



หนังสือรับรองผลคะแนนการประเมินความพึงพอใจ  
ของผู้รับบริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นตามด้วยชี้วัดที่ 1 มิติที่ 2  
มิติต้านคุณภาพการให้บริการ (ประจำปีงบประมาณ 2564)

โครงการสำรวจและประเมินผลความพึงพอใจ  
วิทยาลัยการปกครองท้องถิ่น มหาวิทยาลัยขอนแก่น  
123 ถนนเมือง อ.เมือง จ.ขอนแก่น

วันที่ 13 กันยายน 2564

ขอรับรองว่า องค์การบริหารส่วนตำบลหัวไทร อำเภอคอนสาร จังหวัดชัยภูมิ ได้รับการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นตามด้วยชี้วัดที่ 1 มิติที่ 2 มิติต้านคุณภาพการให้บริการ (ประจำปีงบประมาณ 2564) โดยสรุปผลคะแนน ดังนี้

ที่	รายการประเมิน	ร้อยละของระดับความพึงพอใจ	คะแนน	ความหมายของระดับคะแนน
			ระดับคะแนน	
1	ด้านนโยบาย การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง (การให้บริการให้คำปรึกษา ขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้างฯ)	95.50 /	10	พึงพอใจมากที่สุด
2	ด้านการศึกษา (การบริการด้านการศึกษาของศูนย์พัฒนาเด็กเล็กและโรงเรียนฯ)	95.49	10	พึงพอใจมากที่สุด
3	ด้านรายได้หรือภาษี (การให้บริการจัดเก็บภาษีใบอนุญาตทุกประเภท)	95.57	10	พึงพอใจมากที่สุด
4	ด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม (การให้บริการเกี่ยวกับงานบริการผู้สูงอายุ ผู้พิการ และผู้ป่วยเอดส์)	95.54	10	พึงพอใจมากที่สุด
ระดับความพึงพอใจเฉลี่ย		95.53	10	พึงพอใจมากที่สุด



รองศาสตราจารย์ ดร.วิวัฒน์ ศรีกาวงศ์  
วิทยาลัยการปกครองท้องถิ่น

ผู้ได้รับมอบอำนาจจากอธิการบดี วิทยาลัยขอนแก่น



องค์การบริหารส่วนตัวบลหดวัยโร<sup>+</sup>  
อ่าเกอคอนสวัรรค์ จังหวัดชัยภูมิ

## รายงานผลการสำรวจและประเมินผลความพึงพอใจ ของผู้รับบริการ ประจำปีงบประมาณ 2564

วิทยาลัยการปกครองก้อนกี่บ มหาวิทยาลัยขอนแก่น  
โดย รศ.ดร.ศิริช ศรีโภคางกุล และคณะ



## บทสรุปสำหรับผู้บริหาร

การประเมินความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลห้วยไร่ อ่าเภอคอนสารรค จังหวัดชัยภูมิ ประจำปีงบประมาณ 2564 มีวัตถุประสงค์เพื่อประเมินผลความพึงพอใจของ ประชาชนผู้รับบริการตามตัวชี้วัดที่ 1 มิติที่ 2 มิติด้านคุณภาพการให้บริการ และเพื่อศึกษาโครงการ/กิจกรรม ที่ประชาชนมีระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการมากที่สุด และข้อเสนอแนะอื่น ๆ ที่ประชาชนผู้รับบริการ ต้องการให้ฝ่ายบริหารองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นดำเนินการแก้ไขโดยเร่งด่วน โดยประเมินงาน 4 ด้าน ได้แก่ งานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง (การให้บริการให้คำปรึกษา ขออนุญาตก่อสร้างฯ) งานด้าน การศึกษา (งานบริการด้านการศึกษาของศูนย์พัฒนาเด็กเล็กและโรงเรียนฯ) งานด้านรายได้หรือภาษี (การ ให้บริการจัดเก็บภาษีใบอนุญาตทุกประเภท) และงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม (การให้บริการ เกี่ยวกับงานบริการผู้สูงอายุ ผู้พิการ และผู้ป่วยเอดส์) ทั้งนี้ มีเกณฑ์ชี้วัดในการสำรวจ 5 ด้าน ได้แก่ ด้าน ขั้นตอนการให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากร ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก สะดวก และด้านความพึงพอใจโดยรวม

การประเมินผล ใช้วิธีการวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research) เก็บข้อมูลโดยใช้แบบสอบถาม เป็นเครื่องมือในการรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างที่ถูกสุ่มเลือก และใช้วิธีการวิจัยเชิงคุณภาพ (Qualitative Research) โดยรวบรวมข้อมูลจากเอกสาร (Documentary Research) ที่เกี่ยวข้อง ประชากรและกลุ่ม ตัวอย่าง คือ ประชาชนผู้ที่มาใช้บริการ พบว่า ในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลห้วยไร่ มีจำนวนประชากร 5,596 คน ชาย 2,778 คน หญิง 2,818 คน จำนวนครัวเรือนทั้งสิ้น 2,100 ครัวเรือน

การกำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างในการสำรวจความพึงพอใจครั้งนี้ ใช้กลุ่มตัวอย่างจำนวน 370 คน โดย ใช้หลักการคำนวณของ Taro Yamane ที่ระดับความเชื่อมั่น  $\pi = 0.50$  คะแนน  $z=2$  ผลจากการสำรวจความ พึงพอใจของผู้รับบริการ จำแนกรายละเอียดได้ ดังนี้

ผลการสำรวจความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลห้วยไร่ อ่าเภอ คอนสารรค จังหวัดชัยภูมิ (ประจำปีงบประมาณ 2564) สรุปได้ว่า ประชาชนผู้รับบริการมีความพึงพอใจ มากกว่าร้อยละ 95 (เกณฑ์คะแนนที่ได้ คือ 10 คะแนน) ทั้ง 4 ด้าน คือ

1. ความพึงพอใจงานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง (การให้บริการให้คำปรึกษา ขออนุญาต ก่อสร้างฯ) ขององค์การบริหารส่วนตำบลห้วยไร่ อ่าเภอคอนสารรค จังหวัดชัยภูมิ (ประจำปีงบประมาณ 2564) พบว่า ประชาชนผู้รับบริการมีความพึงพอใจ ร้อยละ 95.5/หมายถึง ประชาชนผู้รับบริการพึงพอใจมาก ที่สุด (เกณฑ์คะแนนที่ได้ เท่ากับ 10 คะแนน)

2. ความพึงพอใจงานด้านการศึกษา (งานบริการด้านการศึกษาของศูนย์พัฒนาเด็กเล็กและโรงเรียนฯ) ขององค์กรบริหารส่วนตำบลห้วยไร่ อำเภอคอนสารรค จังหวัดชัยภูมิ (ประจำปีงบประมาณ 2564) พบว่า ประชาชนผู้รับบริการมีความพึงพอใจ ร้อยละ 95.49 หมายถึง ประชาชนผู้รับบริการพึงพอใจมากที่สุด (เกณฑ์คะแนนที่ได้ เท่ากับ 10 คะแนน)

3. ความพึงพอใจงานด้านรายได้หรือภาษี (การให้บริการจัดเก็บภาษีใบอนุญาตทุกประเภท) ขององค์กรบริหารส่วนตำบลห้วยไร่ อำเภอคอนสารรค จังหวัดชัยภูมิ (ประจำปีงบประมาณ 2564) พบว่า ประชาชนผู้รับบริการมีความพึงพอใจ ร้อยละ 95.57 หมายถึง ประชาชนผู้รับบริการพึงพอใจมากที่สุด (เกณฑ์คะแนนที่ได้ เท่ากับ 10 คะแนน)

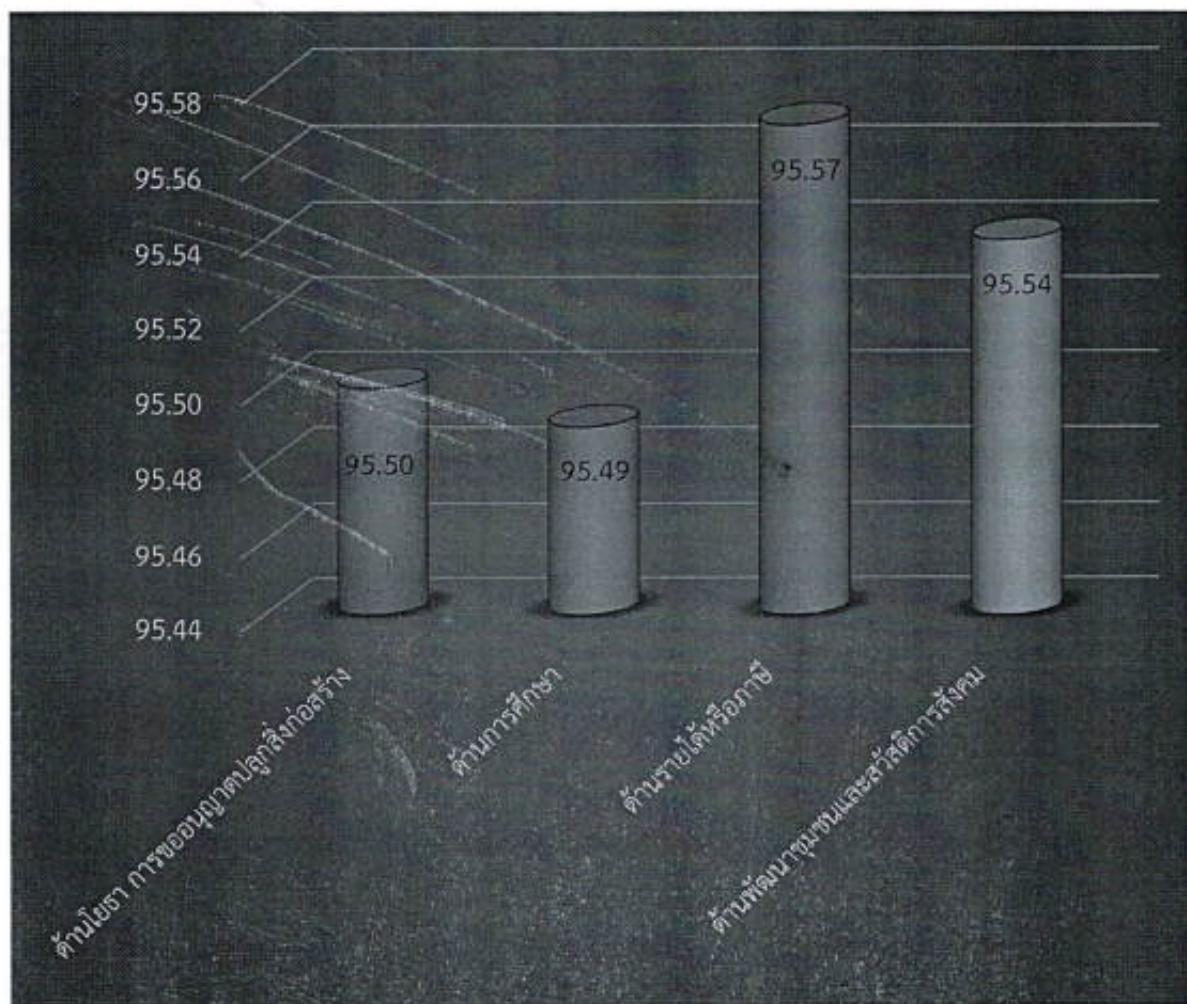
4. ความพึงพอใจงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม (การให้บริการเกี่ยวกับงานบริการผู้สูงอายุ ผู้พิการ และผู้ป่วยเอดส์) ขององค์กรบริหารส่วนตำบลห้วยไร่ อำเภอคอนสารรค จังหวัดชัยภูมิ (ประจำปีงบประมาณ 2564) พบว่า ประชาชนผู้รับบริการมีความพึงพอใจ ร้อยละ 95.54 หมายถึง ประชาชนผู้รับบริการพึงพอใจมากที่สุด (เกณฑ์คะแนนที่ได้ เท่ากับ 10 คะแนน)

ทั้งนี้ กล่าวโดยสรุปได้ว่า ประชาชนผู้มารับบริการขององค์กรบริหารส่วนตำบลห้วยไร่ อำเภอคอนสารรค จังหวัดชัยภูมิ มีความพึงพอใจต่องานทั้ง 4 ด้านข้างต้น โดยเฉลี่ยเท่ากับ ร้อยละ 95.53 กล่าวคือ มีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด

สรุประดับความพึงพอใจเฉลี่ยต่อโครงการ/คะแนน และการแปลค่า

ที่	รายการประเมิน	ร้อยละของระดับ ความพึงพอใจ	คะแนน	ความหมายของ ระดับคะแนน
				ระดับความพึงพอใจที่สุด
1	ด้านนโยบาย การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง (การให้บริการให้คำปรึกษา ขออนุญาตก่อสร้างฯ)	95.50	10	พึงพอใจมากที่สุด
2	ด้านการศึกษา (การบริการด้านการศึกษาของศูนย์พัฒนาเด็กเล็กและโรงเรียนฯ)	95.49	10	พึงพอใจมากที่สุด
3	ด้านรายได้หรือภาษี (การให้บริการจัดเก็บภาษีใบอนุญาตทุกประเภท)	95.57	10	พึงพอใจมากที่สุด
4	ด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม (การให้บริการเกี่ยวกับงานบริการผู้สูงอายุ ผู้พิการ และผู้ป่วยเอดส์)	95.54	10	พึงพอใจมากที่สุด
ระดับความพึงพอใจเฉลี่ย		95.53	10	พึงพอใจมากที่สุด

แผนภาพแสดงร้อยละของระดับความพึงพอใจของโครงการโดยสรุป



## คำนำ

การสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นตามด้วยข้อความดังนี้ วันที่ 2 มิถุนายน คุณภาพการให้บริการ เป็นอีกช่องทางหนึ่งที่จะทำให้ฝ่ายบริหารและหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ทราบถึงผลลัพธ์ที่ดีและไม่ดี รวมถึงตัวบทความพึงพอใจของประชาชนของผู้มาใช้บริการจากองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในด้านต่าง 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 รวมทั้งใช้ตรวจสอบค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่มีความเป็นเลิศในการบริหารจัดการ ซึ่งสอดคล้องกับเกณฑ์การประเมินเพื่อประกวดในโครงการต่าง ๆ อันจะส่งผลดีโดยรวมทั้งกับหน่วยงานองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นซึ่งเป็นผู้ให้บริการ และต่อผู้รับบริการ

คณะกรรมการสำรวจและประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ตามด้วยข้อความดังนี้ วันที่ 2 มิถุนายน คุณภาพการให้บริการ โดยวิทยาลัยการปกครองท้องถิ่น มหาวิทยาลัยขอนแก่น ได้ทำการสำรวจและประเมินผลความพึงพอใจของผู้รับบริการในโครงการ/กิจกรรมประจำปีงบประมาณ 2564 ขององค์กรบริหารส่วนตำบลห้วยไทร/อำเภอคอนสารรค จังหวัดชัยภูมิ ต้องขอบคุณประชาชนผู้รับบริการที่ถูก徵集กลุ่มตัวอย่าง และทีมผู้ช่วยนักวิจัย ซึ่งเป็นนักศึกษาวิทยาลัยการปกครองท้องถิ่น มหาวิทยาลัยขอนแก่นที่ลงพื้นที่เพื่อสำรวจและประเมินความพึงพอใจในครั้งนี้

รองศาสตราจารย์ ดร.ศิริวัช ศรีโภคางกุล  
วิทยาลัยการปกครองท้องถิ่น  
ผู้ได้รับมอบอำนาจจากอธิการบดี มหาวิทยาลัยขอนแก่น

## สารบัญ

	หน้า
บทสรุปสำหรับผู้บริหาร.....	ก
คำนำ.....	๔
สารบัญ.....	จ
สารบัญตาราง.....	ข
สารบัญภาพ.....	ช
<b>บทที่</b>	
<b>1 บทนำ.....</b>	<b>1</b>
ความสำคัญของปัญหา.....	1
คำดำเนินการวิจัย.....	4
วัตถุประสงค์การวิจัย.....	4
ระเบียบวิธีการวิจัย.....	5
ขอบเขตการวิจัย.....	5
ประโยชน์ที่ได้รับจากการประเมินผลความพึงพอใจของผู้รับบริการ.....	6
<b>2 แนวคิดทฤษฎีและกรอบแนวคิดการวิจัย.....</b>	<b>8</b>
แนวคิดและความสำคัญของการกระจายอำนาจ.....	9
ความสำคัญของนักกรรม.....	18
นักกรรมกับการพัฒนาห้องถัง.....	22
ความสำคัญของการปกคลองห้องถังกับการบริการกิจการสาธารณสุข.....	25
ความสำคัญของการประเมินโครงการ.....	28
ข้อมูลพื้นฐานพื้นที่.....	31
กรอบแนวคิดการวิจัย.....	37
<b>3 ระเบียบวิธีการวิจัย.....</b>	<b>38</b>
รูปแบบการวิจัย.....	38
ขอบเขตของการวิจัย.....	38
ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง.....	40
การสร้างเครื่องมือ.....	42
การเก็บรวบรวมข้อมูล.....	42

## สารบัญ (ต่อ)

หน้า

### บทที่

การวิเคราะห์ข้อมูล.....	43
เกณฑ์การประเมินคุณภาพการให้บริการ.....	43
<b>4 ผลการวิเคราะห์ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ.....</b>	<b>44</b>
ลักษณะทั่วไปของผู้รับบริการขององค์กรบริหารส่วนตำบลหัวยี่เร.....	45
ระดับความพึงพอใจขององค์กรบริหารส่วนตำบลหัวยี่ได.....	51
ด้านนโยบาย การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง.....	52
ด้านการศึกษา.....	56
ด้านรายได้หรือภาษี.....	60
ด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม.....	64
<b>5 สรุป อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ.....</b>	<b>71</b>
สรุปผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการ.....	75
อภิปรายผล.....	78
ข้อเสนอแนะ.....	82
ข้อเสนอแนะเชิงนโยบาย(policy implications).....	82
ข้อเสนอแนะเชิงวิชาการสำหรับการศึกษาครั้งต่อไป.....	84
บรรณานุกรม.....	88
ภาคผนวก	
ตัวอย่างแบบสอบถาม ประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการ.....	93

## สารบัญตาราง

หน้า

### ตารางที่

2.1	พระราชบัญญัติกำหนดแผนและขั้นตอนการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น พ.ท.2542 (อ้างใน กรรมการปักครอง กระทรวงมหาดไทย, 2542).....	26
2.2	แสดงข้อมูลจำนวนประชากรในเขตพื้นที่องค์กรบริหารส่วนตำบลหัวไชยฯ.....	32
3.1	กิจกรรมดำเนินงานการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการตลอดปีงบประมาณ.....	40
3.2	ประชากร (N) และกลุ่มตัวอย่าง (n).....	41
3.3	เกณฑ์การประเมินคุณภาพการให้บริการ.....	43
4.1	ข้อมูลลักษณะปัจจัยส่วนบุคคลของกลุ่มตัวอย่าง.....	48
4.2	ร้อยละของความพึงพอใจโครงการด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง/.....	53
4.3	ร้อยละของความพึงพอใจโครงการด้านการศึกษา/.....	57
4.4	ร้อยละของความพึงพอใจโครงการด้านรายได้หรือภาษี/.....	61
4.5	ร้อยละของความพึงพอใจโครงการด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม/.....	65
5.1	สรุประดับความพึงพอใจของโครงการ/คะแนน และการแปลค่า.....	76

## สารบัญภาพ

หน้า

### ภาพที่

2.1 แสดงความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรอิสระและตัวแปรตาม.....	37
4.1 ทีมงานนักวิจัยลงที่น้ำที่แยกแบบสอบถามในเขตอบท.หัวยี่ไร่ อ่าเภอคอนสารรค (1).....	46
4.2 กิจกรรม/โครงการขององค์การบริหารส่วนตำบลหัวยี่ไร่ อ่าเภอคอนสารรค (2).....	47
4.3 กิจกรรม/โครงการขององค์การบริหารส่วนตำบลหัวยี่ไร่ อ่าเภอคอนสารรค (3).....	47
4.4 กิจกรรม/โครงการขององค์การบริหารส่วนตำบลหัวยี่ไร่ อ่าเภอคอนสารรค (4).....	50
4.5 ทีมงานนักวิจัยลงพื้นที่แยกแบบสอบถามในเขตอบท.หัวยี่ไร่ อ่าเภอคอนสารรค (5).....	55
4.6 ทีมงานนักวิจัยลงพื้นที่แยกแบบสอบถามในเขตอบท.หัวยี่ไร่ อ่าเภอคอนสารรค (6).....	55
4.7 กิจกรรม/โครงการขององค์การบริหารส่วนตำบลหัวยี่ไร่ อ่าเภอคอนสารรค (7).....	59
4.8 กิจกรรม/โครงการขององค์การบริหารส่วนตำบลหัวยี่ไร่ อ่าเภอคอนสารรค (8).....	59
4.9 ทีมงานนักวิจัยลงพื้นที่แยกแบบสอบถามในเขตอบท.หัวยี่ไร่ อ่าเภอคอนสารรค (9).....	63
4.10 ทีมงานนักวิจัยลงพื้นที่แยกแบบสอบถามในเขตอบท.หัวยี่ไร่ อ่าเภอคอนสารรค (10).....	63
4.11 กิจกรรม/โครงการขององค์การบริหารส่วนตำบลหัวยี่ไร่ อ่าเภอคอนสารรค (11).....	66
4.12 กิจกรรม/โครงการขององค์การบริหารส่วนตำบลหัวยี่ไร่ อ่าเภอคอนสารรค (12).....	67
4.13 กิจกรรม/โครงการขององค์การบริหารส่วนตำบลหัวยี่ไร่ อ่าเภอคอนสารรค (13).....	67
4.14 กิจกรรม/โครงการขององค์การบริหารส่วนตำบลหัวยี่ไร่ อ่าเภอคอนสารรค (14).....	68
4.15 กิจกรรม/โครงการขององค์การบริหารส่วนตำบลหัวยี่ไร่ อ่าเภอคอนสารรค (15).....	68
4.16 กิจกรรม/โครงการขององค์การบริหารส่วนตำบลหัวยี่ไร่ อ่าเภอคอนสารรค (16).....	69
4.17 ทีมงานนักวิจัยลงที่น้ำที่แยกแบบสอบถามในเขตอบท.หัวยี่ไร่ อ่าเภอคอนสารรค (17).....	69
4.18 ทีมงานนักวิจัยลงที่น้ำที่แยกแบบสอบถามในเขตอบท.หัวยี่ไร่ อ่าเภอคอนสารรค (18).....	70
4.19 ทีมงานนักวิจัยลงที่น้ำที่แยกแบบสอบถามในเขตอบท.หัวยี่ไร่ อ่าเภอคอนสารรค (19).....	70
4.20 ทีมงานนักวิจัยลงที่น้ำที่แยกแบบสอบถามในเขตอบท.หัวยี่ไร่ อ่าเภอคอนสารรค (20).....	71
5.1 ทีมงานนักวิจัยลงพื้นที่แยกแบบสอบถามในเขตอบท.หัวยี่ไร่ อ่าเภอคอนสารรค (1).....	74
5.2 ทีมงานนักวิจัยลงพื้นที่แยกแบบสอบถามในเขตอบท.หัวยี่ไร่ อ่าเภอคอนสารรค (2).....	74
5.3 แผนภาพแสดงระดับความพึงพอใจของโครงการ.....	77
5.4 ทีมงานนักวิจัยลงพื้นที่แยกแบบสอบถามในเขตอบท.หัวยี่ไร่ อ่าเภอคอนสารรค (3).....	81
5.5 ทีมงานนักวิจัยลงพื้นที่แยกแบบสอบถามในเขตอบท.หัวยี่ไร่ อ่าเภอคอนสารรค (4).....	81

## สารบัญภาพ (ต่อ)

หน้า

### ภาพที่

5.6 ทีมงานนักวิจัยลงพื้นที่แจกแบบสอบถามในเขตออบต.หัวยี่เร่ อ่าเภอคอนสารรค (5).....	84
5.7 ทีมงานนักวิจัยลงพื้นที่แจกแบบสอบถามในเขตออบต.หัวยี่เร่ อ่าเภอคอนสารรค (6).....	85
5.8 ทีมงานนักวิจัยลงพื้นที่แจกแบบสอบถามในเขตออบต.หัวยี่เร่ อ่าเภอคอนสารรค (7).....	85
5.9 ทีมงานนักวิจัยลงพื้นที่แจกแบบสอบถามในเขตออบต.หัวยี่เร่ อ่าเภอคอนสารรค (8).....	86
5.10 ทีมงานนักวิจัยลงพื้นที่แจกแบบสอบถามในเขตออบต.หัวยี่เร่ อ่าเภอคอนสารรค (9).....	86
5.11 ทีมงานนักวิจัยลงพื้นที่แจกแบบสอบถามในเขตออบต.หัวยี่เร่ อ่าเภอคอนสารรค (10).....	87

## บทที่ 1

### บทนำ

#### 1.1 ความสำคัญของปัญหา

จากการแสวงการกระจายอำนาจที่เริ่มก่อตัวขึ้นตามรัฐธรรมนูญ พ.ศ. 2540 และกฎหมายประกอบรัฐธรรมนูญอื่น ๆ จะพบว่า ภารกิจและอำนาจหน้าที่ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นนั้นมีจำนวนมากขึ้นตามไปด้วย ไม่ว่าจะเป็นภารกิจหน้าที่ที่จำเป็นต้องปฏิบัติ ภารกิจหน้าที่ที่อาจจะจัดทำให้เกิดขึ้น และภารกิจหน้าที่ที่ได้รับมอบหมาย (โภวิทย์ พวงงาม, 2554; เรืองวิทย์ เกษสรรัตน์, 2555) ส่วนหนึ่งเพริ่งสภาพการเมืองไทยขณะนี้มีลักษณะของความเป็นประชาธิปไตยอย่างสูงและยังไม่มีความขัดแย้งอย่างรุนแรง จึงทำให้เกิดความร่วมมือในการปฏิรูประเทคโนโลยีจากหลายภาคส่วน แนวคิดการกระจายอำนาจให้แก่ท้องถิ่นจึงถูกบัญญัติไว้ในรัฐธรรมนูญอย่างชัดเจน ซึ่งแตกต่างจากรัฐธรรมนูญทุกฉบับก่อนหน้านี้ ทั้งการกระจายอำนาจทางด้านการปกครอง ด้านการบริหารด้านงบประมาณ ด้านบุคลากร ตลอดจนการมีส่วนร่วมของภาคประชาชนและการมีสิทธิภายใต้การกำกับดูแลของภาครัฐส่วนอื่น ซึ่งจะเห็นได้จากความเปลี่ยนแปลงที่ชัดเจนคือการให้ผู้บริหารและสภาท้องถิ่นมาจากการเลือกตั้งโดยตรงของประชาชน จากอดีตที่ถูกแต่งตั้งโดยส่วนกลางหรือเป็นข้าราชการสังกัดหน่วยงานอื่น

ในส่วนของการจัดท้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นรับผิดชอบนั้น มีลักษณะที่กว้างขวางขึ้น จากเริ่มแรกที่มีหน้าที่เฉพาะการรักษาความสงบและจัดสร้างสิ่งอำนวยความสะดวกสาธารณะ อาทิ ถนน ไฟฟ้า น้ำเสีย โทรศัพท์ ฯลฯ แต่พระราชบัญญัติกำหนดแผนและขั้นตอนการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น พ.ศ. 2542 กำหนดให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมีหน้าที่ในการจัดทำบริการสาธารณูปโภค สาธารณูปการเท่านั้น ทั้งนี้ สำหรับในปัจจุบัน ด้านงานส่งเสริมคุณภาพชีวิต ด้านการจัดระเบียบชุมชน สังคม และการรักษาความสงบเรียบร้อย ด้านการวางแผนการส่งเสริมการลงทุน พาณิชยกรรมและการห้องเที่ยว ด้านการบริหารจัดการและการอนุรักษ์ทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม และด้านศิลปวัฒนธรรม จารีตประเพณี และภูมิปัญญาท้องถิ่น กล่าวคือ ครอบคลุมการจัดและกิจการที่หลากหลายเป็นอย่างยิ่ง (อ้างใน กรมการปกครอง กระทรวงมหาดไทย, 2542)

สำหรับการมีส่วนร่วมของประชาชนนั้น พบว่ามีความก้าวหน้าเป็นอย่างมาก นอกจากการเปิดโอกาสให้ประชาชนมีส่วนร่วมในการเลือกผู้แทนเข้าไปทำงานที่ในการบริหารท้องถิ่น รวมถึงการมีส่วนร่วมดังต่อไปนี้ กระบวนการร่วมคิด ร่วมวางแผน ร่วมดำเนินการ ร่วมตรวจสอบ และร่วมติดตามประเมินผลแล้ว ในส่วนของรัฐธรรมนูญฉบับปี พ.ศ. 2540 ยังได้บัญญัติให้ประชาชนสามารถลงชื่อแสดงความต้องการและสมัชิกสภาพห้องถิ่นได้อีกทั้งยังสามารถเข้าซื้อเพื่อเสนอข้อบัญญัติห้องถิ่นได้เช่นเดียวกัน นอกจากนี้ รัฐธรรมนูญฉบับปี พ.ศ. 2550

ได้บัญญัติเพิ่มอำนาจประชาชนในการลงประชามติ ดังนั้น การที่ประชาชนได้เข้ามามีส่วนร่วม ซึ่งนอกจากจะทำให้ภาคประชาสังคมเกิดความเข้มแข็งและเกิดกระบวนการเรียนรู้ที่ฐานของกระบวนการประชาธิปไตยแล้ว ยังช่วยให้การดำเนินงานขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมีความโปร่งใสอีกด้วย (วะระตักดิ์ เครือเทพ, 2558)

ท่านอธิบดี กัน รัฐธรรมนูญฉบับปี พ.ศ. 2560 กำหนดให้มีการจัดการปกครองส่วนท้องถิ่นตามหลักแห่งการปกครองทันตามเจตนาของประชาชนในท้องถิ่น ทั้งนี้ มาตราที่สำคัญคือ มาตรา 250 ระบุว่า องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมีหน้าที่และอำนาจดูแลและจัดทำบริการสาธารณสุขและกิจกรรมสาธารณสุขเพื่อประโยชน์ของประชาชนในท้องถิ่น ทั้งนี้ ตามที่กฎหมายบัญญัติ การจัดทำบริการสาธารณสุขและกิจกรรมสาธารณสุขให้สมควรให้เป็นหน้าที่ และอำนาจขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ด้วยการร่วมดำเนินการกับเอกชนหรือน่วยงานของรัฐหรือการมอบหมายให้เอกชนหรือน่วยงานของรัฐดำเนินการ จะเป็นประโยชน์แก่ประชาชนในท้องถิ่นมากกว่าการที่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจะดำเนินการเอง องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจะร่วมหรือมอบหมายให้เอกชนหรือน่วยงานของรัฐดำเนินการนั้นก็ได้

นอกจากนี้ รัฐธรรมนูญฉบับปี พ.ศ. 2560 มาตรา 250 ได้ระบุต่ออีกว่า รัฐต้องดำเนินการให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมีรายได้ของตนเองโดยจัดระบบภาษีหรือการจัดสรรภาษีที่เหมาะสม รวมทั้ง ส่งเสริมและพัฒนาการหารายได้ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ทั้งนี้ เพื่อให้สามารถดำเนินการตามวาระหนึ่งได้อย่างเพียงพอในระหว่างที่ยังไม่อาจดำเนินการได้ ให้รัฐจัดสรรงบประมาณเพื่อสนับสนุนองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นไปพัฒนา กิจกรรมที่เกี่ยวกับการบริหารราชการส่วนท้องถิ่น ต้องให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมีอิสระในการบริหาร การจัดทำบริการสาธารณสุข การส่งเสริมและสนับสนุนการจัดการศึกษา การเงินและการคลัง และการกำกับดูแลองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ซึ่งต้องทำเพียงเท่าที่จำเป็นเพื่อการคุ้มครองประโยชน์ของประชาชนในท้องถิ่นหรือประโยชน์ของประเทศไทยเป็นส่วนรวม การป้องกันการทุจริต และการใช้จ่ายเงินอย่างมีประสิทธิภาพ โดยคำนึงถึงความเหมาะสมและความแตกต่างขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นแต่ละรูปแบบ (อ้างใน สำนักงานเลขานุการสภาผู้แทนราษฎร, 2560)

ประเด็นสำคัญที่ต้องย้ำคือ เพื่อการพัฒนาและยกระดับขีดความสามารถสามารถและคุณภาพในการให้บริการ กิจกรรมสาธารณสุขขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น จึงควรมีการสำรวจและประเมินผลการทำงานอย่างต่อเนื่อง เพื่อให้เป็นไปตามหลักธรรมาภิบาล อันประกอบด้วย 1) หลักนิติธรรม (Rule of Law) หมายถึง การตรากฎหมายที่ถูกต้องเป็นธรรม การบังคับการเป็นไปตามกฎหมาย ปฏิบัติตามกฎติดตามอย่างเคร่งครัด โดยคำนึงถึงสิทธิเสรีภาพและความยุติธรรมของประชาชน 2) หลักคุณธรรม (Ethics) หมายถึง การยึดมั่นในความถูกต้องดีงาม 3) หลัก

ความโปร่งใส (Transparency) หมายถึง ความโปร่งใส สามารถตรวจสอบได้ ตรงกันข้ามกับการทุจริตคอร์รัปชัน และการฉ้อราษฎร์บังหลวง 4) หลักการมีส่วนร่วม (Participation) หมายถึง การเปิดโอกาสให้ประชาชนมีส่วนร่วม ทางการเมือง การบริหาร และการจัดสรรทรัพยากรของชุมชน อันเกี่ยวข้องกับวิถีชีวิตของชุมชน 5) หลักความพร้อมรับผิด (Accountability) หมายถึง การมีจิตสำนึกในหน้าที่ร่วมรับผิดชอบต่อสังคม สิทธิและหน้าที่ และปัญหาสาธารณะของบ้านเมือง และเคารพความคิดเห็นที่แตกต่างตามหลักประชาธิปไตย และ 6) หลักความคุ้มค่า (Value for Money) หมายถึง การบริหารจัดการและใช้ทรัพยากรที่มีอยู่อย่างจำกัดให้เกิดประโยชน์สูงสุด (อวิัยชัย แก้วเก้าะสะบ้า, 2560)

ไม่เพียงเท่านั้น การประเมินคุณภาพการให้บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นถือเป็นตัวชี้วัดสำคัญ เพื่อให้ตระหนักรู้ว่าองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมีความเป็นเลิศในการบริหารจัดการ ซึ่งสอดคล้องกับเกณฑ์การประเมินเพื่อประกวดในโครงการต่าง ๆ อาทิ โครงการประกวดขอรับรางวัลองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่มีการบริหารจัดการที่ดีในปีงบประมาณ พ.ศ. 2564 ของสำนักงานคณะกรรมการการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี โครงการประเมินองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น (อปท.) ที่มีความเป็นเลิศของสถาบันพระปักเกล้า เป็นต้น นอกจากนี้ จากเกณฑ์การประเมินประสิทธิภาพการจัดบริการสาธารณะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น รวมทั้งระดับความพึงพอใจต่อการจัดบริการสาธารณะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นถือเป็นเกณฑ์ที่คณะกรรมการกลางข้าราชการองค์กรบริหารส่วนจังหวัด (ก.จ.) คณะกรรมการกลางพนักงานเทศบาล (ก.ท) และคณะกรรมการกลางพนักงานส่วนตำบล (ก.อบต.) มีมติเห็นชอบ กำหนดมาตรฐานทั่วไปเกี่ยวกับหลักเกณฑ์เงื่อนไข และวิธีการกำหนดเงินประโยชน์ตอบแทนอันเป็นกรณีพิเศษ อันมีลักษณะเป็นเงินรางวัลประจำปีสำหรับพนักงานส่วนท้องถิ่น ลูกจ้าง และพนักงานจ้างขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ซึ่งในการขอรับการประเมินเพื่อขอรับเงินรางวัลประจำปี ตั้งแต่ล่าสุด ต้องมีการดำเนินการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ตามตัวชี้วัดที่ 1 มิติที่ 2 มิติต้านคุณภาพการให้บริการ โดยให้สถาบันการศึกษาระดับอุดมศึกษาของรัฐที่มีการสอนในระดับปริญญาตรีขึ้นไป ที่ได้มาตรฐานและเป็นกลาง โดยในการสำรวจและประเมินความพึงพอใจในแต่ละงาน อย่างน้อยต้องมีการกำหนดกรอบงานที่จะประเมิน ประกอบด้วย (1) ความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการ (2) ความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการ (3) ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และ (4) ความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก

มหาวิทยาลัยขอนแก่น เป็นสถาบันการศึกษาของรัฐที่มีองค์ความรู้ระดับประเทศ มีความโดดเด่นในภูมิภาคตะวันออกเฉียงเหนือ ได้มาตรฐานและเป็นกลาง โดยวิทยาลัยการปกครองท้องถิ่น มหาวิทยาลัยขอนแก่น นอกจากมีการจัดการเรียนการสอนตั้งแต่ระดับปริญญาตรีถึงระดับปริญญาเอกด้านการบริหารกิจการสาธารณะ

องค์การบริหารส่วนตำบลหัวยี่ไร่ อําเภอคอนสารรค จังหวัดชัยภูมิ

โครงการสำรวจและประเมินผลความพึงพอใจของผู้รับบริการ อปท. มหาวิทยาลัยขอนแก่น [ปีงบประมาณ 2564]

แล้ว วิทยาลัยการปกครองท้องถิ่นได้ทำการวิจัย การบริการวิชาการ และการสร้างผลประโยชน์ให้กับหน่วยงาน เครือข่ายในพื้นที่และชุมชนท้องถิ่นในภาคตะวันออกเฉียงเหนือมานานมากกว่าหนึ่งทศวรรษ หากนับถึงงานวิจัย/ งานสำรวจอื่น ๆ จำนวนมาก วิทยาลัยการปกครองท้องถิ่นได้ทำการสำรวจประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการ ในส่วนขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นตามประกาศหลักเกณฑ์ เงื่อนไข และวิธีการกำหนดเงินประযุณ์ตอบแทน อื่นเป็นกรณีพิเศษอันมีลักษณะเป็นเงินรางวัลประจำปีสำหรับพนักงานส่วนท้องถิ่น ลูกจ้าง และพนักงานจ้างของ องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นตามด้วยข้อต่อไปนี้ 1 มิติที่ 2 มิติด้านคุณภาพการให้บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น (ประจำปีงบประมาณ 2563) โดยมีองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจากจังหวัดขอนแก่นเข้าร่วม 58 แห่ง จังหวัด มหาสารคาม 1 แห่ง และจังหวัดอุบลราชธานี 60 แห่ง (วิทยาลัยการปกครองท้องถิ่น, 2563) ดังนั้น วิทยาลัยการ ปกครองท้องถิ่นจึงให้ความสำคัญกับการทำางานร่วมกับท้องถิ่น ไม่ว่าจะเป็นองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ภาค ประชาสังคมและภาคประชาชน ภายใต้ความเชื่อของคนที่ว่า “พลังเปลี่ยนแปลงโลกอยู่ที่ท้องถิ่น” พร้อมหวังว่า รายงานสำรวจนี้สามารถเป็นเกณฑ์ส่วนหนึ่งเพื่อขับเคลื่อนมาตรฐานการให้บริการ ระดับความเป็นธรรมากินบาล ความโปร่งใส การมีส่วนร่วมและความเชื่อถือไว้วางใจของประชาชน รวมทั้ง ใช้วัดระดับองค์กรปกครองส่วน ท้องถิ่นที่มีความเป็นเลิศในการบริหารจัดการ หรือองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่มีการบริหารจัดการที่ดี เป็นต้น

## 1.2 คำจำกัดความการวิจัย

ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหัวยี่ไร่ อําเภอคอนสารรค จังหวัดชัยภูมิ (ประจำปีงบประมาณ 2564) อยู่ในระดับใด โครงการ/กิจกรรม ด้านใดที่ประชาชนมีระดับความพึงพอใจของ ผู้รับบริการมากที่สุด ข้อเสนอแนะอื่น ๆ ด้านใดที่ประชาชนผู้รับบริการต้องการให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ดำเนินการแก้ไขโดยเร่งด่วน

## 1.3 วัตถุประสงค์การวิจัย

เพื่อประเมินผลความพึงพอใจของผู้รับบริการ ขององค์การบริหารส่วนตำบลหัวยี่ไร่ อําเภอคอนสารรค จังหวัดชัยภูมิ ประจำปีงบประมาณ 2564 ตามด้วยข้อต่อไปนี้ 1 มิติที่ 2 มิติด้านคุณภาพการให้บริการ และเพื่อศึกษา โครงการ/กิจกรรม ที่ประชาชนมีระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการมากที่สุด และข้อเสนอแนะอื่น ๆ ที่ประชาชน ผู้รับบริการต้องการให้ฝ่ายบริหารองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นดำเนินการแก้ไขโดยเร่งด่วน

