความสุภาพ ยิ้มแย้ม เต็มใจบริการ กระตือรือร้น ให้คำแนะนำ และการให้บริการที่เท่าเทียม และ

(5) ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก ความสะอาด การจัดพื้นที่ สถานที่พักรอ สถานที่จอดรถ เป็นต้น

แผนภาพที่ 2.4 แสดงความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรอิสระและตัวแปรตาม



บทที่ 3
ระเบียบวิธีการวิจัย

การนำเสนอวิธีดำเนินการวิจัย ของการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นตามตัวชี้วัดที่ 1 มิติที่ 2 มิติด้านคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลกองโพน อำเภอนาตาล จังหวัดอุบลราชธานี (ประจำปีงบประมาณ 2565) ประกอบด้วย รูปแบบการวิจัย ขอบเขตการวิจัย ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง การสร้างเครื่องมือ การเก็บรวบรวมข้อมูล การวิเคราะห์ข้อมูล และเกณฑ์การประเมินคุณภาพการให้บริการ โดยปฏิบัติตามมาตรการเพื่อควบคุมป้องกันการแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (COVID-19) อย่างเคร่งครัด เข้มงวด ภายใต้แนวคิด “ชีวิตวิถีใหม่” (New Normal) มีรายละเอียดตามลำดับดังนี้

3.1 รูปแบบการวิจัย

การสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลกองโพน อำเภอนาตาล จังหวัดอุบลราชธานี (ประจำปีงบประมาณ 2565) ใช้วิธีการวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research) เก็บข้อมูลโดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างที่ถูกสุ่มเลือก และใช้วิธีการวิจัยเชิงคุณภาพ (Qualitative Research) โดยรวบรวมข้อมูลจากเอกสาร (Documentary Research) ที่เกี่ยวข้อง

3.2 ขอบเขตการวิจัย

ขอบเขตการวิจัยในครั้งนี้ แบ่งออกเป็น 3 ด้าน ดังนี้

1) ขอบเขตด้านเนื้อหา

การศึกษาระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มารับบริการในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลกองโพน อำเภอนาตาล จังหวัดอุบลราชธานี (ประจำปีงบประมาณ 2565) กำหนดขอบเขตในการประเมินของลักษณะงาน 5 ด้าน ได้แก่

(1) งานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง

(2) งานด้านการศึกษา

(3) งานด้านป้องกันบรรเทาสาธารณภัย

(4) งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม

(5) งานด้านสาธารณสุข

โดยแต่ละกิจกรรม/โครงการ จะสำรวจใน 5 ประเด็น ประกอบด้วย

(1) ข้อมูลส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ ศาสนา อาชีพ ระดับการศึกษา รายได้ต่อเดือน การเข้าร่วมกิจกรรมที่จัดโดยองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในเขตพื้นที่ ในช่วงปีงบประมาณ 2565 และการทำแบบสำรวจและประเมินความพึงพอใจในการให้บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

(2) ด้านขั้นตอนการให้บริการ กระบวนการให้บริการ ขั้นตอนการกรอกเอกสาร จัดลำดับการให้บริการ ป้ายแสดงขั้นตอนการขอรับบริการ ความสะดวกทันสมัย และความรวดเร็ว

(3) ด้านช่องทางการให้บริการ ได้แก่ ความหลากหลายของช่องทางในการให้บริการ การให้บริการผ่านสื่ออินเตอร์เน็ต การให้บริการผ่านช่องทางออนไลน์ ความทันสมัยของช่องทาง ความสะดวกสบายของช่องทาง ความพอเพียง/ทั่วถึง

(4) ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากร ได้แก่ ความเพียงพอของเจ้าหน้าที่ การแต่งกาย การต้อนรับ ความสุภาพ ยิ้มแย้ม เต็มใจบริการ กระตือรือร้น ให้คำแนะนำ และการให้บริการที่เท่าเทียม และ

(5) ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก ความสะอาด การจัดพื้นที่ สถานที่พักรอ สถานที่จอดรถ เป็นต้น

2) ขอบเขตด้านประชากรและพื้นที่

ศึกษาเฉพาะข้อมูลความพึงพอใจของประชาชนที่อาศัยอยู่ในเขตพื้นที่และมารับบริการในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลกองโพน อำเภอนาตาล จังหวัดอุบลราชธานี (ประจำปีงบประมาณ 2565) องค์การบริหารส่วนตำบลกองโพน มีเขตพื้นที่รับผิดชอบทั้งหมด 14 หมู่บ้าน มีจำนวนประชากรรวมทั้งสิ้น 8,011 คน แยกเป็นเพศชาย 4,033 คน เพศหญิง 3,978 คน มีจำนวนครัวเรือนทั้งหมด 2,335 ครัวเรือน (สถิติประชากรและบ้าน พื้นที่ตำบลกองโพน อำเภอนาตาล จังหวัดอุบลราชธานี ระหว่างวันที่ 1-20 มกราคม พ.ศ. 2565)

3) ขอบเขตด้านระยะเวลา

ดำเนินการสำรวจความพึงพอใจการใช้บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ตลอดปีงบประมาณ 2565 (12 เดือน) รายละเอียดดังตารางต่อไปนี้

ตารางที่ 3.1 กิจกรรมการดำเนินงานการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการตลอดปีงบประมาณ (12 เดือน)

ที่	กิจกรรมการดำเนินงาน	ช่วงเวลา (เดือน/ปี)
1	ดำเนินการลงพื้นที่สำรวจข้อมูลตลอดปีงบประมาณ 2565	7 พฤษภาคม – 12 มิถุนายน พ.ศ. 2565
2	รวบรวม วิเคราะห์ข้อมูลและเขียนรายงานสำรวจความพึงพอใจ	10-12 มิถุนายน พ.ศ. 2565
3	ปรับปรุง แก้ไขรายงานสำรวจความพึงพอใจ	13-14 มิถุนายน พ.ศ. 2565
4	**ส่งมอบงานสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการ**	**15-16 มิถุนายน 2565**

3.3 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง คือ ผู้ที่มาใช้บริการ และเข้าร่วมกิจกรรมหรือโครงการขององค์การบริหารส่วนตำบลกองโพน อำเภอนาตาล จังหวัดอุบลราชธานี (ประจำปีงบประมาณ 2565) องค์การบริหารส่วนตำบลกองโพน มีเขตพื้นที่รับผิดชอบทั้งหมด 14 หมู่บ้าน มีจำนวนประชากร รวมทั้งสิ้น 8,011 คน แยกเป็นเพศชาย 4,033 คน เพศหญิง 3,978 คน มีจำนวนครัวเรือนทั้งหมด 2,335 ครัวเรือน (สถิติประชากรและบ้าน พื้นที่ ตำบลกองโพน อำเภอนาตาล จังหวัดอุบลราชธานี ระหว่างวันที่ 1-20 มกราคม พ.ศ. 2565)

การกำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างในการสำรวจความพึงพอใจ ได้กำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่าง 401 คน โดยใช้หลักการเลือกขนาดกลุ่มตัวอย่างมากกว่า 5% จากจำนวนประชากรรวมทั้งสิ้น 8,011 คน (สถิติประชากรและบ้าน พื้นที่ ตำบลกองโพน อำเภอนาตาล จังหวัดอุบลราชธานี ระหว่างวันที่ 1-20 มกราคม พ.ศ. 2565) โดยมีจำนวนกลุ่มตัวอย่างแยกเป็นหมู่บ้าน/ชุมชน ดังนี้

ตารางที่ 3.2 ประชากร(N) และกลุ่มตัวอย่าง (n)

หมู่ที่	ชื่อหมู่บ้าน	จำนวนประชากร (คน)		รวม (คน)	จำนวนกลุ่มตัวอย่าง (n)
		ชาย	หญิง		
1	บ้านกองโพน	316	306	622	30
2	บ้านนาชุม	414	407	821	51
3	บ้านโนนสำราญ	300	303	603	25
4	บ้านค้อ	197	190	387	15
5	บ้านไหล่ธาตุ	393	419	812	50
6	บ้านสมสะอาด	341	376	717	40
7	บ้านสองห้อง	216	194	410	20
8	บ้านไทรงาม	385	376	761	40
9	บ้านค้อน้อย	352	368	720	40
10	บ้านโนนสว่าง	224	224	448	20
11	บ้านหนองไก่ป่า	312	277	589	25
12	บ้านดอนส้มโฮง	213	185	398	15
13	บ้านนาสะเดา	188	151	339	15
14	บ้านถ้ำตาลาว	182	202	384	15
รวม		**4,033**	**3,978**	**8,011**	**401**

ที่มา : สำนักงานทะเบียนอำเภอนาตาล (สถิติประชากรและบ้าน พื้นที่ ตำบลกองโพน อำเภอนาตาล จังหวัดอุบลราชธานี ระหว่างวันที่ 1-20 มกราคม พ.ศ. 2565)

ดังนั้น 8,011 X 5% = 400.5 ตัวอย่าง ปัดขึ้นเท่ากับ 401 คน

N = 8,011 คน

n = 401 คน

3.4 การสร้างเครื่องมือ

การสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นตามตัวชี้วัดที่ 1 มิติที่ 2 มิติด้านคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลกองโพน อำเภอนาตาล จังหวัดอุบลราชธานี (ประจำปีงบประมาณ 2565) ได้สร้างเครื่องมือสำหรับการสำรวจและประเมินผลความพึงพอใจ ตามลำดับดังนี้

1) ศึกษาข้อมูลเบื้องต้นจากตำราเอกสารที่เกี่ยวข้อง ได้แก่ แผนพัฒนาท้องถิ่น (พ.ศ. 2561-2565) ขององค์การบริหารส่วนตำบล ข้อบัญญัติองค์การบริหารส่วนตำบล เรื่อง งบประมาณรายจ่ายประจำปีงบประมาณ พ.ศ.2565 แผนปฏิบัติการป้องกันการทุจริต สภาพทั่วไปและข้อมูลพื้นฐานที่สำคัญขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น สรุปผลการพัฒนาท้องถิ่นในปีที่ผ่านมา ยุทธศาสตร์และแนวทางการพัฒนาในช่วงสี่ปี บัญชีโครงการพัฒนา การนำแผนพัฒนาสามปีไปสู่การปฏิบัติและการติดตามประเมินผล เป็นต้น

2) ศึกษารายละเอียดจากผู้ที่เกี่ยวข้อง ได้แก่ นายกองค์การบริหารส่วนตำบล รองนายกองค์การบริหารส่วนตำบล ปลัดองค์การบริหารส่วนตำบล รองปลัดองค์การบริหารส่วนตำบล หัวหน้าสำนักปลัดองค์การบริหารส่วนตำบล ผู้อำนวยการกองคลัง ผู้อำนวยการกองช่าง หัวหน้าส่วนการศึกษาฯ หัวหน้าส่วนสวัสดิการสังคม เจ้าหน้าที่วิเคราะห์นโยบายและแผน ผู้รับผิดชอบโครงการ/กิจกรรม เป็นต้น

3) ร่างแบบสอบถาม เพื่อวัดระดับความพึงพอใจให้สอดคล้องกับวัตถุประสงค์ของการวิจัย โดยการวิเคราะห์ถึงองค์ประกอบร่วมของโครงการ/กิจกรรม ทั้ง 5 ด้าน ได้แก่ งานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง งานด้านการศึกษา งานด้านป้องกันบรรเทาสาธารณภัย งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม และงานด้านสาธารณสุข

4) หัวหน้าผู้รับผิดชอบโครงการ ตรวจสอบแบบสอบถามเพื่อแก้ไขและปรับปรุง

5) นำแบบสอบถามที่ปรับปรุงแล้วทดลองให้กลุ่มเป้าหมายอ่าน เพื่อทดสอบความเข้าใจ

6) ปรับปรุงแบบสอบถาม เพื่อจัดทำเป็นต้นฉบับ

7) เก็บข้อมูลกับประชาชนกลุ่มเป้าหมาย โดยวิธีให้คณะนักวิจัยหรือคณะตัวแทนทีมงานผู้ช่วยนักวิจัยอ่านแบบสอบถามให้ฟังแล้วกรอกแบบสอบถามให้โดยคณะนักวิจัยหรือคณะตัวแทนทีมงานผู้ช่วยนักวิจัย ห้ามไม่ให้กลุ่มตัวอย่างได้ตอบแบบสอบถามด้วยตนเอง หรือสัมผัสแบบสอบถาม รวมทั้งรักษาระยะห่างอย่างเคร่งครัด เพื่อหลีกเลี่ยงการสัมผัสกับกลุ่มตัวอย่าง ป้องกันการแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (COVID-19)

3.5 การเก็บรวบรวมข้อมูล

ดำเนินการลงพื้นที่สำรวจข้อมูลในปีงบประมาณ 2565 ระหว่างวันที่ 7 พฤษภาคม 2565 ถึงวันที่ 12 มิถุนายน พ.ศ. 2565 โดยปฏิบัติตามมาตรการเพื่อควบคุมป้องกันการแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (COVID-19) อย่างเคร่งครัด ประกอบด้วย ทีมผู้ช่วยนักวิจัยในพื้นที่ซึ่งเป็นนักศึกษาจากมหาวิทยาลัยอุบลราชธานี ชั้นปีที่ 2-4 จากสาขาวิชาการปกครอง และสาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์ คณะรัฐศาสตร์ มหาวิทยาลัยอุบลราชธานี ซึ่งได้ผ่านการศึกษาหรือผ่านการอบรมเบื้องต้นเกี่ยวกับการวิจัยเชิงคุณภาพ (ทางสังคมศาสตร์) และการวิจัยเชิงปริมาณ ดำเนินการลงพื้นที่เก็บข้อมูลภาคสนามเพื่อสำรวจความพึงพอใจจากผู้รับบริการ

