

บทที่ 1

บทนำ

1.1 ความสำคัญของปัญหา

ปัจจุบันสถานการณ์โลกเป็นที่ได้รับการกล่าวถึงอย่างกว้างขวางภายหลังจากการได้รับชัยชนะในการเลือกตั้งทั่วไปของโดนัลด์ ทรัมป์ ประธานาธิบดีสหรัฐอเมริกา เนื่องด้วยนโยบายอันแข็งกร้าวที่มีต่อประเทศต่าง ๆ ทั่วโลก ทั้งมิติทางด้านเศรษฐกิจ การเมือง สังคม มนุษยธรรม และสิทธิมนุษยชน ตลอดจน ได้มีการปลุกกระแสชาตินิยมในประเทศขึ้นมาอย่างแพร่หลาย (Ordoñez, February 13, 2025) กล่าวอีกนัยหนึ่งคือ นโยบายของประเทศมหาอำนาจโลกดังกล่าวเป็นความพยายามในการหมุนวนเข็มนาฬิกากลับไปในช่วงเวลาที่โลกยังไม่ได้มีความสลับซับซ้อนทั้งในเชิงเวลาและพื้นที่ เปรียบเสมือนหลายทศวรรษก่อนหน้า

ในทางตรงกันข้าม ปฏิเสธไม่ได้เลยว่า ปมปัญหาและความกังวลในสถานการณ์โลกปัจจุบัน ในฐานะการเป็นโลกที่แคบลง ทว่ากระชับและสลับซับซ้อนยิ่งขึ้นเป็นทวีคูณ นั่นคือ ประเด็นเรื่องการให้ความสำคัญต่อกระแสประชาธิปไตยและสิทธิมนุษยชน ความร่วมมือทางเศรษฐกิจ สังคมและวัฒนธรรม ที่สำคัญคือ การแสวงหาหนทางอยู่ร่วมกันภายใต้หลักการ และเป้าหมายของการพัฒนาอย่างยั่งยืน (Sustainable Development Goals) บนพื้นฐานจากแนวคิดขององค์การสหประชาชาติทั้ง 17 ประการที่มุ่งหวังให้บรรลุผลสำเร็จขึ้นก่อนปี ค.ศ. 2030 ไม่ว่าจะเป็นการแก้ไขปัญหาความยากจนและความหิวโหย การเสริมสร้างสุขภาวะ ความเป็นอยู่ที่ดี การสร้างคุณภาพทางการศึกษา การสร้างความเสมอภาคทางเพศสภาพ การสร้างหลักประกันให้ทุกคนสามารถเข้าถึงน้ำ และการสุขาภิบาลที่สะอาด การที่มนุษย์สามารถเข้าถึงพลังงานที่สะอาด การสร้างความเติบโตทางเศรษฐกิจ ประกอบกับการลดอัตราการว่างงาน การสร้างโครงสร้างพื้นฐานที่มีความสามารถในการปรับตัว การส่งเสริมการพัฒนาอุตสาหกรรมที่ยั่งยืน และผนวกทุกภาคส่วนเข้ามามีส่วนร่วม รวมถึงการสนับสนุนนวัตกรรมใหม่ ๆ การลดความไม่เสมอภาคทั้งภายในและระหว่างประเทศ การพัฒนาเมืองและการตั้งถิ่นฐานของมนุษย์ให้น่าอยู่อย่างปลอดภัยและยั่งยืน การสร้างหลักประกันถึงแบบแผนการผลิตและการบริโภคที่ยั่งยืน การปฏิบัติอย่างทันทั่วที่ต่อความเปลี่ยนแปลงทางด้านสภาพอากาศของโลกอย่างฉับพลัน การอนุรักษ์และการใช้ทรัพยากรทางทะเลและมหาสมุทรของโลกอย่างยั่งยืน การอนุรักษ์และฟื้นฟูระบบนิเวศวิทยาของโลก การสร้างสังคมแห่งสันติภาพอันซึ่งทุกคนสามารถเข้าถึงความยุติธรรม ตลอดจน การเสริมสร้างความเข้มแข็งระหว่างพันธมิตรหุ้นส่วนความร่วมมือต่าง ๆ เพื่อการพัฒนาที่ยั่งยืน (The Global Goals, 2015)



