



รายงาน

วิเคราะห์ผลการประเมินประสิทธิภาพ
ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น
(Local Performance Assessment: LPA)

และ

ผลการประเมินความพึงพอใจ
ของประชาชนต่อการให้บริการสาธารณะ
ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น
ประจำปี 2568

โครงการ

จ้างที่ปรึกษาดำเนินการศึกษาวิเคราะห์ผลการประเมิน
ประสิทธิภาพขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น
(Local Performance Assessment: LPA)

กรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่น
ถนนนครราชสีมา แขวงดุสิต
เขตดุสิต กรุงเทพมหานคร 10300

จัดทำโดย
กรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่น

โทร 02 241 9000 ต่อ 2322
www.dla.go.th

สารบัญ

สารบัญ	ก
สารบัญตาราง	ง
สารบัญภาพ	ช
	1
บทที่ 1 บทนำ	1
1. หลักการและเหตุผล	2
2. วัตถุประสงค์	3
3. ขอบเขตเนื้อหาและการดำเนินงาน	3
4. ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ	5
5. กรอบการประเมินประเมินประสิทธิภาพ อปท. (LPA) ปี 2567	6
6. การกำหนดกลุ่มเป้าหมายและกลุ่มตัวอย่างเพื่อสำรวจความพึงพอใจของประชาชน	7
บทที่ 2 ทบทวนวรรณกรรม	9
2.1 นิยามศัพท์เฉพาะ	10
2.1.1 องค์การปกครองส่วนท้องถิ่น	10
2.1.2 การประเมินประสิทธิภาพขององค์การปกครองส่วนท้องถิ่น	10
2.2 เอกสารที่เกี่ยวข้อง	10
2.2.1 ยุทธศาสตร์ชาติ 20 ปี (พ.ศ. 2561–2580) กับทิศทางการพัฒนาองค์การปกครองส่วนท้องถิ่น	10
2.2.2 ยุทธศาสตร์ด้านที่ 6 การปรับสมดุลและพัฒนาระบบการบริหารจัดการภาครัฐ: กรอบคิดสำคัญในการยกระดับศักยภาพขององค์การปกครองส่วนท้องถิ่น	12
2.2.3 แผนแม่บทภายใต้ยุทธศาสตร์ชาติ (พ.ศ. 2561–2580) ประเด็นที่ 20 การบริการประชาชนและประสิทธิภาพภาครัฐ	13
2.2.4 แผนปฏิบัติราชการกระทรวงมหาดไทย (พ.ศ. 2566–2570)	15
2.2.5 แผนยุทธศาสตร์กรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่น พ.ศ. 2560–2569	16

2.2.6 พระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. 2546	18
2.2.7 นโยบายท้องถิ่น “5L”: กรอบแนวทางการพัฒนาท้องถิ่น สู่ความยั่งยืน	20
2.3 การทบทวนวรรณกรรม แนวคิด ทฤษฎี	23
2.3.1 แนวคิดเชิงระบบ (System Approach) ในบริบทการประเมินประสิทธิภาพองค์กร ปกครองส่วนท้องถิ่น	23
2.3.2 แนวคิดเรื่องประสิทธิภาพ (Efficiency) ขององค์กรปกครอง ส่วนท้องถิ่น	24
2.3.3 แนวคิดแบบจำลอง SERVQUAL (Service Quality Model)	25
บทที่ 3 ผลการประเมินประสิทธิภาพขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น (LPA) และการประเมิน องค์กรปกครอง ส่วนท้องถิ่นที่มีศักยภาพสูง (HPA)	29
3.1 ผลการประเมินประสิทธิภาพขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น (LPA)	30
3.1.1 ผลการประเมินฯ ในภาพรวม รายจังหวัด และรายด้าน	30
3.1.2 แผนภูมิสารสนเทศภูมิศาสตร์	39
3.1.3 การวิเคราะห์เปรียบเทียบผลการประเมินฯ เฉลี่ย 5 ด้าน ของ อบท. ที่ผ่านและไม่ ผ่านเกณฑ์ และเปรียบเทียบกับเป้าหมายตามแผนแม่บทภายใต้ยุทธศาสตร์ชาติ	52
3.1.4 การวิเคราะห์จุดแข็งและจุดอ่อนขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น (อบท.) ปึงบประมาณ 2567	64
3.1.5 การวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างผลการประเมิน LPA กับระดับ ความพึงพอใจ ของประชาชนต่อองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น	68
3.2 ผลการเกณฑ์การประเมินองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่มีศักยภาพสูง (High Potentiated Local Assessment: HPA) ปี 2568	70
3.2.1 เปรียบเทียบระหว่างตัวชี้วัด LPA ปี พ.ศ. 2567 และ LPA ปี พ.ศ. 2568	70
3.2.2 การวิเคราะห์ความสอดคล้องเชิงยุทธศาสตร์ระหว่างตัวชี้วัด LPA ปี 2568 กับนโยบาย “ท้องถิ่น 5L” ของกรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่น	91
3.2.3 วิเคราะห์ความเหมาะสมของแบบประเมินองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่มีศักยภาพสูง (High-Potentiated Local Assessment หรือ HPA) ประจำปี 2567	97
3.2.4 บทสรุปและข้อเสนอเชิงนโยบายเพื่อพัฒนากลไกการประเมินให้มีประสิทธิภาพ สูงขึ้นในอนาคต	103
ข้อเสนอการปรับปรุงจำนวนตัวชี้วัดในแบบประเมิน LPA ปี 2568	104

