



องค์การบริหารส่วนตำบลดอนหัน
อำเภอเมือง จังหวัดขอนแก่น

รายงานผลการสำรวจและประเมินผลความพึงพอใจ ของผู้รับบริการ ประจำปีงบประมาณ 2564

วิทยาลัยการปกครองท้องถิ่น มหาวิทยาลัยขอนแก่น
โดย รศ.ดร.ศิวะ ศรีโกคางกุล และคณะ

องค์การบริหารส่วนตำบลดอนหัน
ตำบลดอนหัน อำเภอเมือง จังหวัดขอนแก่น



บทสรุปสำหรับผู้บริหาร

การประเมินความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลดอนหัน อำเภอเมือง จังหวัดขอนแก่น ประจำปีงบประมาณ 2564 มีวัตถุประสงค์เพื่อประเมินผลความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการตามตัวชี้วัดที่ 1 มิติที่ 2 มิติด้านคุณภาพการให้บริการ และเพื่อศึกษาโครงการ/กิจกรรมที่ประชาชนมีระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการมากที่สุด และข้อเสนอแนะอื่น ๆ ที่ประชาชนผู้รับบริการต้องการให้ฝ่ายบริหารองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นดำเนินการแก้ไขโดยเร่งด่วน โดยประเมินงาน 4 ด้าน ได้แก่ งานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง งานด้านเทศกิจหรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัย งานด้านรายได้หรือภาษี และงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม ทั้งนี้ มีเกณฑ์ชี้วัดในการสำรวจ 5 ด้าน ได้แก่ ด้านขั้นตอนการให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากร ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก และด้านความพึงพอใจโดยภาพรวม

การประเมินผล ใช้วิธีการวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research) เก็บข้อมูลโดยใช้แบบสอบถาม เป็นเครื่องมือในการรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างที่ถูกสุ่มเลือก และใช้วิธีการวิจัยเชิงคุณภาพ (Qualitative Research) โดยรวบรวมข้อมูลจากเอกสาร (Documentary Research) ที่เกี่ยวข้อง ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง คือ ประชาชนผู้ที่มาใช้บริการ พบว่า ในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลดอนหัน มีจำนวนประชากร 10,150 คน ชาย 4,937 คน หญิง 5,213 คน จำนวนครัวเรือนทั้งสิ้น 3,409 ครัวเรือน

การกำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างในการสำรวจความพึงพอใจครั้งนี้ ใช้กลุ่มตัวอย่างจำนวน 232 คน โดยใช้หลักการคำนวณของ Taro Yamane ที่ระดับความเชื่อมั่น $\pi = 0.65$ คะแนน $z=2$ ผลจากการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการ จำแนกรายละเอียดได้ ดังนี้

ผลการสำรวจความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลดอนหัน อำเภอเมือง จังหวัดขอนแก่น (ประจำปีงบประมาณ 2564) สรุปได้ว่า ประชาชนผู้รับบริการมีความพึงพอใจมากกว่าร้อยละ 95 (เกณฑ์คะแนนที่ได้ คือ 10 คะแนน) ทั้ง 4 ด้าน คือ

1. ความพึงพอใจงานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง ขององค์การบริหารส่วนตำบลดอนหัน อำเภอเมือง จังหวัดขอนแก่น (ประจำปีงบประมาณ 2564) พบว่า ประชาชนผู้รับบริการมีความพึงพอใจ ร้อยละ 95.38 หมายถึง ประชาชนผู้รับบริการพึงพอใจมากที่สุด (เกณฑ์คะแนนที่ได้ เท่ากับ 10 คะแนน)

2. ความพึงพอใจงานด้านเทศกิจหรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัย ขององค์การบริหารส่วนตำบลดอนหัน อำเภอเมือง จังหวัดขอนแก่น (ประจำปีงบประมาณ 2564) พบว่า ประชาชนผู้รับบริการมีความพึงพอใจ ร้อยละ 95.68 หมายถึง ประชาชนผู้รับบริการพึงพอใจมากที่สุด (เกณฑ์คะแนนที่ได้ เท่ากับ 10 คะแนน)

3. ความพึงพอใจงานด้านรายได้หรือภาษี ขององค์การบริหารส่วนตำบลดอนหัน อำเภอเมือง จังหวัดขอนแก่น (ประจำปีงบประมาณ 2564) พบว่า ประชาชนผู้รับบริการมีความพึงพอใจ ร้อยละ 95.60 หมายถึง ประชาชนผู้รับบริการพึงพอใจมากที่สุด (เกณฑ์คะแนนที่ได้ เท่ากับ 10 คะแนน)

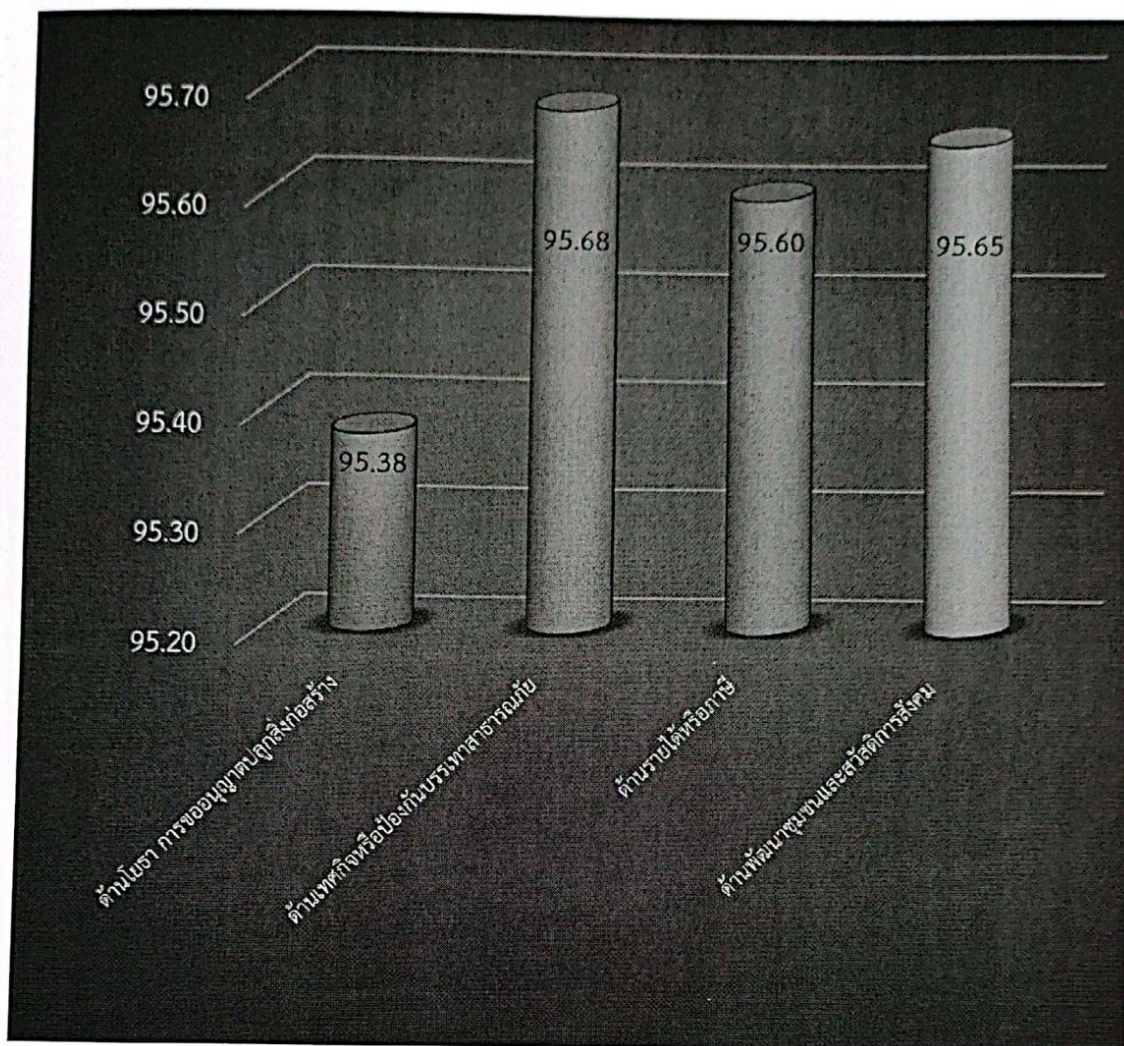
4. ความพึงพอใจงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม ขององค์การบริหารส่วนตำบลดอนหัน อำเภอเมือง จังหวัดขอนแก่น (ประจำปีงบประมาณ 2564) พบว่า ประชาชนผู้รับบริการมีความพึงพอใจ ร้อยละ 95.65 หมายถึง ประชาชนผู้รับบริการพึงพอใจมากที่สุด (เกณฑ์คะแนนที่ได้ เท่ากับ 10 คะแนน)

ทั้งนี้ กล่าวโดยสรุปได้ว่า ประชาชนผู้มารับบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลดอนหัน อำเภอเมือง จังหวัดขอนแก่น มีความพึงพอใจต่องานทั้ง 4 ด้านข้างต้น โดยเฉลี่ยเท่ากับ ร้อยละ 95.58 กล่าวคือ มีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด

สรุประดับความพึงพอใจเฉลี่ยต่อโครงการ/คะแนน และการแปลค่า

ที่	รายการประเมิน	ร้อยละของระดับ ความพึงพอใจ	คะแนน	ความหมายของ ระดับคะแนน
1	ด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง	95.38	10	พึงพอใจมากที่สุด
2	ด้านเทศกิจหรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัย	95.68	10	พึงพอใจมากที่สุด
3	ด้านรายได้หรือภาษี	95.60	10	พึงพอใจมากที่สุด
4	ด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม	95.65	10	พึงพอใจมากที่สุด
	ระดับความพึงพอใจเฉลี่ย	95.58	10	พึงพอใจมากที่สุด

แผนภาพแสดงร้อยละของระดับความพึงพอใจของโครงการโดยสรุป



คำนำ

การสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นตามตัวชี้วัดที่ 1 มิติที่ 2 มิติ ด้านคุณภาพการให้บริการ เป็นอีกช่องทางหนึ่งที่จะทำให้ฝ่ายบริหารและหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ทราบถึงผลสะท้อนกลับและระดับความพึงพอใจของประชาชนของผู้รับบริการจากองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในด้านต่าง ๆ ที่สำคัญจากทั้งหมด 11 ด้าน ได้แก่

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

ผลที่ได้จากการประเมิน สามารถนำไปพัฒนาและปรับปรุงการปฏิบัติงานอย่างต่อเนื่องและเป็นระบบ รวมทั้งใช้วัดระดับองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่มีความเป็นเลิศในการบริหารจัดการ ซึ่งสอดคล้องกับเกณฑ์การประเมินเพื่อประกวดในโครงการต่าง ๆ อันจะส่งผลดีโดยรวมทั้งกับหน่วยงานองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นซึ่งเป็นผู้ให้บริการ และต่อผู้รับบริการ

คณะทำงานโครงการสำรวจและประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ตามตัวชี้วัดที่ 1 มิติที่ 2 มิติด้านคุณภาพการให้บริการ โดยวิทยาลัยการปกครองท้องถิ่น มหาวิทยาลัยขอนแก่น ได้ทำการสำรวจและประเมินผลความพึงพอใจของผู้รับบริการในโครงการ/กิจกรรม ประจำปีงบประมาณ 2564 ขององค์การบริหารส่วนตำบลดอนหัน อำเภอเมือง จังหวัดขอนแก่น ต้องขอขอบคุณประชาชนผู้รับบริการที่ถูกเลือกสุ่มตัวอย่าง และทีมผู้ช่วยนักวิจัย ซึ่งเป็นนักศึกษาวิทยาลัยการปกครองท้องถิ่น มหาวิทยาลัยขอนแก่นที่ลงพื้นที่เพื่อสำรวจและประเมินความพึงพอใจในครั้งนี้

รองศาสตราจารย์ ดร.ศิวัช ศรีโสภากุล

วิทยาลัยการปกครองท้องถิ่น

ผู้ได้รับมอบอำนาจจากอธิการบดี มหาวิทยาลัยขอนแก่น



COLA
วิทยาลัยการปกครองท้องถิ่น มหาวิทยาลัยขอนแก่น

สารบัญ

	หน้า
บทสรุปสำหรับผู้บริหาร.....	ก
คำนำ.....	ง
สารบัญ.....	จ
สารบัญตาราง.....	ช
สารบัญภาพ.....	ซ
บทที่	
1 บทนำ.....	1
ความสำคัญของปัญหา.....	1
คำถามการวิจัย.....	4
วัตถุประสงค์การวิจัย.....	4
ระเบียบวิธีการวิจัย.....	5
ขอบเขตการวิจัย.....	5
ประโยชน์ที่ได้รับจากการประเมินผลความพึงพอใจของผู้รับบริการ.....	6
2 แนวคิดทฤษฎีและกรอบแนวคิดการวิจัย.....	8
แนวคิดและความสำคัญของการกระจายอำนาจ.....	9
ความสำคัญของนวัตกรรม.....	18
นวัตกรรมกับการพัฒนาท้องถิ่น.....	22
ความสำคัญของการปกครองท้องถิ่นกับการบริการกิจการสาธารณะ.....	25
ความสำคัญของการประเมินโครงการ.....	28
ข้อมูลพื้นฐานพื้นที่.....	31
กรอบแนวคิดการวิจัย.....	52
3 ระเบียบวิธีการวิจัย.....	53
รูปแบบการวิจัย.....	53
ขอบเขตของการวิจัย.....	53
ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง.....	55
การสร้างเครื่องมือ.....	56
การเก็บรวบรวมข้อมูล.....	57

สารบัญ (ต่อ)

บทที่	หน้า
การวิเคราะห์ข้อมูล.....	57
เกณฑ์การประเมินคุณภาพการให้บริการ.....	58
4 ผลการวิเคราะห์ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ.....	59
ลักษณะทั่วไปของผู้รับบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลตอนหัน.....	60
ระดับความพึงพอใจขององค์การบริหารส่วนตำบลตอนหัน.....	66
ด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง.....	67
ด้านเทศกิจหรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัย.....	70
ด้านรายได้หรือภาษี.....	74
ด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม.....	77
5 สรุป อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ.....	81
สรุปผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการ.....	84
อภิปรายผล.....	86
ข้อเสนอแนะ.....	89
ข้อเสนอแนะเชิงนโยบาย(policy implications).....	89
ข้อเสนอแนะเชิงวิชาการสำหรับการศึกษาค้างต่อไป.....	90
บรรณานุกรม.....	93
ภาคผนวก	
ตัวอย่างแบบสอบถาม ประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการ.....	98

สารบัญตาราง

ตารางที่	หน้า
2.1 พระราชบัญญัติกำหนดแผนและขั้นตอนการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น พ.ศ.2542 (อ้างใน กรมการปกครอง กระทรวงมหาดไทย, 2542).....	26
2.2 แสดงข้อมูลจำนวนประชากรในเขตพื้นที่องค์การบริหารส่วนตำบลตอนหัน.....	36
3.1 กิจกรรมดำเนินงานการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการตลอดปีงบประมาณ.....	55
3.2 ประชากร (N) และกลุ่มตัวอย่าง (n).....	56
3.3 เกณฑ์การประเมินคุณภาพการให้บริการ.....	58
4.1 ข้อมูลลักษณะปัจจัยส่วนบุคคลของกลุ่มตัวอย่าง.....	63
4.2 ร้อยละของความพึงพอใจโครงการด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง.....	68
4.3 ร้อยละของความพึงพอใจโครงการด้านเทศกิจหรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัย.....	71
4.4 ร้อยละของความพึงพอใจโครงการด้านรายได้หรือภาษี.....	75
4.5 ร้อยละของความพึงพอใจโครงการด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม.....	78
5.1 สรุประดับความพึงพอใจของโครงการ/คะแนน และการแปลค่า.....	85

สารบัญภาพ

ภาพที่	หน้า
2.1 แสดงความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรอิสระและตัวแปรตาม.....	52
4.1 ทีมงานนักวิจัยลงพื้นที่แจกแบบสอบถามในเขตอบต.ดอนหัน อ.เมือง จ.ขอนแก่น (1).....	61
4.2 กิจกรรม/โครงการขององค์การบริหารส่วนตำบลดอนหัน อ.เมือง จ.ขอนแก่น (2).....	62
4.3 กิจกรรม/โครงการขององค์การบริหารส่วนตำบลดอนหัน อ.เมือง จ.ขอนแก่น (3).....	62
4.4 กิจกรรม/โครงการขององค์การบริหารส่วนตำบลดอนหัน อ.เมือง จ.ขอนแก่น (4).....	65
4.5 ทีมงานนักวิจัยลงพื้นที่แจกแบบสอบถามในเขตอบต.ดอนหัน อ.เมือง จ.ขอนแก่น (5).....	69
4.6 ทีมงานนักวิจัยลงพื้นที่แจกแบบสอบถามในเขตอบต.ดอนหัน อ.เมือง จ.ขอนแก่น (6).....	73
4.7 ทีมงานนักวิจัยลงพื้นที่แจกแบบสอบถามในเขตอบต.ดอนหัน อ.เมือง จ.ขอนแก่น (7).....	73
4.8 ทีมงานนักวิจัยลงพื้นที่แจกแบบสอบถามในเขตอบต.ดอนหัน อ.เมือง จ.ขอนแก่น (8).....	76
4.9 ทีมงานนักวิจัยลงพื้นที่แจกแบบสอบถามในเขตอบต.ดอนหัน อ.เมือง จ.ขอนแก่น (9).....	80
4.10 ทีมงานนักวิจัยลงพื้นที่แจกแบบสอบถามในเขตอบต.ดอนหัน อ.เมือง จ.ขอนแก่น (10).....	80
5.1 ทีมงานนักวิจัยลงพื้นที่แจกแบบสอบถามในเขตอบต.ดอนหัน อ.เมือง จ.ขอนแก่น (1).....	83
5.2 ทีมงานนักวิจัยลงพื้นที่แจกแบบสอบถามในเขตอบต.ดอนหัน อ.เมือง จ.ขอนแก่น (2).....	83
5.3 แผนภาพแสดงระดับความพึงพอใจของโครงการ.....	85
5.4 ทีมงานนักวิจัยลงพื้นที่แจกแบบสอบถามในเขตอบต.ดอนหัน อ.เมือง จ.ขอนแก่น (3).....	88
5.5 ทีมงานนักวิจัยลงพื้นที่แจกแบบสอบถามในเขตอบต.ดอนหัน อ.เมือง จ.ขอนแก่น (4).....	91
5.6 ทีมงานนักวิจัยลงพื้นที่แจกแบบสอบถามในเขตอบต.ดอนหัน อ.เมือง จ.ขอนแก่น (5).....	92

บทที่ 1

บทนำ

1.1 ความสำคัญของปัญหา

จากกระแสของการกระจายอำนาจที่เริ่มก่อตัวขึ้นตามรัฐธรรมนูญ พ.ศ. 2540 และกฎหมายประกอบรัฐธรรมนูญอื่น ๆ จะพบว่า การกิจและอำนาจหน้าที่ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นนั้นมีจำนวนมากขึ้นตามไปด้วย ไม่ว่าจะเป็นการกิจหน้าที่ที่จำเป็นต้องปฏิบัติ การกิจหน้าที่ที่อาจจะจัดทำให้เกิดขึ้น และการกิจหน้าที่ที่ได้รับมอบหมาย (โกวิทย์ พวงงาม, 2554; เรืองวิทย์ เกษสุวรรณ, 2555) ส่วนหนึ่งเพราะสภาพการเมืองไทยขณะนั้นมีลักษณะของความเป็นประชาธิปไตยอย่างสูงและยังไม่มีความขัดแย้งอย่างรุนแรง จึงทำให้เกิดความร่วมมือในการปฏิรูปประเทศจากหลายภาคส่วน แนวคิดการกระจายอำนาจให้แก่ท้องถิ่นจึงถูกบัญญัติไว้ในรัฐธรรมนูญอย่างชัดเจน ซึ่งแตกต่างจากรัฐธรรมนูญทุกฉบับก่อนหน้านี้ ทั้งการกระจายอำนาจทางด้านการปกครอง ด้านการบริหาร ด้านงบประมาณ ด้านบุคลากร ตลอดจนการมีส่วนร่วมของภาคประชาชนและการมีอิสระภายใต้การกำกับดูแลของภาครัฐส่วนอื่น ซึ่งจะเห็นได้จากความเปลี่ยนแปลงที่ชัดเจนคือการให้ผู้บริหารและสภาท้องถิ่นมาจากการเลือกตั้งโดยตรงของประชาชน จากอดีตที่ถูกแต่งตั้งโดยส่วนกลางหรือเป็นข้าราชการสังกัดหน่วยงานอื่น

ในส่วนของการกิจที่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นรับผิดชอบนั้น มีลักษณะที่กว้างขวางขึ้น จากเริ่มแรกที่มีหน้าที่เฉพาะการรักษาความสะอาดและการจัดสร้างสิ่งอำนวยความสะดวกสาธารณะอุปโภค สาธารณูปการเท่านั้น แต่พระราชบัญญัติกำหนดแผนและขั้นตอนการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น พ.ศ. 2542 กำหนดให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมีหน้าที่ในการจัดทำบริการสาธารณะออกเป็น 6 ด้าน ได้แก่ ด้านโครงสร้างพื้นฐาน ด้านงานส่งเสริมคุณภาพชีวิต ด้านการจัดระเบียบชุมชน สังคม และการรักษาความสงบเรียบร้อย ด้านการวางแผนการส่งเสริมการลงทุน พาณิชยกรรมและการท่องเที่ยว ด้านการบริหารจัดการและการอนุรักษ์ทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม และด้านศิลปวัฒนธรรม จารีตประเพณี และภูมิปัญญาท้องถิ่น กล่าวคือครอบคลุมภารกิจและกิจการที่หลากหลายเป็นอย่างยิ่ง (อ้างใน กรมการปกครอง กระทรวงมหาดไทย, 2542)

สำหรับการมีส่วนร่วมของประชาชนนั้น พบว่ามีความก้าวหน้าเป็นอย่างมาก นอกจากการเปิดโอกาสให้ประชาชนมีส่วนร่วมในการเลือกผู้แทนเข้าไปทำหน้าที่ในการบริหารท้องถิ่น รวมถึงการมีส่วนร่วมตั้งแต่กระบวนการร่วมคิด ร่วมวางแผน ร่วมดำเนินการ ร่วมตรวจสอบ และร่วมติดตามประเมินผลแล้ว ในส่วนของรัฐธรรมนูญฉบับปี พ.ศ. 2540 ยังได้บัญญัติให้ประชาชนสามารถลงชื่อถอดถอนผู้บริหารและสมาชิกสภาท้องถิ่นได้ อีกทั้งยังสามารถเข้าชื่อเพื่อเสนอข้อบัญญัติท้องถิ่นได้เช่นเดียวกัน นอกจากนี้ รัฐธรรมนูญฉบับปี พ.ศ. 2550

ได้บัญญัติเพิ่มอำนาจประชาชนในการลงประชามติ ดังนั้น การที่ประชาชนได้เข้ามามีส่วนร่วม ซึ่งนอกจากจะทำให้ภาคประชาสังคมเกิดความเข้มแข็งและเกิดกระบวนการเรียนรู้พื้นฐานของกระบวนการประชาธิปไตยแล้ว ยังช่วยให้การดำเนินงานขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมีความโปร่งใสอีกด้วย (วีระศักดิ์ เครือเทพ, 2558)

ทำนองเดียวกัน รัฐธรรมนูญฉบับปี พ.ศ. 2560 กำหนดให้มีการจัดการปกครองส่วนท้องถิ่นตามหลักแห่งการปกครองตนเองตามเจตนารมณ์ของประชาชนในท้องถิ่น ทั้งนี้ มาตราที่สำคัญคือ มาตรา 250 ระบุว่า องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมีหน้าที่และอำนาจดูแลและจัดทำบริการสาธารณะและกิจกรรมสาธารณะเพื่อประโยชน์ของประชาชนในท้องถิ่นตามหลักการพัฒนาอย่างยั่งยืน รวมทั้ง ส่งเสริมและสนับสนุนการจัดการศึกษาให้แก่ประชาชนในท้องถิ่น ทั้งนี้ ตามที่กฎหมายบัญญัติ การจัดทำบริการสาธารณะและกิจกรรมสาธารณะใดที่สมควรให้เป็นหน้าที่และอำนาจขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ถ้าการร่วมดำเนินการกับเอกชนหรือหน่วยงานของรัฐหรือการมอบหมายให้เอกชนหรือหน่วยงานของรัฐดำเนินการ จะเป็นประโยชน์แก่ประชาชนในท้องถิ่นมากกว่าการที่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจะดำเนินการเอง องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจะร่วมหรือมอบหมายให้เอกชนหรือหน่วยงานของรัฐดำเนินการนั้นก็ได้

นอกจากนี้ รัฐธรรมนูญฉบับปี พ.ศ. 2560 มาตรา 250 ได้ระบุต่ออีกว่า รัฐต้องดำเนินการให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมีรายได้ของตนเองโดยจัดระบบภาษีหรือการจัดสรรภาษีที่เหมาะสม รวมทั้ง ส่งเสริมและพัฒนาการหารายได้ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ทั้งนี้ เพื่อให้สามารถดำเนินการตามวรรคหนึ่งได้อย่างเพียงพอในระหว่างที่ยังไม่อาจดำเนินการได้ ให้รัฐจัดสรรงบประมาณเพื่อสนับสนุนองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นไปพลางก่อน กฎหมายที่เกี่ยวกับการบริหารราชการส่วนท้องถิ่น ต้องให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมีอิสระในการบริหาร การจัดทำบริการสาธารณะ การส่งเสริมและสนับสนุนการจัดการศึกษา การเงินและการคลัง และการกำกับดูแลองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ซึ่งต้องทำเพียงเท่าที่จำเป็นเพื่อการคุ้มครองประโยชน์ของประชาชนในท้องถิ่นหรือประโยชน์ของประเทศเป็นส่วนรวม การป้องกันการทุจริต และการใช้จ่ายเงินอย่างมีประสิทธิภาพ โดยคำนึงถึงความเหมาะสมและความแตกต่างขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นแต่ละรูปแบบ (อึ้งใน สำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร, 2560)

ประเด็นสำคัญที่ต้องย้ำคือ เพื่อการพัฒนาและยกระดับขีดความสามารถและคุณภาพในการให้บริการกิจการสาธารณะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น จึงควรมีการสำรวจและประเมินผลการทำงานอย่างต่อเนื่องเพื่อให้เป็นไปตามหลักธรรมาภิบาล อันประกอบด้วย 1) หลักนิติธรรม (Rule of Law) หมายถึง การตรากฎหมายที่ถูกต้องเป็นธรรม การบังคับการเป็นไปตามกฎหมาย ปฏิบัติตามกฎหมายอย่างเคร่งครัด โดยคำนึงถึงสิทธิเสรีภาพและความยุติธรรมของประชาชน 2) หลักคุณธรรม (Ethics) หมายถึง การยึดมั่นในความถูกต้องดีงาม 3) หลัก

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

ไม่เพียงเท่านั้น การประเมินคุณภาพการให้บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นถือเป็นตัวชี้วัดสำคัญเพื่อใช้วัดระดับองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่มีความเป็นเลิศในการบริหารจัดการ ซึ่งสอดคล้องกับเกณฑ์การประเมินเพื่อประกวดในโครงการต่าง ๆ อาทิ โครงการประกวดขอรับรางวัลองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่มีการบริหารจัดการที่ดีในปีงบประมาณ พ.ศ. 2564 ของสำนักงานคณะกรรมการการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี โครงการประเมินองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น (อปท.) ที่มีความเป็นเลิศของสถาบันพระปกเกล้า เป็นต้น นอกจากนี้ จากเกณฑ์การประเมินประสิทธิภาพการให้บริการสาธารณะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น รวมทั้งระดับความพึงพอใจต่อการจัดบริการสาธารณะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นถือเป็นเกณฑ์ที่คณะกรรมการกลางข้าราชการองค์การบริหารส่วนจังหวัด (ก.จ.) คณะกรรมการกลางพนักงานเทศบาล (ก.ท) และคณะกรรมการกลางพนักงานส่วนตำบล (ก.อบต.) มีมติเห็นชอบกำหนดมาตรฐานทั่วไปเกี่ยวกับหลักเกณฑ์เงื่อนไข และวิธีการกำหนดเงินประโยชน์ตอบแทนอื่นเป็นกรณีพิเศษ อันมีลักษณะเป็นเงินรางวัลประจำปีสำหรับพนักงานส่วนท้องถิ่น ลูกจ้าง และพนักงานจ้างขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ซึ่งในการขอรับการประเมินเพื่อขอรับเงินรางวัลประจำปี ดังกล่าว ต้องมีการดำเนินการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ตามตัวชี้วัดที่ 1 มิติที่ 2 มิติด้านคุณภาพการให้บริการ โดยให้สถาบันการศึกษาระดับอุดมศึกษาของรัฐที่มีการสอนในระดับปริญญาตรีขึ้นไป ที่ได้มาตรฐานและเป็นกลาง โดยในการสำรวจและประเมินความพึงพอใจในแต่ละงาน อย่างน้อยต้องมีการกำหนดกรอบงานที่จะประเมินประกอบด้วย (1) ความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการ (2) ความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการ (3) ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และ (4) ความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก

มหาวิทยาลัยขอนแก่น เป็นสถาบันการศึกษาของรัฐที่มีองค์ความรู้ระดับประเทศ มีความโดดเด่นในภูมิภาคตะวันออกเฉียงเหนือ ได้มาตรฐานและเป็นกลาง โดยวิทยาลัยการปกครองท้องถิ่น มหาวิทยาลัยขอนแก่น นอกจากมีการจัดการเรียนการสอนตั้งแต่ระดับปริญญาตรีถึงระดับปริญญาเอกด้านการบริหารกิจการสาธารณะ



แล้ว วิทยาลัยการปกครองท้องถิ่นได้ทำการวิจัย การบริการวิชาการ และการสร้างผลประโยชน์ให้กับหน่วยงาน เครือข่ายในพื้นที่และชุมชนท้องถิ่นในภาคตะวันออกเฉียงเหนือมานานมากกว่าหนึ่งทศวรรษ หากนับถึงงานวิจัย/ งานสำรวจอื่น ๆ จำนวนมาก วิทยาลัยการปกครองท้องถิ่นได้ทำการสำรวจประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการ ในส่วนขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นตามประกาศหลักเกณฑ์ เงื่อนไข และวิธีการกำหนดเงินประโยชน์ตอบแทน อันเป็นกรณีพิเศษอันมีลักษณะเป็นเงินรางวัลประจำปีสำหรับพนักงานส่วนท้องถิ่น ลูกจ้าง และพนักงานจ้างของ องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นตามตัวชี้วัดที่ 1 มิติที่ 2 มิติด้านคุณภาพการให้บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น (ประจำปีงบประมาณ 2563) โดยมีองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจากจังหวัดขอนแก่นเข้าร่วม 58 แห่ง จังหวัด มหาสารคาม 1 แห่ง และจังหวัดอุบลราชธานี 60 แห่ง (วิทยาลัยการปกครองท้องถิ่น, 2563) ดังนั้น วิทยาลัยการ ปกครองท้องถิ่นจึงให้ความสำคัญกับการทำงานร่วมกับท้องถิ่น ไม่ว่าจะเป็นองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ภาค ประชาสังคมและภาคประชาชน ภายใต้ความเชื่อของคณะที่ว่า “พลังเปลี่ยนแปลงโลกอยู่ที่ท้องถิ่น” พร้อมหวังว่า รายงานสำรวจนี้สามารถเป็นเกณฑ์ส่วนหนึ่งเพื่อชี้วัดระดับมาตรฐานการให้บริการ ระดับความเป็นธรรมาภิบาล ความโปร่งใส การมีส่วนร่วมและความเชื่อถือไว้วางใจของประชาชน รวมทั้ง ใช้วัดระดับองค์กรปกครองส่วน ท้องถิ่นที่มีความเป็นเลิศในการบริหารจัดการ หรือองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่มีการบริหารจัดการที่ดี เป็นต้น