องค์กรบริหารส่วนตำบลห้วยไร่ อำเภอคอนสารรค จังหวัดชัยภูมิ  
โครงการสำรวจและประเมินผลความพึงพอใจของผู้รับบริการ อบพ. มหาวิทยาลัยขอนแก่น [ปีงบประมาณ 2564]

## 1.4 ระเบียบวิธีการวิจัย

การประเมินผลความพึงพอใจของผู้รับบริการองค์กรบริหารส่วนตำบลห้วยไร่ อำเภอคอนสารรค จังหวัดชัยภูมิ (ประจำปีงบประมาณ 2564) ให้วิธีการวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research) เก็บข้อมูลโดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างที่ถูกสุ่มเลือก และใช้วิธีการวิจัยเชิงคุณภาพ (Qualitative Research) โดยรวมข้อมูลจากเอกสาร (Documentary Research) ที่เกี่ยวข้องและจากข้อเสนอแนะที่อยู่ท้ายแบบสอบถาม

## 1.5 ขอบเขตการวิจัย

ขอบเขตการวิจัย ประกอบด้วย 3 ขอบเขต ได้แก่

### 1.5.1 ขอบเขตด้านเนื้อหา

รายงานวิจัยเชิงสำรวจนี้จะพิจารณาการประเมินผลความพึงพอใจของผู้รับบริการในองค์กรบริหารส่วนตำบลห้วยไร่ อำเภอคอนสารรค จังหวัดชัยภูมิ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2564 ผ่านขอบเขตการประเมินลักษณะของงาน 4 ด้าน ได้แก่

- (1) งานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง (การให้บริการให้คำปรึกษา ขออนุญาตก่อสร้าง)
- (2) งานด้านการศึกษา (การบริการด้านการศึกษาของศูนย์พัฒนาเด็กเล็กและโรงเรียนฯ)
- (3) งานด้านรายได้หรือภาษี (การให้บริการจัดเก็บภาษีใบอนุญาตทุกประเภท)
- (4) งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม (การให้บริการเกี่ยวกับงานบริการผู้สูงอายุ ผู้พิการ และผู้ป่วยเอดส์)

### 1.5.2 ขอบเขตด้านพื้นที่

ศึกษาการดำเนินโครงการขององค์กรบริหารส่วนตำบลห้วยไร่ อำเภอคอนสารรค จังหวัดชัยภูมิ

### 1.5.3 ขอบเขตด้านระยะเวลา

ศึกษาโครงการ/กิจกรรมประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2564 หรือ นับจากวันที่ 1 ตุลาคม พ.ศ. 2563-30 กันยายน พ.ศ. 2564

นอกจากนี้ ในแต่ละโครงการ/กิจกรรม จะมีการสำรวจในอุปกรณ์ 5 ประเทิน ประจำปีงบประมาณ

1) ข้อมูลส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ ศาสนา อาชีพ ระดับการศึกษา รายได้ต่อเดือน การเข้าร่วมกิจกรรมที่จัดโดยองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในเขตพื้นที่ ในช่วงปีงบประมาณ 2564 และการทำแบบสำรวจและประเมินความพึงพอใจในการให้บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

องค์การบริหารส่วนตำบลห้วยไร่ อําเภอคอนสารรัตน์ จังหวัดชัยภูมิ

โครงการสำรวจและประเมินผลความพึงพอใจของผู้รับบริการ อปท. มหาวิทยาลัยขอนแก่น [ปีงบประมาณ 2564]

2) ด้านกระบวนการให้บริการ/**ขั้นตอนการให้บริการ** ขั้นตอนและกระบวนการให้บริการที่มีความคล่องตัว รวดเร็ว เป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด ถูกต้องตามระเบียบ ทันสมัย ครบถ้วน มีความเป็นธรรมโดยการจัดลำดับ ก่อน-หลัง และไม่เลือกปฏิบัติ

3) ด้านช่องทางการให้บริการ/**ได้แก่** มีการประชาสัมพันธ์ เช่น เสียงตามสาย เว็บไซต์ แอปพลิเคชัน โทรศัพท์ ช่องทางให้บริการมีความทันสมัย เช่น ผ่านระบบเว็บไซต์ แอปพลิเคชัน ไลน์ เพชบุ๊ก ช่องทางการ ให้บริการมีความสะดวกสบาย ใช้งานง่าย มีความเพียงพอ ครอบคลุมพื้นที่ให้บริการ ระบบแจ้งเตือนหรือร้องเรียน ไปยังผู้บริหาร มีช่องทางรับฟังความเห็น เช่น ตู้รับฟังความเห็น เว็บไซต์ กลุ่มไลน์

4) ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากร/**ได้แก่** มีจำนวนบุคลากรเพียงพอต่อการให้บริการ แต่งกายสุภาพ มีอัธยาศัยดี ยิ้มแย้มแจ่มใส ใส่ใจ เต็มใจในการให้บริการ กระตือรือร้น มีความรู้และทักษะในการปฏิบัติงาน แนะนำให้ ผู้รับบริการแก้ปัญหาได้ พูดจาสุภาพ ให้บริการอย่างรวดเร็ว ไม่วัดสินบน และคำนึงถึงความเห็นของประชาชน ให้บริการ

5) ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก/**สถานที่ตั้งของอบต.** มีความสะดวกต่อการเดินทางมาใช้บริการ สถานที่มีสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น น้ำดื่ม ห้องน้ำ ที่นั่งคอยรับบริการ ทางลาดสำหรับผู้พิการ สถานที่ให้บริการมี ความสะอาด ปลอดภัย มีแสงสว่างและอุณหภูมิเหมาะสม มีอุปกรณ์ เครื่องมือให้บริการเพียงพอ มีเทคโนโลยี อำนวยความสะดวก มีป้ายประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับการให้บริการที่เข้าใจง่ายและชัดเจน

6) ภาคร่วมความพึงพอใจ การบริหารงานของอบต. แสดงให้เห็นถึง การมีการจัดการที่ดี ให้บริการอย่าง ทั่วถึง ประชาชนสามารถเข้าใช้ บริการได้ตลอดเวลาทำการ ส่งผลให้คุณภาพชีวิตของประชาชนดีขึ้น เมื่อเทียบกับ ก่อนรับบริการ และโครงการดำเนินการอย่างต่อเนื่อง มีความยั่งยืน

## 1.6 ประโยชน์ที่ได้รับจากการประเมินผลความพึงพอใจของผู้รับบริการ

ประโยชน์ที่ได้รับจากการประเมินผลความพึงพอใจของผู้รับบริการในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลสหัส ห้วยไร่ อําเภอคอนสารรัตน์ จังหวัดชัยภูมิ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2564 ได้แก่

1) เพื่อใช้วัดระดับองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่มีความเป็นเลิศในการบริหารจัดการ ซึ่งสอดคล้องกับ เกณฑ์การประเมินเพื่อประกวดในโครงการต่าง ๆ อาทิ โครงการประกวดขอรับรางวัลองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่ มีการบริหารจัดการที่ดีในปีงบประมาณ พ.ศ. 2564 ของสำนักงานคณะกรรมการการกระจายอำนาจให้แก่องค์กร ปกครองส่วนท้องถิ่น สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี โครงการประเมินองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น (อปท.) ที่มี ความเป็นเลิศของสถาบันพระป哥เกล้า เป็นต้น

2) ผลจากการประเมินผลความพึงพอใจของผู้รับบริการสามารถนำไปใช้เป็นเกณฑ์ (Criteria) เพื่อเป็นตัวชี้วัดในการวัดระดับคุณภาพการให้บริการ และคุณภาพของบุคลากรขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นได้

3) ทราบระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นตามตัวชี้วัดที่ 1 มิติที่ 2 มิติ ด้านคุณภาพการให้บริการ

4) เพื่อไปเป็นข้อมูลในการพัฒนา ปรับปรุง การให้บริการตามตัวชี้วัดที่ 1 มิติที่ 2 มิติด้านคุณภาพการให้บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นให้ดียิ่งขึ้น

5) ใช้เป็นข้อมูลพื้นฐานในการนำไปใช้อ้างอิงเพื่อพัฒนาการให้บริการ เพื่อยกระดับความพึงพอใจและตอบสนองความต้องการของประชาชนให้เกิดประสิทธิภาพ และประสิทธิผลต่อไป

6) ทำให้ทราบลักษณะโครงการ/กิจกรรม ที่ผู้รับบริการมีระดับความพึงพอใจมากที่สุด และโครงการ/กิจกรรม ที่ประชาชนมีระดับความพึงพอใจน้อยหรือไม่พอใจ

7) ทำให้ทราบถึงศักยภาพ สมรรถนะความสามารถในการให้บริการสาธารณชนขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

8) ทำให้ทราบปัญหาและอุปสรรคในการให้บริการองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นตามที่ศันษายของประชาชน ผู้รับบริการ

9) เป็นตัวอย่างให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นอื่น ๆ ในการพิจารณาถึงจุดแข็ง-จุดอ่อนของโครงการ/กิจกรรม ตั้งกล่าว

## บทที่ 2

### แนวคิดทฤษฎีและกรอบแนวคิดการวิจัย

การดำเนินการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อโครงการ/กิจกรรม ขององค์การบริหารส่วนตำบลห้วยไร่ อําเภอคอนสารรค จังหวัดชัยภูมิ ประจำปีงบประมาณ 2564 ตามดัวชี้วัดที่ 1 มิติที่ 2 มิติด้านคุณภาพ การให้บริการ อาศัยแนวคิดทฤษฎี ข้อมูลพื้นฐานและกรอบแนวคิดการวิจัย โดยจะໄລเรียงหัวข้อดังนี้

#### 2.1 แนวคิดทฤษฎีที่ใช้ในการวิจัย

2.1.1 แนวคิดและความสำคัญของการกระจายอำนาจ

2.1.2 ความสำคัญของนวัตกรรม

2.1.3 นวัตกรรมกับการพัฒนาท้องถิ่น

2.1.4 ความสำคัญของการปกครองท้องถิ่นกับการบริการกิจการสาธารณสุข

2.1.5 ความสำคัญของการประเมินโครงการ

#### 2.2 ข้อมูลพื้นฐานที่นี่ที่

สภาพทั่วไปและข้อมูลพื้นฐานองค์การบริหารส่วนตำบลห้วยไร่ อําเภอคอนสารรค จังหวัดชัยภูมิ

#### 2.3 กรอบแนวคิดการวิจัย

องค์การบริหารส่วนตำบลห้วยไร่ อำเภอคนสรรค์ จังหวัดชัยภูมิ

โครงการสำรวจและประเมินผลความพึงพอใจของผู้รับบริการ อปท. น้ำวิทยาลีขอนแก่น [ปีงบประมาณ 2564]

## 2.1 แนวคิดทฤษฎีที่ใช้ในการวิจัย

### 2.1.1 แนวคิดและความสำคัญของการกระจายอำนาจ

แนวคิดและหลักการกระจายอำนาจ ถือเป็นแนวคิดที่มีความสำคัญต่อการส่งเสริมการมีส่วนร่วมของประชาชนในการที่จะตัดสินใจ แก้ไขปัญหาต่าง ๆ รวมไปถึงการพัฒนาท้องถิ่นของตนเอง ฉะนั้น การทำความเข้าใจ ถึงความหมายของหลักการกระจายอำนาจจึงเป็นสิ่งสำคัญที่จะทำให้เข้าใจเกี่ยวกับแนวคิดนี้ให้มากยิ่งขึ้น มีผู้ให้ความหมายของการกระจายอำนาจไว้หลากหลายดังต่อไปนี้

ศิลิน กุสลานุภาพ และสุรเชษฐ์ ชิรธรรมณี (2526, น. 39) ได้ให้ความหมายว่า การกระจายอำนาจ หมายถึง การกระจายหน้าที่และอำนาจจากรัฐบาลกลางไปสู่หน่วยงานระดับรองลงมา

เสน่ห์ จุ้ยโต และคณะ (2530, น. 8) แสดงทัศนะว่า การกระจายอำนาจคือ การที่รัฐบาลนั้นเปิดโอกาสให้ประชาชนสามารถเข้ามามีส่วนร่วมในท้องถิ่นตนเอง โดยการเลือกผู้ปกครองที่เป็นคนในท้องถิ่น ซึ่งอำนาจในปฏิบัติกรรมต่าง ๆ และการบังคับบัญชาที่เป็นหน้าที่ของหน่วยการปกครองที่จะทำหน้าที่ปกครองตนเอง รัฐบาลกลางเป็นเพียงผู้ตรวจตราและควบคุมดูแลให้ห้องถิ่นปฏิบัติตามกฎหมายและมาตรฐานที่วางเอาไว้

จรัญ สุภาพ (2531, น. 84) และชูวงศ์ ฉายบุตร (2539, น. 22) ได้แสดงทัศนะที่สอดคล้องกันเกี่ยวกับ การกระจายอำนาจไว้ว่า ถือเป็นวิธีที่รัฐมอบอำนาจจาก中央ไปยังท้องถิ่นให้กับองค์กรอื่นที่ไม่ได้เป็นเกี่ยวเนื่องกับส่วนของหน่วยบริหารราชการส่วนกลางในการไปจัดกิจกรรมให้บริการด้านสาธารณสุขอย่าง โดยมีความอิสระตามสมควร รวมถึงการมีอำนาจที่จะพิจารณาตัดสินใจในเรื่องสำคัญ ๆ ที่เกี่ยวข้องกับห้องถิ่น โดยไม่ต้องขึ้นอยู่กับการบังคับบัญชาเพียงแต่ขึ้นอยู่กับหน่วยงานราชการของส่วนกลางเท่านั้น

รวมถึงมีนักคิดอีกหลายท่านที่มีความเห็นคล้ายกับการกระจายอำนาจ อาทิ เช่น -renkar เจริญเมือง (2542, น. 290) วิทยา เชียงกูร (2543, น. 62) เดโช สวนานันท์ (2545, น. 14-15) และสยาม ดำรงค์ดา (2547, น. 228) ได้ให้คำนิยามการกระจายอำนาจ หมายถึง การบริหารจากส่วนกลางไปสู่ห้องถิ่น หรือขององค์กรนั้น ซึ่ง ราชการบริหารส่วนกลางเพียงควบคุมกำกับดูแลแต่ไม่ได้เข้าไปบังคับบัญชาสั่งการแต่อย่างใด

นอกจากนี้ ดิน ปรัชญพุทธิ (2535) ได้ให้คำนิยามว่า การกระจายอำนาจในศัพท์ รัฐประศาสนศาสตร์ หมายถึง การขยายและมอบหมายให้หน่วยที่เล็กลงไปเป็นผู้ดำเนินการหรือตัดสินใจแทนส่วนสำนักงานใหญ่ การกระจายอำนาจแบ่งออกได้ 2 ประเภทคือ

องค์การบริหารส่วนตำบลห้วยไร่ อำเภอหนองสวารค์ จังหวัดชัยภูมิ

โครงการสำรวจและประเมินผลความพึงพอใจของผู้รับบริการ ปีงบประมาณ 2564

1.การลดความแออัดของสำนักงานใหญ่ หรือ Deconcentration ซึ่งหมายถึง สำนักงานใหญ่ยังคงอยู่ในที่เดียวกัน ให้หน่วยย่อยเป็นผู้ดำเนินการ หรือตัดสินใจแทน แต่อำนาจในการตัดสินใจขึ้นสุดท้ายยังอยู่ที่สำนักงานใหญ่

2.การดำเนินการหรือการตัดสินใจตกเป็นของหน่วยย่อย หรือ Devolution ซึ่งหมายถึง การที่หน่วยย่อยสามารถตัดสินใจดำเนินงานได้เอง โดยไม่ต้องขออนุญาต หรือถูกหักหัวใจจากสำนักงานใหญ่

นอกเหนือจากการให้ความหมายการกระจายอำนาจในข้างต้นแล้ว ยังได้มีการจำแนกความหมายของการกระจายอำนาจไว้ตามทฤษฎีดังเดิม และแนวคิดทฤษฎีใหม่ (ชำนาญ ยุวบูรณ์, 2503 น. 8-9 อ้างถึงใน ธรรมกูล มีชัย, 2538 น. 1-2) โดยแนวทฤษฎีดังเดิมได้ให้ความหมาย 2 ลักษณะ คือ

1.ลักษณะการกระจายอำนาจตามอาณาเขต (Decentralization by Territory) หมายถึง การมอบอำนาจให้แก่ท้องถิ่นในการจัดทำกิจกรรมหรือบริการสาธารณูปโภคต่าง ๆ ภายใต้เขตของตนเอง ทำให้ท้องถิ่นมีอิสระในการปกครองตนเองมากขึ้น

2.ลักษณะการกระจายอำนาจตามกิจการ (Decentralization by function) หมายถึง การมอบอำนาจให้แก่สาธารณะสามารถจัดทำกิจการประเภทใดประเภทหนึ่งได้ ทั้งนี้เพื่อให้ความอิสระในการดำเนินงานให้เหมาะสมกับเทคนิคที่นำมาใช้ของงานนั้น

สำหรับความหมายของการกระจายอำนาจตามทฤษฎีสมัยใหม่ที่เน้นย้ำกับการพิจารณาตามบริบทที่ว่า เป็น “การรวมอำนาจ” หรือ “การกระจายอำนาจ” นั้น ควรจะพิจารณาว่าอำนาจที่จะตัดสินเชื่าตันน้อยกว่า องค์กรปกครองดิจิทัลหรือหอคอยขององค์กรปกครอง ถ้ารวมอยู่ในองค์กรปกครองดิจิทัลเรียกว่า การรวมอำนาจ แต่ถ้า อำนาจตกอยู่กับหอคอยขององค์กรจะเรียกว่า การกระจายอำนาจ แนวคิดทฤษฎีนี้ไม่เห็นด้วยในประเด็นที่จะแยกความหมายของการกระจายอำนาจออกเป็นการกระจายอำนาจตามอาณาเขตและการกระจายอำนาจตามกิจการ เพราะการที่จะพิจารณาว่าการกระจายอำนาจหรือไม่นั้น ควรพิจารณาว่าองค์กรนั้นมีอำนาจตัดสินเชื่าตันหรือไม่

อย่างไรก็ตาม ได้มีข้อถกเถียงเกี่ยวกับความหมายที่แท้จริงของการกระจายอำนาจ โดยมองว่าคำว่า “การกระจายอำนาจ” (Decentralization) มีความหมาย 2 นัย นัยแรก มองว่าการกระจายอำนาจหมายถึงการโอนอำนาจ (Devolution) (ศุภสวัสดิ์ ชี้วารล, 2545, n.7) เป็นคำที่สะท้อนถึงการกระจายอำนาจที่มีระดับสูงกว่า ความหมายในนัยที่ 2 คือ การกระจายอำนาจที่หมายถึงการแบ่งอำนาจ (Deconcentration) เพราะการกระจายอำนาจในความหมายของการแบ่งอำนาจนั้น คุณมีอิสระเป็นเพียงการกระจายอำนาจที่เกิดขึ้นในหน่วยราชการ หรือกลไกของรัฐบาลด้วยกันเองมากกว่า ในขณะที่การกระจายอำนาจในความหมายที่สองนั้น อาจหมายถึงการกระจายอำนาจที่มีขอบเขตกว้างขวาง โดยไม่จำเป็นต้องเป็นการกระจายอำนาจที่เกิดขึ้นภายใต้หน่วยราชการหรือ

องค์การบริหารส่วนตำบลท่าวายได้ อำเภอคอนสารรค จังหวัดชัยภูมิ

โครงการสำรวจและประเมินผลความพึงพอใจของผู้รับบริการ อปท. มหาวิทยาลัยขอนแก่น [ปีงบประมาณ 2564]

กลไกของรัฐบาลตัวยังกันเอง แต่อาจจะเป็นการกระจายอำนาจลงไปสู่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่มีความเป็นอิสระ

จากการทบทวนคำนิยามของการกระจายอำนาจข้างต้น สามารถสรุปได้ว่า การกระจายอำนาจหมายถึง การกระจายอำนาจ/หน้าที่ของรัฐบาลกลางสู่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น เพื่อให้องค์กรดังกล่าวจัดทำบริการสาธารณะให้แก่คนในท้องถิ่น หรือให้อำนาจในการตัดสินใจบางอย่างโดยมีอิสระตามสมควร โดยเปิดโอกาสให้ประชาชนในท้องถิ่นได้มีส่วนร่วมในการปกครองตนเอง รัฐบาลกลางมีบทบาทเพียงเป็นหน่วยในการควบคุมดูแล องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นเพื่อให้ท้องถิ่นนั้นดำเนินการตามมาตรฐานที่ตั้งเอาไว้

#### 2.1.1.1 วัตถุประสงค์ของการกระจายอำนาจ

พระบรม ราชโองการ ๒๕๓๘, น.๑๙ ให้ความเห็นว่า การกระจายอำนาจต้องเป็นไปเพื่อวัตถุประสงค์ ๓ ประการ คือ

1. ประสิทธิภาพของหน่วยราชการเพื่อการบริหาร การจัดการ และการให้บริการประชาชน
2. ประสิทธิภาพของการทำงาน
3. ช่วยพัฒนาบรรยายกาศการทำงานของข้าราชการและพนักงานให้มีความกระตือรือร้นมีความคิดริเริ่ม สร้างสรรค์

เพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์ทั้ง ๓ ประการ พระบรม ราชโองการ ระบุว่า การกระจายอำนาจควรเป็นไปภายใต้ หลักการ คือ ๑) ให้มีการกระจายอำนาจ วินิจฉัย ตั้งการ และการบริหารลงไปยังหน่วยซึ่งรับผิดชอบบริการใกล้ชิด ประชาชนให้มากที่สุด ๒) ผู้รับมอบอำนาจต้องมีความพร้อมในการรับมอบหน้าที่ ความรับผิดชอบและอำนาจที่มากขึ้น โดยผู้กระจายอำนาจต้องให้การสนับสนุนอย่างเพียงพอ ๓) ต้องสร้างดุลยภาพระหว่างหน้าที่ความรับผิดชอบ กับอำนาจหน้าที่ที่เพิ่มขึ้น ๔) การกระจายอำนาจต้องเป็นไปเพื่อบรรลุวัตถุประสงค์ด้านประสิทธิภาพ ประสิทธิผล และบรรยายกาศของการทำงาน และก่อประโยชน์ต่อประชาชนและสังคมโดยรวม และ ๕) การกระจายอำนาจต้อง เป็นไปโดยมีเป้าหมายชัดเจนที่สามารถประเมินได้ และต้องมีการตรวจสอบให้เป็นระบบเพียงพอ ก่อนการ ดำเนินการ

องค์การบริหารส่วนตำบลห้วยไร่ อำเภอศรีบูรพา จังหวัดเชียงใหม่

โครงการสำรวจและประเมินผลความพึงพอใจของผู้รับบริการ ปปท. น้ำวิทยาลัยขอนแก่น [ปีงบประมาณ 2564]

### 2.1.1.2 ลักษณะสำคัญของหลักการกระจายอำนาจปัจจุบัน

ขุ้งต์ ฉายาบุตร (2539, น. 22-23), สนธิฯ เจริญเมือง (2542, น. 291) และ สันติชัย ชาลิตชัยรัง (2546, น. 43) มีมุมมองเกี่ยวกับหลักการกระจายอำนาจปัจจุบันดังต่อไปนี้

1. มีการจัดตั้งองค์กรขึ้นเป็นนิติบุคคลเพิ่มขึ้นจากส่วนกลาง หน่วยการปกครองส่วนท้องถิ่นเหล่านี้มีหน้าที่ งบประมาณ และทรัพย์สินเป็นของตนเองต่างหาก และไม่ขึ้นตรงต่อหน่วยการบริหารราชการส่วนกลาง ส่วนกลางเพียงแต่ควบคุมดูแลให้ปฏิบัติหน้าที่เป็นไปตามกฎหมายเท่านั้น

2. มีการเลือกตั้งสภาท้องถิ่นและผู้บริหารท้องถิ่นทั้งหมด หรือเพียงบางส่วนเพื่อเปิดโอกาสให้ประชาชนในท้องถิ่นได้เข้าไปมีส่วนร่วมในการปกครองตนเองอย่างใกล้ชิด ถ้าไม่มีการเลือกตั้งคณะกรรมการผู้บริหารท้องถิ่นเลย ก็ไม่นับว่าเป็นการกระจายอำนาจจากการปกครองให้แก่ท้องถิ่นอย่างแท้จริง

3. มีอิสระในการปกครองได้ตามสมควร การกระจายอำนาจจากการปกครองนั้นต้องกำหนดให้หน่วยการปกครองท้องถิ่นมีอำนาจอิสระในการบริหารงานหรือจัดทำกิจการที่ได้รับมอบหมายได้เองตามสมควร คือมีอำนาจวินิจฉัยได้เองด้วยบประมาณและเจ้าหน้าที่ของตนเอง

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

5. มีเจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานของตนเอง นอกจากจะมีงบประมาณแยกออกเป็นสัดส่วนของตนเองแล้ว การกระจายอำนาจการปกครองนั้น จะต้องมีเจ้าหน้าที่อันเป็นพนักงานของตนเองเป็นส่วนใหญ่หรือทั้งหมด เจ้าหน้าที่เหล่านี้จะได้สังกัดกระทรวง ทบวง กรม ในส่วนกลางโดยตรง แต่เป็นเจ้าหน้าที่ของท้องถิ่นแต่ละแห่งนั้นเอง

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

1) การกระจายการกิจหน้าที่ รัฐได้มอบการกิจหน้าที่บางประการให้กับองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น รับผิดชอบดำเนินการแทนรัฐ เช่น การจัดการศึกษาทางระดับ การให้บริการสาธารณสุข เป็นต้น

2) การกระจายอำนาจการตัดสินใจ ในการกิจหน้าที่ที่รัฐบาลมอบหมายให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นไปดำเนินการ องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจะต้องมีอำนาจตัดสินใจอิสระในการกิจหน้าที่นั้นด้วย

องค์การบริหารส่วนตำบลหัวชัย อำเภอคอนสารรค จังหวัดชัยภูมิ

โครงการสำรวจและประเมินผลความพึงพอใจของผู้รับบริการ อปท. นหาราษฎร์ยื่งย่ำ (ปีงบประมาณ 2564)

3) การกระจายทรัพยากรการบริหาร เมื่อรัฐบาลมอบอำนาจหน้าที่และอำนาจตัดสินใจไปให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นแล้ว จะต้องมอบทรัพยากรการบริหารด้วยเช่นกัน ได้แก่ รายได้จากการจัดเก็บภาษีในเขตจำนวนบุคลากรที่เพียงพอต่อการปฏิบัติหน้าที่ด้วย

4) การกระจายอำนาจมีส่วนร่วมในการจัดการบ้านเมืองให้แก่ประชาชน เป็นการเปิดมิติให้ประชาชนได้มีส่วนร่วมในการบริหารจัดการท้องถิ่นทั้งโดยทางตรงและทางอ้อม เช่น การให้สิทธิแก่ประชาชนเข้าลงชื่อ เพื่อขอให้มีการพิจารณาถอดถอนนักการเมืองท้องถิ่นที่มีความประพฤติไม่เหมาะสมที่จะต้องดำเนินการต่อไป เป็นต้น

5) การกระจายความรับผิดชอบที่โปร่งใสและตรวจสอบได้ การกระจายอำนาจหน้าที่และทรัพยากรทางการบริหารให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นต้องควบคู่ไปกับการทำให้ผู้บริหารได้ด้วย โดยมีการกำกับดูแลจากรัฐและประชาชนในท้องถิ่นด้วย (Accountability) ที่โปร่งใส ตรวจสอบได้ด้วย โดยมีการกำกับดูแลจากรัฐและประชาชนในท้องถิ่นด้วย

#### 2.1.1.3 ประเภทของการกระจายอำนาจ (Decentralization Types)

นอกจากเหนือจากความหมาย สักษณะสำคัญและปัจจัยที่ก่อให้เกิดการกระจายอำนาจที่ได้นำเสนอไปแล้วนั้น ยังสามารถแบ่งประเภทของการกระจายอำนาจโดยแบ่งได้เป็น 6 ประเภท (Manor, 1999) โดยมีรายละเอียดดังต่อไปนี้

##### 1) การกระจายอำนาจโดยจำเป็นหรือโดยปริยาย (Decentralization by default)

การกระจายอำนาจโดยจำเป็นหรือโดยปริยายนี้ เกิดมาจากการท้องค์กร หน่วยงาน หรือรัฐบาลกลาง ไม่สามารถบริหารงานหรือทำหน้าที่ได้อย่างมีประสิทธิภาพจนกระทั่งเกิดความล้มเหลวในการทำงาน จึงทำให้ภาคประชาชนหรือภาคส่วนต่าง ๆ ในสังคมเกิดความตระหนกและลุกขึ้นมาเรียกร้องเพื่อให้มีการกระจายอำนาจให้กับกลุ่มประชาชนและภาคส่วนต่าง ๆ ในการทำงานด้วยตัวเอง

##### 2) การแปรรูปกิจการของภาครัฐ (Privatization)

รูปแบบของการกระจายอำนาจในลักษณะของการแปรรูปกิจการของภาครัฐนี้มีลักษณะแบบการ “โยกโอน” (handover) ภารกิจหรือการให้บริการสาธารณะอย่างได้อย่างหนึ่งของรัฐบาลไปให้กับภาคเอกชนทำหน้าที่แทน ซึ่งหลักการในลักษณะนี้ยุ่งบันทึกฐานที่ว่าหากภาคเอกชนให้บริการสาธารณะหรือทำหน้าที่ได้ดีกว่ารัฐ ก็ควรจะโยกโอนหน้าที่นั้นให้กับภาคเอกชนทำหน้าที่แทน เพื่อประสิทธิภาพ ประสิทธิผล และความคุ้มค่าทางการบริหาร

องค์กรบริหารส่วนตำบลทั่วไป อำเภอศรีบูรณ์ จังหวัดชัยภูมิ

โครงการสำรวจและประเมินผลความพึงพอใจของผู้รับบริการ อบต. นาวีทายลักษณ์แก่น (ปีงบประมาณ 2564) ทรัพยากร เนื่องจากวัสดุที่ให้บริการอยู่ก็จะส่งผลให้การให้บริการสาธารณะในด้านนั้นมีประสิทธิภาพและคุณภาพดี ดังนั้น การให้เอกสารเข้ามาทำหน้าที่แทนจึงเป็นการบริหารที่มีประสิทธิภาพมากกว่า

### 3) การกระจายอำนาจภายใต้แนวความคิดเรื่องการแบ่งอำนาจทางการบริหาร (Deconcentration / Administrative decentralization)

รูปแบบของการกระจายอำนาจในลักษณะของการแบ่งอำนาจทางการบริหารนี้ เป็นลักษณะที่ หน่วยงานภาครัฐจากส่วนกลาง ได้แบ่งอำนาจหน้าที่มาให้กับหน่วยงานที่มีระดับรองลงมาจากส่วนกลางที่กระจายในพื้นที่ต่าง ๆ ซึ่งหน่วยงานนี้มีอำนาจในการดำเนินงานในพื้นที่ของตนเองในระดับหนึ่ง แต่อำนาจหน้าที่ นโยบาย หรือบุคลากรที่ปฏิบัติหน้าที่ในพื้นที่ดังกล่าวถือว่าเป็นบุคลากรที่แบ่งแยกออกจากส่วนกลาง ดังนั้น บุคลากรและอำนาจหน้าที่ต่าง ๆ ของหน่วยงานที่ได้รับการแบ่งแยกอำนาจมาเนี้ยงคงขึ้นอยู่กับส่วนกลางเป็นสำคัญ

### 4) การกระจายอำนาจภายใต้หลักการมอบอำนาจ (Delegation)

รูปแบบการกระจายอำนาจในลักษณะของหลักการมอบอำนาจนี้ ถือได้ว่าหลักการมอบอำนาจนี้มีลักษณะของความเป็นอิสระในการทำงานมากกว่าหลักการแบ่งอำนาจ ซึ่งการมอบอำนาจในที่นี้ส่วนใหญ่จะพิจารณาในมิติของการมอบอำนาจ “หน้าที่” หรือ “ภารกิจ” ให้กับหน่วยงานหรือองค์กรประเภทต่าง ๆ แต่ยังไม่ได้พิจารณาหรือเน้นไปยังการมอบอำนาจเชิงพื้นที่ ซึ่งหลักการมอบอำนาจในลักษณะนี้สามารถยกตัวอย่างหน่วยงานที่ได้รับมอบอำนาจ เช่น องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น องค์กรมหาชน องค์กรอิสระ หรือองค์กรพิเศษที่ทำหน้าที่เฉพาะโครงการ ซึ่งหน่วยงานหรือองค์กรเหล่านี้ ได้รับมอบอำนาจหน้าที่และการกิจในการดำเนินงานอย่างโดยย่างหนึ่งจากส่วนกลาง แต่ก็ยังอยู่ภายใต้การกำกับดูแลจากรัฐบาลกลางผ่านมาตรฐาน กลไกทางกฎหมาย ในลักษณะได้ลักษณะหนึ่งอยู่ทั้งทางตรงและทางอ้อม

### 5) การกระจายอำนาจภายใต้หลักการโอนอำนาจ (Devolution)

ภายใต้แนวคิดเรื่องการกระจายอำนาจนี้ หลักการกระจายอำนาจแบบถ่ายโอนอำนาจ (devolution) ถือได้ว่าเป็นรูปแบบการกระจายอำนาจที่มีความกว้างขวางมากที่สุด มากกว่าการแบ่งอำนาจ (deconcentration) และการมอบอำนาจ (delegation) เนื่องจากการถ่ายโอนอำนาจนี้รัฐบาลกลางได้ถ่ายโอนอำนาจหน้าที่ในการดำเนินงานด้านต่าง ๆ มาให้กับหน่วยงานระดับรองลงมา ซึ่งการถ่ายโอนอำนาจหน้าที่จากรัฐบาลมาพร้อม “ความเป็นอิสระ” ใน การตัดสินใจเพื่อการบริหารจัดการ พัฒนา แก้ไขปัญหา ในด้านต่าง ๆ ได้อย่างอิสระ ซึ่งไม่ได้มองเพียงแค่ตัวใน การถ่ายโอนอำนาจหน้าที่อย่างเดียว แต่ยังพิจารณาถึงมิติในบริหารงานเชิงพื้นที่ของแต่ละแห่งด้วย ดังนั้น การถ่ายโอนอำนาจนี้จึงให้ความอิสระในการตัดสินใจทางการบริหารและปฏิบัติงานด้านต่าง ๆ แก่หน่วยงาน

องค์การบริหารส่วนตำบลทั่วไป อำเภอคอนสารรักษ์ จังหวัดชัยภูมิ

โครงการสำรวจและประเมินผลความพึงพอใจของผู้รับบริการ อบต. มหาวิทยาลัยอนันดา [ปีงบประมาณ 2564]

ที่ได้รับการถ่ายโอน เช่น องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นของประเทศญี่ปุ่น องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นของประเทศอังกฤษ หน่วยงานราชการ เป็นต้น โดยการถ่ายโอนอำนาจนี้ บทบาทของรัฐบาลกลางหรือหน่วยงานส่วนกลางจะเข้ามาแทรกแซงการใช้อำนาจหรือการบริหารงานของท้องถิ่นได้อย่างจำกัดมากหรือแทรกแซงไม่ได้เลย ตลอดจนไม่มีบทบาทในการควบคุมให้ท้องถิ่นปฏิบัติงานภายใต้การบังคับบัญชาจากส่วนกลาง แต่หน่วยงานส่วนกลางหรือรัฐบาลจะเป็นเพียงแต่ผู้ดูแลหรือกำกับดูแลหรือให้ปรึกษาในการทำงานด้านต่าง ๆ แต่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจะปฏิบัติตามหรือไม่นั้นก็ขึ้นอยู่กับการตัดสินใจขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น อย่างไรก็ตาม การถ่ายโอนอำนาจนี้สามารถจำแนกออกเป็น 2 ระดับ ได้แก่

ระดับที่ 1. การถ่ายโอนอำนาจทางการบริหาร (Administrative devolution) ซึ่งหากจะอธิบายให้เกิดความชัดเจนมากที่สุด การถ่ายโอนอำนาจทางการบริหารนี้สามารถอธิบายได้ผ่านรูปแบบของ “การปกครองตนเองของท้องถิ่น (local-self-government)” โดยการถ่ายโอนอำนาจทางการบริหารนี้ หน่วยงานระดับองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นถือว่าได้รับการถ่ายโอนอำนาจทั้งทางการบริหาร อำนาจหน้าที่ และการคลัง อย่างกว้างขวางและมีความเป็นอิสระในการดำเนินงานมากพอสมควร ส่งผลให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมีโอกาสในการดำเนินงานเพื่อพัฒนาท้องถิ่น โดยทรัพยากรและความสามารถของท้องถิ่น เพื่อคนในท้องถิ่น ได้อย่างอิสระและสมบูรณ์ เมื่อจาก การถ่ายโอนอำนาจทางการบริหารนี้ ส่งผลให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น มีทรัพยากรเป็นของตัวเอง ไม่ว่าจะเป็นงบประมาณและบุคลากรของท้องถิ่น ตลอดจนมีอิสระในการใช้ทรัพยากรของตนเองเหล่านี้ในการทำงานเพื่อพัฒนาท้องถิ่นได้อย่างอิสระ

ระดับที่ 2. การถ่ายโอนอำนาจนิติบัญญัติ (Legislative devolution) ถือได้ว่าเป็นการถ่ายโอนอำนาจที่กว้างขวางและสูงสุดเมื่อพิจารณาการถ่ายโอนอำนาจภายใต้รูปแบบการปกครองประเทศแบบบัลลังก์เดียว (unitary state) จนถึงขั้นคล้ายคลึงกับการปกครองในระบบสหพันธรัฐ ยกตัวอย่างเช่น องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในประเทศสาธารณรัฐอานาจาร (Boedanor, 1999) ซึ่งการถ่ายโอนอำนาจในลักษณะนี้ถือได้ว่า รัฐบาลกลางได้ถ่ายโอนอำนาจมาให้หน่วยงานระดับรองลงมาหรือองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นทั้งในเชิงอำนาจหน้าที่และในเชิงพื้นที่เพื่อให้ท้องถิ่นกำหนดมาตรฐานด้วยตัวเองได้อย่างเต็มที่ มีอำนาจในการจัดตั้งสภากลางท้องถิ่นที่เป็นสภากลางของท้องถิ่นเอง (local assembly) เพื่อกอกกฎหมายบังคับใช้ในท้องถิ่นได้อย่างเต็มรูปแบบ ซึ่งสภากลางท้องถิ่นนี้ถือว่าเป็นสภานิติบัญญัติของท้องถิ่น ซึ่งยังถือเป็นส่วนหนึ่งของรัฐมิได้แยกตัวออกไปจากรัฐแต่อย่างใด แต่สภากลางท้องถิ่นที่ว่านี้มีอำนาจหน้าที่อย่างอิสระในการออกกฎหมายโดย自己 เพื่อบังคับใช้ในพื้นที่หรือในท้องถิ่นของตน โดยรัฐบาลกลางไม่สามารถมาแทรกแซงหรือควบคุมการทำงานของท้องถิ่นได้

องค์กรบริหารส่วนท้องถิ่นทั่วไป สำนักงานส่วนรัฐ จังหวัดขอนแก่น

โครงการสำรวจและประเมินผลความพึงพอใจของผู้รับบริการ บปท. มหาวิทยาลัยขอนแก่น [ปีงบประมาณ 2564]

## 6) การกระจายอำนาจทางการคลัง (Fiscal decentralization)

โดยพื้นฐานแล้วการกระจายอำนาจทางการคลังถือเป็นปัจจัยที่ขาดไม่ได้ภายใต้การกระจายอำนาจ เพราะหากมีการกระจายอำนาจหน้าที่เพียงอย่างเดียว ก็มิอาจส่งผลให้หน่วยงานที่ได้รับการกระจายอำนาจสามารถทำางานหรือขับเคลื่อนไปได้หากไม่ได้รับการกระจายอำนาจทางการคลัง หรือกล่าวอีกนัยหนึ่งคือ “มีแค่หน้าที่ แต่ไม่มีเงิน” ก็ไม่สามารถทำงานได้ ซึ่งการกระจายอำนาจทางการคลังนี้ เป็นการกระจายอำนาจหน้าที่ในการบริหารจัดการงบประมาณและการคลังจากส่วนกลางมาให้ท้องถิ่น พร้อมกับเงินงบประมาณที่ถูกจัดจำแนกโดยยึดตามภารกิจหรือการจัดแบ่งบริการสาธารณะออกเป็นประเภทต่าง ๆ โดยส่วนใหญ่แล้ว การกระจายอำนาจทางการคลังนี้เองยังส่งผลให้ท้องถิ่นสามารถจัดเก็บรายได้ที่เป็นรายได้ของท้องถิ่นเองผ่านมาตรการทางการคลังหรือภาษีประเภทต่าง ๆ อีกด้วย อย่างไรก็ตาม การกระจายอำนาจทางการคลังในอีกมิติหนึ่งก็ถูกใช้เป็นเครื่องมือในการควบคุมการทำงานของท้องถิ่นผ่านมาตรการและเงื่อนไขทางการคลังรูปแบบต่าง ๆ อีกด้วย

