



# อบต.โคกจาน

อ.ตระการพืชผล

จ.อุบลราชธานี

รายงานผลการสำรวจและประเมินผล

ความพึงพอใจของผู้รับบริการ

ประจำปีงบประมาณ 2563

วิทยาลัยการปกครองท้องถิ่น มหาวิทยาลัยขอนแก่น

โดย รศ.ดร.ศิวัช ศรีโกคางกุล และคณะ

## บทสรุปสำหรับผู้บริหาร

ผลจากการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นตามตัวชี้วัดที่ 1 มิติที่ 2 มิติด้านคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลโคกจาน อำเภอตระการพืชผล จังหวัดอุบลราชธานี (ประจำปีงบประมาณ 2563) ซึ่งได้แก่ ประชาชนในเขตองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่มารับบริการ โดยมีประเด็นในการสำรวจ 4 ด้าน คือ ด้านขั้นตอนการให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากร และด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง คือ ผู้ที่มาใช้บริการ และเข้าร่วมกิจกรรมหรือโครงการขององค์การบริหารส่วนตำบลโคกจาน อ.ตระการพืชผล จ.อุบลราชธานี (ประจำปีงบประมาณ 2563) องค์การบริหารส่วนตำบลโคกจาน มีจำนวน 12 หมู่บ้าน ข้อมูลจากสำนักบริหารการทะเบียนกรมการปกครอง ณ เดือนพฤษภาคม พ.ศ.2563 รายงานว่า เขตพื้นที่ขององค์การบริหารส่วนตำบลโคกจาน มีจำนวนครัวเรือนทั้งหมด 1,644 ครัวเรือน มีจำนวนประชากรทั้งหมด 5,595 คน แยกเป็น เพศชาย 2,861 คน เพศหญิง 2,734 คน

การกำหนดกลุ่มตัวอย่างในการสำรวจความพึงพอใจครั้งนี้ ได้กำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่าง 370 คน โดยใช้หลักการคำนวณของ Taro Yamane ที่ระดับความเชื่อมั่น  $\pi = 0.5$  คะแนน  $z = 2$

ผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลโคกจาน อำเภอตระการพืชผล จังหวัดอุบลราชธานี (ประจำปีงบประมาณ 2563) สรุปได้ว่า

○ ผู้รับบริการมีความพึงพอใจมากกว่าร้อยละ 95 ขึ้นไป (เกณฑ์คะแนนที่ได้ คือ 10 คะแนน) มี 5 ด้าน คือ

(1) ความพึงพอใจงานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ (การจัดการขยะในชุมชน) พบว่า ประชาชนผู้รับบริการมีความพึงพอใจร้อยละ 95.04 หมายถึง ผู้รับบริการพึงพอใจมากที่สุด (เกณฑ์คะแนนที่ได้ คือ 10)

(2) ความพึงพอใจงานด้านการศึกษา พบว่า ประชาชนผู้รับบริการมีความพึงพอใจร้อยละ 95.20 หมายถึง ผู้รับบริการพึงพอใจมากที่สุด (เกณฑ์คะแนนที่ได้ คือ 10)

(3) ความพึงพอใจงานด้านป้องกันบรรเทาสาธารณภัย (การป้องกันไฟฟ้าและระงับอัคคีภัย) พบว่า ประชาชนผู้รับบริการมีความพึงพอใจร้อยละ 95.08 หมายถึง ผู้รับบริการพึงพอใจมากที่สุด (เกณฑ์คะแนนที่ได้ คือ 10)

(4) ความพึงพอใจงานด้านรายได้หรือภาษี พบว่า ประชาชนผู้รับบริการมีความพึงพอใจร้อยละ 95.11 หมายถึง ผู้รับบริการพึงพอใจมากที่สุด (เกณฑ์คะแนนที่ได้ คือ 10)

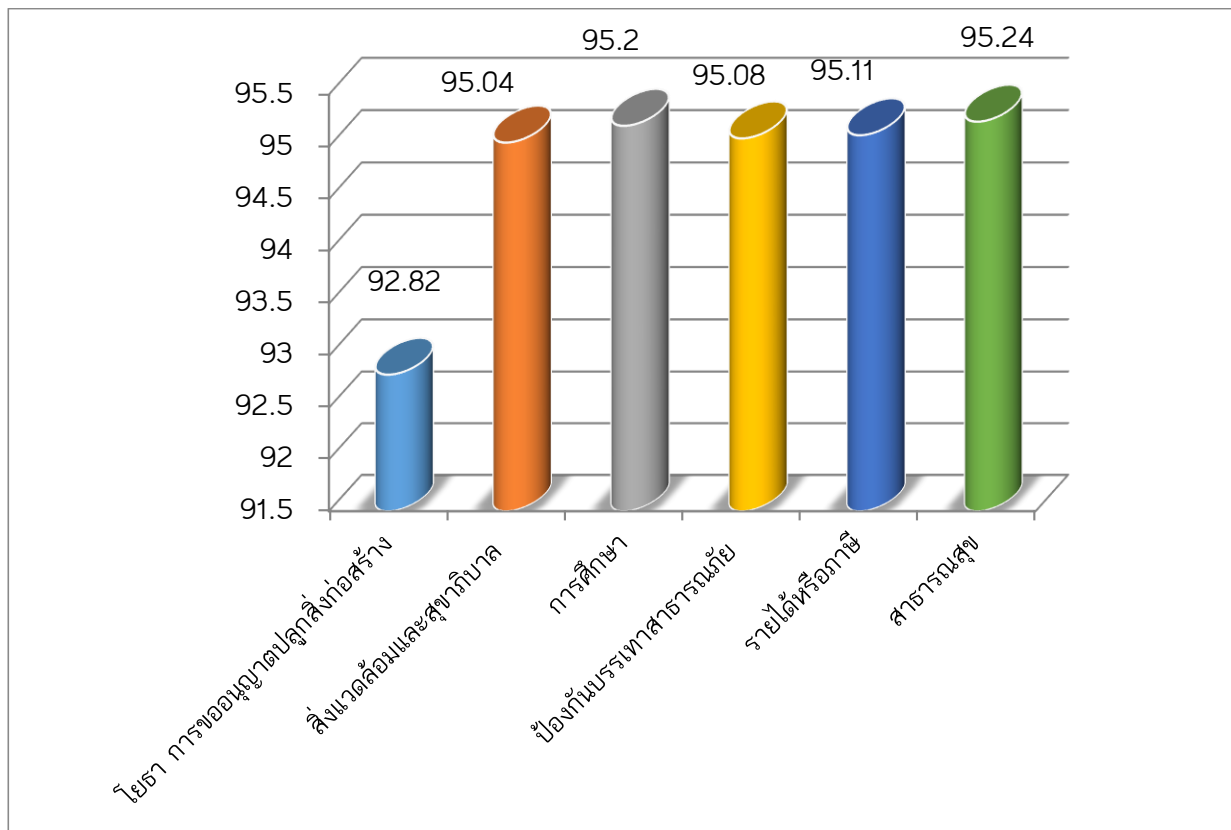
(5) ความพึงพอใจงานด้านสาธารณสุข พบว่า ประชาชนผู้รับบริการมีความพึงพอใจร้อยละ 95.24 หมายถึง ผู้รับบริการพึงพอใจมากที่สุด (เกณฑ์คะแนนที่ได้ คือ 10)



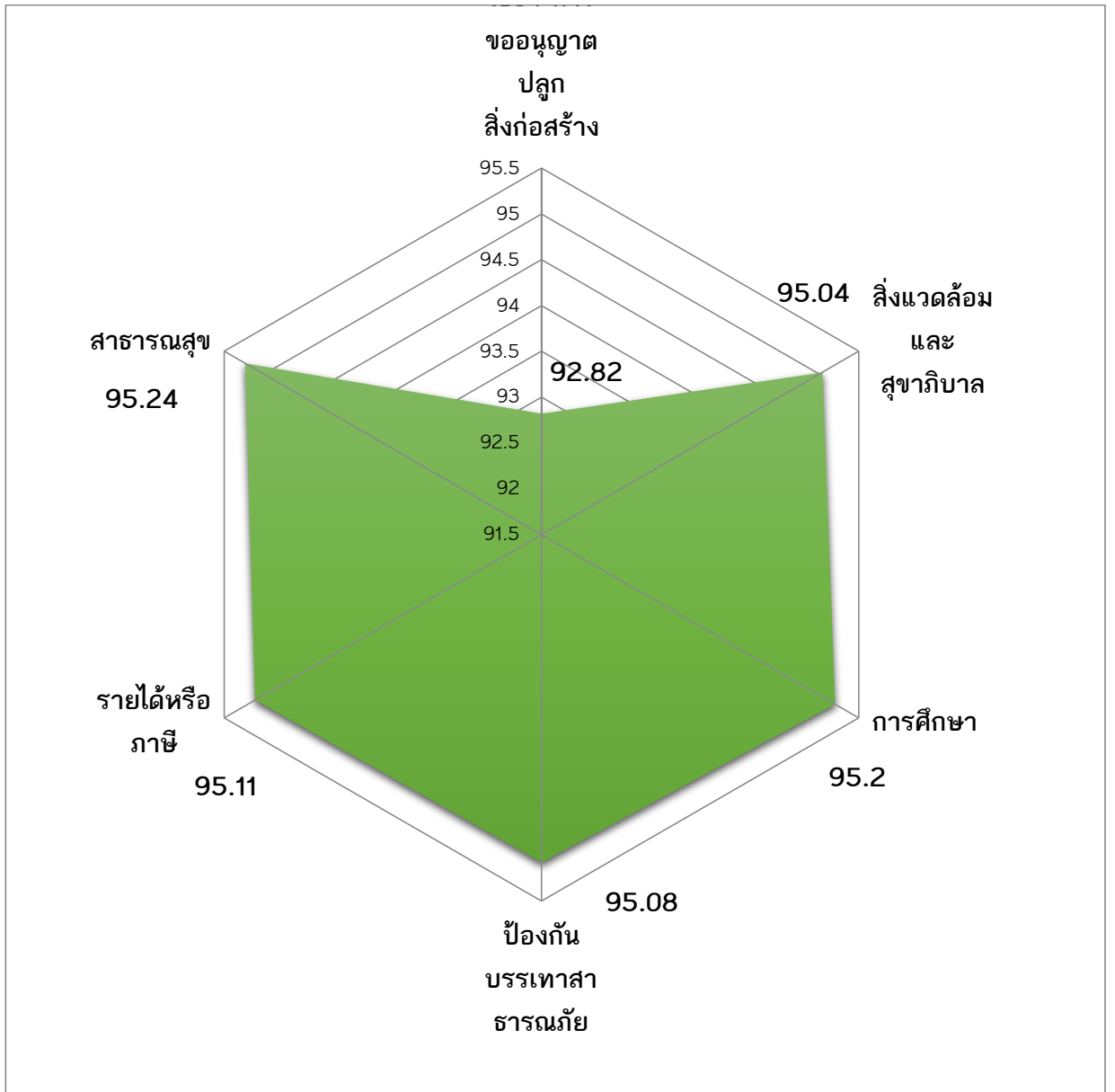
○ ผู้รับบริการมีความพึงพอใจไม่เกินร้อยละ 95 (เกณฑ์คะแนนที่ได้ คือ 9 คะแนน) มี 1 ด้าน คือ ความพึงพอใจงานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง พบว่าประชาชนผู้รับบริการมีความพึงพอใจร้อยละ 92.82 หมายถึง ผู้รับบริการพึงพอใจมาก (เกณฑ์คะแนนที่ได้ คือ 9) สรุประดับความพึงพอใจเฉลี่ยทั้ง 6 ด้าน /คะแนน และการแปลค่า

ที่	ด้านภารกิจ	ร้อยละของระดับความพึงพอใจ	คะแนน (เต็ม 10)	การแปลค่า
1	โยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง	92.82	9	พอใจมาก
2	สิ่งแวดล้อมและสุขภาพ (การจัดการขยะในชุมชน)	95.04	10	พอใจมากที่สุด
3	การศึกษา	95.20	10	พอใจมากที่สุด
4	ป้องกันบรรเทาสาธารณภัย (การป้องกันไฟฟ้าและระงับอัคคีภัย)	95.08	10	พอใจมากที่สุด
5	รายได้หรือภาษี	95.11	10	พอใจมากที่สุด
6	สาธารณสุข	95.24	10	พอใจมากที่สุด
ระดับความพึงพอใจเฉลี่ยทั้ง 6 ด้าน		94.748	9.833	พอใจมาก

แผนภาพแสดงระดับความพึงพอใจทั้ง 6 ด้าน



แผนภาพแสดงระดับความพึงพอใจทั้ง 6 ด้าน (ต่อ)



**COLA**

วิทยาลัยการปกครองท้องถิ่น มหาวิทยาลัยขอนแก่น



## คำนำ

การสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นตามตัวชี้วัดที่ 1 มิติที่ 2 มิติด้านคุณภาพการให้บริการ(ประจำปีงบประมาณ 2563) เป็นอีกช่องทางหนึ่งที่จะทำให้ฝ่ายบริหารและหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ทราบถึงผลสะท้อนกลับและระดับความพึงพอใจของประชาชนของผู้มารับบริการจากองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในด้านต่างๆ ที่สำคัญจากทั้งหมด 11 ด้าน ได้แก่

- (1) งานด้านบริการกฎหมาย
- (2) งานด้านทะเบียน
- (3) งานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง
- (4) งานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ
- (5) งานด้านการรักษาความสะอาดในที่สาธารณะ
- (6) งานด้านการศึกษา
- (7) งานด้านเทศกิจ หรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัย
- (8) งานด้านรายได้หรือภาษี
- (9) งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม
- (10)งานด้านสาธารณสุข
- (11)งานด้านอื่นๆ

ผลที่ได้จากการประเมิน สามารถนำไปพัฒนาและปรับปรุงการปฏิบัติงานอย่างต่อเนื่องและเป็นระบบ รวมทั้งใช้วัดระดับองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่มีความเป็นเลิศในการบริหารจัดการ ซึ่งสอดคล้องกับเกณฑ์การประเมินเพื่อประกวดในโครงการต่างๆ ซึ่งจะส่งผลดีโดยรวมทั้งกับหน่วยงานองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นซึ่งเป็นผู้ให้บริการ และต่อผู้รับบริการ

โครงการสำรวจและประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นตามตัวชี้วัดที่ 1 มิติที่ 2 มิติด้านคุณภาพการให้บริการ โดยวิทยาลัยการปกครองท้องถิ่น มหาวิทยาลัยขอนแก่น ประจำปีงบประมาณ 2563 ขอขอบคุณคณะผู้บริหาร ข้าราชการ พนักงาน ลูกจ้าง และเจ้าหน้าที่ รวมทั้งประชาชนผู้รับบริการที่ถูกเลือกสุ่มตัวอย่าง และทีมผู้ช่วยนักวิจัยในพื้นที่ซึ่งเป็นนักศึกษาจาก 3 คณะ ประกอบด้วย คณะรัฐศาสตร์ คณะบริหารศาสตร์ และคณะพยาบาลศาสตร์ ชั้นที่ 2-4 มหาวิทยาลัยอุบลราชธานีทุกท่านที่ให้ความช่วยเหลือในการลงพื้นที่เพื่อสำรวจและประเมินความพึงพอใจในครั้งนี้

รองศาสตราจารย์ ดร.ศิวัช ศรีโกคางกุล  
วิทยาลัยการปกครองท้องถิ่น  
ผู้ได้รับมอบอำนาจจากอธิการบดี มหาวิทยาลัยขอนแก่น



## สารบัญ

	หน้า
บทคัดย่อ.....	ก
คำนำ.....	จ
สารบัญ.....	ฉ
สารบัญตาราง.....	ซ
สารบัญภาพ.....	ณ
<b>บทที่</b>	
<b>1 บทนำ.....</b>	<b>1</b>
ความสำคัญของปัญหา.....	1
โจทย์วิจัย.....	7
วัตถุประสงค์การวิจัย.....	7
ระเบียบวิธีการวิจัย.....	8
ขอบเขตการวิจัย.....	8
ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ.....	9
สภาพทั่วไปและข้อมูลพื้นฐานขององค์การบริหารส่วนตำบลโคกจาน.....	10
<b>2 กรอบแนวคิด และการศึกษาวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....</b>	<b>20</b>
ความหมาย ความสำคัญ หลักการพื้นฐานของการปกครองท้องถิ่น.....	20
แนวคิดการบริการสาธารณะ (Public Services).....	24
การศึกษาเอกสารงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	42
กรอบแนวคิดการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการ.....	54
<b>3 ระเบียบวิธีการวิจัย.....</b>	<b>55</b>
รูปแบบการวิจัย.....	55
ขอบเขตของการวิจัย.....	55
ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง.....	57
การสร้างเครื่องมือ.....	59
การเก็บรวบรวมข้อมูล.....	59
การวิเคราะห์ข้อมูล.....	60
เกณฑ์การประเมินคุณภาพการให้บริการ.....	60



## สารบัญ (ต่อ)

บทที่	หน้า
<b>4 ผลการวิเคราะห์ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ.....</b>	<b>61</b>
ลักษณะทั่วไปของผู้รับบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลโคกจาน.....	62
ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลโคกจาน.....	67
งานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง.....	68
งานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ (การจัดการขยะในชุมชน).....	71
งานด้านการศึกษา.....	74
งานด้านป้องกันบรรเทาสาธารณภัย (การป้องกันไฟฟ้าและระงับอัคคีภัย)	77
งานด้านรายได้หรือภาษี.....	80
งานด้านสาธารณสุข.....	83
<b>5 สรุป อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ.....</b>	<b>94</b>
สรุปผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการ.....	95
อภิปรายผล.....	98
ข้อเสนอแนะ.....	100
ข้อเสนอแนะเชิงนโยบาย(policy implications).....	100
ข้อเสนอแนะเชิงวิชาการสำหรับการศึกษาครั้งต่อไป.....	101
เอกสารอ้างอิง.....	102
ภาคผนวก	
ตัวอย่างแบบสอบถาม ประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการ.....	105



## สารบัญตาราง

ตารางที่	หน้า
1.1 จำนวนประชากรองค์การบริหารส่วนตำบลโคกจาน.....	11
1.2 สถานศึกษาระดับประถมศึกษาในเขตพื้นที่องค์การบริหารส่วนตำบลโคกจาน....	11
1.3 ศูนย์อบรมเด็กก่อนเกณฑ์ ในเขตพื้นที่องค์การบริหารส่วนตำบลโคกจาน.....	12
1.4 รายรับ - รายจ่าย ขององค์การบริหารส่วนตำบลโคกจาน.....	16
1.5 รายจ่ายประจำปีงบประมาณ 2561.....	17
3.1 กิจกรรมการดำเนินงานการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการ.....	57
3.2 ประชากร(N) และกลุ่มตัวอย่าง (n).....	58
3.3 เกณฑ์การประเมินคุณภาพการให้บริการ.....	60
4.1 ข้อมูลลักษณะปัจจัยส่วนบุคคลของกลุ่มตัวอย่าง.....	65
4.2 ร้อยละของความพึงพอใจงานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง.....	69
4.3 ร้อยละของความพึงพอใจงานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ.....	72
4.4 ร้อยละของความพึงพอใจงานด้านการศึกษา.....	75
4.5 ร้อยละของความพึงพอใจงานด้านป้องกันบรรเทาสาธารณภัย.....	78
4.6 ร้อยละของความพึงพอใจงานด้านรายได้หรือภาษี.....	81
4.7 ร้อยละของความพึงพอใจงานด้านสาธารณสุข.....	84
5.1 สรุประดับความพึงพอใจเฉลี่ยทั้ง 6 ด้าน /คะแนน และการแปลค่า.....	96



## สารบัญภาพ

ภาพที่	หน้า	
1.1	เกณฑ์ตัวชี้วัดและวิธีการคิดคำนวณคะแนนสำหรับองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น....	2
1.2	การกระจายตัวขององค์การบริหารส่วนตำบล ประเภททั่วไป ที่ผ่านเข้ารอบที่ 3..	4
1.3	ทีมงานนักวิจัยลงพื้นที่แจกแบบสอบถามในเขต อบต.โคกจาน (1) .....	18
1.4	ทีมงานนักวิจัยลงพื้นที่แจกแบบสอบถามในเขต อบต.โคกจาน (2) .....	18
1.5	ทีมงานนักวิจัยลงพื้นที่แจกแบบสอบถามในเขต อบต.โคกจาน (3) .....	19
1.6	ทีมงานนักวิจัยลงพื้นที่แจกแบบสอบถามในเขต อบต.โคกจาน (4) .....	19
2.1	แสดงความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรอิสระและตัวแปรตาม.....	53
4.1	ทีมงานนักวิจัยลงพื้นที่แจกแบบสอบถามในเขต อบต.โคกจาน (1) .....	63
4.2	ทีมงานนักวิจัยลงพื้นที่แจกแบบสอบถามในเขต อบต.โคกจาน (2) .....	64
4.3	ทีมงานนักวิจัยลงพื้นที่แจกแบบสอบถามในเขต อบต.โคกจาน (3) .....	64
4.4	ทีมงานนักวิจัยลงพื้นที่แจกแบบสอบถามในเขต อบต.โคกจาน (4) .....	70
4.5	ทีมงานนักวิจัยลงพื้นที่แจกแบบสอบถามในเขต อบต.โคกจาน (5) .....	73
4.6	ทีมงานนักวิจัยลงพื้นที่แจกแบบสอบถามในเขต อบต.โคกจาน (6) .....	76
4.7	ทีมงานนักวิจัยลงพื้นที่แจกแบบสอบถามในเขต อบต.โคกจาน (7) .....	79
4.8	ทีมงานนักวิจัยลงพื้นที่แจกแบบสอบถามในเขต อบต.โคกจาน (8) .....	82
4.9	ทีมงานนักวิจัยลงพื้นที่แจกแบบสอบถามในเขต อบต.โคกจาน (9) .....	85
4.10	ทีมงานนักวิจัยลงพื้นที่แจกแบบสอบถามในเขต อบต.โคกจาน (10) .....	86
4.11	ทีมงานนักวิจัยลงพื้นที่แจกแบบสอบถามในเขต อบต.โคกจาน (11) .....	86
4.12	ทีมงานนักวิจัยลงพื้นที่แจกแบบสอบถามในเขต อบต.โคกจาน (12) .....	87
4.13	ทีมงานนักวิจัยลงพื้นที่แจกแบบสอบถามในเขต อบต.โคกจาน (13).....	87
4.14	ทีมงานนักวิจัยลงพื้นที่แจกแบบสอบถามในเขต อบต.โคกจาน (14) .....	88
4.15	ทีมงานนักวิจัยลงพื้นที่แจกแบบสอบถามในเขต อบต.โคกจาน (15) .....	88
4.16	ทีมงานนักวิจัยลงพื้นที่แจกแบบสอบถามในเขต อบต.โคกจาน (16) .....	89
4.17	ทีมงานนักวิจัยลงพื้นที่แจกแบบสอบถามในเขต อบต.โคกจาน (17) .....	89
4.18	ทีมงานนักวิจัยลงพื้นที่แจกแบบสอบถามในเขต อบต.โคกจาน (18) .....	90
4.19	ทีมงานนักวิจัยลงพื้นที่แจกแบบสอบถามในเขต อบต.โคกจาน (19) .....	90
4.20	ทีมงานนักวิจัยลงพื้นที่แจกแบบสอบถามในเขต อบต.โคกจาน (20) .....	91
4.21	ทีมงานนักวิจัยลงพื้นที่แจกแบบสอบถามในเขต อบต.โคกจาน (21) .....	91
4.22	ทีมงานนักวิจัยลงพื้นที่แจกแบบสอบถามในเขต อบต.โคกจาน (22) .....	92





## สารบัญญภาพ (ต่อ)

ภาพที่	หน้า
4.23 ทีมงานนักวิจัยลงพื้นที่แจกแบบสอบถามในเขต อบต.โคกจาน (23) .....	92
4.24 ทีมงานนักวิจัยลงพื้นที่แจกแบบสอบถามในเขต อบต.โคกจาน (24) .....	93
4.25 ทีมงานนักวิจัยลงพื้นที่แจกแบบสอบถามในเขต อบต.โคกจาน (25) .....	93
5.1 แผนภาพแสดงระดับความพึงพอใจทั้ง 6 ด้าน.....	96



# 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

รัฐต้องดำเนินการให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมีรายได้ของตนเองโดยจัดระบบภาษีหรือการจัดสรรภาษีที่เหมาะสม รวมทั้งส่งเสริมและพัฒนาการหารายได้ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ทั้งนี้ เพื่อให้สามารถดำเนินการตามวรรคหนึ่งได้อย่างเพียงพอ ในระหว่างที่ยังไม่อาจดำเนินการได้ ให้รัฐจัดสรรงบประมาณเพื่อสนับสนุนองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นไปพลางก่อน

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

การบริหารงานบุคคลขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นให้เป็นไปตามที่กฎหมายบัญญัติซึ่งต้องใช้ระบบคุณธรรมและต้องคำนึงถึงความเหมาะสมและความจำเป็นของแต่ละท้องถิ่นและองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นแต่ละรูปแบบ การจัดให้มีมาตรฐานที่สอดคล้องกันเพื่อให้สามารถพัฒนา ร่วมกันหรือการสับเปลี่ยนบุคลากรระหว่างองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นด้วยกันได้ (มาตรา 251)

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

ข้อมูลจากองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่มีการบริหารจัดการที่ดีของสำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี ประจำปีงบประมาณ 2562 ในรอบที่ 1 มีองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นส่งใบสมัครเข้าประกวดทั้งสิ้น 378 แห่ง แบ่งเป็นรางวัลประเภทดีเลิศ จำนวน 13 แห่ง รางวัลประเภทโดดเด่น จำนวน 90 แห่ง และรางวัลประเภททั่วไป จำนวน 275 แห่ง ซึ่งจากการคัดกรอง ใบสมัครของคณะที่ปรึกษาจากสถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์ มีองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่ผ่านเข้ารอบที่ 2 จำนวน 250 แห่ง โดยคณะที่ปรึกษาและนักวิจัยในพื้นที่ได้ลงพื้นที่ตรวจประเมินองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นทั้ง 250 แห่ง ตามเกณฑ์ ตัวชี้วัดและวิธีการคิดคำนวณคะแนนตามที่คณะอนุกรรมการกำหนดหลักเกณฑ์การจัดสรรเงินอุดหนุนเพื่อให้เป็นรางวัล สำหรับองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นกำหนด (ภาพที่ 1.1)

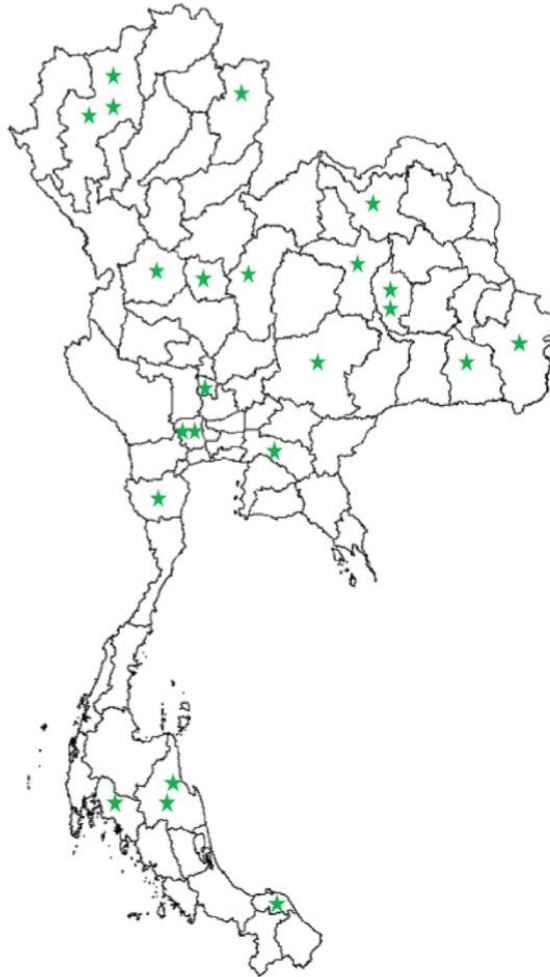
**ภาพที่ 1.1** เกณฑ์ตัวชี้วัดและวิธีการคิดคำนวณคะแนนสำหรับองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ที่มีการบริหารจัดการที่ดี ประจำปีงบประมาณ 2562



ผลการตรวจประเมินของคณะที่ปรึกษาและนักวิจัยในพื้นที่พบว่า จากคะแนนเต็ม 100 คะแนน องค์การปกครองส่วนท้องถิ่นทั้ง 250 แห่งมีค่าคะแนนเฉลี่ย 72.56 คะแนน ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 8.27 สำหรับองค์การปกครองส่วนท้องถิ่น ที่ได้คะแนนรวมสูงสุด คือ เทศบาลเมืองทุ่งสง อ.ทุ่งสง จ.นครศรีธรรมราช ในประเภทดีเลิศซึ่งได้ 92.64 คะแนน องค์การปกครองส่วนท้องถิ่นที่ได้คะแนนต่ำสุด คือ องค์การบริหารส่วนตำบลปากกระวาน อ.เมือง จ.พระนครศรีอยุธยา ในประเภททั่วไป ซึ่งได้ 47.05 คะแนน สำหรับรางวัลองค์การบริหารส่วนตำบล ประเภททั่วไป คณะอนุกรรมการกำหนดหลักเกณฑ์การจัดสรรเงินอุดหนุน เพื่อให้เป็นรางวัลสำหรับองค์การปกครองส่วนท้องถิ่นกำหนดให้ใช้ค่าคะแนน T-score เท่ากับ 56 คะแนนเป็นเกณฑ์คัดกรององค์การบริหารส่วนตำบล 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 (อัครณัฐ วงศ์ปรีดี และ ธัชเฉลิม สุทธิพงษ์ประชา, 2562: 1-2)



ภาพที่ 1.2 การกระจายตัวขององค์การบริหารส่วนตำบล ประเภททั่วไป ที่ผ่านเข้ารอบที่ 3



ด้านข้อมูลจากสถาบันพระปกเกล้า ซึ่งเป็นอีกสถาบันที่ได้ตรวจประเมินและให้รางวัลที่ชื่อว่า "รางวัลสถาบันพระปกเกล้า" เพื่อให้รางวัลสำหรับองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่มีความเป็นเลิศ โดยแยกเป็น 3 ประเภท คือ

- (1) รางวัลด้านการเสริมสร้างความโปร่งใสและการมีส่วนร่วมของประชาชน
- (2) รางวัลด้านการเสริมสร้างสันติสุขและความสมานฉันท์ และ
- (3) รางวัลด้านการเสริมสร้างเครือข่ายรัฐ เอกชน และประชาสังคม

โดยข้อมูลจากบันทึกเรื่องเด่นรางวัลพระปกเกล้า ท้องถิ่นกับบริการสาธารณะ (สถาบันพระปกเกล้า, 2560: 3-16) ในประเด็นอำนาจหน้าที่ในการจัดการบริการสาธารณะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น สรุปว่า ปัจจุบันองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมีอำนาจและหน้าที่ในการ



จัดบริการสาธารณะเพื่อประโยชน์ของประชาชนในท้องถิ่นหลากหลายประเภท 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 การดูแลรักษาที่สาธารณะประโยชน์ การดูแลโบราณสถาน และการส่งเสริมศาสนา ศิลปะ วัฒนธรรม และจารีตประเพณีท้องถิ่น เป็นต้น

และในด้านประสิทธิภาพการจัดบริการสาธารณะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น พบว่านับเป็นเวลาสองทศวรรษที่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นกลายเป็นหน่วยงานหลักในการจัดการบริการสาธารณะให้ประชาชน หากพิจารณาถึงประสิทธิภาพการดำเนินงานขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในช่วงสองปีที่ผ่านมา (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 องค์กรปกครองส่วนจังหวัด 72 แห่ง คิดเป็นร้อยละ 94.74 ขององค์กรบริหารส่วนจังหวัดทั้งหมด เทศบาลนคร 29 แห่ง คิดเป็นร้อยละ 96.67 ของเทศบาลนครทั้งหมด เทศบาลเมือง 173 แห่ง คิดเป็นร้อยละ 97.19 ของเทศบาลเมืองทั้งหมด เทศบาลตำบล 2,092 แห่ง คิดเป็นร้อยละ 93.73 ของเทศบาลตำบลทั้งหมด องค์กรบริหารส่วนตำบล 4,918 แห่ง คิดเป็นร้อยละ 92.18 ขององค์กรบริหารส่วนตำบลทั้งหมด 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