กล่าวได้ว่า นโยบายของประเทศสหรัฐอเมริกาภายใต้ประธานาธิบดีโดนัลด์ ทรัมป์กำลังมุ่งหน้าไปสู่ กระบวนทัศน์การบริหารรัฐกิจแบบดั้งเดิม (Traditional Paradigm) ไม่ต่างจากห้วงเวลาการปฏิบัติหน้าที่ ประธานาธิบดีในสมัยแรกก่อนหน้านี้ ที่มุ่งเน้นการแยกตนเองอย่างโดดเดี่ยว การปกป้องผลประโยชน์ของประเทศ โดยมีคำนึงถึงความร่วมมือกันกับนานาประเทศ การปฏิเสธความหลากหลายทางเพศสภาพ ตลอดจน การเพิกเฉย ต่อความสำคัญของกระบวนการประชาธิปไตยและสิทธิมนุษยชน โดยเฉพาะที่มีต่อกลุ่มผู้อพยพ กลุ่มผู้เปราะบาง กลุ่มแรงงาน กลุ่ม LGBTIQ เป็นต้น (Cassidy, February 29, 2016) ซึ่งถือว่าแตกต่างจากเป้าหมายแนวคิดการพัฒนาอย่างยั่งยืนขององค์การสหประชาชาติโดยสิ้นเชิง

คำถามสำคัญที่ตามมาคือ การจะบรรลุถึงเป้าหมายแนวคิดการพัฒนาอย่างยั่งยืนทั้ง 17 ประการ กระบวนทัศน์การบริหารรัฐกิจแบบใดเป็นกระบวนทัศน์ที่สำคัญ หากพิจารณาในภาพใหญ่แล้ว ความร่วมมือระหว่างประเทศ (International Collaboration) ทั้งตัวแสดงจากองค์การระหว่างประเทศ ภาครัฐ ภาคเอกชน และองค์กรเอกชนระหว่างประเทศ (NGOs) ถือเป็นตัวแสดงที่มีบทบาทสำคัญเป็นอย่างยิ่ง ขณะที่ตัวแสดงภายในประเทศ กระบวนทัศน์การบริหารรัฐกิจแบบใหม่ที่เติบโตขึ้นเพื่อเผชิญหน้ากับความท้าทายใหม่ ๆ ของโลกนับจากเริ่มต้นศตวรรษที่ 21 เป็นต้นมาคือ การบริหารรัฐกิจแบบการจัดการปกครองแบบใหม่ (New Public Governance) อันให้ความสำคัญกับการกระจายอำนาจไปสู่หน่วยการบริหารจัดการที่เล็กกว่า และการอาศัยความร่วมมือกันข้ามภาคส่วน (Cross Sector) ระหว่างภาครัฐ เอกชน ภาคประชาสังคม องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียทางนโยบาย และภาคส่วนอื่น ๆ ที่อยู่บนพื้นฐานของการสร้างเครือข่ายในการทำงานร่วมกันตามแนวนราบ (Horizontal Management) และความเป็นหุ้นส่วนพันธมิตรในการทำงานร่วมกัน (Partnerships) ภายใต้การทำงานร่วมกัน ตั้งแต่ต้นจนถึงปลายทาง ผ่านการปรึกษาหารือ การมุ่งแสวงหาความเห็นพ้องต้องกันหรือฉันทามติอย่างสร้างสรรค์ (Krogh and Triantafyllou, 2024) ซึ่งต้องอยู่บนพื้นฐานของความไว้วางใจกัน ให้ความสำคัญกับการทำหน้าที่ของพลเมือง การบูรณาการความรู้ทุกศาสตร์เข้ามาใช้ในการแก้ไขปัญหา การสนับสนุนและการสร้างเครือข่ายความร่วมมือกันกับทุกภาคส่วน การสร้างสังคมที่ขับเคลื่อนจากองค์ความรู้ และการเปิดรับโอกาส ตลอดจนการยอมรับความแตกต่างอันหลากหลาย (Swedenmark, 2025) ในแง่นี้ สามารถกล่าวโดยสรุปจากแนวคิดของ Osborne (2010: 10) ได้ว่า “การจัดการปกครองแบบใหม่ (New Public Governance) ให้ความสำคัญทั้งกับภาคส่วนต่าง ๆ ที่หลากหลายเพื่อร่วมกันส่งมอบการบริการสาธารณะ เช่นเดียวกับให้ความสำคัญกับกระบวนการที่หลากหลายในการกำหนดนโยบายสาธารณะ แนวคิดดังกล่าวมุ่งเน้นความสัมพันธ์และการทำงานร่วมกันระหว่างภาคส่วนต่าง ๆ ในลักษณะของเครือข่าย เพื่อบรรลุเป้าหมายคือ การเพิ่มประสิทธิภาพของการให้บริการ”

