

รายงานผลการสำรวจ
และประเมินผลความพึงพอใจของผู้รับบริการ

องค์การบริหารส่วนตำบลหัวเรือ

อำเภอวาปีปทุม จังหวัดมหาสารคาม

ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2569











วิทยาลัยการปกครองท้องถิ่น มหาวิทยาลัยขอนแก่น

บทสรุปสำหรับผู้บริหาร

การประเมินความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหัวเรือ อำเภอวาปีปทุม จังหวัดมหาสารคาม ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2569 มีวัตถุประสงค์เพื่อประเมินผลความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการตามตัวชี้วัดที่ 1 มิติที่ 2 มิติด้านคุณภาพการให้บริการ และเพื่อศึกษาโครงการ/กิจกรรม ที่ประชาชนมีระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการมากที่สุด และข้อเสนอแนะอื่น ๆ ที่ประชาชนผู้รับบริการต้องการให้ฝ่ายบริหารองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นดำเนินการแก้ไขโดยเร่งด่วน โดยประเมินงาน 6 ด้าน ได้แก่ (1) งานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง (2) งานด้านการศึกษา (3) งานด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย (4) งานด้านรายได้หรือภาษี (5) งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม และ (6) งานด้านสาธารณสุข ทั้งนี้ มีเกณฑ์ชี้วัดในการสำรวจ 5 ด้าน ได้แก่ ด้านขั้นตอนการให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากร ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก และด้านความพึงพอใจโดยภาพรวม

การประเมินผล ใช้วิธีการวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research) เก็บข้อมูลโดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างที่ถูกสุ่มเลือก และใช้วิธีการวิจัยเชิงคุณภาพ (Qualitative Research) โดยรวบรวมข้อมูลจากเอกสาร (Documentary Research) ที่เกี่ยวข้อง ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง คือ ประชาชนผู้ที่มาใช้บริการ พบว่า ในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลหัวเรือ มีจำนวนประชากรทั้งสิ้น 10,323 คน ชาย 5,095 คน หญิง 5,228 คน จำนวนครัวเรือนทั้งสิ้น 2,783 ครัวเรือน

การกำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างในการสำรวจความพึงพอใจครั้งนี้ ใช้กลุ่มตัวอย่างจำนวน 471 คน โดยกลุ่มตัวอย่างไม่น้อยกว่าการใช้หลักการคำนวณของ Taro Yamane ที่ระดับความคลาดเคลื่อน 4.5% ผลจากการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการ จำแนกรายละเอียดได้ ดังนี้

ผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหัวเรือ อำเภอวาปีปทุม จังหวัดมหาสารคาม ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2569 สรุปได้ว่า **ผู้รับบริการมีความพึงพอใจมากกว่าร้อยละ 95 (เกณฑ์คะแนนที่ได้ คือ 10 คะแนน) ทั้ง 6 ด้าน** คือ

1. ความพึงพอใจงานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง ขององค์การบริหารส่วนตำบลหัวเรือ อำเภอวาปีปทุม จังหวัดมหาสารคาม พบว่า ประชาชนผู้รับบริการมีความพึงพอใจ ร้อยละ 96.02 หมายถึง ประชาชนผู้รับบริการพึงพอใจมากที่สุด (เกณฑ์คะแนนที่ได้ เท่ากับ 10 คะแนน)

2. ความพึงพอใจงานด้านการศึกษา ขององค์การบริหารส่วนตำบลหัวเรือ อำเภอวาปีปทุม จังหวัดมหาสารคาม พบว่า ประชาชนผู้รับบริการมีความพึงพอใจ ร้อยละ 95.95 หมายถึง ประชาชนผู้รับบริการพึงพอใจมากที่สุด (เกณฑ์คะแนนที่ได้ เท่ากับ 10 คะแนน)

3. ความพึงพอใจงานด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย ขององค์การบริหารส่วนตำบลหัวเรือ อำเภอวาปีปทุม จังหวัดมหาสารคาม พบว่า ประชาชนผู้รับบริการมีความพึงพอใจ ร้อยละ 95.90 หมายถึง ประชาชนผู้รับบริการพึงพอใจมากที่สุด (เกณฑ์คะแนนที่ได้ เท่ากับ 10 คะแนน)

4. ความพึงพอใจงานด้านรายได้หรือภาษี ขององค์การบริหารส่วนตำบลหัวเรือ อำเภอวาปีปทุม จังหวัดมหาสารคาม พบว่า ประชาชนผู้รับบริการมีความพึงพอใจ ร้อยละ 95.98 หมายถึง ประชาชนผู้รับบริการพึงพอใจมากที่สุด (เกณฑ์คะแนนที่ได้ เท่ากับ 10 คะแนน)

5. ความพึงพอใจงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม ขององค์การบริหารส่วนตำบลหัวเรือ อำเภอวาปีปทุม จังหวัดมหาสารคาม พบว่า ประชาชนผู้รับบริการมีความพึงพอใจร้อยละ 95.97 หมายถึง ประชาชนผู้รับบริการพึงพอใจมากที่สุด (เกณฑ์คะแนนที่ได้ เท่ากับ 10 คะแนน)

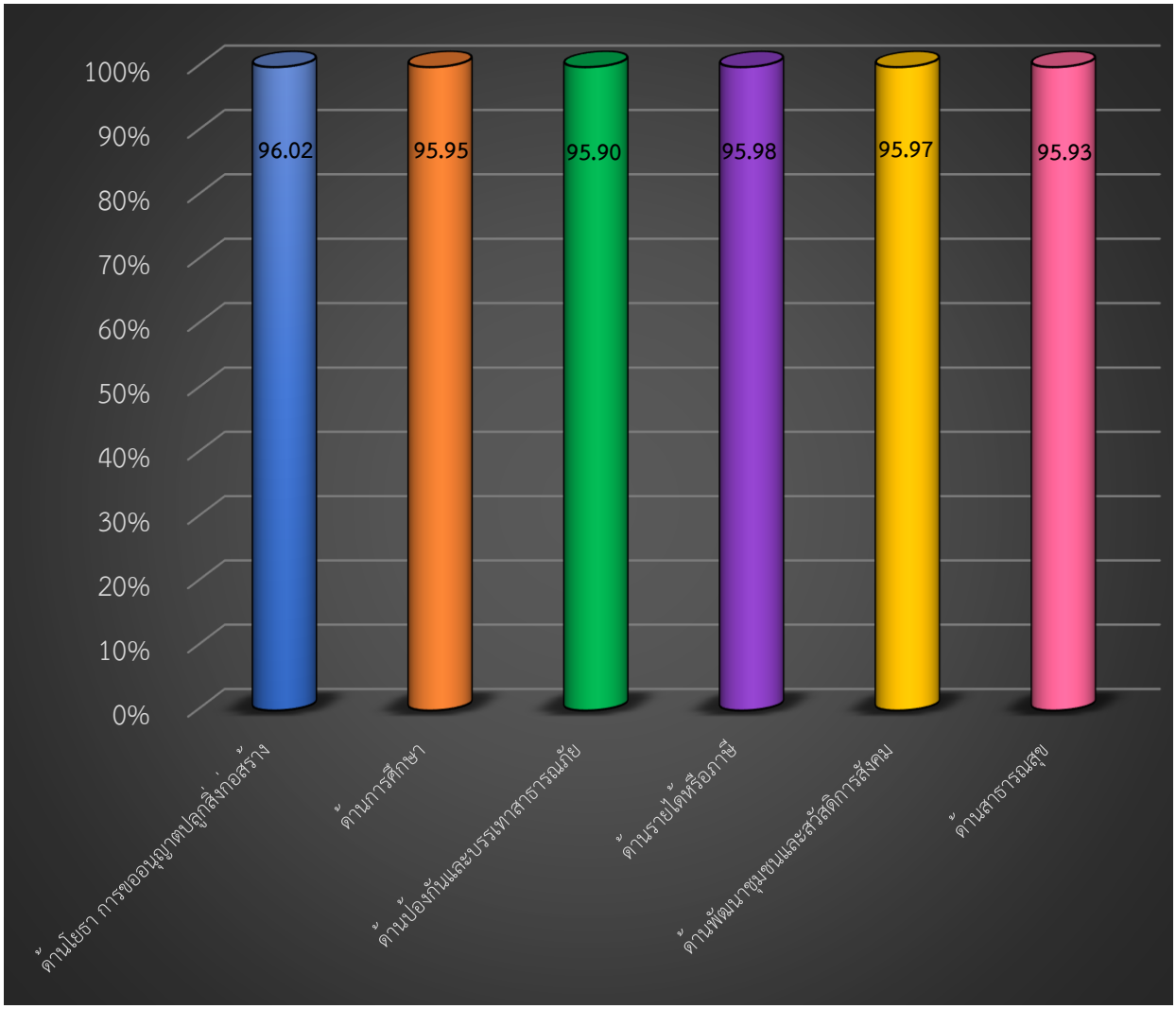
6. ความพึงพอใจงานด้านสาธารณสุข ขององค์การบริหารส่วนตำบลหัวเรือ อำเภอวาปีปทุม จังหวัดมหาสารคาม พบว่า ประชาชนผู้รับบริการมีความพึงพอใจร้อยละ 95.93 หมายถึง ประชาชนผู้รับบริการพึงพอใจมากที่สุด (เกณฑ์คะแนนที่ได้ เท่ากับ 10 คะแนน)

ทั้งนี้ กล่าวโดยสรุปได้ว่า **ประชาชนผู้มารับบริการจากองค์การบริหารส่วนตำบลหัวเรือ อำเภอวาปีปทุม จังหวัดมหาสารคาม มีความพึงพอใจต่องานบริการทั้ง 6 ด้านข้างต้น โดยเฉลี่ยเท่ากับร้อยละ 95.96 กล่าวคือ มีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด**

สรุประดับความพึงพอใจเฉลี่ยของงานบริการ/คะแนน และการแปลค่า

ที่	รายการประเมิน	ร้อยละของระดับความพึงพอใจ	คะแนน	ความหมายของระดับคะแนน
1	ด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง	96.02	10	พึงพอใจมากที่สุด
2	ด้านการศึกษา	95.95	10	พึงพอใจมากที่สุด
3	ด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย	95.90	10	พึงพอใจมากที่สุด
4	ด้านรายได้หรือภาษี	95.98	10	พึงพอใจมากที่สุด
5	ด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม	95.97	10	พึงพอใจมากที่สุด
6	ด้านสาธารณสุข	95.93	10	พึงพอใจมากที่สุด
ระดับความพึงพอใจเฉลี่ย		**95.96**	**10**	**พึงพอใจมากที่สุด**

ภาพแสดงร้อยละของระดับความพึงพอใจของงานบริการโดยสรุป



คำนำ

การสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นตามตัวชี้วัดที่ 1 มิติที่ 2 มิติด้านคุณภาพการให้บริการ เป็นอีกช่องทางหนึ่งที่จะทำให้ฝ่ายบริหารและหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ทราบถึงผลสะท้อนกลับและระดับความพึงพอใจของประชาชนของผู้มารับบริการจากองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในด้านต่าง ๆ ที่สำคัญจากทั้งหมด 11 ด้าน ได้แก่

(1) งานด้านบริการกฎหมาย

(2) งานด้านทะเบียน

(3) งานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง

(4) งานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขาภิบาล

(5) งานด้านการรักษาความสะอาดในที่สาธารณะ

(6) งานด้านการศึกษา

(7) งานด้านเทศกิจ หรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัย

(8) งานด้านรายได้หรือภาษี

(9) งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม

(10) งานด้านสาธารณสุข

(11) งานด้านอื่น ๆ

ผลที่ได้จากการประเมิน สามารถนำไปพัฒนาและปรับปรุงการปฏิบัติงานอย่างต่อเนื่องและเป็นระบบ รวมทั้งใช้วัดระดับองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่มีความเป็นเลิศในการบริหารจัดการ ซึ่งสอดคล้องกับเกณฑ์การประเมินเพื่อประกวดในโครงการต่าง ๆ อันจะส่งผลดีโดยรวมทั้งกับหน่วยงานองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นซึ่งเป็นผู้ให้บริการ และต่อผู้รับบริการ

คณะทำงานโครงการสำรวจและประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ตามตัวชี้วัดที่ 1 มิติที่ 2 มิติด้านคุณภาพการให้บริการ โดยวิทยาลัยการปกครองท้องถิ่น มหาวิทยาลัยขอนแก่น ได้ทำการสำรวจและประเมินผลความพึงพอใจของผู้รับบริการในโครงการ/กิจกรรมประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2569 ขององค์การบริหารส่วนตำบลหัวเรือ อำเภอวาปีปทุม จังหวัดมหาสารคาม เสร็จสิ้นแล้ว คณะทำงาน ฯ ต้องขอขอบคุณประชาชนผู้รับบริการที่เป็นกลุ่มตัวอย่าง และขอขอบคุณผู้ช่วยนักวิจัย ซึ่งเป็นคณะทำงาน ฯ ของวิทยาลัยการปกครองท้องถิ่น มหาวิทยาลัยขอนแก่น ที่ลงพื้นที่เพื่อสำรวจและประเมินความพึงพอใจในครั้งนี้

รองศาสตราจารย์ ดร.ศิวัช ศรีโภคางกุล
วิทยาลัยการปกครองท้องถิ่น
ผู้ได้รับมอบอำนาจจากอธิการบดี มหาวิทยาลัยขอนแก่น

สารบัญ

หน้า

บทสรุปสำหรับผู้บริหาร ..... ก
คำนำ ..... ง
สารบัญ ..... จ
สารบัญตาราง ..... ช
สารบัญภาพ ..... ซ

บทที่

1 บทนำ 1
ความสำคัญของปัญหา 1
คำถามการวิจัย 7
วัตถุประสงค์การวิจัย 8
ระเบียบวิธีการวิจัย 8
ขอบเขตการวิจัย 8
ประโยชน์ที่ได้รับจากการประเมินผลความพึงพอใจของผู้รับบริการ 10

2 แนวคิดทฤษฎีและกรอบแนวคิดการวิจัย 11
พัฒนาการของการบริหารกิจการสาธารณะ 12
แนวคิดและความสำคัญของการกระจายอำนาจ 17
ความสำคัญของการปกครองท้องถิ่นกับการบริการกิจการสาธารณะ 32
แนวคิดว่าด้วยการจัดการปกครอง (Governance) และธรรมาภิบาล (Good Governance) 39
แนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจ 42
ความสำคัญของนวัตกรรม 46
นวัตกรรมกับการพัฒนาท้องถิ่น 50
ความสำคัญของการประเมินโครงการ 53
ข้อมูลพื้นฐานพื้นที่ 58
กรอบแนวคิดการวิจัย 64

3 ระเบียบวิธีการวิจัย 65
รูปแบบการวิจัย 65
ขอบเขตของการวิจัย 65

สารบัญ (ต่อ)

บทที่ **หน้า**

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง..... 67
การสร้างเครื่องมือ..... 69
การเก็บรวบรวมข้อมูล..... 69
การวิเคราะห์ข้อมูล..... 70
เกณฑ์การประเมินคุณภาพการให้บริการ..... 70

4 ผลการวิเคราะห์ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ..... 71
ลักษณะทั่วไปของผู้รับบริการจากองค์การบริหารส่วนตำบลหัวเรือ..... 72
ระดับความพึงพอใจผู้รับบริการจากองค์การบริหารส่วนตำบลหัวเรือ..... 76
ด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง..... 77
ด้านการศึกษา..... 82
ด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย..... 87
ด้านรายได้หรือภาษี..... 91
ด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม..... 95
ด้านสาธารณสุข..... 100

5 สรุป อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ..... 104
สรุปผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการ..... 106
อภิปรายผล..... 108
ข้อเสนอแนะ..... 111
ข้อเสนอแนะเชิงนโยบาย (policy implications)..... 111
ข้อเสนอแนะเชิงวิชาการสำหรับการศึกษาครั้งต่อไป..... 113
บรรณานุกรม..... 114
ภาคผนวก..... 121
ภาคผนวก ก ตัวอย่างแบบสอบถาม
ภาคผนวก ข ตัวอย่างภาพทีมงานนักวิจัยลงพื้นที่สำรวจข้อมูล

สารบัญตาราง

ตารางที่ **หน้า**

2.1 พระราชบัญญัติกำหนดแผนและขั้นตอนการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น พ.ศ. 2542 34
2.2 พระราชบัญญัติสภาตำบลและองค์การบริหารส่วนตำบล พ.ศ. 2537 36
2.3 พระราชบัญญัติเทศบาล พ.ศ. 2496 37
2.4 ข้อมูลจำนวนประชากรในเขตพื้นที่องค์การบริหารส่วนตำบลหัวเรือ 60
3.1 กิจกรรมดำเนินงานการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการ 67
3.2 ประชากร (N) และกลุ่มตัวอย่าง (n) 68
3.3 เกณฑ์การประเมินคุณภาพการให้บริการ 70
4.1 ข้อมูลลักษณะส่วนบุคคลของกลุ่มตัวอย่าง 74
4.2 ร้อยละของความพึงพอใจงานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง 78
4.3 ร้อยละของความพึงพอใจงานด้านการศึกษา 83
4.4 ร้อยละของความพึงพอใจงานด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย 88
4.5 ร้อยละของความพึงพอใจงานด้านรายได้หรือภาษี 92
4.6 ร้อยละของความพึงพอใจงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม 96
4.7 ร้อยละของความพึงพอใจงานด้านสาธารณสุข 101
5.1 สรุประดับความพึงพอใจของงานบริการ/คะแนน และการแปลค่า 107

สารบัญภาพ

ภาพที่ **หน้า**

2.1 ดัชนีชี้วัดความพึงพอใจจากลูกค้า..... 44
2.2 ความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรอิสระและตัวแปรตาม..... 64
4.1 กิจกรรม/โครงการขององค์การบริหารส่วนตำบลหัวเรือ อำเภอวาปีปทุม (1)..... 80
4.2 กิจกรรม/โครงการขององค์การบริหารส่วนตำบลหัวเรือ อำเภอวาปีปทุม (2)..... 80
4.3 กิจกรรม/โครงการขององค์การบริหารส่วนตำบลหัวเรือ อำเภอวาปีปทุม (3)..... 81
4.4 กิจกรรม/โครงการขององค์การบริหารส่วนตำบลหัวเรือ อำเภอวาปีปทุม (4)..... 81
4.5 กิจกรรม/โครงการขององค์การบริหารส่วนตำบลหัวเรือ อำเภอวาปีปทุม (5)..... 85
4.6 กิจกรรม/โครงการขององค์การบริหารส่วนตำบลหัวเรือ อำเภอวาปีปทุม (6)..... 85
4.7 กิจกรรม/โครงการขององค์การบริหารส่วนตำบลหัวเรือ อำเภอวาปีปทุม (7)..... 86
4.8 กิจกรรม/โครงการขององค์การบริหารส่วนตำบลหัวเรือ อำเภอวาปีปทุม (8)..... 86
4.9 กิจกรรม/โครงการขององค์การบริหารส่วนตำบลหัวเรือ อำเภอวาปีปทุม (9)..... 90
4.10 กิจกรรม/โครงการขององค์การบริหารส่วนตำบลหัวเรือ อำเภอวาปีปทุม (10)..... 90
4.11 กิจกรรม/โครงการขององค์การบริหารส่วนตำบลหัวเรือ อำเภอวาปีปทุม (11)..... 94
4.12 กิจกรรม/โครงการขององค์การบริหารส่วนตำบลหัวเรือ อำเภอวาปีปทุม (12)..... 94
4.13 กิจกรรม/โครงการขององค์การบริหารส่วนตำบลหัวเรือ อำเภอวาปีปทุม (13)..... 98
4.14 กิจกรรม/โครงการขององค์การบริหารส่วนตำบลหัวเรือ อำเภอวาปีปทุม (14)..... 98
4.15 กิจกรรม/โครงการขององค์การบริหารส่วนตำบลหัวเรือ อำเภอวาปีปทุม (15)..... 99
4.16 กิจกรรม/โครงการขององค์การบริหารส่วนตำบลหัวเรือ อำเภอวาปีปทุม (16)..... 99
4.17 กิจกรรม/โครงการขององค์การบริหารส่วนตำบลหัวเรือ อำเภอวาปีปทุม (17)..... 103
4.18 กิจกรรม/โครงการขององค์การบริหารส่วนตำบลหัวเรือ อำเภอวาปีปทุม (18)..... 103
5.1 แสดงร้อยละของระดับความพึงพอใจของงานบริการ..... 107

บทที่ 1

บทนำ

1.1 ความสำคัญของปัญหา

ปัญหาจำนวนมากในระดับนานาชาติร่วมสมัยได้ชี้ให้เห็นถึงความท้าทาย และความจำเป็นอย่างยิ่งยวดที่ทุกสังคมควรร่วมกันข้ามผ่านข้อจำกัดดังกล่าว ไม่ว่าจะเป็นปัญหาผลกระทบของการเปลี่ยนแปลงสภาพภูมิอากาศอันเกิดจากกิจกรรมของมนุษย์ ปัญหาความยากจนและความเหลื่อมล้ำ อันแสดงถึงการขาดแคลนอาหาร ความหิวโหย ตลอดจนช่องว่างที่เขยิบสูงขึ้นระหว่างคนจนกับคนรวย ปัญหาการเสียชีวิตจำนวนไม่น้อยของประชาชนจากโรคระบาดต่าง ๆ ปัญหาสงครามกลางเมืองที่เกิดขึ้นจำนวนมากกระจัดกระจายไปในประเทศกำลังพัฒนาทุกพื้นที่ เช่นเดียวกับปัญหาการสะสมอาวุธนิวเคลียร์ และอาวุธร้ายแรงจำนวนมากในหลายประเทศ อันก่อให้เกิดความไร้เสถียรภาพในระเบียบโลก ปัญหาการเผชิญภัยพิบัติทางธรรมชาติซึ่งคร่าชีวิตผู้คนจำนวนมหาศาลในแต่ละปี ปัญหาการแพร่ระบาดของยาเสพติดที่นับวันได้ทำลายมนุษย์ ในฐานะที่เป็นทรัพยากรไปอย่างหนักหน่วง ปัญหาการอพยพการเคลื่อนย้ายถิ่นฐาน รวมถึงการถูกบีบบังคับให้โยกย้ายภูมิลำเนาของประชาชนจำนวนมากในแต่ละปี ตลอดจนปัญหาการละเมิดสิทธิมนุษยชนและการเลือกปฏิบัติในวงกว้าง ไม่ว่าจะเป็นการกระทำต่อเด็ก สตรี คนชรา กลุ่มที่มีความหลากหลายทางเพศ ฯลฯ ปัญหาการแพร่กระจายของอาชญากรรมทางไซเบอร์ซึ่งก่อให้เกิดสภาวะสิ้นหวังและไร้หนทางของเหยื่อจำนวนมากทั่วโลก ปัญหาสุขภาพจิตและโรคซึมเศร้าอันนำไปสู่อัตวินิบาตกรรมจำนวนไม่น้อย ตลอดจนปัญหาร้ายแรงอีกจำนวนนานัปการ (Human Rights Careers, 2025)

ไม่เพียงแต่ปัญหาสาหัสสากรรจ์จำนวนมากข้างต้น ในสังคมโลกปัจจุบัน เรายังสามารถพบถึงปรากฏการณ์อันก่อให้เกิดการเปลี่ยนแปลงอย่างมหาศาลของมวลมนุษยชาติ ไม่ว่าจะเป็นการคงอยู่ของโลกในยุคโลกาภิวัตน์อันเชื่อมโยงข้อมูลข่าวสาร สินค้า เงินตรา วัฒนธรรม อาหาร ประชาชน ฯลฯ เข้าสู่กันและกันอย่างรวดเร็วฉับไวไร้พรมแดน การถือกำเนิดขึ้นของปัญญาประดิษฐ์ (AI) การแพร่กระจายของสกุลเงินดิจิทัลจำนวนมหึมาควบคู่กับเทคโนโลยี Blockchain การเอาตัวรอดของผู้คนสู่การเป็นแรงงานอิสระ (Gig Workers) นอกเหนือจากการทำงานประจำ อันเป็นผลมาจากการเปลี่ยนแปลงโครงสร้างทางเศรษฐกิจอย่างฉับพลัน (Economic Disruption) การอุบัติขึ้นของนวัตกรรมความก้าวหน้าจำนวนมาก การเกิดสังคมผู้สูงอายุอย่างเป็นทางการพร้อมกับการลดลงของประชากรวัยเด็ก ความถดถอยของระบอบประชาธิปไตยควบคู่กับการผงาดขึ้นของนโยบายประชานิยมในหลากหลายประเทศ การเกิดขึ้นของขบวนการเคลื่อนไหวทางสังคมผ่านประเด็นใหม่ ๆ จำนวนมากทั่วโลก เป็นต้น (The United Nations, 2025; The Fiveable Library, 2025)

คำถามสำคัญอย่างยิ่งยวดที่ตามมา ทั้งต่อผู้ปฏิบัติงานและองค์ความรู้ด้านการบริหารกิจการสาธารณะ (public affairs) คือ กระบวนทัศน์หรือวิธีการมองโลกแบบใด สามารถที่จะเผชิญพร้อมกับต้านทานต่อปัญหาและปรากฏการณ์อันประเมินจำนวนไม่ได้ข้างต้นได้บ้าง ถึงแม้ว่าคำถามดังกล่าวเป็นเรื่องยากที่จะพบคำตอบอันตายตัว อย่างไรก็ดี ในแวดวงรัฐศาสตร์และการบริหารกิจการสาธารณะต่างเชื่อมั่นในการทำงานร่วมกันของอย่างน้อยสามเสาหลักที่ต้องเชื่อมร้อย และประสานกันอย่างแนบแน่น สามเสาหลักดังกล่าว ได้แก่ แนวคิดการบริหารรัฐกิจแบบการจัดการปกครองแบบใหม่ (New Public Governance) การใช้ประโยชน์จากความเจริญก้าวหน้าทางเทคโนโลยีดิจิทัล และการกระจายอำนาจ (Decentralization) (Vallentin and Thygesen, 2017)

จากเสาหลักที่หนึ่ง ควรต้องย้ำด้วยว่า การบริหารรัฐกิจแบบการจัดการปกครองแบบใหม่เป็นแนวคิดที่เกิดขึ้นในต้นศตวรรษที่ 21 อันเป็นผลพวงมาจากการเล็งเห็นถึงข้อจำกัดของการบริหารแบบบนลงล่าง (top-down) ภายใต้ความเชื่อดั้งเดิมที่มองรัฐและระบบราชการเป็นศูนย์กลางในการแก้ไขปัญหาทุกอย่างได้ครอบจักรวาล รวมถึงความปรารถนาที่จะก้าวข้ามข้อจำกัดของแนวคิดการบริหารจัดการภาครัฐแนวใหม่ (New Public Management - NPM) ที่ให้ความสำคัญกับการขับเคลื่อนการบริการสาธารณะผ่านมิติด้านเศรษฐศาสตร์เป็นหลัก ดังนั้น การจัดการปกครองแบบใหม่จะไม่ให้ความสำคัญมากจนเกินไปกับมโนทัศน์ประสิทธิภาพ ประสิทธิผล หลักต้นทุน-กำไร หลักการตลาด หลักการแข่งขัน และทัศนะการมองประชาชนเป็นลูกค้า (customer) อย่างเถรตรง แต่จะให้ความสำคัญกับการให้ความร่วมมือกัน และความเป็นเครือข่ายตามแนวนอน (horizontal) การมีส่วนร่วมของพลเมือง ความเป็นเจ้าของทางนโยบายร่วมกันของทุกภาคส่วนต่าง ๆ ตลอดจนหลักความโปร่งใส และหลักความพร้อมรับผิด เป็นต้น (Osborne, 2009)

ในส่วนของเสาหลักที่สอง ปัจจุบันในโลกที่ขับเคลื่อนด้วยความเจริญก้าวหน้าทางเทคโนโลยีดิจิทัล ประชาชนจำนวนไม่น้อยได้เข้ามามีบทบาทเป็นส่วนหนึ่งของตัวแสดงสำคัญในการกำหนด และการประเมินนโยบายสาธารณะ ไม่ว่าจะเป็นการแสดงความคิดเห็น การแจ้งข้อมูลข่าวสาร การประสานงาน แม้กระทั่งการร้องเรียนการทำงานของหน่วยงานภาครัฐ และองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นผ่านช่องทางออนไลน์ ในแง่นี้ เทคโนโลยีดิจิทัลได้เป็นช่องทางส่งเสริมกระตุ้นให้ประชาชนเกิดความตระหนักถึงศักยภาพที่ตนเองมี (empowerment) และเกิดการปฏิสัมพันธ์กับภาคส่วนต่าง ๆ ที่รายล้อมต่อการดำรงอยู่ของตนเอง กล่าวได้ว่า ความก้าวหน้าทางเทคโนโลยีดิจิทัลได้ส่งผลต่อการเปลี่ยนแปลงตำแหน่งแห่งที่ และความสัมพันธ์ระหว่างหน่วยงานภาครัฐ และองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นกับประชาชน รวมถึง ได้เปิดช่องทางให้ประชาชนเข้ามามีส่วนร่วมมากขึ้นภายใต้แนวทางผนวกรับทุกคนเข้ามาเป็นส่วนหนึ่งของการบริการสาธารณะ (inclusiveness) (Hwang and Kim, 2025)

ขณะที่เสาหลักที่สามว่าด้วยการกระจายอำนาจนั้น การกระจายอำนาจเป็นการถ่ายโอนอำนาจ ความรับผิดชอบ และทรัพยากรต่าง ๆ จากรัฐบาลกลางไปสู่รัฐบาลในระดับท้องถิ่น หรือองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น การกระจายอำนาจสัมพันธ์อย่างแนบแน่นกับ 3 องค์ประกอบที่จำเป็นต้องเกิดขึ้นพร้อมกัน ได้แก่ การกระจายอำนาจทางการเมือง การกระจายอำนาจทางการคลัง และการกระจายอำนาจทางการบริหารหรืออำนาจในการ

ตัดสินใจไปสู่รัฐบาลท้องถิ่น ในแวดวงวิชาการต่างยอมรับกันว่า คุณูปการของการกระจายอำนาจเป็นการเพิ่มความอิสระ และสนับสนุนให้ขั้นตอนการตัดสินใจสามารถทำได้อย่างรวดเร็วและยืดหยุ่นยิ่งขึ้น เช่นเดียวกับเป็นการสร้างแรงจูงใจและความผูกพันให้กับผู้ปฏิบัติงาน ในฐานะที่เป็นเจ้าขององค์กรร่วมกันกับประชาชนในท้องถิ่น ตลอดจนเป็นการสร้างความไว้วางใจ รวมถึงการสร้างความโปร่งใสผ่านการมีส่วนร่วมทางการเมือง และการบริหารร่วมกันกับประชาชนทุกภาคส่วนในแต่ละมิติขั้นตอน (Shardeum, 2022)

จากสามเสาหลักข้างต้น เราสามารถจินตนาการได้ถึงกระบวนทัศน์ในการบริหารกิจการสาธารณะแบบใหม่เพื่อต้านทานกับภัยคุกคามในปัจจุบันที่ยุ่งเหยิงและสลับซับซ้อน โดยมุ่งหวังผ่านการทำงานบนพื้นฐานความร่วมมือจากเครือข่ายทุกภาคส่วนจำนวนมากร่วมกันในการระดมสรรพกำลัง การปฏิเสธความเชื่อแบบเดิมที่ว่า รัฐและระบบราชการเป็นตัวแสดงหลักเท่านั้นในการแก้ไขปัญหานานาประการ เช่นเดียวกับการสร้างความรู้สึกความเป็นเจ้าของนโยบายให้กับประชาชน ทั้งนี้ เนื่องด้วยความสำคัญของกระบวนทัศน์การบริหารรัฐกิจแบบการจัดการปกครองแบบใหม่ (New Public Governance) ผลที่ตามมาเราจึงพบงานวิชาการจำนวนมากทั่วโลกที่อาศัยแนวคิดดังกล่าวเป็นกรอบทฤษฎีในการทำความเข้าใจปรากฏการณ์การบริหารรัฐกิจทั้งในระดับโลก และในระดับประเทศที่ตนเองสนใจแตกต่างกันไป เช่นเดียวกับการปรับประยุกต์ใช้ความเจริญก้าวหน้าทางเทคโนโลยีดิจิทัลเพื่อเป็นเครื่องมือในการแก้ไขปัญหาปัจจุบัน พร้อมกับกำหนดฉากทัศน์ถึงการแก้ไขปัญหาอันมีความเป็นไปได้ที่จะเกิดขึ้นในอนาคต ตลอดจนการอาศัยเทคโนโลยีดิจิทัลเป็นเครื่องมือในการออกแบบการบริการกิจการสาธารณะเพื่ออำนวยความสะดวกให้กับประชาชน ที่สำคัญ เรายังสามารถพบการโยงของสองแนวคิดดังกล่าวเชื่อมร้อยสัมพันธ์กันอย่างแนบแน่นกับแนวคิดว่าด้วยการกระจายอำนาจ (Decentralization) เช่นกัน เนื่องด้วยการกระจายอำนาจเป็นการที่ศูนย์กลาง “ให้” (มิใช่ “แบ่ง”) อำนาจ ภารกิจและความรับผิดชอบไปยังหน่วยการบริหารที่ย่อยลงไป หรือเปรียบเปรยว่ารัฐบาลกลางได้ให้อำนาจองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นเพื่อไปจัดทำบริการสาธารณะที่เหมาะสม และสอดคล้องกับความต้องการของคนในพื้นที่นั้น ๆ หากพิจารณาถึงกรอบแนวคิดการบริหารรัฐกิจแบบการจัดการปกครองแบบใหม่ นั่นหมายความว่า องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจึงจำเป็นต้องอาศัยความร่วมมือ (collaboration) กับเครือข่ายภาคส่วนที่หลากหลายทั้งจากภาครัฐ ภาคเอกชน และภาคประชาสังคมต่าง ๆ ดังเป็นที่ทราบกันดีว่า หลากหลายปัญหาที่สลับซับซ้อนจำเป็นอย่างยิ่งที่ต้องอาศัยการระดมทรัพยากรของทุกเครือข่ายภาคส่วนในการทำงานร่วมกันอย่างใกล้ชิด อาทิ ปัญหาโรคระบาด ปัญหาการเปลี่ยนแปลงทางภูมิอากาศ ปัญหาความเหลื่อมล้ำ เป็นต้น (Juhola and Westerhoff, 2011) เช่นเดียวกับการใช้ความเจริญก้าวหน้าทางเทคโนโลยีดิจิทัลเพื่อออกแบบความคิดสร้างสรรค์ และนวัตกรรมในการบริการกิจการสาธารณะเพื่อเป็นการสร้างหลักประกันความมั่นคง และความกินดีอยู่ดีให้กับประชาชนอย่างเสมอภาคกัน

อนึ่ง เนื่องจากการกระจายอำนาจเป็นประเด็นสำคัญ และเกี่ยวข้องกับขอบเขตของรายงานการสำรวจและประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการในส่วนขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นฉบับนี้ เนื้อหาจากนี้จึงจำเป็นต้องกล่าวถึงความสำคัญของการกระจายอำนาจและการปกครองท้องถิ่นในฐานะเป็นหลักการบริหารอันเปิด

โอกาสให้ประชาชนแต่ละพื้นที่สามารถกำหนดเป้าประสงค์ทางการเมืองและการบริการกิจการสาธารณะได้ด้วยตนเอง ทั้งนี้ การปกครองท้องถิ่นเปรียบเสมือนแบบจำลอง และห้องทดลองของการปกครองระบอบประชาธิปไตยในระดับชาติ การสรรสร้างระบอบประชาธิปไตย และการกำหนดนโยบายโดยผนวกดึงทุกภาคส่วนเข้ามามีส่วนร่วมถือเป็นเป้าหมายสำคัญในการยกระดับประสิทธิภาพ และประสิทธิผลในการทำงานขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ทั้งนี้ องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจำนวนมากทั้งทั่วโลกและในประเทศไทย ได้นำเสนอถึงประสบการณ์ และต้นแบบการบริหารจัดการที่ดียิ่ง (Best Practices) เช่นเดียวกับหลายองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ได้มีการปรับประยุกต์ใช้ความรู้ หรือความก้าวหน้าทางเทคโนโลยี และการทำงานร่วมกับเครือข่ายภาคส่วนต่าง ๆ นำเสนอถึงนวัตกรรม (Innovation) การให้บริการอันทรงคุณค่า เพื่ออำนวยความสะดวกให้แก่ประชาชนได้อย่างน่าอัศจรรย์เป็นอย่างยิ่ง (Falanga, 2024) ไม่ว่าจะเป็นด้านการจัดการศึกษา การสาธารณสุข โครงสร้างพื้นฐาน การพัฒนาเมือง การสร้างงาน และการลดความเหลื่อมล้ำในชุมชน ฯลฯ

หากพิจารณาถึงการปกครองท้องถิ่นในประเทศไทยร่วมสมัย แม้เราสามารถพบถึงปรากฏการณ์ที่มีการเลือกตั้งทั้งผู้บริหารท้องถิ่น และฝ่ายนิติบัญญัติ อย่างไรก็ตาม เรายังพบถึงพัฒนาการการกระจายอำนาจที่เต็มไปด้วยอุปสรรค โดยเฉพาะในประเด็นเรื่องความไม่ไว้วางใจจากส่วนกลาง และความเป็นอิสระขององค์กรปกครองท้องถิ่นไทย (ศศิพร คุ้มเมือง, 28 มกราคม 2568) ทั้งนี้ หากย้อนเวลากลับไปพิจารณาถึงการกระจายอำนาจในสังคมไทย เราจะพบว่า จากรัฐธรรมนูญฉบับปี พ.ศ. 2540 ถือเป็นรัฐธรรมนูญฉบับแรกที่ให้ความสำคัญกับการกระจายอำนาจ โดยในจำนวน 336 มาตรา รัฐธรรมนูญบัญญัติให้มีเรื่องที่เกี่ยวข้องกับการปกครองท้องถิ่นถึง 10 มาตรา คือ มาตรา 78 ซึ่งอยู่ในหมวดแนวนโยบายพื้นฐานแห่งรัฐ และมาตรา 282-290 ซึ่งอยู่ในหมวดการปกครองส่วนท้องถิ่น (อ้างใน สำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร, 2540) รวมถึง รัฐธรรมนูญฉบับปัจจุบันหรือรัฐธรรมนูญฉบับปี พ.ศ. 2560 เช่นกัน ได้กำหนดให้มีการจัดการปกครองส่วนท้องถิ่นตามหลักแห่งการปกครองตนเองตามเจตนารมณ์ของประชาชนในท้องถิ่น ทั้งนี้ มาตราที่สำคัญคือ มาตรา 250 ระบุว่า องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมีหน้าที่ และอำนาจดูแล และจัดทำบริการสาธารณะ และกิจกรรมสาธารณะเพื่อประโยชน์ของประชาชนในท้องถิ่นตามหลักการพัฒนาอย่างยั่งยืน รวมทั้ง ส่งเสริมและสนับสนุนการจัดการศึกษาให้แก่ประชาชนในท้องถิ่น ทั้งนี้ ตามที่กฎหมายบัญญัติ การจัดทำบริการสาธารณะ และกิจกรรมสาธารณะใดที่สมควรให้เป็นหน้าที่ และอำนาจขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ถ้าการร่วมดำเนินการกับเอกชน หรือหน่วยงานของรัฐ หรือการมอบหมายให้เอกชน หรือหน่วยงานของรัฐดำเนินการ จะเป็นประโยชน์แก่ประชาชนในท้องถิ่นมากกว่าการที่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจะดำเนินการเอง องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจะร่วม หรือมอบหมายให้เอกชนหรือหน่วยงานของรัฐดำเนินการนั้นก็ได้ (อ้างใน สำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร, 2560)

นอกจากนี้ รัฐธรรมนูญฉบับปี พ.ศ. 2560 มาตรา 250 ได้ระบุต่ออีกว่า รัฐต้องดำเนินการให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมีรายได้ของตนเอง โดยจัดระบบภาษี หรือการจัดสรรภาษีที่เหมาะสม รวมทั้ง ส่งเสริมและพัฒนาการหารายได้ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ทั้งนี้ เพื่อให้สามารถดำเนินการตามวรรคหนึ่งได้อย่างเพียงพอ

ในระหว่างที่ยังไม่อาจดำเนินการได้ ให้รัฐจัดสรรงบประมาณเพื่อสนับสนุนองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นไปพลางก่อน กฎหมายที่เกี่ยวกับการบริหารราชการส่วนท้องถิ่น ต้องให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมีอิสระในการบริหารการจัดทำบริการสาธารณะ การส่งเสริม และสนับสนุนการจัดการศึกษา การเงินและการคลัง และการกำกับดูแลองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ซึ่งต้องทำเพียงเท่าที่จำเป็นเพื่อการคุ้มครองประโยชน์ของประชาชนในท้องถิ่น หรือประโยชน์ของประเทศเป็นส่วนรวม การป้องกันการทุจริตและการใช้จ่ายเงินอย่างมีประสิทธิภาพ โดยคำนึงถึงความเหมาะสม และความแตกต่างขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นแต่ละรูปแบบ (อ้างใน สำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร, 2560)

ควรต้องย้ำอีกด้วยว่า เพื่อการพัฒนาและยกระดับขีดความสามารถและคุณภาพในการให้บริการกิจการสาธารณะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นควรให้ความสำคัญกับกระบวนทัศน์การบริหารรัฐกิจแบบการจัดการปกครองแบบใหม่ (New Public Governance) อันเป็นกระบวนทัศน์สำคัญของการบริหารภาครัฐร่วมสมัย ควบคู่กับหลักธรรมาภิบาล ซึ่งอย่างน้อยต้องประกอบด้วยหลักนิติธรรม (Rule of Law) หลักความโปร่งใส (Transparency) หลักการมีส่วนร่วม(Participation) หลักความพร้อมรับผิด (Accountability) หลักความเสมอภาคและการผนวกรับทุกคนเข้ามามีส่วนร่วม (Equality and Inclusiveness) หลักประสิทธิภาพและประสิทธิผล (Effectiveness and Efficiency)หลักการตอบสนอง (Responsiveness) และหลักมุ่งเน้นฉันทามติ (Consensus Oriented) (อ้างใน Creative Learning, 2021) ในแง่นี้ องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นควรที่จะจัดให้มีการสำรวจ และประเมินผลการทำงานของตนเองจากประชาชนผู้รับบริการอย่างต่อเนื่อง อันสอดคล้องกับหลักการนำพลเมืองเป็นศูนย์กลาง (Citizen-Centered) และหลักธรรมาภิบาล โดยประโยชน์จากการสำรวจและประเมินผลการทำงานขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น สามารถกล่าวได้ถึงอย่างน้อย 8 ประการ ได้แก่ ประการแรก เพื่อใช้วัดระดับองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่มีความเป็นเลิศในการบริหารจัดการ ซึ่งสอดคล้องกับเกณฑ์การประเมินเพื่อประกวดในโครงการต่าง ๆ อาทิ โครงการประกวดขอรับรางวัลองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่มีการบริหารจัดการที่ดีในปีงบประมาณ พ.ศ.2560-2569 ของสำนักงานคณะกรรมการการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี และ โครงการประเมินองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น (อปท.) ที่มีความเป็นเลิศของสถาบันพระปกเกล้า เป็นต้น ประการที่สอง ผลการสำรวจสามารถนำไปใช้เป็นเกณฑ์ (Criteria) เพื่อเป็นตัวชี้วัดในการวัดระดับคุณภาพการให้บริการ และคุณภาพของบุคลากรขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นได้ ประการที่สาม สามารถทราบระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นตามตัวชี้วัดที่ 1 มิติที่ 2 มิติด้านคุณภาพการให้บริการ ประการที่สี่ เพื่อไปเป็นข้อมูลในการพัฒนา ปรับปรุง การให้บริการตามตัวชี้วัดที่ 1 มิติที่ 2 มิติด้านคุณภาพการให้บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นให้ดียิ่งขึ้น ประการที่ห้า สามารถใช้เป็นข้อมูลพื้นฐานในการนำไปใช้อ้างอิงเพื่อพัฒนาการให้บริการ เพื่อยกระดับความพึงพอใจ และตอบสนองความต้องการของประชาชนให้เกิดประสิทธิภาพ ประสิทธิผลต่อไป ประการที่หก ทำให้ทราบลักษณะกิจกรรม/โครงการที่ประชาชนมีระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการมากที่สุด และกิจกรรม/ โครงการที่ประชาชนมีระดับความพึงพอใจน้อย

หรือไม่พอใจ ประการที่เจ็ด ทำให้ทราบถึงศักยภาพ สมรรถนะความสามารถในการให้บริการสาธารณะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น และประการสุดท้าย ทำให้ทราบปัญหาและอุปสรรคในการให้บริการองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นตามทัศนะของประชาชนผู้รับบริการ (วิทยาลัยการปกครองท้องถิ่น, 2569)

ผลที่ตามมา องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจึงควรจัดให้มีการดำเนินการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ตามตัวชี้วัดที่ 1 มิติที่ 2 มิติด้านคุณภาพการให้บริการ โดยให้สถาบันการศึกษาระดับอุดมศึกษาของรัฐที่มีการจัดการเรียนการสอนในระดับปริญญาตรีขึ้นไป อันได้มาตรฐานและเป็นกลาง เพื่อเป็นสถาบันผู้ประเมิน ทั้งนี้ ในการสำรวจและประเมินความพึงพอใจในแต่ละงาน อย่างน้อยต้องมีการกำหนดกรอบงานที่จะประเมินประกอบด้วย (1) ความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการ (2) ความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการ (3) ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และ (4) ความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก ที่สำคัญจะต้องทำการสำรวจและประเมินความพึงพอใจของผู้มารับบริการจากการบริการกิจการสาธารณะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น โดยเลือกจากงานด้านต่าง ๆ ระหว่าง 4-6 ด้านจากจำนวนทั้งหมด 11 ด้าน ได้แก่ (1) งานด้านบริการกฎหมาย (2) งานด้านทะเบียน (3) งานด้านโยธา และการขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง (4) งานด้านสิ่งแวดล้อม และสุขาภิบาล (5) งานด้านการรักษาความสะอาดในที่สาธารณะ (6) งานด้านการศึกษา (7) งานด้านเทศกิจ หรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัย (8) งานด้านรายได้หรือภาษี (9) งานด้านพัฒนาชุมชน และสวัสดิการสังคม (10) งานด้านสาธารณสุข และ (11) งานด้านอื่น ๆ

มหาวิทยาลัยขอนแก่น เป็นสถาบันการศึกษาในกำกับของรัฐ และเป็นหนึ่งในมหาวิทยาลัยวิจัยชั้นนำของประเทศไทยที่มีองค์ความรู้อันหลากหลายจากศาสตร์ต่าง ๆ ที่ได้มาตรฐานและมีความโดดเด่น ยิ่งกว่านั้น มหาวิทยาลัยขอนแก่นยังเป็นสถาบันที่ได้รับการยอมรับในระดับกลุ่มประเทศภูมิภาคเอเชียตะวันออกเฉียงใต้ ที่สำคัญหนึ่งในพันธกิจของมหาวิทยาลัยคือ การอุทิศเพื่อสังคม (Social Devotion) กล่าวคือ มหาวิทยาลัยได้สนับสนุนให้มีการนำผลงานวิจัยไปใช้ให้เกิดประโยชน์ในพื้นที่ เพื่อมุ่งหวังให้เกิดผลการพัฒนาผ่านมิติต่าง ๆ และมุ่งหวังทำให้คุณภาพชีวิตของประชาชนดีขึ้น (มหาวิทยาลัยขอนแก่น, 2568) ในส่วนของวิทยาลัยการปกครองท้องถิ่นนั้น วิทยาลัยการปกครองท้องถิ่นเป็นหน่วยงานหนึ่งที่มีสถานะเทียบเท่ากับคณะในมหาวิทยาลัยขอนแก่น เป็นคณะที่ได้รับการก่อตั้งจวบจนถึงปัจจุบันเป็นระยะเวลา 21 ปี (2548-2569) โดยในแผนยุทธศาสตร์ประจำปี พ.ศ. 2567-2571 วิทยาลัยการปกครองท้องถิ่นได้กำหนดการบริหาร และขับเคลื่อนวิสัยทัศน์แห่งการเป็น “สถาบันชั้นนำแห่งอาเซียนด้านกิจการสาธารณะที่สร้างสรรค์คุณค่าเพื่อสังคม” (A Leading ASEAN Institution in Public Affairs Dedicated to the Creation of Value for All) นอกจากวิทยาลัยการปกครองท้องถิ่นได้มีการจัดการเรียนการสอนตั้งแต่ระดับปริญญาตรี ปริญญาโท และระดับปริญญาเอก ทั้งในหลักสูตรภาษาไทยและภาษาอังกฤษ ด้านการบริหารกิจการสาธารณะ ซึ่งได้ผลิตศิษย์เก่าจำนวนมากกระจัดกระจายอยู่ทุกภาคส่วนในสังคมไทยแล้ว วิทยาลัยการปกครองท้องถิ่นยังได้ทำการวิจัย การบริการวิชาการ และการทำงานร่วมกับภาคีหน่วยงานเครือข่ายในพื้นที่

และชุมชนท้องถิ่นในภาคตะวันออกเฉียงเหนือมานานร่วมกว่าสองทศวรรษ โดยมีเป้าหมายเพื่อมุ่งหวังตอบสนองการแก้ไขปัญหาของสังคม และเพื่อพัฒนานโยบายสาธารณะโดยผนวกดึงทุกภาคส่วนเข้ามาเป็นเจ้าของนโยบายร่วมกัน

ทั้งนี้ หากมินับถึงงานวิจัย/งานสำรวจอื่น ๆ อีกจำนวนมาก ในปี พ.ศ. 2568 ที่ผ่านมา วิทยาลัยการปกครองท้องถิ่นได้ทำการสำรวจและประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการในส่วนขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นตามตัวชี้วัดที่ 1 มิติที่ 2 มิติด้านคุณภาพการให้บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น (ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2568) รวมทั้งสิ้นจำนวน 632 แห่ง โดยมีองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจากจังหวัดอุดรธานีเข้าร่วมจำนวน 146 แห่ง จังหวัดขอนแก่น จำนวน 145 แห่ง จังหวัดสกลนคร จำนวน 50 แห่ง จังหวัดนครราชสีมา จำนวน 44 แห่ง จังหวัดมหาสารคาม จำนวน 41 แห่ง จังหวัดชัยภูมิ จำนวน 38 แห่ง จังหวัดหนองคาย จำนวน 35 แห่ง จังหวัดหนองบัวลำภู จำนวน 29 แห่ง จังหวัดบึงกาฬ จำนวน 28 แห่ง จังหวัดปราจีนบุรี จำนวน 20 แห่ง จังหวัดมุกดาหาร จำนวน 14 แห่ง จังหวัดสุรินทร์ จำนวน 13 แห่ง จังหวัดเลย จำนวน 10 แห่ง จังหวัดนครพนม จำนวน 6 แห่ง จังหวัดเพชรบูรณ์ จำนวน 6 แห่ง จังหวัดบุรีรัมย์ จำนวน 4 แห่ง จังหวัดกาฬสินธุ์ จำนวน 2 แห่ง และจังหวัดยโสธร จำนวน 1 แห่ง (วิทยาลัยการปกครองท้องถิ่น, 2569)

ในแง่นี้ วิทยาลัยการปกครองท้องถิ่นจึงให้ความสำคัญกับการทำงานร่วมกับท้องถิ่น ไม่ว่าจะเป็นองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ภาคประชาชน และภาคประชาสังคม ภายใต้ความเชื่อของคณะที่ว่า “พลังเปลี่ยนแปลงโลกอยู่ที่ท้องถิ่น” และ “เสริมฐานรากประชาธิปไตยเพื่อการพัฒนาสร้างรากฐานการบริหารท้องถิ่นสู่สากล” วิทยาลัยการปกครองท้องถิ่นจึงหวังเป็นอย่างยิ่งว่า รายงานสำรวจและประเมินความพึงพอใจ ฯ ฉบับนี้ ที่ได้ดำเนินการภายใต้จรรยาบรรณการทำวิจัยอย่างเคร่งครัด จะสามารถเป็นเกณฑ์ส่วนหนึ่งในการชี้วัดระดับคุณภาพและมาตรฐานการให้บริการ ยกระดับความเป็นธรรมาภิบาล ความโปร่งใส การมีส่วนร่วม ความไว้วางใจ และความเชื่อมั่นของประชาชน ตลอดจน ใช้ในการวัดระดับองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่มีความเป็นเลิศในการบริหารจัดการ หรือองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่มีการบริหารจัดการที่ดี เป็นต้น ในภายภาคหน้าได้อย่างมีความหมาย และมีคุณูปการทั้งต่อองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ต่อประชาชนในพื้นที่ และต่อภาคประชาสังคมทุกภาคส่วนอื่น ๆ ต่อไป

1.2 คำถามการวิจัย

ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการจากองค์การบริหารส่วนตำบลหัวเรือ อำเภอวาปีปทุม จังหวัดมหาสารคาม (ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2569) อยู่ในระดับใด โครงการ/กิจกรรม ด้านใดที่ประชาชนมีระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการมากที่สุด ข้อเสนอแนะอื่น ๆ ด้านใดที่ประชาชนผู้รับบริการต้องการให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นดำเนินการแก้ไขโดยเร่งด่วน

1.3 วัตถุประสงค์การวิจัย

เพื่อประเมินผลความพึงพอใจของผู้รับบริการจากองค์การบริหารส่วนตำบลหัวเรือ อำเภอวาปีปทุม จังหวัดมหาสารคาม ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2569 ตามตัวชี้วัดที่ 1 มิติที่ 2 มิติด้านคุณภาพการให้บริการ และเพื่อศึกษาโครงการ/กิจกรรม ที่ประชาชนมีระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการมากที่สุด และข้อเสนอแนะอื่น ๆ ที่ประชาชนผู้รับบริการต้องการให้ฝ่ายบริหารองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นดำเนินการแก้ไขโดยเร่งด่วน

1.4 ระเบียบวิธีการวิจัย

การประเมินผลความพึงพอใจของผู้รับบริการจากองค์การบริหารส่วนตำบลหัวเรือ อำเภอวาปีปทุม จังหวัดมหาสารคาม (ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2569) ใช้วิธีการวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research) เก็บข้อมูลโดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างที่ถูกสุ่มเลือก และใช้วิธีการวิจัยเชิงคุณภาพ (Qualitative Research) โดยรวบรวมข้อมูลจากเอกสาร (Documentary Research) ที่เกี่ยวข้องและจากข้อเสนอแนะที่อยู่ท้ายแบบสอบถาม