บทที่ 4 ความพึงพอใจของประชาชน ต่อการจัดบริการสาธารณะของ องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น จากการเก็บแบบสอบถาม ทางออนไลน์ ปี 2568	111
ผลการวิเคราะห์ระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการจัดบริการสาธารณะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจากการเก็บแบบสอบถามทางออนไลน์ ปี 2568	112
4.1 สรุปการสำรวจข้อมูลความพึงพอใจของประชาชนต่อการจัดบริการสาธารณะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น	114
4.1.1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม	114
4.1.2 ความพึงพอใจต่อประเภทบริการของ อปท. ที่เคยรับบริการ	123
4.1.3 ความพึงพอใจต่อการให้บริการ ของ อปท.	131
4.1.4 ความพึงพอใจของประชาชนต่อการจัดบริการสาธารณะของ อปท.	137
4.2 สรุปปัญหาและข้อเสนอแนะของประชาชนต่อการให้บริการสาธารณะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น	160
4.2.1 สภาพปัญหาและความท้าทาย	160
4.2.2 ข้อเสนอแนะ	169
ภาคผนวก	179
แบบสำรวจข้อมูลความพึงพอใจของประชาชนต่อการจัดบริการสาธารณะของ อปท.	180

สารบัญตาราง

ตารางที่	รายการ	หน้า
1-1	กรอบการประเมินประสิทธิภาพ อปท. (LPA) ปี 2567	6
1-2	ประชากรและกลุ่มตัวอย่างในการสำรวจความพึงพอใจของประชาชน	8
3-1	สถิติพรรณนา (Descriptive Statistics) คะแนนร้อยละของผลการประเมิน LPA ในแต่ละด้าน	30
3-2	คะแนนเฉลี่ยคิดเป็นร้อยละขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น รายจังหวัด แยกตามภาค และรายด้าน	32
3-3	จังหวัดที่มีค่าเฉลี่ยคะแนนร้อยละสูงสุด 10 อันดับแรก แยกรายด้านและคะแนนรวม 5 ด้านของการประเมิน LPA ปี 2567	35
3-4	จำนวนและร้อยละของ อปท. ในแต่ละระดับ แยกตามรายด้านและรวม 5 ด้านของการประเมิน LPA	37
3-5	คะแนนร้อยละและการแปลผลระดับคะแนนตามรายด้านและรายจังหวัด	40
3-6	การวิเคราะห์เปรียบเทียบผลการประเมินฯ เฉลี่ย 5 ด้านในแต่ละจังหวัด	52
3-7	จำนวนและร้อยละของ อปท. ที่ผ่านและไม่ผ่านเกณฑ์การประเมิน LPA ประจำปี พ.ศ. 2567	56
3-8	จำนวนและร้อยละของ อปท. ที่ผ่านและไม่ผ่านเกณฑ์การประเมินรายด้านและรวม 5 ด้าน	57
3-9	ตัวชี้วัดที่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นได้คะแนนเฉลี่ยรวมสูงสุด 10 อันดับแรก	58
3-10	ตัวชี้วัดที่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นได้คะแนนเฉลี่ยรวมต่ำกว่าร้อยละ 70	61
3-11	การวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างผลการประเมิน LPA กับระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น	68
3-12	เปรียบเทียบระหว่างตัวชี้วัด LPA ปี 2567 และ 2568 ด้านที่ 1 การบริหารจัดการ	71
3-13	เปรียบเทียบระหว่างตัวชี้วัด LPA ปี 2566 และ 2567 ด้านที่ 2 การบริหารงานบุคคลและกิจการสภา	72
3-14	เปรียบเทียบระหว่างตัวชี้วัด LPA ปี 2566 และ 2567 ด้านที่ 3 การบริหารงานการเงินและการคลัง	75
3-15	เปรียบเทียบระหว่างตัวชี้วัด LPA ปี 2566 และ 2567 ด้านที่ 4 การจัดบริการสาธารณะ	78