1.2 คำถามการวิจัย

ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลดอนหัน อำเภอเมือง จังหวัดขอนแก่น (ประจำปีงบประมาณ 2564) อยู่ในระดับใด โครงการ/กิจกรรม ด้านใดที่ประชาชนมีระดับความพึงพอใจของ ผู้รับบริการมากที่สุด ข้อเสนอแนะอื่น ๆ ด้านใดที่ประชาชนผู้รับบริการต้องการให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ดำเนินการแก้ไขโดยเร่งด่วน

1.3 วัตถุประสงค์การวิจัย

เพื่อประเมินผลความพึงพอใจของผู้รับบริการ ขององค์การบริหารส่วนตำบลดอนหัน อำเภอเมือง จังหวัด ขอนแก่น ประจำปีงบประมาณ 2564 ตามตัวชี้วัดที่ 1 มิติที่ 2 มิติด้านคุณภาพการให้บริการ และเพื่อศึกษา โครงการ/กิจกรรม ที่ประชาชนมีระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการมากที่สุด และข้อเสนอแนะอื่น ๆ ที่ประชาชน ผู้รับบริการต้องการให้ฝ่ายบริหารองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นดำเนินการแก้ไขโดยเร่งด่วน

1.4 ระเบียบวิธีการวิจัย

การประเมินผลความพึงพอใจของผู้รับบริการองค์การบริหารส่วนตำบลดอนหัน อำเภอเมือง จังหวัดขอนแก่น (ประจำปีงบประมาณ 2564) ใช้วิธีการวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research) เก็บข้อมูลโดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างที่ถูกสุ่มเลือก และใช้วิธีการวิจัยเชิงคุณภาพ (Qualitative Research) โดยรวบรวมข้อมูลจากเอกสาร (Documentary Research) ที่เกี่ยวข้องและจากข้อเสนอแนะที่อยู่ท้ายแบบสอบถาม

1.5 ขอบเขตการวิจัย

ขอบเขตการวิจัย ประกอบด้วย 3 ขอบเขต ได้แก่

1.5.1 ขอบเขตด้านเนื้อหา

รายงานวิจัยเชิงสำรวจนี้จะพิจารณาการประเมินผลความพึงพอใจของผู้รับบริการในองค์การบริหารส่วนตำบลดอนหัน อำเภอเมือง จังหวัดขอนแก่น ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2564 ผ่านขอบเขตการประเมินลักษณะของงาน 4 ด้าน ได้แก่

- (1) งานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง
- (2) งานด้านเทคนิคหรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัย
- (3) งานด้านรายได้หรือภาษี
- (4) งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม

1.5.2 ขอบเขตด้านพื้นที่

ศึกษาการดำเนินโครงการขององค์การบริหารส่วนตำบลดอนหัน อำเภอเมือง จังหวัดขอนแก่น

1.5.3 ขอบเขตด้านระยะเวลา

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

นอกจากนี้ ในแต่ละโครงการ/กิจกรรม จะมีการสำรวจอย่างน้อย 5 ประเด็น ประกอบด้วย

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

2) ด้านกระบวนการให้บริการ ขั้นตอนการให้บริการ ขั้นตอนและกระบวนการให้บริการที่มีความคล่องตัวรวดเร็ว เป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด ถูกต้องตามระเบียบ ทันท่วงที ครบถ้วน มีความเป็นธรรมโดยการจัดลำดับก่อน-หลัง และไม่เลือกปฏิบัติ

3) ด้านช่องทางการให้บริการ ได้แก่ มีการประชาสัมพันธ์ เช่น เสียงตามสาย เว็บไซต์ แอปพลิเคชัน โทรศัพท์ ช่องทางให้บริการมีความทันสมัย เช่น ผ่านระบบเว็บไซต์ แอปพลิเคชัน ไลน์ เฟซบุ๊ก ช่องทางการให้บริการมีความสะดวกสบาย ใช้งานง่าย มีความเพียงพอ ครอบคลุมพื้นที่ให้บริการ ระบบแจ้งเตือนหรือร้องเรียนไปยังผู้บริหาร มีช่องทางรับฟังความเห็น เช่น ตู้รับฟังความเห็น เว็บไซต์ กลุ่มไลน์

4) ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากร ได้แก่ มีจำนวนบุคลากรเพียงพอต่อการให้บริการ แต่งกายสุภาพ มีอัธยาศัยดี ยิ้มแย้มแจ่มใส ใส่ใจ เต็มใจในการให้บริการ แนะนำให้ผู้รับบริการแก้ปัญหาได้ พุดจาสุภาพ ให้บริการอย่างรวดเร็ว ไม่รับสินบน และคำนึงถึงความเท่าเทียมขณะให้บริการ

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

1.6 ประโยชน์ที่ได้รับจากการประเมินผลความพึงพอใจของผู้รับบริการ

ประโยชน์ที่ได้รับจากการประเมินผลความพึงพอใจของผู้รับบริการในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลดอนหัน อำเภอเมือง จังหวัดขอนแก่น ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2564 ได้แก่

1) เพื่อใช้วัดระดับองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่มีความเป็นเลิศในการบริหารจัดการ ซึ่งสอดคล้องกับเกณฑ์การประเมินเพื่อประกวดในโครงการต่าง ๆ อาทิ โครงการประกวดขอรับรางวัลองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่มีการบริหารจัดการที่ดีในปีงบประมาณ พ.ศ. 2564 ของสำนักงานคณะกรรมการการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี โครงการประเมินองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น (อปท.) ที่มีความเป็นเลิศของสถาบันพระปกเกล้า 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 สมรรถนะความสามารถในการให้บริการสาธารณะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น
- 8) ทำให้ทราบปัญหาและอุปสรรคในการให้บริการองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นตามทัศนะของประชาชนผู้รับบริการ
- 9) เป็นตัวอย่างให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นอื่น ๆ ในการพิจารณาถึงจุดแข็ง-จุดอ่อนของโครงการ/กิจกรรม ดังกล่าว

บทที่ 2

แนวคิดทฤษฎีและกรอบแนวคิดการวิจัย

การดำเนินการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการที่มีต่อโครงการ/กิจกรรม ขององค์การบริหารส่วนตำบลคอนหัน อำเภอเมือง จังหวัดขอนแก่น ประจำปีงบประมาณ 2564 ตามตัวชี้วัดที่ 1 มิติที่ 2 มิติด้านคุณภาพการให้บริการ อาศัยแนวคิดทฤษฎี ข้อมูลพื้นฐานและกรอบแนวคิดการวิจัย โดยจะไล่เรียงหัวข้อดังนี้

2.1 แนวคิดทฤษฎีที่ใช้ในการวิจัย

2.1.1 แนวคิดและความสำคัญของการกระจายอำนาจ

2.1.2 ความสำคัญของนวัตกรรม

2.1.3 นวัตกรรมกับการพัฒนาท้องถิ่น

2.1.4 ความสำคัญของการปกครองท้องถิ่นกับการบริการกิจการสาธารณะ

2.1.5 ความสำคัญของการประเมินโครงการ

2.2 ข้อมูลพื้นฐานพื้นที่

สภาพทั่วไปและข้อมูลพื้นฐานขององค์การบริหารส่วนตำบลคอนหัน อำเภอเมือง จังหวัดขอนแก่น

2.3 กรอบแนวคิดการวิจัย

2.1 แนวคิดทฤษฎีที่ใช้ในการวิจัย

2.1.1 แนวคิดและความสำคัญของการกระจายอำนาจ

แนวคิดและหลักการกระจายอำนาจ ถือเป็นแนวคิดที่มีความสำคัญต่อการส่งเสริมการมีส่วนร่วมของประชาชนในการที่จะตัดสินใจ แก้ไขปัญหาต่าง ๆ รวมไปถึงการพัฒนาท้องถิ่นของตนเอง ฉะนั้น การทำความเข้าใจถึงความหมายของหลักการกระจายอำนาจจึงเป็นสิ่งสำคัญที่จะทำให้เข้าใจเกี่ยวกับแนวคิดนี้ให้มากยิ่งขึ้น มีผู้ให้ความหมายของการกระจายอำนาจไว้หลากหลายดังต่อไปนี้

ศิริน กุศลานุภาพ และสุรเชษฐ์ ชีระมณี (2526, น. 39) ได้ให้ความหมายว่า การกระจายอำนาจ หมายถึง การกระจายหน้าที่และอำนาจจากรัฐบาลกลางไปสู่หน่วยงานระดับรองลงไป

เสน่ห์ จัยโต และคณะ (2530, น. 8) แสดงทัศนะว่า การกระจายอำนาจคือ การที่รัฐบาลนั้นเปิดโอกาสให้ประชาชนสามารถเข้ามามีส่วนร่วมในท้องถิ่นตนเอง โดยการเลือกผู้ปกครองที่เป็นคนในท้องถิ่น ซึ่งอำนาจในปฏิบัติกิจกรรมต่าง ๆ และการบังคับบัญชานั้นเป็นหน้าที่ของหน่วยการปกครองที่จะทำหน้าที่ปกครองตนเอง รัฐบาลกลางเป็นเพียงผู้ตรวจตราและควบคุมดูแลให้ท้องถิ่นปฏิบัติตามกฎหมายและมาตรฐานที่วางเอาไว้

จรรยา สุภาพ (2531, น. 84) และชูวงศ์ ฉายะบุตร (2539, น. 22) ได้แสดงทัศนะที่สอดคล้องกันเกี่ยวกับการกระจายอำนาจไว้ว่า ถือเป็นวิธีที่รัฐบาลมอบอำนาจปกครองบางส่วนให้กับองค์กรอื่นที่ไม่ได้เป็นเกี่ยวเนื่องกับส่วนของหน่วยบริหารราชการส่วนกลางในการไปจัดกิจกรรมให้บริการด้านสาธารณะบางอย่าง โดยมีความอิสระตามสมควร รวมถึงการมีอำนาจที่จะพิจารณาตัดสินใจในเรื่องสำคัญ ๆ ที่เกี่ยวข้องกับท้องถิ่น โดยไม่ต้องขึ้นอยู่กับการบังคับบัญชาเพียงแต่ขึ้นอยู่กับหน่วยงานราชการของส่วนกลางเท่านั้น

รวมถึงมีนักคิดอีกหลายท่านที่มีความเห็นคล้ายกับการกระจายอำนาจ อาทิ เช่น ธเนศวร เจริญเมือง (2542, น. 290) วิทยา เชียงกูล (2543, น. 62) เดโช สวานานนท์ (2545, น. 14-15) และสยาม คำปรีดา (2547, น. 228) ได้ให้คำนิยามการกระจายอำนาจ หมายถึง การบริหารจากส่วนกลางไปสู่ท้องถิ่น หรือขององค์กรนั้น ซึ่งราชการบริหารส่วนกลางเพียงควบคุมกำกับดูแลแต่ไม่ได้เข้าไปบังคับบัญชาสั่งการแต่อย่างใด

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

1.การลดความแออัดของสำนักงานใหญ่ หรือ Deconcentration ซึ่งหมายถึง สำนักงานใหญ่มอบหมายให้หน่วยย่อยเป็นผู้ดำเนินการ หรือตัดสินใจแทน แต่อำนาจในการตัดสินใจขั้นสุดท้ายยังอยู่ที่สำนักงานใหญ่

2.การดำเนินการหรือการตัดสินใจตกเป็นของหน่วยย่อย หรือ Devolution ซึ่งหมายถึง การที่หน่วยย่อยสามารถตัดสินใจดำเนินงานได้เอง โดยไม่ต้องขออนุญาต หรือถูกหักท้วงจากสำนักงานใหญ่

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

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

2.ลักษณะการกระจายอำนาจตามกิจการ (Decentralization by function) หมายถึง การมอบอำนาจให้แก่สาธารณะสามารถจัดทำกิจการประเภทใดประเภทหนึ่งได้ ทั้งนี้เพื่อความอิสระในการดำเนินงานให้เหมาะสมกับเทคนิคที่นำมาใช้ของงานนั้น

สำหรับความหมายของการกระจายอำนาจตามทฤษฎีสมัยใหม่ที่เน้นย้ำกับการพิจารณาตามบริบทที่ว่าเป็น “การรวมอำนาจ” หรือ “การกระจายอำนาจ” นั้น ควรจะพิจารณาว่าอำนาจที่จะตัดสินใจขั้นสุดท้ายนั้นอยู่กับองค์กรปกครองเดียวหรือหลายองค์กรปกครอง ถ้ารวมอยู่ในองค์กรปกครองเดียวเรียกว่า การรวมอำนาจ แต่ถ้าอำนาจตกอยู่กับหลายองค์กรจะเรียกว่า การกระจายอำนาจ แนวคิดทฤษฎีนี้ไม่เห็นด้วยในประเด็นที่จะแยกความหมายของการกระจายอำนาจออกเป็นการกระจายอำนาจตามอาณาเขตและการกระจายอำนาจตามกิจการ เพราะการที่จะพิจารณาว่ากระจายอำนาจหรือไม่นั้น ควรพิจารณาว่าองค์กรนั้นมีอำนาจตัดสินใจขั้นสุดท้ายหรือไม่

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

กลไกของรัฐบาลด้วยกันเอง แต่อาจจะเป็นการกระจายอำนาจลงไปสู่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่มีความเป็นอิสระ

จากการทบทวนค่านิยมของการกระจายอำนาจข้างต้น สามารถสรุปได้ว่า การกระจายอำนาจหมายถึง การกระจายอำนาจ/หน้าที่ของรัฐบาลกลางสู่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น เพื่อให้องค์กรดังกล่าวจัดทำบริการสาธารณะให้แก่คนในท้องถิ่น หรือให้อำนาจในการตัดสินใจบางอย่างโดยมีอิสระตามสมควร โดยเปิดโอกาสให้ประชาชนในท้องถิ่นได้มีส่วนร่วมในการปกครองตนเอง รัฐบาลกลางมีบทบาทเพียงเป็นหน่วยในการควบคุมดูแลองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นเพื่อให้ท้องถิ่นนั้นดำเนินการตามมาตรฐานที่ตั้งเอาไว้

2.1.1.1 วัตถุประสงค์ของการกระจายอำนาจ

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

1. ประสิทธิภาพของหน่วยราชการเพื่อการบริหาร การจัดการ และการให้บริการประชาชน
2. ประสิทธิภาพของการทำงาน
3. ช่วยพัฒนาบรรยากาศการทำงานของข้าราชการและพนักงานให้มีความกระตือรือร้นมีความคิดริเริ่มสร้างสรรค์

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

2.1.1.2 ลักษณะสำคัญของหลักการกระจายอำนาจปกครอง

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

1. มีการจัดตั้งองค์การขึ้นเป็นนิติบุคคลเพิ่มขึ้นจากส่วนกลาง หน่วยการปกครองส่วนท้องถิ่นเหล่านี้มีหน้าที่งบประมาณ และทรัพย์สินเป็นของตนเองต่างหาก และไม่ขึ้นตรงต่อหน่วยการบริหารราชการส่วนกลาง ส่วนกลางเพียงแต่ควบคุมดูแลให้ปฏิบัติหน้าที่เป็นไปตามกฎหมายเท่านั้น

2. มีการเลือกตั้งสภาท้องถิ่นและผู้บริหารท้องถิ่นทั้งหมด หรือเพียงบางส่วนเพื่อเปิดโอกาสให้ประชาชนในท้องถิ่นได้เข้าไปมีส่วนร่วมในการปกครองตนเองอย่างใกล้ชิด ถ้าไม่มีการเลือกตั้งคณะผู้บริหารท้องถิ่นเลย ก็ไม่นับว่าเป็นการกระจายอำนาจการปกครองให้แก่ท้องถิ่นอย่างแท้จริง

3. มีอิสระในการปกครองได้ตามสมควร การกระจายอำนาจการปกครองนั้นต้องกำหนดให้หน่วยการปกครองท้องถิ่นมีอำนาจอิสระในการบริหารงานหรือจัดทำกิจการที่ได้รับมอบหมายได้เองตามสมควร คือมีอำนาจวินิจฉัยได้เองด้วยงบประมาณและเจ้าหน้าที่ของตนเอง

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

5. มีเจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานของตนเอง นอกจากจะมีงบประมาณแยกออกเป็นสัดส่วนของตนเองแล้ว การกระจายอำนาจการปกครองนั้น จะต้องให้มีเจ้าหน้าที่อันเป็นพนักงานของตนเองเป็นส่วนใหญ่หรือทั้งหมด เจ้าหน้าที่เหล่านี้มิได้สังกัดกระทรวง ทบวง กรม ในส่วนกลางโดยตรง แต่เป็นเจ้าหน้าที่ของท้องถิ่นแต่ละแห่งนั้นนั่นเอง

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

1) การกระจายภารกิจหน้าที่ รัฐได้มอบภารกิจหน้าที่บางประการให้กับองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นรับผิดชอบดำเนินการแทนรัฐ เช่น การจัดการศึกษาบางระดับ การให้บริการสาธารณสุข เป็นต้น

2) การกระจายอำนาจการตัดสินใจ ในภารกิจหน้าที่ที่รัฐบาลมอบหมายให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นไปดำเนินการ องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจะต้องมีอำนาจตัดสินใจอิสระในภารกิจหน้าที่นั้นด้วย

3) การกระจายทรัพยากรการบริหาร เมื่อรัฐบาลมอบอำนาจหน้าที่และอำนาจตัดสินใจไปให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นแล้ว จะต้องมอบทรัพยากรการบริหารด้วยเช่นกัน ได้แก่ รายได้จากการจัดเก็บภาษีในเขตจำนวนบุคลากรที่เพียงพอต่อการปฏิบัติหน้าที่ด้วย

4) การกระจายอำนาจการมีส่วนร่วมในการจัดการบ้านเมืองให้แก่ประชาชน เป็นการเปิดมิติให้ประชาชนได้มีส่วนร่วมในการบริหารจัดการท้องถิ่นทั้งโดยทางตรงและทางอ้อม เช่น การให้สิทธิแก่ประชาชนเข้าถึงข้อ เพื่อขอให้มีการพิจารณาถอดถอนนักการเมืองท้องถิ่นที่มีความประพฤติไม่เหมาะสมที่จะดำรงตำแหน่งต่อไป เป็นต้น

5) การกระจายความรับผิดชอบที่โปร่งใสและตรวจสอบได้ การกระจายอำนาจหน้าที่และทรัพยากรทางการบริหารให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นต้องควบคู่ไปกับการทำให้ผู้บริหารได้ด้วย โดยมีการกำกับดูแลจากรัฐและประชาชนในท้องถิ่นด้วย (Accountability) ที่โปร่งใส ตรวจสอบได้ด้วย โดยมีการกำกับดูแลจากรัฐและประชาชนในท้องถิ่นด้วย

2.1.1.3 ประเภทของการกระจายอำนาจ (Decentralization Types)

นอกจากนี้เนื่องจากความหมาย ลักษณะสำคัญและปัจจัยที่ก่อให้เกิดการกระจายอำนาจที่ได้นำเสนอไปแล้วนั้น ยังสามารถจำแนกประเภทของการกระจายอำนาจโดยแบ่งได้เป็น 6 ประเภท (Manor, 1999) โดยมีรายละเอียดดังต่อไปนี้

1) การกระจายอำนาจโดยจำเป็นหรือโดยปริยาย (Decentralization by default)

การกระจายอำนาจโดยจำเป็นหรือโดยปริยายนี้ เกิดมาจากภาวะที่องค์กร หน่วยงาน หรือรัฐบาลกลาง ไม่สามารถบริหารงานหรือทำหน้าที่ได้อย่างมีประสิทธิภาพจนกระทั่งเกิดความล้มเหลวในการทำงาน จึงทำให้ภาคประชาชนหรือภาคส่วนต่าง ๆ ในสังคมเกิดความตระหนักและลุกขึ้นมาเรียกร้องเพื่อให้มีการกระจายอำนาจให้กับกลุ่มประชาชนและภาคส่วนต่าง ๆ ในการทำงานด้วยตัวเอง

2) การแปรรูปกิจการของภาครัฐ (Privatization)

รูปแบบของการกระจายอำนาจในลักษณะของการแปรรูปกิจการของภาครัฐนี้มีลักษณะแบบการ “โยกโอน” (handover) การกิจหรือการให้บริการสาธารณะอย่างใดอย่างหนึ่งของรัฐบาลไปให้กับภาคเอกชนทำหน้าที่แทน ซึ่งหลักการในลักษณะนี้อยู่บนพื้นฐานที่ว่าหากภาคเอกชนให้บริการสาธารณะหรือทำหน้าที่ใดได้ดีกว่ารัฐ ก็ควรจะโยกโอนหน้าที่นั้นให้กับเอกชนทำหน้าที่แทน เพื่อประสิทธิภาพ ประสิทธิผล และความคุ้มค่าทางการบริหาร

ทรัพยากร เพราะหากรัฐยังให้บริการอยู่ก็จะส่งผลให้การให้บริการสาธารณะในด้านนั้นมีประสิทธิภาพและคุณภาพต่ำ ดังนั้น การให้เอกชนเข้ามาทำหน้าที่แทนจึงเป็นการบริหารที่มีประสิทธิภาพมากกว่า

3) การกระจายอำนาจภายใต้แนวความคิดเรื่องการแบ่งอำนาจทางการบริหาร (Deconcentration / Administrative decentralization)

รูปแบบของการกระจายอำนาจในลักษณะของการแบ่งอำนาจทางการบริหารนี้ เป็นลักษณะที่ หน่วยงานภาครัฐจากส่วนกลาง ได้แบ่งอำนาจหน้าที่มาให้กับหน่วยงานที่มีระดับรองลงมาจากส่วนกลางที่กระจายในพื้นที่ต่าง ๆ ซึ่งหน่วยงานนี้มีอำนาจในการดำเนินงานในพื้นที่ของตนเองในระดับหนึ่ง แต่อำนาจหน้าที่ นโยบาย หรือ บุคลากรที่ปฏิบัติหน้าที่ในพื้นที่ดังกล่าวยังถือว่าเป็นบุคลากรที่แบ่งแยกออกมาจากส่วนกลาง ดังนั้น บุคลากรและอำนาจหน้าที่ต่าง ๆ ของหน่วยงานที่ได้รับการแบ่งแยกอำนาจมาแล้วยังคงขึ้นอยู่กับส่วนกลางเป็นสำคัญ

4) การกระจายอำนาจภายใต้หลักการมอบอำนาจ (Delegation)

รูปแบบการกระจายอำนาจในลักษณะของหลักการมอบอำนาจนี้ ถือได้ว่าหลักการมอบอำนาจนั้นมีลักษณะของความเป็นอิสระในการทำงานมากกว่าหลักการแบ่งอำนาจ ซึ่งการมอบอำนาจในที่นี้ส่วนใหญ่จะพิจารณาในมิติของการมอบอำนาจ “หน้าที่” หรือ “ภารกิจ” ให้กับหน่วยงานหรือองค์กรประเภทต่าง ๆ แต่ยังไม่ได้พิจารณาหรือเน้นไปยังการมอบอำนาจเชิงพื้นที่ ซึ่งหลักการมอบอำนาจในลักษณะนี้สามารถยกตัวอย่างหน่วยงานที่ได้รับมอบอำนาจ เช่น องค์การปกครองส่วนท้องถิ่น องค์การมหาชน องค์การอิสระ หรือองค์กรพิเศษที่ทำหน้าที่เฉพาะโครงการ ซึ่งหน่วยงานหรือองค์กรเหล่านี้ ได้รับมอบอำนาจหน้าที่และภารกิจในการดำเนินงานอย่างใดอย่างหนึ่งจากส่วนกลาง แต่ก็ยังอยู่ภายใต้การกำกับดูแลจากรัฐบาลกลางผ่านมาตรฐาน กลไกทางกฎหมาย ในลักษณะใดลักษณะหนึ่งอยู่ทั้งทางตรงและทางอ้อม

5) การกระจายอำนาจภายใต้หลักการโอนอำนาจ (Devolution)

ภายใต้แนวคิดเรื่องการกระจายอำนาจนั้น หลักการกระจายอำนาจแบบถ่ายโอนอำนาจ (devolution) ถือได้ว่าเป็นรูปแบบการกระจายอำนาจที่มีความกว้างขวางมากที่สุด มากกว่าการแบ่งอำนาจ (deconcentration) และการมอบอำนาจ (delegation) เนื่องจากการถ่ายโอนอำนาจนี้รัฐบาลกลางได้ถ่ายโอนอำนาจหน้าที่ในการดำเนินงานด้านต่าง ๆ มาให้กับหน่วยงานระดับรองลงมา ซึ่งการถ่ายโอนอำนาจหน้าที่จากรัฐบาลมาพร้อม “ความเป็นอิสระ” ในการตัดสินใจเพื่อการบริหารจัดการ พัฒนา แก้ไขปัญหา ในด้านต่าง ๆ ได้อย่างอิสระ ซึ่งไม่ได้มองเพียงแค่มิติในการถ่ายโอนอำนาจหน้าที่อย่างเดียว แต่ยังพิจารณาถึงมิติในบริหารงานเชิงพื้นที่ของแต่ละแห่งด้วย ดังนั้น การถ่ายโอนอำนาจนี้จึงให้ความอิสระในการตัดสินใจทางการบริหารและปฏิบัติงานด้านต่าง ๆ แก่หน่วยงาน

ที่ได้รับการถ่ายโอน เช่น องค์การปกครองส่วนท้องถิ่นของประเทศญี่ปุ่น องค์การปกครองส่วนท้องถิ่นของประเทศอังกฤษ สหรัฐอเมริกา เป็นต้น โดยการถ่ายโอนอำนาจนี้ บทบาทของรัฐบาลกลางหรือหน่วยงานส่วนกลางจะเข้ามาแทรกแซงการใช้อำนาจหรือการบริหารงานของท้องถิ่นได้อย่างจำกัดมากหรือแทรกแซงไม่ได้เลย ตลอดจนไม่มีบทบาทในการควบคุมให้ท้องถิ่นปฏิบัติงานภายใต้การบังคับบัญชาจากส่วนกลาง แต่หน่วยงานส่วนกลางหรือรัฐบาลจะเป็นเพียงแต่ผู้คอยกำกับดูแลหรือให้ปรึกษาในการทำงานด้านต่าง ๆ แต่องค์การปกครองส่วนท้องถิ่นจะปฏิบัติตามหรือไม่นั้นก็ขึ้นอยู่กับความตัดสินใจขององค์การปกครองส่วนท้องถิ่น อย่างไรก็ตาม การถ่ายโอนอำนาจนี้สามารถจำแนกออกเป็น 2 ระดับ ได้แก่

ระดับที่ 1. การถ่ายโอนอำนาจทางการบริหาร (Administrative devolution) ซึ่งหากจะอธิบายให้เกิดความชัดเจนมากที่สุด การถ่ายโอนอำนาจทางการบริหารนี้สามารถอธิบายได้ผ่านรูปแบบของ “การปกครองตนเองของท้องถิ่น (local-self-government)” โดยการถ่ายโอนอำนาจทางการบริหารนี้ หน่วยงานระดับองค์การปกครองส่วนท้องถิ่นถือว่าได้รับการถ่ายโอนอำนาจทั้งทางการบริหาร อำนาจหน้าที่ และการคลัง อย่างกว้างขวางและมีความเป็นอิสระในการดำเนินงานมากพอสมควร ส่งผลให้องค์การปกครองส่วนท้องถิ่นมีโอกาสในการดำเนินงานเพื่อพัฒนาท้องถิ่น โดยทรัพยากรและความสามารถของท้องถิ่น เพื่อคนในท้องถิ่น ได้อย่างอิสระและสมบูรณ์ เนื่องจากการถ่ายโอนอำนาจทางการบริหารนี้ ส่งผลให้องค์การปกครองส่วนท้องถิ่น มีทรัพยากรเป็นของตนเอง ไม่ว่าจะเป็นงบประมาณและบุคลากรของท้องถิ่น ตลอดจนมีอิสระในการใช้ทรัพยากรของตนเองเหล่านี้ในการทำงานเพื่อพัฒนาท้องถิ่นได้อย่างอิสระ

ระดับที่ 2. การถ่ายโอนอำนาจทางนิติบัญญัติ (Legislative devolution) ถือได้ว่าเป็นการถ่ายโอนอำนาจที่กว้างขวางและสูงสุดเมื่อพิจารณาการถ่ายโอนอำนาจภายใต้รูปแบบการปกครองประเทศแบบรัฐเดี่ยว (unitary state) จนถึงขั้นคล้ายคลึงกับการปกครองในระบอบสหพันธรัฐ ยกตัวอย่างเช่น องค์การปกครองส่วนท้องถิ่นในประเทศสหราชอาณาจักร (Bogdanor, 1999) ซึ่งการถ่ายโอนอำนาจในลักษณะนี้ถือได้ว่า รัฐบาลกลางได้ถ่ายโอนอำนาจมาให้หน่วยงานระดับรองลงมาหรือองค์การปกครองส่วนท้องถิ่นทั้งในเชิงอำนาจหน้าที่และในเชิงพื้นที่เพื่อให้ท้องถิ่นกำหนดชะตาชีวิตของท้องถิ่นเองได้อย่างเต็มที่ มีอำนาจในการจัดตั้งสภาที่เป็นสภาของท้องถิ่นเอง (local assembly) เพื่อออกกฎหมายบังคับใช้ในท้องถิ่นได้อย่างเต็มรูปแบบ ซึ่งสภาท้องถิ่นนี้ถือว่าเป็นสภานิติบัญญัติของท้องถิ่น ซึ่งยังถือเป็นส่วนหนึ่งของรัฐมิได้แยกตัวออกไปจากรัฐแต่อย่างใด แต่สภาท้องถิ่นที่ว่ามีอำนาจหน้าที่อย่างอิสระในการออกกฎหมาย นโยบาย เพื่อบังคับใช้ในพื้นที่หรือในท้องถิ่นของตน โดยรัฐบาลกลางไม่สามารถมาแทรกแซงหรือควบคุมการทำงานของท้องถิ่นได้

6) การกระจายอำนาจทางการคลัง (Fiscal decentralization)

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

2.1.1.4 จุดแข็งของการกระจายอำนาจ

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

จุดแข็งของการกระจายอำนาจ

1) การกระจายอำนาจสามารถสะท้อนความต้องการในระดับพื้นที่ได้เป็นอย่างดี (Spatial) เนื่องจากเป็นการเปิดโอกาสให้คนในพื้นที่ได้บริหารจัดการเพื่อพัฒนาและแก้ไขปัญหาในท้องถิ่นผ่านกระบวนการมีส่วนร่วมจึงทำให้เกิดการสะท้อนปัญหาและความต้องการของคนในพื้นที่ได้เป็นอย่างดี ก่อให้เกิดการบริหารจัดการที่มีประสิทธิภาพภายใต้ความเป็นลักษณะเฉพาะตัวที่แตกต่างกันไปในแต่ละพื้นที่

2) การกระจายอำนาจส่งผลให้เกิดการมีข้อมูลข่าวสาร การให้บริการสาธารณะและการตอบสนองความต้องการที่ดีกว่า เนื่องจากการกระจายอำนาจส่งผลให้เกิดการกระจายทรัพยากรอย่างเท่าเทียมในการบริหารจัดการท้องถิ่นและการให้บริการสาธารณะ ส่งผลให้เกิดการตอบสนองความต้องการของคนในพื้นที่ได้อย่างตรงจุดผ่านการปฏิบัติงานโดยคนในท้องถิ่นเอง

3) การกระจายอำนาจก่อให้เกิดโอกาสในการสร้างความร่วมมือทางการบริหารและการพัฒนาร่วมกันระหว่างท้องถิ่น ซึ่งถือเป็นวิธีการบริหารจัดการที่มีประสิทธิภาพผ่านการบริหารงานแบบความร่วมมือระหว่างท้องถิ่นด้วยกัน หรือระหว่างท้องถิ่นกับภาคเอกชนในพื้นที่

4) การกระจายอำนาจมีส่วนสำคัญอย่างยิ่งที่ก่อให้เกิดการสร้างนวัตกรรมทางการบริหารกิจการสาธารณะรูปแบบใหม่ เนื่องจากเปิดโอกาสให้คนในท้องถิ่นได้คิด ได้สร้างสรรค์วิธีในการบริหารและพัฒนาท้องถิ่นของตนในรูปแบบต่าง ๆ ส่งผลให้เกิดการสร้างนวัตกรรมทางการบริหารกิจการสาธารณะได้เป็นอย่างดี