### 2.1.1.4 จุดแข็งของการกระจายอำนาจ

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

#### จุดแข็งของการกระจายอำนาจ

1) การกระจายอำนาจสามารถสะท้อนความต้องการในระดับพื้นที่ได้เป็นอย่างดี (Spatial) เนื่องจากเป็นการเปิดโอกาสให้คนในพื้นที่ได้บริหารจัดการเพื่อพัฒนาและแก้ไขปัญหาในท้องถิ่นผ่านกระบวนการมีส่วนร่วมซึ่งทำให้เกิดการสะท้อนปัญหาและความต้องการของคนในพื้นที่ได้เป็นอย่างดี ก่อให้เกิดการบริหารจัดการที่มีประสิทธิภาพภายใต้ความเป็นลักษณะเฉพาะตัวที่แตกต่างกันไปในแต่ละพื้นที่

2) การกระจายอำนาจส่งผลให้เกิดการมีข้อมูลข่าวสาร การให้บริการสาธารณะและการตอบสนองความต้องการที่ดีกว่า เนื่องจากการกระจายอำนาจส่งผลให้เกิดการกระจายทรัพยากรอย่างเท่าเทียมในการบริหารจัดการท้องถิ่นและการให้บริการสาธารณะ ส่งผลให้เกิดการตอบสนองความต้องการของคนในพื้นที่ได้อย่างตรงจุด ผ่านการปฏิบัติงานโดยคนในท้องถิ่นเอง

3) การกระจายอำนาจก่อให้เกิดโอกาสในการสร้างความร่วมมือทางการบริหารและการพัฒนาร่วมกันระหว่างท้องถิ่น ซึ่งถือเป็นวิธีการบริหารจัดการที่มีประสิทธิภาพผ่านการร่วมมือทางงานระบบความร่วมมือระหว่างท้องถิ่นตัวกัน หรือระหว่างท้องถิ่นกับภาคเอกชนในพื้นที่

องค์การบริหารส่วนตำบลห้วยไร่ อำเภอคอนสารรค จังหวัดขับถุน

โครงการสำรวจและประเมินผลความพึงพอใจของผู้รับบริการ อปท. มหาวิทยาลัยขอนแก่น [ปีงบประมาณ 2564]

4) การกระจายอำนาจมีส่วนสำคัญอย่างยิ่งที่ก่อให้เกิดการสร้างนวัตกรรมทางการบริหารกิจการสาธารณสุขแบบใหม่ เนื่องจากเปิดโอกาสให้คนในท้องถิ่นได้คิด ได้สร้างสรรค์วิธีในการบริหารและพัฒนาห้องถ่ายของตนในรูปแบบต่าง ๆ ส่งผลให้เกิดการสร้างนวัตกรรมทางการบริหารกิจการสาธารณสุขได้เป็นอย่างดี

5) การกระจายอำนาจส่งผลให้มีการสร้างความรับผิดชอบ การติดตามและตรวจสอบการทำงานของภาครัฐมากขึ้น เนื่องจากประชาชนสามารถเข้ามามีส่วนร่วมในการบริหารจัดการพื้นที่ของตนเองได้อย่างเต็มที่ ผ่านมิติทางการเมืองท้องถิ่น การถอดถอน และการติดตาม ตรวจสอบ ประเมินผลการทำงานของข้าราชการในท้องถิ่น

6) การกระจายอำนาจก่อให้เกิดการแบ่งเบาภาระการบริหารงานของหน่วยงานส่วนกลางทั้งกระทรวงด้านหน้าที่ในการให้บริการสาธารณสุข ภาระทางการคลัง ภาระทางการบริหาร และภาระทางทรัพยากรบุคคล มีติดต่อ ๆ เหล่านี้ การกระจายอำนาจถือว่าเป็นเครื่องมือสำคัญในการแบ่งเบาภาระการทำงานของหน่วยงานส่วนกลาง

7) การกระจายอำนาจก่อให้เกิดแหล่งเรียนรู้ พัฒนา และเสริมสร้างฐานปรัชญาอิปไตย เนื่องจากเป็นการกระจายอำนาจจากรัฐบาลกลางไปยังท้องถิ่น เพื่อให้คนในท้องถิ่นได้เรียนรู้การบริหารจัดการแบบมีส่วนร่วม ด้วยความสามารถของคนในท้องถิ่นเอง ภายใต้ระบบการปกครองแบบประชาธิปไตย การกระจายอำนาจจึงถือเป็นเครื่องมือในการพัฒนาและเสริมสร้างความเข้มแข็งให้กับการปกครองในระบบประชาธิปไตยจากรัฐดับรัฐ รากของสังคม

#### 2.1.1.5 ปรัชญาพื้นฐานรองรับการกระจายอำนาจ

สำหรับปรัชญาพื้นฐานรองรับการกระจายอำนาจนั้น สามารถจำแนกพิจารณาออกเป็น 4 ประดิ่น (ชูวงศ์ ฉายบุตร, 2539: 26) โดยมีรายละเอียดดังต่อไปนี้

##### 1) ช่วยแบ่งเบาภาระของรัฐบาล

วัตถุประสงค์หลักขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่สำคัญคือ เพื่อการกระจายอำนาจหน้าที่ในการทำงานจากหน่วยงานส่วนกลางไปยังองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นปฏิบัติหน้าที่แทนส่วนกลางในการให้บริการสาธารณสุขหรือหน้าที่เฉพาะกิจอย่างโดยอิ่งหนึ่งที่ได้รับมอบหมาย นอกจากจะเป็นการแบ่งเบาภาระในการปฏิบัติงานแล้ว การปกครองท้องถิ่นยังเป็นการช่วยแบ่งเบาภาระทางการคลัง และภาระทางทรัพยากรของหน่วยงานส่วนกลางได้เป็นอย่างดีอีกด้วย

องค์การบริหารส่วนท้องถิ่นที่ได้รับการสนับสนุนจากจังหวัดเชียงใหม่

โครงการสำรวจและประเมินผลความพึงพอใจของผู้รับบริการ อปท. มหาวิทยาลัยขอนแก่น [ปีงบประมาณ 2564]

## 2) เพื่อสนับสนุนด้านต่อความต้องการของประชาชนในท้องถิ่นอย่างแท้จริง

การปกคล่องส่วนท้องถิ่นมีเป้าหมายสำคัญอันเป็นหลักการพื้นฐานคือ เพื่อส่งเสริมให้เกิดการมีส่วนร่วมจากประชาชนในพื้นที่เพื่อร่วมกันทำงาน บริหารจัดการท้องถิ่น อันจะก่อให้เกิดการแก้ไขปัญหาของท้องถิ่นและตอบสนับสนุนด้านต่อความต้องการของประชาชนในท้องถิ่นได้อย่างตรงจุด เพราะแต่เดิมที่เน้นการปกคล่องแบบรวมศูนย์นั้น บุคลากรจากส่วนกลางที่มาปฏิบัติหน้าที่ในท้องถิ่นไม่ใช่คนที่อยู่ในท้องถิ่นมาก่อนและส่วนกลางไม่ทราบปัญหาหรือไม่มีความเขียวชาญในพื้นที่จึงทำให้ไม่สามารถแก้ไขปัญหาได้อย่างตรงจุด ดังนั้น การปกคล่องส่วนท้องถิ่นจึงเกิดขึ้นมาเพื่อแก้ไขปัญหาหรืออุดช่องว่างทางการบริหารเหล่านี้

## 3) เพื่อประสิทธิภาพและความคุ้มค่าทางการบริหาร

จากที่ได้กล่าวไป การปกคล่องท้องถิ่นเป็นการปกคล่องที่ได้รับการกระจายอำนาจมาจากราชการส่วนกลาง ทั้งการกระจายอำนาจทางการเมือง การบริหาร การกระจายอำนาจทางการคลังรวมถึงบุคลากร ถ่ายโอนมาอยังท้องถิ่น ทำให้องค์กรปกคล่องส่วนท้องถิ่นมีงบประมาณและบุคลากรเป็นของตนเอง ส่งผลให้เกิดการลดค่าใช้จ่ายหรือภาระทางการคลังของระบบราชการ เกิดความคุ้มค่าทางการบริหาร และส่งผลให้การทำงานเพื่อพัฒนาท้องถิ่นแต่ละพื้นที่มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น เพราะได้บุคลากรที่มีความเขียวชาญในพื้นที่มากกว่าบุคลากรจากภายนอกที่ล่องมาจากส่วนกลาง

## 4) เพื่อเป็นแหล่งบ่มเพาะและสถานศึกษาทางการปกคล่องในระบบประชาธิปไตยให้แก่คนในท้องถิ่น

การปกคล่องส่วนท้องถิ่นถือได้ว่าเป็น “โรงเรียนเพื่อฝึกฝนประชาธิปไตย” ให้แก่ประชาชนที่อยู่ในท้องถิ่น เนื่องจากการปกคล่องส่วนท้องถิ่นนั้นเป็นการเปิดโอกาสให้ประชาชนได้เข้ามามีส่วนร่วมในทางการเมืองและการบริหารในระดับท้องถิ่นอย่างกว้างขวาง ตลอดจน ส่งผลให้ประชาชนได้รับสิทธิในการเข้าถึงอำนาจทางการเมือง สวัสดิการ ผลประโยชน์ต่าง ๆ ที่อยู่ในท้องถิ่น จึงทำให้เกิดการกระตุ้นให้ประชาชนในท้องถิ่นได้เข้ามามีส่วนร่วมในทางการเมือง การปกคล่อง และการบริหารในระดับท้องถิ่นมากขึ้น ทำให้ชาวบ้านได้เรียนรู้วิธีการทำงาน การแก้ไขปัญหา การบริหารจัดการ และการจัดการปกคล่องในระดับท้องถิ่น ด้วยศักยภาพและความสามารถของคนในท้องถิ่นเอง ฝึกฝนทักษะในการปกคล่องในระบบประชาธิปไตยจากระดับบุบบุคคลและระดับตำบล อันมีผลโดยตรงต่อการสร้างความเข้มแข็งให้กับระบบประชาธิปไตยจากการดับฐานรากของสังคม

### 2.1.2 ความสำคัญของนวัตกรรม

นวัตกรรม (Innovation) หมายถึง ความคิด การกระทำ หรือสิ่งของที่เป็นสิ่งใหม่ คำว่าใหม่นั้นไม่จำเป็นว่าต้องเป็นสิ่งแรกที่อุบัติขึ้นบนโลก แต่เป็นสิ่งที่มีความแตกต่างจากสิ่งเดิม หรือเป็นสิ่งที่ดีกว่าเดิม ความเห็น

องค์การบริหารส่วนท่าบลห้วยไร่ อำเภอคอนสารรค จังหวัดชัยภูมิ

โครงการสำรวจและประเมินผลความพึงพอใจของผู้รับบริการ อปท. นาวีทยาลักษณ์บ้าน [ปีงบประมาณ 2564]

ของบุคคลจึงกล่าวเป็นดัวดัดสินการตอบสนองของบุคคลที่มีต่อสิ่งนั้น หากเขากล่าวว่าอะไรเป็นสิ่งใหม่สำหรับเขานั้นก็จะเป็นวัตกรรม ส่วนคำว่า “ใหม่” ที่เกี่ยวข้องกับนวัตกรรมนี้จะเป็นสิ่งที่ต้องเป็นความรู้ใหม่ของบุคคล แต่อาจเป็นความรู้เกี่ยวกับสิ่งหนึ่งที่มีมานานแล้ว แต่ยังไม่ได้ปรับเปลี่ยนทัศนคติที่จะชอบหรือยอมรับ (Roger, 1983, p.11) ในขณะที่นักวิชาการนามอุโซเซอ่ร์ โจเซฟ ชุมป์เตอร์ (Joseph Schumpeter, 1984) กล่าวถึง นวัตกรรมไว้ว่า เป็นผลิตภัณฑ์ใหม่หรือการปรับปรุงคุณภาพของผลิตภัณฑ์เดิม กระบวนการผลิตใหม่ แหล่งทรัพยากรใหม่ ตลาดใหม่ หรือองค์การใหม่ ในขณะที่นักวิชาการผู้เชี่ยวชาญในงานวิจัยด้านนวัตกรรมในปัจจุบัน อย่าง Richard Wolfe (1994, pp.417-419) กล่าวว่า นวัตกรรมโดยทั่วไปมีตั้งแต่ความคิดใหม่ สิ่งใหม่ หรือการ ประดิษฐ์ใหม่ ที่สามารถนำมาให้เกิดประโยชน์ได้ ดังนั้นจึงมีสินค้าใหม่ออกสู่ตลาดอันเป็นที่มาของนวัตกรรม ผลิตภัณฑ์ (Productive Innovation) นวัตกรรมการบริการ (Service Innovation) และนวัตกรรมกระบวนการ (Process Innovation) ในด้านสหภาคย์ໂປ ให้ความหมายของนวัตกรรมไว้ว่า เป็นการปรับใช้ผลิตภัณฑ์ใหม่ กระบวนการผลิตใหม่ การตลาดหรือรูปแบบองค์กรใหม่ ที่ก่อให้เกิดผลลัพธ์เชิงมูลค่าในแง่ของผลประโยชน์ด้าน การเงิน ชีวิตความเป็นอยู่ที่ดี และความมีประสิทธิภาพ (European Parliament Research Service, 2016, Online)

จากนิยามข้างต้น พолжสุปองค์ประกอบสำคัญในการสร้างความหมายของคำว่า “นวัตกรรม” ได้สาม ประการ คือ 1) ความใหม่ (Novelty) ที่เพียงพอจะเปลี่ยนแปลงสิ่งที่มีอยู่ในปัจจุบัน 2) ความมีคุณค่า (Value) เช่น การสร้างผลกำไรให้กับบริษัท เพิ่มประสิทธิภาพให้กับกระบวนการทำงาน หรือ ปรับปรุงความเป็นอยู่ของผู้ใช้ให้ดี ยิ่งขึ้น และ 3) เกิดการยอมรับจากคนในสังคม (Adoption) ที่จะเปลี่ยนมาใช้ในสิ่งใหม่นั้น ทั้งนี้ นวัตกรรม สามารถ จัดเป็น 5 ประเภท ดังนี้ (สำนักงานนวัตกรรมแห่งชาติ, 2547, n.5; European Parliament Research Service, 2016, Online; Schumpeter, 1984; Edison, Ali and Torkar, 2013, pp.1394-1395)

1) นวัตกรรมผลิตภัณฑ์ (Product innovation) เป็นการผลิตสินค้าหรือบริการใหม่ ๆ ที่มีนัยสำคัญที่ส่งผล ต่อการปรับเปลี่ยนทั้งทางด้านเทคนิคเฉพาะทาง องค์ประกอบ วัสดุ ซอฟแวร์ เป็นสิ่งที่มีประโยชน์ต่อผู้ใช้ ให้ ความสำคัญต่อการปรับเปลี่ยนการใช้เทคโนโลยีใหม่ในการผลิตสินค้า สร้างสินค้าที่มีความแตกต่าง

2) นวัตกรรมกระบวนการ (Process innovation) เป็นการเปลี่ยนแนวทาง หรือวิธีการผลิตสินค้า หรือการ ให้บริการในรูปที่แตกต่างออกไปจากเดิม ด้วยการพัฒนาสร้างสรรค์กระบวนการให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น ซึ่ง ต้องอาศัยความรู้ทางเทคโนโลยีตลอดจนความรู้กระบวนการและเทคนิคต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้อง รวมถึงการประยุกต์ใช้ แนวคิด วิธีการ หรือกระบวนการใหม่ ๆ ที่ส่งผลให้กระบวนการผลิตและการทำงานโดยรวมให้มีประสิทธิภาพ และประสิทธิภาพสูงสุด

องค์การบริหารส่วนท่านหลวงป่าไชยวัฒนาราม จังหวัดอุบลราชธานี

โครงการสำรวจและประเมินผลความพึงพอใจของผู้รับบริการ อปท. มหาวิทยาลัยขอนแก่น [ปีงบประมาณ 2564]

3) นวัตกรรมการตลาด (Marketing innovation) คือการพัฒนาตลาดใหม่ที่มีการปรับปรุงวิธีการในการออกแบบผลิตภัณฑ์หรือปรับเปลี่ยนผลิตภัณฑ์ การจัดวางตราสินค้า การส่งเสริมการขาย (Promotion) และการบริการรวมถึงการแสวงหาโอกาสใหม่ ๆ ให้กับตลาด การจัดวางตำแหน่งของนวัตกรรม เช่น รูปแบบการผลิต การนำการปรับเปลี่ยนยุทธศาสตร์ใหม่ ๆ ที่เน้นย้ำสำคัญของการปรับปรุงการตลาดมาปรับใช้

4) นวัตกรรมองค์การ (Organization innovation) คือการสร้างการเปลี่ยนแปลงโครงสร้างธุรกิจ การปฏิบัติการ ด้วยแบบ และอาจรวมถึงกระบวนการ การตลาดและรูปแบบธุรกิจเป็นนวัตกรรมที่เน้นการเพิ่มขีดความสามารถในการจัดการ และบริหารองค์การ ซึ่งจะต้องใช้ความรู้ความสามารถในการบริหารจัดการมาปรับปรุงการบริหารภายในองค์การ รวมถึงการเปลี่ยนแปลงรูปแบบการผลิตและการเงินเพื่อสร้างเป็นนวัตกรรมในโครงสร้างการจัดการ, ระบบบรรจุภัณฑ์, ระบบการเงิน และระบบค่าตอบแทนลูกจ้าง

5) นวัตกรรมการจัดการ (Management innovation) การสร้างนวัตกรรมการจัดการนั้นองค์การจะต้องใช้ความรู้ทางด้านการบริหารจัดการมาปรับปรุงระบบโครงสร้างเดิมขององค์การซึ่งรูปแบบการบริหารจะเป็นไปในลักษณะการมีส่วนร่วมของพนักงาน ซึ่งจะทำให้เกิดความติดเท็นใหม่ ๆ เกิดความคิดสร้างสรรค์ สามารถตอบสนองความต้องการของลูกค้า และสามารถสร้างรายได้และนำไปสู่ผลกำไรให้กับบริษัทได้ เช่น การบริหารองค์การในลักษณะที่เป็นงานประจำกับสายการบังคับบัญชาที่เป็นแบบโครงการ เป็นต้น

#### ความสำคัญของนวัตกรรม

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

1) การเพิ่มการพัฒนาและลดข้อง่วงทางเศรษฐกิจด้วยนวัตกรรม เนื่องจากประเทศต่าง ๆ มีทรัพยากรที่แตกต่างกัน ดังนั้น การเดินทางอาจไม่ครอบคลุม ซึ่งก่อให้เกิดความไม่เสมอภาคในการพัฒนา อันกล่าวเป็นอุปสรรคในการดำรงชีวิตของผู้คน ไม่ว่าจะเป็นรายได้ ความสามารถทักษะในชีวิต กิจกรรมต่าง ๆ ทางสังคม โดยเฉพาะอย่างยิ่งสถานการณ์ในประเทศไทยกำลังพัฒนาและประเทศไทยใหม่ ทว่าด้วยนวัตกรรมได้เข้ามาทำให้การพัฒนาดังกล่าวครอบคลุมมากยิ่งขึ้น ดังนี้

องค์การบริหารส่วนตำบลห้วยไร่ อ่ามฤกอบนราวรรค จังหวัดอุบลราชธานี

โครงการสำรวจและประเมินผลความพึงพอใจของผู้รับบริการ อบต. นาทวิทยาลักษณ์ก่อ [ปีงบประมาณ 2564]

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

1.2) ขยายส่งเสริมให้ “ผู้ประกอบการฐานหญ้า” (Grassroot Entrepreneurship) สามารถเข้าสู่กิจกรรมทางเศรษฐกิจได้มากขึ้น เช่น การเปลี่ยนจากการผลิตการเกษตรหรืองานอุดหนากรรม (ผ้ามือ) แบบเดิมไปสู่การใช้เทคโนโลยีสมัยใหม่ที่ประชาชนทั่วไปสามารถเข้าถึงได้ง่าย ซึ่งปัจจุบันเป็นนวัตกรรมที่เกิดขึ้นในห้องถังที่ช่วยปรับปรุงคุณภาพชีวิตของผู้คนให้ดีขึ้น เนื่องจากพากษาเหล่านี้ มักไม่ถูกนับรวมในระบบเศรษฐกิจที่เป็นทางการ และเป็นชนชั้นที่อยู่ล่างสุดหากนำสังคมไปเปรียบเทียบในรูปแบบพิริมิต ด้วยเหตุนี้ นวัตกรรมใหม่ ๆ เช่น การใช้มือถือแบบสมาร์ทโฟน ที่ทำหน้าที่ได้หลายประการ จะช่วยทำให้พากษาเหล่านี้สามารถถูกนับรวมกับระบบเศรษฐกิจแบบเป็นทางการได้

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

2) การพัฒนาด้านการศึกษา ทักษะ และทุนนุชชย์ เนื่องจากการศึกษาและทักษะเป็นพื้นฐานสำคัญของนวัตกรรม การมีงบประมาณที่จำกัดด้านการศึกษาจึงยากที่จะปรับปรุง/พัฒนาการศึกษาให้อยู่ในระดับสูง ดังนั้น นวัตกรรมจึงจะช่วยให้ยกระดับการศึกษาได้ ด้วยการส่งเสริมการศึกษาจากภายนอก (ประเทศ) หรือการยกระดับทักษะฝีมือจากการฝึกอบรม โดยเฉพาะอย่างยิ่งจากประเทศที่มีนวัตกรรมระดับสูง ประเทศที่พัฒนาแล้ว มีความจำเป็นอย่างยิ่งสำหรับประเทศกำลังพัฒนาและประเทศเศรษฐกิจใหม่ที่จะแหล่งเรียนรู้เพื่อสร้างศักยภาพและทักษะฝีมือ

3) เทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อการพัฒนา เนื่องจากการพัฒนาด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ (ICT) ซึ่งเป็นนวัตกรรมอันทรงพลัง ช่วยลดต้นทุนในการเข้าถึงข้อมูลข่าวสาร เช่น การเรียนรู้ของนักวิทยาศาสตร์และนักวิเคราะห์ในประเทศกำลังพัฒนาโดยอาศัยเทคโนโลยีสารสนเทศจากประเทศที่พัฒนาแล้วและมีการใช้นวัตกรรมระดับสูง ซึ่งสามารถเข้าถึงได้ง่ายและรวดเร็ว นอกจากนี้ นวัตกรรมด้านเทคโนโลยียังช่วยให้ผู้ประกอบการสามารถแสวงหา

องค์การบริหารส่วนตำบลห้วยไร่ อ่าเภอคอนสารรัช จังหวัดเชียงใหม่

โครงการสำรวจและประเมินผลกระทบพื้นที่ทางอุปกรณ์บริการ อปท. มหาวิทยาลัยขอนแก่น [ปีงบประมาณ 2564]  
อุกค้าได้ทั่วโลก นวัตกรรมเข่นนี้ก่อให้เกิดห่วงโซ่อุปทานระดับโลก และทำให้เทคโนโลยีนั้นถูกส่งต่ออย่างรวดเร็ว  
ผ่านบรรษัทข้ามชาติ

4) นวัตกรรมที่เกิดขึ้นในสภาพโลกภัยวันนี้ ส่งผลสำคัญต่อประโยชน์จากการค้าระหว่างประเทศและการ  
ลงทุนโดยตรงจากต่างประเทศ (FDI) โดยเฉพาะอย่างยิ่งในประเทศกำลังพัฒนาและประเทศเศรษฐกิจใหม่ที่  
นวัตกรรมจะส่งผลกระทบมากยิ่งขึ้น เนื่องจาก

4.1) การเปิดตลาดการค้าของประเทศกำลังพัฒนาและประเทศเศรษฐกิจใหม่นำมาซึ่งการแข่งขันในการ  
ลงทุนด้านผลิตสินค้า จึงทำให้อำนาจการผลิตจากผู้ผลิตภายในประเทศลดต่ำลง การแข่งขันดังกล่าวทำให้เกิดการ  
ปรับปรุงการผลิตอย่างมุ่งหน้าด้วยการใช้สมรรถนะของนวัตกรรม

4.2) เปิดโอกาสให้ประเทศกำลังพัฒนาและประเทศเศรษฐกิจใหม่เรียนรู้เทคโนโลยีและนวัตกรรมจาก  
ประเทศที่มีนวัตกรรมระดับสูง

4.3) การบูรณาการทางเศรษฐกิจระหว่างประเทศทำให้ขนาดทางเศรษฐกิจขยายมากขึ้นและมีความ  
เฉพาะเจาะจงมากขึ้น

4.4) การเปิดเสรีด้านการค้าก่อให้เกิดการสร้างความข้ามภูมิประเทศด้าน นำมาร่วมการผลิตที่เน้นการได้เปรียบ  
เชิงเปรียบเทียบ สุดท้ายจะเป็นตัวเร่งให้เกิดการปรับปรุงโครงสร้างของระบบสวัสดิการระดับประเทศ โดยเฉพาะ  
ในประเทศที่ต้องการผลักดันการผลิตสินค้าและบริการผ่านการสร้างนวัตกรรม

5) การพัฒนาเศรษฐกิจและความเป็นอยู่ นวัตกรรมช่วยให้เศรษฐกิจเกิดการเติบโตได้อย่างรวดเร็วและได้ท้า  
ทายกับปัญหาที่แก้ไขได้ยากของประเทศกำลังพัฒนา เช่น ความยากจน และสุขภาพ ยกตัวอย่างเช่น ปัญหาความ  
ยากจนซึ่งมีสาเหตุจากการหนี้จากการขาดโอกาสและเชื่อมโยงกับการมีสุขภาพไม่ดี ก่อให้เกิดศักยภาพด้าน  
กำลังคนลดลง ดังนั้น ความท้าทายของปัญหาสังคมเช่นนี้ สามารถนำนวัตกรรมเข้ามาเป็นตัวเร่งในการแก้ปัญหา  
ได้ เช่น ประเทศไทยในทศวรรษ 1960 ที่มี “การปฏิวัติเขียว” (Green Revolution) โดยการนำนวัตกรรมเข้า  
มาช่วยในการเพาะปลูก การผลิตสัดว์ การผลิตประทาน ซึ่งผลที่ตามมาคือมีพื้นที่เพิ่มจำนวนผลผลิตทางการเกษตร  
และลดความอดอย่างในประเทศ

### 2.1.3 นวัตกรรมกับการพัฒนาท้องถิ่น

นวัตกรรมได้ถูกเสนอในทฤษฎีความได้เปรียบเชิงแข่งขันของ Porter (1985) เป็นเครื่องมือสำคัญต่อการ  
ขับเคลื่อนการให้บริการภาครัฐที่มีประสิทธิภาพและประสิทธิผล สอดคล้องกับแนวคิดการบริหาร

องค์การบริหารส่วนตำบลห้วยไช่ อำเภอคอนสารรุ่ง จังหวัดขับถม

โครงการสำรวจและประเมินผลความพึงพอใจของผู้รับบริการ อบต. มหาวิทยาลัยขอนแก่น [ปีงบประมาณ 2564]

ภาครัฐแนวใหม่ (New public management) ซึ่งเป็นการนำแนวทางการบริหารในภาคเอกชนหรืออุตสาหกรรมมาใช้ในภาครัฐ จึงเห็นได้ว่า นวัตกรรมเป็นเครื่องมือสำคัญในการพัฒนาการบริหารงานภาครัฐ ที่ไม่เน้นเป็น “นวัตกรรมผลิตภัณฑ์ (Innovation Products)” แต่เป็น “การบริการที่เป็นกระบวนการใหม่ (Service Processes)” หรือเป็นการบริการที่มีกระบวนการที่เปลี่ยนแปลง/พัฒนาอย่างต่อเนื่อง (Continuous Change/Improvement) ในลักษณะเดียวกับนวัตกรรมสังคมที่มุ่งการแก้ไขปัญหาสังคมดังเช่นความสำเร็จของแผนงานนวัตกรรมสังคม (Social Innovation Plan) ที่เริ่มดำเนินการและพัฒนาอย่างต่อเนื่อง โดยนายกเทศมนตรีเมืองโซล ในช่วงปี 2006-2010 ด้วยการระดมความคิดสร้างสรรค์จากบุคลากรและผู้เกี่ยวข้อง เพื่อพัฒนาเมืองโซลสู่มหานครอันดับต้นของโลกและเพิ่มความสุขของประชากร ด้วยการสร้างสรรค์นวัตกรรมและนำไปใช้พัฒนาเมืองจนประสบความสำเร็จบรรลุเป้าหมายข้างต้นได้ (O’Byrne & Others, 2014, p.53)

ปัจจุบันสำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ (กพร) ได้จัดตั้งศูนย์นวัตกรรมเพื่อพัฒนาระบบราชการไทยขึ้น เพื่อเป็นศูนย์กลางของการรวมข้อมูลทางนวัตกรรมของการบริหารจัดการ จากหน่วยงานภาครัฐทุกภาคส่วน โดยศูนย์นวัตกรรมเพื่อพัฒนาระบบราชการภาครัฐ (2561) ได้กำหนดค่านิยามของนวัตกรรมภาครัฐ หมายถึงแนวคิด วิธี และรูปแบบใหม่ๆ ในการพัฒนาองค์กร (Organization Development) การดำเนินงาน (Work Process) และการให้บริการ (Service Delivery) อันเป็นผลมาจากการสร้าง พัฒนา เพิ่มพูน ต่อยอด หรือประยุกต์ใช้อย่างคุ้มครองรู้ และแนวปฏิบัติต่าง ๆ ซึ่งจะส่งผลให้เกิดการพัฒนาที่มีประสิทธิภาพ เพิ่มประสิทธิผล และคุณภาพของการปฏิบัติงานของหน่วยงานภาครัฐ ที่ครอบคลุมทั้งการบริการ การบริหาร นวัตกรรมทางความคิด และเชิงนโยบาย โดยใช้กระบวนการคิดเชิงออกแบบ (Design Thinking) มีความสอดคล้องกับ “ศาสตร์พระราชา” หรือหลักการทำงานของพระบาทสมเด็จพระปรมินทรมหาภูมิพลอดุลยเดช บรรณาถบทิตร คือ “เข้าใจ เข้าถึง พัฒนา” มาเป็นหัวใจของการดำเนินงาน Government innovation lab เพื่อเปิดพื้นที่ให้กับประชาชนและหน่วยงานจากทุกภาคส่วนเข้ามามีส่วนร่วมในการคิด ออกแบบ สร้างสรรค์ และร่วมทดลองการบริการแบบใหม่ของภาครัฐ

### **นวัตกรรมของภาครัฐ: ความเป็นผู้ประกอบการ**

แม้ว่าความเป็นผู้ประกอบการ (Entrepreneurship) เป็นแนวคิดจากภาคเอกชน แต่จำนวนงานวิจัยและหลักสูตรการจัดการเรียนการสอน กลับเพิ่มเรื่อยมีมากขึ้นในช่วงสี่สิบปีที่ผ่านมาเท่านั้น (วรรณฯ ประยุทธ์ วงศ์, 2561) ที่สำคัญยังมีงานวิจัยที่พบว่าผู้ประกอบการที่เป็นผู้ร่วมปัจจัยและทุนมาดลิตสินค้าหรือบริการอย่างสร้างสรรค์/คิดค้นนวัตกรรมในระบบเศรษฐกิจได้นั้น มีพฤติกรรมที่แตกต่างจากผู้ประกอบการในความหมายเดิมด้วย ดังที่ Sarasvathy (2001) ได้ทำไว้จัยพุติกรรมของผู้ประกอบการจำนวนมาก พบว่า

องค์การบริหารส่วนตำบลหัวไทร อำเภอหนองสรวง จังหวัดชัยภูมิ

โครงการสำรวจและประเมินผลความพึงพอใจของผู้รับบริการ ปีที่ ๘ มหาวิทยาลัยขอนแก่น (ปีงบประมาณ ๒๕๖๔)

ผู้ประกอบการเหล่านี้มีหลักทรรศน์การตัดสินใจคล้ายคลึงกัน เป็นหลักทรรศน์ที่แตกต่างจากหลักทรรศน์เดิมที่เรียกว่าหลักทรรศน์พยากรณ์ (Predictive Logic) คือการวางแผนนายทัศน์ที่ต้องการ และมองหาทรัพยากรที่จะทำให้บรรลุในเป้าหมายดังกล่าว เป็นการมองกระบวนการประมวลการประกอบการเป็นแบบเชิงเส้นเป็นลักษณะการเปลี่ยนแปลงแบบเป็นขั้นเป็นตอน ตามแผนที่คาดการณ์หรือพยากรณ์ไว ขณะที่ผู้ประกอบการเหล่านี้ใช้แนวคิดตรงข้ามคือ เป็นลักษณะการคิดถึงผลลัพธ์ที่คาดหวังไปพร้อมกับวิธีการที่ต้องดำเนินการ (Effectual Theory) อาทิหลักทรรศน์สร้างสรรค์กลับติดพลิกไปอีกด้านคือ วางแผนนายทัศน์จากทรัพยากรที่อยู่ในมือ เช่นจะลงมือทำจากสิ่งที่มีอยู่ มากกว่าการรอเวลาให้ได้ในสิ่งที่ต้องการแล้วค่อยลงมือทำ เป็นการตัดสินใจในสถานการณ์ที่ไม่สามารถคาดเดาและไม่แน่นอน

### นวัตกรรมกับห้องถิน

ลักษณะแห่งกำเนิดของนวัตกรรมห้องถินข้างต้น สอดคล้องกับความเป็นผู้ประกอบการภาครัฐ นั้นก็คือ นายกองค์กรปกครองส่วนท้องถิน ตลอดจนทีมผู้บริหาร การพัฒนานวัตกรรมห้องถิน ต้องอาศัยความต่อเนื่องของผู้บริหาร ตลอดจนนโยบาย/วิธีการบริหาร นอกจากนี้ยังมีแหล่งกำเนิดนวัตกรรมห้องถินขององค์กรปกครองส่วนท้องถินที่มาจากการภาครัฐ ด้วยการใช้แรงจูงใจคืองบประมาณสนับสนุนการพัฒนาเพิ่มเติมจากเงินรางวัล ด้วยโครงการนวัตกรรมห้องถินได้ถูกกำหนดให้เป็นองค์ประกอบที่สำคัญประการหนึ่งในการประกวดการบริหารจัดการ ที่ดี โดยกรมส่งเสริมการปกครองส่วนท้องถินต้องการส่งเสริมหรือกระตุ้นให้องค์กรปกครองส่วนท้องถินมีการคิดริเริ่ม หรือมีมุ่งมองที่ต่างไปจากเดิมในการแก้ไขปัญหาให้กับประชาชน ในการจัดการบริการสาธารณะ หรือในการพัฒนาชุมชนห้องถินให้มีประสิทธิภาพ ประสิทธิผล หรือเกิดประโยชน์คุ้มค่ามากขึ้น โดยผู้จัดบางกลุ่มในฐานะผู้ประเมิน องค์กรปกครองส่วนท้องถินทั้งหมด พบความไม่ลงตัวของการดำเนินโครงการนวัตกรรมห้องถิน 9 ลักษณะ ได้แก่ 1) ตอบสนองความต้องการส่วนตัวผู้นำ จึงมุ่งการช่วยเหลือหรือแก้ปัญหาที่เฉพาะหรือกลุ่มนบุคคลบางกลุ่ม 2) ลอกเลียน แต่ไม่ปรับใช้ ใช้ตัวแบบสำเร็จรูปในการดำเนินโครงการนวัตกรรมจากการไปศึกษาดูงานจากภายนอก แต่ไม่ปรับใช้ให้สอดคล้องกับบริบทขององค์กรปกครองส่วนท้องถิน 3) มองเล็ก แทนที่จะมองภาพใหญ่ เป็นโครงการที่มีผลกระทบน้อย หรือแสดงได้ไม่ชัดเจน 4) ขาด Impact ใน การแก้ปัญหา เป็นโครงการที่ไม่สามารถแก้ไขปัญหานั้นได้ 5) คลอดแล้วทิ้ง เป็นโครงการที่สนับสนุนเงินให้กับกลุ่มต่าง ๆ แต่ขาดปัจจัย/กระบวนการเกื้อหนุนให้เกิดความเข้มแข็ง 6) เป็นนวัตกรรมเฉพาะกิจ เป็นการจัดงานเฉพาะกิจ หรือการประกวดต่าง ๆ เช่น การประกวดชุมชนสะอาด 7) ลงทุนสูงหรือไม่คุ้มค่า เนื่องจากต้นทุนการดำเนินการสูง 8) เล็กใหญ่ไม่สมส่วน ความยาก จำกัดของนวัตกรรมไม่สอดคล้องกับฐานะการคลังขององค์กรปกครองส่วนท้องถิน เช่น องค์กรปกครองส่วนท้องถินขนาดเล็ก งบประมาณน้อย กลับทำโครงการที่ใช้งบประมาณจำนวนมาก และ 9) เป็นนวัตกรรมไม่สุก คือยังไม่

องค์การบริหารส่วนตำบลทั่วไป อำเภอคอนสารรค จังหวัดชัยภูมิ

โครงการสำรวจและประเมินผลความพึงพอใจของผู้รับบริการ อบต. มหาวิทยาลัยขอนแก่น [ปีงบประมาณ 2564] สรุปผลการดำเนินโครงการ แต่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นอาจรับเชิงเข้ามายกระดับก่อน (วีระศักดิ์ เครือเทพ และคณะ, 2560: 93-95)

ทั้งนี้ ความไม่ลงตัวทั้ง 9 ประการดังกล่าว ซึ่งสอดคล้องกับข้อจำกัดของแหล่งกำเนิดนวัตกรรมที่มาจากการค้าธุรกิจส่วนกลาง อีกทั้งยังเป็นการนำเสนอเพื่อเป็นแนวทางให้กับองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นปรับปรุงเพื่อพัฒนาโครงการนวัตกรรมท้องถิ่นในปีถัดไป จึงไม่ได้นำเสนอถักขณาณ์นวัตกรรมที่ได้รับรางวัล รวมถึงประเด็นการบริหารงานแบบเครือข่ายหรือสร้างความร่วมมือ โดยเฉพาะการประสานความร่วมมือระหว่างองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น และผู้นำท้องที่ คือกำหนดและผู้ใหญ่บ้าน ตลอดจนผู้นำชุมชน ซึ่งเป็นกระบวนการพัฒนานวัตกรรมสมัยใหม่ เรียกว่า กลยุทธ์นวัตกรรมแบบเปิด (Open innovation) ที่บริษัทเอกชนเปิดโอกาสให้บุคคลและหน่วยงานต่าง ๆ เข้ามายุ่งเหยิงพัฒนานวัตกรรม สามารถสร้างสรรค์นวัตกรรมและผลิตผลิตภัณฑ์ใหม่ ตลอดจนสร้างการเติบโต ยอดขายแบบก้าวกระโดดภายในระยะเวลาสองปี (O'Byrne & Others, 2014, p. 56) ซึ่งความร่วมมือดังกล่าว เป็นประเด็นสำคัญต่อการสร้างการเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้นทั้งในระดับผลผลิต คือสามารถดำเนินงานตามตัวชี้วัดและสอดคล้องกับคุณลักษณะชุมชนที่พึงประสงค์ 8 มิติ และระดับผลลัพธ์ คือ นวัตกรรมจากรูปแบบกิจกรรม/โครงการ และการดำเนินงาน

#### 2.1.4 ความสำคัญของการปกครองท้องถิ่นกับการบริการกิจการสาธารณสุข

การกระจายอำนาจเป็นพัฒนาการสำคัญของประเทศไทยที่ 1980 เป็นต้นมา ตามทฤษฎีแล้ว การกระจายอำนาจต้องครอบคลุมทั้ง 3 องค์ประกอบคือ 1) การกระจายอำนาจด้านการคลังโดยให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น (Local Government Organization: LGO) มีความรับผิดชอบจัดการกับงบประมาณของตนเองและสามารถมีรายได้เป็นของตนเอง 2) การกระจายอำนาจทางการเมืองที่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น สามารถออกกฎหมายใช้ในท้องถิ่นของตนเองได้ เช่นเดียวกับผู้บริหารมาจากการเลือกตั้งเสียงข้างมากในท้องถิ่นและ 3) การกระจายอำนาจทางด้านการบริหารที่มีความรับผิดชอบในการบริการเรื่องต่างๆ ทั้งการศึกษา สาธารณสุข โครงสร้างพื้นฐาน สาธารณูปโภค ฯลฯ ความสำคัญของการกระจายอำนาจจะช่วยนิยามบทบาทหน้าที่ใหม่ของรัฐบาลกลางในการร่วมกันในกระบวนการพัฒนา (Grindle, 2007)