ตารางที่	รายการ	หน้า
3-16	เปรียบเทียบระหว่างตัวชี้วัด LPA ปี 2566 และ 2567 ด้านที่ 5 ธรรมาภิบาล	87
3-17	วิเคราะห์ความสอดคล้องระหว่างตัวชี้วัด LPA ปี 2568 กับนโยบายเป้าหมาย ท้องถิ่น “5L”	93
3-18	แสดงการเปรียบเทียบความสอดคล้องระหว่างตัวชี้วัด HPA กับ LPA ปี 2568	100
3-19	เปรียบเทียบ HPA ปี 2567 และ ปี 2568	102
3-20	ข้อเสนอการลดจำนวนตัวชี้วัด (จาก 80 เหลือไม่เกิน 60 ตัว)	105
4-1	จำนวนและร้อยละข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม	114
4-2	จำนวนและร้อยละข้อมูลผู้ตอบแบบสอบถามและประเภท อปท. ที่รับผิดชอบ	117
4-3	จำนวนและร้อยละข้อมูลจำนวนสมาชิกในครอบครัว	118
4-4	จำนวนและร้อยละข้อมูลจำนวนเด็กในครอบครัวที่อายุต่ำกว่า 18 ปี	119
4-5	จำนวนและร้อยละข้อมูลจำนวนผู้สูงอายุในครอบครัวที่อายุเกินกว่า 60 ปี	120
4-6	จำนวนและร้อยละข้อมูลจำนวนสมาชิกในครอบครัวที่ทุพพลภาพ/พิการ	120
4-7	จำนวนและร้อยละข้อมูลจำนวนสมาชิกในครอบครัวที่เป็นผู้ป่วยช่วยเหลือตัวเอง ไม่ได้	121
4-8	ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจต่อบริการของ อปท. ด้านงานทะเบียน (n=34,159)	123
4-9	ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจต่อบริการของ อปท. ด้านโครงสร้างพื้นฐานและสาธารณูปโภค (n=34,159)	124
4-10	ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจต่อบริการของ อปท. ด้านส่งเสริมคุณภาพชีวิต (n=34,159)	125
4-11	ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจต่อบริการของ อปท. ด้านการรักษาความปลอดภัยและพัฒนาชุมชน (n=34,159)	126
4-12	ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจต่อบริการของ อปท. ด้านสิ่งแวดล้อมและทรัพยากรธรรมชาติ (n=34,159)	128
4-13	ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจต่อบริการของ อปท. ใน ภาพรวมของบริการทั้ง 5 ด้าน (n=34,159)	130
4-14	ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการ ของ อปท. ด้านความรวดเร็ว (n=34,159)	131
4-15	ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการ ของ อปท. ด้านขั้นตอน (n=34,159)	132

ตารางที่	รายการ	หน้า
4-16	ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการ ของ อปท. ด้านบุคลากร (n=34,159)	133
4-17	ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการ ของ อปท. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก (n=34,159)	134
4-18	ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการ ของ อปท. ด้านคุณภาพการให้บริการ (n=34,159)	135
4-19	ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการ ของ อปท. ในภาพรวมทั้ง 5 ด้าน (n=34,159)	135
4-20	ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการ จัดบริการสาธารณะของ อปท. จำแนกเป็นรายจังหวัด (n=34,159)	137
4-21	ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการ จัดบริการสาธารณะของ อปท. จำแนกเป็นภูมิภาค (n=34,159)	143
4-22	ตารางค่าสหสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยด้านประเภทบริการของ อปท. ที่เคยรับบริการ กับความพึงพอใจในภาพรวมของประชาชน	145
4-23	ค่าสหสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยประเด็นการให้บริการ ของ อปท. กับความพึงพอใจใน ภาพรวมของประชาชน	146
4-24	ผลการเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการจัดบริการสาธารณะ ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น จำแนกตามเพศ	147
4-25	ผลการเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการจัดบริการสาธารณะ ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น จำแนกตามช่วงอายุ	148
4-26	ผลการเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการจัดบริการสาธารณะ ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น จำแนกตามอาชีพปัจจุบัน	149
4-27	ผลการเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการจัดบริการสาธารณะ ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น จำแนกตามขนาดของครอบครัว	151
4-28	ผลการเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการจัดบริการสาธารณะ ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น จำแนกตามจำนวนเด็กในครอบครัวที่อายุต่ำกว่า 18 ปี	152
4-29	ผลการเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการจัดบริการสาธารณะของ องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น จำแนกตามจำนวนผู้สูงอายุในครอบครัวที่อายุเกินกว่า 60 ปี	153
4-30	ผลการเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการจัดบริการสาธารณะของ องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น จำแนกตามจำนวนสมาชิกในครอบครัวที่ทุพพลภาพ/พิการ	155