ละ 80.16 และอันดับห้า ด้านการส่งเสริมศาสนา ศิลปะ วัฒนธรรม ประเพณีท้องถิ่น มีผลการประเมินเฉลี่ยร้อยละ 79.11 ขณะที่ การบริการสาธารณะที่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นสามารถจัดบริการได้มีประสิทธิภาพน้อยที่สุดในหาลำดับแรก 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)

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

โดยเกณฑ์การประเมินประสิทธิภาพการจัดบริการสาธารณะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น รวมทั้งระดับความพึงพอใจต่อการจัดบริการสาธารณะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นถือเป็นเกณฑ์ที่คณะกรรมการกลางข้าราชการองค์การบริหารส่วนจังหวัด (ก.จ.) คณะกรรมการกลางพนักงานเทศบาล (ก.ท) และคณะกรรมการกลางพนักงานส่วนตำบล (ก.อบต.) มีมติเห็นชอบกำหนดมาตรฐานทั่วไปเกี่ยวกับหลักเกณฑ์เงื่อนไข และวิธีการกำหนดเงินประโยชน์ตอบแทนอื่นเป็นกรณีพิเศษอันมีลักษณะเป็นเงินรางวัลประจำปีสำหรับพนักงานส่วนท้องถิ่น ลูกจ้าง และพนักงานจ้างขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ซึ่งในการขอรับการประเมินเพื่อขอรับเงินรางวัลประจำปีดังกล่าว ต้องมีการดำเนินการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น



ตามตัวชี้วัดที่ 1 มิติที่ 2 มิติด้านคุณภาพการให้บริการ โดยให้สถาบันการศึกษาระดับอุดมศึกษาของรัฐที่มีการสอนในระดับปริญญาตรีขึ้นไป ที่ได้มาตรฐานและเป็นกลาง

รวมทั้ง การประเมินและสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการสาธารณะเพื่อใช้เป็นเกณฑ์ส่วนหนึ่งเพื่อชี้วัดระดับความเป็นธรรมาภิบาล ความโปร่งใส การมีส่วนร่วมและความเชื่อถือว่าไว้วางใจของประชาชน เพื่อชี้วัดระดับขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่มีความเป็นเลิศในการบริหารจัดการ ซึ่งสอดคล้องกับเกณฑ์การประเมินเพื่อประกวดในโครงการต่างๆ อาทิ โครงการรางวัลองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่มีการบริหารจัดการที่ดีของสำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี ประจำปีงบประมาณ 2562-2563 รางวัลพระปกเกล้าสำหรับองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่มีความเป็นเลิศประจำปีงบประมาณ 2560-2562 เป็นต้น

มหาวิทยาลัยขอนแก่น ซึ่งเป็นสถาบันศึกษาของรัฐที่มีองค์ความรู้ระดับประเทศ มีความโดดเด่นในภูมิภาคตะวันออกเฉียงเหนือ ได้มาตรฐานและเป็นกลาง โดยวิทยาลัยการปกครองท้องถิ่น มหาวิทยาลัยขอนแก่น ได้จัดทำบริการวิชาการให้กับหน่วยงานในพื้นที่และชุมชนท้องถิ่นในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ โดยได้จัดทำโครงการสำรวจและประเมินความพึงพอใจในการให้บริการของหน่วยงานองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ตามประกาศหลักเกณฑ์ เงื่อนไข และวิธีการกำหนดเงินประโยชน์ตอบแทนอื่นเป็นกรณีพิเศษอันมีลักษณะเป็นเงินรางวัลประจำปีสำหรับพนักงานส่วนท้องถิ่น ลูกจ้าง และพนักงานจ้างขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น พ.ศ.2563 เพื่อดำเนินการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในจังหวัดอุบลราชธานี (ประจำปีงบประมาณ 2563) และใช้เป็นเกณฑ์ส่วนหนึ่งเพื่อชี้วัดระดับมาตรฐานการให้บริการ ระดับความเป็นธรรมาภิบาล ความโปร่งใส การมีส่วนร่วมและความเชื่อถือว่าไว้วางใจของประชาชน รวมทั้งชี้วัดระดับขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่มีความเป็นเลิศในการบริหารจัดการ หรือองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่มีการบริหารจัดการที่ดี เป็นต้น

## 1.2 โจทย์วิจัย/ปัญหาวิจัย

ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลโคกจาน อำเภอตระการพืชผล จังหวัดอุบลราชธานี (ประจำปีงบประมาณ 2563) อยู่ในระดับใด กิจกรรม/โครงการด้านใดที่ประชาชนมีระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการมากที่สุด ข้อเสนอแนะอื่นๆ ด้านใดที่ประชาชนผู้รับบริการต้องการให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นดำเนินการแก้ไขโดยเร่งด่วน

## 1.3 วัตถุประสงค์การวิจัย

เพื่อดำเนินการสำรวจระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นตามตัวชี้วัดที่ 1 มิติที่ 2 มิติด้านคุณภาพการให้บริการของ ศึกษากิจกรรม/โครงการที่ประชาชนมี



ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการมากที่สุด และข้อเสนอแนะอื่นๆ ที่ประชาชนผู้รับบริการต้องการให้ฝ่ายบริหารองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นดำเนินการแก้ไขโดยเร่งด่วน

#### 1.4 ระเบียบวิธีการวิจัย

การสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลโคกจาน อำเภอตระการพืชผล จังหวัดอุบลราชธานี (ประจำปีงบประมาณ 2563) ใช้วิธีการวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research) เก็บข้อมูลโดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างที่ถูกสุ่มเลือก และใช้วิธีการวิจัยเชิงคุณภาพ (Qualitative Research) โดยรวบรวมข้อมูลจากเอกสาร (Documentary Research) ที่เกี่ยวข้อง

#### 1.5 ขอบเขตการวิจัย

การศึกษาระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มารับบริการในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลโคกจาน อ.ตระการพืชผล จ.อุบลราชธานี (ประจำปีงบประมาณ 2563) กำหนดขอบเขตในการประเมินของลักษณะงาน 6 ด้าน ได้แก่

- (1) งานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง
- (2) งานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ (การจัดการขยะในชุมชน)
- (3) งานด้านการศึกษา
- (4) งานด้านป้องกันบรรเทาสาธารณภัย (การป้องกันไฟฟ้าและระงับอัคคีภัย)
- (5) งานด้านรายได้หรือภาษี
- (6) งานด้านสาธารณสุข

โดยแต่ละกิจกรรม/โครงการ จะสำรวจใน 5 ประเด็น ประกอบด้วย

(1) ข้อมูลส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ ศาสนา อาชีพ ระดับการศึกษา รายได้ต่อเดือน การเข้าร่วมกิจกรรมที่จัดโดยองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในเขตพื้นที่ ในช่วงปีงบประมาณ 2563 และการทำแบบสำรวจและประเมินความพึงพอใจในการให้บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

(2) ด้านกระบวนการให้บริการ ขั้นตอนการให้บริการ ขั้นตอนการกรอกเอกสาร จัดลำดับการให้บริการ ป้ายแสดงขั้นตอนการขอรับบริการ ความสะดวกทันสมัย และความรวดเร็ว

(3) ด้านช่องทางการให้บริการ ได้แก่ ความหลากหลายของช่องทางในการให้บริการ ความทันสมัยของช่องทางในการให้บริการ ความสะดวกสบายของช่องทางในการให้บริการ ความพอเพียง/ทั่วถึงของช่องทางในการให้บริการ การรับรู้ช่องทางการให้บริการของประชาชน



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

(5) ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก ความสะอาด ความเหมาะสมของการจัดพื้นที่ สถานที่พักรอ น้ำดื่ม ระบบระบายอากาศ แสงสว่าง การประชาสัมพันธ์ เอกสารให้ความรู้ ระบบรักษาความปลอดภัย และห้องสุขา

## 1.6 ประโยชน์ที่ได้รับจากการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการ

ประโยชน์ที่ได้รับจากการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นตามตัวชี้วัดที่ 1 มิติที่ 2 มิติด้านคุณภาพการให้บริการที่สำคัญ ได้แก่

1) เพื่อใช้วัดระดับขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่มีความเป็นเลิศในการบริหารจัดการ ซึ่งสอดคล้องกับเกณฑ์การประเมินเพื่อประกวดในโครงการต่างๆ อาทิ โครงการรางวัลองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่มีการบริหารจัดการที่ดีของสำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรีประจำปีงบประมาณ 2562-2563 รางวัลพระปกเกล้าสำหรับองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่มีความเป็นเลิศประจำปีงบประมาณ 2560-2562 เป็นต้น

2) ผลการสำรวจสามารถนำไปใช้เป็นเกณฑ์ (Criteria) เพื่อเป็นตัวชี้วัดในการวัดระดับคุณภาพการให้บริการ และคุณภาพของบุคลากรขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นได้

3) ทราบระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นตามตัวชี้วัดที่ 1 มิติที่ 2 มิติด้านคุณภาพการให้บริการ

4) เพื่อไปเป็นข้อมูลในการพัฒนา ปรับปรุง การให้บริการตามตัวชี้วัดที่ 1 มิติที่ 2 มิติด้านคุณภาพการให้บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นให้ดียิ่งขึ้น

5) ใช้เป็นข้อมูลพื้นฐานในการนำไปใช้อ้างอิงเพื่อพัฒนาการให้บริการ เพื่อยกระดับความพึงพอใจและตอบสนองความต้องการของประชาชนให้เกิดประสิทธิภาพ ประสิทธิผลต่อไป

6) ทำให้ทราบลักษณะกิจกรรม/ โครงการที่ประชาชนมีระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการมากที่สุด และกิจกรรม/ โครงการที่ประชาชนมีระดับความพึงพอใจน้อยหรือไม่พอใจ

7) ทำให้ทราบถึงศักยภาพ สมรรถนะความสามารถในการให้บริการสาธารณะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

8) รวมทั้งปัญหาและอุปสรรคในการให้บริการองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นตามทัศนคติของประชาชนผู้รับบริการ





## 1.7 สภาพทั่วไปและข้อมูลพื้นฐานขององค์การบริหารส่วนตำบลโคกจาน

### 1.7.1 ที่ตั้งของหมู่บ้านหรือชุมชนหรือตำบล

องค์การบริหารส่วนตำบลโคกจาน ตั้งอยู่เลขที่ - หมู่ที่ 3 ถนนสะพือ-โคกจาน ตำบลโคกจาน อำเภอตระการพืชผล จังหวัดอุบลราชธานี ตั้งอยู่ทางทิศตะวันออกเฉียงใต้ของอำเภอตระการพืชผล ห่างจากอำเภอตระการพืชผล ประมาณ 10 กิโลเมตร และห่างจากจังหวัดอุบลราชธานี ประมาณ 60 กิโลเมตร มีหมู่บ้านจำนวน 12 หมู่บ้าน

เนื้อที่ทั้งหมดของตำบลโคกจาน ประมาณ 91.54 ตารางกิโลเมตร

#### อาณาเขตติดต่อ

ทิศเหนือ จรดตำบลกุศกร อำเภอตระการพืชผล

ทิศใต้ จรดตำบลตระการ ตำบลสะพือ อำเภอตระการพืชผล

ทิศตะวันออก จรดตำบลห้วยฝ้ายพัฒนา อำเภอตระการพืชผล/ตำบลนาคาย อำเภอตาลสุม

ทิศตะวันตก จรดตำบลนาพิน ตำบลสะพือ อำเภอตระการพืชผล

#### ลักษณะภูมิประเทศ

เป็นพื้นที่ราบสูงเล็กน้อย สูงจากระดับน้ำทะเล 200 -250 เมตร มีลำห้วยไหลผ่าน 10 สายหลัก ได้แก่ ห้วยไผ่ ห้วยโป่ง ห้วยฝิ้ววน ห้วยกลาง ห้วยระเว ห้วยหึ่งช้าง ห้วยปลาปาก ห้วยพ่อเฒ่า ห้วยยาง ร่องเสียว เป็นต้น

### 1.7.2 ประชากร

#### จำนวนครัวเรือนและจำนวนประชากร

องค์การบริหารส่วนตำบลโคกจาน มีจำนวน 12 หมู่บ้าน ข้อมูลจากสำนักบริหารการทะเบียน กรมการปกครอง ณ เดือน พฤษภาคม พ.ศ.2563 รายงานว่า เขตพื้นที่ขององค์การบริหารส่วนตำบลโคกจาน มีจำนวนครัวเรือนทั้งหมด 1,644 ครัวเรือน มีจำนวนประชากรทั้งหมด 5,595 คน แยกเป็น เพศชาย 2,861 คน เพศหญิง 2,734 คน แยกตามหมู่บ้าน/ชุมชน ได้ดังนี้



ตารางที่ 1.1 จำนวนประชากรองค์การบริหารส่วนตำบลโคกจาน

หมู่ที่	บ้าน	จำนวนประชากร			ครัวเรือน
		ชาย (คน)	หญิง (คน)	รวม (คน)	
1	โคกจาน	220	206	426	118
2	สร้างโอง	108	90	198	61
3	โคกจาน	227	209	436	149
4	ไร่ดง	320	329	649	219
5	โคกใหญ่	179	169	348	96
6	นาตาล	258	283	541	161
7	โคกน้อย	273	264	537	146
8	น้อย	176	148	324	92
9	โนนสว่าง	261	279	540	125
10	แอมเจริญ	464	444	908	266
11	โนนยาง	155	139	294	85
12	นาเจริญ	220	174	394	126
รวม		2,861	2,734	5,595	1,644

ที่มา : ข้อมูลจากสำนักบริหารการทะเบียน กรมการปกครอง กระทรวงมหาดไทย (ณ เดือน พฤษภาคม พ.ศ.2563)

### 1.7.3 สภาพทางสังคม

#### การศึกษา

มีสถานศึกษาระดับประถมศึกษา จำนวน 4 โรงเรียน ประกอบด้วย

ตารางที่ 1.2 สถานศึกษาระดับประถมศึกษาในเขตพื้นที่องค์การบริหารส่วนตำบลโคกจาน

ลำดับ ที่	ชื่อสถานศึกษา	จำนวนครูและ บุคลากรทางการ ศึกษา	จำนวนนักเรียน (คน)		
			ชาย	หญิง	รวม (คน)
1	โรงเรียนบ้านโคกจาน	8	28	28	56
2	โรงเรียนบ้านโคกน้อย	13	67	49	116
3	โรงเรียนบ้านโคกใหญ่	9	45	27	72
4	โรงเรียนบ้านแอมเจริญ	14	91	76	167
รวม		44	231	180	411

หมายเหตุ : ข้อมูลเดือนมิถุนายน พ.ศ. 2562 (ประจำปีการศึกษา 2562)

มีศูนย์อบรมเด็กก่อนเกณฑ์ ทั้งหมด 6 ศูนย์ ประกอบด้วย

ตารางที่ 1.3 ศูนย์อบรมเด็กก่อนเกณฑ์ ในเขตพื้นที่องค์การบริหารส่วนตำบลโคกจาน

ลำดับที่	ชื่อศูนย์อบรมเด็กก่อนเกณฑ์	จำนวนนักเรียน			จำนวนครู	หมายเหตุ
		ชาย	หญิง	รวม		
1	ศูนย์พัฒนาเด็กเล็กบ้านโนนสว่าง	4	6	10	2	จัดตั้งเอง
2	ศูนย์พัฒนาเด็กเล็กบ้านนาดาล	12	4	16	2	ถ่ายโอนจากกรมพัฒนาชุมชน
3	ศูนย์อบรมเด็กก่อนเกณฑ์วัดอภัยคีรี	6	6	12	2	ถ่ายโอนจากกรมศาสนา
4	ศูนย์อบรมเด็กก่อนเกณฑ์วัดปติฎฐาราม	17	10	27	1	ถ่ายโอนจากกรมศาสนา
5	ศูนย์อบรมเด็กก่อนเกณฑ์วัดจอมศรี	9	8	17	2	ถ่ายโอนจากกรมศาสนา
6	ศูนย์อบรมเด็กก่อนเกณฑ์วัดบ้านแอมเจริญ	10	11	21	2	ถ่ายโอนจากกรมศาสนา
รวม				103	11	

หมายเหตุ : ข้อมูลเดือนมิถุนายน พ.ศ.2562 (ประจำปีการศึกษา 2562)

### การสาธารณสุข

โรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลโคกน้อย จำนวน 1 แห่ง ตั้งอยู่บ้านโคกน้อย หมู่ที่ 7 ตำบลโคกจาน อำเภอตระการพืชผล จังหวัดอุบลราชธานี

จำนวนบุคลากรทางด้านสาธารณสุข

(1) นักวิชาการสาธารณสุขระดับชำนาญการ	จำนวน	1	คน
(2) นักวิชาการสาธารณสุข	จำนวน	1	คน
(3) พยาบาลวิชาชีพ	จำนวน	1	คน
(4) เจ้าพนักงานทันตสาธารณสุข	จำนวน	1	คน
(5) พนักงานกระทรวงสาธารณสุข	จำนวน	4	คน
(6) ลูกจ้างเหมารายคาบ	จำนวน	1	คน



(7) อาสาสมัครสาธารณสุข (อสม.) จำนวน 108 คน

#### อาสาสมัคร/ยาเสพติด

##### สถานีตำรวจภูธรโคกจาน

(1) เจ้าหน้าที่ตำรวจ	จำนวน	25	นาย
(2) สมาชิก อปพร.	จำนวน	109	นาย
(3) จำนวนอาสาสมัครและยาเสพติดในพื้นที่ตำบลโคกจาน			
ปี 2561	จำนวน	92	คดี
ปี 2562 (ถึงเดือนพฤษภาคม 2562)	จำนวน	48	คดี

#### การสังคมสงเคราะห์

(1) เบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ	จำนวน	816	คน
(2) เบี้ยยังชีพผู้พิการ	จำนวน	196	คน
(3) เงินสงเคราะห์ผู้ติดเชื้อ HIV	จำนวน	1	คน

#### 1.7.4 ระบบบริการพื้นฐาน

##### เส้นทางการคมนาคม

เส้นทางการคมนาคมติดต่อระหว่างตำบล หมู่บ้าน ดังนี้

- (1) ถนน อบจ. สะพือ- โคกจาน ระยะทางประมาณ 4 กิโลเมตร (ลาดยาง)
- (2) ทางหลวงชนบท โคกจาน-โคกจาน ระยะทางประมาณ 3 กิโลเมตร (ลาดยาง)
- (3) ทางหลวงชนบท โคกน้อย-แอมเจริญ ระยะทางประมาณ 12 กิโลเมตร (ลาดยาง)
- (4) ทางหลวงชนบท โคกน้อย-โนนยาง ระยะทางประมาณ 3 กิโลเมตร (ลูกรัง)
- (5) ทางหลวงชนบท โนนยาง-ถนนศรีเมืองใหม่ ระยะทาง 3 กิโลเมตร (ลูกรัง)
- (6) ทางหลวงชนบท แอมเจริญ - ตำบลนาคาย ระยะทาง 2.5 กิโลเมตร (ลูกรัง)
- (7) ถนนสร้างโอ่ง- ตำบลตระการ ระยะทางประมาณ 10 กิโลเมตร (ลูกรัง)
- (8) ถนนโคกน้อย - โนนสว่าง ระยะทางประมาณ 4 กิโลเมตร (ลูกรัง)
- (9) ถนนโนนสว่าง - โนนยาง ระยะทางประมาณ 2 กิโลเมตร (ลูกรัง)
- (10) ถนนโนนยาง - ไร่ดง ระยะทางประมาณ 5 กิโลเมตร (ลูกรัง)
- (11) ถนนบ้านน้อย - ตำบลห้วยฝ้ายพัฒนา ระยะทางประมาณ 8 กิโลเมตร (ลูกรัง)
- (12) ถนนสร้างโอ่ง- โคกจาน ระยะทางประมาณ 4.5 กิโลเมตร (ลูกรัง)
- (13) ทางหลวงชนบท โคกจาน - โคกน้อย ระยะทางประมาณ 3 กิโลเมตร (ลาดยาง)
- (14) ถนนนาตาล - สะพือ ระยะทางประมาณ 7 กิโลเมตร (ลูกรัง)
- (15) ถนนโนนสว่าง - ถนนศรีเมืองใหม่ ระยะทางประมาณ 2.5 กิโลเมตร (ลูกรัง)



- (16) ถนนโคกน้อย - นาตาล ระยะทางประมาณ 2 กิโลเมตร (ลูกรัง)  
 (17) ถนนไร่แดง - นาพิน ระยะทางประมาณ 3.5 กิโลเมตร (ถนนดิน)  
 (18) ถนนโนนสว่าง - นาตาล ระยะทางประมาณ 6 กิโลเมตร (ถนนดิน)  
 (19) ถนนนาเจริญ - แอมเจริญ ระยะทางประมาณ 3 กิโลเมตร (ลูกรัง)  
 (20) ถนนนาเจริญ - ดอนหมู ระยะทางประมาณ 4 กิโลเมตร (ลูกรัง)  
 (21) ถนนนาตาล - นาดอกไม้ ระยะทางประมาณ 6 กิโลเมตร (ถนนดิน)  
 (22) ถนนสายบ้านโนนยาง - ลาดสมดี ระยะทางประมาณ 3 กิโลเมตร (ลูกรัง)  
 (23) ถนนสายโนนสว่าง - ร่องน้ำขุน ระยะทางประมาณ 4 กิโลเมตร (ถนนดิน)  
 (24) ถนนสายบ้านนาตาล - บ้านดอนหมู ระยะทางประมาณ 5 กิโลเมตร (ลูกรัง)  
 (25) ถนนสายบ้านนาเจริญ - บ้านนาดอกไม้ ระยะทางประมาณ 6 กิโลเมตร (ถนนดิน)

#### การไฟฟ้า

จำนวนครัวเรือนในตำบลโคกจานมีทั้งหมด 1,607 ครัวเรือน ไฟฟ้าใช้ครอบคลุมทุกหมู่บ้าน ครัวเรือนที่ไม่มีไฟฟ้าใช้เป็นครัวเรือนที่อยู่ห่างไกลชุมชน

#### การประปา

มีระบบน้ำประปาหมู่บ้านใช้ทั้งหมด 12 หมู่บ้าน

#### การโทรคมนาคมติดต่อสื่อสาร

ที่ทำการไปรษณีย์อนุญาตเอกชน จำนวน 1 แห่ง ตั้งอยู่ที่บ้านโคกจาน ตำบลโคกจาน อำเภอตระการพืชผล จังหวัดอุบลราชธานี

#### หอกระจายข่าว

หอกระจายประจำหมู่บ้าน 12 แห่ง ครอบคลุมพื้นที่ทุกหมู่บ้าน

#### 1.7.5 ระบบเศรษฐกิจ

##### การประกอบอาชีพ

อาชีพหลัก ได้แก่ อาชีพเกษตรทำนา/ทำไร่ เลี้ยงสัตว์ อาชีพค้าขาย อาชีพรับราชการ และอาชีพรับจ้างทั่วไป

#### ประเภทการพาณิชย์ของตำบลโคกจาน

(1) โรงสีข้าว	จำนวน	70	แห่ง
(2) ปั๊มน้ำมัน	จำนวน	16	แห่ง
(3) ร้านค้า	จำนวน	64	แห่ง
(4) โรงไม้	จำนวน	1	แห่ง





(5) อุโมงค์มรดก	จำนวน	7	แห่ง
(6) ร้านกาแฟ	จำนวน	1	แห่ง
(7) รับเหมาก่อสร้าง	จำนวน	2	แห่ง
(8) โรงข้าวปุ้น	จำนวน	2	แห่ง
(9) ร้านรับซื้อของเก่า	จำนวน	2	แห่ง

รวมประเภทการพาณิชย์ของตำบลโคกจาน ทั้งหมดจำนวน 165 แห่ง

(ที่มา : ข้อมูลการจัดเก็บภาษีและค่าใบอนุญาตฯ กองคลัง อบต.โคกจาน ประจำปี พ.ศ.2562)

### 1.7.6 ศาสนา ประเพณี วัฒนธรรม

การนับถือศาสนา

ประชาชนตำบลโคกจาน นับถือศาสนา 2 ศาสนา

- (1) ศาสนาพุทธ ร้อยละ 99.78 ของจำนวนประชากร
- (2) ศาสนาคริสต์ ร้อยละ 0.22 ของจำนวนประชากร

### สถาบันและองค์กรทางศาสนา

(1) วัดจำนวน 7 แห่ง ได้แก่ วัดปติภูจฺจาราม วัดอภัยคีรี วัดจอมศรี วัดบ้านนาตาล วัดโนนสว่าง วัดใหญ่ไชยมงคล วัดบ้านโคกใหญ่

(2) สำนักสงฆ์ / วัดป่าจำนวน 10 แห่ง ได้แก่ วัดป่าแสนเมือง วัดป่าสามัคคีธรรม สำนักสงฆ์ป่าช้าบ้านนาตาล สำนักสงฆ์วัดป่าภูธร (สำนักสงฆ์วัดป่าห้วยระเว) สำนักสงฆ์วัดบ้านแอมเจริญ สำนักสงฆ์วัดเขาดิน สำนักสงฆ์วัดบ้านโนนยาง สำนักสงฆ์วัดบ้านนาเจริญ สำนักสงฆ์โนนค้อ, สำนักสงฆ์ศรัทธานิยมธรรม

- (3) โบสถ์คริสต์จำนวน 1 แห่ง ได้แก่ คริสตจักรทุ่งพระพรโคกน้อย



### 1.7.7 รายรับ - รายจ่าย ขององค์การบริหารส่วนตำบลโคกจาน

รายได้ประจำปีงบประมาณ 2562 รวมทั้งสิ้นจำนวน 34,899,772.76 บาทแยกเป็น

#### ตารางที่ 1.4 รายรับ - รายจ่าย ขององค์การบริหารส่วนตำบลโคกจาน

รายการ	จำนวนเงิน (บาท)
ภาษีบำรุงท้องที่	124,836.30
ภาษีโรงเรือนและที่ดิน	80,625
ภาษีป้าย	21,700
ภาษีสรรพสามิต	4,472,017.09
นิติกรรมที่ดิน	371,161
ภาษีมูลค่าเพิ่ม พรบ.จัดสรรรายได้ฯ	2,341,333.18
ภาษีมูลค่าเพิ่มตาม พรบ.แผนฯ	8,714,339.12
ภาษีธุรกิจเฉพาะ	76,109.13
ค่าภาคหลวงแร่	43,559.61
ค่าภาคหลวงปิโตรเลียม	34,898.91
ภาษีค่าธรรมเนียมรถยนต์หรือล้อเลื่อน	379,166.54
ภาษีจัดสรรอื่นๆ	1,134.90
ค่าปรับผู้กระทำความผิดกฎจราจร	6,817.50
ค่าใบอนุญาตประกอบกิจการที่เป็นอันตรายต่อสุขภาพ	27,800
ค่าธรรมเนียมติดประกาศ	
ค่าธรรมเนียมและค่าใช้น้ำบาดาล	510
ค่าธรรมเนียมเกี่ยวกับการควบคุมอาคาร	616
ค่าใบอนุญาตเกี่ยวกับการควบคุมอาคาร	467.50
ค่าธรรมเนียมสมัครสอบ	
ค่าธรรมเนียมเก็บขนอจุจาระหรือสิ่งปฏิกูล	2,000
ค่าธรรมเนียมเกี่ยวกับใบอนุญาตการพนัน	160
ค่าธรรมเนียมจดทะเบียนพาณิชย์	1,400
ค่าธรรมเนียมอื่นๆ	1,632.10
ค่าใบอนุญาตสุรา/สรรพสามิต	
ค่าปรับอื่นๆ	42
ค่าขายแบบแปลน	
ค่ารับรองสำเนาและถ่ายเอกสาร	1,885
ค่าเช่าอาคารหอประชุม	



ตารางที่ 1.4 รายรับ - รายจ่าย ขององค์การบริหารส่วนตำบลโคกจาน (ต่อ)

รายการ	จำนวนเงิน (บาท)
รายได้จากทรัพย์สินอื่นๆ	4,350
ดอกเบี้ยเงินฝากธนาคาร	127,441.68
เงินช่วยเหลือจากการประปา	6,320
รายได้จากสาธารณูปโภคและการพาณิชย์	7,730
รายได้จากสาธารณูปโภคอื่นๆ	25,900
เงินที่มีผู้อุทิศให้	300
เงินค่าชดเชยปฏิบัติการแพทย์ฉุกเฉิน	
รายได้เบ็ดเตล็ดอื่นๆ	386,338.20
เงินอุดหนุนทั่วไป	17,637,182
<b>รวมรายรับทั้งสิ้น</b>	<b>34,899,772.76</b>

รายจ่ายประจำปีงบประมาณ 2561 รวมทั้งสิ้น จำนวน 31,780,479.61 บาทแยกเป็น

ตารางที่ 1.5 รายจ่ายประจำปีงบประมาณ 2561

รายการ	จำนวนเงิน (บาท)
งบกลาง	8,879,290
เงินเดือน(ฝ่ายการเมือง)	2,830,320
เงินเดือน(ฝ่ายประจำ)	9,969,523.57
ค่าตอบแทน	382,530
ค่าใช้สอย	3,204,233.72
ค่าวัสดุ	1,404,650.62
ค่าสาธารณูปโภค	482,778.37
ค่าครุภัณฑ์	151,900
ค่าที่ดินและสิ่งก่อสร้าง	1,992,500
รายจ่ายอื่นๆ	25,000
เงินอุดหนุน	2,457,753.33
<b>รวมรายจ่ายทั้งสิ้น</b>	<b>31,780,479.61</b>





ภาพที่ 1.3 ทีมงานนักวิจัยลงพื้นที่แจกแบบสอบถามในเขต อบต.โคกจาน อ.ตระการพืชผล (1)



ภาพที่ 1.4 ทีมงานนักวิจัย ลงพื้นที่แจกแบบสอบถามในเขต อบต.โคกจาน อ.ตระการพืชผล (2)





ภาพที่ 1.5 ทีมงานนักวิจัย ลงพื้นที่แจกแบบสอบถามในเขต อบต.โคกจาน อ.ตระการพืชผล (3)



ภาพที่ 1.6 ทีมงานนักวิจัย ลงพื้นที่แจกแบบสอบถามในเขต อบต.โคกจาน อ.ตระการพืชผล (4)



## บทที่ 2

### กรอบแนวคิด และการศึกษาวิจัยที่เกี่ยวข้อง

การดำเนินการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นตามตัวชี้วัดที่ 1 มิติที่ 2 มิติด้านคุณภาพการให้บริการขององค์กรบริหารส่วนตำบลโคกจาน อำเภอตระการพืชผล จังหวัดอุบลราชธานี (ประจำปีงบประมาณ 2563) 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 ร็อบสัน (Robson, 1953: 547 อ้างถึงใน อุดม ทุมโฆสิต, 2551: 210-211) ได้อธิบายความหมายของการปกครองท้องถิ่นในบริบทของแนวคิดแบบอังกฤษดั้งเดิมเอาไว้ว่า