5) การกระจายอำนาจส่งผลให้มีการสร้างความรับผิดชอบ การติดตามและตรวจสอบการทำงานของภาครัฐมากขึ้น เนื่องจากประชาชนสามารถเข้ามามีส่วนร่วมในการบริหารจัดการพื้นที่ของตนเองได้อย่างเต็มที่ผ่านมิติทางการเมืองท้องถิ่น การถอดถอน และการติดตาม ตรวจสอบ ประเมินผลการทำงานของข้าราชการในท้องถิ่น

6) การกระจายอำนาจก่อให้เกิดการแบ่งเบาภาระการบริหารงานของหน่วยงานส่วนกลางทั้งภาระทางด้านหน้าที่ในการให้บริการสาธารณะ ภาระทางการคลัง ภาระทางการบริหาร และภาระทางทรัพยากรบุคคล มิติต่าง ๆ เหล่านี้ การกระจายอำนาจถือว่าเป็นเครื่องมือสำคัญในการแบ่งเบาภาระการทำงานของหน่วยงานส่วนกลาง

7) การกระจายอำนาจก่อให้เกิดแหล่งเรียนรู้ พัฒนา และเสริมสร้างรากฐานประชาธิปไตย เนื่องจากเป็นการกระจายอำนาจจากรัฐบาลกลางไปยังท้องถิ่น เพื่อให้คนในท้องถิ่นได้เรียนรู้การบริหารจัดการแบบมีส่วนร่วมด้วยความสามารถของคนในท้องถิ่นเอง ภายใต้ระบอบการปกครองแบบประชาธิปไตย การกระจายอำนาจจึงถือเป็นเครื่องมือในการพัฒนาและเสริมสร้างความเข้มแข็งให้กับการปกครองในระบอบประชาธิปไตยจากระดับฐานรากของสังคม

2.1.1.5 ปรัชญาพื้นฐานรองรับการกระจายอำนาจ

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

1) ช่วยแบ่งเบาภาระของรัฐบาล

วัตถุประสงค์หลักขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่สำคัญคือ เพื่อการกระจายอำนาจหน้าที่ในการทำงานจากหน่วยงานส่วนกลางไปยังองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นปฏิบัติหน้าที่แทนส่วนกลางในการให้บริการสาธารณะหรือหน้าที่เฉพาะกิจอย่างใดอย่างหนึ่งที่ได้รับมอบหมาย นอกจากจะเป็นการแบ่งเบาภาระในการปฏิบัติงานแล้ว การปกครองท้องถิ่นยังเป็นการช่วยแบ่งเบาภาระทางการคลัง และภาระทางทรัพยากรของหน่วยงานส่วนกลางได้เป็นอย่างดีอีกด้วย

2) เพื่อสนองตอบต่อความต้องการของประชาชนในท้องถิ่นอย่างแท้จริง

การปกครองส่วนท้องถิ่นมีเป้าหมายสำคัญอันเป็นหลักการพื้นฐานคือ เพื่อส่งเสริมให้เกิดการมีส่วนร่วมจากประชาชนในพื้นที่เพื่อร่วมกันทำงาน บริหารจัดการท้องถิ่น อันจะก่อให้เกิดการแก้ไขปัญหาของท้องถิ่นและตอบสนองต่อความต้องการของประชาชนในท้องถิ่นได้อย่างตรงจุด เพราะแต่เดิมที่เน้นการปกครองแบบรวมศูนย์นั้น บุคลากรจากส่วนกลางที่มาปฏิบัติหน้าที่ในท้องถิ่นไม่ใช่คนที่อยู่ในท้องถิ่นมาก่อนและส่วนกลางไม่ทราบปัญหาหรือไม่มีความเชี่ยวชาญในพื้นที่จึงทำให้ไม่สามารถแก้ไขปัญหาได้อย่างตรงจุด ดังนั้น การปกครองส่วนท้องถิ่นจึงเกิดขึ้นมาเพื่อแก้ไขปัญหาหรืออุดช่องว่างทางการบริหารเหล่านี้

3) เพื่อประสิทธิภาพและความคุ้มค่าทางการบริหาร

จากที่ได้กล่าวไป การปกครองท้องถิ่นเป็นการปกครองที่ได้รับการกระจายอำนาจมาจากราชการส่วนกลาง ทั้งการกระจายอำนาจทางการเมือง การบริหาร การกระจายอำนาจทางการคลังรวมถึงบุคลากร ถ่ายโอนมายังท้องถิ่น ทำให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมีงบประมาณและบุคลากรเป็นของตนเอง ส่งผลให้เกิดการลดค่าใช้จ่ายหรือภาระทางการคลังของระบบราชการ เกิดความคุ้มค่าทางการบริหาร และส่งผลให้การทำงานเพื่อพัฒนาท้องถิ่นแต่ละพื้นที่มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น เพราะได้บุคลากรที่มีความเชี่ยวชาญในพื้นที่มากกว่าบุคคลจากภายนอกที่ส่งมาจากส่วนกลาง

4) เพื่อเป็นแหล่งบ่มเพาะและสถานศึกษาทางการปกครองในระบอบประชาธิปไตยให้แก่คนในท้องถิ่น

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

2.1.2 ความสำคัญของนวัตกรรม

นวัตกรรม (Innovation) หมายถึง ความคิด การกระทำ หรือสิ่งของที่เป็นสิ่งใหม่ คำว่าใหม่นั้นไม่จำเป็นต้องเป็นสิ่งแรกที่เกิดขึ้นบนโลก แต่ขึ้นอยู่กับความรู้ของบุคคลว่าสิ่งที่ถูกสร้างขึ้นนั้นเป็นสิ่งใหม่หรือไม่ ความเห็นของบุคคลจึงกลายเป็นตัวตัดสินการตอบสนองของบุคคลที่มีต่อสิ่งนั้น หากเขาเห็นว่าอะไรเป็นสิ่งใหม่

สำหรับเขา สิ่งนั้นก็จะป็นนวัตกรรม ส่วนคำว่า “ใหม่” ที่เกี่ยวข้องกับนวัตกรรมมิใช่จำเป็นต้องเป็นความรู้ใหม่ ของบุคคล แต่อาจเป็นความรู้เกี่ยวกับสิ่งหนึ่งที่มีมานานแล้ว แต่ยังไม่ได้รับเปลี่ยนแปลงทัศนคติที่จะชอบหรือยอมรับ (Roger, 1983, p.11) ในขณะที่นักวิชาการนามอุโฆษอย่าง โจเซฟ ชุมปีเตอร์ (Joseph Schumpeter, 1984) กล่าวถึงนวัตกรรมไว้ว่า เป็นผลิตภัณฑ์ใหม่หรือการปรับปรุงคุณภาพของผลิตภัณฑ์เดิม กระบวนการผลิตใหม่ แหล่งทรัพยากรใหม่ ตลาดใหม่ หรือองค์การใหม่ ในขณะที่นักวิชาการผู้เชี่ยวชาญในงานวิจัยด้านนวัตกรรมในปัจจุบันอย่าง Richard Wolfe (1994, pp.417-419) กล่าวว่า นวัตกรรมโดยทั่วไปมีตั้งแต่ความคิดใหม่ สิ่งใหม่ หรือการประดิษฐ์ใหม่ ที่สามารถนำมาให้เกิดประโยชน์ได้ ดังนั้นจึงมีสินค้าใหม่ออกสู่ตลาดอันเป็นที่มาของ นวัตกรรมผลิตภัณฑ์ (Productive Innovation) นวัตกรรมบริการ (Service Innovation) และนวัตกรรม กระบวนการ (Process Innovation) ในด้านสหภาพยุโรป ให้ความหมายของนวัตกรรมไว้ว่า เป็นการปรับใช้ ผลิตภัณฑ์ใหม่ กระบวนการผลิตใหม่ การตลาดหรือรูปแบบองค์กรใหม่ ที่ก่อให้เกิดผลลัพธ์เชิงมูลค่าในแง่ของ ผลประโยชน์ด้านการเงิน ชีวิตความเป็นอยู่ที่ดี และควมมีประสิทธิภาพ (European Parliament Research Service, 2016, Online)

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

1) นวัตกรรมผลิตภัณฑ์ (Product innovation) เป็นการผลิตสินค้าหรือบริการใหม่ ๆ ที่มีนัยสำคัญที่ ส่งผลต่อการปรับเปลี่ยนทั้งทางด้านเทคนิคเฉพาะทาง องค์ประกอบ วัสดุ ซอฟต์แวร์ เป็นสิ่งที่มีประโยชน์ต่อผู้ใช้ ให้ความสำคัญต่อการปรับเปลี่ยนการใช้เทคโนโลยีใหม่ในการผลิตสินค้า สร้างสินค้าที่มีความแตกต่าง

2) นวัตกรรมกระบวนการ (Process innovation) เป็นการเปลี่ยนแนวทาง หรือวิธีการผลิตสินค้า หรือ การให้บริการในรูปแบบที่แตกต่างออกไปจากเดิม ด้วยการพัฒนาสร้างสรรค์กระบวนการให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น ซึ่งต้องอาศัยความรู้ทางเทคโนโลยีตลอดจนความรู้กระบวนการและเทคนิคต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้อง รวมถึงการ ประยุกต์ใช้แนวคิด วิธีการ หรือกระบวนการใหม่ ๆ ที่ส่งผลให้กระบวนการการผลิตและการทำงานโดยรวมให้มี ประสิทธิภาพและประสิทธิภาพสูงสุด

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

4) นวัตกรรมองค์กร (Organization innovation) คือการสร้างการเปลี่ยนแปลงโครงสร้างธุรกิจ การปฏิบัติการ ตัวแบบ และอาจรวมถึงกระบวนการ การตลาดและรูปแบบธุรกิจเป็นนวัตกรรมที่เน้นการเพิ่มขีดความสามารถในการจัดการ และบริหารองค์กร ซึ่งจะต้องใช้ความรู้ความสามารถในด้านการบริหารจัดการมาปรับปรุงการบริหารภายในองค์กร รวมถึงการเปลี่ยนแปลงรูปแบบการผลิตและการเงินเพื่อสร้างเป็นนวัตกรรมในโครงสร้างการจัดการ, ระบบบริษัท, ระบบการเงิน และระบบค่าตอบแทนลูกจ้าง

5) นวัตกรรมจัดการ (Management innovation) การสร้างนวัตกรรมจัดการนั้นองค์กรจะต้องใช้ความรู้ทางด้านการบริหารจัดการมาปรับปรุงระบบโครงสร้างเดิมขององค์กรซึ่งรูปแบบการบริหารจะเป็นไปในลักษณะการมีส่วนร่วมของพนักงาน ซึ่งจะทำให้เกิดความคิดเห็นใหม่ ๆ เกิดความคิดสร้างสรรค์ สามารถตอบสนองความต้องการของลูกค้า และสามารถสร้างรายได้และนำไปสู่ผลกำไรให้กับบริษัทได้ เช่น การบริหารองค์กรในลักษณะที่เป็นงานประจำกับสายการบังคับบัญชาที่เป็นแบบโครงการ เป็นต้น

ความสำคัญของนวัตกรรม

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

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

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

1.2) ช่วยส่งเสริมให้ “ผู้ประกอบการรากหญ้า” (Grassroot Entrepreneurship) สามารถเข้าสู่กิจกรรมทางเศรษฐกิจได้มากขึ้น เช่น การเปลี่ยนจากการผลิตการเกษตรหรืองานอุตสาหกรรม (ฝีมือ) แบบดั้งเดิมไปสู่การใช้เทคโนโลยีสมัยใหม่ที่ประชาชนทั่วไปสามารถเข้าถึงได้ง่าย ซึ่งบ่อยครั้งเป็นนวัตกรรมที่เกิดขึ้นในท้องถิ่นที่ช่วยปรับปรุงคุณภาพชีวิตของผู้คนให้ดีขึ้น เนื่องจากพวกเขาเหล่านี้ มักไม่ถูกนับรวมในระบบเศรษฐกิจที่เป็นทางการ และเป็นชนชั้นที่อยู่ล่างสุดหากนำสังคมไปเปรียบเทียบในรูปแบบพีระมิด ด้วยเหตุนี้ นวัตกรรมใหม่ ๆ เช่น การใช้มือถือแบบสมาร์ตโฟน ที่ทำหน้าที่ได้หลายประการ จะช่วยทำให้พวกเขาเหล่านี้สามารถถูกนับรวมกับระบบเศรษฐกิจแบบเป็นทางการได้

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

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

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

ลูกค้าได้ทั่วโลก นวัตกรรมเช่นนี้ก่อให้เกิดห่วงโซ่อุปทานระดับโลก และทำให้เทคโนโลยีนั้นถูกส่งต่ออย่างรวดเร็วผ่านบริษัทข้ามชาติ

4) นวัตกรรมที่เกิดขึ้นในสภาพโลกาภิวัตน์ ส่งผลสำคัญต่อประโยชน์จากการค้าระหว่างประเทศและการลงทุนโดยตรงจากต่างประเทศ (FDI) โดยเฉพาะอย่างยิ่งในประเทศกำลังพัฒนาและประเทศเศรษฐกิจใหม่ที่นวัตกรรมจะส่งผลกระทบมากยิ่งขึ้น เนื่องจาก

4.1) การเปิดตลาดการค้าของประเทศกำลังพัฒนาและประเทศเศรษฐกิจใหม่นำมาซึ่งการแข่งขันในการลงทุนด้านผลิตสินค้า จึงทำให้อำนาจการผลิตจากผู้ผลิตภายในประเทศลดต่ำลง การแข่งขันดังกล่าวทำให้เกิดการปรับปรุงการผลิตอย่างมโหฬารด้วยการใช้สมรรถนะของนวัตกรรม

4.2) เปิดโอกาสให้ประเทศกำลังพัฒนาและประเทศเศรษฐกิจใหม่เรียนรู้เทคโนโลยีและนวัตกรรมจากประเทศที่มีนวัตกรรมระดับสูง

4.3) การบูรณาการทางเศรษฐกิจระหว่างประเทศทำให้ขนาดทางเศรษฐกิจขยายมากขึ้นและมีความเฉพาะเจาะจงมากขึ้น

4.4) การเปิดเสรีด้านการค้าก่อให้เกิดการสร้างความชำนาญเฉพาะด้าน นำมาซึ่งการผลิตที่เน้นการได้เปรียบเชิงเปรียบเทียบ สุดท้ายจะเป็นตัวเร่งให้เกิดการปรับปรุงโครงสร้างของระบบสวัสดิการระดับประเทศ โดยเฉพาะในประเทศที่ต้องการผลักดันการผลิตสินค้าและบริการผ่านการสร้างนวัตกรรม

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

2.1.3 นวัตกรรมกับการพัฒนาท้องถิ่น

นวัตกรรมได้ถูกเสนอในทฤษฎีความได้เปรียบเชิงแข่งขันของ Porter (1985) เป็นเครื่องมือสำคัญต่อการขับเคลื่อนการให้บริการภาครัฐที่มีประสิทธิภาพและประสิทธิผล สอดคล้องกับแนวคิดการบริหาร

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

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

นวัตกรรมของภาครัฐ: ความเป็นผู้ประกอบการ

แม้ว่าความเป็นผู้ประกอบการ (Entrepreneurship) เป็นแนวคิดจากภาคเอกชน แต่จำนวนงานวิจัยและหลักสูตรการจัดการเรียนการสอน กลับเพิ่มเริ่มมีมากขึ้นในช่วงสี่สิบปีที่ผ่านมาเท่านั้น (วรรณภา ประยุกต์วงศ์, 2561) ที่สำคัญยังมีงานวิจัยที่พบว่าผู้ประกอบการที่เป็นผู้รวบรวมปัจจัยและทุนมาผลิตสินค้าหรือบริการอย่างสร้างสรรค์/คิดค้นนวัตกรรมในระบบเศรษฐกิจได้นั้น มีพฤติกรรมที่แตกต่างจากผู้ประกอบการในความหมายเดิมด้วย ดังที่ Sarasvathy (2001) ได้ทำวิจัยพฤติกรรมของผู้ประกอบการจำนวนมาก พบว่า

ผู้ประกอบการเหล่านั้นมีหลักการกระทำการตัดสินใจคล้ายคลึงกัน เป็นหลักการที่แตกต่างจากหลักการเดิมที่เรียกว่าหลักการพยากรณ์ (Predictive Logic) คือการวางเป้าหมายที่ต้องการ และมองหาทรัพยากรที่จะทำให้บรรลุในเป้าหมายดังกล่าว เป็นการมองกระบวนการประกอบการเป็นแบบเชิงเส้นเป็นลักษณะการเปลี่ยนแปลงแบบเป็นขั้นเป็นตอน ตามแผนที่คาดการณ์หรือพยากรณ์ไว้ ขณะที่ผู้ประกอบการเหล่านั้น ใช้แนวคิดตรงข้ามคือ เป็นลักษณะการคิดถึงผลลัพธ์ที่คาดหวังไปพร้อมกับวิธีการที่ต้องดำเนินการ (Effectual Theory) อาศัยหลักการสร้างสรรค์กลับคิดพลิกไปอีกด้านคือ วางเป้าหมายจากทรัพยากรที่อยู่ในมือ เขาจะลงมือทำจากสิ่งที่มีอยู่ มากกว่าการรอเวลาให้ได้ในสิ่งที่ต้องการแล้วค่อยลงมือทำ เป็นการตัดสินใจในสถานการณ์ที่ไม่สามารถคาดเดาและไม่แน่นอน

นวัตกรรมกับท้องถิ่น

ลักษณะแหล่งกำเนิดของนวัตกรรมท้องถิ่นข้างต้น สอดคล้องกับความเป็นผู้ประกอบการภาครัฐ นั่นก็คือ นายกองค์รปกครองส่วนท้องถิ่น ตลอดจนทีมผู้บริหาร การพัฒนานวัตกรรมท้องถิ่น ต้องอาศัยความต่อเนื่องของผู้บริหาร ตลอดจนนโยบาย/วิธีการบริหาร นอกจากนี้ยังมีแหล่งกำเนิดนวัตกรรมท้องถิ่นขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่มาจากภาครัฐ ด้วยการใช้แรงจูงใจคืองบประมาณสนับสนุนการพัฒนาเพิ่มเติมจากเงินรางวัล ด้วยโครงการนวัตกรรมท้องถิ่นได้ถูกกำหนดให้เป็นองค์ประกอบที่สำคัญประการหนึ่งในการประกวดการบริหารจัดการที่ดี โดยกรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่นต้องการส่งเสริมหรือกระตุ้นให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมีการคิดริเริ่มหรือมีมุมมองที่ต่างไปจากเดิมในการแก้ไขปัญหาให้กับประชาชน ในการจัดการบริการสาธารณะ หรือในการพัฒนาชุมชนท้องถิ่นให้มีประสิทธิภาพ ประสิทธิผล หรือเกิดประโยชน์คุ้มค่ามากขึ้น โดยผู้วิจัยบางกลุ่มในฐานะผู้ประเมินองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นทั้งหมด พบความไม่ลงตัวของการดำเนินโครงการนวัตกรรมท้องถิ่น 9 ลักษณะ ได้แก่ 1) ตอบสนองความต้องการส่วนตัวผู้นำ จึงมุ่งการช่วยเหลือหรือแก้ปัญหาพื้นที่เฉพาะหรือกลุ่มบุคคลบางกลุ่ม 2) ลอกเลียน แต่ไม่ปรับใช้ ใช้ตัวแบบสำเร็จรูปในการดำเนินโครงการนวัตกรรมจากการไปศึกษาดูงานจากภายนอก แต่ไม่ปรับใช้ให้สอดคล้องกับบริบทขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น 3) มองเล็ก แทนที่จะมองภาพใหญ่ เป็นโครงการที่มีผลกระทบน้อย หรือแสดงได้ไม่ชัดเจน 4) ขาด Impact ในการแก้ปัญหา เป็นโครงการที่ไม่สามารถแก้ไขปัญหาได้ 5) คลอดแล้วทิ้ง เป็นโครงการที่สนับสนุนเงินให้กับกลุ่มต่าง ๆ แต่ขาดปัจจัย/กระบวนการเกื้อหนุนให้เกิดความเข้มแข็ง 6) เป็นนวัตกรรมเฉพาะกิจ เป็นการจัดงานเฉพาะกิจ หรือการประกวดต่าง ๆ เช่น การประกวดชุมชนสะอาด 7) ลงทุนสูงหรือไม่คุ้มค่า เนื่องจากต้นทุนการดำเนินการสูง 8) เล็กใหญ่ไม่สมส่วน ความยากง่ายของนวัตกรรมไม่สอดคล้องกับฐานะการคลังขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น เช่น องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นขนาดเล็ก งบประมาณน้อย กลับทำโครงการที่ใช้งบประมาณจำนวนมาก และ 9) เป็นนวัตกรรมไม่สุก คือยังไม่

สรุปผลการดำเนินโครงการ แต่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นอาจรีบชิงส่งเข้ามาประกวดก่อน (วีระศักดิ์ เครือเทพ และคณะ, 2560: 93-95)

ทั้งนี้ ความไม่ลงตัวทั้ง 9 ประการดังกล่าว ซึ่งสอดคล้องกับข้อจำกัดของแหล่งกำเนิดนวัตกรรมที่มาจากภาครัฐส่วนกลาง อีกทั้งยังเป็นการนำเสนอเพื่อเป็นแนวทางให้กับองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นปรับปรุงเพื่อพัฒนาโครงการนวัตกรรมท้องถิ่นในปีถัดไป จึงไม่ได้นำเสนอลักษณะนวัตกรรมที่ได้รับรางวัล รวมถึงประเด็นการบริหารงานแบบเครือข่ายหรือสร้างความร่วมมือ โดยเฉพาะการประสานความร่วมมือระหว่างองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น และผู้นำท้องถิ่น คือกำนันและผู้ใหญ่บ้าน ตลอดจนผู้นำชุมชน ซึ่งเป็นกระบวนการพัฒนานวัตกรรมสมัยใหม่ เรียกว่า กลยุทธ์นวัตกรรมแบบเปิด (Open innovation) ที่บริษัทเอกชนเปิดโอกาสให้บุคคลและหน่วยงานต่าง ๆ เข้ามาช่วยพัฒนานวัตกรรม สามารถสร้างสรรค์นวัตกรรมและผลิตผลิตภัณฑ์ใหม่ ตลอดจนสร้างการเติบโตขยายแบบก้าวกระโดดภายในระยะเวลาสองปี (O'Byrne & Others, 2014, p. 56) ซึ่งความร่วมมือดังกล่าวเป็นประเด็นสำคัญต่อการสร้างการเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้นทั้งในระดับผลผลิต คือสามารถดำเนินงานตามตัวชี้วัดและสอดคล้องกับคุณลักษณะชุมชนที่พึงประสงค์ 8 มิติ และระดับผลลัพธ์ คือ นวัตกรรมจากรูปแบบกิจกรรม/โครงการ และการดำเนินงาน

2.1.4 ความสำคัญของการปกครองท้องถิ่นกับการบริการกิจการสาธารณะ

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

ในความเป็นจริงแล้ว โลกการบริหารสมัยใหม่ถือว่าองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นเป็นหน่วยงานท้องถิ่นที่รองรับภารกิจการกระจายอำนาจให้ประชาชนในท้องถิ่นมีส่วนร่วมในการบริหารจัดการตนเองและมีส่วนร่วมต่อการบริหารจัดการสาธารณะ Game and Wilson (2011) ชี้ว่าภารกิจสำคัญของรัฐบาลท้องถิ่นมีอย่างน้อย 6 ประการคือ 1.การเสริมสร้างชุมชน (building community) 2.การถนอมรักษาชุมชน (caring for community) 3.การให้การศึกษาแก่ชุมชน (educating community) 4.การสร้างความบันเทิงให้แก่ชุมชน (entertaining

community) 5.การปกป้องรักษาชุมชน (protecting community) 6.การสนับสนุนชุมชน (supporting community) ขณะที่ทั้ง Lewis and Catron (1996) ย้ำว่า การบริการสาธารณะเป็นความไว้วางใจสาธารณะ (public trust) ความไว้วางใจในที่นี้ นอกจากโยงไปถึงการทำหน้าที่ของตัวเองอย่างจริงจังและซื่อสัตย์ เพื่อสนับสนุนในเรื่องของผลประโยชน์สาธารณะ (public interest) ความไว้วางใจยังเกี่ยวข้องกับภาษีของพลเมือง เพราะงบประมาณที่ใช้บริหารสาธารณะต่างมาจากเงินของพลเมืองทั้งสิ้น ส่วน Thompson (1985) ซึ่งเพิ่มเติมว่า นอกจากเรื่องภาษีที่มาจากพลเมืองแล้ว การบริหารที่ควรเน้นแนวคิดกระจายอำนาจ เนื่องจาก ประการแรก การบริหารต่าง ๆ และนโยบายสาธารณะสามารถที่จะไปกระทบความกินดีอยู่ดีประชาชนได้ ไม่จำกัดว่าเป็นนโยบายใด และประการต่อมา เมื่อส่งผลกระทบต่อการกินดีอยู่ดีประชาชน การบริหารที่เป็นธรรมจึงเป็นเรื่องสำคัญเพราะ แทนที่จะดูแลผลประโยชน์เฉพาะกลุ่ม แต่ควรต้องดูแลผลประโยชน์สาธารณะให้ทั่วถึงและต้องได้รับการยอมรับอย่างทั่วถึงจากสาธารณะจึงจะถือได้ว่าเป็นการบริหารที่ดี

ในส่วนของสังคมไทยนั้น ตามพระราชบัญญัติกำหนดแผนและขั้นตอนการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น พ.ศ. 2542 ได้ระบุภารกิจและอำนาจหน้าที่ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ไว้ดังนี้

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

กรุงเทพมหานคร (ตามมาตรา 16 และ 17)	
เทศบาล องค์การบริหารส่วนตำบล เมืองพัทยา (ตามมาตรา 16)	องค์การบริหารส่วนจังหวัด (ตามมาตรา 17)
มีฐานะเป็นองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นขนาดเล็ก	มีฐานะเป็นองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นขนาดใหญ่
1. การสังคมสงเคราะห์ และการพัฒนาคุณภาพชีวิตเด็ก สตรี คนชรา และผู้ด้อยโอกาส 2. การจัดให้มีและบำรุงรักษาทางบก ทางน้ำ และทางระบายน้ำ 3. การจัดให้มีและควบคุมตลาด ท่าเทียบเรือ ท่าข้าม และที่จอดรถ 4. การสาธารณูปโภคและการก่อสร้างอื่นๆ 5. การสาธารณูปการ 6. การส่งเสริม การฝึก และการประกอบอาชีพ 7. การพาณิชย์ และการส่งเสริมการลงทุน	1. การจัดทำแผนพัฒนาท้องถิ่นของตนเอง และประสานการจัดทำแผนพัฒนาจังหวัดตามระเบียบที่คณะรัฐมนตรีกำหนด 2. การสนับสนุนองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นอื่นในการพัฒนาท้องถิ่น 3. การประสานและให้ความร่วมมือในการปฏิบัติหน้าที่ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นอื่น 4. การแบ่งสรรเงินซึ่งตามกฎหมายจะต้องแบ่งให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นอื่น

8. การส่งเสริมการท่องเที่ยว	5. การคุ้มครอง ดูแล และบำรุงรักษาป่าไม้ ที่ดิน ทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม
9. การจัดการศึกษา	6. การจัดการศึกษา
10. การส่งเสริมเศรษฐกิจ และการพัฒนาคุณภาพชีวิต สตรี คนชรา และผู้ด้อยโอกาส	7. การส่งเสริมประชาธิปไตย ความเสมอภาค และสิทธิเสรีภาพของประชาชน
11. การบำรุงรักษาศิลปะ จารีตประเพณี ภูมิปัญญาท้องถิ่น และวัฒนธรรมอันดีของท้องถิ่น	8. การส่งเสริมการมีส่วนร่วมของราษฎรในการพัฒนาท้องถิ่น
12. การปรับปรุงแหล่งชุมชนแออัดและการจัดการเกี่ยวกับที่อยู่อาศัย	9. การส่งเสริมการพัฒนาเทคโนโลยีที่เหมาะสม
13. การจัดให้มีและบำรุงสถานที่พักผ่อนหย่อนใจ	10. การจัดตั้งและดูแลระบบบำบัดน้ำเสียรวม
14. การส่งเสริมกีฬา	11. การกำจัดมูลฝอยและสิ่งปฏิกูลรวม
15. การส่งเสริมประชาธิปไตย ความเสมอภาค และสิทธิเสรีภาพของประชาชน	12. การจัดการสิ่งแวดล้อมและมลพิษต่าง ๆ
16. ส่งเสริมการมีส่วนร่วมของราษฎรในการพัฒนาท้องถิ่น	13. การจัดการและดูแลสถานียขนส่งทั้งทางบกและทางน้ำ
17. การรักษาความสะอาดและความเป็นระเบียบเรียบร้อยของบ้านเมือง	14. การส่งเสริมการท่องเที่ยว
18. การกำจัดมูลฝอย สิ่งปฏิกูล และน้ำเสีย	15. การพาณิชย์ การส่งเสริมการลงทุน และการทำกิจการไม่ว่าจะดำเนินการเองหรือร่วมกับบุคคลอื่นหรือจากสหการ
19. การสาธารณสุข การอนามัยครอบครัว และการรักษาพยาบาล	16. การสร้างและบำรุงรักษาทางบกและทางน้ำที่เชื่อมต่อระหว่างองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นอื่น
20. การจัดให้มีและควบคุมสุสานและฌาปนสถาน	17. การจัดตั้งและดูแลตลาดกลาง
21. การควบคุมการเลี้ยงสัตว์	18. การส่งเสริมการกีฬา จารีตประเพณี และวัฒนธรรมอันดีงามของท้องถิ่น
22. การจัดให้มีและควบคุมการฆ่าสัตว์	19. การจัดให้มีโรงพยาบาลจังหวัด การรักษาพยาบาล การป้องกันและควบคุมโรคติดต่อ
23. การรักษาความปลอดภัย ความเป็นระเบียบเรียบร้อย และการอนามัย โรงมหรสพ และสาธารณสถานอื่น ๆ	20. การจัดให้มีพิพิธภัณฑ์และหอจดหมายเหตุ
24. การจัดการ การบำรุงรักษา และการใช้ประโยชน์จากป่าไม้ ที่ดินทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม	21. การขนส่งมวลชนและการวิศวกรรมจราจร
	22. การป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย
	23. การจัดให้มีระบบรักษาความสงบเรียบร้อยในจังหวัด



COLA
กรมการปกครองส่วนท้องถิ่น กรุงเทพมหานคร

25. การผังเมือง	24. จัดทำกิจการใดอันเป็นอำนาจและหน้าที่ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นอื่นที่อยู่ในเขตและกิจการนั้นเป็นการสมควรให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นอื่นร่วมกันดำเนินการหรือให้องค์การบริหารส่วนจังหวัดจัดทำ ทั้งนี้ ตามที่คณะกรรมการประกาศกำหนด
26. การขนส่งและการวิศวกรรมจราจร	25. สนับสนุนหรือช่วยเหลือส่วนราชการ หรือองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นอื่นในการพัฒนาท้องถิ่น
27. การดูแลรักษาที่สาธารณะ	26. การให้บริการแก่เอกชน ส่วนราชการ หน่วยงานของรัฐ รัฐวิสาหกิจ หรือองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นอื่น
28. การควบคุมอาคาร	27. การสังคมสงเคราะห์ และการพัฒนาคุณภาพชีวิต เด็ก สตรี คนชรา และผู้ด้อยโอกาส
29. การป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย	28. จัดทำกิจการอื่นใดตามที่กำหนดไว้ในพระราชบัญญัติหรือกฎหมายอื่นกำหนดให้เป็นอำนาจหน้าที่ขององค์การบริหารส่วนจังหวัด
30. การรักษาความสงบเรียบร้อย การส่งเสริมและสนับสนุนการป้องกันและรักษาความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน	29. กิจการอื่นใดที่เป็นผลประโยชน์ของประชาชนในท้องถิ่นตามที่คณะกรรมการประกาศกำหนด
31. กิจการอื่นใดที่เป็นผลประโยชน์ของประชาชนในท้องถิ่นตามที่คณะกรรมการประกาศกำหนด	