1.5 ขอบเขตการวิจัย

ขอบเขตการวิจัย ประกอบด้วย 3 ขอบเขต ได้แก่

1.5.1 ขอบเขตด้านเนื้อหา

รายงานวิจัยเชิงสำรวจนี้จะพิจารณาการประเมินผลความพึงพอใจของผู้รับบริการจากองค์การบริหารส่วนตำบลหัวเรือ อำเภอวาปีปทุม จังหวัดมหาสารคาม ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2569 ผ่านขอบเขตการประเมินลักษณะของงาน 6 ด้าน ได้แก่

(1) งานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง

(2) งานด้านการศึกษา

(3) งานด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย

(4) งานด้านรายได้หรือภาษี

(5) งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม

(6) งานด้านสาธารณสุข

1.5.2 ขอบเขตด้านพื้นที่

ศึกษาคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหัวเรือ อำเภอวาปีปทุม จังหวัดมหาสารคาม

1.5.3 ขอบเขตด้านระยะเวลา

ศึกษาโครงการ/กิจกรรมประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2569 หรือ นับจากวันที่ 1 ตุลาคม พ.ศ. 2568 - 30 กันยายน พ.ศ. 2569

นอกจากนี้ ในแต่ละโครงการ/กิจกรรม จะมีการสำรวจในอย่างน้อย 6 ประเด็น ประกอบด้วย

1) ข้อมูลส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ ศาสนา อาชีพ ระดับการศึกษา รายได้ต่อเดือน การเข้าร่วมกิจกรรมที่จัดโดยองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในเขตพื้นที่ ในช่วงปีงบประมาณ พ.ศ. 2569 และการทำแบบสำรวจและประเมินความพึงพอใจในการให้บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

2) ด้านขั้นตอนการให้บริการ ได้แก่ มีป้ายแสดงขั้นตอนการให้บริการ มีตัวอย่างการกรอกแบบฟอร์ม มีความคล่องตัว รวดเร็ว เป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยาก ถูกต้องตามระเบียบทันสมัย ครบถ้วน มีความเป็นธรรมโดยการจัดลำดับก่อน-หลัง และไม่เลือกปฏิบัติ

3) ด้านช่องทางการให้บริการ ได้แก่ มีการประชาสัมพันธ์ เช่น เสียงตามสาย เว็บไซต์ แอปพลิเคชัน โทรศัพท์ ช่องทางให้บริการมีความทันสมัย ช่องทางการให้บริการมีความสะดวกสบาย ใช้งานง่าย มีความเพียงพอครอบคลุมพื้นที่ให้บริการ ระบบแจ้งเตือนหรือร้องเรียนไปยังผู้บริหาร มีช่องทางรับฟังความเห็น เช่น ตู้รับฟังความเห็น เว็บไซต์ กลุ่มไลน์ มีการให้บริการในวันหยุดราชการ การให้บริการตามหมู่บ้าน/ชุมชน

4) ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากร ได้แก่ มีจำนวนบุคลากรเพียงพอต่อการให้บริการ มีอัธยาศัยดี ยิ้มแย้มแจ่มใส เต็มใจในการให้บริการ พูดจาสุภาพ แต่งกายสุภาพ บริการในเชิงรุกกระตือรือร้นในการให้บริการ ให้บริการอย่างรวดเร็ว ตอบคำถามและให้คำแนะนำได้เป็นอย่างดี มีความรู้และทักษะในการปฏิบัติงาน มีคุณธรรมจริยธรรม ไม่รับสินบน และคำนึงถึงความเท่าเทียมขณะให้บริการ

5) ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก ได้แก่ สถานที่ตั้งขององค์การบริหารส่วนตำบลมีความสะดวกต่อการเดินทางมาใช้บริการ สถานที่มีสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น น้ำดื่ม ห้องน้ำ ที่นั่งคอยรับบริการ ทางลาดสำหรับผู้พิการ สถานที่ให้บริการมีความสะอาด ปลอดภัย มีแสงสว่างและอุณหภูมิเหมาะสม มีอุปกรณ์ เครื่องมือให้บริการเพียงพอ เทคโนโลยีในการปฏิบัติงานเหมาะสม มีป้ายประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับการให้บริการที่เข้าใจง่ายและชัดเจน

6) ภาพรวมความพึงพอใจ การบริหารงานขององค์การบริหารส่วนตำบลแสดงให้เห็นถึงการมีการจัดการที่ดีให้บริการอย่างทั่วถึง ประชาชนสามารถเข้าใช้ บริการได้ตลอดเวลาทำการ ส่งผลให้คุณภาพชีวิตของประชาชนดีขึ้นเมื่อเทียบกับก่อนรับบริการ และโครงการดำเนินการอย่างต่อเนื่อง มีความยั่งยืน

1.6 ประโยชน์ที่ได้รับจากการประเมินผลความพึงพอใจของผู้รับบริการ

ประโยชน์ที่ได้รับจากการประเมินผลความพึงพอใจของผู้รับบริการจากองค์การบริหารส่วนตำบลหัวเรือ อำเภอวาปีปทุม จังหวัดมหาสารคาม ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2569 ได้แก่

1) เพื่อใช้วัดระดับองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่มีความเป็นเลิศในการบริหารจัดการ ซึ่งสอดคล้องกับเกณฑ์การประเมินเพื่อประกวดในโครงการต่าง ๆ อาทิ โครงการประกวดขอรับรางวัลองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่มีการบริหารจัดการที่ดีในปีงบประมาณ พ.ศ. 2569 ของสำนักงานคณะกรรมการการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี โครงการประเมินองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น (อปท.) ที่มีความเป็นเลิศของสถาบันพระปกเกล้า เป็นต้น

2) ผลจากการประเมินผลความพึงพอใจของผู้รับบริการสามารถนำไปใช้เป็นเกณฑ์ (Criteria) เพื่อเป็นตัวชี้วัดในการวัดระดับคุณภาพการให้บริการ และคุณภาพของบุคลากรขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นได้

3) ทราบระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นตามตัวชี้วัดที่ 1 มิติที่ 2 มิติด้านคุณภาพการให้บริการ

4) เพื่อไปเป็นข้อมูลในการพัฒนา ปรับปรุง การให้บริการตามตัวชี้วัดที่ 1 มิติที่ 2 มิติด้านคุณภาพการให้บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นให้ดียิ่งขึ้น

5) ใช้เป็นข้อมูลพื้นฐานในการนำไปใช้อ้างอิงเพื่อพัฒนาการให้บริการ เพื่อยกระดับความพึงพอใจและตอบสนองความต้องการของประชาชนให้เกิดประสิทธิภาพ และประสิทธิผลต่อไป

6) ทำให้ทราบลักษณะโครงการ/กิจกรรม ที่ผู้รับบริการมีระดับความพึงพอใจมากที่สุด และโครงการ/กิจกรรม ที่ประชาชนมีระดับความพึงพอใจน้อยหรือไม่พอใจ

7) ทำให้ทราบถึงศักยภาพ สมรรถนะความสามารถในการให้บริการสาธารณะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

8) ทำให้ทราบปัญหาและอุปสรรคในการให้บริการองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นตามทัศนะของประชาชนผู้รับบริการ

9) เป็นตัวอย่างให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นอื่น ๆ ในการพิจารณาถึงจุดแข็ง-จุดอ่อนของโครงการ/กิจกรรม ดังกล่าว

บทที่ 2

แนวคิดทฤษฎีและกรอบแนวคิดการวิจัย

การดำเนินการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อโครงการ/กิจกรรม ขององค์การบริหารส่วนตำบลหัวเรือ อำเภอวาปีปทุม จังหวัดมหาสารคาม ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2569 ตามตัวชี้วัดที่ 1 มิติที่ 2 มิติด้านคุณภาพการให้บริการ อาศัยแนวคิดทฤษฎี ข้อมูลพื้นฐานและกรอบแนวคิดการวิจัย โดยจะไล่เรียงหัวข้อดังนี้

2.1 แนวคิดทฤษฎีที่ใช้ในการวิจัย

2.1.1 พัฒนาการของการบริหารกิจการสาธารณะ

2.1.2 แนวคิดและความสำคัญของการกระจายอำนาจ

2.1.3 ความสำคัญของการปกครองท้องถิ่นกับการบริการกิจการสาธารณะ

2.1.4 แนวคิดว่าด้วยการจัดการปกครอง (Governance) และธรรมาภิบาล (Good Governance)

2.1.5 แนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจ

2.1.6 ความสำคัญของนวัตกรรม

2.1.7 นวัตกรรมกับการพัฒนาท้องถิ่น

2.1.8 ความสำคัญของการประเมินโครงการ

2.2 ข้อมูลพื้นฐานพื้นที่

สภาพทั่วไปและข้อมูลพื้นฐานองค์การบริหารส่วนตำบลหัวเรือ อำเภอวาปีปทุม จังหวัดมหาสารคาม

2.3 กรอบแนวคิดการวิจัย

2.1 แนวคิดทฤษฎีที่ใช้ในการวิจัย

2.1.1 พัฒนาการของการบริหารกิจการสาธารณะ

การทำความเข้าใจพัฒนาการของการบริหารกิจการสาธารณะเป็นการทบทวน และสำรวจสถานะขององค์ความรู้จากห้วงเวลาจากอดีตถึงสถานะความรู้ร่วมสมัย หรืออาจจะเรียกได้ว่าเป็นการสำรวจกระบวนทัศน์การบริหารกิจการสาธารณะที่แตกต่างกัน ทั้งนี้ คำว่า ‘กระบวนทัศน์’ สามารถนิยามแบบหลวม ๆ ได้ว่าหมายถึง โลกทัศน์อันมีรากฐานอันมั่นคงที่ชุมชนวิชาการให้การยอมรับ อย่างน้อยในช่วงเวลาหนึ่ง โดยคำดังกล่าวได้รับการนำมาใช้ในแต่ละสาขาวิชาการต่าง ๆ ทางสังคมศาสตร์ เช่น งานที่มีชื่อเสียงของ Henry (1975) ที่ทำการศึกษากระบวนทัศน์ที่เปลี่ยนผ่านในแต่ละยุคของการศึกษาทางรัฐประศาสนศาสตร์นับตั้งแต่มีการถกเถียงเรื่องแยกการบริหารออกจากการเมือง หรือในงานของ Morgan (1980) ที่ศึกษากระบวนทัศน์การมองทฤษฎีองค์การที่แตกต่างกัน เป็นต้น

จากพัฒนาการของการบริหารกิจการสาธารณะนับจากยุคแรกเริ่มนั้น จำเป็นต้องให้ความสำคัญกับแนวคิดของ Woodrow Wilson (1887) เนื่องจากสถานะองค์ความรู้ของการบริหารกิจการสาธารณะในขณะนั้นยังกระจัดกระจายและไม่เป็นระบบ ถึงแม้ว่าบทบาทการทำงานของภาครัฐเผชิญกับความสลับซับซ้อนของยุคสมัยที่เปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็ว อีกทั้งยังเผชิญกับแรงเสียดทานจากข้อเรียกร้องของประชาชนในระดับที่สูงขึ้นก็ตาม Wilson เสนอว่า ควรมีการศึกษาศาสตร์ว่าด้วยการบริหารกิจการสาธารณะด้วยวัตถุประสงค์หลักสองประการ ได้แก่ ประการแรก เพื่อที่จะค้นพบว่าอะไรที่ภาครัฐควรทำ รวมไปถึง ควรทำอย่างไรเพื่อที่จะเหมาะสมและประสบความสำเร็จ และประการต่อมา เพื่อที่จะค้นพบถึงวิธีการที่ควรจะทำให้การบริหารกิจการสาธารณะมีประสิทธิภาพตลอดจนคุ้มค่ากับงบประมาณ และกำลังความสามารถที่มีอยู่อย่างจำกัด หรือกล่าวอีกนัยหนึ่งได้ว่า Wilson ปรารถนาให้ฝ่ายบริหารแยกออกมาจากการฝ่ายการเมือง โดยฝ่ายการเมืองทำหน้าที่กำหนดนโยบาย และมอบงานภารกิจให้ฝ่ายบริหารนำไปปฏิบัติ ขณะที่ฝ่ายบริหารจำเป็นต้องมีอิสระในทางเลือกต่าง ๆ เพื่อที่จะได้ศึกษาถึงวิธีการ และเลือกองค์ความรู้ที่เหมาะสมนำไปสู่การปฏิบัติเพื่อให้เกิดประสิทธิภาพ ความคุ้มค่า ความสะดวกรวดเร็ว และประสบความสำเร็จ ทำนองเดียวกับแนวคิดของ Frank Goodnow (1900) ในเวลาต่อมา ที่ได้กล่าวอย่างชัดเจนว่า หน้าที่ของฝ่ายการเมืองคือ การจัดการเรื่องนโยบาย และการแสดงออกถึงเจตจำนงแห่งรัฐ ส่วนฝ่ายบริหารนั้น ต้องทำหน้าที่ปฏิบัติและผลักดันให้นโยบายและเจตจำนงดังกล่าวสำเร็จลุล่วงไปด้วยดี ในแง่นี้ ฝ่ายบริหารมิได้ทำหน้าที่เป็นเพียงเครื่องมือในการตอบสนองฝ่ายการเมืองแต่อย่างใด ในทางกลับกัน ทั้งฝ่ายการเมืองและฝ่ายบริหารจำเป็นต้องทำงานร่วมมือสอดประสาน และให้คุณค่าซึ่งกันและกัน

การให้ความสำคัญกับศาสตร์ว่าด้วยการบริหารกิจการสาธารณะจึงเติบโตขึ้นจากความเป็นไปและสายธารดังกล่าวข้างต้น ขณะที่ในช่วงต้นศตวรรษที่ 20 มีความพยายามใช้หลักวิทยาศาสตร์เข้ามาสู่การบริหารกิจการสาธารณะมากขึ้น ดังเช่นความคิดของ Frederick Taylor (1911) ที่ระบุว่า การจัดการแบบวิทยาศาสตร์เป็นการจัดประเภทหรือการจัดความรู้ในรูปแบบต่าง ๆ อาศัยการคำนวณทางคณิตศาสตร์เพื่อให้การทำงานของบุคลากรมีประสิทธิภาพและผลิตภาพสูงขึ้น ควบคู่กับการลดกฎระเบียบการควบคุมต่าง ๆ อันเป็นอุปสรรคต่อเป้าหมายของการทำงาน ที่สำคัญ Taylor เสนอว่า การแบ่งงานกันทำตามความเชี่ยวชาญ และการฝึกฝนเพื่อยกระดับความเชี่ยวชาญของแต่ละคนนั้น เป็นสิ่งสำคัญอย่างยิ่งยวดในการสร้างประสิทธิภาพการทำงาน อนึ่ง ความคิดดังกล่าวได้รับการโต้แย้งว่า ให้ความสำคัญกับการมองมนุษย์เป็นเครื่องจักรในการทำงานมากกว่าเพ่งพินิจมนุษย์ในฐานะผู้มีจิตใจและมีความคิดสร้างสรรค์ เช่นเดียวกับได้รับการโต้แย้งว่า การแบ่งงานกันทำตามความเชี่ยวชาญทำให้ผู้ปฏิบัติงานไม่เห็นถึงความเชื่อมโยงในการทำงานของวงจรการปฏิบัติงานทั้งหมด ดังความเห็นแรกของ Mary Follet (1926) ที่ระบุถึงความสัมพันธ์ของผู้บังคับบัญชา และผู้อยู่ใต้บังคับบัญชาว่า *“เราไม่สามารถที่จะทำให้ทุกคนทำในสิ่งที่ดีที่สุด โดยการไปออกคำสั่ง (order)”* เนื่องจากทุกคนมีพื้นฐานอุปนิสัยของตัวเองเป็นหลักอยู่แล้ว ดังนั้น การอาศัยมนุษยสัมพันธ์ในการทำงานร่วมกันเป็นสิ่งสำคัญมากกว่าการคำนึงทุกอย่างให้มีความเป็นวิทยาศาสตร์ ขณะที่ Luther Gulick (1937) แม้จะกล่าวถึงคุณประโยชน์ของระบบการแบ่งงานกันทำ (division of work) ในการทำให้เกิดประสิทธิภาพ และผลิตภาพสูงขึ้น ทว่าระบบการแบ่งงานกันทำมีข้อจำกัดเช่นกัน โดยการที่ผู้ปฏิบัติงานแต่ละคนต้องทำงานของตนเองเป็นหลักนั้น ทำให้พวกเขาไม่เห็นซึ่งส่วนประกอบต่าง ๆ ของการทำงานในส่วนอื่น และความสัมพันธ์พวกเขาถูกจำกัดไว้ด้วยการทำงานอย่างแยกส่วน ผลที่ตามมา Gulick จึงเสนอหลักในการบริหารที่เน้นการประสานงานกันทั้งจากบนสู่ล่าง (top-down) และล่างสู่บน (bottom-up) ที่สำคัญ เขาได้นำเสนอหลักการสำคัญคือ หลัก POSDCORB ซึ่งได้แก่ P=PLANNING (การวางแผน) O=ORGANIZING (การจัดองค์การ) S=STAFFING (การจัดการบุคคล) D=DIRECTING (การอำนวยการ) CO=COORDINATING (การประสานงาน) R=REPORTING (การรายงาน) และ B=BUDGETING (การงบประมาณ) เป็นต้น

ขณะที่ในยุคทศวรรษที่ 1970 เป็นต้นมาถึงปัจจุบัน เราสามารถพบถึงกระบวนทัศน์ของการบริหารกิจการสาธารณะอันหลากหลาย โดยแต่ละกระบวนทัศน์มีคุณค่าหลักและเป้าหมายสำคัญที่แตกต่างกันออกไป อาทิ กระบวนทัศน์การจัดการภาครัฐแนวใหม่ (New Public Management หรือ NPM) ซึ่งได้รับอิทธิพลจากกระแสเสรีนิยมใหม่ (Neo-Liberalism) โดย NPM ให้ความสำคัญกับการลดขนาดและภารกิจของภาครัฐ โดยเสนอแนะให้มีการแปรรูปรัฐวิสาหกิจ (Privatization) การจ้างบุคลากรหรือองค์กรภายนอกปฏิบัติภารกิจเรื่องใดเรื่องหนึ่ง

แทนภาครัฐ (outsourcing) การทำสัญญาจ้างเอกชนให้บริหารงานแทน (contracting-out) การจัดตั้งบริษัทร่วมระหว่างภาครัฐกับภาคส่วนต่าง ๆ ในการทำกิจการใดกิจการหนึ่ง (quasi-public firms) การเป็นหุ้นส่วนร่วมกันระหว่างภาครัฐและเอกชน (public-private partnerships) และการสำรวจความต้องการของประชาชนในฐานะที่เป็นลูกค้าอย่างสม่ำเสมอ (customer surveys) (Krogh and Triantafillou, 2024) ทั้งนี้ เหตุผลเบื้องหลังที่นำไปสู่การจัดการภาครัฐแนวใหม่นั้น เรืองวิทย์ เกษสุวรรณ (2556) ได้ระบุเหตุผลไว้อย่างน้อย 5 ประการ ได้แก่ ประการแรก การจัดการภาครัฐแนวใหม่เป็นการให้บริการที่ไม่ใช่แบบประเพณี (non-traditional service delivery) กล่าวคือ จะไม่ให้ความสำคัญกับสายการบังคับบัญชาแบบที่เคยทำมาเนิ่นนาน และการอาศัยหุ้นส่วนนอกภาครัฐเข้ามาร่วมบริหารจัดการ ประการที่สอง ให้ความสำคัญกับการกระจายอำนาจมากขึ้น โดยเน้นการถ่ายโอนภารกิจ และความรับผิดชอบจำนวนมากไปที่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ประการที่สาม ภาระในการประสานงานการบริการที่เพิ่มขึ้น (increased burden of service coordination) เป็นการให้ความสำคัญกับผู้มาใช้บริการจากงานบริการต่าง ๆ ณ จุดเดียวมากขึ้น ทำให้ต้องมีการวางแผน และประสานงานหน่วยงานย่อยต่าง ๆ ให้ทำงานร่วมกันอย่างไร้รอยต่อให้มากยิ่งขึ้น ประการที่สี่ การเติบโตของโลกในยุคโลกาภิวัตน์ เป็นหนึ่งในปัจจัยสำคัญที่พิสูจน์ให้เห็นว่า ภารกิจอันหลากหลายนั้น รัฐบาลไม่สามารถดำเนินกิจการใดก็ตามได้โดยลำพัง จำเป็นต้องอาศัยความร่วมมือกับตัวแสดงระหว่างประเทศ และประการที่ห้า บทบาทของรัฐบาลกลางในการต้องเผชิญปัญหาหลักที่สลับซับซ้อนต่าง ๆ มากยิ่งขึ้น ไม่ว่าจะเป็นนโยบายการป้องกันประเทศ นโยบายการต่างประเทศ นโยบายเศรษฐกิจแบบใหม่ ฯลฯ จึงจำเป็นต้องแบ่งเบาภาระ และภารกิจอื่น ๆ ที่สำคัญรองลงมา ให้หน่วยงานในระดับแยกย่อยต่าง ๆ เพื่อดำเนินการแทน

กระบวนทัศน์การบริหารรัฐกิจแบบใหม่ที่เติบโตขึ้นเพื่อเผชิญหน้ากับความท้าทายใหม่ ๆ ของโลกนับจากเริ่มต้นศตวรรษที่ 21 เป็นต้นมาคือ การบริหารรัฐกิจแบบการจัดการปกครองแบบใหม่ (New Public Governance) อันให้ความสำคัญกับการกระจายอำนาจไปสู่หน่วยการบริหารจัดการที่เล็กกว่า และการอาศัยความร่วมมือกันข้ามภาคส่วน (cross sector) ระหว่างภาครัฐ เอกชน ภาคประชาสังคม องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทางนโยบาย และภาคส่วนอื่น ๆ ที่อยู่บนพื้นฐานของการสร้างเครือข่ายในการทำงานร่วมกันตามแนวราบ (horizontal management) และความเป็นหุ้นส่วนพันธมิตรในการทำงานร่วมกัน (partnerships) ภายใต้การทำงานร่วมกันตั้งแต่ต้นจนถึงปลายทาง ผ่านการปรึกษาหารือ การมุ่งแสวงหาความเห็นพ้องต้องกันหรือฉันทามติอย่างสร้างสรรค์ (Krogh and Triantafillou, 2024) ซึ่งต้องอยู่บนพื้นฐานของความไว้วางใจกัน ให้ความสำคัญกับการทำหน้าที่ของพลเมือง การบูรณาการความรู้ทุกศาสตร์เข้ามาใช้ในการแก้ไขปัญหา การสนับสนุน และการสร้างเครือข่ายความร่วมมือกันกับทุกภาคส่วน การสร้างสังคมที่ขับเคลื่อนจากองค์ความรู้ และการเปิดรับโอกาส

ตลอดจน การยอมรับความแตกต่างอันหลากหลาย (Svedenmark, 2025) ในแง่นี้ สามารถกล่าวโดยสรุปจากแนวคิดของ Osborne (2010: 10) ได้ว่า *"การจัดการปกครองแบบใหม่ (New Public Governance) ให้ความสำคัญทั้งกับภาคส่วนต่าง ๆ ที่หลากหลายเพื่อร่วมกันส่งมอบการบริการสาธารณะ เช่นเดียวกับให้ความสำคัญกับกระบวนการที่หลากหลายในการกำหนดนโยบายสาธารณะ แนวคิดดังกล่าวมุ่งเน้นความสัมพันธ์และการทำงานร่วมกันระหว่างภาคส่วนต่าง ๆ ในลักษณะของเครือข่าย เพื่อบรรลุเป้าหมายคือ การเพิ่มประสิทธิผลของการให้บริการ"*

กล่าวคือ ในส่วนของกระบวนทัศน์การบริหารรัฐกิจแบบการจัดการปกครองแบบใหม่ (New Public Governance) นั้น ได้ให้ความสำคัญกับการจัดการปกครองแบบเครือข่าย (network governance) การอาศัยความร่วมมือกันข้ามภาคส่วน (cross sector collaboration) การสร้างนวัตกรรมร่วมกันระหว่างหุ้นส่วนภาครัฐและเอกชน (public-private innovation partnerships) และการสรรสร้างและผลิตร่วมกันระหว่างภาครัฐกับพลเมือง (co-creation and co-production with citizens) (Krogh and Triantafillou, 2024) นอกจากนี้ ในห้วงกว่าทศวรรษที่ผ่านมา เราสามารถพบถึงการทำงานร่วมกันอย่างใกล้ชิดระหว่างกระบวนทัศน์การบริหารรัฐกิจแบบการจัดการปกครองแบบใหม่ (New Public Governance) กับกระบวนทัศน์การบริหารจัดการเทคโนโลยีดิจิทัล (Digital Governance) กล่าวคือ ลักษณะสำคัญของกระบวนทัศน์แรกนั้น คือ ในกระบวนการบริหารงานภาครัฐนั้นไม่มีทางเลือกที่ดีที่สุด (one best way) อีกทั้ง ไม่มีตัวแสดงใดเพียงตัวแสดงเดียวที่โดดเด่นอีกต่อไป ทว่าเป็นการให้ความสำคัญกับการทำงานร่วมกันเชิงเครือข่ายทางสังคม อันเป็นผู้มีส่วนได้ส่วนเสียเข้ามามีส่วนร่วมและทำงานร่วมกันอย่างใกล้ชิด บนพื้นฐานของการผนวกรับทุกฝ่ายเข้ามาทำงานร่วมกัน (inclusiveness) การประสานความร่วมมือ (collaboration) และการสร้างความโปร่งใส (transparency) (Osborne, 2010) ขณะที่กระบวนทัศน์ที่สอง เป็นการนำระบบดิจิทัลเทคโนโลยีมาใช้ในการบริหารจัดการ เพื่อให้การทำงานเป็นไปอย่างรวดเร็วทันท่วงทีและมีความโปร่งใส ที่สำคัญ ทุกภาคส่วนสามารถตรวจสอบข้อมูลย้อนกลับได้ว่าใคร ทำอะไร ที่ไหน และอย่างไร โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อยกระดับการบริหารจัดการสาธารณะให้มีประสิทธิภาพและประสิทธิผล เป็นต้น

โดยสรุปจากเนื้อหาข้างต้นทั้งหมดแล้ว เราสามารถพบ และกำลังเผชิญกับกระบวนทัศน์การบริหารงานภาครัฐที่เปลี่ยนแปลงไป Eliassen and Sitter (2008 อ้างใน เรืองวิทย์ เกษสุวรรณ, 2556) ระบุว่า การเปลี่ยนแปลงดังกล่าวสามารถสรุปรวบยอดได้อย่างน้อย 6 ประการ ได้แก่

ประการที่หนึ่ง เป็นการจัดการปกครองที่เกี่ยวข้องกับชุดของเครื่องมือนโยบายที่กว้างกว่าการออกกฎหมาย (governance involves a broader set of policy instruments than legislation) กล่าวคือ เป็นการบริหารงานภาครัฐที่รวมเอาหน่วยงานต่าง ๆ นอกภาครัฐบาลเข้ามาเป็นส่วนหนึ่งของการจัดการปกครอง ตลอดจนอาศัยเครื่องมืออื่น ๆ อาทิ ความร่วมมือระหว่างภาครัฐและเอกชน การออกแบบระบบจูงใจ และการแข่งขัน

การสนับสนุนการเรียนรู้ การติดตามผลงานเพื่อเผยแพร่แนวคิดการปฏิบัติที่เป็นเลิศ และการปรับปรุงผลงาน ฯลฯ ตัวอย่างเหล่านี้เป็นชุดของเครื่องมือนโยบายที่มีความสำคัญมากกว่าการออกกฎหมายเพื่อบังคับให้ทุกฝ่ายกระทำตามอย่างเคร่งครัดร่วมกัน

ประการที่สอง เป็นการจัดการปกครองที่ทำให้พรมแดนระหว่างภาครัฐ เอกชน และอาสาสมัครเลือนราง (governments blurs the boundaries between the public, private and volunteer sector) โดยเป็นการให้ความสำคัญกับการเป็นหุ้นส่วนร่วมกันระหว่างภาครัฐและเอกชน เนื่องจากหลากหลายโครงการนั้น ภาคเอกชนมีความเชี่ยวชาญ และความคล่องตัวมากกว่าภาครัฐ ตลอดจนการเปิดโอกาสและการสร้างความชอบธรรมให้องค์การอาสาสมัครเข้ามามีส่วนร่วมในการบริหารจัดการภาครัฐ

ประการที่สาม เป็นการจัดการปกครองที่เกี่ยวข้องกับการปกครองหลายระดับ และการใช้อำนาจพึ่งพิงกัน (governance involve several levels of government and mutual power-dependence) กล่าวคือ รัฐบาลแต่ละประเทศจำเป็นต้องให้ความสำคัญกับองค์กรระหว่างประเทศที่ตนเองสังกัด อาทิ ประเทศในยุโรปจำเป็นต้องทำตามกฎเกณฑ์ การกำหนดนโยบาย และการนำนโยบายไปปฏิบัติที่พึ่งพิงกันกับองค์กรสหภาพยุโรป (EU) เป็นต้น

ประการที่สี่ การจัดการปกครองที่เกี่ยวข้องกับแนวทางภาพรวมของการปกครอง โดยรัฐบาลเชื่อมต่อกัน (governance involves a holistic approach to governing: joining-up government) เป็นการให้ความสำคัญกับความร่วมมือกันอย่างใกล้ชิด เช่น การทำงานประสานข้ามกระทรวง และการอาศัยความร่วมมือกันข้ามภาคส่วน (cross sector collaboration) อย่างไร้รอยต่อมากยิ่งขึ้น

ประการที่ห้า การจัดการปกครองอาศัยเครือข่ายที่เป็นอิสระมากพอ ๆ กับองค์การตามลำดับชั้นการบังคับบัญชา (governance relies on autonomous networks as much as on hierarchical organizations) เป็นการให้ความสำคัญกับเครือข่ายภาคส่วนต่าง ๆ และการทำงานร่วมกันในแนวราบ (horizontal) โดยอาศัยความก้าวหน้าของระบบเทคโนโลยีสารสนเทศช่วยยกระดับขีดความสามารถในองค์การที่ไม่ให้ความสำคัญกับลำดับชั้นการบังคับบัญชามากจนเกินไป และ

ประการสุดท้าย การจัดการปกครองเน้นการใช้ระบบที่ยืดหยุ่นในการกำกับดูแลภายในรัฐบาล (governance is oriented toward flexible regulatory systems for regulation inside government) เป็นการให้ความสำคัญกับการยืดหยุ่น และการริเริ่มนวัตกรรมใหม่ ๆ หรือกล่าวอีกนัยหนึ่งได้ว่า เป็นการทำให้ระบบการควบคุมตรวจสอบยืดหยุ่นมากขึ้น พร้อมกับการยกระดับประสิทธิภาพในการทำงานควบคู่กับความพร้อมรับผิด และความโปร่งใสที่สูงขึ้น

2.1.2 แนวคิดและความสำคัญของการกระจายอำนาจ

ในแวดวงวิชาการต่างประเทศนั้น การกระจายอำนาจถือว่าเป็นแนวทางในการพัฒนาระดับโลก (global development approach) อีกทั้ง เป็นหลักการจัดการปกครองที่ได้รับการยอมรับทั่วโลก เนื่องจากเป็นการแก้ไขข้อจำกัดจากระบบราชการที่เคร่งครัด และจากข้อจำกัดด้านประสิทธิภาพการให้บริการสาธารณะในกรณีที่การปกครองส่วนกลางกุมอำนาจทุกอย่างไว้อย่างเบ็ดเสร็จ ทั้งนี้ การกระจายอำนาจเป็นไปเพื่อตอบสนองความต้องการและความจำเป็นของการส่งมอบการให้บริการสาธารณะที่มีต่อประชาชน ที่สำคัญ ยังเป็นหนทางเพื่อส่งเสริมการพัฒนาท้องถิ่นในท้องถิ่นนั้น ๆ เนื่องด้วยเป็นแนวทางที่ให้ความสำคัญกับการถ่ายโอนอำนาจให้พลเมืองในฐานะเป็นผู้ขับเคลื่อนในการพัฒนามากกว่าที่ให้รัฐบาลเป็นผู้มีบทบาทขับเคลื่อนดังกล่าว (citizen-led rather than government-led development) ตลอดจน การกระจายอำนาจยังเข้ากันได้ดีกับเป้าหมายของการพัฒนาอย่างยั่งยืน (Sustainable Development Goals) บนพื้นฐานจากแนวคิดขององค์การสหประชาชาติทั้ง 17 ประการ โดยเฉพาะข้อ 16 ที่ระบุถึง การสร้างสังคมแห่งสันติภาพอันซึ่งทุกคนสามารถเข้าถึงความยุติธรรม (Rugeiyamu & Msendo, 2025) ดังนั้น เนื้อหาต่อไปนี้ จึงจะขยายความและให้ความสำคัญกับการกล่าวถึงแนวคิดและความสำคัญของการกระจายอำนาจ

แนวคิดและหลักการกระจายอำนาจ ถือเป็นแนวคิดที่มีความสำคัญต่อการส่งเสริมการมีส่วนร่วมของประชาชนในการที่จะตัดสินใจ แก้ไขปัญหาต่าง ๆ รวมไปถึงการพัฒนาท้องถิ่นของตนเอง ฉะนั้น การทำความเข้าใจถึงความหมายของหลักการกระจายอำนาจจึงเป็นสิ่งสำคัญที่จะทำให้เข้าใจเกี่ยวกับแนวคิดนี้ให้มากยิ่งขึ้น มีผู้ให้ความหมายของการกระจายอำนาจไว้หลากหลายดังต่อไปนี้

ศิสิน กุสลานุภาพ และสุรเชษฐ์ ชิระมณี (2526, น. 39) ได้ให้ความหมายว่า การกระจายอำนาจ หมายถึง การกระจายหน้าที่และอำนาจจากรัฐบาลกลางไปสู่หน่วยงานระดับรองลงไป

เสน่ห์ จุ้ยโต และคณะ (2530, น. 8) แสดงทัศนะว่า การกระจายอำนาจคือ การที่รัฐบาลนั้นเปิดโอกาสให้ประชาชนสามารถเข้ามามีส่วนร่วมในท้องถิ่นตนเอง โดยการเลือกผู้ปกครองที่เป็นคนในท้องถิ่น ซึ่งอำนาจในการปฏิบัติกิจกรรมต่าง ๆ และการบังคับบัญชานั้นเป็นหน้าที่ของหน่วยการปกครองที่จะทำหน้าที่ปกครองตนเอง รัฐบาลกลางเป็นเพียงผู้ตรวจตราและควบคุมดูแลให้ท้องถิ่นปฏิบัติไปตามกฎหมายและมาตรฐานที่วางเอาไว้

จรูญ สุภาพ (2531, น. 84) และชูวงศ์ ฉายะบุตร (2539, น. 22) ได้แสดงทัศนะที่สอดคล้องกันเกี่ยวกับการกระจายอำนาจไว้ว่า ถือเป็นวิธีที่รัฐมอบอำนาจปกครองบางส่วนให้กับองค์กรอื่นที่ไม่ได้เกี่ยวเนื่องกับส่วนของหน่วยบริหารราชการส่วนกลางในการไปจัดกิจกรรมให้บริการด้านสาธารณะบางอย่าง โดยมีความอิสระตามสมควร

รวมถึงการมีอำนาจที่จะพิจารณาตัดสินใจในเรื่องสำคัญ ๆ ที่เกี่ยวข้องกับท้องถิ่น โดยไม่ต้องขึ้นอยู่กับการบังคับบัญชา เพียงแต่ขึ้นอยู่กับหน่วยงานราชการของส่วนกลางเท่านั้น

รวมถึงมีนักคิดอีกหลายท่านที่มีความเห็นคล้ายกับการกระจายอำนาจ อาทิ เช่น ธเนศวร์ เจริญเมือง (2542, น. 290) วิทยากร เชียงกูล (2543, น. 62) เดโช สวนานนท์ (2545, น. 14-15) และสยาม ดำปรีดา (2547, น. 228) ได้ให้คำนิยามการกระจายอำนาจ หมายถึง การบริหารจากส่วนกลางไปสู่ท้องถิ่น หรือขององค์กรนั้น ซึ่งราชการบริหารส่วนกลางเพียงควบคุมกำกับดูแลแต่ไม่ได้เข้าไปบังคับบัญชาสั่งการแต่อย่างใด

นอกจากนี้ ติน ปรัชญพฤทธิ์ (2535) ได้ให้คำนิยามว่า การกระจายอำนาจในศัพท์รัฐประศาสนศาสตร์ หมายถึง การขยายและมอบหมายให้หน่วยที่เล็กลงไปเป็นผู้ดำเนินการหรือตัดสินใจแทนส่วนสำนักงานใหญ่ การกระจายอำนาจแบ่งออกได้ 2 ประเภทคือ

1. การลดความแออัดของสำนักงานใหญ่ หรือ Deconcentration ซึ่งหมายถึง สำนักงานใหญ่มอบหมายให้หน่วยย่อยเป็นผู้ดำเนินการ หรือตัดสินใจแทน แต่อำนาจในการตัดสินใจขั้นสุดท้ายยังอยู่ที่สำนักงานใหญ่

2. การดำเนินการหรือการตัดสินใจตกเป็นของหน่วยย่อย หรือ Devolution ซึ่งหมายถึง การที่หน่วยย่อยสามารถตัดสินใจดำเนินงานได้เอง โดยไม่ต้องขออนุญาต หรือถูกทักท้วงจากสำนักงานใหญ่

นอกเหนือจากการให้ความหมายการกระจายอำนาจในข้างต้นแล้ว ยังได้มีการจำแนกความหมายของการกระจายอำนาจไว้ตามทฤษฎีดั้งเดิม และแนวคิดทฤษฎีใหม่ (ชำนาญ ยุวบูรณ์, 2503 น. 8-9 อ้างถึงใน ตระกูล มีชัย, 2538, น. 1-2) โดยแนวทฤษฎีดั้งเดิมได้ให้ความหมาย 2 ลักษณะ คือ

1. ลักษณะการกระจายอำนาจตามอาณาเขต (Decentralization by Territory) หมายถึง การมอบอำนาจให้แก่ท้องถิ่นในการจัดทำกิจกรรมหรือบริการสาธารณะต่าง ๆ ภายในเขตของตนเอง ทำให้ท้องถิ่นมีอิสระในการปกครองตนเองมากขึ้น

2. ลักษณะการกระจายอำนาจตามกิจการ (Decentralization by function) หมายถึง การมอบอำนาจให้แก่สาธารณะสามารถจัดทำกิจการประเภทใดประเภทหนึ่งได้ ทั้งนี้เพื่อให้ความอิสระในการดำเนินงานให้เหมาะสมกับเทคนิคที่นำมาใช้ของงานนั้น

สำหรับความหมายของการกระจายอำนาจตามทฤษฎีสมัยใหม่ที่เน้นย้ำกับการพิจารณาตามบริบทที่ว่าเป็น “การรวมอำนาจ” หรือ “การกระจายอำนาจ” นั้น ควรจะพิจารณาว่าอำนาจที่จะตัดสินชี้ขาดนั้นอยู่กับองค์กรปกครองเดียวหรือหลายองค์กรปกครอง ถ้ารวมอยู่ในองค์กรปกครองเดียวเรียกว่า การรวมอำนาจ แต่ถ้าอำนาจตกอยู่กับหลายองค์กรจะเรียกว่า การกระจายอำนาจ แนวคิดทฤษฎีนี้ไม่เห็นด้วยในประเด็นที่จะแยกความหมายของการกระจายอำนาจออกเป็นการกระจายอำนาจตามอาณาเขตและการกระจายอำนาจตามกิจการ เพราะการที่จะพิจารณาว่ากระจายอำนาจหรือไม่นั้น ควรพิจารณาว่าองค์กรนั้นมีอำนาจตัดสินชี้ขาดหรือไม่

อย่างไรก็ตาม ได้มีข้อถกเถียงเกี่ยวกับความหมายที่แท้จริงของการกระจายอำนาจ โดยมองว่าคำว่า “การกระจายอำนาจ” (Decentralization) มีความหมาย 2 นัย นัยแรก มองว่าการกระจายอำนาจหมายถึงการโอนอำนาจ (Devolution) (ศุภสวัสดิ์ ชัชวาล, 2545, น.7) เป็นคำที่สะท้อนถึงการกระจายอำนาจที่มีระดับสูงกว่าความหมายในนัยที่ 2 คือ การกระจายอำนาจที่หมายถึงการแบ่งอำนาจ (Deconcentration) เพราะการกระจายอำนาจในความหมายของการแบ่งอำนาจนั้น ดูเหมือนจะเป็นเพียงการกระจายอำนาจที่เกิดขึ้นในหน่วยราชการหรือกลไกของรัฐบาลด้วยกันเองมากกว่า ในขณะที่การกระจายอำนาจในความหมายที่สองนั้น อาจหมายถึงการกระจายอำนาจที่มีขอบเขตกว้างขวาง โดยไม่จำเป็นต้องเป็นการกระจายอำนาจที่เกิดขึ้นภายใต้หน่วยราชการหรือกลไกของรัฐบาลด้วยกันเอง แต่อาจจะเป็นการกระจายอำนาจลงไปสู่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่มีความเป็นอิสระ

จากการทบทวนคำนิยามของการกระจายอำนาจข้างต้น สามารถสรุปได้ว่า การกระจายอำนาจหมายถึงการกระจายอำนาจ/หน้าที่ของรัฐบาลกลางสู่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น เพื่อให้องค์กรดังกล่าวจัดทำบริการสาธารณะให้แก่คนในท้องถิ่น หรือให้อำนาจในการตัดสินใจบางอย่างโดยมีอิสระตามสมควร โดยเปิดโอกาสให้ประชาชนในท้องถิ่นได้มีส่วนร่วมในการปกครองตนเอง รัฐบาลกลางมีบทบาทเพียงเป็นหน่วยในการควบคุมดูแลองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นเพื่อให้ท้องถิ่นนั้นดำเนินการตามมาตรฐานที่ตั้งเอาไว้ โดยสามารถกำหนดกรอบมโนทัศน์ที่อธิบายปรากฏการณ์การกระจายอำนาจอันมีจุดเน้นที่แตกต่างกันได้ 3 รูปแบบคือ (วุฒิสาร ตันไชย, 2557, น. 16)

1) กลุ่มผู้กำหนดนโยบายและนักสังคมศาสตร์ที่ได้รับอิทธิพลจากแนวคิดเสรีนิยมใหม่ (Neoliberalism) กลุ่มนี้จะมองการกระจายอำนาจ ในฐานะที่เป็นเครื่องมือสำคัญในการใช้อำนาจบริหารจัดการสาธารณะออกจากอำนาจของรัฐที่มักผูกขาดแบบใช้อำนาจสั่งการ (Commandist state) เนื่องจากอำนาจอย่างหลังนี้เป็นต้นเหตุให้เกิดปัญหาการแสวงหาผลประโยชน์จากค่าเช่าทางเศรษฐกิจ เช่น การเล่นพรรคเล่นพวกในหน่วยงานภาครัฐ การใช้ตำแหน่งหน้าที่แสวงหาผลประโยชน์ให้กับตนเองและพวกพ้อง และความสัมพันธ์เชิงอุปถัมภ์ต่าง ๆ ดังนั้น การกระจายอำนาจจึงจะกลายเป็นเครื่องมือในการพัฒนากลไกแบบตลาด (Marketization) ที่เน้นการบริหารงานแบบมืออาชีพ การแปรรูปหน่วยงานหรือการทำให้บริการของรัฐเป็นเหมือนกับเอกชน (Privatization)

2) กลุ่มนักพัฒนาและนักเคลื่อนไหวผู้คัดค้านการพัฒนาแบบรวมศูนย์ (Centralism) กลุ่มนี้มีแนวคิดที่ไม่พอใจต่อความล้มเหลวในการดำเนินโครงการพัฒนาและแก้ไขปัญหาความยากจนของรัฐแบบรวมศูนย์ กล่าวคือการพัฒนาที่เน้นการสั่งการจากบนลงล่าง (Top-down Policy) ความไม่พอใจต่อปัญหาความเหลื่อมล้ำด้านการพัฒนาและการจัดสรรทรัพยากร โดยหันมาให้ความสนใจกับการกระจายอำนาจ ซึ่งมีสมมติฐานว่าจะใช้เป็นเครื่องมือในการนำไปสู่การพัฒนาแบบร่วมมือ (Cooperative development) อันมีชาวบ้านในชุมชนท้องถิ่นต่าง ๆ

เป็นตัวจักรสำคัญในการผลักดันและกำหนดทิศทางการพัฒนาด้วยตัวพวกเขาเอง ส่วนภาครัฐจะกลายเป็นผู้หนุนเสริมและผู้คอยอำนวยความสะดวก

3) กลุ่มผู้สนับสนุนกระบวนการกำหนดนโยบายและการแข่งขันทางการเมืองแบบพหุนิยม (Pluralist) กลุ่มนี้ให้ความสำคัญกับการกระจายอำนาจในฐานะที่เป็นเครื่องมือสำหรับเสริมสร้างความเป็นประชาธิปไตย และสร้างแรงกดดันให้ระบบการเมืองเดิมที่เป็นระบบปิด เปิดโอกาสให้เกิดกลุ่มผลประโยชน์ใหม่ขึ้นเพื่อแข่งขันในพื้นที่ทางการเมือง อันจะเป็นการผลักดันนโยบายในลักษณะที่เปิดกว้าง ป้องกันการผูกขาดอำนาจ พัฒนาการมีส่วนร่วมของตัวแสดงทางการเมือง พร้อมกับขยายขนาดของตลาดทางการเมืองให้กว้างและเสรีมากขึ้น ทำให้นักการเมืองจากส่วนกลาง จะมองการกระจายอำนาจในฐานะที่เป็นช่องทางในการช่วยแบ่งเบาภารกิจจากหน่วยงานส่วนกลางไปสู่หน่วยงานที่ต่ำกว่าระดับภูมิภาค (ทว่าใกล้ชิดกับประชาชนมากกว่า) เป็นต้น

2.1.2.1 วัตถุประสงค์ของการกระจายอำนาจ

ตระกูล มีชัย (2538, น.19) ให้ความเห็นว่า การกระจายอำนาจต้องเป็นไปเพื่อวัตถุประสงค์ 3 ประการคือ

1. ประสิทธิภาพของหน่วยราชการเพื่อการบริหาร การจัดการ และการให้บริการประชาชน

2. ประสิทธิภาพของการทำงาน

3. ช่วยพัฒนาบรรยากาศการทำงานของข้าราชการและพนักงานให้มีความกระตือรือร้นมีความคิดริเริ่มสร้างสรรค์

เพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์ทั้ง 3 ประการ ตระกูล มีชัย ระบุว่า การกระจายอำนาจควรเป็นไปภายใต้หลักการ คือ 1) ให้มีการกระจายอำนาจ วินิจฉัย สั่งการ และการบริหารลงไปยังหน่วยซึ่งรับผิดชอบบริการใกล้ชิดประชาชนให้มากที่สุด 2) ผู้รับมอบอำนาจต้องมีความพร้อมในการรับมอบหน้าที่ ความรับผิดชอบและอำนาจที่มากขึ้น โดยผู้กระจายอำนาจต้องให้การสนับสนุนอย่างเพียงพอ 3) ต้องสร้างดุลยภาพระหว่างหน้าที่ความรับผิดชอบกับอำนาจหน้าที่ที่เพิ่มขึ้น 4) การกระจายอำนาจต้องเป็นไปเพื่อบรรลุวัตถุประสงค์ด้านประสิทธิภาพ ประสิทธิผล และบรรยากาศของการทำงาน และก่อประโยชน์ต่อประชาชนและสังคมโดยรวม และ 5) การกระจายอำนาจต้องเป็นไปโดยมีเป้าหมายชัดเจนที่สามารถประเมินได้ และต้องมีการตระเตรียมขั้นตอนให้เป็นระบบเพียงพอก่อนการดำเนินการ

2.1.2.2 ลักษณะสำคัญของหลักการกระจายอำนาจปกครอง

ชูวงศ์ ฉายะบุตร (2539, น. 22-23), ธเนศวร์ เจริญเมือง (2542, น. 291) และ สันสิทธิ์ ชวลิตธำรง (2546, น. 43) มีมุมมองเกี่ยวกับหลักการกระจายอำนาจปกครองว่า มีลักษณะสำคัญคล้ายคลึงกันดังต่อไปนี้

1. มีการจัดตั้งองค์การขึ้นเป็นนิติบุคคลเพิ่มขึ้นจากส่วนกลาง หน่วยการปกครองส่วนท้องถิ่นเหล่านี้มีหน้าที่ งบประมาณ และทรัพย์สินเป็นของตนเองต่างหาก และไม่ขึ้นตรงต่อหน่วยการบริหารราชการส่วนกลาง ทว่าส่วนกลางเพียงแต่ควบคุมดูแลให้ปฏิบัติหน้าที่เป็นไปตามกฎหมายเท่านั้น

2. มีการเลือกตั้งสภาท้องถิ่นและผู้บริหารท้องถิ่นทั้งหมด หรือเพียงบางส่วนเพื่อเปิดโอกาสให้ประชาชนในท้องถิ่นได้เข้าไปมีส่วนร่วมในการปกครองตนเองอย่างใกล้ชิด ถ้าไม่มีการเลือกตั้งคณะผู้บริหารท้องถิ่นเลย ก็ไม่นับว่าเป็นการกระจายอำนาจการปกครองให้แก่ท้องถิ่นอย่างแท้จริง

3. มีอิสระในการปกครองได้ตามสมควร การกระจายอำนาจการปกครองนั้นต้องกำหนดให้หน่วยการปกครองท้องถิ่นมีอำนาจอิสระในการบริหารงานหรือจัดทำกิจการที่ได้รับมอบหมายได้เองตามสมควร คือมีอำนาจวินิจฉัยได้เองด้วยงบประมาณและเจ้าหน้าที่ของตนเอง

4. มีงบประมาณและรายได้ของท้องถิ่น ตามหลักการกระจายอำนาจการปกครองนั้น หน่วยการปกครองท้องถิ่นจะต้องมีงบประมาณของตนเอง ซึ่งแยกต่างหากจากส่วนกลาง โดยมีรายได้จากการจัดเก็บภาษีอากร ค่าธรรมเนียมต่าง ๆ และทรัพย์สิน ตลอดจนเงินอุดหนุน (ถ้ามี) เพื่อเป็นค่าใช้จ่ายในการดำเนินกิจการต่าง ๆ

5. มีเจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานของตนเอง นอกจากจะมีงบประมาณแยกออกเป็นสัดส่วนของตนเองแล้ว การกระจายอำนาจปกครองนั้น จะต้องมีเจ้าหน้าที่อันเป็นพนักงานของตนเองเป็นส่วนใหญ่หรือทั้งหมด เจ้าหน้าที่เหล่านี้มิได้สังกัดกระทรวง ทบวง กรม ในส่วนกลางโดยตรง แต่เป็นเจ้าหน้าที่ของท้องถิ่นแต่ละแห่งนั้นนั่นเอง

ปธาน สุวรรณมงคล (2547, น. 17-18) ได้กล่าวถึงลักษณะสำคัญของการกระจายอำนาจ ดังต่อไปนี้

1) การกระจายภารกิจหน้าที่ รัฐได้มอบภารกิจหน้าที่บางประการให้กับองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นรับผิดชอบดำเนินการแทนรัฐ เช่น การจัดการศึกษาบางระดับ การให้บริการสาธารณสุข เป็นต้น

2) การกระจายอำนาจการตัดสินใจ ในภารกิจหน้าที่ที่รัฐบาลมอบหมายให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นไปดำเนินการ องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจะต้องมีอำนาจตัดสินใจอิสระในภารกิจหน้าที่นั้นด้วย

3) การกระจายทรัพยากรการบริหาร เมื่อรัฐบาลมอบอำนาจหน้าที่และอำนาจตัดสินใจไปให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นแล้ว จะต้องมอบทรัพยากรการบริหารด้วยเช่นกัน ได้แก่ รายได้จากการจัดเก็บภาษีในเขตจำนวนบุคลากรที่เพียงพอต่อการปฏิบัติหน้าที่ด้วย

4) การกระจายอำนาจการมีส่วนร่วมในการจัดการบ้านเมืองให้แก่ประชาชน เป็นการเปิดมิติให้ประชาชนได้มีส่วนร่วมในการบริหารจัดการท้องถิ่นทั้งโดยทางตรงและทางอ้อม เช่น การให้สิทธิแก่ประชาชนเข้าลงชื่อเพื่อขอให้มีการพิจารณาถอดถอนนักการเมืองท้องถิ่นที่มีความประพฤติไม่เหมาะสมที่จะดำรงตำแหน่งต่อไป เป็นต้น

5) การกระจายความรับผิดชอบที่โปร่งใสและตรวจสอบได้ การกระจายอำนาจหน้าที่และทรัพยากรทางการบริหารให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นต้องควบคู่ไปกับการทำให้ผู้บริหารได้ด้วย โดยมีการกำกับดูแลจากรัฐและประชาชนในท้องถิ่นด้วย (Accountability) ที่โปร่งใส ตรวจสอบได้

2.1.2.3 ประเภทของการกระจายอำนาจ (Decentralization Types)

นอกเหนือจากความหมาย ลักษณะสำคัญและปัจจัยที่ก่อให้เกิดการกระจายอำนาจที่ได้นำเสนอไปแล้วนั้น ยังสามารถจำแนกประเภทของการกระจายอำนาจโดยแบ่งได้เป็น 6 ประเภท (Manor, 1999) โดยมีรายละเอียดดังต่อไปนี้

1) การกระจายอำนาจโดยจำเป็นหรือโดยปริยาย (Decentralization by default)

การกระจายอำนาจโดยจำเป็นหรือโดยปริยายนี้ เกิดมาจากภาวะที่องค์กร หน่วยงาน หรือรัฐบาลกลางไม่สามารถบริหารงานหรือทำหน้าที่ได้อย่างมีประสิทธิภาพจนกระทั่งเกิดความล้มเหลวในการทำงาน จึงทำให้ภาคประชาชนหรือภาคส่วนต่าง ๆ ในสังคมเกิดความตระหนักและลุกขึ้นมาเรียกร้องเพื่อให้มีการกระจายอำนาจให้กับกลุ่มประชาชนและภาคส่วนต่าง ๆ ในการทำงานด้วยตัวเอง