“โดยทั่วไปกล่าวได้ว่า การปกครองท้องถิ่นเป็นการปกครองที่มีแนวคิดพื้นฐานมาจากการจัดเขตพื้นที่ในการปกครอง โดยชุมชนผู้จัดการปกครองเหล่านี้ไม่มีอำนาจอธิปไตยของตนเอง แต่มีสิทธิในการจัดการปกครองโดยกฎหมายได้ให้อำนาจไว้ ชุมชนเหล่านี้มีสิทธิจัดตั้งองค์กรที่จำเป็นสำหรับจัดการภารกิจต่าง ๆ ของตัวเอง โดยนัยดังกล่าวนี้ การดำรงไว้ซึ่งอำนาจหน้าที่ในการปกครองท้องถิ่นจึงเป็นเงื่อนไขที่สำคัญและมีความจำเป็นต่อการปกครองท้องถิ่นเป็นอย่างยิ่ง อนึ่ง การปกครองท้องถิ่นต้องปลอดจากการควบคุมภายนอก เพื่อให้ชุมชนท้องถิ่น (local community) สามารถบริหารกิจการของตนเองได้อย่างอิสระ โดยความเป็นอิสระนี้ จะต้องครอบคลุมไปในทุกกิจกรรมของท้องถิ่นภายใต้เงื่อนไขแห่งกฎหมายของรัฐ และในฐานะที่ท้องถิ่นเป็นผู้ครอบครองอำนาจอธิปไตยส่วนหนึ่งของรัฐเอาไว้ ท้องถิ่นจึงต้องได้รับการดูแลคุ้มครองจากรัฐด้วย อย่างไรก็ตาม เนื่องจากเป็นไปไม่ได้ที่ประชาชนจะเข้าไปมีส่วนร่วมดำเนินกิจกรรมทางการเมืองของตนเองตลอดเวลา ดังนั้น การใช้อำนาจของประชาชนในการปกครองท้องถิ่นสามารถทำได้โดยผ่านการเลือกตั้ง และใช้มติข้างมากเป็นเครื่องมือในการตัดสินใจเรื่องราวดังกล่าวของท้องถิ่น”

เดเนียล วิท (Daniel Wit, 1967: 14-21 อ้างถึงใน ชวงศ์ ฉายะบุตร, 2539: 23-24) นิยามว่า การปกครองท้องถิ่น หมายถึง เรื่องที่รัฐบาลกลางให้อำนาจ หรือกระจายอำนาจไปให้

หน่วยการปกครองท้องถิ่น เปิดโอกาสให้ประชาชนในท้องถิ่นได้มีอำนาจในการปกครองร่วมกันทั้งหมด หรือบางส่วนในการบริหารท้องถิ่น ตามหลักการที่ว่า ถ้าอำนาจการปกครองมาจากประชาชนในท้องถิ่นแล้ว รัฐบาลของท้องถิ่นก็ย่อมเป็นรัฐบาลของประชาชนโดยประชาชนและเพื่อประชาชน ดังนั้น การบริหารการปกครองท้องถิ่นจึงจำเป็นต้องมีองค์กรของตนเอง อันเกิดจากการกระจายอำนาจของรัฐบาลกลางโดยให้องค์กรอันมิได้เป็นส่วนหนึ่งของรัฐบาลกลาง มีอำนาจในการตัดสินใจและบริหารงานภายในท้องถิ่นในเขตอำนาจของตน

แฮริส จี มอนตากู (Haris G. Montagu, 1984: 574 อ้างถึงใน ชวงศ์ ฉายะบุตร, 2539: 24) นิยามว่า การปกครองท้องถิ่น หมายถึง การปกครองซึ่งหน่วยการปกครองท้องถิ่นได้มีการเลือกตั้งโดยอิสระเพื่อเลือกผู้ที่มีหน้าที่บริหารการปกครองท้องถิ่น มีอำนาจอิสระพร้อมความรับผิดชอบซึ่งตนสามารถที่จะใช้ได้โดยปราศจากการควบคุมของหน่วยการบริหารราชการส่วนกลางหรือภูมิภาค แต่ทั้งนี้หน่วยการปกครองท้องถิ่นยังต้องอยู่ภายใต้บทบังคับว่าด้วยอำนาจสูงสุดของประเทศ ไม่ได้กลายเป็นรัฐอิสระใหม่แต่อย่างใด

เอ็ม เอ มุตตอลิบ และโมฮัมหมัด อัคบาร์ อาลี ข่าน (M.A. Muttalib and Mohd, Akbar Ali Khan, 1982: 2-19 อ้างถึงใน บุญอริ ยีหะมะ, 2550: 13-14) เสนอว่า แนวคิดที่ว่าด้วยการปกครองท้องถิ่นเกี่ยวข้องกับมิติต่าง 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 ประโยชน์ที่แตกต่างในแต่ละพื้นที่ย่อมทำให้เกิดปัญหาที่เกิดขึ้นในแต่ละพื้นที่แตกต่างกันด้วย ดังนั้น ปัญหาที่แตกต่างกันย่อมต้องแก้ไขแตกต่างกันทั้งในด้านวิธีการ แนวทางการเมือง การบริหารและกฎหมาย ด้วยเหตุนี้จึงเป็นความจำเป็นที่จะต้องมีการปกครองท้องถิ่นเกิดขึ้น





4) มิติทางกฎหมาย (Legal Dimension) องค์การปกครองส่วนท้องถิ่นนับเป็นหน่วยงานของรัฐที่ทำหน้าที่เป็นตัวแทนผลประโยชน์สาธารณะชนในพื้นที่ ทำหน้าที่เป็นส่วนหนึ่งในด้านอำนาจอธิปไตยของรัฐ มีอิสระในการดำเนินงานในระดับหนึ่ง

5) มิติทางการเมือง (Political Dimension) มิติดังกล่าวมีความสำคัญที่สุดสำหรับแนวคิดของการปกครองท้องถิ่น เพราะการปกครองท้องถิ่นมีหน่วยงานต่าง ๆ ทำหน้าที่แบ่งเบาภาระของภาครัฐในส่วนกลาง จากการส่งมอบอำนาจ หรือกระจายอำนาจแก่ท้องถิ่นในรูปแบบต่างๆ และยังเป็นส่วนประกอบที่สำคัญของการปกครองในระบบประชาธิปไตย เพราะถือว่าสังคมใดก็ตามไม่ถือว่าเป็นประชาธิปไตยอย่างแท้จริงหากปราศจากการปกครองท้องถิ่น

6) มิติทางการบริหาร (Administrative Dimension) การปกครองท้องถิ่น คือ การบริหารองค์การที่มีส่วนผสมร่วมกันของการเมือง การบริหารและเทคโนโลยี

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

การปกครองท้องถิ่นก็คือ ระบบการบริหารและจัดการกิจการสาธารณะ และทรัพยากรต่าง ๆ ของท้องถิ่นภายในรัฐหนึ่ง เป็นท้องถิ่นที่มีขอบเขตชัดเจน (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

บุชมอริ ยีหมะ (2550: 14) สรุปความหมายและสาระสำคัญของการปกครองท้องถิ่นว่า หมายถึง การปกครองของชุมชนหนึ่ง ๆ ซึ่งมีอำนาจอิสระในการปฏิบัติหน้าที่ด้านต่าง ๆ เพื่อประโยชน์ของประชาชนที่อยู่ภายในชุมชนตามขอบเขตอำนาจที่ได้รับจากรัฐบาลกลางหรือส่วนกลาง โดยจัดตั้งเป็นองค์การปกครองส่วนท้องถิ่น ซึ่งมีสถานะเป็นนิติบุคคล มีสิทธิตามกฎหมายในการตรากฎหมาย หรือระเบียบข้อบังคับต่าง ๆ ตลอดจนมีงบประมาณที่มาจากภาษีและรายได้ในรูปแบบต่าง ๆ ภายในท้องถิ่นเพื่อใช้ในการดำเนินงาน สมาชิกสภาท้องถิ่นและผู้บริหารท้องถิ่นมาจากการเลือกตั้งของประชาชน มีเจ้าหน้าที่ หรือบุคลากรในการปฏิบัติงานขององค์การปกครองส่วนท้องถิ่นเอง



อุดม ทุมโฆสิต (2551 : 222) ได้ประมวลสาระสำคัญของการปกครองท้องถิ่นตามแนวคิดแบบดั้งเดิมของนักวิชาการทั้งในและต่างประเทศ แล้วสรุปว่า การปกครองท้องถิ่น หมายถึง “การจัดการปกครองของท้องถิ่นโดยประชาชนในท้องถิ่น” การจัดการปกครองดังกล่าวกระทำโดยการเลือกคณะบุคคลเข้ามาดำเนินการจัดการปกครอง ซึ่งท้องถิ่นและชุมชนดังกล่าวอาจมีลักษณะเฉพาะที่แตกต่างกันในด้านอาณาเขต จำนวนประชากร ความเจริญมั่งคั่ง ทำให้ท้องถิ่นแต่ละแห่งมีลักษณะทางการปกครองเป็นการเฉพาะของตนเอง

โกวิท 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 ขององค์การปกครองท้องถิ่น เพื่อประโยชน์ในการบริหารตามหน้าที่และเพื่อใช้บังคับประชาชนในท้องถิ่นนั้น ๆ เช่น เทศบัญญัติ เป็นต้น

3.2) สิทธิที่จะเป็นหลักในการดำเนินการบริหารท้องถิ่น คือ อำนาจในการกำหนดงบประมาณเพื่อบริหารกิจการตามอำนาจหน้าที่ของหน่วยการปกครองท้องถิ่นนั้น ๆ

4) มีองค์กรที่จำเป็นในการบริหารและการปกครองตนเอง องค์กรที่จำเป็นของท้องถิ่นจัดแบ่งเป็นสองฝ่าย คือ องค์กรฝ่ายบริหาร และองค์กรฝ่ายนิติบัญญัติ เช่น การปกครองท้องถิ่นแบบเทศบาลจะมีคณะเทศมนตรีเป็นฝ่ายบริหาร และสภาเทศบาลเป็นฝ่ายนิติบัญญัติ หรือ กรุงเทพมหานคร จะมีผู้ว่าราชการกรุงเทพฯ เป็นฝ่ายบริหาร สภากรุงเทพฯ เป็นฝ่ายนิติบัญญัติ เป็นต้น

5) ประชาชนในท้องถิ่นมีส่วนร่วมในการปกครองท้องถิ่น จากแนวความคิดที่ว่าประชาชนในท้องถิ่นเท่านั้นที่จะรู้ปัญหาและวิธีการแก้ไขปัญหาของตนเองอย่างแท้จริง หน่วยการปกครองท้องถิ่นจึงจำเป็นต้องมีคนในท้องถิ่นมาบริหารงานเพื่อให้สมเจตนารมณ์และความต้องการ



ของชุมชนและอยู่ภายใต้การควบคุมของประชาชนในท้องถิ่น นอกจากนี้ยังเป็นการฝึกให้ประชาชนในท้องถิ่นเข้าใจในระบบและกลไกของประชาธิปไตยอย่างแท้จริงอีกด้วย

จากคำนิยามความหมายของนักวิชาการทั้งในและต่างประเทศที่ได้กล่าวมาแล้วดังกล่าวข้างต้น ผู้เขียนขอสรุปความหมายและสาระสำคัญของการปกครองท้องถิ่นว่า หมายถึง การปกครองของชุมชนท้องถิ่น (local community) ซึ่งมีอำนาจอิสระในการปฏิบัติหน้าที่ด้านต่าง ๆ เพื่อประโยชน์ของประชาชนที่อยู่ภายในชุมชนตามขอบเขตอำนาจที่ได้รับจากรัฐบาลกลางหรือส่วนกลาง โดยจัดตั้งเป็นองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ได้แก่ องค์การบริหารส่วนจังหวัด (อบจ.) เทศบาล องค์การบริหารส่วนตำบล (อบต.) หรือรูปแบบพิเศษอื่นๆ ตามลักษณะเฉพาะที่แตกต่างกันในด้านอาณาเขต จำนวนประชากร ความเจริญมั่งคั่ง หรือตามที่กฎหมายที่เกี่ยวข้องได้กำหนดรูปแบบเอาไว้ ซึ่งองค์กรปกครองท้องถิ่นดังกล่าวนี้มีสถานะเป็นนิติบุคคล มีสิทธิ อำนาจหน้าที่รวมทั้งการมีอำนาจในการตรากฎหมายหรือระเบียบข้อบังคับต่าง ๆ ตามที่กฎหมายรัฐธรรมนูญหรือกฎหมายอื่น ๆ กำหนด ตลอดจนจรรยาบรรณไม่ว่าจะได้รับการจัดเก็บภาษีอากร มีรายได้หรือเงินสนับสนุนต่างๆ เพื่อใช้ในการบริหารจัดการภายในท้องถิ่น มีองค์กร เจ้าหน้าที่ และบุคลากรที่จำเป็นในการบริหารและการปกครองตนเอง ที่สำคัญ คณะผู้บริหารและสมาชิกสภาท้องถิ่นต้องมาจากการเลือกตั้งของประชาชน และต้องเปิดโอกาสให้ประชาชนในชุมชนท้องถิ่นได้มีส่วนร่วมในการปกครองท้องถิ่น

## 2.2 แนวคิดการบริการสาธารณะ (Public Services) ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

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

### 2.2.1 ความหมายของการบริการสาธารณะ

มีผู้ให้ความหมายของการบริการสาธารณะไว้อย่างหลากหลาย กล่าวคือ

การบริการสาธารณะ หมายถึง การบริการหรือกิจกรรมที่รัฐจัดทำขึ้นเพื่อประโยชน์สาธารณะหรือเพื่อตอบสนองความต้องการของส่วนรวม โดยเป็นกิจการที่อยู่ในความอำนาจอัยการหรืออยู่ในความควบคุมของฝ่ายปกครองที่จัดทำขึ้นโดยมีวัตถุประสงค์เพื่อสนองความต้องการ

ส่วนรวมของประชาชน (อรทัย ก๊กผล, 2552: 4) อันเป็นการพัฒนาคุณภาพชีวิตที่ดีให้แก่ประชาชน และสร้างการพัฒนาทั้งด้านเศรษฐกิจและสังคมให้กับท้องถิ่น รวมถึงการพัฒนาประเทศชาติในภาพรวม โดยมีหลักการที่เป็นประเด็นสำคัญในการจัดบริการสาธารณะคือ การจัดบริการสาธารณะต้องดำเนินการเพื่อก่อให้เกิดประโยชน์แก่ส่วนรวม สามารถตอบสนองความต้องการของท้องถิ่น มีความเสมอภาค ความต่อเนื่อง และความโปร่งใสในการให้บริการ (นราธิป ศรีราม, 2557: 1-6)

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

ประยูร กาญจนดุล กล่าวว่าการบริการสาธารณะ หมายถึง “กิจการที่อยู่ในความอำนาจการหรืออยู่ในความควบคุมของฝ่ายปกครองที่จัดทำเพื่อสนองความต้องการส่วนรวมของประชาชน” (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 (วุฒิสสาร ตันไชย, 2557)

1) หลักผลประโยชน์มหาชน (Public Interest) ซึ่งสามารถแบ่งได้เป็น 2 ลักษณะ ได้แก่

(1) ประโยชน์มหาชนของรัฐ ได้แก่ ประโยชน์ที่เป็นส่วนได้ส่วนเสียโดยตรงของพลเมืองกลุ่มใหญ่ที่สุดของรัฐ เป็นความต้องการส่วนรวมของประชาชนทั่วทั้งประเทศ ที่มีลักษณะเหมือน ๆ กันและมีความสำคัญต่อความเป็นเอกภาพของรัฐ ดังนั้น จึงต้องอาศัยองค์กรกลางเป็นผู้ปฏิบัติหน้าที่ หรือหากรัฐมอบให้ท้องถิ่นดำเนินการ รัฐก็ต้องเป็นผู้ควบคุมนโยบายให้ท้องถิ่นดำเนินการตามนโยบายเพื่อผลประโยชน์ของรัฐหรือความเป็นเอกภาพของรัฐ เช่น การป้องกันประเทศ การรักษาเสถียรภาพทางเศรษฐกิจของประเทศ และความสัมพันธ์กับต่างประเทศ เป็นต้น



(2) ประโยชน์มหาชนของท้องถิ่น ได้แก่ ประโยชน์ซึ่งเป็นส่วนได้ส่วนเสียโดยตรงของพลเมืองที่อาศัยอยู่ในท้องถิ่นหนึ่งโดยเฉพาะ

2) ประสิทธิภาพในการจัดการ เป็นการพิจารณาในเรื่องของคุณภาพของบริการสาธารณะที่จัดทำขึ้น กล่าวคือ การจัดทำบริการสาธารณะอย่างหนึ่งควรจะก่อให้เกิดประโยชน์แก่ประชาชนได้มากที่สุด ทั้งนี้เนื่องจากภารกิจในการจัดบริการสาธารณะบางอย่างจำเป็นต้องใช้เทคโนโลยีระดับสูง เป็นกิจการขนาดใหญ่หรือเป็นกิจการที่จำเป็นต้องมีการประสานงานระหว่างองค์กรต่างๆ หลายหน่วยงาน แต่ภารกิจในการจัดทำบริการสาธารณะบางอย่างก็เป็นกิจการที่ไม่สลับซับซ้อน หรือมีเทคนิคง่ายๆ จึงต้องมีองค์กรที่มีความเหมาะสมทั้งทางด้านการเงิน บุคลากร และความสามารถด้านอื่นๆ ที่จะจัดทำบริการสาธารณะให้เกิดประสิทธิภาพมากที่สุด

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

4) หลักความสามารถของท้องถิ่น (Local Capability) เกิดจากพื้นฐานแนวคิดว่าการดำเนินกิจกรรมสาธารณะทั้งหมดเป็นหน้าที่ของหน่วยการปกครองท้องถิ่นในระดับล่างสุดเสมอ หน่วยการปกครองท้องถิ่นในระดับสูงขึ้นไปจะเลือกดำเนินกิจกรรมสาธารณะใดๆ ก็ต่อเมื่อท้องถิ่นระดับล่างไม่มีศักยภาพที่จะดำเนินการได้ หรือหากดำเนินการได้ก็อาจเกิดปัญหากระทบกับท้องถิ่นอื่นๆ หรือเป็นผลเสียหายต่อประเทศชาติโดยรวม

5) หลักการกำหนดระดับของหน่วยจัดบริการที่มีความรับผิดชอบสูงสุด (Optimal accountability) หน่วยจัดบริการที่มีความรับผิดชอบสูงสุดในที่นี้ หมายถึง หน่วยจัดบริการในระดับใด ๆ 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 สอดคล้องความต้องการของประชาชนได้ดียิ่งขึ้น หรือเพื่อให้เหมาะสมกับสถานการณ์และความจำเป็นที่มีความเปลี่ยนแปลงอยู่ตลอดเวลา

### 2.2.4 ประเภทของการบริการสาธารณะ

1) การกิจพื้นฐาน หมายถึง การบริการสาธารณะพื้นฐานที่สำคัญ ซึ่งทุกรัฐต้องจัดทำให้กับประชาชน ไม่สามารถละเลยได้ เนื่องจากเป็นหลักประกันความมั่นคงปลอดภัยขั้นพื้นฐาน การกิจประเภทนี้เกี่ยวข้องกับการป้องกันมิให้เกิดข้อพิพาทและการยุติข้อพิพาทที่เกิดขึ้น การดูแลความเป็นระเบียบเรียบร้อยและความปลอดภัยในชุมชนและประเทศ การรักษาความมั่นคงและปลอดภัยจากการรุกรานภายนอก เป็นต้น การบริการในลักษณะนี้ ประชาชนไม่ต้องเสียค่าบริการให้กับรัฐโดยตรง

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

จะเห็นได้ว่า การบริการสาธารณะเป็นสิ่งที่สำคัญและจำเป็นต่อคุณภาพชีวิตของประชาชนเป็นอย่างมาก แม้ว่ารัฐจะไม่สามารถจัดบริการสาธารณะให้กับประชาชนในทุกส่วนของประเทศได้เอง แต่รัฐก็สามารถมอบหมายให้ภาคส่วนอื่นเข้ามาจัดทำบริการสาธารณะต่างๆ แทนได้ ส่วนรัฐนั้นมีหน้าที่ในการควบคุมมาตรฐานการจัดทำบริการสาธารณะของหน่วยงานที่ได้รับมอบหมาย ซึ่งอาจจะทำผ่านการประเมินในรูปแบบต่างๆ



## 2.2.5 รูปแบบและประเภทการจัดบริการสาธารณะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

การก่อตั้งองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในประเทศไทยทุกรูปแบบต้องกำหนดรูปแบบวิธีการและประเภทบริการสาธารณะที่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นสามารถจัดทำได้ รัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทยพุทธศักราช 2560 หมวด 14 การปกครองส่วนท้องถิ่น กำหนดให้มีการจัดการปกครองส่วนท้องถิ่นตามหลักแห่งการปกครองตนเองตามเจตนารมณ์ของประชาชนในท้องถิ่น ทั้งนี้ ตามวิธีการและรูปแบบขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่กฎหมายบัญญัติ โดยการตั้งองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในรูปแบบใดให้คำนึงถึงเจตนารมณ์ของประชาชนในท้องถิ่นและความสามารถในการปกครองตนเองในด้านรายได้ จำนวนและความหนาแน่นของประชากร และพื้นที่ที่ต้องรับผิดชอบ ประกอบกัน

กำหนดให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมีหน้าที่และอำนาจดูแลและจัดทำบริการสาธารณะและกิจกรรมสาธารณะเพื่อประโยชน์ของประชาชนในท้องถิ่นตามหลักการพัฒนาอย่างยั่งยืน รวมทั้งส่งเสริมและสนับสนุนการจัดการศึกษาให้แก่ประชาชนในท้องถิ่น ทั้งนี้ ตามที่กฎหมายบัญญัติ การจัดทำบริการสาธารณะและกิจกรรมสาธารณะใดที่สมควรให้เป็นหน้าที่และอำนาจโดยเฉพาะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นแต่ละรูปแบบ หรือให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นเป็นหน่วยงานหลัก ในการดำเนินการใด ให้เป็นไปตามที่กฎหมายบัญญัติซึ่งต้องสอดคล้องกับรายได้ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นตามวรรคสี่ และกฎหมายดังกล่าวอย่างน้อยต้องมีบทบัญญัติเกี่ยวกับกลไกและขั้นตอนในการกระจายหน้าที่และอำนาจ ตลอดจนงบประมาณและบุคลากรที่เกี่ยวข้องกับหน้าที่และอำนาจดังกล่าวของส่วนราชการให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นด้วย

ในการจัดทำบริการสาธารณะหรือกิจกรรมสาธารณะใดที่เป็นหน้าที่และอำนาจขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ถ้าการร่วมดำเนินการกับเอกชนหรือหน่วยงานของรัฐหรือการมอบหมายให้เอกชนหรือหน่วยงานของรัฐดำเนินการ จะเป็นประโยชน์แก่ประชาชนในท้องถิ่นมากกว่าการที่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจะดำเนินการเอง องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจะร่วมหรือมอบหมายให้เอกชนหรือหน่วยงานของรัฐดำเนินการนั้นก็ได้ รัฐต้องดำเนินการให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมีรายได้ของตนเองโดยจัดระบบภาษีหรือการจัดสรรภาษีที่เหมาะสม รวมทั้งส่งเสริมและพัฒนาการหารายได้ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ทั้งนี้ เพื่อให้สามารถดำเนินการตามวรรคหนึ่งได้อย่างเพียงพอ ในระหว่างที่ยังไม่อาจดำเนินการได้ ให้รัฐจัดสรรงบประมาณเพื่อสนับสนุนองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นไปพลางก่อน

กฎหมายตามวรรคหนึ่งและกฎหมายที่เกี่ยวกับการบริหารราชการส่วนท้องถิ่น ต้องให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมีอิสระในการบริหาร การจัดทำบริการสาธารณะ การส่งเสริมและสนับสนุนการจัดการศึกษาการเงินและการคลัง และการกำกับดูแลองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นซึ่งต้องทำเพียงเท่าที่จำเป็นเพื่อการคุ้มครองประโยชน์ของประชาชนในท้องถิ่นหรือประโยชน์ของ





ประเทศเป็นส่วนรวม การป้องกันการทุจริตและการใช้จ่ายเงินอย่างมีประสิทธิภาพ โดยคำนึงถึงความเหมาะสมและความแตกต่างขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นแต่ละรูปแบบ และต้องมีบทบัญญัติเกี่ยวกับการป้องกันการขัดกันแห่งผลประโยชน์ และการป้องกันการก้าวร้าวการปฏิบัติหน้าที่ของข้าราชการส่วนท้องถิ่นด้วย (มาตรา 150)

ในการกำหนดรูปแบบและประเภทการจัดบริการสาธารณะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นไทย ต้องกำหนดอำนาจหน้าที่ผ่านกฎหมายในระดับพระราชบัญญัติใน 2 ประเภท คือ

(1) อำนาจตามพระราชบัญญัติกำหนดแผนและขั้นตอนการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น พ.ศ.2542 ซึ่งรวมถึงในแผนการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นและแผนปฏิบัติการกำหนดขั้นตอนการกระจายให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่ออกตามความในพระราชบัญญัติด้วย

(2) อำนาจตามกฎหมายจัดตั้งองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

## 2.2.6 รูปแบบบริการสาธารณะท้องถิ่นไทย

รูปแบบและวิธีการในการจัดทำบริการสาธารณะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นแต่ละประเภทในประเทศไทยทำได้ใน 5 รูปแบบ คือ (วุฒิสสาร ต้นไชย, 2559: 43-53)

### 1) การจัดทำบริการสาธารณะโดยองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นเป็นผู้ดำเนินการเอง

โดยทั่วไปการจัดบริการสาธารณะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมักเป็นผู้ดำเนินการเองโดยอาศัยทรัพยากรงบประมาณ บุคลากร และองค์ความรู้ ตามอำนาจในพระราชบัญญัติกำหนดแผนและขั้นตอนการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น พ.ศ. 2542 และตามอำนาจของกฎหมายจัดตั้งองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น (ฉบับที่ 2) พ.ศ. 2551 กำหนดให้รูปแบบการจัดทำบริการสาธารณะที่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นได้รับการถ่ายโอน “ภารกิจที่แต่ละองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นดำเนินการหรือผลิตบริการสาธารณะนั้นๆ ได้เอง โดยมีกฎหมายให้อำนาจองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นไว้แล้ว และ/หรือองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นเคยดำเนินการอยู่แล้ว โดยสามารถรับโอนได้ทันทีและขอบเขตการทำงานอยู่ในพื้นที่ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น” นอกจากนี้มีภารกิจที่รัฐยังคงดำเนินการอยู่แต่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นสามารถจะดำเนินการได้ต้อง “เป็นภารกิจให้บริการสาธารณะที่กฎหมายกำหนดให้บริการสาธารณะที่กฎหมายกำหนดให้รัฐและองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น มีอำนาจหน้าที่ในภารกิจเดียวกัน 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 หรือองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นสามารถมอบให้เอกชนดำเนินการตามอำนาจหน้าที่แทนได้ตามเงื่อนไขที่กำหนด อย่างไรก็ตาม ปัจจุบันไม่มีองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นใดมอบอำนาจให้ผู้อื่นดำเนินการแทนแต่อย่างใด

การจัดทำบริการสาธารณะโดยให้ผู้อื่นดำเนินการแทนมีข้อได้เปรียบเพราะช่วยให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นสามารถแบ่งเบาภาระการจัดการบริการสาธารณะให้ผู้อื่นดำเนินการแทน และช่วยเปิดโอกาสให้ผู้อื่นที่มีความพร้อมและเชี่ยวชาญในการจัดบริการสาธารณะบางประเภทมากกว่าองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นสามารถดำเนินการแทนได้แต่ต้องอยู่ภายใต้การกำกับดูแลขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น แต่ต้องกำกับผู้ที่ได้รับมอบให้ดำเนินการตามเงื่อนไขที่กำหนด อย่างไรก็ตาม รูปแบบนี้อาจประสบปัญหาถ้าองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นไม่มีศักยภาพในการกำกับดูแลการดำเนินงานของผู้อื่นให้เป็นไปตามมาตรฐาน หรือขาดความสามารถในการออกแบบข้อกำหนดและหลักเกณฑ์ที่เหมาะสมต่อการจัดบริการสาธารณะให้ผู้ที่ได้รับมอบหมายปฏิบัติตาม

## 3) การจัดทำบริการสาธารณะโดยการจัดตั้งสหการ (Syndicate หรือ Union)

การจัดตั้งสหการเป็นรูปแบบการจัดบริการสาธารณะประเภทหนึ่งที่มีอยู่ในกฎหมายเกี่ยวกับองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นของประเทศไทยมายาวนาน ปัจจุบันองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่สามารถจัดตั้งสหการได้ 4 ประเภท ยกเว้นองค์การบริหารส่วนตำบล คือ

(1) เทศบาล ตามพระราชบัญญัติ พ.ศ. 2496 มาตรา 58 กำหนดว่าถ้ามีกิจการอันใดอยู่ภายใต้อำนาจหน้าที่ของเทศบาลตั้งแต่สองแห่งขึ้นไปที่จะรวมกันทำเพื่อให้เกิดประโยชน์อย่างยิ่ง ก็ให้จัดเป็นองค์กรขึ้นเรียกว่าสหการ มีสภาพเป็นทบวงการเมือง และมีคณะกรรมการบริหารประกอบด้วยผู้แทนของเทศบาลเกี่ยวข้องอยู่ด้วย การจัดตั้งสหการจะกระทำการได้ก็แต่โดย





ตราเป็นพระราชกฤษฎีกา ซึ่งจะกำหนดอำนาจหน้าที่และระเบียบการดำเนินงานไว้ การยุบเลิก สหการให้เป็นพระราชกฤษฎีกาโดยกำหนดวิธีการจัดการทรัพย์สินไว้ด้วย

(2) กรุงเทพมหานคร ตามพระราชบัญญัติระเบียบการบริหารราชการ กรุงเทพมหานคร พ.ศ. 2528 มาตรา 95 กำหนดให้ถ้ากิจการได้อยู่ภายใต้อำนาจหน้าที่ของ กรุงเทพมหานคร กรุงเทพมหานครอาจดำเนินการร่วมกับส่วนราชการหน่วยงานของรัฐ รัฐวิสาหกิจ และราชการส่วนท้องถิ่นได้โดยจัดตั้งองค์การเรียกว่า สหการ มีฐานะเป็นนิติบุคคล และมีคณะกรรมการบริหารประกอบด้วยผู้แทนของกรุงเทพ ส่วนราชการ หน่วยงานของรัฐ รัฐวิสาหกิจ และราชการส่วนท้องถิ่นที่เกี่ยวข้องแล้วแต่กรณี การจัดตั้งสหการจะกระทำได้โดยตรา เป็นพระราชกฤษฎีกา ในพระราชกฤษฎีกานั้นให้กำหนดชื่อ อำนาจหน้าที่ และวิธีการดำเนินการ เมื่อจะยุบเลิกสหการให้ตราเป็นพระราชกฤษฎีกา และให้ระบุวิธีการจัดการทรัพย์สินไว้ด้วย

(3) เมืองพัทยา ตามพระราชบัญญัติระเบียบการบริหารราชการเมืองพัทยา พ.ศ. 2542 มาตรา 69 กำหนดให้เมืองพัทยาร่วมกับหน่วยงานราชการ หน่วยงานของรัฐ รัฐวิสาหกิจ หรือองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น จัดตั้งองค์กรขึ้นเรียกว่า สหการ มีฐานะเป็นนิติบุคคล เพื่อกิจการ ได้อยู่ภายใต้อำนาจหน้าที่เมืองพัทยาได้ การจัดตั้งสหการจะทำได้โดยตราเป็นพระราชกฤษฎีกา โดยระบุชื่อ อำนาจหน้าที่ และวิธีการบริการและการดำเนินงานไว้ และเมื่อจะยุบเลิกสหการให้ตรา เป็นพระราชกฤษฎีกา โดยระบุวิธีการจัดการทรัพย์สินไว้ด้วย

(4) องค์การบริหารส่วนจังหวัด กำหนดให้พระราชบัญญัติกำหนดแผนและขั้นตอน การกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น พ.ศ. 2542 ตามมาตรา 17 กำหนดให้ “ทำ กิจการไม่ว่าจะดำเนินการเองหรือร่วมกับบุคคลอื่นหรือการสหการ”

นอกจากนี้ แผนการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น (ฉบับที่ 2 ) พ.ศ. 2551 กำหนดให้ภารกิจที่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นร่วมกับองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นอื่นๆ ใน ลักษณะการร่วมมือหรือรูปแบบสหการเป็นภารกิจซึ่งต้องอาศัยความร่วมมือจากองค์กรอื่นเพื่อให้ บรรลุเป้าหมายและเกิดประโยชน์สูงสุด โดยมีผลกระทบต่อประชาชนไม่เฉพาะในเขตพื้นที่ใดพื้นที่ หนึ่งโดยเฉพาะแต่มีผลกระทบต่อประชาชนในองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นอื่นด้วย หรือมีความ จำเป็นต้องลงทุนจำนวนมาก และไม่คุ้มค่าหากต่างฝ่ายต่างดำเนินการเอง อย่างไรก็ตาม ปัจจุบัน ไม่มีองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นใดที่ร่วมกันจัดตั้งสหการแต่อย่างใด