2.1.5 ความสำคัญของการประเมินโครงการ

หากพิจารณาความหมายและองค์ประกอบของคำว่า “โครงการ” ซึ่งหมายถึง แผนงานที่ประกอบด้วยกิจกรรมหลายกิจกรรม ที่ระบุรายละเอียดชัดเจน อาทิ วัตถุประสงค์ เป้าหมาย ผู้รับผิดชอบ วิธีการ หรือขั้นตอนในการดำเนินงาน งบประมาณที่ใช้ในการดำเนินงาน ตลอดจนผลผลิตหรือผลลัพธ์ที่คาดว่าจะได้รับ การระบุไว้ชัดเจนย่อมจะช่วยให้สามารถนำโครงการไปปฏิบัติได้ง่าย และติดตามกำกับดูแล ตลอดจนประเมินผลโครงการได้ง่าย (สมพิศ สุขแสน, 2547) โดยองค์ประกอบที่ดีของโครงการโดยทั่วไปประกอบด้วย 1) ความสามารถในการแก้ไขปัญหาขององค์กรหรือหน่วยงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ 2) มีรายละเอียด วัตถุประสงค์ เป้าหมายที่ชัดเจนสามารถนำไปปฏิบัติได้ และมีความเป็นไปได้ในการนำไปปฏิบัติให้บรรลุผลสำเร็จ 3) รายละเอียดของโครงการต้องเกี่ยวเนื่องและสัมพันธ์กัน กล่าวคือ วัตถุประสงค์ของโครงการ จะต้องสอดคล้องกับปัญหาหรือหลักการและเหตุผล

วิธีการดำเนินงานจะต้องสอดคล้องกับวัตถุประสงค์ 4) สามารถสนองตอบต่อความต้องการของสังคม ของกลุ่มคนส่วนใหญ่ และนโยบายของประเทศชาติ 5) รายละเอียดของโครงการ ต้องเข้าใจได้ง่าย และสามารถดำเนินโครงการได้ 6) เมื่อนำโครงการไปปฏิบัติแล้วต้องสามารถติดตามและประเมินผลได้ง่าย 7) โครงการต้องกำหนดขึ้นจากข้อมูลปัญหาและความต้องการที่เป็นความจริง และเป็นข้อมูลที่ได้รับการวิเคราะห์อย่างรอบคอบ 8) โครงการต้องได้รับการสนับสนุนทรัพยากรทุกด้าน อย่างเพียงพอ อาทิ งบประมาณ บุคลากร วัสดุอุปกรณ์ เป็นต้น และ 9) โครงการจะต้องมีระยะเวลาดำเนินงานที่แน่ชัดเพื่อเป็นหลักประกันว่ากิจกรรมของโครงการจะต้องทำให้เสร็จสิ้นเมื่อไร ป้องกันการเพิกเฉย หรือการขาดความรับผิดชอบ ซึ่งอาจทำให้โครงการล้มเหลวหรือเสียหายได้ (มยุรี อนุมานราชธน, 2543)

ในส่วนของการประเมินโครงการนั้น เป็นกระบวนการในการรวบรวมและวิเคราะห์ข้อมูล เพื่อที่จะทำความเข้าใจความก้าวหน้า ความสำเร็จ ประสิทธิภาพ ตลอดจน อุปสรรคของโครงการ นอกจากนี้ การประเมินโครงการเป็นแนวทางสำคัญของการจัดการโครงการซึ่งจะนำไปสู่การตัดสินใจและการกำหนดนโยบายที่มีต่อโครงการใดก็ตามได้ในอนาคตภายภาคหน้า อีกทั้ง เป้าหมายของการประเมินโครงการมีความสำคัญหลายประการ อาทิ 1) เพื่อหาแนวทางในการปรับปรุง/พัฒนากิจกรรมต่าง ๆ ของโครงการ 2) เพื่อหาแนวทางเปลี่ยนแปลงในแผนของโครงการ 3) เพื่อเตรียมตัวนำเสนอรายงานผลการดำเนินงานของโครงการ ไม่ว่าจะเป็น รายงานระหว่าง การดำเนินโครงการหรือรายงานหลังจากที่โครงการเสร็จสิ้นลงแล้ว 4) เพื่อชี้แจงต่อผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทั้งภายในองค์กรและภายนอกองค์กรที่มีต่อโครงการ 5) เพื่อการวางแผนในการพัฒนาให้โครงการเกิดความยั่งยืน 6) เพื่อเรียนรู้มากขึ้นเกี่ยวกับสิ่งแวดล้อมรายรอบและปัจจัยต่าง ๆ อันส่งผลกระทบต่อการทำงานของโครงการ 7) เพื่อเรียนรู้มากขึ้นเกี่ยวกับประชากรกลุ่มเป้าหมายของโครงการ 8) เพื่อนำเสนอถึงสิ่งดีงามและคุณค่าของโครงการต่อผู้มีส่วนเกี่ยวข้องและต่อภาคสาธารณะ 9) เพื่อวางแผนและขบคิดถึงโครงการอื่น ๆ ต่อไป 10) เพื่อเปรียบเทียบโครงการต่าง ๆ อันนำไปสู่การวางแผนในอนาคต และ 11) เพื่อเป็นข้อมูลในเชิงประจักษ์สำหรับการตัดสินใจต่าง ๆ ในภายภาคหน้า (Zarinpoush, 2006)

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

- 1) เกณฑ์ความก้าวหน้า (Progress) ประกอบด้วย (1) ผลผลิตเทียบกับเป้าหมายรวมในช่วงเวลา (2) จำนวนกิจกรรมแล้วเสร็จ (3) ทรัพยากรที่ใช้ไปในช่วงเวลา และ (4) ระยะเวลาที่ใช้ไป
- 2) เกณฑ์ประสิทธิภาพ (Efficiency) ประกอบด้วย (1) สัดส่วนผลผลิตต่อค่าใช้จ่าย (2) ผลผลิตต่อกำลังคน (3) ผลผลิตต่อหน่วยเวลา และ (4) การประหยัดทรัพยากรการจัดการ

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

4) เกณฑ์ผลกระทบ (Impacts) ประกอบด้วย (1) คุณภาพชีวิต (2) ทศนคติและความเข้าใจ 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 ในทุกขั้นตอนของกระบวนการโครงการ เพื่อวัดถึงความสำเร็จและความล้มเหลวของโครงการ พัฒนาด้านต่าง ๆ ซึ่งในทางปฏิบัติจำเป็นต้องนำมาปรับใช้ให้เหมาะสมกับลักษณะโครงการ โดยกำหนดและวัดตัวแปรเฉพาะเพื่อประมวลเป็นตัวชี้วัดรวม (Composite indicators) ของแต่ละโครงการต่อไป”

2.2 ข้อมูลพื้นฐานพื้นที่

2.2.1 สภาพทั่วไปและข้อมูลพื้นฐานองค์การบริหารส่วนตำบลดอนหัน อำเภอเมือง จังหวัดขอนแก่น

1. ด้านกายภาพ

1.1 ที่ตั้งของหมู่บ้านหรือชุมชนหรือตำบล

ประวัติความเป็นมา

ตำบลดอนหัน เดิมขึ้นอยู่กับตำบลท่าพระ ได้แยกตัวออกมาจัดตั้งเป็นตำบลดอนหัน ซึ่งอยู่ในการปกครองของอำเภอเมืองขอนแก่น

ที่ตั้ง ตามประกาศกระทรวงมหาดไทย เรื่อง จัดตั้งเป็นองค์การบริหารส่วนตำบล ประกาศ ณ วันที่ 14 เดือน กุมภาพันธ์ พ.ศ. 2540 (ประกาศในราชกิจจานุเบกษา ลำดับที่ 195 หน้า 20 เล่ม 113 ตอนพิเศษ 52 ง เมื่อวันที่ 25 ธันวาคม 2539)

ที่ทำการองค์การบริหารส่วนตำบลดอนหัน ตั้งอยู่เลขที่ 196 หมู่ที่ 11 ตำบลดอนหัน อำเภอเมืองขอนแก่น จังหวัดขอนแก่น ห่างจากที่ว่าการอำเภอเมืองขอนแก่น ประมาณ 22 กิโลเมตร และห่างจากจังหวัดขอนแก่น ประมาณ 22 กิโลเมตร (ศาลากลางจังหวัดขอนแก่น)

- ทิศเหนือ ติดต่อกับตำบลเมืองเก่าและตำบลพระลับ อำเภอเมือง จังหวัดขอนแก่น
- ทิศใต้ ติดต่อกับตำบลท่าพระ อำเภอเมือง จังหวัดขอนแก่น
(เดิมตำบลบ้านเป่า กิ่งอำเภอบ้านแฮด จังหวัดขอนแก่น)
- ทิศตะวันออก ติดต่อกับตำบลเขวไร่ อำเภอโกสุมพิสัย จังหวัดมหาสารคาม
- ทิศตะวันตก ติดต่อกับตำบลท่าพระ อำเภอเมือง จังหวัดขอนแก่น

ตำบลดอนหัน เป็นตำบลที่แยกออกจาก ตำบลท่าพระ ปัจจุบันแบ่งการปกครองออกเป็น 15 หมู่บ้าน ได้แก่

หมู่ที่ 1 บ้านดอนหัน	ผู้ใหญ่บ้าน	นายชัยรัตน์ นามแดง	09 7996 6149
หมู่ที่ 2 บ้านดอนแดง	ผู้ใหญ่บ้าน	นายอุทิศ โคช่วย	08 0410 8655
หมู่ที่ 3 บ้านโนนเขว	ผู้ใหญ่บ้าน	นายอภิสิทธิ์ ชุมยางลิม	08 4516 0085
หมู่ที่ 4 บ้านเหล่านกขุม	ผู้ใหญ่บ้าน	นายสุริยา เทพโภชน์	09 9038 4455

หมู่ที่ 5 บ้านหนองหญ้าแพรก	ผู้ใหญ่บ้าน	นายนิกร สุขุมาลัย	08 2102 8069
หมู่ที่ 6 บ้านดอนน้อย	ผู้ใหญ่บ้าน	นายมานิชย์ จันทะบาล	09 4281 6109
หมู่ที่ 7 บ้านโนนตุ่น	ผู้ใหญ่บ้าน	นางสาวชญญา ดวงชาญ	08 8510 0597
หมู่ที่ 8 บ้านสว่างมรรคา	ผู้ใหญ่บ้าน	นายอุทิศ สีเขียวม่วง	06 3330 0263
หมู่ที่ 9 บ้านหลุมหญ้าคา	กำนันประจำตำบล	นายสมพงศ์ โตนา	08 1369 7565
หมู่ที่ 10 บ้านท่าแร่	ผู้ใหญ่บ้าน	นางสาวอุไร สาท่าโล	09 4501 0505
หมู่ที่ 11 บ้านหนองหญ้าแพรก	ผู้ใหญ่บ้าน	นางบังอร เทวะเส	08 0184 2676
หมู่ที่ 12 บ้านเหล่าพัฒนา	ผู้ใหญ่บ้าน	นายบุญแนม สายทองคำ	09 4398 9039
หมู่ที่ 13 บ้านหนองหญ้าแพรก	ผู้ใหญ่บ้าน	นายสิทธิชัย พิมพ์สิม	09 5217 8800
หมู่ที่ 14 บ้านดอนหัน	ผู้ใหญ่บ้าน	นายบัวภา ถามะณีศรี	09 4536 0028
หมู่ที่ 15 บ้านดอนเจริญ	ผู้ใหญ่บ้าน	นายสังวาล ชมสีดา	08 0415 8074

จำนวนหมู่บ้าน 15 หมู่ อยู่ในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลดอนหัน เต็มทั้ง 15 หมู่บ้าน

1.2 ลักษณะภูมิประเทศ

พื้นที่ส่วนใหญ่เป็นพื้นที่ราบ มีลักษณะเป็นลูกคลื่นลอนลาด พื้นดินเป็นดินร่วนปนทราย ไม่สามารถเก็บกักน้ำได้ดี จึงเกิดความแห้งแล้ง

1.3 ลักษณะภูมิอากาศ

ลักษณะภูมิอากาศ ขึ้นอยู่กับอิทธิพลของมรสุมที่พัดประจำฤดูกาล ซึ่ง ๒ ชนิด คือ มรสุมตะวันออกเฉียงเหนือ ซึ่งพัดพามวลอากาศเย็นและแห้งจากประเทศจีนเข้าปกคลุมประเทศไทยตั้งแต่ประมาณ กลางเดือนตุลาคมถึงประมาณเดือนกุมภาพันธ์ ซึ่งอยู่ในช่วงฤดูหนาวของประเทศไทย ทำให้มีอากาศหนาวเย็น และแห้งทั่วไป ส่วนมรสุมตะวันตกเฉียงใต้ที่พัดพามวลอากาศชื้นจากทะเลและมหาสมุทรเข้าปกคลุมประเทศไทย ในช่วงฤดูฝน (ประมาณกลางเดือนพฤษภาคมถึงประมาณกลางเดือนตุลาคม) ทำให้มีฝนตกชุกทั่วไป

ฤดูกาล ฤดูกาลพิจารณาตามลักษณะของลมฟ้าอากาศของประเทศไทยสามารถแบ่งออกได้เป็น ๓

ฤดู ดังนี้

ฤดูหนาว เริ่มต้นประมาณกลางเดือนตุลาคมถึงประมาณกลางเดือนกุมภาพันธ์ ซึ่งเป็นช่วงที่มีมรสุมตะวันออกเฉียงเหนือพัดปกคลุมประเทศไทยและบริเวณความกดอากาศสูงจากประเทศจีนที่มีคุณสมบัติเย็นจะแผ่ลงปกคลุมประเทศไทยตอนบนในช่วงดังกล่าว ทำให้อากาศโดยทั่วไปบริเวณจังหวัดขอนแก่นจะหนาวเย็นและแห้ง โดยมีอากาศหนาวจัดในบางวัน สำหรับเดือนที่มีอากาศหนาวมากที่สุดจะอยู่ในช่วงเดือนธันวาคมถึงมกราคม

ฤดูร้อน เริ่มต้นประมาณกลางเดือนกุมภาพันธ์ถึงกลางเดือนพฤษภาคม ซึ่งเป็นช่วงว่างของฤดูมรสุม จะมีลมใต้และลมตะวันออกเฉียงใต้พัดปกคลุม ทำให้มีอากาศร้อนอบอ้าวทั่วไปมีอากาศร้อนอบอ้าวโดยทั่วไป โดยเฉพาะเดือนเมษายนจะเป็นเดือนที่มีอากาศร้อนอบอ้าวที่สุดของปี

ฤดูฝน เริ่มต้นประมาณกลางเดือนพฤษภาคมถึงกลางเดือนตุลาคม เป็นช่วงที่มีมรสุมตะวันตกเฉียงใต้พัดเอาความชื้นจากทะเลและมหาสมุทรมาปกคลุมประเทศไทย โดยมีร่องความกดอากาศต่ำที่พาดอยู่บริเวณภาคใต้ของประเทศไทยจะเลื่อนขึ้นมาพาดผ่านบริเวณภาคเหนือและภาคตะวันออกเฉียงเหนือของประเทศไทยทำให้อากาศเริ่มชุ่มชื้นและมีฝนตกชุกตั้งแต่ประมาณกลางเดือนพฤษภาคมเป็นต้นไป โดยเฉพาะเดือนกันยายนเป็นเดือนที่มีฝนตกชุกหนาแน่นมากที่สุดในรอบปี แต่อย่างไรก็ตามนอกจากปัจจัยดังกล่าวที่ทำให้มีฝนตกชุกแล้วยังขึ้นอยู่กับอิทธิพลของพายุหมุนเขตร้อนที่เคลื่อนตัวเข้าใกล้หรือเข้าสู่ประเทศไทยในช่วงดังกล่าว

1.4 ลักษณะของดิน

สภาพพื้นที่โดยทั่วไปเป็นที่ราบ ดินร่วนปนดินทราย

2. ด้านการเมือง/การปกครอง

2.1 เขตการปกครอง

(1) ฝ่ายการเมือง

- นายสุทิพย์ ดิสโร ดำรงตำแหน่ง นายกองค์การบริหารส่วนตำบล

จำนวนสมาชิกสภาองค์การบริหารส่วนตำบล 30 คน ชาย 23 คน หญิง 7 คน

- นางปราณี	สุคงเจริญ	ดำรงตำแหน่ง	ประธานสภา
- นายสมาน	แก้วขันตี	ดำรงตำแหน่ง	รองประธานสภา
- นายเชิดชัย	เจริญศักดิ์ขจร	ดำรงตำแหน่ง	เลขานุการสภา (ปลัดฯ)
- นายสุวรรณ	ด่านซ้าย	ดำรงตำแหน่ง	สมาชิกสภา หมู่ที่ 1
- นายปริญพล	ตาเสาร์	ดำรงตำแหน่ง	สมาชิกสภา หมู่ที่ 1
- นางธีรณัฐ	ด่านซ้าย	ดำรงตำแหน่ง	สมาชิกสภา หมู่ที่ 2
- นายอุ ทิต	โคข่วย	ดำรงตำแหน่ง	สมาชิกสภา หมู่ที่ 2 (ลาออก)
- นายพลตรี	บุญนะที	ดำรงตำแหน่ง	สมาชิกสภา หมู่ที่ 3
- นายประภาส	สร้อยหิน	ดำรงตำแหน่ง	สมาชิกสภา หมู่ที่ 3
- นายสันหัต	บุบผา	ดำรงตำแหน่ง	สมาชิกสภา หมู่ที่ 4
- นายสมชิต	จันเคน	ดำรงตำแหน่ง	สมาชิกสภา หมู่ที่ 4
- นายสมศรี	หล้าสีดา	ดำรงตำแหน่ง	สมาชิกสภา หมู่ที่ 5
- นายกวี	เกษมาลา	ดำรงตำแหน่ง	สมาชิกสภา หมู่ที่ 5 (เสียชีวิต)
- นายสุรวิทย์	ปากบัน	ดำรงตำแหน่ง	สมาชิกสภา หมู่ที่ 6
- นายลี	มีทา	ดำรงตำแหน่ง	สมาชิกสภา หมู่ที่ 6
- นายรักษาดิ	สาระนันท์	ดำรงตำแหน่ง	สมาชิกสภา หมู่ที่ 7
- นายพูลชัย	เถาว์ลย์ราช	ดำรงตำแหน่ง	สมาชิกสภา หมู่ที่ 7
- นายอุทิศ	สีเขียวม่วง	ดำรงตำแหน่ง	สมาชิกสภา หมู่ที่ 8
- นายสงกรานต์	ช่วยหาญ	ดำรงตำแหน่ง	สมาชิกสภา หมู่ที่ 8 (เสียชีวิต)
- นายคำพันธ์	ชัยฤชา	ดำรงตำแหน่ง	สมาชิกสภา หมู่ที่ 9
- นางประดับ	ตาเสาร์	ดำรงตำแหน่ง	สมาชิกสภา หมู่ที่ 10
- นางสาวหยาดรุ้ง	วิจินดา	ดำรงตำแหน่ง	สมาชิกสภา หมู่ที่ 10
- นางอุบล	สุกมัลย์	ดำรงตำแหน่ง	สมาชิกสภา หมู่ที่ 11
- นายสมพล	ละคำภา	ดำรงตำแหน่ง	สมาชิกสภา หมู่ที่ 11
- นายคำใหม่	ด้านคำมี	ดำรงตำแหน่ง	สมาชิกสภา หมู่ที่ 12
- นางรวิวรรณ	หล้าสีดา	ดำรงตำแหน่ง	สมาชิกสภา หมู่ที่ 13

- นายธีระศักดิ์	ด้านลิ	ดำรงตำแหน่ง	สมาชิกสภา หมู่ที่ 13 (พันตำแหน่ง)
- นายสมเด็จ	พานเพ็ง	ดำรงตำแหน่ง	สมาชิกสภา หมู่ที่ 14
- รต.บุญมี	หอมทรัพย์	ดำรงตำแหน่ง	สมาชิกสภา หมู่ที่ 14
- นางเขวลักษณ์	พลศักดิ์ชัย	ดำรงตำแหน่ง	สมาชิกสภา หมู่ที่ 15
- นายลำดอน	ลาดลงเมือง	ดำรงตำแหน่ง	สมาชิกสภา หมู่ที่ 15

(2) พนักงานองค์การบริหารส่วนตำบลตอนหิน จำนวน 61 คน

ปลัดอบต. จำนวน 1 คน

รองปลัดอบต. จำนวน 1 คน

หน่วยตรวจสอบภายใน จำนวน 1 คน

สำนักปลัด จำนวน 31 คน

-ข้าราชการ จำนวน 10 คน

-ลูกจ้างประจำ จำนวน 1 คน

-พนักงานจ้างตามภารกิจ จำนวน 6 คน

-พนักงานจ้างทั่วไป จำนวน 14 คน

กองคลัง จำนวน 9 คน

-ข้าราชการ จำนวน 5 คน

-ลูกจ้างประจำ จำนวน 1 คน

-พนักงานจ้างตามภารกิจ จำนวน 1 คน

-พนักงานจ้างทั่วไป จำนวน 2 คน

กองช่าง จำนวน 8 คน

-ข้าราชการ จำนวน 3 คน

-ลูกจ้างประจำ จำนวน 2 คน

-พนักงานจ้างตามภารกิจ จำนวน 2 คน

-พนักงานจ้างทั่วไป จำนวน 1 คน

องค์การบริหารส่วนตำบลดอนหัน อำเภอเมือง จังหวัดขอนแก่น
โครงการสำรวจและประเมินผลความพึงพอใจของผู้รับบริการ อปท. มหาวิทยาลัยขอนแก่น (ปีงบประมาณ 2564)

กองการศึกษา ศาสนา และวัฒนธรรม จำนวน 10 คน

-ข้าราชการ	จำนวน	4	คน
-พนักงานจ้างตามภารกิจ	จำนวน	2	คน
-พนักงานจ้างทั่วไป	จำนวน	4	คน

2.2 การเลือกตั้ง

สรุปผลการเลือกตั้งนายกองค์การบริหารส่วนตำบลดอนหัน ครั้งสุดท้ายที่ผ่านมาเมื่อวันที่ 20 ตุลาคม 2556 อยู่ในเขตเลือกตั้งที่ 1 - 15 หน่วยเลือกตั้ง 15 หน่วย

- ผู้มีสิทธิเลือกตั้งนายกองค์การบริหารส่วนตำบลดอนหัน 7,535 คน ผู้มาใช้สิทธิเลือกตั้งนายกองค์การบริหารส่วนตำบลดอนหัน 6,369 คน คิดเป็นร้อยละ 84.53 ของจำนวนผู้มีสิทธิเลือกตั้ง มีจำนวนบัตรดี 6,026 บัตร คิดเป็นร้อยละ 94.61 บัตรเสีย 273 บัตร คิดเป็นร้อยละ 4.29 บัตรไม่ประสงค์ลงคะแนน 70 บัตร คิดเป็นร้อยละ 1.10 ของผู้ไปใช้สิทธิเลือกตั้ง

3. ประชากร

3.1 ข้อมูลเกี่ยวกับจำนวนประชากร

ตารางที่ 2.2 แสดงจำนวนประชากรในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลดอนหัน

หมู่ที่	ชื่อหมู่บ้าน	ชาย (คน)	หญิง (คน)	รวม (คน)	จำนวนครัวเรือน
1	บ้านดอนหัน	329	338	667	209
2	บ้านดอนแดง	415	451	86	314
3	บ้านโนนเขวา	516	546	1,062	282
4	บ้านเหล่านกขุม	267	285	552	182
5	บ้านหนองหญ้าแพรก	237	232	469	159
6	บ้านดอนน้อย	353	353	706	301
7	บ้านโนนดู่	526	524	1,050	307
8	บ้านสว่างมรรคา	483	540	1,023	453
9	บ้านหลุมหญ้าคา	201	219	420	147

องค์การบริหารส่วนตำบลดอนหัน อำเภอเมือง จังหวัดขอนแก่น
โครงการสำรวจและประเมินผลความพึงพอใจของผู้รับบริการ อปท. มหาวิทยาลัยขอนแก่น (ปีงบประมาณ 2564)

10	บ้านท่าแร่	221	201	422	127
11	บ้านหนองหญ้าแพรก	222	260	482	179
12	บ้านเหล่าพัฒนา	375	411	786	228
13	บ้านหนองหญ้าแพรก	254	252	506	177
14	บ้านดอนหัน	270	305	575	178
15	บ้านดอนเจริญ	268	296	564	166
รวม		4,937	5,213	10,150	3,409

ข้อมูลเปรียบเทียบย้อนหลัง 3-5 ปี และการคาดการณ์ในอนาคต

หมู่ที่	ชื่อหมู่บ้าน	จำนวน ประชากรปี 2561	จำนวน ประชากรปี 2562	จำนวน ประชากร ปี 2563	จำนวน ประชากรใน อนาคต
1	บ้านดอนหัน	685	667	672	+/-5
2	บ้านดอนแดง	842	86	868	+/-5
3	บ้านโนนเขวา	1,070	1,062	1,063	+/-10
4	บ้านเหล่านกขุม	575	552	557	+/-10
5	บ้านหนองหญ้าแพรก	480	469	471	+/-10
6	บ้านดอนน้อย	665	706	700	+/-10
7	บ้านโนนดู่	1,068	1,050	1,050	+/-10
8	บ้านสว่างมรรคา	944	1,023	1,018	+/-10
9	บ้านหลุมหญ้าคา	431	420	422	+/-10
10	บ้านท่าแร่	406	422	421	+/-10
11	บ้านหนองหญ้าแพรก	497	482	489	+/-10
12	บ้านเหล่าพัฒนา	809	786	782	+/-10
13	บ้านหนองหญ้าแพรก	480	506	498	+/-7
14	บ้านดอนหัน	582	575	577	+/-5
15	บ้านดอนเจริญ	575	564	570	+/-5
		10,109	10,110	10,150	+/-10

องค์การบริหารส่วนตำบลคอนหัน อำเภอเมือง จังหวัดขอนแก่น
โครงการสำรวจและประเมินผลความพึงพอใจของผู้รับบริการ อปท. มหาวิทยาลัยขอนแก่น (ปีงบประมาณ 2564)

3.2 ช่วงอายุและจำนวนประชากร

ตารางที่ 2 แสดงจำนวนประชากรของตำบลคอนหัน โดยจำแนกตามช่วงอายุ

อปท.	ช่วงอายุปี															
	0 - 5 ปี		6 - 14 ปี		15 - 25 ปี		26 - 39 ปี		40 - 49 ปี		50 - 59 ปี		60-89 ปี		90 ปี ขึ้นไป	
	ชาย	หญิง	ชาย	หญิง	ชาย	หญิง	ชาย	หญิง	ชาย	หญิง	ชาย	หญิง	ชาย	หญิง	ชาย	หญิง
ตำบลคอนหัน	264	272	523	507	674	678	1060	1066	782	826	768	888	536	653	5	18
รวม	536		1030		1352		2126		1608		1658		1,189		23	

4. สภาพทางสังคม

4.1 การศึกษา

- โรงเรียนประถมศึกษา 6 แห่ง

1) โรงเรียนบ้านดอนแดงดอนน้อยวิทยา

ผู้อำนวยการโรงเรียน 1 คน

ครูผู้สอน 14 คน

ครูพี่เลี้ยง 1 คน

ครูธุรการ 1 คน

นักการภารโรง 1 คน

รวมบุคลากรในโรงเรียน 18 คน

นักเรียน อนุบาล 1 0 คน

นักเรียน อนุบาล 2 7 คน

นักเรียน อนุบาล 3 9 คน



COLA
องค์การบริหารส่วนตำบลคอนหัน

องค์การบริหารส่วนตำบลคอนหัน อำเภอเมือง จังหวัดขอนแก่น

โครงการสำรวจและประเมินผลความพึงพอใจของผู้รับบริการ อปท. มหาวิทยาลัยขอนแก่น (ปีงบประมาณ 2564)

นักเรียน ประถมศึกษา ป.1	16 คน
นักเรียน ประถมศึกษา ป.2	12 คน
นักเรียน ประถมศึกษา ป.3	12 คน
นักเรียน ประถมศึกษา ป.4	17 คน
นักเรียน ประถมศึกษา ป.5	9 คน
นักเรียน ประถมศึกษา ป.6	11 คน
รวมนักเรียนทั้งหมด	93 คน

2) โรงเรียนบ้านคอนหันวิทยาสาร

ผู้อำนวยการโรงเรียน	- คน
ครูผู้สอน	3 คน
ครูธุรการ	1 คน
พนักงานราชการ	1 คน
นักการภารโรง	1 คน
รวมบุคลากรในโรงเรียน	6 คน
นักเรียน อนุบาล 1	8 คน
นักเรียน อนุบาล 2	4 คน
นักเรียน อนุบาล 3	10 คน
นักเรียน ประถมศึกษา ป.1	5 คน
นักเรียน ประถมศึกษา ป.2	9 คน
นักเรียน ประถมศึกษา ป.3	7 คน
นักเรียน ประถมศึกษา ป.4	5 คน
นักเรียน ประถมศึกษา ป.5	13 คน
นักเรียน ประถมศึกษา ป.6	10 คน
รวมนักเรียนทั้งหมด	71 คน


COLA
 สำนักงานส่งเสริมการค้าในต่างประเทศ
 จังหวัดขอนแก่น

3) โรงเรียนบ้านโนนเขวา

ผู้อำนวยการโรงเรียน	1 คน
ครูผู้สอน	2 คน
ครูธุรการ	1 คน
ครูพี่เลี้ยง	1 คน
ครูอัตราจ้าง	2 คน
พนักงานราชการ	1 คน
นักการภารโรง	1 คน
รวมบุคลากรในโรงเรียน	9 คน
นักเรียน อนุบาล 1	8 คน
นักเรียน อนุบาล 2	6 คน
นักเรียน อนุบาล 3	1 คน
นักเรียน ประถมศึกษา ป.1	6 คน
นักเรียน ประถมศึกษา ป.2	9 คน
นักเรียน ประถมศึกษา ป.3	11 คน
นักเรียน ประถมศึกษา ป.4	10 คน
นักเรียน ประถมศึกษา ป.5	10 คน
นักเรียน ประถมศึกษา ป.6	8 คน
รวมนักเรียนทั้งหมด	69 คน

4) โรงเรียนโนนตุ่นประชาบำรุง

ผู้อำนวยการโรงเรียน	1 คน
ครูผู้สอน	3 คน
ครูพี่เลี้ยง	1 คน
ครูธุรการ	1 คน
นักการภารโรง	1 คน
รวมบุคลากรในโรงเรียน	7 คน

นักเรียน อนุบาล 1	9 คน
นักเรียน อนุบาล 2	6 คน
นักเรียน อนุบาล 3	2 คน
นักเรียน ประถมศึกษา ป.1	5 คน
นักเรียน ประถมศึกษา ป.2	4 คน
นักเรียน ประถมศึกษา ป.3	4 คน
นักเรียน ประถมศึกษา ป.4	9 คน
นักเรียน ประถมศึกษา ป.5	4 คน
นักเรียน ประถมศึกษา ป.6	4 คน
รวมนักเรียนทั้งหมด	47 คน

5) โรงเรียนบ้านหนองหญ้าแพรกท่าแร่

ผู้อำนวยการโรงเรียน	1 คน
ครูผู้สอน	15 คน
ครูผู้ช่วย	2 คน
ครูพี่เลี้ยง	1 คน
ครูธุรการ	1 คน
นักการภารโรง	1 คน
รวมบุคลากรในโรงเรียน	21 คน

นักเรียน อนุบาล 1	18 คน
นักเรียน อนุบาล 2	19 คน
นักเรียน อนุบาล 3	17 คน
นักเรียน ประถมศึกษา ป.1	20 คน
นักเรียน ประถมศึกษา ป.2	40 คน
นักเรียน ประถมศึกษา ป.3	36 คน
นักเรียน ประถมศึกษา ป.4	28 คน
นักเรียน ประถมศึกษา ป.5	29 คน
นักเรียน ประถมศึกษา ป.6	38 คน