2) การแปรรูปกิจการของภาครัฐ (Privatization)

รูปแบบของการกระจายอำนาจในลักษณะของการแปรรูปกิจการของภาครัฐนี้มีลักษณะแบบการ “โยกโอน” (handover) ภารกิจหรือการให้บริการสาธารณะอย่างใดอย่างหนึ่งของรัฐบาลไปให้กับภาคเอกชนทำหน้าที่แทน ซึ่งหลักการในลักษณะนี้อยู่บนพื้นฐานที่ว่าหากภาคเอกชนให้บริการสาธารณะหรือทำหน้าที่ใดได้ดีกว่ารัฐ ก็ควรจะโยกโอนหน้าที่นั้นให้กับเอกชนทำหน้าที่แทน เพื่อประสิทธิภาพ ประสิทธิผล และความคุ้มค่าทางการบริหารทรัพยากร เพราะหากรัฐยังให้บริการอยู่ก็จะส่งผลให้การให้บริการสาธารณะในด้านนั้นมีประสิทธิภาพและคุณภาพต่ำ ดังนั้น การให้เอกชนเข้ามาทำหน้าที่แทนจึงเป็นการบริหารที่มีประสิทธิภาพมากกว่า

3) การกระจายอำนาจภายใต้แนวความคิดเรื่องการแบ่งอำนาจทางการบริหาร (Deconcentration / Administrative decentralization)

รูปแบบของการกระจายอำนาจในลักษณะของการแบ่งอำนาจทางการบริหารนี้ เป็นลักษณะที่ หน่วยงานภาครัฐจากส่วนกลาง ได้แบ่งอำนาจหน้าที่มาให้กับหน่วยงานที่มีระดับรองลงมาจากส่วนกลางที่กระจายในพื้นที่ต่าง ๆ ซึ่งหน่วยงานนี้มีอำนาจในการดำเนินงานในพื้นที่ของตนเองในระดับหนึ่ง แต่อำนาจหน้าที่ นโยบาย หรือบุคลากรที่ปฏิบัติหน้าที่ในพื้นที่ดังกล่าวยังถือว่าเป็นบุคลากรที่แบ่งแยกออกมาจากส่วนกลาง ดังนั้น บุคลากรและอำนาจหน้าที่ต่าง ๆ ของหน่วยงานที่ได้รับการแบ่งแยกอำนาจมานี้ยังคงขึ้นอยู่กับส่วนกลางเป็นสำคัญ

4) การกระจายอำนาจภายใต้หลักการมอบอำนาจ (Delegation)

รูปแบบการกระจายอำนาจในลักษณะของหลักการมอบอำนาจนี้ ถือได้ว่าหลักการมอบอำนาจนั้นมีลักษณะของความเป็นอิสระในการทำงานมากกว่าหลักการแบ่งอำนาจ ซึ่งการมอบอำนาจในที่นี้ส่วนใหญ่จะพิจารณาในมิติของการมอบอำนาจ “หน้าที่” หรือ “ภารกิจ” ให้กับหน่วยงานหรือองค์กรประเภทต่าง ๆ แต่ยังไม่ได้พิจารณาหรือเน้นไปยังการมอบอำนาจเชิงพื้นที่ ซึ่งหลักการมอบอำนาจในลักษณะนี้สามารถยกตัวอย่างหน่วยงานที่ได้รับมอบอำนาจ เช่น องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น องค์การมหาชน องค์กรอิสระ หรือองค์กรพิเศษที่ทำหน้าที่เฉพาะโครงการ ซึ่งหน่วยงานหรือองค์กรเหล่านี้ ได้รับมอบอำนาจหน้าที่และภารกิจในการดำเนินงานอย่างใดอย่างหนึ่งจากส่วนกลาง แต่ก็ยังอยู่ภายใต้การกำกับดูแลจากรัฐบาลกลางผ่านมาตรฐาน กลไกทางกฎหมายในลักษณะใดลักษณะหนึ่งอยู่ทั้งทางตรงและทางอ้อม

5) การกระจายอำนาจภายใต้หลักการโอนอำนาจ (Devolution)

ภายใต้แนวคิดเรื่องการกระจายอำนาจนั้น หลักการกระจายอำนาจแบบถ่ายโอนอำนาจ (devolution) ถือได้ว่าเป็นรูปแบบการกระจายอำนาจที่มีความกว้างขวางมากที่สุด มากกว่าการแบ่งอำนาจ (deconcentration) และการมอบอำนาจ (delegation) เนื่องจากการถ่ายโอนอำนาจนี้รัฐบาลกลางได้ถ่ายโอนอำนาจหน้าที่ในการดำเนินงานด้านต่าง ๆ มาให้กับหน่วยงานระดับรองลงมา ซึ่งการถ่ายโอนอำนาจหน้าที่จากรัฐบาลมาพร้อม “ความเป็นอิสระ” ในการตัดสินใจเพื่อการบริหารจัดการ พัฒนา แก้ไขปัญหา ในด้านต่าง ๆ ได้อย่างอิสระ ซึ่งไม่ได้มองเพียงแค่มิติในการถ่ายโอนอำนาจหน้าที่อย่างเดียว แต่ยังพิจารณาถึงมิติในบริหารงานเชิงพื้นที่ของแต่ละแห่งด้วย ดังนั้น การถ่ายโอนอำนาจนี้จึงให้ความอิสระในการตัดสินใจทางการบริหารและปฏิบัติงานด้านต่าง ๆ แก่หน่วยงานที่ได้รับการถ่ายโอน เช่น องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นของประเทศญี่ปุ่น องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นของประเทศอังกฤษ สหรัฐอเมริกา เป็นต้น โดยการถ่ายโอนอำนาจนี้ บทบาทของรัฐบาลกลางหรือหน่วยงานส่วนกลางจะเข้ามาแทรกแซงการใช้อำนาจหรือการบริหารงานของท้องถิ่นได้อย่างจำกัดมากหรือแทรกแซงไม่ได้เลย ตลอดจนไม่มีบทบาทในการควบคุมให้ท้องถิ่นปฏิบัติงานภายใต้การบังคับบัญชาจากส่วนกลาง แต่หน่วยงานส่วนกลางหรือรัฐบาลจะเป็นเพียงแต่ผู้คอยกำกับดูแลหรือให้ปรึกษาในการทำงานด้านต่าง ๆ แต่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจะปฏิบัติตามหรือไม่นั้นก็ขึ้นอยู่กับการตัดสินใจขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น อย่างไรก็ตาม การถ่ายโอนอำนาจนี้สามารถจำแนกออกเป็น 2 ระดับ ได้แก่

ระดับที่ 1. การถ่ายโอนอำนาจทางการบริหาร (Administrative devolution) ซึ่งหากจะอธิบายให้เกิดความชัดเจนมากที่สุด การถ่ายโอนอำนาจทางการบริหารนี้สามารถอธิบายได้ผ่านรูปแบบของ “การปกครองตนเองของท้องถิ่น (local-self-government)” โดยการถ่ายโอนอำนาจทางการบริหารนี้ หน่วยงานระดับองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นถือว่าได้รับการถ่ายโอนอำนาจทั้งทางการบริหาร อำนาจหน้าที่ และการคลัง อย่างกว้างขวางและมีความเป็นอิสระ

ในการดำเนินงานมากพอสมควร ส่งผลให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมีโอกาสในการดำเนินงานเพื่อพัฒนาท้องถิ่นโดยทรัพยากรและความสามารถของท้องถิ่น เพื่อคนในท้องถิ่น ได้อย่างอิสระและสมบูรณ์ เนื่องจากการถ่ายโอนอำนาจทางการบริหารนี้ ส่งผลให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น มีทรัพยากรเป็นของตัวเอง ไม่ว่าจะเป็นงบประมาณและบุคลากรของท้องถิ่น ตลอดจนมีอิสระในการใช้ทรัพยากรของตนเองเหล่านี้ในการทำงานเพื่อพัฒนาท้องถิ่นได้อย่างอิสระ

ระดับที่ 2. การถ่ายโอนอำนาจทางนิติบัญญัติ (Legislative devolution) ถือได้ว่าเป็นการถ่ายโอนอำนาจที่กว้างขวางและสูงสุดเมื่อพิจารณาการถ่ายโอนอำนาจภายใต้รูปแบบการปกครองประเทศแบบรัฐเดี่ยว (unitary state) จนถึงขั้นคล้ายคลึงกับการปกครองในระบอบสหพันธรัฐ ยกตัวอย่างเช่น องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในประเทศสหราชอาณาจักร (Bogdanor, 1999) ซึ่งการถ่ายโอนอำนาจในลักษณะนี้ถือได้ว่า รัฐบาลกลางได้ถ่ายโอนอำนาจมาให้หน่วยงานระดับรองลงมาหรือองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นทั้งในเชิงอำนาจหน้าที่และในเชิงพื้นที่เพื่อให้ท้องถิ่นกำหนดชะตาชีวิตของท้องถิ่นเองได้อย่างเต็มที่ มีอำนาจในการจัดตั้งสภาที่เป็นสภาของท้องถิ่นเอง (local assembly) เพื่อออกกฎหมายบังคับใช้ในท้องถิ่นได้อย่างเต็มรูปแบบ ซึ่งสภาท้องถิ่นนี้ถือว่าเป็นสภานิติบัญญัติของท้องถิ่น ซึ่งยังถือเป็นส่วนหนึ่งของรัฐมิได้แยกตัวออกไปจากรัฐแต่อย่างใด แต่สภาท้องถิ่นที่ว่านี้มีอำนาจหน้าที่อย่างอิสระในการออกกฎหมาย นโยบาย เพื่อบังคับใช้ในพื้นที่หรือในท้องถิ่นของตน โดยรัฐบาลกลางไม่สามารถแทรกแซงหรือควบคุมการทำงานของท้องถิ่นได้

6) การกระจายอำนาจทางการคลัง (Fiscal decentralization)

โดยพื้นฐานแล้วการกระจายอำนาจทางการคลังถือเป็นปัจจัยที่ขาดไม่ได้ภายใต้การกระจายอำนาจ เพราะหากมีการกระจายอำนาจหน้าที่เพียงอย่างเดียว ก็มิอาจส่งผลให้หน่วยงานที่ได้รับการกระจายอำนาจสามารถทำงานหรือขับเคลื่อนไปได้หากไม่ได้รับการกระจายอำนาจทางการคลัง หรือกล่าวอีกนัยหนึ่งคือ “มีแค่หน้าที่แต่ไม่มีเงิน” ก็ไม่สามารถทำงานได้ ซึ่งการกระจายอำนาจทางการคลังนี้ เป็นการกระจายอำนาจหน้าที่ในการบริหารจัดการงบประมาณและการคลังจากส่วนกลางมาให้ท้องถิ่น พร้อมกับเงินงบประมาณที่ถูกจัดจำแนกโดยยึดตามภารกิจหรือการจัดแบ่งบริการสาธารณะออกเป็นประเภทต่าง ๆ โดยส่วนใหญ่แล้ว การกระจายอำนาจทางการคลังนี้เองยังส่งผลให้ท้องถิ่นสามารถจัดเก็บรายได้ที่เป็นรายได้ของท้องถิ่นเองผ่านมาตรการทางการคลังหรือภาษีประเภทต่าง ๆ อีกด้วย อย่างไรก็ตาม การกระจายอำนาจทางการคลังในอีกมิติหนึ่งก็ถูกใช้เป็นเครื่องมือในการควบคุมการทำงานของท้องถิ่นผ่านมาตรการและเงื่อนไขทางการคลังรูปแบบต่าง ๆ อีกด้วย

2.1.2.4 จุดแข็งของการกระจายอำนาจ

สำหรับแนวคิดการกระจายอำนาจ (Decentralization) นั้น สามารถวิเคราะห์ประเด็นที่เป็นจุดแข็งของการกระจายอำนาจได้ในมิติต่าง ๆ โดยมีรายละเอียด ดังต่อไปนี้ (Mikesell, 2007)

จุดแข็งของการกระจายอำนาจ

1) การกระจายอำนาจสามารถสะท้อนความต้องการในระดับพื้นที่ได้เป็นอย่างดี (Spatial) เนื่องจากเป็นการเปิดโอกาสให้คนในพื้นที่ได้บริหารจัดการเพื่อพัฒนาและแก้ไขปัญหาในท้องถิ่นผ่านกระบวนการมีส่วนร่วม จึงทำให้เกิดการสะท้อนปัญหาและความต้องการของคนในพื้นที่ได้เป็นอย่างดี ก่อให้เกิดการบริหารจัดการที่มีประสิทธิภาพภายใต้ความเป็นลักษณะเฉพาะตัวที่แตกต่างกันไปในแต่ละพื้นที่

2) การกระจายอำนาจส่งผลให้เกิดการมีข้อมูลข่าวสาร การให้บริการสาธารณะและการตอบสนองความต้องการที่ดีกว่า เนื่องจากการกระจายอำนาจส่งผลให้เกิดการกระจายทรัพยากรอย่างเท่าเทียมในการบริหารจัดการท้องถิ่นและการให้บริการสาธารณะ ส่งผลให้เกิดการตอบสนองความต้องการของคนในพื้นที่ได้อย่างตรงจุดผ่านการปฏิบัติงานโดยคนในท้องถิ่นเอง

3) การกระจายอำนาจก่อให้เกิดโอกาสในการสร้างความร่วมมือทางการบริหารและการพัฒนาร่วมกันระหว่างท้องถิ่น ซึ่งถือเป็นวิธีการบริหารจัดการที่มีประสิทธิภาพผ่านการบริหารงานแบบความร่วมมือระหว่างท้องถิ่นด้วยกัน หรือระหว่างท้องถิ่นกับภาคเอกชนในพื้นที่

4) การกระจายอำนาจมีส่วนสำคัญอย่างยิ่งที่ก่อให้เกิดการสร้างนวัตกรรมทางการบริหารกิจการสาธารณะรูปแบบใหม่ เนื่องจากเปิดโอกาสให้คนในท้องถิ่นได้คิด ได้สร้างสรรค์วิธีในการบริหารและพัฒนาท้องถิ่นของตนในรูปแบบต่าง ๆ ส่งผลให้เกิดการสร้างนวัตกรรมทางการบริหารกิจการสาธารณะได้เป็นอย่างดี

5) การกระจายอำนาจส่งผลให้มีการสร้างความรับผิดชอบ การติดตามและตรวจสอบการทำงานของภาครัฐมากขึ้น เนื่องจากประชาชนสามารถเข้ามามีส่วนร่วมในการบริหารจัดการพื้นที่ของตนเองได้อย่างเต็มที่ผ่านมิติทางการเมืองท้องถิ่น การถอดถอน และการติดตาม ตรวจสอบ ประเมินผลการทำงานของข้าราชการในท้องถิ่น

6) การกระจายอำนาจก่อให้เกิดการแบ่งเบาภาระการบริหารงานของหน่วยงานส่วนกลางทั้งภาระทางด้านหน้าที่ในการให้บริการสาธารณะ ภาระทางการคลัง ภาระทางการบริหาร และภาระทางทรัพยากรบุคคล มิติต่าง ๆ เหล่านี้ การกระจายอำนาจถือว่าเป็นเครื่องมือสำคัญในการแบ่งเบาภาระการทำงานของหน่วยงานส่วนกลาง

7) การกระจายอำนาจก่อให้เกิดแหล่งเรียนรู้ พัฒนา และเสริมสร้างรากฐานประชาธิปไตย เนื่องจากเป็นการกระจายอำนาจจากรัฐบาลกลางไปยังท้องถิ่น เพื่อให้คนในท้องถิ่นได้เรียนรู้การบริหารจัดการแบบมีส่วนร่วมด้วยความสามารถของคนในท้องถิ่นเอง ภายใต้ระบอบการปกครองแบบประชาธิปไตย การกระจาย

อำนาจจึงถือเป็นเครื่องมือในการพัฒนาและเสริมสร้างความเข้มแข็งให้กับการปกครองในระบอบประชาธิปไตยจากระดับฐานรากของสังคม

2.1.2.5 ปรัชญาพื้นฐานรองรับการกระจายอำนาจ

สำหรับปรัชญาพื้นฐานรองรับการกระจายอำนาจนั้น สามารถจำแนกพิจารณาออกเป็น 4 ประเด็น (ชูวงศ์ ฉายะบุตร, 2539: 26) โดยมีรายละเอียดดังต่อไปนี้

1) ช่วยแบ่งเบาภาระของรัฐบาล

วัตถุประสงค์หลักขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่สำคัญคือ เพื่อการกระจายอำนาจหน้าที่ในการทำงานจากหน่วยงานส่วนกลางไปยังองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นปฏิบัติหน้าที่แทนส่วนกลางในการให้บริการสาธารณะหรือหน้าที่เฉพาะกิจอย่างใดอย่างหนึ่งที่ได้รับมอบหมาย นอกจากจะเป็นการแบ่งเบาภาระในการปฏิบัติงานแล้ว การปกครองท้องถิ่นยังเป็นการช่วยแบ่งเบาภาระทางการคลัง และภาระทางทรัพยากรของหน่วยงานส่วนกลางได้เป็นอย่างดีอีกด้วย

2) เพื่อสนองตอบต่อความต้องการของประชาชนในท้องถิ่นอย่างแท้จริง

การปกครองส่วนท้องถิ่นมีเป้าหมายสำคัญอันเป็นหลักการพื้นฐานคือ เพื่อส่งเสริมให้เกิดการมีส่วนร่วมจากประชาชนในพื้นที่เพื่อร่วมกันทำงาน บริหารจัดการท้องถิ่น อันจะก่อให้เกิดการแก้ไขปัญหาของท้องถิ่นและตอบสนองต่อความต้องการของประชาชนในท้องถิ่นได้อย่างตรงจุด เพราะแต่เดิมที่เน้นการปกครองแบบรวมศูนย์นั้น บุคลากรจากส่วนกลางที่มาปฏิบัติหน้าที่ในท้องถิ่นไม่ใช่คนที่อยู่ในท้องถิ่นมาก่อนและส่วนกลางไม่ทราบปัญหาหรือไม่มีความเชี่ยวชาญในพื้นที่จึงทำให้ไม่สามารถแก้ไขปัญหาได้อย่างตรงจุด ดังนั้น การปกครองส่วนท้องถิ่นจึงเกิดขึ้นมาเพื่อแก้ไขปัญหาหรืออุดช่องว่างทางการบริหารเหล่านี้

3) เพื่อประสิทธิภาพและความคุ้มค่าทางการบริหาร

จากที่ได้กล่าวไป การปกครองท้องถิ่นเป็นการปกครองที่ได้รับการกระจายอำนาจมาจากราชการส่วนกลาง ทั้งการกระจายอำนาจทางการเมือง การบริหาร การกระจายอำนาจทางการคลังรวมถึงบุคลากร ถ่ายโอนมายังท้องถิ่น ทำให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมีงบประมาณและบุคลากรเป็นของตนเอง ส่งผลให้เกิดการลดค่าใช้จ่ายหรือภาระทางการคลังของระบบราชการ เกิดความคุ้มค่าทางการบริหาร และส่งผลให้การทำงานเพื่อพัฒนาท้องถิ่นแต่ละพื้นที่มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น เพราะได้บุคลากรที่มีความเชี่ยวชาญในพื้นที่มากกว่าบุคคลจากภายนอกที่ส่งมาจากส่วนกลาง

4) เพื่อเป็นแหล่งบ่มเพาะและสถานศึกษาทางการปกครองในระบอบประชาธิปไตยให้แก่คนในท้องถิ่น

การปกครองส่วนท้องถิ่นถือได้ว่าเป็น “โรงเรียนเพื่อฝึกฝนประชาธิปไตย” ให้แก่ประชาชนที่อยู่ในท้องถิ่น เนื่องจากการปกครองส่วนท้องถิ่นนั้นเป็นการเปิดโอกาสให้ประชาชนได้เข้ามามีส่วนร่วมในทางการเมืองและการบริหารในระดับท้องถิ่นอย่างกว้างขวาง ตลอดจน ส่งผลให้ประชาชนได้รับสิทธิในการเข้าถึงอำนาจทางการเมือง สวัสดิการ ผลประโยชน์ต่าง ๆ ที่อยู่ในท้องถิ่น จึงทำให้เกิดการกระตุ้นให้ประชาชนในท้องถิ่นได้เข้ามามีส่วนร่วมในทางการเมือง การปกครอง และการบริหารในระดับท้องถิ่นมากขึ้น ทำให้ชาวบ้านได้เรียนรู้วิธีการทำงาน การแก้ไขปัญหา การบริหารจัดการ และการจัดการปกครองในระดับท้องถิ่น ด้วยศักยภาพและความสามารถของคนในท้องถิ่นเอง ฝึกฝนทักษะในการปกครองในระบอบประชาธิปไตยจากระดับชุมชนและระดับตำบล อันมีผลโดยตรงต่อการสร้างความเข้มแข็งให้กับระบอบประชาธิปไตยจากระดับฐานรากของสังคม

ขณะที่ธเนศวร์ เจริญเมือง (2550) ได้กล่าวรวบยอดถึงอุปสรรคการพัฒนา 100 ปี ของการปกครองท้องถิ่นไทย นับจากการเกิดสุขาภิบาลกรุงเทพในปี 2440 - 2540 ว่ามีอยู่อย่างน้อย 5 ประการ ได้แก่ ประการแรก ระบบการปกครองท้องถิ่นไทยมีการเปลี่ยนแปลงที่ล่าช้า ประการที่สอง การปกครองท้องถิ่นไทยถูกควบคุมกำกับโดยข้าราชการทั้งจากส่วนกลาง และส่วนภูมิภาค จึงทำให้มีอำนาจและงบประมาณที่จำกัด ประการที่สาม ผลของการถูกควบคุมกำกับจำนวนมาก ทำให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นเผชิญกับความยากลำบากในการริเริ่มโครงการสำคัญอันมีลักษณะโดดเด่นจำเพาะเพื่อพัฒนาท้องถิ่นของตนเองได้อย่างมีอิสระ ประการที่สี่ มีโครงสร้างการทำงานจำนวนมากที่ซ้อนทับกับการปกครองส่วนภูมิภาค ทำให้บทบาทขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมีไม่มากนัก ผลที่ตามมาจึงทำให้ประชาชนมองไม่เห็นความสำคัญของการกระจายอำนาจ และประการสุดท้าย การเปลี่ยนแปลงในนโยบายการปกครองท้องถิ่นเกิดจากความคิด และความต้องการของชนชั้นนำเป็นหลัก อันเป็นความคิดจากบนสู่ล่าง (top-down) ประชาชนกลับแทบไม่มีบทบาทในนโยบายดังกล่าวได้แต่อย่างใด จาก 5 ประการดังกล่าวจึงทำให้การปกครองท้องถิ่นไทยอ่อนแอ ขาดการสนับสนุนอย่างเพียงพอทั้งในด้านอำนาจหน้าที่ ภารกิจ และงบประมาณ รวมถึง อยู่ในสภาพที่เป็นแขนขาของการปกครองส่วนกลาง และส่วนภูมิภาคมากกว่าจะสามารถคงความเป็นอิสระในตัวเองได้

2.1.2.6 ความเข้าใจผิดเกี่ยวกับการกระจายอำนาจ

ไม่ว่าจะเป็นนักการเมืองและภาคประชาชนจำนวนไม่น้อย ต่างเข้าใจผิดว่า การกระจายอำนาจจะก่อให้เกิดการเปลี่ยนแปลงรูปแบบรัฐ (forms of the state) กล่าวคือ อาจจะทำให้รัฐเดี่ยวกลายเป็นสหพันธรัฐ ไปจนถึงการก่อให้เกิดการแบ่งแยกดินแดนกลายเป็นรัฐอิสระ ทำนองเดียวกัน อาจจะทำให้รัฐในระบบสหพันธรัฐ

ขอแยกตนเองเป็นรัฐอิสระแห่งใหม่ขึ้นมา ผลที่ตามมา จึงก่อให้เกิดความเข้าใจผิดและเข้าใจในแง่ลบต่อแก่นแกนสำคัญของการกระจายอำนาจ

ควรต้องย้ำด้วยว่า ในกรณีของรัฐเดี่ยวนั้น การกระจายอำนาจเป็นเพียงการให้อำนาจแก่องค์กรใดองค์กรหนึ่งเข้าไปทำหน้าที่จัดบริการกิจการสาธารณะโดยตรง มิได้มีการให้อำนาจทางด้านความมั่นคง อำนาจทางนิติบัญญัติ และอำนาจทางด้านบริหารที่สามารถตรากฎหมาย และบริหารในระดับเหนือกว่าหน่วยการปกครองท้องถิ่นนั้นแต่อย่างใด ที่สำคัญ มิได้มีการให้อำนาจทางตุลาการเพื่อให้องค์กรปกครองท้องถิ่นทำหน้าที่เสมือนศาลยุติธรรมได้ ดังนั้น เมื่อไม่มีกฎหมายรองรับ และไม่มีอำนาจในระดับโครงสร้างเช่นนี้ จึงเป็นไปไม่ได้เลยที่รัฐเดี่ยวจะแปรสภาพกลายเป็นสหพันธรัฐและรัฐอิสระ ตลอดจนรัฐบาลกลางสามารถที่จะเรียกคืนอำนาจทั้งหมดที่ให้กับองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นได้ ขณะเดียวกัน ในกรณีของสหพันธรัฐ แม้ในแต่ละมลรัฐหรือเขตการปกครองตนเองจะมีความเป็นอิสระระดับสูง มีอำนาจในทางนิติบัญญัติ บริหาร และตุลาการเป็นของตนเอง ทว่าหน่วยการปกครองเหล่านี้ยังต้องอยู่ภายใต้อำนาจจากรัฐบาลกลาง เนื่องจากอำนาจในประเด็นเรื่องความมั่นคง การกำหนดนโยบายเศรษฐกิจระดับมหภาค และนโยบายด้านความสัมพันธ์ระหว่างประเทศ เป็นอำนาจของรัฐบาลกลางโดยตรง ผลที่ตามมา จึงไม่สามารถทำให้หน่วยการปกครองระดับย่อยเหล่านี้สามารถเป็นรัฐอิสระแห่งใหม่ได้เช่นกัน ในแง่นี้ ความเข้าใจผิดดังกล่าวควรได้รับการคลี่คลาย และทำความเข้าใจใหม่อีกครั้งว่า การกระจายอำนาจมิได้เป็นต้นตอของการเปลี่ยนแปลงรูปแบบรัฐ ในทางตรงกันข้าม จากประวัติศาสตร์รัฐชาติทั่วโลกต่างหากที่พบว่าระบบการปกครองแบบปิด รวมศูนย์อำนาจไว้ที่ส่วนกลางอย่างเข้มข้นและเคร่งครัด ไม่เปิดโอกาสให้ประชาชนได้เข้าไปมีส่วนร่วมในการกำหนดชะตากรรมทางสังคมการเมืองของตนเอง ตลอดจน ปราศจากการกระจายอำนาจมักนำไปสู่ความคับข้องใจ ก่อให้เกิดความขัดแย้งระหว่างประชาชนกับรัฐ จนท้ายที่สุดนำไปสู่ความต้องการปลดแอกจากพันธนาการต่าง ๆ และความปรารถนาในการปกครองตนเอง (Tir, 2002)

2.1.2.7 การกระจายอำนาจ และเป้าหมายของการพัฒนาอย่างยั่งยืน (Sustainable Development Goals) ขององค์การสหประชาชาติ

หากพิจารณาถึงความสัมพันธ์ระหว่างการกระจายอำนาจ และเป้าหมายของการพัฒนาอย่างยั่งยืน (Sustainable Development Goals) เราสามารถพบถึงความเชื่อมโยงในประเด็นใดได้บ้าง ควรต้องย้ำด้วยว่าการแสวงหาหนทางอยู่ร่วมกันภายใต้หลักการ และเป้าหมายของการพัฒนาอย่างยั่งยืน (Sustainable Development Goals) บนพื้นฐานจากแนวคิดขององค์การสหประชาชาติทั้ง 17 ประการที่มุ่งหวังให้บรรลุผลสำเร็จขึ้นก่อนปี ค.ศ. 2030 ไม่ว่าจะเป็นการแก้ไขปัญหาความยากจนและความหิวโหย การเสริมสร้างสุขภาวะความเป็นอยู่ที่ดี การสร้างคุณภาพทางการศึกษา การสร้างความเสมอภาคทางเพศสภาพ การสร้างหลักประกันให้

ทุกคนสามารถเข้าถึงน้ำ และการสุขาภิบาลที่สะอาด การที่มนุษย์สามารถเข้าถึงพลังงานที่สะอาด การสร้างความเติบโตทางเศรษฐกิจ ประกอบกับการลดอัตราการว่างงาน การสร้างโครงสร้างพื้นฐานที่มีความสามารถในการปรับตัว การส่งเสริมการพัฒนาอุตสาหกรรมที่ยั่งยืน และผนวกทุกภาคส่วนเข้ามามีส่วนร่วม รวมถึงการสนับสนุนนวัตกรรมใหม่ ๆ การลดความไม่เสมอภาคทั้งภายในและระหว่างประเทศ การพัฒนาเมืองและการตั้งถิ่นฐานของมนุษย์ให้น่าอยู่อย่างปลอดภัยและยั่งยืน การสร้างหลักประกันถึงแบบแผนการผลิตและการบริโภคที่ยั่งยืน การปฏิบัติอย่างทันท่วงทีต่อความเปลี่ยนแปลงทางด้านสภาพอากาศของโลกอย่างฉับพลัน การอนุรักษ์และการใช้ทรัพยากรทางทะเลและมหาสมุทรของโลกอย่างยั่งยืน การอนุรักษ์และฟื้นฟูระบบนิเวศวิทยาของโลก การสร้างสังคมแห่งสันติภาพซึ่งทุกคนสามารถเข้าถึงความยุติธรรม ตลอดจน การเสริมสร้างความเข้มแข็งระหว่างพันธมิตรหุ้นส่วนความร่วมมือต่าง ๆ เพื่อการพัฒนาที่ยั่งยืน (The Global Goals, 2015)

คำถามที่สำคัญตามมาคือ บทบาทขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นภายใต้หลักการกระจายอำนาจจะสามารถทำงานร่วมกันกับเป้าหมายของการพัฒนาอย่างยั่งยืน ฯ ข้างต้นได้อย่างไร Reddy (2016) ได้เสนอว่าองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นอยู่ในตำแหน่งแห่งที่ที่ดีที่สุดในการอำนวยความสะดวกเพื่อระดมสรรพกำลังจากผู้มีส่วนได้ส่วนเสียในการพัฒนาท้องถิ่น ไม่ว่าจะเป็นองค์กรพัฒนาเอกชน (NGOs) แต่ละชุมชนต่าง ๆ และองค์กรทั้งภายในและระหว่างประเทศ เพื่อสนับสนุนส่งเสริมการพัฒนาที่ยั่งยืนในพื้นที่ของตนเอง ภายใต้องค์ประกอบอย่างน้อย 6 ประการ ได้แก่

1) การพัฒนาขีดความสามารถและการสร้างสถาบัน (Capacity development and institutional building) กล่าวคือ จะต้องขยายไปถึงผู้นำท้องถิ่นหรือผู้นำชุมชน ขีดความสามารถด้านการจัดการทางเทคนิคและทรัพยากรบุคคลที่เกี่ยวข้องกับการพัฒนาท้องถิ่น นอกจากนี้ จะต้องมีการระบุถึงช่องว่างด้านขีดความสามารถในกลุ่มผู้มีบทบาทสำคัญในท้องถิ่นและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ตลอดจน ยังมีความจำเป็นที่ต้องมีการติดตามและประเมินผลที่ดีขึ้น รวมถึงความพร้อมรับผิดต่อสาธารณะในระดับระหว่างรัฐบาลแต่ละระดับ

2) การกระจายอำนาจและการได้รับคุ้มครองตามรัฐธรรมนูญ (Decentralization and constitutional protection) กล่าวคือ ต้องมีเจตจำนงทางการเมืองและการบริหารจัดการที่เพียงพอในระดับรัฐบาลกลางเพื่ออำนวยความสะดวกในการกระจายอำนาจ และให้การคุ้มครองตามรัฐธรรมนูญ ในเรื่องนี้รัฐมนตรีที่ดูแลในส่วนของการกระจายอำนาจ ต้องชี้แจงถึงความจำเป็นของการกระจายอำนาจและการบริหารท้องถิ่น ตลอดจนสร้างหลักประกันว่า การกระจายอำนาจได้มีการนำไปสู่การปฏิบัติอย่างแท้จริง

3) การจัดสรรงบประมาณที่เพียงพอ (Adequate funding) กล่าวคือ ต้องมีการจัดสรรงบประมาณอย่างมั่นคงและมุ่งมั่น ไม่ว่าจะผ่านการจัดสรรทรัพยากรสาธารณะ ความช่วยเหลือเพื่อการพัฒนาจากต่างประเทศ หรือกองทุนระดับโลก ในแง่นี้ การปรับใช้เป้าหมายการพัฒนาที่ยั่งยืนในระดับท้องถิ่นต้องควบคู่ไปกับการจัดสรร

ทรัพยากรในระดับท้องถิ่น และต้องมีการจัดสรรงบประมาณในระดับชาติ และหากมีความเป็นไปได้ ต้องมีการจัดสรรงบประมาณในระดับนานาประเทศด้วย

4) กรณีการจัดการปกครองและความพร้อมรับผิดในระดับท้องถิ่นอ่อนแอ (Weak local governance and accountability) ควรมีการเสริมสร้างความเข้มแข็งในระดับท้องถิ่น และการพัฒนาความร่วมมือกับภาคประชาสังคม องค์กรพัฒนาเอกชนในท้องถิ่น และองค์กรชุมชน ทั้งนี้ บทบาทที่สำคัญเพิ่มขึ้นของรัฐบาลท้องถิ่นในการพัฒนาเศรษฐกิจในท้องถิ่น จึงมีความจำเป็นต้องมีความร่วมมือกับภาคเอกชน รวมถึง วาระการพัฒนาในระดับโลกยังจำเป็นต้องได้รับการนำไปปฏิบัติ ทั้งในแง่ของแผนพัฒนาทั้งในระดับชาติ ระดับจังหวัด และระดับท้องถิ่น พร้อมกับการเชื่อมโยงความร่วมมือกับผู้มีบทบาท และผู้มีส่วนได้ส่วนเสียด้านการพัฒนาอื่น ๆ ควรส่งเสริมการพัฒนาในท้องถิ่น สร้างความมั่นใจในความร่วมมือ ตลอดจนหลีกเลี่ยงปัญหาการทำงานซ้ำซ้อนซึ่งกันและกัน

5) กรณีมีการทุจริตคอร์รัปชันในระดับที่สูง (High levels of corruption) ในแง่นี้ วิธีการดำเนินงานเพื่อการมีส่วนร่วมต้องได้รับการกำหนดอย่างชัดเจน เพื่อให้มั่นใจถึงความโปร่งใส ความพร้อมรับผิด และความร่วมมือระหว่างโครงสร้างการปกครองท้องถิ่น ดังนั้น เพื่อส่งเสริมและสนับสนุนการทำงานของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียในท้องถิ่น ภาคเอกชน และองค์กรชุมชน จึงจำเป็นต้องมีมาตรการที่เข้มงวดเพื่อหลีกเลี่ยง และป้องกันปัญหาการทุจริตคอร์รัปชัน ต้องมีการบังคับใช้มาตรการต่อต้านการทุจริตคอร์รัปชันในภาคส่วนสาธารณะ อันเป็นการทำให้แน่ใจว่าเงินทุนจะไม่ถูกฉ้อฉลไปจากประเด็นสำคัญของการกำหนดเป้าหมายการพัฒนาที่ยั่งยืนในระดับท้องถิ่น

6) การเข้าถึงข้อมูลระดับท้องถิ่น (Access to local data) กล่าวคือ ควรมีการตรวจสอบให้แน่ใจว่าข้อมูลระดับท้องถิ่นสามารถรวบรวมและจำแนก ผ่านระบบข้อมูลระดับชาติและระดับนานาชาติได้ ข้อมูลระดับท้องถิ่นจำนวนมากจำเป็นต้องถูกเข้าถึงและรวบรวมเพิ่มเติมเพื่อวัดระดับความก้าวหน้า และแต่ละชุมชนจำเป็นต้องตระหนักถึงเป้าหมายของการพัฒนาที่ยั่งยืน (SDGs) และผลกระทบในระดับท้องถิ่นในแง่ของการให้บริการ กรณีที่ข้อมูลในระดับท้องถิ่นยังไม่พร้อมใช้งานเพื่อสนับสนุนการวางแผน และการติดตามการพัฒนาในระดับท้องถิ่น การปฏิรูปการรวบรวมข้อมูลอย่างเป็นทางการเป็นสิ่งจำเป็น เพื่อช่วยให้รัฐบาลในระดับรองลงมา สามารถติดตามความก้าวหน้าได้ ตลอดจน การกำหนดเป้าหมายในระดับท้องถิ่นจำเป็นต้องมีการพัฒนาตัวชี้วัดที่เหมาะสมซึ่งคำนึงถึงแต่ละบริบทในระดับท้องถิ่น

ควรต้องย้ำว่า องค์ประกอบทั้ง 6 ประการข้างต้นนี้ มีความสำคัญต่อการปกครองท้องถิ่น โดยเฉพาะในประเทศกำลังพัฒนา การอภิปรายและการถกเถียงประเด็นดังกล่าวอย่างต่อเนื่อง จะเป็นปัจจัยสำคัญที่จะทำให้มั่นใจได้ว่าประเด็นเหล่านี้ได้รับการจัดลำดับความสำคัญในระดับประเทศ เพื่อเตรียมพร้อมสำหรับเป็นกรอบในการพัฒนาที่ยั่งยืนควบคู่กับหลักการกระจายอำนาจ

ขณะที่ข้อเสนอของ Bilsky, Moreno and Tortosa (2021) เป็นไปในทิศทางเดียวกันกับแนวคิดของ Reddy (2016) ข้างต้น โดยผู้เขียนเสนอว่า การเคลื่อนไหวเพื่อนำเป้าหมายการพัฒนาที่ยั่งยืนไปปรับใช้ในระดับท้องถิ่นไปสู่เป้าหมายวาระปี 2030 นั้น องค์ประกอบที่สำคัญคือ การส่งเสริมการมีส่วนร่วมจากระดับล่างขึ้นบน (bottom-up) การสนับสนุนการใช้ข้อมูลในระดับท้องถิ่นมากขึ้น และการเพิ่มความเป็นเจ้าของในระดับท้องถิ่นตลอดจน การสร้างช่องทางใหม่ ๆ สำหรับการสนทนาแลกเปลี่ยน และความร่วมมือระหว่างภาคส่วนต่าง ๆ ของการจัดการปกครอง และผู้มีส่วนได้ส่วนเสียในท้องถิ่น นอกจากนี้ ผู้เขียนยังให้ข้อมูลจากตัวอย่างที่น่าสนใจเป็นอย่างยิ่งว่า รัฐบาลท้องถิ่นหลายแห่งได้ยืนยันถึงความมุ่งมั่นต่อเป้าหมายความยั่งยืนอย่างต่อเนื่อง โดยการบูรณาการเป้าหมายการพัฒนาที่ยั่งยืน (SDGs) เข้ากับแผนและกลยุทธ์การพัฒนาของตนเอง การยืนยันถึงความมุ่งมั่นที่สำคัญยิ่งนี้ ได้ส่งผลกระทบต่อระบบการวางแผนระดับชาติด้วยเช่นกัน ตัวอย่างเช่น ในประเทศเบนิน ประเทศในทวีปแอฟริกาตะวันตก เทศบาลเกือบทั้งหมด 77 แห่งได้ปรับแผนพัฒนาท้องถิ่นของตนเองให้สอดคล้องกับ SDGs ส่วนในประเทศอินโดนีเซีย องค์กรปกครองท้องถิ่นในระดับจังหวัด (provincial) ทั้ง 34 แห่งได้ดำเนินการเช่นเดียวกันกับแผนปฏิบัติการของตน หรือในประเทศเม็กซิโก มลรัฐจำนวน 14 แห่งจาก 32 มลรัฐ ได้ดำเนินการตามขั้นตอนเดียวกัน ขณะที่ในประเทศนอร์เวย์ หน่วยงานระดับภูมิภาคกว่าครึ่งหนึ่ง และเทศบาลจำนวน 1 ใน 4 ของประเทศได้ประเมินความคืบหน้าในการบรรลุเป้าหมาย SDGs อย่างต่อเนื่อง

นอกจากนี้ Bilsky, Moreno and Tortosa (2021) ได้เสนอแนะเพิ่มเติมให้กับการดำเนินการขององค์กรปกครองส่วนถิ่นที่เชื่อมร้อยกับเป้าหมายของการพัฒนาอย่างยั่งยืนไว้ 3 ประการ ได้แก่

ประการแรก เป็นการใช้ประโยชน์จากแรงผลักดัน และศักยภาพในการเปลี่ยนแปลงของขบวนการการพัฒนาท้องถิ่น เพื่อเร่งสร้างความก้าวหน้าในการดำเนินการตามเป้าหมายการพัฒนาที่ยั่งยืน (SDG) และสร้างขีดความสามารถในระดับท้องถิ่นเพื่อขับเคลื่อนไปสู่การพัฒนาท้องถิ่นที่ยั่งยืน โดยให้ความสำคัญกับการดูแลประชาชนเป็นศูนย์กลาง เช่น ความพยายามผลักดันให้ทุกคนเข้าถึงการบริการด้านสุขภาพ และบริการสาธารณะอย่างเท่าเทียม การส่งเสริมการเติบโตทางเศรษฐกิจที่ยั่งยืนในระดับท้องถิ่น และการปกป้องคุ้มครองสิทธิมนุษยชน ฯลฯ การดำเนินการเหล่านี้จะมีส่วนช่วยส่งเสริมการดำเนินการร่วมกัน ความเป็นอันหนึ่งอันเดียวกัน และเอื้อต่อการเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมของทั้งประชาชน และสถาบันต่าง ๆ อย่างต่อเนื่อง

ประการที่สอง เป็นความจำเป็นในการสร้างพื้นที่อันปลอดภัย เป็นธรรม และยั่งยืน ซึ่งเป็นประโยชน์ต่อทุกคน และเกี่ยวข้องกับรัฐบาลท้องถิ่นในการกำหนดนโยบายและการนำนโยบายไปปฏิบัติ รัฐบาลระดับชาติจะต้องรับประกันว่า จะสนับสนุนพื้นที่อันเอื้ออำนวยต่อรัฐบาลท้องถิ่น ให้พวกเขาสามารถพัฒนาการให้บริการกิจการสาธารณะ และเชื่อมโยงระบบสุขภาพเข้ากับวาระการพัฒนาอย่างยั่งยืนระดับโลกได้

ประการที่สาม เป็นความสำคัญในการสนับสนุนการทำงานจากระดับล่างขึ้นบน (bottom-up) อันเป็นการริเริ่มโดยรัฐบาลท้องถิ่น สมาคม และชุมชนของพวกเขา กระบวนการทางการเมืองเหล่านี้จะช่วยพัฒนาศักยภาพของความเป็นสถาบัน โดยการเสริมสร้างการสนทนาแลกเปลี่ยนระหว่างสถาบันท้องถิ่นต่าง ๆ กับประชาชน และเพิ่มความรับผิดชอบ ตลอดจนการผลิตและเผยแพร่องค์ความรู้ร่วมกัน ความพยายามเหล่านี้ควรเกิดขึ้นควบคู่ไปกับการเสริมสร้างธรรมาภิบาลหลายระดับที่บูรณาการรัฐบาลท้องถิ่นและภาคประชาสังคม เข้ากับกลไกการประสานงานและการรายงานระดับชาติ ทั้งนี้ การจะบรรลุวาระปี 2030 จำเป็นต้องอาศัยแนวทางที่มีประสิทธิภาพจากทุกภาคส่วนของรัฐบาลและสังคม เพื่อให้มั่นใจถึงความสอดคล้องของนโยบายและการพัฒนาความร่วมมือของทุกภาคส่วนในทุกระดับ

2.1.3 ความสำคัญของการปกครองท้องถิ่นกับการบริการกิจการสาธารณะ

กระแสการกระจายอำนาจเป็นพัฒนาการสำคัญของประเทศต่าง ๆ นับจากทศวรรษที่ 1980 เป็นต้นมา ตามทฤษฎีแล้ว การกระจายอำนาจต้องครอบคลุมทั้ง 3 องค์ประกอบคือ 1) การกระจายอำนาจด้านการคลัง โดยให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น (Local Government Organization: LGO) มีความรับผิดชอบจัดการกับงบประมาณของตนเองและสามารถมีรายได้เป็นของตนเอง 2) กระจายอำนาจทางการเมืองที่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น สามารถออกกฎหมายใช้ในท้องถิ่นของตนเองได้ เช่นเดียวกับผู้บริหารมาจากการเลือกตั้งเสียงข้างมากในท้องถิ่นและ 3) การกระจายอำนาจทางด้านการบริหารที่มีความรับผิดชอบในการบริการเรื่องต่าง ๆ ทั้งการศึกษา สาธารณสุข โครงสร้างพื้นฐาน สาธารณูปโภค ฯลฯ ความสำคัญของการกระจายอำนาจจะช่วยนิยามบทบาทหน้าที่ใหม่ของรัฐบาลกลางในการร่วมกันในกระบวนการพัฒนา (Grindle, 2007)

ในความเป็นจริงแล้ว โลกการบริหารสมัยใหม่ถือว่าองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นเป็นหน่วยงานท้องถิ่นที่รองรับภารกิจการกระจายอำนาจให้ประชาชนในท้องถิ่นมีส่วนร่วมในการบริหารจัดการตนเองและมีส่วนร่วมต่อการบริหารจัดการสาธารณะ Game and Wilson (2011) ชี้ว่าภารกิจสำคัญของรัฐบาลท้องถิ่นมีอย่างน้อย 6 ประการคือ 1.การเสริมสร้างชุมชน (building community) 2.การถนอมรักษาชุมชน (caring for community) 3.การให้การศึกษาแก่ชุมชน (educating community) 4.การสร้างความบันเทิงให้แก่ชุมชน (entertaining community) 5.การปกป้องรักษาชุมชน (protecting community) 6.การสนับสนุนชุมชน (supporting community) ขณะที่ทั้ง Lewis and Catron (1996) ย้ำว่า การบริการสาธารณะเป็นความไว้วางใจสาธารณะ (public trust) ความไว้วางใจในที่นี้ นอกจากโยงใยไปถึงการทำหน้าที่ของตัวเองอย่างจริงใจและซื่อสัตย์เพื่อสนับสนุนในเรื่องของผลประโยชน์สาธารณะ (public interest) ความไว้วางใจยังเกี่ยวข้องกับภาษีของพลเมืองเพราะงบประมาณที่ใช้บริหารสาธารณะต่างมาจากเงินของพลเมืองทั้งสิ้น ส่วน Thompson (1985) ชี้เพิ่มเติมว่า

นอกจากเรื่องภาษีที่มาจากพลเมืองแล้ว การบริหารควรเน้นแนวคิดกระจายอำนาจเนื่องจาก ประการแรก การบริหารต่าง ๆ และนโยบายสาธารณะสามารถที่จะไปกระทบความกินดีอยู่ดีของประชาชนได้ ไม่จำกัดว่าเป็นนโยบายใด และประการต่อมา เมื่อส่งผลกระทบต่อการกินดีอยู่ดีของประชาชน การบริหารที่เป็นธรรมจึงเป็นเรื่องสำคัญเพราะ แทนที่จะดูแลผลประโยชน์เฉพาะกลุ่ม แต่ควรต้องดูแลผลประโยชน์สาธารณะให้ทั่วถึงและต้องได้รับการยอมรับอย่างทั่วถึงจากสาธารณะจึงจะถือได้ว่าเป็นการบริหารที่ดี

คำถามที่ตามมาคือ เหตุใดประชาชนจึงเป็นองค์ประกอบที่จำเป็นอย่างยิ่งในความสำคัญของการกระจายอำนาจ ปฏิเสธไม่ได้ว่าประชาชนที่มีคุณลักษณะเป็นพลเมืองที่แข็งขัน (active citizen) มีความสามารถและศักยภาพที่จะสร้างการเปลี่ยนแปลงบางอย่างในสังคมได้ (Peters & Pierre, 2000) ที่สำคัญ ในแง่ของการบริหารกิจการสาธารณะ ความหมายของแนวคิดความเป็นพลเมืองมีความแตกต่างจากความหมายของการเป็นลูกค้า (customer) หลายแง่มุมด้วยกัน เช่น ความเป็นพลเมืองเป็นเรื่องการเสริมสร้างอำนาจทางการเมือง (political empowerment) ในขณะที่แนวคิดการเป็นลูกค้านั้น เป็นเรื่องการเสริมสร้างอำนาจทางเศรษฐกิจ (economic empowerment) อีกทั้ง แนวคิดความเป็นพลเมือง แหล่งของทรัพยากรของปัจเจกบุคคลมาจากด้านสิทธิทางกฎหมาย (legal right) ส่วนแนวคิดการเป็นลูกค้านั้น แหล่งของทรัพยากรของปัจเจกบุคคลมาจากอำนาจในการจับจ่ายใช้สอย (purchasing power) รวมถึง ฐานคิดในการมองแนวคิดความเป็นพลเมืองจะอยู่บนฐานของการให้ความสำคัญกับเรื่องส่วนรวม (collective) และการผนวกทุกภาคส่วนเข้ามาทำงานร่วมกัน (inclusion) ต่างจากฐานคิดของการเป็นลูกค้าที่มุ่งเน้นเรื่องส่วนตัวและความเป็นเอกเทศออกจากทุกภาคส่วน ในประเด็นดังกล่าว Osborne และ Gaebler (1992) ได้สรุปว่า ลูกค้าคือคนที่ต้องพึ่งพาและอยู่ภายใต้การควบคุมของคนที่ให้ความช่วยเหลือ ตรงกันข้ามกับพลเมืองคือคนที่เข้าใจปัญหาของตนในมุมมองอย่างมีหลักการ เช่นเดียวกับที่ King และ Stivers (1998) ระบุเช่นกันว่า หากประชาชนมองตนเองเป็นแค่ลูกค้า ผู้บริโภค และผู้เสียภาษี จะทำให้ประชาชนประเมินรัฐบาลในมุมมองของความเป็นปัจเจกชนมากกว่าความเป็นชุมชนทั้งหมด

กล่าวโดยสรุปได้ว่า การให้ชุมชนเป็นเจ้าของอำนาจนั้น (community's own government) สามารถคิดค้น ออกแบบความต้องการและเข้าใจปัญหาของตนเองได้มากกว่าภาครัฐและระบบราชการ ในกระบวนทัศน์นี้ภาครัฐจึงควรปรับเปลี่ยนตนเองเป็นผู้ประสานงานและคอยอำนวยความสะดวก (facilitator) และหุ้นส่วน (partner) ให้ทุกภาคส่วนเข้ามามีส่วนร่วมในการบริหารจัดการมากกว่าเป็นผู้ผูกขาดอำนาจไว้อย่างเคร่งครัดภายใต้กระบวนทัศน์แบบเดิม

ในส่วนของสังคมไทยนั้น แบ่งการปกครองท้องถิ่นเป็น 2 รูปแบบ คือ 1) รูปแบบทั่วไป ได้แก่ องค์การบริหารส่วนจังหวัด เทศบาล และองค์การบริหารส่วนตำบล 2) รูปแบบพิเศษ ได้แก่ กรุงเทพมหานคร และเมืองพัทยา ทั้งนี้ อำนาจหน้าที่ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นโดยภาพรวมระบุไว้ในพระราชบัญญัติกำหนดแผนและขั้นตอนการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น พ.ศ. 2542 ดังตารางที่ 2.1

ตารางที่ 2.1 พระราชบัญญัติกำหนดแผนและขั้นตอนการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น พ.ศ. 2542 (อ้างใน กรมการปกครอง กระทรวงมหาดไทย, 2542)

กรุงเทพมหานคร (ตามมาตรา 16 และ 17)	
เทศบาล องค์การบริหารส่วนตำบล เมืองพัทยา (ตามมาตรา 16) มีอำนาจและหน้าที่ในการจัดระบบการบริการสาธารณะเพื่อประโยชน์ของประชาชนในท้องถิ่นของตนเองดังนี้	**องค์การบริหารส่วนจังหวัด (ตามมาตรา 17)** มีอำนาจและหน้าที่ในการจัดระบบการบริการสาธารณะเพื่อประโยชน์ของประชาชนในท้องถิ่นของตนเองดังนี้
1. การจัดทำแผนพัฒนาท้องถิ่นของตนเอง 2. การจัดให้มีและบำรุงรักษาทางบก ทางน้ำ และทางระบายน้ำ 3. การจัดให้มีและควบคุมตลาด ท่าเทียบเรือ ท่าข้าม และที่จอดรถ 4. การสาธารณูปโภคและการก่อสร้างอื่นๆ 5. การสาธารณูปการ 6. การส่งเสริม การฝึก และประกอบอาชีพ 7. การพาณิชย์ และการส่งเสริมการลงทุน 8. การส่งเสริมการท่องเที่ยว 9. การจัดการศึกษา 10. การสังคมสงเคราะห์ และการพัฒนาคุณภาพชีวิตสตรี คนชรา และผู้ด้อยโอกาส 11. การบำรุงรักษาศิลปะ จารีตประเพณี ภูมิปัญญาท้องถิ่น และวัฒนธรรมอันดีของท้องถิ่น 12. การปรับปรุงแหล่งชุมชนแออัดและการจัดการเกี่ยวกับที่อยู่อาศัย 13. การจัดให้มีและบำรุงสถานที่พักผ่อนหย่อนใจ 14. การส่งเสริมกีฬา	1. การจัดทำแผนพัฒนาท้องถิ่นของตนเอง และประสานการจัดทำแผนพัฒนาจังหวัดตามระเบียบที่คณะรัฐมนตรีกำหนด 2. การสนับสนุนองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นอื่นในการพัฒนาท้องถิ่น 3. การประสานและให้ความร่วมมือในการปฏิบัติหน้าที่ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นอื่น 4. การแบ่งสรรเงินซึ่งตามกฎหมายจะต้องแบ่งให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นอื่น 5. การคุ้มครอง ดูแล และบำรุงรักษาป่าไม้ ที่ดิน ทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม 6. การจัดการศึกษา 7. การส่งเสริมประชาธิปไตย ความเสมอภาค และสิทธิเสรีภาพของประชาชน 8. การส่งเสริมการมีส่วนร่วมของราษฎรในการพัฒนาท้องถิ่น 9. การส่งเสริมการพัฒนาเทคโนโลยีที่เหมาะสม 10. การจัดตั้งและดูแลระบบบำบัดน้ำเสียรวม 11. การกำจัดมูลฝอยและสิ่งปฏิกูลรวม 12. การจัดการสิ่งแวดล้อมและมลพิษต่าง ๆ