การจัดทำบริการสาธารณะโดยการจัดตั้งสหการมีข้อได้เปรียบสำหรับการจัดบริการ สาธารณะในอาณาบริเวณที่อยู่นอกเหนือเขตพื้นที่ตามกฎหมายขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ตั้งแต่ 1 แห่งขึ้นไป เนื่องจากบริการสาธารณะบางประเภทต้องอาศัยความร่วมมือกับองค์กร ปกครองส่วนท้องถิ่นจำนวนมากในการบริการ เช่น การจัดการพื้นที่ทางธรรมชาติ การจัดการ ระบบการคมนาคม ฯลฯ นอกจากนี้ รูปแบบสหการมีข้อได้เปรียบในการช่วยให้การจัดบริการ สาธารณะเกิดการประหยัดต้นทุนจากขนาด (Economic of Scale) เพราะการที่องค์กรปกครอง



ส่วนท้องถิ่นมากกว่า 1 แห่งร่วมกันจัดบริการจะช่วยให้เกิดการประหยัดและความคุ้มค่ามากขึ้น อีกทั้งยังช่วยให้เกิดการระดมทุนร่วมกันจากองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นเพื่อจัดบริการสาธารณะที่ต้องใช้งบประมาณจำนวนมาก เช่น การจัดบริการรถดับเพลิงร่วมกัน หรือการจัดรถขนส่งประจำทางร่วมกันอาจอาศัยความร่วมมือกันระหว่างพื้นที่ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมากกว่า 1 แห่ง เพื่อให้การใช้รถดับเพลิงเกิดความคุ้มค่าหรือเพื่อให้การเดินทางมีเส้นทางในการเดินทางที่ครอบคลุมมากขึ้น อีกทั้งสามารถระดมทุนจากองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นเพื่อจัดซื้อและอำนวยความสะดวกให้เกิดการใช้รถดับเพลิงและการเดินทางได้มากขึ้นมากกว่าการให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นเพียงแห่งเดียวดำเนินการ

#### 4) การจัดทำบริการสาธารณะโดยการว่าจ้าง (Out Sourcing)

ที่ผ่านมาได้มีการเปิดโอกาสให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นสามารถใช้วิธีการว่าจ้างให้บุคคลภายนอกเข้ามาจัดบริการสาธารณะ โดยระเบียบกระทรวงมหาดไทย ว่าด้วยการพัสดุของหน่วยการบริหารราชการส่วนท้องถิ่น พ.ศ.2535 กำหนดให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นสามารถจัดทำบริการสาธารณะโดยอาศัยการว่าจ้างได้ตามข้อ 5 ของระเบียบที่กำหนดให้ “การจ้าง” หมายความว่ารวมถึงการจ้างทำของและการรับขน ตามประมวลกฎหมายแพ่งและพาณิชย์ และการจ้างเหมาบริการแต่ไม่รวมถึงการจ้างลูกจ้างของหน่วยการบริหารราชการส่วนท้องถิ่นการรับขนในการเดินทางไปราชการตามระเบียบว่าด้วยค่าใช้จ่ายในการเดินทางไปราชการของเจ้าหน้าที่ท้องถิ่น การจ้างที่ปรึกษาการจ้างออกแบบและควบคุมงาน และการจ้างแรงงานตามประมวลกฎหมายแพ่งและพาณิชย์ ตัวอย่างเช่น มท.0313.4/ว 1452 การเบิกจ่ายเงินค่าจ้างเหมาบริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น กระทรวงมหาดไทยเปิดโอกาสให้เทศบาล สุขาภิบาล และเมืองพัทยา เบิกจ่ายค่าจ้างเหมา เอกชนที่เกี่ยวข้องกับบริการสาธารณะทั้ง 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 กำหนดให้ภารกิจที่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นดำเนินการแต่องค์กรปกครองส่วน



ท้องถิ่นอาจซื้อบริการจากเอกชน หน่วยงานของรัฐ หรือองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ต้องเป็นภารกิจที่ต้องใช้เทคนิค ทักษะ วิชาการ ความรู้ความชำนาญและความเชี่ยวชาญเฉพาะด้าน ซึ่งองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นไม่สามารถดำเนินการเองหรือดำเนินการเองแล้วไม่มีประสิทธิภาพ หรือไม่คุ้มทุน 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)

จากการสำรวจของวุฒิสภา ต้นไชย 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 งานวิจัยของวุฒิสภา ต้นไชยและคณะ (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 การจัดการสถานีนขนส่งทางบกและทางน้ำ 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 ประสิทธิภาพการจัดบริการสาธารณะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

ในด้านประสิทธิภาพการจัดบริการสาธารณะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น พบว่า นับเป็นเวลาสองทศวรรษที่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นกลายเป็นหน่วยงานหลักในการจัดการบริการสาธารณะให้ประชาชน หากพิจารณาถึงประสิทธิภาพการดำเนินงานขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในช่วงสองปีที่ผ่านมา (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 องค์กรปกครองส่วนจังหวัด 72 แห่ง คิดเป็นร้อยละ 94.74 ขององค์กรบริหารส่วนจังหวัดทั้งหมด เทศบาลนคร 29 แห่ง คิดเป็นร้อยละ 96.67 ของเทศบาลนครทั้งหมด เทศบาลเมือง 173 แห่ง คิดเป็นร้อยละ 97.19 ของเทศบาลเมืองทั้งหมด เทศบาลตำบล 2,092 แห่ง คิดเป็นร้อยละ 93.73 ของเทศบาลตำบลทั้งหมด องค์กรการบริหารส่วนตำบล 4,918 แห่ง คิดเป็นร้อยละ 92.18 ขององค์กรบริหารส่วนตำบลทั้งหมด และเมืองพัทยา 1 แห่ง



นอกจากนี้ ในช่วงสองปีที่ผ่านมา (ปีงบประมาณ 2558 – 2559) องค์การปกครองส่วนท้องถิ่นโดยภาพรวมทั้งประเทศสามารถจัดบริการสาธารณะได้อย่างมีประสิทธิภาพในระดับดี หรือ มีผลการประเมินเฉลี่ยของทั้งสองปี คิดเป็นร้อยละ 73.76 โดยในปี 2559 องค์การปกครองส่วนท้องถิ่นสามารถจัดบริการสาธารณะได้มีประสิทธิภาพดีขึ้นกว่าปี 2558

ในช่วงสองปีที่ผ่านมา (ปีงบประมาณ 2558-2559) การบริการสาธารณะที่องค์การปกครองส่วนท้องถิ่นสามารถจัดบริการได้มีประสิทธิภาพมากที่สุดในห้าลำดับแรก 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 การบริการสาธารณะที่องค์การปกครองส่วนท้องถิ่นสามารถจัดบริการได้มีประสิทธิภาพน้อยที่สุดในห้าลำดับแรก 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 การบริการสาธารณะด้านไฟฟ้าสาธารณะเป็นประเภทการบริการสาธารณะที่องค์การปกครองส่วนท้องถิ่นสามารถจัดบริการได้มีประสิทธิภาพในระดับดีเด่น ขณะที่ ในงบประมาณ 2558 การบริการสาธารณะด้านการส่งเสริมการท่องเที่ยวเป็นประเภทการบริการสาธารณะที่องค์การปกครองส่วนท้องถิ่นสามารถจัดบริการได้มีประสิทธิภาพต่ำกว่าเกณฑ์มาตรฐานขั้นต่ำหรือควรปรับปรุง และในงบประมาณ 2559 การบริการสาธารณะด้านถนน ทางเดิน และทางเท้าเป็นประเภทการบริการสาธารณะที่องค์การปกครองส่วนท้องถิ่นสามารถจัดบริการได้มีประสิทธิภาพต่ำกว่าเกณฑ์มาตรฐานขั้นต่ำหรือควรปรับปรุง

### 2.2.9 ความพึงพอใจต่อการจัดบริการสาธารณะขององค์การปกครองส่วนท้องถิ่น

ด้านความพึงพอใจต่อการจัดบริการสาธารณะขององค์การปกครองส่วนท้องถิ่น ผลการประเมินประสิทธิภาพการจัดบริการสาธารณะขององค์การปกครองส่วนท้องถิ่นโดยภาพรวมทั้งประเทศในช่วงสองปี คือ ปีงบประมาณ 2558 และ 2559 อยู่ระดับดี และมีความสอดคล้องกับระดับความพึงพอใจของประชาชนผู้ได้รับบริการ โดยในช่วงห้าปีที่ผ่านมาตั้งแต่ พ.ศ.2555 – 2559 ประชาชนมีความพึงพอใจต่อบริการขององค์การปกครองส่วนท้องถิ่นในระดับสูง โดยเฉพาะ

ในปี พ.ศ. 2557-2559 มีความพึงพอใจในระดับสูงถึงร้อยละ 91.6 และ 92.2 และ 92.1 ตามลำดับ

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

สำหรับบริการสาธารณะของรัฐและองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่ประชาชนพึงพอใจน้อยที่สุดในหาลำดับแรก ได้แก่ อันดับแรก อินเทอร์เน็ตชุมชน ค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจร้อยละ 38.05 อันดับสอง การฝึกอาชีพ ค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจร้อยละ 54.15 อันดับสาม ระบบขนส่งมวลชน (รถประจำทาง) ค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจร้อยละ 57.65 อันดับสี่ การจัดการน้ำเสีย ค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจร้อยละ 62.6 และอันดับห้า สิ่งแวดล้อมในชุมชน (ป่า/น้ำ) ค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจร้อยละ 66.55 (สถาบันพระปกเกล้า, 2560: 3-16)

ข้อมูลจากบันทึกเรื่องเด่นรางวัลพระปกเกล้า "ท้องถิ่น : ทบทวน ทำทนาย เพื่อการจัดบริการสาธารณะ" โดยสถาบันพระปกเกล้า (2561: 3-23) สรุปว่า องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นสามารถจัดบริการสาธารณะให้แก่ประชาชนอย่างมีประสิทธิภาพในระดับดี ซึ่งมีความสอดคล้องกับความพึงพอใจของประชาชนที่เคยได้รับบริการจากองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น เมื่อสำรวจประชาชนที่เคยติดต่อหรือขอใช้บริการจากองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น พบว่า มีประชาชนเพียงร้อยละ 39.5 ที่เคยติดต่อหรือขอใช้บริการ แต่ประชาชนกลุ่มนี้เกือบทั้งหมด หรือร้อยละ 93.1 มีความพึงพอใจต่อบริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น และหากดูสถิติในช่วงหกปีที่ผ่านมา (พ.ศ. 2555 - 2560) พบว่า ตั้งแต่ปี พ.ศ. 2557 เป็นต้นมา ประชาชนที่พึงพอใจต่อบริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมีจำนวนมากกว่ ร้อยละ 90 ของผู้ที่เคยติดต่อหรือขอใช้บริการทั้งหมด และมีจำนวนเพิ่มขึ้นอย่างต่อเนื่อง คิดเป็นร้อยละ 91.6, 92.2, 92.1 และ 93.1 ตามลำดับ

### บริการสาธารณะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่ประชาชนพอใจ

ในปี พ.ศ. 2560 บริการสาธารณะของรัฐและองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่ประชาชนพึงพอใจมากที่สุดในการหาลำดับแรก 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 บริการสาธารณะของรัฐและองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่ประชาชนพึงพอใจน้อยที่สุดในห้าลำดับแรก ได้แก่ อันดับแรก อินเทอร์เน็ตชุมชน 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 อินเทอร์เน็ตชุมชน 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

แม้ว่าปัจจุบันองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นสามารถจัดบริการสาธารณะได้มีประสิทธิภาพในระดับดีและประชาชนมีความพึงพอใจต่อการบริการสาธารณะที่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจัดให้ในระดับสูงดังที่กล่าวข้างต้น แต่จากวันนี้เป็นต้นไปองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นต้องดำเนินการภายใต้สถานการณ์ใหม่ๆ ซึ่งเป็นผลมาจากการเปลี่ยนแปลงของสถานการณ์ต่างๆ ในระดับโลกและประเทศ ทั้งนี้ แผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ ฉบับที่ 12 (พ.ศ. 2560 - 2564) ระบุสถานการณ์และแนวโน้มที่จะเกิดขึ้นทั้งในระดับโลกและระดับประเทศ ดังนี้

สถานการณ์และแนวโน้มระดับโลก ประกอบด้วย 5 เรื่องได้แก่

1) สถานการณ์แนวโน้มเศรษฐกิจโลก มีตลาดเกิดใหม่ที่มีบทบาทสูงขึ้น ตลาดการเงินโลก เข้าสู่สถานการณ์ไร้พรมแดน ซึ่งเป็นผลจากเทคโนโลยีและนวัตกรรมทางการเงินที่มีความก้าวหน้าอย่างรวดเร็ว ทำให้มีการพัฒนาเครื่องมือทางการเงินใหม่ๆ รวมทั้งมีการรวมกลุ่มทางเศรษฐกิจที่

หลากหลายส่งผลต่อการเปิดเสรีทางด้านการค้ามากขึ้น ซึ่งจะเปิดโอกาสที่สำคัญของการพัฒนาประเทศไทย

2) การวิจัยและด้านการพัฒนาด้านวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยีอย่างก้าวกระโดด เป็นกุญแจสำคัญต่อการพัฒนาเศรษฐกิจ สังคม สิ่งแวดล้อม และเปลี่ยนวิถีการดำรงชีวิตของคน ทำให้เกิดสาขาอุตสาหกรรมและบริการใหม่ๆ ที่ผสมผสานการใช้เทคโนโลยีสมัยใหม่หลากหลายสาขามนุษย์จะสามารถเข้าถึงข้อมูลและองค์ความรู้ได้อย่างไรขีดจำกัด มีการแข่งขันแรงงานที่มีทักษะด้านเทคโนโลยีและมีทักษะหลายด้านในตลาดแรงงาน ขณะเดียวกันเกิดความเหลื่อมล้ำในมิติต่างๆ เช่นความเหลื่อมล้ำในการเข้าถึงเทคโนโลยี เป็นต้น

3) สถานการณ์และแนวโน้มสังคมโลก การเข้าสู่สังคมสูงวัยของโลกส่งผลต่อเศรษฐกิจและรูปแบบการดำเนินชีวิต โดยเฉพาะกลุ่มผู้สูงอายุในประเทศที่พัฒนาแล้วเป็นกลุ่มสำคัญที่ทำให้มีการบริโภคสินค้าและบริการเพิ่มขึ้น แต่อาจก่อให้เกิดการแข่งขันประชากรวัยแรงงาน 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 เพื่อผลประโยชน์และการแข่งขันทรัพยากร นอกจากนี้ การก่อการร้าย อาชญากรรมข้ามชาติ และอาชญากรรมทางไซเบอร์จะทวีความรุนแรงและวิธีการที่ซับซ้อนมากขึ้น

สถานการณ์และแนวโน้มระดับประเทศ ประด้วย 8 เรื่องได้แก่

1) สถานการณ์และแนวโน้มเศรษฐกิจไทย เศรษฐกิจไทยในช่วงปี พ.ศ. 2504 – 2558 ขยายตัวเฉลี่ยร้อยละ 6.1 สูงเป็นอันดับที่ 22 ของโลก ส่งผลให้รายได้ต่อหัวของประชาชนเพิ่มขึ้นสามารถขยับฐานะการพัฒนาระดับประเทศเป็นประเทศรายได้ปานกลางตอนบนในปี พ.ศ. 2553 โครงสร้างเศรษฐกิจเปลี่ยนผ่านจากภาคเกษตรไปสู่ภาคอุตสาหกรรมและบริการมากขึ้น ภาคการผลิตมีการสั่งสมองค์ความรู้และปรับเปลี่ยนเทคโนโลยีการผลิตอย่างต่อเนื่อง ประเทศไทยยังคงมี



ความหลากหลายของฐานการผลิตที่มีความแข็งแกร่งในระดับโลก อันดับความสามารถในการแข่งขันโดยรวมมีแนวโน้มปรับตัวดีขึ้น เศรษฐกิจไทยกลับเข้าสู่เสถียรภาพและอยู่ในเกณฑ์แข็งแกร่ง โดยเฉพาะเมื่อเทียบกับประเทศที่มีระดับการพัฒนาใกล้เคียงกัน อย่างไรก็ตาม ในช่วง 8 ปี ที่ผ่านมา เศรษฐกิจไทยขยายตัวในอัตราการขยายตัวที่ต่ำกว่าศักยภาพของระบบเศรษฐกิจการส่งออกของประเทศไทยปรับตัวลดลงทั้งในด้านการส่งออกสินค้าเกษตรและอุตสาหกรรม มีสาเหตุจากจุดอ่อนที่สำคัญๆ ทั้งด้านปัญหาเชิงโครงสร้าง เงื่อนไขในระบบเศรษฐกิจโลก และปัจจัยทางด้านการดำเนินนโยบายและการบริหารจัดการเศรษฐกิจ

2) การพัฒนาวิทยาศาสตร์เทคโนโลยี วิจัย และนวัตกรรม อยู่ในลำดับต่ำและการบริหารจัดการงานวิจัยการบูรณาการให้มีเอกภาพตั้งแต่ระดับนโยบาย การสนับสนุนทุนวิจัยและหน่วยวิจัยหลักทำให้ทิศทางการพัฒนาวิทยาศาสตร์ เทคโนโลยี วิจัยพัฒนาและนวัตกรรมของประเทศไม่ชัดเจนมีความซ้ำซ้อน และยังมีข้อจำกัดการตอบโจทยการพัฒนาประเทศ เป็นผลให้การพัฒนาเทคโนโลยีและนวัตกรรมของประเทศล่าช้าไม่ทันต่อการพัฒนาเทคโนโลยีของโลก ตลอดจนมีการนำผลงานวิจัยไปใช้ประโยชน์ในเชิงพาณิชย์ในระดับต่ำ

3) สถานการณ์และแนวโน้มของสังคมไทย โครงสร้างประชากรไทยเปลี่ยนแปลงเข้าสู่สังคมสูงวัยอย่างสมบูรณ์เมื่อสิ้นสุดแผนพัฒนาฯ ฉบับที่ 12 โดยปี พ.ศ.2557 ประชากรวัยแรงงานจะมีจำนวนสูงสุดและเริ่มลดลงอย่างต่อเนื่อง คุณภาพคนไทยทุกกลุ่มวัยยังมีปัญหาคุณภาพการศึกษาและการเรียนรู้ของคนไทยยังอยู่ในระดับค่อนข้างต่ำ ขณะที่คนไทยมีแนวโน้มเป็นโรคไม่ติดต่อมากขึ้น ซึ่งเป็นสาเหตุหลังของการเสียชีวิต รวมถึงปัญหาด้านสุขภาพในวัยผู้สูงอายุจะส่งผลกระทบต่อภาระค่าใช้จ่ายภาครัฐ นอกจากนี้ คนไทยส่วนใหญ่ยังมีปัญหาด้านคุณธรรมจริยธรรม และไม่ตระหนักถึงความสำคัญของระเบียบวินัย ความซื่อสัตย์ และมีจิตสาธารณะ

4) สถานการณ์ด้านทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม ฐานทรัพยากรธรรมชาติลดลงและเสื่อมโทรมเนื่องจากการใช้ประโยชน์เกินศักยภาพในการฟื้นตัวของระบบนิเวศ การบริหารจัดการทรัพยากรน้ำยังขาดกระบวนการมีส่วนร่วมและการวิเคราะห์ประเมินผลกระทบด้านสิ่งแวดล้อม สังคม และเศรษฐกิจก่อนดำเนินการอย่างเป็นระบบ ขณะเดียวกันการเข้าถึงและการจัดสรรการใช้ประโยชน์ ทรัพยากรธรรมชาติยังไม่เป็นธรรม ก่อให้เกิดปัญหาความเหลื่อมล้ำ ความขัดแย้ง และข้อพิพาทในระดับพื้นที่ ระหว่างภาครัฐ ภาคเอกชน และชุมชน นอกจากนี้ยังมีปัญหามลพิษที่ส่งผลกระทบต่อคุณภาพชีวิตของประชาชนและต้นทุนทางเศรษฐกิจ และก่อให้เกิดรูปแบบการผลิตและการบริโภคที่ยั่งยืน

5) การเจริญเติบโตของภาคเมือง และพื้นที่เศรษฐกิจ กิจกรรมทางเศรษฐกิจกระจุกตัวในกรุงเทพมหานครและภาคกลางทำให้เกิดปัญหาช่องว่างการกระจายรายได้ระหว่างภาค รวมถึงกลไกการพัฒนาจังหวัดและกลุ่มจังหวัดยังไม่สามารถเชื่อมโยงการทำงานของหน่วยงานที่เกี่ยวข้องได้ ขณะที่การขยายตัวของเมืองในภาคต่างๆ ของประเทศที่เกิดขึ้นอย่างรวดเร็วทำให้การพัฒนา



โครงสร้างพื้นฐานที่จำเป็นไม่สามารถรองรับการขยายตัวของเมืองได้อย่างเพียงพอ นอกจากนี้การพัฒนาพื้นที่เศรษฐกิจหลักของประเทศมีแนวโน้มการขยายตัวของกิจกรรมทางเศรษฐกิจในระดับสูงส่งผลกระทบต่อความยั่งยืนและสมดุลของการพัฒนาพื้นที่

6) ความมั่นคงภายในประเทศ สถาบันหลักของชาติได้รับผลกระทบจากความขัดแย้งที่มีรากฐานของปัญหาจากความเห็นต่างทางความคิดและความเหลื่อมล้ำทางเศรษฐกิจและสังคม 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

จากการดำเนินงานด้านการบริการสาธารณะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่ผ่านมา ยังประสบกับปัญหาต่างๆมากมายที่ทำให้้องค์การปกครองส่วนท้องถิ่นไม่สามารถให้บริการสาธารณะได้อย่างมีประสิทธิภาพและเป็นไปตามหลักการของการจัดบริการสาธารณะ โดยทั้งนี้สามารถแบ่งปัญหาของการจัดบริการสาธารณะออกได้เป็น 2 ระดับ คือ

ปัญหาการจัดบริการสาธารณสุขขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในระดับมหภาคจากปัญหาความสัมพันธ์ระหว่างองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นกับหน่วยงานของรัฐในส่วนกลางและส่วนภูมิภาค ในเชิงอำนาจการบริหารจัดการกิจการสาธารณสุขที่ยังไม่ได้รับอิสระที่แท้จริงในการตัดสินใจดำเนินนโยบายสาธารณสุขภายในท้องถิ่นด้วยข้อจำกัดทางกฎหมายและงบประมาณในการดำเนินการ รวมทั้งปัญหาในเชิงโครงสร้างของระบบการบริหารราชการในการจัดบริการสาธารณสุขที่ยังเน้นการรวมศูนย์อำนาจ ขาดความชัดเจน มีความซับซ้อน สายการบังคับบัญชายาว และมีโครงสร้างการบริหารที่ไม่สอดคล้องกับบริบทของแต่ละท้องถิ่น (รศคนธ รัตยเสริมพงศ์, 2557) ซึ่งสาเหตุหลักของปัญหาเกิดขึ้นจากการเปลี่ยนแปลงนโยบายด้านการกระจายอำนาจตามบริบททางการเมืองของแต่ละรัฐบาลตั้งแต่ปี พ.ศ. 2540 ถึงปัจจุบัน ที่ทำให้การขับเคลื่อนนโยบายกระจายอำนาจขาดความชัดเจน ไม่มีความต่อเนื่อง และมีความสับสนในการปฏิบัติงานของส่วนราชการที่เกี่ยวข้องในกระบวนการขับเคลื่อนนโยบายกระจายอำนาจที่ต่างตีความหมายและกำหนดขอบเขตในการกระจายอำนาจที่แตกต่างกันไปในแต่ละยุค จนทำให้การปฏิบัติงานขาดเอกภาพและขัดแย้งกันเอง ในภาพรวมซึ่งส่งผลต่อการส่งเสริมให้เกิดการกระจายอำนาจลงสู่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นอย่างแท้จริง (วิระศักดิ์ เครือเทพ และคณะ, 2558: 39-44) ดังนั้นแนวทางในการแก้ปัญหาจึงควรมีการปรับปรุงให้นโยบายในการกระจายอำนาจของรัฐให้มีความชัดเจน ต่อเนื่อง ทั้งในส่วนของทิศทางนโยบายการกระจายอำนาจของรัฐบาลและแนวทางการปฏิบัติงานของส่วนราชการที่เกี่ยวข้อง เพื่อให้การขับเคลื่อนกระบวนการกระจายอำนาจสู่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ

ปัญหาการจัดบริการสาธารณสุขขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในระดับจุลภาค ที่การจัดบริการสาธารณสุขยังไม่สอดคล้องกับปัญหาและความต้องการของประชาชน รวมทั้งไม่สอดคล้องกับสภาพแวดล้อมของท้องถิ่น นอกจากนี้การบริการสาธารณสุขยังมีลักษณะที่ไม่เหมาะสม อันเป็นผลจากการให้บริการสาธารณสุขที่ไม่ครบถ้วนทุกด้านและทั่วถึงประชาชนทุกกลุ่ม เช่นอาจเน้นประโยชน์ของบุคคลบางกลุ่มและละเลยประโยชน์ของประชาชนบางกลุ่ม ขาดการลำดับความสำคัญในการจัดบริการสาธารณสุขที่ควรมีการเตรียมการล่วงหน้าหรือควรมีการพิจารณาถึงความจำเป็นเร่งด่วน ทำให้การจัดบริการสาธารณสุขขาดคุณภาพ ขาดความชัดเจน ขาดความเป็นธรรมและไม่เหมาะสมกับสภาพความเป็นจริงของท้องถิ่น ซึ่งแนวทางในการแก้ไขปัญหาที่สำคัญคือ การเปิดโอกาสให้ประชาชนในท้องถิ่นได้เข้ามามีส่วนร่วมทั้งในการเสนอแนะนโยบาย การมีส่วนร่วมในการดำเนินงาน และการตรวจสอบการให้บริการสาธารณสุขขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น (รศคนธ รัตยเสริมพงศ์, 2557) อีกทั้งควรมีการปรับแนวทางการบริหารกิจการสาธารณสุขในรูปแบบใหม่ๆ เพื่อพัฒนาการบริการสาธารณสุขให้มีประสิทธิภาพเพิ่มขึ้นและเพิ่มขีดความสามารถในการแก้ไขปัญหา เช่น แนวทางการทำงานในลักษณะของเครือข่าย (network) ที่เป็นการทำงานร่วมมือกันระหว่าง หน่วยงานต่างๆของรัฐ องค์กรภาคเอกชน องค์กรภาคประชาชน สถาบันวิชาชีพ หรือ



องค์กรที่ไม่แสวงหาผลกำไร เนื่องจากเป็นแนวทางการทำงานที่ให้ความสำคัญกับการแสวงหาแนวร่วม (partnership) ที่มีความรู้ความสามารถในด้านที่เกี่ยวข้องเพื่อช่วยกันแก้ไขปัญหาต่างๆที่เกิดขึ้นในท้องถิ่น (วีระศักดิ์ เครือเทพ, 2550: 13-18) ทั้งนี้เพื่อให้การบริการสาธารณะมีประสิทธิภาพและตอบสนองต่อความต้องการของประชาชนในท้องถิ่นอย่างแท้จริง

## 2.3 การศึกษาเอกสารงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

การสำรวจเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับการประเมินความพึงพอใจต่อการให้บริการสาธารณะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น คณะผู้วิจัยได้ทำการสำรวจงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ได้ดังนี้

ข้อมูลจากองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่มีการบริหารจัดการที่ดีของสำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี ประจำปีงบประมาณ 2562 ในรอบที่ 1 มีองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นส่งใบสมัครเข้าประกวดทั้งสิ้น 378 แห่ง แบ่งเป็นรางวัลประเภทดีเลิศ จำนวน 13 แห่ง รางวัลประเภทโดดเด่น จำนวน 90 แห่ง และรางวัลประเภททั่วไป จำนวน 275 แห่ง ซึ่งจากการคัดกรอง ใบสมัครของคณะที่ปรึกษาจากสถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์ มีองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่ผ่านเข้ารอบที่ 2 จำนวน 250 แห่ง โดยคณะที่ปรึกษาและนักวิจัยในพื้นที่ได้ลงพื้นที่ตรวจประเมินองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นทั้ง 250 แห่ง ตามเกณฑ์ ตัวชี้วัดและวิธีการคิดคำนวณคะแนนตามที่คณะอนุกรรมการกำหนดหลักเกณฑ์การจัดสรรเงินอุดหนุนเพื่อให้เป็นรางวัล สำหรับองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นกำหนด

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

สำหรับรางวัลองค์กรบริหารส่วนตำบล ประเภททั่วไป คณะอนุกรรมการกำหนดหลักเกณฑ์การจัดสรรเงินอุดหนุน เพื่อให้เป็นรางวัลสำหรับองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นกำหนดให้ใช้ค่าคะแนน T-score เท่ากับ 56 คะแนนเป็นเกณฑ์ คัดกรององค์กรบริหารส่วนตำบล ประเภททั่วไป เข้าสู่รอบที่ 3 ซึ่งจากเกณฑ์ดังกล่าวทำให้มีองค์กรบริหารส่วนตำบลที่เข้ารอบจำนวน 23 แห่ง โดยองค์กรบริหารส่วนตำบลที่มีคะแนน T-score สูงสุด คือ องค์การบริหารส่วนตำบลแม่แดด อ.กัลยาณิวัฒนา จ.เชียงใหม่ (T-score = 68.83) และองค์กรบริหารส่วนตำบลที่มีคะแนน T-score ต่ำสุด คือ องค์การบริหารส่วนตำบลนาเกตุ อ.โคกโพธิ์ จ.ปัตตานี (T-score = 56.30) โดยส่วนใหญ่องค์กรบริหารส่วนตำบล ประเภททั่วไปที่ผ่านเข้ารอบกระจุกตัวอยู่ในเขตภาคตะวันออกเฉียงเหนือ (อัชกรณี วงศ์ปรีดี และ ธัชเฉลิม สุทธิพงษ์ประชา, 2562ก: 1-2)

สำหรับรางวัลเทศบาลตำบล ประเภททั่วไป คณะอนุกรรมการกำหนดหลักเกณฑ์การ จัดสรรเงินอุดหนุนเพื่อให้เป็น รางวัลสำหรับองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นกำหนดกำหนดให้ใช้ค่า คะแนน T-score เท่ากับ 56 คะแนนเป็นเกณฑ์คัดกรอง เทศบาลตำบล ประเภททั่วไปเข้าสู่รอบที่ 3 ซึ่งจากเกณฑ์ดังกล่าวทำให้มีเทศบาลตำบลที่เข้ารอบจำนวน 23 แห่ง โดยเทศบาล ตำบลมี คะแนน T-score สูงสุด คือ เทศบาลตำบลยางน่อง อ.สารภี จ.เชียงใหม่ (T-score = 73.42) และเทศบาลตำบลที่มี คะแนน T-score ต่ำสุด คือ เทศบาลตำบลบ้านดอน อ.อุ้มทอง จ.สุพรรณบุรี (T-score = 56.77) โดยส่วนใหญ่เทศบาลตำบล ประเภททั่วไปที่ผ่านเข้ารอบกระจุกตัวอยู่ในเขต ภาคเหนือ (อชกรณัม วงศ์ปรีดี และ ธัชเฉลิม สุทธิพงษ์ประชา, 2562: 1-2)

คณะรัฐศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย (2560) ได้จัดทำเกณฑ์ชี้วัดและค่าเป้าหมาย ขั้นต่ำการจัดบริการสาธารณะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น โดยการศึกษาครั้งนี้เป็นการพัฒนา เกณฑ์ชี้วัดมาตรฐานบริการสาธารณะและค่าเป้าหมายขั้นต่ำ (minimum service standard: MSS) สำหรับองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น (อปท.) ในการดำเนินภารกิจหลัก 8 ด้าน โครงสร้าง พื้นฐาน ผังเมือง สาธารณสุข บริการทางสังคม และคุณภาพชีวิต การศึกษา การรักษาความสงบ เรียบร้อยภายในชุมชน การส่งเสริมเศรษฐกิจชุมชนและการท่องเที่ยว การจัดการ ทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม และการทำนุบำรุงศิลป วัฒนธรรม ภูมิปัญญาท้องถิ่น และ โบราณสถาน เพื่อนำไปส่งเสริมและพัฒนาศักยภาพในการบริการสาธารณะของ อปท. เพื่อให้ภาค ประชาสังคมมีข้อมูลสำหรับติดตามการปฏิบัติงานของ อปท. และเพื่อให้หน่วยงานรัฐมีข้อมูล สำหรับกำหนดมาตรการสนับสนุนการจัดบริการสาธารณะของ อปท. ให้มีประสิทธิภาพและ ประสิทธิภาพ