เนื่องด้วยความสำคัญของกระบวนการบริหารรัฐกิจแบบการจัดการปกครองแบบใหม่ (New Public Governance) ผลที่ตามมาเราจึงพบ งานวิชาการจำนวนมากทั่วโลกที่อาศัยแนวคิดดังกล่าวเป็นกรอบทฤษฎีในการทำ ความเข้าใจปรากฏการณ์การบริหารรัฐกิจทั้งในระดับโลก และในระดับประเทศที่ตนเองสนใจแตกต่างกันไป นอกจากนี้ เรายังสามารถพบการโยงแนวคิดดังกล่าวเชื่อมร้อยสัมพันธ์กันอย่างแนบแน่นกับแนวคิดที่ว่าด้วยการกระจายอำนาจ (Decentralization) เช่นกัน เนื่องด้วยการกระจายอำนาจเป็นการที่ศูนย์กลาง “ให้” (มิใช่ “แบ่ง”) อำนาจ ภารกิจและความรับผิดชอบไปยังหน่วยการบริหารที่ย่อยลงไป หรือเปรียบเปรยว่ารัฐบาลกลางได้ให้อำนาจองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นเพื่อไปจัดทำบริการสาธารณะที่เหมาะสมและสอดคล้องกับความต้องการของ คนในพื้นที่นั้น ๆ หากพิจารณาถึงกรอบแนวคิดการบริหารรัฐกิจแบบการจัดการปกครองแบบใหม่ นั้นหมายความว่า องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจึงจำเป็นต้องอาศัยความร่วมมือ (Collaboration) กับเครือข่ายภาคส่วนที่หลากหลาย ทั้งจากภาครัฐ ภาคเอกชน และภาคประชาสังคมต่าง ๆ ดังเป็นที่ทราบกันดีว่า หลากหลายปัญหาที่สลับซับซ้อน จำเป็นอย่างยิ่งที่ต้องอาศัยการระดมทรัพยากรของทุกเครือข่ายภาคส่วนในการทำงานร่วมกันอย่างใกล้ชิด อาทิ ปัญหาโรคระบาด ปัญหาการเปลี่ยนแปลงทางภูมิอากาศ ปัญหาความเหลื่อมล้ำ เป็นต้น (Juhola and Westerhoff, 2011)

การปกครองท้องถิ่นเปรียบเสมือนแบบจำลองและห้องทดลองของการปกครองแบบประชาธิปไตยในระดับชาติ การสร้างสรรค์ระบอบประชาธิปไตย และการกำหนดนโยบายโดยผนวกดึงทุกภาคส่วนเข้ามามีส่วนร่วม ถือเป็นเป้าหมายสำคัญในการยกระดับประสิทธิภาพและประสิทธิผลในการทำงานขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจำนวนมากทั้งทั่วโลก และในประเทศได้นำเสนอถึงต้นแบบการบริหารจัดการที่ดียิ่ง (Best Practices) เช่นเดียวกับหลายองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ได้มีการปรับประยุกต์ใช้ความรู้หรือความก้าวหน้าทางเทคโนโลยี และการทำงานร่วมกับเครือข่ายภาคส่วนต่าง ๆ นำเสนอถึงนวัตกรรม (Innovation) การให้บริการ อันทรงคุณค่า เพื่ออำนวยความสะดวกให้แก่ประชาชนได้อย่างน่าอัศจรรย์เป็นอย่างยิ่ง (Falanga, 2024) ไม่ว่าจะเป็น ด้านการจัดการศึกษา การสาธารณสุข โครงสร้างพื้นฐาน การพัฒนาเมือง การสร้างงานและการลดความเหลื่อมล้ำในชุมชน ฯลฯ