รวมนักเรียนทั้งหมด 245 คน

6) โรงเรียนบ้านเหล่านกชุมวิทยาสรรค์

ผู้อำนวยการโรงเรียน	1 คน
ครูผู้สอน	5 คน
ครูผู้ช่วย	3 คน
ครูพี่เลี้ยง	1 คน
ครูธุรการ	1 คน
ครูอัตราจ้าง	1 คน
พนักงานราชการ	1 คน
นักการภารโรง	1 คน
รวมบุคลากรในโรงเรียน	14 คน
นักเรียน อนุบาล 1	15 คน
นักเรียน อนุบาล 2	9 คน
นักเรียน อนุบาล 3	16 คน
นักเรียน ประถมศึกษา ป.1	9 คน
นักเรียน ประถมศึกษา ป.2	16 คน
นักเรียน ประถมศึกษา ป.3	9 คน
นักเรียน ประถมศึกษา ป.4	12 คน
นักเรียน ประถมศึกษา ป.5	23 คน
นักเรียน ประถมศึกษา ป.6	15 คน
รวมนักเรียนทั้งหมด	124

4.2 สาธารณสุข โรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบล 2 แห่ง

- อัตราการมีและใช้ส้วมราดน้ำ ร้อยละ 100
- โรคติดต่อที่สำคัญ - โควิด 2019 (ตลอดทั้งปี)
- ไข้เลือดออก ช่วงระยะเวลาที่ระบาด พฤษภาคม – ตุลาคม

4.3 อาชญากรรม (ในเขตพื้นที่ตำบลดอนหัน)

ความผิดเกี่ยวกับชีวิตร่างกายและเพศ - ทำร้ายร่างกาย 1 ราย 1 คน

ความผิดเกี่ยวกับการพนัน - 1 ราย 3 คน

4.4 ยาเสพติด (ในเขตพื้นที่ตำบลดอนหัน)

- ครอบครองเพื่อจำหน่าย (ยาบ้า) - 2 ราย 2 คน

- ครอบครอง - 1 ราย 1 คน

- เสพ - 1 ราย 1 คน

4.5 การสังคมสังเคราะห์

องค์การบริหารส่วนตำบลดอนหัน ได้ดำเนินการด้านสังคมสังเคราะห์ ดังนี้

- 1) ดำเนินการจ่ายเบี้ยยังชีพให้กับผู้สูงอายุ ผู้พิการ และผู้ป่วยเอดส์
- 2) รับลงทะเบียนและประสานโครงการเงินอุดหนุนเพื่อการเลี้ยงดูเด็กแรกเกิด
- 3) ประสานการทำบัตรผู้พิการ

5. ระบบบริการพื้นฐาน

5.1 การคมนาคมและขนส่ง

ลำดับที่	รายการ	ระยะทางรวม เส้น/(กม.)	สภาพการใช้ประโยชน์		ประโยชน์ที่ได้รับ (ครัวเรือน)
			ใช้การได้ดี เส้น/(กม.)	ชำรุด เส้น/(กม.)	
1	ถนน คสล.	77 สาย	77	2	1,000
2	ถนนลาดยาง	3 สาย	3	1	240
3	ถนนลูกรัง	28 สาย	28	10	500
4	สะพานคอนกรีต	2 แห่ง	1	1	300



COLA
 สำนักงานประชาสัมพันธ์ มหาวิทยาลัยขอนแก่น

องค์การบริหารส่วนตำบลตอนหิน อำเภอเมือง จังหวัดขอนแก่น
โครงการสำรวจและประเมินผลความพึงพอใจของผู้รับบริการ อบต. มหาวิทยาลัยขอนแก่น (ปีงบประมาณ 2564)

องค์การบริหารส่วนตำบลตอนหิน มีเส้นทางคมนาคมในพื้นที่ตำบลตอนหินเป็นถนนคอนกรีตเสริมเหล็ก ร้อยละ 70 เป้าหมายคือต้องการให้ได้มากกว่านี้หรือร้อยละ 100 ปัจจุบันตำบลตอนหิน มีเส้นทางคมนาคม ดังนี้

(1) การคมนาคมการจราจร เส้นทางคมนาคมที่ใช้ติดต่อในเขตตำบลตอนหินและพื้นที่ใกล้เคียง

มีดังนี้

- เส้นทางระหว่าง ตำบลตอนหิน ถึงอำเภอเมืองขอนแก่น ประมาณ 20 กิโลเมตร
- ใช้ถนนลาดยาง (ถนนสายหลัก)
- เส้นทางระหว่างหมู่บ้านใช้ถนนคอนกรีตเสริมเหล็ก ถนนดิน ซึ่งสามารถใช้ได้ตลอดปี

(2) ทางหลวงแผ่นดิน

- หมายเลข 208 (สายขอนแก่น-มหาสารคาม)

5.2 การไฟฟ้า

- จำนวนครัวเรือนที่มีไฟฟ้าใช้ 3,409 ครัวเรือน คิดเป็น 100 %
- ปัจจุบันการไฟฟ้ารับผิดชอบและดำเนินการโดยการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค เขตอำเภอเมืองขอนแก่น ในปัจจุบันสามารถให้บริการได้ครอบคลุมทั่วทั้งตำบลตอนหิน

5.3 การประปา

- ปัจจุบันการประปารับผิดชอบและดำเนินการโดยการประปาส่วนภูมิภาค สาขาเมืองขอนแก่น โดยใช้แหล่งน้ำดิบจากแม่น้ำชี ตำบลเมืองขอนแก่น อำเภอเมืองขอนแก่น จังหวัดขอนแก่น เองสามารถให้บริการได้และมีน้ำใช้ตลอดทั้งปี ปัจจุบันประชาชนมีประปาใช้ ดังนี้

- (1) จำนวนครัวเรือนที่ใช้น้ำประปา จำนวน 3,409 หลังคาเรือน
- (2) แหล่งน้ำดิบที่ใช้ผลิตน้ำประปาได้จากแม่น้ำชี

5.4 โทรศัพท์

ในเขตตำบลตอนหิน มีการสื่อสารที่สำคัญ ได้แก่ ทางโทรศัพท์บ้านและโทรศัพท์เคลื่อนที่ และมีเครือข่ายของโทรศัพท์เคลื่อนที่ที่ใช้ได้อย่างมีประสิทธิภาพ ได้แก่ AIS, DTAC, TRUE



5.5 ประโยชน์หรือการสื่อสารหรือการขอส่ง และวัสดุ ครุภัณฑ์

- คราวเรือนที่มีโทรทัศน์หรือวิทยุ	3,409	คราวเรือน	คิดเป็น	100	%
- คราวเรือนที่มีคอมพิวเตอร์	2,600	คราวเรือน	คิดเป็น	76.26	%
- คราวเรือนที่มีโทรศัพท์บ้านหรือเคลื่อนที่	3,409	คราวเรือน	คิดเป็น	100	%
- หอกระจายข่าว / เสียงตามสาย จำนวน	15	แห่ง			

6. ระบบเศรษฐกิจ

6.1 การเกษตร

การประกอบอาชีพของประชาชนในเขตตำบลตอนหิน ประกอบอาชีพควบคู่กัน คือ เกษตรกรรมและนอกอาชีพเกษตรกรรม ดังนี้

- การประกอบอาชีพเกษตรกรรมพืชสวน
- การประกอบอาชีพเกษตรกรรมควบคู่กับการค้าขาย
- อาชีพเกษตรกรรม ได้แก่ การกลั่นแอม เป็นการเพาะปลูกข้าว ซึ่งมีพื้นที่ปลูกมากที่สุด รองลงมา คือ พืชผักต่าง ๆ
- การปศุสัตว์ เป็นการเลี้ยงเพื่อขาย (โค , กระบือ , สุกร)
- สำหรับอาชีพนอกภาคการเกษตรเป็นการรับจ้างแรงงานในโรงงานอุตสาหกรรม

เนื้อที่ภาคการเกษตร รวมประมาณ 25,325 ไร่ รวมประมาณ 1,110 ครัวเรือน

ทำนา	21,500	ไร่	ร้อยละ 64.90	จำนวน	850	ครัวเรือน
ทำไร่	3,000	ไร่	ร้อยละ 9.05	จำนวน	150	ครัวเรือน
ทำสวน	325	ไร่	ร้อยละ 0.98	จำนวน	30	ครัวเรือน
เลี้ยงสัตว์	-		ร้อยละ 0.31	จำนวน	50	ครัวเรือน
การเกษตรแบบผสมผสาน	500	ไร่	ร้อยละ 1.50	จำนวน	30	ครัวเรือน



COLA
วิทยาลัยการปกครองท้องถิ่น มหาวิทยาลัยขอนแก่น

6.2 การประมง

ในเขตตำบลดอนหัน ไม่มีการประมง

6.3 การปศุสัตว์

เป็นการประกอบการในลักษณะเลี้ยงในครัวเรือนเป็นอาชีพหลักและอาชีพเสริม เช่น การเลี้ยงไก่ เป็ด โค สุกร กระบือ

6.4 การบริการ

บริการกู้ชีพ ตลอด 24 ชม. (สำหรับบริการประชาชน)

บริการเก็บขยะ ทั้งตำบล ปริมาณขยะต่อวัน 5.5 ตัน/วัน กำจัดขยะ โดยการเผา , กลบฝัง

รีไซเคิล 6 แห่ง

หอพัก 43 แห่ง

6.5 การท่องเที่ยว

มีแหล่งท่องเที่ยวเชิงเกษตร

6.6 อุตสาหกรรม

ประชากรส่วนใหญ่ในเขตตำบลดอนหัน ทำอุตสาหกรรมในครัวเรือน คือ มัดหมี่และทอผ้าไหม ซึ่งพบได้ทุกหมู่บ้านนับว่าเป็นอุตสาหกรรมที่ทำรายได้ให้แก่ประชาชนเป็นอย่างมาก และมีชื่อเสียงสามารถดึงดูดนักท่องเที่ยวมาซื้อ/มาชมผ้าไหมของตำบลดอนหันได้

6.7 การพาณิชย์และกลุ่มอาชีพ

การพาณิชย์

- กองทุนสวัสดิการชุมชนตำบลดอนหัน /ธนาคาร	จำนวน	1	แห่ง
- ปั๊มน้ำมันแบบหัวจ่าย	จำนวน	2	แห่ง
- ตู้จำหน่ายหยอดเหรียญ	จำนวน	4	แห่ง
- โรงสี	จำนวน	12	แห่ง
- ร้านค้าเบ็ดเตล็ด	จำนวน	116	แห่ง



COLA
กรมการปกครองส่วนท้องถิ่น กระทรวงมหาดไทย

องค์การบริหารส่วนตำบลดอนหัน อำเภอเมือง จังหวัดขอนแก่น
 โครงการสำรวจและประเมินผลความพึงพอใจของผู้รับบริการ อปท. มหาวิทยาลัยขอนแก่น (ปีงบประมาณ 2564)

- ร้านซ่อมรถยนต์ รถจักรยานยนต์	จำนวน	17	แห่ง
- ร้านวัสดุก่อสร้าง	จำนวน	2	แห่ง
- ร้านเสริมสวย	จำนวน	10	แห่ง
- ร้านตัดเสื้อ	จำนวน	3	แห่ง
- โรงงานอุตสาหกรรม	จำนวน	4	แห่ง
- รับซื้อของเก่า	จำนวน	5	แห่ง
- บริษัท	จำนวน	2	แห่ง
- ศูนย์การค้า/ห้างสรรพสินค้า	จำนวน	-	แห่ง
- คลังสินค้า	จำนวน	4	แห่ง
- หอพัก	จำนวน	43	แห่ง
- รีสอร์ท	จำนวน	6	แห่ง
- ตลาด	จำนวน	2	แห่ง

กลุ่มอาชีพ มีกลุ่มอาชีพ จำนวน 6 กลุ่ม

1. กลุ่มอาชีพจักรสานทอเสื่อ หมู่ที่ 10 บ้านท่าแร่
2. กลุ่มส่งเสริมอาชีพสตรีแปรรูปอาหาร หมู่ที่ 14 บ้านดอนหัน
3. กลุ่มจักรสาน หมู่ที่ 14 บ้านดอนหัน
4. กลุ่มชุมชนท่องเที่ยว OTOP นวัตวิถี หมู่ที่ 10 บ้านท่าแร่
5. กลุ่มปลูกผักปลอดภัยแปลงใหญ่ หมู่ที่ 10 บ้านท่าแร่
6. กลุ่มเกษตรกรทำสวน หมู่ที่ 3 บ้านโนนเขวา

6.8 แรงงาน (แรงงานที่อยู่ในพื้นที่)

แรงงานภาคเกษตรกรรม	จำนวน	1,500 คน
แรงงานนอกภาคเกษตรกรรม	จำนวน	2,000 คน
คนว่างงาน	จำนวน	400 คน



COLA
 สำนักงานส่งเสริมการค้าในต่างประเทศ
 จังหวัดขอนแก่น

7. ศาสนา ประเพณี วัฒนธรรม

7.1 การนับถือศาสนา

ประชาชนในเขตตำบลดอนหัน ประมาณร้อยละ ๙๙ นับถือศาสนาพุทธและร้อยละ 1 นับถือศาสนาอื่นๆ โดยมีวัดและสำนักสงฆ์ จำนวนรวม 13 แห่ง

1) วัดนวลจันทร์	บ้านดอนหัน ม.1,ม.14
2) วัดโพธิ์บัลลังก์	บ้านดอนเจริญ ม.15
3.วัดท่าชลาวาส	บ้านเหล่านกขุม ม.4
4.วัดบ้านสว่าง	บ้านสว่างมรรคา ม.8
5.วัดป่าหนองกุง	บ้านท่าแร่ ม.10
6.วัดโนนศิลา	บ้านท่าแร่ ม.10
7.วัดบึงบาล	บ้านโนนเขวา ม.3
8.วัดกุ้งบ้านอ้อประชาสามัคคี	บ้านโนนเขวา ม.3
9.วัดม่วง	บ้านโนนตุ่น ม.7
10.วัดอรัญญาวาส	บ้านหลุบหญ้าคา ม.9
11.วัดสว่างมะโน	บ้านหนองหญ้าแพรก ม.13,ม.11และม.5
12.วัดป่าโนนมะค่า	บ้านดอนแดง ม.2
13.วัดป่าสามัคคีธรรม	บ้านเหล่าพัฒนา ม.12

7.2 ประเพณีและงานประจำปี

- ประเพณีวันขึ้นปีใหม่	ประมาณเดือน มกราคม
- ประเพณีวันสงกรานต์	ประมาณเดือน เมษายน
- ประเพณีวันเข้าพรรษา ออกพรรษา	ประมาณเดือน กรกฎาคม/ตุลาคม
- ประเพณีลอยกระทง	ประมาณเดือน พฤศจิกายน

7.3 ภูมิปัญญาท้องถิ่น ภาษาถิ่น

ภูมิปัญญาท้องถิ่น ในเขตตำบลดอนหัน ได้แก่

ภาษาถิ่น ส่วนมากร้อยละ 90 % พูดภาษาอีสาน

7.4 สินค้าพื้นเมืองและของที่ระลึก

ผ้าไหมมัดหมี่ หมู่ที่ 5 บ้านหนองหญ้าแพรก ตำบลดอนหัน อำเภอเมืองขอนแก่น ผ้าไหมมัดหมี่เป็นเอกลักษณ์อย่างหนึ่งของอีสานที่มีวิธีการสร้างลายผ้าไหมด้วย วิธีโบราณสืบทอดกัน มานาน โดยนำเส้นไหมมามัดแล้ว ย้อมสีต่าง ๆ ตามที่กำหนด และเมื่อนำเส้นไหมที่ย้อมสี แล้วไปทอ ก็จะได้ผ้าไหมที่มีลวดลายสีเส้นสวยงาม กรรมวิธีมัดและย้อมเส้นไหมนี้ชาวอีสานเรียกว่า "มัด หมี่" ตำบลดอนหันเป็นอีกอำเภอหนึ่งที่ทอผ้าไหมได้สวยงาม

กลุ่มจักรสานตุงกก ตั้งอยู่หมู่ที่ 14 บ้านดอนหัน แปรรูปผลิตภัณฑ์จากตุงกก เช่น หมวกหญิง-หมวกชาย กระเป่า กระเป่าสะพาย ที่รองแก้ว ที่รองจาน กล้องกระดาษ ของชำร่วยต่าง ๆ

กลุ่ม ทำไม้กวาดดอกหญ้า ตั้งอยู่หมู่ที่ 1 บ้านดอนหัน

กลุ่ม ทำอาหารแปรรูป ตั้งอยู่หมู่ที่ 14 บ้านดอนหัน โดยการแปรรูปกล้วยฉาบสมุนไพร

8. ทรัพยากรธรรมชาติ

8.1 น้ำ

น้ำที่ใช้ในการอุปโภค - บริโภค เป็นน้ำที่ได้จากน้ำฝนและน้ำดิบจากแม่น้ำชี ซึ่งจะต้องนำมาผ่านกระบวนการของระบบประปา สำหรับน้ำใต้ดินมีปริมาณน้อย ไม่สามารถนำขึ้นมาใช้ให้พอเพียงได้ และบางแห่งเค็ม ไม่สามารถใช้ดื่มและอุปโภคได้

8.2 ป่าไม้

องค์การบริหารส่วนตำบลดอนหัน ไม่มีพื้นที่ป่าไม้

8.3 ภูเขา

องค์การบริหารส่วนตำบลดอนหัน ไม่มีพื้นที่ภูเขา

8.4 ทรัพยากรธรรมชาติ

องค์การบริหารส่วนตำบลดอนหันเป็นพื้นที่เกษตรกรรมเป็นส่วนใหญ่ จึงยังไม่มีประกอบกิจกรรมอันใดในพื้นที่ จึงไม่มีปัญหาด้านสิ่งแวดล้อมมากนัก นอกจากเรื่องปัญหามลพิษทางอากาศที่เกิดจากการเผาขยะของแต่ ละครัวเรือน และปัญหาการปล่อยน้ำเสียจากครัวเรือนลงสู่แหล่งน้ำธรรมชาติ โดยไม่มีการบำบัดน้ำเสียที่ถูกต้อง ซึ่งอาจทำให้เกิดปัญหาด้านสุขภาพแวดล้อมชุมชนในอนาคตได้

9. อื่น ๆ

- พนักงานป้องกันบรรเทาสาธารณภัย	3	คน
- กู้ชีพ (OTOS)	4	คน
- อปพร.	50	คน

9.1 ข้อมูลด้านการเกษตร

ในปัจจุบันประชากรของตำบลดอนหัน ส่วนใหญ่ประกอบอาชีพทางการเกษตร ผลผลิตทางการเกษตรที่สำคัญ ได้แก่ การทำนา ทำไร่ ทำสวน

9.2 ข้อมูลด้านแหล่งน้ำทางการเกษตร

แหล่งน้ำเพื่อการเกษตรส่วนใหญ่ใช้น้ำฝนเป็นสำคัญในฤดูกาลผลิตนอกจากนี้แล้วมี แหล่งน้ำผิวดินเป็นแหล่งที่สำคัญในการเพาะปลูก ดังนี้

แหล่งน้ำธรรมชาติ

ประเภทลำห้วย

- กุดเป่ง	ใช้ประโยชน์	หมู่ที่ 4
- กุดจาน	ใช้ประโยชน์	หมู่ที่ 4
- กุดโก	ใช้ประโยชน์	หมู่ที่ 4
- ลำห้วยหนองอ้อ	ใช้ประโยชน์	หมู่ที่ 4
- ลำห้วยหนองโด	ใช้ประโยชน์	หมู่ที่ 2,6
- ลำห้วยหนองสอ	ใช้ประโยชน์	หมู่ที่ 2,6
- ลำห้วยหนองป็น	ใช้ประโยชน์	หมู่ที่ 2,6
- ลำห้วยหนองแจ	ใช้ประโยชน์	หมู่ที่ 2,3
- ลำห้วยหนองโง้ง	ใช้ประโยชน์	หมู่ที่ 2,3
- ลำห้วยหนองหมาก	ใช้ประโยชน์	หมู่ที่ 11,5,13
- ลำห้วยหนองเม็ก	ใช้ประโยชน์	หมู่ที่ 11,5,13
- ลำห้วยหนองรวก	ใช้ประโยชน์	หมู่ที่ 11,5,13

องค์การบริหารส่วนตำบลดอนหัน อำเภอเมือง จังหวัดขอนแก่น
โครงการสำรวจและประเมินผลความพึงพอใจของผู้รับบริการ อปท. มหาวิทยาลัยขอนแก่น [ปีงบประมาณ 2564]

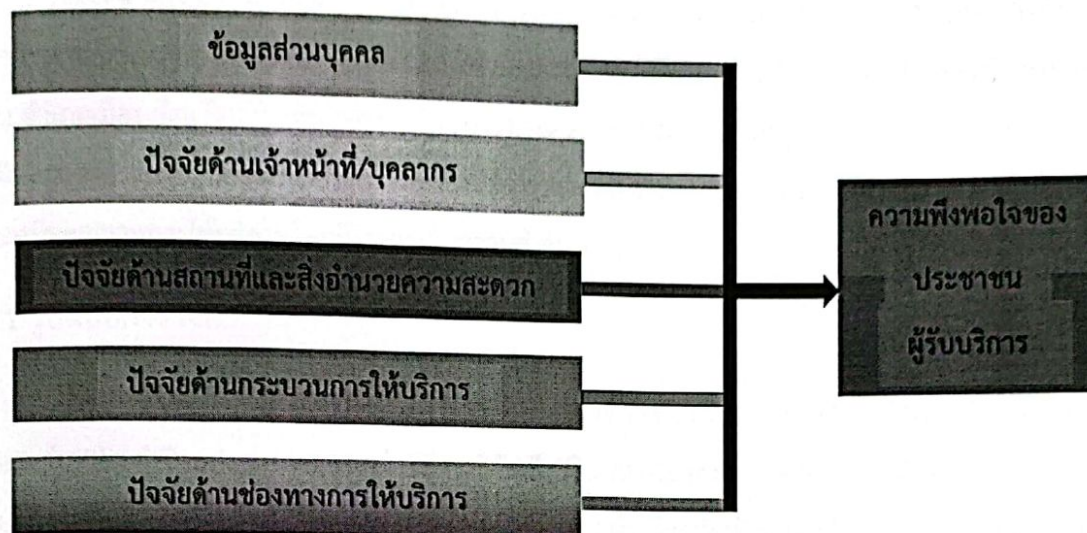
- ลำห้วยหนองหม	ใช้ประโยชน์	หมู่ที่ 9
- ลำห้วยหนองลุมพุก	ใช้ประโยชน์	หมู่ที่ 8
- ลำห้วยหนองหญ้าปล้อง	ใช้ประโยชน์	หมู่ที่ 8
- ลำห้วยหนองน่าน้อย	ใช้ประโยชน์	หมู่ที่ 11,13,5
- ลำห้วยหนองหญ้าแพรก	ใช้ประโยชน์	หมู่ที่ 11,13,5
- ลำห้วยแร่	ใช้ประโยชน์	หมู่ที่ 2,3,11
- ลำห้วยหนองบัวแดง	ใช้ประโยชน์	หมู่ที่ 9
แหล่งน้ำที่สร้างขึ้น		
- สระน้ำเทพนิมิต	ใช้ประโยชน์	หมู่ที่ 7
- สระหนองดินแดง	ใช้ประโยชน์	หมู่ที่ 7
- ฝายโป่ง	ใช้ประโยชน์	หมู่ที่ 4

9.3 ข้อมูลด้านแหล่งน้ำกิน น้ำใช้ (หรือน้ำเพื่อการอุปโภค บริโภค)

ปัจจุบันการประปาภายในเขตตำบลดอนหัน รับผิดชอบและดำเนินการโดย การประปาส่วนภูมิภาค
สาขาเมืองขอนแก่น โดยใช้แหล่งน้ำดิบจากแม่น้ำชี ตำบลเมืองขอนแก่น อำเภอเมืองขอนแก่น จังหวัดขอนแก่น
และประปาหมู่บ้าน โดยใช้แหล่งน้ำดิบจากบ่อบาดาล ภายในตำบลดอนหัน

2.3 กรอบแนวคิดการวิจัย

ภาพที่ 2.1 แสดงความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรอิสระและตัวแปรตาม



บทที่ 3

ระเบียบวิธีวิจัย

การนำเสนอวิธีดำเนินการวิจัย ของการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นตามตัวชี้วัดที่ 1 มิติที่ 2 มิติด้านคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลดอนหัน อำเภอเมือง จังหวัดขอนแก่น (ประจำปีงบประมาณ 2564) ประกอบด้วย รูปแบบการวิจัย ขอบเขตการวิจัย ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง การสร้างเครื่องมือ การเก็บรวบรวมข้อมูลการวิเคราะห์ข้อมูล และเกณฑ์การประเมินคุณภาพการให้บริการ โดยมีรายละเอียดตามลำดับ ดังนี้

3.1 รูปแบบการวิจัย

การสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลดอนหัน อำเภอเมือง จังหวัดขอนแก่น (ประจำปีงบประมาณ 2564) ใช้วิธีการวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research) เก็บข้อมูลโดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างที่ถูกสุ่มเลือก และใช้วิธีการวิจัยเชิงคุณภาพ (Qualitative Research) โดยรวบรวมข้อมูลจากเอกสาร (Documentary Research) ที่เกี่ยวข้อง

3.2 ขอบเขตการวิจัย

ขอบเขตการวิจัยในครั้งนี้ แบ่งออกเป็น 3 ด้าน ดังนี้

1) ขอบเขตด้านเนื้อหา

การศึกษาระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มาใช้บริการในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลดอนหัน อำเภอเมือง จังหวัดขอนแก่น (ประจำปีงบประมาณ 2564) กำหนดขอบเขตในการประเมินของลักษณะงาน 4 ด้าน ได้แก่

- (1) งานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง
- (2) งานด้านเทคนิคหรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัย
- (3) งานด้านรายได้หรือภาษี
- (4) งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม

โดยแต่ละกิจกรรม/โครงการ จะสำรวจใน 5 ประเด็น ประกอบด้วย

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

(2) ด้านกระบวนการให้บริการ ขั้นตอนการให้บริการ ขั้นตอนและกระบวนการให้บริการที่มีความคล่องตัว รวดเร็ว เป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด ถูกต้องตามระเบียบ ทันท่วงที ครบถ้วน มีความเป็นธรรมโดยการจัดลำดับก่อน-หลัง และไม่เลือกปฏิบัติ

(3) ด้านช่องทางการให้บริการ ได้แก่ มีการประชาสัมพันธ์ เช่น เสียงตามสาย เว็บไซต์ แอปพลิเคชัน โทรศัพท์ ช่องทางให้บริการมีความทันสมัย เช่น ผ่านระบบเว็บไซต์ แอปพลิเคชัน ไลน์ เฟซบุ๊ก ช่องทางการให้บริการมีความสะดวกสบาย ใช้งานง่าย มีความเพียงพอ ครอบคลุมพื้นที่ให้บริการ ระบบแจ้งเตือนหรือร้องเรียนไปยังผู้บริหาร มีช่องทางรับฟังความเห็น เช่น ตู้รับฟังความเห็น เว็บไซต์ กลุ่มไลน์

(4) ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากร ได้แก่ มีจำนวนบุคลากรเพียงพอต่อการให้บริการ แต่งกายสุภาพ มีอัธยาศัยดี ยิ้มแย้มแจ่มใส ใส่ใจ เต็มใจในการให้บริการ แนะนำให้ผู้รับบริการแก้ปัญหาได้ พุดจาสุภาพ ให้บริการอย่างรวดเร็ว ไม่รับสินบน และคำนึงถึงความเท่าเทียมขณะให้บริการ

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

2) ขอบเขตด้านประชากรและพื้นที่

ศึกษาเฉพาะข้อมูลความพึงพอใจของประชาชนที่อาศัยอยู่ในเขตพื้นที่และมารับบริการในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลดอนหัน อำเภอเมือง จังหวัดขอนแก่น (ประจำปีงบประมาณ 2564) ซึ่งพบว่า องค์การบริหารส่วนตำบลดอนหัน มีจำนวนประชากรทั้งสิ้น 10,150 คน ชาย 4,937 คน หญิง 5,213 คน จำนวนครัวเรือนทั้งสิ้น 3,409 ครัวเรือน

3) ขอบเขตด้านระยะเวลา

ดำเนินการตลอดปีงบประมาณ 2564 รายละเอียดดังตารางต่อไปนี้

ตารางที่ 3.1 กิจกรรมดำเนินการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการตลอดปีงบประมาณ

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

3.3 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง คือ ผู้ที่มาใช้บริการ และเข้าร่วมกิจกรรมหรือโครงการขององค์การบริหารส่วนตำบลคอนหัน อำเภอเมือง จังหวัดขอนแก่น (ประจำปีงบประมาณ 2564) พบว่า ในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลคอนหัน มีจำนวนประชากรทั้งสิ้น 10,150 คน ชาย 4,937 คน หญิง 5,213 คน จำนวนครัวเรือนทั้งสิ้น 3,409 ครัวเรือน การกำหนดกลุ่มตัวอย่างในการสำรวจความพึงพอใจครั้งนี้ ได้กำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่าง 232 คน โดยใช้หลักการคำนวณของ Taro Yamane ที่ระดับความเชื่อมั่น $\pi = 0.65$ คะแนน $z=2$

หลักการคำนวณของ Taro Yamane มีสูตรดังนี้

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

n = จำนวนขนาดตัวอย่าง

N = จำนวนรวมทั้งหมดของประชากรที่ใช้ในการศึกษา

e = ความคลาดเคลื่อนที่ยอมรับได้ (ในการวิจัยครั้งนี้ กำหนดให้มีค่า $e = 0.065$)

จากสูตรข้างต้น คำนวณจำนวนกลุ่มตัวอย่างสำหรับการศึกษา ดังนี้

$$n = 232$$

$$N = 10,150$$

$$e = 0.065$$

ตารางที่ 3.2 ประชากร (N) และกลุ่มตัวอย่าง (n)

หมู่ที่	ชื่อหมู่บ้าน	จำนวนประชากร (N)			จำนวนกลุ่มตัวอย่าง (n)
		ชาย	หญิง	รวม	
1	บ้านคอนหัน	329	338	667	15
2	บ้านคอนแดง	415	451	866	20
3	บ้านโนนเขวา	516	546	1,062	24
4	บ้านเหล่านกชุม	267	285	552	13
5	บ้านหนองหญ้าแพรก	237	232	469	11
6	บ้านคอนน้อย	353	353	706	16
7	บ้านโนนตุน	526	524	1,050	24
8	บ้านสว่างมรรคา	483	540	1,023	23
9	บ้านหลุมหญ้าคา	201	219	420	10
10	บ้านท่าแร่	221	201	422	10
11	บ้านหนองหญ้าแพรก	222	260	482	11
12	บ้านเหล่าพัฒนา	375	411	786	18
13	บ้านหนองหญ้าแพรก	254	252	506	11
14	บ้านคอนหัน	270	305	575	13
15	บ้านดอนเจริญ	268	296	564	13
	รวม	4,937	5,213	10,150	232

ที่มา: สำนักงานองค์การบริหารส่วนตำบลคอนหัน อำเภอเมือง จังหวัดขอนแก่น

3.4 การสร้างเครื่องมือ

การสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นตามตัวชี้วัดที่ 1 มิติที่ 2 มิติ ด้านคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลคอนหัน อำเภอเมือง จังหวัดขอนแก่น (ประจำปีงบประมาณ 2564) มีการสร้างเครื่องมือตามลำดับ ดังนี้

- 1) ศึกษาข้อมูลเบื้องต้นจากตำราเอกสารที่เกี่ยวข้อง ได้แก่ แผนพัฒนาท้องถิ่นขององค์การบริหารส่วนตำบล แผนดำเนินการประจำปีงบประมาณ 2564 ข้อบัญญัติงบประมาณรายจ่ายประจำปี พ.ศ.2564 สภาพทั่วไปและข้อมูลพื้นฐานที่สำคัญขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น สรุปผลการพัฒนาท้องถิ่นในปีที่ผ่านมา

องค์การบริหารส่วนตำบลดอนหัน อำเภอเมือง จังหวัดขอนแก่น
โครงการสำรวจและประเมินผลความพึงพอใจของผู้รับบริการ อปท. มหาวิทยาลัยขอนแก่น (ปีงบประมาณ 2564)
ยุทธศาสตร์และแนวทางการพัฒนาในช่วงสี่ปี บัญชีโครงการพัฒนา การนำแผนพัฒนาสามปีไปสู่การปฏิบัติ
และการติดตามประเมินผล เป็นต้น