คณะวิจัยได้ดำเนินงานหลายขั้นตอนเพื่อให้ได้ตัวแบบเกณฑ์ชี้วัดและค่าเป้าหมายขั้นต่ำ เริ่ม ตั้งแต่การทบทวนวรรณกรรมและภารกิจตามกฎหมายหรืออำนาจหน้าที่ของ อปท. การทบทวน ประสบการณ์ต่างประเทศในการจัดทำเกณฑ์ชี้วัดมาตรฐานบริการสาธารณะและการนำไปใช้ (ได้แก่ ประเทศอินโดนีเซีย ญี่ปุ่น และออสเตรเลีย) จากนั้นจึงจัดทำตัวแบบเกณฑ์ชี้วัดในขั้นต้นเพื่อ ไปทดสอบ (pilot) ในพื้นที่ อปท. นำร่องจำนวน 12 แห่ง จัดประชุมกลุ่มย่อยจำนวน 3 ครั้งเพื่อรับ ฟังความคิดเห็นในการปรับปรุงเกณฑ์ชี้วัดให้มีความสมบูรณ์ และดำเนินการจัดเก็บข้อมูลการ ดำเนินงานจริงของ อปท. ตามเกณฑ์ชี้วัดด้วยวิธีสำรวจทางไปรษณีย์ (mail survey) ได้ข้อมูลกลุ่ม ตัวอย่าง อปท. จำนวน 1,008 แห่ง และนำข้อมูลมาประมวลเป็นค่าเป้าหมายขั้นต่ำการจัดบริการ สาธารณะของ อปท. หลังจากนั้น จึงได้จัดให้มีการประชุมกลุ่มย่อยขึ้นอีกจำนวน 9 ครั้งเพื่อ นำเสนอผลการศึกษาเบื้องต้นและในขั้นสุดท้ายเพื่อรับฟังความคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะและนำไป ปรับปรุงผลการศึกษาให้มีความสมบูรณ์ก่อนนำไปใช้งานจริงต่อไป



หลักการสำคัญในการพัฒนาเกณฑ์ชี้วัดมาตรฐานบริการสาธารณะที่คณะวิจัยกำหนดขึ้น คือ หลัก Feasibility, Affordability และ Accountability หรือหลัก “FAA” โดยมุ่งให้เป็นเกณฑ์ชี้วัดที่ใช้งานได้ง่ายและใช้ได้จริง ไม่มีภาระในการจัดเก็บข้อมูลวัดผลการดำเนินงานแก่ อปท. ที่มากเกินไป เป็นเกณฑ์ชี้วัดที่สามารถนำไปใช้กำหนดแนวทางการจัดสรรรายจ่ายขั้นต่ำ (expenditure need) ให้แก่อปท. 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) ซึ่งได้แก่โครงการ/กิจกรรมที่ อปท. ดำเนินการ ผลผลิต (Output) และผลลัพธ์ (Outcome) จากการดำเนินงานของ อปท. ที่ส่งผลต่อคุณภาพชีวิตของประชาชนหรือต่อการพัฒนาชุมชนท้องถิ่น ทั้งนี้ จำนวนเกณฑ์ชี้วัดที่จะนำไปใช้กับ อปท. ในแต่ละประเภทมีจำนวนแตกต่างกัน ขึ้นอยู่กับขอบเขตภารกิจ อำนาจหน้าที่ และศักยภาพทางการเงินการคลังขององค์กร

ผลการสำรวจในครั้งนี้มีหลายประการ จำแนกได้ตามลำดับต่อไปนี้

1) ภาพรวมการดำเนินงานของ อปท. กลุ่มตัวอย่างจำนวน 1,008 แห่งตามเกณฑ์ชี้วัดมาตรฐานบริการสาธารณะอยู่ในระดับปานกลางค่อนข้างดี (fair to above average) แต่พบว่า มีข้อจำกัดในการจัดบริการสาธารณะบ้างเล็กน้อยสำหรับองค์การบริหารส่วนจังหวัด (อบจ.) ในด้านการส่งเสริมเศรษฐกิจชุมชนและการท่องเที่ยวและด้านการทำนุบำรุงศิลปวัฒนธรรม และโบราณสถาน ส่วนกรณีของเทศบาลนครและเทศบาลเมืองพบว่ามีข้อจำกัดในการดำเนินการกิจกรรมตามเกณฑ์ชี้วัดด้านการจัดระเบียบชุมชนและการรักษาความสงบเรียบร้อย 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 ข้อยกเว้นเหล่านี้ควรได้รับการปรับปรุงแก้ไขต่อ

3) การวิเคราะห์การดำเนินการกิจกรรมตามเกณฑ์ชี้วัดบริการสาธารณะของ 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 ความทับซ้อนในการดำเนินงานเหล่านี้ทำให้เกิดความสับสนและขาดการหนุนเสริมซึ่งกันและกันเพื่อให้เกิดประสิทธิภาพ ประสิทธิผลที่สูงขึ้นในระบบการปกครองท้องถิ่นแบบสองชั้นในปัจจุบัน

ในทางกลับกัน “งานยาก” หรืองานที่ต้องใช้เทคนิคการดำเนินการขั้นสูง หรืองานที่ต้องการจัดการโดยใช้ความอดทนอย่างต่อเนื่อง กลับพบว่า อปท. กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ยังมิได้ดำเนินการหรือมีการดำเนินการในขอบเขตที่จำกัด และกลายเป็นช่องว่างในระบบบริการสาธารณะของพื้นที่ที่ทำให้ประชาชนมิได้รับบริการอย่างเต็มที่หรือ อปท. โดยรวมไม่สามารถจัดการแก้ปัญหาได้อย่างคล่อง อาทิ การพัฒนาระบบคมนาคมขนส่งรวมในจังหวัด/เขตเมือง การจัดการผังเมือง และการใช้ประโยชน์ที่ดิน 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: TLC)” ซึ่งได้ใช้ข้อมูลการดำเนินงานตามเกณฑ์ชี้วัดบริการสาธารณะของ อปท. เป็นแนวทาง ตัวแบบที่น่าเสนอคือ การใช้แนวคิดการจัดการแบบห่วงโซ่การผลิต (Supply-chain: SCM) และการจัดการแบบร่วมคิดร่วมทำ (Co-planning, Co-production: CPPM) ในการกำหนดขอบเขตภารกิจและรูปแบบการหนุนเสริมร่วมมือกันในการดำเนินงานบริการสาธารณะระหว่าง อบจ. เทศบาล และ อบต. ต่างคนต่างทำ (Conventional: CVM) หรือร่วมมือกันแบบหลวมๆ ผ่านระบบการอุดหนุนหรือการประสานแผน (Brotherhood: BHM) ตัวแบบใหม่ที่น่าเสนอดังกล่าวสามารถนำไปประมวลเป็นบทบัญญัติของกฎหมายเพื่อให้เกิดความชัดเจนในการกำหนดแนวทางจัดบริการสาธารณะและการสร้างความร่วมมือระหว่าง 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 ในการนี้ รัฐควรสนับสนุนทรัพยากรให้แก่ อปท. เพิ่มขึ้นอีกประมาณ 2.99 หมื่นล้านบาท (เพิ่มขึ้นประมาณร้อยละ 5.3 จากปัจจุบัน) เพื่อให้ อปท. สามารถจัดบริการได้มีคุณภาพมาตรฐานโดยเฉลี่ยไม่เหลื่อมล้ำแตกต่างกัน แต่ถ้าหากรัฐบาลคาดหวังให้ อปท. ทั้ง 7,851 แห่งสามารถจัดบริการสาธารณะได้ครบถ้วนตามค่าเป้าหมายขั้นต่ำแล้วก็ต้องให้การสนับสนุนทางทรัพยากรเพิ่มสูงขึ้นอีกประมาณ 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. ในยุคต่อไปที่ต้องอาศัยการตัดสินใจและการผลักดันร่วมกันจากทุกฝ่ายอย่างจริงจังจูงใจไปกับการกระจายอำนาจหน้าที่และถ่ายโอนภารกิจความรับผิดชอบให้กับ อปท. อย่างต่อเนื่อง

ในการนี้ คณะนักวิจัยจึงเสนอแนะให้รัฐปรับเปลี่ยนวิธีการจัดสรรรายได้ระหว่าง อปท. ด้วยกันโดยคำนึงถึง “รายจ่ายขั้นต่ำสำหรับการจัดบริการสาธารณะที่จำเป็น (assigned expenditure)” เป็นสำคัญ (หรือใช้หลักการ “งานนำเงิน”) มากกว่าหลักการกำหนด “ความเป็นเจ้าของภาษีให้แก่ อปท. แต่ละประเภท (assigned revenue)” ดังที่ได้ใช้กันต่อเนืองหลายปีจวบ





จนถึงปัจจุบัน (หรือหลักการ “เงินนางาน”) 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. โดยอิงรายจ่ายที่จำเป็นต่อประชากรหลักด้วยภาษีท้องถิ่น อปท. อย่างเข้มงวดเพิ่มขึ้นเพื่อเป็นหลักประกันว่า อปท. จะนำเงินรายได้ที่ได้รับการจัดสรรจากรัฐไปจัดบริการสาธารณะตรงตามมาตรฐานเกณฑ์ชี้วัดที่กำหนดไม่มีการใช้ดุลพินิจอันไม่เหมาะสมในการนำเงินรายได้ไปใช้เพื่อการอื่นที่มีใช้ประเด็นสำคัญเร่งด่วนของชุมชน 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. สามารถปฏิบัติงานได้ตามเกณฑ์ชี้วัด 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 ใช้ในการทบทวนแนวทางการจัดสรรภาษี

และเงินอุดหนุนให้แก่ อปท. เพื่อมุ่งการบรรลุเป้าหมายในมาตรฐานการจัดบริการสาธารณะของ อปท. และสามารถใช้อุปกรณ์ที่วัดมาตรฐานบริการสาธารณะสำหรับกำกับดูแลการทำงานของ อปท. ได้ต่อไป

กรวรรณ สังขกร, สุรีย์ บุญญาบุหงศ์, ศิริศักดิ์ มีเมล์, กาญจนา จิรัตน์ และเพ็ญพิชชา สุรินตะ (2555) ทำวิจัยเรื่อง “โครงการสำรวจคุณภาพความพึงพอใจงานบริการสาธารณะตาม ยุทธศาสตร์การพัฒนาขององค์การบริหารส่วนจังหวัดลำพูน ประจำปี 2555” ผลการศึกษาพบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่องานบริการสาธารณะตามยุทธศาสตร์การพัฒนาขององค์การบริหารส่วนจังหวัดลำพูนอยู่ในระดับมาก (ร้อยละ 80.23) ผลการติดตามและประเมินผลการดำเนินงานในโครงการตามแผนฯ พบว่า การดำเนินงานโครงการพัฒนาส่วนมากมีผลการปฏิบัติงานอยู่ในระดับดี โดยการปฏิบัติงานของโครงการต่างๆ ได้ให้ความสำคัญต่อเกณฑ์ ผลกระทบของโครงการ (Impacts) และเกณฑ์ความเสียหายของโครงการ (Externalities) ค่อนข้างสูงมีการให้ความสำคัญต่อผลที่จะเกิดขึ้นต่อประชากรเป้าหมายและให้ความสำคัญต่อความเสียหายที่จะเกิดขึ้นจากโครงการมากที่สุด ในภาพรวมกลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจต่อการปฏิบัติงานตามโครงการฯ ในระดับมากที่สุด (ร้อยละ 85.11) โดยมีความพึงพอใจต่อด้านสิ่งอำนวยความสะดวกในการจัดกิจกรรม และด้านคุณภาพการให้บริการระดับมากที่สุด (ร้อยละ 85.05 และ 86.03 ตามลำดับ) และมีความพึงพอใจต่อด้านกระบวนการ ขั้นตอน และวิธีการให้บริการ และด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการในระดับมาก (ร้อยละ 83.91 และ 83.67 ตามลำดับ) ข้อเสนอแนะเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงานโดยองค์การบริหารส่วนจังหวัดลำพูนควร ดำเนินโครงการให้ครอบคลุมในทุกแนวทางของทุกยุทธศาสตร์พัฒนาระบบฐานข้อมูลเพื่อใช้สนับสนุนการจัดทำ แผนงานโครงการพัฒนาและแผนงบประมาณได้อย่างมีประสิทธิภาพพัฒนาช่องทางสื่อสาร ประชาสัมพันธ์ให้ข้อมูลความรู้โดยเฉพาะการให้บริการผ่านระบบอินเทอร์เน็ต การปรับปรุงเว็บไซต์ การสร้างเครือข่ายทางสังคม (Social Networks) พัฒนาระบบติดตามการดำเนินงานและการ ประเมินผลเพื่อรวบรวมข้อมูลเกี่ยวกับปัญหาอุปสรรคและปัจจัยที่ทำให้ต้องมีการเปลี่ยนแปลง แผนงาน และโครงการควรมีแผนพัฒนาบุคลากรในหน่วยงานให้เตรียมพร้อมกับการเข้าสู่ประชาคม อาเซียน ให้ความสำคัญกับการพัฒนาด้านเศรษฐกิจและการท่องเที่ยวการพัฒนาด้านทรัพยากร ทางธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม และการพัฒนาด้านการสาธารณสุขเพิ่มการบูรณาการทำงาน ร่วมกับเครือข่ายภาคประชาชน รวมทั้งเพิ่มบทบาทการมีส่วนร่วมของภาคประชาชนและองค์กร ปกครองส่วนท้องถิ่นในพื้นที่ในการปฏิบัติงานในระดับชุมชนท้องถิ่น

กิตติธัช อิมวัฒน์กุล (2553) วิจัยความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการด้าน โครงสร้างพื้นฐานขององค์การบริหารส่วนตำบลในเขตอำเภอโนนไทย จังหวัดนครราชสีมา มี

วัตถุประสงค์เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจและประเมินผลความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการด้านโครงสร้างพื้นฐานขององค์การบริหารส่วนตำบลในเขตอำเภอโนนไทย โดยรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่าง ประกอบด้วย สมาชิกสภาท้องถิ่นและประชาชนในเขตพื้นที่บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลในเขตอำเภอโนนไทย จำนวน 9 แห่ง เพื่อนำผลการศึกษามาทันทีข้อมูลประมวลผล วิเคราะห์ ประเมินผล และสรุปผลความพึงพอใจของประชาชน โดยใช้วิธีของ Tarō Yamane เพื่อหาจำนวนขนาดกลุ่มตัวอย่างจากประชาชนทั้งหมด และใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างประชาชนอย่างเป็นสัดส่วนเพื่อให้ได้จำนวนกลุ่มตัวอย่างจากแต่ละตำบล ไม่น้อยกว่า 398 คน ซึ่งเครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาจึงเป็นแบบสอบถามแบบปลายปิดและปลายเปิด สำหรับการวิเคราะห์ข้อมูลจะใช้โปรแกรม SPSS เพื่อวัดค่าเฉลี่ยและการกระจายของข้อมูล จากผลการศึกษาทำให้ทราบว่าประชาชนมีความพึงพอใจต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลด้านโครงสร้างพื้นฐานทั้ง 3 ด้าน ได้แก่ ด้านถนน ด้านไฟฟ้าแสงสว่าง และด้านประปา อีกทั้งระดับความพึงพอใจของประชาชนของแต่ละตำบลในเขตอำเภอโนนไทย จังหวัดนครราชสีมา รวมถึงข้อเสนอแนะต่างๆ เพื่อใช้เป็นแนวทางในการวางแผนพัฒนาการให้บริการด้านโครงสร้างพื้นฐานให้มีประสิทธิภาพและสร้างความพึงพอใจให้แก่ประชาชนต่อไป

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

1) ความพึงพอใจด้านโครงสร้างพื้นฐาน ประชาชนมีความพึงพอใจการให้บริการด้านโครงสร้างพื้นฐานมากที่สุดคือ สภาพการใช้งานโดยของป้ายจราจร/สัญญาณไฟจราจร/สัญญาณจราจรบนพื้นถนนในความรับผิดชอบของ อบจ. และพึงพอใจน้อยที่สุด คือ การจัดทำมีความส่องสว่างบริเวณป้ายจอดรถโดยสารสาธารณะ (ที่มีรถประจำทางให้บริการเวลากลางคืน) ในความรับผิดชอบของ อบจ.

2) ความพึงพอใจด้านการส่งเสริมคุณภาพชีวิตประชาชนมีความพึงพอใจการให้บริการด้านการส่งเสริมคุณภาพชีวิตมากที่สุด คือ การสนับสนุนการกีฬาและการออกกำลังกายของเยาวชนและประชาชน และพึงพอใจน้อยที่สุด คือ การป้องกันปัญหาและการบำบัดผู้ติดยาเสพติด

3) ความพึงพอใจด้านการจัดระเบียบชุมชนประชาชนมีความพึงพอใจการให้บริการด้านการจัดระเบียบชุมชนมากที่สุด คือ การสนับสนุนการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย/ภัยพิบัติในจังหวัด และพึงพอใจน้อยที่สุด คือ การรณรงค์ให้ความรู้ฝึกอบรมประชาชนให้เกิดความรู้ความเข้าใจแนวทางการป้องกันและบรรเทาผลกระทบจากสาธารณภัย/ภัยพิบัติ

4) ความพึงพอใจด้านส่งเสริมการลงทุน พาณิชยกรรม และการท่องเที่ยว ประชาชนมีความพึงพอใจการให้บริการด้านส่งเสริมการลงทุน พาณิชยกรรม และการท่องเที่ยวมากที่สุด คือ การจัดกิจกรรมสนับสนุนการท่องเที่ยวเชิงอนุรักษ์การท่องเที่ยวที่เป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อม และพึงพอใจน้อยที่สุด คือ การจัดกิจกรรมส่งเสริมการท่องเที่ยวภายในจังหวัด



5) ความพึงพอใจด้านการบริหารจัดการและการอนุรักษ์ทรัพยากรธรรมชาติ สิ่งแวดล้อม ประชาชนมีความพึงพอใจการให้บริการด้านการบริหารจัดการและการอนุรักษ์ทรัพยากรธรรมชาติ สิ่งแวดล้อมมากที่สุด คือ การให้ความสำคัญกับการอนุรักษ์ทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อมภายในจังหวัด และพึงพอใจน้อยที่สุด คือ การให้ความรู้ ฝึกอบรมแก่ประชาชนเพื่อลดปริมาณขยะ และคัดแยกขยะ

6) ความพึงพอใจด้านศิลปะ วัฒนธรรม จารีตประเพณี และภูมิปัญญา ประชาชนมีความพึงพอใจการให้บริการด้านศิลปะ วัฒนธรรม จารีตประเพณีและภูมิปัญญาท้องถิ่นมากที่สุด คือ การดำเนินงานอนุรักษ์และฟื้นฟูแหล่งศิลปวัฒนธรรม จารีตประเพณีและภูมิปัญญาท้องถิ่น รองลงมา คือ การให้ความรู้กับประชาชนเกี่ยวกับประเพณี 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 ซึ่งถือว่าไม่ผ่านเกณฑ์ที่กำหนดทั้งในภาพรวมและรายด้าน ได้แก่ ด้านการบริหารจัดการและการอนุรักษ์ทรัพยากรธรรมชาติ สิ่งแวดล้อม ด้านการจัดระเบียบชุมชน และด้านการส่งเสริมคุณภาพชีวิต ส่วนรายด้านที่ผ่านเกณฑ์ที่กำหนด ได้แก่ ด้านศิลปะ วัฒนธรรม จารีตประเพณี และภูมิปัญญาท้องถิ่น ด้านส่งเสริมการลงทุน พาณิชยกรรม และการท่องเที่ยว และด้านโครงสร้างพื้นฐาน

การศึกษาวิจัย ของ เนตร หงส์ไกรเลิศ (2550) เรื่อง การประเมินความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลบางกระทิก เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research) โดยใช้แบบสอบถามและการศึกษาวิจัยจากเอกสาร (Quantitative Research) ประชากรที่ศึกษา ได้แก่ ประชากรที่อาศัยอยู่ในเขตพื้นที่องค์การบริหารส่วนตำบลบางกระทิก 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

เนตร หงส์ไกรเลิศ, ดุชนิ ดำมี, เกรียงศักดิ์ ชื้อเลื่อม และปราณี สุทธิสุขคนธ์ (2550) ได้ทำวิจัยเรื่อง “ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลท่าตลาด” พบว่า

1) ด้านบุคลากร พบว่า ผู้มารับบริการให้ระดับของความพึงพอใจอยู่ระดับปานกลาง คือ โดยเฉลี่ยเท่ากับ 3.58 หรือร้อยละ 71.6

2) ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก พบว่า ผู้มารับบริการให้ระดับความพึงพอใจกับการได้รับการบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลอยู่ในระดับปานกลาง โดยเฉลี่ยเท่ากับ 3.48 หรือร้อยละ 69.6

3) ด้านกระบวนการการให้บริการ พบว่า ผู้มารับบริการให้ระดับของความพึงพอใจกับการได้รับการบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลอยู่ในระดับปานกลาง คือ โดยเฉลี่ยเท่ากับ 3.57 หรือร้อยละ 71.4

โดยภาพรวมแล้ว ความพึงพอใจของประชาชนชาวตำบลท่าตลาดที่มีต่อการให้บริการของบุคลากรสังกัดองค์การบริหารส่วนตำบลท่าตลาด อยู่ในระดับปานกลาง กิจกรรมที่ประชาชนให้ค่าเฉลี่ยต่ำที่สุดได้แก่ งานด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก ดังนั้น ข้อค้นพบที่ได้แสดงให้เห็นถึงความต้องการด้านสาธารณูปโภคในสำนักงาน ซึ่งควรได้รับการปรับปรุงในลำดับแรก ส่วนงานที่เกี่ยวข้องกับบุคลากร มีข้อเสนอแนะให้มีการพัฒนาศักยภาพบุคลากรอย่างทั่วถึงเป็นระยะๆ ตลอดปี แม้ว่าภารกิจในสำนักงานจะมีจำนวนมาก การพัฒนาบุคลากรควรเป็นภารกิจหนึ่งที่สำคัญ



เช่นกัน เพื่อการพัฒนาคุณภาพด้านการบริการให้กับประชาชนในพื้นที่ อันจะส่งผลให้องค์การบริหารส่วนตำบลท่าตลาตอยู่ในใจของชาวท่าตลาตสืบไป

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 และรายได้ต่อเดือน โดยเฉลี่ย ระยะเวลาที่อาศัยอยู่ในชุมชน ไม่มีความสัมพันธ์กับระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการดำเนินการด้านโครงสร้างพื้นฐาน ของเทศบาลนครหาดใหญ่

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





## 2.4 กรอบแนวคิดการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการ

จากการศึกษาเอกสารงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจของผู้รับบริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ผู้วิจัยได้กำหนดเป็นกรอบแนวคิดในการวิจัย โดยแสดงความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรอิสระและตัวแปรตาม ดังภาพที่ 2.1

การศึกษาระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มารับบริการในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลโคกจาน อ.ตระการพืชผล จ.อุบลราชธานี (ประจำปีงบประมาณ 2563) กำหนดขอบเขตในการประเมินของลักษณะงาน 6 ด้าน ได้แก่

- (1) งานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง
- (2) งานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ (การจัดการขยะในชุมชน)
- (3) งานด้านการศึกษา
- (4) งานด้านป้องกันบรรเทาสาธารณภัย (การป้องกันไฟฟ้าและระงับอัคคีภัย)
- (5) งานด้านรายได้หรือภาษี
- (6) งานด้านสาธารณสุข

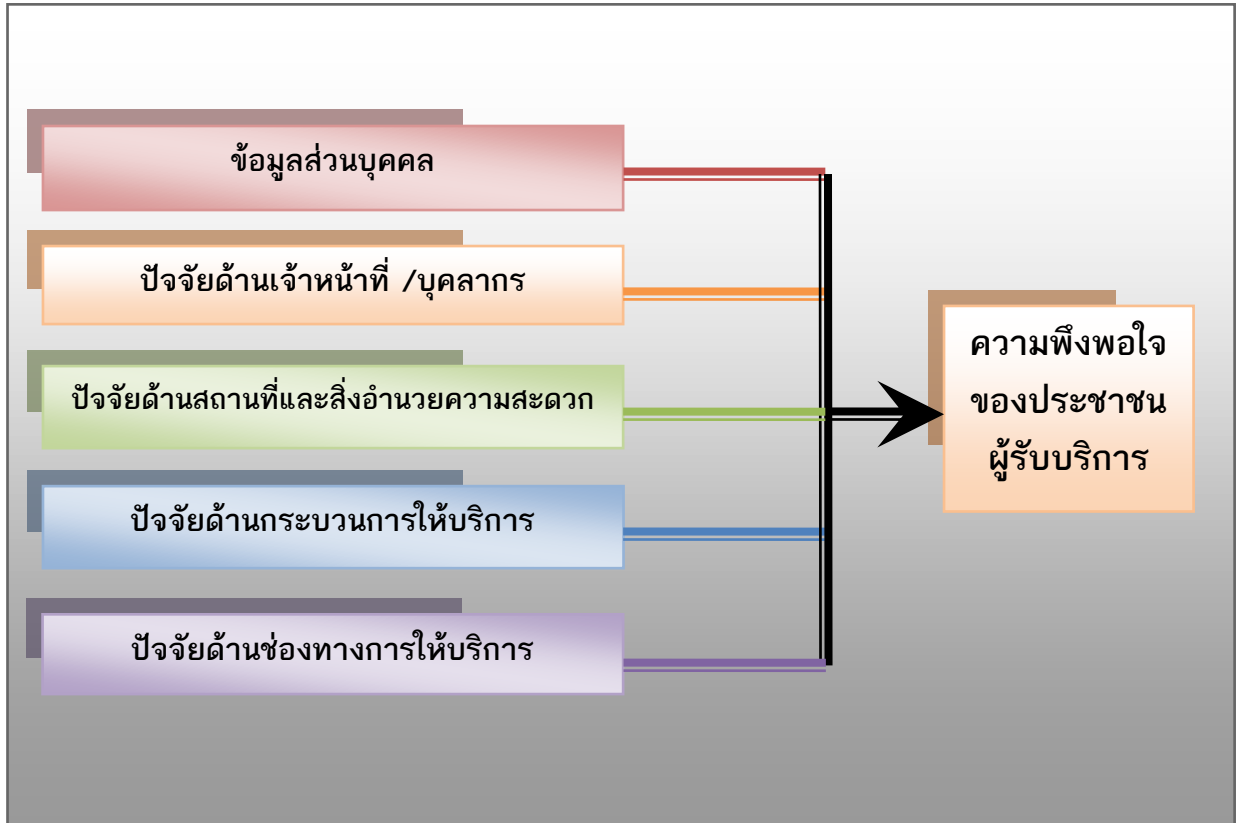
โดยแต่ละกิจกรรม/โครงการ จะสำรวจใน 5 ประเด็น ประกอบด้วย

- (1) ข้อมูลส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ ศาสนา อาชีพ ระดับการศึกษา รายได้ต่อเดือน การเข้าร่วมกิจกรรมที่จัดโดยองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในเขตพื้นที่ ในช่วงปีงบประมาณ 2563 และการทำแบบสำรวจและประเมินความพึงพอใจในการให้บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น
- (2) ด้านกระบวนการให้บริการ ขั้นตอนการให้บริการ ขั้นตอนการกรอกเอกสารจัดลำดับการให้บริการ ป้ายแสดงขั้นตอนการขอรับบริการ ความสะดวกทันสมัย และความรวดเร็ว
- (3) ด้านช่องทางการให้บริการ ได้แก่ ความหลากหลายของช่องทางการให้บริการ ความทันสมัยของช่องทางการให้บริการ ความสะดวกสบายของช่องทางการให้บริการ ความพอเพียง/ทั่วถึงของช่องทางการให้บริการ การรับรู้ช่องทางการให้บริการของประชาชน
- (4) ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากร ได้แก่ ความเพียงพอของเจ้าหน้าที่ การแต่งกาย การต้อนรับ ความสุภาพ ยิ้มแย้ม เต็มใจบริการ กระตือรือร้น ให้คำแนะนำ และการให้บริการที่เท่าเทียม และ
- (5) ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก ความสะอาด ความเหมาะสมของการจัดพื้นที่ สถานที่พักรอ น้ำดื่ม ระบบระบายอากาศ แสงสว่าง การประชาสัมพันธ์ เอกสารให้ความรู้ ระบบรักษาความปลอดภัย และห้องสุขา





ภาพที่ 2.1 แสดงความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรอิสระและตัวแปรตาม



## บทที่ 3

### ระเบียบวิธีการวิจัย

การนำเสนอวิธีดำเนินการวิจัย ของการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นตามตัวชี้วัดที่ 1 มิติที่ 2 มิติด้านคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลโคกจาน อ.ตระการพืชผล จ.อุบลราชธานี (ประจำปีงบประมาณ 2563) ประกอบด้วยรูปแบบการวิจัย ขอบเขตการวิจัย ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง การสร้างเครื่องมือ การเก็บรวบรวมข้อมูล การวิเคราะห์ข้อมูล และเกณฑ์การประเมินคุณภาพการให้บริการ โดยมีรายละเอียดตามลำดับดังนี้

#### 3.1 รูปแบบการวิจัย

การสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลโคกจาน อำเภอตระการพืชผล จังหวัดอุบลราชธานี (ประจำปีงบประมาณ 2563) ใช้วิธีการวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research) เก็บข้อมูลโดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างที่ถูกสุ่มเลือก และใช้วิธีการวิจัยเชิงคุณภาพ (Qualitative Research) โดยรวบรวมข้อมูลจากเอกสาร (Documentary Research) ที่เกี่ยวข้อง

#### 3.2 ขอบเขตการวิจัย

ขอบเขตการวิจัยในครั้งนี้ แบ่งออกเป็น 3 ด้าน ดังนี้

##### 1) ขอบเขตด้านเนื้อหา

การศึกษาระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มารับบริการในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลโคกจาน อ.ตระการพืชผล จ.อุบลราชธานี (ประจำปีงบประมาณ 2563) กำหนดขอบเขตในการประเมินของลักษณะงาน 6 ด้าน ได้แก่

- (1) งานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง
- (2) งานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ (การจัดการขยะในชุมชน)
- (3) งานด้านการศึกษา
- (4) งานด้านป้องกันบรรเทาสาธารณภัย (การป้องกันไฟฟ้าและระงับอัคคีภัย)
- (5) งานด้านรายได้หรือภาษี
- (6) งานด้านสาธารณสุข

โดยแต่ละกิจกรรม/โครงการ จะสำรวจใน 5 ประเด็น ประกอบด้วย

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

2563 และการทำแบบสำรวจและประเมินความพึงพอใจในการให้บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

(2) ด้านกระบวนการให้บริการ ขั้นตอนการให้บริการ ขั้นตอนการกรอกเอกสาร จัดลำดับการให้บริการ ป้ายแสดงขั้นตอนการขอรับบริการ ความสะดวกทันสมัย และความรวดเร็ว

(3) ด้านช่องทางการให้บริการ ได้แก่ ความหลากหลายของช่องทางในการให้บริการ ความทันสมัยของช่องทางในการให้บริการ ความสะดวกสบายของช่องทางในการให้บริการ ความพอเพียง/ทั่วถึงของช่องทางในการให้บริการ การรับรู้ช่องทางการให้บริการของประชาชน

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

(5) ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก ความสะอาด ความเหมาะสมของการจัดพื้นที่ สถานที่พักรอ น้ำดื่ม ระบบระบายอากาศ แสงสว่าง การประชาสัมพันธ์ เอกสารให้ความรู้ ระบบรักษาความปลอดภัย และห้องสุขา

