

บทที่ 1

บทนำ

1.1 ความสำคัญของปัญหา

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

องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมีหน้าที่และอำนาจดูแลและจัดทำบริการสาธารณะและกิจกรรมสาธารณะเพื่อประโยชน์ของประชาชนในท้องถิ่นตามหลักการพัฒนาอย่างยั่งยืน รวมทั้งส่งเสริมและสนับสนุนการจัดการศึกษาให้แก่ประชาชนในท้องถิ่น ทั้งนี้ ตามที่กฎหมายบัญญัติ การจัดทำบริการสาธารณะและกิจกรรมสาธารณะใดที่สมควรให้เป็นหน้าที่และอำนาจโดยเฉพาะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นแต่ละรูปแบบ หรือให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นเป็นหน่วยงานหลักในการดำเนินการใดให้เป็นไปตามที่กฎหมายบัญญัติซึ่งต้องสอดคล้องกับรายได้ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

ในการจัดทำบริการสาธารณะหรือกิจกรรมสาธารณะใดที่เป็นหน้าที่และอำนาจขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ถ้าการร่วมดำเนินการกับเอกชนหรือหน่วยงานของรัฐหรือการมอบหมายให้เอกชนหรือหน่วยงานของรัฐดำเนินการ จะเป็นประโยชน์แก่ประชาชนในท้องถิ่นมากกว่าการที่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจะดำเนินการเอง องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจะร่วมหรือมอบหมายให้เอกชนหรือหน่วยงานของรัฐดำเนินการนั้นก็ได

รัฐต้องดำเนินการให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมีรายได้ของตนเองโดยจัดระบบภาษีหรือการจัดสรรภาษีที่เหมาะสม รวมทั้งส่งเสริมและพัฒนาการหารายได้ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ทั้งนี้ เพื่อให้สามารถดำเนินการตามวรรคหนึ่งได้อย่างเพียงพอ ในระหว่างที่ยังไม่อาจดำเนินการได้ ให้รัฐจัดสรรงบประมาณเพื่อสนับสนุนองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นไปพลางก่อน

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

การบริหารงานบุคคลขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นให้เป็นไปตามที่กฎหมายบัญญัติซึ่งต้องใช้ระบบคุณธรรมและต้องคำนึงถึงความเหมาะสมและความจำเป็นของแต่ละท้องถิ่นและองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นแต่ละรูปแบบ การจัดให้มีมาตรฐานที่สอดคล้องกันเพื่อให้สามารถพัฒนา ร่วมกันหรือการสับเปลี่ยนบุคลากรระหว่างองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นด้วยกันได้ (มาตรา 251)

ในการดำเนินงาน ให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น สภาท้องถิ่น และผู้บริหารท้องถิ่น เปิดเผยข้อมูลและรายงานผลการดำเนินงานให้ประชาชนทราบ รวมตลอดทั้งมีกลไกให้ประชาชนในท้องถิ่นมีส่วนร่วมด้วย ทั้งนี้ ตามหลักเกณฑ์และวิธีการที่กฎหมายบัญญัติ (มาตรา 253) เป็นต้น

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

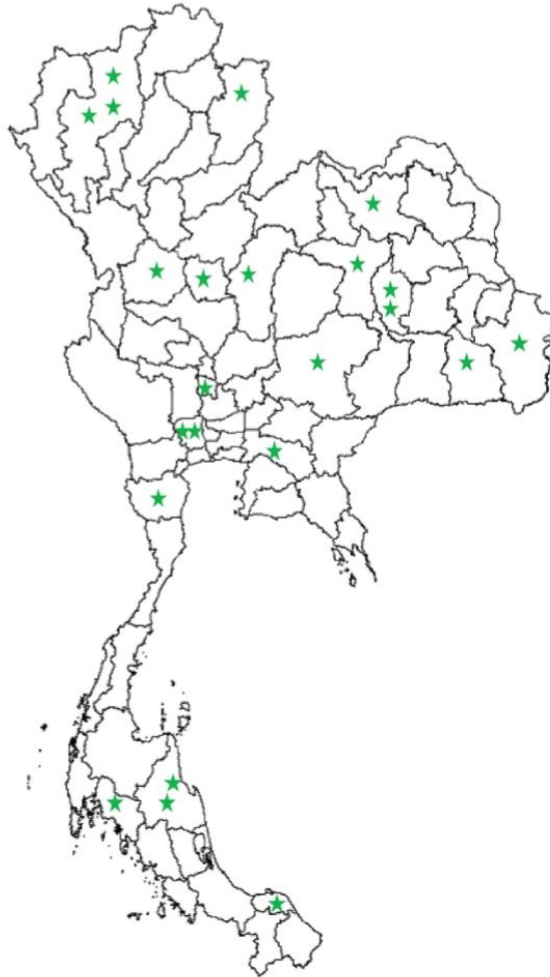
ภาพที่ 1.1 เกณฑ์ตัวชี้วัดและวิธีการคิดคำนวณคะแนนสำหรับองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ที่มีการบริหารจัดการที่ดี ประจำปีงบประมาณ 2562