ในความเป็นจริงแล้ว โลกการบริหารสมัยใหม่ถือว่าองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นเป็นหน่วยงานท้องถิ่นที่รองรับการกิจการกระจายอำนาจให้ประชาชนในท้องถิ่นมีส่วนร่วมในการบริหารจัดการตนเองและมีส่วนร่วมต่อการบริหารจัดการสาธารณสุข Game and Wilson (2011) ชี้ว่าการกิจกรรมสำคัญของรัฐบาลท้องถิ่นมีอย่างน้อย 6 ประการคือ 1. การเสริมสร้างชุมชน (building community) 2. การอนุมรักษาชุมชน (caring for community) 3. การให้การศึกษาแก่ชุมชน (educating community) 4. การสร้างความบันเทิงให้แก่ชุมชน (entertaining

องค์การบริหารส่วนตำบลหัวป่า อำเภอหนองหาร จังหวัดชัยภูมิ

โครงการสำรวจและประเมินผลความพึงพอใจของผู้รับบริการ อปท. มหาวิทยาลัยขอนแก่น [ปีงบประมาณ 2564] community) 5. การปกป้องรักษาชุมชน (protecting community) 6. การสนับสนุนชุมชน (supporting community) ขณะที่ทั้ง Lewis and Catron (1996) ย้ำว่า การบริการสาธารณะเป็นความไว้วางใจสาธารณะ (public trust) ความไว้วางใจในที่นี้ นอกจากโถงโถงไปถึงการท่าน้ำที่ของด้วยอย่างจริงใจและซื่อสัตย์ เพื่อสนับสนุนในเรื่องของผลประโยชน์สาธารณะ (public interest) ความไว้วางใจยังเกี่ยวข้องกับภาระของพลเมือง เพราะงบประมาณที่ใช้บริหารสาธารณะต่างมาจากการเงินของพลเมืองทั้งสิ้น ส่วน Thompson (1985) ซึ่งเพิ่มเติมว่า นอกจากเรื่องภาระที่มาจากพลเมืองแล้ว การบริหารที่ควรเน้นแนวคิดกระจายอำนาจ เนื่องจาก ประการแรก การบริหารต่าง ๆ และนโยบายสาธารณะสามารถที่จะไป grub ความกินดือยู่ตีประชาชนได้ ไม่จำกัดว่าเป็นนโยบายใด และประการต่อมา เมื่อส่งผลกระทบต่อการกินดือยู่ตีประชาชน การบริหารที่เป็นธรรมจะเป็นเรื่องสำคัญ เพราะแทนที่จะดูแลผลประโยชน์เฉพาะกลุ่ม แต่ควรต้องดูแลผลประโยชน์สาธารณะให้ทั่วถึงและต้องได้รับการยอมรับอย่างทั่วถึงจากสาธารณะ จึงจะถือได้ว่าเป็นการบริหารที่ดี

ในส่วนของสังคมไทยนั้น ตามพระราชบัญญัติกำหนดแผนและขั้นตอนการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น พ.ศ. 2542 ได้ระบุการกิจและอำนาจหน้าที่ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ไว้ดังนี้

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

กรุงเทพมหานคร (ตามมาตรา 16 และ 17)	
เทศบาล องค์การบริหารส่วนตำบล เมืองพัทยา (ตามมาตรา 16)	องค์การบริหารส่วนจังหวัด (ตามมาตรา 17)
<p>มีฐานะเป็นองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นขนาดเล็ก</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>การสังคมสงเคราะห์ และการพัฒนาคุณภาพชีวิตเด็ก ศรี คุณชรา และผู้ด้อยโอกาส</li> <li>การจัดให้มีและบำรุงรักษาทางบก ทางน้ำ และทางระบบยาน้ำ</li> <li>การจัดให้มีและควบคุมคลาด ท่าเทียบเรือ ท่าข้าม และที่จอดรถ</li> <li>การสาธารณูปโภคและการก่อสร้างอื่นๆ</li> <li>การสาธารณูปการ</li> <li>การส่งเสริม การฝึก และการประกอบอาชีพ</li> <li>การพัฒนาระบบสุขาภิบาล</li> </ol>	<p>มีฐานะเป็นองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นขนาดใหญ่</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>การจัดทำแผนพัฒนาท้องถิ่นของตนเอง และประสานการจัดทำแผนพัฒนาจังหวัดตามระเบียบที่คณะกรรมการบริหารที่กำหนด</li> <li>การสนับสนุนองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นอื่นใน การพัฒนาท้องถิ่น</li> <li>การประสานและให้ความร่วมมือในการปฏิบัติหน้าที่ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นอื่น</li> <li>การแบ่งสรรเงินซึ่งตามกฎหมายจะต้องแบ่งให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นอื่น</li> </ol>

องค์การบริหารส่วนตำบลหัวไทร อำเภอคอนสารร์ จังหวัดชัยภูมิ

โครงการสำรวจและประเมินผลความพึงพอใจของผู้รับบริการ บปท. มหาวิทยาลัยขอนแก่น (ปีงบประมาณ 2564)

8. การส่งเสริมการท่องเที่ยว	5. การคุ้มครอง ดูแล และบำรุงรักษาป่าไม้ ที่ดิน ทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม
9. การจัดการศึกษา	6. การจัดการศึกษา
10. การสังคมสงเคราะห์ และการพัฒนาคุณภาพ ชีวิต สตรี คนชรา และผู้ด้อยโอกาส	7. การส่งเสริมประชาธิปไตย ความเสมอภาค และ สิทธิเสรีภาพของประชาชน
11. การบำรุงรักษาศิลปะ จารีตประเพณี ภูมิ ปัญญาท้องถิ่น และวัฒนธรรมอันดีของท้องถิ่น	8. การส่งเสริมการมีส่วนร่วมของราษฎรในการ พัฒนาท้องถิ่น
12. การปรับปรุงแหล่งชุมชนแออัดและการจัดการ เกี่ยวกับที่อยู่อาศัย	9. การส่งเสริมการพัฒนาเทคโนโลยีที่เหมาะสม
13. การจัดให้มีและบำรุงสถานที่พักผ่อนหย่อนใจ	10. การจัดตั้งและดูแลระบบบำบัดน้ำเสียรวม
14. การส่งเสริมกีฬา	11. การกำจัดมูลฝอยและสิ่งปฏิกูลรวม
15. การส่งเสริมประชาธิปไตย ความเสมอภาค และสิทธิเสรีภาพของประชาชน	12. การจัดการสิ่งแวดล้อมและมลพิษต่าง ๆ
16. ส่งเสริมการมีส่วนร่วมของราษฎรในการพัฒนา ท้องถิ่น	13. การจัดการและดูแลสถานีขนส่งทั้งทางบกและทาง น้ำ
17. การรักษาความสะอาดและความเป็นระเบียบ เรียบร้อยของบ้านเมือง	14. การส่งเสริมการท่องเที่ยว
18. การกำจัดมูลฝอย สิ่งปฏิกูล และน้ำเสีย	15. การพัฒย การส่งเสริมการลงทุน และการทำ กิจการไม่ว่าจะดำเนินการเองหรือร่วมกับบุคคล อื่นหรือจากสหการ
19. การสาธารณสุข การอนามัยครอบครัว และ การรักษาพยาบาล	16. การสร้างและบำรุงรักษาทางบกและทางน้ำที่ เชื่อมต่อระหว่างองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นอื่น
20. การจัดให้มีและควบคุมอุปทานและมาปนสถาน	17. การจัดตั้งและดูแลตลาดกลาง
21. การควบคุมการเลี้ยงสัตว์	18. การส่งเสริมการกีฬา จารีตประเพณี และ วัฒนธรรมอันดีงามของท้องถิ่น
22. การจัดให้มีและควบคุมการฆ่าสัตว์	19. การจัดให้มีโรงพยาบาลจังหวัด การรักษาพยาบาล การป้องกันและควบคุมโรคติดต่อ
23. การรักษาความปลอดภัย ความเป็นระเบียบ เรียบร้อย และการอนามัย โภชนาหารและ สาธารณสุขอื่น ๆ	20. การจัดให้มีพิพิธภัณฑ์และหอจดหมายเหตุ
24. การจัดการ การบำรุงรักษา และการใช้ ประโยชน์จากป่าไม้ ที่ดินทรัพยากรธรรมชาติ และสิ่งแวดล้อม	21. การขนส่งมวลชนและการวิ่งรถบรรทุกจราจร 22. การป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย 23. การจัดให้มีระบบรักษาความสงบเรียบร้อยใน จังหวัด

องค์การบริหารส่วนตำบลหัวข้อ อำเภอศรีบูรณ์ จังหวัดชัยภูมิ  
โครงการสำรวจและประเมินผลความพึงพอใจของผู้รับบริการ อปท. มหาวิทยาลัยขอนแก่น [ปีงบประมาณ 2564]

25. การผ้าเมือง 26. การขนส่งและการวิศวกรรมจราจร 27. การดูแลรักษาที่สาธารณะ 28. การควบคุมอาคาร 29. การป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย 30. การรักษาความสงบเรียบร้อย การส่งเสริมและสนับสนุนการป้องกันและรักษาความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน 31. กิจการอื่นใดที่เป็นผลประโยชน์ของประชาชน ในท้องถิ่นตามที่คณะกรรมการประกาศกำหนด	24. จัดทำกิจการได้อันเป็นอำนาจและหน้าที่ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นอื่นที่อยู่ในเขตและกิจการนี้เป็นการสมควรให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นร่วมกันดำเนินการหรือให้องค์การบริหารส่วนจังหวัดจัดทำ ทั้งนี้ ตามที่คณะกรรมการประกาศกำหนด 25. สนับสนุนหรือช่วยเหลือส่วนราชการ หรือองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นอื่นในการพัฒนาท้องถิ่น 26. การให้บริการแก่เกษตรกร ส่วนราชการ หน่วยงานของรัฐ รัฐวิสาหกิจ หรือองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นอื่น 27. การสังคมสงเคราะห์ และการพัฒนาคุณภาพชีวิตเด็ก ศรีวิ ศรีรา และผู้ด้อยโอกาส 28. จัดทำกิจการอื่นใดตามที่กำหนดให้เป็นอำนาจหน้าที่ขององค์การบริหารส่วนจังหวัด 29. กิจการอื่นใดที่เป็นผลประโยชน์ของประชาชนในท้องถิ่นตามที่คณะกรรมการประกาศกำหนด
--	---

### 2.1.5 ความสำคัญของการประเมินโครงการ

หากที่จารณาความหมายและองค์ประกอบของคำว่า “โครงการ” ซึ่งหมายถึง แผนงานที่ประกอบด้วยกิจกรรมหลายกิจกรรม ที่ระบุรายละเอียดชัดเจน อาทิ วัดถุประสงค์ เป้าหมาย ผู้รับผิดชอบ วิธีการ หรือขั้นตอนในการดำเนินงาน งบประมาณที่ใช้ในการดำเนินงาน ตลอดจนผลผลิตหรือผลลัพธ์ที่คาดว่าจะได้รับ การระบุไว้ชัดเจนย่อจะทำให้สามารถนำโครงการไปปฏิบัติได้ง่าย และติดตามกำกับดูแล ตลอดจนประเมินผลโครงการได้ง่าย (สมพิศ สุขแสน, 2547) โดยองค์ประกอบที่ดีของโครงการโดยทั่วไปประกอบด้วย 1) ความสามารถในการแก้ไขปัญหาขององค์การหรือหน่วยงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ 2) มีรายละเอียด วัดถุประสงค์ เป้าหมายที่ชัดเจน สามารถนำไปปฏิบัติได้ และมีความเป็นไปได้ในการนำไปปฏิบัติให้บรรลุผลสำเร็จ 3) รายละเอียดของโครงการต้องเกี่ยวเนื่องและสัมพันธ์กัน กล่าวคือ วัดถุประสงค์ของโครงการ จะต้องสอดคล้องกับปัญหาหรือลักษณะเหตุผล

องค์การบริหารส่วนตำบลทับไธ่ อำเภอศรีสุวรรณ จังหวัดเชียงใหม่

โครงการสำรวจและประเมินผลความพึงพอใจของผู้รับบริการ อปท. มหาวิทยาลัยขอนแก่น [ปีงบประมาณ 2564]

วิธีการดำเนินงานจะต้องสอดคล้องกับวัตถุประสงค์ 4) สามารถสนับสนุนตอบต่อความต้องการของสังคม ของกลุ่มคน ส่วนใหญ่ และนโยบายของประเทศไทย 5) รายละเอียดของโครงการ ต้องเข้าใจได้ง่าย และสามารถดำเนิน โครงการได้ 6) เมื่อนำโครงการไปปฏิบัติแล้วต้องสามารถติดตามและประเมินผลได้ง่าย 7) โครงการต้องกำหนดขั้น จำกัดข้อมูลปัญหาและความต้องการที่เป็นความจริง และเป็นข้อมูลที่ได้รับการวิเคราะห์อย่างรอบคอบ 8) โครงการ ต้องได้รับการสนับสนุนทรัพยากรทุกด้าน อย่างเพียงพอ อาทิ งบประมาณ บุคลากร วัสดุอุปกรณ์ เป็นต้น และ 9) โครงการจะต้องมีระยะเวลาดำเนินงานที่แนชัดเพื่อเป็นหลักประกันว่ากิจกรรมของโครงการจะต้องทำให้เสร็จ สิ้นเมื่อไร ป้องกันการเพิกเฉย หรือการขาดความรับผิดชอบ ซึ่งอาจทำให้โครงการล้มเหลวหรือเสียหายได้ (มยรี อนุนานารักษณ์, 2543)

ในส่วนของการประเมินโครงการนั้น เป็นกระบวนการในการรวบรวมและวิเคราะห์ข้อมูล เพื่อที่จะทำ ความเข้าใจความก้าวหน้า ความสำเร็จ ประสิทธิผล ตลอดจน อุปสรรคของโครงการ นอกเหนือนี้ การประเมิน โครงการเป็นแนวทางสำคัญของการจัดการโครงการซึ่งจะนำไปสู่การตัดสินใจและการกำหนดนโยบายที่มีต่อ โครงการให้ก้าวตามได้ในอนาคตภาคหน้า อีกทั้ง เป้าหมายของการประเมินโครงการมีความสำคัญหลายประการ อาทิ 1) เพื่อหาแนวทางในการปรับปรุง/พัฒนากิจกรรมต่าง ๆ ของโครงการ 2) เพื่อหาแนวทางเปลี่ยนแปลงใน แผนของโครงการ 3) เพื่อเตรียมตัวนำเสนอรายงานผลการดำเนินงานของโครงการ ไม่ว่าจะเป็น รายงานระหว่าง การดำเนินโครงการหรือรายงานหลังจากที่โครงการเสร็จสิ้นลงแล้ว 4) เพื่อชี้แจงต่อผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทั้งภายใน องค์กรและภายนอกองค์กรที่มีต่อโครงการ 5) เพื่อการวางแผนในการพัฒนาให้โครงการเกิดความยั่งยืน 6) เพื่อ เรียนรู้มากขึ้นเกี่ยวกับสิ่งแวดล้อมรายรอบและปัจจัยต่าง ๆ อันส่งผลกระทบต่อการดำเนินงานของโครงการ 7) เพื่อเรียนรู้มากขึ้นเกี่ยวกับประชากรกลุ่มเป้าหมายของโครงการ 8) เพื่อนำเสนอถึงสิ่งดีงามและคุณค่าของโครงการ ต่อผู้มีส่วนเกี่ยวข้องและต่อภาคสาธารณะ 9) เพื่อวางแผนและขับเคลื่อนโครงการอีก ฯ ต่อไป 10) เพื่อเปรียบเทียบ โครงการต่าง ๆ อันนำไปสู่การวางแผนในอนาคต และ 11) เพื่อเป็นข้อมูลในเชิงประจักษ์สำหรับการตัดสินใจต่าง ๆ ในภายภาคหน้า (Zarinpoush, 2006)

ขณะที่กรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่น (ม.ป.ป.) ระบุถึง เกณฑ์มาตรฐานและตัวชี้วัดการประเมินผล โครงการ ไว้ 8 เกณฑ์ ได้แก่

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

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

องค์การบริหารส่วนตำบลทับปี้ไร่ อ่าเภอคอนสารรค จังหวัดเชียงใหม่

โครงการสำรวจและประเมินผลความพึงพอใจของผู้รับบริการ อปท. มหาวิทยาลัยขอนแก่น (ปีงบประมาณ 2564)

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 จะเป็นประโยชน์ในการติดตามและประเมินผลโครงการ ในลักษณะที่เป็นพลวัต ในทุกขั้นตอนของการบูรณาการโครงการ เพื่อวัดถึงความสำเร็จและความล้มเหลวของโครงการ พัฒนาด้านต่าง ๆ ซึ่งในทางปฏิบัติจำเป็นต้องนำมาปรับใช้ให้เหมาะสมกับลักษณะโครงการ โดยกำหนดและวัดตัวแปรเฉพาะเพื่อประมวลเป็นตัวชี้รวม (Composite indicators) ของแต่ละโครงการต่อไป”

องค์การบริหารส่วนตำบลห้วยไร่ อ่าเภอคอนสารรค จังหวัดชัยภูมิ

โครงการสำรวจและประเมินผลความพึงพอใจของผู้รับบริการ อบต. มหาวิทยาลัยขอนแก่น [ปีงบประมาณ 2564]

## 2.2 ข้อมูลพื้นฐานพื้นที่

### 2.2.1 สภาพทั่วไปและข้อมูลพื้นฐานองค์การบริหารส่วนตำบลห้วยไร่ อ่าเภอคอนสารรค จังหวัดชัยภูมิ

#### 1. ด้านกายภาพ

##### 1.1 ที่ดินของหมู่บ้านหรือชุมชนหรือตำบล

ตำบลห้วยไร่ตั้งอยู่ทางทิศตะวันตกของอ่าเภอคอนสารรค ตั้งอยู่บนทางหลวงหมายเลข 201 ห่างจากที่ตั้งอ่าเภอประมาณ 12 กิโลเมตร มีพื้นที่ประมาณ 96.5 ตารางกิโลเมตรหรือประมาณ 60,312.5 ไร่ มีอาณาเขต

ทิศเหนือ	ติดต่อกับ อ่าเภอแก้งคร้อ	จังหวัดชัยภูมิ
ทิศตะวันออก	ติดต่อกับ ตำบลโคกน้ำงอย อ่าเภอคอนสารรค จังหวัดชัยภูมิ	
ทิศใต้	ติดต่อกับ อ่าเภอเมืองชัยภูมิ	จังหวัดชัยภูมิ
ทิศตะวันตก	ติดต่อกับ อ่าเภอแก้งคร้อ	จังหวัดชัยภูมิ

##### 1.2 ลักษณะภูมิประเทศ

พื้นที่ส่วนใหญ่ขององค์การบริหารส่วนตำบลห้วยไร่ ทิศตะวันตกติดกับเทือกเขาภูแลนดา เป็นที่ราบสูงเชิงเขา และลาดต่ำลงเรื่อยๆ และบางส่วนเป็นที่ราบลุ่ม ตὸนกลางของตำบลเป็นที่ราบลุ่มมีลำน้ำ ลำน้ำที่สำคัญได้แก่ ลำห้วยยางหอดบัวจากทิศใต้ไปทางทิศเหนือ

##### 1.3 ลักษณะภูมิอากาศ

ฝนตกตามฤดูกาลตั้งแต่เดือนพฤษภาคม – กันยายน ฝนตกมากที่สุด คือ เดือนกรกฎาคม – สิงหาคม สภาพอุณหภูมิค่อนข้างร้อน–แห้ง อุณหภูมิอยู่ประมาณ 23–37 องศาเซลเซียส

##### 1.4 ลักษณะของดิน

เนื่องจากพื้นที่ส่วนใหญ่เป็นที่ราบเชิงเขาและที่สูง พื้นดินส่วนมากเป็นดินด้านหรือดินลูกรัง ดินรายไม่อุ้ม น้ำจืดมีความอุดมสมบูรณ์น้อยแต่ก็มีบางส่วนที่เป็นที่ราบลุ่มอุดมไปด้วยอินทรีย์วัตถุต่างๆ สามารถปลูกพืชได้หลายชนิดโดยเฉพาะข้าวและพืชสวนต่างๆ เช่น อ้อย, มันสำปะหลัง

##### 1.5 ลักษณะของแหล่งน้ำ

- ล้ำห้วยยาง หมู่บ้านที่ได้รับประโยชน์ หมู่ที่ 4, 6, 7, 9, 11, 12
- ล้ำห้วยไร่ หมู่บ้านที่ได้รับประโยชน์ หมู่ที่ 1, 2, 14
- ล้ำห้วยราย หมู่บ้านที่ได้รับประโยชน์ หมู่ที่ 2, 3

องค์การบริหารส่วนตำบลห้วยไร่ อำเภอคอนสารรค จังหวัดชัยภูมิ

โครงการสำรวจและประเมินผลความพึงพอใจของผู้รับบริการ บปท. มหาวิทยาลัยขอนแก่น [ปีงบประมาณ 2564]

แหล่งน้ำเหล่านี้มีขนาดเล็กในปัจจุบันมีการขุดลอกแล้วบางส่วนใช้ประโยชน์ในการทำนา ปลูกพืชฤดู  
แล้ง เลี้ยงสัตว์ ตลอดจนใช้อุปโภคในครัวเรือน

### 1.6 ลักษณะของไม้และป่าไม้

พื้นที่ส่วนใหญ่อยู่ในเขตป่าสงวน จึงมีป่าไม้เป็นจำนวนมากและยังอุดมสมบูรณ์ด้วยพืชพันธุ์อัญญาหาร  
ประชาชัชนบางหมู่บ้านจึงมีอาชีพเก็บของป่าเป็นอาชีพเสริมที่สร้างรายได้และเลี้ยงครอบครัว

## 2. ด้านการเมืองการปกครอง

### 2.1 การปกครอง

#### ตารางที่ 2.2 แสดงจำนวนประชากรในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลห้วยไร่

หมู่ที่	ชื่อหมู่บ้าน	ชื่อผู้นำหมู่บ้าน	จำนวน ครัวเรือน	จำนวนประชากร		จำนวนประชากร (รวม)
				ชาย	หญิง	
1	ห้วยไร่	นางสุนทรารณ์ ไปปอต	123	180	195	375
2	หนองไอย	นายทองคูณ อุญาติปิลีม	238	309	335	644
3	โคลกส่าง	นายวีระ ครองศรี	161	225	221	446
4	หลุบเพ็ง	นายบุญทวี ทาเพชร	148	179	187	366
5	โสกมูลนาค	นายแสนคำ อินนอก	348	489	504	993
6	โคลกไม้งาน	นางสาวรรณ พิมพ์หนู	165	141	153	294
7	ห้วยยาง	นางชนกร แணอุดา	215	331	336	667
8	คงเย็น	นายสมาน บุญโนนแท้	191	200	178	378
9	ซับม่วงไข่	นายสาгал-นาคไธสง	92	117	143	260
10	ซับหอง	นายอภิวัฒน์ แรมจินดา	79	105	99	204
11	ประชาแสนสุข	นายอรุณ นานอก	44	75	65	140
12	ห้วยยาง	นายนิกร คำภีรະ	129	202	174	376
13	ซับผักกุด	นางศิริกานดา เลิศอาวุธ	107	137	147	284
14	ซับสมบูรณ์	นายสำราญ แหงชาแก้ว	60	88	81	169
			รวม	2,100	2,778	2,818
						5,596

องค์การบริหารส่วนตำบลหัวไทร อ่ามกอคอนสวาร์ค จังหวัดชัยภูมิ

โครงการสำรวจและประเมินผลความพึงพอใจของผู้รับบริการ ปีงบประมาณ 2564

**จำนวนประชากรและจำนวนครัวเรือน 7 ปีย้อนหลัง พ.ศ.2555 – 2561**

ปี	จำนวนประชากร (รวม)	จำนวนประชากร		จำนวนครัวเรือน
		ชาย	หญิง	
2555	5,592	2,784	2,808	1,927
2556	5,629	2,810	2,819	1,980
2557	5,648	2,821	2,827	2,010
2558	5,651	2,813	2,838	2,049
2559	5,610	2,781	2,829	2,071
2560	5,595	2,776	2,819	2,082
2561	5,596	2,778	2,818	2,100

องค์ประกอบในการบริหารงานขององค์การบริหารส่วนตำบล มีดังนี้

คณะกรรมการบริหารส่วนตำบล	จำนวน	- คน
สมาชิกสภาองค์การบริหารส่วนตำบล	จำนวน	28 คน

ลำดับที่	ชื่อ - สกุล	ตำแหน่ง
1.	นางลักษณา หิรัญวรรณา	ปลัดองค์การบริหารส่วนตำบลหัวไทรบัญชีหน้าที่นายกองค์การบริหารส่วนตำบลหัวไทร
2.	นายบุญก่อง ญาติพร้อม	ประธานสภาองค์การบริหารส่วนตำบลหัวไทร
3.	นายรากร แวนอุดร	รองประธานสภาองค์การบริหารส่วนตำบลหัวไทร
4.	นายชาติชาย จันทร์แปลง	สมาชิกสภาองค์การบริหารส่วนตำบลหัวไทรหมู่ที่1
5.	นายโรมน พรมดา	สมาชิกสภาองค์การบริหารส่วนตำบลหัวไทรหมู่ที่1
6.	นางรัชนี พดุงโชค	สมาชิกสภาองค์การบริหารส่วนตำบลหัวไทรหมู่ที่2
7.	นายสมชาย ศรีชัยภูมิ	สมาชิกสภาองค์การบริหารส่วนตำบลหัวไทรหมู่ที่2
8.	นายสังคม กองเกิด	สมาชิกสภาองค์การบริหารส่วนตำบลหัวไทรหมู่ที่3
9.	นางอ่ำภา ฐานหมื่น	สมาชิกสภาองค์การบริหารส่วนตำบลหัวไทรหมู่ที่4
10.	นางพรรยณพิไล ปลูกชาติ	สมาชิกสภาองค์การบริหารส่วนตำบลหัวไทรหมู่ที่4
11.	นายสมิตร หัวเงิน	สมาชิกสภาองค์การบริหารส่วนตำบลหัวไทรหมู่ที่5
12.	นายวันทอง งามประเสริฐ	สมาชิกสภาองค์การบริหารส่วนตำบลหัวไทรหมู่ที่5
13.	นางอุมาพร อันไขหน้า	สมาชิกสภาองค์การบริหารส่วนตำบลหัวไทรหมู่ที่6
14.	นายสรรศ ต่อโชค	สมาชิกสภาองค์การบริหารส่วนตำบลหัวไทรหมู่ที่6
15.	นายวันดี เกคุณอก	สมาชิกสภาองค์การบริหารส่วนตำบลหัวไทรหมู่ที่7

องค์การบริหารส่วนตำบลห้วยไร่ อำเภอคอนสารรักษ์ จังหวัดชัยภูมิ

โครงการสำรวจและประเมินผลความพึงพอใจของผู้รับบริการ ปีงบประมาณ 2564

ลำดับที่	ชื่อ - สกุล	ตำแหน่ง
16.	นางสาว หมูไยชา	สมาชิกสภาองค์การบริหารส่วนตำบลห้วยไร่หมู่ที่ 8
17.	นายวิทย์ หมูไยชา	สมาชิกสภาองค์การบริหารส่วนตำบลห้วยไร่หมู่ที่ 8
18.	นายวิชาญ ต่อชีพ	สมาชิกสภาองค์การบริหารส่วนตำบลห้วยไร่หมู่ที่ 9
19.	นายวิรัตน์ แม่น้ำขัยภูมิ	สมาชิกสภาองค์การบริหารส่วนตำบลห้วยไร่หมู่ที่ 9
20.	นางสาววิริญญา ทวีเงิน	สมาชิกสภาองค์การบริหารส่วนตำบลห้วยไร่หมู่ที่ 10
21.	นางนริสรา โพทะมาศย์	สมาชิกสภาองค์การบริหารส่วนตำบลห้วยไร่หมู่ที่ 10
22.	นายพงศธร อิงข่ายภูมิ	สมาชิกสภาองค์การบริหารส่วนตำบลห้วยไร่หมู่ที่ 11
23.	นายวัฒนา แก้วคุณ	สมาชิกสภาองค์การบริหารส่วนตำบลห้วยไร่หมู่ที่ 11
24.	นายวีໄລ แก้วหน่องแดง	สมาชิกสภาองค์การบริหารส่วนตำบลห้วยไร่หมู่ที่ 12
25.	นายสมจิตร วงศ์ໄລ	สมาชิกสภาองค์การบริหารส่วนตำบลห้วยไร่หมู่ที่ 12
26.	นายสุใบ คำบาง	สมาชิกสภาองค์การบริหารส่วนตำบลห้วยไร่หมู่ที่ 13
27.	นายรัชตะ วณิชาชีวะ	สมาชิกสภาองค์การบริหารส่วนตำบลห้วยไร่หมู่ที่ 13
28.	นายสมคิด มนต์ชัยภูมิ	สมาชิกสภาองค์การบริหารส่วนตำบลห้วยไร่หมู่ที่ 14
29.	นายสุดใจ ชำนาญ	สมาชิกสภาองค์การบริหารส่วนตำบลห้วยไร่หมู่ที่ 14

## 2.2 ด้านสังคม

### 1. การศึกษา

ข้อมูลโรงเรียนในเขตตำบลห้วยไร่ สังกัดสำนักงานคณะกรรมการการศึกษาขั้นพื้นฐาน (สพฐ.)

ลำดับ ที่	โรงเรียน	อนุบาล			ประถมศึกษา						นักเรียน ศึกษา <sup>(น. เดือน)</sup>	รวม
		อนุบาล 1	อนุบาล 2	อนุบาล 3	ป.1	ป.2	ป.3	ป.4	ป.5	ป.6		
1	โรงเรียนบ้านห้วยยาง	-	10	11	10	8	3	6	9	18	-	75
2	โรงเรียนห้วยไร่วิทยานุกูล	2	4	7	12	4	4	2	4	5	-	44
3	โรงเรียนบ้านหนองไอโคกส่า	12	12	14	12	14	10	14	12	11	24	135
4	โรงเรียนบ้านหลุบเพ็กขบ้มว่างไว	7	9	3	6	14	16	15	15	9	-	94
5	โรงเรียนบ้านโสกนุลนาค	3	3	4	3	5	12	11	10	9	-	60
รวม											24	408

- ศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก

มีจำนวน 1 แห่ง ศูนย์พัฒนาเด็กเล็กบ้านห้วยยาง มีนักเรียน อายุ 2-5 ปี จำนวน 29 คน

2. ด้านสาธารณสุข

มีโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลห้วยไร่/ให้บริการด้านสาธารณสุขพื้นฐานแก่ประชาชนจำนวน 14 หมู่บ้าน

3. วิสัยทัศน์ขององค์การบริหารส่วนตำบลห้วยไร่

“การบริหารจัดการที่ดี คนมีการศึกษา นำพาเศรษฐกิจ ขัดสิ้นความยากจน มุ่งสู่ชุมชนที่เข้มแข็ง”

3.1 การกิจหลัก(พันธกิจ)

การกิจหลักที่ 1 สร้างระบบการบริหารจัดการที่ดีรวมถึงด้านสาธารณูปโภค สาธารณูปการ การคุณภาพ ประปาไฟฟ้า สนับสนุนแนวทางการพัฒนาท้องถิ่นตามนโยบายรัฐบาล

การกิจหลักที่ 2 ปรับปรุงและพัฒนาระบบการศึกษา และสาธารณสุข ตลอดจนอนุรักษ์ศิลปวัฒนธรรม จริยธรรม แล้วก็ภูมิปัญญาท้องถิ่น

การกิจหลักที่ 3 ส่งเสริมการประกอบอาชีพ ทั้งอาชีพหลัก อาชีพเสริมรายได้ และการมีงานทำของประชาชนในท้องถิ่นทุกระดับ

การกิจหลักที่ 4 ส่งเสริมพัฒนาศักยภาพของคน ครอบครัว และชุมชน ในการพึ่งตนเอง การมีส่วนร่วมในการพัฒนาท้องถิ่น ช่วยเหลือดูแลผู้ด้อยโอกาสทางสังคม เด็ก คนพิการ คนชรา อย่างเท่าเทียมกัน

3.2 จุดมุ่งหมายเพื่อการพัฒนา

- ด้านสาธารณูปโภค

1. ดำเนินการพัฒนาปรับปรุงเส้นทางคุณภาพให้อยู่ในสภาพที่ดีคงทนถาวร

2. ดำเนินการจัดให้มีการบริหารจัดการระบบประปา

3. ดำเนินการจัดให้มีระบบไฟฟ้าสาธารณูปโภคอย่างทั่วถึง

4. ดำเนินการพัฒนาปรับปรุงก่อสร้างแหล่งน้ำเพื่ออุปโภค บริโภค และเพื่อการเกษตรให้เพียงพอตามความต้องการของประชาชน

- ด้านเศรษฐกิจ

1. เพิ่มศักยภาพในการผลิตพืชเศรษฐกิจหลัก ข้าว, อ้อย, มันสำปะหลัง

2. ดำเนินการจัดให้ประชาชนมีรายได้เพิ่มมากขึ้น

3. ส่งเสริมสนับสนุนการรวมกลุ่ม ทั้งด้านวิชาการ และแหล่งเงินทุน

องค์การบริหารส่วนตำบลห้วยไร่ อ่ามเภอศรีบูรพา จังหวัดชัยภูมิ

โครงการสำรวจแพทย์ประเมินผลความพึงพอใจของผู้รับบริการ อบต. น้ำริทยาลักษณ์บ้านกัน [ปีงบประมาณ 2564]

#### - ด้านสังคม

- เพิ่มศักยภาพของคนในด้านการมีส่วนร่วมให้มากขึ้น
- ส่งเสริมสนับสนุนการดำเนินการเพื่อความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน การป้องกันแก้ไขปัญหา ยาเสพติด ปัญหาสังคมและความยากจนของประชาชน
- สนับสนุนการดำเนินการด้านสุขภาพอนามัยของประชาชนอย่างเท่าเทียมกัน

#### - ด้านสิ่งแวดล้อม

- ปรับปรุงพัฒนาจัดการด้าน ทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อมให้น่าอยู่ยั่งยืน

#### - ด้านองค์กร

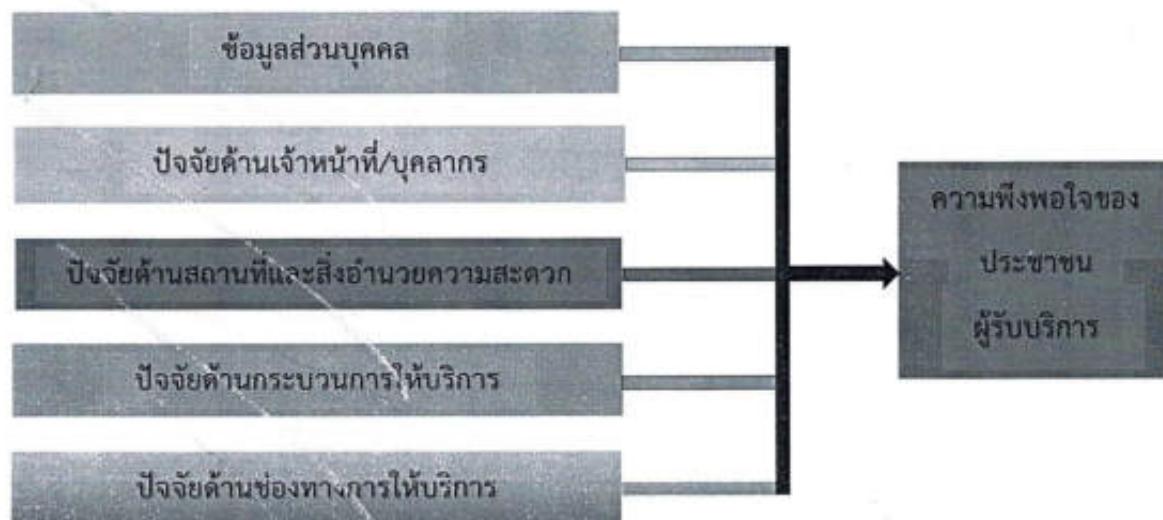
- พัฒนาประสิทธิภาพด้านการบริหารจัดการอย่างต่อเนื่อง
- ส่งเสริมสนับสนุนให้เกิดความร่วมมือระหว่างประชาชน หน่วยงานภาครัฐ เอกชน และ อื่นๆ เพื่อบรรลุ จุดมุ่งหมายของการพัฒนา
- ส่งเสริมสนับสนุนการปกครองในระบบประชาธิปไตยแบบมีส่วนร่วม
- ส่งเสริมสนับสนุนดำเนินการจัดวางผังเมืองที่ดีในอนาคต

องค์การบริหารส่วนตำบลท่าวาي/ อำเภอศรีบูรพา จังหวัดเชียงใหม่

โครงการสำรวจและประเมินผลความพึงพอใจของผู้รับบริการ อปท. มหาวิทยาลัยขอนแก่น [ปีงบประมาณ 2564]

### 2.3 กรอบแนวคิดการวิจัย

ภาพที่ 2.1 แสดงความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรอิสระและตัวแปรตาม



## บทที่ 3

### ระเบียบวิธีวิจัย

การนำเสนอวิธีดำเนินการวิจัย ของการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการขององค์กร บกพร่องส่วนห้องถีนตามดัวชี้วัดที่ 1 มิติที่ 2 มิติต้านคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลห้วย ไทร อำเภอสวนสวรรค์ จังหวัดชัยภูมิ (ประจำปีงบประมาณ 2564) ประกอบด้วย รูปแบบการวิจัย ขอบเขตการวิจัย ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง การสร้างเครื่องมือ การเก็บรวบรวมข้อมูลการวิเคราะห์ข้อมูล และเกณฑ์การประเมินคุณภาพการให้บริการ โดยมีรายละเอียดตามลำดับ ดังนี้

#### 3.1 รูปแบบการวิจัย

การสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลห้วยไทร อำเภอสวนสวรรค์ จังหวัดชัยภูมิ (ประจำปีงบประมาณ 2564) ใช้วิธีการวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research) เก็บข้อมูลโดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างที่ถูกสุ่มเลือก และใช้วิธีการวิจัยเชิงคุณภาพ (Qualitative Research) โดยรวบรวมข้อมูลจากเอกสาร (Documentary Research) ที่เกี่ยวข้อง

#### 3.2 ขอบเขตการวิจัย

ขอบเขตการวิจัยในครั้งนี้ แบ่งออกเป็น 3 ด้าน ดังนี้

##### 1) ขอบเขตด้านเนื้อหา

การศึกษาระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มารับบริการในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลห้วยไทร อำเภอสวนสวรรค์ จังหวัดชัยภูมิ (ประจำปีงบประมาณ 2564) กำหนดขอบเขตในการประเมินของลักษณะงาน 4 ด้าน ได้แก่

- (1) งานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง (การให้บริการให้คำปรึกษา ขออนุญาตก่อสร้าง)
- (2) งานด้านการศึกษา (การบริการด้านการศึกษาของศูนย์พัฒนาเด็กเล็กและโรงเรียนฯ)
- (3) งานด้านรายได้หรือภาษี (การให้บริการจัดเก็บภาษีในอนุญาตทุกประเภท)
- (4) งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม (การให้บริการเกี่ยวกับงานบริการผู้สูงอายุ ผู้พิการ และผู้ป่วยเอดส์)

องค์กรบริหารส่วนท้องถิ่น จังหวัดชัยภูมิ

โครงการสำรวจและประเมินผลความพึงพอใจของผู้รับบริการ อปท. มหาวิทยาลัยขอนแก่น [ปีงบประมาณ 2564]

## โดยแต่ละกิจกรรม/โครงการ จะสำรวจใน 5 ประเด็น ประกอบด้วย

(1) ข้อมูลส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ ศาสนา อารชีพ ระดับการศึกษา รายได้ต่อเดือน การเข้าร่วม กิจกรรมที่จัดโดยองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในเขตพื้นที่ ในช่วงปีงบประมาณ 2564 และการทำแบบสำรวจ และประเมินความพึงพอใจในการให้บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

(2) ด้านกระบวนการให้บริการ ขั้นตอนการให้บริการ ขั้นตอนและกระบวนการให้บริการที่มีความ คล่องตัว รวดเร็ว เป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด ถูกต้องตามระเบียบ ทันสมัย ครบถ้วน มีความเป็นธรรมโดย การจัดลำดับก่อน-หลัง และไม่เลือกปฏิบัติ

(3) ด้านช่องทางการให้บริการ/ได้แก่ มีการประชาสัมพันธ์ เช่น เสียงด้านสาย เว็บไซต์ แอปพลิเคชัน โทรศัพท์ ช่องทางให้บริการมีความทันสมัย เช่น ผ่านระบบเว็บไซต์ แอปพลิเคชัน ไลน์ เฟซบุ๊ก ช่องทางการ ให้บริการมีความสะดวกสบาย ใช้งานง่าย มีความเพียงพอ ครอบคลุมพื้นที่ให้บริการ ระบบแจ้งเตือนหรือ ร้องเรียนไปยังผู้บริหาร มีช่องทางรับฟังความเห็น เช่น ตู้รับฟังความเห็น เว็บไซต์ กลุ่มไลน์

4) ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากร/ได้แก่ มีจำนวนบุคลากรเพียงพอต่อการให้บริการ แต่งกายสุภาพ มี อารยธรรมดี ยิ้มแย้มแจ่มใส ใส่ใจ เต็มใจในการให้บริการ กระตือรือร้น มีความรู้และทักษะในการปฏิบัติงาน แนะนำให้ผู้รับบริการแก้ปัญหาได้ พูดจาสุภาพ ให้บริการอย่างรวดเร็ว ไม่รับสินบน และดำเนินด้วยความเท่า เทียมยุติธรรมให้บริการ

5) ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก/สถานที่ที่ดีของอปท. มีความสะอาดต่อการเดินทางมาใช้ บริการ สถานที่มีสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น น้ำดื่ม ห้องน้ำ ที่นั่งคอยรับบริการ ทางลาดสำหรับผู้ที่การ สถานที่ให้บริการมีความสะอาด ปลอดภัย มีแสงสว่างและอุณหภูมิเหมาะสม มีอุปกรณ์ เครื่องมือให้บริการ เพียงพอ มีเทคโนโลยีอำนวยความสะดวก ไม่ป้ายประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับการให้บริการที่เข้าใจง่ายและชัดเจน

6) ภาพรวมความพึงพอใจ การบริหารงานของอปท. แสดงให้เห็นถึง การมีการจัดการที่ดี ให้บริการ อย่างทั่วถึง ประชาชนสามารถเข้าใช้ บริการได้ตลอดเวลาทำการ ส่งผลให้คุณภาพชีวิตของประชาชนดีขึ้น เมื่อ เทียบกับก่อนรับบริการ และโครงการดำเนินการอย่างต่อเนื่อง มีความยั่งยืน

องค์การบริหารส่วนตำบลหัวยี่ อำเภอคอนสารรค จังหวัดชัยภูมิ  
โครงการสำรวจและประเมินผลความพึงพอใจของผู้รับบริการ อปท. มหาวิทยาลัยขอนแก่น [ปีงบประมาณ 2564]

### 2) ขอบเขตด้านประชากรและพื้นที่

ศึกษาเฉพาะข้อมูลความพึงพอใจของประชาชนที่อาศัยอยู่ในเขตพื้นที่และมารับบริการในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลหัวยี่ อำเภอคอนสารรค จังหวัดชัยภูมิ (ประจำปีงบประมาณ 2564) ซึ่งพบว่า องค์การบริหารส่วนตำบลหัวยี่ มีจำนวนประชากรทั้งสิ้น 5,596 คน ชาย 2,778 คน หญิง 2,818 คน จำนวนครัวเรือนทั้งสิ้น 2,100 ครัวเรือน

### 3) ขอบเขตด้านระยะเวลา

ดำเนินการตลอดปีงบประมาณ 2564 รายละเอียดดังตารางด่อไปนี้

ตารางที่ 3.1 กิจกรรมดำเนินงานการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการตลอดปีงบประมาณ

ลำดับ	กิจกรรมการดำเนินงาน	ช่วงเวลา (เดือน/ปี)
1	ลงพื้นที่สำรวจข้อมูลตลอดปีงบประมาณ 2564	มิถุนายน - กันยายน 2564
2	รวบรวม วิเคราะห์ข้อมูลและเพิ่มรายงานสำรวจความพึงพอใจ	กรกฎาคม - กันยายน 2564
3	ปรับปรุง แก้ไขรายงานสำรวจความพึงพอใจ	สิงหาคม - กันยายน 2564
4	ส่งมอบงานสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการ	กันยายน - ตุลาคม 2564

### 3.3 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง คือ ผู้ที่มาใช้บริการ และเข้าร่วมกิจกรรมหรือโครงการขององค์การบริหารส่วนตำบลหัวยี่ อำเภอคอนสารรค จังหวัดชัยภูมิ (ประจำปีงบประมาณ 2564) พบว่า ในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลหัวยี่ มีจำนวนประชากรทั้งสิ้น 5,596 คน ชาย 2,778 คน หญิง 2,818 คน จำนวนครัวเรือนทั้งสิ้น 2,100 ครัวเรือน การกำหนดกลุ่มตัวอย่างในการสำรวจความพึงพอใจครั้งนี้ ได้กำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่าง 370 คน โดยใช้หลักการคำนวนของ Taro Yamane ที่ระดับความเชื่อมั่น  $\pi = 0.5$  คะแนน  $z=2$

หลักการคำนวนของ Taro Yamane มีสูตรดังนี้

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

องค์การบริหารส่วนตำบลห้วยไร่ อําเภอคอนสารรค จังหวัดชัยภูมิ  
โครงการสำรวจและประเมินผลความพึงพอใจของผู้รับบริการ อปท. มหาวิทยาลัยอนันดา (ปีงบประมาณ 2564)

n = จำนวนขนาดตัวอย่าง

N = จำนวนรวมห้วยหมู่บ้านของประชากรที่ใช้ในการศึกษา

e = ความคลาดเคลื่อนที่ยอมรับได้ (ในการวิจัยครั้งนี้ กำหนดให้มีค่า e = 0.05)

จากสูตรข้างต้น คำนวณจำนวนกลุ่มตัวอย่างสำหรับการศึกษา ดังนี้

n = 370

N = 5,596

e = 0.05

ตารางที่ 3.2 ประชากร (N) และกลุ่มตัวอย่าง (n)

หมู่ที่	ชื่อหมู่บ้าน	จำนวนประชากร (N)			จำนวนกลุ่มตัวอย่าง (n)
		ชาย	หญิง	รวม	
1	ห้วยไร่	180	195	375	25 ✓
2	หนองไอย	309	335	644	43 ✓
3	โคกส่ง	225	221	446	30 ✓
4	หลุบเพ็ก	179	187	366	24 ✓
5	โสกมูคงนาค	489	504	993	66
6	โคกไม้งาม	141	153	294	19
7	ห้วยยาง	331	336	667	44
8	ตงเย็น	200	178	378	25
9	ชับม่วงไช	117	143	260	17
10	ชับทอง	105	99	204	13
11	ประชาแสตนสุข	75	65	140	9
12	ห้วยยาง	202	174	376	25
13	ชับผักกุด	137	147	284	19
14	ชับสมบูรณ์	88	81	169	11
รวม		2,778	2,818	5,596	370

ที่มา: สำนักงานองค์การบริหารส่วนตำบลห้วยไร่ อําเภอคอนสารรค จังหวัดชัยภูมิ

องค์การบริหารส่วนตำบลหัวไทร อําเภอคอนสารรค จังหวัดชัยภูมิ  
โครงการสำรวจและประเมินผลความพึงพอใจของผู้รับบริการ อปท. มหาวิทยาลัยขอนแก่น [ปีงบประมาณ 2564]

### 3.4 การสร้างเครื่องมือ

การสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นตามตัวชี้วัดที่ 1 มิติที่ 2 มิติ ด้านคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหัวไทร อําเภอคอนสารรค จังหวัดชัยภูมิ (ประจำปีงบประมาณ 2564) มีการสร้างเครื่องมือตามลำดับ ดังนี้

1) ศึกษาข้อมูลเบื้องต้นจากตำรวจสารที่เกี่ยวข้อง ได้แก่ แผนพัฒนาท้องถิ่นขององค์การบริหารส่วนตำบล แผนดำเนินการประจำปีงบประมาณ 2564 ข้อบัญญัติงบประมาณรายจ่ายประจำปี พ.ศ.2564 สภาพทั่วไปและข้อมูลพื้นฐานที่สำคัญขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น สรุปผลการพัฒนาท้องถิ่นในปีที่ผ่านมา ยุทธศาสตร์และแนวทางการพัฒนาในช่วงสี่ปี บัญชีโครงการพัฒนา การนำแผนพัฒนาสามปีไปสู่การปฏิบัติ และการติดตามประเมินผล เป็นต้น

2) ศึกษารายละเอียดจากผู้ที่เกี่ยวข้อง ได้แก่ นายกองค์การบริหารส่วนตำบล รองนายกองค์การบริหารส่วนตำบล ปลัดองค์การบริหารส่วนตำบล รองปลัดองค์การบริหารส่วนตำบล หัวหน้าสำนักปลัด องค์การบริหารส่วนตำบล ผู้อำนวยการกองคลัง ผู้อำนวยการกองช่าง หัวหน้าส่วนการศึกษา หัวหน้าส่วนสวัสดิการสังคม เจ้าหน้าที่วิเคราะห์ทันใจฯ และแผนผู้รับผิดชอบโครงการ/กิจกรรม เป็นต้น

3) ร่างแบบสอบถาม เพื่อวัดระดับความพึงพอใจให้สอดคล้องกับวัตถุประสงค์ของการวิจัยของโครงการ

4) หัวหน้าผู้รับผิดชอบโครงการ ตรวจสอบแบบสอบถามเพื่อแก้ไขและปรับปรุง

5) นำแบบสอบถามที่ปรับปรุงแล้วทดลองให้กลุ่มเป้าหมายอ่าน เพื่อทดสอบความเข้าใจ

6) ปรับปรุงแบบสอบถาม เพื่อจัดทำเป็นต้นฉบับ

7) เก็บข้อมูลกับประชาชนกลุ่มเป้าหมาย โดยวิธี (1) ให้กลุ่มตัวอย่างผู้รับบริการกรอกแบบสอบถาม ด้วยตนเอง หรือ (2) กรณีกลุ่มตัวอย่างผู้รับบริการไม่สามารถอ่านได้ ให้รวมจะกรอกแบบสอบถามด้วยตนเอง จะให้คนสนิทวิจัยหรือคนที่มีงานอ่านให้ฟังในลักษณะถาม-ตอบ แล้วคนสนิทวิจัยจะกรอกแบบสอบถามให้แทน

### 3.5 การเก็บรวบรวมข้อมูล

ดำเนินการลงพื้นที่สำรวจข้อมูลตลอดปีงบประมาณ 2564 โดยมีทีมนักศึกษาจากวิทยาลัยการปกครองท้องถิ่น มหาวิทยาลัยขอนแก่น ชั้นปีที่ 2-4 ซึ่งได้ผ่านการศึกษาหรือผ่านการอบรมเบื้องต้นเกี่ยวกับการวิจัยเชิงคุณภาพ (ทางสังคมศาสตร์) และการวิจัยเชิงปริมาณ ดำเนินการลงพื้นที่เก็บข้อมูลภาคสนามความ

องค์การบริหารส่วนตำบลหัวบี๊ อำเภอคอนสารรค จังหวัดชัยภูมิ  
โครงการสำรวจและประเมินผลความพึงพอใจของผู้รับบริการ อปท. มหาวิทยาลัยขอนแก่น [ปีงบประมาณ 2564]

พึงพอใจจากผู้รับบริการ การตอบแบบสอบถามให้กับกลุ่มตัวอย่างผู้รับบริการเป็นผู้กรอกข้อมูลแบบสอบถามด้วยตนเอง หรือให้คณะนักวิจัยหรือคณะตัวแทนทีมงานผู้ช่วยนักวิจัยอ่านแบบสอบถามให้ฟังแล้วกรอกแบบสอบถามให้

### 3.6 การวิเคราะห์ข้อมูล

การวิเคราะห์ข้อ ใช้สถิติพรรณนา (Descriptive Statistics) เพื่ออธิบายลักษณะของข้อมูลเบื้องต้น เช่น ร้อยละ (Percentage) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) ค่าต่ำสุด (Minimum) และ ค่าสูงสุด (Maximum)

### 3.7 เกณฑ์การประเมินคุณภาพการให้บริการ

การสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นตามดัชนีที่ 1 มิติที่ 2 มิติ ด้านคุณภาพการให้บริการขององค์กรบริหารส่วนตำบลหัวบี๊/อำเภอคอนสารรค จังหวัดชัยภูมิ (ประจำปีงบประมาณ 2564) 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

ผลจากการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นตาม ตัวชี้วัดที่ 1 มิติที่ 2 มิติด้านคุณภาพการให้บริการขององค์กรบริหารส่วนตำบลห้วยไร่ อ่าเภอคอนสารรค จังหวัดขัยภูมิ (ประจำปีงบประมาณ 2564) ซึ่งได้แก่ ประชาชนในเขตอบต.ที่มารับบริการโดยตรง โดยมีประเด็นในการสำรวจ 5 ด้าน คือ

(1) ด้านขั้นตอนการให้บริการ กระบวนการให้บริการ ขั้นตอนและกระบวนการให้บริการที่มีความคล่องตัวรวดเร็ว เป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด ถูกต้องตามระเบียบ ทันสมัย ครบถ้วน มีความเป็นธรรมโดยการจัดลำดับก่อน-หลัง และไม่เลือกปฏิบัติ

(2) ด้านช่องทางการให้บริการ ได้แก่ มีการประชาสัมพันธ์ เช่น เสียงดามสาย เว็บไซต์ และพลิเกชัน โทรศัพท์ ช่องทางให้บริการมีความทันสมัย เช่น ผ่านระบบเว็บไซต์ และพลิเกชัน ไลน์ เฟซบุ๊ก ช่องทางการให้บริการมีความสะดวกสบาย ใช้งานง่าย มีความเพียงพอ ครอบคลุมพื้นที่ให้บริการ ระบบแจ้งเตือนหรืออ้างอิงไปยังผู้บริหาร มีช่องทางรับฟังความเห็น เช่น ศูนย์ฟังความเห็น เว็บไซต์ กลุ่มไลน์

(3) ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากร ได้แก่ มีจำนวนบุคลากรเพียงพอต่อการให้บริการ แต่งกายสุภาพ มืออาชญาติดยืนยันและแน่ใจ ใส่ใจ เต็มใจในการให้บริการ กระตือรือร้น มีความรู้และทักษะในการปฏิบัติงาน แนะนำให้ผู้รับบริการแก้ปัญหาได้ พุดจาสุภาพ ให้บริการอย่างรวดเร็ว ไม่รับสินบน และคำนึงถึงความเห็นชอบของประชาชน

(4) ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก สถานที่ตั้งของอบต. มีความสะดวกต่อการเดินทางมาใช้บริการ สถานที่มีสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น น้ำดื่ม ห้องน้ำ ที่นั่งคอยรับบริการ ห้องลักสำหรับผู้พิการ สถานที่ให้บริการมีความสะอาด ปลอดภัย มีแสงสว่างและอุณหภูมิเหมาะสม มีอุปกรณ์ เครื่องมือให้บริการเพียงพอ มีเทคโนโลยีอำนวยความสะดวก มีป้ายประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับการให้บริการที่เข้าใจง่ายและชัดเจน

(5) ภาพรวมความพึงพอใจ การบริหารงานของอบต. แสดงให้เห็นถึง การมีการจัดการที่ดี ให้บริการอย่างทั่วถึง ประชาชนสามารถเข้าใช้ บริการได้ตลอดเวลาทำการ ส่งผลให้คุณภาพชีวิตของประชาชนดีขึ้น เมื่อเทียบกับก่อนรับบริการ และโครงการดำเนินการอย่างต่อเนื่อง มีความยั่งยืน

ประชาชนและกลุ่มตัวอย่าง คือ ผู้ที่มาใช้บริการ และเข้าร่วมกิจกรรมหรือโครงการขององค์กรบริหารส่วนตำบลห้วยไร่ อ่าเภอคอนสารรค จังหวัดขัยภูมิ (ประจำปีงบประมาณ 2564) พบว่า องค์กรบริหารส่วนตำบลห้วยไร่ มีจำนวนประชากรทั้งสิ้น 5,596 คน ชาย 2,778 คน หญิง 2,818 คน จำนวนครัวเรือนทั้งสิ้น 2,100 ครัวเรือน

การกำหนดกลุ่มตัวอย่างในการสำรวจความพึงพอใจครั้งนี้ได้กำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่าง 370 คน โดยใช้หลักการคำนวณของ Taro Yamane ที่ระดับความเชื่อมั่น  $\pi = 0.50$  คะแนน  $z = 2$

เกณฑ์การประเมินคุณภาพการให้บริการ ระดับความพึงพอใจมากกว่าร้อยละ 95 ขึ้นไป หมายถึง พ่อใจมากที่สุด เกณฑ์การให้คะแนน 10 คะแนน (เต็ม 10 คะแนน) หากไม่เกินร้อยละ 50 ถือว่า ผู้รับบริการไม่พอใจ คุณภาพการให้บริการ เกณฑ์การให้คะแนน 0 คะแนน (จากเต็ม 10 คะแนน)

การศึกษาระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มารับบริการในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลหัวไทร/อ่าเภอ คอนสารรค จังหวัดชัยภูมิ (ประจำปีงบประมาณ 2564) กำหนดขอบเขตในการประเมินของลักษณะงาน 4 ด้าน ได้แก่

- (1) งานด้านโยธา/ การขออนุญาตปลูกสร้าง (การให้บริการให้คำปรึกษา ขออนุญาตปลูกสร้าง)
- (2) งานด้านการศึกษา/ (งานบริการด้านการศึกษาของศูนย์พัฒนาเด็กเล็กและโรงเรียนฯ)
- (3) งานด้านรายได้หรือภาษี/ (การให้บริการจัดเก็บภาษีใบอนุญาตทุกประเภท)
- (4) งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม/ (การให้บริการเกี่ยวกับงานบริการผู้สูงอายุ ผู้พิการ และผู้ป่วยเอดส์)

#### 4.1 ลักษณะทั่วไปของผู้รับบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหัวไทร

กลุ่มผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง ร้อยละ 54.5 ส่วนเพศชาย ร้อยละ 45.5 ด้านอายุ พบร้า กลุ่มอายุส่วนใหญ่อยู่ในช่วง 50 – 59 ปี ร้อยละ 33 รองลงมา ช่วงอายุ 40 – 49 ปี ร้อยละ 24 ช่วงอายุ 30-39 ปี ร้อยละ 18 ช่วงอายุ 20 – 29 ปี ร้อยละ 12.5 อายุต่ำกว่า 20 ปี ร้อยละ 6.5 และอายุ 60 ปีขึ้นไป ร้อยละ 6 ตามลำดับ

ในด้านศาสนา พบร้า กลุ่มตัวอย่างนับถือศาสนาทุทธิ ร้อยละ 100.0 ตามลำดับ ในด้านอาชีพ พบร้า ส่วนใหญ่ประกอบอาชีพเกษตรกร ชาวนา ชาวไร่ ร้อยละ 65.5 รองลงมา ประกอบอาชีพวันจ้างทั่วไป ร้อยละ 13 เป็นนักศึกษา นักเรียน ร้อยละ 6 ว่างงาน ไม่ได้ทำงาน ร้อยละ 5 พนักงาน ลูกจ้างบริษัทเอกชน ร้อยละ 5 ค้าขาย ธุรกิจส่วนตัว ร้อยละ 4 และข้าราชการ พนักงานของรัฐ ลูกจ้างของรัฐ ร้อยละ 1.5 ตามลำดับ

ด้านระดับการศึกษา พบร้า ส่วนใหญ่สำเร็จการศึกษาในระดับประถมศึกษา ร้อยละ 65.5 รองลงมา สำเร็จการศึกษาในระดับมัธยมศึกษาตอนต้น (ม.1-3) ร้อยละ 13 สำเร็จการศึกษาในระดับประกาศนียบัตรวิชาชีพ (ปวช.) อนุปริญญาหรือประกาศนียบัตรวิชาชีพชั้นสูง (ปวส.) ร้อยละ 7.5 สำเร็จการศึกษาในระดับมัธยมศึกษาตอนปลาย (ม.4-6) ร้อยละ 5.5 สำเร็จการศึกษาในระดับปริญญาตรี ร้อยละ 4.5 ไม่ได้เข้าสู่ระบบการศึกษา ร้อยละ 2.5 และสำเร็จการศึกษาปริญญาโทขึ้นไป ร้อยละ 1.5 ตามลำดับ

ในด้านรายได้ต่อเดือน พบร้า ส่วนใหญ่มีรายได้อよถูกในรายได้อよถูกในช่วง 5,001 – 10,000 บาท ร้อยละ 60 รองลงมา มีรายได้อよถูกในช่วงต่ำกว่า 5,000 บาท ร้อยละ 17.5 มีรายได้อよถูกในช่วง 10,001 – 15,000 บาท ร้อยละ 8



มีรายได้อยู่ในช่วง 15,001-20,000 บาท ร้อยละ 7 มีรายได้ 20,001 ขึ้นไป ร้อยละ 4.5 และไม่มีรายได้ ร้อยละ 3 ตามลำดับ

ด้านการเข้าร่วมกิจกรรม/โครงการที่จัดโดยองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในเขตที่นี่ ในช่วง ปีงบประมาณ 2564 พบว่า ส่วนใหญ่เคยเข้าร่วมกิจกรรม/โครงการ ร้อยละ 95.0 และไม่เคยเข้าร่วมกิจกรรม/โครงการ ร้อยละ 5

สุดท้าย ด้านการทำแบบสำรวจและประเมินความพึงพอใจในการให้บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น พบร่วมกัน กลุ่มตัวอย่างทั้งหมดไม่เคยทำแบบสอบถามประเมินความพึงพอใจการให้บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ร้อยละ 100 รายละเอียดตามตารางที่ 4.1

ภาพที่ 4.1 ทีมงานนักวิจัยลงพื้นที่แจกแบบสอบถามในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลหัวไทร อ่าเภอคอนสารรค (1)



ภาพที่ 4.2 กิจกรรม/โครงการขององค์การบริหารส่วนตำบลหัวไทร อําเภอคอนสารรค (2)



ภาพที่ 4.3 กิจกรรม/โครงการขององค์การบริหารส่วนตำบลหัวไทร อําเภอคอนสารรค (3)



ตารางที่ 4.1 ข้อมูลลักษณะปัจจัยส่วนบุคคลของกลุ่มตัวอย่าง

ปัจจัยส่วนบุคคล		ร้อยละ (จำนวน)
เพศ		
ชาย		45.5
หญิง		54.5
รวม		100 (370)
อายุ		
ต่ำกว่า 20 ปี		6.5
20-29 ปี		12.5
30-39 ปี		18
40-49 ปี		24
50-59 ปี		33
60 ปีขึ้นไป		6
รวม		100 (370)
ศาสนา		
พุทธ		100.0
อิสลาม		0.0
คริสต์		0.0
อื่นๆ		0.0
รวม		100 (370)
อาชีพ		
ว่างงาน/ไม่ได้ทำงาน		5
เกษตรกร ชาวนา ชาวไร่		65.5
รับจ้างทั่วไป		13
ค้าขาย/ธุรกิจส่วนตัว		4
พนักงาน ลูกจ้างบริษัทเอกชน		5
นักศึกษา		6
ข้าราชการ พนักงานของรัฐ ลูกจ้างของรัฐฯ		1.5
อาชีพอื่นๆ		0.0
รวม		100 (370)

ตารางที่ 4.1 (ต่อ)

ปัจจัยส่วนบุคคล	ร้อยละ (จำนวน)
ระดับการศึกษา	
ไม่ได้เข้าสู่ระบบการศึกษา	2.5
ประถมศึกษา	65.5
มัธยมศึกษาตอนต้น (ม.1-3)	13
มัธยมศึกษาตอนปลาย (ม.4-6)	5.5
ประกาศนียบัตรวิชาชีพ (ปวช.) อนุปริญญาหรือประกาศนียบัตร วิชาชีพขั้นสูง (ปวส.)	7.5
บริณญาตรี	4.5
บริณญาโทขึ้นไป	1.5
รวม	100 (370)
รายได้ต่อเดือน	
ไม่มีรายได้	3
ต่ำกว่า 5,000 บาท	17.5
5,001-10,000 บาท	60
10,001-15,000 บาท	8
15,001-20,000 บาท	7
20,001 บาทขึ้นไป	4.5
รวม	100 (370)
การเข้าร่วมกิจกรรม/โครงการที่จัดโดยองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในเขตพื้นที่ ในช่วงปีงบประมาณ 2564	
ไม่เคยเข้าร่วม	5.0
เคยเข้ากิจกรรม	95
รวม	100 (370)



## ตารางที่ 4.1 (ต่อ)

การทำแบบสำรวจและประเมินความพึงพอใจในการให้บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น		
ไม่เคยทำ		100.0
เคยทำ		0
รวม		100 (370)

ภาพที่ 4.4 กิจกรรม/โครงการขององค์กรบริหารส่วนตำบลห้วยไร่ อําเภอคอนสารรค (4)



#### 4.2 ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลห้วยไร่/

ผลจากการศึกษาระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มารับบริการในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลห้วยไร่ อำเภอคอนสารรค จังหวัดชัยภูมิ (ประจำปีงบประมาณ 2564) กำหนดขอบเขตในการประเมินของลักษณะงาน 4 ด้าน ได้แก่

- (1) งานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง (การให้บริการให้คำปรึกษา ขออนุญาตก่อสร้าง)
- (2) งานด้านการศึกษา (งานบริการด้านการศึกษาของศูนย์พัฒนาเด็กเล็กและโรงเรียนฯ)
- (3) งานด้านรายได้หรือภาษี (การให้บริการจัดเก็บภาษีในอนุญาตทุกประเภท)
- (4) งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม (การให้บริการเกี่ยวกับงานบริการผู้สูงอายุ ผู้พิการ และผู้ป่วยเอดส์)

โดยมีประเด็นในการสำรวจ 5 ด้าน คือ

(1) ด้านขั้นตอนการให้บริการ/กระบวนการให้บริการ ขั้นตอนและกระบวนการให้บริการที่มีความคล่องตัว รวดเร็ว เป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด ถูกต้องตามระเบียบ ทันสมัย ครบถ้วน มีความเป็นธรรมโดยการจัดลำดับก่อน-หลัง และไม่เลือกปฏิบัติ

(2) ด้านช่องทางการให้บริการ/ ได้แก่ มีการประชาสัมพันธ์ เช่น เสียงดามสาย เว็บไซต์ และแอปพลิเคชัน โทรศัพท์ ช่องทางให้บริการมีความทันสมัย เช่น ผ่านระบบเว็บไซต์ และแอปพลิเคชัน ไลน์ เฟซบุ๊ก ช่องทางการให้บริการมีความสะดวกสบาย ใช้งานง่าย มีความเพียงพอ ครอบคลุมพื้นที่ให้บริการ ระบบแจ้งเตือนหรือร้องเรียน ไปยังผู้บริหาร มีช่องทางรับฟังความเห็น เช่น ตู้รับฟังความเห็น เว็บไซต์ กลุ่มไลน์

(3) ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากร/ ได้แก่ มีจำนวนบุคลากรเพียงพอต่อการให้บริการ แต่งกายสุภาพ มีอัธยาศัยดี ยิ้มแย้มแจ่มใส ใส่ใจ เดินทางให้บริการ แนะนำให้ผู้รับบริการแก้ปัญหาได้ พูดจาสุภาพ ให้บริการอย่างรวดเร็ว-ไม่วันเส้นบัน และคำนึงถึงความเท่าเทียมของให้บริการ และ

(4) ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก/ สถานที่ที่ดีขององค์กร. มีความสะอาดต่อการเดินทางมาใช้บริการ สถานที่มีสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น น้ำดื่ม ห้องน้ำ ที่นั่งคอยรับบริการ ห้องลادสำหรับผู้พิการ สถานที่ให้บริการมีความสะอาด ปลอดภัย มีแสงสว่างและอุณหภูมิเหมาะสม มีอุปกรณ์ เครื่องมือให้บริการเพียงพอ มีป้ายประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับการให้บริการที่เข้าใจง่ายและชัดเจน

(5) ภาพรวมความพึงพอใจ การบริหารงานขององค์กร. แสดงให้เห็นถึง การมีการจัดการที่ดี ให้บริการอย่างทั่วถึง ประชาชนสามารถเข้าใช้ บริการได้ตลอดเวลาทำการ ส่งผลให้คุณภาพชีวิตของประชาชนดีขึ้น เมื่อเทียบกับก่อนรับบริการ และโครงการดำเนินการอย่างต่อเนื่อง มีความยั่งยืน

โดยมีรายละเอียดตามลำดับดังนี้



#### 4.2.1 งานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง (การให้บริการให้คำปรึกษา ขออนุญาตก่อสร้าง)

จากการวิเคราะห์ความพึงพอใจในงานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง (การให้บริการให้คำปรึกษา ขออนุญาตก่อสร้าง) ขององค์กรบริหารส่วนตำบลหัวไทร/อำเภอคอนสารรค จังหวัดชัยภูมิ (ประจำปีงบประมาณ 2564) โดย มีประเด็นในการสำรวจ 5 ด้าน คือ

1) ด้านขั้นตอนการให้บริการ/กระบวนการให้บริการ ขั้นตอนและกระบวนการให้บริการที่มีความคล่องตัว รวดเร็ว เป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด ถูกต้องตามระเบียบ ทันสมัย ครบถ้วน มีความเป็นธรรมโดยการจัดลำดับก่อน-หลัง และไม่เลือกปฏิบัติ

2) ด้านช่องทางการให้บริการ/ได้แก่ มีการประชาสัมพันธ์ เช่น เสียงตามสาย เว็บไซต์ และแพลตฟอร์ม โทรทัศน์ ช่องทางให้บริการมีความทันสมัย เช่น ผ่านระบบเว็บไซต์ และแพลตฟอร์ม ไลน์ เฟซบุ๊ก ช่องทางการให้บริการมีความสะดวกสบาย ใช้งานง่าย มีความเพียงพอ ครอบคลุมพื้นที่ให้บริการ ระบบแจ้งเตือนหรือร้องเรียนไปยังผู้บริหาร มีช่องทางรับฟังความเห็น เช่น ศูนย์ฟังความเห็น เว็บไซต์ กลุ่มไลน์

3) ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากร/ได้แก่ มีจำนวนบุคลากรเพียงพอต่อการให้บริการ แต่งกายสุภาพ มีอัธยาศัยดี อิ้มแย้มแจ่มใส ใส่ใจ เต็มใจในการให้บริการ แนะนำให้ผู้รับบริการแก้ปัญหาได้ พูดจาสุภาพ ให้บริการอย่างรวดเร็ว ไม่ว่าจะด้วยรูปแบบ คำนึงถึงความเท่าเทียมของคนให้บริการ และ

4) ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก/สถานที่ที่ตั้งของอบต. มีความสะดวกต่อการเดินทางมาใช้บริการ สถานที่มีสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น น้ำดื่ม ห้องน้ำ ที่นั่งคอยรับบริการ ห้องลักสำหรับผู้พิการ สถานที่ให้บริการมีความสะอาด ปลอดภัย มีแสงสว่างและอุณหภูมิเหมาะสม มีอุปกรณ์ เครื่องมือให้บริการเพียงพอ มีป้ายประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับการให้บริการที่เข้าใจง่ายและชัดเจน

5) ภาพรวมความพึงพอใจ' การบริหารงานของอบต. แสดงให้เห็นถึง การมีการจัดการที่ดีให้บริการอย่างทั่วถึง ประชาชนสามารถเข้าใช้ บริการได้ตลอดเวลาทำการ ส่งผลให้คุณภาพชีวิตของประชาชนดีขึ้น เมื่อเทียบกับก่อนรับบริการ และโครงการดำเนินการอย่างต่อเนื่อง มีความยั่งยืน

ผลการวิจัยพบว่า โดยเฉลี่ยผู้ตอบแบบสอบถามมีระดับความพึงพอใจในงานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง (การให้บริการให้คำปรึกษา ขออนุญาตก่อสร้าง) ขององค์กรบริหารส่วนตำบลหัวไทร/อำเภอคอนสารรค จังหวัดชัยภูมิ (ประจำปีงบประมาณ 2564) ร้อยละ 95.50 โดยมีรายละเอียดดังนี้



**ตารางที่ 4.2 ร้อยละของความพึงพอใจในงานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง (การให้บริการให้คำปรึกษาขออนุญาตก่อสร้างฯ)**

ลำดับ	รายการ	เพิ่มเติม		ลดลง		หมายเหตุ	รวม
		เพิ่มเติม	ลดลง	เพิ่มเติม	ลดลง		
1)	ด้านขั้นตอนการให้บริการ กระบวนการให้บริการ มีความคล่องตัว เป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด ถูกต้อง ตามระเบียบ ทันสมัย ครบถ้วน มีการจัดลำดับก่อน-หลัง ไม่เลือกปฏิบัติ	20.4 95.5	75.1	3.1	1.4	0	100 (370)
2)	ด้านช่องทางการให้บริการ มีการประชาสัมพันธ์ หลากหลายช่องทาง เช่น เสียงด้านสาย เว็บไซต์ ป้าย ประชาสัมพันธ์ ระบบให้บริการมีความทันสมัย สะดวก ใช้งานง่าย การบริการครอบคลุมทุก พื้นที่ มีช่องทาง แสดงรับฟังความเห็น เช่น ระบบร้องเรียน ศูนย์ ความเห็น	20.4 96	75.6	2.6	1.4	0	100 (370)
3)	ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากร มีความเพียงพอ ทุก次 และ แต่งกายสุภาพ อิ้มแม้มแจ่มใส เดินใจให้บริการ แนะนำ แก้ไขปัญหาได้อย่างรวดเร็ว ให้บริการอย่างเท่าเทียม ไม่ว่าจะเป็นคน	20.3 95.7	75.4	2.4	1.9	0	100 (370)
4)	ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก ความสะอาด การเดินทาง สะดวก มีสิ่งอำนวยความสะดวก  เช่น น้ำดื่ม ห้องน้ำ จุด นั่งคอยบริการ สถานที่มี ความปลอดภัย อุณหภูมิและ แสงสว่างเหมาะสม มีอุปกรณ์อำนวยความสะดวก สะดวก มี ป้ายประชาสัมพันธ์ขั้นตอนการรับบริการชัดเจน	20 95.2	75.2	2.9	1.9	0	100 (370)
5)	ภาพรวมความพึงพอใจ การบริหารงานของอบต. แสดงให้เห็นถึง การมีการจัดการที่ดี ให้บริการอย่าง ทั่วถึง ประชาชนสามารถเข้าใช้ บริการได้ตลอดเวลา ทำการ ส่งผลให้คุณภาพชีวิตร่องประชานดีขึ้น เมื่อเทียบ กับก่อนรับบริการ และโครงการดำเนินการอย่างต่อเนื่อง มีความยั่งยืน	20.1 95.1	75	3.1	1.8	0	100 (370)
	โดยสรุปความพึงพอใจในงาน ด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง (การให้บริการให้คำปรึกษาขออนุญาตก่อสร้างฯ)	20.24 95.50	75.26	2.82	1.68	0	100 (370)

Std. Deviation (SD) = 0.5213 Minimum = 0.00 Maximum = 4.00

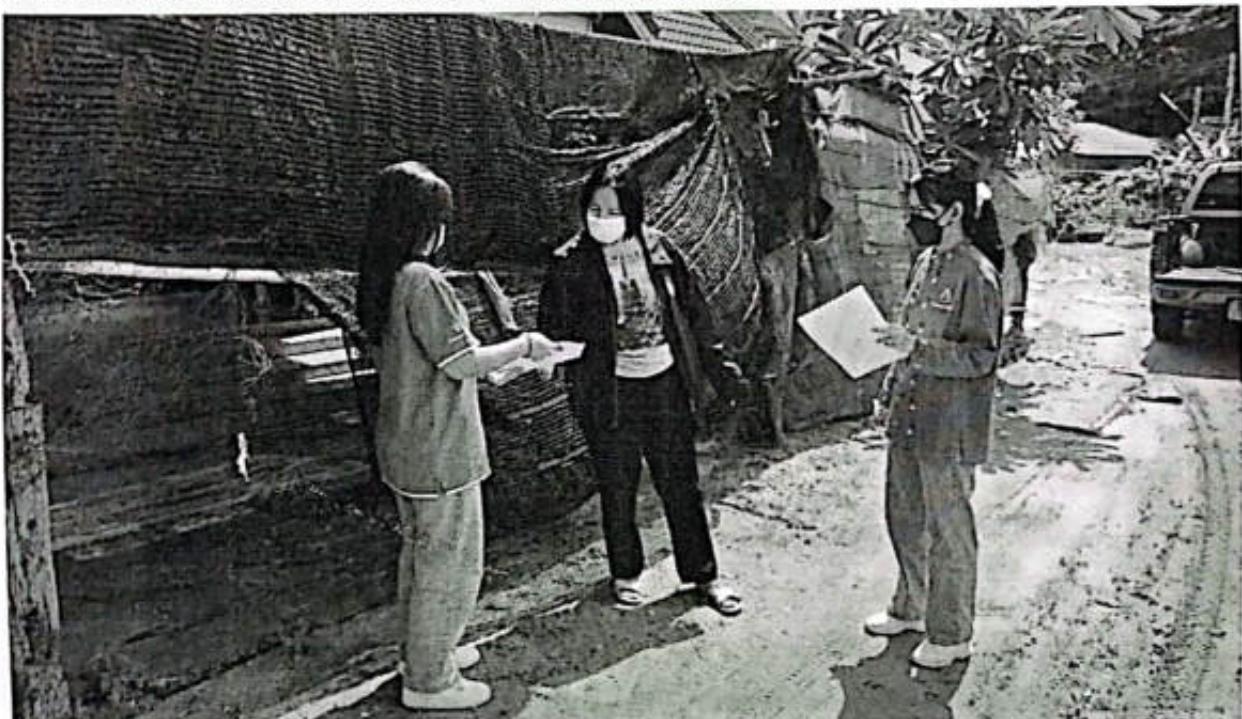


ผลจากการสำรวจความพึงพอใจงานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง (การให้บริการให้คำปรึกษา ขออนุญาตก่อสร้าง) โดยมีประเด็นในการสำรวจ 5 ด้าน คือ ด้านขั้นตอนการให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากร ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก และการพิจารณาความพึงพอใจ การบริหารงานของ อบต. ผลจากการสำรวจที่ 4.2 พอกจะสรุป ได้ว่า ประชาชนมีความพึงพอใจ (วัดจากการรวมค่าตอบ เห็นด้วยอย่างยิ่ง และเห็นด้วย) ในด้านช่องทางการให้บริการ มีการประชาสัมพันธ์หลักหลายช่องทาง เช่น เสียงตามสาย เว็บไซต์ ป้ายประชาสัมพันธ์ ระบบให้บริการมีความทันสมัย สะดวก ใช้งานง่าย การบริการครอบคลุมทุก ที่นั่นที่ มีช่องทาง แสดงรับฟังความเห็น เช่น ระบบร้องเรียน ตู้รับความเห็น มากที่สุด ร้อยละ 96 รองลงมา ความพึงพอใจในด้าน เจ้าหน้าที่/บุคลากร มีความเพียงพอ ทุกๆ ใจและแต่งกายสุภาพ อิ่มแม้นแจ่มใส เต็มใจให้บริการ แนะนำแก่ไขปัญหา ได้อย่างรวดเร็ว ให้บริการอย่างเท่าเทียม ในรับสินบน ร้อยละ 95.7 ความพึงพอใจในด้านขั้นตอนการให้บริการ กระบวนการให้บริการ มีความคล่องตัว เป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด ถูกต้องตามระเบียบ ทันสมัย ครบถ้วน มี การจัดลำดับก่อน-หลัง ไม่เลือกปฏิบัติ ร้อยละ 95.5 ความพึงพอใจในด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก การ เดินทางสะดวก มีสิ่งอำนวยความสะดวก หลากหลาย เช่น น้ำดื่ม ห้องน้ำ จุดน้ำดื่ม สถานที่มี ความปลอดภัย อุณหภูมิ และแสงสว่างเหมาะสม มีอุปกรณ์อำนวยความสะดวก สะดวก มีป้ายประชาสัมพันธ์ขั้นตอนการรับบริการชัดเจน ร้อยละ 95.2 และความพึงพอใจในด้านภาคร่วมความพึงพอใจ การบริหารงานของอบต. แสดงให้เห็นถึง การมีการจัดการ ที่ดี ให้บริการอย่างทั่วถึง ประชาชนสามารถเข้าใช้ บริการได้ตลอดเวลาทำการ ส่งผลให้คุณภาพชีวิตของประชาชน ดีขึ้น เมื่อเทียบกับก่อนรับบริการ และโครงการดำเนินการอย่างต่อเนื่อง มีความยั่งยืน ร้อยละ 95.1 ตามลำดับ

ในด้านภาคร่วมความพึงพอใจงานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง (การให้บริการให้ คำปรึกษา ขออนุญาตก่อสร้าง) ขององค์กรบริหารส่วนตำบลห้วยไทร อ่ามกอคอนสารรค จังหวัดชัยภูมิ (ประจำปีงบประมาณ 2564) พบว่า ประชาชนผู้รับบริการมีความพึงพอใจร้อยละ 95/5 (รายละเอียดดังตาราง ที่ 4.2)



ภาพที่ 4.5 ทีมงานนักวิจัยลงพื้นที่แจกแบบสอบถามในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลท่าวีร์/อ่าเภอคอนสารรค (5)