หากพิจารณาถึงการปกครองท้องถิ่นในประเทศไทยร่วมสมัย แม้เราสามารถพบถึงปรากฏการณ์ที่มีการเลือกตั้งทั้งผู้บริหารท้องถิ่น และฝ่ายนิติบัญญัติ อย่างไรก็ตาม เรายังพบถึงพัฒนาการการกระจายอำนาจที่เต็มไปด้วยอุปสรรค โดยเฉพาะในประเด็นเรื่องความไม่ไว้วางใจจากส่วนกลาง และความเป็นอิสระขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นไทย (ศศิพร คุ่มเมือง, 28 มกราคม 2568) ทั้งนี้ หากย้อนเวลากลับไปพิจารณาถึงการกระจายอำนาจในสังคมไทย เราจะพบว่า จากรัฐธรรมนูญฉบับปี พ.ศ. 2540 ถือเป็นรัฐธรรมนูญฉบับแรกที่ทำให้ความสำคัญกับการ

กระจายอำนาจ โดยในจำนวน 336 มาตรา รัฐธรรมนูญบัญญัติให้มีเรื่องที่เกี่ยวข้องกับการปกครองท้องถิ่นถึง 10 มาตรา คือ มาตรา 78 ซึ่งอยู่ในหมวดแนวนโยบายพื้นฐานแห่งรัฐ และมาตรา 282-290 ซึ่งอยู่ในหมวดการปกครองส่วนท้องถิ่น (อ้างอิง สำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร, 2540) รวมถึงรัฐธรรมนูญฉบับปัจจุบันหรือรัฐธรรมนูญฉบับปี พ.ศ. 2560 เช่นกัน ได้กำหนดให้มีการจัดการปกครองส่วนท้องถิ่นตามหลักแห่งการปกครองตนเองตามเจตนารมณ์ของประชาชนในท้องถิ่น ทั้งนี้ มาตราที่สำคัญคือ มาตรา 250 ระบุว่า องค์การปกครองส่วนท้องถิ่นมีหน้าที่และอำนาจดูแลและจัดทำบริการสาธารณะและกิจการสาธารณะเพื่อประโยชน์ของประชาชนในท้องถิ่นตามหลักการพัฒนาอย่างยั่งยืน รวมทั้ง ส่งเสริมและสนับสนุนการจัดการศึกษาให้แก่ประชาชนในท้องถิ่น ทั้งนี้ ตามที่กฎหมายบัญญัติ การจัดทำบริการสาธารณะและกิจการสาธารณะใดที่สมควรให้เป็นหน้าที่และอำนาจขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ถ้าการร่วมดำเนินการกับเอกชนหรือหน่วยงานของรัฐหรือการมอบหมายให้เอกชนหรือหน่วยงานของรัฐดำเนินการ จะเป็นประโยชน์แก่ประชาชนในท้องถิ่นมากกว่าการที่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจะดำเนินการเอง องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจะร่วมหรือมอบหมายให้เอกชนหรือหน่วยงานของรัฐดำเนินการนั้นก็ได้ (อ้างอิง สำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร, 2560)

นอกจากนี้ รัฐธรรมนูญฉบับปี พ.ศ. 2560 มาตรา 250 ได้ระบุต่ออีกว่า รัฐต้องดำเนินการให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมีรายได้ของตนเองโดยจัดระบบภาษีหรือการจัดสรรภาษีที่เหมาะสม รวมทั้ง ส่งเสริมและพัฒนาการหารายได้ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ทั้งนี้ เพื่อให้สามารถดำเนินการตามวรรคหนึ่งได้อย่างเพียงพอ ในระหว่างที่ยังไม่อาจดำเนินการได้ ให้รัฐจัดสรรงบประมาณเพื่อสนับสนุนองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นไปพลางก่อน กฎหมายที่เกี่ยวกับการบริหารราชการส่วนท้องถิ่น ต้องให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมีอิสระในการบริหาร การจัดทำบริการสาธารณะ การส่งเสริมและสนับสนุนการจัดการศึกษา การเงินและการคลัง และการกำกับดูแล องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ซึ่งต้องทำเพียงเท่าที่จำเป็นเพื่อการคุ้มครองประโยชน์ของประชาชนในท้องถิ่นหรือประโยชน์ของประเทศเป็นส่วนรวม การป้องกันการทุจริตและการใช้จ่ายเงินอย่างมีประสิทธิภาพ โดยคำนึงถึงความเหมาะสมและความแตกต่างขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นแต่ละรูปแบบ (อ้างอิง สำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร, 2560)