ผลการตรวจประเมินของคณะที่ปรึกษาและนักวิจัยในพื้นที่พบว่า จากคะแนนเต็ม 100 คะแนน องค์การปกครองส่วนท้องถิ่นทั้ง 250 แห่งมีค่าคะแนนเฉลี่ย 72.56 คะแนน ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 8.27 สำหรับองค์การปกครองส่วนท้องถิ่น ที่ได้คะแนนรวมสูงสุด คือ เทศบาลเมืองทุ่งสง อ.ทุ่งสง จ.นครศรีธรรมราช ในประเภทดีเลิศซึ่งได้ 92.64 คะแนน องค์การปกครองส่วนท้องถิ่นที่ได้คะแนนต่ำสุด คือ องค์การบริหารส่วนตำบลปากกระวาน อ.เมือง จ.พระนครศรีอยุธยา ในประเภททั่วไป ซึ่งได้ 47.05 คะแนน สำหรับรางวัลองค์การบริหารส่วนตำบล ประเภททั่วไป คณะอนุกรรมการกำหนดหลักเกณฑ์การจัดสรรเงินอุดหนุน เพื่อให้เป็นรางวัลสำหรับองค์การปกครองส่วนท้องถิ่นกำหนดให้ใช้ค่าคะแนน T-score เท่ากับ 56 คะแนนเป็นเกณฑ์คัดกรององค์การบริหารส่วนตำบล ประเภททั่วไป เข้าสู่รอบที่ 3 ซึ่งจากเกณฑ์ดังกล่าวทำให้มีองค์การบริหารส่วนตำบลที่เข้ารอบจำนวน 23 แห่ง โดยองค์การบริหารส่วนตำบลที่มีคะแนน T-score สูงสุด คือ องค์การบริหารส่วนตำบลแม่แดด อ.กัลยาณิวัฒนา จ.เชียงใหม่ (T-score = 68.83) และองค์การบริหารส่วนตำบลที่มีคะแนน T-score ต่ำสุด คือ องค์การบริหารส่วนตำบลนาเกตุ อ.โคกโพธิ์ จ.ปัตตานี (T-score = 56.30) โดยส่วนใหญ่องค์การบริหารส่วนตำบล ประเภททั่วไปที่ผ่านเข้ารอบกระจุกตัวอยู่ในเขตภาคตะวันออกเฉียงเหนือ (อัครณัฐ วงศ์ปรีดี และ ธัชเฉลิม สุทธิพงษ์ประชา, 2562: 1-2)



ภาพที่ 1.2 การกระจายตัวขององค์การบริหารส่วนตำบล ประเภททั่วไป ที่ผ่านเข้ารอบที่ 3



ด้านข้อมูลจากสถาบันพระปกเกล้า ซึ่งเป็นอีกสถาบันที่ได้ตรวจประเมินและให้รางวัลที่ชื่อว่า "รางวัลสถาบันพระปกเกล้า" เพื่อให้รางวัลสำหรับองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่มีความเป็นเลิศ โดยแยกเป็น 3 ประเภท คือ