การตอบแบบสอบถามจะให้คณะนักวิจัยหรือคณะตัวแทนทีมงานผู้ช่วยนักวิจัยอ่านแบบสอบถามให้กลุ่มตัวอย่างฟังแล้วกรอกแบบสอบถามให้โดยคณะนักวิจัยหรือคณะตัวแทนทีมงานผู้ช่วยนักวิจัยที่ใส่อุปกรณ์ช่วยป้องกันโรค โดยห้ามไม่ให้กลุ่มตัวอย่างได้ตอบแบบสอบถามด้วยตนเองหรือสัมผัสแบบสอบถาม และรักษาระยะห่างอย่างเคร่งครัด เพื่อหลีกเลี่ยงการสัมผัสกับกลุ่มตัวอย่างป้องกันการแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (COVID-19)

3.6 การวิเคราะห์ข้อมูล

การวิเคราะห์ข้อ ใช้สถิติพรรณนา (Descriptive Statistics) เพื่ออธิบายลักษณะของข้อมูลเบื้องต้น เช่น ร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (Mean) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) ค่าต่ำสุด (Minimum) และค่าสูงสุด (Maximum)

3.7 เกณฑ์การประเมินคุณภาพการให้บริการ

การสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นตามตัวชี้วัดที่ 1 มิติที่ 2 มิติด้านคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลกองโพน อำเภอนาตาล จังหวัดอุบลราชธานี (ประจำปีงบประมาณ 2565) มีเกณฑ์การประเมินคุณภาพการให้บริการ ดังนี้

ตารางที่ 3.3 เกณฑ์การประเมินคุณภาพการให้บริการ

ร้อยละของระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ	เกณฑ์ให้คะแนน (เต็ม 10 คะแนน)	การแปลค่า
มากกว่าร้อยละ 95 ขึ้นไป	10	พอใจมากที่สุด
ไม่เกินร้อยละ 95	9	พอใจมาก
ไม่เกินร้อยละ 90	8	
ไม่เกินร้อยละ 85	7	
ไม่เกินร้อยละ 80	6	พอใจปานกลาง
ไม่เกินร้อยละ 75	5	
ไม่เกินร้อยละ 70	4	
ไม่เกินร้อยละ 65	3	พอใจน้อยที่สุด
ไม่เกินร้อยละ 60	2	
ไม่เกินร้อยละ 55	1	
ไม่เกินร้อยละ 50	0	ไม่พอใจ

ภาพที่ 3.1 ทีมงานนักวิจัยลงพื้นที่แจกแบบสอบถามในเขต องค์การบริหารส่วนตำบลกองโพน (1)

ภาพที่ 3.2 ทีมงานนักวิจัยลงพื้นที่แจกแบบสอบถามในเขต องค์การบริหารส่วนตำบลกองโพน (2)

บทที่ 4
ผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการ

ผลจากการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นตามตัวชี้วัดที่ 1 มิติที่ 2 มิติด้านคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลกองโพน อำเภอนาตาล จังหวัดอุบลราชธานี (ประจำปีงบประมาณ 2565) ซึ่งได้แก่ ประชาชนในเขตองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่มารับบริการโดยตรง โดยมีประเด็นในการสำรวจ 4 ด้าน คือ

(1) ด้านขั้นตอนการให้บริการ กระบวนการให้บริการ ขั้นตอนการกรอกเอกสาร จัดลำดับการให้บริการ ป้ายแสดงขั้นตอนการขอรับบริการ ความสะดวกทันสมัย และความรวดเร็ว

(2) ด้านช่องทางการให้บริการ ได้แก่ ความหลากหลายของช่องทางในการให้บริการ การให้บริการผ่านสื่ออินเตอร์เน็ต การให้บริการผ่านช่องทางออนไลน์ ความทันสมัยของช่องทาง ความสะดวกสบายของช่องทาง ความพอเพียง/ทั่วถึง

(3) ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากร ได้แก่ ความเพียงพอของเจ้าหน้าที่ การแต่งกาย การต้อนรับ ความสุภาพ ยิ้มแย้ม เต็มใจบริการ กระตือรือร้น ให้คำแนะนำ และการให้บริการที่เท่าเทียม และ

(4) ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก ความสะอาด การจัดพื้นที่ สถานที่พักรอ สถานที่จอดรถ เป็นต้น

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง คือ ผู้ที่มาใช้บริการ และเข้าร่วมกิจกรรมหรือโครงการขององค์การบริหารส่วนตำบลกองโพน อำเภอนาตาล จังหวัดอุบลราชธานี (ประจำปีงบประมาณ 2565) องค์การบริหารส่วนตำบลกองโพน มีเขตพื้นที่รับผิดชอบทั้งหมด 14 หมู่บ้าน มีจำนวนประชากร รวมทั้งสิ้น 8,011 คน แยกเป็นเพศชาย 4,033 คน เพศหญิง 3,978 คน มีจำนวนครัวเรือนทั้งหมด 2,335 ครัวเรือน (สถิติประชากรและบ้าน พื้นที่ ตำบลกองโพน อำเภอนาตาล จังหวัดอุบลราชธานี ระหว่างวันที่ 1-20 มกราคม พ.ศ. 2565)

การกำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างในการสำรวจความพึงพอใจ ได้กำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่าง 401 คน โดยใช้หลักการเลือกขนาดกลุ่มตัวอย่างมากกว่า 5% จากจำนวนประชากรรวมทั้งสิ้น 8,011 คน

เกณฑ์การประเมินคุณภาพการให้บริการ ระดับความพึงพอใจมากกว่าร้อยละ 95 ขึ้นไป หมายถึง พอใจมากที่สุด เกณฑ์การให้คะแนน 10 คะแนน (เต็ม 10 คะแนน) หากไม่เกินร้อยละ 50 ถือว่า ผู้รับบริการไม่พอใจคุณภาพการให้บริการ เกณฑ์การให้คะแนน 0 คะแนน (จากเต็ม 10 คะแนน)

ตารางที่ 4.1 ตัวอย่างรายชื่อผู้รับบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลกองโพน ที่ถูกสุ่มสำรวจ

ที่	ชื่อ-สกุล	อายุ	เบอร์โทรศัพท์	ที่อยู่	วันที่สำรวจ
1	นายสมจิตร งามดี (ผู้ใหญ่บ้านหมู่ 4)	55	087-6516474	123 หมู่ 4 ต.กองโพน อ.นาตาล จ.อุบลราชธานี	4 มิถุนายน 2565
2	นายสกุลศักดิ์ แสงอร่าม (ผู้ใหญ่บ้านหมู่ 1)	54	064-7366524	144/1 หมู่ 1 ต.กองโพน อ.นาตาล จ.อุบลราชธานี	4 มิถุนายน 2565
3	นายวิทยา ปาเหลา (ผู้ช่วยผู้ใหญ่บ้านหมู่ 4)	53	094-8287636	151 หมู่ 4 ต.กองโพน อ.นาตาล จ.อุบลราชธานี	4 มิถุนายน 2565
4	นางสาวสมมร ละอออง (อสม.หมู่ 4)	50	082-4451451	104 หมู่ 4 ต.กองโพน อ.นาตาล จ.อุบลราชธานี	4 มิถุนายน 2565
5	นางอุดม วันนา	47	-	173 หมู่ 1 ต.กองโพน อ.นาตาล จ.อุบลราชธานี	4 มิถุนายน 2565
6	นางปริญา ชัยอาสา	44	063-5022633	120 หมู่ 1 ต.กองโพน อ.นาตาล จ.อุบลราชธานี	4 มิถุนายน 2565
7	นางสาวฉันทนา กำเนิดสิงห์	32	093-3940996	47 หมู่ 1 ต.กองโพน อ.นาตาล จ.อุบลราชธานี	4 มิถุนายน 2565
8	นางดอกรัก กำเนิดสิงห์	66	-	47 หมู่ 1 ต.กองโพน อ.นาตาล จ.อุบลราชธานี	4 มิถุนายน 2565
9	นายธวัชชัย งามดี	26	082-4053427	124 หมู่ 4 ต.กองโพน อ.นาตาล จ.อุบลราชธานี	4 มิถุนายน 2565
10	นางวิเชียร พวงใส	56	096-6592385	85 หมู่ 8 ต.กองโพน อ.นาตาล จ.อุบลราชธานี	4 มิถุนายน 2565
11	นางฉวี แก้วใส	60	-	103 หมู่ 9 ต.กองโพน อ.นาตาล จ.อุบลราชธานี	4 มิถุนายน 2565
12	นางจันทร์ศรี เสียงสนั่น	47	064-6108698	5 หมู่ 13 ต.กองโพน อ.นาตาล จ.อุบลราชธานี	4 มิถุนายน 2565
13	นางสาววรรณิภา เป้าน้อย	33	088-0509912	19 หมู่ 3 ต.กองโพน อ.นาตาล จ.อุบลราชธานี	4 มิถุนายน 2565

ตารางที่ 4.1 ตัวอย่างรายชื่อผู้รับบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลกองโพน ที่ถูกสุ่มสำรวจ (ต่อ)

ที่	ชื่อ-สกุล	อายุ	เบอร์โทรศัพท์	ที่อยู่	วันที่สำรวจ
14	นางอัมพร วงษ์บุตดี	39	098-8003193	63 หมู่ 11 ต.กองโพน อ.นาตาล จ.อุบลราชธานี	5 มิถุนายน 2565
15	นางรุ่งนภา ฐิติภา	62	089-8448675	37 หมู่ 1 ต.กองโพน อ.นาตาล จ.อุบลราชธานี	5 มิถุนายน 2565
16	นางนันทนา ศรีวงค์สา	37	064-4055969	162 หมู่ 1 ต.กองโพน อ.นาตาล จ.อุบลราชธานี	5 มิถุนายน 2565
17	นางประกอบแก้ว วงค์สา	53	-	100 หมู่ 1 ต.กองโพน อ.นาตาล จ.อุบลราชธานี	5 มิถุนายน 2565
18	นางมาลัยพร ทองศรี	43	-	145 หมู่ 1 ต.กองโพน อ.นาตาล จ.อุบลราชธานี	5 มิถุนายน 2565
19	นางผ่องศรี ชาพิภักดิ์	61	-	114 หมู่ 1 ต.กองโพน อ.นาตาล จ.อุบลราชธานี	5 มิถุนายน 2565
20	นายพนม พั่วแดง	50	-	150 หมู่ 4 ต.กองโพน อ.นาตาล จ.อุบลราชธานี	5 มิถุนายน 2565
21	นางจิณตณา บอกบุญ	44	061-1160117	109 หมู่ 1 ต.กองโพน อ.นาตาล จ.อุบลราชธานี	5 มิถุนายน 2565
22	นางรัศมี เหล่าบุตรศรี	60	084-8280850	75 หมู่ 1 ต.กองโพน อ.นาตาล จ.อุบลราชธานี	5 มิถุนายน 2565
23	นายลัน คำมูล	75	-	51 หมู่ 9 ต.กองโพน อ.นาตาล จ.อุบลราชธานี	5 มิถุนายน 2565
24	นางสุวิดดา เกษกุ	48	-	207 หมู่ 8 ต.กองโพน อ.นาตาล จ.อุบลราชธานี	5 มิถุนายน 2565
25	นางประยูรศรี ลุนลี	68	-	101 หมู่ 1 ต.กองโพน อ.นาตาล จ.อุบลราชธานี	5 มิถุนายน 2565
26	นางทัดดาว สายรอด	40	-	5 หมู่ 2 ต.กองโพน อ.นาตาล จ.อุบลราชธานี	5 มิถุนายน 2565

ตารางที่ 4.1 ตัวอย่างรายชื่อผู้รับบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลกองโพน ที่ถูกสุ่มสำรวจ (ต่อ)

ที่	ชื่อ-สกุล	อายุ	เบอร์โทรศัพท์	ที่อยู่	วันที่สำรวจ
27	นางสาวดวงฤทัย เทียบเพชร	27	096-4072264	16 หมู่ 12 ต.กองโพน อ.นาตาล จ.อุบลราชธานี	11 มิถุนายน 2565
28	นางใบศรี ชาพิภักดิ์	51	062-8983014	333 หมู่ 1 ต.กองโพน อ.นาตาล จ.อุบลราชธานี	11 มิถุนายน 2565
29	นางนวลลออ วงศ์ลา	65	-	20/4 หมู่ 4 ต.กองโพน อ.นาตาล จ.อุบลราชธานี	11 มิถุนายน 2565
30	นายเดนชัย คำภิลา	51	-	47 หมู่ 4 ต.กองโพน อ.นาตาล จ.อุบลราชธานี	11 มิถุนายน 2565
31	นายวิเชียร สานนท์	62	087-2392167	75 หมู่ 8 ต.กองโพน อ.นาตาล จ.อุบลราชธานี	11 มิถุนายน 2565
32	นางอำพันธ์ เบ้าน้อย	59	-	72 หมู่ 8 ต.กองโพน อ.นาตาล จ.อุบลราชธานี	11 มิถุนายน 2565
33	นางอ่อน พวงใส	78	096-6592385	84 หมู่ 8 ต.กองโพน อ.นาตาล จ.อุบลราชธานี	11 มิถุนายน 2565
34	นางเบจพร รูปสวย	48	061-9434446	92 หมู่ 1 ต.กองโพน อ.นาตาล จ.อุบลราชธานี	11 มิถุนายน 2565
35	นายธนายุทธ ศรีจันทร์	23	080-1739683	53 หมู่ 4 ต.กองโพน อ.นาตาล จ.อุบลราชธานี	11 มิถุนายน 2565
36	นางสมเพียร คำภิลา	50	063-5862291	24 หมู่ 4 ต.กองโพน อ.นาตาล จ.อุบลราชธานี	11 มิถุนายน 2565
37	นางจำปี ประชุมแดง	46	062-1069069	52 หมู่ 9 ต.กองโพน อ.นาตาล จ.อุบลราชธานี	11 มิถุนายน 2565
38	นางราตรี โสภักดี	57	090-9087501	45 หมู่ 9 ต.กองโพน อ.นาตาล จ.อุบลราชธานี	11 มิถุนายน 2565