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

3) ร่างแบบสอบถาม เพื่อวัดระดับความพึงพอใจให้สอดคล้องกับวัตถุประสงค์ของการวิจัยของโครงการ

4) หัวหน้าผู้รับผิดชอบโครงการ ตรวจสอบแบบสอบถามเพื่อแก้ไขและปรับปรุง

5) นำแบบสอบถามที่ปรับปรุงแล้วทดลองให้กลุ่มเป้าหมายอ่าน เพื่อทดสอบความเข้าใจ

6) ปรับปรุงแบบสอบถาม เพื่อจัดทำเป็นต้นฉบับ

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

3.5 การเก็บรวบรวมข้อมูล

ดำเนินการลงพื้นที่สำรวจข้อมูลตลอดปีงบประมาณ 2564 โดยมีทีมนักศึกษาจากวิทยาลัยการปกครองท้องถิ่น มหาวิทยาลัยขอนแก่น ชั้นปีที่ 2-4 ซึ่งได้ผ่านการศึกษารหัสหรือผ่านการอบรมเบื้องต้นเกี่ยวกับการวิจัยเชิงคุณภาพ (ทางสังคมศาสตร์) และการวิจัยเชิงปริมาณ ดำเนินการลงพื้นที่เก็บข้อมูลภาคสนามความพึงพอใจจากผู้รับบริการ การตอบแบบสอบถามให้กลุ่มตัวอย่างผู้รับบริการเป็นผู้กรอกข้อมูลแบบสอบถามด้วยตนเอง หรือให้คณะนักวิจัยหรือคณะตัวแทนทีมงานผู้ช่วยนักวิจัยอ่านแบบสอบถามให้ฟังแล้วกรอกแบบสอบถามให้

3.6 การวิเคราะห์ข้อมูล

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



3.7 เกณฑ์การประเมินคุณภาพการให้บริการ

การสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นตามตัวชี้วัดที่ 1 มิติที่ 2 มิติด้านคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลดอนหัน อำเภอเมือง จังหวัดขอนแก่น (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 มิติด้านคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลคอนหัน อำเภอเมือง จังหวัดขอนแก่น (ประจำปีงบประมาณ 2564) ซึ่งได้แก่ ประชาชนในเขตอบต.ที่มาใช้บริการโดยตรง โดยมีประเด็นในการสำรวจ 5 ด้าน คือ

(1) ด้านขั้นตอนการให้บริการ กระบวนการให้บริการ ขั้นตอนและกระบวนการให้บริการที่มีความคล่องตัว รวดเร็ว เป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด ถูกต้องตามระเบียบ ทันสมัย ครบถ้วน มีความเป็นธรรมโดยการจัดลำดับ ก่อน-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 ตู้รับฟังความเห็น เว็บไซต์ กลุ่มไลน์

(3) ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากร ได้แก่ มีจำนวนบุคลากรเพียงพอต่อการให้บริการ แต่งกายสุภาพ มีอัธยาศัยดี อ่อนแอ่มแจ่มใส ใส่ใจ เต็มใจในการให้บริการ แนะนำให้ผู้รับบริการแก้ปัญหาได้ พุดจาสุภาพ ให้บริการอย่างรวดเร็ว ไม่รับสินบน และคำนึงถึงความเท่าเทียมขณะให้บริการ

(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 เมื่อเทียบกับ ก่อนรับบริการ และโครงการดำเนินการอย่างต่อเนื่อง มีความยั่งยืน

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง คือ ผู้ที่มาใช้บริการ และเข้าร่วมกิจกรรมหรือโครงการขององค์การบริหารส่วนตำบลคอนหัน อำเภอเมือง จังหวัดขอนแก่น (ประจำปีงบประมาณ 2564) พบว่า องค์การบริหารส่วนตำบลคอนหัน มีจำนวนประชากรทั้งสิ้น 10,150 คน ชาย 4,937 คน หญิง 5,213 คน จำนวนครัวเรือน 3,409 ครัวเรือน

โครงการสำรวจและประเมินผลความพึงพอใจของผู้รับบริการ อปท. มหาวิทยาลัยขอนแก่น (ปีงบประมาณ 2564)
การกำหนดกลุ่มตัวอย่างในการสำรวจความพึงพอใจครั้งนี้ ได้กำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่าง 232 คน โดยใช้
หลักการคำนวณของ Taro Yamane ที่ระดับความเชื่อมั่น $\pi = 0.65$ คะแนน $z = 2$

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

การศึกษาระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มาใช้บริการในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลดอนหัน
อำเภอเมือง จังหวัดขอนแก่น (ประจำปีงบประมาณ 2564) กำหนดขอบเขตในการประเมินของลักษณะงาน 4 ด้าน
ได้แก่

- (1) งานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง
- (2) งานด้านเทคนิคหรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัย
- (3) งานด้านรายได้หรือภาษี
- (4) งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม

4.1 ลักษณะทั่วไปของผู้รับบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลดอนหัน

กลุ่มผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง ร้อยละ 63.5 ส่วนเพศชาย ร้อยละ 36.5 ด้านอายุ พบว่า
กลุ่มอายุส่วนใหญ่อยู่ในช่วง 50 – 59 ปี ร้อยละ 25 รองลงมา ช่วงอายุ 40 – 49 ปี ร้อยละ 24.5 ช่วงอายุ 30–39
ปี ร้อยละ 23 ช่วงอายุ 20 – 29 ปี ร้อยละ 12 อายุต่ำกว่า 20 ปี ร้อยละ 8.5 และอายุ 60 ปีขึ้นไป ร้อยละ 7
ตามลำดับ

ในด้านศาสนา พบว่า กลุ่มตัวอย่างนับถือศาสนาพุทธ ร้อยละ 100.0 ตามลำดับ ในด้านอาชีพ พบว่า ส่วน
ใหญ่ประกอบอาชีพเกษตรกร ชาวไร่ ร้อยละ 62.5 รองลงมา ประกอบ อาชีพรับจ้างทั่วไป ร้อยละ 15 เป็น
นักศึกษา นักเรียน ร้อยละ 6 ค้าขาย ธุรกิจส่วนตัว ร้อยละ 5ว่างงาน ไม่ได้ทำงาน ร้อยละ 5 พนักงาน ลูกจ้าง
บริษัทเอกชน ร้อยละ 4.5 และข้าราชการ พนักงานของรัฐ ลูกจ้างของรัฐ ร้อยละ 2 ตามลำดับ

ด้านระดับการศึกษา พบว่า ส่วนใหญ่สำเร็จการศึกษาในระดับประถมศึกษา ร้อยละ 61.5 รองลงมา
สำเร็จการศึกษาในระดับมัธยมศึกษาตอนต้น (ม.1-3) ร้อยละ 16 สำเร็จการศึกษาในระดับปริญญาตรี ร้อยละ 6.5
สำเร็จการศึกษาในระดับประกาศนียบัตรวิชาชีพ (ปวช.) อนุปริญญาหรือประกาศนียบัตรวิชาชีพชั้นสูง (ปวส.) ร้อย
ละ 6 สำเร็จการศึกษาในระดับมัธยมศึกษาตอนปลาย (ม.4-6) ร้อยละ 5.5 ไม่ได้เข้าสู่ระบบการศึกษา ร้อยละ 4
และสำเร็จการศึกษาปริญญาโทขึ้นไป ร้อยละ 0.5 ตามลำดับ

ในด้านรายได้ต่อเดือน พบว่า ส่วนใหญ่มีรายได้อยู่ในรายได้ในช่วง 5,001 – 10,000 บาท ร้อยละ 60.5
รองลงมา มีรายได้ในช่วงต่ำกว่า 5,000 บาท ร้อยละ 19 มีรายได้ในช่วง 15,001 – 20,000 บาท ร้อยละ 7.5

โครงการสำรวจและประเมินผลความพึงพอใจของผู้รับบริการ อปท. มหาวิทยาลัยขอนแก่น (ปีงบประมาณ 2564)
มีรายได้ในช่วง 10,001-15,000 บาท ร้อยละ 6.5 มีรายได้ 20,001 ขึ้นไป ร้อยละ 4 และไม่มีรายได้ ร้อยละ 2.5 ตามลำดับ

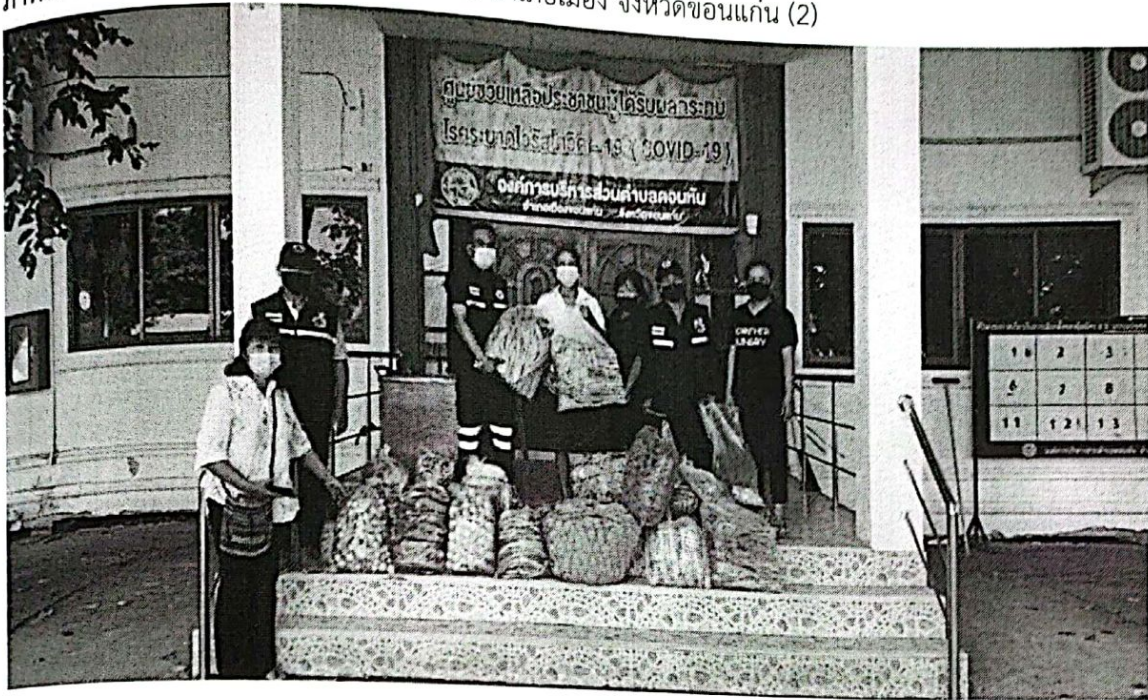
ด้านการเข้าร่วมกิจกรรม/โครงการที่จัดโดยองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในเขตพื้นที่ ในช่วง ปีงบประมาณ 2564 พบว่า ส่วนใหญ่เคยเข้าร่วมกิจกรรม/โครงการ ร้อยละ 95.0 และไม่เคยเข้าร่วมกิจกรรม/โครงการ ร้อยละ 5
สุดท้าย ด้านการทำแบบสำรวจและประเมินความพึงพอใจในการให้บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น พบว่า กลุ่มตัวอย่างทั้งหมดเคยทำแบบสอบถามประเมินความพึงพอใจการให้บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ร้อยละ 95 รายละเอียดตามตารางที่ 4.1

ภาพที่ 4.1 ทีมงานนักวิจัยลงพื้นที่แจกแบบสอบถามในเขตอบต.ดอนหัน อำเภอเมือง จังหวัดขอนแก่น (1)



องค์การบริหารส่วนตำบลดอนหัน อำเภอเมือง จังหวัดขอนแก่น
โครงการสำรวจและประเมินผลความพึงพอใจของผู้รับบริการ อปท. มหาวิทยาลัยขอนแก่น (ปีงบประมาณ 2564)

ภาพที่ 4.2 กิจกรรม/โครงการของอบต.ดอนหัน อำเภอเมือง จังหวัดขอนแก่น (2)



ภาพที่ 4.3 กิจกรรม/โครงการของอบต.ดอนหัน อำเภอเมือง จังหวัดขอนแก่น (3)



โครงการสำรวจและประเมินผลความพึงพอใจของผู้รับบริการ อปท. มหาวิทยาลัยขอนแก่น (ปีงบประมาณ 2564)

ตารางที่ 4.1 ข้อมูลลักษณะปัจจัยส่วนบุคคลของกลุ่มตัวอย่าง

ปัจจัยส่วนบุคคล		ร้อยละ (จำนวน)
เพศ		
ชาย		36.5
หญิง		63.5
รวม		100 (232)
อายุ		
ต่ำกว่า 20 ปี		8.5
20-29 ปี		12
30-39 ปี		23
40-49 ปี		24.5
50-59 ปี		25
60 ปีขึ้นไป		7
รวม		100 (232)
ศาสนา		
พุทธ		100.0
อิสลาม		0.0
คริสต์		0.0
อื่นๆ		0.0
รวม		100 (232)
อาชีพ		
ว่างงาน/ไม่ได้ทำงาน		5
เกษตรกร ชาวนา ชาวไร่		62.5
รับจ้างทั่วไป		15
ค้าขาย/ ธุรกิจส่วนตัว		5
พนักงาน ลูกจ้างบริษัทเอกชน		4.5
นักศึกษา		6
ข้าราชการ พนักงานของรัฐ ลูกจ้างของรัฐ ฯ		2
อาชีพอื่นๆ		0.0
รวม		100 (232)

ตารางที่ 4.1 (ต่อ)

ปัจจัยส่วนบุคคล	ร้อยละ (จำนวน)
ระดับการศึกษา	
ไม่ได้เข้าสู่ระบบการศึกษา	
ประถมศึกษา	4
มัธยมศึกษาตอนต้น (ม.1-3)	61.5
มัธยมศึกษาตอนปลาย (ม.4-6)	16
ประกาศนียบัตรวิชาชีพ (ปวช.) อนุปริญญาหรือประกาศนียบัตรวิชาชีพชั้นสูง (ปวส.)	5.5
ปริญญาตรี	6
ปริญญาโทขึ้นไป	6.5
รวม	0.5
	100 (232)
รายได้ต่อเดือน	
ไม่มีรายได้	2.5
ต่ำกว่า 5,000 บาท	19
5,001-10,000 บาท	60.5
10,001-15,000 บาท	6.5
15,001-20,000 บาท	7.5
20,001 บาทขึ้นไป	4
รวม	100 (232)
การเข้าร่วมกิจกรรม/โครงการที่จัดโดยองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในเขตพื้นที่ ในช่วงปีงบประมาณ 2564	
ไม่เคยเข้าร่วม	5.0
เคยเข้ากิจกรรม	95
รวม	100 (232)



COLA
วิทยาลัยการปกครองส่วนท้องถิ่น มหาวิทยาลัยขอนแก่น

โครงการสำรวจและประเมินผลความพึงพอใจของผู้รับบริการ อปท. มหาวิทยาลัยขอนแก่น (ปีงบประมาณ 2564)

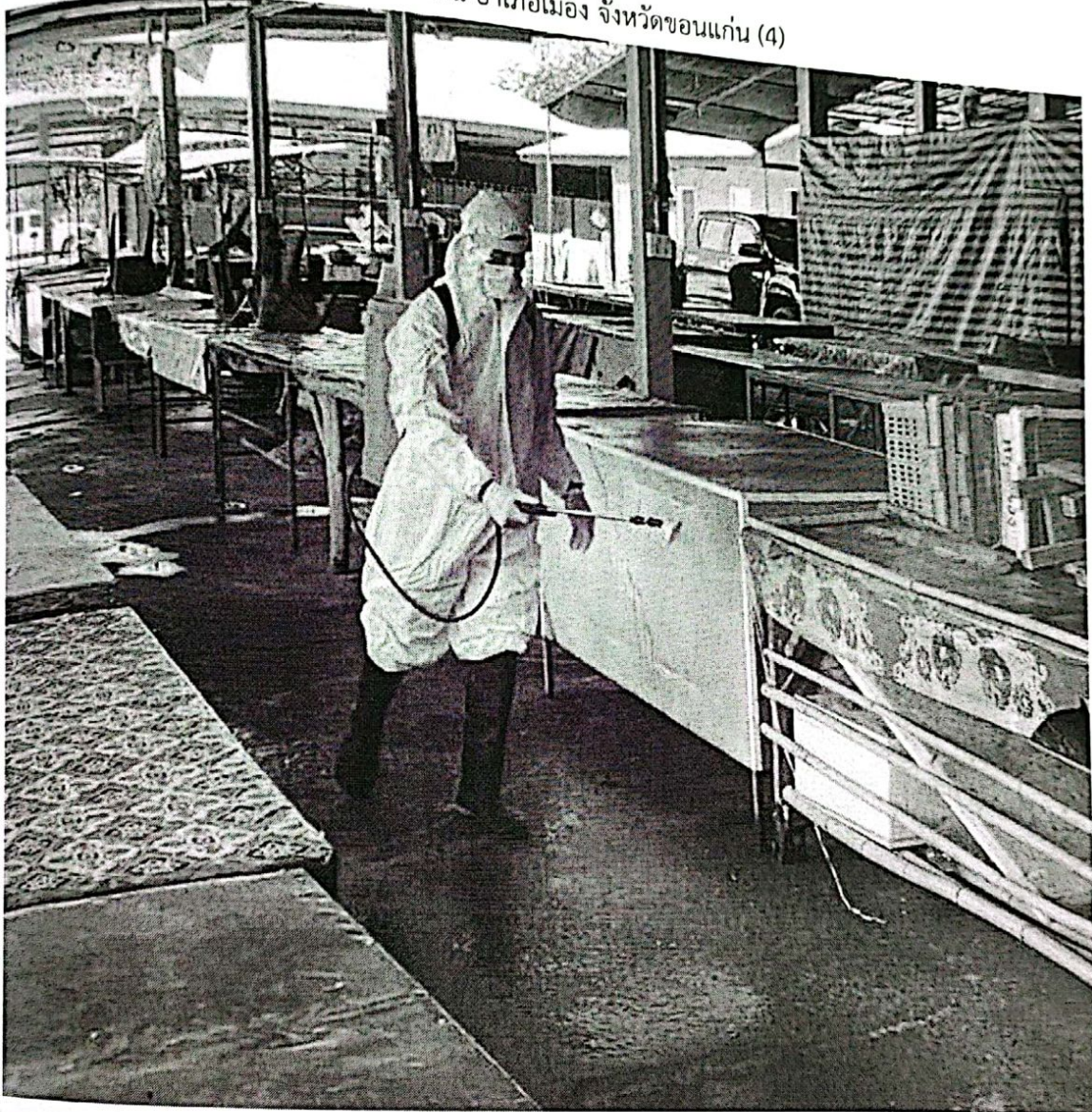
องค์การบริหารส่วนตำบลดอนหัน อำเภอเมือง จังหวัดขอนแก่น

ตารางที่ 4.1 (ต่อ)

การทําแบบสำรวจและประเมินความพึงพอใจในการให้บริการขององค์กร

ปกครองส่วนท้องถิ่น	
ไม่เคຍทำ	5
เคຍทำ	95
รวม	100 (232)

ภาพที่ 4.4 กิจกรรม/โครงการของอบต.ดอนหัน อำเภอเมือง จังหวัดขอนแก่น (4)



4.2 ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลดอนห้วย

ผลจากการศึกษาระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มารับบริการในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลดอนห้วย อำเภอเมือง จังหวัดขอนแก่น (ประจำปีงบประมาณ 2564) กำหนดขอบเขตในการประเมินของลักษณะงาน 4 ด้าน ได้แก่

- (1) งานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง
- (2) งานด้านเทคนิคหรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัย
- (3) งานด้านรายได้หรือภาษี
- (4) งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม

โดยมีประเด็นในการสำรวจ 5 ด้าน คือ

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

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

(3) ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากร ได้แก่ มีจำนวนบุคลากรเพียงพอต่อการให้บริการ แต่งกายสุภาพ มีอัธยาศัยดี ยิ้มแย้มแจ่มใส ใส่ใจ เต็มใจในการให้บริการ แนะนำให้ผู้รับบริการแก้ปัญหาได้ พุดจาสุภาพ ให้บริการอย่างรวดเร็ว ไม่รับสินบน และคำนึงถึงความเท่าเทียมขณะให้บริการ 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

โดยมีรายละเอียดตามลำดับดังนี้

4.2.1 งานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง

จากการวิเคราะห์ความพึงพอใจงานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง ขององค์การบริหารส่วนตำบลคอนหัน อำเภอเมือง จังหวัดขอนแก่น (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 แอปพลิเคชัน โทรทัศน์ ช่องทางให้บริการมีความทันสมัย เช่น ผ่านระบบเว็บไซต์ แอปพลิเคชัน ไลน์ เฟซบุ๊ก ช่องทางการให้บริการมีความสะดวกสบาย ใช้งานง่าย มีความเพียงพอ ครอบคลุมพื้นที่ให้บริการ ระบบแจ้งเตือนหรือร้องเรียนไปยังผู้บริหาร มีช่องทางรับฟังความเห็น เช่น ตู้รับฟังความเห็น เว็บไซต์ กลุ่มไลน์

3) ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากร ได้แก่ มีจำนวนบุคลากรเพียงพอต่อการให้บริการ แต่งกายสุภาพ มีอัธยาศัยดี ยิ้มแย้มแจ่มใส ใส่ใจ เต็มใจในการให้บริการ แนะนำให้ผู้รับบริการแก้ปัญหาได้ พุดจาสุภาพ ให้บริการอย่างรวดเร็ว ไม่รับสินบน และคำนึงถึงความเท่าเทียมขณะให้บริการ 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 โดยเฉลี่ยผู้ตอบแบบสอบถามมีระดับความพึงพอใจงานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง ขององค์การบริหารส่วนตำบลคอนหัน อำเภอเมือง จังหวัดขอนแก่น (ประจำปีงบประมาณ 2564) ร้อยละ 95.38 โดยมีรายละเอียดดังนี้

องค์การบริหารส่วนตำบลดอนหัน อำเภอเมือง จังหวัดขอนแก่น
โครงการสำรวจและประเมินผลความพึงพอใจของผู้รับบริการ อปท. มหาวิทยาลัยขอนแก่น (ปีงบประมาณ 2564)

ตารางที่ 4.2 ร้อยละของความพึงพอใจงานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง

คำถาม	เห็นด้วย อย่างยิ่ง	เห็นด้วย	ไม่เห็น ด้วย	ไม่เห็น ด้วยอย่าง ยิ่ง	ไม่ ทราบ/ ไม่ตอบ	รวม
1) ด้านขั้นตอนการให้บริการ กระบวนการ ให้บริการ มีความคล่องตัว เป็นไปตามระยะเวลาที่ กำหนด ถูกต้องตามระเบียบ ทันสมัย ครบถ้วน มี การจัดลำดับก่อน-หลัง ไม่เลือกปฏิบัติ	20.1	75.1	3.1	1.7	0	100 (232)
	95.2					
2) ด้านช่องทางการให้บริการ มีการ ประชาสัมพันธ์หลากหลายช่องทาง เช่น เสียงตาม สาย เว็บไซต์ ป้ายประชาสัมพันธ์ ระบบให้บริการ มีความทันสมัย สะดวก ใช้งานง่าย การบริการ ครอบคลุมทุก พื้นที่ มีช่องทางแสดงรับฟัง ความเห็น เช่น ระบบร้องเรียน ได้รับความเห็น	20.4	75.6	2.6	1.4	0	100 (232)
	96					
3) ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากร มีความเพียงพอ พุดจา และแต่งกายสุภาพ ยิ้มแย้มแจ่มใส เต็มใจ ให้บริการ แนะนำแก้ไขปัญหาได้อย่างรวดเร็ว ให้บริการอย่างเท่าเทียม ไม่รับสินบน	20.2	75.2	3	1.6	0	100 (232)
	95.4					
4) ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก การ เดินทางสะดวก มีสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น น้ำ ดื่ม ห้องน้ำ จุดนั่งคอยบริการ สถานที่มี ความ ปลอดภัย อุณหภูมิและแสงสว่างเหมาะสม มี อุปกรณ์อำนวยความสะดวก มีป้าย ประชาสัมพันธ์ขั้นตอนการรับบริการชัดเจน	20	75	3	2	0	100 (232)
	95					
5) ภาพรวมความพึงพอใจ การบริหารงานของ อบต. แสดงให้เห็นถึง การมีการจัดการที่ดี ให้บริการอย่างทั่วถึง ประชาชนสามารถเข้าใช้ บริการได้ตลอดเวลาทำการ ส่งผลให้คุณภาพชีวิต ของประชาชนดีขึ้น เมื่อเทียบกับก่อนรับบริการ และโครงการดำเนินการอย่างต่อเนื่อง มีความ ยั่งยืน	20.1	75.2	3.1	1.6	0	100 (232)
	95.3					
โดยสรุปความพึงพอใจในงาน ด้านโยธา การขอ อนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง	20.16	75.22	2.96	1.66	0	100 (232)
	95.38					

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



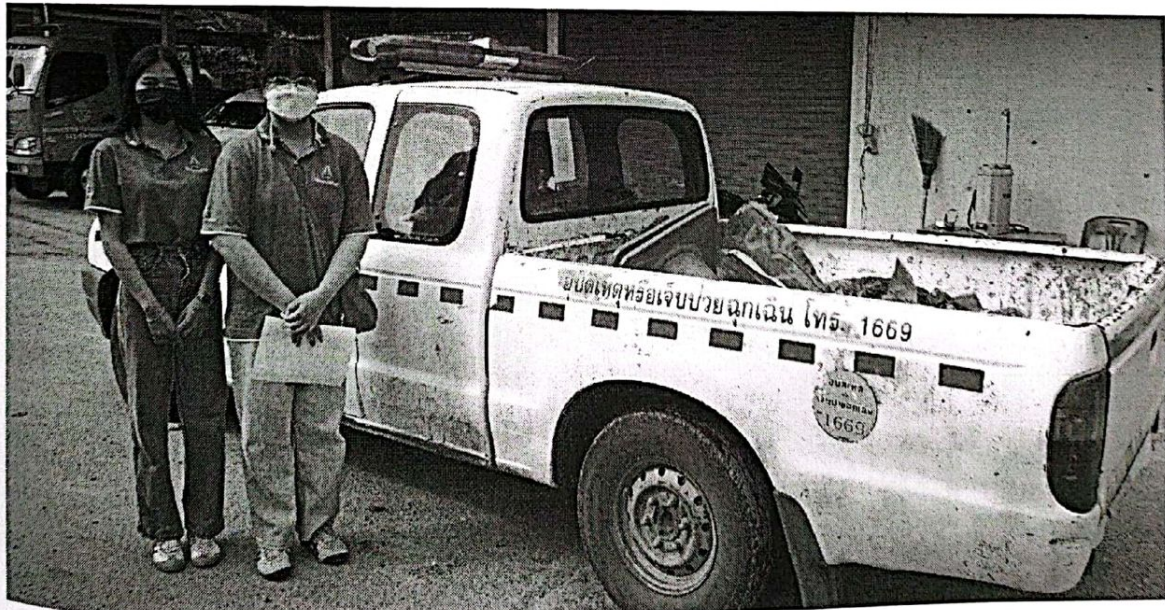
COLA
องค์การบริหารส่วนตำบลดอนหัน อำเภอเมือง จังหวัดขอนแก่น

องค์การบริหารส่วนตำบลดอนหัน อำเภอเมือง จังหวัดขอนแก่น
โครงการสำรวจและประเมินผลความพึงพอใจของผู้รับบริการ อปท. มหาวิทยาลัยขอนแก่น (ปีงบประมาณ 2564)

ผลจากการสำรวจความพึงพอใจงานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง โดยมีประเด็นในการสำรวจ 5 ด้าน คือ ด้านขั้นตอนการให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากร ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก และภาพรวมความพึงพอใจ การบริหารงานของอบต. ผลจากตารางที่ 4.2 พอจะสรุปได้ว่าประชาชนมีความพึงพอใจ (วัดจากการรวมคำตอบ เห็นด้วยอย่างยิ่ง และเห็นด้วย) ในด้านช่องทางการให้บริการ มีการประชาสัมพันธ์หลากหลายช่องทาง เช่น เสียงตามสาย เว็บไซต์ ป้ายประชาสัมพันธ์ ระบบให้บริการมีความทันสมัย สะดวก ใช้งานง่าย การบริการครอบคลุมทุกพื้นที่ มีช่องทางแสดงรับฟังความเห็น เช่น ระบบร้องเรียน ดูรับความเห็น มากที่สุด ร้อยละ 96 รองลงมา ความพึงพอใจในด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากร มีความเพียงพอ พุดจาและแต่งกายสุภาพ อี่ยมแอ้มแจ่มใส เต็มใจให้บริการ แนะนำแก้ไขปัญหาได้อย่างรวดเร็ว ให้บริการอย่างเท่าเทียม ไม่รับสินบน ร้อยละ 95.4 ความพึงพอใจในด้านภาพรวมความพึงพอใจ การบริหารงานของอบต. แสดงให้เห็นถึง การมีจัดการที่ดี ให้บริการอย่างทั่วถึง ประชาชนสามารถเข้าใช้ บริการได้ตลอดเวลาทำการ ส่งผลให้คุณภาพชีวิตของประชาชนดีขึ้น เมื่อเทียบกับก่อนรับบริการ และโครงการดำเนินการอย่างต่อเนื่อง มีความยั่งยืน ร้อยละ 95.3 ความพึงพอใจในด้านขั้นตอนการให้บริการ กระบวนการให้บริการ มีความคล่องตัว เป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนดถูกต้องตามระเบียบ ทันสมัย ครบถ้วน มีการจัดลำดับก่อน-หลัง ไม่เลือกปฏิบัติ ร้อยละ 95.2 และความพึงพอใจในด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก การเดินทางสะดวก มีสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น น้ำดื่ม ห้องน้ำ จุดนั่งคอยบริการ สถานที่มี ความปลอดภัย อุณหภูมิและแสงสว่างเหมาะสม มีอุปกรณ์อำนวยความสะดวก มีป้ายประชาสัมพันธ์ขั้นตอนการรับบริการชัดเจน ร้อยละ 95 ตามลำดับ

ในด้านภาพรวมความพึงพอใจงานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง ขององค์การบริหารส่วนตำบลดอนหัน อำเภอเมือง จังหวัดขอนแก่น (ประจำปีงบประมาณ 2564) พบว่า ประชาชนผู้รับบริการมีความพึงพอใจร้อยละ 95.38 (รายละเอียดดังตารางที่ 4.2)

ภาพที่ 4.5 ทีมงานนักวิจัยลงพื้นที่แจกแบบสอบถามในเขตอบต.ดอนหัน อำเภอเมือง จังหวัดขอนแก่น (5)



COLA
วิทยาลัยสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยขอนแก่น

4.2.2 งานด้านเทคนิคหรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัย

จากการวิเคราะห์ความพึงพอใจงานด้านเทคนิคหรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัย ขององค์การบริหารส่วนตำบลดอนหัน อำเภอเมือง จังหวัดขอนแก่น (ประจำปีงบประมาณ 2564) โดยมี ประเด็นในการสำรวจ 5 ด้าน คือ

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

2) ด้านช่องทางการให้บริการ ได้แก่ มีการประชาสัมพันธ์ เช่น เสียงตามสาย เว็บไซต์ แอปพลิเคชัน โทรศัพท์ ช่องทางให้บริการมีความทันสมัย เช่น ผ่านระบบเว็บไซต์ แอปพลิเคชัน ไลน์ เฟซบุ๊ก ช่องทางการให้บริการมีความสะดวกสบาย ใช้งานง่าย มีความเพียงพอ ครอบคลุมพื้นที่ให้บริการ ระบบแจ้งเตือนหรือร้องเรียนไปยังผู้บริหาร มีช่องทางรับฟังความเห็น เช่น ตู้รับฟังความเห็น เว็บไซต์ กลุ่มไลน์

3) ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากร ได้แก่ มีจำนวนบุคลากรเพียงพอต่อการให้บริการ แต่งกายสุภาพ มีอัธยาศัยดี ยิ้มแย้มแจ่มใส ใส่ใจ เต็มใจในการให้บริการ แนะนำให้ผู้รับบริการแก้ปัญหาได้ พุดจาสุภาพ ให้บริการอย่างรวดเร็ว ไม่รับสินบน และคำนึงถึงความเท่าเทียมขณะให้บริการ และ

4) ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก สถานที่ตั้งอบต. 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 โดยเฉลี่ยผู้ตอบแบบสอบถามมีระดับความพึงพอใจงานด้านเทคนิคหรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัย ขององค์การบริหารส่วนตำบลดอนหัน อำเภอเมือง จังหวัดขอนแก่น (ประจำปีงบประมาณ 2564) ร้อยละ 95.68 โดยมีรายละเอียดดังนี้

ตารางที่ 4.3 ร้อยละของความพึงพอใจงานด้านเทคนิคหรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัย

คำกล่าว	เห็นด้วย อย่างยิ่ง	เห็นด้วย	ไม่เห็น ด้วย	ไม่เห็น ด้วยอย่าง ยิ่ง	ไม่ ทราบ/ ไม่ตอบ	รวม
1) ด้านขั้นตอนการให้บริการ กระบวนการให้บริการ มีความคล่องตัว เป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด ถูกต้องตามระเบียบ ทันท่วงที ครบถ้วน มีการจัดลำดับก่อน-หลัง ไม่เลือกปฏิบัติ	20.7	75.1	3.1	1.1	0	100 (232)
	95.8					
2) ด้านช่องทางการให้บริการ มีการประชาสัมพันธ์หลากหลายช่องทาง เช่น เสียงตามสาย เว็บไซต์ ป้ายประชาสัมพันธ์ ระบบให้บริการ มีความทันสมัย สะดวก ใช้งานง่าย การบริการครอบคลุมทุก พื้นที่ มีช่องทางแสดงรับฟังความเห็น เช่น ระบบร้องเรียน ผู้รับความเห็น	20.5	74.9	2.9	1.7	0	100 (232)
	95.4					
3) ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากร มีความเพียงพอ พุดจาและแต่งกายสุภาพ ยิ้มแย้มแจ่มใส เต็มใจให้บริการ แนะนำแก้ไขปัญหาได้อย่างรวดเร็ว ให้บริการอย่างเท่าเทียม ไม่รับสินบน	20.4	74.9	3.3	1.4	0	100 (232)
	95.3					
4) ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก การเดินทางสะดวก มีสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น น้ำดื่ม ห้องน้ำ จุดนั่งคอยบริการ สถานที่มี ความปลอดภัย อุณหภูมิและแสงสว่างเหมาะสม มีอุปกรณ์อำนวยความสะดวก มีป้ายประชาสัมพันธ์ขั้นตอนการรับบริการชัดเจน	20.3	75.6	2.9	1.2	0	100 (232)
	95.9					
5) ภาพรวมความพึงพอใจ การบริหารงานของ อบต. แสดงให้เห็นถึง การมีการจัดการที่ดี ให้บริการอย่างทั่วถึง ประชาชนสามารถเข้าใช้ บริการได้ตลอดเวลาทำการ ส่งผลให้คุณภาพชีวิตของประชาชนดีขึ้น เมื่อเทียบกับก่อนรับบริการ และโครงการดำเนินการอย่างต่อเนื่อง มีความยั่งยืน	19.9	76.1	2.9	1.1	0	100 (232)
	96					
โดยสรุปความพึงพอใจในงาน ด้านเทคนิคหรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัย	20.36	75.32	3.02	1.30	0	100 (232)
	95.68					

Std. Deviation (SD) = 0.6712 Minimum = 0.00 Maximum = 4.00

องค์การบริหารส่วนตำบลตอนหัน อำเภอเมือง จังหวัดขอนแก่น
โครงการสำรวจและประเมินผลความพึงพอใจของผู้รับบริการ อปท. มหาวิทยาลัยขอนแก่น (ปีงบประมาณ 2564)

ผลจากการสำรวจความพึงพอใจงานด้านเทคนิคหรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัย โดยมีประเด็นในการสำรวจ 5 ด้าน คือ ด้านขั้นตอนการให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากร ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก และภาพรวมความพึงพอใจ การบริหารงานของอบต. ผลจากตารางที่ 4.3 พอจะสรุปได้ว่าประชาชนมีความพึงพอใจ (วัดจากการรวมคำตอบ เห็นด้วยอย่างยิ่ง และเห็นด้วย) ในด้านภาพรวม การบริหารงานของอบต. แสดงให้เห็นถึง การมีการจัดการที่ดี ให้บริการอย่างทั่วถึง ประชาชนสามารถเข้าใช้ บริการได้ตลอดเวลา ทำการ ส่งผลให้คุณภาพชีวิตของประชาชนดีขึ้น เมื่อเทียบกับก่อนรับบริการ และโครงการดำเนินการอย่างต่อเนื่อง มีความยั่งยืน มากที่สุด ร้อยละ 96 รองลงมา ความพึงพอใจในด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก การเดินทางสะดวก มีสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น น้ำดื่ม ห้องน้ำ จุดนั่งคอยบริการ สถานที่มี ความปลอดภัย อุณหภูมิและแสงสว่างเหมาะสม มีอุปกรณ์อำนวยความสะดวก มีป้ายประชาสัมพันธ์ขั้นตอนการรับบริการชัดเจน ร้อยละ 95.9 ความพึงพอใจในด้านขั้นตอนการให้บริการ กระบวนการให้บริการ มีความคล่องตัว เป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด ถูกต้องตามระเบียบ ทันสมัย ครบถ้วน มีการจัดลำดับก่อน-หลัง ไม่เลือกปฏิบัติ ร้อยละ 95.8 ความพึงพอใจในด้านช่องทางการให้บริการ มีการประชาสัมพันธ์หลากหลายช่องทาง เช่น เสียงตามสาย เว็บไซต์ ป้ายประชาสัมพันธ์ ระบบให้บริการมีความทันสมัย สะดวก ใช้งานง่าย การบริการครอบคลุมทุก พื้นที่ มีช่องทางแสดงรับฟังความเห็น เช่น ระบบร้องเรียน ตู้รับความเห็น ร้อยละ 95.4 และความพึงพอใจในด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากร มีความเพียงพอ พุดจาและแต่งกายสุภาพ ยิ้มแย้มแจ่มใส เต็มใจให้บริการ แนะนำแก้ไขปัญหาได้อย่างรวดเร็ว ให้บริการอย่างเท่าเทียม ไม่รับสินบน ร้อยละ 95.3 ตามลำดับ

ในด้านภาพรวมความพึงพอใจงานด้านเทคนิคหรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัย ขององค์การบริหารส่วนตำบลตอนหัน อำเภอเมือง จังหวัดขอนแก่น (ประจำปีงบประมาณ 2564) พบว่า ประชาชนผู้รับบริการมีความพึงพอใจร้อยละ 95.68 (รายละเอียดดังตารางที่ 4.3)

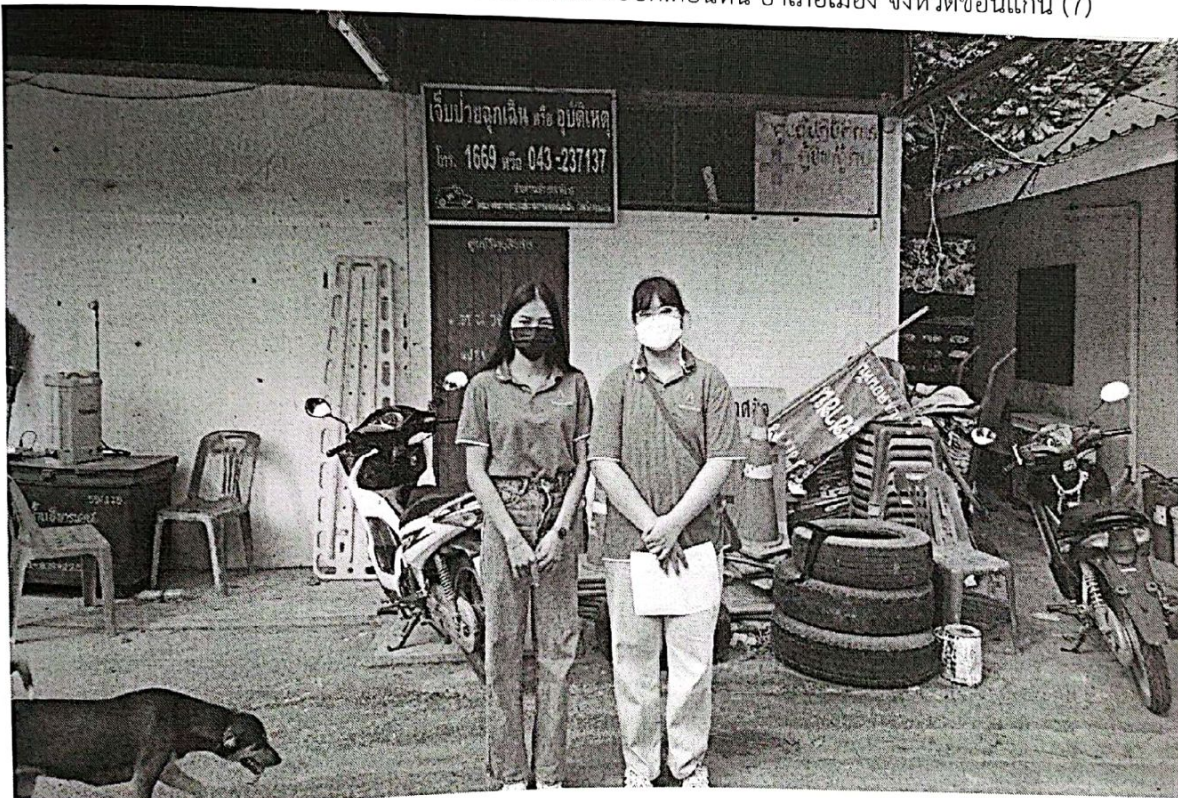
องค์การบริหารส่วนตำบลดอนหัน อำเภอเมือง จังหวัดขอนแก่น

โครงการสำรวจและประเมินผลความพึงพอใจของผู้รับบริการ อปท. มหาวิทยาลัยขอนแก่น (ปีงบประมาณ 2564)

ภาพที่ 4.6 ทีมงานนักวิจัยลงพื้นที่แจกแบบสอบถามในเขตอบต.ดอนหัน อำเภอเมือง จังหวัดขอนแก่น (6)



ภาพที่ 4.7 ทีมงานนักวิจัยลงพื้นที่แจกแบบสอบถามในเขตอบต.ดอนหัน อำเภอเมือง จังหวัดขอนแก่น (7)



4.2.3 งานด้านรายได้หรือภาษี

จากการวิเคราะห์ความพึงพอใจงานด้านรายได้หรือภาษี ขององค์การบริหารส่วนตำบลดอนหัน อำเภอเมือง จังหวัดขอนแก่น (ประจำปีงบประมาณ 2564) โดยมี ประเด็นในการสำรวจ 5 ด้าน คือ

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

2) ด้านช่องทางการให้บริการ ได้แก่ มีการประชาสัมพันธ์ เช่น เสียงตามสาย เว็บไซต์ แอปพลิเคชัน โทรศัพท์ ช่องทางให้บริการมีความทันสมัย เช่น ผ่านระบบเว็บไซต์ แอปพลิเคชัน ไลน์ เฟซบุ๊ก ช่องทางการให้บริการมีความสะดวกสบาย ใช้งานง่าย มีความเพียงพอ ครอบคลุมพื้นที่ให้บริการ ระบบแจ้งเตือนหรือร้องเรียนไปยังผู้บริหาร มีช่องทางรับฟังความเห็น เช่น ตู้รับฟังความเห็น เว็บไซต์ กลุ่มไลน์

3) ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากร ได้แก่ มีจำนวนบุคลากรเพียงพอต่อการให้บริการ แต่งกายสุภาพ มีอัธยาศัยดี ยิ้มแย้มแจ่มใส ใส่ใจ เต็มใจในการให้บริการ แนะนำให้ผู้รับบริการแก้ปัญหาได้ พุดจาสุภาพ ให้บริการอย่างรวดเร็ว ไม่รับสินบน และคำนึงถึงความเท่าเทียมขณะให้บริการ 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 โดยเฉลี่ยผู้ตอบแบบสอบถามมีระดับความพึงพอใจงานด้านรายได้หรือภาษี ขององค์การบริหารส่วนตำบลดอนหัน อำเภอเมือง จังหวัดขอนแก่น (ประจำปีงบประมาณ 2564) ร้อยละ 95.60 โดยมีรายละเอียดดังนี้



COLA
 สำนักงานการตรวจเงินแผ่นดิน

ตารางที่ 4.4 ร้อยละของความพึงพอใจงานด้านรายได้หรือภาษี

คำกล่าว	เห็นด้วย อย่างยิ่ง	เห็นด้วย	ไม่เห็น ด้วย	ไม่เห็นด้วย อย่างยิ่ง	ไม่ทราบ/ ไม่ตอบ	รวม
1) ด้านขั้นตอนการให้บริการ กระบวนการให้บริการ มีความคล่องตัว เป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด ถูกต้องตามระเบียบ หั่นสมัย ครบถ้วน มีการจัดลำดับก่อน-หลัง ไม่เลือกปฏิบัติ	20.2	76	2.8	1	0	100 (232)
	96.2					
2) ด้านช่องทางการให้บริการ มีการประชาสัมพันธ์หลากหลายช่องทาง เช่น เสียงตามสาย เว็บไซต์ ป้ายประชาสัมพันธ์ ระบบให้บริการ มีความทันสมัย สะดวก ใช้งานง่าย การบริการครอบคลุมทุก พื้นที่ มีช่องทางแสดงรับฟังความเห็น เช่น ระบบร้องเรียน ผู้รับความเห็น	20.5	75.8	2.6	1.1	0	100 (232)
	96.3					
3) ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากร มีความเพียงพอ พุดจาและแต่งกายสุภาพ ยิ้มแย้มแจ่มใส เต็มใจให้บริการ แนะนำแก้ไขปัญหาได้อย่างรวดเร็ว ให้บริการอย่างเท่าเทียม ไม่รับสินบน	20.1	75	3.4	1.5	0	100 (232)
	95.1					
4) ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก การเดินทางสะดวก มีสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น น้ำดื่ม ห้องน้ำ จุดนั่งคอยบริการ สถานที่มีความปลอดภัย อุณหภูมิและแสงสว่างเหมาะสม มีอุปกรณ์อำนวยความสะดวก มีป้ายประชาสัมพันธ์ขั้นตอนการบริการชัดเจน	20.2	75.2	3.1	1.5	0	100 (232)
	95.4					
5) ภาพรวมความพึงพอใจ การบริหารงานของ อบต. แสดงให้เห็นถึง การมีการจัดการที่ดี ให้บริการอย่างทั่วถึง ประชาชนสามารถเข้าใช้บริการได้ตลอดเวลาทำการ ส่งผลให้คุณภาพชีวิตของประชาชนดีขึ้น เมื่อเทียบกับก่อนรับบริการ และโครงการดำเนินการอย่างต่อเนื่อง มีความยั่งยืน	20.3	74.7	3.2	1.8	0	100 (232)
	95					
โดยสรุปความพึงพอใจในงาน ด้านรายได้หรือภาษี	20.26	75.34	3.02	1.38	0	100 (232)
	95.60					

Std. Deviation (SD) = 0.6322 Minimum = 0.00 Maximum = 4.00

องค์การบริหารส่วนตำบลดอนหัน อำเภอเมือง จังหวัดขอนแก่น
โครงการสำรวจและประเมินผลความพึงพอใจของผู้รับบริการ อปท. มหาวิทยาลัยขอนแก่น (ปีงบประมาณ 2564)

ผลจากการสำรวจความพึงพอใจงานด้านรายได้หรือภาษี โดยมีประเด็นในการสำรวจ 5 ด้าน คือ ด้านขั้นตอนการให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากร ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก และภาพรวมความพึงพอใจ การบริหารงานของอปท. ผลจากตารางที่ 4.4 พอจะสรุปได้ว่า ประชาชนมีความพึงพอใจ (วัดจากการรวมคำตอบ เห็นด้วยอย่างยิ่ง และเห็นด้วย) ในด้านช่องทางการให้บริการ มีการประชาสัมพันธ์หลากหลายช่องทาง เช่น เสียงตามสาย เว็บไซต์ ป้ายประชาสัมพันธ์ ระบบให้บริการมีความทันสมัย สะดวก ใช้งานง่าย การบริการครอบคลุมทุก พื้นที่ มีช่องทางแสดงรับฟังความเห็น เช่น ระบบร้องเรียน ดูรับความเห็น มากที่สุด ร้อยละ 96.3 รองลงมา ความพึงพอใจในด้านขั้นตอนการให้บริการ กระบวนการให้บริการ มีความคล่องตัว เป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด ถูกต้องตามระเบียบ ทันสมัย ครบถ้วน มีการจัดลำดับก่อน-หลัง ไม่เลือกปฏิบัติ ร้อยละ 96.2 ความพึงพอใจในด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก การเดินทางสะดวก มีสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น น้ำดื่ม ห้องน้ำ จุดนั่งคอยบริการ สถานที่มีความปลอดภัย อุณหภูมิและแสงสว่างเหมาะสม มีอุปกรณ์อำนวยความสะดวก มีป้ายประชาสัมพันธ์ขั้นตอนการรับบริการชัดเจน ร้อยละ 95.4 ความพึงพอใจในด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากร มีความเพียงพอ พุดจาและแต่งกายสุภาพ ยิ้มแย้มแจ่มใส เต็มใจให้บริการ แนะนำแก้ไขปัญหาได้อย่างรวดเร็ว ให้บริการอย่างเท่าเทียม ไม่รับสินบน ร้อยละ 95.1 และความพึงพอใจในด้านภาพรวมความพึงพอใจ การบริหารงานของอปท. แสดงให้เห็นถึง การมีการจัดการที่ดี ให้บริการอย่างทั่วถึง ประชาชนสามารถเข้าใช้ บริการได้ตลอดเวลาทำการ ส่งผลให้คุณภาพชีวิตของประชาชนดีขึ้น เมื่อเทียบกับก่อนรับบริการ และโครงการดำเนินการอย่างต่อเนื่อง มีความยั่งยืน ร้อยละ 95 ตามลำดับ

ในด้านภาพรวมความพึงพอใจงานด้านรายได้หรือภาษี ขององค์การบริหารส่วนตำบลดอนหัน อำเภอเมือง จังหวัดขอนแก่น (ประจำปีงบประมาณ 2564) พบว่า ประชาชน ผู้รับบริการมีความพึงพอใจร้อยละ 95.60 (รายละเอียดดังตารางที่ 4.4)

ภาพที่ 4.8 ทีมงานนักวิจัยลงพื้นที่แจกแบบสอบถามในเขตอบต.ดอนหัน อำเภอเมือง จังหวัดขอนแก่น (8)



4.2.4 งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม

จากการวิเคราะห์ความพึงพอใจงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม ขององค์การบริหารส่วนตำบลคอนหัน อำเภอเมือง จังหวัดขอนแก่น (ประจำปีงบประมาณ 2564) โดยมี ประเด็นในการสำรวจ 5 ด้าน คือ

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

2) ด้านช่องทางการให้บริการ ได้แก่ มีการประชาสัมพันธ์ เช่น เสียงตามสาย เว็บไซต์ แอปพลิเคชัน โทรศัพท์ ช่องทางให้บริการมีความทันสมัย เช่น ผ่านระบบเว็บไซต์ แอปพลิเคชัน ไลน์ เฟซบุ๊ก ช่องทางการให้บริการมีความสะดวกสบาย ใช้งานง่าย มีความเพียงพอ ครอบคลุมพื้นที่ให้บริการ ระบบแจ้งเตือนหรือร้องเรียนไปยังผู้บริหาร มีช่องทางรับฟังความเห็น เช่น ตู้รับฟังความเห็น เว็บไซต์ กลุ่มไลน์

3) ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากร ได้แก่ มีจำนวนบุคลากรเพียงพอต่อการให้บริการ แต่งกายสุภาพ มีอัธยาศัยดี ยิ้มแย้มแจ่มใส ใส่ใจ เต็มใจในการให้บริการ แนะนำให้ผู้รับบริการแก้ปัญหาได้ พุดจาสุภาพ ให้บริการอย่างรวดเร็ว ไม่รับสินบน และคำนึงถึงความเท่าเทียมขณะให้บริการ 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 ขององค์การบริหารส่วนตำบลคอนหัน อำเภอเมือง จังหวัดขอนแก่น (ประจำปีงบประมาณ 2564) ร้อยละ 95.65 โดยมีรายละเอียดดังนี้

องค์การบริหารส่วนตำบลดอนหัน อำเภอเมือง จังหวัดขอนแก่น
โครงการสำรวจและประเมินผลความพึงพอใจของผู้รับบริการ อปท. มหาวิทยาลัยขอนแก่น (ปีงบประมาณ 2564)

ตารางที่ 4.5 ร้อยละของความพึงพอใจงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม

คำกล่าว	เห็นด้วย อย่างยิ่ง	เห็นด้วย	ไม่เห็น ด้วย	ไม่เห็น ด้วย อย่างยิ่ง	ไม่ ทราบ/ ไม่ตอบ	รวม
1) ด้านขั้นตอนการให้บริการ กระบวนการให้บริการ มีความคล่องตัว เป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด ถูกต้องตามระเบียบ ทันสมัย ครบถ้วน มีการ จัดลำดับก่อน-หลัง ไม่เลือกปฏิบัติ	20	75.95	2.8	1.25	0	100 (232)
	95.95					
2) ด้านช่องทางการให้บริการ มีการประชาสัมพันธ์ หลากหลายช่องทาง เช่น เสียงตามสาย เว็บไซต์ ป้ายประชาสัมพันธ์ ระบบให้บริการมีความทันสมัย สะดวก ใช้งานง่าย การบริการครอบคลุมทุก พื้นที่ มี ช่องทางแสดงรับฟังความเห็น เช่น ระบบร้องเรียน ได้รับความเห็น	20.4	75.8	2.6	1.2		100 (232)
	96.2					
3) ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากร มีความเพียงพอ พุดจา และแต่งกายสุภาพ ยิ้มแย้มแจ่มใส เต็มใจให้บริการ แนะนำแก้ไขปัญหาได้อย่างรวดเร็ว ให้บริการอย่าง เท่าเทียม ไม่รับสินบน	20.5	75.6	2.4	1.5		100 (232)
	96.1					
4) ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก การ เดินทางสะดวก มีสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น น้ำดื่ม ห้องน้ำ จุดนั่งคอยบริการ สถานที่มี ความปลอดภัย อุณหภูมิและแสงสว่างเหมาะสม มีอุปกรณ์อำนวยความสะดวก มีป้ายประชาสัมพันธ์ขั้นตอนการรับ บริการชัดเจน	20.4	75.1	3.4	1.1		100 (232)
	95.5					
5) ภาพรวมความพึงพอใจ การบริหารงานของอบต. แสดงให้เห็นถึง การมีการจัดการที่ดี ให้บริการอย่างทั่วถึง ประชาชนสามารถเข้าใช้ บริการได้ตลอดเวลา ทำการ ส่งผลให้คุณภาพชีวิตของประชาชนดีขึ้น เมื่อเทียบกับก่อนรับบริการ และโครงการดำเนินการ อย่างต่อเนื่อง มีความยั่งยืน	19.9	74.6	3.7	1.8		100 (232)
	94.5					
โดยสรุปความพึงพอใจในงาน ด้านพัฒนาชุมชน และสวัสดิการสังคม	20.24	75.41	2.98	1.37		100 (232)
	95.65					

Std. Deviation (SD) = 0.5827 Minimum = 0.00 Maximum = 4.00

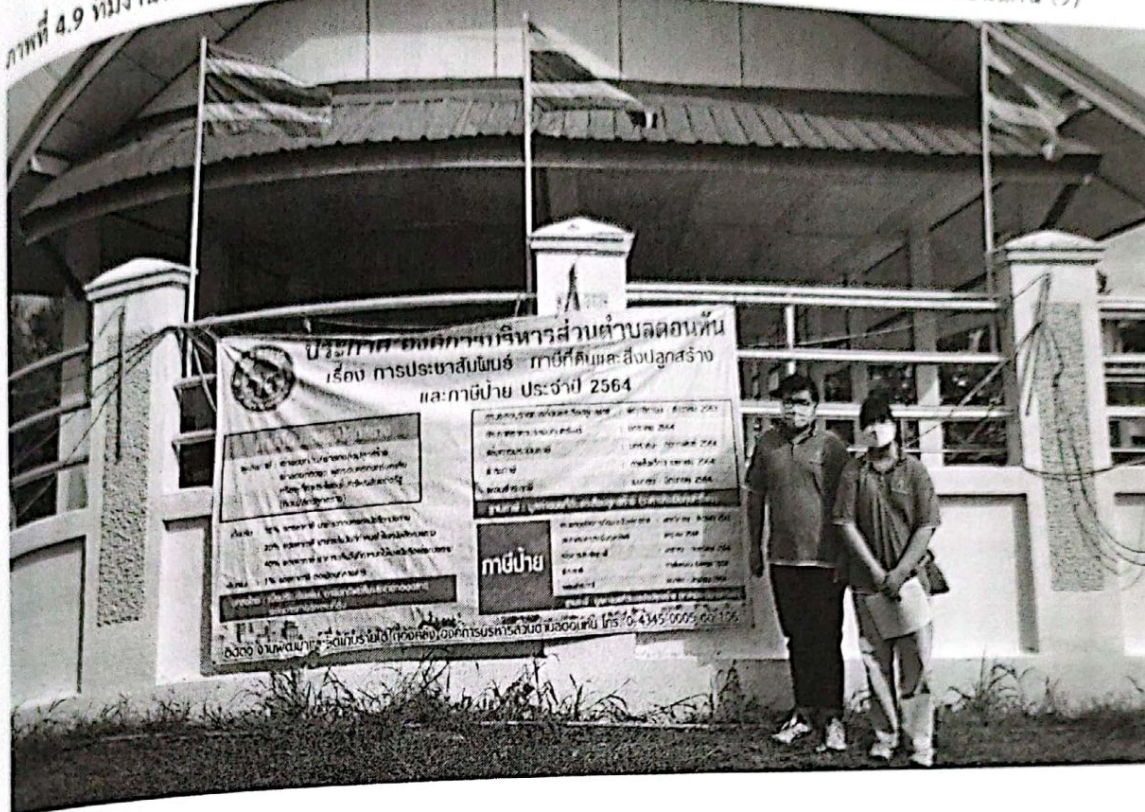
องค์การบริหารส่วนตำบลดอนหัน อำเภอเมือง จังหวัดขอนแก่น
โครงการสำรวจและประเมินผลความพึงพอใจของผู้รับบริการ อปท. มหาวิทยาลัยขอนแก่น (ปีงบประมาณ 2564)

ผลจากการสำรวจความพึงพอใจงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม โดยมีประเด็นในการสำรวจ 5 ด้าน คือ ด้านขั้นตอนการให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ ด้าน เจ้าหน้าที่/บุคลากร ด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก และภาพรวมความพึงพอใจ การบริหารงานของอบต. ผลจากตารางที่ 4.5 พอจะสรุปได้ว่าประชาชนมีความพึงพอใจ (วัดจากการรวมคำตอบ เห็นด้วยอย่างยิ่ง และเห็นด้วย) ในด้านช่องทางการให้บริการ มีการประชาสัมพันธ์หลากหลายช่องทาง เช่น เสียงตามสาย เว็บไซต์ ป้ายประชาสัมพันธ์ ระบบให้บริการมีความทันสมัย สะดวก ใช้งานง่าย การบริการครอบคลุมทุก พื้นที่ มีช่องทางแสดงรับฟังความเห็น เช่น ระบบร้องเรียน ได้รับความเห็น มากที่สุด ร้อยละ 96.2 รองลงมา ความพึงพอใจในด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากร มีความเพียงพอ พุดจา และแต่งกายสุภาพ ยิ้มแย้มแจ่มใส เต็มใจให้บริการ แนะนำแก้ไขปัญหาได้อย่างรวดเร็ว ให้บริการอย่างเท่าเทียม ไม่รับสินบน ร้อยละ 96.1 ความพึงพอใจในด้านขั้นตอนการให้บริการ กระบวนการให้บริการ มีความคล่องตัว เป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด ถูกต้องตามระเบียบ ทันสมัย ครบถ้วน มีการจัดลำดับก่อน-หลัง ไม่เลือกปฏิบัติ ร้อยละ 95.95 ความพึงพอใจในด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก การเดินทางสะดวก มีสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น น้ำดื่ม ห้องน้ำ จุดนั่งคอยบริการ สถานที่มี ความปลอดภัย อุณหภูมิและแสงสว่างเหมาะสม มีอุปกรณ์อำนวยความสะดวก มีป้ายประชาสัมพันธ์ขั้นตอนการรับบริการชัดเจน ร้อยละ 95.5 และความพึงพอใจในด้านภาพรวมความพึงพอใจ การบริหารงานของอบต.แสดงให้เห็นถึง การมีการจัดการที่ดี ให้บริการอย่างทั่วถึง ประชาชนสามารถเข้าใช้ บริการได้ตลอดเวลาทำการ ส่งผลให้คุณภาพชีวิตของประชาชนดีขึ้น เมื่อเทียบกับก่อนรับบริการ และโครงการดำเนินการอย่างต่อเนื่อง มีความยั่งยืน ร้อยละ 94.5 ตามลำดับ

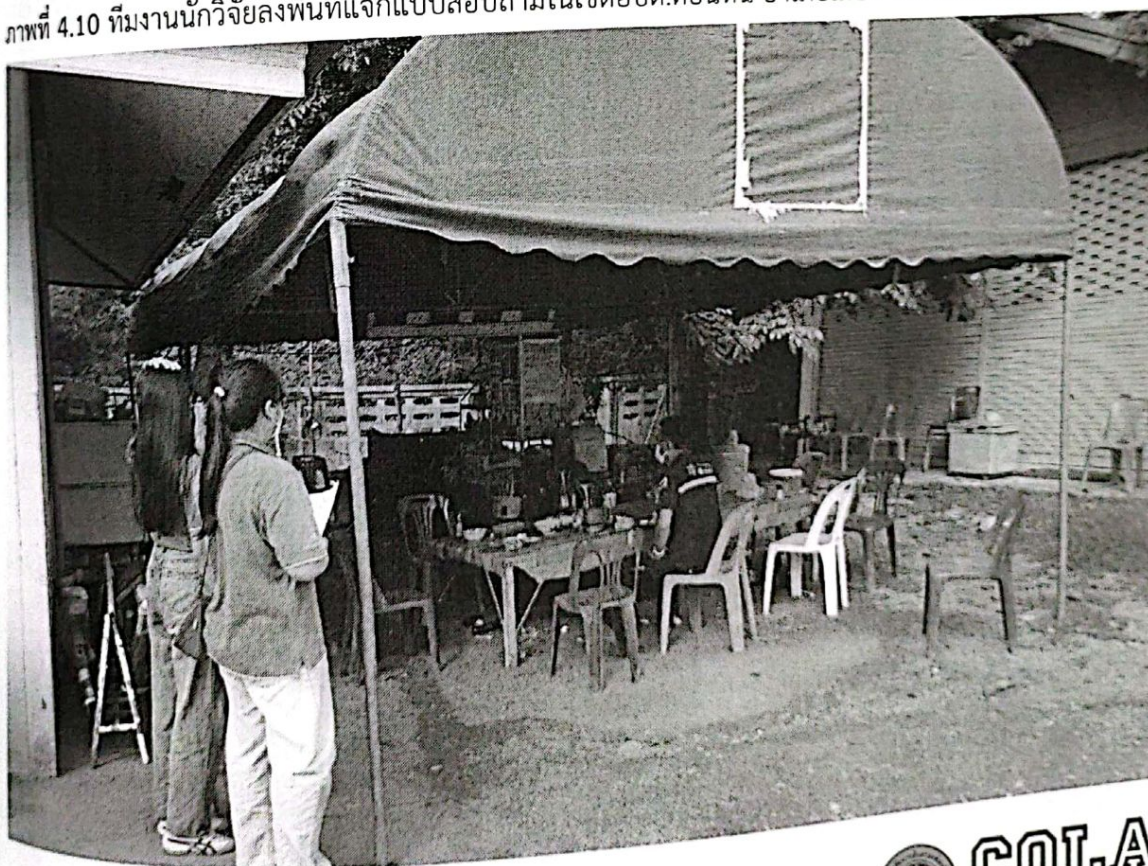
ในด้านภาพรวมความพึงพอใจงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม ขององค์การบริหารส่วนตำบลดอนหัน อำเภอเมือง จังหวัดขอนแก่น (ประจำปีงบประมาณ 2564) พบว่า ประชาชน ผู้รับบริการมีความพึงพอใจร้อยละ 95.65 (รายละเอียดดังตารางที่ 4.5)