ภาพที่ 4.6 ทีมงานนักวิจัยลงพื้นที่แจกแบบสอบถามในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลท่าวีร์ อ่าเภอคอนสารรค (6)



#### 4.2.2 งานด้านการศึกษา (งานบริการด้านการศึกษาของศูนย์พัฒนาเด็กเล็กและโรงเรียนฯ)

จากการวิเคราะห์ความพึงพอใจงานด้านการศึกษา (งานบริการด้านการศึกษาของศูนย์พัฒนาเด็กเล็กและโรงเรียนฯ) ขององค์การบริหารส่วนตำบลหัวไทร อ่าเภอคอนสารรค จังหวัดชัยภูมิ (ประจำปีงบประมาณ 2564) โดยมี ประเด็นในการสำรวจ 5 ด้าน คือ

1) ด้านขั้นตอนการให้บริการ กระบวนการให้บริการ ขั้นตอนและกระบวนการให้บริการที่มีความคล่องตัว รวดเร็ว เป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด ถูกต้องตามระเบียบ ทันสมัย ครบถ้วน มีความเป็นธรรมโดยการจัดลำดับก่อน-หลัง และไม่เลือกปฏิบัติ

2) ด้านช่องทางการให้บริการ ได้แก่ มีการประชาสัมพันธ์ เช่น เสียงดามสาย เว็บไซต์ และพลิกขั้น โทรศัพท์ ช่องทางให้บริการมีความทันสมัย เช่น ผ่านระบบเว็บไซต์ และพลิกขั้น ไลน์ เฟซบุ๊ก ช่องทางการให้บริการมีความสะดวกสบาย ใช้งานง่าย มีความเพียงพอ ครอบคลุมพื้นที่ให้บริการ ระบบแจ้งเตือนหรือร้องเรียน ไปยังผู้บริหาร มีช่องทางรับฟังความเห็น เช่น ตู้รับฟังความเห็น เว็บไซต์ กลุ่มไลน์

3) ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากร ได้แก่ มีจำนวนบุคลากรเพียงพอต่อการให้บริการ แต่งกายสุภาพ มีอธิบายดี อิ่ม泱้มแจ่มใส ใส่ใจ เต็มใจในการให้บริการ แนะนำให้ผู้รับบริการแก้ปัญหาได้ พูดจาสุภาพ ให้บริการอย่างรวดเร็ว ไม่วันเส้นบน และคำนึงถึงความเท่าเทียมมนุษย์ให้บริการ และ

4) ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก สถานที่ตั้งอบต. มีความสะดวกต่อการเดินทางมาใช้บริการ สถานที่มีสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น น้ำดื่ม ห้องน้ำ ที่นั่งคอยรับบริการ ทางลาดสำหรับผู้พิการ สถานที่ให้บริการมีความสะอาด ปลอดภัย มีแสงสว่างและอุณหภูมิเหมาะสม มีอุปกรณ์ เครื่องมือให้บริการเพียงพอ มีป้ายประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับการให้บริการที่เข้าใจง่ายและชัดเจน

5) ภาคร่วมความพึงพอใจ การบริหารงานของอบต. แสดงให้เห็นถึง การมีการจัดการที่ดี ให้บริการอย่างทั่วถึง ประชาชนสามารถเข้าใช้ บริการได้ตลอดเวลาทำการ ส่งผลให้คุณภาพชีวิตของประชาชนดีขึ้น เมื่อเทียบกับก่อนรับบริการ และโครงการดำเนินการอย่างต่อเนื่อง มีความยั่งยืน

ผลการวิจัยพบว่า โดยเฉลี่ยผู้ตอบแบบสอบถามมีระดับความพึงพอใจงานด้านการศึกษา (งานบริการด้านการศึกษาของศูนย์พัฒนาเด็กเล็กและโรงเรียนฯ) ขององค์การบริหารส่วนตำบลหัวไทร อ่าเภอคอนสารรค จังหวัดชัยภูมิ (ประจำปีงบประมาณ 2564) ร้อยละ 95.49 โดยมีรายละเอียดดังนี้

**ตารางที่ 4.3 ร้อยละของความพึงพอใจในงานด้านการศึกษา (งานบริการด้านการศึกษาของศูนย์พัฒนาเด็กเล็กและโรงเรียนฯ)**

คำกล่าว	เห็นด้วยอย่างยิ่ง	เห็นด้วย	ไม่เห็นด้วย	ไม่เห็นด้วยอย่างมาก	ไม่ทราบ/ไม่ตอบ	รวม
1) ด้านขั้นตอนการให้บริการ กระบวนการให้บริการ มีความคล่องตัว เป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด ถูกต้อง ตามระเบียบ ทันสมัย ครบถ้วน มีการจัดลำดับก่อน-หลัง ไม่เลือกปฏิบัติ	20.4	75.1	2.7	1.7	0	100 (370)
	<b>95.5</b>					
2) ด้านช่องทางการให้บริการ มีการประชาสัมพันธ์ หลากหลายช่องทาง เช่น เสียงความสาย เว็บไซต์ ป้ายประชาสัมพันธ์ ระบบให้บริการมีความทันสมัย สะดวก ใช้งานง่าย การบริการครอบคลุมทุก พื้นที่ มีช่องทาง แสดงรับฟังความเห็น เช่น ระบบร้องเรียน ตู้รับความเห็น	20.15	75.5	2.9	1.4	0	100 (370)
	<b>95.65</b>					
3) ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากร มีความเต็มใจ พูดจาและ แต่งกายสุภาพ อิ่มเอมแจ่มใส เต็มใจให้บริการ แนะนำ แก้ไขปัญหาได้อย่างรวดเร็ว ให้บริการอย่างเท่าเทียม ไม่ รับสิบบน	20.3	75.1	3	1.6	0	100 (370)
	<b>95.4</b>					
4) ด้านสถานที่และพิ่งอำนวยความสะดวก การเดินทาง สะดวก มีสิ่งอำนวยความสะดวก ที่ดี ห้องน้ำ จุด นั่งคอยบริการ สถานที่มี ความปลอดภัย อุณหภูมิและ แสงสว่างเหมาะสม มีอุปกรณ์อำนวยความสะดวก สะดวก มี ป้ายประชาสัมพันธ์ขั้นตอนการรับบริการชัดเจน	20.3	75.7	3	1	0	100 (370)
	<b>96</b>					
5) ภาคร่วมความพึงพอใจ การบริหารงานของอบต. แสดงให้เห็นถึง การมีการจัดการที่ดี ให้บริการอย่าง ทั่วถึง ประชาชนสามารถเข้าใช้ บริการได้ตลอดเวลาท่า การ ส่งผลให้คุณภาพชีวิตของประชาชนดีขึ้น เมื่อเทียบ กับก่อนรับบริการ และโครงการดำเนินการอย่างต่อเนื่อง มีความยั่งยืน	19	75.9	3.4	1.7	0	100 (370)
	<b>94.9</b>					
โดยสรุปความพึงพอใจในงาน ด้านการศึกษา (งาน บริการด้านการศึกษาของศูนย์พัฒนาเด็กเล็กและ โรงเรียนฯ)	20.03	75.46	3.00	1.48	0	100 (370)
	<b>95.49 /</b>					

Std. Deviation (SD) = 0.5137 Minimum = 0.00 Maximum = 4.00



ผลจากการสำรวจความพึงพอใจงานด้านการศึกษา (งานบริการด้านการศึกษาของศูนย์พัฒนาเด็กเล็กและโรงเรียนฯ) โดยมีประเด็นในการสำรวจ 5 ด้าน คือ ด้านขั้นตอนการให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากร ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก และความพึงพอใจ การบริหารงานของอบต. ผลจากการสำรวจที่ 4.3 พอกจะสรุปได้ว่า ประชาชนมีความพึงพอใจ (วัดจากการรวมค่าตอบ เห็นด้วยอย่างยิ่ง และเห็นด้วย) ในด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก การเดินทางสะดวก มีสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น น้ำดื่มน้ำห้องน้ำ จุคนน้ำดื่มอยู่บริการ สถานที่มี ความปลอดภัย อุณหภูมิและแสงสว่างเหมาะสม มีอุปกรณ์อำนวยความสะดวก สะดวก มีป้ายประชาสัมพันธ์ขั้นตอนการรับบริการชัดเจน มากที่สุด ร้อยละ 96 รองลงมา ความพึงพอใจในด้านช่องทางการให้บริการ/มีการประชาสัมพันธ์หลากหลายช่องทาง เช่น เสียงตามสาย เว็บไซต์ ป้ายประชาสัมพันธ์ ระบบให้บริการมีความทันสมัย สะดวก ใช้งานง่าย การบริการครอบคลุมทุก พื้นที่ มีช่องทางแสดงรับฟังความเห็น เช่น ระบบร้องเรียน ถูรับความเห็น ร้อยละ 95.65 ความพึงพอใจในด้านขั้นตอนการให้บริการ/กระบวนการให้บริการ มีความคุ้มค่า เป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด ถูกต้องตามระเบียบ ทันสมัย ครบถ้วน มีการจัดลำดับก่อน-หลัง ไม่เลือกปฏิบัติ ร้อยละ 95.5 ความพึงพอใจในด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากร/มีความเพียงพอ ทุกๆ จ้าและแต่งกายสุภาพ ยืน แข็งแจ่มใส เดิมใจให้บริการ แนะนำแก่ไขปัญหาได้อย่างรวดเร็ว/ให้บริการอย่างเท่าเทียม ไม่ว่าลิบบน ร้อยละ 95.4 และความพึงพอใจในด้านภาพรวม/การบริหารงานของอบต. แสดงให้เห็นถึง การมีการจัดการที่ดี ให้บริการอย่างทั่วถึง ประชาชนสามารถเข้าใช้ บริการได้ตลอดเวลาทำการ ส่งผลให้คุณภาพชีวิตของประชาชนดีขึ้น เมื่อเทียบกับก่อนรับบริการ และโครงการดำเนินการอย่างต่อเนื่อง มีความยั่งยืน ร้อยละ 94.9 คำนำดับ

ในด้านภาพรวมความพึงพอใจงานด้านการศึกษา (งานบริการด้านการศึกษาของศูนย์พัฒนาเด็กเล็กและโรงเรียนฯ) ขององค์กรบริหารส่วนตำบลห้วยไร่ อําเภอศรีบูรพา จังหวัดขัยภูมิ (ประจำปีงบประมาณ 2564) พบว่า ประชาชนผู้รับบริการมีความพึงพอใจร้อยละ 95.49 (รายละเอียดดังตารางที่ 4.3)

ภาพที่ 4.7 กิจกรรม/โครงการขององค์การบริหารส่วนตำบลหัวไทร อ่าเภอคอนสารรค (7)



ภาพที่ 4.8 กิจกรรม/โครงการขององค์การบริหารส่วนตำบลหัวไทร อ่าเภอคอนสารรค (8)



#### 4.2.3 งานด้านรายได้หรือภาษี (การให้บริการจัดเก็บภาษีในอนุญาตทุกประเภท)

จากการวิเคราะห์ความพึงพอใจงานด้านรายได้หรือภาษี (การให้บริการจัดเก็บภาษีในอนุญาตทุกประเภท) ขององค์กรบริหารส่วนตำบลหัวไทร อ่าเภอคอนสารรค จังหวัดชัยภูมิ (ประจำปีงบประมาณ 2564) โดยมีประเด็นในการสำรวจ 5 ด้าน คือ

1) ด้านขั้นตอนการให้บริการ กระบวนการให้บริการ ขั้นตอนและกระบวนการให้บริการที่มีความคล่องตัว รวดเร็ว เป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด ถูกต้องตามระเบียบ ทันสมัย ครบถ้วน มีความเป็นธรรมโดยการจัดลำดับก่อน-หลัง และไม่เลือกปฏิบัติ

2) ด้านช่องทางการให้บริการ ได้แก่ มีการประชาสัมพันธ์ เช่น เสียงตามสาย เว็บไซต์ และพัฒนาชั้น โทรศัพท์ ช่องทางให้บริการมีความทันสมัย เช่น ผ่านระบบเว็บไซต์ และพัฒนาชั้น ไลน์ เฟซบุ๊ก ช่องทางการให้บริการมีความสะดวกสบาย ใช้งานง่าย มีความเพียงพอ ครอบคลุมพื้นที่ให้บริการ ระบบแจ้งเตือนหรืออัจฉริยะ ไปยังผู้บริหาร มีช่องทางรับฟังความเห็น เช่น ศูนย์ฟังความเห็น เว็บไซต์ กลุ่มไลน์

3) ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากร ได้แก่ มีจำนวนบุคลากรเพียงพอต่อการให้บริการ แต่งกายสุภาพ มีอธิบายดี อิ่มแม้มজন্ম পুরুষ সুবিধা করে আছে। এই দেশে জন্ম নেওয়া হলে বাস্তবতা হতে পারে। এই দেশে জন্ম নেওয়া হলে বাস্তবতা হতে পারে।

4) ด้านสถานที่และลักษณะความสะอาด สถานที่ตั้งขององค์กร มีความสะอาดด้วยการเดินทางมาใช้บริการ สถานที่มีลักษณะความสะอาด เช่น น้ำดื่ม ห้องน้ำ ที่นั่งคอกบอร์ดบริการ ทางลาดสำหรับผู้พิการ สถานที่ให้บริการมีความสะอาด ปลอดภัย มีแสงสว่างและอุณหภูมิเหมาะสม มีอุปกรณ์ เครื่องมือให้บริการเพียงพอ มีป้ายประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับการให้บริการที่เข้าใจง่ายและชัดเจน

5) ภาพรวมความพึงพอใจ การบริหารงานขององค์กร แสดงให้เห็นถึง การมีการจัดการที่ดี ให้บริการอย่างทั่วถึง ประชาชนสามารถเข้าใช้ บริการได้ตลอดเวลาทำการ ส่งผลให้คุณภาพชีวิตของประชาชนดีขึ้น เมื่อเทียบกับก่อนรับบริการ และโครงการดำเนินการอย่างต่อเนื่อง มีความชัดเจน

ผลการวิจัยพบว่า โดยเฉลี่ยผู้ตอบแบบสอบถามมีระดับความพึงพอใจงานด้านรายได้หรือภาษี (การให้บริการจัดเก็บภาษีในอนุญาตทุกประเภท) ขององค์กรบริหารส่วนตำบลหัวไทร อ่าเภอคอนสารรค จังหวัดชัยภูมิ (ประจำปีงบประมาณ 2564) ร้อยละ 95.57/โดยมีรายละเอียดดังนี้

**ตารางที่ 4.4 ร้อยละของความพึงพอใจงานด้านรายได้หรือภาระ (การให้บริการจัดเก็บภาษีในอนุญาตทุกประเภท)**

คำกล่าว	เห็นด้วย อย่างยิ่ง	เห็นด้วย	ไม่เห็น ด้วย	ไม่เห็นด้วย อย่างยิ่ง	ไม่ทราบ/ ไม่ตอบ	รวม
			ไม่เห็น ด้วย	ไม่เห็นด้วย อย่างยิ่ง		
1) ด้านขั้นตอนการให้บริการ กระบวนการ ให้บริการ มีความคล่องตัว เป็นไปตามระยะเวลาที่ กำหนด ถูกต้องตามระเบียบ ทันสมัย ครบถ้วน มี การจัดลำดับก่อน-หลัง ไม่เลือกปฏิบัติ	20.4	75.1	3	1.5	0	100 (370)
	95.5					
2) ด้านช่องทางการให้บริการ มีการ ประชาสัมพันธ์หลากหลายช่องทาง เช่น เสียงตาม สาย เว็บไซต์ ป้ายประชาสัมพันธ์ ระบบให้บริการ มีความทันสมัย สะดวก ใช้งานง่าย การบริการ ครอบคลุมทุก พื้นที่ มีช่องทางแสดงรับฟัง ความเห็น เช่น ระบบร้องเรียน ศูนย์รับความเห็น	20.55	74.9	3	1.55		100 (370)
	95.45					
3) ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากร มีความเพียงพอ พูดจา และแต่งกายอุตสาหะ อิ่มแม้กับแจ่มใส เดินใจ ให้บริการ แนะนำแก่ไขปัญหาได้อย่างรวดเร็ว ให้บริการอย่างเท่าเทียม ไม่ว่าลักษณะ	20.2	74.9	3.3	1.6		100 (370)
	95.1					
4) ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก ความสะอาด การ เดินทางสะดวก มีสิ่งอำนวยความสะดวก  เช่น น้ำ ดื่ม ห้องน้ำ จุดน้ำดื่ม คีย์บอร์ด สถานที่มี ความ ปลอดภัย อุณหภูมิและแสงสว่างเหมาะสม มี อุปกรณ์อำนวยความสะดวก สะดวก มีป้าย ประชาสัมพันธ์ขั้นตอนการรับบริการชัดเจน	20.1	75.6	2.8	1.5		100 (370)
	95.7					
5) ภาพรวมความพึงพอใจ การบริหารงานของ อบต. และคงให้เห็นถึง การมีการจัดการที่ดี ให้บริการอย่างทั่วถึง ประชาชนสามารถเข้าใช้ บริการได้ตลอดเวลาทำการ ส่งผลให้คุณภาพชีวิต ของประชาชนดีขึ้น เมื่อเทียบกับก่อนรับบริการ และโครงการดำเนินการอย่างต่อเนื่อง มีความ ยั่งยืน	20	76.1	2.8	1.1		100 (370)
	96.1					
โดยสรุปความพึงพอใจในงาน ด้านรายได้หรือ ภาระ (การให้บริการจัดเก็บภาษีในอนุญาตทุก ประเภท)	20.25	75.32	2.98	1.45		100 (370)
	95.57					

Std. Deviation (SD) = 0.6214 Minimum = 0.00 Maximum = 4.00



ผลจากการสำรวจความพึงพอใจงานด้านรายได้หรือภาษี (การให้บริการจัดเก็บภาษีใบอนุญาตทุกประเภท) โดยมีประเด็นในการสำรวจ 5 ด้าน คือ ด้านขั้นตอนการให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากร ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก และความพึงพอใจ การบริหารงานของอบต. ผลจากการสำรวจที่ 4.4 พอกจะสรุปได้ว่า ประชาชนมีความพึงพอใจ (วัดจากการรวมคำตอบ เท็นด้วยอย่างยิ่ง และเท่นด้วย) ในด้านภาพรวมความพึงพอใจ การบริหารงานของอบต. แสดงให้เห็นถึง การมีการจัดการที่ดี ให้บริการอย่างทั่วถึง ประชาชนสามารถเข้าใช้ บริการได้ตลอดเวลาทำการ ส่งผลให้คุณภาพชีวิตของประชาชนดีขึ้น เมื่อเทียบกับ ก่อนรับบริการ และโครงการดำเนินการอย่างต่อเนื่อง มีความยั่งยืน มากที่สุด ร้อยละ 96.1/รองลงมา ความพึง พพอใจในด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก ความเดินทางสะดวก มีสิ่งอำนวยความสะดวกสะดวก เช่น น้ำดื่ม ห้องน้ำ จุคนั่งคอยบริการ สถานที่มี ความปลอดภัย อุณหภูมิและแสงสว่างเหมาะสม มีอุปกรณ์อำนวยความสะดวก สะดวก มีป้าย ประชาสัมพันธ์ขั้นตอนการรับบริการชัดเจน ร้อยละ 95.7/ความพึงพอใจในด้านขั้นตอนการให้บริการ กระบวนการ ให้บริการ มีความคล่องตัว เป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด ถูกต้องตามระเบียบ หันสมัย ครบถ้วน มีการจัดลำดับ ก่อน-หลัง ไม่เลือกปฏิบัติ ร้อยละ 95.5/ความพึงพอใจในด้านช่องทางการให้บริการ มีการประชาสัมพันธ์ หลากหลายช่องทาง เช่น เสียงตามสาย เว็บไซต์ ป้ายประชาสัมพันธ์ ระบบให้บริการมีความทันสมัย สะดวก ใช้งาน ง่าย การบริการครอบคลุมทุก ที่นี่ที่ มีช่องทางแสดงรับฟังความเห็น เช่น ระบบร้องเรียน ศูนย์รับความเห็น ร้อยละ 95.46 และความพึงพอใจในด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากร มีความเพียงพอ พูดจาและแต่งกายสุภาพ อิ้มัยมั่นใจ เต็ม ใจให้บริการ แนะนำแก่ไขปัญหาได้อย่างรวดเร็ว ให้บริการอย่างเท่าเทียม ไม่รับสินบน ร้อยละ 95.1/ตามลำดับ

ในด้านภาพรวมความพึงพอใจงานด้านรายได้หรือภาษี (การให้บริการจัดเก็บภาษีใบอนุญาตทุกประเภท) ขององค์การบริหารส่วนตำบลหัวไทร อ่าเภอคอนสารรค จังหวัดชัยภูมิ (ประจำปีงบประมาณ 2564) พนักงาน ผู้รับบริการมีความพึงพอใจร้อยละ 95.51 (รายละเอียดดังตารางที่ 4.4)



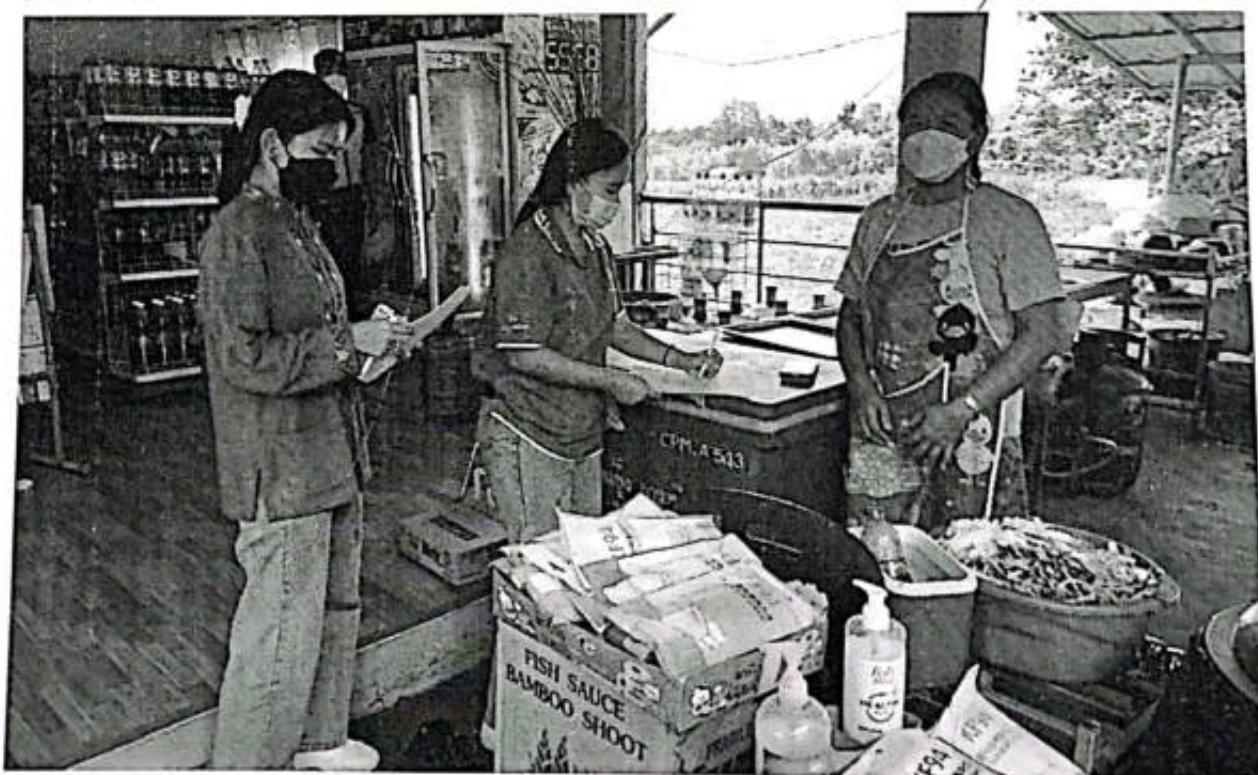
องค์การบริหารส่วนตำบลหัวใหญ่ อ.ก้อนสวารค์ จังหวัดเชียงใหม่

โครงการสำรวจและประเมินผลความพึงพอใจของผู้รับบริการ ปีงบประมาณ 2564

ภาพที่ 4.9 ทีมงานนักวิจัยลงพื้นที่แจกแบบสอบถามในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลหัวใหญ่ อ.ก้อนสวารค์ (9)



ภาพที่ 4.10 ทีมงานนักวิจัยลงพื้นที่แจกแบบสอบถามในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลหัวใหญ่ อ.ก้อนสวารค์ (10)



#### 4.2.4 งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม (การให้บริการเกี่ยวกับงานบริการผู้สูงอายุ ผู้พิการ และผู้ป่วยเอดส์)

จากการวิเคราะห์ความพึงพอใจงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม (การให้บริการเกี่ยวกับงานบริการผู้สูงอายุ ผู้พิการ และผู้ป่วยเอดส์) ขององค์กรบริหารส่วนตำบลหัวไทร อ่าเภอคอนสารรค จังหวัดชัยภูมิ (ประจำปีงบประมาณ 2564) โดยมี ประเด็นในการสำรวจ 5 ด้าน คือ

1) ด้านขั้นตอนการให้บริการ กระบวนการให้บริการ ขั้นตอนและกระบวนการให้บริการที่มีความคล่องตัว รวดเร็ว เป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด ถูกต้องตามระเบียบ ทันสมัย ครบถ้วน มีความเป็นธรรมโดยการจัดลำดับก่อน-หลัง และไม่เลือกปฏิบัติ

2) ด้านช่องทางการให้บริการ ได้แก่ มีการประชาสัมพันธ์ เช่น เสียงดามสาย เว็บไซต์ และแพลตฟอร์ม โทรทัพท์ ช่องทางให้บริการมีความทันสมัย เช่น ผ่านระบบเว็บไซต์ และแพลตฟอร์ม ไลน์ เฟซบุ๊ก ช่องทางการให้บริการมีความสะดวกสบาย ใช้งานง่าย มีความเพียงพอ ครอบคลุมทั่วทั้งตำบล ระบบแจ้งเตือนหรือร้องเรียนไปยังผู้บริหาร มีช่องทางรับฟังความเห็น เช่น ตู้รับฟังความเห็น เว็บไซต์ กลุ่มไลน์

3) ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากร ให้แก่ มีจำนวนบุคลากรเพียงพอต่อการให้บริการ แต่งกายสุภาพ มีอธิบายด้วย อิมัยแย้มแจ่มใส ใส่ใจ เต็มใจในการให้บริการ แนะนำให้ผู้รับบริการแก้ปัญหาได้ พูดจาสุภาพ ให้บริการอย่างรวดเร็ว ไม่รับลิบนบ และคำนึงถึงความเท่าเทียมของให้บริการ และ

4) ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก สถานที่ตั้งของอบต. มีความสะดวกต่อการเดินทางมาใช้บริการ สถานที่มีสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น น้ำดื่ม ห้องน้ำ ที่นั่งคอยรับบริการ ทางลาดสำหรับผู้พิการ สถานที่ให้บริการมีความสะอาด ปลอดภัย มีแสงสว่างและอุณหภูมิเหมาะสม มีอุปกรณ์ เครื่องมือให้บริการเพียงพอ มีป้ายประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับการให้บริการที่เข้าใจง่ายและชัดเจน

5) ภาพรวมความพึงพอใจ การบริหารงานของอบต. แสดงให้เห็นถึง การมีการจัดการที่ดี ให้บริการอย่างทั่วถึง ประชาชนสามารถเข้าใช้ บริการได้ตลอดเวลาทำการ ส่งผลให้คุณภาพชีวิตของประชาชนดีขึ้น เมื่อเทียบกับก่อนรับบริการ และโครงการดำเนินการอย่างต่อเนื่อง มีความยั่งยืน

ผลการวิจัยพบว่า โดยเฉลี่ยผู้ตอบแบบสอบถามมีระดับความพึงพอใจงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม (การให้บริการเกี่ยวกับงานบริการผู้สูงอายุ ผู้พิการ และผู้ป่วยเอดส์) ขององค์กรบริหารส่วนตำบลหัวไทร อ่าเภอคอนสารรค จังหวัดชัยภูมิ (ประจำปีงบประมาณ 2564) ร้อยละ 95.54 โดยมีรายละเอียดดังนี้



**ตารางที่ 4.5 ร้อยละของความพึงพอใจในงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม (การให้บริการเกี่ยวกับงานบริการผู้สูงอายุ ผู้พิการ และผู้ป่วยเอดส์)**

คำกล่าว	เห็นด้วย อย่างยิ่ง	เห็นด้วย ด้วย	ไม่เห็น ด้วย	ไม่เห็นด้วย อย่างยิ่ง	ไม่ทราบ/ ไม่ตอบ		รวม
					ที่	อัตรา%	
1) ด้านขั้นตอนการให้บริการ กระบวนการให้บริการ มีความคล่องตัว เป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด ถูกต้อง ตามระเบียบ ทันสมัย ครบถ้วน มีการจัดลำดับก่อน-หลัง ไม่เดือกดีปฏิบัติ	20	76	2.1	1.9	0	100 (370)	
	96 /						
2/ ด้านซื่อทางการให้บริการ มีการประชาสัมพันธ์ หลัก_nl ายซื่อทาง เช่น เสียงตามสาย เร็ปไชต์ ป้าย ประชาสัมพันธ์ ระบบให้บริการมีความทันสมัย สะดวก ใช้งานง่าย การบริการครอบคลุมทุก พื้นที่ มีซื่อทาง แสดงรับฟังความเห็น เช่น ระบบร่องเรียน ผู้รับ ความเห็น	20.3	75.8	2.7	1.2	0	100 (370)	
	96.1 /						
3) ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากร มีความเพียงพอ ทุก次า และ แต่งกายสุภาพ อิ่มเยิ่งแจ่มใส เด้มใจให้บริการ แนะนำ แก่ไขปัญหาได้อย่างรวดเร็ว ให้บริการอย่างเท่าเทียม ไม่ รับสิ่งบน	20.3	75	3.4	1.3	0	100 (370)	
	95.3 /						
4) ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก ความสะอาด การเดินทาง สะดวก มีสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น น้ำดื่ม ห้องน้ำ จุด นั่งคอยบริการ สถานที่มี ความปลอดภัย อุณหภูมิและ แสงสว่างเหมาะสม มีอุปกรณ์อำนวยความสะดวก สะดวก มี บัญชาประชาสัมพันธ์ขั้นตอนการรับบริการขัดเจน	20.4	75.1	2.8	1.7	0	100 (370)	
	95.5 /						
5) ภาคร่วมความพึงพอใจ การบริหารงานของอบต. แสดงให้เห็นถึง การมีการจัดการที่ดี ให้บริการอย่าง หัวถึง ประชาชนสามารถเข้าใช้ บริการได้ตลอดเวลา ทำการ ส่งผลให้คุณภาพชีวิตของประชาชนดีขึ้น เมื่อเทียบ กับก่อนรับบริการ และโครงการดำเนินการอย่างต่อเนื่อง มีความยั่งยืน	19.8	75	3	2.2	0	100 (370)	
	94.8 /						
โดยสรุปความพึงพอใจในงาน ด้านพัฒนาชุมชนและ สวัสดิการสังคม (การให้บริการเกี่ยวกับงานบริการ ผู้สูงอายุ ผู้พิการ และผู้ป่วยเอดส์)	20.16	75.38	2.80	1.66	0	100 (370)	
	95.54 /						

Std. Deviation (SD) = 0.5822 Minimum = 0.00 Maximum = 4.00



ผลจากการสำรวจความพึงพอใจงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม (การให้บริการเกี่ยวกับงานบริการผู้สูงอายุ ผู้พิการ และผู้ป่วยเอดส์) โดยมีประเด็นในการสำรวจ 5 ด้าน คือ ด้านขั้นตอนการให้บริการ ด้านซ่องทางการให้บริการ ด้าน เจ้าหน้าที่/บุคลากร ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก และความพึงพอใจ การบริหารงานของอบต. ผลจากตารางที่ 4.5 พอจะสรุปได้ว่า ประชาชนมีความพึงพอใจ (วัดจากการรวมค่าตอบ เทืนด้วยอย่างยัง และเทืนด้วย)/ในด้านซ่องทางการให้บริการ มีการประชาสัมพันธ์หลักหลายช่องทาง เช่น เสียงดามสาย เว็บไซต์ ป้ายประชาสัมพันธ์ ระบบให้บริการมีความทันสมัย สะดวก ใช้งานง่าย การบริการครอบคลุมทุก พื้นที่ มีช่องทางและคงรับฟังความเห็น เช่น ระบบร้องเรียน ตู้รับความเห็น มากที่สุด ร้อยละ 96.1 รองลงมา ความพึงพอใจในด้านขั้นตอนการให้บริการ กระบวนการให้บริการ มีความคล่องด้วย เป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด ถูกต้องตามระเบียบ ทันสมัย ครบถ้วน มีการจัดลำดับก่อน-หลัง ไม่เลือกปฏิบัติ ร้อยละ 96 ความพึงพอใจในด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก ความพึงพอใจในด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากร มีความพึงพอใจ หุคจำกัดและแต่งกายสุภาพ อิ่มແยำແจ้มใส เดินใจให้บริการ แนะนำแก่ไขปัญหาได้อย่างรวดเร็ว ให้บริการอย่างเท่าเทียม ไม่รับสินบน ร้อยละ 95.3 และความพึงพอใจในด้านภาพรวมความพึงพอใจ การบริหารงานของอบต. แสดงให้เห็นถึง การมีการจัดการที่ดี ให้บริการอย่างทั่วถึง ประชาชนสามารถเข้าใช้ บริการได้ตลอดเวลาทำการ ส่งผลให้คุณภาพชีวิตของประชาชนดีขึ้น เมื่อเทียบกับก่อนรับบริการ และโครงการดำเนินการอย่างต่อเนื่อง มีความยั่งยืน ร้อยละ 94.8 ตามลำดับ

ในด้านภาพรวมความพึงพอใจงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม (การให้บริการเกี่ยวกับงานบริการผู้สูงอายุ ผู้พิการ และผู้ป่วยเอดส์) ขององค์การบริหารส่วนตำบลหัวไทร อําเภอคอนสารรค จังหวัดชัยภูมิ (ประจำปีงบประมาณ 2564) พบว่า ประชาชน ผู้รับบริการมีความพึงพอใจร้อยละ 95.54 (รายละเอียดดังตารางที่ 4.5)

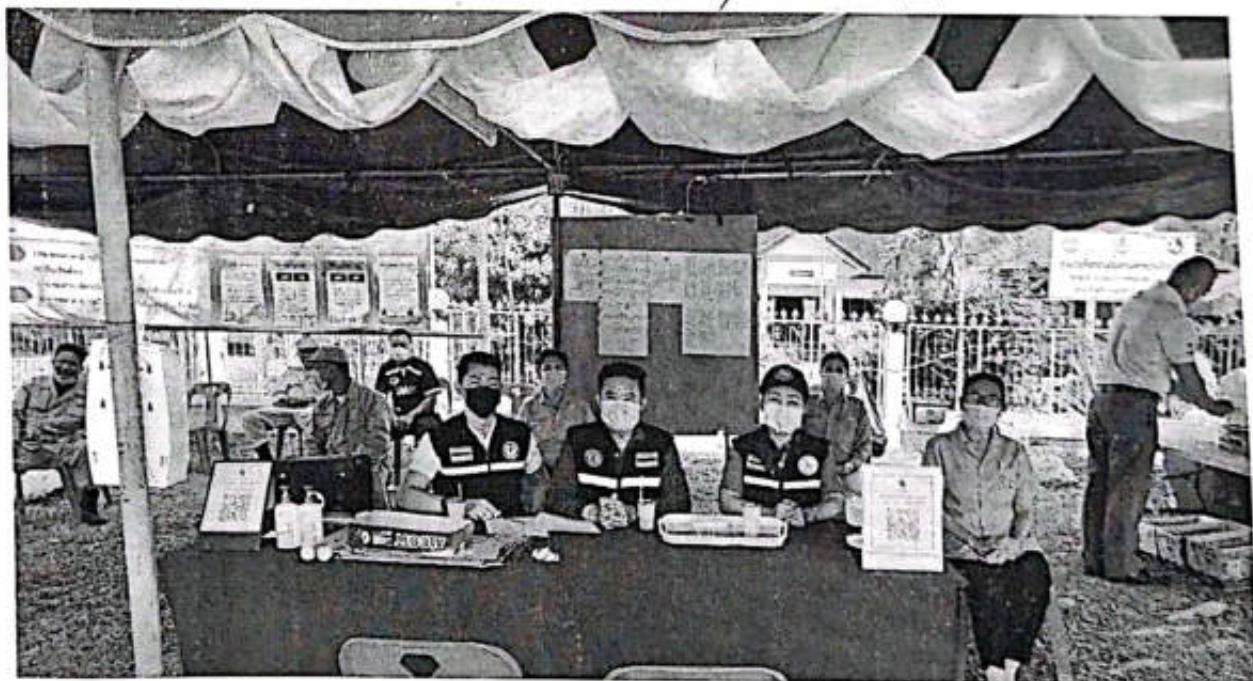
#### ภาพที่ 4.11 กิจกรรม/โครงการขององค์การบริหารส่วนตำบลหัวไทร อ.คอนสารรค (11)



ภาพที่ 4.12 กิจกรรม/โครงการขององค์กรบริหารส่วนตำบลหัวไทร อ.ค่อนสารรค (12)



ภาพที่ 4.13 กิจกรรม/โครงการขององค์กรบริหารส่วนตำบลหัวไทร อ.ค่อนสารรค (13)



องค์การบริหารส่วนตำบลห้วยไช่ อ.ก้อนสวาร์ค จังหวัดเชียงใหม่

โครงการสำรวจและประเมินผลความพึงพอใจของผู้รับบริการ อปท. มหาวิทยาลัยขอนแก่น [ปีงบประมาณ 2564]

ภาพที่ 4.14 กิจกรรม/โครงการขององค์การบริหารส่วนตำบลห้วยไช่ อ.ก้อนสวาร์ค (14)



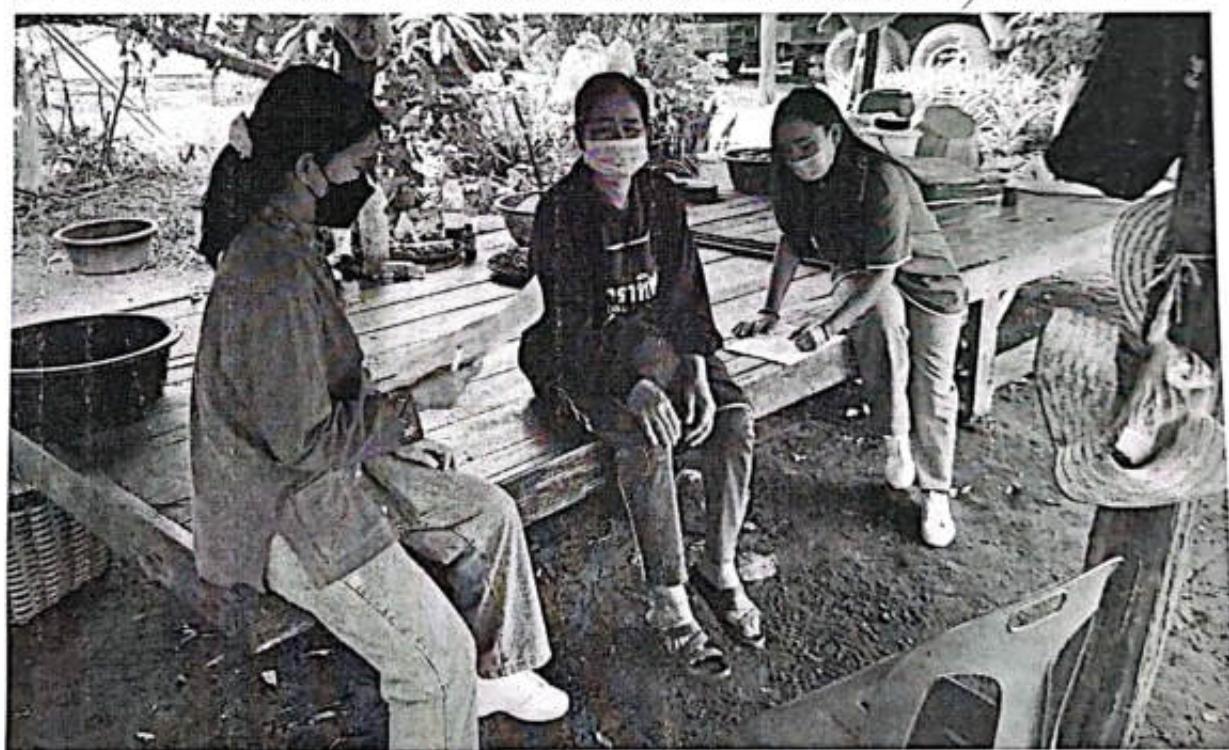
ภาพที่ 4.15 กิจกรรม/โครงการขององค์การบริหารส่วนตำบลห้วยไช่ อ.ก้อนสวาร์ค (15)