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

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

จัดบริการสาธารณะเพื่อประโยชน์ของประชาชนในท้องถิ่นหลากหลายประเภท ซึ่งเป็นบริการสาธารณะที่เกี่ยวข้องกับคุณภาพชีวิตของประชาชนในทุกมิติ ทั้งมิติทางสังคม เศรษฐกิจ และสิ่งแวดล้อม และยังเกี่ยวกับประชากรทุกช่วงวัยตั้งแต่แรกเกิด เด็กและเยาวชน วัยทำงาน และผู้สูงอายุ ยกตัวอย่างเช่น การสร้างทางเดิน ทางเท้า สะพาน ถนนหนทาง ทางระบายน้ำ การจัดการสถานีขนส่งทางบกและทางน้ำ การจัดให้มีท่าเทียบเรือ ท่าข้าม ที่จอดรถ การจัดให้มีตลาด การจัดให้มีไฟฟ้า ประปา น้ำสะอาด การจัดให้มีห้องน้ำสาธารณะ การจัดการขยะมูลฝอย การบำบัดน้ำเสีย การผังเมือง การควบคุมอาคาร การสังคมสงเคราะห์ การจัดการศึกษา ศูนย์การเรียนรู้ชุมชน ศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก การส่งเสริมการท่องเที่ยว การส่งเสริมอาชีพ การส่งเสริมกีฬา การป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย การสาธารณสุขขั้นพื้นฐาน การจัดการสิ่งแวดล้อม การดูแลรักษาที่สาธารณะประโยชน์ การดูแลโบราณสถาน และการส่งเสริมศาสนา ศิลปะ วัฒนธรรม และจารีตประเพณีท้องถิ่น เป็นต้น

และในด้านประสิทธิภาพการจัดบริการสาธารณะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น พบว่านับเป็นเวลาสองทศวรรษที่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นกลายเป็นหน่วยงานหลักในการจัดการบริการสาธารณะให้ประชาชน หากพิจารณาถึงประสิทธิภาพการดำเนินงานขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในช่วงสองปีที่ผ่านมา (ปีงบประมาณ 2558 - 2559) พบว่า ในปีงบประมาณ 2558 องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นเกือบทั้งหมด จำนวน 7,285 แห่ง จาก 7,852 แห่ง (ไม่รวมกรุงเทพมหานคร) คิดเป็นร้อยละ 92.78 สามารถจัดบริการสาธารณะได้โดยผ่านเกณฑ์มาตรฐานขั้นต่ำ (มีผลการประเมินประสิทธิภาพด้านการบริการสาธารณะเฉลี่ยตั้งแต่ร้อยละ 60 ขึ้นไป)

ทั้งนี้ องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่สามารถจัดบริการสาธารณะได้โดยผ่านเกณฑ์มาตรฐานขั้นต่ำแบ่งเป็น องค์กรปกครองส่วนจังหวัด 72 แห่ง คิดเป็นร้อยละ 94.74 ขององค์กรบริหารส่วนจังหวัดทั้งหมด เทศบาลนคร 29 แห่ง คิดเป็นร้อยละ 96.67 ของเทศบาลนครทั้งหมด เทศบาลเมือง 173 แห่ง คิดเป็นร้อยละ 97.19 ของเทศบาลเมืองทั้งหมด เทศบาลตำบล 2,092 แห่ง คิดเป็นร้อยละ 93.73 ของเทศบาลตำบลทั้งหมด องค์กรการบริหารส่วนตำบล 4,918 แห่ง คิดเป็นร้อยละ 92.18 ขององค์กรการบริหารส่วนตำบลทั้งหมด และเมืองพัทยา 1 แห่ง

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

ในช่วงสองปีที่ผ่านมา (ปีงบประมาณ 2558 - 2559) การบริการสาธารณะที่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นสามารถจัดบริการได้มีประสิทธิภาพมากที่สุดในห้าลำดับแรก ได้แก่ อันดับแรก ด้านไฟฟ้าสาธารณะ มีผลการประเมินเฉลี่ยร้อยละ 93.15 อันดับสอง ด้านการส่งเสริมผู้ด้อยโอกาส มีผลการประเมินเฉลี่ยร้อยละ 85.34 อันดับสาม ด้านการป้องกันบรรเทาสาธารณภัย มีผลการประเมินเฉลี่ยร้อยละ 82.16 อันดับสี่ ด้านระบบระบายน้ำ มีผลการประเมินเฉลี่ยร้อยละ



ละ 80.16 และอันดับห้า ด้านการส่งเสริมศาสนา ศิลปะ วัฒนธรรม ประเพณีท้องถิ่น มีผลการประเมินเฉลี่ยร้อยละ 79.11 ขณะที่ การบริการสาธารณะที่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นสามารถจัดบริการได้มีประสิทธิภาพน้อยที่สุดในหาลำดับแรก ได้แก่ อันดับแรก ด้านการส่งเสริมการท่องเที่ยว มีผลการประเมินเฉลี่ยร้อยละ 59.31 อันดับสอง ด้านถนน ทางเดิน และทางเท้า มีผลการประเมินเฉลี่ยร้อยละ 62.24 อันดับสาม ด้านการส่งเสริมกีฬา มีผลการประเมินเฉลี่ยร้อยละ 65.34 อันดับสี่ ด้านงานสาธารณสุข มีผลการประเมินเฉลี่ยร้อยละ 65.41 และอันดับห้า ด้านการจัดการทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม มีผลการประเมินเฉลี่ยร้อยละ 66.54 (สถาบันพระปกเกล้า, 2560: 3-16)