ควรต้องย้ำด้วยว่า เพื่อการพัฒนาและยกระดับขีดความสามารถและคุณภาพในการให้บริการกิจการสาธารณะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นควรให้ความสำคัญกับกระบวนการบริหารรัฐกิจแบบการจัดการปกครองแบบใหม่ (New Public Governance) ควบคู่กับหลักธรรมาภิบาล ซึ่งอย่างน้อยต้องประกอบด้วยหลักนิติธรรม (Rule of Law) หลักความโปร่งใส (Transparency) หลักการมีส่วนร่วม (Participation) หลักความพร้อมรับผิด (Accountability) หลักความเสมอภาคและการผนวกกับทุกคนเข้ามามี

ส่วนร่วม (Equality and Inclusiveness) หลักประสิทธิภาพและประสิทธิผล (Effectiveness and Efficiency) หลักการตอบสนอง (Responsiveness) และหลักมุ่งเน้นฉันทามติ (Consensus Oriented) (อ้างอิงใน Creative Learning, 2021) ที่สำคัญต่อเนื่องกัน องค์การปกครองส่วนท้องถิ่นควรที่จะมีการสำรวจและประเมินผลการทำงานของตนเองจากประชาชนผู้รับบริการอย่างต่อเนื่อง อันสอดคล้องกับหลักการนำพลเมืองเป็นศูนย์กลาง (Citizen-Centered) และหลักธรรมาภิบาล โดยประโยชน์จากการสำรวจและประเมินผลการทำงานขององค์การปกครองส่วนท้องถิ่น สามารถกล่าวได้ถึงอย่างน้อย 8 ประการ ได้แก่ ประการแรก เพื่อใช้วัดระดับขององค์การปกครองส่วนท้องถิ่นที่มีความเป็นเลิศในการบริหารจัดการ ซึ่งสอดคล้องกับเกณฑ์การประเมินเพื่อประกวดในโครงการต่าง ๆ อาทิ โครงการประกวดขอรับรางวัลองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่มีการบริหารจัดการที่ดีในปีงบประมาณ พ.ศ. 2560-2568 ของสำนักงานคณะกรรมการการกระจายอำนาจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น สำนักงานปลัดสำนักนายกรัฐมนตรี โครงการประเมินองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น (อปท.) ที่มีความเป็นเลิศของสถาบันพระปกเกล้า เป็นต้น ประการที่สอง ผลการสำรวจสามารถนำไปใช้เป็นเกณฑ์ (Criteria) เพื่อเป็นตัวชี้วัดในการวัดระดับคุณภาพการให้บริการ และคุณภาพของบุคลากรขององค์การปกครองส่วนท้องถิ่นได้ ประการที่สาม สามารถทราบระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการขององค์การปกครองส่วนท้องถิ่นตามตัวชี้วัดที่ 1 มิติที่ 2 มิติด้านคุณภาพการให้บริการ ประการที่สี่ เพื่อไปเป็นข้อมูลในการพัฒนา ปรับปรุง การให้บริการตามตัวชี้วัดที่ 1 มิติที่ 2 มิติด้านคุณภาพการให้บริการขององค์การปกครองส่วนท้องถิ่นให้ดียิ่งขึ้น ประการที่ห้า สามารถใช้เป็นข้อมูลพื้นฐานในการนำไปใช้อ้างอิงเพื่อพัฒนาการให้บริการ เพื่อยกระดับความพึงพอใจและตอบสนองความต้องการของประชาชนให้เกิดประสิทธิภาพ ประสิทธิผลต่อไป ประการที่หก ทำให้ทราบลักษณะกิจกรรม/โครงการที่ประชาชนมีระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการมากที่สุด และกิจกรรม/โครงการที่ประชาชนมีระดับความพึงพอใจน้อยหรือไม่พอใจ ประการที่เจ็ด ทำให้ทราบถึงศักยภาพ สมรรถนะความสามารถในการให้บริการสาธารณะขององค์การปกครองส่วนท้องถิ่น และประการสุดท้าย ทำให้ทราบปัญหาและอุปสรรคในการให้บริการขององค์การปกครองส่วนท้องถิ่นตามทัศนะของประชาชนผู้รับบริการ (วิทยาลัยการปกครองท้องถิ่น, 2568)