## 2) ขอบเขตด้านประชากรและพื้นที่

ศึกษาเฉพาะข้อมูลความพึงพอใจของประชาชนที่อาศัยอยู่ในเขตพื้นที่และมารับบริการในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลโคกจาน อ.ตระการพืชผล จ.อุบลราชธานี (ประจำปีงบประมาณ 2563) องค์การบริหารส่วนตำบลโคกจาน มีจำนวน 12 หมู่บ้าน ข้อมูลจากสำนักบริหารการทะเบียน กรมการปกครอง ณ เดือนพฤษภาคม พ.ศ.2563 รายงานว่า เขตพื้นที่ขององค์การบริหารส่วนตำบลโคกจาน มีจำนวนครัวเรือนทั้งหมด 1,644 ครัวเรือน มีจำนวนประชากรทั้งหมด 5,595 คน แยกเป็น เพศชาย 2,861 คน เพศหญิง 2,734 คน

## 3) ขอบเขตด้านระยะเวลา

ดำเนินการตลอดปีงบประมาณ 2563 (12 เดือน) รายละเอียดดังตารางต่อไปนี้



ตารางที่ 3.1 กิจกรรมการดำเนินงานการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการตลอดปีงบประมาณ (12 เดือน)

ที่	กิจกรรมการดำเนินงาน	ช่วงเวลา (เดือน/ปี)
1	ดำเนินการลงพื้นที่สำรวจข้อมูลตลอดปีงบประมาณ 2563	20-30 มิถุนายน 2563 และ 1-31 กรกฎาคม 2563
2	รวบรวม วิเคราะห์ข้อมูลและเขียนรายงานสำรวจความพึงพอใจ	1-20 สิงหาคม 2563
3	ปรับปรุง แก้ไขรายงานสำรวจความพึงพอใจ	21-30 สิงหาคม 2563
4	ส่งมอบงานสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการ	31 สิงหาคม 2563

### 3.3 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง คือ ผู้ที่มาใช้บริการ และเข้าร่วมกิจกรรมหรือโครงการของ องค์การบริหารส่วนตำบลโคกจาน อ.ตระการพืชผล จ.อุบลราชธานี (ประจำปีงบประมาณ 2563) องค์การบริหารส่วนตำบลโคกจาน มีจำนวน 12 หมู่บ้าน ข้อมูลจากสำนักบริหารการทะเบียน กรมการปกครอง ณ เดือนพฤษภาคม พ.ศ.2563 รายงานว่า เขตพื้นที่ขององค์การบริหารส่วนตำบลโคกจาน มีจำนวนครัวเรือนทั้งหมด 1,644 ครัวเรือน มีจำนวนประชากรทั้งหมด 5,595 คน แยกเป็น เพศชาย 2,861 คน เพศหญิง 2,734 คน

การกำหนดกลุ่มตัวอย่างในการสำรวจความพึงพอใจครั้งนี้ ได้กำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่าง 370 คน โดยใช้หลักการคำนวณของ Taro Yamane ที่ระดับความเชื่อมั่น  $\pi = 0.5$  คะแนน  $z = 2$  หลักการคำนวณของ Taro Yamane มีสูตรดังนี้

$$n = \frac{N}{1+N(e)^2}$$

$n$  = จำนวนของขนาดตัวอย่าง

$N$  = จำนวนรวมทั้งหมดของประชากรที่ใช้ในการศึกษา

$e$  = ความคลาดเคลื่อนที่ยอมรับได้ (ในการวิจัยครั้งนี้ กำหนดให้มีค่า  $e = 0.05$ )



ตารางที่ 3.2 ประชากร(N) และกลุ่มตัวอย่าง (n)

หมู่ที่	บ้าน	จำนวนประชากร (N)			จำนวน กลุ่มตัวอย่าง (n)
		ชาย (คน)	หญิง (คน)	รวม (คน)	
1	โคกจาน	220	206	426	30
2	สร้างโอง	108	90	198	10
3	โคกจาน	227	209	436	30
4	ไร่ดง	320	329	649	50
5	โคกใหญ่	179	169	348	20
6	นาตาล	258	283	541	40
7	โคกน้อย	273	264	537	40
8	น้อย	176	148	324	20
9	โนนสว่าง	261	279	540	40
10	แอมเจริญ	464	444	908	60
11	โนนยาง	155	139	294	10
12	นาเจริญ	220	174	394	20
รวม		2,861	2,734	5,595	370

ที่มา : ข้อมูลจากสำนักบริหารการทะเบียน กรมการปกครอง กระทรวงมหาดไทย (ณ เดือน พฤษภาคม พ.ศ.2563)

ดังนั้น

$$n = \frac{N}{1+N(e)^2}$$

$$n = 370$$

$$N = 5,595$$

$$e = 0.05$$



### 3.4 การสร้างเครื่องมือ

การสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นตามตัวชี้วัดที่ 1 มิติที่ 2 มิติด้านคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลโคกจาน อำเภอตระการพืชผล จังหวัดอุบลราชธานี (ประจำปีงบประมาณ 2563) มีการสร้างเครื่องมือตามลำดับดังนี้

1) ศึกษาข้อมูลเบื้องต้นจากตำราเอกสารที่เกี่ยวข้อง ได้แก่ แผนพัฒนาท้องถิ่นสี่ปี (พ.ศ. 2562-2565) ขององค์การบริหารส่วนตำบล ข้อบัญญัติองค์การบริหารส่วนตำบล เรื่อง งบประมาณรายจ่ายประจำปีงบประมาณ พ.ศ.2562-2563 สภาพทั่วไปและข้อมูลพื้นฐานที่สำคัญขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น สรุปผลการพัฒนาท้องถิ่นในปีที่ผ่านมา ยุทธศาสตร์และแนวทางการพัฒนาในช่วงสี่ปี บัญชีโครงการพัฒนา การนำแผนพัฒนาสามปีไปสู่การปฏิบัติและการติดตามประเมินผล เป็นต้น

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

3) ร่างแบบสอบถาม เพื่อวัดระดับความพึงพอใจให้สอดคล้องกับวัตถุประสงค์ของการวิจัย โดยการวิเคราะห์ถึงองค์ประกอบร่วมของโครงการ/กิจกรรม ทั้ง 6 ด้าน ได้แก่ งานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง งานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ (การจัดการขยะในชุมชน) งานด้านการศึกษา งานด้านป้องกันบรรเทาสาธารณภัย (การป้องกันไฟฟ้าและระงับอัคคีภัย) งานด้านรายได้หรือภาษี และงานด้านสาธารณสุข

4) หัวหน้าผู้รับผิดชอบโครงการ ตรวจสอบแบบสอบถามเพื่อแก้ไขและปรับปรุง

5) นำแบบสอบถามที่ปรับปรุงแล้วทดลองให้กลุ่มเป้าหมายอ่าน เพื่อทดสอบความเข้าใจ

6) ปรับปรุงแบบสอบถาม เพื่อจัดทำเป็นต้นฉบับ

7) เก็บข้อมูลกับประชาชนกลุ่มเป้าหมาย โดยวิธี (1) ให้กลุ่มตัวอย่างผู้รับบริการกรอกแบบสอบถามด้วยตนเอง หรือ (2) กรณีกลุ่มตัวอย่างผู้รับบริการไม่สะดวกหรือไม่พร้อมจะกรอกแบบสอบถามด้วยตนเอง จะให้คณะนักวิจัยหรือคณะทีมงานอ่านให้ฟังในลักษณะถาม-ตอบ แล้วคณะนักวิจัยจะกรอกแบบสอบถามให้แทน

### 3.5 การเก็บรวบรวมข้อมูล

ดำเนินการลงพื้นที่สำรวจข้อมูลตลอดปีงบประมาณ 2563 ระหว่างวันที่ 20-30 มิถุนายน 2563 และวันที่ 1-31 กรกฎาคม 2563 โดยมีทีมจากวิทยาลัยการปกครองท้องถิ่น มหาวิทยาลัยขอนแก่น และทีมผู้ช่วยนักวิจัยในพื้นที่ซึ่งเป็นนักศึกษาจาก 3 คณะ ประกอบด้วย



คณะรัฐศาสตร์ คณะบริหารศาสตร์ และคณะพยาบาลศาสตร์ ชั้นที่ 2-4 มหาวิทยาลัยอุบลราชธานี ซึ่งได้ผ่านการศึกษหรือผ่านการอบรมเบื้องต้นเกี่ยวกับการวิจัยเชิงคุณภาพ (ทางสังคมศาสตร์) และการวิจัยเชิงปริมาณ ดำเนินการลงพื้นที่เก็บข้อมูลภาคสนามเพื่อสำรวจความพึงพอใจจากผู้รับบริการ การตอบแบบสอบถามจะให้กลุ่มตัวอย่างผู้รับบริการเป็นผู้กรอกข้อมูลแบบสอบถามด้วยตนเอง หรือให้คณะนักวิจัยหรือคณะตัวแทนทีมงานผู้ช่วยนักวิจัยอ่านแบบสอบถามให้ฟังแล้วกรอกแบบสอบถามให้

### 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 มิติด้านคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลโคกจาน อำเภอตระการพืชผล จังหวัดอุบลราชธานี (ประจำปีงบประมาณ 2563) มีเกณฑ์การประเมินคุณภาพการให้บริการ ดังนี้

ตารางที่ 3.3 เกณฑ์การประเมินคุณภาพการให้บริการ

ร้อยละของระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ	เกณฑ์ให้คะแนน (เต็ม 10)	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

## บทที่ 4

### ผลการวิเคราะห์ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ

ผลจากการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นตามตัวชี้วัดที่ 1 มิติที่ 2 มิติด้านคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลโคกจาน อำเภอดุสิต จังหวัดอุบลราชธานี (ประจำปีงบประมาณ 2563) ซึ่งได้แก่ ประชาชนในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลที่มารับบริการโดยตรง โดยมีประเด็นในการสำรวจ 4 ด้าน คือ

(1) ด้านขั้นตอนการให้บริการ กระบวนการให้บริการ ขั้นตอนการกรอกเอกสาร จัดลำดับการให้บริการ ป้ายแสดงขั้นตอนการขอรับบริการ ความสะดวกทันสมัย และความรวดเร็ว

(2) ด้านช่องทางการให้บริการ ได้แก่ ความหลากหลายของช่องทางในการให้บริการ ความทันสมัยของช่องทางในการให้บริการ ความสะดวกสบายของช่องทางในการให้บริการ ความพอเพียง/ทั่วถึงของช่องทางในการให้บริการ การรับรู้ช่องทางการให้บริการของประชาชน

(3) ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากร ได้แก่ ความเพียงพอของเจ้าหน้าที่ การแต่งกาย การต้อนรับ ความสุภาพ ยิ้มแย้ม เต็มใจบริการ กระตือรือร้น ให้อำนาจ และ การให้บริการที่เท่าเทียม และ

(4) ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก ความสะอาด ความเหมาะสมของการจัดพื้นที่ สถานที่พักรอ น้ำดื่ม ระบบระบายอากาศ แสงสว่าง การประชาสัมพันธ์ เอกสารให้ความรู้ ระบบรักษาความปลอดภัย และห้องสุขา

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง คือ ผู้ที่มาใช้บริการ และเข้าร่วมกิจกรรมหรือโครงการขององค์การบริหารส่วนตำบลโคกจาน อ.ทุสิต จ.อุบลราชธานี (ประจำปีงบประมาณ 2563) องค์การบริหารส่วนตำบลโคกจาน มีจำนวน 12 หมู่บ้าน ข้อมูลจากสำนักบริหารการทะเบียน กรมการปกครอง ณ เดือนพฤษภาคม พ.ศ.2563 รายงานว่า เขตพื้นที่ขององค์การบริหารส่วนตำบลโคกจาน มีจำนวนครัวเรือนทั้งหมด 1,644 ครัวเรือน มีจำนวนประชากรทั้งหมด 5,595 คน แยกเป็น เพศชาย 2,861 คน เพศหญิง 2,734 คน

การกำหนดกลุ่มตัวอย่างในการสำรวจความพึงพอใจครั้งนี้ ได้กำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่าง 370 คน โดยใช้หลักการคำนวณของ Taro Yamane ที่ระดับความเชื่อมั่น  $\pi = 0.5$  คะแนน  $z = 2$

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

การศึกษาระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มารับบริการในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลโคกจาน อ.ตระการพืชผล จ.อุบลราชธานี (ประจำปีงบประมาณ 2563) กำหนดขอบเขตในการประเมินของลักษณะงาน 6 ด้าน ได้แก่

- (1) งานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง
- (2) งานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ (การจัดการขยะในชุมชน)
- (3) งานด้านการศึกษา
- (4) งานด้านป้องกันบรรเทาสาธารณภัย (การป้องกันไฟฟ้าและระบับอัคคีภัย)
- (5) งานด้านรายได้หรือภาษี
- (6) งานด้านสาธารณสุข

มีรายละเอียดตามลำดับดังนี้

#### 4.1 ลักษณะทั่วไปของผู้รับบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลโคกจาน

ผลจากการศึกษา พบว่า กลุ่มผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง ร้อยละ 55.00 ส่วนเพศชาย ร้อยละ 45.00 ด้านอายุ พบว่า กลุ่มอายุส่วนใหญ่อยู่ในช่วง 40-49 ปี ร้อยละ 25.50 รองลงมา อยู่ในช่วงอายุ 50-59 ปี ร้อยละ 25.00 ช่วงอายุ 60 ปีขึ้นไป ร้อยละ 16.69 อยู่ในช่วงอายุ 30-39 ปี ร้อยละ 15.16 ช่วงอายุ 20-29 ปี ร้อยละ 10.40 และช่วงอายุต่ำกว่า 20 ปี ร้อยละ 7.25 ตามลำดับ

ในด้านศาสนา พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่นับถือศาสนาพุทธ ร้อยละ 99.00 นับถือศาสนาคริสต์ ร้อยละ 1.00 ด้านอาชีพ พบว่า ส่วนใหญ่ประกอบอาชีพเกษตรกร ชวนา ชาวไร่ ร้อยละ 61.02 รองลงมา ประกอบอาชีพรับจ้างทั่วไป ร้อยละ 7.80 เป็นข้าราชการ พนักงานของรัฐ ลูกจ้างของรัฐ ร้อยละ 7.33 เป็นผู้ว่างงานหรือไม่มีอาชีพที่แน่นอนทำ ร้อยละ 7.25 ค้าขาย/ธุรกิจส่วนตัว ร้อยละ 6.40 เป็นนักศึกษา นักเรียน ร้อยละ 5.50 และอาชีพเป็นพนักงาน ลูกจ้างบริษัทเอกชน ร้อยละ 4.70 ตามลำดับ

ด้านระดับการศึกษา พบว่า ส่วนใหญ่สำเร็จการศึกษาในระดับประถมศึกษา ร้อยละ 62.35 รองลงมา สำเร็จการศึกษาในระดับมัธยมศึกษาตอนต้น (ม.1-3) ร้อยละ 8.64 สำเร็จการศึกษาในระดับมัธยมศึกษาตอนปลาย (ม.4-6) ร้อยละ 8.00 สำเร็จการศึกษาในระดับประกาศนียบัตรวิชาชีพ (ปวช.) ร้อยละ 7.54 สำเร็จการศึกษาในระดับปริญญาตรี ร้อยละ 7.10 สำเร็จการศึกษาในระดับอนุปริญญาหรือประกาศนียบัตรวิชาชีพชั้นสูง (ปวส.) ร้อยละ 4.56 และสำเร็จการศึกษาปริญญาโทขึ้นไป ร้อยละ 1.81 ตามลำดับ

ในด้านรายได้ต่อเดือน พบว่า ส่วนใหญ่มีรายได้อยู่ในช่วงต่ำกว่า 5,000 บาทต่อเดือน ร้อยละ 64.25 รองลงมา เป็นบุคคลที่ไม่มีรายได้ ร้อยละ 9.75 เป็นบุคคลที่มีรายได้อยู่ในช่วง 5,001-10,000 บาทต่อเดือน ร้อยละ 9.25 มีรายได้อยู่ในช่วง 10,001-15,000 บาท ร้อยละ 6.38



มีรายได้อยู่ในช่วง 15,001-20,000 บาท ร้อยละ 5.47 และมีรายได้ในช่วง 20,001 บาทขึ้นไป ร้อยละ 4.90 ตามลำดับ

ด้านการเข้าร่วมกิจกรรมที่จัดโดยองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในเขตพื้นที่ ในช่วงปีงบประมาณ 2563 พบว่า ส่วนใหญ่เคยเข้าร่วม ร้อยละ 88.00 และไม่เคยเข้าร่วม ร้อยละ 12.00 ตามลำดับ

สุดท้าย ด้านการทำแบบสำรวจและประเมินความพึงพอใจในการให้บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ไม่เคยทำแบบสอบถามประเมินความพึงพอใจในการให้บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ร้อยละ 65.00 และเคยทำแบบสำรวจและประเมินความพึงพอใจในการให้บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ร้อยละ 35.00 ตามลำดับ รายละเอียดตามตารางที่ 4.1

ภาพที่ 4.1 ทีมงานนักวิจัยลงพื้นที่แจกแบบสอบถามในเขต อบต.โคกจาน อ.ตระการพืชผล (1)





ภาพที่ 4.2 ทีมงานนักวิจัยลงพื้นที่แจกแบบสอบถามในเขต อบต.โคกจาน อ.ตระการพืชผล (2)



ภาพที่ 4.3 ทีมงานนักวิจัยลงพื้นที่แจกแบบสอบถามในเขต อบต.โคกจาน อ.ตระการพืชผล (3)



ตารางที่ 4.1 ข้อมูลลักษณะปัจจัยส่วนบุคคลของกลุ่มตัวอย่าง

ปัจจัยส่วนบุคคล	ร้อยละ (จำนวน)
<b>เพศ</b>	
ชาย	45.00
หญิง	55.00
รวม	100 (370)
<b>อายุ</b>	
ต่ำกว่า 20 ปี	7.25
20-29 ปี	10.40
30-39 ปี	15.16
40-49 ปี	25.50
50-59 ปี	25.00
60 ปีขึ้นไป	16.69
รวม	100 (370)
<b>ศาสนา</b>	
พุทธ	99.00
อิสลาม	0.00
คริสต์	1.00
อื่นๆ	0.00
รวม	100 (370)
<b>อาชีพ</b>	
ว่างงาน/ ไม่ได้ทำงาน	7.25
เกษตรกร ชาวนา ชาวไร่	61.02
รับจ้างทั่วไป	7.80
ค้าขาย/ ธุรกิจส่วนตัว	6.40
พนักงาน ลูกจ้างบริษัทเอกชน	4.70
นักศึกษา	5.50
ข้าราชการ พนักงานของรัฐ ลูกจ้างของรัฐ ฯ	7.33
อาชีพอื่นๆ	0.00
รวม	100 (370)





ตารางที่ 4.1 (ต่อ)

ปัจจัยส่วนบุคคล	ร้อยละ (จำนวน)
<b>ระดับการศึกษา</b>	
ไม่ได้เข้าสู่ระบบการศึกษา	0.00
ประถมศึกษา	62.35
มัธยมศึกษาตอนต้น (ม.1-3)	8.64
มัธยมศึกษาตอนปลาย (ม.4-6)	8.00
ประกาศนียบัตรวิชาชีพ (ปวช.)	7.54
อนุปริญญาหรือประกาศนียบัตรวิชาชีพชั้นสูง (ปวส.)	4.56
ปริญญาตรี	7.10
ปริญญาโทขึ้นไป	1.81
รวม	100 (370)
<b>รายได้ต่อเดือน</b>	
ไม่มีรายได้	9.75
ต่ำกว่า 5,000 บาท	64.25
5,001-10,000 บาท	9.25
10,001-15,000 บาท	6.38
15,001-20,000 บาท	5.47
20,001 บาทขึ้นไป	4.90
รวม	100 (370)
<b>การเข้าร่วมกิจกรรมที่จัดโดยองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นใน เขตพื้นที่ ในช่วงปีงบประมาณ 2563</b>	
ไม่เคยเข้าร่วม	12.00
เคยเข้าร่วม	88.00
รวม	100 (370)
<b>การทำแบบสำรวจและประเมินความพึงพอใจในการ ให้บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น</b>	
ไม่เคยทำ	65.00
เคยทำ	35.00
รวม	100 (370)



## 4.2 ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลโคกจาน

ผลจากการศึกษาระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มารับบริการในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลโคกจาน อ.ตระการพืชผล จ.อุบลราชธานี (ประจำปีงบประมาณ 2563) กำหนดขอบเขตในการประเมินของลักษณะงาน 6 ด้าน ได้แก่

- (1) งานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง
- (2) งานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ (การจัดการขยะในชุมชน)
- (3) งานด้านการศึกษา
- (4) งานด้านป้องกันบรรเทาสาธารณภัย (การป้องกันไฟฟ้าและระดับอัคคีภัย)
- (5) งานด้านรายได้หรือภาษี
- (6) งานด้านสาธารณสุข

มีรายละเอียดตามลำดับดังนี้

โดยมีประเด็นในการสำรวจ 4 ด้าน คือ

- (1) ด้านขั้นตอนการให้บริการ กระบวนการให้บริการ ขั้นตอนการกรอกเอกสาร จัดลำดับการให้บริการ ป้ายแสดงขั้นตอนการขอรับบริการ ความสะดวกทันสมัย และความรวดเร็ว
- (2) ด้านช่องทางการให้บริการ ได้แก่ ความหลากหลายของช่องทางในการให้บริการ ความทันสมัยของช่องทางในการให้บริการ ความสะดวกสบายของช่องทางในการให้บริการ ความพอเพียง/ทั่วถึงของช่องทางในการให้บริการ การรับรู้ช่องทางการให้บริการของประชาชน
- (3) ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากร ได้แก่ ความเพียงพอของเจ้าหน้าที่ การแต่งกาย การต้อนรับ ความสุภาพ ยิ้มแย้ม เต็มใจบริการ กระตือรือร้น ให้คำแนะนำ และการให้บริการที่เท่าเทียม และ
- (4) ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก ความสะอาด ความเหมาะสมของการจัดพื้นที่ สถานที่พักรอ น้ำดื่ม ระบบระบายอากาศ แสงสว่าง การประชาสัมพันธ์ เอกสารให้ความรู้ ระบบรักษาความปลอดภัย และห้องสุขา

โดยมีรายละเอียดตามลำดับดังนี้



#### 4.2.1 งานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง

จากการวิเคราะห์ความพึงพอใจงานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง ขององค์การบริหารส่วนตำบลโคกจาน อ.ตระการพืชผล จ.อุบลราชธานี (ประจำปีงบประมาณ 2563) โดยมีประเด็นในการสำรวจ 4 ด้าน คือ

- 1) ด้านขั้นตอนการให้บริการ กระบวนการให้บริการ ขั้นตอนการกรอกเอกสาร จัดลำดับการให้บริการ ป้ายแสดงขั้นตอนการขอรับบริการ ความสะดวกทันสมัย และความรวดเร็ว
- 2) ด้านช่องทางการให้บริการ ได้แก่ ความหลากหลายของช่องทางในการให้บริการ ความทันสมัยของช่องทางในการให้บริการ ความสะดวกสบายของช่องทางในการให้บริการ ความพอเพียง/ทั่วถึงของช่องทางในการให้บริการ การรับรู้ช่องทางการให้บริการของประชาชน
- 3) ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากร ได้แก่ ความเพียงพอของเจ้าหน้าที่ การแต่งกาย การต้อนรับ ความสุภาพ ยิ้มแย้ม เต็มใจบริการ กระตือรือร้น ให้คำแนะนำ และการให้บริการที่เท่าเทียม และ
- 4) ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก ความสะอาด ความเหมาะสมของการจัดพื้นที่ สถานที่พักรอ น้ำดื่ม ระบบระบายอากาศ แสงสว่าง การประชาสัมพันธ์ เอกสารให้ความรู้ ระบบรักษาความปลอดภัย และห้องสุขา

ผลการวิจัยพบว่า โดยเฉลี่ยผู้ตอบแบบสอบถามมีระดับความพึงพอใจงานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง ขององค์การบริหารส่วนตำบลโคกจาน อำเภอตระการพืชผล จังหวัดอุบลราชธานี (ประจำปีงบประมาณ 2563) ร้อยละ 92.82 โดยมีรายละเอียดดังนี้



ตารางที่ 4.2 ร้อยละของความพึงพอใจงานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง

คำกล่าว	เห็นด้วย อย่างยิ่ง	เห็นด้วย	ไม่เห็น ด้วย	ไม่เห็น ด้วย อย่างยิ่ง	ไม่ ทราบ/ ไม่ตอบ	รวม
1) ด้านขั้นตอนการให้บริการ กระบวนการให้บริการ ขั้นตอน การกรอกเอกสาร จัดลำดับ การให้บริการ ป้ายแสดง ขั้นตอนการขอรับบริการ สะดวก ทันสมัย	15.06	77.59	4.81	2.54	0.00	100.0 (370)
	92.65					
2) ด้านช่องทางการให้บริการ ได้แก่ ความหลากหลายของ ช่องทางในการให้บริการ ความ ทันสมัยของช่องทาง ความ สะดวกสบายของช่องทาง ความพอเพียง/ทั่วถึง	16.94	75.91	4.68	2.47	0.00	100.0 (370)
	92.85					
3) ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากร ได้แก่ ความเพียงพอของ เจ้าหน้าที่ การแต่งกาย การ ต้อนรับ ความสุภาพ ยิ้มแย้ม เต็มใจบริการ กระตือรือร้น ให้ คำแนะนำ และการให้บริการที่ เท่าเทียม	16.68	76.39	4.67	2.26	0.00	100.0 (370)
	93.07					
4) ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก ความสะอาด ความสะอาด ความเหมาะสมของการจัดพื้นที่ สถานที่พักรอ	15.84	76.85	4.72	2.59	0.00	100.0 (370)
	92.69					
โดยสรุปความพึงพอใจในงาน ด้านโยธา การขออนุญาต ปลูกสิ่งก่อสร้าง	15.91	76.91	4.34	2.84	0.00	100.0 (370)
	92.82					

Std. Deviation (SD) = 0.6110 Minimum = 0.00 Maximum = 4.00

ผลจากการสำรวจความพึงพอใจงานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง โดยมีประเด็นในการสำรวจ 4 ด้าน คือ ด้านขั้นตอนการให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากร และด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก ผลจากตารางที่ 4.2 สรุปได้ว่าประชาชนมีความพึงพอใจ (วัดจากการรวมค่าตอบ เห็นด้วยอย่างยิ่ง และเห็นด้วยเข้าด้วยกัน) ในด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากร ได้แก่ ความเพียงพอของเจ้าหน้าที่ การแต่งกาย การต้อนรับ ความสุภาพ ยิ้มแย้ม เต็มใจบริการ กระตือรือร้น ให้ความแนะนำ และการให้บริการที่เท่าเทียม มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 93.07 รองลงมา ได้แก่ ความพึงพอใจด้านช่องทางการให้บริการ ได้แก่ ความหลากหลายของช่องทางในการให้บริการ ความทันสมัยของช่องทาง ความสะดวกสบายของช่องทาง ความพอเพียง/ทั่วถึง คิดเป็นร้อยละ 92.85 ความพึงพอใจด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก ความสะอาด ความเหมาะสมของการจัดพื้นที่ สถานที่พักรอ ร้อยละ 92.69 และความพึงพอใจด้านขั้นตอนการให้บริการ กระบวนการให้บริการ ขั้นตอนการกรอกเอกสาร จัดลำดับการให้บริการ ป้ายแสดงขั้นตอนการขอรับบริการ ความสะดวกทันสมัย คิดเป็นร้อยละ 92.65 ตามลำดับ

ในด้านภาพรวมความพึงพอใจงานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง ขององค์การบริหารส่วนตำบลโคกจาน อ.ตระการพืชผล จ.อุบลราชธานี (ประจำปีงบประมาณ 2563) พบว่า ประชาชนผู้รับบริการมีความพึงพอใจร้อยละ 92.82 (รายละเอียดดังตารางที่ 4.2)

ภาพที่ 4.4 ทีมงานนักวิจัยลงพื้นที่แจกแบบสอบถามในเขต อบต.โคกจาน อ.ตระการพืชผล (4)



#### 4.2.2 งานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ (การจัดการขยะในชุมชน)

จากการวิเคราะห์ความพึงพอใจงานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ (การจัดการขยะในชุมชน) ขององค์การบริหารส่วนตำบลโคกจาน อ.ตระการพืชผล จ.อุบลราชธานี (ประจำปีงบประมาณ 2563) โดยมีประเด็นในการสำรวจ 4 ด้าน คือ

1) ด้านขั้นตอนการให้บริการ กระบวนการให้บริการ ขั้นตอนการกรอกเอกสาร จัดลำดับการให้บริการ ป้ายแสดงขั้นตอนการขอรับบริการ ความสะดวกทันสมัย และความรวดเร็ว

2) ด้านช่องทางการให้บริการ ได้แก่ ความหลากหลายของช่องทางในการให้บริการ ความทันสมัยของช่องทางในการให้บริการ ความสะดวกสบายของช่องทางในการให้บริการ ความพอเพียง/ทั่วถึงของช่องทางในการให้บริการ การรับรู้ช่องทางการให้บริการของประชาชน

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

4) ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก ความสะอาด ความเหมาะสมของการจัดพื้นที่ สถานที่พักรอ น้ำดื่ม ระบบระบายอากาศ แสงสว่าง การประชาสัมพันธ์ เอกสารให้ความรู้ ระบบรักษาความปลอดภัย และห้องสุขา

ผลการวิจัยพบว่า โดยเฉลี่ยผู้ตอบแบบสอบถามมีระดับความพึงพอใจงานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ (การจัดการขยะในชุมชน) ขององค์การบริหารส่วนตำบลโคกจาน อำเภอตระการพืชผล จังหวัดอุบลราชธานี (ประจำปีงบประมาณ 2563) ร้อยละ 95.04 โดยมีรายละเอียดดังนี้





ตารางที่ 4.3 ร้อยละของความพึงพอใจงานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ (การจัดการขยะในชุมชน)

คำกล่าว	เห็นด้วย อย่างยิ่ง	เห็นด้วย	ไม่เห็น ด้วย	ไม่เห็น ด้วย อย่างยิ่ง	ไม่ ทราบ/ ไม่ตอบ	รวม
1) ด้านขั้นตอนการให้บริการ กระบวนการให้บริการ ขั้นตอน การกรอกเอกสาร จัดลำดับ การให้บริการ ป้ายแสดง ขั้นตอนการขอรับบริการ สะดวก ทันสมัย	16.05	78.94	3.81	1.20	0.00	100.0 (370)
	94.99					
2) ด้านช่องทางการให้บริการ ได้แก่ ความหลากหลายของ ช่องทางในการให้บริการ ความ ทันสมัยของช่องทาง ความ สะดวกสบายของช่องทาง ความพอเพียง/ทั่วถึง	16.86	78.19	3.69	1.26	0.00	100.0 (370)
	95.05					
3) ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากร ได้แก่ ความเพียงพอของ เจ้าหน้าที่ การแต่งกาย การ ต้อนรับ ความสุภาพ ยิ้มแย้ม เต็มใจบริการ กระตือรือร้น ให้ คำแนะนำ และการให้บริการที่ เท่าเทียม	16.56	78.53	3.68	1.23	0.00	100.0 (370)
	95.09					
4) ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก ความสะอาด ความสะอาด ความเหมาะสมของการจัดพื้นที่ สถานที่พักรอ	16.91	78.13	3.71	1.25	0.00	100.0 (370)
	95.04					
โดยสรุปความพึงพอใจใน งานด้านสิ่งแวดล้อมและ สุขภาพ (การจัดการขยะ ในชุมชน)	16.57	78.47	3.57	1.39	0.00	100.0 (370)
	95.04					