ตารางที่ 4.1 ตัวอย่างรายชื่อผู้รับบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลกองโพน ที่ถูกสุ่มสำรวจ (ต่อ)

ที่	ชื่อ-สกุล	อายุ	เบอร์โทรศัพท์	ที่อยู่	วันที่สำรวจ
39	นางสาวสุรารักษ์ แก้วฉวี	36	092-2123963	163 หมู่ 4 ต.กองโพน อ.นาตาล จ.อุบลราชธานี	12 มิถุนายน 2565
40	นางวิมูล แสงอร่าม	51	-	144 หมู่ 1 ต.กองโพน อ.นาตาล จ.อุบลราชธานี	12 มิถุนายน 2565
41	นายวิชิต ศรีเลิศ	64	-	78 หมู่ 2 ต.กองโพน อ.นาตาล จ.อุบลราชธานี	12 มิถุนายน 2565
42	นายประวิทย์ เหล่าบุตรศรี	58	088-6503255	87 หมู่ 2 ต.กองโพน อ.นาตาล จ.อุบลราชธานี	12 มิถุนายน 2565
43	นายพงศักดิ์ จงรัก	24	-	13 หมู่ 4 ต.กองโพน อ.นาตาล จ.อุบลราชธานี	12 มิถุนายน 2565
44	นางสมดี เหล่าบุดดี	53	093-6192785	68 หมู่ 1 ต.กองโพน อ.นาตาล จ.อุบลราชธานี	12 มิถุนายน 2565
45	นางปัดชา เกษกุ	50	087-6907214	95 หมู่ 8 ต.กองโพน อ.นาตาล จ.อุบลราชธานี	12 มิถุนายน 2565
46	นายสังข์คำ เหล่าผิง	53	-	140 หมู่ 14 ต.กองโพน อ.นาตาล จ.อุบลราชธานี	12 มิถุนายน 2565
47	นางสาวจุฑารัตน์ เขื่อนโพธิ์	47	062-1642238	161 หมู่ 8 ต.กองโพน อ.นาตาล จ.อุบลราชธานี	12 มิถุนายน 2565
48	นางสุภาพร ศรีพรมมา	63	087-7208735	11 หมู่ 2 ต.กองโพน อ.นาตาล จ.อุบลราชธานี	12 มิถุนายน 2565
49	นายสุนัน ถ้ำหิน	59	092-8947947	56 หมู่ 11 ต.กองโพน อ.นาตาล จ.อุบลราชธานี	12 มิถุนายน 2565
50	นายอุทิศ อินทร์พิมพ์	64	080-2086002	158 หมู่ 1 ต.กองโพน อ.นาตาล จ.อุบลราชธานี	12 มิถุนายน 2565

4.1 ลักษณะทั่วไปของผู้รับบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลกองโพน

การศึกษาระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มารับบริการในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลกองโพน อำเภอนาตาล จังหวัดอุบลราชธานี (ประจำปีงบประมาณ 2565) กำหนดขอบเขตในการประเมินของลักษณะงาน 5 ด้าน ได้แก่

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

ผลจากการศึกษา พบว่า กลุ่มผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง ร้อยละ 55.0 ส่วนเพศชาย ร้อยละ 45.0 ด้านอายุ พบว่า กลุ่มอายุส่วนใหญ่อยู่ในช่วงอายุ 50-59 ปี ร้อยละ 28.4 รองลงมา อยู่ในช่วง 40-49 ปี ร้อยละ 25.3 ช่วงอายุ 60 ปีขึ้นไป ร้อยละ 16.5 อยู่ในช่วงอายุ 30-39 ปี ร้อยละ 14.1 ช่วงอายุ 20-29 ปี ร้อยละ 10.2 และช่วงอายุต่ำกว่า 20 ปี ร้อยละ 5.5 ตามลำดับ

ในด้านศาสนา พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่นับถือศาสนาพุทธ ร้อยละ 98.00 นับถือความเชื่ออื่นๆ หรือไม่นับถือศาสนา ร้อยละ 2.0 ตามลำดับ

ด้านอาชีพ พบว่า ส่วนใหญ่ประกอบอาชีพเกษตรกร ร้อยละ 70.3 รองลงมา ประกอบอาชีพรับจ้างทั่วไป ร้อยละ 8.2 เป็นผู้ว่างงานหรือไม่มีอาชีพที่แน่นอนทำ /ตกงานในช่วงวิกฤติการแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (COVID-19) ร้อยละ 7.9 ค้าขาย/ ธุรกิจส่วนตัว ร้อยละ 5.1 อาชีพเป็นพนักงาน ลูกจ้างบริษัทเอกชน ร้อยละ 3.5 เป็นข้าราชการ พนักงานของรัฐ ลูกจ้างของรัฐฯ ร้อยละ 2.6 และเป็นนักศึกษา นักเรียน ร้อยละ 2.4 ตามลำดับ

ด้านระดับการศึกษา พบว่า ส่วนใหญ่สำเร็จการศึกษาในระดับประถมศึกษา ร้อยละ 70.9 รองลงมา สำเร็จการศึกษาในระดับมัธยมศึกษาตอนต้น (ม.1-3) ร้อยละ 9.1 สำเร็จการศึกษาในระดับมัธยมศึกษาตอนปลาย (ม.4-6) ร้อยละ 7.2 สำเร็จการศึกษาในระดับประกาศนียบัตรวิชาชีพ (ปวช.) ร้อยละ 5.6 สำเร็จการศึกษาในระดับปริญญาตรี ร้อยละ 3.5 สำเร็จการศึกษาในระดับอนุปริญญาหรือประกาศนียบัตรวิชาชีพชั้นสูง (ปวส.) ร้อยละ 2.5 และสำเร็จการศึกษาปริญญาโทขึ้นไป ร้อยละ 1.2 ตามลำดับ

ในด้านรายได้ต่อเดือน พบว่า ส่วนใหญ่มีรายได้อยู่ในช่วงต่ำกว่า 5,000 บาทต่อเดือน ร้อยละ 61.3 รองลงมา เป็นบุคคลที่มีรายได้อยู่ในช่วง 5,001-10,000 บาทต่อเดือน ร้อยละ 11.2 มีรายได้อยู่ในช่วง 10,001-15,000 บาท ร้อยละ 8.6 เป็นบุคคลที่ไม่มีรายได้ ร้อยละ 7.0 มีรายได้อยู่ในช่วง 15,001-20,000 บาท ร้อยละ 6.5 และมีรายได้อยู่ในช่วง 20,001 บาทขึ้นไป ร้อยละ 5.4 ตามลำดับ

ด้านการเข้าร่วมกิจกรรมที่จัดโดยองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในเขตพื้นที่ ในช่วงปีงบประมาณ 2565 พบว่า ส่วนใหญ่เคยเข้าร่วมกิจกรรมที่จัดโดยองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในเขตพื้นที่ ในช่วงปีงบประมาณ 2565 ร้อยละ 85.0 และไม่เคยเข้าร่วมกิจกรรมที่จัดโดยองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในเขตพื้นที่ ในช่วงปีงบประมาณ 2565 ร้อยละ 15.0 ตามลำดับ

สุดท้าย ด้านการทำแบบสำรวจและประเมินความพึงพอใจในการให้บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ไม่เคยทำแบบสอบถามประเมินความพึงพอใจการให้บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ร้อยละ 79.0 และเคยทำแบบสำรวจและประเมินความพึงพอใจในการให้บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ร้อยละ 21.0 ตามลำดับ รายละเอียดตามตารางที่ 4.2

ภาพที่ 4.1 ทีมงานนักวิจัยลงพื้นที่แจกแบบสอบถามในเขต องค์การบริหารส่วนตำบลกองโพน (1)

ภาพที่ 4.2 ทีมงานนักวิจัยลงพื้นที่แจกแบบสอบถามในเขต องค์การบริหารส่วนตำบลกองโพน (2)

ภาพที่ 4.3 ทีมงานนักวิจัยลงพื้นที่แจกแบบสอบถามในเขต องค์การบริหารส่วนตำบลกองโพน (3)

ตารางที่ 4.2 ข้อมูลลักษณะปัจจัยส่วนบุคคลของกลุ่มตัวอย่าง

ปัจจัยส่วนบุคคล	ร้อยละ (จำนวน)
เพศ	
ชาย	45.0
หญิง	55.0
รวม	100 (401)
อายุ	
ต่ำกว่า 20 ปี	5.5
20-29 ปี	10.2
30-39 ปี	14.1
40-49 ปี	25.3
50-59 ปี	28.4
60 ปีขึ้นไป	16.5
รวม	100 (401)
ศาสนา	
พุทธ	98.0
อิสลาม	0.0
คริสต์	0.0
อื่นๆ	2.0
รวม	100 (401)
อาชีพ	
ว่างงาน/ ไม่ได้ทำงาน	7.9
เกษตรกร ชาวนา ชาวไร่	70.3
รับจ้างทั่วไป	8.2
ค้าขาย/ ธุรกิจส่วนตัว	5.1
พนักงาน ลูกจ้างบริษัทเอกชน	3.5
นักศึกษา	2.4
ข้าราชการ พนักงานของรัฐ ลูกจ้างของรัฐ ฯ	2.6
อาชีพอื่นๆ	0.0
รวม	100 (401)

ตารางที่ 4.2 (ต่อ)

ปัจจัยส่วนบุคคล	ร้อยละ (จำนวน)
ระดับการศึกษา	
ไม่ได้เข้าสู่ระบบการศึกษา	0.0
ประถมศึกษา	70.9
มัธยมศึกษาตอนต้น (ม.1-3)	9.1
มัธยมศึกษาตอนปลาย (ม.4-6)	7.2
ประกาศนียบัตรวิชาชีพ (ปวช.)	5.6
อนุปริญญาหรือประกาศนียบัตรวิชาชีพชั้นสูง (ปวส.)	2.5
ปริญญาตรี	3.5
ปริญญาโทขึ้นไป	1.2
รวม	100 (401)
รายได้ต่อเดือน	
ไม่มีรายได้	7.0
ต่ำกว่า 5,000 บาท	61.3
5,001-10,000 บาท	11.2
10,001-15,000 บาท	8.6
15,001-20,000 บาท	6.5
20,001 บาทขึ้นไป	5.4
รวม	100 (401)
การเข้าร่วมกิจกรรมที่จัดโดยองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในเขตพื้นที่ในช่วงปีงบประมาณ 2565	
ไม่เคยเข้าร่วม	15.0
เคยเข้าร่วม	85.0
รวม	100 (401)
การทำแบบสำรวจและประเมินความพึงพอใจในการให้บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น	
ไม่เคยทำ	79.0
เคยทำ	21.0
รวม	100 (401)

4.2 ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลกองโพน

ผลจากการศึกษาระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มารับบริการในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลกองโพน อำเภอนาตาล จังหวัดอุบลราชธานี (ประจำปีงบประมาณ 2565) กำหนดขอบเขตในการประเมินของลักษณะงาน 5 ด้าน ได้แก่

(1) งานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง

(2) งานด้านการศึกษา

(3) งานด้านป้องกันบรรเทาสาธารณภัย

(4) งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม

(5) งานด้านสาธารณสุข

โดยมีประเด็นในการสำรวจ 4 ด้าน คือ

(1) ด้านขั้นตอนการให้บริการ กระบวนการให้บริการ ขั้นตอนการกรอกเอกสาร จัดลำดับการให้บริการ ป้ายแสดงขั้นตอนการขอรับบริการ ความสะดวกทันสมัย และความรวดเร็ว

(2) ด้านช่องทางการให้บริการ ได้แก่ ความหลากหลายของช่องทางในการให้บริการ การให้บริการผ่านสื่ออินเตอร์เน็ต การให้บริการผ่านช่องทางออนไลน์ ความทันสมัยของช่องทาง ความสะดวกสบายของช่องทาง ความพอเพียง/ทั่วถึง

(3) ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากร ได้แก่ ความเพียงพอของเจ้าหน้าที่ การแต่งกาย การต้อนรับ ความสุภาพ ยิ้มแย้ม เต็มใจบริการ กระตือรือร้น ให้คำแนะนำ และการให้บริการที่เท่าเทียม และ

(4) ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก ความสะอาด การจัดพื้นที่ สถานที่พักรอ สถานที่จอดรถ เป็นต้น