ตารางที่	รายการ	หน้า
4-31	ผลการเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการจัดบริการสาธารณะ ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น จำแนกตามจำนวนสมาชิกในครอบครัวที่เป็น ผู้ป่วยช่วยเหลือตัวเองไม่ได้	156
4-32	ผลการเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการจัดบริการสาธารณะ ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น จำแนกตามประเภทหน่วยงานรับผิดชอบ	158

สารบัญภาพ

ภาพที่	รายการ	หน้า
3-1	แสดงผลการประเมินเฉลี่ยของแต่ละจังหวัด ในด้านที่ 1 การบริหารจัดการ	46
3-2	แสดงผลการประเมินเฉลี่ยของแต่ละจังหวัด ในด้านที่ 2 การบริหารงานบุคคล และกิจการสภา	47
3-3	แสดงผลการประเมินเฉลี่ยของแต่ละจังหวัด ในด้านที่ 3 การบริหารงานการเงิน และการคลัง	48
3-4	แสดงผลการประเมินเฉลี่ยของแต่ละจังหวัด ในด้านที่ 4 การบริการสาธารณะ	49
3-5	แสดงผลการประเมินเฉลี่ยของแต่ละจังหวัด ในด้านที่ 5 ธรรมาภิบาล	50
3-6	แสดงผลการประเมินเฉลี่ยของแต่ละจังหวัดในด้านรวม 5 ด้าน	51

บทที่ 1

บทนำ

1. หลักการและเหตุผล

แผนแม่บทภายใต้ยุทธศาสตร์ชาติ (พ.ศ. 2566-2580) ฉบับแก้ไขเพิ่มเติม ประเด็น (20) การบริการประชาชนและประสิทธิภาพภาครัฐ มีเป้าหมายให้การบริการของภาครัฐมีประสิทธิภาพและมีคุณภาพเป็นที่ยอมรับของผู้ใช้บริการ และภาครัฐมีการดำเนินการที่มีประสิทธิภาพด้วยการนำนวัตกรรม เทคโนโลยีมาประยุกต์ใช้ โดยแผนย่อยการปรับสมดุลภาครัฐในประเด็นที่เกี่ยวข้องกับองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นได้กำหนดเป้าหมาย คือ “องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นต้องมีสมรรถนะและสร้างความทันสมัยในการจัดบริการสาธารณะและกิจกรรมสาธารณะให้กับประชาชน” และกำหนดตัวชี้วัดและค่าเป้าหมาย คือ การประเมินประสิทธิภาพขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในภาพรวม (คะแนนภายในปี 2570/2575/2580) ค่าเป้าหมายปี 2566-2570 ไม่น้อยกว่าร้อยละ 90 ค่าเป้าหมายปี 2571-2575 ไม่น้อยกว่าร้อยละ 95 ค่าเป้าหมาย ปี 2576-2580 ไม่น้อยกว่าร้อยละ 95 ประกอบกับกระทรวงมหาดไทยได้กำหนดประเด็นยุทธศาสตร์ การพัฒนาองค์กรให้พร้อมรับต่อการเปลี่ยนแปลงและพัฒนาได้อย่างยั่งยืนด้วยหลักการ “ภาครัฐของประชาชน เพื่อประชาชนและประโยชน์ส่วนรวม” รวมทั้งกรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่นได้กำหนดยุทธศาสตร์โดยเน้นหลักการส่งเสริม และยกระดับการปฏิบัติราชการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นภายใต้ประเด็นยุทธศาสตร์ที่ 1 การส่งเสริมองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นให้บริหารจัดการตามหลักธรรมาภิบาล

การประเมินประสิทธิภาพขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น เป็นการประเมินผลการปฏิบัติราชการประจำปี ซึ่งเป็นไปตามพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. 2546 และที่แก้ไขเพิ่มเติม โดยผลของการประเมินจะสะท้อนให้ทราบถึงประสิทธิภาพและควมมีมาตรฐานในการจัดบริการสาธารณะและกิจกรรมสาธารณะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น จึงมีความจำเป็นที่กรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่นต้องส่งเสริมบทบาทขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น โดยการพัฒนาและสร้างความเข้มแข็งให้เป็นหน่วยงานที่มีสมรรถนะสูง สามารถบริหารจัดการตนเอง ได้อย่างมีประสิทธิภาพ ตั้งอยู่บนหลักธรรมาภิบาล และมีมาตรฐานการให้บริการ เพิ่มอิสระในการให้บริการสาธารณะและกิจกรรมสาธารณะที่หลากหลาย มีบทบาทเชิงยุทธศาสตร์ระดับพื้นที่ มีระบบภาษีและรายได้ของท้องถิ่นอย่างเหมาะสมต่อการจัดสรรงบประมาณ บุคลากร และองค์ความรู้ในการแก้ไขปัญหา พัฒนาพื้นที่ทั้งในมิติเศรษฐกิจ สังคม สิ่งแวดล้อม และมิติอื่น ๆ ร่วมกับชุมชนท้องถิ่น ภาคเอกชน และภาคอื่น ๆ ที่ค้ำึงถึงผลประโยชน์ของประเทศ ประชาชน และความต้องการของคนทุกกลุ่ม ทุกวัย และทุกเพศภาวะ

ดังนั้น เพื่อให้บรรลุยุทธศาสตร์ชาติและแผนแม่บทภายใต้ยุทธศาสตร์ชาติ (พ.ศ. 2566-2580) และแผนในระดับต่าง ๆ ของกระทรวงมหาดไทย และกรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่น จึงควรมีการศึกษาวิเคราะห์ผลการประเมินประสิทธิภาพขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น เพื่อนำผลการศึกษาวิเคราะห์มาส่งเสริมบทบาทขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ในการพัฒนาและสร้างความเข้มแข็งให้กับองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นให้เป็นหน่วยงานที่มีสมรรถนะสูง สามารถบริหารจัดการตนเองได้อย่างมีประสิทธิภาพตั้งอยู่บนหลักธรรมาภิบาล และมีมาตรฐานการให้บริการเทียบเท่ามาตรฐานสากล ตลอดจนมีระบบภาษีและรายได้ของท้องถิ่นอย่างเหมาะสมต่อการจัดสรรงบประมาณ กำลังบุคลากร และองค์ความรู้ในการแก้ไขปัญหา

พัฒนาพื้นที่ทั้งในมิติเศรษฐกิจ สังคม สิ่งแวดล้อม และมิติอื่น ๆ อันจะตอบสนองต่อประโยชน์ของประเทศ และประชาชนผู้บริการได้รับความพึงพอใจและเชื่อมั่นต่อการปฏิบัติราชการและการบริหารจัดการของหน่วยงานภาครัฐ

2. วัตถุประสงค์

2.1 เพื่อวิเคราะห์ผลการประเมินประสิทธิภาพขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ประจำปี 2567 รวมทั้งวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างผลการประเมินประสิทธิภาพขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

2.2 เพื่อวิเคราะห์ความสัมพันธ์ในด้านต่าง ๆ ที่มีนัยสำคัญ เพื่อประโยชน์ในการตรวจสอบมาตรฐานคุณภาพการประเมินขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

2.3 เพื่อเสนอแนะแนวทางในการส่งเสริมและพัฒนาศักยภาพในการปฏิบัติงานที่มีประสิทธิภาพขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

3. ขอบเขตเนื้อหาและการดำเนินงาน

3.1 จัดทำแผนการดำเนินงานของโครงการ พร้อมทั้งกำหนดกลุ่มเป้าหมาย แนวทางการศึกษาวิจัย และจัดทำ MODEL รูปแบบกระบวนการในการดำเนินงานเป็นรูปเล่ม จำนวน 1 ชุด พร้อมไฟล์ข้อมูลในรูปแบบ Flash Drive จำนวน 3 ชุด ภายใน 30 วัน นับถัดจากวันลงนามในสัญญาจ้าง

3.2 รายงานผลการประเมินประสิทธิภาพขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ซึ่งประกอบด้วย

3.2.1 วิเคราะห์การประเมินประสิทธิภาพขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ประจำปี 2567

(1) วิเคราะห์ผลการประเมินประสิทธิภาพขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ประจำปี 2567 โดยพิจารณาผลการประเมินฯ และเกณฑ์การประเมิน ที่สอดคล้องกับแผนยุทธศาสตร์ชาติ 20 ปี (พ.ศ. 2561–2580) และแผนแม่บทภายใต้ยุทธศาสตร์ชาติต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้อง