ภาพที่ 4.16 กิจกรรม/โครงการขององค์การบริหารส่วนตำบลหัวไทร/อ.ก้อนสวาร์ค (16)

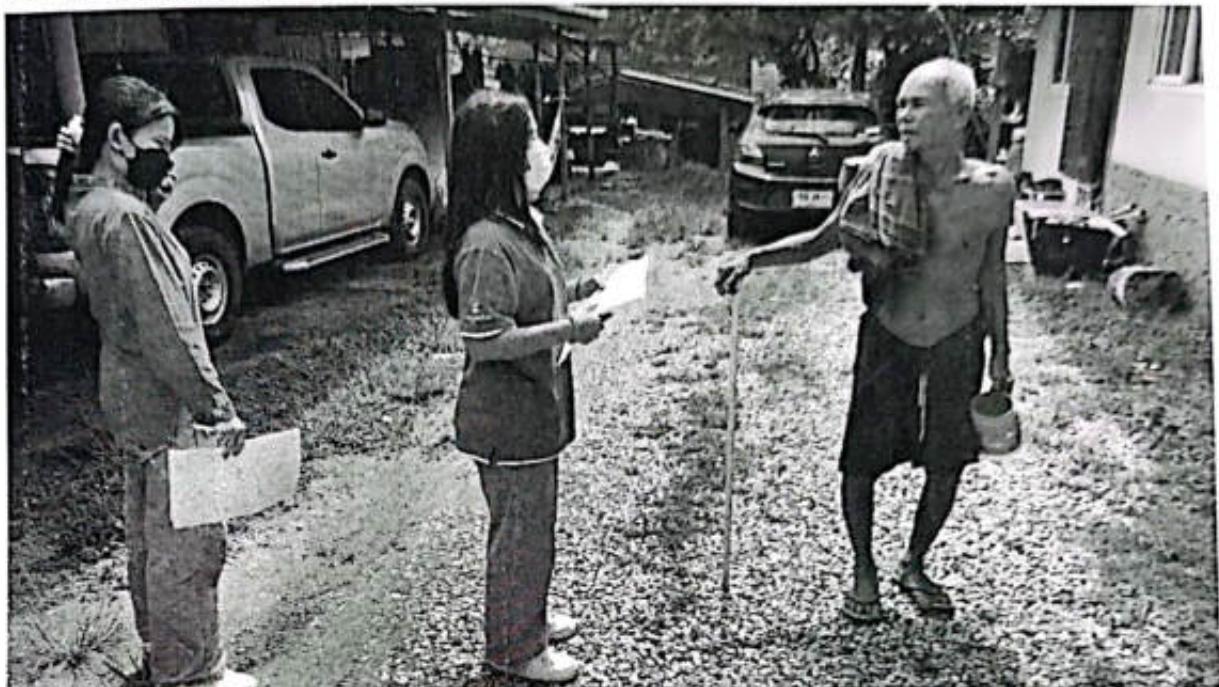


ภาพที่ 4.17 ทีมงานนักวิจัยลงพื้นที่แจกแบบสอบถามในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลหัวไทร/อ.ก้อนสวาร์ค (17)



องค์การบริหารส่วนตำบลหัวยี่รี อ.กงกอนสวรรค์ จ.เชียงราย  
โครงการสำรวจและประเมินผลความพึงพอใจของผู้รับบริการ อย่าง น่าเริงทางลักษณะก่อ [ปีงบประมาณ 2564]

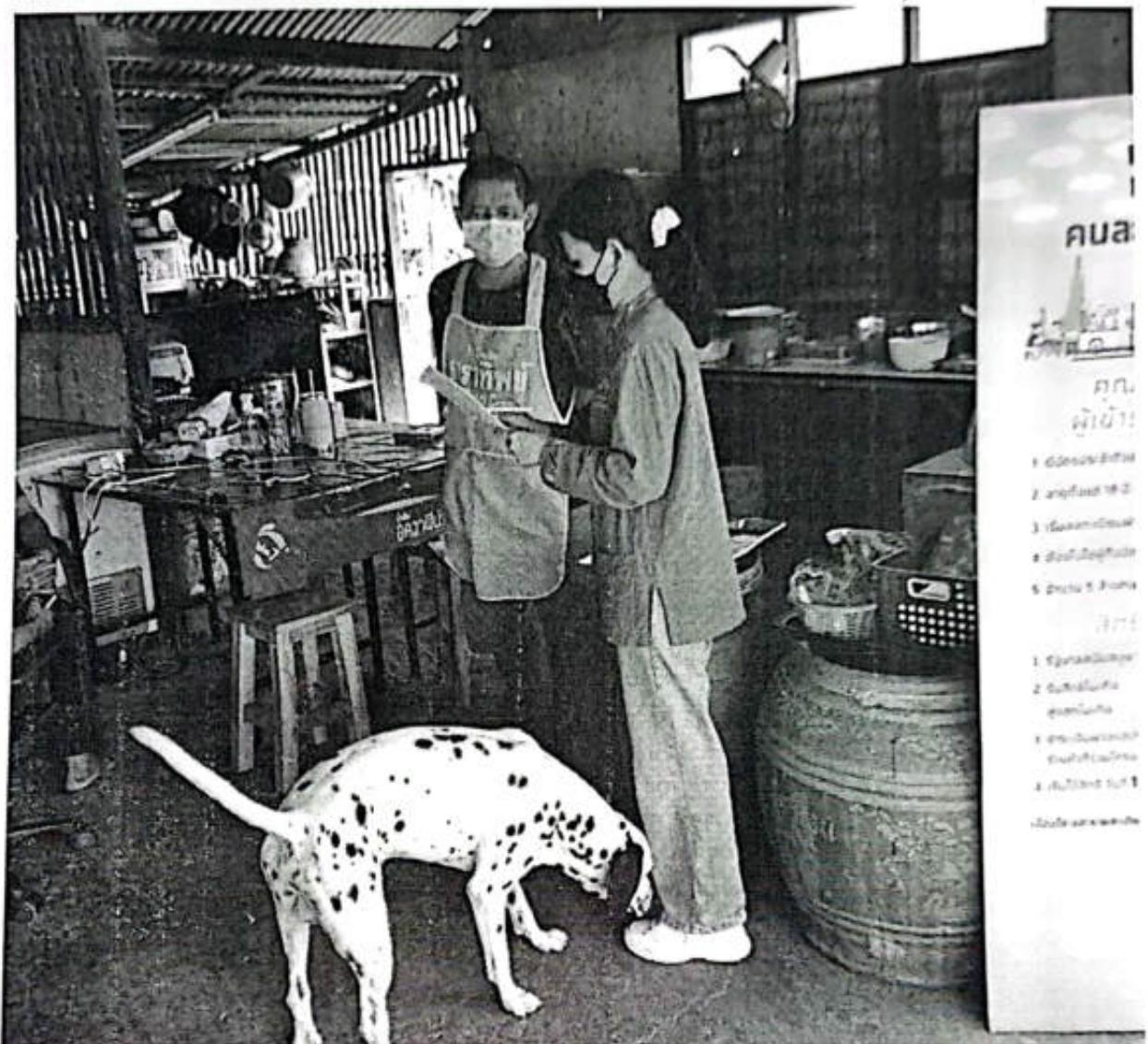
ภาพที่ 4.18 ทีมงานนักวิจัยลงพื้นที่แจกแบบสอบถามในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลหัวยี่รี/อ.กงกอนสวรรค์ (18)



ภาพที่ 4.19 ทีมงานนักวิจัยลงพื้นที่แจกแบบสอบถามในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลหัวยี่รี/อ.กงกอนสวรรค์ (19)



ภาพที่ 4.20 ทีมงานนักวิจัยลงพื้นที่แจกแบบสอบถามในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลท่าวายไป อ.ค่อนสารรค (20)



## บทที่ 5

### สรุป อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

การสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นตามตัวชี้วัดที่ 1 มิติที่ 2 มิติด้านคุณภาพการให้บริการขององค์กรบริหารส่วนตำบลห้วยไทร อ่าเภอคอนสารรค จังหวัดชัยภูมิ (ประจำปีงบประมาณ 2564) ซึ่งได้แก่ ประชาชนในเขตองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่มารับบริการ โดยมีประเด็นในการสำรวจ 5 ด้าน คือ

(1) ด้านกระบวนการให้บริการ ขั้นตอนการให้บริการ ขั้นตอนและกระบวนการให้บริการที่มีความคล่องตัว รวดเร็ว เป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด ถูกต้องตามระเบียบ ทันสมัย ครบถ้วน มีความเป็นธรรม โดยการจัดลำดับก่อน-หลัง และไม่เลือกปฏิบัติ

(2) ด้านช่องทางการให้บริการ ได้แก่ มีการประชาสัมพันธ์ เช่น เสียงตามสาย เว็บไซต์ แอปพลิเคชัน โทรศัพท์ ช่องทางให้บริการมีความทันสมัย เช่น ผ่านระบบเว็บไซต์ แอปพลิเคชัน ไลน์ เฟซบุ๊ก ช่องทางการให้บริการมีความสะดวกสบาย ใช้งานง่าย มีความเพียงพอ ครอบคลุมพื้นที่ให้บริการ ระบบแจ้งเตือนหรือร้องเรียน ไปยังผู้บริหาร มีช่องทางรับฟังความเห็น เช่น ศูนย์ฟังความเห็น เว็บไซต์ กลุ่มไลน์

(3) ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากร ได้แก่ มีจำนวนบุคลากรเพียงพอต่อการให้บริการ แต่งกายสุภาพ มีอัธยาศัยดี อิ้มแย้มแจ่มใส ใส่ใจ เต็มใจในการให้บริการ กระตือรือร้น มีความรู้และทักษะในการปฏิบัติงาน แนะนำให้ผู้รับบริการแก้ปัญหาได้ พูดจาสุภาพ ให้บริการอย่างรวดเร็ว ไม่รับสินบน และคำนึงถึงความเห็นเท่าเทียมของ ให้บริการ

(4) ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก สถานที่ตั้งของอบต. มีความสะดวกต่อการเดินทางมาใช้บริการ สถานที่มีสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น น้ำดื่ม ห้องน้ำ ที่นั่งคอยรับบริการ ทางลาดสำหรับผู้พิการ สถานที่ให้บริการมีความสะอาด ปลอดภัย มีแสงสว่างและอุณหภูมิเหมาะสม มีอุปกรณ์ เครื่องมือให้บริการเพียงพอ มีเทคโนโลยีอำนวยความสะดวก มีป้ายประชาสัมพันธ์เกี่ยวกับการให้บริการที่เข้าใจง่ายและชัดเจน

(5) ด้านภาพรวมความพึงพอใจ การบริหารงานของอบต. แสดงให้เห็นถึง การมีการจัดการที่ดี ให้บริการอย่างทั่วถึง ประชาชนสามารถเข้าใช้ บริการได้ตลอดเวลาทำการ ส่งผลให้คุณภาพชีวิตของประชาชนดีขึ้น เมื่อเทียบกับก่อนรับบริการ และโครงการดำเนินการอย่างต่อเนื่อง มีความยั่งยืน

องค์การบริหารส่วนตำบลหัวไทร อำเภอคอนสารรค จังหวัดชัยภูมิ  
โครงการสำรวจและประเมินผลความพึงพอใจของผู้รับบริการ อปท. มหาวิทยาลัยขอนแก่น [ปีงบประมาณ 2564]

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง คือ ผู้ที่มาใช้บริการ และเข้าร่วมกิจกรรมหรือโครงการขององค์การบริหารส่วนตำบลหัวไทร/อำเภอคอนสารรค จังหวัดชัยภูมิ (ประจำปีงบประมาณ 2564) พบว่า องค์การบริหารส่วนตำบลหัวไทร มีจำนวนประชากรทั้งสิ้น 5,596 คน ชาย 2,778 คน หญิง 2,818 คน จำนวนครัวเรือนทั้งสิ้น 2,100 ครัวเรือน

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

เกณฑ์การประเมินคุณภาพการให้บริการ ระดับความพึงพอใจมากกว่าร้อยละ 95 ขึ้นไป หมายถึง พ่อใจมากที่สุด เกณฑ์การให้คะแนน 10 คะแนน (เต็ม 10 คะแนน) หากไม่เกินร้อยละ 50 ถือว่า ผู้รับบริการไม่พอใจ คุณภาพการให้บริการ เกณฑ์การให้คะแนน 0 คะแนน (จากเต็ม 10 คะแนน)

การศึกษาระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มารับบริการในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลหัวไทร/อำเภอคอนสารรค จังหวัดชัยภูมิ (ประจำปีงบประมาณ 2564) กำหนดขอบเขตในการประเมินลักษณะงาน 4 ด้าน ได้แก่

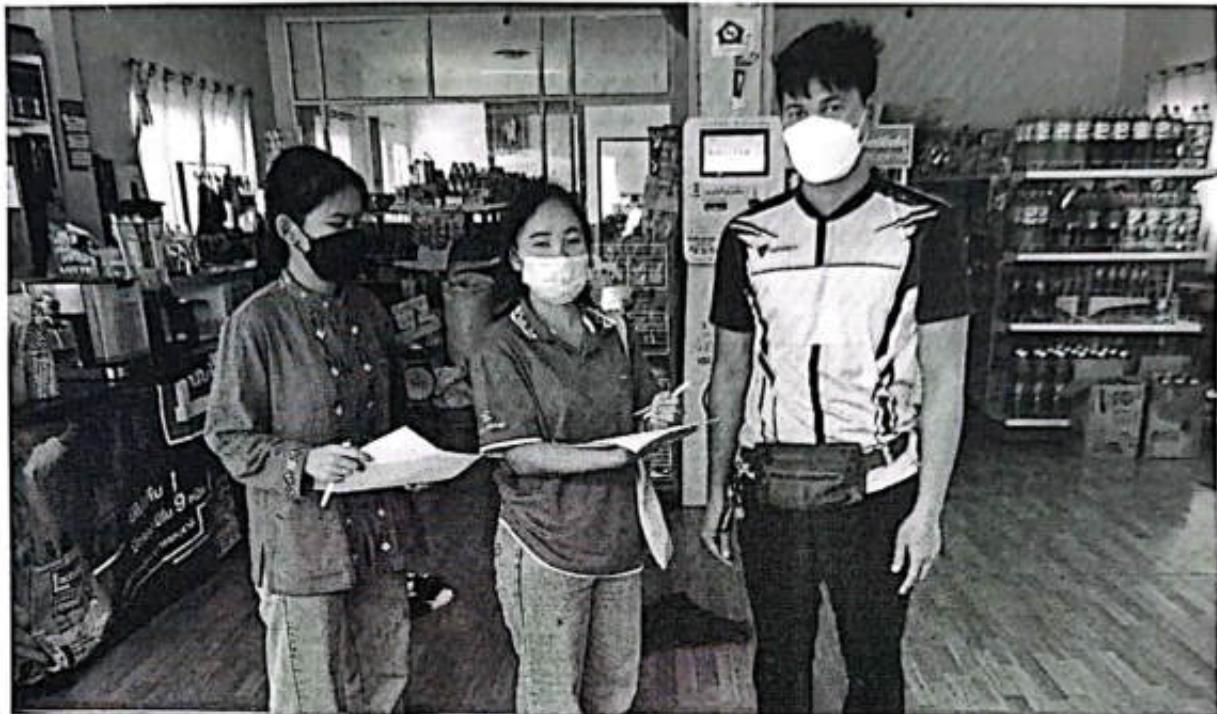
- (1) งานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง (การให้บริการให้คำปรึกษา ขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง)
- (2) งานด้านการศึกษา (งานบริการด้านการศึกษาของศูนย์พัฒนาเด็กเล็กและโรงเรียนฯ)
- (3) งานด้านรายได้หรือภาษี (การให้บริการจัดเก็บภาษีใบอนุญาตทุกประเภท)
- (4) งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม (การให้บริการเกี่ยวกับงานบริการผู้สูงอายุ ผู้พิการ และผู้ป่วยเอดส์)

สรุประดับความพึงพอใจของประชาชนที่มารับบริการได้ดังนี้



องค์การบริหารส่วนตำบลหัวไทร อ.หนองคอก จ.เพชรบุรี  
โครงการสำรวจและประเมินผลความพึงพอใจของผู้รับบริการ อบต. น้ำวิทยาลักษณ์กัน [ปีงบประมาณ 2564]

ภาพที่ 5.1 ทีมงานนักวิจัยลงพื้นที่แจกแบบสอบถามในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลหัวไทร อ.หนองคอก (1)



ภาพที่ 5.2 ทีมงานนักวิจัยลงพื้นที่แจกแบบสอบถามในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลหัวไทร อ.หนองคอก (2)



องค์การบริหารส่วนตำบลหัวไทร อําเภอคอนสารรค จังหวัดชัยภูมิ  
โครงการสำรวจและประเมินผลความพึงพอใจของผู้รับบริการ อปท. มหาวิทยาลัยขอนแก่น (ปีงบประมาณ 2564)

## 5.1 สรุปผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการ

ผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหัวไทร อําเภอคอนสารรค จังหวัดชัยภูมิ (ประจำปีงบประมาณ 2564) สรุปได้ว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจมากกว่าร้อยละ 95 (เกณฑ์คะแนนที่ได้ คือ 10 คะแนน) ทั้ง 4 ด้าน คือ

(1) ความพึงพอใจงานด้านนโยบาย การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง (การให้บริการให้คำปรึกษา ขออนุญาตก่อสร้างฯ) ขององค์การบริหารส่วนตำบลหัวไทร อําเภอคอนสารรค จังหวัดชัยภูมิ (ประจำปีงบประมาณ 2564) พบว่า ประชาชนผู้รับบริการมีความพึงพอใจ ร้อยละ 95.50 หมายถึง ประชาชนผู้รับบริการพึงพอใจมากที่สุด (เกณฑ์คะแนนที่ได้ เท่ากับ 10 คะแนน)

(2) ความพึงพอใจงานด้านการศึกษา (งานบริการด้านการศึกษาของศูนย์พัฒนาเด็กเล็กและโรงเรียนฯ) ขององค์การบริหารส่วนตำบลหัวไทร อําเภอคอนสารรค จังหวัดชัยภูมิ (ประจำปีงบประมาณ 2564) พบว่า ประชาชนผู้รับบริการมีความพึงพอใจ ร้อยละ 95.49 หมายถึง ประชาชนผู้รับบริการพึงพอใจมากที่สุด (เกณฑ์คะแนนที่ได้ เท่ากับ 10 คะแนน)

(3) ความพึงพอใจงานด้านรายได้หรือภาษี (การให้บริการจัดเก็บภาษีในอนุญาตทุกประเภท) ขององค์การบริหารส่วนตำบลหัวไทร อําเภอคอนสารรค จังหวัดชัยภูมิ (ประจำปีงบประมาณ 2564) พบว่า ประชาชนผู้รับบริการมีความพึงพอใจ ร้อยละ 95.57 หมายถึง ประชาชนผู้รับบริการพึงพอใจมากที่สุด (เกณฑ์คะแนนที่ได้ เท่ากับ 10 คะแนน)

(4) ความพึงพอใจงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม (การให้บริการเกี่ยวกับงานบริการผู้สูงอายุ ผู้พิการ และผู้ป่วยเอดส์) ขององค์การบริหารส่วนตำบลหัวไทร อําเภอคอนสารรค จังหวัดชัยภูมิ (ประจำปีงบประมาณ 2564) พบว่า ประชาชนผู้รับบริการมีความพึงพอใจ ร้อยละ 95.59 หมายถึง ประชาชนผู้รับบริการพึงพอใจมากที่สุด (เกณฑ์คะแนนที่ได้ เท่ากับ 10 คะแนน)

ทั้งนี้ กล่าวโดยสรุปได้ว่า ประชาชนผู้มารับบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลหัวไทร อําเภอคอนสารรค จังหวัดชัยภูมิ มีความพึงพอใจต่อโครงการทั้ง 4 ด้าน ข้างต้น โดยเฉลี่ยเท่ากับร้อยละ 95.53 ก้าวคือ มีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด



องค์กรบริหารส่วนตำบลหัวไทร อำเภอศรีบูรพา จังหวัดชัยภูมิ  
โครงการสำรวจและประเมินผลความพึงพอใจของผู้รับบริการ อปท. นาวีหายลักษอนกัน (ปีงบประมาณ 2564)

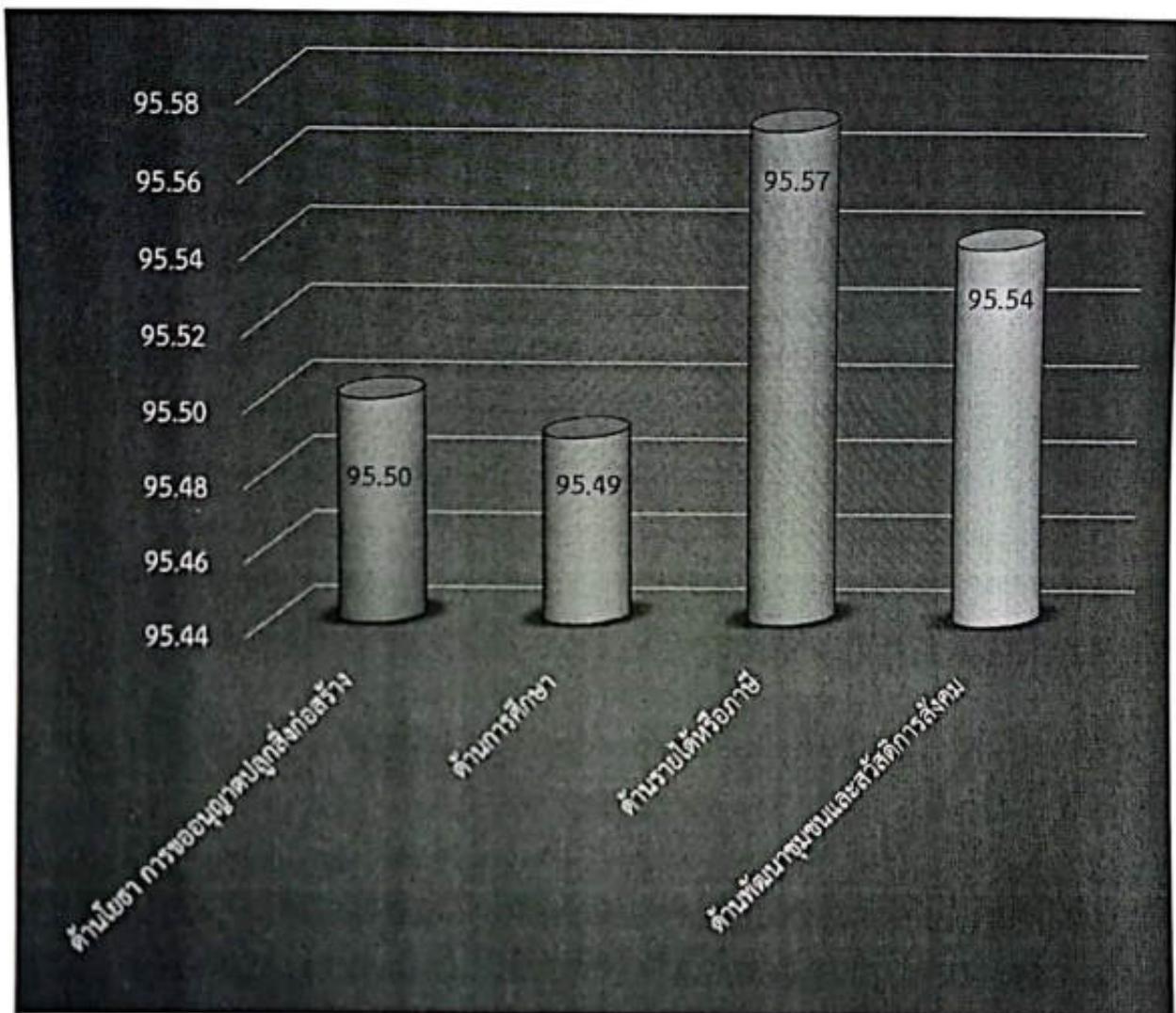
### ตารางที่ 5.1 สุรูปดังความพึงพอใจเฉลี่ยของโครงการ/คะแนน และการแปลค่า

ที่	รายการประเมิน	ร้อยละของระดับ ความพึงพอใจ	คะแนน	ความหมายของ ระดับคะแนน
				ระดับคะแนน
1	ด้านนโยบาย การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง (การให้บริการให้คำปรึกษา ขออนุญาตก่อสร้างฯ)	95/50	10	พึงพอใจมากที่สุด
2	ด้านการศึกษา (การบริการด้านการศึกษาของ ศูนย์พัฒนาเด็กเล็กและโรงเรียนฯ)	95.49	10	พึงพอใจมากที่สุด
3	ด้านรายได้หรือภาษี (การให้บริการจัดเก็บภาษีใบอนุญาตทุกประเภท)	95.57	10	พึงพอใจมากที่สุด
4	ด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม (การให้บริการเกี่ยวกับงานบริการผู้สูงอายุ ผู้พิการ และผู้ป่วยเอดส์)	95.64	10	พึงพอใจมากที่สุด
ระดับความพึงพอใจเฉลี่ย		95.53	10	พึงพอใจมากที่สุด



องค์การบริหารส่วนตำบลหัวไทร อำเภอคอนสารรค จังหวัดชัยภูมิ  
โครงการสำรวจและประเมินผลความพึงพอใจของผู้รับบริการ อปท. นราธิยาลัยอนแก่น [ปีงบประมาณ 2564]

ภาพที่ 5.3 แผนภาพแสดงระดับความพึงพอใจโครงการ



## 5.2 อภิปรายผล

ผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการขององค์กรบริหารส่วนตำบลหัวไทร/อำเภอคอนสารรักษ์ จังหวัดชัยภูมิ (ประจำปีงบประมาณ 2564) สรุปได้ว่า ประชาชนผู้รับบริการมีความพึงพอใจโครงการ/กิจกรรมด้านรายได้หรือภาษี (การให้บริการจัดเก็บภาษีในอนุญาตทุกประเภท) ประจำปีงบประมาณ 2564 มากที่สุด โดยพบว่า ประชาชนผู้รับบริการมีความพึงพอใจร้อยละ 95.57 หมายถึง ผู้รับบริการพึงพอใจมากที่สุด (เกณฑ์คะแนนที่ได้ คือ 10 คะแนน)

ผลจากการสำรวจความพึงพอใจด้านรายได้หรือภาษี (การให้บริการจัดเก็บภาษีในอนุญาตทุกประเภท) โดยมีประเด็นในการสำรวจ 5 ด้าน คือ ด้านขั้นตอนการให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากร และด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก และความพึงพอใจ หลังจากสำรวจ สรุปได้ว่า ประชาชนมีความพึงพอใจ (วัดจากการรวมค่าตอบ เห็นด้วยอย่างยิ่ง และเห็นด้วย) ในด้านภาพรวมความพึงพอใจ การบริหารงานของอบต. แสดงให้เห็นถึง การมีการจัดการที่ดี ให้บริการอย่างทั่วถึง ประชาชนสามารถเข้าใช้ บริการได้ตลอดเวลาทำการ ส่งผลให้คุณภาพชีวิตของประชาชนดีขึ้น เมื่อเทียบกับก่อนรับบริการ และโครงการดำเนินการอย่างต่อเนื่อง มีความยั่งยืน มากที่สุด ร้อยละ 96.1 รองลงมา ความพึงพอใจในด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก ด้านห้องน้ำ จุดนั่งคอยบริการ สถานที่มี ความปลอดภัย อุณหภูมิและแสงสว่างเหมาะสม มีอุปกรณ์อำนวยความสะดวก สะดวก มีป้ายประชาสัมพันธ์ขั้นตอนการรับบริการชัดเจน ร้อยละ 95.7 ความพึงพอใจในด้านขั้นตอนการให้บริการ กระบวนการให้บริการ มีความคล่องตัว เป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด ถูกต้องตามระเบียบ ทันสมัย ครบถ้วน มีการจัดลำดับก่อน-หลัง ไม่เลือกปฏิบัติ ร้อยละ 95.5 ความพึงพอใจในด้านช่องทางการให้บริการ มีการประชาสัมพันธ์หลากหลายช่องทาง เช่น เสียงดามสาย เว็บไซต์ ป้ายประชาสัมพันธ์ ระบบให้บริการมีความทันสมัย สะดวก ใช้งานง่าย การบริการครอบคลุมทุกพื้นที่ มีช่องทางแสดงรับฟังความเห็น เช่น ระบบร้องเรียน ตู้รับความเห็น ร้อยละ 95.45 และความพึงพอใจในด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากร มีความเพียงพอ พูดจาและแต่งกายสุภาพ อิ้มแย้มแจ่มใส เต็มใจให้บริการ แนะนำแก่ไขปัญหา ได้อย่างรวดเร็ว ให้บริการอย่างเท่าเทียม ไม่รับสินบน ร้อยละ 95.1 ตามลำดับ

ด้านการอภิปรายผล เมื่อเปรียบเทียบกับข้อมูลจากบันทึกเรื่องเด่นรางวัลประเภทกลุ่ม "ห้องถิน : ทบทวนท้าทาย เพื่อการจัดบริการสาธารณูปโภค" โดยสถาบันพระปกเกล้า (2561: 3-23) สรุปว่า องค์กรปกครองส่วนท้องถิน สามารถจัดบริการสาธารณูปโภคให้แก่ประชาชนอย่างมีประสิทธิภาพในระดับดี ซึ่งมีความสอดคล้องกับความพึงพอใจของประชาชนที่เคยได้รับบริการจากองค์ประกอบองค์กรปกครองส่วนท้องถิน เมื่อสำรวจประชาชนที่เคยติดต่อหรือขอใช้บริการ จากองค์กรปกครองส่วนท้องถิน พบว่า มีประชาชนเพียงร้อยละ 39.5 ที่เคยติดต่อหรือขอใช้บริการ แต่ประชาชน



องค์การบริหารส่วนตำบลท่าวาดี อำเภอศรีบูรพา จังหวัดชัยภูมิ  
โครงการสำรวจและประเมินผลความพึงพอใจของผู้รับบริการ อปท. มหาวิทยาลัยราชภัฏกัน (ปีงบประมาณ 2564)

กอุ่นนี้ เกือบทั้งหมด หรือร้อยละ 93.1 มีความพึงพอใจต่อการขององค์ปักครองส่วนห้องถีน และหากดูสถิติ ในช่วงหกปีที่ผ่านมา (พ.ศ. 2555 - 2560) พบว่า ตั้งแต่ปี พ.ศ. 2557 เป็นต้นมา ประชาชน ที่พึงพอใจต่อการขององค์ปักครองส่วนห้องถีนมีจำนวนมากกว่า ร้อยละ 90 ของผู้ที่เคยติดต่อ หรือขอใช้บริการทั้งหมด และมีจำนวนเพิ่มสูงขึ้นอย่างต่อเนื่อง คิดเป็นร้อยละ 91.6, 92.2, 92.1 และ 93.1 ตามลำดับ

บริการสาธารณขององค์ปักครองส่วนห้องถีนที่ประชาชนพึงใจ สถาบันพระปักเกล้า (2561: 3-23) สรุปว่า ในปี พ.ศ. 2560 บริการสาธารณของรัฐและองค์ปักครองส่วนห้องถีนที่ประชาชนพึงพอใจมากที่สุดในห้าลำดับแรก ได้แก่ อันดับแรก ไฟฟ้า ค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจร้อยละ 90.8 อันดับสอง โรงเรียน ค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจร้อยละ 89.3 อันดับสาม ถนน ค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจร้อยละ 85.1 อันดับสี่ ศูนย์เด็กเล็ก ค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจร้อยละ 84.60 และอันดับห้า บริการสาธารณสุขและศูนย์อนามัย ค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจร้อยละ 83.30

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

ด้านบริการสาธารณขององค์ปักครองส่วนห้องถีนที่ประชาชนยังไม่พอใจ สถาบันพระปักเกล้า (2561: 3-23) สรุปว่า ในปี พ.ศ. 2560 บริการสาธารณของรัฐและองค์ปักครองส่วนห้องถีนที่ประชาชนพึงพอใจน้อยที่สุดในห้าลำดับแรก ได้แก่ อันดับแรก อินเตอร์เน็ตบูมชน ค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจร้อยละ 35.6 อันดับสอง การฝึกอาชีพ ค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจร้อยละ 55.5 อันดับสาม ระบบการขนส่งมวลชน (รถประจำทาง) ค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจร้อยละ 57.5 อันดับสี่ การจัดการน้ำเสีย ค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจร้อยละ 64.8 และอันดับห้า การจัดการสิ่งแวดล้อมในบูมชน (ป่า/น้ำ) ค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจร้อยละ 67.6

และในช่วงสามปีที่ผ่านมา ตั้งแต่ปี พ.ศ. 2558 – 2560 บริการสาธารณของรัฐและองค์ปักครองส่วนห้องถีนที่ประชาชนพึงพอใจน้อยที่สุดในห้าลำดับแรก ได้แก่ อันดับแรก อินเตอร์เน็ตบูมชน ค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจร้อยละ 37.23 อันดับสอง การฝึกอาชีพ ค่าเฉลี่ย ระดับความพึงพอใจร้อยละ 54.60 อันดับสาม ระบบขนส่งมวลชน (รถประจำทาง) ค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจร้อยละ 57.60 อันดับสี่ การจัดการน้ำเสีย ค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจร้อยละ 63.33 และอันดับห้า สิ่งแวดล้อมบูมชน (ป่า/น้ำ) ค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจร้อยละ 66.90



องค์การบริหารส่วนตำบลท่าวิໄร์ อําเภอคอนสารรค จังหวัดชัยภูมิ  
โครงการสำรวจและประเมินผลความพึงพอใจของผู้รับบริการ อปท. มหาวิทยาลัยราชภัฏฯ (ปีงบประมาณ 2564)

แต่ข้อค้นพบจากการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลท่าวิໄร์ อําเภอคอนสารรค จังหวัดชัยภูมิ (ประจำปีงบประมาณ 2564) มีข้อค้นพบที่แตกต่าง จากสถาบันพระปกเกล้า (2561: 3-23) ที่สรุปว่า ในปี พ.ศ. 2560 บริการสาธารณสุขของรัฐและองค์ปักธงส่วนห้องดื่นที่ประชาชนพึงพอใจมากที่สุด ในท้าคำดับแรก ได้แก่ อันดับแรก ไฟฟ้า ค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจร้อยละ 90.8 อันดับสอง โรงเรียน ค่าเฉลี่ย ระดับความพึงพอใจร้อยละ 89.3 อันดับสาม ถนน ค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจร้อยละ 85.1 อันดับสี่ ศูนย์เด็กเล็ก ค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจร้อยละ 84.60 และอันดับห้า บริการสาธารณสุขและศูนย์อนามัย ค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจร้อยละ 83.30

กล่าวคือ ผลการสำรวจความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลท่าวิໄร์ อําเภอคอนสารรค จังหวัดชัยภูมิ (ประจำปีงบประมาณ 2564) กลับพบว่า ประชาชนผู้รับบริการมีความพึงพอใจในงานด้านรายได้หรือภาษี (การให้บริการจัดเก็บภาษีใบอนุญาตทุกประเภท) หากที่สุด ร้อยละ 95.57 หมายถึง ประชาชนผู้รับบริการพึงพอใจมากที่สุด (เกณฑ์คะแนนที่ได้คือ 10 คะแนน) รองลงมาคือ ด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม (การให้บริการเกี่ยวกับงานบริการผู้สูงอายุ ผู้พิการ และผู้ป่วยเอดส์) ร้อยละ 95.54 หมายถึง ประชาชนผู้รับบริการพึงพอใจมากที่สุด (เกณฑ์คะแนนที่ได้คือ 10 คะแนน) ด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง (การให้บริการให้คำปรึกษา ขออนุญาตก่อสร้างฯ) ร้อยละ 95.50 หมายถึง ประชาชนผู้รับบริการพึงพอใจมากที่สุด (เกณฑ์คะแนนที่ได้คือ 10 คะแนน) และด้านการศึกษา (งานบริการด้านการศึกษาของศูนย์พัฒนาเด็กเล็กและโรงเรียนฯ) ร้อยละ 95.49 หมายถึง ประชาชนผู้รับบริการพึงพอใจมากที่สุด (เกณฑ์คะแนนที่ได้คือ 10 คะแนน) ตามลำดับ

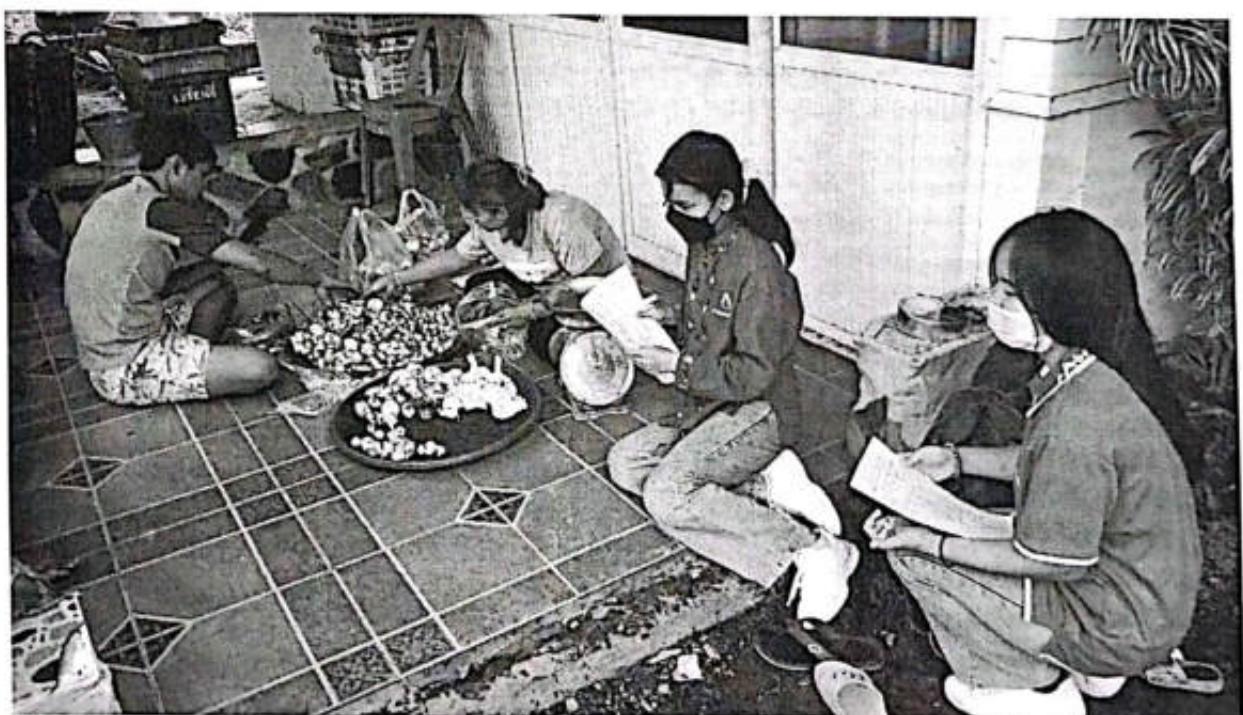


องค์การบริหารส่วนตำบลหัวไทร อ.ค่อนสวรรค์ จังหวัดชัยภูมิ  
โครงการสำรวจและประเมินผลความพึงพอใจของผู้รับบริการ ปีงบประมาณ 2564

ภาพที่ 5.4 ทีมงานนักวิจัยลงพื้นที่แจกแบบสอบถามในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลหัวไทร อ.ค่อนสวรรค์ (3)



ภาพที่ 5.5 ทีมงานนักวิจัยลงพื้นที่แจกแบบสอบถามในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลหัวไทร อ.ค่อนสวรรค์ (4)



### 5.3 ข้อเสนอแนะ

ผู้จัดมีข้อเสนอแนะที่สำคัญ 2 กลุ่ม คือ ข้อเสนอแนะเชิงนโยบาย (policy implications) เพื่อนำไปสู่การพัฒนาการให้บริการตามการกิจขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น เพื่อสร้างความพึงพอใจให้ผู้รับบริการมากยิ่งขึ้น และ ข้อเสนอแนะเชิงวิชาการสำหรับการศึกษาครั้งต่อไป โดยมีรายละเอียดดังนี้

#### 5.3.1 ข้อเสนอแนะเชิงนโยบาย (policy implications)

ข้อเสนอแนะเชิงนโยบายที่ค้นพบจากการวิจัยครั้งนี้ ได้แก่

1) ควรสร้างเกณฑ์มาตรฐานในการสร้างตัวชี้วัดเพื่อประเมินคุณภาพการให้บริการประชาชนตามการกิจขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่สำคัญทั้ง 11 ด้าน ได้แก่

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

2) จากการวิเคราะห์ความพึงพอใจของกิจกรรม/โครงการ งานด้านการศึกษา (งานบริการด้านการศึกษาของศูนย์พัฒนาเด็กเล็กและโรงเรียน) ขององค์กรบริหารส่วนตำบลห้วยไช่ อำเภอคอนสารร์ จังหวัดชัยภูมิ