องค์การบริหารส่วนตำบลดอนหัน อำเภอเมือง จังหวัดขอนแก่น
โครงการสำรวจและประเมินผลความพึงพอใจของผู้รับบริการ อบรม มหาวิทยาลัยขอนแก่น (ปีงบประมาณ 2564)

ภาพที่ 4.9 ทีมงานนักวิจัยลงพื้นที่แจกแบบสอบถามในเขตอบต.ดอนหัน อำเภอเมือง จังหวัดขอนแก่น (9)



ภาพที่ 4.10 ทีมงานนักวิจัยลงพื้นที่แจกแบบสอบถามในเขตอบต.ดอนหัน อำเภอเมือง จังหวัดขอนแก่น (10)



บทที่ 5

สรุป อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

การสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นตามตัวชี้วัดที่ 1 มิติที่ 2 มิติด้านคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลดอนหัน อำเภอเมือง จังหวัดขอนแก่น (ประจำปีงบประมาณ 2564) ซึ่งได้แก่ ประชาชนในเขตองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่มาใช้บริการ โดยมีประเด็นในการสำรวจ 5 ด้าน คือ

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

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

(3) ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากร ได้แก่ มีจำนวนบุคลากรเพียงพอต่อการให้บริการ แต่งกายสุภาพ มีอัธยาศัยดี ยิ้มแย้มแจ่มใส ใส่ใจ เต็มใจในการให้บริการ แนะนำให้ผู้รับบริการแก้ปัญหาได้ พุดจาสุภาพ ให้บริการอย่างรวดเร็ว ไม่รับสินบน และคำนึงถึงความเท่าเทียมขณะให้บริการ

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

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

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง คือ ผู้ที่มาใช้บริการ และเข้าร่วมกิจกรรมหรือโครงการขององค์การบริหารส่วนตำบลตอนหิน อำเภอเมือง จังหวัดขอนแก่น (ประจำปีงบประมาณ 2564) พบว่า องค์การบริหารส่วนตำบลตอนหิน มีจำนวน ประชากรทั้งสิ้น 10,150 คน ชาย 4,937 คน หญิง 5,213 คน จำนวนครัวเรือนทั้งสิ้น 3,409 ครัวเรือน

การกำหนดกลุ่มตัวอย่างในการสำรวจความพึงพอใจครั้งนี้ ได้กำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่าง 232 คน โดยใช้หลักการคำนวณของ Taro Yamane ที่ระดับความเชื่อมั่น $\pi = 0.65$ คะแนน $z = 2$

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

การศึกษาระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มาใช้บริการในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลตอนหิน อำเภอเมือง จังหวัดขอนแก่น (ประจำปีงบประมาณ 2564) กำหนดขอบเขตในการประเมินลักษณะงาน 4 ด้าน ได้แก่

- (1) งานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง
- (2) งานด้านเทคนิคหรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัย
- (3) งานด้านรายได้หรือภาษี
- (4) งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม

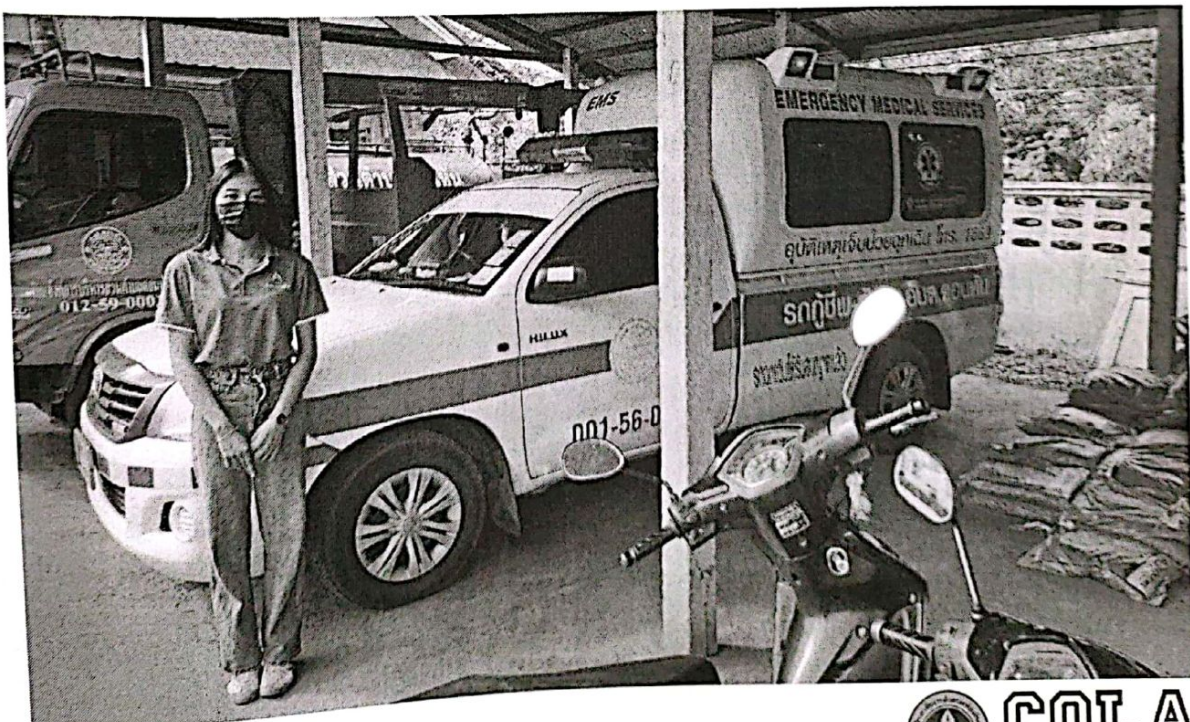
สรุประดับความพึงพอใจของประชาชนที่มาใช้บริการได้ดังนี้

องค์การบริหารส่วนตำบลดอนหัน อำเภอเมือง จังหวัดขอนแก่น
โครงการสำรวจและประเมินผลความพึงพอใจของผู้รับบริการ อปท. มหาวิทยาลัยขอนแก่น (ปีงบประมาณ 2564)

ภาพที่ 5.1 ทีมงานนักวิจัยลงพื้นที่แจกแบบสอบถามในเขตอบต.ดอนหัน อำเภอเมือง จังหวัดขอนแก่น (1)



ภาพที่ 5.2 ทีมงานนักวิจัยลงพื้นที่แจกแบบสอบถามในเขตอบต.ดอนหัน อำเภอเมือง จังหวัดขอนแก่น (2)



5.1 สรุปผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการ

ผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลดอนหัน อำเภอเมือง จังหวัดขอนแก่น (ประจำปีงบประมาณ 2564) สรุปได้ว่า ผู้รับบริการมีความพึงพอใจมากกว่าร้อยละ 95 (เกณฑ์คะแนนที่ได้ คือ 10 คะแนน) ทั้ง 4 ด้าน คือ

(1) ความพึงพอใจงานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง ขององค์การบริหารส่วนตำบลดอนหัน อำเภอเมือง จังหวัดขอนแก่น (ประจำปีงบประมาณ 2564) พบว่า ประชาชนผู้รับบริการมีความพึงพอใจร้อยละ 95.38 หมายถึง ประชาชนผู้รับบริการพึงพอใจมากที่สุด (เกณฑ์คะแนนที่ได้ เท่ากับ 10 คะแนน)

(2) ความพึงพอใจงานด้านเทคนิคหรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัย ขององค์การบริหารส่วนตำบลดอนหัน อำเภอเมือง จังหวัดขอนแก่น (ประจำปีงบประมาณ 2564) พบว่า ประชาชนผู้รับบริการมีความพึงพอใจร้อยละ 95.68 หมายถึง ประชาชนผู้รับบริการพึงพอใจมากที่สุด (เกณฑ์คะแนนที่ได้ เท่ากับ 10 คะแนน)

(3) ความพึงพอใจงานด้านรายได้หรือภาษี ขององค์การบริหารส่วนตำบลดอนหัน อำเภอเมือง จังหวัดขอนแก่น (ประจำปีงบประมาณ 2564) พบว่า ประชาชนผู้รับบริการมีความพึงพอใจ ร้อยละ 95.60 หมายถึง ประชาชนผู้รับบริการพึงพอใจมากที่สุด (เกณฑ์คะแนนที่ได้ เท่ากับ 10 คะแนน)

(4) ความพึงพอใจงานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม ขององค์การบริหารส่วนตำบลดอนหัน อำเภอเมือง จังหวัดขอนแก่น (ประจำปีงบประมาณ 2564) พบว่า ประชาชนผู้รับบริการมีความพึงพอใจ ร้อยละ 95.65 หมายถึง ประชาชนผู้รับบริการพึงพอใจมากที่สุด (เกณฑ์คะแนนที่ได้ เท่ากับ 10 คะแนน)

ทั้งนี้ กล่าวโดยสรุปได้ว่า ประชาชนผู้มารับบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลดอนหัน อำเภอเมือง จังหวัดขอนแก่น มีความพึงพอใจต่อโครงการทั้ง 4 ด้านข้างต้น โดยเฉลี่ยเท่ากับร้อยละ 95.58 กล่าวคือ มีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด

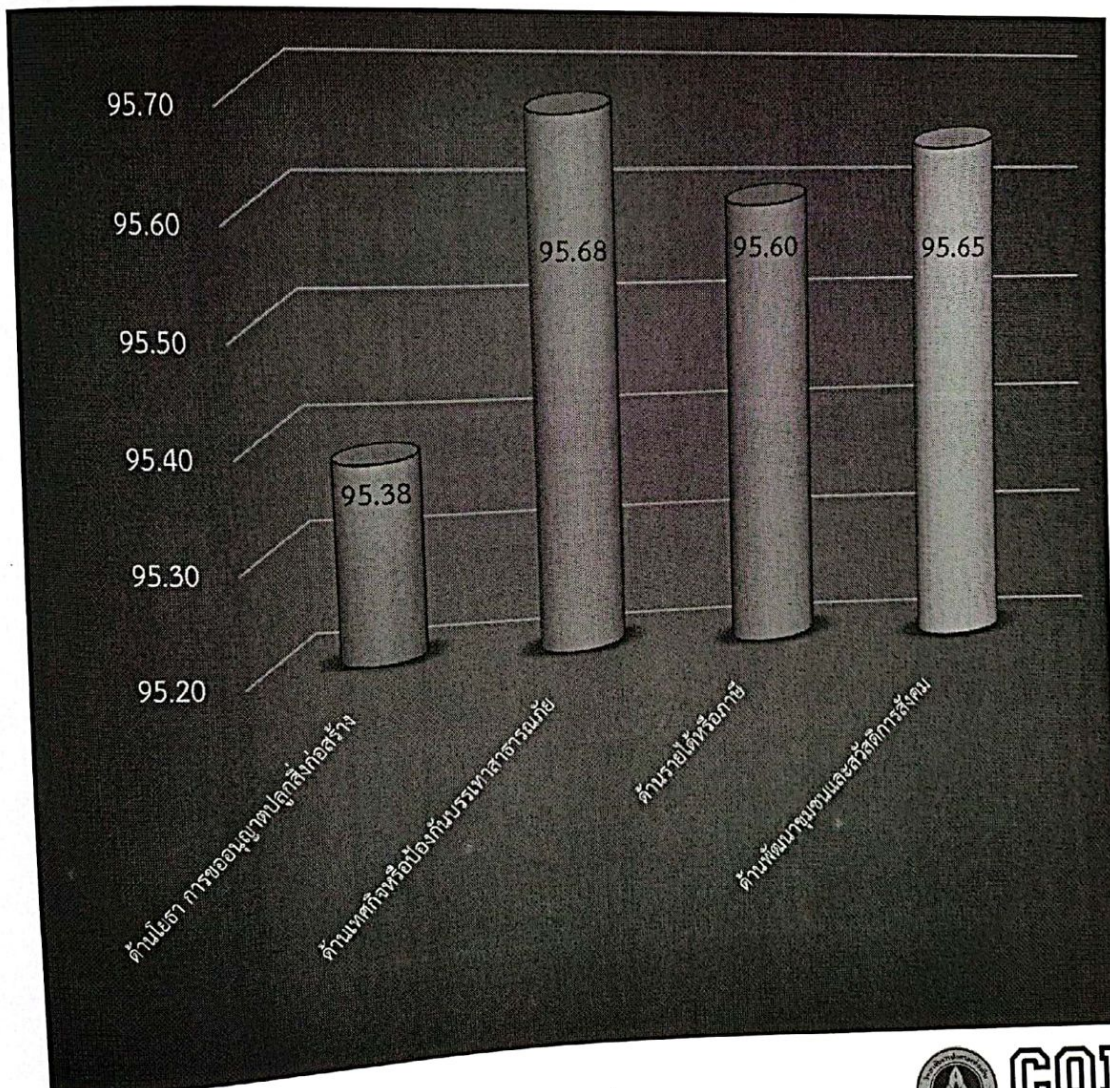


COLA
วิทยาลัยการปกครองท้องถิ่น มหาวิทยาลัยขอนแก่น

ตารางที่ 5.1 สรุประดับความพึงพอใจเฉลี่ยของโครงการ/คะแนน และการแปลค่า

ที่	รายการประเมิน	ร้อยละของระดับความพึงพอใจ	คะแนน	ความหมายของระดับคะแนน
1	ด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง	95.38	10	พึงพอใจมากที่สุด
2	ด้านเทคนิคหรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัย	95.68	10	พึงพอใจมากที่สุด
3	ด้านรายได้หรือภาษี	95.60	10	พึงพอใจมากที่สุด
4	ด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม	95.65	10	พึงพอใจมากที่สุด
	ระดับความพึงพอใจเฉลี่ย	95.58	10	พึงพอใจมากที่สุด

ภาพที่ 5.3 แผนภาพแสดงระดับความพึงพอใจโครงการ



5.2 อภิปรายผล

ผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลคอนหัน อำเภอเมือง จังหวัดขอนแก่น (ประจำปีงบประมาณ 2564) สรุปได้ว่า ประชาชนผู้รับบริการมีความพึงพอใจโครงการ/กิจกรรมด้านเทคนิคหรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัย ประจำปีงบประมาณ 2564 มากที่สุด โดยพบว่า ประชาชนผู้รับบริการมีความพึงพอใจร้อยละ 95.68 หมายถึง ผู้รับบริการพึงพอใจมากที่สุด (เกณฑ์คะแนนที่ได้ คือ 10 คะแนน)

ผลจากการสำรวจความพึงพอใจงานด้านเทคนิคหรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัย โดยมีประเด็นในการสำรวจ 5 ด้าน คือ ด้านขั้นตอนการให้บริการ ด้านช่องทางการให้บริการ ด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากร และด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก และภาพรวมความพึงพอใจ พอจะสรุปได้ว่า ประชาชนมีความพึงพอใจ (วัดจากรวมคำตอบ เห็นด้วยอย่างยิ่ง และเห็นด้วย) ในด้านภาพรวม การบริหารงานของอบต. แสดงให้เห็นถึง การมีการจัดการที่ดี ให้บริการอย่างทั่วถึง ประชาชนสามารถเข้าใช้ บริการได้ตลอดเวลาทำการ ส่งผลให้คุณภาพชีวิตของประชาชนดีขึ้น เมื่อเทียบกับก่อนรับบริการ และโครงการดำเนินการอย่างต่อเนื่อง มีความยั่งยืน มากที่สุด ร้อยละ 96 รองลงมา ความพึงพอใจในด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก การเดินทางสะดวก มีสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น น้ำดื่ม ห้องน้ำ จุดนั่งคอยบริการ สถานที่มีความปลอดภัย อุณหภูมิและแสงสว่างเหมาะสม มีอุปกรณ์อำนวยความสะดวก มีป้ายประชาสัมพันธ์ขั้นตอนการรับบริการชัดเจน ร้อยละ 95.9 ความพึงพอใจในด้านขั้นตอนการให้บริการ กระบวนการให้บริการ มีความคล่องตัว เป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด ถูกต้องตามระเบียบ ทันสมัย ครบถ้วน มีการจัดลำดับก่อน-หลัง ไม่เลือกปฏิบัติ ร้อยละ 95.8 ความพึงพอใจในด้านช่องทางการให้บริการ มีการประชาสัมพันธ์หลากหลายช่องทาง เช่น เสียงตามสาย เว็บไซต์ ป้ายประชาสัมพันธ์ ระบบให้บริการมีความทันสมัย สะดวก ใช้งานง่าย การบริการครอบคลุมทุก พื้นที่ มีช่องทางแสดงรับฟังความเห็น เช่น ระบบร้องเรียน ผู้รับความเห็น ร้อยละ 95.4 และความพึงพอใจในด้านเจ้าหน้าที่/บุคลากร มีความเพียงพอ พุดจาและแต่งกายสุภาพ ยิ้มแย้มแจ่มใส เต็มใจให้บริการ แนะนำแก้ไขปัญหาได้อย่างรวดเร็ว ให้บริการอย่างเท่าเทียม ไม่รับสินบน ร้อยละ 95.3 ตามลำดับ

ด้านการอภิปรายผล เมื่อเปรียบเทียบกับข้อมูลจากบันทึกเรื่องเด่นรางวัลพระปกเกล้า "ท้องถิ่น : ทบทวนท้าทาย เพื่อการจัดบริการสาธารณะ" โดยสถาบันพระปกเกล้า (2561: 3-23) สรุปว่า องค์การปกครองส่วนท้องถิ่นสามารถจัดบริการสาธารณะให้แก่ประชาชนอย่างมีประสิทธิภาพในระดับดี ซึ่งมีความสอดคล้องกับความพึงพอใจของประชาชนที่เคยได้รับการบริการจากองค์ปกครองส่วนท้องถิ่น เมื่อสำรวจประชาชนที่เคยติดต่อหรือขอใช้บริการจากองค์ปกครองส่วนท้องถิ่น พบว่า มีประชาชนเพียงร้อยละ 39.5 ที่เคยติดต่อหรือขอใช้บริการ แต่ประชาชนกลุ่มนี้ เกือบทั้งหมด หรือร้อยละ 93.1 มีความพึงพอใจต่อบริการขององค์ปกครองส่วนท้องถิ่น และหากดูสถิติ

ในช่วงหกปีที่ผ่านมา (พ.ศ. 2555 - 2560) พบว่า ตั้งแต่ปี พ.ศ. 2557 เป็นต้นมา ประชาชน ที่พึงพอใจต่อบริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมีจำนวนมากกว่า ร้อยละ 90 ของผู้ที่เคยติดต่อ หรือขอใช้บริการทั้งหมด และมีจำนวนเพิ่มสูงขึ้นอย่างต่อเนื่อง คิดเป็นร้อยละ 91.6, 92.2, 92.1 และ 93.1 ตามลำดับ

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

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

ด้านบริการสาธารณะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่ประชาชนยังไม่เคยพอใจ สถาบันพระปกเกล้า (2561: 3-23) สรุปว่า ในปีพ.ศ. 2560 บริการสาธารณะของรัฐและองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่ประชาชนพึงพอใจน้อยที่สุดในห้าลำดับแรก ได้แก่ อันดับแรก อินเทอร์เน็ตชุมชน ค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจร้อยละ 35.6 อันดับสอง การฝึกอาชีพ ค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจ ร้อยละ 55.5 อันดับสาม ระบบการขนส่งมวลชน (รถประจำทาง) ค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจ ร้อยละ 57.5 อันดับสี่ การจัดการน้ำเสีย ค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจร้อยละ 64.8 และอันดับห้า การจัดการสิ่งแวดล้อมในชุมชน (ป่า/น้ำ) ค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจร้อยละ 67.6

และในช่วงสามปีที่ผ่านมา ตั้งแต่ปี พ.ศ. 2558 - 2560 บริการสาธารณะของรัฐและองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่ประชาชนพึงพอใจน้อยที่สุดในห้าลำดับแรก ได้แก่ อันดับแรก อินเทอร์เน็ตชุมชน ค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจร้อยละ 37.23 อันดับสอง การฝึกอาชีพ ค่าเฉลี่ย ระดับความพึงพอใจร้อยละ 54.60 อันดับสาม ระบบขนส่งมวลชน (รถประจำทาง) ค่าเฉลี่ยระดับ ความพึงพอใจร้อยละ 57.60 อันดับสี่ การจัดการน้ำเสีย ค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจร้อยละ 63.33 และอันดับห้า สิ่งแวดล้อมชุมชน (ป่า/น้ำ) ค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจร้อยละ 66.90



COLA
ศูนย์สารสนเทศและวิจัย มหาวิทยาลัยขอนแก่น

แต่ข้อค้นพบจากผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลดอนหัน อำเภอเมือง จังหวัดขอนแก่น (ประจำปีงบประมาณ 2564) มีข้อค้นพบที่แตกต่าง จากสถาบันพระปกเกล้า (2561: 3-23) ที่สรุปว่า ในปี พ.ศ. 2560 บริการสาธารณะของรัฐและองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่ประชาชนพึงพอใจมากที่สุด ลำดับแรก ได้แก่ อันดับแรก ไฟฟ้า ค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจร้อยละ 90.8 อันดับสอง โรงเรียน ค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจร้อยละ 89.3 อันดับสาม ถนน ค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจร้อยละ 85.1 อันดับสี่ ศูนย์เด็กเล็ก ค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจร้อยละ 84.60 และอันดับห้า บริการสาธารณสุขและศูนย์อนามัย ค่าเฉลี่ยระดับความพึงพอใจร้อยละ 83.30

กล่าวคือ ผลการสำรวจความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลดอนหัน อำเภอเมือง จังหวัดขอนแก่น (ประจำปีงบประมาณ 2564) กลับพบว่า ประชาชนผู้รับบริการมีความพึงพอใจงานด้านเทคนิคหรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัย มากที่สุด ร้อยละ 95.68 หมายถึง ประชาชนผู้รับบริการพึงพอใจมากที่สุด (เกณฑ์คะแนนที่ได้คือ 10 คะแนน) รองลงมา ความพึงพอใจงานด้านพัฒนาสังคมและสวัสดิการสังคม ร้อยละ 95.65 หมายถึง ประชาชนผู้รับบริการพึงพอใจมากที่สุด (เกณฑ์คะแนนที่ได้คือ 10 คะแนน) ความพึงพอใจงานด้านรายได้หรือภาษี ร้อยละ 95.60 หมายถึง ประชาชนผู้รับบริการพึงพอใจมากที่สุด (เกณฑ์คะแนนที่ได้คือ 10 คะแนน) และความพึงพอใจงานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง ร้อยละ 95.38 หมายถึง ประชาชนผู้รับบริการพึงพอใจมากที่สุด (เกณฑ์คะแนนที่ได้คือ 10 คะแนน) ตามลำดับ

ภาพที่ 5.4 ทีมงานนักวิจัยลงพื้นที่แจกแบบสอบถามในเขตอบต.ดอนหัน อำเภอเมือง จังหวัดขอนแก่น (3)



5.3 ข้อเสนอแนะ

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

5.3.1 ข้อเสนอแนะเชิงนโยบาย (policy implications)

ข้อเสนอแนะเชิงนโยบายที่ค้นพบจากการวิจัยครั้งนี้ ได้แก่

1) ควรสร้างเกณฑ์มาตรฐานในการสร้างตัวชี้วัดเพื่อประเมินคุณภาพการให้บริการประชาชนตามภารกิจขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่สำคัญทั้ง 11 ด้าน ได้แก่

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

2) จากการวิเคราะห์ความพึงพอใจของกิจกรรม/โครงการ งานด้านโยธา การขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้างขององค์การบริหารส่วนตำบลดอนหัน อำเภอเมือง จังหวัดขอนแก่น (ประจำปีงบประมาณ 2564) พบว่า โดยเฉลี่ยผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจการรับบริการน้อยที่สุดเมื่อเทียบกับทั้ง 4 ด้านข้างต้น



COLA
กรมการปกครองส่วนท้องถิ่น กระทรวงมหาดไทย

โดยกลุ่มตัวอย่างมีข้อเสนอแนะเพิ่มเติมให้องค์การบริหารส่วนตำบลตอนหัน แก้ไขปัญหาที่สำคัญ
ดังต่อไปนี้ (ปีงบประมาณ 2564)

- (1) ผู้ตอบแบบสอบถามบางท่าน ต้องการให้มีการพัฒนาระบบสาธารณสุขให้ดียิ่งขึ้น
- (2) ผู้ตอบแบบสอบถามบางท่าน ต้องการให้องค์การบริหารส่วนตำบลเข้ามามีส่วนในการป้องกันแก้ไข
ปัญหาเสพติดในตำบล
- (3) ผู้ตอบแบบสอบถามบางท่าน ต้องการให้มีการพัฒนาศูนย์เรียนรู้สำหรับผู้สูงอายุ และแนะนำการสร้าง
อาชีพให้กับผู้สูงอายุ
- (4) ผู้ตอบแบบสอบถามบางท่าน ต้องการให้มีการพัฒนาเศรษฐกิจชุมชน ส่งเสริมการพัฒนาอาชีพใน
ชุมชนให้หลากหลายยิ่งขึ้น
- (5) ผู้ตอบแบบสอบถามบางท่าน ต้องการให้การบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลดำเนินการได้อย่าง
รวดเร็วยิ่งขึ้น
- (6) ผู้ตอบแบบสอบถามบางท่าน ต้องการให้องค์การบริหารส่วนตำบลดูแลปัญหาของเด็กเยาวชนให้เป็น
กรณีพิเศษ
- (7) ผู้ตอบแบบสอบถามบางท่าน ต้องการให้องค์การบริหารส่วนตำบลประชาสัมพันธ์โครงการ/กิจกรรม
ต่าง ๆ ให้มากขึ้น
- (8) ผู้ตอบแบบสอบถามบางท่าน ต้องการให้มีการพัฒนาบุคลากรด้านการศึกษา
- (9) ผู้ตอบแบบสอบถามบางท่าน ชื่นชมการให้บริการของพนักงานบางท่านและต้องการให้พนักงานทุก
ท่านมีจิตบริการสาธารณะ
- (10) ผู้ตอบแบบสอบถามบางท่าน ต้องการให้มีการรักษามาตรฐานและปรับปรุงคุณภาพให้ดียิ่ง ๆ ขึ้นไป

5.3.2 ข้อเสนอแนะเชิงวิชาการสำหรับการศึกษารั้งต่อไป

ข้อเสนอแนะสำหรับการศึกษารั้งต่อไปที่สำคัญ ได้แก่

- 1) การศึกษารั้งนี้ มีขอบเขตมุ่งศึกษาเฉพาะประเด็น “ความพึงพอใจของผู้รับบริการขององค์การบริหาร
ส่วนตำบล” หรือ “ความพึงพอใจของผู้รับบริการของเทศบาล” ในการศึกษาครั้งต่อไป ควรมีการศึกษาประเด็นนี้



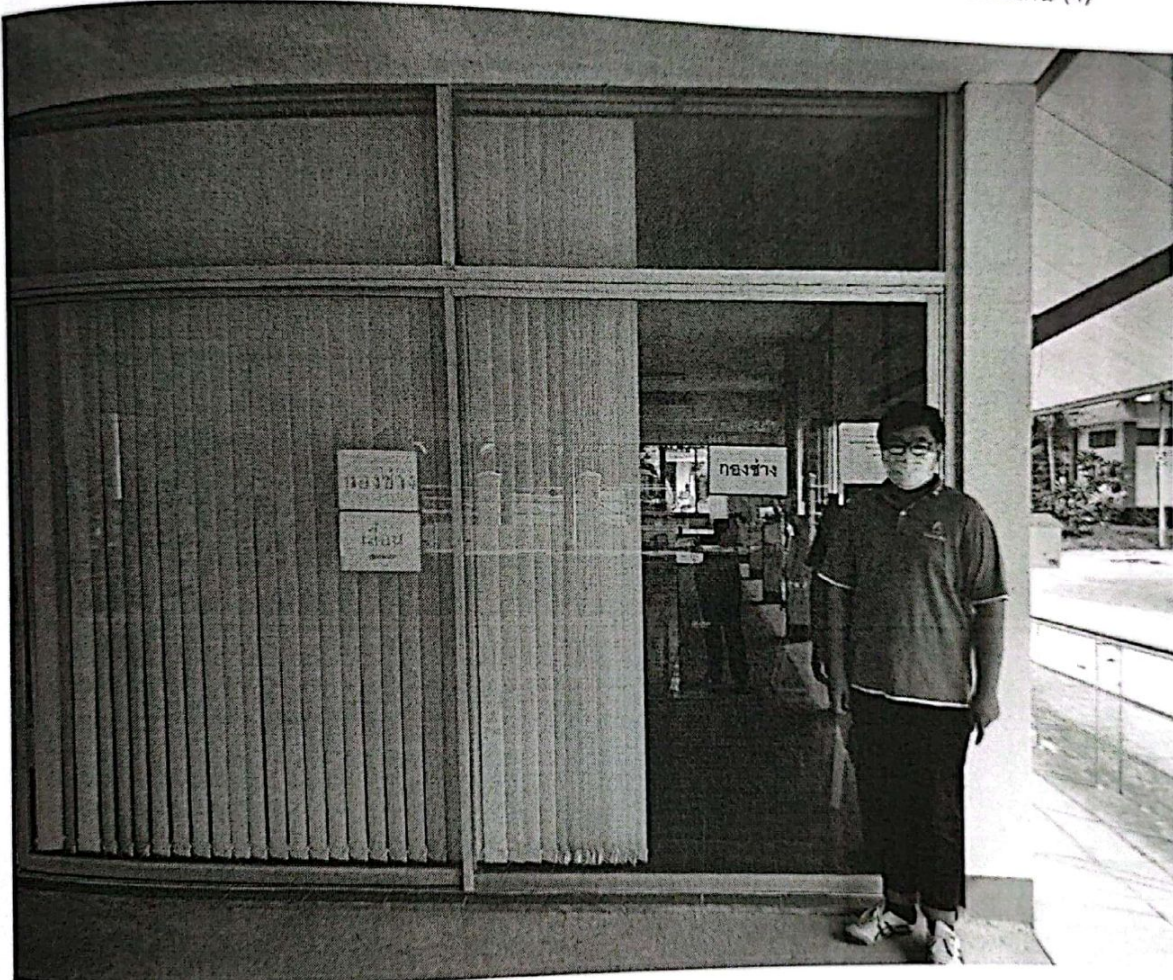
COLA
วิทยาลัยการปกครองท้องถิ่น มหาวิทยาลัยขอนแก่น

องค์การบริหารส่วนตำบลดอนหัน อำเภอเมือง จังหวัดขอนแก่น
โครงการสำรวจและประเมินผลความพึงพอใจของผู้รับบริการ อบท. มหาวิทยาลัยขอนแก่น (ปีงบประมาณ 2564)

กับองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นประเภทอื่น ๆ ด้วย อาทิ องค์การบริหารส่วนจังหวัด (อบจ.) กรุงเทพมหานคร เมือง
พัทยา เป็นต้น

2) คว้าศึกษาเปรียบเทียบ “ความพึงพอใจของผู้รับบริการขององค์การบริหารส่วนตำบล” หรือ “ความพึง
พอใจของผู้รับบริการของเทศบาล” แต่ละแห่งในจังหวัดเดียวกัน หรือ เปรียบเทียบระหว่างภาค
ตะวันออกเฉียงเหนือกับภาคอื่น ๆ เช่น ภาคใต้ ภาคเหนือ ภาคกลาง เป็นต้น

ภาพที่ 5.5 ทีมงานนักวิจัยลงพื้นที่แจกแบบสอบถามในเขตอบต.ดอนหัน อำเภอเมือง จังหวัดขอนแก่น (4)



COLA
Center for Local Administration Research and Development

ภาพที่ 5.6 ทีมงานนักวิจัยลงพื้นที่แจกแบบสอบถามในเขตอบต.ดอนหัน อำเภอเมือง จังหวัดขอนแก่น (5)