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

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



ตามตัวชี้วัดที่ 1 มิติที่ 2 มิติด้านคุณภาพการให้บริการ โดยให้สถาบันการศึกษาระดับอุดมศึกษาของรัฐที่มีการสอนในระดับปริญญาตรีขึ้นไป ที่ได้มาตรฐานและเป็นกลาง

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

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

1.2 โจทย์วิจัย/ปัญหาวิจัย

ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลห้วยทอง อำเภอภูเวียง จังหวัดขอนแก่น (ประจำปีงบประมาณ 2563) อยู่ในระดับใด กิจกรรม/โครงการด้านใดที่ประชาชนมีระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการมากที่สุด ข้อเสนอแนะอื่นๆ ด้านใดที่ประชาชนผู้รับบริการต้องการให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นดำเนินการแก้ไขโดยเร่งด่วน

1.3 วัตถุประสงค์การวิจัย

เพื่อดำเนินการสำรวจระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นตามตัวชี้วัดที่ 1 มิติที่ 2 มิติด้านคุณภาพการให้บริการของ ศึกษากิจกรรม/ โครงการที่ประชาชนมี



ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการมากที่สุด และข้อเสนอแนะอื่นๆ ที่ประชาชนผู้รับบริการต้องการให้ฝ่ายบริหารองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นดำเนินการแก้ไขโดยเร่งด่วน

1.4 ระเบียบวิธีการวิจัย

การสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการขององค์การบริหารส่วนตำบลห้วยทอง อ.ภูเวียง จ.ขอนแก่น (ประจำปีงบประมาณ 2563) ใช้วิธีการวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research) เก็บข้อมูลโดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างที่ถูกสุ่มเลือก และใช้วิธีการวิจัยเชิงคุณภาพ (Qualitative Research) โดยรวบรวมข้อมูลจากเอกสาร (Documentary Research) ที่เกี่ยวข้อง

1.5 ขอบเขตการวิจัย

การศึกษาระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มารับบริการในเขตองค์การบริหารส่วนตำบลห้วยทอง อ.ภูเวียง จ.ขอนแก่น (ประจำปีงบประมาณ 2563) กำหนดขอบเขตในการประเมินของลักษณะงาน 4 ด้าน ได้แก่

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

โดยแต่ละกิจกรรม/โครงการ จะสำรวจใน 5 ประเด็น ประกอบด้วย

- (1) ข้อมูลส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ ศาสนา อาชีพ ระดับการศึกษา รายได้ต่อเดือน การเข้าร่วมกิจกรรมที่จัดโดยองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในเขตพื้นที่ ในช่วงปีงบประมาณ 2563 และการทำแบบสำรวจและประเมินความพึงพอใจในการให้บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น
- (2) ด้านกระบวนการให้บริการ ขั้นตอนการให้บริการ ขั้นตอนการกรอกเอกสาร จัดลำดับการให้บริการ ป้ายแสดงขั้นตอนการขอรับบริการ ความสะดวกทันสมัย และความรวดเร็ว
- (3) ด้านช่องทางการให้บริการ ได้แก่ ความหลากหลายของช่องทางในการให้บริการ ความทันสมัยของช่องทางในการให้บริการ ความสะดวกสบายของช่องทางในการให้บริการ ความพอเพียง/ทั่วถึงของช่องทางในการให้บริการ การรับรู้ช่องทางการให้บริการของประชาชน



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

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

1.6 ประโยชน์ที่ได้รับจากการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการ

ประโยชน์ที่ได้รับจากการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นตามตัวชี้วัดที่ 1 มิติที่ 2 มิติด้านคุณภาพการให้บริการที่สำคัญ ได้แก่

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

2) ผลการสำรวจสามารถนำไปใช้เป็นเกณฑ์ (Criteria) เพื่อเป็นตัวชี้วัดในการวัดระดับคุณภาพการให้บริการ และคุณภาพของบุคลากรขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นได้

3) ทราบระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นตามตัวชี้วัดที่ 1 มิติที่ 2 มิติด้านคุณภาพการให้บริการ

4) เพื่อไปเป็นข้อมูลในการพัฒนา ปรับปรุง การให้บริการตามตัวชี้วัดที่ 1 มิติที่ 2 มิติด้านคุณภาพการให้บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นให้ดียิ่งขึ้น

5) ใช้เป็นข้อมูลพื้นฐานในการนำไปใช้อ้างอิงเพื่อพัฒนาการให้บริการ เพื่อยกระดับความพึงพอใจและตอบสนองความต้องการของประชาชนให้เกิดประสิทธิภาพ ประสิทธิผลต่อไป

6) ทำให้ทราบลักษณะกิจกรรม/ โครงการที่ประชาชนมีระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการมากที่สุด และกิจกรรม/ โครงการที่ประชาชนมีระดับความพึงพอใจน้อยหรือไม่พอใจ

7) ทำให้ทราบถึงศักยภาพ สมรรถนะความสามารถในการให้บริการสาธารณะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

8) รวมทั้งปัญหาและอุปสรรคในการให้บริการองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นตามทัศนคติของประชาชนผู้รับบริการ



1.7 สภาพทั่วไปและข้อมูลพื้นฐานขององค์การบริหารส่วนตำบลห้วยทอง

1.7.1 ที่ตั้งของหมู่บ้านหรือชุมชนหรือตำบล

ตำบลห้วยทอง ห่างจากอำเภอภูเวียง ประมาณ 17 กิโลเมตร มีเนื้อที่ 33,428 ไร่ คิดเป็น 36.00 ตารางกิโลเมตร (จากการคำนวณโดยระบบสารสนเทศภูมิศาสตร์) ซึ่งอยู่ในเขตลุ่มน้ำสาขาลำน้ำพองตอนบน (รหัสลุ่มน้ำ 0409) มีอาณาเขตติดต่อ ดังนี้

ทิศเหนือ ติดต่อกับตำบลหนองเรือ อำเภอโนนสังข์ จังหวัดหนองบัวลำภู

ทิศใต้ ติดต่อกับตำบลหนองกุงธนसार อำเภอภูเวียง จังหวัดขอนแก่น

ทิศตะวันออก ติดต่อกับตำบลทุ่งชมพู อำเภอภูเวียง จังหวัดขอนแก่น

ทิศตะวันตก ติดต่อกับตำบลดินดำ อำเภอภูเวียง จังหวัดขอนแก่น

ลักษณะภูมิประเทศ

ลักษณะภูมิประเทศส่วนใหญ่ของตำบลห้วยทอง มีสภาพพื้นที่เป็นที่ราบลุ่ม ทางด้านทิศเหนือของตำบลมีสภาพพื้นที่ติดต่อกับอ่างเก็บน้ำเขื่อนอุบลรัตน์ มีแหล่งน้ำกระจายอยู่ทั่วตำบล และมีจุดสูงสุดของตำบลอยู่ที่ระดับ 216 เมตร จากระดับน้ำทะเลปานกลาง

ลักษณะของดิน

ลักษณะของดินในเขตตำบลห้วยทอง มีทั้งเป็นดินทราย ดินเหนียว ดินร่วนปนทราย

ลักษณะของแหล่งน้ำ

แหล่งน้ำในเขตตำบลห้วยทอง มีทั้งเป็นสระ บ่อ คลอง ลำห้วย ลำบองและพื้นที่บางส่วนติดเขื่อนอุบลรัตน์

ลักษณะของไม้และป่าไม้

ไม้และป่าไม้ในเขตตำบลห้วยทอง พื้นที่ส่วนใหญ่เป็นป่าชุมชน ชาวบ้านช่วยกันอนุรักษ์ให้ยังคงความสมบูรณ์ของไม้นานาชนิด



1.7.2 ด้านการเมือง/การปกครอง

เขตการปกครอง แบ่งออกเป็น 8 หมู่ที่บ้าน ดังนี้

(1) บ้านห้วยทอง	นายสมเกียรติ	จักรโนวัน (กำนันตำบลห้วยทอง)
(2) บ้านพระบาท	นายสุวิทย์	ทองเขียว
(3) บ้านห้วยบง	นางทองสุข	สร้อยพุ
(4) บ้านโคกกลาง	นายแทนไท	คณานิตย์
(5) บ้านหนองผักแว่น	นายณรงค์	สิงห์แสง
(6) บ้านโป่งสังข์	นายพลพล	มธุโป
(7) บ้านกุดหิน	นายอำนาจ	หมื่นทุม
(8) บ้านห้วยทอง	นายสมบิน	สีมี