ดังนั้น องค์การปกครองส่วนท้องถิ่นจึงควรมีการดำเนินการสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการขององค์การปกครองส่วนท้องถิ่น ตามตัวชี้วัดที่ 1 มิติที่ 2 มิติด้านคุณภาพการให้บริการ โดยให้สถาบันการศึกษาระดับอุดมศึกษาของรัฐที่มีการสอนในระดับปริญญาตรีขึ้นไป ที่ได้มาตรฐานและเป็นกลางเป็นผู้ประเมิน ทั้งนี้ ในการสำรวจและประเมินความพึงพอใจในแต่ละงาน อย่างน้อยต้องมีการกำหนดกรอบงานที่จะประเมินประกอบด้วย (1) ความพึงพอใจต่อขั้นตอนการให้บริการ (2) ความพึงพอใจต่อช่องทางการให้บริการ (3) ความพึงพอใจต่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ และ (4) ความพึงพอใจต่อสิ่งอำนวยความสะดวก ซึ่งจะต้องทำการสำรวจและประเมินความพึงพอใจของผู้มารับบริการขององค์การปกครองส่วนท้องถิ่น โดยเลือกจากงานด้านต่าง ๆ ที่สำคัญ 4-6 ด้านจาก

จำนวนทั้งหมด 11 ด้าน ได้แก่ (1) งานด้านบริการกฎหมาย (2) งานด้านทะเบียน (3) งานด้านโยธาและการขออนุญาตปลูกสิ่งก่อสร้าง (4) งานด้านสิ่งแวดล้อมและสุขภาพ (5) งานด้านการรักษาความสะอาดในที่สาธารณะ (6) งานด้านการศึกษา (7) งานด้านเทศกิจ หรือป้องกันบรรเทาสาธารณภัย (8) งานด้านรายได้หรือภาษี (9) งานด้านพัฒนาชุมชนและสวัสดิการสังคม (10) งานด้านสาธารณสุข และ (11) งานด้านอื่น ๆ

มหาวิทยาลัยขอนแก่น เป็นสถาบันการศึกษาในกำกับของรัฐ ที่มีองค์ความรู้อันหลากหลายจากศาสตร์ต่าง ๆ ที่ได้มาตรฐานและมีความเป็นกลาง ตลอดจน เป็นสถาบันที่มีความโดดเด่นในระดับประเทศและกลุ่มประเทศในเอเชียตะวันออกเฉียงใต้ ในส่วนของวิทยาลัยการปกครองท้องถิ่นนั้น วิทยาลัยการปกครองท้องถิ่นเป็นหน่วยงานหนึ่งที่มีสถานะเทียบเท่ากับคณะในมหาวิทยาลัยขอนแก่น เป็นคณะที่ได้รับการก่อตั้งจวบจนถึงปัจจุบันเป็นระยะเวลา 18 ปี (2550-2568) โดยในแผนยุทธศาสตร์ประจำปี พ.ศ. 2567-2571 วิทยาลัยการปกครองท้องถิ่นได้กำหนดการบริหาร และขับเคลื่อนวิสัยทัศน์แห่งการเป็น “สถาบันชั้นนำแห่งอาเซียนด้านกิจการสาธารณะที่สร้างสรรค์คุณค่าเพื่อสังคม” (A Leading ASEAN Institution in Public Affairs Dedicated to the Creation of Value for All) นอกจากวิทยาลัยการปกครองท้องถิ่นได้มีการจัดการเรียนการสอนตั้งแต่ระดับปริญญาตรี ปริญญาโท และระดับปริญญาเอก ทั้งในหลักสูตรภาษาไทยและภาษาอังกฤษ ด้านการบริหารกิจการสาธารณะ ซึ่งได้ผลิตศิษย์เก่าจำนวนมากกระจายอยู่ทุกภาคส่วนในสังคมไทย วิทยาลัยการปกครองท้องถิ่นยังได้ทำการวิจัยเพื่อตอบสนองการแก้ไขปัญหาของสังคมและเพื่อพัฒนานโยบายสาธารณะ ตลอดจนได้มีการบริการวิชาการ และการทำงานร่วมกับภาคีหน่วยงานเครือข่ายในพื้นที่และชุมชนท้องถิ่นในภาคตะวันออกเฉียงเหนือมานานร่วมกว่าสองทศวรรษ