องค์การบริหารส่วนตำบลห้วยไร่ อำเภอคอนสารรักษ์ จังหวัดชัยภูมิ  
ฯ โครงการสำรวจและประเมินผลความพึงพอใจของผู้รับบริการ อปท. มหาวิทยาลัยขอนแก่น [ปีงบประมาณ 2564]

(ประจำปีงบประมาณ 2564) พบว่า โดยเฉลี่ยผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจการรับบริการน้อยที่สุดเมื่อเทียบกับทั้ง 4 ด้าน ข้างต้น

โดยกลุ่มตัวอย่างมีข้อเสนอแนะเพิ่มเติมให้องค์การบริหารส่วนตำบลห้วยไร่ แก้ไขปัญหาที่สำคัญดังต่อไปนี้ (ปีงบประมาณ 2564)

(1) ผู้ตอบแบบสอบถามบางท่าน ต้องการให้มีไฟฟ้าเพื่อส่องสว่างให้ทั่วถึง เนื่องจากบางจุดในบ้านหมู่บ้านยังมีปัญหา

(2) ผู้ตอบแบบสอบถามบางท่าน ต้องการให้มีระบบนำ้ประปาให้มีความเหมาะสม

(3) ผู้ตอบแบบสอบถามบางท่าน ต้องการให้มีการปรับปรุงระบบระบายน้ำ เนื่องจากหากฝนตกหนักจะมีน้ำท่วมและน้ำซึ่งได้ร้าย

(4) ผู้ตอบแบบสอบถามบางท่าน ต้องการให้มีการพัฒนาเศรษฐกิจชุมชน ส่งเสริมการพัฒนาอาชีพในชุมชน

(5) ผู้ตอบแบบสอบถามบางท่าน ต้องการให้มีการเพิ่มจำนวนรอบของรถเก็บขยะให้มีความถี่ขึ้น✓

(6) ผู้ตอบแบบสอบถามบางท่าน ต้องการให้มีการพัฒนาเศรษฐกิจชุมชน ส่งเสริมการพัฒนาอาชีพในชุมชน

(7) ผู้ตอบแบบสอบถามบางท่าน ต้องการให้มีการซ่อมแซมถนนภายในหมู่บ้านและถนนระหว่างหมู่บ้านเพื่อลดปัญหาการเกิดอุบัติเหตุ

(8) ผู้ตอบแบบสอบถามบางท่าน ต้องการให้การบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลดำเนินการได้อย่างรวดเร็วอีกขั้น

(9) ผู้ตอบแบบสอบถามบางท่าน ชื่นชมการให้บริการของพนักงานบางท่านและต้องการให้พนักงานทุกท่านมีจิตบริการสาธารณะ

(10) ผู้ตอบแบบสอบถามบางท่าน ต้องการให้องค์การบริหารส่วนตำบลลดและปัญหาของเด็กเยาวชนให้เป็นกรณีพิเศษ

(11) ผู้ตอบแบบสอบถามบางท่าน ต้องการให้มีการรักษามาตรฐานและปรับปรุงคุณภาพให้ดียิ่ง ๆ ขึ้นไป



องค์การบริหารส่วนตำบลหัวยี่ไร่ อ.คอนสารรค จังหวัดชัยภูมิ  
โครงการสำรวจและประเมินผลความพึงพอใจของผู้รับบริการ อปท. มหาวิทยาลัยขอนแก่น [ปีงบประมาณ 2564]

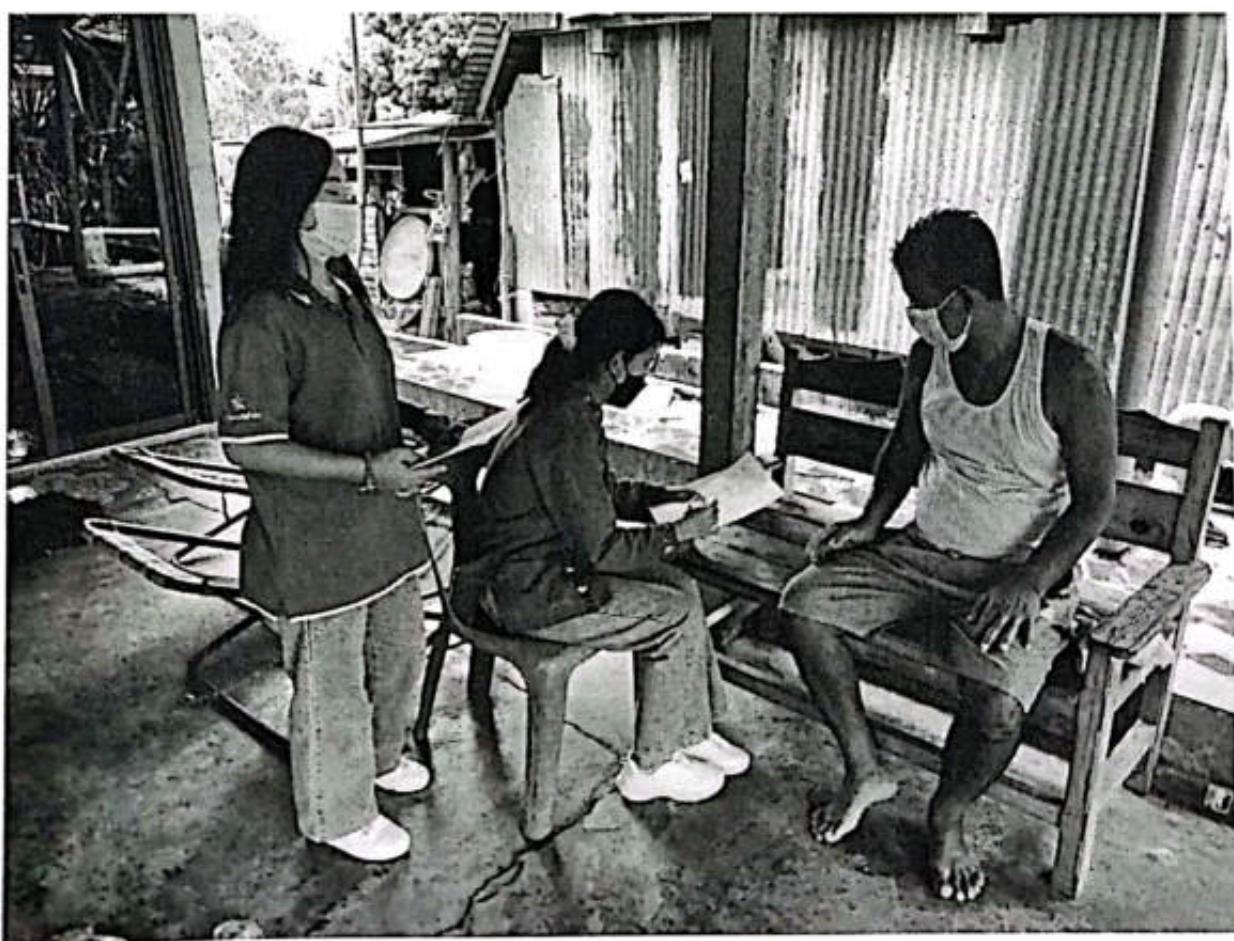
### 5.3.2 ข้อเสนอแนะเชิงวิชาการสำหรับการศึกษาครั้งต่อไป

ข้อเสนอแนะสำหรับการศึกษาครั้งต่อไปที่สำคัญ ได้แก่

1) การศึกษาครั้งนี้ มีขอบเขตมุ่งศึกษาเฉพาะประเด็น “ความพึงพอใจของผู้รับบริการขององค์การบริหารส่วนตำบล” หรือ “ความพึงพอใจของผู้รับบริการของเทศบาล” ใน การศึกษาครั้งต่อไป ควรมีการศึกษาประเด็นนี้ กับองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นประเภทอื่นๆ ด้วย อาทิ องค์การบริหารส่วนจังหวัด (อบจ.) กรุงเทพมหานคร เมืองพัทยา เป็นต้น

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

ภาพที่ 5.6 ทีมงานนักวิจัยลงพื้นที่แจกแบบสอบถามในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลหัวยี่ไร่ อ.คอนสารรค (5)

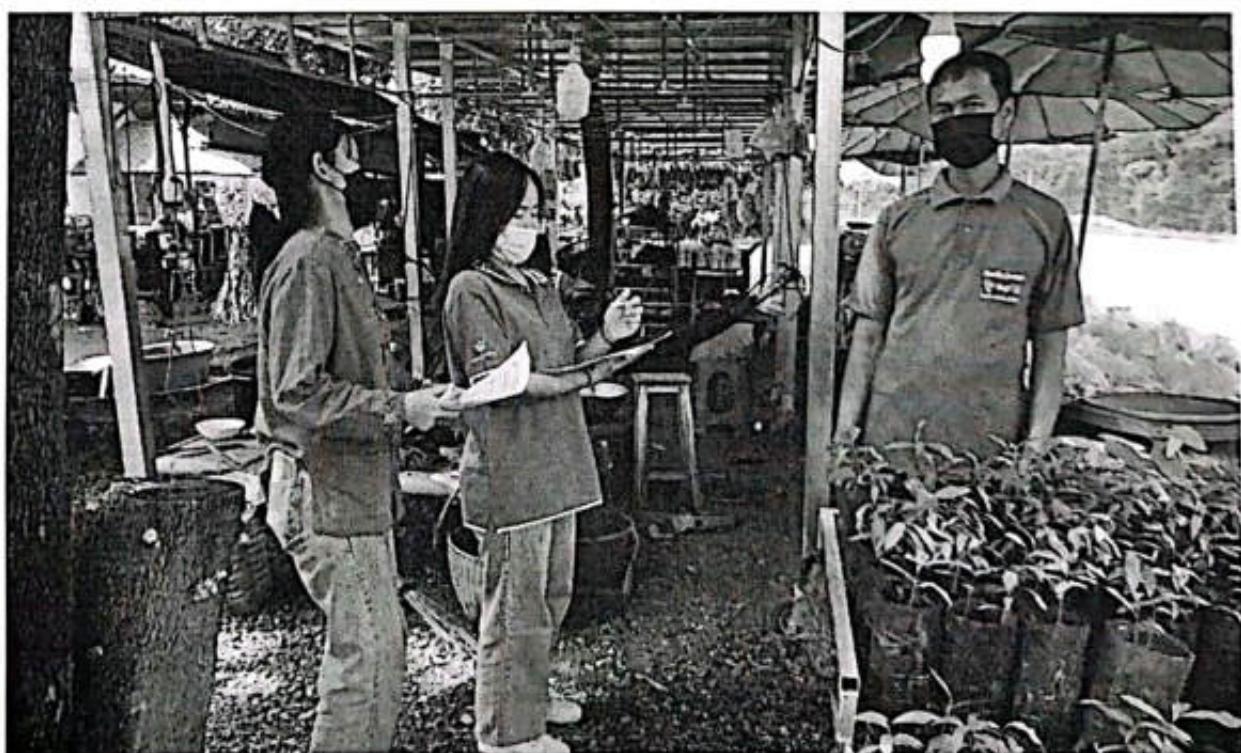


ผลการบริหารส่วนด้านท้องถิ่น สำนักศอนสารฯ จังหวัดเชียงใหม่  
โครงการสำรวจและประเมินผลกระทบพืชผลใช้ประโยชน์ร่วมกิจการ อปท. มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ (ปีงบประมาณ 2564)

ภาพที่ 5.7 ทีมงานนักวิจัยลงพื้นที่แจกแบบสอบถามในเขตองค์การบริหารส่วนด้านท้องถิ่น อ.ค่อนสารรค (6)



ภาพที่ 5.8 ทีมงานนักวิจัยลงพื้นที่แจกแบบสอบถามในเขตองค์การบริหารส่วนด้านท้องถิ่น อ.ค่อนสารรค (7)



องค์การบริหารส่วนตำบลหัวไทร อ.คน涓ศรี จังหวัดชัยภูมิ  
โครงการสำรวจและประเมินผลความพึงพอใจของผู้รับบริการ อปท. มหาวิทยาลัยอนันดา [ปีงบประมาณ 2564]

ภาพที่ 5.9 ทีมงานนักวิจัยลงพื้นที่แจกแบบสอบถามในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลหัวไทร อ.คน涓ศรี (8)

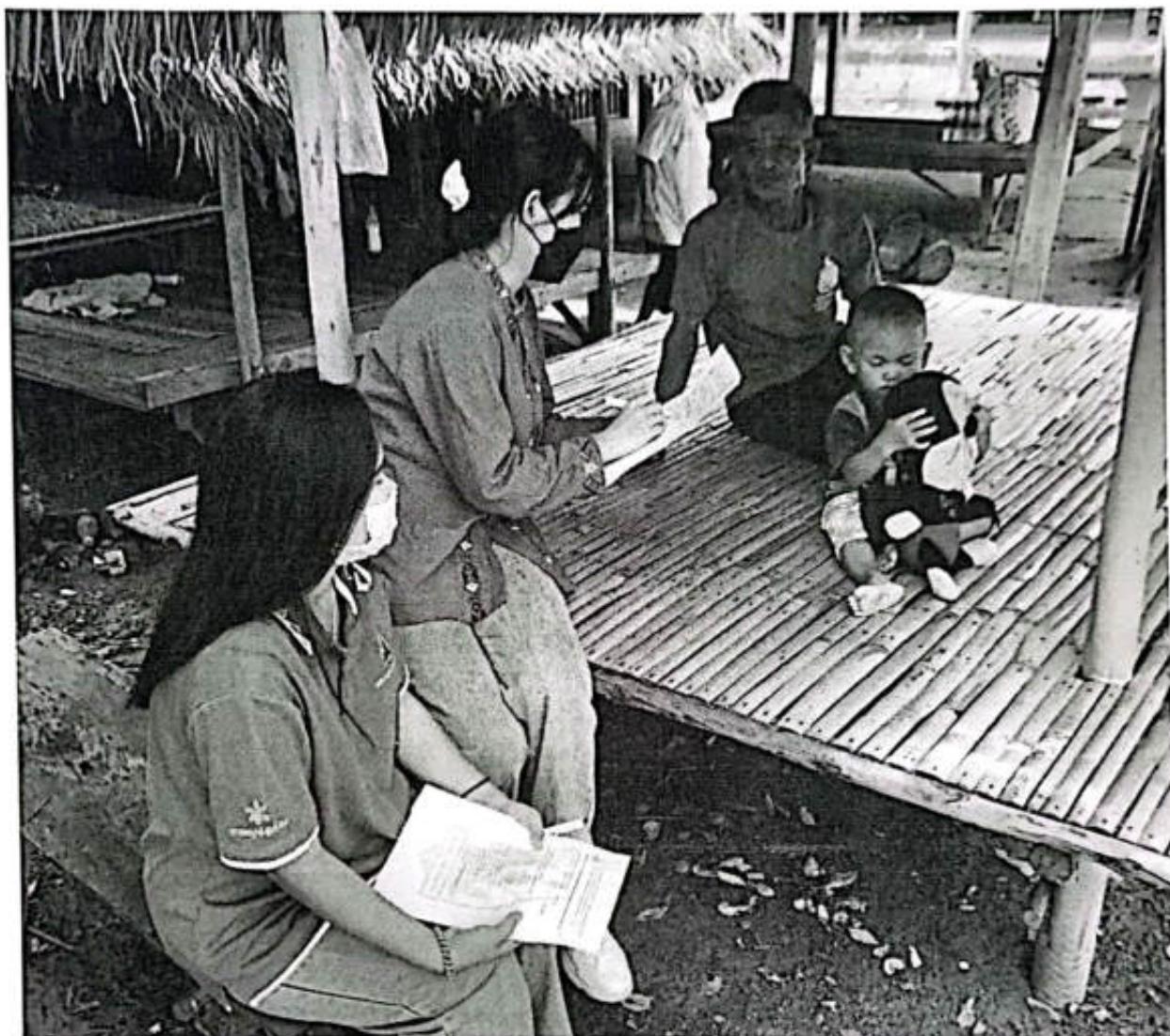


ภาพที่ 5.10 ทีมงานนักวิจัยลงพื้นที่แจกแบบสอบถามในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลหัวไทร อ.คน涓ศรี (9)



ผลการบริหารส่วนตำบลหัวไทร อ.โคกคอก จังหวัดชัยภูมิ  
โครงการสำรวจและประเมินผลความพึงพอใจของผู้รับบริการ ปีงบประมาณ 2564

ภาพที่ 5.11 ทีมงานนักวิจัยลงพื้นที่แจกแบบสอบถามในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลหัวไทร อ.โคกคอก (10)



## บรรณานุกรม

### ภาษาไทย

กรมการปกครอง กระทรวงมหาดไทย. (2542). พระราชบัญญัติกำหนดแผนและขั้นตอนการ กระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิน พ.ศ. 2542. กรุงเทพฯ: กองราชการส่วนตำบล ส่วนพัฒนารายได้ท้องถิน สำนักบริหารราชการส่วนท้องถิน.

กรมส่งเสริมการปกครองท้องถิน. (ม.ป.ป.). การติดตามประเมินผล (ออนไลน์). สืบค้นจาก  
[http://www.dla.go.th/work/e\\_book/eb3/eb140751/%E0%B8%9A%E0%B8%97%E0%B8%97%E0%B8%97%E0%B8%97%E0%B8%97%E0%B8%97%E0%B8%95%E0%B9%88%206.doc](http://www.dla.go.th/work/e_book/eb3/eb140751/%E0%B8%9A%E0%B8%97%E0%B8%97%E0%B8%97%E0%B8%97%E0%B8%97%E0%B8%95%E0%B9%88%206.doc)

โภวิทย์ พวงงาม. (2554). การปกครองท้องถิน: ว่าด้วยทฤษฎี แนวคิด และหลักการ. กรุงเทพฯ: เอ็กซ์เพรสเน็ท.  
คิสิน กุสลาบุภาพ และสุรเชษฐ์ ชีระมงคล. (2526). สารานุกรมศัพท์ รัฐประศาสนศาสตร์. สงขลา:  
มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์.

จรุณ สุภาพ. (2531). สารานุกรมรัฐประศาสนศาสตร์. (พิมพ์ครั้งที่ 3). กรุงเทพฯ: วัฒนาพาณิช.  
ชูวงศ์ ชายะบุตร. (2539). การปกครองท้องถินไทย. กรุงเทพฯ: บริษัท พิมพ์เรียนพิมพ์ดึงเข็นเตอร์ จำกัด.  
เดโช สวนานันท์. (2545). พจนานุกรมศัพท์การเมือง. กรุงเทพฯ: หน้าต่างสู่โลกกว้าง.  
พระกุล มีชัย. (2538). การกระจายอำนาจ. กรุงเทพฯ: บริษัทสุขุมและบุตร จำกัด.

ดิน ปรัชญพฤทธิ์. (2535). ศัพท์รัฐประศาสนศาสตร์. กรุงเทพฯ: จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.  
ธเนศวร เจริญเมือง. (2542). 100 ปี การปกครองท้องถินไทย พ.ศ. 2440-2540 (พิมพ์ครั้งที่ 2).  
กรุงเทพฯ: คปไฟ.

ปราบ สุวรรณมงคล. (2547). การปกครองท้องถินไทยในบริบทของรัฐธรรมบัญญัติราชอาณาจักรไทย  
พุทธศักราช 2540. นนทบุรี: มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมราชา.

มนูรี อนุมานราชอน. (2543). การบริหารโครงการ. เชียงใหม่: ภาควิชารัฐประศาสนศาสตร์ คณะสังคมศาสตร์  
มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.

รายงานการบริหารด้านสิ่งแวดล้อมในรัฐวิสาหกิจที่ดีที่สุดแห่งประเทศไทย ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๔

เรืองวิทย์ เกษธุรัณ. (2555). แนวคิดทฤษฎีการปกครองส่วนท้องถิ่น. กรุงเทพฯ: บริษัทการพิมพ์ จำกัด.

วรรณฯ ประยุกต์วงศ์. (2559). การประกอบการสังคมบนฐานคิดทุทธิธรรมและศรัทธาศาสตร์: การเมืองภาคคุณทองคำนา หนึ่งใน การประชุมวิชาการระดับชาติของนักเศรษฐศาสตร์ ครั้งที่ 10. เชียงใหม่: โรงเรียนคหกรรม ตะวัน เชียงใหม่, คณะเศรษฐศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.

วิทยากร เชียงฤทธิ์. (2543). อธิบายค้าที่การเมืองการปกครองสมัยใหม่. กรุงเทพฯ: สายสาร.

วิทยาลัยการปกครองท้องถิ่น. (2563). รายงานประจำปี 2563. ขอนแก่น: วิทยาลัยการปกครองท้องถิ่น มหาวิทยาลัยขอนแก่น.

วีระศักดิ์ เครือเทพ. (2558). 15 ปี การกระจายอำนาจให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นไทย. กรุงเทพฯ : สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี.

วีระศักดิ์ เครือเทพ. (2560). ผลลัพธ์ความคิด...การบริหารจัดการที่ดีขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น. กรุงเทพฯ: โรงพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

ศุภสวัสดิ์ ชี้ขาวล (บรรณาธิการ). (2545). การปกครองท้องถิ่นกับการมีส่วนร่วมของประชาชน.

กรุงเทพฯ: โครงการปริญญาโทสำหรับนักบริหาร สาขาวิชาธุรกิจ.

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

สมพิท สุขแสน. (2547). เอกสารประกอบการบรรยายผังกอบรมอาสาสมัครคุณประพุติ จังหวัดอุตรดิตถ์. (หลักสูตร “อาสาสมัครคุณประพุติกับการปฏิบัติงานอย่างมีประสิทธิภาพ”). อุตรดิตถ์: สำนักงานควบคุมความประพฤติ.

สยาม คำปรีดา. (2547). สังคมกับการปกครอง. กรุงเทพฯ: ไทยรายวัน.

สันติชัย ชวลิตธรรม. (2546). หลักการบริหารรัฐกิจกับระบบราชการไทย. กรุงเทพฯ: ออมรินทร์พรีวิว ตีดังแอนด์พับลิชชิ่ง.



องค์การบริหารส่วนตำบลทั่วไป อำเภอศรีบูรพา จังหวัดอุบลราชธานี  
โครงการสำรวจและประเมินผลความพึงพอใจของผู้รับบริการ อปท. มหาวิทยาลัยขอนแก่น [ปีงบประมาณ 2564]

สุรัชพงศ์ สิกขานันทิต. (2561). *นโยบายประเทศไทย 4.0: โอกาส อุปสรรค และผลประโยชน์ของไทยในภูมิภาคอาเซียน* (ออนไลน์). สืบค้นจาก [https://www.parliament.go.th/ewtadmin/ewt/parliament\\_parcy/ewt\\_dl\\_link.php?nid=46819&filename=interparliament2](https://www.parliament.go.th/ewtadmin/ewt/parliament_parcy/ewt_dl_link.php?nid=46819&filename=interparliament2)

เสน่ห์ จุ้ยโต. (2530). การบริหารราชการในภูมิภาค เรื่อง แนวคิดที่นำไปเกี่ยวกับการบริหารราชการส่วนภูมิภาค (เอกสารการสอนชุดวิชา). นนบุรี: มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช.

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

สำนักงานเลขานุการสภาพัฒนราษฎร. (2560). *รัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พุทธศักราช 2560*. กรุงเทพฯ: สำนักการพิมพ์.

อริยรัช แก้วเกาสะบ้า. (2560). *หลักธรรมาภิบาลในรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พุทธศักราช 2560* (ออนไลน์). สืบค้นจาก <https://library2.parliament.go.th/ebook/content-issue/2560/hi2560-051.pdf>

## ภาษาอังกฤษ

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

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](https://www.europarl.europa.eu/RegData/etudes/IDAN/2016/583779/EPRS_IDA%282016%29583779_EN.pdf)

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

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



- 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.
- 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>
- Porter, M. (1985). *Competitive Advantage: Creating and Sustaining Superior Performance*. New York: The Free Press.
- Rogers, E. M. (1983). *Diffusion of Innovations*. University of Illinois at Urbana-Champaign's Academy for Entrepreneurial Leadership Historical Research Reference in Entrepreneurship. Available from <https://ssrn.com/abstract=1496176>
- 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.
- Thompson, D. (1985). The Possibility of Administrative Ethics. *Public Administration Review*. 45 (5), 555-561.

องค์การบริหารส่วนตำบลท่าวาย อำเภอศรีบูรพา จังหวัดชัยภูมิ  
โครงการสำรวจและประเมินผลความพึงพอใจของผู้รับบริการ อบต. น้ำรัพยาฯ ปีงบประมาณ 2564

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.





โครงการสำรวจและประเมินความพึงพอใจการให้บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น  
วิทยาลัยการปกครองท้องถิ่น มหาวิทยาลัยขอนแก่น ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๔

โดย รศ.ดร.ศิริวัช ศรีโภคางกุล หัวหน้าโครงการสำรวจและประเมินผลความพึงพอใจฯ

หมายเหตุสำหรับสอบถาม
ชื่อ นาม
วันที่

ตอนที่ ๑ ชื่อ-สกุลของกลุ่มตัวอย่างผู้ตอบแบบสอบถาม  
องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่สำรวจ อบต.ห้วยไคร อำเภอ หนองหาร์ จังหวัด ชัยภูมิ  
วันที่สำรวจ  
ชื่อ-สกุลผู้ให้ข้อมูล อายุ ปี เมื่อวันที่ห้ามมือถือ<sup>\*</sup>  
ที่อยู่

ตอนที่ ๒ ข้อมูลที่นำไปของกลุ่มตัวอย่างผู้ตอบแบบสอบถาม  
(โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่อง □ ที่ตรงกับข้อเท็จจริงของท่านมากที่สุด)

1. เพศ	<input checked="" type="checkbox"/> ชาย <input type="checkbox"/> 女性
2. อายุ	<input type="checkbox"/> ต่ำกว่า ๒๐ ปี <input type="checkbox"/> (๒๐-๒๙ ปี) <input type="checkbox"/> ๓๐ - ๓๙ ปี <input type="checkbox"/> (๓๐-๔๙ ปี) <input type="checkbox"/> ๕๐ - ๕๙ ปี <input type="checkbox"/> (๕๐ ปีขึ้นไป)
3. ศาสนา	<input type="checkbox"/> พุทธ <input type="checkbox"/> ลัทธิ <input type="checkbox"/> คริสต์ <input type="checkbox"/> ศาสนาอื่นๆ <input type="checkbox"/> ไม่ได้นับถือศาสนา
4. อาชีพ	<input type="checkbox"/> ว่างงาน/ไม่ได้ทำงาน <input type="checkbox"/> เกษตรกร ชาวนา ชาวไร่ <input type="checkbox"/> รับจ้างทั่วไป <input type="checkbox"/> ค้าขาย เทรดเดิร์ก ส่วนตัว <input type="checkbox"/> พนักงาน ลูกจ้าง บริษัทเอกชน <input type="checkbox"/> นักศึกษา <input type="checkbox"/> นักเรียน/นักศึกษา <sup>*</sup> <input type="checkbox"/> ข้าราชการ พนักงานชั้นรัฐ ลูกจ้างของรัฐ พนักงานรัฐวิสาหกิจ <input type="checkbox"/> รายอื่นๆ (ระบุ) _____

มหาวิทยาลัยขอนแก่น

โครงการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นตามมาตรฐานที่ดีที่สุด ชุดที่ 2 ผลิตภัณฑ์คุณภาพการให้บริการ  
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๔

ให้การสำรวจปกครองส่วนท้องถิ่น มหาวิทยาลัยขอนแก่น (มหาวิทยาลัยขอนแก่น จังหวัดมหาสารคาม ศูนย์ภาคตะวันออก หัวหน้าโครงการ)

## ตอนที่ 2 ข้อมูลที่สำคัญกุญแจตัวอย่างผู้ตอบแบบสอบถาม (ต่อ)

5. ระดับการศึกษา	<input type="checkbox"/> ไม่ได้เรียนหรือล้ม/ไม่ได้เข้าร่วมของการศึกษา <input type="checkbox"/> ประถมศึกษา <input type="checkbox"/> มัธยมศึกษาตอนต้น (ม.1-3) <input type="checkbox"/> มัธยมศึกษาตอนปลาย (ม.4-6) <input type="checkbox"/> บัตรการนิยมบัตรวิชาภาษาไทย/อังกฤษ/ภาษาไทยบ้านประเทศนิยมบัตรวิชาที่ทราบดีที่สุด (ป้า.) <input type="checkbox"/> บริษัทฯ <input type="checkbox"/> ปริญญาโทที่ไป
6. รายได้ต่อเดือน	<input type="checkbox"/> ไม่มีรายได้ <input type="checkbox"/> ต่ำกว่า 5,000 บาท <input type="checkbox"/> 5,001-10,000 บาท <input type="checkbox"/> 10,001-15,000 บาท <input type="checkbox"/> 15,001-20,000 บาท <input type="checkbox"/> 20,001 บาทขึ้นไป
7. การเข้าร่วมกิจกรรมที่จัดโดยองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในเขตพื้นที่ ในช่วงปีงบประมาณ 2564	<input type="checkbox"/> ไม่เคยเข้าร่วม <sup>*</sup> <input type="checkbox"/> เคยเข้าร่วม
8. การตอบแบบสอบถามเพื่อสำรวจและประเมินความพึงพอใจในการให้บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น	<input type="checkbox"/> ไม่เคยตอบแบบสอบถาม <sup>*</sup> <input type="checkbox"/> เคยตอบแบบสอบถาม

มหาวิทยาลัยขอนแก่น



โครงการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นตามดัชนีชี้วัดที่ 1 มิติที่ 2 มิติด้านคุณภาพการให้บริการ  
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๔

วิทยาลัยการปกครองท้องถิ่น มหาวิทยาลัยขอนแก่น (วศ.บธ. ศิริวัช ศรีไกคำอุด หัวหน้าโครงการ)

### ตอนที่ ๓ ระดับความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

(โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องที่ตรงกับระดับความพึงพอใจของท่านต่อคุณภาพการให้บริการของ อบต.)

ประเด็นความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการ	เห็นด้วย	เห็นด้วย	ไม่เห็นด้วย	ไม่เห็นด้วย	ไม่ทราบ
ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น	อย่างยิ่ง	ด้วย	อย่างอึ้ง	ไม่ตอบ	
<b>1. งานด้านนโยบาย การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง (การให้บริการให้ดำเนินการขออนุญาตก่อสร้าง)</b>					
1) ด้านขั้นตอนการให้บริการ กระบวนการให้บริการ มีความคุ้มค่า เป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด ถูกต้องตามระเบียบทันสมัย ครบถ้วน มีการจัดลำดับก่อน-หลัง ไม่เลือกปฏิบัติ					
2) ด้านช่องทางการให้บริการ มีการประชาสัมพันธ์หลากหลายช่องทาง เช่น เสียงตามสาย เว็บไซต์ บานาประชาสัมพันธ์ ระบบให้บริการมีความทันสมัย สะดวก ใช้งานง่าย การบริการครอบคลุม ทุกพื้นที่ มีช่องทางและรับฟังความเห็น เช่น ระบบร้องเรียน ทุ่นความเห็น					
3) ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากร มีความเพียงพอ พูดจาและแต่งกาย สุภาพ อิ้มเย้มแจ่มใส เดินไปให้บริการทุกครั้งด้วยรับ ไม่ความไม่ดี ทักษะในการปฏิบัติงาน แนะนำแก้ไขปัญหาได้อย่างรวดเร็ว ให้บริการอย่างเท่าเทียม ไม่วันเดือน					
4) ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก ความสะอาด การเดินทางสะดวก มีสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น น้ำดื่ม ห้องน้ำ จอดรถ คอมบัสต์ สถานที่มีความปลอดภัย อุบัติเหตุและแสงสว่างเหมาะสม มีอุปกรณ์ อำนวยความสะดวก ไม่เกะกะ มีเทคโนโลยีอำนวยความสะดวก ด้วย ประชาสัมพันธ์ ด้านการรับบริการดังเดิม					
5) ภาคร่วมความพึงพอใจ การบริหารงานของ อบต. ไม่ดึงให้เห็นถึงการมีการจัดการที่ดี ให้บริการอย่างทุ่มเท ประทับใจ สามารถมาติดตาม ใช้บริการได้ตลอดเวลาท่าทาง สอง眸ให้ความไว้วางใจของประชาชน ดีขึ้นเมื่อเทียบกับก่อนรับบริการ และให้ความคุ้มค่าในการอยู่บ้าน เตือนภัย ไม่เสื่อมเสีย ไม่บกพร่อง					
<b>2. งานด้านการศึกษา (การบริการด้านการศึกษาของศูนย์พัฒนาเด็กเล็กและโรงเรียน)</b>					
1) ด้านขั้นตอนการให้บริการ กระบวนการให้บริการ มีความคุ้มค่า เป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด ถูกต้องตามระเบียบทันสมัย ครบถ้วน มีการจัดลำดับก่อน-หลัง ไม่เลือกปฏิบัติ					
2) ด้านช่องทางการให้บริการ มีการประชาสัมพันธ์หลากหลายช่องทาง เช่น เสียงตามสาย เว็บไซต์ บานาประชาสัมพันธ์ ระบบให้บริการมีความทันสมัย สะดวก ใช้งานง่าย การบริการครอบคลุม ทุกพื้นที่ มีช่องทางและรับฟังความเห็น เช่น ระบบร้องเรียน ทุ่นความเห็น					

โครงการสำรวจความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการ ปีที่ 2 มีวิสัยคุณภาพการให้บริการ

ประจำปีงบประมาณ 2564

วิทยาลัยการปกครองท้องถิ่น มหาวิทยาลัยขอนแก่น (รพ.ต. ศิริชัย ศรีโกคามกุล หัวหน้าโครงการ)

ประเด็นความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการ ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น	เห็นด้วย อย่างยิ่ง	เห็นด้วย	ไม่เห็นด้วย	ไม่เห็นด้วย อย่างยิ่ง	ไม่ทราบ
๑) ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากร มีความเพียงพอ ทุกครุภัตต์ที่จะดำเนินการ อย่างมีประสิทธิภาพ เดิมใจให้บริการ กระตือรือร้น มีความรู้และ ทักษะในการปฏิบัติงาน แนะนำแก่ไขปัญหาได้อย่างรวดเร็ว ให้บริการ อย่างเท่าเทียม ไม่วันใด乜ัน					
๔) ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก สำหรับการให้บริการ เช่น น้ำดื่ม ห้องน้ำ จอดรถ คอมพิวเตอร์ สำเนา ความปลอดภัย อุปกรณ์และแสงสว่างเหมาะสม มีอุปกรณ์อำนวยความสะดวก ความสะดวก มีเทคโนโลยีอ่านความสะดวก มีป้ายประชาสัมพันธ์ ขั้นตอนการรับบริการชัดเจน					
๕) การรวมความพึงพอใจ การบริหารงานของอบต. และองค์กรที่เกี่ยวข้อง ในการมีการจัดการที่ดี ให้บริการอย่างทั่วถึง ประชาชนสามารถเข้าใช้ บริการได้ตลอดเวลาท่ามกลาง ส่งผลให้คุณภาพชีวิตของประชาชนดีขึ้น เมื่อเทียบกับก่อนรับบริการ และโครงการดำเนินการอย่างท่องเที่ยวน่องหนึ่ง ความยั่งยืน					
<b>๓. งานด้านรายได้หรือภาษี (การให้บริการจัดเก็บภาษีในอนุญาตทุกประเภท)</b>					
๑) ด้านขั้นตอนการให้บริการ กระบวนการให้บริการ มีความ คล่องตัว เป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด ถูกต้องตามระเบียบ หันสอน ครบถ้วน มีการจัดลำดับก่อน-หลัง ไม่เลือกปฏิบัติ					
๒) ด้านช่องทางการให้บริการ มีการประชาสัมพันธ์หลากหลาย ช่องทาง เช่น เสียงความลาย เว็บไซต์ ป้ายประชาสัมพันธ์-ระบบ ให้บริการมีความทันสมัย สะดวก ไว ง่าย การบริการครอบคลุมทุก พื้นที่ มีช่องทางแสดงรับฟังความเห็นของชุมชน ระบบร้องเรียนชัดเจน ความเห็น					
๓) ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากร มีความเพียงพอ พร้อมและมีคุณภาพ อย่างมีประสิทธิภาพ เดิมใจให้บริการ กระตือรือร้น มีความรู้และ ทักษะในการปฏิบัติงาน แนะนำแก่ไขปัญหา ดูอย่างรวดเร็ว ให้บริการ อย่างเท่าเทียม ไม่วันใด乜ัน					
๔) ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก สำหรับการให้บริการ เช่น น้ำดื่ม ห้องน้ำ จอดรถ คอมพิวเตอร์ สำเนา ความปลอดภัย อุปกรณ์และแสงสว่างเหมาะสม มีอุปกรณ์อำนวยความสะดวก ความสะดวก มีเทคโนโลยีอ่านความสะดวก มีป้ายประชาสัมพันธ์ ขั้นตอนการรับบริการชัดเจน					
๕) การรวมความพึงพอใจ การบริหารงานของอบต. และองค์กรที่เกี่ยวข้อง ในการมีการจัดการที่ดี ให้บริการอย่างทั่วถึง ประชาชนสามารถเข้าใช้ บริการได้ตลอดเวลาท่ามกลาง ส่งผลให้คุณภาพชีวิตของประชาชนดีขึ้น เมื่อเทียบกับก่อนรับบริการ และโครงการดำเนินการอย่างท่องเที่ยวน่องหนึ่ง ความยั่งยืน					



โครงการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นตามดัชนีชี้วัดที่ 1 มิติที่ 2 มิติด้านคุณภาพการให้บริการ

ประจำปีงบประมาณ 2564

วิทยาลัยการปกครองท้องถิ่น มหาวิทยาลัยอนุศาสน์ (รศ.ดร. พิชัย ศรีไกคำงกล หัวหน้าโครงการ)

ประเด็นความพึงพอใจต่อคุณภาพการให้บริการ ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น	เห็นด้วย อย่างยิ่ง	เห็นด้วย ด้วย	ไม่เห็น ด้วย อย่างยัง	ไม่เห็นด้วย อย่างมาก	ไม่ทราบ/ ไม่ตอบ
<b>4. งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม (การให้บริการเกี่ยวกับงานบริการผู้สูงอายุ ผู้พิการ และผู้ป่วยเรื้อรัง)</b>					
1) ด้านขันตอนการให้บริการ กระบวนการให้บริการ มีความ คือด้วยดี เป็นไปตามระเบียบที่กำหนด ถูกท้องตามระเบียบ ทันสมัย ครบถ้วน มีการจัดตั้งกลุ่ม-หลัก ไม่เลือกปฏิบัติ					
2) ด้านซื่อสัมภิงช์ ทาง เสียง ความสุข เนื่องจาก มนต์ เบญจรงค์ สุข ความสุข ให้บริการมีความทันสมัย สะดวก ให้จ้างงาน การบริการครอบคลุม ทุกพื้นที่ มีช่องทางสื่อสารทั้งความเห็น เช่น ระบบวิธีเรียน ศูนย์ ความเห็น					
3) ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากร มีความเพียงพอ ทุกสาขาและแต่ละภาค สุภาพ มีน้ำเสียงแจ่มใส เดินมาให้บริการ กระตือรือร้น มีความรู้และ ทักษะในการปฏิบัติงาน แนะนำแก่ไขปัญหาได้อย่างรวดเร็ว ให้บริการอย่างเท่าเทียม ไม่ว่าเป็นชาย					
4) ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก กระบวนการให้บริการ มีลักษณะ มีลักษณะดี เช่น สะอาด น้ำดี ห้องน้ำ จุดน้ำดื่ม ปลอดภัย สถานที่มีความปลอดภัย อุปกรณ์และแสงสว่างเหมาะสม มีจุดบริการ อ่านรายละเอียด ที่ติดต่อ เอกสาร ต่างๆ ให้ดีและชัดเจน ประชาสัมพันธ์ นัดหมาย การรับบริการฉัดเฉ透					
5) การอบรมครุภัณฑ์ กระบวนการให้บริการ เช่น อบรมให้คน มีการบริการด้วยความเข้มแข็ง ประจำเดือน สามเดือน ฯลฯ. ให้บริการได้ตลอดเวลาท่ามกลาง ทุกสภาพอากาศ วิเคราะห์ปัจจัยภายนอก ที่ช่วยให้สามารถเข้าใจและดำเนินการอย่างต่อเนื่อง นักเรียนมีความเข้มแข็ง					

ข้อเสนอแนะเพิ่มเติมอื่น ๆ ที่อุทิษทางการให้บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

## ผ่านการรับฟังแล้วขอขอบคุณ

โครงการสำรวจและประเมินผลการพึงพอใจ วิทยาลัยการปกครองท้องถิ่น มหาวิทยาลัยอนุศาสน์ (ประจำปีงบประมาณ 2564)

ขอขอบคุณที่ให้ความร่วมมือในการตอบแบบประเมิน