การเลือกตั้ง

องค์การบริหารส่วนตำบลห้วยทองประกอบด้วย สภาองค์การบริหารส่วนตำบล และนายกองค์การบริหารส่วนตำบล ดังนี้

(1) สภาองค์การบริหารส่วนตำบล ประกอบด้วย

○ ประธานสภาองค์การบริหารส่วนตำบล	จำนวน	1 คน
○ รองประธานสภาองค์การบริหารส่วนตำบล	จำนวน	1 คน
○ เลขานุการสภาองค์การบริหารส่วนตำบล	จำนวน	1 คน
○ สมาชิกสภาองค์การบริหารส่วนตำบล	จำนวน	14 คน

(2) คณะผู้บริหารองค์การบริหารส่วนตำบล

○ นายกองค์การบริหารส่วนตำบล	จำนวน	1 คน
○ รองนายกองค์การบริหารส่วนตำบล	จำนวน	2 คน
○ เลขานุการนายกองค์การบริหารส่วนตำบล	จำนวน	1 คน

1.7.3 ประชากร

ตำบลห้วยทองมีจำนวนครัวเรือนทั้งหมด 1,343 ครัวเรือน จำนวนประชากรทั้งสิ้น 5,322 คน จำแนกเป็น เพศชาย 2,624 คน เป็นเพศหญิง 2,698 คน (ที่มา : สถิติประชากรจากทะเบียนอำเภอภูเวียง (ข้อมูล ณ เดือน พฤษภาคม 2562))



ตารางที่ 1.1 ข้อมูลเกี่ยวกับจำนวนประชากร

หมู่บ้าน	หมู่ที่	ประชากร (คน)			จำนวนบ้าน (หลัง)
		ชาย	หญิง	รวม	
บ้านห้วยทอง	1	219	235	454	123
บ้านพระบาท	2	324	344	668	162
บ้านห้วยบง	3	186	204	390	111
บ้านโคกกลาง	4	606	619	1,225	315
บ้านหนองผักแว่น	5	365	365	730	192
บ้านโป่งสังข์	6	518	516	1,034	229
บ้านกุดหิน	7	111	106	217	63
บ้านห้วยทอง	8	295	309	604	148
รวม		2,624	2,698	5,322	1,343

ที่มา : สถิติประชากรจากทะเบียนอำเภอภูเวียง (ข้อมูล ณ เดือนพฤษภาคม 2562)

1.7.4 สภาพทางสังคม

การศึกษา

- (1) โรงเรียนระดับมัธยมศึกษาขั้นต้น
 - โรงเรียนหนองผักแว่นโป่งสังข์วิทยา จำนวน 1 แห่ง ดังนี้
 - หมู่ที่ 5
- (2) โรงเรียนระดับประถมศึกษา
 - โรงเรียนบ้านห้วยทอง หมู่ที่ 1
 - โรงเรียนบ้านพระบาท หมู่ที่ 2
 - โรงเรียนบ้านห้วยบง หมู่ที่ 3
 - โรงเรียนบ้านโคกกลางวิทยา หมู่ที่ 4
 - โรงเรียนหนองผักแว่นโป่งสังข์วิทยา หมู่ที่ 5
- (3) ศูนย์พัฒนาเด็กเล็กตำบลห้วยทองแห่งใหม่ (วัดศิลา) จำนวน 1 แห่ง
- (4) ศูนย์การเรียนรู้ชุมชนตำบลห้วยทอง จำนวน 1 แห่ง



สาธารณสุข

ในเขตพื้นที่องค์การบริหารส่วนตำบลห้วยทอง มีโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลห้วยทอง จำนวน 1 แห่ง มีบุคลากรทางด้านสาธารณสุข ดังนี้

○ พยาบาลวิชาชีพ	จำนวน 1	คน
○ เจ้าพนักงานสาธารณสุขชุมชน	จำนวน 5	คน
○ เจ้าพนักงานทันตสาธารณสุข	จำนวน 1	คน
○ อาสาสมัครสาธารณสุขประจำหมู่บ้าน (อสม.)	จำนวน 98	คน