(2) วิเคราะห์ผลการประเมินประสิทธิภาพขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ประจำปี 2567 เป็นภาพรวมจังหวัด ทั้งผลการประเมินฯ ในภาพรวมและรายด้าน ทั้งนี้ให้จัดทำแผนภูมิสารสนเทศภูมิศาสตร์ประเทศไทย (Geographic Information System: GIS) ตามผลการประเมินฯ รายจังหวัด ตลอดจนมีการวิเคราะห์เปรียบเทียบผลการประเมินฯ เฉลี่ย 5 ด้านในแต่ละจังหวัดเปรียบเทียบกับเป้าหมายตามแผนแม่บทภายใต้ยุทธศาสตร์ชาติ

(3) วิเคราะห์จุดแข็ง-จุดอ่อนขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นตามเกณฑ์การประเมินประสิทธิภาพขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น (Local Performance Assessment: LPA) ประจำปี 2567 ตลอดจนวิเคราะห์แนวโน้ม (Trend Analysis) และความสัมพันธ์ของผลการประเมินฯ ที่มีต่อปัจจัยต่าง ๆ ด้วยเครื่องมือทางสถิติเชิงอนุมาน อาทิ การวิเคราะห์การถดถอย (Regression Analysis) หรือการวิเคราะห์ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (Correlation Analysis)

3.2.2 วิเคราะห์การประเมินประสิทธิภาพขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ประจำปี 2568

(1) วิเคราะห์เกณฑ์การประเมินประสิทธิภาพขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น (Local Performance Assessment: LPA) ประจำปี 2568 ตามบทบาท หน้าที่ และหน่วยบริการสาธารณะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

(2) วิเคราะห์เกณฑ์การประเมินองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่มีศักยภาพสูง (High - Potentiated Local Assessment: HPA) ประจำปี 2568

3.2.3 จัดทำข้อเสนอแนะเชิงนโยบายสำหรับการประเมินประสิทธิภาพขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

(1) ข้อเสนอแนะเชิงนโยบายสำหรับแนวทางการส่งเสริมและพัฒนาศักยภาพการปฏิบัติงานขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นให้มีผลการประเมินฯ สูงขึ้นให้สอดคล้องกับแผนแม่บทภายใต้ยุทธศาสตร์ชาติ และการนำผลการประเมินฯ ไปใช้ในการส่งเสริมและยกระดับการปฏิบัติราชการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

(2) ข้อเสนอแนะเชิงนโยบายสำหรับแนวทางการพัฒนาระบบการประเมินประสิทธิภาพขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ดังนี้

(2.1) ภาพรวมของระบบการประเมินฯ

(2.2) การประเมินประสิทธิภาพขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น (Local Performance Assessment : LPA) รายด้านทั้ง 5 ด้าน

(2.3) การประเมินองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่มีศักยภาพสูง (High-Potentiated Local Assessment: HPA)

ทั้งนี้ ให้จัดทำรายงานผลการประเมินประสิทธิภาพขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น (ฉบับสมบูรณ์) ตามข้อ 3.1.1-3.1.3 เป็นรูปเล่ม จำนวน 1 ชุด พร้อมไฟล์ข้อมูลในรูปแบบ Flash Drive จำนวน 3 ชุด ภายใน 120 วัน นับถัดจากวันลงนามในสัญญาจ้าง

3.3 สรุปรวข้อมูลและวิเคราะห์ผลสำรวจระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการจัดบริการสาธารณะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น โดยมีรายละเอียด ดังนี้

3.3.1 พัฒนาและออกแบบ แบบสำรวจความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการสาธารณะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นทางออนไลน์ ที่รองรับการใช้งานขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นทั่วประเทศ

3.3.2 เก็บข้อมูลระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการสาธารณะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นทางออนไลน์ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น โดยมีข้อมูลขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นไม่น้อยกว่ากึ่งหนึ่งของจำนวนองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นทั้งหมดที่มีอยู่ ณ วันที่ลงนามในสัญญาจ้าง และจะต้องมีข้อมูลขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นแต่ละประเภท (องค์การบริหารส่วนจังหวัด เทศบาล องค์การบริหารส่วนตำบล และเมืองพัทยา) สัดส่วนไม่น้อยกว่ากึ่งหนึ่งขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นแต่ละประเภท

ทั้งนี้ ให้จัดทำรายงานสรุประดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการจัดบริการสาธารณะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ตามข้อ 3.3.1-3.3.2 เป็นรูปเล่ม จำนวน 1 ชุด พร้อมไฟล์ข้อมูลในรูปแบบ Flash drive จำนวน 3 ชุด ภายใน 120 วัน นับถัดจากวันลงนามในสัญญาจ้าง

4. ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1. จะเกิดองค์ความรู้ที่เป็นระบบเกี่ยวกับผลการประเมินประสิทธิภาพขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นทั่วประเทศในรอบปีงบประมาณ 2567 ซึ่งมีความครอบคลุมทั้งในระดับภาพรวมและรายด้าน ข้อมูลเชิงลึกจากการวิเคราะห์จะช่วยให้สามารถมองเห็นแนวโน้ม จุดแข็ง จุดอ่อน ตลอดจนศักยภาพของแต่ละพื้นที่ได้อย่างชัดเจน อันจะเป็นพื้นฐานสำคัญในการกำหนดนโยบาย การวางแผนยุทธศาสตร์ และการพัฒนาการให้บริการสาธารณะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นให้เหมาะสมกับบริบทและความต้องการของประชาชนในแต่ละพื้นที่ได้ดียิ่งขึ้น

2. การวิเคราะห์ความสัมพันธ์ด้านต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับผลการประเมินจะช่วยเสริมสร้างความน่าเชื่อถือของระบบการประเมินประสิทธิภาพ ด้วยการตรวจสอบความเชื่อมโยง ความสอดคล้อง และความแม่นยำของเกณฑ์การประเมินที่ใช้ในแต่ละด้าน ตลอดจนสามารถระบุปัจจัยเชิงระบบที่ส่งผลกระทบต่อคะแนนการประเมินได้อย่างมีหลักฐานเชิงประจักษ์ ซึ่งจะเอื้อให้สามารถพัฒนาเกณฑ์และกระบวนการประเมินในอนาคตให้มีความโปร่งใส เป็นธรรม และตอบโจทย์การบริหารราชการแผ่นดินได้อย่างมีประสิทธิภาพ

3. ผลการศึกษานี้จะนำไปสู่การจัดทำข้อเสนอแนะเชิงนโยบายที่เป็นรูปธรรม สำหรับใช้เป็นแนวทางในการส่งเสริมและพัฒนาศักยภาพขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในด้านต่าง ๆ ไม่ว่าจะเป็นด้านการบริหารจัดการภายใน ด้านการให้บริการประชาชน หรือด้านการพัฒนาพื้นที่อย่างบูรณาการ แนวทางเหล่านี้จะช่วยให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นสามารถยกระดับผลการประเมินให้สูงขึ้น ตอบสนองเป้าหมายของแผนแม่บทยุทธศาสตร์ชาติ และสร้างความเชื่อมั่นให้แก่ประชาชนในฐานะผู้รับบริการได้อย่างยั่งยืน

การประเมินประสิทธิภาพขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น (Local Performance Assessment: LPA) ถือเป็นกลไกสำคัญในการเสริมสร้างการบริหารงานภาครัฐให้มีประสิทธิภาพ โปร่งใส และตอบสนองต่อความต้องการของประชาชนอย่างแท้จริง โดยเฉพาะอย่างยิ่งในบริบทของการกระจายอำนาจและการพัฒนาท้องถิ่นอย่างยั่งยืน กรอบการประเมิน LPA ปี 2567 ได้รับการออกแบบโดยใช้แนวทางเชิงระบบ (System Approach) ซึ่งครอบคลุมตั้งแต่การกำหนดปัจจัยนำเข้า (Input) กระบวนการดำเนินการ (Process) จนถึงผลลัพธ์ที่ได้ (Output) เพื่อให้สามารถติดตาม ตรวจสอบ และพัฒนาขีดความสามารถขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นได้อย่างรอบด้าน

ภายใต้กรอบแนวคิดดังกล่าว การประเมินในปี 2567 มุ่งเน้นการวิเคราะห์ข้อมูลจากหลายมิติ ไม่เพียงแต่ผลสัมฤทธิ์ด้านประสิทธิภาพการบริหารงานใน 5 ด้านหลักเท่านั้น แต่ยังครอบคลุมถึงการวิเคราะห์แนวโน้ม จุดแข็ง จุดอ่อน และความสัมพันธ์ของปัจจัยที่เกี่ยวข้อง ตลอดจนการสะท้อนเสียงของประชาชนผ่านการสำรวจความพึงพอใจต่อการให้บริการสาธารณะของ อบท. ข้อมูลเชิงประจักษ์เหล่านี้จะเป็นรากฐานสำคัญสำหรับการพัฒนาเกณฑ์ประเมินในอนาคต และการจัดทำนโยบายที่สามารถตอบโจทย์การพัฒนาท้องถิ่นได้อย่างมีประสิทธิภาพและยั่งยืน