15. การส่งเสริมประชาธิปไตย ความเสมอภาค และสิทธิเสรีภาพของประชาชน
16. ส่งเสริมการมีส่วนร่วมของราษฎรในการพัฒนาท้องถิ่น
17. การรักษาความสะอาดและความเป็นระเบียบเรียบร้อยของบ้านเมือง
18. การกำจัดมูลฝอย สิ่งปฏิกูล และน้ำเสีย
19. การสาธารณสุข การอนามัยครอบครัว และการรักษาพยาบาล
20. การจัดให้มีและควบคุมสุสานและฌาปนสถาน
21. การควบคุมการเลี้ยงสัตว์
22. การจัดให้มีและควบคุมการฆ่าสัตว์
23. การรักษาความปลอดภัย ความเป็นระเบียบเรียบร้อย และการอนามัย โรงมหรสพ และสาธารณสถานอื่น ๆ
24. การจัดการ การบำรุงรักษา และการใช้ประโยชน์จากป่าไม้ ที่ดินทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม
25. การผังเมือง
26. การขนส่งและการวิศวกรรมจราจร
27. การดูแลรักษาที่สาธารณะ
28. การควบคุมอาคาร
29. การป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย
30. การรักษาความสงบเรียบร้อย การส่งเสริมและสนับสนุนการป้องกันและรักษาความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน
31. กิจการอื่นใดที่เป็นผลประโยชน์ของประชาชนในท้องถิ่นตามที่คณะกรรมการประกาศกำหนด

13. การจัดการและดูแลสถานีขนส่งทั้งทางบกและทางน้ำ
14. การส่งเสริมการท่องเที่ยว
15. การพาณิชย์ การส่งเสริมการลงทุน และการทำกิจการไม่ว่าจะดำเนินการเองหรือร่วมกับบุคคลอื่นหรือจากสหการ
16. การสร้างและบำรุงรักษาทางบกและทางน้ำที่เชื่อมต่อระหว่างองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นอื่น
17. การจัดตั้งและดูแลตลาดกลาง
18. การส่งเสริมการกีฬา จารีตประเพณี และวัฒนธรรมอันดีงามของท้องถิ่น
19. การจัดให้มีโรงพยาบาลจังหวัด การรักษาพยาบาล การป้องกันและควบคุมโรคติดต่อ
20. การจัดให้มีพิพิธภัณฑ์และหอจดหมายเหตุ
21. การขนส่งมวลชนและการวิศวกรรมจราจร
22. การป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย
23. การจัดให้มีระบบรักษาความสงบเรียบร้อยในจังหวัด
24. จัดทำกิจการใดอันเป็นอำนาจและหน้าที่ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นอื่นที่อยู่ในเขตและกิจการนั้นเป็นการสมควรให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นอื่นร่วมกันดำเนินการหรือให้องค์การบริหารส่วนจังหวัดจัดทำ ทั้งนี้ ตามที่คณะกรรมการประกาศกำหนด
25. สนับสนุนหรือช่วยเหลือส่วนราชการ หรือองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นอื่นในการพัฒนาท้องถิ่น
26. การให้บริการแก่เอกชน ส่วนราชการ หน่วยงานของรัฐ รัฐวิสาหกิจ หรือองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นอื่น
27. การสังคมสงเคราะห์ และการพัฒนาคุณภาพชีวิตเด็กสตรี คนชรา และผู้ด้อยโอกาส
28. จัดทำกิจการอื่นใดตามที่กำหนดไว้ในพระราชบัญญัตินี้หรือกฎหมายอื่นกำหนดให้เป็นอำนาจหน้าที่ขององค์การบริหารส่วนจังหวัด
29. กิจการอื่นใดที่เป็นผลประโยชน์ของประชาชนในท้องถิ่นตามที่คณะกรรมการประกาศกำหนด

เมื่อพิจารณากฎหมายในส่วนที่เกี่ยวข้องกับองค์การบริหารส่วนตำบล อำนาจหน้าที่ขององค์การบริหารส่วนตำบลปรากฏตามพระราชบัญญัติสภาตำบลและองค์การบริหารส่วนตำบล พ.ศ. 2537 แก้ไขเพิ่มเติม (ฉบับที่ 7) พ.ศ. 2562 ดังตารางที่ 2.2

ตารางที่ 2.2 อำนาจหน้าที่ขององค์การบริหารส่วนตำบลตามพระราชบัญญัติสภาตำบลและองค์การบริหารส่วนตำบล พ.ศ. 2537 แก้ไขเพิ่มเติม (ฉบับที่ 7) พ.ศ.2562 (อ้างใน สำนักงานคณะกรรมการกฤษฎีกา, 2562)

อำนาจหน้าที่ที่ต้องดำเนินการ	อำนาจหน้าที่ที่อาจดำเนินการได้
1. จัดให้มีและบำรุงรักษาทางน้ำและทางบก 1/1 รักษาความเป็นระเบียบเรียบร้อย การดูแลการจราจร และส่งเสริมสนับสนุนหน่วยงานอื่นในการปฏิบัติหน้าที่ดังกล่าว 2. รักษาความสะอาดของถนน ทางน้ำ ทางเดิน และที่สาธารณะ รวมทั้งกำจัดมูลฝอยและสิ่งปฏิกูล 3. ป้องกันโรคและระงับโรคติดต่อ 4. ป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย 5. จัดการ ส่งเสริม และสนับสนุนการจัดการศึกษา ศาสนา วัฒนธรรม และการฝึกอบรมให้แก่ประชาชน รวมทั้งการจัดการหรือสนับสนุนการดูแลและพัฒนาเด็กเล็กตามแนวทางที่เสนอแนะจากกองทุนเพื่อความเสมอภาคทางการศึกษา 6. ส่งเสริมการพัฒนาสตรี เด็ก เยาวชน ผู้สูงอายุ ผู้พิการ 7. คุ้มครอง ดูแล และบำรุงรักษาทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม 8. บำรุงรักษาศิลปะ จารีตประเพณี ภูมิปัญญาท้องถิ่น และวัฒนธรรมอันดีของท้องถิ่น 9. ปฏิบัติหน้าที่อื่นตามที่ทางราชการมอบหมายโดยจัดสรรงบประมาณหรือบุคลากรให้ตามความจำเป็นและสมควร	1. ให้มีน้ำเพื่อการอุปโภค บริโภค และการเกษตร 2. ให้มีและบำรุงการไฟฟ้าหรือแสงสว่างโดยวิธีอื่น 3. ให้มีและบำรุงรักษาทางระบายน้ำ 4. ให้มีและบำรุงสถานที่ประชุม การกีฬา การพักผ่อนหย่อนใจและสวนสาธารณะ 5. ให้มีและส่งเสริมกลุ่มเกษตรกรและกิจการสหกรณ์ 6. ส่งเสริมให้มีอุตสาหกรรมในครอบครัว 7. บำรุงและส่งเสริมการประกอบอาชีพของราษฎร 8. การคุ้มครองดูแลและรักษาทรัพย์สินอันเป็นสาธารณสมบัติของแผ่นดิน 9. หาผลประโยชน์จากทรัพย์สินขององค์การบริหารส่วนตำบล 10. ให้มีตลาด ท่าเทียบเรือ และท่าข้าม 11. กิจการเกี่ยวกับการพาณิชย์ 12. การท่องเที่ยว 13. การผังเมือง

เมื่อพิจารณากฎหมายในส่วนที่เกี่ยวข้องกับเทศบาล อำนาจหน้าที่ของเทศบาล ปรากฏตามพระราชบัญญัติเทศบาล พ.ศ. 2496 และที่แก้ไขเพิ่มเติม (ฉบับที่ 14) พ.ศ.2562 ดังตารางที่ 2.3

ตารางที่ 2.3 อำนาจหน้าที่ของเทศบาลตามพระราชบัญญัติเทศบาล พ.ศ. 2496 แก้ไขเพิ่มเติมฉบับที่ 14 พ.ศ. 2562 (อ้างใน สำนักงานคณะกรรมการกฤษฎีกา, 2562)

อำนาจหน้าที่ของเทศบาล	
อำนาจหน้าที่ที่ต้องดำเนินการ	**อำนาจหน้าที่ที่อาจดำเนินการได้**
เทศบาลตำบล (มาตรา 50)	**เทศบาลตำบล (มาตรา 51)**
1. รักษาความสงบเรียบร้อยของประชาชน 2. ให้มีและบำรุงทางบกและทางน้ำ 2/1. รักษาความเป็นระเบียบเรียบร้อย การดูแล การจราจร และส่งเสริม สนับสนุนหน่วยงานอื่นในการปฏิบัติหน้าที่ดังกล่าว 3. รักษาความสะอาดของถนน หรือทางเดินและที่สาธารณะ รวมทั้งการกำจัดมูลฝอยและสิ่งปฏิกูล 4. ป้องกันและระงับโรคติดต่อ 5. ให้มีเครื่องใช้ในการดับเพลิง 6. จัดการ ส่งเสริมและสนับสนุนการจัดการศึกษา ศาสนา และการฝึกอบรมให้แก่ประชาชน รวมทั้งการจัดการหรือสนับสนุนการดูแลและพัฒนาเด็กเล็ก 7. ส่งเสริมการพัฒนาสตรี เด็ก เยาวชน ผู้สูงอายุ และผู้พิการ 8. บำรุงศิลปะ จารีตประเพณี ภูมิปัญญาท้องถิ่น และวัฒนธรรมอันดีงามของท้องถิ่น 9. หน้าที่อื่นตามที่กฎหมายบัญญัติให้เป็นหน้าที่ของเทศบาล	1. ให้มีน้ำสะอาดหรือการประปา 2. ให้มีโรงฆ่าสัตว์ 3. ให้มีตลาด ท่าเทียบเรือและท่าข้าม 4. ให้มีสุสานและฌาปนสถาน 5. บำรุงและส่งเสริมการทำมาหากินของราษฎร 6. ให้มีและบำรุงสถานที่ทำการพิทักษ์รักษาคนเจ็บไข้ 7. ให้มีและบำรุงการไฟฟ้าหรือแสงสว่างโดยวิธีอื่น 8. ให้มีและบำรุงทางระบายน้ำ 9. เทศพาณิชย์

เทศบาลเมือง (มาตรา 53)	เทศบาลเมือง (มาตรา 54)
1. อำนาจหน้าที่เช่นเดียวกับที่เทศบาลตำบลต้องดำเนินการ 2. ให้มีน้ำสะอาดหรือการประปา 3. ให้มีโรงฆ่าสัตว์ 4. ให้มีและบำรุงสถานที่ทำการพิทักษ์และรักษาคนเจ็บไข้ 5. ให้มีและบำรุงทางระบายน้ำ 6. ให้มีและบำรุงส้วมสาธารณะ 7. ให้มีและบำรุงการไฟฟ้า หรือแสงสว่างโดยวิธีอื่น 8. ให้มีการดำเนินกิจการโรงรับจำนำหรือสถานสินเชื่อท้องถิ่น 9. จัดระเบียบการจราจร หรือร่วมมือกับหน่วยงานอื่นในการปฏิบัติหน้าที่ดังกล่าว	1. ให้มีตลาด ท่าเทียบเรือและท่าข้าม 2. ให้มีสุสานและฌาปนสถาน 3. บำรุงและส่งเสริมการทำมาหากินของราษฎร 4. ให้มีและบำรุงการสงเคราะห์มารดาและเด็ก 5. ให้มีและบำรุงโรงพยาบาล 6. ให้มีการสาธารณูปการ 7. จัดทำกิจการซึ่งจำเป็นเพื่อการสาธารณสุข 8. จัดตั้งและบำรุงโรงเรียนอาชีวศึกษา 9. ให้มีและบำรุงสถานที่สำหรับการกีฬาและพลศึกษา 10. ให้มีและบำรุงสวนสาธารณะ สวนสัตว์และสถานที่พักผ่อนหย่อนใจ 11. ปรับปรุงแหล่งเสื่อมโทรม และรักษาความสะอาดเรียบร้อยของท้องถิ่น 12. เทศพาณิชย์
เทศบาลนคร (มาตรา 56)	**เทศบาลนคร (มาตรา 57)**
1. อำนาจหน้าที่เช่นเดียวกับที่เทศบาลเมืองต้องกระทำ 2. ให้มีและบำรุงการสงเคราะห์มารดาและเด็ก 3. กิจการอย่างอื่นซึ่งจำเป็นเพื่อการสาธารณสุข 4. การควบคุมสุขลักษณะและอนามัยในร้านจำหน่ายอาหาร โรงมหรสพ และสถานบริการอื่น 5. จัดการเกี่ยวกับที่อยู่อาศัยและการปรับปรุงแหล่งเสื่อมโทรม 6. จัดให้มีและควบคุมตลาด ท่าเทียบเรือ ท่าข้าม และที่จอดรถ 7. การวางผังเมืองและการควบคุมการก่อสร้าง 8. การส่งเสริมกิจการการท่องเที่ยว	1. ให้มีตลาด ท่าเทียบเรือและท่าข้าม 2. ให้มีสุสานและฌาปนสถาน 3. บำรุงและส่งเสริมการทำมาหากินของราษฎร 4. ให้มีและบำรุงการสงเคราะห์มารดาและเด็ก 5. ให้มีและบำรุงโรงพยาบาล 6. ให้มีการสาธารณูปการ 7. จัดทำกิจการซึ่งจำเป็นเพื่อการสาธารณสุข 8. จัดตั้งและบำรุงโรงเรียนอาชีวศึกษา 9. ให้มีและบำรุงสถานที่สำหรับการกีฬาและพลศึกษา 10. ให้มีและบำรุงสวนสาธารณะ สวนสัตว์และสถานที่พักผ่อนหย่อนใจ 11. ปรับปรุงแหล่งเสื่อมโทรม และรักษาความสะอาดเรียบร้อยของท้องถิ่น 12. เทศพาณิชย์

2.1.4 แนวคิดว่าด้วยการจัดการปกครอง (Governance) และธรรมาภิบาล (Good Governance)

แนวคิดว่าด้วยการจัดการปกครอง (Governance) เป็นแนวคิดที่ได้รับการกล่าวถึง และประยุกต์ใช้อย่างแพร่หลายนับจากภายหลังหลังสงครามเย็น หรือห้วงทศวรรษที่ 1990 เป็นต้นมา Fukuyama (2016) ได้รวบรวมความหมายของการจัดการปกครอง (governance) จากงานวิชาการทั่วโลกที่ผ่านมาไว้ได้อย่างน้อย 3 ความหมาย ได้แก่

ความหมายแรก การจัดการปกครองเป็นเรื่องของความร่วมมือระหว่างประเทศ ในรูปแบบขององค์การระหว่างประเทศที่ประเทศต่าง ๆ เข้ามาร่วมกันพัฒนาด้านเศรษฐกิจ สังคม วัฒนธรรม ฯลฯ ภายหลังความขัดแย้งทางอุดมการณ์ในห้วงสงครามเย็นสิ้นสุดลง ในที่นี้เราจะเห็นความก้าวหน้าขององค์การระหว่างประเทศจำนวนมาก ไม่ว่าจะเป็น สหภาพยุโรป (EU) ความร่วมมือทางเศรษฐกิจเอเชีย-แปซิฟิก (APEC) ความตกลงการค้าเสรีอเมริกาเหนือ (NAFTA) สมาคมประชาชาติแห่งเอเชียตะวันออกเฉียงใต้ (ASEAN) เป็นต้น

ความหมายที่สอง การจัดการปกครองมาจากความตระหนักว่า ความยากจนและความเหลื่อมล้ำของประเทศต่าง ๆ โดยเฉพาะในประเทศโลกที่ด้อยพัฒนา และกำลังพัฒนาเกิดจาก ปัญหาการทุจริตคอร์รัปชัน และความอ่อนแอของรัฐ รัฐบาลในประเทศต่าง ๆ ห้วงทศวรรษที่ 1990 เป็นต้นมา จึงมีการเสนอแนวคิดเรื่องธรรมาภิบาล (good governance) อันเป็นแนวคิดที่ถูกริเริ่มโดยธนาคารโลก (World Bank) ในความคิดดังกล่าวจะประกอบด้วยมโนทัศน์ย่อยจำนวนมากที่ได้รับคำแนะนำให้ประเทศเหล่านั้นนำไปปฏิบัติ อาทิ การให้ความสำคัญกับหลักนิติธรรม (Rule of Law) หลักความโปร่งใส (Transparency) หลักการมีส่วนร่วม (Participation) หลักความพร้อมรับผิด (Accountability) หลักความเสมอภาคและการผนวกรับทุกคนเข้ามามีส่วนร่วม (Equality and Inclusiveness) หลักประสิทธิภาพ และประสิทธิผล (Effectiveness and Efficiency) หลักการตอบสนอง (Responsiveness) และหลักมุ่งเน้นฉันทามติ (Consensus Oriented) เป็นต้น

ความหมายที่สาม เป็นความคิดร่วมสมัยของการจัดการและการบริหารองค์กร หรือเรียกว่าเป็นการดำเนินการที่ปราศจากการปกครอง (governing without government) กล่าวคือ ในมุมมองนี้จะให้ความสำคัญกับการบริหารงานแบบร่วมมือกันเป็นเครือข่าย และปฏิเสธหลักสายบังคับบัญชา (non-hierarchical) และการบริหารแบบบนสู่ล่าง (top-down) เฉกเช่นระบบราชการ

แม้ในแวดวงวิชาการของสังคมไทยจะใช้ความหมายทั้ง 3 ประการข้างต้นในการเรียนการสอนโดยทั่วไป อย่างไรก็ตาม ในระบบการบริหารราชการแผ่นดิน และการปกครองท้องถิ่นไทยได้ให้ความสำคัญกับความหมายที่สองหรือแนวคิดเรื่องธรรมาภิบาล (good governance) เป็นกรณีพิเศษ ดังนั้น จึงควรขยายความถึงความหมาย และทำความเข้าใจถึงองค์ประกอบของแนวคิดดังกล่าวให้มากขึ้น

แนวคิดธรรมาภิบาล (Good Governance)

ระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยการสร้างระบบบริหารกิจการบ้านเมืองและสังคมที่ดี พ.ศ. 2542 ได้ให้ความหมายของธรรมาภิบาลไว้ว่า หมายถึง “การบริหารกิจการบ้านเมืองและสังคมที่ดี เป็นแนวทางสำคัญในการจัดระเบียบให้สังคมทั้งภาครัฐ ภาคธุรกิจเอกชน และภาคประชาชน ซึ่งครอบคลุมถึงฝ่ายวิชาการ ฝ่ายปฏิบัติการ ฝ่ายราชการและฝ่ายธุรกิจสามารถอยู่ร่วมกันอย่างสงบสุข มีความรู้รักสามัคคีและร่วมกันเป็นพลังก่อให้เกิดการพัฒนาอย่างยั่งยืน และเป็นส่วนเสริมความเข้มแข็งหรือสร้างภูมิคุ้มกันแก่ประเทศ เพื่อบรรเทาป้องกันหรือแก้ไขเยียวยาภาวะวิกฤติภยันตรายที่หากจะมีมาในอนาคต เพราะสังคมจะรู้สึกถึงความยุติธรรม ความโปร่งใส และความมีส่วนร่วม อันเป็นคุณลักษณะสำคัญของศักดิ์ศรีความเป็นมนุษย์ และการปกครองแบบประชาธิปไตยอันมีพระมหากษัตริย์ทรงเป็นประมุข สอดคล้องกับความเป็นไทย รัฐธรรมนูญ และกระแสโลกยุคปัจจุบัน” (สำนักงานคณะกรรมการข้าราชการพลเรือน, 2542)

นอกจากนี้ ระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยการสร้างระบบบริหารกิจการบ้านเมืองและสังคมที่ดี พ.ศ. 2542 ได้แบ่งองค์ประกอบของธรรมาภิบาลเป็น 6 ประการ ดังนี้

ประการแรก หลักนิติธรรม (Rule of Law) เป็นการตรากฎหมาย และกฎข้อบังคับให้ทันสมัย และเป็นธรรม เป็นที่ยอมรับของสังคม อันจะทำให้สังคมยินยอมพร้อมใจกันปฏิบัติตามกฎหมาย และกฎข้อบังคับเหล่านั้น โดยถือว่าเป็นการปกครองภายใต้กฎหมาย มิใช่ตามอำเภอใจ หรืออำนาจของตัวบุคคล มีการบังคับใช้กฎหมายอย่างเสมอภาค ไม่มีการเลือกปฏิบัติ ไม่มีมาตรฐานเชิงซ้อน (Double standard) ไม่ให้มีการใช้กฎหมายไปแสวงหาประโยชน์โดยมิชอบ มีกรอบการปฏิบัติที่เคารพสิทธิและเสรีภาพของประชาชน

ประการที่สอง หลักคุณธรรม (Ethics) คือ การไม่ทุจริต ไม่ประพฤติผิดวินัย ไม่กระทำผิดมาตรฐานวิชาชีพและจรรยาบรรณ รวมถึง การมีพฤติกรรมที่พึงประสงค์ ปลอดจากการคอรัปชั่น หรือฉ้อราษฎร์บังหลวง การไม่ละเมิดจริยธรรม หรือธรรมเนียมปฏิบัติและกฎหมาย เป็นการยึดมั่นในความถูกต้องดีงาม โดยรณรงค์ให้เจ้าหน้าที่ของรัฐยึดถือหลักนี้ในการปฏิบัติหน้าที่ เพื่อให้เป็นตัวอย่างแก่สังคม และส่งเสริมสนับสนุนให้ประชาชนพัฒนาตนเองไปพร้อมกัน เพื่อให้คนไทยมีความซื่อสัตย์จริงใจ ขยัน อดทน มีระเบียบวินัย ประกอบอาชีพสุจริตจนเป็นนิสัยประจำชาติ

ประการที่สาม หลักความโปร่งใส (Transparency) เป็นการสร้างความไว้วางใจซึ่งกันและกันของคนในชาติ โดยปรับปรุงกลไกการทำงานขององค์กรทุกวงการให้มีความโปร่งใส มีการเปิดเผยข้อมูลข่าวสารที่เป็นประโยชน์อย่างตรงไปตรงมาด้วยภาษาที่เข้าใจง่าย ประชาชนเข้าถึงข้อมูลข่าวสารได้สะดวก และมีกระบวนการให้ประชาชนตรวจสอบความถูกต้องชัดเจนได้

ประการที่สี่ หลักการมีส่วนร่วม (Participation) คือ กระบวนการที่ผู้มีส่วนเกี่ยวข้องหรือผู้มีส่วนได้ส่วนเสียมีโอกาสแสดงทัศนะและเข้าร่วมกิจกรรมต่าง ๆ ที่มีผลต่อชีวิตความเป็นอยู่ของประชาชน เป็นการเปิดโอกาสให้ประชาชนมีส่วนร่วมรับรู้ และเสนอความเห็นในการตัดสินใจปัญหาสำคัญของประเทศ ไม่ว่าด้วยการแจ้งความเห็น การไต่สวนสาธารณะ การประชาพิจารณ์ การแสดงประชามติ หรืออื่น ๆ

ประการที่ห้า หลักสำนึกรับผิดชอบ (Accountability) คือ หลักการสำคัญที่องค์กรทั้งภาครัฐ ภาคเอกชน และภาคประชาสังคม เปิดโอกาสให้มีการตรวจสอบ ซึ่งจะสะท้อนถึงความรับผิดชอบต่อสาธารณะ และต่อผู้เกี่ยวข้องหรือผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย เป็นการตระหนักในสิทธิหน้าที่ ความสำนึกในความรับผิดชอบต่อสังคม การใส่ใจปัญหาสาธารณะของบ้านเมือง และกระตือรือร้นในการแก้ปัญหา ตลอดจน การเคารพในความคิดเห็นที่แตกต่าง และความกล้าที่จะยอมรับผลจากการกระทำของตน

ประการสุดท้าย หลักความคุ้มค่า (Value for Money) หรือหลักประสิทธิภาพ และหลักประสิทธิผล (Efficiency and Effectiveness) เป็นการบริหารจัดการ และใช้ทรัพยากรที่จำกัดเพื่อให้เกิดประโยชน์สูงสุดแก่ส่วนรวม โดยรณรงค์ให้คนไทยมีความประหยัดใช้ของอย่างคุ้มค่า สร้างสรรค์สินค้าและบริการที่มีคุณภาพสามารถแข่งขันได้ในเวทีโลก และรักษาพัฒนาทรัพยากรธรรมชาติให้สมบูรณ์ยั่งยืน (สำนักงานคณะกรรมการข้าราชการพลเรือน, 2542)

ขณะที่การบริหารราชการแผ่นดินในสังคมไทยได้มีการประเมินระดับธรรมาภิบาล และยกย่องให้รางวัลต่อองค์กรต่าง ๆ อย่างสม่ำเสมอ โดยเฉพาะการมีสถาบันพระปกเกล้าเป็นหน่วยงานที่ทำการประเมินระดับธรรมาภิบาลของหน่วยงานต่าง ๆ ทั้งภาครัฐ ตลอดจนองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ไม่ว่าจะเป็นการประเมินผ่าน ด้านความโปร่งใส และส่งเสริมการมีส่วนร่วมของประชาชน ด้านการเสริมสร้างสันติสุขและความสมานฉันท์ ด้านการเสริมสร้างเครือข่ายรัฐ เอกชน และประชาสังคม และด้านการลดความเหลื่อมล้ำในสังคม โดยมีการประเมินจากตัวชี้วัดขั้นพื้นฐาน อันหมายถึงภารกิจที่บังคับให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นต้องกระทำ หรือต้องดำเนินการตามอำนาจหน้าที่ ตามระเบียบ และกฎหมาย เช่น แต่งตั้งตัวแทนประชาชนเป็นคณะกรรมการพัฒนาท้องถิ่น เปิดเผยข้อมูลข่าวสาร เปิดเผยรายรับรายจ่าย การจัดทำแผนการจัดซื้อจัดจ้าง เป็นต้น และประเมินจากตัวชี้วัดขั้นพัฒนาอันเป็นการบ่งบอกถึงแนวทางดำเนินงานที่มีการพัฒนาและมีความก้าวหน้ามากขึ้น ที่สำคัญคือ มีความเข้มข้นในด้านการปฏิบัติงาน และก่อให้เกิดนวัตกรรมใหม่ๆ ขึ้นในชุมชนท้องถิ่น และสุดท้ายคือ การประเมินคุณสมบัติเฉพาะประเด็น โดยเฉพาะการประเมินความคิดเห็นของประชาชนในพื้นที่ การประเมินการดำเนินโครงการ และกิจกรรมขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น เป็นต้น (สถาบันพระปกเกล้า, 2564)

2.1.5 แนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจ

ความพึงพอใจ (Satisfaction) หมายถึง ภาวะของอารมณ์ ความรู้สึกร่วมของบุคคลที่มีต่อการเรียนรู้ประสบการณ์ที่เกิดจากแรงจูงใจซึ่งเป็นพลังภายในของแต่ละบุคคล อันเป็นความสัมพันธ์ระหว่างเป้าหมายที่คาดหวังและความต้องการด้านจิตใจ นำไปสู่การค้นหาสิ่งที่ต้องการมาตอบสนอง เมื่อได้รับการตอบสนองความต้องการแล้วจะเกิดความรู้สึกมีความสุข กระตือรือร้น มุ่งมั่น เกิดขวัญกำลังใจ ก่อให้เกิดประสิทธิภาพและประสิทธิผลของการกระทำกิจกรรมที่นำไปสู่เป้าหมายนั้นสำเร็จตามที่กำหนดไว้ อีกนัยหนึ่งความพึงพอใจเป็นความรู้สึกในเชิงการประเมินค่า อันเป็นองค์ประกอบที่สำคัญในการเรียนรู้ที่สัมพันธ์กับผลสัมฤทธิ์ของการเรียนประสบการณ์ของแต่ละบุคคล (สุรางค์ โค้วตระกูล, 2551) ระดับความรู้สึกของบุคคล อันเป็นผลมาจากการเปรียบเทียบระหว่างผลงานที่รับรู้จากสินค้าหรือบริการกับความคาดหวังของบุคคลนั้น ๆ ดังนั้นระดับความพึงพอใจจะสัมพันธ์กับความแตกต่างระหว่างผลงานที่รับรู้กับความคาดหวัง ซึ่งลูกค้าสามารถรู้สึกถึงระดับความพึงพอใจใน 3 ระดับดังนี้ ระดับที่หนึ่ง ถ้าผลงานที่รับรู้ต่ำกว่าความคาดหวัง ลูกค้าจะเกิดความรู้สึกไม่พอใจ ระดับที่สอง ถ้าผลงานที่รับรู้เท่ากับความคาดหวัง ลูกค้าจะเกิดความรู้สึกพอใจ ระดับที่สาม ถ้าผลงานที่รับรู้สูงกว่าความคาดหวัง ลูกค้าจะเกิดความรู้สึกยินดีหรือพอใจมาก (Kotler, 2003)

ตัวชี้วัดและมิติของคุณภาพการให้บริการและความพึงพอใจ

โครงการพัฒนาแห่งสหประชาชาติ (United Nations Development Programme) หรือ UNDP ได้ระบุในชุดเป้าหมายการพัฒนาระดับโลกหลังปี 2015 ที่ได้รับการรับรองจาก 193 ประเทศสมาชิกขององค์การสหประชาชาติ เมื่อวันที่ 25 กันยายน ค.ศ. 2015 ครอบคลุมช่วงระยะเวลาที่ต้องบรรลุภายใน 15 ปี นำมาใช้เป็นทิศทางการพัฒนาที่ทุกประเทศต้องดำเนินการร่วมกันตั้งแต่ปี ค.ศ. 2016 ไปจนถึงปี ค.ศ. 2030 เรียกว่า “Transforming Our World: the 2030 Agenda for Sustainable Development” หรือ “วาระการพัฒนาที่ยั่งยืน 2030” (Sustainable Development Goals - SDGs) ในบางโอกาส SDGs อาจถูกกล่าวถึงผ่านชื่ออื่นได้ทั้ง Agenda 2030 หรือ Global Goals ประกอบไปด้วย 17 เป้าหมาย และมีการพัฒนาตัวชี้วัด (Indicators) จำนวน 232 ตัวชี้วัดเพื่อติดตามความก้าวหน้าของเป้าหมายข้างต้น ทั้งนี้ เป้าหมายที่ 16 เป้าหมายย่อยที่ 16.6 ระบุว่า “ต้องมีการพัฒนาสถาบันที่มีประสิทธิผล มีความรับผิดชอบ และโปร่งใสในทุกระดับ” ซึ่งมีตัวชี้วัดจากสัดส่วนประชากรที่พึงพอใจกับบริการสาธารณะครั้งล่าสุดที่ตนได้ใช้บริการ ความสำคัญของตัวชี้วัดดังกล่าวนี้คือการเป็นตัวชี้วัดที่มาจากประสบการณ์ของประชาชนที่ได้รับการบริการจากหน่วยงานภาครัฐ โดยเฉพาะอย่างยิ่งในองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น อันมีลักษณะของการได้รับบริการในประเด็นการได้รับบริการโดยตรง ความถี่ในการรับบริการ การตอบสนองความต้องการ และทางเลือกในการได้รับบริการ ซึ่งมีความเชื่อมโยงต่อคุณภาพของการบริการจากภาครัฐ เป้าหมายย่อยที่ 16.6 แบ่งตัวชี้วัดเป็น 5 ตัวชี้วัด ดังนี้ (UNDP, 2023)

1) การเข้าถึงบริการที่ต้องทำได้ง่าย สะดวก รวดเร็ว มีช่องทางที่ติดต่อ เช่น โทรศัพท์ เว็บไซต์ ต้องเข้าถึงได้ง่าย สถานที่ให้บริการต้องเข้าถึงได้ง่าย

2) การให้บริการที่สามารถจ่ายได้ คือ ค่าบริการหรือค่าธรรมเนียมในการบริการต้องไม่สูงเกินความสามารถในการจ่ายของประชาชน

3) คุณภาพของสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ความสะอาดของสถานที่ให้บริการ

4) ความเสมอภาคในการให้บริการ เช่น การให้บริการอย่างเท่าเทียมกัน ไม่เลือกปฏิบัติ การให้บริการที่ทุกคนเข้าใจได้ง่าย

5) การให้บริการอย่างสุภาพและมีอัธยาศัยไมตรี

สำนักงานปฏิรูปงานบริการสาธารณะแห่งสหราชอาณาจักร ได้กำหนดตัวแบบในการวัดความพึงพอใจของประชาชนในงานบริการภาครัฐไว้ 5 มิติ ดังนี้ (Office for Public Services Reform, 2002)

1. มิติที่สามารถสังเกตเห็นได้ (Tangibles) หมายถึง หน่วยงานบริการภาครัฐมีสิ่งอำนวยความสะดวก เครื่องมือที่พบเห็นและใช้งานได้ง่าย เช่น พนักงานที่สามารถพบเห็นได้อย่างสะดวก เครื่องมือ แบบฟอร์มต่าง ๆ ที่ได้รับการออกแบบให้ใช้งานได้อย่างสะดวกและง่ายต่อการทำความเข้าใจ

2. มิติด้านความน่าเชื่อถือ (Reliability) หมายถึง ความคาดหวังในการได้รับบริการของประชาชนสามารถได้รับการตอบสนองโดยตรงจุด ได้รับบริการอย่างครบถ้วน ถูกต้อง น่าเชื่อถือ

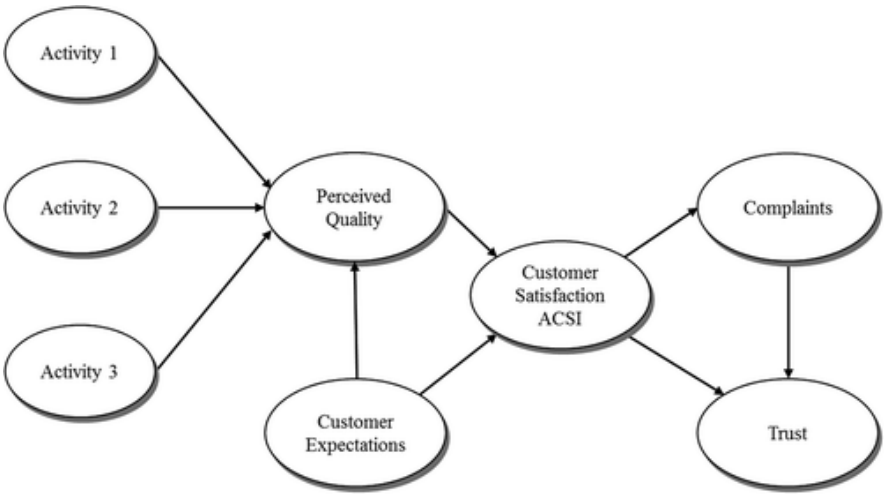
3. มิติด้านการตอบสนอง (Responsiveness) หมายถึง หน่วยบริการภาครัฐสามารถตอบสนองความต้องการในลักษณะของการให้ความช่วยเหลือและมีความพร้อมในการให้ความช่วยเหลือประชาชนบริการได้อย่างรวดเร็ว ทันเวลา

4. มิติด้านการให้คำมั่นสัญญา (Assurance) หมายถึง หน่วยบริการภาครัฐสามารถสร้างความไว้วางใจและให้ความมั่นใจกับประชาชนได้ มีความสุภาพ มีความรู้ในงานและข้อมูลในการให้บริการ

5. มิติด้านความใส่ใจ (Empathy) หมายถึง หน่วยบริการภาครัฐมีความเอาใจใส่ประชาชนผู้รับบริการ การให้ความสนใจ การอำนวยความสะดวกให้รับทราบข้อมูลข่าวสารต่าง ๆ

ในขณะที่ ดัชนีชี้วัดความพึงพอใจจากลูกค้าโดยหน่วยงานแห่งหนึ่งของประเทศสหรัฐอเมริกา (American Customer Satisfaction Index) ได้ระบุไว้ว่า กิจกรรมต่าง ๆ อันหลากหลายนั้นส่งผลต่อการประเมินคุณภาพอันเป็นที่รับรู้จากผู้มีส่วนเกี่ยวข้องโดยทั่วไป อันส่งผลต่อความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ โดยที่พวกเขาย่อมมีระดับของความคาดหวังไว้ก่อนหน้านี้แล้วเช่นกันว่าปรารถนาให้คุณภาพการให้บริการเป็นอย่างไร ทั้งนี้ ผลประเมินของความพึงพอใจในการให้บริการจากผู้ใช้บริการสามารถนำไปสู่ผลลัพธ์เชิงบวก ได้แก่ ความรู้สึกไว้วางใจ และเชื่อมั่น

ต่อการให้บริการ ซึ่งถือเป็นเป้าประสงค์สูงสุดที่หน่วยงานใดก็ตามคาดหวังไว้ กับความไม่พึงพอใจที่อาจจะแสดงออกในรูปแบบของการบ่นหรือการร้องเรียน เป็นต้น อันเป็นเป้าหมายที่ไม่พึงปรารถนาแต่อย่างใด ดัชนีข้างต้นอธิบายได้ตามภาพที่ 2.1



ภาพที่ 2.1 ดัชนีชี้วัดความพึงพอใจจากลูกค้า อ้างใน American Customer Satisfaction Index (ACSI). (2015)

พิจักษ์ ภัทรสุปรีดิ์ และคณะ (2554: หน้า 106-111) ระบุถึง แนวทางในการยกระดับคุณภาพการให้บริการเพื่อให้เกิดความพึงพอใจจากผู้ใช้บริการ ไว้ 10 ประการ ได้แก่ 1) การสร้างให้เกิดความสำคัญจากล่างขึ้นบน (Bottom – up management) 2) การปลูกฝังเรื่องของความพึงพอใจของลูกค้าให้เป็นวัฒนธรรมขององค์กร 3) เมื่อมีการเปลี่ยนแปลงกลยุทธ์ขององค์กร ควรมีการสื่อสารและปรับเปลี่ยนการวัดความพึงพอใจลูกค้าให้สอดคล้องกับวัตถุประสงค์ขององค์กร 4) ควรจำเป็นต้องพิจารณาคัดเลือกผู้ที่เหมาะสมในการออกแบบตัววัดความพึงพอใจของลูกค้า ซึ่งควรเป็นผู้ที่มีความรู้ความเข้าใจในเรื่องการวัดผล 5) การกำหนดหน้าที่ของผู้วัดให้ชัดเจน เช่น กำหนดให้บุคคลหนึ่ง หรือหน่วยงานหนึ่งเป็นผู้ทำหน้าที่หลักในการรับผิดชอบในเรื่องของการวัดความพึงพอใจของลูกค้า 6) การให้ผู้รับบริการมีส่วนร่วมในการออกแบบตัวประเมินวัดผล 7) การสร้างบรรยากาศให้ผู้รับบริการสามารถตอบคำถามได้ตามความเป็นจริง 8) การพัฒนาการวัดผลในระดับองค์รวม 9) การนำผู้ประเมินผลเข้าไปร่วมอยู่ในทีมที่เป็นผู้สร้างตัววัดผล เพื่อที่จะทำให้ผู้ประเมินผล เข้าใจถึงหลักการ และวัตถุประสงค์ของตัววัดผลอย่างแท้จริง และ 10) องค์กรภาครัฐต้องหันมาให้ความสำคัญกับการวัดผล เป็นต้น

องค์ประกอบของความพึงพอใจ

Millet (1954) กล่าวถึงลักษณะสำคัญ 5 ประการที่เกี่ยวกับความพึงพอใจในการให้บริการ หรือการปฏิบัติงานด้วยการให้บริการที่ก่อให้เกิดความพึงพอใจ ไว้ดังนี้

1. การให้บริการอย่างเสมอภาค หมายความถึงการบริการที่มีความยุติธรรม ความเสมอภาค ไม่ว่าผู้รับบริการ จะเป็นใครจะได้รับบริการอย่างเท่าเทียมกัน หรือได้รับการปฏิบัติในฐานะที่เป็นปัจเจกบุคคลที่ใช้มาตรฐานการให้บริการเดียวกัน

2. การให้บริการรวดเร็วทันต่อเวลา หมายความถึงการให้บริการตามลักษณะความจำเป็นรีบด่วน และความต้องการ กลยุทธ์ที่สำคัญสำหรับการบริการคือ เวลาและประสิทธิภาพในการบริการ ดังนั้น การบริการที่ดีจึงควรมีความรวดเร็วและมีประสิทธิภาพในการส่งมอบ หากไม่ตรงต่อเวลาก็จะถือว่าการบริการนั้นไม่มีประสิทธิผล ซึ่งจะสร้างความไม่พึงพอใจให้แก่ผู้รับบริการ

3. การให้บริการอย่างพอเพียง หมายความถึงความพอเพียงในด้านสถานที่ บุคลากร และวัสดุอุปกรณ์ต่าง ๆ ต่อการบริการ การให้บริการต้องมีจำนวนการให้บริการและสถานที่บริการอย่างเหมาะสม เช่น ร้านอาหารมีโต๊ะและเก้าอี้เพียงพอกับลูกค้าที่จะเข้ามารับประทานอาหาร หรือห้างสรรพสินค้ามีที่จอดรถเพียงพอกับลูกค้าที่จะเข้ามาซื้อของอุปโภคบริโภค เป็นต้น

4. การให้บริการอย่างต่อเนื่อง หมายความถึง การให้บริการจนกว่าจะแล้วเสร็จ โดยมีการเตรียมพร้อมในการบริการต่อลูกค้า มีการฝึกอบรม ฝึกซ้อมอย่างสม่ำเสมอ

5. การให้บริการที่มีความก้าวหน้า หมายความถึง การให้บริการที่ปรับปรุงคุณภาพ และผลการปฏิบัติงาน กล่าวคือพัฒนางานบริการด้านปริมาณและคุณภาพให้มีความเจริญก้าวหน้าเรื่อย ๆ ซึ่งคุณภาพเป็นสิ่งที่ลูกค้าคาดหวังว่าจะต้องได้ตามที่จ่ายเงินไป ยิ่งคุณภาพของการบริการสูงมากเมื่อเทียบกับมูลค่าของเงินที่ลูกค้าจ่ายก็จะยิ่งทำให้ลูกค้าเกิดความพอใจยิ่งขึ้น

การวัดความพึงพอใจ

ความพึงพอใจสามารถประเมินได้หลายวิธี การวัดระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการเป็นตัวชี้วัดหนึ่งที่บอกมาตรฐานหรือคุณภาพงานบริการ ซึ่งวัดได้จากพฤติกรรมการแสดงออก หรือคำบอกเล่าของผู้รับบริการ หรือวัดจากคะแนน หรือผลจากการสอบถาม สำหรับการวัดความพึงพอใจนั้นสามารถทำได้หลายวิธี ดังต่อไปนี้ (พรนภา เตียสุทธิกุล พัฒนา พรหมณีจานนท์ศรีเกตุ นาวิน มีนะกรรณ และสุวุฒิ พงษ์วารินศาสตร์, 2561)

1) การสังเกต เป็นวิธีการสำหรับใช้ตรวจสอบบุคคลอื่นโดยการสังเกตพฤติกรรมและจดบันทึกความพึงพอใจที่แสดงออกมาในประเด็นที่ต้องการประเมินอย่างมีแบบแผน โดยผู้สังเกตจะไม่มีการปฏิบัติการหรือมีส่วนร่วมกับผู้ถูกสังเกต ต่อจากนั้นจึงนำข้อมูลที่ได้มาวิเคราะห์ สรุปและตีความตามวัตถุประสงค์ของการประเมิน วิธีนี้ เป็นวิธีการศึกษาที่เก่าแก่และเป็นที่นิยมใช้อย่างแพร่หลายที่ใช้สำหรับการศึกษาในกรณีศึกษาเท่านั้น

2) การสัมภาษณ์ เป็นวิธีการที่ ผู้ประเมินจะต้องออกไปพูดคุยกับบุคคลนั้น ๆ โดยตรง มีการเตรียมแผนล่วงหน้า เป็นการถามให้ตอบปากเปล่า แต่อาจไม่ได้ข้อมูลที่แท้จริงจากผู้ตอบเนื่องจากผู้ตอบอาจรู้สึกไม่อิสระในการตอบหรือไม่คุ้นเคยกับผู้ถาม เพื่อให้ได้ข้อมูลที่เป็นจริงมากที่สุด ควรเตรียมตัวให้พร้อมก่อนดำเนินการสัมภาษณ์ควรลงพื้นที่เพื่อทำความคุ้นเคยก่อน ให้เกิดความสนิทสนมและความไว้เนื้อเชื่อใจ ซึ่งจะช่วยให้ได้ข้อมูลที่เป็นจริงมากที่สุด

3) การใช้แบบสอบถามประมาณค่า เป็นการประเมินโดยใช้เครื่องมือที่เป็นการสร้างประโยคข้อความต่างๆ ทั้งที่เป็นข้อความทางบวกและข้อความทางลบที่เกี่ยวข้องกับตัวแปร ที่ต้องการประเมิน โดยให้ผู้ตอบแสดงความคิดเห็นว่าเห็นด้วยหรือไม่เห็นด้วยกับข้อความแต่ละข้อนั้นโดยใช้มาตรประเมินแบบมาตรประมาณค่า (Rating Scale) ตามวิธีของลิเคิร์ท (Likert Scale) เนื่องจากเป็นวิธีที่ง่ายและสะดวก สามารถเก็บข้อมูลได้รวดเร็ว

2.1.6 ความสำคัญของนวัตกรรม

นวัตกรรม (Innovation) หมายถึง ความคิด การกระทำ หรือสิ่งของที่เป็นสิ่งใหม่ คำว่าใหม่นั้นไม่จำเป็นว่าต้องเป็นสิ่งแรกที่อุบัติขึ้นบนโลก แต่ขึ้นอยู่กับการรับรู้ของบุคคลว่าสิ่งที่ถูกสร้างขึ้นนั้นเป็นสิ่งใหม่หรือไม่ ความเห็นของบุคคลจึงกลายเป็นตัวตัดสินการตอบสนองของบุคคลที่มีต่อสิ่งนั้น หากเขาเห็นว่าอะไรเป็นสิ่งใหม่สำหรับเขา สิ่งนั้นก็จะเป็นนวัตกรรม ส่วนคำว่า “ใหม่” ที่เกี่ยวข้องกับนวัตกรรมมิใช่จำเป็นว่าต้องเป็นความรู้ใหม่ของบุคคล อาจเป็นความรู้เกี่ยวกับสิ่งหนึ่งที่มีมานานแล้ว แต่ยังไม่ได้ปรับเปลี่ยนทัศนคติที่จะชอบหรือยอมรับ (Roger, 1983, p.11) ในขณะที่นักวิชาการนามอุโฆษอย่าง โจเซฟ ชุมปีเตอร์ (Joseph Schumpeter, 1984) กล่าวถึงนวัตกรรมไว้ว่า เป็นผลิตภัณฑ์ใหม่หรือการปรับปรุงคุณภาพของผลิตภัณฑ์เดิม กระบวนการผลิตใหม่ แหล่งทรัพยากรใหม่ ตลาดใหม่ หรือองค์การใหม่ ในขณะที่นักวิชาการผู้เชี่ยวชาญในงานวิจัยด้านนวัตกรรมในปัจจุบันอย่าง Richard Wolfe (1994, pp.417-419) กล่าวว่า นวัตกรรมโดยทั่วไปมีตั้งแต่ความคิดใหม่ สิ่งใหม่หรือการประดิษฐ์ใหม่ ที่สามารถนำมาให้เกิดประโยชน์ได้ ดังนั้นจึงมีสินค้าใหม่ออกสู่ตลาดอันเป็นที่มาของนวัตกรรมผลิตภัณฑ์ (Productive Innovation) นวัตกรรมการบริการ (Service Innovation) และนวัตกรรมกระบวนการ (Process Innovation) ในด้านสหภาพยุโรป ให้ความหมายของนวัตกรรมไว้ว่า เป็นการปรับใช้ผลิตภัณฑ์ใหม่ กระบวนการผลิตใหม่ การตลาดหรือรูปแบบองค์กรใหม่ ที่ก่อให้เกิดผลลัพธ์เชิงมูลค่าในแง่ของ

ผลประโยชน์ด้านการเงิน ชีวิตความเป็นอยู่ที่ดี และความมีประสิทธิภาพ (European Parliament Research Service, 2016, Online)

จากนิยามข้างต้น พอจะสรุปองค์ประกอบสำคัญในการสร้างความหมายของคำว่า “นวัตกรรม” ได้สามประการ คือ 1) ความใหม่ (Novelty) ที่เพียงพอจะเปลี่ยนแปลงสิ่งที่มีอยู่ในปัจจุบัน 2) ความมีคุณค่า (Value) เช่น การสร้างผลกำไรให้กับบริษัท เพิ่มประสิทธิภาพให้กับกระบวนการทำงาน หรือ ปรับปรุงความเป็นอยู่ของผู้ใช้ให้ดียิ่งขึ้น และ 3) เกิดการยอมรับจากคนในสังคม (Adoption) ที่จะเปลี่ยนมาใช้ในสิ่งใหม่นั้น ทั้งนี้ นวัตกรรม สามารถจัดเป็น 5 ประเภท ดังนี้ (สำนักงานนวัตกรรมแห่งชาติ, 2547, น.5; European Parliament Research Service, 2016, Online; Schumpeter, 1984; Edison, Ali and Torkar, 2013, pp.1394-1395)

1) นวัตกรรมผลิตภัณฑ์ (Product innovation) เป็นการผลิตสินค้าหรือบริการใหม่ ๆ ที่มีนัยสำคัญที่ส่งผลต่อการปรับเปลี่ยนทั้งทางด้านเทคนิคเฉพาะทาง องค์ประกอบ วัสดุ ซอฟแวร์ เป็นสิ่งที่มีประโยชน์ต่อผู้ใช้ให้ความสำคัญต่อการปรับเปลี่ยนการใช้เทคโนโลยีใหม่ในการผลิตสินค้า สร้างสินค้าที่มีความแตกต่าง

2) นวัตกรรมกระบวนการ (Process innovation) เป็นการเปลี่ยนแนวทาง หรือวิธีการผลิตสินค้า หรือการให้บริการในรูปที่แตกต่างออกไปจากเดิม ด้วยการพัฒนาสร้างสรรค์กระบวนการให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น ซึ่งต้องอาศัยความรู้ทางเทคโนโลยีตลอดจนความรู้กระบวนการและเทคนิคต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้อง รวมถึงการประยุกต์ใช้แนวคิด วิธีการ หรือกระบวนการใหม่ ๆ ที่ส่งผลให้กระบวนการการผลิตและการทำงานโดยรวมให้มีประสิทธิภาพและประสิทธิภาพสูงสุด

3) นวัตกรรมการตลาด (Marketing innovation) คือการพัฒนาตลาดใหม่ที่มีการปรับปรุงวิธีการในการออกแบบผลิตภัณฑ์หรือบรรจุผลิตภัณฑ์ การจัดวางตราสินค้า การส่งเสริมการขาย (Promotion) และการบริการ รวมถึงการแสวงหาโอกาสใหม่ ๆ ให้กับตลาด การจัดวางตำแหน่งของนวัตกรรม เช่น รูปแบบการผลิต การนำการปรับเปลี่ยนยุทธศาสตร์ใหม่ ๆ ที่มีนัยสำคัญต่อการปรับปรุงการตลาดมาปรับใช้

4) นวัตกรรมองค์การ (Organization innovation) คือการสร้างการเปลี่ยนแปลงโครงสร้างธุรกิจ การปฏิบัติการ ตัวแบบ และอาจรวมถึงกระบวนการ การตลาดและรูปแบบธุรกิจเป็นนวัตกรรมที่เน้นการเพิ่มขีดความสามารถในการจัดการ และบริหารองค์การ ซึ่งจะต้องใช้ความรู้ความสามารถในด้านการบริหารจัดการมาปรับปรุงการบริหารภายในองค์การ รวมถึงการเปลี่ยนแปลงรูปแบบการผลิตและการเงินเพื่อสร้างเป็นนวัตกรรมในโครงสร้างการจัดการ, ระบบบรรษัทภิบาล, ระบบการเงิน และระบบค่าตอบแทนลูกจ้าง

5) นวัตกรรมการจัดการ (Management innovation) การสร้างนวัตกรรมการจัดการนั้นองค์การจะต้องใช้ความรู้ทางด้านการบริหารจัดการมาปรับปรุงระบบโครงสร้างเดิมขององค์การ ซึ่งรูปแบบการบริหารจะเป็นไปใน

ลักษณะการมีส่วนร่วมของพนักงาน ซึ่งจะทำให้เกิดความคิดเห็นใหม่ ๆ เกิดความคิดสร้างสรรค์ สามารถตอบสนองความต้องการของลูกค้า และสามารถสร้างรายได้และนำไปสู่ผลกำไรให้กับบริษัทได้ เช่น การบริหารองค์การในลักษณะที่เป็นงานประจำกับสายการบังคับบัญชาที่เป็นแบบโครงการ เป็นต้น

ความสำคัญของนวัตกรรมกับการพัฒนาสังคม

นวัตกรรมได้เข้ามามีบทบาทในสังคมปัจจุบันเป็นอย่างยิ่ง กระทั่งในปัจจุบันกลายเป็นตัวแบบการพัฒนาประเทศสำคัญที่เรียกว่า ประเทศไทย 4.0 หรือ Thailand 4.0 ซึ่งเป็นวิสัยทัศน์เชิงนโยบายที่จะเปลี่ยนเศรษฐกิจแบบเดิมไปสู่เศรษฐกิจที่ขับเคลื่อนด้วยนวัตกรรม เช่น การผลิตสินค้าเชิงนวัตกรรม การขับเคลื่อนภาคอุตสาหกรรมด้วยเทคโนโลยีและความคิดสร้างสรรค์ การผลิตที่เน้นภาคบริการมากขึ้น เป็นต้น (สุรัชพงศ์ สิกขาบัณฑิต, 2561, ออนไลน์) อย่างไรก็ตาม ไม่เพียงเฉพาะประเด็นด้านการพัฒนาเศรษฐกิจเท่านั้น นวัตกรรมยังส่งผลสำคัญต่อการพัฒนาประเด็นด้านอื่น ๆ ดังนี้ (OECD, 2012, pp. 10-25)