อัตราการมีและใช้ส้วมราดน้ำ ร้อยละ 100 (ที่มา : โรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบลห้วยทอง (ข้อมูล ณ เดือน มิถุนายน 2562))

การสังคมสงเคราะห์

ในตำบลห้วยทองดำเนินการดังนี้

- (1) จ่ายเบี้ยยังชีพให้กับผู้สูงอายุ ผู้พิการ และผู้ป่วยเอดส์
- (2) รับลงทะเบียนและประสานเพื่อขอรับเงินอุดหนุนการเลี้ยงดูเด็กแรกเกิด
- (3) ประสานการทำบัตรผู้พิการ
- (4) ประสานขอรับเงินช่วยเหลือผู้ประสบภัย
- (5) สงเคราะห์ช่วยเหลือเด็กด้อยโอกาส

1.7.5 ระบบบริการพื้นฐาน

การคมนาคมขนส่ง

ทางบก มีดังนี้

เส้นทางที่ 1 ถนนทางหลวงแผ่นดินจากอำเภอภูเวียง-บ้านโป่งสังข์ เป็นถนนลาดยางตลอดสาย

เส้นทางที่ 2 สายแยกจากบ้านห้วยทอง-ตำบลดินดำ เป็นถนนคอนกรีตเสริมเหล็ก

เส้นทางที่ 3 สายแยกจากบ้านพระบาท-ตำบลทุ่งชมพู เป็นถนนลูกรัง

เส้นทางที่ 4 สายแยกจากบ้านโคกกลาง-ตำบลทุ่งชมพู เป็นถนนลูกรัง

เส้นทางที่ 5 สายแยกจากบ้านหนองผักแว่น-ตำบลทุ่งชมพู เป็นถนนลูกรัง

ทางน้ำ จากท่าเรือบ้านโป่งสังข์ ตำบลห้วยทอง อำเภอภูเวียง จังหวัดขอนแก่น ถึงท่าเรือบ้านท่าลาด ตำบลหนองเรือ อำเภอโนนสังข์ จังหวัดหนองบัวลำภู

การไฟฟ้า

ครัวเรือนมีไฟฟ้าใช้ทั้งสิ้น 1,343 ครัวเรือน



การประปา

การประปาในตำบลห้วยทองเป็นระบบประปาหมู่บ้านแบบผิวดิน และระบบประปาหมู่บ้านแบบบาดาล

1.7.6 ระบบเศรษฐกิจ

การเกษตร

พืชเศรษฐกิจที่ทำรายได้หลักให้แก่เกษตรกรในตำบลห้วยทองได้แก่ข้าว อ้อยโรงงาน มันสำปะหลัง ส่วนพืชที่ทำรายได้รองลงมา ได้แก่ ข้าวโพด ฝักสด ถั่วลิสง แตงโม แตงร้าน ถั่วเหลือง ถั่วเขียว และพืชผัก

การประมง

ปลาน้ำจืดเป็นสัตว์เศรษฐกิจที่สำคัญของตำบลห้วยทอง โดยเป็นผลผลิตจากการจับจากเขื่อนอุบลรัตน์ อ่างเก็บน้ำอุบลรัตน์ การจับจากแหล่งน้ำธรรมชาติ และเป็นผลผลิตจากการเพาะเลี้ยงในบ่อ

การปศุสัตว์

สัตว์เศรษฐกิจในตำบลห้วยทอง ได้แก่ โค กระบือ สุกร ไก่ และเป็ด

การบริการ

- (1) ร้านค้า จำนวน 29 แห่ง
- (2) โรงสี จำนวน 30 แห่ง
- (3) สถานีบริการน้ำมัน ได้แก่ ตู้จำหน่ายหยอดเหรียญ จำนวน 1 แห่ง และปั้มน้ำมัน หลอดแก้วมือหมุน จำนวน 1 แห่ง

การพาณิชย์และกลุ่มอาชีพ

กลุ่มสตรี กลุ่มออมทรัพย์ กลุ่มเลี้ยงสุกร กลุ่มเลี้ยงโค-กระบือ กลุ่มเลี้ยงไหม กลุ่มประมง กลุ่มเลี้ยงเป็ดพันธุ์ กลุ่มแปรรูปปลา กลุ่มทอผ้าไหมเย็บผ้า กลุ่มจักสานกลุ่มปศุสัตว์ กลุ่มแชมพู