โดยมีรายละเอียดตามลำดับดังนี้

4.2.1 งานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง

จากการวิเคราะห์ความพึงพอใจงานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง ขององค์การบริหารส่วนตำบลกองโพน อำเภอนาตาล จังหวัดอุบลราชธานี (ประจำปีงบประมาณ 2565) โดยมีประเด็นในการสำรวจ 4 ด้าน คือ

1) ด้านขั้นตอนการให้บริการ กระบวนการให้บริการ ขั้นตอนการกรอกเอกสาร จัดลำดับการให้บริการ ป้ายแสดงขั้นตอนการขอรับบริการ ความสะดวกทันสมัย และความรวดเร็ว

2) ด้านช่องทางการให้บริการ ได้แก่ ความหลากหลายของช่องทางในการให้บริการ การให้บริการผ่านสื่ออินเตอร์เน็ต การให้บริการผ่านช่องทางออนไลน์ ความทันสมัยของช่องทาง ความสะดวกสบายของช่องทาง ความพอเพียง/ทั่วถึง

3) ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากร ได้แก่ ความเพียงพอของเจ้าหน้าที่ การแต่งกาย การต้อนรับ ความสุภาพ ยิ้มแย้ม เต็มใจบริการ กระตือรือร้น ให้คำแนะนำ และการให้บริการที่เท่าเทียม และ

4) ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก ความสะอาด การจัดพื้นที่ สถานที่พักรอ สถานที่จอดรถ เป็นต้น

ผลการวิจัยพบว่า โดยเฉลี่ยผู้ตอบแบบสอบถามมีระดับความพึงพอใจงานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง ขององค์การบริหารส่วนตำบลกองโพน อำเภอนาตาล จังหวัดอุบลราชธานี (ประจำปีงบประมาณ 2565) ร้อยละ 95.2 โดยมีรายละเอียดดังนี้

ตารางที่ 4.3 ร้อยละของความพึงพอใจงานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง

คำกล่าว	เห็นด้วยอย่างยิ่ง	เห็นด้วย	ไม่เห็นด้วย	ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง	ไม่ทราบ/ไม่ตอบ	รวม
1) ด้านขั้นตอนการให้บริการ กระบวนการให้บริการ ขั้นตอนการกรอกเอกสาร จัดลำดับการให้บริการ ป้ายแสดงขั้นตอนการขอรับบริการ ความสะดวกทันสมัย	**24.2**	**70.8**	2.8	2.2	0.0	**100**
	95.0					**(401)**
2) ด้านช่องทางการให้บริการ ได้แก่ ความหลากหลายของช่องทางในการให้บริการ การให้บริการผ่านสื่ออินเตอร์เน็ต การให้บริการผ่านช่องทางออนไลน์ ความทันสมัยของช่องทาง ความสะดวกสบายของช่องทาง ความพอเพียง/ทั่วถึง	**23.9**	**71.2**	2.8	2.1	0.0	**100**
	95.1					**(401)**
3) ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากร ได้แก่ ความเพียงพอของเจ้าหน้าที่ การแต่งกาย การต้อนรับ ความสุภาพยิ้มแย้ม เต็มใจบริการ กระตือรือร้นให้คำแนะนำ และการให้บริการที่เท่าเทียม	**25.4**	**70.0**	2.5	2.1	0.0	**100**
	95.4					**(401)**
4) ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก ความสะอาด การจัดพื้นที่สถานที่พักรอ สถานที่จอดรถ	**24.6**	**70.7**	2.6	2.1	0.0	**100**
	95.3					**(401)**
โดยสรุปความพึงพอใจในงานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง	**24.6**	**70.6**	2.6	2.2	0.0	**100**
	95.2					**(401)**

Std. Deviation (SD) = 0.6240 Minimum = 0.00 Maximum = 4.00

ผลจากการสำรวจความพึงพอใจงานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง โดยมีประเด็นในการสำรวจ 4 ด้าน คือ ด้านขั้นตอนการให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากร และด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก ผลจากตารางที่ 4.3 สามารถสรุปได้ว่า ประชาชนมีความพึงพอใจ (วัดจากการรวมคำตอบ เห็นด้วยอย่างยิ่ง และเห็นด้วย) ในด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากร ได้แก่ ความเพียงพอของเจ้าหน้าที่ การแต่งกาย การต้อนรับ ความสุภาพ ยิ้มแย้ม เต็มใจบริการ กระตือรือร้น ให้คำแนะนำ และการให้บริการที่เท่าเทียมมากที่สุด ร้อยละ 95.4 รองลงมา ความพึงพอใจด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก ความสะอาด การจัดพื้นที่ สถานที่พักรอ สถานที่จอดรถ ร้อยละ 95.3 ความพึงพอใจด้านช่องทางการให้บริการ ได้แก่ ความหลากหลายของช่องทางในการให้บริการ การให้บริการผ่านสื่ออินเตอร์เน็ต การให้บริการผ่านช่องทางออนไลน์ ความทันสมัยของช่องทาง ความสะดวกสบายของช่องทาง ความพอเพียง/ทั่วถึง ร้อยละ 95.1 และความพึงพอใจด้านขั้นตอนการให้บริการ กระบวนการให้บริการ ขั้นตอนการกรอกเอกสาร จัดลำดับการให้บริการ ป้ายแสดงขั้นตอนการขอรับบริการ ความสะดวกทันสมัย ร้อยละ 95.0 ตามลำดับ

ในด้านภาพรวมความพึงพอใจงานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง ขององค์การบริหารส่วนตำบลกองโพน อำเภอนาตาล จังหวัดอุบลราชธานี (ประจำปีงบประมาณ 2565) พบว่าประชาชนผู้รับบริการมีความพึงพอใจร้อยละ 95.2 (รายละเอียดดังตารางที่ 4.3)

ภาพที่ 4.4 ทีมงานนักวิจัยลงพื้นที่แจกแบบสอบถามในเขต องค์การบริหารส่วนตำบลกองโพน (4)

4.2.2 งานด้านการศึกษา

จากการวิเคราะห์ความพึงพอใจงานด้านการศึกษา ขององค์การบริหารส่วนตำบลกองโพน อำเภอนาตาล จังหวัดอุบลราชธานี (ประจำปีงบประมาณ 2565) โดยมีประเด็นในการสำรวจ 4 ด้าน คือ

1) ด้านขั้นตอนการให้บริการ กระบวนการให้บริการ ขั้นตอนการกรอกเอกสาร จัดลำดับการให้บริการ ป้ายแสดงขั้นตอนการขอรับบริการ ความสะดวกทันสมัย และความรวดเร็ว

2) ด้านช่องทางการให้บริการ ได้แก่ ความหลากหลายของช่องทางในการให้บริการ การให้บริการผ่านสื่ออินเตอร์เน็ต การให้บริการผ่านช่องทางออนไลน์ ความทันสมัยของช่องทาง ความสะดวกสบายของช่องทาง ความพอเพียง/ทั่วถึง

3) ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากร ได้แก่ ความเพียงพอของเจ้าหน้าที่ การแต่งกาย การต้อนรับ ความสุภาพ ยิ้มแย้ม เต็มใจบริการ กระตือรือร้น ให้คำแนะนำ และการให้บริการที่เท่าเทียม และ

4) ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก ความสะอาด การจัดพื้นที่ สถานที่พักรอ สถานที่จอดรถ เป็นต้น

ผลการวิจัยพบว่า โดยเฉลี่ยผู้ตอบแบบสอบถามมีระดับความพึงพอใจงานด้านการศึกษา ขององค์การบริหารส่วนตำบลกองโพน อำเภอนาตาล จังหวัดอุบลราชธานี (ประจำปีงบประมาณ 2565) ร้อยละ 95.6 โดยมีรายละเอียดดังนี้

ตารางที่ 4.4 ร้อยละของความพึงพอใจงานด้านการศึกษา

คำกล่าว	เห็นด้วยอย่างยิ่ง	เห็นด้วย	ไม่เห็นด้วย	ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง	ไม่ทราบ/ไม่ตอบ	รวม
1) ด้านขั้นตอนการให้บริการ กระบวนการให้บริการ ขั้นตอนการกรอกเอกสาร จัดลำดับการให้บริการ ป้ายแสดงขั้นตอนการขอรับบริการ ความสะดวกทันสมัย	**26.3**	**68.9**	2.5	1.3	1.0	**100**
	95.2					**(401)**
2) ด้านช่องทางการให้บริการ ได้แก่ ความหลากหลายของช่องทางในการให้บริการ การให้บริการผ่านสื่ออินเตอร์เน็ต การให้บริการผ่านช่องทางออนไลน์ ความทันสมัยของช่องทาง ความสะดวกสบายของช่องทาง ความพอเพียง/ทั่วถึง	**26.1**	**69.7**	2.1	1.1	1.0	**100**
	95.8					**(401)**
3) ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากร ได้แก่ ความเพียงพอของเจ้าหน้าที่ การแต่งกาย การต้อนรับ ความสุภาพยิ้มแย้ม เต็มใจบริการ กระตือรือร้นให้คำแนะนำ และการให้บริการที่เท่าเทียม	**26.4**	**69.5**	2.1	1.0	1.0	**100**
	95.9					**(401)**
4) ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก ความสะอาด การจัดพื้นที่สถานที่พักรอ สถานที่จอดรถ	**26.5**	**69.0**	2.3	1.2	1.0	**100**
	95.5					**(401)**
โดยสรุปความพึงพอใจในงานด้านการศึกษา	**26.5**	**69.1**	2.4	1.0	1.0	**100**
	95.6					**(401)**

Std. Deviation (SD) = 0.3145 Minimum = 0.00 Maximum = 4.00

ผลจากการสำรวจความพึงพอใจงานด้านการศึกษา โดยมีประเด็นในการสำรวจ 4 ด้าน คือ ด้านขั้นตอนการให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากร และด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก ผลจากตารางที่ 4.4 สามารถสรุปได้ว่า ประชาชนมีความพึงพอใจ (วัดจากการรวมคำตอบ เห็นด้วยอย่างยิ่ง และเห็นด้วย) ในด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากร ได้แก่ ความเพียงพอของเจ้าหน้าที่ การแต่งกาย การต้อนรับ ความสุภาพ ยิ้มแย้ม เต็มใจบริการ กระตือรือร้น ให้คำแนะนำ และการให้บริการที่เท่าเทียมมากที่สุด ร้อยละ 95.9 รองลงมา ความพึงพอใจด้านช่องทางการให้บริการ ได้แก่ ความหลากหลายของช่องทางในการให้บริการ การให้บริการผ่านสื่ออินเตอร์เน็ต การให้บริการผ่านช่องทางออนไลน์ ความทันสมัยของช่องทาง ความสะดวกสบายของช่องทาง ความพอเพียง/ทั่วถึง ร้อยละ 95.8 ความพึงพอใจด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก ความสะอาด การจัดพื้นที่ สถานที่พักรอ สถานที่จอดรถ ร้อยละ 95.5 และความพึงพอใจด้านขั้นตอนการให้บริการ กระบวนการให้บริการ ขั้นตอนการกรอกเอกสาร จัดลำดับการให้บริการ ป้ายแสดงขั้นตอนการขอรับบริการ ความสะดวกทันสมัย ร้อยละ 95.2 ตามลำดับ

ในด้านภาพรวมความพึงพอใจงานด้านการศึกษา ขององค์การบริหารส่วนตำบลกองโพน อำเภอนาตาล จังหวัดอุบลราชธานี (ประจำปีงบประมาณ 2565) พบว่า ประชาชนผู้รับบริการมีความพึงพอใจร้อยละ 95.6 (รายละเอียดดังตารางที่ 4.4)

ภาพที่ 4.5 ทีมงานนักวิจัยลงพื้นที่แจกแบบสอบถามในเขต องค์การบริหารส่วนตำบลกองโพน (5)

4.2.3 งานด้านป้องกันบรรเทาสาธารณภัย

จากการวิเคราะห์ความพึงพอใจงานด้านป้องกันบรรเทาสาธารณภัย ขององค์การบริหารส่วนตำบลกองโพน อำเภอนาตาล จังหวัดอุบลราชธานี (ประจำปีงบประมาณ 2565) โดยมีประเด็นในการสำรวจ 4 ด้าน คือ

1) ด้านขั้นตอนการให้บริการ กระบวนการให้บริการ ขั้นตอนการกรอกเอกสาร จัดลำดับการให้บริการ ป้ายแสดงขั้นตอนการขอรับบริการ ความสะดวกทันสมัย และความรวดเร็ว

2) ด้านช่องทางการให้บริการ ได้แก่ ความหลากหลายของช่องทางในการให้บริการ การให้บริการผ่านสื่ออินเตอร์เน็ต การให้บริการผ่านช่องทางออนไลน์ ความทันสมัยของช่องทาง ความสะดวกสบายของช่องทาง ความพอเพียง/ทั่วถึง

3) ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากร ได้แก่ ความเพียงพอของเจ้าหน้าที่ การแต่งกาย การต้อนรับ ความสุภาพ ยิ้มแย้ม เต็มใจบริการ กระตือรือร้น ให้คำแนะนำ และการให้บริการที่เท่าเทียม และ

4) ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก ความสะอาด การจัดพื้นที่ สถานที่พักรอ สถานที่จอดรถ เป็นต้น

ผลการวิจัยพบว่า โดยเฉลี่ยผู้ตอบแบบสอบถามมีระดับความพึงพอใจงานด้านป้องกันบรรเทาสาธารณภัย ขององค์การบริหารส่วนตำบลกองโพน อำเภอนาตาล จังหวัดอุบลราชธานี (ประจำปีงบประมาณ 2565) ร้อยละ 95.3 โดยมีรายละเอียดดังนี้