ทั้งนี้ หากนับถึงงานวิจัย/งานสำรวจอื่น ๆ อีกจำนวนมาก ในปี พ.ศ. 2567 ที่ผ่านมา วิทยาลัยการปกครองท้องถิ่นได้ทำการสำรวจและประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการในส่วนขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นตามตัวชี้วัดที่ 1 มิติที่ 2 มิติด้านคุณภาพการให้บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น (ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2567) ในภาคตะวันออกเฉียงเหนือและจังหวัดเพชรบูรณ์ รวมทั้งสิ้น 504 แห่ง โดยมีองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจากจังหวัดขอนแก่นเข้าร่วม 132 แห่ง จังหวัดอุดรธานี 128 แห่ง จังหวัดมหาสารคาม 38 แห่ง จังหวัดสกลนคร 33 แห่ง จังหวัดบึงกาฬ 33 แห่ง จังหวัดหนองคาย 30 แห่ง จังหวัดหนองบัวลำภู 29 แห่ง จังหวัดชัยภูมิ 25 แห่ง จังหวัดนครราชสีมา 24 แห่ง จังหวัดมุกดาหาร 13 แห่ง จังหวัดเลย 5 แห่ง จังหวัดนครพนม 3 แห่ง จังหวัดเพชรบูรณ์ 3 แห่ง จังหวัดสุรินทร์ 3 แห่ง จังหวัดบุรีรัมย์ 2 แห่ง จังหวัดยโสธร 1 แห่ง จังหวัดกาฬสินธุ์ 1 แห่ง และจังหวัดร้อยเอ็ด 1 แห่ง (วิทยาลัยการปกครองท้องถิ่น, 2568) ในแง่นี้ วิทยาลัยการปกครองท้องถิ่นจึงให้ความสำคัญกับการทำงานร่วมกับท้องถิ่น ไม่ว่าจะเป็นองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ภาคประชาสังคมและภาคประชาชน ภายใต้วามเชื่อของคณะที่ว่า “พลังเปลี่ยนแปลงโลกอยู่ที่ท้องถิ่น” วิทยาลัยการปกครองท้องถิ่นหวังเป็นอย่างยิ่งว่า

รายงานสำรวจและประเมินความพึงพอใจ ฯ ฉบับนี้ ที่ได้ดำเนินการภายใต้จรรยาบรรณการทำวิจัยโดยเคร่งครัด จะสามารถเป็นเกณฑ์ส่วนหนึ่งเพื่อชี้วัดระดับมาตรฐานการให้บริการ ยกกระดับความเป็นธรรมาภิบาล ความโปร่งใส การมีส่วนร่วม ความไว้วางใจ และความเชื่อมั่นของประชาชน ตลอดจนใช้ในการวัดระดับองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่มีความเป็นเลิศในการบริหารจัดการ หรือองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่มีการบริหารจัดการที่ดี เป็นต้น ต่อไปนี้ในภาคหน้า

1.2 คำถามการวิจัย

ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการจากองค์การบริหารส่วนตำบลสวนหม่อน อำเภอมัญจาคีรี จังหวัดขอนแก่น (ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2568) อยู่ในระดับใด โครงการ/กิจกรรม ด้านใดที่ประชาชนมีระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการมากที่สุด ข้อเสนอแนะอื่น ๆ ด้านใดที่ประชาชนผู้รับบริการต้องการให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นดำเนินการแก้ไขโดยเร่งด่วน

1.3 วัตถุประสงค์การวิจัย

เพื่อประเมินผลความพึงพอใจของผู้รับบริการจากองค์การบริหารส่วนตำบลสวนหม่อน อำเภอมัญจาคีรี จังหวัดขอนแก่น ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2568 ตามตัวชี้วัดที่ 1 มิติที่ 2 มิติด้านคุณภาพการให้บริการ และเพื่อศึกษาโครงการ/กิจกรรม ที่ประชาชนมีระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการมากที่สุด และข้อเสนอแนะอื่น ๆ ที่ประชาชนผู้รับบริการต้องการให้ฝ่ายบริหารองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นดำเนินการแก้ไขโดยเร่งด่วน