แรงงาน

ประชากรในเขตตำบลห้วยทองวัยแรงงานส่วนใหญ่ได้เดินทางทำงานต่างถิ่น และส่วนใหญ่มักจะเดินทางกลับภูมิลำเนาในช่วงเทศกาล



1.7.7 ศาสนา ประเพณี วัฒนธรรม

ในเขตพื้นที่องค์การบริหารส่วนตำบลห้วยทอง ประชาชนส่วนใหญ่นับถือศาสนาพุทธ มีวัด จำนวน 6 แห่ง และสำนักสงฆ์ จำนวน 2 แห่ง ดังนี้

ตารางที่ 1.2 จำนวนวัดและสำนักสงฆ์ของตำบลห้วยทอง

หมู่ที่	ชื่อหมู่บ้าน	ชื่อวัด	ชื่อสำนักสงฆ์
1	ห้วยทอง	วัดศิลา	-
2	พระบาท	วัดพระบาทโพธิ์ธาราม	สำนักสงฆ์อุทยานแดนทิพย์
3	ห้วยบง	วัดจตุพร	-
4	โคกกกลาง	วัดอัมพวัน	-
5	หนองผักแว่น	วัดป่าวิเวการาม	-
6	โป่งสังข์	วัดป่าบ้านโป่งสังข์	-
7	กุดหิน	วัดถ้ำเสือ	สำนักสงฆ์
8	ห้วยทอง	-	-

ที่มา : ส่วนการศึกษา ศาสนา และวัฒนธรรม อบต.ห้วยทอง (ข้อมูล ณ เดือน กุมภาพันธ์ 2559)

ประเพณีและงานประจำปี

- (1) งานทำบุญปีใหม่
- (2) งานประเพณีบุญพระเวสสันดร
- (3) งานประเพณีบวงสรวงหลักเมืองภูเวียง
- (4) งานวันผู้สูงอายุ
- (5) งานประเพณีวันสงกรานต์
- (6) งานประเพณีบุญบั้งไฟ

ภูมิปัญญาท้องถิ่น ภาษาถิ่น

ภูมิปัญญาท้องถิ่นและปราชญ์ชาวบ้าน มีดังนี้

- การจักรสาน ทำพานบายศรี หมอแคน คณะก่องยาว หมอธรรม หมอสู่วัฒน หมอพรหมณ์ จั้มหมู่บ้าน

ภาษาถิ่น ประชากรในพื้นที่ตำบลห้วยทองร้อยละ 98 พูดภาษาอีสาน

สินค้าพื้นเมืองและของที่ระลึก

ผลิตภัณฑ์ ปลาสด ปลาแห้ง ปลาต้ม และผ้าไหม ของกลุ่มอาชีพในตำบลห้วยทอง

1.7.8 ทรัพยากรธรรมชาติ

น้ำ

แหล่งน้ำตามธรรมชาติ ได้แก่

- ลำห้วยยาง ลำห้วยห้วยทอง ลำห้วยแคน ลำห้วยบอง ลำห้วยบง บึงหนองเตย บึงหนองต้อน

แหล่งน้ำที่มนุษย์สร้างขึ้น ได้แก่

- อ่างเก็บน้ำเขื่อนอุบลรัตน์ สระน้ำสาธารณประโยชน์ภายในหมู่บ้าน

ป่าไม้

เขตพื้นที่ป่าไม้ในตำบลห้วยทอง มีเนื้อที่ 681 ไร่ เป็นป่าชุมชนอยู่ในพื้นที่ บ้านพระบาท หมู่ที่ 2 และบ้านห้วยบง หมู่ที่ 3 ลักษณะไม้เป็นไม้พื้นถิ่น เช่นไม้แดง ไม้เต็ง ไม้รัง เป็นต้น



ภาพที่ 1.3 ทีมงานนักวิจัยลงพื้นที่แจกแบบสอบถามในเขต อบต.ห้วยทอง อ.ภูเวียง (1)



ภาพที่ 1.4 ทีมงานนักวิจัย ลงพื้นที่แจกแบบสอบถามในเขต อบต.ห้วยทอง อ.ภูเวียง (2)



ภาพที่ 1.5 ทีมงานนักวิจัย ลงพื้นที่แจกแบบสอบถามในเขต อบต.ห้วยทอง อ.ภูเวียง (3)



ภาพที่ 1.6 ทีมงานนักวิจัยลงพื้นที่แจกแบบสอบถามในเขต อบต.ห้วยทอง อ.ภูเวียง (4)