ตารางที่ 4.5 ร้อยละของความพึงพอใจงานด้านป้องกันบรรเทาสาธารณภัย

คำกล่าว	เห็นด้วยอย่างยิ่ง	เห็นด้วย	ไม่เห็นด้วย	ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง	ไม่ทราบ/ไม่ตอบ	รวม
1) ด้านขั้นตอนการให้บริการ กระบวนการให้บริการ ขั้นตอนการกรอกเอกสาร จัดลำดับการให้บริการ ป้ายแสดงขั้นตอนการขอรับบริการ ความสะดวกทันสมัย	**26.8**	**68.0**	3.1	2.1	0.0	**100**
	94.8					**(401)**
2) ด้านช่องทางการให้บริการ ได้แก่ ความหลากหลายของช่องทางในการให้บริการ การให้บริการผ่านสื่ออินเตอร์เน็ต การให้บริการผ่านช่องทางออนไลน์ ความทันสมัยของช่องทาง ความสะดวกสบายของช่องทาง ความพอเพียง/ทั่วถึง	**27.3**	**68.2**	2.5	2.0	0.0	**100**
	95.5					**(401)**
3) ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากร ได้แก่ ความเพียงพอของเจ้าหน้าที่ การแต่งกาย การต้อนรับ ความสุภาพยิ้มแย้ม เต็มใจบริการ กระตือรือร้นให้คำแนะนำ และการให้บริการที่เท่าเทียม	**27.6**	**68.0**	2.4	2.0	0.0	**100**
	95.6					**(401)**
4) ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก ความสะอาด การจัดพื้นที่สถานที่พักรอ สถานที่จอดรถ	**27.1**	**68.2**	2.7	2.0	0.0	**100**
	95.3					**(401)**
โดยสรุปความพึงพอใจในงานด้านป้องกันบรรเทาสาธารณภัย	**27.1**	**68.2**	2.6	2.1	0.0	**100**
	95.3					**(401)**

Std. Deviation (SD) = 0.6173 Minimum = 0.00 Maximum = 4.00

ผลจากการสำรวจความพึงพอใจงานด้านป้องกันบรรเทาสาธารณภัย โดยมีประเด็นในการสำรวจ 4 ด้าน คือ ด้านขั้นตอนการให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากร และด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก ผลจากตารางที่ 4.5 สามารถสรุปได้ว่า ประชาชนมีความพึงพอใจ (วัดจากการรวมคำตอบ เห็นด้วยอย่างยิ่ง และเห็นด้วย) ในด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากร ได้แก่ ความเพียงพอของเจ้าหน้าที่ การแต่งกาย การต้อนรับ ความสุภาพ ยิ้มแย้ม เต็มใจบริการ กระตือรือร้น ให้คำแนะนำ และการให้บริการที่เท่าเทียมมากที่สุด ร้อยละ 95.6 รองลงมา ความพึงพอใจด้านช่องทางการให้บริการ ได้แก่ ความหลากหลายของช่องทางในการให้บริการ การให้บริการผ่านสื่ออินเตอร์เน็ต การให้บริการผ่านช่องทางออนไลน์ ความทันสมัยของช่องทาง ความสะดวกสบายของช่องทาง ความพอเพียง/ทั่วถึง ร้อยละ 95.5 ความพึงพอใจด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก ความสะอาด การจัดพื้นที่ สถานที่พักรอ สถานที่จอดรถ ร้อยละ 95.3 และ ความพึงพอใจด้านขั้นตอนการให้บริการ กระบวนการให้บริการ ขั้นตอนการกรอกเอกสาร จัดลำดับการให้บริการ ป้ายแสดงขั้นตอนการขอรับบริการ ความสะดวกทันสมัย ร้อยละ 94.8 ตามลำดับ

ในด้านภาพรวมความพึงพอใจงานด้านป้องกันบรรเทาสาธารณภัย ขององค์การบริหารส่วนตำบลกองโพน อำเภอนาตาล จังหวัดอุบลราชธานี (ประจำปีงบประมาณ 2565) พบว่าประชาชนผู้รับบริการมีความพึงพอใจร้อยละ 95.3 (รายละเอียดดังตารางที่ 4.5)

ภาพที่ 4.6 ทีมงานนักวิจัยลงพื้นที่แจกแบบสอบถามในเขต องค์การบริหารส่วนตำบลกองโพน (6)

4.2.4 งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม

จากการวิเคราะห์ความพึงพอใจงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม ขององค์การบริหารส่วนตำบลกองโพน อำเภอนาตาล จังหวัดอุบลราชธานี (ประจำปีงบประมาณ 2565) โดยมีประเด็นในการสำรวจ 4 ด้าน คือ

1) ด้านขั้นตอนการให้บริการ กระบวนการให้บริการ ขั้นตอนการกรอกเอกสาร จัดลำดับการให้บริการ ป้ายแสดงขั้นตอนการขอรับบริการ ความสะดวกทันสมัย และความรวดเร็ว

2) ด้านช่องทางการให้บริการ ได้แก่ ความหลากหลายของช่องทางในการให้บริการ การให้บริการผ่านสื่ออินเตอร์เน็ต การให้บริการผ่านช่องทางออนไลน์ ความทันสมัยของช่องทาง ความสะดวกสบายของช่องทาง ความพอเพียง/ทั่วถึง

3) ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากร ได้แก่ ความเพียงพอของเจ้าหน้าที่ การแต่งกาย การต้อนรับ ความสุภาพ ยิ้มแย้ม เต็มใจบริการ กระตือรือร้น ให้คำแนะนำ และการให้บริการที่เท่าเทียม และ

4) ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก ความสะอาด การจัดพื้นที่ สถานที่พักรอ สถานที่จอดรถ เป็นต้น

ผลการวิจัยพบว่า โดยเฉลี่ยผู้ตอบแบบสอบถามมีระดับความพึงพอใจงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม ขององค์การบริหารส่วนตำบลกองโพน อำเภอนาตาล จังหวัดอุบลราชธานี (ประจำปีงบประมาณ 2565) ร้อยละ 95.9 โดยมีรายละเอียดดังนี้

ตารางที่ 4.6 ร้อยละของความพึงพอใจงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม

คำกล่าว	เห็นด้วยอย่างยิ่ง	เห็นด้วย	ไม่เห็นด้วย	ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง	ไม่ทราบ/ไม่ตอบ	รวม
1) ด้านขั้นตอนการให้บริการ กระบวนการให้บริการ ขั้นตอนการกรอกเอกสาร จัดลำดับการให้บริการ ป้ายแสดงขั้นตอนการขอรับบริการ ความสะดวกทันสมัย	**29.8**	**65.7**	2.8	1.7	0.0	**100**
	95.5					**(401)**
2) ด้านช่องทางการให้บริการ ได้แก่ ความหลากหลายของช่องทางในการให้บริการ การให้บริการผ่านสื่ออินเตอร์เน็ต การให้บริการผ่านช่องทางออนไลน์ ความทันสมัยของช่องทาง ความสะดวกสบายของช่องทาง ความพอเพียง/ทั่วถึง	**30.5**	**65.5**	2.7	1.3	0.0	**100**
	96.0					**(401)**
3) ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากร ได้แก่ ความเพียงพอของเจ้าหน้าที่ การแต่งกาย การต้อนรับ ความสุภาพยิ้มแย้ม เต็มใจบริการ กระตือรือร้นให้คำแนะนำ และการให้บริการที่เท่าเทียม	**30.1**	**66.1**	2.6	1.2	0.0	**100**
	96.2					**(401)**
4) ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก ความสะอาด การจัดพื้นที่สถานที่พักรอ สถานที่จอดรถ	**30.1**	**65.8**	2.7	1.4	0.0	**100**
	95.9					**(401)**
โดยสรุปความพึงพอใจในงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม	**30.4**	**65.5**	2.4	1.7	0.0	**100**
	95.9					**(401)**

Std. Deviation (SD) = 0.2117 Minimum = 0.00 Maximum = 4.00

ผลจากการสำรวจความพึงพอใจงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม โดยมีประเด็นในการสำรวจ 4 ด้าน คือ ด้านขั้นตอนการให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากร และด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก ผลจากตารางที่ 4.6 สามารถสรุปได้ว่า ประชาชนมีความพึงพอใจ (วัดจากการรวมคำตอบ เห็นด้วยอย่างยิ่ง และเห็นด้วย) ในด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากร ได้แก่ ความเพียงพอของเจ้าหน้าที่ การแต่งกาย การต้อนรับ ความสุภาพ ยิ้มแย้ม เต็มใจบริการ กระตือรือร้น ให้คำแนะนำ และการให้บริการที่เท่าเทียมมากที่สุด ร้อยละ 96.2 รองลงมา ความพึงพอใจด้านช่องทางการให้บริการ ได้แก่ ความหลากหลายของช่องทางในการให้บริการ การให้บริการผ่านสื่ออินเตอร์เน็ต การให้บริการผ่านช่องทางออนไลน์ ความทันสมัยของช่องทาง ความสะดวกสบายของช่องทาง ความพอเพียง/ทั่วถึง ร้อยละ 96.0 ความพึงพอใจด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก ความสะอาด การจัดพื้นที่ สถานที่พักรอ สถานที่จอดรถ ร้อยละ 95.9 และความพึงพอใจด้านขั้นตอนการให้บริการ กระบวนการให้บริการ ขั้นตอนการกรอกเอกสาร จัดลำดับการให้บริการ ป้ายแสดงขั้นตอนการขอรับบริการ ความสะดวกทันสมัย ร้อยละ 95.5 ตามลำดับ

ในด้านภาพรวมความพึงพอใจงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม ขององค์การบริหารส่วนตำบลกองโพน อำเภอนาตาล จังหวัดอุบลราชธานี (ประจำปีงบประมาณ 2565) พบว่าประชาชนผู้รับบริการมีความพึงพอใจร้อยละ 95.9 (รายละเอียดดังตารางที่ 4.6)

ภาพที่ 4.7 ทีมงานนักวิจัยลงพื้นที่แจกแบบสอบถามในเขต องค์การบริหารส่วนตำบลกองโพน (7)

4.2.5 งานด้านสาธารณสุข

จากการวิเคราะห์ความพึงพอใจงานด้านสาธารณสุข ขององค์การบริหารส่วนตำบลกองโพน อำเภอนาตาล จังหวัดอุบลราชธานี (ประจำปีงบประมาณ 2565) โดยมีประเด็นในการสำรวจ 4 ด้าน คือ

1) ด้านขั้นตอนการให้บริการ กระบวนการให้บริการ ขั้นตอนการกรอกเอกสาร จัดลำดับการให้บริการ ป้ายแสดงขั้นตอนการขอรับบริการ ความสะดวกทันสมัย และความรวดเร็ว

2) ด้านช่องทางการให้บริการ ได้แก่ ความหลากหลายของช่องทางในการให้บริการ การให้บริการผ่านสื่ออินเตอร์เน็ต การให้บริการผ่านช่องทางออนไลน์ ความทันสมัยของช่องทาง ความสะดวกสบายของช่องทาง ความพอเพียง/ทั่วถึง

3) ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากร ได้แก่ ความเพียงพอของเจ้าหน้าที่ การแต่งกาย การต้อนรับ ความสุภาพ ยิ้มแย้ม เต็มใจบริการ กระตือรือร้น ให้คำแนะนำ และการให้บริการที่เท่าเทียม และ

4) ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก ความสะอาด การจัดพื้นที่ สถานที่พักรอ สถานที่จอดรถ เป็นต้น

ผลการวิจัยพบว่า โดยเฉลี่ยผู้ตอบแบบสอบถามมีระดับความพึงพอใจงานด้านสาธารณสุข ขององค์การบริหารส่วนตำบลกองโพน อำเภอนาตาล จังหวัดอุบลราชธานี (ประจำปีงบประมาณ 2565) ร้อยละ 95.7 โดยมีรายละเอียดดังนี้

ตารางที่ 4.7 ร้อยละของความพึงพอใจงานด้านสาธารณสุข

คำกล่าว	เห็นด้วยอย่างยิ่ง	เห็นด้วย	ไม่เห็นด้วย	ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง	ไม่ทราบ/ไม่ตอบ	รวม
1) ด้านขั้นตอนการให้บริการ กระบวนการให้บริการ ขั้นตอนการกรอกเอกสาร จัดลำดับการให้บริการ ป้ายแสดงขั้นตอนการขอรับบริการ ความสะดวกทันสมัย	**28.6**	**66.8**	2.7	1.9	0.0	**100**
	95.4					**(401)**
2) ด้านช่องทางการให้บริการ ได้แก่ ความหลากหลายของช่องทางในการให้บริการ การให้บริการผ่านสื่ออินเตอร์เน็ต การให้บริการผ่านช่องทางออนไลน์ ความทันสมัยของช่องทาง ความสะดวกสบายของช่องทาง ความพอเพียง/ทั่วถึง	**29.1**	**66.7**	2.5	1.7	0.0	**100**
	95.8					**(401)**
3) ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากร ได้แก่ ความเพียงพอของเจ้าหน้าที่ การแต่งกาย การต้อนรับ ความสุภาพยิ้มแย้ม เต็มใจบริการ กระตือรือร้นให้คำแนะนำ และการให้บริการที่เท่าเทียม	**29.2**	**66.8**	2.4	1.6	0.0	**100**
	96.0					**(401)**
4) ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก ความสะอาด การจัดพื้นที่สถานที่พักรอ สถานที่จอดรถ	**28.9**	**66.7**	2.5	1.9	0.0	**100**
	95.6					**(401)**
โดยสรุปความพึงพอใจในงานด้านสาธารณสุข	**28.8**	**66.9**	2.5	1.8	0.0	**100**
	95.7					**(401)**