1) การเพิ่มการพัฒนาและลดช่องว่างทางเศรษฐกิจด้วยนวัตกรรม เนื่องจากประเทศต่าง ๆ มีทรัพยากรที่แตกต่างกัน ดังนั้น การเติบโตอาจไม่ครอบคลุม ซึ่งก่อให้เกิดความไม่เสมอภาคในการพัฒนา อันกลายเป็นอุปสรรคในการดำรงชีวิตของผู้คน ไม่ว่าจะเป็นรายได้ ความสามารถทักษะในชีวิต กิจกรรมต่าง ๆ ทางสังคม โดยเฉพาะอย่างยิ่งสถานการณ์ในประเทศกำลังพัฒนาและประเทศเศรษฐกิจใหม่ ทว่านวัตกรรมได้เข้ามาทำให้การพัฒนาดังกล่าวครอบคลุมมากยิ่งขึ้น ดังนี้

1.1) การช่วยลดช่องว่างในมาตรฐานการดำรงชีวิตของผู้คนในสังคม (ระหว่างคนจน-คนรวย) เช่น การทำให้สินค้ามีราคาถูกลง ทำให้กลุ่มผู้มีรายได้น้อย (คนจน) สามารถเข้าถึงสินค้าได้ง่ายขึ้น (innovation for low and middle-income groups) โดยเฉพาะอย่างยิ่งในสินค้าและบริการที่มีความจำเป็นต่อสุขภาพ หรืออาหารการกิน ทั้งยังสามารถปรับปรุงสวัสดิการให้กับประชาชนที่มีรายได้น้อยให้สามารถทำได้ง่ายขึ้น และทำให้เข้าถึงประชากรได้มากขึ้น

1.2) ช่วยส่งเสริมให้ “ผู้ประกอบการรากหญ้า” (Grassroot Entrepreneurship) สามารถเข้าสู่กิจกรรมทางเศรษฐกิจได้มากขึ้น เช่น การเปลี่ยนจากการผลิตการเกษตรหรืองานอุตสาหกรรม (ฝีมือ) แบบดั้งเดิมไปสู่การใช้เทคโนโลยีสมัยใหม่ที่ประชาชนทั่วไปสามารถเข้าถึงได้ง่าย ซึ่งบ่อยครั้งเป็นนวัตกรรมที่เกิดขึ้นในท้องถิ่นที่ช่วยปรับปรุงคุณภาพชีวิตของผู้คนให้ดีขึ้น เนื่องจากพวกเขาเหล่านี้ มักไม่ถูกนับรวมในระบบเศรษฐกิจที่เป็นทางการและเป็นชนชั้นที่อยู่ล่างสุดหากนำสังคมไปเปรียบเทียบในรูปแบบพีระมิด ด้วยเหตุนี้นวัตกรรมใหม่ ๆ เช่น การใช้มือถือแบบสมาร์ทโฟน ที่ทำหน้าที่ได้หลายประการ จะช่วยทำให้พวกเขาเหล่านี้สามารถถูกนับรวมกับระบบเศรษฐกิจแบบเป็นทางการได้

1.3) เกิดการปรับปรุงการเสมอภาคด้านค่าจ้างเนื่องจากการปรับเปลี่ยนเทคโนโลยีใหม่ ๆ ทำให้ช่องว่างระหว่างค่าจ้างแคบลง เนื่องจากผู้คนต้องเรียนรู้เทคโนโลยีใหม่ไปพร้อม ๆ กัน เช่น ประเทศกำลังพัฒนาและประเทศเศรษฐกิจใหม่ ต้องนำเข้าเครื่องจักรที่มีความทันสมัย ก่อให้เกิดการปรับปรุงเทคโนโลยีในการผลิต และการปรับเปลี่ยนค่าจ้างแรงงานให้เพิ่มมากขึ้น

2) การพัฒนาด้านการศึกษา ทักษะ และทุนมนุษย์ เนื่องจากการศึกษาและทักษะเป็นพื้นฐานสำคัญของนวัตกรรม การมีงบประมาณที่จำกัดด้านการศึกษาจึงยากที่จะปรับปรุง/พัฒนาการศึกษาให้อยู่ในระดับสูง ดังนั้นนวัตกรรมจึงจะช่วยให้ยกระดับการศึกษาได้ ด้วยการส่งเสริมการศึกษาจากภายนอก (ประเทศ) หรือการยกระดับทักษะฝีมือจากการฝึกอบรม โดยเฉพาะอย่างยิ่งจากประเทศที่มีนวัตกรรมระดับสูง ประเทศที่พัฒนาแล้ว มีความจำเป็นอย่างยิ่งสำหรับประเทศกำลังพัฒนาและประเทศเศรษฐกิจใหม่ที่จะใช้เป็นแหล่งเรียนรู้เพื่อสร้างศักยภาพและทักษะฝีมือ

3) เทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อการพัฒนา เนื่องจากการพัฒนาด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ (ICT) ซึ่งเป็นนวัตกรรมอันทรงพลัง ช่วยลดต้นทุนในการเข้าถึงข้อมูลข่าวสาร เช่น การเรียนรู้ของนักวิทยาศาสตร์และนวัตกรในประเทศกำลังพัฒนาโดยอาศัยเทคโนโลยีสารสนเทศจากประเทศที่พัฒนาแล้วและมีการใช้นวัตกรรมระดับสูง ซึ่งสามารถเข้าถึงได้ง่ายและรวดเร็ว นอกจากนี้ นวัตกรรมด้านเทคโนโลยียังช่วยให้ผู้ประกอบการสามารถแสวงหาลูกค้าได้ทั่วโลก นวัตกรรมเช่นนี้ก่อให้เกิดห่วงโซ่อุปทานระดับโลก และทำให้เทคโนโลยีนั้นถูกส่งต่ออย่างรวดเร็วผ่านบรรษัทข้ามชาติ

4) นวัตกรรมที่เกิดขึ้นในสภาพโลกาภิวัตน์ ส่งผลสำคัญต่อประโยชน์จากการค้าระหว่างประเทศและการลงทุนโดยตรงจากต่างประเทศ (FDI) โดยเฉพาะอย่างยิ่งในประเทศกำลังพัฒนาและประเทศเศรษฐกิจใหม่ที่นวัตกรรมจะส่งผลกระทบมากยิ่งขึ้น เนื่องจาก

4.1) การเปิดตลาดการค้าของประเทศกำลังพัฒนาและประเทศเศรษฐกิจใหม่นำมาซึ่งการแข่งขันในการลงทุนด้านผลิตสินค้า จึงทำให้อำนาจการผลิตจากผู้ผลิตภายในประเทศลดต่ำลง การแข่งขันดังกล่าวทำให้เกิดการปรับปรุงการผลิตอย่างมโหฬารด้วยการใช้สมรรถนะของนวัตกรรม

4.2) เปิดโอกาสให้ประเทศกำลังพัฒนาและประเทศเศรษฐกิจใหม่เรียนรู้เทคโนโลยีและนวัตกรรมจากประเทศที่มีนวัตกรรมระดับสูง

4.3) การบูรณาการทางเศรษฐกิจระหว่างประเทศทำให้ขนาดทางเศรษฐกิจขยายมากขึ้นและมีความเฉพาะเจาะจงมากขึ้น

4.4) การเปิดเสรีด้านการค้าก่อให้เกิดการสร้างความชำนาญเฉพาะด้าน นำมาซึ่งการผลิตที่เน้นการได้เปรียบเชิงเปรียบเทียบ สุดท้ายจะเป็นตัวเร่งให้เกิดการปรับปรุงโครงสร้างของระบบสวัสดิการระดับประเทศ โดยเฉพาะในประเทศที่ต้องการผลักดันการผลิตสินค้าและบริการผ่านการสร้างนวัตกรรม

5) การพัฒนาเศรษฐกิจและความเป็นอยู่ นวัตกรรมช่วยให้เศรษฐกิจเกิดการเติบโตได้อย่างรวดเร็วและได้ท้าทายกับปัญหาที่แก้ไขได้ยากของประเทศกำลังพัฒนา เช่น ความยากจน และสุขภาพ ยกตัวอย่างเช่น ปัญหาความยากจนซึ่งมีสาเหตุประการหนึ่งจากการขาดโอกาสและเชื่อมโยงกับการมีสุขภาพไม่ดี ก่อให้เกิดศักยภาพด้านกำลังคนถดถอย ดังนั้น ความท้าทายของปัญหาสังคมเช่นนี้ สามารถนำนวัตกรรมเข้ามาเป็นตัวเร่งในการแก้ปัญหาได้ เช่น ประเทศอินเดียในทศวรรษ 1960 ที่มี “การปฏิวัติเขียว” (Green Revolution) โดยการนำนวัตกรรมเข้ามาช่วยในการเพาะปลูก การผลิตสัตว์ การชลประทาน ซึ่งผลที่ตามมาคือมีทั้งการเพิ่มจำนวนผลผลิตทางการเกษตรและลดความอดอยากในประเทศ

2.1.7 นวัตกรรมกับการพัฒนาท้องถิ่น

นวัตกรรมได้ถูกเสนอในทฤษฎีความได้เปรียบเชิงแข่งขันของ Porter (1985) เป็นเครื่องมือสำคัญต่อการขับเคลื่อนการให้บริการภาครัฐที่มีประสิทธิภาพและประสิทธิผล สอดคล้องกับแนวคิดการบริหารภาครัฐแนวใหม่ (New public management) ซึ่งเป็นการนำแนวทางการบริหารในภาคเอกชนหรืออุตสาหกรรมมาใช้ในภาครัฐ จึงเห็นได้ว่า นวัตกรรมเป็นเครื่องมือสำคัญในการพัฒนาการบริหารงานภาครัฐที่ไม่เน้นเป็น “นวัตกรรมผลิตภัณฑ์ (Innovation Products)” แต่เป็น “การบริการที่เป็นกระบวนการใหม่ (Service Processes)” หรือเป็นการบริการที่มีกระบวนการที่เปลี่ยนแปลง/พัฒนาอย่างต่อเนื่อง (Continuous Change/Improvement) ในลักษณะเดียวกับนวัตกรรมสังคมที่มุ่งการแก้ไขปัญหาสังคมดังเช่นความสำเร็จของแผนงานนวัตกรรมสังคม (Social Innovation Plan) ที่ริเริ่มดำเนินการและพัฒนาอย่างต่อเนื่องโดยนายกเทศมนตรีเมืองโซล ในช่วงปี 2006-2010 ด้วยการระดมความคิดสร้างสรรค์จากบุคลากรและผู้เกี่ยวข้องเพื่อพัฒนาเมืองโซลสู่มหานครอันดับต้นของโลกและเพิ่มความสุขของประชากร ด้วยการสร้างสรรค์นวัตกรรมและนำไปใช้พัฒนาเมืองจนประสบความสำเร็จบรรลุเป้าหมายข้างต้นได้ (O’Byrne & Others, 2014, p.53)

ปัจจุบันสำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ (กพร) ได้จัดตั้งศูนย์นวัตกรรมเพื่อพัฒนาระบบราชการไทยขึ้น เพื่อเป็นศูนย์กลางของการรวบรวมข้อมูลทางนวัตกรรมของการบริหารจัดการจากหน่วยงานภาครัฐทุกภาคส่วน โดยศูนย์นวัตกรรมเพื่อพัฒนาระบบราชการภาครัฐ (2561) ได้กำหนดคำนิยามของนวัตกรรมภาครัฐ หมายถึงแนวคิด วิธี และรูปแบบใหม่ๆ ในการพัฒนาองค์กร (Organization Development) การดำเนินงาน (Work Process) และการให้บริการ (Service Delivery) อันเป็นผลมาจากการสร้าง

พัฒนา เพิ่มพูน ต่อยอด หรือประยุกต์ใช้องค์ความรู้ และแนวปฏิบัติต่าง ๆ ซึ่งจะส่งผลให้เกิดการพัฒนาที่มีประสิทธิภาพ เพิ่มประสิทธิผล และคุณภาพของการปฏิบัติงานของหน่วยงานภาครัฐ ที่ครอบคลุมทั้งการบริการ การบริหาร นวัตกรรมทางความคิด และเชิงนโยบาย โดยใช้กระบวนการคิดเชิงออกแบบ (Design Thinking) มีความสอดคล้องกับ "ศาสตร์พระราชา" หรือหลักการทรงงานของพระบาทสมเด็จพระปรมินทรมหาภูมิพลอดุลยเดช บรมนาถบพิตร คือ "เข้าใจ เข้าถึง พัฒนา" มาเป็นหัวใจของการดำเนินงาน Government innovation lab เพื่อเปิดพื้นที่ให้กับประชาชนและหน่วยงานจากทุกภาคส่วนเข้ามามีส่วนร่วมในการคิด ออกแบบ สร้างสรรค์ และร่วมทดลองการบริการแบบใหม่ของภาครัฐ

นวัตกรรมของภาครัฐ: ความเป็นผู้ประกอบการ

แม้ว่าความเป็นผู้ประกอบการ (Entrepreneurship) เป็นแนวคิดจากภาคเอกชน แต่จำนวนงานวิจัยและหลักสูตรการจัดการเรียนการสอน กลับเพิ่งเริ่มมีมากขึ้นในช่วงสี่สิบปีที่ผ่านมาเท่านั้น (วรรณา ประยุกต์วงศ์, 2561) ที่สำคัญยังมีงานวิจัยที่พบว่าผู้ประกอบการที่เป็นผู้รวบรวมปัจจัยและทุนมาผลิตสินค้าหรือบริการอย่างสร้างสรรค์/คิดค้นนวัตกรรมในระบบเศรษฐกิจได้นั้น มีพฤติกรรมที่แตกต่างจากผู้ประกอบการในความหมายเดิมด้วย ดังที่ Sarasvathy (2001) ได้ทำวิจัยพฤติกรรมของผู้ประกอบการจำนวนมาก พบว่า ผู้ประกอบการเหล่านั้นมีหลักตรรกะการตัดสินใจคล้ายคลึงกัน เป็นหลักตรรกะที่แตกต่างจากหลักตรรกะเดิมที่เรียกว่าหลักตรรกะพยากรณ์ (Predictive Logic) คือการวางเป้าหมายที่ต้องการ และมองหาทรัพยากรที่จะทำให้บรรลุในเป้าหมายดังกล่าว เป็นการมองกระบวนการประกอบการเป็นแบบเชิงเส้นเป็นลักษณะการ เปลี่ยนแปลงแบบเป็นขั้นเป็นตอน ตามแผนที่คาดการณ์หรือพยากรณ์ไว้ ขณะที่ผู้ประกอบการเหล่านั้น ใช้ แนวคิดตรงข้ามคือเป็นลักษณะการคิดถึงผลลัพธ์ที่คาดหวังไปพร้อมกับวิธีการที่ต้องดำเนินการ (Effectual Theory) อาศัยหลักตรรกะสร้างสรรค์กลับคิดพลิกไปอีกด้านคือ วางเป้าหมายจากทรัพยากรที่อยู่ในมือ เขาจะลงมือทำจากสิ่งที่มีอยู่มากกว่าการรอเวลาให้ได้ในสิ่งที่ต้องการแล้วค่อยลงมือทำ เป็นการตัดสินใจใน สถานการณ์ที่ไม่สามารถคาดเดาและไม่แน่นอน

ลักษณะของนวัตกรรมเพื่อการพัฒนาท้องถิ่น

ลักษณะแหล่งกำเนิดของนวัตกรรมท้องถิ่นข้างต้น สอดคล้องกับความเป็นผู้ประกอบการภาครัฐ นั่นก็คือ นายกองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ตลอดจนทีมผู้บริหาร การพัฒนานวัตกรรมท้องถิ่น ต้องอาศัยความต่อเนื่องของผู้บริหาร ตลอดจนนโยบาย/วิธีการบริหาร นอกจากนี้ยังมีแหล่งกำเนิดนวัตกรรมท้องถิ่นขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่มาจากภาครัฐ ด้วยการใช้แรงจูงใจคืองบประมาณสนับสนุนการพัฒนาเพิ่มเติมจากเงินรางวัลด้วยโครงการนวัตกรรมท้องถิ่นได้ถูกกำหนดให้เป็นองค์ประกอบที่สำคัญประการหนึ่งในการประกวดการบริหาร

จัดการที่ดี โดยกรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่นต้องการส่งเสริมหรือกระตุ้นให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมีการคิดริเริ่ม หรือมีมุมมองที่ต่างไปจากเดิมในการแก้ไขปัญหาให้กับประชาชน ในการจัดการบริการสาธารณะ หรือในการพัฒนาชุมชนท้องถิ่นให้มีประสิทธิภาพ ประสิทธิผล หรือเกิดประโยชน์คุ้มค่ามากขึ้น โดยผู้วิจัยบางกลุ่มในฐานะผู้ประเมินองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นทั้งหมด พบความไม่ลงตัวของการดำเนินโครงการนวัตกรรมท้องถิ่น 9 ลักษณะ ได้แก่ 1) ตอบสนองความต้องการส่วนตัวผู้นำ จึงมุ่งการช่วยเหลือหรือแก้ปัญหาพื้นที่เฉพาะหรือกลุ่มบุคคลบางกลุ่ม 2) ลอกเลียน แต่ไม่ปรับใช้ ใช้ตัวแบบสำเร็จรูปในการดำเนินโครงการนวัตกรรมจากการไปศึกษาดูงานจากภายนอก แต่ไม่ปรับใช้ให้สอดคล้องกับบริบทขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น 3) มองเล็กแทนที่จะมองภาพใบใหญ่ เป็นโครงการที่มีผลกระทบน้อย หรือแสดงได้ไม่ชัดเจน 4) ขาด Impact ในการแก้ปัญหา เป็นโครงการที่ไม่สามารถแก้ไขปัญหานั้นได้ 5) คลอดแล้วทิ้ง เป็นโครงการที่สนับสนุนเงินให้กับกลุ่มต่าง ๆ แต่ขาดปัจจัย/กระบวนเกื้อหนุนให้เกิดความเข้มแข็ง 6) เป็นนวัตกรรมเฉพาะกิจ เป็นการจัดงานเฉพาะกิจ หรือการประกวดต่าง ๆ เช่น การประกวดชุมชนสะอาด 7) ลงทุนสูงหรือไม่คุ้มค่า เนื่องจากต้นทุนการดำเนินการสูง 8) เล็กใหญ่ไม่สมส่วน ความยากง่ายของนวัตกรรมไม่สอดคล้องกับฐานะการคลังขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น เช่น องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นขนาดเล็ก งบประมาณน้อย กลับทำโครงการที่ใช้งบประมาณจำนวนมาก และ 9) เป็นนวัตกรรมไม่สุก คือยังไม่สรุปผลการดำเนินโครงการ แต่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นอาจรีบชิงส่งเข้ามาประกวดก่อน (วีระศักดิ์ เครือเทพ และคณะ, 2560: 93-95)

ทั้งนี้ ความไม่ลงตัวทั้ง 9 ประการดังกล่าว ซึ่งสอดคล้องกับข้อจำกัดของแหล่งกำเนิดนวัตกรรมที่มาจากภาครัฐส่วนกลาง อีกทั้งยังเป็นการนำเสนอเพื่อเป็นแนวทางให้กับองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นปรับปรุงเพื่อพัฒนาโครงการนวัตกรรมท้องถิ่นในปีถัดไป จึงไม่ได้นำเสนอลักษณะนวัตกรรมที่ได้รับรางวัล รวมถึงประเด็นการบริหารงานแบบเครือข่ายหรือสร้างความร่วมมือ โดยเฉพาะการประสานความร่วมมือระหว่างองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น และผู้นำท้องที่ คือกำนันและผู้ใหญ่บ้าน ตลอดจนผู้นำชุมชน ซึ่งเป็นกระบวนการพัฒนานวัตกรรมสมัยใหม่ เรียกว่า กลยุทธ์นวัตกรรมแบบเปิด (Open innovation) ที่บริษัทเอกชนเปิดโอกาสให้บุคคลและหน่วยงานต่าง ๆ เข้ามาช่วยพัฒนานวัตกรรม สามารถสร้างสรรค์นวัตกรรมและผลิตภัณฑ์ใหม่ ตลอดจนสร้างการเติบโตยอดขายแบบก้าวกระโดดภายในระยะเวลาสองปี (O’Byrne & Others, 2014, p. 56) ซึ่งความร่วมมือดังกล่าว เป็นประเด็นสำคัญต่อการสร้างการเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้นทั้งในระดับผลผลิต คือสามารถดำเนินงานตามตัวชี้วัดและสอดคล้องกับคุณลักษณะชุมชนที่พึงประสงค์ 8 มิติ และระดับผลลัพธ์ คือ นวัตกรรมจากรูปแบบกิจกรรม/โครงงานและการดำเนินงาน

2.1.8 ความสำคัญของการประเมินโครงการ

หากพิจารณาความหมายและองค์ประกอบของคำว่า “โครงการ” ซึ่งหมายถึง แผนงานที่ประกอบด้วยกิจกรรมหลายกิจกรรม ที่ระบุรายละเอียดชัดเจน อาทิ วัตถุประสงค์ เป้าหมาย ผู้รับผิดชอบ วิธีการ หรือขั้นตอนในการดำเนินงาน งบประมาณที่ใช้ในการดำเนินงาน ตลอดจนผลผลิตหรือผลลัพธ์ที่คาดว่าจะได้รับ การระบุไว้ชัดเจนย่อมจะทำให้สามารถนำโครงการไปปฏิบัติได้ง่าย และติดตามกำกับดูแล ตลอดจนประเมินผลโครงการได้ง่าย (สมพิศ สุขแสน, 2547) โดยองค์ประกอบที่ดีของโครงการโดยทั่วไปประกอบด้วย 1) ความสามารถในการแก้ไขปัญหาขององค์การหรือหน่วยงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ 2) มีรายละเอียด วัตถุประสงค์ เป้าหมายที่ชัดเจน สามารถนำไปปฏิบัติได้ และมีความเป็นไปได้ในการนำไปปฏิบัติให้บรรลุผลสำเร็จ 3) รายละเอียดของโครงการต้องเกี่ยวเนื่องและสัมพันธ์กัน กล่าวคือ วัตถุประสงค์ของโครงการ จะต้องสอดคล้องกับปัญหาหรือหลักการและเหตุผล วิธีการดำเนินงานจะต้องสอดคล้องกับวัตถุประสงค์ 4) สามารถสนองตอบต่อความต้องการของสังคม ของกลุ่มคนส่วนใหญ่ และนโยบายของประเทศชาติ 5) รายละเอียดของโครงการ ต้องเข้าใจได้ง่าย และสามารถดำเนินโครงการได้ 6) เมื่อนำโครงการไปปฏิบัติแล้วต้องสามารถติดตามและประเมินผลได้ง่าย 7) โครงการต้องกำหนดขึ้นจากข้อมูลปัญหาและความต้องการที่เป็นความจริง และเป็นข้อมูลที่ได้รับการวิเคราะห์อย่างรอบคอบ 8) โครงการต้องได้รับการสนับสนุนทรัพยากรทุกด้านอย่างเพียงพอ อาทิ งบประมาณ บุคลากร วัสดุอุปกรณ์ เป็นต้น และ 9) โครงการจะต้องมีระยะเวลาดำเนินงานที่แน่ชัดเพื่อเป็นหลักประกันว่ากิจกรรมของโครงการจะต้องทำให้เสร็จสิ้นเมื่อไร ป้องกันการเพิกเฉย หรือการขาดความรับผิดชอบ ซึ่งอาจทำให้โครงการล้มเหลวหรือเสียหายได้ (มยุรี อนุมานราชธน, 2543)

ในส่วนของการประเมินโครงการนั้น เป็นกระบวนการในการรวบรวมและวิเคราะห์ข้อมูล เพื่อที่จะทำความเข้าใจความก้าวหน้า ความสำเร็จ ประสิทธิผล ตลอดจน อุปสรรคของโครงการ นอกจากนี้ การประเมินโครงการเป็นแนวทางสำคัญของการจัดการโครงการซึ่งจะนำไปสู่การตัดสินใจและการกำหนดนโยบายที่มีต่อโครงการใดก็ตามได้ในอนาคตภายภาคหน้า อีกทั้ง เป้าหมายของการประเมินโครงการมีความสำคัญหลายประการ อาทิ 1) เพื่อหาแนวทางในการปรับปรุง/พัฒนากิจกรรมต่าง ๆ ของโครงการ 2) เพื่อหาแนวทางเปลี่ยนแปลงในแผนของโครงการ 3) เพื่อเตรียมตัวนำเสนอรายงานผลการดำเนินงานของโครงการ ไม่ว่าจะเป็น รายงานระหว่างการดำเนินโครงการหรือรายงานหลังจากที่โครงการเสร็จสิ้นลงแล้ว 4) เพื่อชี้แจงต่อผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทั้งภายในองค์กรและภายนอกองค์กรที่มีต่อโครงการ 5) เพื่อการวางแผนในการพัฒนาให้โครงการเกิดความยั่งยืน 6) เพื่อเรียนรู้มากขึ้นเกี่ยวกับสิ่งแวดล้อมรายรอบและปัจจัยต่าง ๆ อันส่งผลกระทบต่อการดำเนินงานของโครงการ 7) เพื่อเรียนรู้มากขึ้นเกี่ยวกับประชากรกลุ่มเป้าหมายของโครงการ 8) เพื่อนำเสนอถึงสิ่งดีงามและคุณค่า

ของโครงการต่อผู้มีส่วนเกี่ยวข้องและต่อภาคสาธารณะ 9) เพื่อวางแผนและขบคิดถึงโครงการอื่น ๆ ต่อไป 10) เพื่อเปรียบเทียบโครงการต่าง ๆ อันนำไปสู่การวางแผนในอนาคต และ 11) เพื่อเป็นข้อมูลในเชิงประจักษ์สำหรับการตัดสินใจต่าง ๆ ในภายภาคหน้า (Zarinpoush, 2006)

ขณะที่กรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่น (ม.ป.ป.) ระบุถึง เกณฑ์มาตรฐานและตัวชี้วัดการประเมินผลโครงการ ไว้ 8 เกณฑ์ ได้แก่

1) เกณฑ์ความก้าวหน้า (Progress) ประกอบด้วย (1) ผลผลิตเทียบกับเป้าหมายรวมในช่วงเวลา (2) จำนวนกิจกรรมแล้วเสร็จ (3) ทรัพยากรที่ใช้ไปในช่วงเวลา และ (4) ระยะเวลาที่ใช้ไป

2) เกณฑ์ประสิทธิภาพ (Efficiency) ประกอบด้วย (1) สัดส่วนผลผลิตต่อค่าใช้จ่าย (2) ผลิตภาพต่อกำลังคน (3) ผลิตภาพต่อหน่วยเวลา และ (4) การประหยัดทรัพยากรการจัดการ

3) เกณฑ์ประสิทธิผล (Effectiveness) ประกอบด้วย (1) ระดับการบรรลุเป้าหมาย (2) ระดับการมีส่วนร่วม (3) ระดับความพึงพอใจ และ (4) ความเสี่ยงของโครงการ

4) เกณฑ์ผลกระทบ (Impacts) ประกอบด้วย (1) คุณภาพชีวิต (2) ทัศนคติและความเข้าใจ และ (3) การเปลี่ยนแปลงพฤติกรรม

5) เกณฑ์ความสอดคล้อง (Relevance) ประกอบด้วย (1) ประเด็นปัญหาหลัก (2) มาตรการหรือกลยุทธ์ในการแก้ไขปัญหา และ (3) ความต้องการหรือข้อเรียกร้องของประชากรกลุ่มเป้าหมาย

6) เกณฑ์ความยั่งยืน (Sustainability) ประกอบด้วย (1) ความอยู่รอดด้านเศรษฐกิจ (Economic viability) (2) สมรรถนะด้านสถาบัน (Institutional capacity) และ (3) ความเป็นไปได้ในการขยายผล

7) เกณฑ์ความเป็นธรรม (Equity) ประกอบด้วย (1) ความเป็นธรรมระหว่างกลุ่มอาชีพ (2) ความเป็นธรรมระหว่างเพศ และ (3) ความเป็นธรรมระหว่างชนรุ่น (Intergenerational equity)

8) เกณฑ์ความเสียหายของโครงการ (Externalities) ประกอบด้วย (1) ผลกระทบด้านสิ่งแวดล้อม (2) ผลกระทบด้านเศรษฐกิจ และ (3) ผลกระทบด้านสังคมและวัฒนธรรม

อนึ่ง กรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่น (ม.ป.ป.) ย้ำว่า “เกณฑ์และตัวชี้วัดดังกล่าวข้างต้นสามารถใช้เป็นเครื่องมือในการประเมินผลโครงการ ซึ่งครอบคลุมมิติ ด้านเศรษฐกิจ สังคม มิติด้านการบริหารจัดการ มิติด้านทรัพยากร และมิติด้านสิ่งแวดล้อม เกณฑ์และตัวชี้วัด จะเป็นประโยชน์ในการติดตามและประเมินผลโครงการในลักษณะที่เป็นพลวัตในทุกขั้นตอนของกระบวนการโครงการ เพื่อวัดถึงความสำเร็จและความล้มเหลวของโครงการพัฒนาด้านต่าง ๆ ซึ่งในทางปฏิบัติจำเป็นต้องนำมาปรับใช้ให้เหมาะสมกับลักษณะโครงการ โดยกำหนดและวัดตัวแปรเฉพาะเพื่อประมวลเป็นตัวชี้วัดรวม (Composite indicators) ของแต่ละโครงการต่อไป”

รวมทั้ง ความสำคัญด้านอื่น ๆ ของการประเมินโครงการ อาทิ 1) การประเมินโครงการก่อให้เกิดความโปร่งใสและความพร้อมรับผิด (transparency and accountability) 2) การประเมินโครงการสามารถช่วยให้หน่วยงานสามารถแก้ไขปัญหาได้แต่เนิ่น ๆ ก่อนที่ห้วงเวลาจะสายเกินไปจนยากต่อการแก้ไขปัญหา 3) การประเมินโครงการเป็นการรับประกันว่าทรัพยากรต่าง ๆ ในหน่วยงานสามารถถูกนำไปใช้ได้อย่างมีประสิทธิภาพเพียงพอหรือไม่ 4) การประเมินโครงการช่วยให้หน่วยงานเรียนรู้และเก็บเกี่ยวความผิดพลาดในก่อนหน้านี้ไว้เพื่อเป็นบทเรียน 5) การประเมินโครงการช่วยในการปรับปรุงกระบวนการตัดสินใจให้ได้ดียิ่งขึ้น 6) การประเมินโครงการช่วยให้การทำงานและระบบงานของหน่วยงานมีความเป็นระบบและแบบแผนมากกว่าเดิม 7) การประเมินโครงการช่วยให้หน่วยงานสามารถนำโครงการที่ดีเด่น มาปรับประยุกต์ใช้เป็นต้นแบบให้สำหรับโครงการอื่น ๆ ได้ 8) การประเมินโครงการกระตุ้นก่อให้เกิดนวัตกรรมใหม่ ๆ ให้กับหน่วยงาน 9) การประเมินโครงการยังกระตุ้นให้เกิดความหลากหลายทางความคิดและความคิดเห็นต่าง ๆ จากมวลสมาชิกในหน่วยงาน เพื่อนำความคิดเหล่านั้นมาใช้ประโยชน์ในการทำงานร่วมกันต่อไป และ 10) จากเหตุผลที่กล่าวมานี้ช่วยยืนยันระดับหนึ่งได้ว่า การประเมินโครงการอย่างจริงจังและเป็นระบบจะช่วยให้ทุกหน่วยงานไม่ว่าจะเป็น หน่วยงานภาคธุรกิจ หน่วยงานของภาครัฐ รวมถึงทุกหน่วยงาน ทำงานได้มีประสิทธิภาพและประสิทธิผลอย่างยั่งยืนมากยิ่งขึ้น (Tools4dev, 2023)

กล่าวโดยสรุป การประเมินผลโครงการมีความสำคัญ ดังนี้ (Owen, 1993: 14; Chelimsky, 1978 อ้างถึงใน สมบัติ ธำรงธัญวงศ์, 2557)

1) เพื่อขยายองค์ความรู้เกี่ยวกับการประเมินผล โดยเฉพาะการประเมินผลที่เน้นการทดสอบเชิงทฤษฎี (theory orientation) โดยพิจารณาความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องในตัวแบบการประเมินผล อาทิ ความสัมพันธ์ระหว่างผู้กำหนดโครงการ และผู้ดำเนินโครงการ ผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย อิทธิพลของสิ่งแวดล้อมและระดับความสำเร็จของโครงการ เป็นต้น การศึกษาการประเมินผลโดยมุ่งเน้นการทดสอบเชิงทฤษฎี จะเป็นรากฐานสำคัญในการขยายองค์ความรู้เกี่ยวกับการประเมินผลให้มีความน่าเชื่อถือมากยิ่งขึ้น (more credible)

2) การทดสอบสมมติฐานทางสังคมอย่างใดอย่างหนึ่ง หรือทดสอบหลักการปฏิบัติที่เป็นบรรทัดฐาน จุดมุ่งหมายในประเด็นนี้มุ่งการทดสอบเชิงทฤษฎีเช่นเดียวกับกรณีแรกเพื่อนำไปใช้เป็นบร รทัดฐานในการประเมินผลต่อไป อาทิ การประเมินผลเพื่อทดสอบสมมติฐานว่าโครงการสวัสดิการสังคมจะส่งผลให้ผู้รับสวัสดิการไม่สนใจที่จะหางานทำเพื่อพึ่งตนเอง เป็นต้น การประเมินผลจะทำให้ทราบว่าผลการวิเคราะห์สนับสนุนหรือปฏิเสธสมมติฐาน ซึ่งสามารถนำไปทดสอบซ้ำจนเป็นที่แน่ใจว่าได้ผลตรงกัน ก็สามารถนำผลสรุปมาใช้เป็นบรรทัดฐานสำหรับการตัดสินใจโครงการได้อย่างมีประสิทธิภาพ

3) เพื่อปรับปรุงประสิทธิภาพการจัดการและการบริหาร การประเมินผลจะทำให้ทราบว่าองค์การที่รับผิดชอบการโครงการ มีสมรรถนะในการจัดการและการบริหารมากน้อยเพียงใด โดยเฉพาะการใช้ทรัพยากรทั้งบุคลากรและงบประมาณ ตลอดจนอุปกรณ์และเครื่องมือต่าง ๆ ที่จำเป็นสำหรับการปฏิบัติโครงการให้บรรลุวัตถุประสงค์อย่างมีประสิทธิภาพ การประเมินผลจะทำให้ทราบว่ามีปัญหาและอุปสรรคในการจัดการและการบริหารอะไรบ้าง ปัญหาดังกล่าวเกิดขึ้นในขั้นตอนใด เป็นปัญหาจากภายในองค์การ หรือจากภายนอกองค์การ การทราบข้อมูลดังกล่าวจะเป็นประโยชน์อย่างยิ่งต่อการแสวงหาแนวทางการปรับปรุงแก้ไขการจัดการและการบริหารให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น

4) เพื่อการปรับปรุงแผนงาน การประเมินผลจะทำให้ทราบว่าแผนงานต่าง ๆ ที่กำหนดขึ้นมีความเหมาะสมต่อการนำไปปฏิบัติให้บรรลุวัตถุประสงค์เพียงใด หากพบว่าแผนงานมีข้อบกพร่อง การประเมินผลจะช่วยชี้แนะจุดสำคัญที่จำเป็นจะต้องปรับปรุงแก้ไขอย่างชัดเจน ทั้งวัตถุประสงค์ของแผนงาน ขั้นตอนการปฏิบัติ ทรัพยากรที่ต้องใช้และช่วงเวลาที่จะต้องกระทำให้สำเร็จ ซึ่งจะทำให้แผนงานมีความเหมาะสมต่อการนำไปปฏิบัติให้บรรลุวัตถุประสงค์อย่างมีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น

5) เพื่อประเมินความเหมาะสมของการเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้นกับโครงการ การประเมินผลจะทำให้ทราบว่าจะต้องทำการเปลี่ยนแปลงโครงการอย่างไรบ้างให้เหมาะสม ระดับการเปลี่ยนแปลงมากน้อยเพียงใด การเปลี่ยนแปลงจะก่อให้เกิดผลกระทบอะไรบ้าง อาทิ การเปลี่ยนแปลงวัตถุประสงค์บางส่วน การเปลี่ยนแปลงแนวทางการปฏิบัติ หรือการเปลี่ยนแปลงหน่วยงานที่รับผิดชอบการนำโครงการไปปฏิบัติ เป็นต้น

6) เพื่อระบุแนวทางที่จะปรับปรุงมาตรการที่จะนำไปใช้ให้เหมาะสม การประเมินผลจะทำให้ทราบว่ามาตรการหรือกิจกรรมที่ใช้อยู่มีข้อบกพร่องอะไรบ้าง ข้อบกพร่องดังกล่าวเกิดจากสาเหตุอะไร เพื่อนำมาประมวลผลเพื่อแสวงหาแนวทางแก้ไขปรับปรุงมาตรการใหม่ให้เหมาะสมต่อการนำไปปฏิบัติให้บรรลุวัตถุประสงค์ยิ่งขึ้น

7) เพื่อความกระจ่างชัดของแผนงาน การประเมินผลตั้งแต่จุดเริ่มต้นของแผนงานจนกระทั่งจุดสุดท้ายของแผนงานจะทำให้ทราบว่าขั้นตอนใดบ้างที่มีปัญหาอุปสรรค และปัญหาอุปสรรคเหล่านั้นเกิดจากสาเหตุอะไร เมื่อทราบข้อมูลทั้งหมด การประเมินผลจะเป็นเครื่องมือสำคัญในการปรับปรุงขั้นตอนการทำงานของแผนงานให้มีความกระจ่างชัด เพื่อขจัดปัญหาอุปสรรคที่เกิดขึ้นในแต่ละขั้นตอนให้หมดไป

8) เพื่อการพัฒนาแผนงาน การประเมินผลจะทำให้ทราบว่าแผนงานที่นำไปปฏิบัติมีจุดแข็ง (strengths) และจุดอ่อน (weaknesses) อะไรบ้าง และจุดอ่อนที่พบเกิดจากสาเหตุอะไรและจะแก้ไขได้อย่างไร เมื่อได้ทำการวิเคราะห์ข้อมูลครบถ้วนแล้ว ผลการวิเคราะห์จะนำไปสู่การพัฒนาแผนงานให้มีความเหมาะสม และมีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น

9) เพื่อตอบสนองความต้องการของผู้ให้การสนับสนุนทางการเงิน ในการประเมินผลโครงการนั้น จะต้องเข้าใจว่ามีผู้สนับสนุนทางการเงิน 2 ส่วนคือ ส่วนแรก คือ ผู้สนับสนุนการเงินแก่โครงการ เพื่อให้การนำโครงการไปปฏิบัติให้ประสบความสำเร็จ และส่วนที่สองคือผู้ให้การสนับสนุนทางการเงินเพื่อทำการประเมินผลโครงการ ทั้งผู้ให้การสนับสนุนการนำโครงการไปปฏิบัติและผู้สนับสนุนการประเมินผลต่างต้องการทราบว่า ผลการปฏิบัติของโครงการบรรลุวัตถุประสงค์เพียงใด มีปัญหาอุปสรรคที่จะต้องปรับปรุงแก้ไขโครงการหรือไม่ ดังนั้น การประเมินผลจึงเป็นเครื่องมือในการตอบสนองความต้องการของผู้ให้การสนับสนุนทางการเงินทั้งสองส่วน

10) เพื่อทดสอบแนวความคิดริเริ่มใหม่ในการแก้ไขปัญหาของชุมชน การประเมินผลจะชี้ให้เห็นว่าแนวความคิดริเริ่มใหม่ในการแก้ไขปัญหาของชุมชนประสบความสำเร็จตามวัตถุประสงค์ที่กำหนดไว้เพียงใด มีปัญหาและอุปสรรคในการดำเนินงานอย่างไรบ้าง และปัญหาอุปสรรคเหล่านั้นจะแก้ไขได้อย่างไร ดังนั้น การประเมินผลจึงมีบทบาทสำคัญที่จะบอกว่าแนวคิดริเริ่มใหม่นี้ได้ผลเพียงใด และหรือจะต้องปรับปรุงในส่วนใดบ้าง

11) เพื่อการตัดสินใจที่จะขยายโครงการ หรือยุติโครงการ หรือให้การสนับสนุนโครงการหนึ่งและยกเลิกอีกโครงการหนึ่ง การประเมินผลจะทำให้เกิดความกระจ่างชัดว่า โครงการใดที่นำไปปฏิบัติแล้วได้ผลดีสมควรจะขยายโครงการให้ครอบคลุมกว้างขวางยิ่งขึ้น หรือโครงการใดมีปัญหาอุปสรรคมากและไม่สอดคล้องกับการแก้ไขปัญหาของสังคมควรจะยุติโครงการเสียเพื่อลดความสูญเสียให้น้อยลง หรือในกรณีที่มีโครงการที่มีลักษณะแข่งขันกัน การประเมินผลจะทำให้ทราบว่าโครงการใดมีประสิทธิภาพในการแก้ไขปัญหาของสาธารณชน สมควรจะสนับสนุนให้ดำเนินการต่อไป ส่วนโครงการที่ไม่ประสบความสำเร็จ หรือให้ผลตอบแทนน้อยกว่ามาก ก็ควรจะยกเลิกทิ้งเสีย

12) เพื่อเป็นสัญลักษณ์ของความมีเหตุผล การประเมินผลเป็นการใช้ระเบียบวิธีวิจัย และการเก็บรวบรวมข้อมูลที่เป็นระบบ ดังนั้น ผลการวิเคราะห์จึงยึดหลักความมีเหตุมีผลเป็นสำคัญ ลักษณะดังกล่าวจะทำให้เกิดความรู้สึกเชื่อมั่นต่อสาธารณชนว่าโครงการมีความเหมาะสมที่จะดำเนินต่อไป เพราะผลการประเมินสนับสนุนว่าเป็นโครงการที่ดีและเป็นประโยชน์ต่อสาธารณชนอย่างแท้จริง ดังนั้น การประเมินจึงเป็นสัญลักษณ์ของความมีเหตุมีผล

ถึงแม้ว่าการประเมินผลโครงการจะมีจุดมุ่งหมายสำคัญดังกล่าว แต่เป้าหมายสำคัญอีกประการหนึ่งของการประเมินผล คือการออกแบบและการนำผลการประเมินไปเป็นบรรทัดฐานในการปฏิบัติ เพื่อให้เกิดความแน่ใจว่าผู้ใดจะนำไปตรวจสอบอีกก็จะยืนยันผลการประเมินทำนองเดียวกัน

การประเมินผลมีความครอบคลุมชุดของกิจกรรมที่เกี่ยวข้องอย่างกว้างขวาง ได้แก่ ประการแรก การวิเคราะห์เกี่ยวกับกรอบความคิดเชิงทฤษฎีและการออกแบบโครงการที่จะนำไปดำเนินการ ประการที่สอง การติดตามโครงการ ประการสุดท้าย การประเมินประสิทธิผลและประสิทธิภาพของโครงการ

2.2 ข้อมูลพื้นฐานพื้นที่

สภาพทั่วไปและข้อมูลพื้นฐานองค์การบริหารส่วนตำบลหัวเรือ อำเภอวาปีปทุม จังหวัดมหาสารคาม

1. ด้านกายภาพ

1.1 ที่ตั้งของหมู่บ้าน/ชุมชน/ตำบล

องค์การบริหารส่วนตำบลหัวเรือ ตั้งอยู่ที่เลขที่ 143 หมู่ที่ 2 บ้านชาดใหญ่ ตำบลหัวเรือ อำเภอวาปีปทุม จังหวัดมหาสารคาม อยู่ห่างจากที่ว่าการอำเภอวาปีปทุม ไปทางทิศใต้เป็นระยะทางประมาณ 15 กิโลเมตร

มีอาณาเขตติดต่อกับพื้นที่อื่น ๆ ดังนี้

ทิศเหนือ	ติดต่อ	ตำบลหนองแสง	อำเภอวาปีปทุม จังหวัดมหาสารคาม
ทิศใต้	ติดต่อ	อำเภอปทุมรัตน์	จังหวัดร้อยเอ็ด
ทิศตะวันออก	ติดต่อ	ตำบลโพธิ์ชัย	อำเภอวาปีปทุม จังหวัดมหาสารคาม
ทิศตะวันตก	ติดต่อ	ตำบลบ้านหวาย	อำเภอวาปีปทุม จังหวัดมหาสารคาม

ตำบลหัวเรือ มีพื้นที่ทั้งหมดประมาณ 57.29 ตารางกิโลเมตร หรือประมาณ 35,806 ไร่ 1 งาน

1.2 ลักษณะภูมิประเทศ

สภาพพื้นที่ส่วนใหญ่เป็นที่ราบสูง ดินเป็นดินทราย หน้าฝนเก็บน้ำไม่อยู่ หน้าแล้งแห้งแล้ง ทำให้ผลผลิตทางการเกษตรตกต่ำ เหมาะสำหรับการปลูกพืชที่ต้องการปริมาณน้ำน้อย

1.3 ลักษณะภูมิอากาศ

มี 3 ฤดู คือ

- ฤดูฝน	จากเดือนพฤษภาคม	ถึงเดือนตุลาคม
- ฤดูหนาว	จากเดือนพฤศจิกายน	ถึงเดือนมกราคม
- ฤดูร้อน	จากเดือนกุมภาพันธ์	ถึงเดือนเมษายน

2. ด้านการเมือง / การปกครอง

2.1 เขตการปกครอง

จำนวนหมู่บ้านในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลหัวเรือ มี 21 หมู่บ้าน ดังนี้

หมู่ที่	1	บ้านชาดใหญ่
หมู่ที่	2	บ้านชาดใหญ่
หมู่ที่	3	บ้านชาดน้อย
หมู่ที่	4	บ้านหัวเรือ
หมู่ที่	5	บ้านฝาง
หมู่ที่	6	บ้านกอก
หมู่ที่	7	บ้านกุดอ้อ
หมู่ที่	8	บ้านหนองบัว
หมู่ที่	9	บ้านยาง
หมู่ที่	10	บ้านโคก
หมู่ที่	11	บ้านหนองแก
หมู่ที่	12	บ้านนาฝาย
หมู่ที่	13	บ้านซองแมว
หมู่ที่	14	บ้านเหล่าหุ่ง
หมู่ที่	15	บ้านดอนเม็ก
หมู่ที่	16	บ้านดงเค็ง
หมู่ที่	17	บ้านดอนฝาง
หมู่ที่	18	บ้านวังปทุม
หมู่ที่	19	บ้านหนองบัวทอง
หมู่ที่	20	บ้านไก่เฒ่า
หมู่ที่	21	บ้านดอนกอก

3. ประชากร

3.1 ข้อมูลเกี่ยวกับจำนวนประชากร

องค์การบริหารส่วนตำบลหัวเรือ มีประชากรทั้งสิ้น 10,323 คน แยกเป็น ชาย 5,095 คน หญิง 5,228 คน จำนวนครัวเรือน 2,783 ครัวเรือน

ตาราง 2.4 ข้อมูลจำนวนประชากรในเขตพื้นที่องค์การบริหารส่วนตำบลหัวเรือ

หมู่ที่	ชุมชน	ชาย	หญิง	รวม	ครัวเรือน
1	บ้านชาดใหญ่	376	384	760	190
2	บ้านชาดใหญ่	375	348	723	199
3	บ้านชาดน้อย	353	353	706	165
4	บ้านหัวเรือ	329	326	655	169
5	บ้านฝาง	308	291	599	157
6	บ้านกอก	245	269	514	152
7	บ้านกุดอ้อ	322	347	669	169
8	บ้านหนองบัว	302	329	631	208
9	บ้านยาง	95	102	197	58
10	บ้านโคก	279	290	569	138
11	บ้านหนองแก	148	150	298	77
12	บ้านนาฝาย	211	227	438	161
13	บ้านซองแมว	163	139	302	85
14	บ้านเหล่าหุ่ง	184	196	380	101
15	บ้านดอนเม็ก	125	132	257	61
16	บ้านดงเค็ง	98	85	183	54
17	บ้านดอนฝาง	142	154	296	83
18	บ้านวังปทุม	335	364	699	185
19	บ้านหนองบัวทอง	385	401	786	188
20	บ้านไก่เฒ่า	74	76	150	44
21	บ้านดอนกอก	246	265	511	139
รวม		**5,095**	**5,228**	**10,323**	**2,783**

ที่มา: จาก สำนักบริหารการทะเบียน กรมการปกครอง กระทรวงมหาดไทย, เดือนพฤษภาคม 2569

4. สภาพทางสังคม

4.1 การศึกษา

ศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก จำนวน 6 แห่ง ได้แก่

1. ศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก อบต.หัวเรือ
2. ศูนย์พัฒนาเด็กเล็กบ้านหนองแก
3. ศูนย์พัฒนาเด็กเล็กบ้านกอก
4. ศูนย์พัฒนาเด็กเล็กบ้านเหล่าหุ่ง
5. ศูนย์พัฒนาเด็กเล็กบ้านหนองบัว
6. ศูนย์พัฒนาเด็กเล็กบ้านกุดอ้อ

โรงเรียนประถมศึกษา จำนวน 5 แห่ง ได้แก่

1. โรงเรียนหนองแกวิทยา
2. โรงเรียนบ้านชาดฝางหัวเรือ
3. โรงเรียนราชประชานุเคราะห์ 16
4. โรงเรียนนาฝายเหล่าหุ่ง
5. โรงเรียนบ้านหนองบัวกุดอ้อ

โรงเรียนมัธยมศึกษา จำนวน 2 แห่ง ได้แก่

1. โรงเรียนหัวเรือพิทยาคม
2. โรงเรียนราชประชานุเคราะห์ 16

4.2 แหล่งความรู้ของชุมชน

- การจัดเวทีชาวบ้าน หรือจากผู้นำชุมชน
- การฝึกอบรม การศึกษาดูงาน โดยหน่วยงานของรัฐหรือเอกชนจัดขึ้น
- การเรียนรู้จากกลุ่มอาชีพและกลุ่มเครือข่ายอาชีพ
- หอกระจายข่าวประจำหมู่บ้าน
- รายการวิทยุ โทรทัศน์
- เอกสารและสิ่งพิมพ์ต่าง ๆ ที่ทางหน่วยงานของรัฐ หรือเอกชนส่งให้ทางหมู่บ้าน

4.3 สถาบันและองค์กรทางศาสนา

ประชาชนทั้งหมดของตำบลหัวเรือนับถือศาสนาพุทธ โดยมีสถาบันและองค์กรทางศาสนาวัดในพื้นที่มีจำนวน 16 แห่ง ได้แก่

1. วัดบ้านชาดใหญ่	ตั้งอยู่ที่	บ้านชาดใหญ่	หมู่ที่ 1,2
2. วัดบ้านชาดน้อย	ตั้งอยู่ที่	บ้านชาดน้อย	หมู่ที่ 3
3. วัดสามัคคีธรรม	ตั้งอยู่ที่	บ้านฝาง	หมู่ที่ 5
4. วัดรังสี	ตั้งอยู่ที่	บ้านหัวเรือ	หมู่ที่ 4
5. วัดทุ่งสว่าง	ตั้งอยู่ที่	บ้านกอก	หมู่ที่ 6
6. วัดบ้านหนองแก	ตั้งอยู่ที่	บ้านหนองแก	หมู่ที่ 11
7. วัดบ้านไก่เฒ่า	ตั้งอยู่ที่	บ้านไก่เฒ่า	หมู่ที่ 20
8. วัดป่าเจริญธรรม	ตั้งอยู่ที่	บ้านดอนฝาง	หมู่ที่ 17
9. วัดศิลา	ตั้งอยู่ที่	บ้านโคก	หมู่ที่ 10
10. วัดบ้านผำ	ตั้งอยู่ที่	บ้านนาฝาย	หมู่ที่ 12
11. วัดบ้านนาฝาย	ตั้งอยู่ที่	บ้านนาฝาย	หมู่ที่ 12
12. วัดคันธ์บุปผาราม	ตั้งอยู่ที่	บ้านหนองบัว	หมู่ที่ 8
13. วัดศิลาดงเค็ง	ตั้งอยู่ที่	บ้านดงเค็ง	หมู่ที่ 16
14. วัดสันติวนาราม	ตั้งอยู่ที่	บ้านหนองบัว	หมู่ที่ 8
15. วัดประดู่ทรงธรรม	ตั้งอยู่ที่	บ้านกุดอ้อ	หมู่ที่ 7
16. วัดบ้านซองแมว	ตั้งอยู่ที่	บ้านซองแมว	หมู่ที่ 13

4.4 สาธารณสุข

โรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบล	จำนวน	2	แห่ง
- โรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลบ้านชาด			
- โรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลวังปทุม			
ศูนย์สาธารณสุขมูลฐาน	จำนวน	21	แห่ง
กองทุนระบบหลักประกันสุขภาพตำบลหัวเรือ	จำนวน	1	แห่ง

4.5 ความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน

- จุดตรวจ จุดสกัด	จำนวน	2	แห่ง
- ถังดับเพลิง	จำนวน	21	หมู่บ้าน

5. ระบบบริการพื้นฐาน

5.1 การคมนาคม

การคมนาคมในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลหัวเรือ ส่วนใหญ่เป็นถนนลูกรังเชื่อมกับหมู่บ้านและตำบลอื่น การสัญจรไปมาในฤดูฝนลำบาก ถนนของอบจ. จำนวน 2 สาย เชื่อมระหว่างหมู่บ้านยังเป็นถนนดิน ถนนลูกรัง สภาพถนนยังขรุขระเป็นหลุม เป็นบ่อ การสัญจรไปมาลำบาก ถนนภายในหมู่บ้านเป็นถนนดินและคอนกรีต

5.2 การโทรคมนาคม

- ที่ทำการไปรษณีย์โทรเลข
- สถานีโทรคมนาคมอื่น ๆ
- การไฟฟ้า (มีไฟฟ้าใช้ครบทั้ง 21 หมู่บ้าน)

6. ระบบเศรษฐกิจ

6.1 การประกอบอาชีพ

สภาพทางเศรษฐกิจภายในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลหัวเรือ ส่วนใหญ่แล้วราษฎรจะประกอบอาชีพเกษตรกรรมเป็นส่วนใหญ่ เช่น ทำนา เลี้ยงสัตว์ ทำไร่ ทำสวน เป็นต้น นอกจากนั้นแล้วจะประกอบอาชีพรับจ้าง รับราชการ ธุรกิจ ร้านค้าขนาดเล็ก โดยรวมแล้วราษฎรจะประกอบอาชีพหลายอย่างควบคู่กันไป

6.2 การชลประทาน

การเพาะปลูกส่วนใหญ่อาศัยน้ำฝน และแหล่งน้ำธรรมชาติ นอกจากนี้ในฤดูแล้งยังใช้น้ำจากบ่อบาดาลและบ่อขุดช่วย ใช้ในการประมง