1.4 ระเบียบวิธีการวิจัย

การประเมินผลความพึงพอใจของผู้รับบริการจากองค์การบริหารส่วนตำบลสวนหม่อน อำเภอมัญจาคีรี จังหวัดขอนแก่น (ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2568) ใช้วิธีการวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research) เก็บข้อมูลโดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างที่ถูกสุ่มเลือก และใช้วิธีการวิจัยเชิงคุณภาพ (Qualitative Research) โดยรวบรวมข้อมูลจากเอกสาร (Documentary Research) ที่เกี่ยวข้องและจากข้อเสนอแนะที่อยู่ท้ายแบบสอบถาม

1.5 ขอบเขตการวิจัย

ขอบเขตการวิจัย ประกอบด้วย 3 ขอบเขต ได้แก่

1.5.1 ขอบเขตด้านเนื้อหา

รายงานวิจัยเชิงสำรวจนี้จะพิจารณาการประเมินผลความพึงพอใจของผู้รับบริการจากองค์การบริหารส่วนตำบลสวนหม่อน อำเภอมัญจาคีรี จังหวัดขอนแก่น ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2568 ผ่านขอบเขตการประเมินลักษณะของงาน 6 ด้าน ได้แก่

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

1.5.2 ขอบเขตด้านพื้นที่

ศึกษาคุณภาพการให้บริการขององค์การบริหารส่วนตำบลสวนหม่อน อำเภอมัญจาคีรี จังหวัดขอนแก่น

1.5.3 ขอบเขตด้านระยะเวลา

ศึกษาโครงการ/กิจกรรมประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2568 หรือ นับจากวันที่ 1 ตุลาคม พ.ศ. 2567 - 30 กันยายน พ.ศ. 2568

นอกจากนี้ ในแต่ละโครงการ/กิจกรรม จะมีการสำรวจอย่างน้อย 6 ประเด็น ประกอบด้วย

1) ข้อมูลส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ ศาสนา อาชีพ ระดับการศึกษา รายได้ต่อเดือน การเข้าร่วมกิจกรรมที่จัดโดยองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในเขตพื้นที่ ในช่วงปีงบประมาณ พ.ศ. 2568 และการทำแบบสำรวจและประเมินความพึงพอใจในการให้บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

2) ด้านขั้นตอนการให้บริการ ได้แก่ มีป้ายแสดงขั้นตอนการให้บริการ มีตัวอย่างการกรอกแบบฟอร์ม มีความคล่องตัว รวดเร็ว เป็นไปตามระยะเวลาที่กำหนด ขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยาก ถูกต้องตามระเบียบ ทันท่วงที มีความเป็นธรรมโดยการจัดลำดับก่อน-หลัง และไม่เลือกปฏิบัติ

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

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

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

6) ภาพรวมความพึงพอใจ การบริหารงานขององค์การบริหารส่วนตำบลแสดงให้เห็นถึงการมีการจัดการที่ดี ให้บริการอย่างทั่วถึง ประชาชนสามารถเข้าใช้ บริการได้ตลอดเวลาทำการ ส่งผลให้คุณภาพชีวิตของประชาชนดีขึ้น เมื่อเทียบกับก่อนรับบริการ และโครงการดำเนินการอย่างต่อเนื่อง มีความยั่งยืน

1.6 ประโยชน์ที่ได้รับจากการประเมินผลความพึงพอใจของผู้รับบริการ

ประโยชน์ที่ได้รับจากการประเมินผลความพึงพอใจของผู้รับบริการจากองค์การบริหารส่วนตำบลสวนหม่อน อำเภอมัญจาคีรี จังหวัดขอนแก่น ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2568 ได้แก่

1) เพื่อใช้วัดระดับองค์การปกครองส่วนท้องถิ่นที่มีความเป็นเลิศในการบริหารจัดการ ซึ่งสอดคล้องกับเกณฑ์การประเมินเพื่อประกวดในโครงการต่าง ๆ อาทิ โครงการประกวดขอรับรางวัลองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่มีการบริหารจัดการที่ดีในปีงบประมาณ พ.ศ. 2568 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