Std. Deviation (SD) = 0.2980 Minimum = 0.00 Maximum = 4.00

ผลจากการสำรวจความพึงพอใจงานด้านสาธารณสุข โดยมีประเด็นในการสำรวจ 4 ด้าน คือ ด้านขั้นตอนการให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากร และด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก ผลจากตารางที่ 4.7 สามารถสรุปได้ว่า ประชาชนมีความพึงพอใจ (วัดจากการรวมคำตอบ เห็นด้วยอย่างยิ่ง และเห็นด้วย) ในด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากร ได้แก่ ความเพียงพอของเจ้าหน้าที่ การแต่งกาย การต้อนรับ ความสุภาพ ยิ้มแย้ม เต็มใจบริการ กระตือรือร้น ให้คำแนะนำ และการให้บริการที่เท่าเทียมมากที่สุด ร้อยละ 96.0 รองลงมา ความพึงพอใจด้านช่องทางการให้บริการ ได้แก่ ความหลากหลายของช่องทางในการให้บริการ การให้บริการผ่านสื่ออินเตอร์เน็ต การให้บริการผ่านช่องทางออนไลน์ ความทันสมัยของช่องทาง ความสะดวกสบายของช่องทาง ความพอเพียง/ทั่วถึง ร้อยละ 95.8 ความพึงพอใจด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก ความสะอาด การจัดพื้นที่ สถานที่พักรอ สถานที่จอดรถ ร้อยละ 95.6 และความพึงพอใจด้านขั้นตอนการให้บริการ กระบวนการให้บริการ ขั้นตอนการกรอกเอกสาร จัดลำดับการให้บริการ ป้ายแสดงขั้นตอนการขอรับบริการ ความสะดวกทันสมัย ร้อยละ 95.4 ตามลำดับ

ในด้านภาพรวมความพึงพอใจงานด้านสาธารณสุข ขององค์การบริหารส่วนตำบลกองโพน อำเภอนาตาล จังหวัดอุบลราชธานี (ประจำปีงบประมาณ 2565) พบว่า ประชาชนผู้รับบริการมีความพึงพอใจร้อยละ 95.7 (รายละเอียดดังตารางที่ 4.7)

ภาพที่ 4.8 ทีมงานนักวิจัยลงพื้นที่แจกแบบสอบถามในเขต องค์การบริหารส่วนตำบลกองโพน (8)

ภาพที่ 4.9 ทีมงานนักวิจัยลงพื้นที่แจกแบบสอบถามในเขต องค์การบริหารส่วนตำบลกองโพน (9)

ภาพที่ 4.10 ทีมงานนักวิจัยลงพื้นที่แจกแบบสอบถามในเขต องค์การบริหารส่วนตำบลกองโพน (10)

ภาพที่ 4.11 ทีมงานนักวิจัยลงพื้นที่แจกแบบสอบถามในเขต องค์การบริหารส่วนตำบลกองโพน (11)

ภาพที่ 4.12 ทีมงานนักวิจัยลงพื้นที่แจกแบบสอบถามในเขต องค์การบริหารส่วนตำบลกองโพน (12)

ภาพที่ 4.13 ทีมงานนักวิจัยลงพื้นที่แจกแบบสอบถามในเขต องค์การบริหารส่วนตำบลกองโพน (13)

ภาพที่ 4.14 ทีมงานนักวิจัยลงพื้นที่แจกแบบสอบถามในเขต องค์การบริหารส่วนตำบลกองโพน (14)

ภาพที่ 4.15 ทีมงานนักวิจัยลงพื้นที่แจกแบบสอบถามในเขต องค์การบริหารส่วนตำบลกองโพน (15)

ภาพที่ 4.16 ทีมงานนักวิจัยลงพื้นที่แจกแบบสอบถามในเขต องค์การบริหารส่วนตำบลกองโพน (16)

ภาพที่ 4.17 ทีมงานนักวิจัยลงพื้นที่แจกแบบสอบถามในเขต องค์การบริหารส่วนตำบลกองโพน (17)

ภาพที่ 4.18 ทีมงานนักวิจัยลงพื้นที่แจกแบบสอบถามในเขต องค์การบริหารส่วนตำบลกองโพน (18)

ภาพที่ 4.19 ทีมงานนักวิจัยลงพื้นที่แจกแบบสอบถามในเขต องค์การบริหารส่วนตำบลกองโพน (19)

ภาพที่ 4.20 ทีมงานนักวิจัยลงพื้นที่แจกแบบสอบถามในเขต องค์การบริหารส่วนตำบลกองโพน (20)

บทที่ 5
สรุป อภิปรายผล และข้อเสนอแนะจากผู้รับบริการ

การสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นตามตัวชี้วัดที่ 1 มิติที่ 2 มิติด้านคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลกองโพน อำเภอนาตาล จังหวัดอุบลราชธานี (ประจำปีงบประมาณ 2565) ซึ่งได้แก่ ประชาชนในเขตองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่มารับบริการโดยตรง โดยมีประเด็นในการสำรวจ 4 ด้าน คือ

(1) ด้านขั้นตอนการให้บริการ กระบวนการให้บริการ ขั้นตอนการกรอกเอกสาร จัดลำดับการให้บริการ ป้ายแสดงขั้นตอนการขอรับบริการ ความสะดวกทันสมัย และความรวดเร็ว

(2) ด้านช่องทางการให้บริการ ได้แก่ ความหลากหลายของช่องทางในการให้บริการ การให้บริการผ่านสื่ออินเตอร์เน็ต การให้บริการผ่านช่องทางออนไลน์ ความทันสมัยของช่องทาง ความสะดวกสบายของช่องทาง ความพอเพียง/ทั่วถึง

(3) ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากร ได้แก่ ความเพียงพอของเจ้าหน้าที่ การแต่งกาย การต้อนรับ ความสุภาพ ยิ้มแย้ม เต็มใจบริการ กระตือรือร้น ให้คำแนะนำ และการให้บริการที่เท่าเทียม และ

(4) ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก ความสะอาด การจัดพื้นที่ สถานที่พักรอ สถานที่จอดรถ เป็นต้น

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง คือ ผู้ที่มาใช้บริการ และเข้าร่วมกิจกรรมหรือโครงการขององค์การบริหารส่วนตำบลกองโพน อำเภอนาตาล จังหวัดอุบลราชธานี (ประจำปีงบประมาณ 2565) องค์การบริหารส่วนตำบลกองโพน มีเขตพื้นที่รับผิดชอบทั้งหมด 14 หมู่บ้าน มีจำนวนประชากร รวมทั้งสิ้น 8,011 คน แยกเป็นเพศชาย 4,033 คน เพศหญิง 3,978 คน มีจำนวนครัวเรือนทั้งหมด 2,335 ครัวเรือน (สถิติประชากรและบ้าน พื้นที่ ตำบลกองโพน อำเภอนาตาล จังหวัดอุบลราชธานี ระหว่างวันที่ 1-20 มกราคม พ.ศ. 2565)

การกำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างในการสำรวจความพึงพอใจ ได้กำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่าง 401 คน โดยใช้หลักการเลือกขนาดกลุ่มตัวอย่างมากกว่า 5% จากจำนวนประชากรรวมทั้งสิ้น 8,011 คน

เกณฑ์การประเมินคุณภาพการให้บริการ ระดับความพึงพอใจมากกว่าร้อยละ 95 ขึ้นไป หมายถึง พอใจมากที่สุด เกณฑ์การให้คะแนน 10 คะแนน (เต็ม 10 คะแนน) หากไม่เกินร้อยละ 50 ถือว่า ผู้รับบริการไม่พอใจคุณภาพการให้บริการ เกณฑ์การให้คะแนน 0 คะแนน (จากเต็ม 10 คะแนน)

การศึกษาระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มารับบริการในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลกองโพน อำเภอนาตาล จังหวัดอุบลราชธานี (ประจำปีงบประมาณ 2565) กำหนดขอบเขตในการประเมินของลักษณะงาน 5 ด้าน ได้แก่

(1) งานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง

(2) งานด้านการศึกษา

(3) งานด้านป้องกันบรรเทาสาธารณภัย

(4) งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม

(5) งานด้านสาธารณสุข

สรุปผลการสำรวจได้ดังนี้

5.1 สรุปผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการ

ผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลกองโพน อำเภอนาตาล จังหวัดอุบลราชธานี (ประจำปีงบประมาณ 2565) สรุปได้ว่า **ผู้รับบริการมีความพึงพอใจมากกว่าร้อยละ 95 ขึ้นไป (เกณฑ์คะแนนที่ได้ เท่ากับ 10 คะแนน) ทั้ง 5 ด้าน** คือ

(1) งานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง ขององค์การบริหารส่วนตำบลกองโพน อำเภอนาตาล จังหวัดอุบลราชธานี (ประจำปีงบประมาณ 2565) พบว่า ประชาชนผู้รับบริการมีความพึงพอใจร้อยละ 95.2 หมายถึง ผู้รับบริการพึงพอใจมากที่สุด (เกณฑ์คะแนนที่ได้ เท่ากับ 10 คะแนน)

(2) งานด้านการศึกษา ขององค์การบริหารส่วนตำบลกองโพน อำเภอนาตาล จังหวัดอุบลราชธานี (ประจำปีงบประมาณ 2565) พบว่า ประชาชนผู้รับบริการมีความพึงพอใจร้อยละ 95.6 หมายถึง ผู้รับบริการพึงพอใจมากที่สุด (เกณฑ์คะแนนที่ได้ เท่ากับ 10 คะแนน)

(3) งานด้านป้องกันบรรเทาสาธารณภัย ขององค์การบริหารส่วนตำบลกองโพน อำเภอนาตาล จังหวัดอุบลราชธานี (ประจำปีงบประมาณ 2565) พบว่า ประชาชนผู้รับบริการมีความพึงพอใจร้อยละ 95.3 หมายถึง ผู้รับบริการพึงพอใจมากที่สุด (เกณฑ์คะแนนที่ได้ เท่ากับ 10 คะแนน)

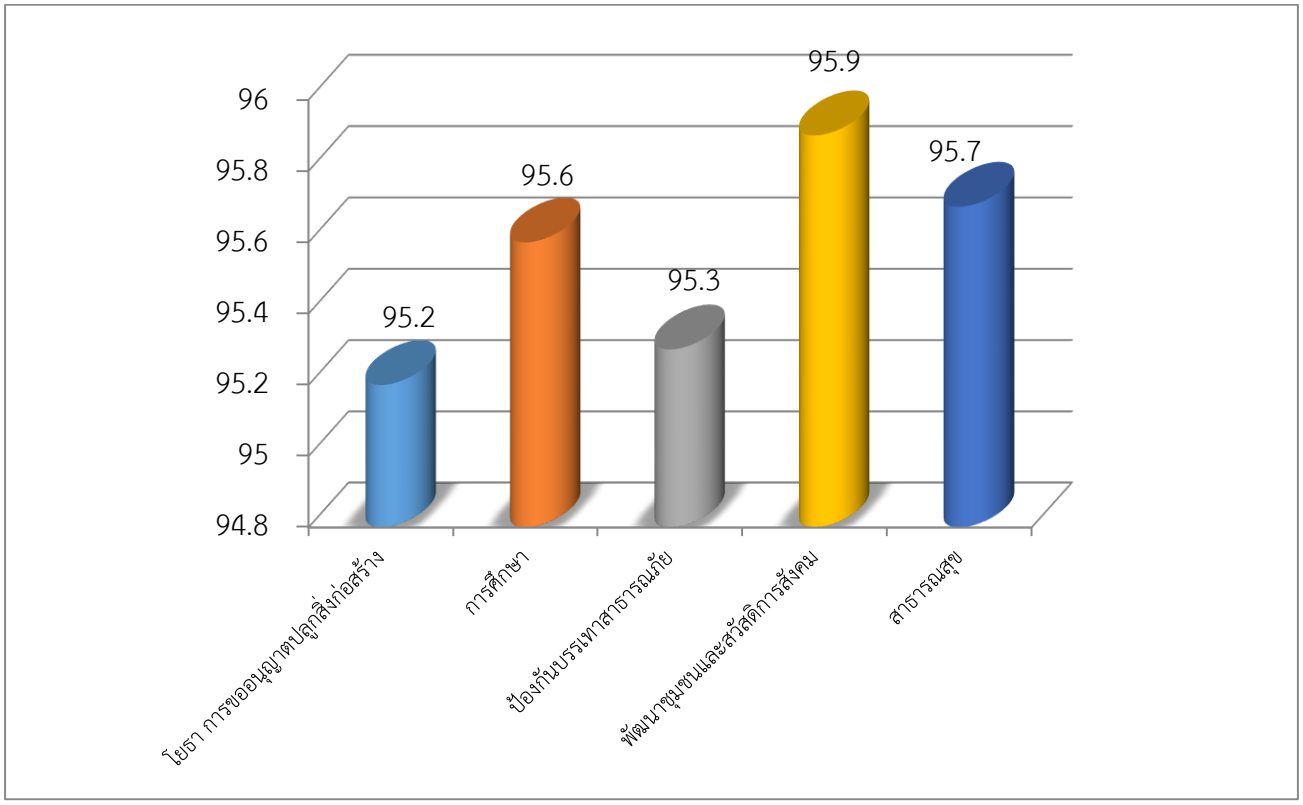
(4) งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม ขององค์การบริหารส่วนตำบลกองโพน อำเภอนาตาล จังหวัดอุบลราชธานี (ประจำปีงบประมาณ 2565) พบว่า ประชาชนผู้รับบริการมีความพึงพอใจร้อยละ 95.9 หมายถึง ผู้รับบริการพึงพอใจมากที่สุด (เกณฑ์คะแนนที่ได้ เท่ากับ 10 คะแนน)