6.3 การปศุสัตว์

ประชากรส่วนใหญ่เลี้ยงสัตว์หลายชนิด ได้แก่ โค กระบือ ไก่พื้นบ้าน เป็ด สุกร ฯลฯ

6.4 หน่วยธุรกิจ

- ร้านวัสดุก่อสร้าง	จำนวน	7	แห่ง
- ปั๊มน้ำมัน (หัวจ่าย)	จำนวน	2	แห่ง
- ปั๊มน้ำมัน (ปั๊มหลอด)	จำนวน	2	แห่ง
- โรงสีชุมชน	จำนวน	17	แห่ง
- ร้านค้าชุมชน	จำนวน	21	แห่ง

7. ทรัพยากรธรรมชาติ

7.1 น้ำ

1. แหล่งน้ำธรรมชาติ

- ลำน้ำ ลำห้วย	17	สาย
- บึง หนองและอื่น ๆ	13	แห่ง

2. แหล่งน้ำที่สร้างขึ้น

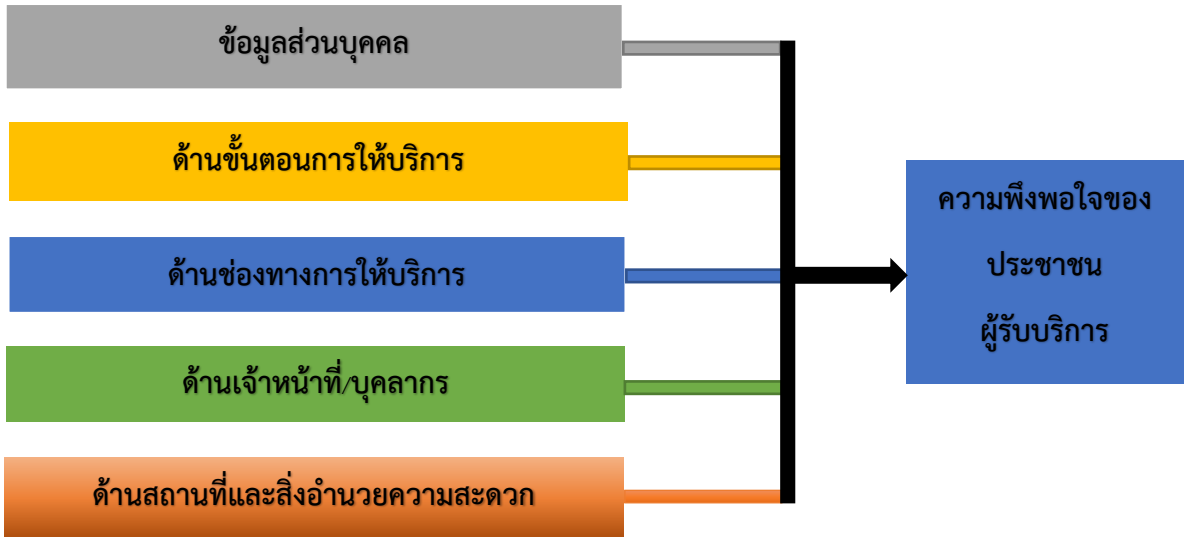
- ฝาย	8	แห่ง
- บ่อน้ำตื้น	75	แห่ง
- บ่อโยก	20	แห่ง

7.2 ทรัพยากรธรรมชาติในพื้นที่

ในเขตพื้นที่ไม่มีทรัพยากรป่าไม้ ไม่มีแม่น้ำไหลผ่าน ปัญหาแหล่งน้ำไม่เพียงพอแก่การเกษตร

2.3 กรอบแนวคิดการวิจัย

ภาพที่ 2.2 แสดงความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรอิสระและตัวแปรตาม



บทที่ 3

ระเบียบวิธีวิจัย

การนำเสนอวิธีดำเนินการวิจัย ของการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นตามตัวชี้วัดที่ 1 มิติที่ 2 มิติด้านคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหัวเรือ อำเภอวาปีปทุม จังหวัดมหาสารคาม (ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2569) ประกอบด้วย รูปแบบการวิจัย ขอบเขตการวิจัย ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง การสร้างเครื่องมือ การเก็บรวบรวมข้อมูลการวิเคราะห์ข้อมูล และเกณฑ์การประเมินคุณภาพการให้บริการ โดยมีรายละเอียดตามลำดับ ดังนี้

3.1 รูปแบบการวิจัย

การสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหัวเรือ อำเภอวาปีปทุม จังหวัดมหาสารคาม (ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2569) ใช้วิธีการวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research) เก็บข้อมูลโดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างที่ถูกสุ่มเลือก และใช้วิธีการวิจัยเชิงคุณภาพ (Qualitative Research) โดยรวบรวมข้อมูลจากเอกสาร (Documentary Research) ที่เกี่ยวข้อง

3.2 ขอบเขตการวิจัย

ขอบเขตการวิจัยในครั้งนี้ แบ่งออกเป็น 3 ด้าน ดังนี้

1) ขอบเขตด้านเนื้อหา

การศึกษาระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มารับบริการจากองค์การบริหารส่วนตำบลหัวเรือ อำเภอวาปีปทุม จังหวัดมหาสารคาม (ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2569) กำหนดขอบเขตในการประเมินของลักษณะงาน 6 ด้าน ได้แก่

(1) งานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง

(2) งานด้านการศึกษา

(3) งานด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย

(4) งานด้านรายได้หรือภาษี

(5) งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม

(6) งานด้านสาธารณสุข

โดยแต่ละกิจกรรม/โครงการ จะสำรวจใน 6 ประเด็น ประกอบด้วย

(1) ข้อมูลส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ ศาสนา อาชีพ ระดับการศึกษา รายได้ต่อเดือน การเข้าร่วมกิจกรรมที่จัดโดยองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในเขตพื้นที่ ในช่วงปีงบประมาณ พ.ศ. 2569 และการทำแบบสำรวจและประเมินความพึงพอใจในการให้บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

(2) ด้านขั้นตอนการให้บริการ ได้แก่ มีป้ายแสดงขั้นตอนการให้บริการ มีตัวอย่างการกรอกแบบฟอร์ม มีความคล่องตัว รวดเร็ว เป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยาก ถูกต้องตามระเบียบทันสมัย ครบถ้วน มีความเป็นธรรมโดยการจัดลำดับก่อน-หลัง และไม่เลือกปฏิบัติ

(3) ด้านช่องทางการให้บริการ ได้แก่ มีการประชาสัมพันธ์ เช่น เสียงตามสาย เว็บไซต์ แอปพลิเคชันโทรศัพท์ ช่องทางให้บริการมีความทันสมัย ช่องทางการให้บริการมีความสะดวกสบาย ใช้งานง่าย มีความเพียงพอครอบคลุมพื้นที่ให้บริการ ระบบแจ้งเตือนหรือร้องเรียนไปยังผู้บริหาร มีช่องทางรับฟังความเห็น เช่น ตู้รับฟังความเห็น เว็บไซต์ กลุ่มไลน์ มีการให้บริการในวันหยุดราชการ การให้บริการตามหมู่บ้าน/ชุมชน

(4) ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากร ได้แก่ มีจำนวนบุคลากรเพียงพอต่อการให้บริการ มีอัธยาศัยดี ยิ้มแย้มแจ่มใส เต็มใจในการให้บริการ พูดจาสุภาพ แต่งกายสุภาพ บริการในเชิงรุกกระตือรือร้นในการให้บริการ ให้บริการอย่างรวดเร็ว ตอบคำถามและให้คำแนะนำได้เป็นอย่างดี มีความรู้และทักษะในการปฏิบัติงาน มีคุณธรรมจริยธรรม ไม่รับสินบน และคำนึงถึงความเท่าเทียมขณะให้บริการ

(5) ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก ได้แก่ สถานที่ตั้งขององค์การบริหารส่วนตำบลมีความสะดวกต่อการเดินทางมาใช้บริการ สถานที่มีสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น น้ำดื่ม ห้องน้ำ ที่นั่งคอยรับบริการ ทางลาดสำหรับผู้พิการ สถานที่ให้บริการมีความสะอาด ปลอดภัย มีแสงสว่างและอุณหภูมิเหมาะสม มีอุปกรณ์ เครื่องมือให้บริการเพียงพอ เทคโนโลยีในการปฏิบัติงานเหมาะสม มีป้ายประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับการให้บริการที่เข้าใจง่ายและชัดเจน

(6) ภาพรวมความพึงพอใจ การบริหารงานขององค์การบริหารส่วนตำบลแสดงให้เห็นถึงการมีการจัดการที่ดี ให้บริการอย่างทั่วถึง ประชาชนสามารถเข้าใช้ บริการได้ตลอดเวลาทำการ ส่งผลให้คุณภาพชีวิตของประชาชนดีขึ้น เมื่อเทียบกับก่อนรับบริการ และโครงการดำเนินการอย่างต่อเนื่อง มีความยั่งยืน

2) ขอบเขตด้านประชากรและพื้นที่

ศึกษาเฉพาะข้อมูลความพึงพอใจของประชาชนที่อาศัยอยู่ในเขตพื้นที่และมารับบริการในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลหัวเรือ อำเภอวาปีปทุม จังหวัดมหาสารคาม (ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2569) ซึ่งพบว่าองค์การบริหารส่วนตำบลหัวเรือ มีจำนวนประชากรทั้งสิ้น 10,323 คน ชาย 5,095 คน หญิง 5,228 คน จำนวนครัวเรือนทั้งสิ้น 2,783 ครัวเรือน

3) ขอบเขตด้านระยะเวลา

ดำเนินการในปีงบประมาณ พ.ศ. 2569 รายละเอียดดังตารางที่ 3.1

ตารางที่ 3.1 กิจกรรมดำเนินงานการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการ

ที่	กิจกรรมการดำเนินงาน	ช่วงเวลา (เดือน/ปี)
1	ลงพื้นที่สำรวจข้อมูล	ตุลาคม 2568 – พฤษภาคม 2569
2	รวบรวม วิเคราะห์ข้อมูลและเขียนรายงานสำรวจความพึงพอใจ	มิถุนายน – กันยายน 2569
3	ปรับปรุง แก้ไขรายงานสำรวจความพึงพอใจ	มิถุนายน – กันยายน 2569
4	ส่งมอบงานสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการ	ระหว่างปีงบประมาณ พ.ศ. 2569

3.3 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง คือ ผู้ที่มาใช้บริการ และเข้าร่วมกิจกรรมหรือโครงการขององค์การบริหารส่วนตำบลหัวเรือ อำเภอวาปีปทุม จังหวัดมหาสารคาม (ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2569) พบว่า ในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลหัวเรือ มีจำนวนประชากรทั้งสิ้น 10,323 คน ชาย 5,095 คน หญิง 5,228 คน จำนวนครัวเรือนทั้งสิ้น 2,783 ครัวเรือน การกำหนดกลุ่มตัวอย่างในการสำรวจความพึงพอใจครั้งนี้ ได้กำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่าง 471 คน โดยใช้หลักการคำนวณของ Taro Yamane ที่ระดับความคลาดเคลื่อน 4.5%

หลักการคำนวณของ Taro Yamane มีสูตรดังนี้

$$n = \frac{N}{1 + Ne^2}$$

n = จำนวนขนาดตัวอย่าง

N = จำนวนรวมทั้งหมดของประชากรที่ใช้ในการศึกษา

e = ความคลาดเคลื่อนที่ยอมรับได้ (ในการวิจัยครั้งนี้ กำหนดให้มีค่า e = 0.045)

จากสูตรข้างต้น คำนวณจำนวณกลุ่มตัวอย่างสำหรับการศึกษา ดังนี้

n = 471

N = 10,323

e = 0.045

ตารางที่ 3.2 ประชากร (N) และกลุ่มตัวอย่าง (n)

หมู่ที่	ชื่อหมู่บ้าน	จำนวนประชากร (N)			จำนวนกลุ่มตัวอย่าง (n)
		ชาย	หญิง	รวม	
1	บ้านชาดใหญ่	376	384	760	35
2	บ้านชาดใหญ่	375	348	723	33
3	บ้านชาดน้อย	353	353	706	32
4	บ้านหัวเรือ	329	326	655	30
5	บ้านฝาง	308	291	599	27
6	บ้านกอก	245	269	514	23
7	บ้านกุดอ้อ	322	347	669	30
8	บ้านหนองบัว	302	329	631	29
9	บ้านยาง	95	102	197	9
10	บ้านโคก	279	290	569	26
11	บ้านหนองแก	148	150	298	14
12	บ้านนาฝาย	211	227	438	20
13	บ้านซองแมว	163	139	302	14
14	บ้านเหล่าหุ่ง	184	196	380	17
15	บ้านดอนเม็ก	125	132	257	12
16	บ้านดงเค็ง	98	85	183	8
17	บ้านดอนฝาง	142	154	296	14
18	บ้านวังปทุม	335	364	699	32
19	บ้านหนองบัวทอง	385	401	786	36
20	บ้านไก่เฒ่า	74	76	150	7
21	บ้านดอนกอก	246	265	511	23
รวม		**5,095**	**5,228**	**10,323**	**471**

ที่มา: ปรับปรุงจาก สำนักบริหารการทะเบียน กรมการปกครอง กระทรวงมหาดไทย, เดือนพฤษภาคม 2569

3.4 การสร้างเครื่องมือ

การสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นตามตัวชี้วัดที่ 1 มิติที่ 2 มิติด้านคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหัวเรือ อำเภอวาปีปทุม จังหวัดมหาสารคาม (ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2569) มีการสร้างเครื่องมือตามลำดับ ดังนี้

1) ศึกษาข้อมูลเบื้องต้นจากตำราเอกสารที่เกี่ยวข้อง ได้แก่ แผนพัฒนาท้องถิ่น (พ.ศ. 2566 - 2570) ขององค์การบริหารส่วนตำบล แผนดำเนินการประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2569 ข้อบัญญัติงบประมาณรายจ่ายประจำปี พ.ศ.2569 สภาพทั่วไปและข้อมูลพื้นฐานที่สำคัญขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น สรุปผลการพัฒนาท้องถิ่นในปีที่ผ่านมา ยุทธศาสตร์และแนวทางการพัฒนาในช่วงห้าปี บัญชีโครงการพัฒนา การนำแผนพัฒนาท้องถิ่นไปสู่การปฏิบัติและการติดตามประเมินผล เป็นต้น

2) ศึกษารายละเอียดจากผู้ที่เกี่ยวข้อง ได้แก่ คณะผู้บริหาร สมาชิกสภาองค์การบริหารส่วนตำบล ข้าราชการและพนักงานขององค์การบริหารส่วนตำบลหัวเรือ

3) ร่างแบบสอบถาม เพื่อวัดระดับความพึงพอใจให้สอดคล้องกับวัตถุประสงค์ของการวิจัยของโครงการ

4) หัวหน้าผู้รับผิดชอบโครงการ ตรวจสอบแบบสอบถามเพื่อแก้ไขและปรับปรุง

5) นำแบบสอบถามที่ปรับปรุงแล้วทดลองให้กลุ่มเป้าหมายอ่าน เพื่อทดสอบความเข้าใจ

6) ปรับปรุงแบบสอบถาม เพื่อจัดทำเป็นต้นฉบับ

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

3.5 การเก็บรวบรวมข้อมูล

ดำเนินการลงพื้นที่สำรวจข้อมูล โดยมีคณะผู้ช่วยนักวิจัย ซึ่งได้ผ่านการศึกษาหรือผ่านการอบรมเบื้องต้นเกี่ยวกับการวิจัยเชิงคุณภาพ (ทางสังคมศาสตร์) และการวิจัยเชิงปริมาณ ดำเนินการลงพื้นที่เก็บข้อมูลภาคสนามความพึงพอใจจากผู้รับบริการ การตอบแบบสอบถามให้กลุ่มตัวอย่างผู้รับบริการเป็นผู้กรอกข้อมูลแบบสอบถามด้วยตนเอง หรือให้คณะนักวิจัยหรือคณะตัวแทนทีมงานผู้ช่วยนักวิจัยอ่านแบบสอบถามให้ฟังแล้วกรอกแบบสอบถามให้

3.6 การวิเคราะห์ข้อมูล

การวิเคราะห์ข้อมูล ใช้สถิติพรรณนา (Descriptive Statistics) เพื่ออธิบายลักษณะของข้อมูลเบื้องต้น ได้แก่ ร้อยละ (Percentage) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) ค่าต่ำสุด (Minimum) และค่าสูงสุด (Maximum)

3.7 เกณฑ์การประเมินคุณภาพการให้บริการ

การสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นตามตัวชี้วัดที่ 1 มิติที่ 2 มิติด้านคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหัวเรือ อำเภอวาปีปทุม จังหวัดมหาสารคาม (ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2569) มีเกณฑ์การประเมินคุณภาพการให้บริการ ดังนี้

ตารางที่ 3.3 เกณฑ์การประเมินคุณภาพการให้บริการ

ร้อยละของระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ	เกณฑ์ให้คะแนน	การแปลค่า
มากกว่าร้อยละ 95	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

ผลจากการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการจากองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นตาม ตัวชี้วัดที่ 1 มิติที่ 2 มิติด้านคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหัวเรือ อำเภอวาปีปทุม จังหวัดมหาสารคาม (ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2569) ซึ่งได้แก่ ประชาชนในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลที่มารับบริการโดยตรง โดยมีประเด็นในการสำรวจ 5 ด้าน คือ

1) ด้านขั้นตอนการให้บริการ ได้แก่ มีป้ายแสดงขั้นตอนการให้บริการ มีตัวอย่างการกรอกแบบฟอร์ม มีความคล่องตัว รวดเร็ว เป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยาก ถูกต้องตามระเบียบ ทันสมัย ครบถ้วน มีความเป็นธรรมโดยการจัดลำดับก่อน-หลัง และไม่เลือกปฏิบัติ

2) ด้านช่องทางการให้บริการ ได้แก่ มีการประชาสัมพันธ์ เช่น เสียงตามสาย เว็บไซต์ แอปพลิเคชันโทรศัพท์ ช่องทางให้บริการมีความทันสมัย ช่องทางการให้บริการมีความสะดวกสบาย ใช้งานง่าย มีความเพียงพอครอบคลุมพื้นที่ให้บริการ ระบบแจ้งเตือนหรือร้องเรียนไปยังผู้บริหาร มีช่องทางรับฟังความเห็น เช่น ตู้รับฟังความเห็น เว็บไซต์ กลุ่มไลน์ มีการให้บริการในวันหยุดราชการ การให้บริการตามหมู่บ้าน/ชุมชน

3) ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากร ได้แก่ มีจำนวนบุคลากรเพียงพอต่อการให้บริการ มีอัธยาศัยดี ยิ้มแย้มแจ่มใส เต็มใจในการให้บริการ พูดจาสุภาพ แต่งกายสุภาพ บริการในเชิงรุกกระตือรือร้นในการให้บริการ ให้บริการอย่างรวดเร็ว ตอบคำถามและให้คำแนะนำได้เป็นอย่างดี มีความรู้และทักษะในการปฏิบัติงาน มีคุณธรรมจริยธรรม ไม่รับสินบน และคำนึงถึงความเท่าเทียมขณะให้บริการ

4) ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก ได้แก่ สถานที่ตั้งขององค์การบริหารส่วนตำบลมีความสะดวกต่อการเดินทางมาใช้บริการ สถานที่มีสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น น้ำดื่ม ห้องน้ำ ที่นั่งคอยรับบริการ ทางลาดสำหรับผู้พิการ สถานที่ให้บริการมีความสะอาด ปลอดภัย มีแสงสว่างและอุณหภูมิเหมาะสม มีอุปกรณ์ เครื่องมือให้บริการเพียงพอ เทคโนโลยีในการปฏิบัติงานเหมาะสม มีป้ายประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับการให้บริการที่เข้าใจง่ายและชัดเจน

5) ภาพรวมความพึงพอใจ การบริหารงานขององค์การบริหารส่วนตำบลแสดงให้เห็นถึงการมีการจัดการที่ดี ให้บริการอย่างทั่วถึง ประชาชนสามารถเข้าใช้ บริการได้ตลอดเวลาทำการ ส่งผลให้คุณภาพชีวิตของประชาชนดีขึ้น เมื่อเทียบกับก่อนรับบริการ และโครงการดำเนินการอย่างต่อเนื่อง มีความยั่งยืน

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง คือ ผู้ที่มาใช้บริการ และเข้าร่วมกิจกรรมหรือโครงการขององค์การบริหารส่วนตำบลหัวเรือ อำเภอวาปีปทุม จังหวัดมหาสารคาม (ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2569) พบว่าองค์การบริหารส่วนตำบลหัวเรือ มีจำนวนประชากรทั้งสิ้น 10,323 คน ชาย 5,095 คน หญิง 5,228 คน จำนวนครัวเรือนทั้งสิ้น 2,783 ครัวเรือน

การกำหนดกลุ่มตัวอย่างในการสำรวจความพึงพอใจครั้งนี้ ได้กำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่าง 471 คน โดยกลุ่มตัวอย่างไม่น้อยกว่าหลักการคำนวณของ Taro Yamane ที่ระดับความคลาดเคลื่อน 4.5%

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

การศึกษาระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มารับบริการจากองค์การบริหารส่วนตำบลหัวเรือ อำเภอวาปีปทุม จังหวัดมหาสารคาม (ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2569) กำหนดขอบเขตในการประเมินของลักษณะงาน 6 ด้าน ได้แก่

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

4.1 ลักษณะทั่วไปของผู้รับบริการจากองค์การบริหารส่วนตำบลหัวเรือ

กลุ่มผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง ร้อยละ 51.50 เพศชาย ร้อยละ 40 และเพศทางเลือก (LGBTQ+) ร้อยละ 8.50 ด้านอายุ พบว่า กลุ่มอายุส่วนใหญ่อยู่ในช่วง 50 – 59 ปี ร้อยละ 24.25 รองลงมา อายุ 60 ปีขึ้นไป ร้อยละ 23 ช่วงอายุ 40 – 49 ปี ร้อยละ 20.25 ช่วงอายุ 30 – 39 ปี ร้อยละ 15 ช่วงอายุ 20 – 29 ปี ร้อยละ 10.50 และอายุต่ำกว่า 20 ปี ร้อยละ 7 ตามลำดับ

ด้านศาสนา พบว่า กลุ่มตัวอย่างนับถือศาสนาพุทธ ร้อยละ 100 ด้านอาชีพ พบว่า ส่วนใหญ่ประกอบอาชีพเกษตรกร ชาวนา ชาวไร่ ร้อยละ 48.25 รองลงมา ประกอบอาชีพรับจ้างทั่วไป ร้อยละ 18.25 ค้าขาย/ธุรกิจส่วนตัว ร้อยละ 14.75 นักศึกษา ร้อยละ 6.25 พนักงาน ลูกจ้างบริษัทเอกชน ร้อยละ 5.75 ข้าราชการ พนักงานของรัฐ ลูกจ้างของรัฐ ร้อยละ 3.75 และเป็นผู้ว่างงานหรือไม่ได้ทำงาน ร้อยละ 3 ตามลำดับ

ด้านระดับการศึกษา พบว่า ส่วนใหญ่สำเร็จการศึกษาในระดับมัธยมศึกษาตอนต้น (ม.1-3) ร้อยละ 30 รองลงมา สำเร็จการศึกษาในระดับประถมศึกษา ร้อยละ 25.50 สำเร็จการศึกษาในระดับมัธยมศึกษาตอนปลาย (ม.4-6) ร้อยละ 18.50 สำเร็จการศึกษาในระดับประกาศนียบัตรวิชาชีพ (ปวช.) อนุปริญญาหรือประกาศนียบัตรวิชาชีพชั้นสูง (ปวส.) ร้อยละ 13.50 สำเร็จการศึกษาในระดับปริญญาตรี ร้อยละ 8 สำเร็จการศึกษาในระดับปริญญาโทขึ้นไป ร้อยละ 3.25 และไม่ได้เข้าสู่ระบบการศึกษา ร้อยละ 1.25 ตามลำดับ

ด้านรายได้ต่อเดือน พบว่า ส่วนใหญ่มีรายได้อยู่ในช่วง 5,001 – 10,000 บาท ร้อยละ 45.75 รองลงมา มีรายได้ต่ำกว่า 5,000 บาท ร้อยละ 23 มีรายได้อยู่ในช่วง 10,001 – 15,000 บาท ร้อยละ 14.75 มีรายได้อยู่ในช่วง 15,001 – 20,000 บาท ร้อยละ 9.25 ไม่มีรายได้ ร้อยละ 4.25 และมีรายได้ 20,001 บาทขึ้นไป ร้อยละ 3 ตามลำดับ

ด้านการเข้าร่วมกิจกรรม/โครงการที่จัดโดยองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในเขตพื้นที่ ในช่วง ปีงบประมาณ พ.ศ. 2569 พบว่า ส่วนใหญ่เคยเข้าร่วมกิจกรรม/โครงการ ร้อยละ 88.25

สุดท้าย ด้านการทำแบบสำรวจและประเมินความพึงพอใจในการให้บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น พบว่า กลุ่มตัวอย่างเคยทำแบบสอบถามประเมินความพึงพอใจการให้บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ร้อยละ 89 รายละเอียดตามตารางที่ 4.1

ตารางที่ 4.1 ข้อมูลลักษณะส่วนบุคคลของกลุ่มตัวอย่าง

ปัจจัยส่วนบุคคล	ร้อยละ (จำนวน)
เพศ	
ชาย	40
หญิง	51.50
เพศทางเลือก (LGBTQ+)	8.50
รวม	100 (471)
อายุ	
ต่ำกว่า 20 ปี	7
20-29 ปี	10.50
30-39 ปี	15
40-49 ปี	20.25
50-59 ปี	24.25
60 ปีขึ้นไป	23
รวม	100 (471)
ศาสนา	
พุทธ	100
อิสลาม	0
คริสต์	0
อื่นๆ	0
รวม	100 (471)
อาชีพ	
ว่างงาน/ไม่ได้ทำงาน	3
เกษตรกร ชาวนา ชาวไร่	48.25
รับจ้างทั่วไป	18.25
ค้าขาย/ ธุรกิจส่วนตัว	14.75
พนักงาน ลูกจ้างบริษัทเอกชน	5.75
นักศึกษา	6.25
ข้าราชการ พนักงานของรัฐ ลูกจ้างของรัฐ	3.75
อาชีพอื่นๆ	0
รวม	100 (471)

ตารางที่ 4.1 (ต่อ)

ปัจจัยส่วนบุคคล	ร้อยละ (จำนวน)
ระดับการศึกษา	
ไม่ได้เข้าสู่ระบบการศึกษา	1.25
ประถมศึกษา	25.50
มัธยมศึกษาตอนต้น (ม.1-3)	30
มัธยมศึกษาตอนปลาย (ม.4-6)	18.50
ประกาศนียบัตรวิชาชีพ (ปวช.) อนุปริญญาหรือประกาศนียบัตรวิชาชีพชั้นสูง (ปวส.)	13.50
ปริญญาตรี	8
ปริญญาโทขึ้นไป	3.25
รวม	100 (471)
รายได้ต่อเดือน	
ไม่มีรายได้	4.25
ต่ำกว่า 5,000 บาท	23
5,001-10,000 บาท	45.75
10,001-15,000 บาท	14.75
15,001-20,000 บาท	9.25
20,001 บาทขึ้นไป	3
รวม	100 (471)
การเข้าร่วมกิจกรรม/โครงการที่จัดโดยองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในเขตพื้นที่ ในช่วงปีงบประมาณ พ.ศ. 2569	
ไม่เคยเข้าร่วม	11.75
เคยเข้ากิจกรรม	88.25
รวม	100 (471)
การทำแบบสำรวจและประเมินความพึงพอใจในการให้บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น	
ไม่เคยทำ	11
เคยทำ	89
รวม	100 (471)

4.2 ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการจากองค์การบริหารส่วนตำบลหัวเรือ

ผลจากการศึกษาระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มารับบริการจากองค์การบริหารส่วนตำบลหัวเรือ อำเภอวาปีปทุม จังหวัดมหาสารคาม (ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2569) กำหนดขอบเขตในการประเมินของลักษณะงาน 6 ด้าน ได้แก่

(1) งานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง

(2) งานด้านการศึกษา

(3) งานด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย

(4) งานด้านรายได้หรือภาษี

(5) งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม

(6) งานด้านสาธารณสุข

โดยมีประเด็นในการสำรวจ 5 ด้าน คือ

1) ด้านขั้นตอนการให้บริการ ได้แก่ มีป้ายแสดงขั้นตอนการให้บริการ มีตัวอย่างการกรอกแบบฟอร์ม มีความคล่องตัว รวดเร็ว เป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยาก ถูกต้องตามระเบียบ ทันสมัย ครบถ้วน มีความเป็นธรรมโดยการจัดลำดับก่อน-หลัง และไม่เลือกปฏิบัติ

2) ด้านช่องทางการให้บริการ ได้แก่ มีการประชาสัมพันธ์ เช่น เสียงตามสาย เว็บไซต์ แอปพลิเคชันโทรศัพท์ ช่องทางให้บริการมีความทันสมัย ช่องทางการให้บริการมีความสะดวกสบาย ใช้งานง่าย มีความเพียงพอครอบคลุมพื้นที่ให้บริการ ระบบแจ้งเตือนหรือร้องเรียนไปยังผู้บริหาร มีช่องทางรับฟังความเห็น เช่น ตู้รับฟังความเห็น เว็บไซต์ กลุ่มไลน์ มีการให้บริการในวันหยุดราชการ การให้บริการตามหมู่บ้าน/ชุมชน

3) ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากร ได้แก่ มีจำนวนบุคลากรเพียงพอต่อการให้บริการ มีอัธยาศัยดี ยิ้มแย้มแจ่มใส เต็มใจในการให้บริการ พูดจาสุภาพ แต่งกายสุภาพ บริการในเชิงรุกกระตือรือร้นในการให้บริการ ให้บริการอย่างรวดเร็ว ตอบคำถามและให้คำแนะนำได้เป็นอย่างดี มีความรู้และทักษะในการปฏิบัติงาน มีคุณธรรมจริยธรรม ไม่รับสินบน และคำนึงถึงความเท่าเทียมขณะให้บริการ

4) ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก ได้แก่ สถานที่ตั้งขององค์การบริหารส่วนตำบลมีความสะดวกต่อการเดินทางมาใช้บริการ สถานที่มีสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น น้ำดื่ม ห้องน้ำ ที่นั่งคอยรับบริการ ทางลาดสำหรับผู้พิการ สถานที่ให้บริการมีความสะอาด ปลอดภัย มีแสงสว่างและอุณหภูมิเหมาะสม มีอุปกรณ์ เครื่องมือให้บริการเพียงพอ เทคโนโลยีในการปฏิบัติงานเหมาะสม มีป้ายประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับการให้บริการที่เข้าใจง่ายและชัดเจน

5) ภาพรวมความพึงพอใจ การบริหารงานขององค์การบริหารส่วนตำบลแสดงให้เห็นถึงการมีการจัดการที่ดี ให้บริการอย่างทั่วถึง ประชาชนสามารถเข้าใช้ บริการได้ตลอดเวลาทำการ ส่งผลให้คุณภาพชีวิตของประชาชนดีขึ้น เมื่อเทียบกับก่อนรับบริการ และโครงการดำเนินการอย่างต่อเนื่อง มีความยั่งยืน

โดยมีรายละเอียดดังนี้

4.2.1 งานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง

จากการวิเคราะห์ความพึงพอใจงานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง ขององค์การบริหารส่วนตำบลหัวเรือ อำเภอวาปีปทุม จังหวัดมหาสารคาม (ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2569) โดย มีประเด็นในการสำรวจ 5 ด้าน คือ

1) ด้านขั้นตอนการให้บริการ ได้แก่ มีป้ายแสดงขั้นตอนการให้บริการ มีตัวอย่างการกรอกแบบฟอร์ม มีความคล่องตัว รวดเร็ว เป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยาก ถูกต้องตามระเบียบ ทันสมัย ครบถ้วน มีความเป็นธรรมโดยการจัดลำดับก่อน-หลัง และไม่เลือกปฏิบัติ

2) ด้านช่องทางการให้บริการ ได้แก่ มีการประชาสัมพันธ์ เช่น เสียงตามสาย เว็บไซต์ แอปพลิเคชันโทรศัพท์ ช่องทางให้บริการมีความทันสมัย ช่องทางการให้บริการมีความสะดวกสบาย ใช้งานง่าย มีความเพียงพอครอบคลุมพื้นที่ให้บริการ ระบบแจ้งเตือนหรือร้องเรียนไปยังผู้บริหาร มีช่องทางรับฟังความเห็น เช่น ตู้รับฟังความเห็น เว็บไซต์ กลุ่มไลน์ มีการให้บริการในวันหยุดราชการ การให้บริการตามหมู่บ้าน/ชุมชน

3) ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากร ได้แก่ มีจำนวนบุคลากรเพียงพอต่อการให้บริการ มีอัธยาศัยดี ยิ้มแย้มแจ่มใส เต็มใจในการให้บริการ พูดจาสุภาพ แต่งกายสุภาพ บริการในเชิงรุกกระตือรือร้นในการให้บริการ ให้บริการอย่างรวดเร็ว ตอบคำถามและให้คำแนะนำได้เป็นอย่างดี มีความรู้และทักษะในการปฏิบัติงาน มีคุณธรรมจริยธรรม ไม่รับสินบน และคำนึงถึงความเท่าเทียมขณะให้บริการ

4) ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก ได้แก่ สถานที่ตั้งขององค์การบริหารส่วนตำบลมีความสะดวกต่อการเดินทางมาใช้บริการ สถานที่มีสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น น้ำดื่ม ห้องน้ำ ที่นั่งคอยรับบริการ ทางลาดสำหรับผู้พิการ สถานที่ให้บริการมีความสะอาด ปลอดภัย มีแสงสว่างและอุณหภูมิเหมาะสม มีอุปกรณ์ เครื่องมือให้บริการเพียงพอ เทคโนโลยีในการปฏิบัติงานเหมาะสม มีป้ายประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับการให้บริการที่เข้าใจง่ายและชัดเจน

5) ภาพรวมความพึงพอใจ การบริหารงานขององค์การบริหารส่วนตำบลแสดงให้เห็นถึงการมีการจัดการที่ดี ให้บริการอย่างทั่วถึง ประชาชนสามารถเข้าใช้ บริการได้ตลอดเวลาทำการ ส่งผลให้คุณภาพชีวิตของประชาชนดีขึ้น เมื่อเทียบกับก่อนรับบริการ และโครงการดำเนินการอย่างต่อเนื่อง มีความยั่งยืน

ผลการวิจัยพบว่า โดยเฉลี่ยผู้ตอบแบบสอบถามมีระดับความพึงพอใจงานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง ขององค์การบริหารส่วนตำบลหัวเรือ อำเภอวาปีปทุม จังหวัดมหาสารคาม (ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2569) ร้อยละ 96.02 โดยมีรายละเอียดดังนี้

ตารางที่ 4.2 ร้อยละของความพึงพอใจงานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง

คำกล่าว	พอใจมากที่สุด	พอใจ	ไม่พอใจ	ไม่พอใจมากที่สุด	ไม่ทราบ/ไม่ตอบ	รวม
1) ด้านขั้นตอนการให้บริการ มีป้ายแสดงขั้นตอนการให้บริการ มีตัวอย่างการกรอกแบบฟอร์ม มีความคล่องตัว รวดเร็ว เป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยาก ถูกต้องตามระเบียบ ทันสมัย ครบถ้วน มีการจัดลำดับก่อน-หลัง ไม่เลือกปฏิบัติ	**20.3**	**75.7**	2.6	1.4	0	100 (471)
	96					
2) ด้านช่องทางการให้บริการ มีการประชาสัมพันธ์ช่องทางการให้บริการ มีความสะดวกสบาย ใช้งานง่าย มีความเพียงพอ ครอบคลุมพื้นที่ให้บริการ ระบบแจ้งเตือนหรือร้องเรียนไปยังผู้บริหาร มีช่องทางรับฟังความเห็น เช่น ตู้รับฟังความเห็น เว็บไซต์ กลุ่มไลน์ มีการให้บริการในวันหยุดราชการ การให้บริการตามหมู่บ้าน/ชุมชน	**20.2**	**75.7**	2.5	1.6	0	100 (471)
	95.9					
3) ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากร มีจำนวนบุคลากรเพียงพอ มีอัธยาศัยดี ยิ้มแย้มแจ่มใส เต็มใจในการให้บริการ พูดจา/แต่งกายสุภาพ กระตือรือร้นในการให้บริการ ให้บริการอย่างรวดเร็ว ตอบคำถามและให้คำแนะนำได้เป็นอย่างดี มีความรู้และทักษะในการปฏิบัติงาน มีคุณธรรมจริยธรรม ไม่รับสินบน และคำนึงถึงความเท่าเทียมขณะให้บริการ	**20.5**	**75.8**	2.4	1.3	0	100 (471)
	96.3					
4) ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก การเดินทางสะดวก มีสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น น้ำดื่ม ห้องน้ำ จุดนั่งคอยบริการ ทางลาดผู้พิการ สถานที่มีความปลอดภัย อุณหภูมิและแสงสว่างเหมาะสม มีอุปกรณ์/เครื่องมืออำนวยความสะดวก เทคโนโลยีในการปฏิบัติงานเหมาะสม มีป้ายประชาสัมพันธ์ขั้นตอนการรับบริการชัดเจน	**20.4**	**75.7**	2.5	1.4	0	100 (471)
	96.1					
5) ภาพรวมความพึงพอใจ การบริหารงานของอบต. แสดงให้เห็นถึงการมีการจัดการที่ดี ให้บริการอย่างทั่วถึง ประชาชนสามารถเข้าใช้บริการได้ตลอดเวลาทำการ ส่งผลให้คุณภาพชีวิตของประชาชนดีขึ้นเมื่อเทียบกับก่อนรับบริการ และโครงการดำเนินการอย่างต่อเนื่องมีความยั่งยืน	**20.3**	**75.5**	2.5	1.7	0	100 (471)
	95.8					
โดยสรุปความพึงพอใจในงาน ด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง	**20.34**	**75.68**	**2.50**	**1.48**	**0**	**100 (471)**
	96.02					

Std. Deviation (SD) = 0.5740 Minimum = 0.00 Maximum = 4.00

ผลจากการสำรวจความพึงพอใจงานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง โดยมีประเด็นในการสำรวจ 5 ด้าน คือ ด้านขั้นตอนการให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากร ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก และภาพรวมความพึงพอใจ การบริหารงานขององค์การบริหารส่วนตำบล ผลจากตารางที่ 4.2 พอจะสรุป ได้ว่า ประชาชนมีความพึงพอใจในด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากร มีจำนวนบุคลากรเพียงพอ มีอัธยาศัยดี ยิ้มแย้มแจ่มใส เต็มใจในการให้บริการ พูดจา/ แต่งกายสุภาพ กระตือรือร้นในการให้บริการ ให้บริการอย่างรวดเร็ว ตอบคำถามและให้คำแนะนำได้เป็นอย่างดี มีความรู้และทักษะในการปฏิบัติงาน มีคุณธรรมจริยธรรม ไม่รับสินบน และคำนึงถึงความเท่าเทียมขณะให้บริการ มากที่สุด ร้อยละ 96.3 รองลงมา ความพึงพอใจในด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก การเดินทางสะดวก มีสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น น้ำดื่ม ห้องน้ำ จุดนั่งคอยบริการ ทางลาดผู้พิการ สถานที่มีความปลอดภัย อุณหภูมิและแสงสว่างเหมาะสม มีอุปกรณ์/เครื่องมืออำนวยความสะดวก เทคโนโลยีในการปฏิบัติงานเหมาะสม มีป้ายประชาสัมพันธ์ขั้นตอนการรับบริการชัดเจน ร้อยละ 96.1 ความพึงพอใจในด้านขั้นตอนการให้บริการ มีป้ายแสดงขั้นตอนการให้บริการ มีตัวอย่างการกรอกแบบฟอร์ม มีความคล่องตัว รวดเร็ว เป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยาก ถูกต้องตามระเบียบ ทันสมัย ครบถ้วน มีการจัดลำดับก่อน-หลัง ไม่เลือกปฏิบัติ ร้อยละ 96 ความพึงพอใจในด้านช่องทางการให้บริการ มีการประชาสัมพันธ์ช่องทางการให้บริการ มีความสะดวกสบาย ใช้งานง่าย มีความเพียงพอ ครอบคลุมพื้นที่ให้บริการ ระบบแจ้งเตือนหรือร้องเรียนไปยังผู้บริหาร มีช่องทางรับฟังความเห็น เช่น ตู้รับฟังความเห็น เว็บไซต์ กลุ่มไลน์ มีการให้บริการในวันหยุดราชการ การให้บริการตามหมู่บ้าน/ชุมชน ร้อยละ 95.9 และความพึงพอใจในด้านภาพรวมความพึงพอใจ การบริหารงานขององค์การบริหารส่วนตำบล แสดงให้เห็นถึงการมีการจัดการที่ดี ให้บริการอย่างทั่วถึง ประชาชนสามารถเข้าใช้บริการได้ตลอดเวลาทำการ ส่งผลให้คุณภาพชีวิตของประชาชนดีขึ้นเมื่อเทียบกับก่อนรับบริการ และโครงการดำเนินการอย่างต่อเนื่องมีความยั่งยืน ร้อยละ 95.8 ตามลำดับ

ในด้านภาพรวมความพึงพอใจงานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง ขององค์การบริหารส่วนตำบลหัวเรือ อำเภอวาปีปทุม จังหวัดมหาสารคาม (ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2569) พบว่า ประชาชนผู้รับบริการมีความพึงพอใจร้อยละ 96.02 (รายละเอียดดังตารางที่ 4.2)

ภาพที่ 4.1 กิจกรรม/โครงการขององค์การบริหารส่วนตำบลหัวเรือ อำเภอวาปีปทุม (1)



ภาพที่ 4.2 กิจกรรม/โครงการขององค์การบริหารส่วนตำบลหัวเรือ อำเภอวาปีปทุม (2)



ภาพที่ 4.3 กิจกรรม/โครงการขององค์การบริหารส่วนตำบลหัวเรือ อำเภอวาปีปทุม (3)



ภาพที่ 4.4 กิจกรรม/โครงการขององค์การบริหารส่วนตำบลหัวเรือ อำเภอวาปีปทุม (4)



4.2.2 งานด้านการศึกษา

จากการวิเคราะห์ความพึงพอใจงานด้านการศึกษา ขององค์การบริหารส่วนตำบลหัวเรือ อำเภอวาปีปทุม จังหวัดมหาสารคาม (ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2569) โดยมี ประเด็นในการสำรวจ 5 ด้าน คือ

1) ด้านขั้นตอนการให้บริการ ได้แก่ มีป้ายแสดงขั้นตอนการให้บริการ มีตัวอย่างการกรอกแบบฟอร์ม มีความคล่องตัว รวดเร็ว เป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยาก ถูกต้องตามระเบียบ ทันสมัย ครบถ้วน มีความเป็นธรรมโดยการจัดลำดับก่อน-หลัง และไม่เลือกปฏิบัติ

2) ด้านช่องทางการให้บริการ ได้แก่ มีการประชาสัมพันธ์ เช่น เสียงตามสาย เว็บไซต์ แอปพลิเคชันโทรศัพท์ ช่องทางให้บริการมีความทันสมัย ช่องทางการให้บริการมีความสะดวกสบาย ใช้งานง่าย มีความเพียงพอครอบคลุมพื้นที่ให้บริการ ระบบแจ้งเตือนหรือร้องเรียนไปยังผู้บริหาร มีช่องทางรับฟังความเห็น เช่น ตู้รับฟังความเห็น เว็บไซต์ กลุ่มไลน์ มีการให้บริการในวันหยุดราชการ การให้บริการตามหมู่บ้าน/ชุมชน

3) ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากร ได้แก่ มีจำนวนบุคลากรเพียงพอต่อการให้บริการ มีอัธยาศัยดี ยิ้มแย้มแจ่มใส เต็มใจในการให้บริการ พูดจาสุภาพ แต่งกายสุภาพ บริการในเชิงรุกกระตือรือร้นในการให้บริการ ให้บริการอย่างรวดเร็ว ตอบคำถามและให้คำแนะนำได้เป็นอย่างดี มีความรู้และทักษะในการปฏิบัติงาน มีคุณธรรมจริยธรรม ไม่รับสินบน และคำนึงถึงความเท่าเทียมขณะให้บริการ

4) ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก ได้แก่ สถานที่ตั้งขององค์การบริหารส่วนตำบลมีความสะดวกต่อการเดินทางมาใช้บริการ สถานที่มีสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น น้ำดื่ม ห้องน้ำ ที่นั่งคอยรับบริการ ทางลาดสำหรับผู้พิการ สถานที่ให้บริการมีความสะอาด ปลอดภัย มีแสงสว่างและอุณหภูมิเหมาะสม มีอุปกรณ์ เครื่องมือให้บริการเพียงพอ เทคโนโลยีในการปฏิบัติงานเหมาะสม มีป้ายประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับการให้บริการที่เข้าใจง่ายและชัดเจน

5) ภาพรวมความพึงพอใจ การบริหารงานขององค์การบริหารส่วนตำบลแสดงให้เห็นถึงการมีการจัดการที่ดี ให้บริการอย่างทั่วถึง ประชาชนสามารถเข้าใช้ บริการได้ตลอดเวลาทำการ ส่งผลให้คุณภาพชีวิตของประชาชนดีขึ้น เมื่อเทียบกับก่อนรับบริการ และโครงการดำเนินการอย่างต่อเนื่อง มีความยั่งยืน

ผลการวิจัยพบว่า โดยเฉลี่ยผู้ตอบแบบสอบถามมีระดับความพึงพอใจงานด้านการศึกษา ขององค์การบริหารส่วนตำบลหัวเรือ อำเภอวาปีปทุม จังหวัดมหาสารคาม (ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2569) ร้อยละ 95.95 โดยมีรายละเอียดดังนี้

ตารางที่ 4.3 ร้อยละของความพึงพอใจงานด้านการศึกษา

คำกล่าว	พอใจมากที่สุด	พอใจ	ไม่พอใจ	ไม่พอใจมากที่สุด	ไม่ทราบ/ไม่ตอบ	รวม
1) ด้านขั้นตอนการให้บริการ มีป้ายแสดงขั้นตอนการให้บริการ มีตัวอย่างการกรอกแบบฟอร์ม มีความคล่องตัว รวดเร็ว เป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยาก ถูกต้องตามระเบียบ ทันสมัย ครบถ้วน มีการจัดลำดับก่อน-หลัง ไม่เลือกปฏิบัติ	**20.35**	**75.8**	2.55	1.3	0	100 (471)
	96.15					
2) ด้านช่องทางการให้บริการ มีการประชาสัมพันธ์ช่องทางการให้บริการ มีความสะดวกสบาย ใช้งานง่าย มีความเพียงพอ ครอบคลุมพื้นที่ให้บริการ ระบบแจ้งเตือนหรือร้องเรียนไปยังผู้บริหาร มีช่องทางรับฟังความเห็น เช่น ตู้รับฟังความเห็น เว็บไซต์ กลุ่มไลน์ มีการให้บริการในวันหยุดราชการ การให้บริการตามหมู่บ้าน/ชุมชน	**20.3**	**75.4**	2.6	1.7	0	100 (471)
	95.7					
3) ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากร มีจำนวนบุคลากรเพียงพอ มีอัธยาศัยดี ยิ้มแย้มแจ่มใส เต็มใจในการให้บริการ พูดจา/แต่งกายสุภาพ กระตือรือร้นในการให้บริการ ให้บริการอย่างรวดเร็ว ตอบคำถามและให้คำแนะนำได้เป็นอย่างดี มีความรู้และทักษะในการปฏิบัติงาน มีคุณธรรมจริยธรรม ไม่รับสินบน และคำนึงถึงความเท่าเทียมขณะให้บริการ	**20.2**	**75.6**	2.6	1.6	0	100 (471)
	95.8					
4) ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก การเดินทางสะดวก มีสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น น้ำดื่ม ห้องน้ำ จุดนั่งคอยบริการ ทางลาดผู้พิการ สถานที่มีความปลอดภัย อุณหภูมิและแสงสว่างเหมาะสม มีอุปกรณ์/เครื่องมืออำนวยความสะดวก เทคโนโลยีในการปฏิบัติงานเหมาะสม มีป้ายประชาสัมพันธ์ขั้นตอนการรับบริการชัดเจน	**20.3**	**75.6**	2.6	1.5	0	100 (471)
	95.9					
5) ภาพรวมความพึงพอใจ การบริหารงานของอบต. แสดงให้เห็นถึงการมีการจัดการที่ดี ให้บริการอย่างทั่วถึง ประชาชนสามารถเข้าใช้บริการได้ตลอดเวลาทำการ ส่งผลให้คุณภาพชีวิตของประชาชนดีขึ้นเมื่อเทียบกับก่อนรับบริการ และโครงการดำเนินการอย่างต่อเนื่องมีความยั่งยืน	**20.4**	**75.8**	2.5	1.3	0	100 (471)
	96.2					
โดยสรุปความพึงพอใจในงาน ด้านการศึกษา	**20.31**	**75.64**	**2.57**	**1.48**	**0**	**100 (471)**
	95.95					

Std. Deviation (SD) = 0.5907 Minimum = 0.00 Maximum = 4.00

ผลจากการสำรวจความพึงพอใจงานด้านการศึกษา โดยมีประเด็นในการสำรวจ 5 ด้าน คือ ด้านขั้นตอนการให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากร ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก และภาพรวมความพึงพอใจ การบริหารงานขององค์การบริหารส่วนตำบล ผลจากตารางที่ 4.3 พอจะสรุปได้ว่า ประชาชนมีความพึงพอใจในด้านภาพรวมความพึงพอใจ การบริหารงานขององค์การบริหารส่วนตำบล แสดงให้เห็นถึงการมีการจัดการที่ดี ให้บริการอย่างทั่วถึง ประชาชนสามารถเข้าใช้บริการได้ตลอดเวลาทำการ ส่งผลให้คุณภาพชีวิตของประชาชนดีขึ้นเมื่อเทียบกับก่อนรับบริการ และโครงการดำเนินการอย่างต่อเนื่องมีความยั่งยืน มากที่สุด ร้อยละ 96.2 รองลงมา ความพึงพอใจในด้านขั้นตอนการให้บริการ มีป้ายแสดงขั้นตอนการให้บริการ มีตัวอย่างการกรอกแบบฟอร์ม มีความคล่องตัว รวดเร็ว เป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยาก ถูกต้องตามระเบียบ ทันสมัย ครบถ้วน มีการจัดลำดับก่อน-หลัง ไม่เลือกปฏิบัติ ร้อยละ 96.15 ความพึงพอใจในด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก การเดินทางสะดวก มีสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น น้ำดื่ม ห้องน้ำ จุดนั่งคอยบริการ ทางลาดผู้พิการ สถานที่มีความปลอดภัย อุณหภูมิและแสงสว่างเหมาะสม มีอุปกรณ์/เครื่องมืออำนวยความสะดวก เทคโนโลยีในการปฏิบัติงานเหมาะสม มีป้ายประชาสัมพันธ์ขั้นตอนการรับบริการชัดเจน ร้อยละ 95.9 ความพึงพอใจในด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากร มีจำนวนบุคลากรเพียงพอ มีอัธยาศัยดี ยิ้มแย้มแจ่มใส เต็มใจในการให้บริการ พูดจา/ แต่งกายสุภาพ กระตือรือร้นในการให้บริการ ให้บริการอย่างรวดเร็ว ตอบคำถามและให้คำแนะนำได้เป็นอย่างดี มีความรู้และทักษะในการปฏิบัติงาน มีคุณธรรมจริยธรรม ไม่รับสินบน และคำนึงถึงความเท่าเทียมขณะให้บริการ ร้อยละ 95.8 และความพึงพอใจในด้านช่องทางการให้บริการ มีการประชาสัมพันธ์ช่องทางการให้บริการ มีความสะดวกสบาย ใช้งานง่าย มีความเพียงพอ ครอบคลุมพื้นที่ให้บริการ ระบบแจ้งเตือนหรือร้องเรียนไปยังผู้บริหาร มีช่องทางรับฟังความเห็น เช่น ตู้รับฟังความเห็น เว็บไซต์ กลุ่มไลน์ มีการให้บริการในวันหยุดราชการ การให้บริการตามหมู่บ้าน/ชุมชน ร้อยละ 95.7 ตามลำดับ

ในด้านภาพรวมความพึงพอใจงานด้านการศึกษา ขององค์การบริหารส่วนตำบลหัวเรือ อำเภอวาปีปทุม จังหวัดมหาสารคาม (ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2569) พบว่า ประชาชน ผู้รับบริการมีความพึงพอใจร้อยละ 95.95 (รายละเอียดดังตารางที่ 4.3)

ภาพที่ 4.5 กิจกรรม/โครงการขององค์การบริหารส่วนตำบลหัวเรือ อำเภอวาปีปทุม (5)



ภาพที่ 4.6 กิจกรรม/โครงการขององค์การบริหารส่วนตำบลหัวเรือ อำเภอวาปีปทุม (6)



ภาพที่ 4.7 กิจกรรม/โครงการขององค์การบริหารส่วนตำบลหัวเรือ อำเภอวาปีปทุม (7)



ภาพที่ 4.8 กิจกรรม/โครงการขององค์การบริหารส่วนตำบลหัวเรือ อำเภอวาปีปทุม (8)



4.2.3 งานด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย

จากการวิเคราะห์ความพึงพอใจงานด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย ขององค์การบริหารส่วนตำบลหัวเรือ อำเภอวาปีปทุม จังหวัดมหาสารคาม (ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2569) โดยมี ประเด็นในการสำรวจ 5 ด้าน คือ

1) ด้านขั้นตอนการให้บริการ ได้แก่ มีป้ายแสดงขั้นตอนการให้บริการ มีตัวอย่างการกรอกแบบฟอร์ม มีความคล่องตัว รวดเร็ว เป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยาก ถูกต้องตามระเบียบ ทันสมัย ครบถ้วน มีความเป็นธรรมโดยการจัดลำดับก่อน-หลัง และไม่เลือกปฏิบัติ