Std. Deviation (SD) = 0.2741 Minimum = 0.00 Maximum = 4.00

ผลจากการสำรวจความพึงพอใจงานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ (การจัดการขยะในชุมชน) โดยมีประเด็นในการสำรวจ 4 ด้าน คือ ด้านขั้นตอนการให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากร และด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก ผลจากตารางที่ 4.3 สรุปได้ว่า ประชาชนมีความพึงพอใจ (วัดจากการรวมค่าตอบ เห็นด้วยอย่างยิ่ง และเห็นด้วยเข้าด้วยกัน) ในด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากร ได้แก่ ความเพียงพอของเจ้าหน้าที่ การแต่งกาย การต้อนรับ ความสุภาพ ยิ้มแย้ม เต็มใจบริการ กระตือรือร้น ให้คำแนะนำ และการให้บริการที่เท่าเทียม มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 95.09 รองลงมา ได้แก่ ความพึงพอใจด้านช่องทางการให้บริการ ได้แก่ ความหลากหลายของช่องทางในการให้บริการ ความทันสมัยของช่องทาง ความสะดวกสบายของช่องทาง ความพอเพียง/ทั่วถึง คิดเป็นร้อยละ 95.05 ความพึงพอใจด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก ความสะอาด ความเหมาะสมของการจัดพื้นที่ สถานที่พักรอ ร้อยละ 95.04 และความพึงพอใจด้านขั้นตอนการให้บริการ กระบวนการให้บริการ ขั้นตอนการกรอกเอกสาร จัดลำดับการให้บริการ ป้ายแสดงขั้นตอนการขอรับบริการ ความสะดวกทันสมัย คิดเป็นร้อยละ 94.99 ตามลำดับ

ในด้านภาพรวมความพึงพอใจงานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ (การจัดการขยะในชุมชน) ขององค์การบริหารส่วนตำบลโคกจาน อ.ตระการพืชผล จ.อุบลราชธานี (ประจำปีงบประมาณ 2563) พบว่า ประชาชนผู้รับบริการมีความพึงพอใจร้อยละ 95.04 (รายละเอียดดังตารางที่ 4.3)

ภาพที่ 4.5 ทีมงานนักวิจัยลงพื้นที่แจกแบบสอบถามในเขต อบต.โคกจาน อ.ตระการพืชผล (5)



### 4.2.3 งานด้านการศึกษา

จากการวิเคราะห์ความพึงพอใจงานด้านการศึกษา ขององค์การบริหารส่วนตำบลโคกจาน อ.ตระการพืชผล จ.อุบลราชธานี (ประจำปีงบประมาณ 2563) โดยมีประเด็นในการสำรวจ 4 ด้าน คือ

- 1) ด้านขั้นตอนการให้บริการ กระบวนการให้บริการ ขั้นตอนการกรอกเอกสาร จัดลำดับการให้บริการ ป้ายแสดงขั้นตอนการขอรับบริการ ความสะดวกทันสมัย และความรวดเร็ว
- 2) ด้านช่องทางการให้บริการ ได้แก่ ความหลากหลายของช่องทางในการให้บริการ ความทันสมัยของช่องทางในการให้บริการ ความสะดวกสบายของช่องทางในการให้บริการ ความพอเพียง/ทั่วถึงของช่องทางในการให้บริการ การรับรู้ช่องทางการให้บริการของประชาชน
- 3) ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากร ได้แก่ ความเพียงพอของเจ้าหน้าที่ การแต่งกาย การต้อนรับ ความสุภาพ ยิ้มแย้ม เต็มใจบริการ กระตือรือร้น ให้คำแนะนำ และการให้บริการที่เท่าเทียม และ
- 4) ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก ความสะอาด ความเหมาะสมของการจัดพื้นที่ สถานที่พักรอ น้ำดื่ม ระบบระบายอากาศ แสงสว่าง การประชาสัมพันธ์ เอกสารให้ความรู้ ระบบรักษาความปลอดภัย และห้องสุขา

ผลการวิจัยพบว่า โดยเฉลี่ยผู้ตอบแบบสอบถามมีระดับความพึงพอใจงานด้านการศึกษา ขององค์การบริหารส่วนตำบลโคกจาน อำเภอตระการพืชผล จังหวัดอุบลราชธานี (ประจำปีงบประมาณ 2563) ร้อยละ 95.20 โดยมีรายละเอียดดังนี้

ตารางที่ 4.4 ร้อยละของความพึงพอใจงานด้านการศึกษา

คำกล่าว	เห็นด้วย อย่างยิ่ง	เห็นด้วย	ไม่เห็น ด้วย	ไม่เห็น ด้วย อย่างยิ่ง	ไม่ ทราบ/ ไม่ตอบ	รวม
1) ด้านขั้นตอนการให้บริการ กระบวนการให้บริการ ขั้นตอน การกรอกเอกสาร จัดลำดับ การให้บริการ ป้ายแสดง ขั้นตอนการขอรับบริการ สะดวก ทันสมัย	17.03	78.02	3.57	1.23	0.15	100 (370)
	95.05					
2) ด้านช่องทางการให้บริการ ได้แก่ ความหลากหลายของ ช่องทางในการให้บริการ ความ ทันสมัยของช่องทาง ความ สะดวกสบายของช่องทาง ความพอเพียง/ทั่วถึง	17.32	77.81	3.41	1.31	0.15	100 (370)
	95.13					
3) ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากร ได้แก่ ความเพียงพอของ เจ้าหน้าที่ การแต่งกาย การ ต้อนรับ ความสุภาพ ยิ้มแย้ม เต็มใจบริการ กระตือรือร้น ให้ คำแนะนำ และการให้บริการที่ เท่าเทียม	18.02	77.36	3.37	1.10	0.15	100 (370)
	95.38					
4) ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก ความสะอาด ความสะอาด ความเหมาะสมของการจัดพื้นที่ สถานที่พักรอ	17.69	77.54	3.41	1.21	0.15	100 (370)
	95.23					
โดยสรุปความพึงพอใจใน งานด้านการศึกษา	17.14	78.06	3.24	1.41	0.15	100 (370)
	95.20					

Std. Deviation (SD) = 0.1170 Minimum = 0.00 Maximum = 4.00





ผลจากการสำรวจความพึงพอใจงานด้านการศึกษา โดยมีประเด็นในการสำรวจ 4 ด้าน คือ ด้านขั้นตอนการให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากร และด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก ผลจากตารางที่ 4.4 พอจะสรุปได้ว่า ประชาชนมีความพึงพอใจ (วัดจากการรวมค่าตอบ เห็นด้วยอย่างยิ่ง และเห็นด้วยเข้าด้วยกัน) ในด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากร ได้แก่ ความเพียงพอของเจ้าหน้าที่ การแต่งกาย การต้อนรับ ความสุภาพ ยิ้มแย้ม เต็มใจบริการ กระตือรือร้น ให้คำแนะนำ และการให้บริการที่เท่าเทียม มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 95.38 รองลงมา ได้แก่ ความพึงพอใจด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก ความสะอาด ความเหมาะสมของการจัดพื้นที่ สถานที่พักรอ ร้อยละ 95.23 ความพึงพอใจด้านช่องทางการให้บริการ ได้แก่ ความหลากหลายของช่องทางในการให้บริการ ความทันสมัยของช่องทาง ความสะดวกสบายของช่องทาง ความพอเพียง/ทั่วถึง ร้อยละ 95.13 และความพึงพอใจด้านขั้นตอนการให้บริการ กระบวนการให้บริการ ขั้นตอนการกรอกเอกสาร จัดลำดับการให้บริการ ป้ายแสดงขั้นตอนการขอรับบริการ ความสะดวกทันสมัย ร้อยละ 95.05 ตามลำดับ

ในด้านภาพรวมความพึงพอใจงานด้านการศึกษา ขององค์การบริหารส่วนตำบลโคกจาน อ.ตระการพืชผล จ.อุบลราชธานี (ประจำปีงบประมาณ 2563) พบว่า ประชาชนผู้รับบริการมีความพึงพอใจร้อยละ 95.20 (รายละเอียดดังตารางที่ 4.4)

ภาพที่ 4.6 ทีมงานนักวิจัยลงพื้นที่แจกแบบสอบถามในเขต อบต.โคกจาน อ.ตระการพืชผล (6)



#### 4.2.4 งานด้านป้องกันบรรเทาสาธารณภัย (การป้องกันไฟฟ้าและระงับอัคคีภัย)

จากการวิเคราะห์ความพึงพอใจงานด้านป้องกันบรรเทาสาธารณภัย (การป้องกันไฟฟ้าและระงับอัคคีภัย) ขององค์การบริหารส่วนตำบลโคกจาน อ.ตระการพืชผล จ.อุบลราชธานี (ประจำปีงบประมาณ 2563) โดยมีประเด็นในการสำรวจ 4 ด้าน คือ

1) ด้านขั้นตอนการให้บริการ กระบวนการให้บริการ ขั้นตอนการกรอกเอกสาร จัดลำดับการให้บริการ ป้ายแสดงขั้นตอนการขอรับบริการ ความสะดวกทันสมัย และความรวดเร็ว

2) ด้านช่องทางการให้บริการ ได้แก่ ความหลากหลายของช่องทางในการให้บริการ ความทันสมัยของช่องทางในการให้บริการ ความสะดวกสบายของช่องทางในการให้บริการ ความพอเพียง/ทั่วถึงของช่องทางในการให้บริการ การรับรู้ช่องทางการให้บริการของประชาชน

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

4) ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก ความสะอาด ความเหมาะสมของการจัดพื้นที่ สถานที่พักรอ น้ำดื่ม ระบบระบายอากาศ แสงสว่าง การประชาสัมพันธ์ เอกสารให้ความรู้ ระบบรักษาความปลอดภัย และห้องสุขา

ผลการวิจัยพบว่า โดยเฉลี่ยผู้ตอบแบบสอบถามมีระดับความพึงพอใจงานด้านป้องกันบรรเทาสาธารณภัย (การป้องกันไฟฟ้าและระงับอัคคีภัย) ขององค์การบริหารส่วนตำบลโคกจาน อ.ตระการพืชผล จ.อุบลราชธานี (ประจำปีงบประมาณ 2563) ร้อยละ 95.08 โดยมีรายละเอียดดังนี้





ตารางที่ 4.5 ร้อยละของความพึงพอใจงานด้านป้องกันบรรเทาสาธารณภัย (การป้องกันไฟฟ้าและระงับอัคคีภัย)

คำกล่าว	เห็นด้วย อย่างยิ่ง	เห็นด้วย	ไม่เห็น ด้วย	ไม่เห็น ด้วย อย่างยิ่ง	ไม่ ทราบ/ ไม่ตอบ	รวม
1) ด้านขั้นตอนการให้บริการ กระบวนการให้บริการ ขั้นตอน การกรอกเอกสาร จัดลำดับ การให้บริการ ป้ายแสดง ขั้นตอนการขอรับบริการ สะดวก ทันสมัย	16.40	78.61	3.42	1.47	0.10	100 (370)
	95.01					
2) ด้านช่องทางการให้บริการ ได้แก่ ความหลากหลายของ ช่องทางในการให้บริการ ความ ทันสมัยของช่องทาง ความ สะดวกสบายของช่องทาง ความพอเพียง/ทั่วถึง	16.18	78.93	3.34	1.45	0.10	100 (370)
	95.11					
3) ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากร ได้แก่ ความเพียงพอของ เจ้าหน้าที่ การแต่งกาย การ ต้อนรับ ความสุภาพ ยิ้มแย้ม เต็มใจบริการ กระตือรือร้น ให้ คำแนะนำ และการให้บริการที่ เท่าเทียม	16.58	78.61	3.25	1.46	0.10	100 (370)
	95.19					
4) ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก ความสะอาด ความสะอาด ความเหมาะสมของการจัดพื้นที่ สถานที่พักรอ	16.11	78.93	3.41	1.45	0.10	100 (370)
	95.04					
โดยสรุปความพึงพอใจใน งานด้านป้องกันบรรเทาสา ธารณภัย (การป้องกันไฟฟ้า และระงับอัคคีภัย)	17.02	78.06	3.42	1.40	0.10	100 (370)
	95.08					

Std. Deviation (SD) = 0.2148 Minimum = 0.00 Maximum = 4.00



ผลจากการสำรวจความพึงพอใจงานด้านป้องกันบรรเทาสาธารณภัย (การป้องกันไฟฟ้าและระงับอัคคีภัย) โดยมีประเด็นในการสำรวจ 4 ด้าน คือ ด้านขั้นตอนการให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากร และด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก ผลจากตารางที่ 4.5 พอจะสรุปได้ว่า ประชาชนมีความพึงพอใจ (วัดจากการรวมคำตอบ เห็นด้วยอย่างยิ่ง และเห็นด้วยเข้าด้วยกัน) ในด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากร ได้แก่ ความเพียงพอของเจ้าหน้าที่ การแต่งกาย การต้อนรับ ความสุภาพ ยิ้มแย้ม เต็มใจบริการ กระตือรือร้น ให้ความสำคัญ และการให้บริการที่เท่าเทียม มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 95.19 รองลงมา ได้แก่ ความพึงพอใจด้านช่องทางการให้บริการ ได้แก่ ความหลากหลายของช่องทางในการให้บริการ ความทันสมัยของช่องทาง ความสะดวกสบายของช่องทาง ความพอเพียง/ทั่วถึง ร้อยละ 95.11 ความพึงพอใจด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก ความสะอาด ความเหมาะสมของการจัดพื้นที่ สถานที่พัก ร้อยละ 95.04 และความพึงพอใจด้านขั้นตอนการให้บริการ กระบวนการให้บริการ ขั้นตอนการกรอกเอกสาร จัดลำดับการให้บริการ ป้ายแสดงขั้นตอนการขอรับบริการ ความสะดวกทันสมัย ร้อยละ 95.01 ตามลำดับ

ในด้านภาพรวมความพึงพอใจงานด้านป้องกันบรรเทาสาธารณภัย (การป้องกันไฟฟ้าและระงับอัคคีภัย) ขององค์การบริหารส่วนตำบลโคกจาน อำเภอตระการพืชผล จังหวัดอุบลราชธานี (ประจำปีงบประมาณ 2563) พบว่า ประชาชนผู้รับบริการมีความพึงพอใจ ร้อยละ 95.08 (รายละเอียดดังตารางที่ 4.5)

ภาพที่ 4.7 ทีมงานนักวิจัยลงพื้นที่แจกแบบสอบถามในเขต อบต.โคกจาน อ.ตระการพืชผล (7)



#### 4.2.5 งานด้านรายได้หรือภาษี

จากการวิเคราะห์ความพึงพอใจงานด้านรายได้หรือภาษี ขององค์การบริหารส่วนตำบลโคกจาน อ.ตระการพืชผล จ.อุบลราชธานี (ประจำปีงบประมาณ 2563) โดยมีประเด็นในการสำรวจ 4 ด้าน คือ

- 1) ด้านขั้นตอนการให้บริการ กระบวนการให้บริการ ขั้นตอนการกรอกเอกสาร จัดลำดับการให้บริการ ป้ายแสดงขั้นตอนการขอรับบริการ ความสะดวกทันสมัย และความรวดเร็ว
- 2) ด้านช่องทางการให้บริการ ได้แก่ ความหลากหลายของช่องทางในการให้บริการ ความทันสมัยของช่องทางในการให้บริการ ความสะดวกสบายของช่องทางในการให้บริการ ความพอเพียง/ทั่วถึงของช่องทางในการให้บริการ การรับรู้ช่องทางการให้บริการของประชาชน
- 3) ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากร ได้แก่ ความเพียงพอของเจ้าหน้าที่ การแต่งกาย การต้อนรับ ความสุภาพ ยิ้มแย้ม เต็มใจบริการ กระตือรือร้น ให้คำแนะนำ และการให้บริการที่เท่าเทียม และ
- 4) ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก ความสะอาด ความเหมาะสมของการจัดพื้นที่ สถานที่พักรอ น้ำดื่ม ระบบระบายอากาศ แสงสว่าง การประชาสัมพันธ์ เอกสารให้ความรู้ ระบบรักษาความปลอดภัย และห้องสุขา

ผลการวิจัยพบว่า โดยเฉลี่ยผู้ตอบแบบสอบถามมีระดับความพึงพอใจงานด้านรายได้หรือภาษี ขององค์การบริหารส่วนตำบลโคกจาน อ.ตระการพืชผล จ.อุบลราชธานี (ประจำปีงบประมาณ 2563) ร้อยละ 95.11 โดยมีรายละเอียดดังนี้

ตารางที่ 4.6 ร้อยละของความพึงพอใจงานด้านรายได้หรือภาษี

คำกล่าว	เห็นด้วย อย่างยิ่ง	เห็นด้วย	ไม่เห็น ด้วย	ไม่เห็น ด้วย อย่างยิ่ง	ไม่ ทราบ/ ไม่ตอบ	รวม
1) ด้านขั้นตอนการให้บริการ กระบวนการให้บริการ ขั้นตอน การกรอกเอกสาร จัดลำดับ การให้บริการ ป้ายแสดง ขั้นตอนการขอรับบริการ สะดวก ทันสมัย	18.34	76.82	3.01	1.63	0.20	100 (370)
	95.16					
2) ด้านช่องทางการให้บริการ ได้แก่ ความหลากหลายของ ช่องทางในการให้บริการ ความ ทันสมัยของช่องทาง ความ สะดวกสบายของช่องทาง ความพอเพียง/ทั่วถึง	18.03	76.97	3.32	1.48	0.20	100 (370)
	95.00					
3) ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากร ได้แก่ ความเพียงพอของ เจ้าหน้าที่ การแต่งกาย การ ต้อนรับ ความสุภาพ ยิ้มแย้ม เต็มใจบริการ กระตือรือร้น ให้ คำแนะนำ และการให้บริการที่ เท่าเทียม	18.69	76.49	3.32	1.30	0.20	100 (370)
	95.18					
4) ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก ความสะอาด ความสะอาด ความเหมาะสมของการจัดพื้นที่ สถานที่พักรอ	18.15	76.97	3.29	1.39	0.20	100 (370)
	95.12					
โดยสรุปความพึงพอใจในงาน ด้านรายได้หรือภาษี	18.53	76.58	3.29	1.40	0.20	100 (370)
	95.11					

Std. Deviation (SD) = 0.2330 Minimum = 0.00 Maximum = 4.00





ผลจากการสำรวจความพึงพอใจงานด้านรายได้หรือภาษี โดยมีประเด็นในการสำรวจ 4 ด้าน คือ ด้านขั้นตอนการให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากร และด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก ผลจากตารางที่ 4.6 พอจะสรุปได้ว่า ประชาชนมีความพึงพอใจ (วัดจากการรวมค่าตอบ เห็นด้วยอย่างยิ่ง และเห็นด้วยเข้าด้วยกัน) ในด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากร ได้แก่ ความเพียงพอของเจ้าหน้าที่ การแต่งกาย การต้อนรับ ความสุภาพ ยิ้มแย้ม เต็มใจบริการ กระตือรือร้น ให้คำแนะนำ และการให้บริการที่เท่าเทียม มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 95.18 รองลงมา ได้แก่ ความพึงพอใจด้านขั้นตอนการให้บริการ กระบวนการให้บริการ ขั้นตอนการกรอกเอกสาร จัดลำดับการให้บริการ ป้ายแสดงขั้นตอนการขอรับบริการ ความสะดวกทันสมัย คิดเป็นร้อยละ 95.16 ความพึงพอใจด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก ความสะอาด ความเหมาะสมของการจัดพื้นที่ สถานที่พักรอ ร้อยละ 95.12 และความพึงพอใจด้านช่องทางการให้บริการ ได้แก่ ความหลากหลายของช่องทางในการให้บริการ ความทันสมัยของช่องทาง ความสะดวกสบายของช่องทาง ความพอเพียง/ทั่วถึง คิดเป็นร้อยละ 95.00 ตามลำดับ

ในด้านภาพรวมความพึงพอใจงานด้านรายได้หรือภาษี ขององค์การบริหารส่วนตำบลโคกจาน อ.ตระการพืชผล จ.อุบลราชธานี (ประจำปีงบประมาณ 2563) พบว่า ประชาชนผู้รับบริการมีความพึงพอใจร้อยละ 95.11 (รายละเอียดดังตารางที่ 4.6)

ภาพที่ 4.8 ทีมงานนักวิจัยลงพื้นที่แจกแบบสอบถามในเขต อบต.โคกจาน อ.ตระการพืชผล (8)



#### 4.2.6 งานด้านสาธารณสุข

จากการวิเคราะห์ความพึงพอใจงานด้านสาธารณสุข ขององค์การบริหารส่วนตำบลโคกจาน อ.ตระการพืชผล จ.อุบลราชธานี (ประจำปีงบประมาณ 2563) โดยมีประเด็นในการสำรวจ 4 ด้าน คือ

- 1) ด้านขั้นตอนการให้บริการ กระบวนการให้บริการ ขั้นตอนการกรอกเอกสาร จัดลำดับการให้บริการ ป้ายแสดงขั้นตอนการขอรับบริการ ความสะดวกทันสมัย และความรวดเร็ว
- 2) ด้านช่องทางการให้บริการ ได้แก่ ความหลากหลายของช่องทางในการให้บริการ ความทันสมัยของช่องทางในการให้บริการ ความสะดวกสบายของช่องทางในการให้บริการ ความพอเพียง/ทั่วถึงของช่องทางในการให้บริการ การรับรู้ช่องทางการให้บริการของประชาชน
- 3) ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากร ได้แก่ ความเพียงพอของเจ้าหน้าที่ การแต่งกาย การต้อนรับ ความสุภาพ ยิ้มแย้ม เต็มใจบริการ กระตือรือร้น ให้คำแนะนำ และการให้บริการที่เท่าเทียม และ
- 4) ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก ความสะอาด ความเหมาะสมของการจัดพื้นที่ สถานที่พักรอ น้ำดื่ม ระบบระบายอากาศ แสงสว่าง การประชาสัมพันธ์ เอกสารให้ความรู้ ระบบรักษาความปลอดภัย และห้องสุขา

ผลการวิจัยพบว่า โดยเฉลี่ยผู้ตอบแบบสอบถามมีระดับความพึงพอใจงานด้านสาธารณสุข ขององค์การบริหารส่วนตำบลโคกจาน อ.ตระการพืชผล จ.อุบลราชธานี (ประจำปีงบประมาณ 2563) ร้อยละ 95.24 โดยมีรายละเอียดดังนี้



ตารางที่ 4.7 ร้อยละของความพึงพอใจงานด้านสาธารณสุข

คำกล่าว	เห็นด้วย อย่างยิ่ง	เห็นด้วย	ไม่เห็น ด้วย	ไม่เห็น ด้วย อย่างยิ่ง	ไม่ ทราบ/ ไม่ตอบ	รวม
1) ด้านขั้นตอนการให้บริการ กระบวนการให้บริการ ขั้นตอน การกรอกเอกสาร จัดลำดับ การให้บริการ ป้ายแสดง ขั้นตอนการขอรับบริการ สะดวก ทันสมัย	19.95	75.31	3.30	1.44	0.00	100 (370)
	95.26					
2) ด้านช่องทางการให้บริการ ได้แก่ ความหลากหลายของ ช่องทางในการให้บริการ ความ ทันสมัยของช่องทาง ความ สะดวกสบายของช่องทาง ความพอเพียง/ทั่วถึง	20.03	75.29	3.31	1.37	0.00	100 (370)
	95.32					
3) ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากร ได้แก่ ความเพียงพอของ เจ้าหน้าที่ การแต่งกาย การ ต้อนรับ ความสุภาพ ยิ้มแย้ม เต็มใจบริการ กระตือรือร้น ให้ คำแนะนำ และการให้บริการที่ เท่าเทียม	20.11	75.24	3.02	1.63	0.00	100 (370)
	95.35					
4) ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก ความสะอาด ความสะอาด ความเหมาะสมของการจัดพื้นที่ สถานที่พักรอ	19.08	75.94	3.35	1.63	0.00	100 (370)
	95.02					
โดยสรุปความพึงพอใจใน งานด้านสาธารณสุข	19.28	75.96	3.05	1.71	0.00	100 (370)
	95.24					

Std. Deviation (SD) = 0.1150 Minimum = 0.00 Maximum = 4.00



ผลจากการสำรวจความพึงพอใจงานด้านสาธารณสุข โดยมีประเด็นในการสำรวจ 4 ด้าน คือ ด้านขั้นตอนการให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากร และด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก ผลจากตารางที่ 4.7 พอจะสรุปได้ว่า ประชาชนมีความพึงพอใจ (วัดจากการรวมค่าตอบ เห็นด้วยอย่างยิ่ง และเห็นด้วยเข้าด้วยกัน) ในด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากร ได้แก่ ความเพียงพอของเจ้าหน้าที่ การแต่งกาย การต้อนรับ ความสุภาพ ยิ้มแย้ม เต็มใจบริการ กระตือรือร้น ให้คำแนะนำ และการให้บริการที่เท่าเทียม มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 95.35 รองลงมา ได้แก่ ความพึงพอใจด้านช่องทางการให้บริการ ได้แก่ ความหลากหลายของช่องทางในการให้บริการ ความทันสมัยของช่องทาง ความสะดวกสบายของช่องทาง ความพอเพียง/ทั่วถึง ร้อยละ 95.32 ความพึงพอใจด้านขั้นตอนการให้บริการ กระบวนการให้บริการ ขั้นตอนการกรอกเอกสาร จัดลำดับการให้บริการ ป้ายแสดงขั้นตอนการขอรับบริการ ความสะดวกทันสมัย ร้อยละ 95.26 และความพึงพอใจด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก ความสะอาด ความเหมาะสมของการจัดพื้นที่ สถานที่พักรอ ร้อยละ 95.02 ตามลำดับ

ในด้านภาพรวมความพึงพอใจงานด้านสาธารณสุข ขององค์การบริหารส่วนตำบลโคกจาน อ.ตระการพืชผล จ.อุบลราชธานี (ประจำปีงบประมาณ 2563) พบว่า ประชาชนผู้รับบริการมีความพึงพอใจร้อยละ 95.24 (รายละเอียดดังตารางที่ 4.7)

ภาพที่ 4.9 ทีมงานนักวิจัยลงพื้นที่แจกแบบสอบถามในเขต อบต.โคกจาน อ.ตระการพืชผล (9)



ภาพที่ 4.10 ทีมงานนักวิจัยลงพื้นที่แจกแบบสอบถามในเขต อบต.โคกจาน อ.ตระการพืชผล (10)



ภาพที่ 4.11 ทีมงานนักวิจัยลงพื้นที่แจกแบบสอบถามในเขต อบต.โคกจาน อ.ตระการพืชผล (11)





ภาพที่ 4.12 ทีมงานนักวิจัยลงพื้นที่แจกแบบสอบถามในเขต อบต.โคกจาน อ.ตระการพืชผล (12)



ภาพที่ 4.13 ทีมงานนักวิจัยลงพื้นที่แจกแบบสอบถามในเขต อบต.โคกจาน อ.ตระการพืชผล (13)





ภาพที่ 4.14 ทีมงานนักวิจัยลงพื้นที่แจกแบบสอบถามในเขต อบต.โคกจาน อ.ตระการพืชผล (14)



ภาพที่ 4.15 ทีมงานนักวิจัยลงพื้นที่แจกแบบสอบถามในเขต อบต.โคกจาน อ.ตระการพืชผล (15)





ภาพที่ 4.16 ทีมงานนักวิจัยลงพื้นที่แจกแบบสอบถามในเขต อบต.โคกจาน อ.ตระการพืชผล (16)



ภาพที่ 4.17 ทีมงานนักวิจัยลงพื้นที่แจกแบบสอบถามในเขต อบต.โคกจาน อ.ตระการพืชผล (17)





ภาพที่ 4.18 ทีมงานนักวิจัยลงพื้นที่แจกแบบสอบถามในเขต อบต.โคกจาน อ.ตระการพืชผล (18)



ภาพที่ 4.19 ทีมงานนักวิจัยลงพื้นที่แจกแบบสอบถามในเขต อบต.โคกจาน อ.ตระการพืชผล (19)





ภาพที่ 4.20 ทีมงานนักวิจัยลงพื้นที่แจกแบบสอบถามในเขต อบต.โคกจาน อ.ตระการพืชผล (20)



ภาพที่ 4.21 ทีมงานนักวิจัยลงพื้นที่แจกแบบสอบถามในเขต อบต.โคกจาน อ.ตระการพืชผล (21)





ภาพที่ 4.22 ทีมงานนักวิจัยลงพื้นที่แจกแบบสอบถามในเขต อบต.โคกจาน อ.ตระการพืชผล (22)



ภาพที่ 4.23 ทีมงานนักวิจัยลงพื้นที่แจกแบบสอบถามในเขต อบต.โคกจาน อ.ตระการพืชผล (23)





ภาพที่ 4.24 ทีมงานนักวิจัยลงพื้นที่แจกแบบสอบถามในเขต อบต.โคกจาน อ.ตระการพืชผล (24)



ภาพที่ 4.25 ทีมงานนักวิจัยลงพื้นที่แจกแบบสอบถามในเขต อบต.โคกจาน อ.ตระการพืชผล (25)



## บทที่ 5

### สรุป อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

การสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นตามตัวชี้วัดที่ 1 มิติที่ 2 มิติด้านคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลโคกจาน อำเภอตระการพืชผล จังหวัดอุบลราชธานี (ประจำปีงบประมาณ 2563) ซึ่งได้แก่ ประชาชนในเขตองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่มารับบริการ โดยมีประเด็นในการสำรวจ 4 ด้าน คือ

(1) ด้านขั้นตอนการให้บริการ กระบวนการให้บริการ ขั้นตอนการกรอกเอกสาร จัดลำดับการให้บริการ ป้ายแสดงขั้นตอนการขอรับบริการ ความสะดวกทันสมัย และความรวดเร็ว

(2) ด้านช่องทางการให้บริการ ได้แก่ ความหลากหลายของช่องทางในการให้บริการ ความทันสมัยของช่องทางในการให้บริการ ความสะดวกสบายของช่องทางในการให้บริการ ความพอเพียง/ทั่วถึงของช่องทางในการให้บริการ การรับรู้ช่องทางการให้บริการของประชาชน

(3) ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากร ได้แก่ ความเพียงพอของเจ้าหน้าที่ การแต่งกาย การต้อนรับ ความสุภาพ ยิ้มแย้ม เต็มใจบริการ กระตือรือร้น ให้อำนาจ และ การให้บริการที่เท่าเทียม และ

(4) ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก ความสะอาด ความเหมาะสมของการจัดพื้นที่ สถานที่พักรอ น้ำดื่ม ระบบระบายอากาศ แสงสว่าง การประชาสัมพันธ์ เอกสารให้ความรู้ ระบบรักษาความปลอดภัย และห้องสุขา

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง คือ ผู้ที่มาใช้บริการ และเข้าร่วมกิจกรรมหรือโครงการขององค์การบริหารส่วนตำบลโคกจาน อ.ตระการพืชผล จ.อุบลราชธานี (ประจำปีงบประมาณ 2563) องค์การบริหารส่วนตำบลโคกจาน มีจำนวน 12 หมู่บ้าน ข้อมูลจากสำนักบริหารการทะเบียน กรมการปกครอง ณ เดือนพฤษภาคม พ.ศ.2563 รายงานว่า เขตพื้นที่ขององค์การบริหารส่วนตำบลโคกจาน มีจำนวนครัวเรือนทั้งหมด 1,644 ครัวเรือน มีจำนวนประชากรทั้งหมด 5,595 คน แยกเป็น เพศชาย 2,861 คน เพศหญิง 2,734 คน

การกำหนดกลุ่มตัวอย่างในการสำรวจความพึงพอใจครั้งนี้ ได้กำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่าง 370 คน โดยใช้หลักการคำนวณของ Taro Yamane ที่ระดับความเชื่อมั่น  $\pi = 0.5$  คะแนน  $z = 2$

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



การศึกษาระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มารับบริการในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลโคกจาน อ.ตระการพืชผล จ.อุบลราชธานี (ประจำปีงบประมาณ 2563) กำหนดขอบเขตในการประเมินของลักษณะงาน 6 ด้าน ได้แก่

- (1) งานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง
- (2) งานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ (การจัดการขยะในชุมชน)
- (3) งานด้านการศึกษา
- (4) งานด้านป้องกันบรรเทาสาธารณภัย (การป้องกันไฟฟ้าและระงับอัคคีภัย)
- (5) งานด้านรายได้หรือภาษี
- (6) งานด้านสาธารณสุข

สรุปผลการสำรวจได้ดังนี้

### 5.1 สรุปผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการ

ผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลโคกจาน อำเภอตระการพืชผล จังหวัดอุบลราชธานี (ประจำปีงบประมาณ 2563) สรุปได้ว่า