(5) งานด้านสาธารณสุข ขององค์การบริหารส่วนตำบลกองโพน อำเภอนาตาล จังหวัดอุบลราชธานี (ประจำปีงบประมาณ 2565) พบว่า ประชาชนผู้รับบริการมีความพึงพอใจร้อยละ 95.7 หมายถึง ผู้รับบริการพึงพอใจมากที่สุด (เกณฑ์คะแนนที่ได้ เท่ากับ 10 คะแนน)

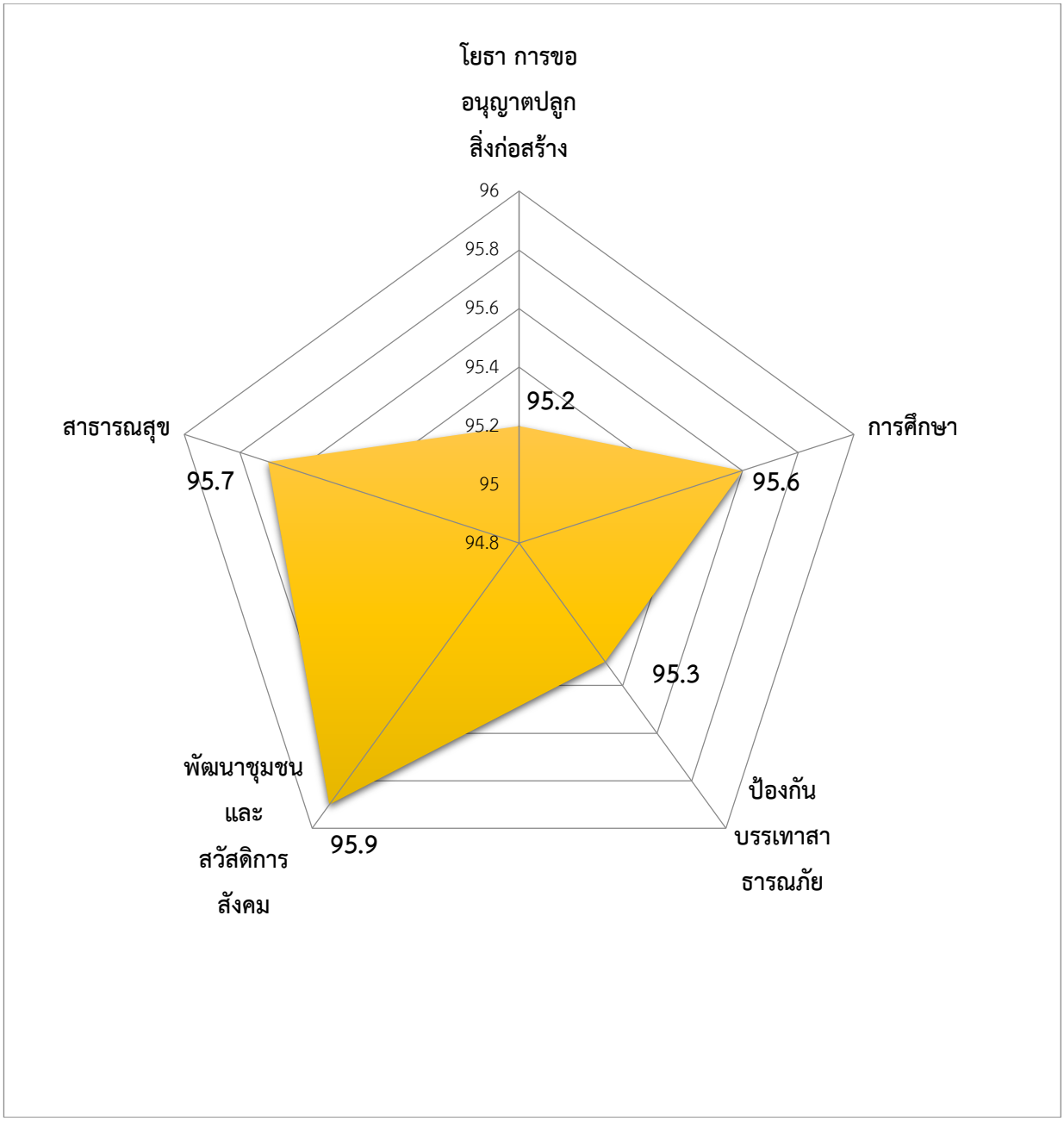
ตารางที่ 5.1 สรุประดับความพึงพอใจเฉลี่ยทั้ง 5 ด้าน /คะแนน และการแปลค่า

ที่	ด้านภารกิจ	ร้อยละของระดับความพึงพอใจ	คะแนน	การแปลค่า
1	ด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง	95.2	10	พอใจมากที่สุด
2	ด้านการศึกษา	95.6	10	พอใจมากที่สุด
3	ด้านป้องกันบรรเทาสาธารณภัย	95.3	10	พอใจมากที่สุด
4	ด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม	95.9	10	พอใจมากที่สุด
5	ด้านสาธารณสุข	95.7	10	พอใจมากที่สุด
ระดับความพึงพอใจเฉลี่ยทั้ง 5 ด้าน		**95.54**	**10**	**พอใจมากที่สุด**

ภาพที่ 5.1 แผนภาพแสดงระดับความพึงพอใจทั้ง 5 ด้าน



ภาพที่ 5.1 แผนภาพแสดงระดับความพึงพอใจทั้ง 5 ด้าน (ต่อ)



5.2 อภิปรายผล

ผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลกองโพน อำเภอนาตาล จังหวัดอุบลราชธานี (ประจำปีงบประมาณ 2565) สรุปได้ว่า ประชาชนผู้รับบริการมีความพึงพอใจกิจกรรม/โครงการความพึงพอใจงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคมมากที่สุด โดยพบว่าประชาชนผู้รับบริการมีความพึงพอใจร้อยละ 95.9 หมายถึง ผู้รับบริการพึงพอใจมากที่สุด (เกณฑ์คะแนนที่ได้ เท่ากับ 10 คะแนน)

ผลจากการสำรวจความพึงพอใจงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม โดยมีประเด็นในการสำรวจ 4 ด้าน คือ ด้านขั้นตอนการให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากร และด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก สามารถสรุปได้ว่า ประชาชนมีความพึงพอใจ (วัดจากการรวมคำตอบ เห็นด้วยอย่างยิ่ง และเห็นด้วย) ในด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากร ได้แก่ ความเพียงพอของเจ้าหน้าที่ การแต่งกาย การต้อนรับ ความสุภาพ ยิ้มแย้ม เต็มใจบริการ กระตือรือร้น ให้คำแนะนำ และการให้บริการที่เท่าเทียมมากที่สุด ร้อยละ 96.2 รองลงมา ความพึงพอใจด้านช่องทางการให้บริการ ได้แก่ ความหลากหลายของช่องทางในการให้บริการ การให้บริการผ่านสื่ออินเตอร์เน็ต การให้บริการผ่านช่องทางออนไลน์ ความทันสมัยของช่องทาง ความสะดวกสบายของช่องทาง ความพอเพียง/ทั่วถึง ร้อยละ 96.0 ความพึงพอใจด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก ความสะอาด การจัดพื้นที่ สถานที่พักรอ สถานที่จอดรถ ร้อยละ 95.9 และความพึงพอใจด้านขั้นตอนการให้บริการ กระบวนการให้บริการ ขั้นตอนการกรอกเอกสาร จัดลำดับการให้บริการ ป้ายแสดงขั้นตอนการขอรับบ ริการ ความสะดวกทันสมัย ร้อยละ 95.5 ตามลำดับ

ด้านการอภิปรายผล เมื่อเปรียบเทียบกับข้อมูลจากสถาบันพระปกเกล้าและสำนักงานสถิติแห่งชาติ ที่ได้รายงานผลการสำรวจความคิดเห็นของประชาชนเกี่ยวกับความพึงพอใจต่อการให้บริการสาธารณะและการทำงานของหน่วยงานต่างๆ พ.ศ. 2562 พบว่า มีประชาชนเพียงร้อยละ 33.8 เคยติดต่อหรือใช้บริการองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ประชาชนกลุ่มนี้ร้อยละ 94.8 มีความพึงพอใจต่อบริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

ในปี พ.ศ. 2562 บริการสาธารณะของรัฐหรือองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่มีประชาชนมากกว่าร้อยละ 90 พึงพอใจ คือ ไฟฟ้า คิดเป็นร้อยละ 91.2 ขณะที่ประชาชนมากกว่าร้อยละ 80 มีความพึงพอใจโรงเรียน คิดเป็นร้อยละ 88.6 ถนน คิดเป็นร้อยละ 85.3 ศูนย์เด็กเล็ก คิดเป็นร้อยละ 83.6 น้ำประปา คิดเป็นร้อยละ 82.8 และบริการสาธารณสุขและศูนย์อนามัย คิดเป็นร้อยละ 80.3 ส่วนบริการสาธารณะของรัฐและองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่มีประชาชนน้อยกว่าร้ อยละ 50 พึงพอใจ คือ อินเทอร์เน็ตชุมชน คิดเป็นร้อยละ 46.7 เป็นต้น (สถาบันพระปกเกล้าและสำนักงานสถิติแห่งชาติ, 2562 : 20)

ด้านบริการสาธารณะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่ประชาชนยังไม่เคยพอใจ สถาบันพระปกเกล้า (2561: 3-23) สรุปว่า ในปี พ.ศ. 2560 บริการสาธารณะของรัฐและองค์ปกครองส่วนท้องถิ่นที่ประชาชนพึงพอใจน้อยที่สุดในห้าลำดับแรก ได้แก่ อันดับแรก อินเตอร์เน็ตชุมชน ค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจร้อยละ 35.6 อันดับสอง การฝึกอาชีพ ค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจร้อยละ 55.5 อันดับสาม ระบบการขนส่งมวลชน (รถประจำทาง) ค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจร้อยละ 57.5 อันดับสี่ การจัดการน้ำเสีย ค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจร้อยละ 64.8 และอันดับห้า การจัดการสิ่งแวดล้อมในชุมชน (ป่า/น้ำ) ค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจร้อยละ 67.6

แต่ข้อค้นพบจากผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลกองโพน อำเภอนาตาล จังหวัดอุบลราชธานี (ประจำปีงบประมาณ 2565) มีข้อค้นพบที่แตกต่างจากสถาบันพระปกเกล้าและสำนักงานสถิติแห่งชาติ ที่สรุปว่า ในปี พ.ศ. 2562 บริการสาธารณะของรัฐหรือองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่มีประชาชนมากกว่าร้อยละ 90 พึงพอใจ คือ ไฟฟ้า คิดเป็นร้อยละ 91.2 ขณะที่ประชาชนมากกว่าร้อยละ 80 มีความพึงพอใจโรงเรียน คิดเป็นร้อยละ 88.6 ถนน คิดเป็นร้อยละ 85.3 ศูนย์เด็กเล็ก คิดเป็นร้อยละ 83.6 น้ำประปา คิดเป็นร้อยละ 82.8 และบริการสาธารณสุขและศูนย์อนามัย คิดเป็นร้อยละ 80.3 (สถาบันพระปกเกล้าและสำนักงานสถิติแห่งชาติ, 2562 : 20)

กล่าวคือ ผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลกองโพน อำเภอนาตาล จังหวัดอุบลราชธานี (ประจำปีงบประมาณ 2565) กลับพบว่า ประชาชนผู้รับบริการมีความพึงพอใจกิจกรรม/โครงการความพึงพอใจงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคมมากที่สุด โดยพบว่า ประชาชนผู้รับบริการมีความพึงพอใจร้อยละ 95.9 หมายถึง ผู้รับบริการพึงพอใจมากที่สุด (เกณฑ์คะแนนที่ได้ เท่ากับ 10 คะแนน) ขณะที่ความพึงพอใจงานด้านสาธารณสุข พบว่า ประชาชนผู้รับบริการมีความพึงพอใจร้อยละ 95.7 หมายถึง ผู้รับบริการพึงพอใจมากที่สุด (เกณฑ์คะแนนที่ได้ เท่ากับ 10 คะแนน) ความพึงพอใจงานด้านการศึกษา พบว่า ประชาชนผู้รับบริการมีความพึงพอใจร้อยละ 95.6 หมายถึง ผู้รับบริการพึงพอใจมากที่สุด (เกณฑ์คะแนนที่ได้ เท่ากับ 10 คะแนน) ความพึงพอใจงานด้านป้องกันบรรเทาสาธารณภัย พบว่า ประชาชนผู้รับบริการมีความพึงพอใจร้อยละ 95.3 หมายถึง ผู้รับบริการพึงพอใจมากที่สุด (เกณฑ์คะแนนที่ได้ เท่ากับ 10 คะแนน) และความพึงพอใจงานด้านโยธาการขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง พบว่า ประชาชนผู้รับบริการมีความพึงพอใจร้อยละ 95.2 หมายถึง ผู้รับบริการพึงพอใจมากที่สุด (เกณฑ์คะแนนที่ได้ เท่ากับ 10 คะแนน) ตามลำดับ