2) ด้านช่องทางการให้บริการ ได้แก่ มีการประชาสัมพันธ์ เช่น เสียงตามสาย เว็บไซต์ แอปพลิเคชันโทรศัพท์ ช่องทางให้บริการมีความทันสมัย ช่องทางการให้บริการมีความสะดวกสบาย ใช้งานง่าย มีความเพียงพอครอบคลุมพื้นที่ให้บริการ ระบบแจ้งเตือนหรือร้องเรียนไปยังผู้บริหาร มีช่องทางรับฟังความเห็น เช่น ตู้รับฟังความเห็น เว็บไซต์ กลุ่มไลน์ มีการให้บริการในวันหยุดราชการ การให้บริการตามหมู่บ้าน/ชุมชน

3) ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากร ได้แก่ มีจำนวนบุคลากรเพียงพอต่อการให้บริการ มีอัธยาศัยดี ยิ้มแย้มแจ่มใส เต็มใจในการให้บริการ พูดจาสุภาพ แต่งกายสุภาพ บริการในเชิงรุกกระตือรือร้นในการให้บริการ ให้บริการอย่างรวดเร็ว ตอบคำถามและให้คำแนะนำได้เป็นอย่างดี มีความรู้และทักษะในการปฏิบัติงาน มีคุณธรรมจริยธรรม ไม่รับสินบน และคำนึงถึงความเท่าเทียมขณะให้บริการ

4) ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก ได้แก่ สถานที่ตั้งขององค์การบริหารส่วนตำบลมีความสะดวกต่อการเดินทางมาใช้บริการ สถานที่มีสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น น้ำดื่ม ห้องน้ำ ที่นั่งคอยรับบริการ ทางลาดสำหรับผู้พิการ สถานที่ให้บริการมีความสะอาด ปลอดภัย มีแสงสว่างและอุณหภูมิเหมาะสม มีอุปกรณ์ เครื่องมือให้บริการเพียงพอ เทคโนโลยีในการปฏิบัติงานเหมาะสม มีป้ายประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับการให้บริการที่เข้าใจง่ายและชัดเจน

5) ภาพรวมความพึงพอใจ การบริหารงานขององค์การบริหารส่วนตำบลแสดงให้เห็นถึงการมีการจัดการที่ดี ให้บริการอย่างทั่วถึง ประชาชนสามารถเข้าใช้ บริการได้ตลอดเวลาทำการ ส่งผลให้คุณภาพชีวิตของประชาชนดีขึ้น เมื่อเทียบกับก่อนรับบริการ และโครงการดำเนินการอย่างต่อเนื่อง มีความยั่งยืน

ผลการวิจัยพบว่า โดยเฉลี่ยผู้ตอบแบบสอบถามมีระดับความพึงพอใจงานด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย ขององค์การบริหารส่วนตำบลหัวเรือ อำเภอวาปีปทุม จังหวัดมหาสารคาม (ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2569) ร้อยละ 95.90 โดยมีรายละเอียดดังนี้

ตารางที่ 4.4 ร้อยละของความพึงพอใจงานด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย

คำกล่าว	พอใจมากที่สุด	พอใจ	ไม่พอใจ	ไม่พอใจมากที่สุด	ไม่ทราบ/ไม่ตอบ	รวม
1) ด้านขั้นตอนการให้บริการ มีป้ายแสดงขั้นตอนการให้บริการ มีตัวอย่างการกรอกแบบฟอร์ม มีความคล่องตัว รวดเร็ว เป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยาก ถูกต้องตามระเบียบ ทันสมัย ครบถ้วน มีการจัดลำดับก่อน-หลัง ไม่เลือกปฏิบัติ	**20.3**	**75.6**	2.6	1.5	0	100 (471)
	95.9					
2) ด้านช่องทางการให้บริการ มีการประชาสัมพันธ์ช่องทางการให้บริการ มีความสะดวกสบาย ใช้งานง่าย มีความเพียงพอ ครอบคลุมพื้นที่ให้บริการ ระบบแจ้งเตือนหรือร้องเรียนไปยังผู้บริหาร มีช่องทางรับฟังความเห็น เช่น ตู้รับฟังความเห็น เว็บไซต์ กลุ่มไลน์ มีการให้บริการในวันหยุดราชการ การให้บริการตามหมู่บ้าน/ชุมชน	**20.4**	**75.8**	2.4	1.4	0	100 (471)
	96.2					
3) ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากร มีจำนวนบุคลากรเพียงพอ มีอัธยาศัยดี ยิ้มแย้มแจ่มใส เต็มใจในการให้บริการ พูดจา/แต่งกายสุภาพ กระตือรือร้นในการให้บริการ ให้บริการอย่างรวดเร็ว ตอบคำถามและให้คำแนะนำได้เป็นอย่างดี มีความรู้และทักษะในการปฏิบัติงาน มีคุณธรรมจริยธรรม ไม่รับสินบน และคำนึงถึงความเท่าเทียมขณะให้บริการ	**20.4**	**75.6**	2.7	1.3	0	100 (471)
	96					
4) ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก การเดินทางสะดวก มีสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น น้ำดื่ม ห้องน้ำ จุดนั่งคอยบริการ ทางลาดผู้พิการ สถานที่มีความปลอดภัย อุณหภูมิและแสงสว่างเหมาะสม มีอุปกรณ์/เครื่องมืออำนวยความสะดวก เทคโนโลยีในการปฏิบัติงานเหมาะสม มีป้ายประชาสัมพันธ์ขั้นตอนการรับบริการชัดเจน	**20.3**	**75.5**	2.8	1.4	0	100 (471)
	95.8					
5) ภาพรวมความพึงพอใจ การบริหารงานของอบต. แสดงให้เห็นถึงการมีการจัดการที่ดี ให้บริการอย่างทั่วถึง ประชาชนสามารถเข้าใช้บริการได้ตลอดเวลาทำการ ส่งผลให้คุณภาพชีวิตของประชาชนดีขึ้นเมื่อเทียบกับก่อนรับบริการ และโครงการดำเนินการอย่างต่อเนื่องมีความยั่งยืน	**20.4**	**75.2**	2.8	1.6	0	100 (471)
	95.6					
โดยสรุปความพึงพอใจในงาน ด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย	**20.36**	**75.54**	**2.66**	**1.44**	**0**	**100 (471)**
	95.90					

Std. Deviation (SD) = 0.6204 Minimum = 0.00 Maximum = 4.00

ผลจากการสำรวจความพึงพอใจงานด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย โดยมีประเด็นในการสำรวจ 5 ด้าน คือ ด้านขั้นตอนการให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากร ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก และภาพรวมความพึงพอใจการบริหารงานขององค์การบริหารส่วนตำบล ผลจากตารางที่ 4.4 พอจะสรุปได้ว่า ประชาชนมีความพึงพอใจในด้านช่องทางการให้บริการ มีการประชาสัมพันธ์ช่องทางการให้บริการ มีความสะดวกสบายใช้งานง่าย มีความเพียงพอ ครอบคลุมพื้นที่ให้บริการ ระบบแจ้งเตือนหรือร้องเรียนไปยังผู้บริหาร มีช่องทางรับฟังความเห็น เช่น ตู้รับฟังความเห็น เว็บไซต์ กลุ่มไลน์ มีการให้บริการในวันหยุดราชการ การให้บริการตามหมู่บ้าน/ชุมชน มากที่สุด ร้อยละ 96.2 รองลงมา ความพึงพอใจในด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากร มีจำนวนบุคลากรเพียงพอ มีอัธยาศัยดี ยิ้มแย้มแจ่มใส เต็มใจในการให้บริการ พูดจา/ แต่งกายสุภาพ กระตือรือร้นในการให้บริการ ให้บริการอย่างรวดเร็ว ตอบคำถามและให้คำแนะนำได้เป็นอย่างดี มีความรู้และทักษะในการปฏิบัติงาน มีคุณธรรมจริยธรรม ไม่รับสินบน และคำนึงถึงความเท่าเทียมขณะให้บริการ ร้อยละ 96 ความพึงพอใจในด้านขั้นตอนการให้บริการ มีป้ายแสดงขั้นตอนการให้บริการ มีตัวอย่างการกรอกแบบฟอร์ม มีความคล่องตัว รวดเร็ว เป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยาก ถูกต้องตามระเบียบ ทันสมัย ครบถ้วน มีการจัดลำดับก่อน-หลัง ไม่เลือกปฏิบัติ ร้อยละ 95.9 ความพึงพอใจในด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก การเดินทางสะดวก มีสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น น้ำดื่ม ห้องน้ำ จุดนั่งคอยบริการ ทางลาดผู้พิการ สถานที่มีความปลอดภัย อุณหภูมิและแสงสว่างเหมาะสม มีอุปกรณ์/เครื่องมืออำนวยความสะดวก เทคโนโลยีในการปฏิบัติงานเหมาะสม มีป้ายประชาสัมพันธ์ขั้นตอนการรับบริการชัดเจน ร้อยละ 95.8 และความพึงพอใจในด้านภาพรวมความพึงพอใจ การบริหารงานขององค์การบริหารส่วนตำบล แสดงให้เห็นถึงการมีการจัดการที่ดี ให้บริการอย่างทั่วถึง ประชาชนสามารถเข้าใช้บริการได้ตลอดเวลาทำการ ส่งผลให้คุณภาพชีวิตของประชาชนดีขึ้นเมื่อเทียบกับก่อนรับบริการ และโครงการดำเนินการอย่างต่อเนื่องมีความยั่งยืน ร้อยละ 95.6 ตามลำดับ

ในด้านภาพรวมความพึงพอใจงานด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย ขององค์การบริหารส่วนตำบลหัวเรือ อำเภอวาปีปทุม จังหวัดมหาสารคาม (ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2569) พบว่า ประชาชน ผู้รับบริการมีความพึงพอใจร้อยละ 95.90 (รายละเอียดดังตารางที่ 4.4)

ภาพที่ 4.9 กิจกรรม/โครงการขององค์การบริหารส่วนตำบลหัวเรือ อำเภอวาปีปทุม (9)



ภาพที่ 4.10 กิจกรรม/โครงการขององค์การบริหารส่วนตำบลหัวเรือ อำเภอวาปีปทุม (10)



4.2.4 งานด้านรายได้หรือภาษี

จากการวิเคราะห์ความพึงพอใจงานด้านรายได้หรือภาษี ขององค์การบริหารส่วนตำบลหัวเรือ อำเภอวาปีปทุม จังหวัดมหาสารคาม (ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2569) โดยมี ประเด็นในการสำรวจ 5 ด้าน คือ

1) ด้านขั้นตอนการให้บริการ ได้แก่ มีป้ายแสดงขั้นตอนการให้บริการ มีตัวอย่างการกรอกแบบฟอร์ม มีความคล่องตัว รวดเร็ว เป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยาก ถูกต้องตามระเบียบ ทันสมัย ครบถ้วน มีความเป็นธรรมโดยการจัดลำดับก่อน-หลัง และไม่เลือกปฏิบัติ

2) ด้านช่องทางการให้บริการ ได้แก่ มีการประชาสัมพันธ์ เช่น เสียงตามสาย เว็บไซต์ แอปพลิเคชันโทรศัพท์ ช่องทางให้บริการมีความทันสมัย ช่องทางการให้บริการมีความสะดวกสบาย ใช้งานง่าย มีความเพียงพอครอบคลุมพื้นที่ให้บริการ ระบบแจ้งเตือนหรือร้องเรียนไปยังผู้บริหาร มีช่องทางรับฟังความเห็น เช่น ตู้รับฟังความเห็น เว็บไซต์ กลุ่มไลน์ มีการให้บริการในวันหยุดราชการ การให้บริการตามหมู่บ้าน/ชุมชน

3) ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากร ได้แก่ มีจำนวนบุคลากรเพียงพอต่อการให้บริการ มีอัธยาศัยดี ยิ้มแย้มแจ่มใส เต็มใจในการให้บริการ พูดจาสุภาพ แต่งกายสุภาพ บริการในเชิงรุกกระตือรือร้นในการให้บริการ ให้บริการอย่างรวดเร็ว ตอบคำถามและให้คำแนะนำได้เป็นอย่างดี มีความรู้และทักษะในการปฏิบัติงาน มีคุณธรรมจริยธรรม ไม่รับสินบน และคำนึงถึงความเท่าเทียมขณะให้บริการ

4) ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก ได้แก่ สถานที่ตั้งขององค์การบริหารส่วนตำบลมีความสะดวกต่อการเดินทางมาใช้บริการ สถานที่มีสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น น้ำดื่ม ห้องน้ำ ที่นั่งคอยรับบริการ ทางลาดสำหรับผู้พิการ สถานที่ให้บริการมีความสะอาด ปลอดภัย มีแสงสว่างและอุณหภูมิเหมาะสม มีอุปกรณ์ เครื่องมือให้บริการเพียงพอ เทคโนโลยีในการปฏิบัติงานเหมาะสม มีป้ายประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับการให้บริการที่เข้าใจง่ายและชัดเจน

5) ภาพรวมความพึงพอใจ การบริหารงานขององค์การบริหารส่วนตำบลแสดงให้เห็นถึงการมีการจัดการที่ดี ให้บริการอย่างทั่วถึง ประชาชนสามารถเข้าใช้ บริการได้ตลอดเวลาทำการ ส่งผลให้คุณภาพชีวิตของประชาชนดีขึ้น เมื่อเทียบกับก่อนรับบริการ และโครงการดำเนินการอย่างต่อเนื่อง มีความยั่งยืน

ผลการวิจัยพบว่า โดยเฉลี่ยผู้ตอบแบบสอบถามมีระดับความพึงพอใจงานด้านรายได้หรือภาษี ขององค์การบริหารส่วนตำบลหัวเรือ อำเภอวาปีปทุม จังหวัดมหาสารคาม (ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2569) ร้อยละ 95.98 โดยมีรายละเอียดดังนี้

ตารางที่ 4.5 ร้อยละของความพึงพอใจงานด้านรายได้หรือภาษี

คำกล่าว	พอใจมากที่สุด	พอใจ	ไม่พอใจ	ไม่พอใจมากที่สุด	ไม่ทราบ/ไม่ตอบ	รวม
1) ด้านขั้นตอนการให้บริการ มีป้ายแสดงขั้นตอนการให้บริการ มีตัวอย่างการกรอกแบบฟอร์ม มีความคล่องตัว รวดเร็ว เป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยาก ถูกต้องตามระเบียบ ทันสมัย ครบถ้วน มีการจัดลำดับก่อน-หลัง ไม่เลือกปฏิบัติ	**20.3**	**75.7**	2.7	1.3	0	100 (471)
	96					
2) ด้านช่องทางการให้บริการ มีการประชาสัมพันธ์ช่องทางการให้บริการ มีความสะดวกสบาย ใช้งานง่าย มีความเพียงพอครอบคลุมพื้นที่ให้บริการ ระบบแจ้งเตือนหรือร้องเรียนไปยังผู้บริหาร มีช่องทางรับฟังความเห็น เช่น ตู้รับฟังความเห็น เว็บไซต์ กลุ่มไลน์ มีการให้บริการในวันหยุดราชการ การให้บริการตามหมู่บ้าน/ชุมชน	**20.2**	**75.65**	2.6	1.55	0	100 (471)
	95.85					
3) ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากร มีจำนวนบุคลากรเพียงพอ มีอัธยาศัยดี ยิ้มแย้มแจ่มใส เต็มใจในการให้บริการ พูดจา/ แต่งกายสุภาพ กระตือรือร้นในการให้บริการ ให้บริการอย่างรวดเร็ว ตอบคำถามและให้คำแนะนำได้เป็นอย่างดี มีความรู้และทักษะในการปฏิบัติงาน มีคุณธรรมจริยธรรม ไม่รับสินบนและคำนึงถึงความเท่าเทียมขณะให้บริการ	**20.2**	**75.5**	2.9	1.4	0	100 (471)
	95.7					
4) ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก การเดินทางสะดวก มีสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น น้ำดื่ม ห้องน้ำ จุดนั่งคอยบริการ ทางลาดผู้พิการ สถานที่มีความปลอดภัย อุณหภูมิและแสงสว่างเหมาะสม มีอุปกรณ์/เครื่องมืออำนวยความสะดวกเทคโนโลยีในการปฏิบัติงานเหมาะสม มีป้ายประชาสัมพันธ์ขั้นตอนการรับบริการชัดเจน	**20.5**	**75.65**	2.55	1.3	0	100 (471)
	96.15					
5) ภาพรวมความพึงพอใจ การบริหารงานของอบต. แสดงให้เห็นถึงการมีการจัดการที่ดี ให้บริการอย่างทั่วถึง ประชาชนสามารถเข้าใช้บริการได้ตลอดเวลาทำการ ส่งผลให้คุณภาพชีวิตของประชาชนดีขึ้นเมื่อเทียบกับก่อนรับบริการ และโครงการดำเนินการอย่างต่อเนื่องมีความยั่งยืน	**20.3**	**75.9**	2.5	1.3	0	100 (471)
	96.2					
โดยสรุปความพึงพอใจในงาน ด้านรายได้หรือภาษี	**20.30**	**75.68**	**2.65**	**1.37**	**0**	**100 (471)**
	95.98					

Std. Deviation (SD) = 0.5860 Minimum = 0.00 Maximum = 4.00

ผลจากการสำรวจความพึงพอใจงานด้านรายได้หรือภาษี โดยมีประเด็นในการสำรวจ 5 ด้าน คือ ด้านขั้นตอนการให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากร ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก และภาพรวมความพึงพอใจการบริหารงานขององค์การบริหารส่วนตำบล ผลจากตารางที่ 4.5 พอจะสรุปได้ว่า ประชาชนมีความพึงพอใจในด้านภาพรวมความพึงพอใจ การบริหารงานขององค์การบริหารส่วนตำบล แสดงให้เห็นถึงการมีการจัดการที่ดี ให้บริการอย่างทั่วถึง ประชาชนสามารถเข้าใช้บริการได้ตลอดเวลาทำการ ส่งผลให้คุณภาพชีวิตของประชาชนดีขึ้นเมื่อเทียบกับก่อนรับบริการ และโครงการดำเนินการอย่างต่อเนื่องมีความยั่งยืน มากที่สุด ร้อยละ 96.2 รองลงมา ความพึงพอใจในด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก การเดินทางสะดวก มีสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น น้ำดื่ม ห้องน้ำ จุดนั่งคอยบริการ ทางลาดผู้พิการ สถานที่มีความปลอดภัย อุณหภูมิและแสงสว่างเหมาะสม มีอุปกรณ์/เครื่องมืออำนวยความสะดวก เทคโนโลยีในการปฏิบัติงานเหมาะสม มีป้ายประชาสัมพันธ์ขั้นตอนการรับบริการชัดเจน ร้อยละ 96.15 ความพึงพอใจในด้านขั้นตอนการให้บริการ มีป้ายแสดงขั้นตอนการให้บริการ มีตัวอย่างการกรอกแบบฟอร์ม มีความคล่องตัว รวดเร็ว เป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยาก ถูกต้องตามระเบียบทันสมัย ครบถ้วน มีการจัดลำดับก่อน-หลัง ไม่เลือกปฏิบัติ ร้อยละ 96 ความพึงพอใจในด้านช่องทางการให้บริการ มีการประชาสัมพันธ์ช่องทางการให้บริการ มีความสะดวกสบาย ใช้งานง่าย มีความเพียงพอ ครอบคลุมพื้นที่ให้บริการ ระบบแจ้งเตือนหรือร้องเรียนไปยังผู้บริหาร มีช่องทางรับฟังความเห็น เช่น ตู้รับฟังความเห็น เว็บไซต์ กลุ่มไลน์ มีการให้บริการในวันหยุดราชการ การให้บริการตามหมู่บ้าน/ชุมชน ร้อยละ 95.85 และความพึงพอใจในด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากร มีจำนวนบุคลากรเพียงพอ มีอัธยาศัยดี ยิ้มแย้มแจ่มใส เต็มใจในการให้บริการ พูดจา/ แต่งกายสุภาพ กระตือรือร้นในการให้บริการ ให้บริการอย่างรวดเร็ว ตอบคำถามและให้คำแนะนำได้เป็นอย่างดี มีความรู้และทักษะในการปฏิบัติงาน มีคุณธรรมจริยธรรม ไม่รับสินบน และคำนึงถึงความเท่าเทียมขณะให้บริการ ร้อยละ 95.7 ตามลำดับ

ในด้านภาพรวมความพึงพอใจงานด้านรายได้หรือภาษี ขององค์การบริหารส่วนตำบลหัวเรือ อำเภอวาปีปทุม จังหวัดมหาสารคาม (ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2569) พบว่า ประชาชน ผู้รับบริการมีความพึงพอใจร้อยละ 95.98 (รายละเอียดดังตารางที่ 4.5)

ภาพที่ 4.11 กิจกรรม/โครงการขององค์การบริหารส่วนตำบลหัวเรือ อำเภอวาปีปทุม (11)



ภาพที่ 4.12 กิจกรรม/โครงการขององค์การบริหารส่วนตำบลหัวเรือ อำเภอวาปีปทุม (12)



4.2.5 งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม

จากการวิเคราะห์ความพึงพอใจงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม ขององค์การบริหารส่วนตำบลหัวเรือ อำเภอวาปีปทุม จังหวัดมหาสารคาม (ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2569) โดยมี ประเด็นในการสำรวจ 5 ด้าน คือ

1) ด้านขั้นตอนการให้บริการ ได้แก่ มีป้ายแสดงขั้นตอนการให้บริการ มีตัวอย่างการกรอกแบบฟอร์ม มีความคล่องตัว รวดเร็ว เป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยาก ถูกต้องตามระเบียบ ทันสมัย ครบถ้วน มีความเป็นธรรมโดยการจัดลำดับก่อน-หลัง และไม่เลือกปฏิบัติ

2) ด้านช่องทางการให้บริการ ได้แก่ มีการประชาสัมพันธ์ เช่น เสียงตามสาย เว็บไซต์ แอปพลิเคชันโทรศัพท์ ช่องทางให้บริการมีความทันสมัย ช่องทางการให้บริการมีความสะดวกสบาย ใช้งานง่าย มีความเพียงพอครอบคลุมพื้นที่ให้บริการ ระบบแจ้งเตือนหรือร้องเรียนไปยังผู้บริหาร มีช่องทางรับฟังความเห็น เช่น ตู้รับฟังความเห็น เว็บไซต์ กลุ่มไลน์ มีการให้บริการในวันหยุดราชการ การให้บริการตามหมู่บ้าน/ชุมชน

3) ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากร ได้แก่ มีจำนวนบุคลากรเพียงพอต่อการให้บริการ มีอัธยาศัยดี ยิ้มแย้มแจ่มใส เต็มใจในการให้บริการ พูดจาสุภาพ แต่งกายสุภาพ บริการในเชิงรุกกระตือรือร้นในการให้บริการ ให้บริการอย่างรวดเร็ว ตอบคำถามและให้คำแนะนำได้เป็นอย่างดี มีความรู้และทักษะในการปฏิบัติงาน มีคุณธรรมจริยธรรม ไม่รับสินบน และคำนึงถึงความเท่าเทียมขณะให้บริการ

4) ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก ได้แก่ สถานที่ตั้งขององค์การบริหารส่วนตำบลมีความสะดวกต่อการเดินทางมาใช้บริการ สถานที่มีสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น น้ำดื่ม ห้องน้ำ ที่นั่งคอยรับบริการ ทางลาดสำหรับผู้พิการ สถานที่ให้บริการมีความสะอาด ปลอดภัย มีแสงสว่างและอุณหภูมิเหมาะสม มีอุปกรณ์ เครื่องมือให้บริการเพียงพอ เทคโนโลยีในการปฏิบัติงานเหมาะสม มีป้ายประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับการให้บริการที่เข้าใจง่ายและชัดเจน

5) ภาพรวมความพึงพอใจ การบริหารงานขององค์การบริหารส่วนตำบลแสดงให้เห็นถึงการมีการจัดการที่ดี ให้บริการอย่างทั่วถึง ประชาชนสามารถเข้าใช้ บริการได้ตลอดเวลาทำการ ส่งผลให้คุณภาพชีวิตของประชาชนดีขึ้น เมื่อเทียบกับก่อนรับบริการ และโครงการดำเนินการอย่างต่อเนื่อง มีความยั่งยืน

ผลการวิจัยพบว่า โดยเฉลี่ยผู้ตอบแบบสอบถามมีระดับความพึงพอใจงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม ขององค์การบริหารส่วนตำบลหัวเรือ อำเภอวาปีปทุม จังหวัดมหาสารคาม (ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2569) ร้อยละ 95.97 โดยมีรายละเอียดดังนี้

ตารางที่ 4.6 ร้อยละของความพึงพอใจงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม

คำกล่าว	พอใจมากที่สุด	พอใจ	ไม่พอใจ	ไม่พอใจมากที่สุด	ไม่ทราบ/ไม่ตอบ	รวม
1) ด้านขั้นตอนการให้บริการ มีป้ายแสดงขั้นตอนการให้บริการ มีตัวอย่างการกรอกแบบฟอร์ม มีความคล่องตัว รวดเร็ว เป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยาก ถูกต้องตามระเบียบ ทันสมัย ครบถ้วน มีการจัดลำดับก่อน-หลัง ไม่เลือกปฏิบัติ	**20.2**	**75.8**	2.7	1.3	0	100 (471)
	96					
2) ด้านช่องทางการให้บริการ มีการประชาสัมพันธ์ช่องทางการให้บริการ มีความสะดวกสบาย ใช้งานง่าย มีความเพียงพอ ครอบคลุมพื้นที่ให้บริการ ระบบแจ้งเตือนหรือร้องเรียนไปยังผู้บริหาร มีช่องทางรับฟังความเห็น เช่น ตู้รับฟังความเห็น เว็บไซต์ กลุ่มไลน์ มีการให้บริการในวันหยุดราชการ การให้บริการตามหมู่บ้าน/ชุมชน	**20.2**	**75.65**	2.55	1.6	0	100 (471)
	95.85					
3) ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากร มีจำนวนบุคลากรเพียงพอ มีอัธยาศัยดี ยิ้มแย้มแจ่มใส เต็มใจในการให้บริการ พูดจา/ แต่งกายสุภาพ กระตือรือร้นในการให้บริการ ให้บริการอย่างรวดเร็ว ตอบคำถามและให้คำแนะนำได้เป็นอย่างดี มีความรู้และทักษะในการปฏิบัติงาน มีคุณธรรมจริยธรรม ไม่รับสินบนและคำนึงถึงความเท่าเทียมขณะให้บริการ	**20.2**	**75.5**	2.6	1.7	0	100 (471)
	95.7					
4) ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก การเดินทางสะดวก มีสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น น้ำดื่ม ห้องน้ำ จุดนั่งคอยบริการทางลาดผู้พิการ สถานที่มีความปลอดภัย อุณหภูมิและแสงสว่างเหมาะสม มีอุปกรณ์/เครื่องมืออำนวยความสะดวกเทคโนโลยีในการปฏิบัติงานเหมาะสม มีป้ายประชาสัมพันธ์ขั้นตอนการรับบริการชัดเจน	**20.5**	**75.7**	2.4	1.4	0	100 (471)
	96.2					
5) ภาพรวมความพึงพอใจ การบริหารงานของอบต. แสดงให้เห็นถึงการมีการจัดการที่ดี ให้บริการอย่างทั่วถึง ประชาชนสามารถเข้าใช้บริการได้ตลอดเวลาทำการ ส่งผลให้คุณภาพชีวิตของประชาชนดีขึ้นเมื่อเทียบกับก่อนรับบริการ และโครงการดำเนินการอย่างต่อเนื่องมีความยั่งยืน	**20.3**	**75.8**	2.5	1.4	0	100 (471)
	96.1					
โดยสรุปความพึงพอใจในงาน ด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม	**20.28**	**75.69**	**2.55**	**1.48**	**0**	**100 (471)**
	95.97					

Std. Deviation (SD) = 0.5905 Minimum = 0.00 Maximum = 4.00

ผลจากการสำรวจความพึงพอใจงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม โดยมีประเด็นในการสำรวจ 5 ด้าน คือ ด้านขั้นตอนการให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากร ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก และภาพรวมความพึงพอใจการบริหารงานขององค์การบริหารส่วนตำบล ผลจากตารางที่ 4.6 พอจะสรุปได้ว่า ประชาชนมีความพึงพอใจในด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก การเดินทางสะดวก มีสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น น้ำดื่ม ห้องน้ำ จุดนั่งคอยบริการ ทางลาดผู้พิการ สถานที่มีความปลอดภัย อุณหภูมิและแสงสว่างเหมาะสม มีอุปกรณ์/เครื่องมืออำนวยความสะดวก เทคโนโลยีในการปฏิบัติงานเหมาะสม มีป้ายประชาสัมพันธ์ขั้นตอนการรับบริการชัดเจน มากที่สุด ร้อยละ 96.2 รองลงมา ความพึงพอใจในด้านภาพรวมความพึงพอใจ การบริหารงานขององค์การบริหารส่วนตำบล แสดงให้เห็นถึงการมีการจัดการที่ดี ให้บริการอย่างทั่วถึง ประชาชนสามารถเข้าใช้บริการได้ตลอดเวลาทำการ ส่งผลให้คุณภาพชีวิตของประชาชนดีขึ้นเมื่อเทียบกับก่อนรับบริการ และโครงการดำเนินการอย่างต่อเนื่องมีความยั่งยืน ร้อยละ 96.1 ความพึงพอใจในด้านขั้นตอนการให้บริการ มีป้ายแสดงขั้นตอนการให้บริการ มีตัวอย่างการกรอกแบบฟอร์ม มีความคล่องตัว รวดเร็ว เป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยาก ถูกต้องตามระเบียบ ทันสมัย ครบถ้วน มีการจัดลำดับก่อน-หลัง ไม่เลือกปฏิบัติ ร้อยละ 96 ความพึงพอใจในด้านช่องทางการให้บริการ มีการประชาสัมพันธ์ช่องทางการให้บริการ มีความสะดวกสบาย ใช้งานง่าย มีความเพียงพอ ครอบคลุมพื้นที่ให้บริการ ระบบแจ้งเตือนหรือร้องเรียนไปยังผู้บริหาร มีช่องทางรับฟังความเห็น เช่น ตู้รับฟังความเห็น เว็บไซต์ กลุ่มไลน์ มีการให้บริการในวันหยุดราชการ การให้บริการตามหมู่บ้าน/ชุมชน ร้อยละ 95.85 และความพึงพอใจในด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากร มีจำนวนบุคลากรเพียงพอ มีอัธยาศัยดี ยิ้มแย้มแจ่มใส เต็มใจในการให้บริการ พูดจา/ แต่งกายสุภาพ กระตือรือร้นในการให้บริการ ให้บริการอย่างรวดเร็ว ตอบคำถามและให้คำแนะนำได้เป็นอย่างดี มีความรู้และทักษะในการปฏิบัติงาน มีคุณธรรมจริยธรรม ไม่รับสินบน และคำนึงถึงความเท่าเทียมขณะให้บริการ ร้อยละ 95.7 ตามลำดับ

ในด้านภาพรวมความพึงพอใจงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม ขององค์การบริหารส่วนตำบลหัวเรือ อำเภอวาปีปทุม จังหวัดมหาสารคาม (ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2569) พบว่า ประชาชน ผู้รับบริการมีความพึงพอใจร้อยละ 95.97 (รายละเอียดดังตารางที่ 4.6)

ภาพที่ 4.13 กิจกรรม/โครงการขององค์การบริหารส่วนตำบลหัวเรือ อำเภอวาปีปทุม (13)



ภาพที่ 4.14 กิจกรรม/โครงการขององค์การบริหารส่วนตำบลหัวเรือ อำเภอวาปีปทุม (14)



ภาพที่ 4.15 กิจกรรม/โครงการขององค์การบริหารส่วนตำบลหัวเรือ อำเภอวาปีปทุม (15)



ภาพที่ 4.16 กิจกรรม/โครงการขององค์การบริหารส่วนตำบลหัวเรือ อำเภอวาปีปทุม (16)



4.2.6 งานด้านสาธารณสุข

จากการวิเคราะห์ความพึงพอใจงานด้านสาธารณสุข ขององค์การบริหารส่วนตำบลหัวเรือ อำเภอวาปีปทุม จังหวัดมหาสารคาม (ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2569) โดยมี ประเด็นในการสำรวจ 5 ด้าน คือ

1) ด้านขั้นตอนการให้บริการ ได้แก่ มีป้ายแสดงขั้นตอนการให้บริการ มีตัวอย่างการกรอกแบบฟอร์ม มีความคล่องตัว รวดเร็ว เป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยาก ถูกต้องตามระเบียบ ทันสมัย ครบถ้วน มีความเป็นธรรมโดยการจัดลำดับก่อน-หลัง และไม่เลือกปฏิบัติ

2) ด้านช่องทางการให้บริการ ได้แก่ มีการประชาสัมพันธ์ เช่น เสียงตามสาย เว็บไซต์ แอปพลิเคชันโทรศัพท์ ช่องทางให้บริการมีความทันสมัย ช่องทางการให้บริการมีความสะดวกสบาย ใช้งานง่าย มีความเพียงพอครอบคลุมพื้นที่ให้บริการ ระบบแจ้งเตือนหรือร้องเรียนไปยังผู้บริหาร มีช่องทางรับฟังความเห็น เช่น ตู้รับฟังความเห็น เว็บไซต์ กลุ่มไลน์ มีการให้บริการในวันหยุดราชการ การให้บริการตามหมู่บ้าน/ชุมชน

3) ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากร ได้แก่ มีจำนวนบุคลากรเพียงพอต่อการให้บริการ มีอัธยาศัยดี ยิ้มแย้มแจ่มใส เต็มใจในการให้บริการ พูดจาสุภาพ แต่งกายสุภาพ บริการในเชิงรุกกระตือรือร้นในการให้บริการ ให้บริการอย่างรวดเร็ว ตอบคำถามและให้คำแนะนำได้เป็นอย่างดี มีความรู้และทักษะในการปฏิบัติงาน มีคุณธรรมจริยธรรม ไม่รับสินบน และคำนึงถึงความเท่าเทียมขณะให้บริการ

4) ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก ได้แก่ สถานที่ตั้งขององค์การบริหารส่วนตำบลมีความสะดวกต่อการเดินทางมาใช้บริการ สถานที่มีสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น น้ำดื่ม ห้องน้ำ ที่นั่งคอยรับบริการ ทางลาดสำหรับผู้พิการ สถานที่ให้บริการมีความสะอาด ปลอดภัย มีแสงสว่างและอุณหภูมิเหมาะสม มีอุปกรณ์ เครื่องมือให้บริการเพียงพอ เทคโนโลยีในการปฏิบัติงานเหมาะสม มีป้ายประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับการให้บริการที่เข้าใจง่ายและชัดเจน

5) ภาพรวมความพึงพอใจ การบริหารงานขององค์การบริหารส่วนตำบลแสดงให้เห็นถึงการมีการจัดการที่ดี ให้บริการอย่างทั่วถึง ประชาชนสามารถเข้าใช้ บริการได้ตลอดเวลาทำการ ส่งผลให้คุณภาพชีวิตของประชาชนดีขึ้น เมื่อเทียบกับก่อนรับบริการ และโครงการดำเนินการอย่างต่อเนื่อง มีความยั่งยืน

ผลการวิจัยพบว่า โดยเฉลี่ยผู้ตอบแบบสอบถามมีระดับความพึงพอใจงานด้านสาธารณสุข ขององค์การบริหารส่วนตำบลหัวเรือ อำเภอวาปีปทุม จังหวัดมหาสารคาม (ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2569) ร้อยละ 95.93 โดยมีรายละเอียดดังนี้

ตารางที่ 4.7 ร้อยละของความพึงพอใจงานด้านสาธารณสุข

คำกล่าว	พอใจมากที่สุด	พอใจ	ไม่พอใจ	ไม่พอใจมากที่สุด	ไม่ทราบ/ไม่ตอบ	รวม
1) ด้านขั้นตอนการให้บริการ มีป้ายแสดงขั้นตอนการให้บริการ มีตัวอย่างการกรอกแบบฟอร์ม มีความคล่องตัว รวดเร็ว เป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยาก ถูกต้องตามระเบียบ ทันสมัย ครบถ้วน มีการจัดลำดับก่อน-หลัง ไม่เลือกปฏิบัติ	**20.2**	**75.7**	2.7	1.4	0	100 (471)
	95.9					
2) ด้านช่องทางการให้บริการ มีการประชาสัมพันธ์ช่องทางการให้บริการ มีความสะดวกสบาย ใช้งานง่าย มีความเพียงพอครอบคลุมพื้นที่ให้บริการ ระบบแจ้งเตือนหรือร้องเรียนไปยังผู้บริหาร มีช่องทางรับฟังความเห็น เช่น ตู้รับฟังความเห็น เว็บไซต์ กลุ่มไลน์ มีการให้บริการในวันหยุดราชการ การให้บริการตามหมู่บ้าน/ชุมชน	**20.2**	**75.6**	2.6	1.6	0	100 (471)
	95.8					
3) ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากร มีจำนวนบุคลากรเพียงพอ มีอัธยาศัยดี ยิ้มแย้มแจ่มใส เต็มใจในการให้บริการ พูดจา/ แต่งกายสุภาพ กระตือรือร้นในการให้บริการ ให้บริการอย่างรวดเร็ว ตอบคำถามและให้คำแนะนำได้เป็นอย่างดี มีความรู้และทักษะในการปฏิบัติงาน มีคุณธรรมจริยธรรม ไม่รับสินบนและคำนึงถึงความเท่าเทียมขณะให้บริการ	**20.4**	**75.8**	2.3	1.5	0	100 (471)
	96.2					
4) ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก การเดินทางสะดวก มีสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น น้ำดื่ม ห้องน้ำ จุดนั่งคอยบริการทางลาดผู้พิการ สถานที่มีความปลอดภัย อุณหภูมิและแสงสว่างเหมาะสม มีอุปกรณ์/เครื่องมืออำนวยความสะดวกเทคโนโลยีในการปฏิบัติงานเหมาะสม มีป้ายประชาสัมพันธ์ขั้นตอนการรับบริการชัดเจน	**20.3**	**75.7**	2.5	1.5	0	100 (471)
	96					
5) ภาพรวมความพึงพอใจ การบริหารงานของอบต. แสดงให้เห็นถึงการมีการจัดการที่ดี ให้บริการอย่างทั่วถึง ประชาชนสามารถเข้าใช้บริการได้ตลอดเวลาทำการ ส่งผลให้คุณภาพชีวิตของประชาชนดีขึ้นเมื่อเทียบกับก่อนรับบริการ และโครงการดำเนินการอย่างต่อเนื่องมีความยั่งยืน	**20.25**	**75.5**	2.65	1.6	0	100 (471)
	95.75					
โดยสรุปความพึงพอใจในงาน ด้านสาธารณสุข	20.27	75.66	**2.55**	**1.52**	**0**	**100 (471)**
	95.93					

Std. Deviation (SD) = 0.6015 Minimum = 0.00 Maximum = 4.00

ผลจากการสำรวจความพึงพอใจงานด้านสาธารณสุข โดยมีประเด็นในการสำรวจ 5 ด้าน คือ ด้านขั้นตอนการให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากร ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก และภาพรวมความพึงพอใจการบริหารงานขององค์การบริหารส่วนตำบล ผลจากตารางที่ 4.7 พอจะสรุปได้ว่า ประชาชนมีความพึงพอใจในด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากร มีจำนวนบุคลากรเพียงพอ มีอัธยาศัยดี ยิ้มแย้มแจ่มใส เต็มใจในการให้บริการ พูดจา/ แต่งกายสุภาพ กระตือรือร้นในการให้บริการ ให้บริการอย่างรวดเร็ว ตอบคำถามและให้คำแนะนำได้เป็นอย่างดี มีความรู้และทักษะในการปฏิบัติงาน มีคุณธรรมจริยธรรม ไม่รับสินบน และคำนึงถึงความเท่าเทียมขณะให้บริการ มากที่สุด ร้อยละ 96.2 รองลงมา ความพึงพอใจในด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก การเดินทางสะดวก มีสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น น้ำดื่ม ห้องน้ำ จุดนั่งคอยบริการ ทางลาดผู้พิการ สถานที่มีความปลอดภัย อุณหภูมิและแสงสว่างเหมาะสม มีอุปกรณ์/เครื่องมืออำนวยความสะดวก เทคโนโลยีในการปฏิบัติงานเหมาะสม มีป้ายประชาสัมพันธ์ขั้นตอนการรับบริการชัดเจน ร้อยละ 96 ความพึงพอใจในด้านขั้นตอนการให้บริการ มีป้ายแสดงขั้นตอนการให้บริการ มีตัวอย่างการกรอกแบบฟอร์ม มีความคล่องตัว รวดเร็ว เป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยาก ถูกต้องตามระเบียบ ทันสมัย ครบถ้วน มีการจัดลำดับก่อน-หลัง ไม่เลือกปฏิบัติ ร้อยละ 95.9 ความพึงพอใจในด้านช่องทางการให้บริการ มีการประชาสัมพันธ์ช่องทางการให้บริการ มีความสะดวกสบาย ใช้งานง่าย มีความเพียงพอครอบคลุมพื้นที่ให้บริการ ระบบแจ้งเตือนหรือร้องเรียนไปยังผู้บริหาร มีช่องทางรับฟังความเห็น เช่น ตู้รับฟังความเห็น เว็บไซต์ กลุ่มไลน์ มีการให้บริการในวันหยุดราชการ การให้บริการตามหมู่บ้าน/ชุมชน ร้อยละ 95.8 และความพึงพอใจในด้านภาพรวมความพึงพอใจ การบริหารงานขององค์การบริหารส่วนตำบล แสดงให้เห็นถึงการมีการจัดการที่ดี ให้บริการอย่างทั่วถึง ประชาชนสามารถเข้าใช้บริการได้ตลอดเวลาทำการ ส่งผลให้คุณภาพชีวิตของประชาชนดีขึ้นเมื่อเทียบกับก่อนรับบริการ และโครงการดำเนินการอย่างต่อเนื่องมีความยั่งยืน ร้อยละ 95.75 ตามลำดับ

ในด้านภาพรวมความพึงพอใจงานด้านสาธารณสุข ขององค์การบริหารส่วนตำบลหัวเรือ อำเภอวาปีปทุม จังหวัดมหาสารคาม (ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2569) พบว่า ประชาชน ผู้รับบริการมีความพึงพอใจร้อยละ 95.93 (รายละเอียดดังตารางที่ 4.7)

ภาพที่ 4.17 กิจกรรม/โครงการขององค์การบริหารส่วนตำบลหัวเรือ อำเภอวาปีปทุม (17)



ภาพที่ 4.18 กิจกรรม/โครงการขององค์การบริหารส่วนตำบลหัวเรือ อำเภอวาปีปทุม (18)



บทที่ 5

สรุป อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

การสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นตามตัวชี้วัดที่ 1 มิติที่ 2 มิติด้านคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหัวเรือ อำเภอวาปีปทุม จังหวัดมหาสารคาม (ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2569) ซึ่งได้แก่ ประชาชนในเขตองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่มารับบริการ โดยมีประเด็นในการสำรวจ 5 ด้าน คือ

1) ด้านขั้นตอนการให้บริการ ได้แก่ มีป้ายแสดงขั้นตอนการให้บริการ มีตัวอย่างการกรอกแบบฟอร์ม มีความคล่องตัว รวดเร็ว เป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยาก ถูกต้องตามระเบียบ ทันสมัย ครบถ้วน มีความเป็นธรรมโดยการจัดลำดับก่อน-หลัง และไม่เลือกปฏิบัติ

2) ด้านช่องทางการให้บริการ ได้แก่ มีการประชาสัมพันธ์ เช่น เสียงตามสาย เว็บไซต์ แอปพลิเคชันโทรศัพท์ ช่องทางให้บริการมีความทันสมัย ช่องทางการให้บริการมีความสะดวกสบาย ใช้งานง่าย มีความเพียงพอครอบคลุมพื้นที่ให้บริการ ระบบแจ้งเตือนหรือร้องเรียนไปยังผู้บริหาร มีช่องทางรับฟังความเห็น เช่น ตู้รับฟังความเห็น เว็บไซต์ กลุ่มไลน์ มีการให้บริการในวันหยุดราชการ การให้บริการตามหมู่บ้าน/ชุมชน

3) ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากร ได้แก่ มีจำนวนบุคลากรเพียงพอต่อการให้บริการ มีอัธยาศัยดี ยิ้มแย้มแจ่มใส เต็มใจในการให้บริการ พูดจาสุภาพ แต่งกายสุภาพ บริการในเชิงรุกกระตือรือร้นในการให้บริการ ให้บริการอย่างรวดเร็ว ตอบคำถามและให้คำแนะนำได้เป็นอย่างดี มีความรู้และทักษะในการปฏิบัติงาน มีคุณธรรมจริยธรรม ไม่รับสินบน และคำนึงถึงความเท่าเทียมขณะให้บริการ

4) ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก ได้แก่ สถานที่ตั้งขององค์การบริหารส่วนตำบลมีความสะดวกต่อการเดินทางมาใช้บริการ สถานที่มีสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น น้ำดื่ม ห้องน้ำ ที่นั่งคอยรับบริการ ทางลาดสำหรับผู้พิการ สถานที่ให้บริการมีความสะอาด ปลอดภัย มีแสงสว่างและอุณหภูมิเหมาะสม มีอุปกรณ์ เครื่องมือให้บริการเพียงพอ เทคโนโลยีในการปฏิบัติงานเหมาะสม มีป้ายประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับการให้บริการที่เข้าใจง่ายและชัดเจน

5) ภาพรวมความพึงพอใจ การบริหารงานขององค์การบริหารส่วนตำบลแสดงให้เห็นถึงการมีการจัดการที่ดี ให้บริการอย่างทั่วถึง ประชาชนสามารถเข้าใช้ บริการได้ตลอดเวลาทำการ ส่งผลให้คุณภาพชีวิตของประชาชนดีขึ้น เมื่อเทียบกับก่อนรับบริการ และโครงการดำเนินการอย่างต่อเนื่อง มีความยั่งยืน

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง คือ ผู้ที่มาใช้บริการ และเข้าร่วมกิจกรรมหรือโครงการขององค์การบริหารส่วนตำบลหัวเรือ อำเภอวาปีปทุม จังหวัดมหาสารคาม (ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2569) พบว่าองค์การบริหารส่วนตำบลหัวเรือ มีจำนวนประชากรทั้งสิ้น 10,323 คน ชาย 5,095 คน หญิง 5,228 คน จำนวนครัวเรือนทั้งสิ้น 2,783 ครัวเรือน

การกำหนดกลุ่มตัวอย่างในการสำรวจความพึงพอใจครั้งนี้ ได้กำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่าง 471 คน โดยกลุ่มตัวอย่างไม่น้อยกว่าหลักการคำนวณของ Taro Yamane ที่ระดับความคลาดเคลื่อน 4.5%

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

การศึกษาระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มารับบริการจากองค์การบริหารส่วนตำบลหัวเรือ อำเภอวาปีปทุม จังหวัดมหาสารคาม (ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2569) กำหนดขอบเขตในการประเมินลักษณะงาน 6 ด้าน ได้แก่

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

สรุประดับความพึงพอใจของประชาชนที่มารับบริการได้ดังนี้

5.1 สรุปผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการ

ผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหัวเรือ อำเภอวาปีปทุม จังหวัดมหาสารคาม (ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2569) สรุปได้ว่า **ผู้รับบริการมีความพึงพอใจมากกว่าร้อยละ 95 (เกณฑ์คะแนนที่ได้ คือ 10 คะแนน) ทั้ง 6 ด้าน** คือ

(1) ความพึงพอใจงานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง ขององค์การบริหารส่วนตำบลหัวเรือ อำเภอวาปีปทุม จังหวัดมหาสารคาม พบว่า ประชาชนผู้รับบริการมีความพึงพอใจ ร้อยละ 96.02 หมายถึง ประชาชนผู้รับบริการพึงพอใจมากที่สุด (เกณฑ์คะแนนที่ได้ เท่ากับ 10 คะแนน)

(2) ความพึงพอใจงานด้านการศึกษา ขององค์การบริหารส่วนตำบลหัวเรือ อำเภอวาปีปทุม จังหวัดมหาสารคาม พบว่า ประชาชนผู้รับบริการมีความพึงพอใจ ร้อยละ 95.95 หมายถึง ประชาชนผู้รับบริการพึงพอใจมากที่สุด (เกณฑ์คะแนนที่ได้ เท่ากับ 10 คะแนน)

(3) ความพึงพอใจงานด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย ขององค์การบริหารส่วนตำบลหัวเรือ อำเภอวาปีปทุม จังหวัดมหาสารคาม พบว่า ประชาชนผู้รับบริการมีความพึงพอใจ ร้อยละ 95.90 หมายถึง ประชาชนผู้รับบริการพึงพอใจมากที่สุด (เกณฑ์คะแนนที่ได้ เท่ากับ 10 คะแนน)

(4) ความพึงพอใจงานด้านรายได้หรือภาษี ขององค์การบริหารส่วนตำบลหัวเรือ อำเภอวาปีปทุม จังหวัดมหาสารคาม พบว่า ประชาชนผู้รับบริการมีความพึงพอใจ ร้อยละ 95.98 หมายถึง ประชาชนผู้รับบริการพึงพอใจมากที่สุด (เกณฑ์คะแนนที่ได้ เท่ากับ 10 คะแนน)

(5) ความพึงพอใจงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม ขององค์การบริหารส่วนตำบลหัวเรือ อำเภอวาปีปทุม จังหวัดมหาสารคาม พบว่า ประชาชนผู้รับบริการมีความพึงพอใจร้อยละ 95.97 หมายถึง ประชาชนผู้รับบริการพึงพอใจมากที่สุด (เกณฑ์คะแนนที่ได้ เท่ากับ 10 คะแนน)

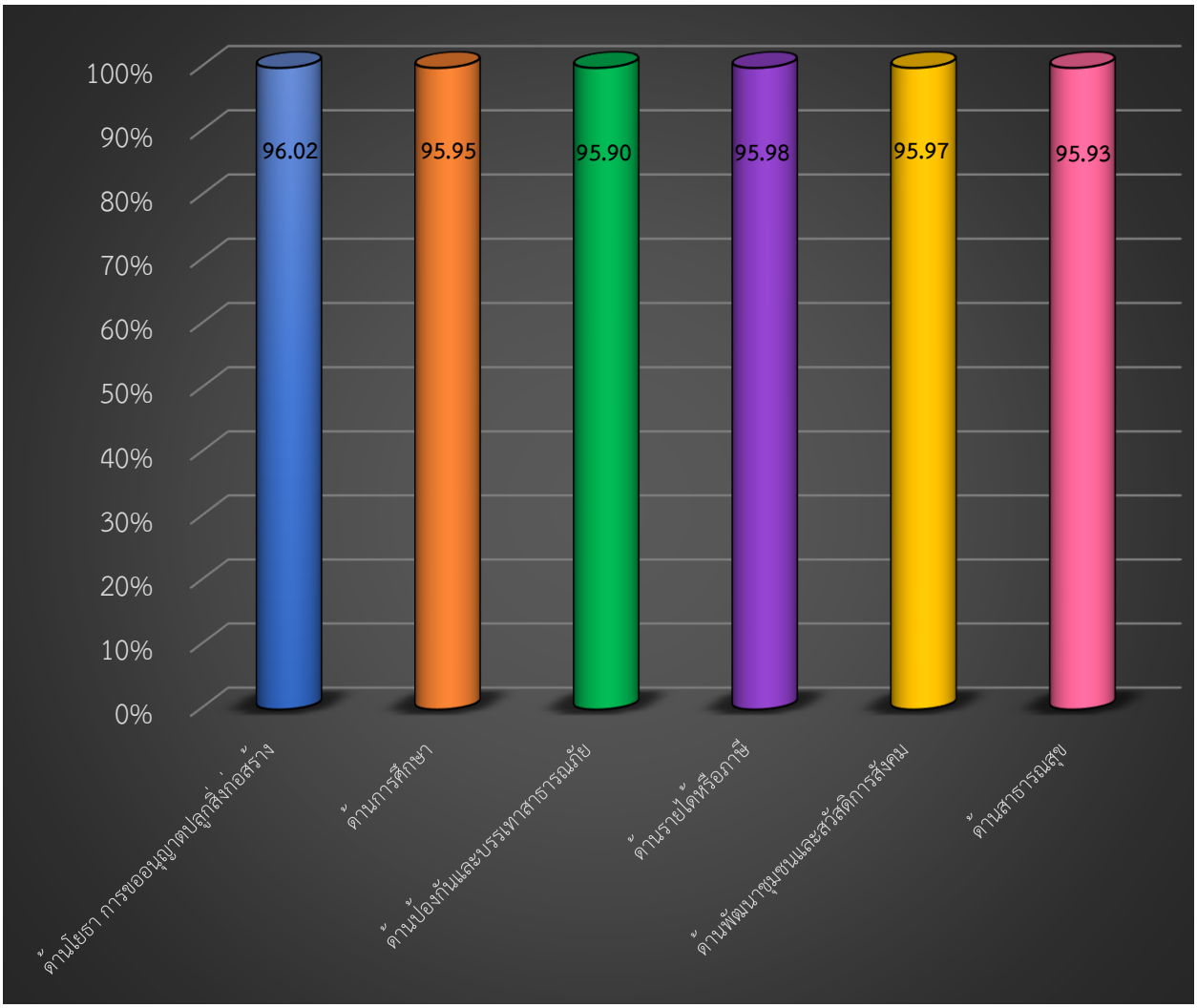
(6) ความพึงพอใจงานด้านสาธารณสุข ขององค์การบริหารส่วนตำบลหัวเรือ อำเภอวาปีปทุม จังหวัดมหาสารคาม พบว่า ประชาชนผู้รับบริการมีความพึงพอใจร้อยละ 95.93 หมายถึง ประชาชนผู้รับบริการพึงพอใจมากที่สุด (เกณฑ์คะแนนที่ได้ เท่ากับ 10 คะแนน)

ทั้งนี้ กล่าวโดยสรุปได้ว่า **ประชาชนผู้มารับบริการจากองค์การบริหารส่วนตำบลหัวเรือ อำเภอวาปีปทุม จังหวัดมหาสารคาม มีความพึงพอใจต่องานบริการทั้ง 6 ด้านข้างต้น โดยเฉลี่ยเท่ากับร้อยละ 95.96 กล่าวคือ มีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด**