○ ผู้รับบริการมีความพึงพอใจมากกว่าร้อยละ 95 ขึ้นไป (เกณฑ์คะแนนที่ได้ คือ 10 คะแนน) มี 5 ด้าน คือ

(1) ความพึงพอใจงานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ (การจัดการขยะในชุมชน) พบว่า ประชาชนผู้รับบริการมีความพึงพอใจร้อยละ 95.04 หมายถึง ผู้รับบริการพึงพอใจมากที่สุด (เกณฑ์คะแนนที่ได้ คือ 10)

(2) ความพึงพอใจงานด้านการศึกษา พบว่า ประชาชนผู้รับบริการมีความพึงพอใจร้อยละ 95.20 หมายถึง ผู้รับบริการพึงพอใจมากที่สุด (เกณฑ์คะแนนที่ได้ คือ 10)

(3) ความพึงพอใจงานด้านป้องกันบรรเทาสาธารณภัย (การป้องกันไฟฟ้าและระงับอัคคีภัย) พบว่า ประชาชนผู้รับบริการมีความพึงพอใจร้อยละ 95.08 หมายถึง ผู้รับบริการพึงพอใจมากที่สุด (เกณฑ์คะแนนที่ได้ คือ 10)

(4) ความพึงพอใจงานด้านรายได้หรือภาษี พบว่า ประชาชนผู้รับบริการมีความพึงพอใจร้อยละ 95.11 หมายถึง ผู้รับบริการพึงพอใจมากที่สุด (เกณฑ์คะแนนที่ได้ คือ 10)

(5) ความพึงพอใจงานด้านสาธารณสุข พบว่า ประชาชนผู้รับบริการมีความพึงพอใจร้อยละ 95.24 หมายถึง ผู้รับบริการพึงพอใจมากที่สุด (เกณฑ์คะแนนที่ได้ คือ 10)

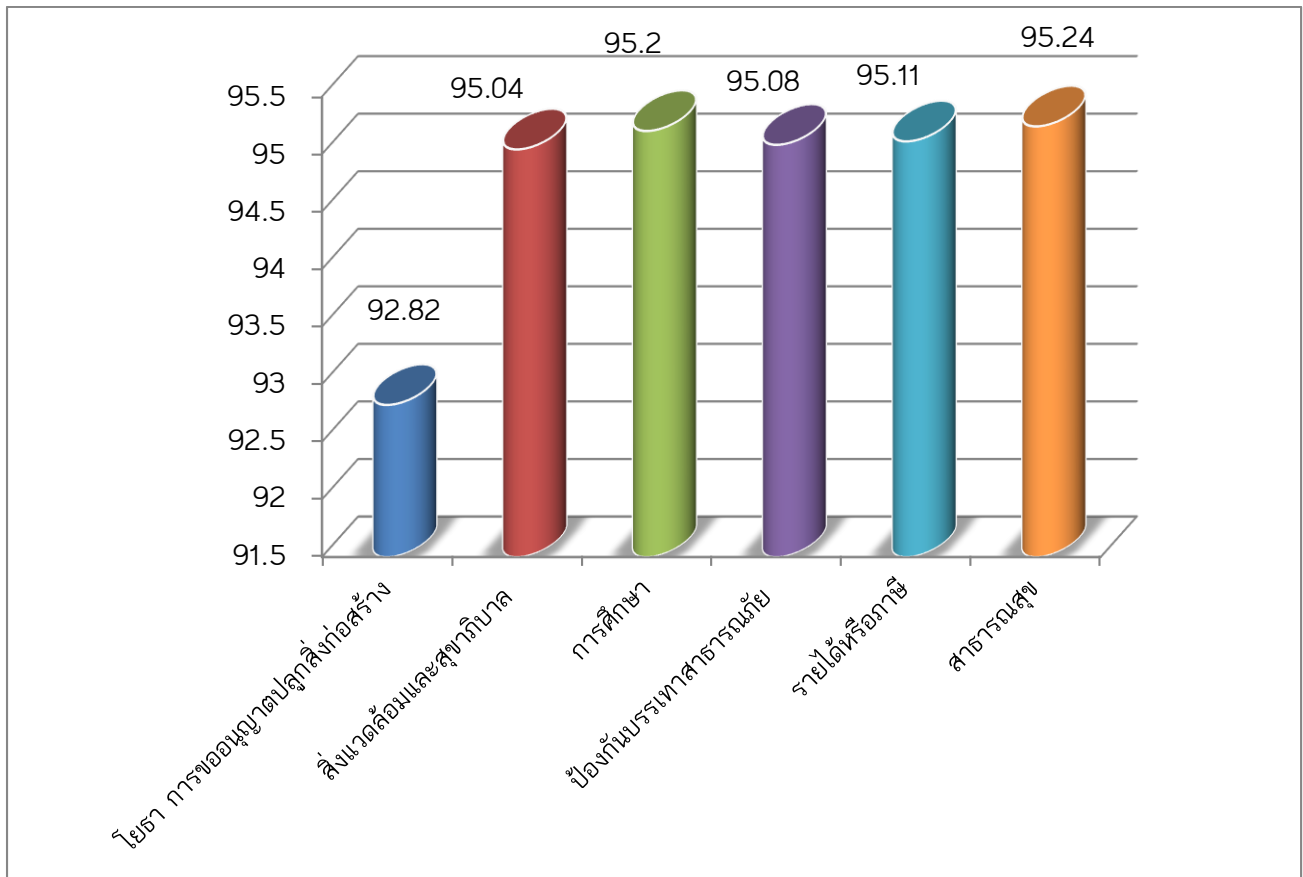
○ ผู้รับบริการมีความพึงพอใจไม่เกินร้อยละ 95 (เกณฑ์คะแนนที่ได้ คือ 9 คะแนน) มี 1 ด้าน คือ ความพึงพอใจงานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง ขององค์การบริหารส่วนตำบลโคกจาน อ.ตระการพืชผล จ.อุบลราชธานี (ประจำปีงบประมาณ 2563) พบว่า ประชาชนผู้รับบริการมีความพึงพอใจร้อยละ 92.82 หมายถึง ผู้รับบริการพึงพอใจมาก (เกณฑ์คะแนนที่ได้ คือ 9) รายละเอียดสรุปได้ดังตาราง



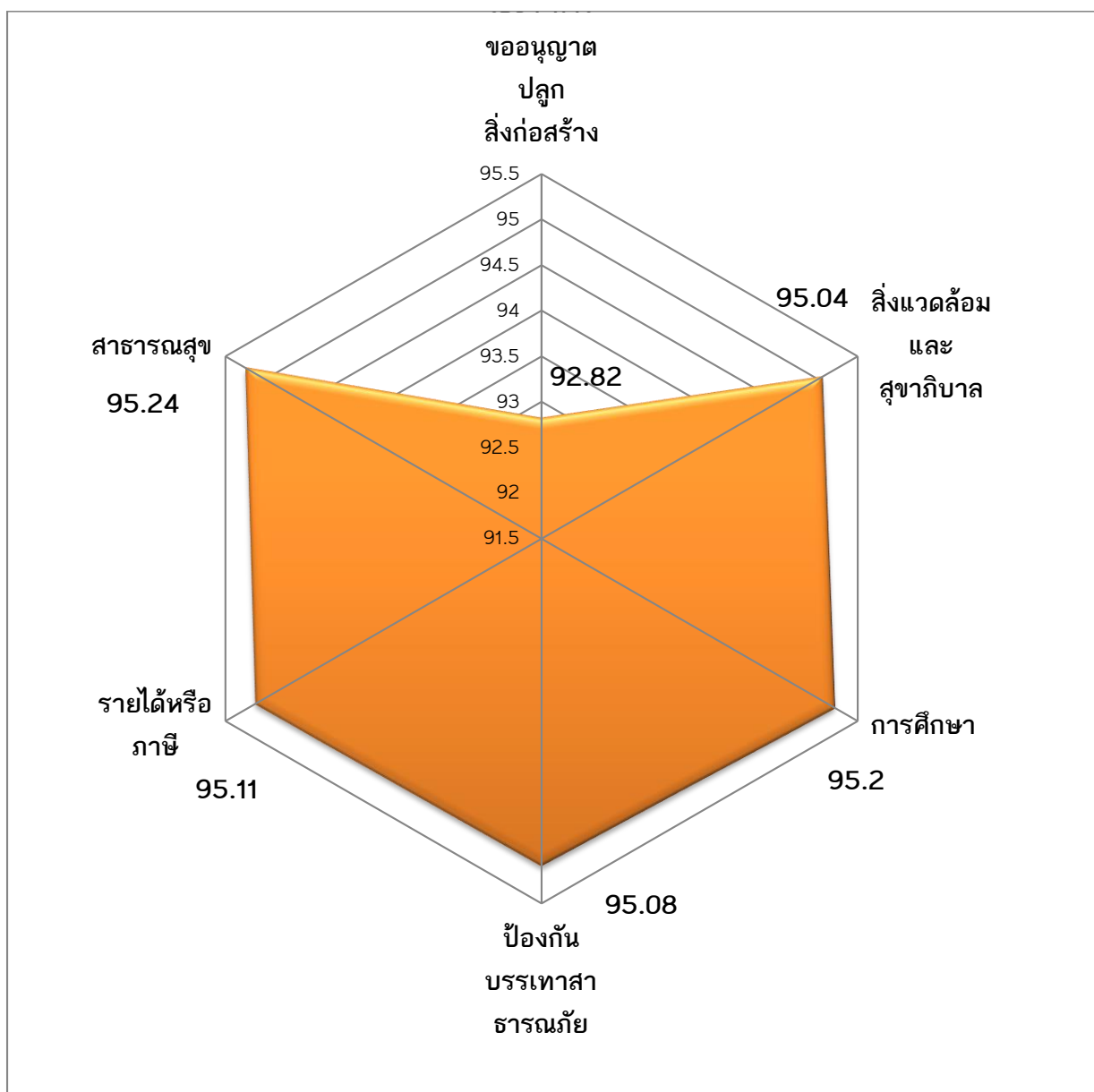
ตารางที่ 5.1 สรุประดับความพึงพอใจเฉลี่ยทั้ง 6 ด้าน /คะแนน และการแปลค่า

ที่	ด้านภารกิจ	ร้อยละของระดับความพึงพอใจ	คะแนน (เต็ม 10)	การแปลค่า
1	โยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง	92.82	9	พอใจมาก
2	สิ่งแวดล้อมและสุขภาพ (การจัดการขยะในชุมชน)	95.04	10	พอใจมากที่สุด
3	การศึกษา	95.20	10	พอใจมากที่สุด
4	ป้องกันบรรเทาสาธารณภัย (การป้องกันไฟป่าและระงับอัคคีภัย)	95.08	10	พอใจมากที่สุด
5	รายได้หรือภาษี	95.11	10	พอใจมากที่สุด
6	สาธารณสุข	95.24	10	พอใจมากที่สุด
ระดับความพึงพอใจเฉลี่ยทั้ง 6 ด้าน		<b>94.748</b>	<b>9.833</b>	<b>พอใจมาก</b>

ภาพที่ 5.1 แผนภาพแสดงระดับความพึงพอใจทั้ง 6 ด้าน



ภาพที่ 5.1 แผนภาพแสดงระดับความพึงพอใจทั้ง 6 ด้าน (ต่อ)



## 5.2 อภิปรายผล

ผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลโคกจาน อำเภอตระการพืชผล จังหวัดอุบลราชธานี (ประจำปีงบประมาณ 2563) สรุปได้ว่า ประชาชนผู้รับบริการมีความพึงพอใจกิจกรรม/โครงการงานด้านสาธารณสุขมากที่สุด โดยพบว่า ประชาชนผู้รับบริการมีความพึงพอใจร้อยละ 95.24 หมายถึง ผู้รับบริการพึงพอใจมากที่สุด (เกณฑ์คะแนนที่ได้ คือ 10)

ผลจากการสำรวจความพึงพอใจงานด้านสาธารณสุข โดยมีประเด็นในการสำรวจ 4 ด้าน คือ ด้านขั้นตอนการให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากร และด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก พอจะสรุปได้ว่า ประชาชนมีความพึงพอใจ (วัดจากการรวมคำตอบ เห็นด้วยอย่างยิ่ง และเห็นด้วยเข้าด้วยกัน) ในด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากร ได้แก่ ความเพียงพอของเจ้าหน้าที่ การแต่งกาย การต้อนรับ ความสุภาพ ยิ้มแย้ม เต็มใจบริการ กระตือรือร้น ให้คำแนะนำ และการให้บริการที่เท่าเทียม มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 95.35 รองลงมา ได้แก่ ความพึงพอใจด้านช่องทางการให้บริการ ได้แก่ ความหลากหลายของช่องทางในการให้บริการ ความทันสมัยของช่องทาง ความสะดวกสบายของช่องทาง ความพอเพียง/ทั่วถึง ร้อยละ 95.32 ความพึงพอใจด้านขั้นตอนการให้บริการ กระบวนการให้บริการ ขั้นตอนการกรอกเอกสาร จัดลำดับการให้บริการ ป้ายแสดงขั้นตอนการขอรับบริการ ความสะดวกทันสมัย ร้อยละ 95.26 และความพึงพอใจด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก ความสะอาด ความเหมาะสมของการจัดพื้นที่ สถานที่พักรอ ร้อยละ 95.02 ตามลำดับ

ด้านการอภิปรายผล เมื่อเปรียบเทียบกับข้อมูลจากบันทึกเรื่องเด่นรางวัลพระปกเกล้า "ท้องถิ่น : ทบทวน ท้าทาย เพื่อการจัดบริการสาธารณะ" โดยสถาบันพระปกเกล้า (2561: 3-23) สรุปว่า องค์การปกครองส่วนท้องถิ่นสามารถจัดบริการสาธารณะให้แก่ประชาชนอย่างมีประสิทธิภาพในระดับดี ซึ่งมีความสอดคล้องกับความพึงพอใจของประชาชนที่เคยได้รับการจากองค์การปกครองส่วนท้องถิ่น เมื่อสำรวจประชาชนที่เคยติดต่อหรือขอใช้บริการจากองค์การปกครองส่วนท้องถิ่น พบว่า มีประชาชนเพียงร้อยละ 39.5 ที่เคยติดต่อหรือขอใช้บริการ แต่ประชาชนกลุ่มนี้เกือบทั้งหมด หรือร้อยละ 93.1 มีความพึงพอใจต่อบริการขององค์การปกครองส่วนท้องถิ่น และหากดูสถิติในช่วงหกปีที่ผ่านมา (พ.ศ. 2555 - 2560) พบว่า ตั้งแต่ปี พ.ศ. 2557 เป็นต้นมา ประชาชนที่พึงพอใจต่อบริการขององค์การปกครองส่วนท้องถิ่นมีจำนวนมากกว่า ร้อยละ 90 ของผู้ที่เคยติดต่อหรือขอใช้บริการทั้งหมด และมีจำนวนเพิ่มสูงขึ้นอย่างต่อเนื่อง คิดเป็นร้อยละ 91.6, 92.2, 92.1 และ 93.1 ตามลำดับ

บริการสาธารณะขององค์การปกครองส่วนท้องถิ่นที่ประชาชนพอใจ สถาบันพระปกเกล้า (2561: 3-23) สรุปว่า ในปี พ.ศ. 2560 บริการสาธารณะของรัฐและองค์การปกครองส่วนท้องถิ่นที่ประชาชนพึงพอใจมากที่สุดในห้าลำดับแรก ได้แก่ อันดับแรก ไฟฟ้า ค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจ

ร้อยละ 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 บริการสาธารณสุขของรัฐและองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่ประชาชนพึงพอใจมากที่สุดในห้าลำดับแรก 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

ด้านบริการสาธารณสุขขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่ประชาชนยังไม่เคยพอใจ สถาบันพระปกเกล้า (2561: 3-23) สรุปว่า ในปี พ.ศ. 2560 บริการสาธารณสุขของรัฐและองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่ประชาชนพึงพอใจน้อยที่สุดในห้าลำดับแรก ได้แก่ อันดับแรก อินเทอร์เน็ตชุมชน 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 บริการสาธารณสุขของรัฐและองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่ประชาชนพึงพอใจน้อยที่สุดในห้าลำดับแรก ได้แก่ อันดับแรก อินเทอร์เน็ตชุมชน 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

แต่ข้อค้นพบจากผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลโคกจาน อำเภอตระการพืชผล จังหวัดอุบลราชธานี (ประจำปีงบประมาณ 2563) มีข้อค้นพบที่แตกต่างจากสถาบันพระปกเกล้า (2561: 3-23) ที่สรุปว่า ในปี พ.ศ. 2560 บริการสาธารณสุขของรัฐและองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่ประชาชนพึงพอใจมากที่สุดในห้าลำดับแรก 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





กล่าวคือ ผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลโคกจาน อำเภอตระการพืชผล จังหวัดอุบลราชธานี (ประจำปีงบประมาณ 2563) กลับพบว่าประชาชนผู้รับบริการมีความพึงพอใจกิจกรรม/โครงการงานด้านสาธารณสุขมากที่สุด โดยพบว่าประชาชนผู้รับบริการมีความพึงพอใจร้อยละ 95.24 หมายถึง ผู้รับบริการพึงพอใจมากที่สุด (เกณฑ์คะแนนที่ได้ คือ 10) ขณะที่ความพึงพอใจงานด้านการศึกษา พบว่า ประชาชนผู้รับบริการมีความพึงพอใจร้อยละ 95.20 หมายถึง ผู้รับบริการพึงพอใจมากที่สุด (เกณฑ์คะแนนที่ได้ คือ 10) ความพึงพอใจงานด้านรายได้หรือภาษี พบว่า ประชาชนผู้รับบริการมีความพึงพอใจร้อยละ 95.11 หมายถึง ผู้รับบริการพึงพอใจมากที่สุด (เกณฑ์คะแนนที่ได้ คือ 10) ความพึงพอใจงานด้านป้องกันบรรเทาสาธารณภัย (การป้องกันไฟป่าและระงับอัคคีภัย) พบว่า ประชาชนผู้รับบริการมีความพึงพอใจร้อยละ 95.08 หมายถึง ผู้รับบริการพึงพอใจมากที่สุด (เกณฑ์คะแนนที่ได้ คือ 10) ความพึงพอใจงานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ (การจัดการขยะในชุมชน) พบว่า ประชาชนผู้รับบริการมีความพึงพอใจร้อยละ 95.04 หมายถึง ผู้รับบริการพึงพอใจมากที่สุด (เกณฑ์คะแนนที่ได้ คือ 10) และความพึงพอใจงานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง ขององค์การบริหารส่วนตำบลโคกจาน อ.ตระการพืชผล จ.อุบลราชธานี (ประจำปีงบประมาณ 2563) พบว่า ประชาชนผู้รับบริการมีความพึงพอใจร้อยละ 92.82 หมายถึง ผู้รับบริการพึงพอใจมาก (เกณฑ์คะแนนที่ได้ คือ 9)

### 5.3 ข้อเสนอแนะ

ผู้วิจัยมีข้อเสนอแนะที่สำคัญ 2 กลุ่ม คือ ข้อเสนอแนะเชิงนโยบาย (policy implications) เพื่อนำไปสู่การพัฒนาการให้บริการตามภารกิจขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น เพื่อสร้างความพึงพอใจให้ผู้รับบริการมากยิ่งขึ้น และ ข้อเสนอแนะเชิงวิชาการสำหรับการศึกษาคั้งต่อไป โดยมีรายละเอียดดังนี้

#### 5.3.1 ข้อเสนอแนะเชิงนโยบาย (policy implications)

ข้อเสนอแนะเชิงนโยบายที่ค้นพบจากการวิจัยครั้งนี้ ได้แก่

1) ควรสร้างเกณฑ์มาตรฐานในการสร้างตัวชี้วัดเพื่อประเมินคุณภาพการให้บริการประชาชนตามภารกิจขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่สำคัญทั้ง 11 ด้าน ได้แก่

- (1) งานด้านบริการกฎหมาย
- (2) งานด้านทะเบียน
- (3) งานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง
- (4) งานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ
- (5) งานด้านการรักษาความสะอาดในที่สาธารณะ
- (6) งานด้านการศึกษา
- (7) งานด้านเทศกิจ หรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัย



- (8) งานด้านรายได้หรือภาษี
- (9) งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม
- (10) งานด้านสาธารณสุข
- (11) งานด้านอื่นๆ

2) จากการวิเคราะห์ความพึงพอใจของกิจกรรม/โครงการงานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง ขององค์การบริหารส่วนตำบลโคกจาน อำเภอตระการพืชผล จังหวัดอุบลราชธานี (ประจำปีงบประมาณ 2563) พบว่า โดยเฉลี่ยผู้ตอบแบบสอบถามมีระดับความพึงพอใจการให้บริการน้อยที่สุดเมื่อเทียบกับทั้ง 6 ด้านข้างต้น

โดยกลุ่มตัวอย่างมีข้อเสนอแนะเพิ่มเติมให้องค์การบริหารส่วนตำบลโคกจานปรับปรุงแก้ไขการให้บริการในด้านต่างๆ ที่สำคัญดังนี้

(1) แก้ไขปัญหาน้ำประปาไม่ไหล (โดยเฉพาะหมู่ 1 อบต.โคกจาน) คุณภาพน้ำประปาไม่สะอาด มีสีขุ่น

(2) เร่งรัดซ่อมแซมถนนภายในหมู่บ้าน และถนนระหว่างหมู่บ้าน เนื่องจากถนนหลายจุดชำรุด ทรุดตัวเป็นหลุมลึก ขรุขระ ต้องการถนนคอนกรีต เพื่อลดปัญหาการเกิดอุบัติเหตุ เนื่องจากประชาชนต้องใช้เส้นทางดังกล่าวเป็นประจำ จึงต้องการให้ออกสำรวจถนนภายในหมู่บ้าน พร้อมทั้งซ่อมแซมถนนให้พร้อมใช้งานเพื่อป้องกันอุบัติเหตุที่จะเกิดขึ้น ลดความสูญเสียต่อชีวิตและทรัพย์สิน (โดยเฉพาะถนนเส้นทางหน้า อบต.โคกจาน)

(3) ติดตั้งไฟส่องสว่างตามถนนและทางแยกในเขตชุมชน (ดูเพิ่มเติมในส่วน of ข้อเสนอแนะในตัวอย่างแบบสอบถามที่แนบมาท้ายเล่ม)

### 5.3.2 ข้อเสนอแนะเชิงวิชาการสำหรับการศึกษาค้างต่อไป

ข้อเสนอแนะสำหรับการศึกษาค้างต่อไปที่สำคัญ ได้แก่

1) การศึกษาค้างนี้ มีขอบเขตมุ่งศึกษาเฉพาะประเด็น “ความพึงพอใจของผู้รับบริการขององค์การบริหารส่วนตำบล” หรือ “ความพึงพอใจของผู้รับบริการของเทศบาล” ในการศึกษา ค้างต่อไป ควรมีการศึกษาประเด็นนี้กับองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นประเภทอื่นๆ ด้วย อาทิ องค์การบริหารส่วนจังหวัด (อบจ.) กรุงเทพมหานคร เมืองพัทยา เป็นต้น

2) ควรศึกษาเปรียบเทียบ “ความพึงพอใจของผู้รับบริการขององค์การบริหารส่วนตำบล” หรือ “ความพึงพอใจของผู้รับบริการของเทศบาล” แต่ละแห่งในจังหวัดเดียวกัน หรือ เปรียบเทียบระหว่างภาคตะวันออกเฉียงเหนือกับภาคอื่นๆ เช่น ภาคใต้ ภาคเหนือ ภาคกลาง เป็นต้น



## เอกสารอ้างอิง

- กรวรรณ สังขกร และคณะ. (2555). **โครงการสำรวจคุณภาพความพึงพอใจงานบริการ  
สาธารณะตามยุทธศาสตร์การพัฒนาขององค์การบริหารส่วนจังหวัดลำพูน  
ประจำปี 2555**. เชียงใหม่: สถาบันวิจัยสังคม มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.
- กิตติธัช อิมวัฒน์กุล. (2553). **ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการด้านโครงสร้าง  
พื้นฐานขององค์การบริหารส่วนตำบลในเขตอำเภอโนนไทย จังหวัดนครราชสีมา**.  
โครงการงานหลักสูตรวิศวกรรมศาสตรมหาบัณฑิต การบริหารงานก่อสร้างและสาธารณูปโภค  
สาขาวิชาวิศวกรรมโยธา สำนักวิชาวิศวกรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีสุรนารี.
- โกวิท พวงงาม. (2552). **การปกครองท้องถิ่นไทย: หลักการและมิติใหม่ในอนาคต**. พิมพ์ครั้งที่  
ที่ 7. กรุงเทพฯ: วิญญูชน.
- คณะรัฐศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย. (2560). **รายงานการศึกษาฉบับสมบูรณ์ (Final  
Report) โครงการจัดทำเกณฑ์ชี้วัดและค่าเป้าหมายขั้นต่ำการให้บริการสาธารณะ  
ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น**. กรุงเทพฯ: สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี  
(สำนักงานคณะกรรมการการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น).
- ชูวงศ์ ฉายะบุตร. (2539). **การปกครองท้องถิ่นไทย**. พิมพ์ครั้งที่ 2. กรุงเทพฯ: สมาคมนิสิตเก่า  
รัฐศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- ธเนศวร์ เจริญเมือง. (2553). **การปกครองท้องถิ่นกับการบริหารจัดการท้องถิ่น: อีกมิติหนึ่ง  
ของอารยธรรมโลก**. พิมพ์ครั้งที่ 2. กรุงเทพฯ: โครงการจัดพิมพ์คปไฟ.
- นราธิป ศรีราม. (2557). **แนวคิดเกี่ยวกับการจัดบริการสาธารณะของท้องถิ่น**, เอกสารการ  
สอนชุดวิชาการจัดบริการสาธารณะของท้องถิ่น หน่วยที่ 1-7. นนทบุรี: สำนักพิมพ์  
มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช.
- นันทวัฒน์ บรมานันท์. (2554). **มาตรฐานใหม่ของการจัดทำบริการสาธารณะระดับชาติใน  
ประเทศไทย**. กรุงเทพฯ: บริษัท สำนักพิมพ์วิญญูชน จำกัด.
- เนตร หงส์ไกรเลิศ และคณะ. (2550). **ความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของ  
องค์การบริหารส่วนตำบลท่าตลิ่ง**. สถาบันพัฒนาการสาธารณสุขอาเซียน  
มหาวิทยาลัยมหิดลร่วมกับองค์การบริหารส่วนตำบลท่าตลิ่ง.
- เนตร หงส์ไกรเลิศ. (2550). **การประเมินความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการของ  
องค์การบริหารส่วนตำบลบางกระทึก**. นครปฐม: สถาบันพัฒนาการสาธารณสุข  
อาเซียน มหาวิทยาลัยมหิดล.
- บุญเลิศ บุรณุปกรณ์. (2546). **ความพึงพอใจของประชาชนในเขตเทศบาลนครเชียงใหม่ต่อ  
ผู้บริหารเทศบาลนครเชียงใหม่**. วิทยานิพนธ์มหาบัณฑิต (สาขาการเมืองการปกครอง)  
บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.
- บุษมณี ยีหมะ. (2550). **การปกครองท้องถิ่นไทย**. กรุงเทพฯ: โรงพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์  
มหาวิทยาลัย.

- พวงเพชร สุวรรณชาติ. (2553). **ความพึงพอใจของประชาชนต่อการดำเนินการด้านโครงสร้างพื้นฐานของเทศบาลนครหาดใหญ่ ระหว่าง พ.ศ.2552-พ.ศ.2553**. สารนิพนธ์หลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต ภาคพิเศษ สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.
- มนตรี วงษ์สวรรค์. (2550). **ความพึงพอใจของประชาชนในการป้องกันและแก้ไขปัญหาเสพติดตามแผนปฏิบัติการ รวมพลังไทยทั้งชาติขจัดยาเสพติด: กรณีศึกษาเทศบาลตำบลแม่สาย จังหวัดเชียงราย**. ภาคนิพนธ์หลักสูตรศิลปศาสตรมหาบัณฑิต (พัฒนาสังคม) คณะพัฒนาสังคมและสิ่งแวดล้อม สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.
- มหาวิทยาลัยทักษิณ. (2553). **ความพึงพอใจของประชาชนในการให้บริการสาธารณะขององค์การบริหารส่วนจังหวัดสตูล ประจำปี 2553**. สตูล: มหาวิทยาลัยทักษิณ.
- รศคนธ์ รัตยเสริมพงศ์. (2557). **เอกสารการสอนชุดวิชาการจัดบริการสาธารณะของท้องถิ่น หน่วยที่ 8-15**. นนทบุรี: สำนักพิมพ์มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช.
- วิทยาลัยพัฒนาการปกครองท้องถิ่น สถาบันพระปกเกล้า. (2552). **เคล็ดลับการจัดบริการสาธารณะท้องถิ่น: บทเรียนจากรางวัลพระปกเกล้า'51**. กรุงเทพฯ: บริษัท ส เจริญการพิมพ์ จำกัด.
- วีระศักดิ์ เครือเทพ และคณะ. (2558). **15 ปี การกระจายอำนาจของไทย สรุปลผลการวิจัยและข้อเสนอแนะเชิงนโยบาย**. กรุงเทพฯ: ศูนย์ส่งเสริมนวัตกรรมและธรรมมาภิบาลท้องถิ่น.
- 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/boffam1.htm>.
- วุฒิสาร ตันไชย. (2559). **รูปแบบและประเภทการจัดบริการสาธารณะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น**. กรุงเทพฯ: สถาบันพระปกเกล้า.
- สถาบันพระปกเกล้า. (2560). **บันทึกเรื่องเด่นรางวัลพระปกเกล้า : ท้องถิ่นกับการบริการสาธารณะ**. กรุงเทพฯ: สถาบันพระปกเกล้า.
- สถาบันพระปกเกล้า. (2561). **บันทึกเรื่องเด่นรางวัลพระปกเกล้า : ท้องถิ่น ทบพวน ทำทนายเพื่อการจัดบริการสาธารณะ**. กรุงเทพฯ: สถาบันพระปกเกล้า.
- สุรัชย์ รัชตประทาน. (2546). **ความพึงพอใจของประชาชนต่อการบริการของสำนักงานที่ดินจังหวัดเชียงใหม่ สาขาสารภี**. วิทยานิพนธ์มหาบัณฑิต (สาขาการเมืองการปกครอง) บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.



- อรรถัย กักพล. (2552). **เคล็ดลับการจัดบริการสาธารณะท้องถิ่น: บทเรียนจากรางวัลพระปกเกล้า' 51**. กรุงเทพฯ: บริษัท ส เจริญ การพิมพ์ จำกัด.
- อัชกรณั วงศ์ปรีดี และ ธัชเฉลิม สุทธิพงษ์ประชา. 2562(ก). **ข้อมูลองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่ผ่านเกณฑ์การประเมินรางวัลองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่มีการบริหารจัดการที่ดี ประจำปีงบประมาณ 2562 รอบการประเมินโดยสถาบันการศึกษา รางวัลประเภททั่วไป เทศบาลตำบล**. สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์และสำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี.
- อัชกรณั วงศ์ปรีดี และ ธัชเฉลิม สุทธิพงษ์ประชา. 2562(ข). **ข้อมูลองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่ผ่านเกณฑ์การประเมินรางวัลองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่มีการบริหารจัดการที่ดี ประจำปีงบประมาณ 2562 รอบการประเมินโดยสถาบันการศึกษา รางวัลประเภททั่วไป องค์การบริหารส่วนตำบล**. สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์และสำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี.
- อุดม ทুমโฆสิต. (2551). **การปกครองท้องถิ่นสมัยใหม่: บทเรียนจากประเทศพัฒนาแล้ว**. กรุงเทพฯ: คณะรัฐประศาสนศาสตร์ สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.





## ภาคผนวก

ตัวอย่างแบบสอบถาม ประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการ  
ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ตามตัวชี้วัดที่ 1 มิติที่ 2 มิติด้านคุณภาพการให้บริการ  
โดย วิทยาลัยการปกครองท้องถิ่น มหาวิทยาลัยขอนแก่น  
ประจำปีงบประมาณ 2563