5.3 ข้อเสนอแนะ

ผู้วิจัยมีข้อเสนอแนะที่สำคัญ 2 กลุ่ม คือ ข้อเสนอแนะเชิงนโยบาย (policy implications) เพื่อนำไปสู่การพัฒนาการให้บริการตามภารกิจขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ภายใต้แนวคิด “ชีวิตวิถีใหม่” (New Normal) เพื่อสร้างความพึงพอใจให้ผู้รับบริการมากยิ่งขึ้น และ ข้อเสนอแนะเชิงวิชาการสำหรับการศึกษาครั้งต่อไป โดยมีรายละเอียดดังนี้

5.**3.1 ข้อเสนอแนะเชิงนโยบาย(policy implications)**

ข้อเสนอแนะเชิงนโยบายที่ค้นพบจากการวิจัยครั้งนี้ ได้แก่

1) ควรสร้างเกณฑ์มาตรฐานในการสร้างตัวชี้วัดเพื่อประเมินคุณภาพการให้บริการประชาชนตามภารกิจขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่สำคัญทั้ง 11 ด้าน ได้แก่

(1) งานด้านบริการกฎหมาย

(2) งานด้านทะเบียน

(3) งานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง

(4) งานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขาภิบาล

(5) งานด้านการรักษาความสะอาดในที่สาธารณะ

(6) งานด้านการศึกษา

(7) งานด้านเทศกิจ หรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัย

(8) งานด้านรายได้หรือภาษี

(9) งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม

(10)งานด้านสาธารณสุข

(11)งานด้านอื่นๆ

2) จากการวิเคราะห์ความพึงพอใจของกิจกรรม/โครงการงานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง ของ**องค์การบริหารส่วนตำบลกองโพน อำเภอนาตาล จังหวัดอุบลราชธานี (ประจำปีงบประมาณ 2565)** พบว่า โดยเฉลี่ยผู้ตอบแบบสอบถามมีระดับความพึงพอใจการให้บริการน้อยที่สุดเมื่อเทียบกับทั้ง 5 ด้านข้างต้น

โดยกลุ่มตัวอย่างมีข้อเสนอแนะเพิ่มเติมให้องค์การบริหารส่วนตำบลกองโพน อำเภอนาตาล จังหวัดอุบลราชธานี (ประจำปีงบประมาณ 2565) ปรับปรุงแก้ไขการให้บริการในด้านต่างๆ ที่สำคัญดังนี้

(1) ปรับปรุงถนน หมู่ 4

(2) อบต.ขาดความร่วมมือในการเข้าร่วมการทำความสะอาดในโอกาสต่างๆ ร่วมกับชาวบ้าน

(3) ต้องการให้การบริการด้านรถดับเพลิงให้มีความรวดเร็วมากขึ้น

(4) ปรับปรุงงานด้านบริการฉุกเฉิน

(5) ปรับปรุงถนนและน้ำประปา หมู่ 1

(6) ปรับปรุงไฟฟ้า ตัดหญ้าตามถนน โดยเฉพาะหมู่ 1 หมู่ 4 หมู่ 8

(7) ไฟฟ้าส่องสว่าง (เส้นทางไทรงาม-กองโพน) หมู่ 8

(8) ไฟส่องสว่างบ้านค้อหมู่ 9 และคลองระบายน้ำ

(9) ถนนหมู่บ้าน หมู่ 13 ถนนทางไปกองโพน ประชาชนสัญจรไปมาไม่สะดวก คลองระบายน้ำ น้ำประปาไม่เพียงพอ

(10) น้ำประปาไม่พอใช้ หมู่ 11

5.3.2 ข้อเสนอแนะเชิงวิชาการสำหรับการศึกษาครั้งต่อไป

ข้อเสนอแนะสำหรับการศึกษาครั้งต่อไปที่สำคัญ ได้แก่

1) การศึกษาครั้งนี้ มีขอบเขตมุ่งศึกษาเฉพาะประเด็น *“ความพึงพอใจของผู้รับบริการขององค์การบริหารส่วนตำบล”* ในการศึกษาครั้งต่อไป ควรมีการศึกษาเปรียบเทียบประเด็นนี้กับองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นประเภทอื่นๆ อาทิ องค์การบริหารส่วนจังหวัด (อบจ.) เทศบาล ในเขตพื้นที่ใกล้เคียงกัน เป็นต้น

2) ควรศึกษาเปรียบเทียบ *“ความพึงพอใจของผู้รับบริการขององค์การบริหารส่วนตำบล”* แต่ละแห่งในจังหวัดเดียวกัน หรือเปรียบเทียบระหว่างภาคตะวันออกเฉียงเหนือกับภาคอื่นๆ เช่น ภาคใต้ ภาคเหนือ ภาคกลาง เป็นต้น

เอกสารอ้างอิง

กรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่น. (2564). **รายงานสรุปผลการประเมินประสิทธิภาพขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น (สถ. – อปท.) ประจำปี พ.ศ. 2563**. ค้นวันที่ 16 พฤษภาคม 2565 จาก http://www.dla.go.th/upload/ebook/column/2021/8/17752_21101.pdf

โกวิทย์ พวงงาม. (2552). **การปกครองท้องถิ่นไทย: หลักการและมิติใหม่ในอนาคต**. พิมพ์ครั้งที่ 7. กรุงเทพฯ: วิญญูชน.

คณะรัฐศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย. (2560). **รายงานการศึกษาฉบับสมบูรณ์ (Final Report) โครงการจัดทำเกณฑ์ชี้วัดและค่าเป้าหมายขั้นต่ำการจัดบริการสาธารณะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น**. กรุงเทพฯ: สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี (สำนักงานคณะกรรมการการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น).

ชูวงศ์ ฉายะบุตร. (2539). **การปกครองท้องถิ่นไทย**. พิมพ์ครั้งที่ 2. กรุงเทพฯ: สมาคมนิสิตเก่ารัฐศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

ธเนศวร์ เจริญเมือง. (2553). **การปกครองท้องถิ่นกับการบริหารจัดการท้องถิ่น: อีกมิติหนึ่งของอารยธรรมโลก**. พิมพ์ครั้งที่ 2. กรุงเทพฯ: โครงการจัดพิมพ์คบไฟ.

นราธิป ศรีราม. (2557). **แนวคิดเกี่ยวกับการจัดบริการสาธารณะของท้องถิ่น", เอกสารการสอนชุดวิชาการจัดบริการสาธารณะของท้องถิ่น หน่วยที่ 1-7**. นนทบุรี: สำนักพิมพ์มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช.

นันทวัฒน์ บรมานันท์. (2554). **มาตรฐานใหม่ของการจัดทำบริการสาธารณะระดับชาติในประเทศไทย**. กรุงเทพฯ: บริษัท สำนักพิมพ์วิญญูชน จำกัด.

เนตร หงส์ไกรเลิศ. (2550). **การประเมินความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบางกระทึก**. นครปฐม: สถาบันพัฒนาการสาธารณสุขอาเซียน มหาวิทยาลัยมหิดล.

บุญเลิศ บูรณุปกรณ์. (2546). **ความพึงพอใจของประชาชนในเขตเทศบาลนครเชียงใหม่ต่อ ผู้บริหารเทศบาลนครเชียงใหม่.** วิทยานิพนธ์มหาบัณฑิต (สาขาการเมืองการปกครอง) บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.

บูฆอรี ยีหมะ. (2550). **การปกครองท้องถิ่นไทย**. กรุงเทพฯ: โรงพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

พวงเพชร สุวรรณชาติ. (2553). **ความพึงพอใจของประชาชนต่อการดำเนินการด้านโครงสร้างพื้นฐานของเทศบาลนครหาดใหญ่ ระหว่าง พ.ศ.2552–พ.ศ.2553**. สารนิพนธ์หลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต ภาคพิเศษ สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.

มนตรี วงษ์สวรรค์. (2550). **ความพึงพอใจของประชาชนในการป้องกันและแก้ไขปัญหายาเสพติดตามแผนปฏิบัติการ รวมพลังไทยทั้งชาติขจัดยาเสพติด: กรณีศึกษา เทศบาลตำบลแม่**

สาย จังหวัดเชียงราย. ภาคนิพนธ์หลักสูตรศิลปศาสตรมหาบัณฑิต (พัฒนาสังคม) คณะพัฒนาสังคมและสิ่งแวดล้อม สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.

มหาวิทยาลัยทักษิณ. (2553). **ความพึงพอใจของประชาชนในการใหบริการสาธารณะขององคการบริหารสวนจังหวัดสตูล ประจำปี 2553**. สตูล: มหาวิทยาลัยทักษิณ.

รสคนธ์ รัตยเสริมพงศ์. (2557). **เอกสารการสอนชุดวิชาการจัดบริการสาธารณะของท้องถิ่น หน่วยที่ 8-15**. นนทบุรี: สำนักพิมพ์มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช.

วิทยาลัยพัฒนาการปกครองท้องถิ่น สถาบันพระปกเกล้า. (2552). **เคล็ดลับการจัดบริการสาธารณะท้องถิ่น: บทเรียนจากรางวัลพระปกเกล้า'51**. กรุงเทพฯ: บริษัท ส เจริญ การพิมพ์ จำกัด.

วีระศักดิ์ เครือเทพ และคณะ. (2558). **15 ปี การกระจายอำนาจของไทย สรุปผลการวิจัยและข้อเสนอแนะเชิงนโยบาย**. กรุงเทพฯ: ศูนย์ส่งเสริมนวัตกรรมและธรรมาภิบาลท้องถิ่น.

วีระศักดิ์ เครือเทพ. (2550). **เครือข่าย: นวัตกรรมการทำงานขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น บทวิเคราะห์ว่าด้วยการบริหารงานองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในแนวระนาบ เพื่อการเพิ่มขีดความสามารถในการปฏิบัติงานและความรับผิดชอบต่อสาธารณะ**. กรุงเทพฯ: สำนักงานกองทุนสนับสนุนการวิจัย.

วุฒิสาร ตันไชย. (2557). การกระจายภารกิจหน้าที่ไปสู่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นยุคใหม่. ค้นวันที่ 8 มกราคม 2557 จาก http://www.local.moi.go.th/webst/botfam1.htm.

วุฒิสาร ตันไชย. (2559). **รูปแบบและประเภทการจัดบริการสาธารณะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น**. กรุงเทพฯ: สถาบันพระปกเกล้า.

สถาบันพระปกเกล้า. (2561). **บันทึกเรื่องเด่นรางวัลพระปกเกล้า : ท้องถิ่น ทบทวน ท้าทาย เพื่อการจัดบริการสาธารณะ**. กรุงเทพฯ: สถาบันพระปกเกล้า.

สถาบันพระปกเกล้าและสำนักงานสถิติแห่งชาติ. (2562). **รายงานผลการสำรวจความคิดเห็นของประชาชนเกี่ยวกับความพึงพอใจต่อการให้บริการสาธารณะและการทำงานของหน่วยงานต่างๆ พ.ศ. 2562**. กรุงเทพฯ: สถาบันพระปกเกล้า.

สุรชัย รัชตประทาน. (2546). **ความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริการของสำนักงานที่ดิน จังหวัดเชียงใหม่ สาขาสารภี.** วิทยานิพนธ์มหาบัณฑิต (สาขาการเมืองการปกครอง)บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.

อรทัย ก๊กผล. (2552). **เคล็ดลับการจัดบริการสาธารณะท้องถิ่น: บทเรียนจากรางวัลพระปกเกล้า' 51**. กรุงเทพฯ: บริษัท ส เจริญ การพิมพ์ จำกัด.

อัชกรณ์ วงศ์ปรีดี และ ธัชเฉลิม สุทธิพงษ์ประชา. 2562(ก). ข้อมูลองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่ผ่านเกณฑ์การประเมินรางวัลองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่มีการบริหารจัดการที่ดี ประจำปีงบประมาณ 2562 รอบการประเมินโดยสถาบันการศึกษา รางวัลประเภททั่วไป เทศบาลตำบล. สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์และสำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี.

อัชกรณ์ วงศ์ปรีดี และ ธัชเฉลิม สุทธิพงษ์ประชา. 2562(ข). ข้อมูลองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่ผ่านเกณฑ์การประเมินรางวัลองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่มีการบริหารจัดการที่ดี ประจำปีงบประมาณ 2562 รอบการประเมินโดยสถาบันการศึกษา รางวัลประเภททั่วไป องค์การบริหารส่วนตำบล. สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์และสำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี.

อุดม ทุมโฆสิต. (2551). **การปกครองท้องถิ่นสมัยใหม่: บทเรียนจากประเทศพัฒนาแล้ว**. กรุงเทพฯ: คณะรัฐประศาสนศาสตร์ สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.

ภาคผนวก

ตัวอย่างแบบสอบถาม ประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการ
ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ตามตัวชี้วัดที่ 1 มิติที่ 2 มิติด้านคุณภาพการให้บริการ
โดย คณะรัฐศาสตร์ มหาวิทยาลัยอุบลราชธานี
ประจำปีงบประมาณ 2565