ตารางที่ 5.1 สรุประดับความพึงพอใจเฉลี่ยของงานบริการ/คะแนน และการแปลค่า

ที่	รายการประเมิน	ร้อยละของระดับความพึงพอใจ	คะแนน	ความหมายของระดับคะแนน
1	ด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง	96.02	10	พึงพอใจมากที่สุด
2	ด้านการศึกษา	95.95	10	พึงพอใจมากที่สุด
3	ด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย	95.90	10	พึงพอใจมากที่สุด
4	ด้านรายได้หรือภาษี	95.98	10	พึงพอใจมากที่สุด
5	ด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม	95.97	10	พึงพอใจมากที่สุด
6	ด้านสาธารณสุข	95.93	10	พึงพอใจมากที่สุด
ระดับความพึงพอใจเฉลี่ย		**95.96**	**10**	**พึงพอใจมากที่สุด**

ภาพที่ 5.1 แสดงร้อยละของระดับความพึงพอใจของงานบริการ



5.2 อภิปรายผล

ผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหัวเรือ อำเภอวาปีปทุม จังหวัดมหาสารคาม (ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2569) สรุปได้ว่า ประชาชนผู้รับบริการมีความพึงพอใจโครงการ/กิจกรรมด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2569 มากที่สุด โดยพบว่า ประชาชนผู้รับบริการมีความพึงพอใจร้อยละ 96.02 หมายถึง ผู้รับบริการพึงพอใจมากที่สุด (เกณฑ์คะแนนที่ได้ คือ 10 คะแนน)

ผลจากการสำรวจความพึงพอใจงานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง โดยมีประเด็นในการสำรวจ 5 ด้าน คือ ด้านขั้นตอนการให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากร และด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก และภาพรวมความพึงพอใจ พอจะสรุปได้ว่า ประชาชนมีความพึงพอใจ ในด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากร มีจำนวนบุคลากรเพียงพอ มีอัธยาศัยดี ยิ้มแย้มแจ่มใส เต็มใจในการให้บริการ พูดจา/ แต่งกายสุภาพ กระตือรือร้นในการให้บริการ ให้บริการอย่างรวดเร็ว ตอบคำถามและให้คำแนะนำได้เป็นอย่างดี มีความรู้และทักษะในการปฏิบัติงาน มีคุณธรรมจริยธรรม ไม่รับสินบน และคำนึงถึงความเท่าเทียมขณะให้บริการ มากที่สุด ร้อยละ 96.3 รองลงมา ความพึงพอใจในด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก การเดินทางสะดวก มีสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น น้ำดื่ม ห้องน้ำ จุดนั่งคอยบริการ ทางลาดผู้พิการ สถานที่มีความปลอดภัย อุณหภูมิและแสงสว่างเหมาะสม มีอุปกรณ์/เครื่องมืออำนวยความสะดวก เทคโนโลยีในการปฏิบัติงานเหมาะสม มีป้ายประชาสัมพันธ์ขั้นตอนการรับบริการชัดเจน ร้อยละ 96.1 ความพึงพอใจในด้านขั้นตอนการให้บริการ มีป้ายแสดงขั้นตอนการให้บริการ มีตัวอย่างการกรอกแบบฟอร์ม มีความคล่องตัว รวดเร็ว เป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยาก ถูกต้องตามระเบียบ ทันสมัย ครบถ้วน มีการจัดลำดับก่อน-หลัง ไม่เลือกปฏิบัติ ร้อยละ 96 ความพึงพอใจในด้านช่องทางการให้บริการ มีการประชาสัมพันธ์ช่องทางการให้บริการ มีความสะดวกสบาย ใช้งานง่าย มีความเพียงพอ ครอบคลุมพื้นที่ให้บริการ ระบบแจ้งเตือนหรือร้องเรียนไปยังผู้บริหาร มีช่องทางรับฟังความเห็น เช่น ตู้รับฟังความเห็น เว็บไซต์ กลุ่มไลน์ มีการให้บริการในวันหยุดราชการ การให้บริการตามหมู่บ้าน/ชุมชน ร้อยละ 95.9 และความพึงพอใจในด้านภาพรวมความพึงพอใจ การบริหารงานขององค์การบริหารส่วนตำบล แสดงให้เห็นถึงการมีการจัดการที่ดี ให้บริการอย่างทั่วถึง ประชาชนสามารถเข้าใช้บริการได้ตลอดเวลาทำการ ส่งผลให้คุณภาพชีวิตของประชาชนดีขึ้นเมื่อเทียบกับก่อนรับบริการ และโครงการดำเนินการอย่างต่อเนื่องมีความยั่งยืน ร้อยละ 95.8 ตามลำดับ

ด้านการอภิปรายผล เมื่อเปรียบเทียบกับข้อมูลจากรายงานความเชื่อมั่นต่อสถาบันต่าง ๆ และความพึงพอใจต่อการบริการสาธารณะ พ.ศ.2566 และสรุปผลการสำรวจ พ.ศ.2545-2566 โดยสถาบันพระปกเกล้า (2567: 41-43, 161-167) สรุปว่า องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นสามารถจัดบริการสาธารณะให้แก่ประชาชนอย่างมีประสิทธิภาพในระดับค่อนข้างพอใจ ซึ่งมีความสอดคล้องกับความพึงพอใจของประชาชนที่เคยได้รับบริการจากองค์ปกครองส่วนท้องถิ่น เมื่อสำรวจประชาชนที่เคยติดต่อหรือขอใช้บริการจากองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น พบว่า ในรอบปี พ.ศ.2566 มีประชาชนร้อยละ 31.4 ที่เคยติดต่อหรือขอใช้บริการ และประชาชนกลุ่มนี้ มีความพึงพอใจต่อบริการขององค์ปกครองส่วนท้องถิ่น ร้อยละ 93.8 หมายถึงค่อนข้างพึงพอใจ ทั้งนี้ หากดูสถิติในช่วงราวยี่สิบปีที่ผ่านมา (พ.ศ. 2545 - 2566) พบว่า ประชาชนพึงพอใจต่องานบริการด้านสาธารณูปโภค ได้แก่ บริการด้านไฟฟ้า ถนน และประปามากที่สุดในปี พ.ศ.2561 จากนั้นความพึงพอใจทั้งการบริการด้านไฟฟ้าและประปาจึงค่อย ๆ ลดลงในสองปีถัดมาและเพิ่มขึ้นอีกครั้งในปี พ.ศ.2564 อย่างไรก็ตามในปี พ.ศ.2566 มีแนวโน้มความพึงพอใจเพิ่มมากขึ้น ยกเว้นการบริการด้านอินเทอร์เน็ตชุมชนที่ลดลงเล็กน้อย

บริการสาธารณะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่ประชาชนพอใจ สถาบันพระปกเกล้า (2567: 41-43) สรุปว่า ในปี พ.ศ. 2566 บริการสาธารณะของรัฐและองค์ปกครองส่วนท้องถิ่นที่ประชาชนพึงพอใจมากที่สุดในห้าลำดับแรก ได้แก่ อันดับแรก ไฟฟ้า ค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจร้อยละ 85.7 อันดับสอง ถนน ค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจร้อยละ 83.4 อันดับสาม น้ำประปา ค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจร้อยละ 81.6 อันดับสี่ โรงเรียน ค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจร้อยละ 81.5 และอันดับห้า บริการสาธารณสุขและศูนย์อนามัย ค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจร้อยละ 80.3

ด้านบริการสาธารณะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่ประชาชนยังไม่ค่อยพึงพอใจ สถาบันพระปกเกล้า (2567: 41-43) สรุปว่า ในปีพ.ศ. 2566 บริการสาธารณะของรัฐและองค์ปกครองส่วนท้องถิ่นที่ประชาชนพึงพอใจน้อยที่สุดในห้าลำดับแรก ได้แก่ อันดับแรก อินเทอร์เน็ตชุมชน ค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจร้อยละ 36.0 อันดับสอง การแก้ไขปัญหายาเสพติด ค่าเฉลี่ย ระดับความพึงพอใจร้อยละ 38.3 อันดับสาม การฝึกอาชีพ ค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจร้อยละ 47.1 อันดับสี่ ระบบขนส่งมวลชน (รถประจำทาง) ค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจร้อยละ 53.4 และอันดับห้า การศึกษาผู้ใหญ่ ค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจร้อยละ 56.6

และในช่วงตั้งแต่ปี พ.ศ. 2545-2566 บริการสาธารณะของรัฐและองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่ประชาชนพึงพอใจน้อยที่สุดในห้าลำดับแรก ได้แก่ อันดับแรก อินเทอร์เน็ตชุมชน ค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจร้อยละ 36.0 อันดับสอง การฝึกอาชีพ ค่าเฉลี่ย ระดับความพึงพอใจร้อยละ 47.1 อันดับสาม ระบบขนส่งมวลชน (รถประจำทาง) ค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจร้อยละ 53.4 อันดับสี่ การศึกษาผู้ใหญ่ ค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจร้อยละ 56.6 และ

อันดับห้า การบริการด้านการจัดการน้ำเสีย/สิ่งโสโครก ค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจร้อยละ 59.8 (สถาบันพระปกเกล้า, 2567: 161-165)

แต่ข้อค้นพบจากผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหัวเรือ อำเภอวาปีปทุม จังหวัดมหาสารคาม (ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2569) มีข้อค้นพบที่แตกต่าง จากสถาบันพระปกเกล้า (2567: 41-43) ที่สรุปว่า ในปี พ.ศ. 2566 บริการสาธารณะของรัฐและองค์ปกครองส่วนท้องถิ่นที่ประชาชนพึงพอใจมากที่สุดในห้าลำดับแรก ได้แก่ อันดับแรก ไฟฟ้า ค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจร้อยละ 85.7 อันดับสอง ถนน ค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจร้อยละ 83.4 อันดับสาม น้ำประปา ค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจร้อยละ 81.6 อันดับสี่ โรงเรียน ค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจร้อยละ 81.5 และอันดับห้า บริการสาธารณสุขและศูนย์อนามัย ค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจร้อยละ 80.3

กล่าวคือ ผลการสำรวจความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหัวเรือ อำเภอวาปีปทุม จังหวัดมหาสารคาม (ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2569) กลับพบว่า ประชาชนผู้รับบริการมีความพึงพอใจงานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง มากที่สุด ร้อยละ 96.02 หมายถึง ประชาชนผู้รับบริการพึงพอใจมากที่สุด (เกณฑ์คะแนนที่ได้คือ 10 คะแนน) รองลงมาคือ ด้านรายได้หรือภาษี ร้อยละ 95.98 หมายถึง ประชาชนผู้รับบริการพึงพอใจมากที่สุด (เกณฑ์คะแนนที่ได้คือ 10 คะแนน) ด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม ร้อยละ 95.97 หมายถึง ประชาชนผู้รับบริการพึงพอใจมากที่สุด (เกณฑ์คะแนนที่ได้คือ 10 คะแนน) ด้านการศึกษา ร้อยละ 95.95 หมายถึง ประชาชนผู้รับบริการพึงพอใจมากที่สุด (เกณฑ์คะแนนที่ได้คือ 10 คะแนน) ด้านสาธารณสุข ร้อยละ 95.93 หมายถึง ประชาชนผู้รับบริการพึงพอใจมากที่สุด (เกณฑ์คะแนนที่ได้คือ 10 คะแนน) และด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย ร้อยละ 95.90 หมายถึง ประชาชนผู้รับบริการพึงพอใจมากที่สุด (เกณฑ์คะแนนที่ได้คือ 10 คะแนน) ตามลำดับ

5.3 ข้อเสนอแนะ

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

5.3.1 ข้อเสนอแนะเชิงนโยบาย (policy implications)

ข้อเสนอแนะเชิงนโยบายที่ค้นพบจากการวิจัยครั้งนี้ ได้แก่

1) ควรสร้างเกณฑ์มาตรฐานในการสร้างตัวชี้วัดเพื่อประเมินคุณภาพการให้บริการประชาชนตามภารกิจขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่สำคัญทั้ง 11 ด้าน ได้แก่

(1) งานด้านบริการกฎหมาย

(2) งานด้านทะเบียน

(3) งานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง

(4) งานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขาภิบาล

(5) งานด้านการรักษาความสะอาดในที่สาธารณะ

(6) งานด้านการศึกษา

(7) งานด้านเทศกิจ หรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัย

(8) งานด้านรายได้หรือภาษี

(9) งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม

(10) งานด้านสาธารณสุข

(11) งานด้านอื่น ๆ

2) จากการวิเคราะห์ความพึงพอใจของกิจกรรม/โครงการ งานด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย ขององค์การบริหารส่วนตำบลหัวเรือ อำเภอวาปีปทุม จังหวัดมหาสารคาม (ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2569) พบว่าโดยเฉลี่ยผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจการรับบริการด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย น้อยที่สุดเมื่อเทียบกับงานทั้ง 6 ด้านข้างต้น

โดยกลุ่มตัวอย่างมีข้อเสนอแนะเพิ่มเติมให้องค์การบริหารส่วนตำบลหัวเรือ แก้ไขปัญหาที่สำคัญ และความคิดเห็นอื่น ๆ ดังต่อไปนี้

(1) ผู้ตอบแบบสอบถามบางท่าน ต้องการให้อบต.เพิ่มไฟฟ้าส่องสว่างบริเวณทางสาธารณะให้มากขึ้น

(2) ผู้ตอบแบบสอบถามบางท่าน ต้องการให้อบต.เพิ่มการติดตั้งทางระบายน้ำให้ครอบคลุมมากขึ้น

(3) ผู้ตอบแบบสอบถามบางท่าน ต้องการให้อบต.เข้าร่วมดูแล/ประสานการจัดการน้ำประปาให้มีความสะอาดมากขึ้น

(4) ผู้ตอบแบบสอบถามบางท่าน ต้องการให้อบต.จัดทำโครงการ/กิจกรรมเกี่ยวกับการดูแลสุขภาพในกลุ่มผู้สูงอายุให้มากขึ้น เช่น การตรวจสุขภาพประจำปีให้แก่ผู้สูงอายุแบบเคลื่อนที่ตามหมู่บ้าน

(5) ผู้ตอบแบบสอบถามบางท่าน ต้องการให้อบต.จัดทำโครงการ/กิจกรรมเกี่ยวกับการส่งเสริมอาชีพและกลุ่มอาชีพให้มากขึ้น

(6) ผู้ตอบแบบสอบถามบางท่าน ต้องการให้อบต.เพิ่มกล้องวงจรปิดตามจุดเสี่ยงสำคัญ เช่น บริเวณทางแยกต่าง ๆ ในชุมชน และในบริเวณที่ประชาชนอาศัยหนาแน่น

(7) ผู้ตอบแบบสอบถามบางท่าน ต้องการให้อบต.ประสานกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องเพื่อช่วยจัดการกับปัญหาไฟฟ้าที่มักตกและดับบ่อยครั้ง

(8) ผู้ตอบแบบสอบถามบางท่าน ต้องการให้อบต.จัดทำโครงการฉีดวัคซีนป้องกันโรคพิษสุนัขบ้าในสัตว์เลี้ยงอย่างสม่ำเสมอ

(9) ผู้ตอบแบบสอบถามบางท่าน แสดงความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการของพนักงานในภาพรวม ตลอดจนต้องการให้พนักงานมีจิตบริการสาธารณะ

(10) ผู้ตอบแบบสอบถามบางท่าน แสดงความพึงพอใจในมาตรฐานการปฏิบัติงานขององค์การบริหารส่วนตำบล ตลอดจนแสดงความต้องการให้พัฒนาคุณภาพการให้บริการให้ดีมากยิ่งขึ้น

5.3.2 ข้อเสนอแนะเชิงวิชาการสำหรับการศึกษาครั้งต่อไป

ข้อเสนอแนะสำหรับการศึกษาครั้งต่อไปที่สำคัญ ได้แก่

1) การศึกษาครั้งนี้ มีขอบเขตมุ่งศึกษาเฉพาะประเด็น “ความพึงพอใจของผู้รับบริการขององค์การบริหารส่วนตำบล” หรือ “ความพึงพอใจของผู้รับบริการของเทศบาล” ในการศึกษาครั้งต่อไป ควรมีการศึกษาประเด็นนี้กับองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นประเภทอื่นๆ ด้วย อาทิ องค์การบริหารส่วนจังหวัด (อบจ.) กรุงเทพมหานคร เมืองพัทยา เป็นต้น

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

บรรณานุกรม

ภาษาไทย

กรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่น. (ม.ป.ป). *การติดตามประเมินผล* (ออนไลน์). http://www.dla.go.th/work/e_book/eb3/eb140751/%E0%B8%9A%E0%B8%97%E0%B8%97%E0%B8%B5%E0%B9%88%206.doc

คิสิน กุสลานุภาพ และสุรเชษฐ์ ชิระมณี. (2526). *สารานุกรมศัพท์รัฐประศาสนศาสตร์*. สงขลา: มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์.

จรูญ สุภาพ. (2531). *สารานุกรมรัฐศาสตร์* (พิมพ์ครั้งที่ 3). กรุงเทพฯ: วัฒนาพานิช.

ชูวงศ์ ฉายะบุตร. (2539). *การปกครองท้องถิ่นไทย*. กรุงเทพฯ: บริษัท พิฆเนศพริ้นทติ้งเซ็นเตอร์ จำกัด.

เดโช สวนานนท์. (2545). *พจนานุกรมศัพท์การเมือง*. กรุงเทพฯ: หน้าต่างสู่โลกกว้าง.

ตระกูล มีชัย. (2538). *การกระจายอำนาจ*. กรุงเทพฯ: บริษัทสุขุมแลบุตร จำกัด.

ติน ปรัชญพฤทธิ์. (2535). *ศัพท์รัฐประศาสนศาสตร์*. กรุงเทพฯ: จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

ธเนศวร์ เจริญเมือง. (2542). *100 ปี การปกครองท้องถิ่นไทย พ.ศ. 2440-2540* (พิมพ์ครั้งที่ 2). กรุงเทพฯ: คบไฟ.

ธเนศวร์ เจริญเมือง. (2550). *100 ปี การปกครองท้องถิ่นไทย พ.ศ. 2440-2540.* (พิมพ์ครั้งที่ 6). กรุงเทพ ฯ: คบไฟ.

ปธาน สุวรรณมงคล. (2547). *การปกครองท้องถิ่นไทยในบริบทของรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทยพุทธศักราช 2540*. นนทบุรี: มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช.

พรนภา เตียสุทธิกุล, พัฒนา พรหมณีจานนท์ศรีเกตุ, นาวิน มีนะกรรณ และสุวุฒิ พงษ์วารินศาสตร์. (2561). การวัดเจตคติในการดำเนินงานด้านสาธารณสุข. *วารสารวไลยอลงกรณ์ปริทัศน์*, *8*(2), 215 – 225.

พิจักษ์ ภัทรสุปรีดิ์ และคณะ. (2554). การเพิ่มประสิทธิภาพของการวัดความพึงพอใจลูกค้าในประเทศไทย. ใน นภดล ร่มโพธิ์ (บรรณาธิการ), *หนังสือรวมบทความการวัดความพึงพอใจลูกค้าและความพึงพอใจพนักงาน* (หน้า 100-116). กรุงเทพ ฯ: มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.

มยุรี อนุมานราชธน. (2543). *การบริหารโครงการ*. เชียงใหม่: ภาควิชารัฐศาสตร์ คณะสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.

มหาวิทยาลัยขอนแก่น. (2568). *ประวัติความเป็นมาของมหาวิทยาลัยขอนแก่น* (ออนไลน์). https://www.kku.ac.th/th/about/history/

เรืองวิทย์ เกษสุวรรณ. (2556). *การจัดการภาครัฐแนวใหม่.* กรุงเทพ ฯ: บพิธการพิมพ์ จำกัด.

วรรณา ประยุกต์วงศ์. (2559). *การประกอบการสังคมบนฐานคิดพุทธเศรษฐศาสตร์: กรณีศึกษากลุ่มทอผ้านาหมื่นศรี.* ใน การประชุมวิชาการระดับชาติของนักเศรษฐศาสตร์ ครั้งที่ 10. เชียงใหม่: โรงแรมดวงตะวัน เชียงใหม่, คณะเศรษฐศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.

วิทยากร เชียงกูล. (2543). *อธิบายศัพท์การเมืองการปกครองสมัยใหม่*. กรุงเทพฯ: สายธาร.

วิทยาลัยการปกครองท้องถิ่น. (2569). *โครงการสำรวจและประเมินผลความพึงพอใจผู้รับบริการ ตามมิติที่ 2 ตัวชี้วัดที่ 1 ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น*. ขอนแก่น: วิทยาลัยการปกครองท้องถิ่น มหาวิทยาลัยขอนแก่น.

วีระศักดิ์ เครือเทพ. (2560). *ผลึกความคิด...การบริหารจัดการที่ดีขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น*. กรุงเทพฯ: โรงพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

วุฒิสาร ตันไชย. (2557). *การกระจายอำนาจและประชาธิปไตยในประเทศไทย* (ออนไลน์). https://www.kpi.ac.th/media/pdf/research/%E0%B8%9B%E0%B8%A3%E0%B8%B8%E0%B9%8A%E0%B8%9F_2_f438dc7ff413738d46107b352c0c1610.pdf

ศศิพร คุ้มเมือง. (2568, มกราคม 28). อะไรคือการกระจายอำนาจที่แท้จริง เมื่ออำนาจส่วนกลางยังบดบังประชาธิปไตยท้องถิ่น. *ไทยรัฐพลัส*. https://plus.thairath.co.th/topic/politics&society/105126

ศุภสวัสดิ์ ชัชวาล (บรรณาธิการ). (2545). *การปกครองท้องถิ่นกับการมีส่วนร่วมของประชาชน*. กรุงเทพฯ: โครงการปริญญาโทสำหรับนักบริหาร สาขาบริหารธุรกิจ.

ศูนย์นวัตกรรมเพื่อพัฒนาระบบราชการภาครัฐ. (2561). *ความหมายของนวัตกรรมภาครัฐ* (ออนไลน์). เข้าถึงจาก https://www.opdc.go.th/psic/main.php?url=content&gp=1&mn=3

สถาบันพระปกเกล้า. (2564). *รางวัลพระปกเกล้า 2564.* เข้าถึงจาก https://web.kpi.ac.th/uploads/pdf/v5tEedWwOUx5wxpjUgA9mQrwdKia23BKdHPgeW3l.pdf

สถาบันพระปกเกล้า. (2567). *ความเชื่อมั่นต่อสถาบันต่าง ๆ และความพึงพอใจต่อการบริการสาธารณะ พ.ศ.2566 และสรุปผลการสำรวจ พ.ศ.2545-2564* (ออนไลน์). https://www.kpi-lib.com/flippdf/kpiebook65025/kpiebook65025.html?fbclid=IwAR3-B0m1tN_oDH9gR6XBps7au160tVDV sz2CUJQFHNmcmm%E2%80%A6

สมบัติ ธำรงธัญวงศ์. (2557). *นโยบายสาธารณะ: แนวความคิด การวิเคราะห์และกระบวนการ*. กรุงเทพฯ: เสมาธรรม.

สมพิศ สุขแสน. (2547). *เอกสารประกอบการบรรยายฝึกอบรมอาสาสมัครคุมประพฤติ จังหวัดอุตรดิตถ์ (หลักสูตร "อาสาสมัครคุมประพฤติกับการปฏิบัติงานอย่างมีประสิทธิภาพ")*. อุตรดิตถ์: สำนักงานควบคุมความประพฤติ.

สยาม ดำปรีดา. (2547). *สังคมกับการปกครอง*. กรุงเทพฯ: ไทยรายวัน.

สันสิทธิ์ ชวลิตธำรง. (2546). *หลักการบริหารรัฐกิจกับระบบราชการไทย*. กรุงเทพฯ: อมรินทร์พริ้นติ้งแอนด์พับลิชชิ่ง.

สุรัชพงศ์ สิกขาบัณฑิต. (2561). *นโยบายประเทศไทย 4.0: โอกาส อุปสรรค และผลประโยชน์ของไทยในภูมิภาคอาเซียน* (ออนไลน์). https://www.parliament.go.th/ewtadmin/ewt/parliament_parcy/ewt_dl_link.php?nid=46819&filename=interparliament2

สุรางค์ โค้วตระกูล. (2551). *จิตวิทยาการศึกษา* (พิมพ์ครั้งที่ 7). กรุงเทพฯ: จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

เสน่ห์ จุ้ยโต. (2530). *การบริหารราชการในภูมิภาค เรื่อง แนวคิดทั่วไปเกี่ยวกับการบริหารราชการส่วนภูมิภาค (เอกสารการสอนชุดวิชา)*. นนทบุรี: มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช.

สำนักงานคณะกรรมการกฤษฎีกา. (2562). *พระราชบัญญัติเทศบาล พ.ศ. 2496*. https://www.ocs.go.th/council-of-state/#/public/doc/VTJGc2RHVmtYMTlkMG5 Bdk0vandTcG4wQzVIek1NL2djaVhVWTdUa0ROYz0%3D

สำนักงานคณะกรรมการกฤษฎีกา. (2562). *พระราชบัญญัติสภาตำบลและองค์การบริหารส่วนตำบล พ.ศ. 2537*. https://www.ocs.go.th/council-of-state/#/public/doc/VTJGc2RHVmtYMTlkMG5Bdk0vandTdEE2eUJkZ0w4NEZ6SC9sVEVSZi9LZz0%3D

สำนักงานคณะกรรมการข้าราชการพลเรือน. (2542). *คู่มือการสร้างระบบบริหารกิจการบ้านเมืองและสังคมที่ดีตามระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยการสร้างระบบบริหารกิจการบ้านเมืองและสังคมที่ดี พ.ศ.2542*. กรุงเทพ ฯ: สำนักงานคณะกรรมการข้าราชการพลเรือน.

สำนักงานนวัตกรรมแห่งชาติ. (2547). *การจัดการนวัตกรรมสำหรับผู้บริหาร*. กรุงเทพฯ: ม.ป.ท.

สำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร. (2540). *รัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พุทธศักราช 2540*. กรุงเทพฯ: สำนักกฎหมาย สำนักงานเลขาธิการวุฒิสภา.

สำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร. (2560). *รัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พุทธศักราช 2560*. กรุงเทพฯ: สำนักการพิมพ์เลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร.

ภาษาอังกฤษ

American Customer Satisfaction Index (ACSI). (2015, June). Retrieved June 2015, http://www. theacsi.org/industries/government (open in a new window)

Bilsky, E., Moreno, A. C., & Fernández Tortosa, A. (2021). Local Governments and SDG Localisation: Reshaping Multilevel Governance from the Bottom up. *Journal of Human Development and Capabilities*, *22*(4), 713–724.

Bogdanor, V. (1999). *Devolution in the United Kingdom*. London: Oxford University Press.

Creative Learning. (2021). *What is Good Governance? Creative Learning* (Online). Available from http://creativelearning.org/blog/2021/10/14/what-is-good-governance

Edison, H., Ali N. B., and Torkar, R. (2013). Towards innovation measurement in the software industry. *The Journal of System and Software*, *86*(5), 1390-1407.

European Parliament Research Service. (2016). *EU innovation policy II* (Online). Available from https://www.europarl.europa.eu/RegData/etudes/IDAN/2016/583779/EPRS_IDA%282016%29583779_EN.pdf

Falanga, R. (2024). Democratic innovations: is the local scale (still) the ideal laboratory for democracy? *Local Government Studies, 50*(6), 1052–1061.

Follett, M. P. (1926). The giving of orders. In J. M. Shafritz & J. S. Ott (Eds.), *Classics of Organization Theory* (7th ed., pp. 156–162). Wadsworth.

Fukuyama, F. (2016). Governance: What Do We Know, and How Do We Know It? *Annual Review of Political Science, 19*, 89-105.

Game, C. and Wilson, D. (2011). *Local Government in the United Kingdom*. London Palgrave Macmillan.

Goodnow, F. (1900). *Politics and administration; a study in government.* New York: The Macmillan company; London, Macmillan & co., ltd.

Grindle, M. S. (2007). *Going Local: Decentralization, Democratization, and the Promise of Good Governance*. Princeton, N.J.: Princeton University Press.

Gulick, L. (1937). Notes on the Theory of Organization. In G. Luther, *Papers on the Science of Administration* (pp. 3–45). New York: Institute of Public Administration.

Henry, N. (1975). Paradigms of Public Administration. *Public Administration Review, 35*(4), 378-386.

Human Rights Careers. (2025). *Top 20 Current Global Issues We Must Address* (Online). Available from https://www.humanrightscareers.com/issues/current-global-issues/

Hwang, H., & Kim, R. (2025). Digital coproduction in Seoul: the case of Seoul's government and citizen-led platforms. *Local Government Studies*, *51*(5), 1087–1112.

Juhola, S., & L. Westerhoff. (2011). Challenges of Adaptation to Climate Change Across Multiple Scales: A Case Study of Network Governance in Two European Countries. *Environmental Science & Policy, 14*(3), 239–247.

King, C.S., & Stivers, C.M. (1998). Citizens and Administrators Roles and Relationships. In *Government Is Us: Public Administration in Anti-Government Era*. edited by C.S.King & C. Stivers. Thousand Oaks, CA: Sage Publications.

Kotler, P. (2003). *Marketing management*. New Jersey: Prentice-Hall.

Krogh, A. H., & Triantafillou, P. (2024). Developing New Public Governance as a public management reform model. *Public Management Review, 26*(10), 3040–3056.

Lewis, C. W. and Catron, B. L. (1996). Professional Standards and Ethics. In James L. Perry. (ed.). *Handbook of public administration*. San Francisco: Jossey-Bass.

Manor, J. (1999). *The Political Economy of Democratic Decentralization*. Washington, D.C.: The World Bank.

Mikesell, J. (2007). *Fiscal Administrative in Local Government: An Overview*. Washington, D.C.: The World Bank.

Millett, J.D. (1954). *Management in the public service: the quest for effective performance.* New York: McGraw-Hilll. Millett

Morgan, G. (1980). Paradigms, Metaphors, and Puzzle Solving in Organization Theory. *Administrative Science Quarterly, 25*(4), 605-622.

O'Byrne, L., et al. (2014). Social innovation in the public sector: The case of Seoul Metropolitan Government. *Journal of Economic & Social Studies*, *4*(1), 53-71.

OECD. (2012). *Innovation for Development* (online). Available from https://www.oecd.org/innovation/inno/50586251.pdf

Office for Public Services Reform. (2002). *Public Service Reform: Measuring and Understanding Customer Satisfaction* (online). Available from https://www.ipsos.com/en-uk/public-service-reform-measuring-and-understanding-customer-satisfaction

Osborne, S. P. (2009). Debate: Delivering public services: Are we asking the right questions? *Public Money & Management*, *29*(1), 5–7.

Osborne, S. P. (2010). *The New Public Governance? Emerging Perspectives on the Theory and Practice of Public Governance.* London: Routledge.

Osborne, D. & Gaebler, T. (1992). *Reinventing Government: How the Entrepreneurial Spirit Is Transforming the Public Sector*. New York, NY: Plume.

Peters, B. G., & Pierre, J. (2000). Citizens Versus the New Public Manager: The Problem of Mutual Empowerment. *Administration & Society*, *32*(1), 9-28. https://doi.org/10.1177/0095399002019335

Porter, M. (1985). *Competitive Advantage: Creating and Sustaining Superior Performance*. New York: The Free Press.

Reddy, P.S. (2016). Localising the sustainable development goals (SDGs): the role of local government in context. *African Journal of Public Affairs, 9*(2), 1-15.

Rogers, E. M. (1983). *Diffusion of Innovations. University of Illinois at Urbana-Champaign's Academy for Entrepreneurial Leadership Historical Research Reference in Entrepreneurship* (online). Available from https://ssrn.com/abstract=1496176

Rugeiyamu, R., & Msendo, A. (2025). Success, challenges and prospects of decentralization in Africa: a systematic review. *Cogent Social Sciences, 11*(1). https://doi.org/10.1080/23311886.2025.2458700

Sarasvathy, S. D. (2001). Causation and Effectuation: Toward a Theoretical Shift from Economic Inevitability to Entrepreneurial Contingency. *The Academy of Management Review*, *26* (2), 243-263.

Schumpeter, J. (1984). *The Theory of Economic Development. Cambridge*: Harvard University Press.

Shardeum. (2022). A Guide to Advantages and Disadvantages of Decentralization. *Shardeum.* Available from https://shardeum.org/blog/advantages-and-disadvantages-of-decentralization/

Svedenmark, S. (2025). Trust-based governance and social work professionals in a municipal welfare reorganisation. *Nordic Social Work Research,* 1–16.

Taylor, F. W. (1911). *The principles of Scientific Management.* New York: Harper and Bros.

The Fiveable Library. (2025) *Influential Cultural Phenomena* (Online). Available from https://fiveable.me/lists/influential-cultural-phenomena

The Global Goals. (2015). *The 17 goals.* The Global Goals. Retrieved February 22, 2025, from https://www.globalgoals.org/goals/

The United Nations. (2025). *Global Issues* (Online). Available from https://www.un.org/en/global-issues

Thompson, D. (1985). The Possibility of Administrative Ethics. *Public Administration Review*, *45*(5), 555-561.

Tir, J. (2002). Letting Secessionists Have Their Way: Can Partitions Help End and Prevent Ethnic Conflicts? *International Interactions, 28*(3), 261–292.

Tools4dev. (2023). 10 Reasons Why Monitoring and Evaluation is Important. *Tools4dev*. https://tools4dev.org/blog/why-monitoring-and-evaluation-is-important/

United Nations Development Programme. (2023). *SDG 16.6.2: Understanding satisfaction with public services for more effective, accountable and inclusive public institutions*. https://www.undp.org/publications/measuring-peace-justice-and-inclusion-sdg-1662-understanding-satisfaction-public-services-more-effective-accountable-and-inclusive

Vallentin, S., & Thygesen, N. (2017). Trust and control in public sector reform: Complementarity and beyond. *Journal of Trust Research*, *7*(2), 150–169.

Wilson, W. (1887). The Study of Administration. *Political Science Quarterly, 2*(2), 197-222.

Wolfe, R. (1994). Organization innovation: Review, critique and suggested research direction. *Journal of Management Studies*, *31*(3), 405-431.

Zarinpoush, F. (2006). *Project Evaluation Tool for Nonprofit Organizations*. Toronto, Ont.: Imagine Canada.

ภาคผนวก

ภาคผนวก ก

ตัวอย่างแบบสอบถาม

โครงการสำรวจและประเมินความพึงพอใจการให้บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น
วิทยาลัยการปกครองท้องถิ่น มหาวิทยาลัยขอนแก่น ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2569
โดย รศ.ดร.ศิวัช ศรีโภคางกูล หัวหน้าโครงการสำรวจและประเมินผลความพึงพอใจฯ

หมายเลขแบบสอบถาม.....
ชื่อ อปท.....
จังหวัด.....

ตอนที่ 1 ชื่อ-สกุลของกลุ่มตัวอย่างผู้ตอบแบบสอบถาม

องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่สำรวจ องค์การบริหารส่วนตำบลหัวเรือ อำเภอ วาปีปทุม จังหวัด มหาสารคาม

วันที่สำรวจ.....

ชื่อ-สกุลผู้ให้ข้อมูล.....อายุ.....ปี เบอร์โทรศัพท์มือถือ.....

ที่อยู่.....

ตอนที่ 2 ข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่างผู้ตอบแบบสอบถาม

(โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่อง ☐ ที่ตรงกับข้อเท็จจริงของท่านมากที่สุด)

1. เพศ	☐ ชาย ☐ หญิง ☐ LGBTQ+
2. อายุ	☐ ต่ำกว่า 20 ปี ☐ 20 - 29 ปี ☐ 30 - 39 ปี ☐ 40 - 49 ปี ☐ 50 - 59 ปี ☐ 60 ปีขึ้นไป
3. ศาสนา	☐ พุทธ ☐ อิสลาม ☐ คริสต์ ☐ ศาสนาอื่นๆ ☐ ไม่ได้นับถือศาสนา
4. อาชีพ	☐ ว่างงาน/ ไม่ได้ทำงาน ☐ เกษตรกร ชาวนา ชาวไร่ ☐ รับจ้างทั่วไป ☐ ค้าขาย/ ธุรกิจส่วนตัว ☐ พนักงาน ลูกจ้างบริษัทเอกชน ☐ นักศึกษา ☐ นักบวช/ พระ ☐ ข้าราชการ พนักงานของรัฐ ลูกจ้างของรัฐ พนักงานรัฐวิสาหกิจ ☐ อื่น ๆ (ระบุ).....

มหาวิทยาลัยขอนแก่น

ตอนที่ 2 ข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่างผู้ตอบแบบสอบถาม (ต่อ)

5. ระดับการศึกษา	☐ ไม่ได้เรียนหนังสือ/ ไม่ได้เข้าสู่ระบบการศึกษา ☐ ประถมศึกษา ☐ มัธยมศึกษาตอนต้น (ม.1-3) ☐ มัธยมศึกษาตอนปลาย (ม.4-6) ☐ ประกาศนียบัตรวิชาชีพ(ปวช.)/อนุปริญญาหรือประกาศนียบัตรวิชาชีพชั้นสูง (ปวส.) ☐ ปริญญาตรี ☐ ปริญญาโทขึ้นไป
6. รายได้ต่อเดือน	☐ ไม่มีรายได้ ☐ ต่ำกว่า 5,000 บาท ☐ 5,001-10,000 บาท ☐ 10,001-15,000 บาท ☐ 15,001-20,000 บาท ☐ 20,001 บาทขึ้นไป
7. การเข้าร่วมกิจกรรมที่จัดโดยองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในเขตพื้นที่ ในช่วงปีงบประมาณ พ.ศ. 2569	☐ ไม่เคยเข้าร่วม ☐ เคยเข้าร่วม
8. การตอบแบบสอบถามเพื่อสำรวจและประเมินความพึงพอใจในการให้บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น	☐ ไม่เคยตอบแบบสอบถาม ☐ เคยตอบแบบสอบถาม

มหาวิทยาลัยขอนแก่น

ตอนที่ 3 ระดับความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

(โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องที่ตรงกับระดับความพึงพอใจของท่านต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบล)

ประเด็นความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น	พอใจมากที่สุด	พอใจ	ไม่พอใจ	ไม่พอใจมากที่สุด	ไม่ทราบ/ไม่ตอบ
1. งานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง					
1) ด้านขั้นตอนการให้บริการ มีป้ายแสดงขั้นตอนการให้บริการ มีตัวอย่างการกรอกแบบฟอร์ม มีความคล่องตัว รวดเร็ว เป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยาก ถูกต้องตามระเบียบ ทันสมัย ครบถ้วน มีการจัดลำดับก่อน-หลัง ไม่เลือกปฏิบัติ					
2) ด้านช่องทางการให้บริการ มีการประชาสัมพันธ์ช่องทางการให้บริการ มีความสะดวกสบาย ใช้งานง่าย มีความเพียงพอ ครอบคลุมพื้นที่ให้บริการ ระบบแจ้งเตือนหรือร้องเรียนไปยังผู้บริหาร มีช่องทางรับฟังความเห็น เช่น ตู้รับฟังความเห็น เว็บไซต์ กลุ่มไลน์ มีการให้บริการในวันหยุดราชการ การให้บริการตามหมู่บ้าน/ชุมชน					
3) ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากร มีจำนวนบุคลากรเพียงพอ มีอัธยาศัยดี ยิ้มแย้มแจ่มใส เต็มใจในการให้บริการ พูดจา/ แต่งกายสุภาพ กระตือรือร้นในการให้บริการ ให้บริการอย่างรวดเร็ว ตอบคำถามและให้คำแนะนำได้เป็นอย่างดี มีความรู้และทักษะในการปฏิบัติงาน มีคุณธรรมจริยธรรม ไม่รับสินบน และคำนึงถึงความเท่าเทียมขณะให้บริการ					
4) ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก การเดินทางสะดวก มีสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น น้ำดื่ม ห้องน้ำ จุดนั่งคอยบริการ ทางลาดผู้พิการ สถานที่มีความปลอดภัย อุณหภูมิและแสงสว่างเหมาะสม มีอุปกรณ์/เครื่องมืออำนวยความสะดวก เทคโนโลยีในการปฏิบัติงานเหมาะสม มีป้ายประชาสัมพันธ์ขั้นตอนการรับบริการชัดเจน					
5) ภาพรวมความพึงพอใจ การบริหารงานของอบต. แสดงให้เห็นถึงการมีการจัดการที่ดี ให้บริการอย่างทั่วถึง ประชาชนสามารถเข้าใช้บริการได้ตลอดเวลาทำการ ส่งผลให้คุณภาพชีวิตของประชาชนดีขึ้นเมื่อเทียบกับก่อนรับบริการ และโครงการดำเนินการอย่างต่อเนื่องมีความยั่งยืน					
2. งานด้านการศึกษา					
1) ด้านขั้นตอนการให้บริการ มีป้ายแสดงขั้นตอนการให้บริการ มีตัวอย่างการกรอกแบบฟอร์ม มีความคล่องตัว รวดเร็ว เป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยาก ถูกต้องตามระเบียบ ทันสมัย ครบถ้วน มีการจัดลำดับก่อน-หลัง ไม่เลือกปฏิบัติ					

มหาวิทยาลัยขอนแก่น

ประเด็นความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น	พอใจมากที่สุด	พอใจ	ไม่พอใจ	ไม่พอใจมากที่สุด	ไม่ทราบ/ไม่ตอบ
2) ด้านช่องทางการให้บริการ มีการประชาสัมพันธ์ช่องทางการให้บริการ มีความสะดวกสบาย ใช้งานง่าย มีความเพียงพอ ครอบคลุมพื้นที่ให้บริการ ระบบแจ้งเตือนหรือร้องเรียนไปยังผู้บริหาร มีช่องทางรับฟังความเห็น เช่น ตู้รับฟังความเห็น เว็บไซต์ กลุ่มไลน์ มีการให้บริการในวันหยุดราชการ การให้บริการตามหมู่บ้าน/ชุมชน					
3) ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากร มีจำนวนบุคลากรเพียงพอ มีอัธยาศัยดี ยิ้มแย้มแจ่มใส เต็มใจในการให้บริการ พูดจา/ แต่งกายสุภาพ กระตือรือร้นในการให้บริการ ให้บริการอย่างรวดเร็ว ตอบคำถามและให้คำแนะนำได้เป็นอย่างดี มีความรู้และทักษะในการปฏิบัติงาน มีคุณธรรมจริยธรรม ไม่รับสินบน และคำนึงถึงความเท่าเทียมขณะให้บริการ					
4) ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก การเดินทางสะดวก มีสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น น้ำดื่ม ห้องน้ำ จุดนั่งคอยบริการ ทางลาดผู้พิการ สถานที่มีความปลอดภัย อุณหภูมิและแสงสว่างเหมาะสม มีอุปกรณ์/เครื่องมืออำนวยความสะดวก เทคโนโลยีในการปฏิบัติงานเหมาะสม มีป้ายประชาสัมพันธ์ขั้นตอนการรับบริการชัดเจน					
5) ภาพรวมความพึงพอใจ การบริหารงานของอบต. แสดงให้เห็นถึงการมีการจัดการที่ดี ให้บริการอย่างทั่วถึง ประชาชนสามารถเข้าใช้บริการได้ตลอดเวลาทำการ ส่งผลให้คุณภาพชีวิตของประชาชนดีขึ้นเมื่อเทียบกับก่อนรับบริการ และโครงการดำเนินการอย่างต่อเนื่องมีความยั่งยืน					
<u>3. งานด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย</u>					
1) ด้านขั้นตอนการให้บริการ มีป้ายแสดงขั้นตอนการให้บริการ มีตัวอย่างการกรอกแบบฟอร์ม มีความคล่องตัว รวดเร็ว เป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยาก ถูกต้องตามระเบียบ ทันสมัย ครบถ้วน มีการจัดลำดับก่อน-หลัง ไม่เลือกปฏิบัติ					
2) ด้านช่องทางการให้บริการ มีการประชาสัมพันธ์ช่องทางการให้บริการ มีความสะดวกสบาย ใช้งานง่าย มีความเพียงพอ ครอบคลุมพื้นที่ให้บริการ ระบบแจ้งเตือนหรือร้องเรียนไปยังผู้บริหาร มีช่องทางรับฟังความเห็น เช่น ตู้รับฟังความเห็น เว็บไซต์ กลุ่มไลน์ มีการให้บริการในวันหยุดราชการ การให้บริการตามหมู่บ้าน/ชุมชน					
3) ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากร มีจำนวนบุคลากรเพียงพอ มีอัธยาศัยดี ยิ้มแย้มแจ่มใส เต็มใจในการให้บริการ พูดจา/ แต่งกายสุภาพ กระตือรือร้นในการให้บริการ ให้บริการอย่างรวดเร็ว ตอบคำถามและให้คำแนะนำได้เป็นอย่างดี มีความรู้และทักษะในการปฏิบัติงาน มีคุณธรรมจริยธรรม ไม่รับสินบน และคำนึงถึงความเท่าเทียมขณะให้บริการ					

ประเด็นความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น	พอใจมากที่สุด	พอใจ	ไม่พอใจ	ไม่พอใจมากที่สุด	ไม่ทราบ/ไม่ตอบ
4) ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก การเดินทางสะดวก มีสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น น้ำดื่ม ห้องน้ำ จุดนั่งคอยบริการ ทางลาดผู้พิการ สถานที่มีความปลอดภัย อุณหภูมิและแสงสว่างเหมาะสม มีอุปกรณ์/เครื่องมืออำนวยความสะดวก เทคโนโลยีในการปฏิบัติงานเหมาะสม มีป้ายประชาสัมพันธ์ขั้นตอนการรับบริการชัดเจน					
5) ภาพรวมความพึงพอใจ การบริหารงานของอบต. แสดงให้เห็นถึงการมีการจัดการที่ดี ให้บริการอย่างทั่วถึง ประชาชนสามารถเข้าใช้บริการได้ตลอดเวลาทำการ ส่งผลให้คุณภาพชีวิตของประชาชนดีขึ้นเมื่อเทียบกับก่อนรับบริการ และโครงการดำเนินการอย่างต่อเนื่องมีความยั่งยืน					
4. งานด้านรายได้หรือภาษี					
1) ด้านขั้นตอนการให้บริการ มีป้ายแสดงขั้นตอนการให้บริการ มีตัวอย่างการกรอกแบบฟอร์ม มีความคล่องตัว รวดเร็ว เป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยาก ถูกต้องตามระเบียบ ทันสมัย ครบถ้วน มีการจัดลำดับก่อน-หลัง ไม่เลือกปฏิบัติ					
2) ด้านช่องทางการให้บริการ มีการประชาสัมพันธ์ช่องทางการให้บริการ มีความสะดวกสบาย ใช้งานง่าย มีความเพียงพอ ครอบคลุมพื้นที่ให้บริการ ระบบแจ้งเตือนหรือร้องเรียนไปยังผู้บริหาร มีช่องทางรับฟังความเห็น เช่น ตู้รับฟังความเห็น เว็บไซต์ กลุ่มไลน์ มีการให้บริการในวันหยุดราชการ การให้บริการตามหมู่บ้าน/ชุมชน					
3) ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากร มีจำนวนบุคลากรเพียงพอ มีอัธยาศัยดี ยิ้มแย้มแจ่มใส เต็มใจในการให้บริการ พูดจา/ แต่งกายสุภาพ กระตือรือร้นในการให้บริการ ให้บริการอย่างรวดเร็ว ตอบคำถามและให้คำแนะนำได้เป็นอย่างดี มีความรู้และทักษะในการปฏิบัติงาน มีคุณธรรมจริยธรรม ไม่รับสินบน และคำนึงถึงความเท่าเทียมขณะให้บริการ					
4) ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก การเดินทางสะดวก มีสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น น้ำดื่ม ห้องน้ำ จุดนั่งคอยบริการ ทางลาดผู้พิการ สถานที่มีความปลอดภัย อุณหภูมิและแสงสว่างเหมาะสม มีอุปกรณ์/เครื่องมืออำนวยความสะดวก เทคโนโลยีในการปฏิบัติงานเหมาะสม มีป้ายประชาสัมพันธ์ขั้นตอนการรับบริการชัดเจน					
5) ภาพรวมความพึงพอใจ การบริหารงานของอบต. แสดงให้เห็นถึงการมีการจัดการที่ดี ให้บริการอย่างทั่วถึง ประชาชนสามารถเข้าใช้บริการได้ตลอดเวลาทำการ ส่งผลให้คุณภาพชีวิตของประชาชนดีขึ้นเมื่อเทียบกับก่อนรับบริการ และโครงการดำเนินการอย่างต่อเนื่องมีความยั่งยืน					

มหาวิทยาลัยขอนแก่น

ประเด็นความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น	พอใจมากที่สุด	พอใจ	ไม่พอใจ	ไม่พอใจมากที่สุด	ไม่ทราบ/ไม่ตอบ
5. งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม					
1) ด้านขั้นตอนการให้บริการ มีป้ายแสดงขั้นตอนการให้บริการ มีตัวอย่างการกรอกแบบฟอร์ม มีความคล่องตัว รวดเร็ว เป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยาก ถูกต้องตามระเบียบ ทันสมัย ครบถ้วน มีการจัดลำดับก่อน-หลัง ไม่เลือกปฏิบัติ					
2) ด้านช่องทางการให้บริการ มีการประชาสัมพันธ์ช่องทางการให้บริการ มีความสะดวกสบาย ใช้งานง่าย มีความเพียงพอ ครอบคลุมพื้นที่ให้บริการ ระบบแจ้งเตือนหรือร้องเรียนไปยังผู้บริหาร มีช่องทางรับฟังความเห็น เช่น ตู้รับฟังความเห็น เว็บไซต์ กลุ่มไลน์ มีการให้บริการในวันหยุดราชการ การให้บริการตามหมู่บ้าน/ชุมชน					
3) ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากร มีจำนวนบุคลากรเพียงพอ มีอัธยาศัยดี ยิ้มแย้มแจ่มใส เต็มใจในการให้บริการ พูดจา/ แต่งกายสุภาพ กระตือรือร้นในการให้บริการ ให้บริการอย่างรวดเร็ว ตอบคำถามและให้คำแนะนำได้เป็นอย่างดี มีความรู้และทักษะในการปฏิบัติงาน มีคุณธรรมจริยธรรม ไม่รับสินบน และคำนึงถึงความเท่าเทียมขณะให้บริการ					
4) ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก การเดินทางสะดวก มีสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น น้ำดื่ม ห้องน้ำ จุดนั่งคอยบริการ ทางลาดผู้พิการ สถานที่มีความปลอดภัย อุณหภูมิและแสงสว่างเหมาะสม มีอุปกรณ์/เครื่องมืออำนวยความสะดวก เทคโนโลยีในการปฏิบัติงานเหมาะสม มีป้ายประชาสัมพันธ์ขั้นตอนการรับบริการชัดเจน					
5) ภาพรวมความพึงพอใจ การบริหารงานของอบต. แสดงให้เห็นถึงการมีการจัดการที่ดี ให้บริการอย่างทั่วถึง ประชาชนสามารถเข้าใช้บริการได้ตลอดเวลาทำการ ส่งผลให้คุณภาพชีวิตของประชาชนดีขึ้นเมื่อเทียบกับก่อนรับบริการ และโครงการดำเนินการอย่างต่อเนื่องมีความยั่งยืน					
6. งานด้านสาธารณสุข					
1) ด้านขั้นตอนการให้บริการ มีป้ายแสดงขั้นตอนการให้บริการ มีตัวอย่างการกรอกแบบฟอร์ม มีความคล่องตัว รวดเร็ว เป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยาก ถูกต้องตามระเบียบ ทันสมัย ครบถ้วน มีการจัดลำดับก่อน-หลัง ไม่เลือกปฏิบัติ					
2) ด้านช่องทางการให้บริการ มีการประชาสัมพันธ์ช่องทางการให้บริการ มีความสะดวกสบาย ใช้งานง่าย มีความเพียงพอ ครอบคลุมพื้นที่ให้บริการ ระบบแจ้งเตือนหรือร้องเรียนไปยังผู้บริหาร มีช่องทางรับฟังความเห็น เช่น ตู้รับฟังความเห็น เว็บไซต์ กลุ่มไลน์ มีการให้บริการในวันหยุดราชการ การให้บริการตามหมู่บ้าน/ชุมชน					

ประเด็นความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น	พอใจมากที่สุด	พอใจ	ไม่พอใจ	ไม่พอใจมากที่สุด	ไม่ทราบ/ไม่ตอบ
3) ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากร มีจำนวนบุคลากรเพียงพอ มีอัธยาศัยดี ยิ้มแย้มแจ่มใส เต็มใจในการให้บริการ พูดจา/ แต่งกายสุภาพ กระตือรือร้นในการให้บริการ ให้บริการอย่างรวดเร็ว ตอบคำถามและให้คำแนะนำได้เป็นอย่างดี มีความรู้และทักษะในการปฏิบัติงาน มีคุณธรรมจริยธรรม ไม่รับสินบน และคำนึงถึงความเท่าเทียมขณะให้บริการ					
4) ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก การเดินทางสะดวก มีสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น น้ำดื่ม ห้องน้ำ จุดนั่งคอยบริการ ทางลาดผู้พิการ สถานที่มีความปลอดภัย อุณหภูมิและแสงสว่างเหมาะสม มีอุปกรณ์/เครื่องมืออำนวยความสะดวก เทคโนโลยีในการปฏิบัติงานเหมาะสม มีป้ายประชาสัมพันธ์ขั้นตอนการรับบริการชัดเจน					
5) ภาพรวมความพึงพอใจ การบริหารงานของอบต. แสดงให้เห็นถึงการมีการจัดการที่ดี ให้บริการอย่างทั่วถึง ประชาชนสามารถเข้าใช้บริการได้ตลอดเวลาทำการ ส่งผลให้คุณภาพชีวิตของประชาชนดีขึ้นเมื่อเทียบกับก่อนรับบริการ และโครงการดำเนินการอย่างต่อเนื่องมีความยั่งยืน					

ข้อเสนอแนะเพิ่มเติมอื่น ๆ ต่อคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหัวเรือ

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

โครงการสำรวจและประเมินผลความพึงพอใจฯ วิทยาลัยการปกครองท้องถิ่น มหาวิทยาลัยขอนแก่น (ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2569)
ขอขอบคุณที่ให้ความร่วมมือในการตอบแบบประเมิน

ภาคผนวก ข

ตัวอย่างภาพทีมงานนักวิจัยลงพื้นที่สำรวจข้อมูล








Capitol Peak




MENU COFFE
โกโก้เย็น
ชามะนาว






โครงการก่อสร้างรางระบายน้ำ
งบประมาณ 318,000 บาท
เสร็จสิ้นสัญญา 07/2559
ผู้รับจ้าง
ผู้ควบคุมงาน


ร้านเลยไก่สด




ที่ทำการ
กองทุนหมู่บ้านดอนกอก