5. กรอบการประเมินประเมินประสิทธิภาพ อปท. (LPA) ปี 2567

ตารางที่ 1-1 กรอบการประเมินประสิทธิภาพ อปท. (LPA) ปี 2567

การประเมินประสิทธิภาพ อปท. (LPA) 2567 ด้วยแนวทางเชิงระบบ (System Approach Assessment)		
Input	3.2	รายงานผลการประเมินประสิทธิภาพขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ▶ แผนการดำเนินงานประกอบด้วย กรอบแนวคิดการประเมิน แผนยุทธศาสตร์ชาติ 20 ปี (พ.ศ. 2561-2580) แผนแม่บทภายใต้ยุทธศาสตร์ต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้อง ▶ การทบทวนวรรณกรรมและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง
	3.2.1	วิเคราะห์การประเมินประสิทธิภาพของ อปท. ประจำปี 2567 ▶ พิจารณาผลการประเมินและเกณฑ์การประเมินที่เกี่ยวข้อง ▶ วิเคราะห์ภาพรวมจังหวัด โดยใช้ GIS ▶ เปรียบเทียบการประเมิน 5 ด้าน ▶ วิเคราะห์จุดแข็ง-จุดอ่อน, วิเคราะห์แนวโน้ม (Trend Analysis), วิเคราะห์ความสัมพันธ์ (Correlation) ระหว่างผลการประเมินฯ กับปัจจัยที่เกี่ยวข้อง
Process	3.3.	สำรวจข้อมูลและวิเคราะห์ระดับความพึงพอใจของประชาชน
	3.3.1 - 3.3.2	พัฒนา ออกแบบ และเก็บแบบสำรวจความพึงพอใจฯ ▶ พัฒนา ออกแบบ และเก็บข้อมูลแบบสำรวจความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการสาธารณะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นทางออนไลน์ โดยมีข้อมูลขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นไม่น้อยกว่ากึ่งหนึ่งของจำนวนองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นทั้งหมด
	3.3.2	วิเคราะห์เกณฑ์การประเมินประสิทธิภาพ ปี 2568
	3.3.2(1)	วิเคราะห์เกณฑ์ LPA 2568 (Local Performance Assessment) ▶ ศึกษาและตรวจสอบเกณฑ์การประเมินตามบทบาทและหน้าที่ของ อปท. ▶ วิเคราะห์ความเชื่อมโยงกับหน่วยบริการสาธารณะด้านต่าง ๆ
Output	3.3.2(2)	วิเคราะห์เกณฑ์ HPA 2568 (High-Potential Local Assessment) ▶ พิจารณาเกณฑ์พิเศษ/เพิ่มเติม ที่ออกแบบเพื่อระบุองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่มีศักยภาพสูง
	3.3.3	จัดทำข้อเสนอแนะเชิงนโยบาย ▶ ข้อเสนอแนะเชิงนโยบายสำหรับแนวทางการส่งเสริมและพัฒนาศักยภาพการปฏิบัติงานขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นให้มีผลการประเมินฯ สูงขึ้นให้สอดคล้องกับแผนแม่บทภายใต้ยุทธศาสตร์ชาติ และการนำผลการประเมินฯ ไปใช้

การประเมินประสิทธิภาพ อปท. (LPA) 2567 ด้วยแนวทางเชิงระบบ (System Approach Assessment) เริ่มต้นจากส่วน Input ซึ่งประกอบด้วย การจัดทำรายงานผลการประเมินประสิทธิภาพขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น โดยเชื่อมโยงเกณฑ์การประเมินเข้ากับยุทธศาสตร์ชาติ 20 ปี (พ.ศ. 2561–2580) รวมถึงแผนแม่บทภายใต้ยุทธศาสตร์ชาติที่เกี่ยวข้อง เพื่อวางกรอบและแนวปฏิบัติในการเก็บรวบรวมข้อมูลและวางแผนทัวด์ผลได้อย่างเป็นระบบ

เมื่อได้ข้อมูลพื้นฐานและแนวทางแล้ว จึงเข้าสู่ กระบวนการ (Process) ซึ่งแบ่งย่อยเป็น 3.2.1 และ 3.3 เริ่มจาก 3.2.1 ที่เน้นการวิเคราะห์ประสิทธิภาพของ อปท. ประจำปี 2567 โดยใช้ระบบสารสนเทศภูมิศาสตร์ (GIS) เพื่อเปรียบเทียบผลการประเมินใน 5 ด้าน และทำการวิเคราะห์เชิงลึกในมิติของจุดแข็ง-จุดอ่อน แนวโน้ม (Trend Analysis) ตลอดจนความสัมพันธ์ (Regression/Correlation) ระหว่างผลประเมินฯ กับปัจจัยที่เกี่ยวข้อง จากนั้นใน 3.3 จะสำรวจข้อมูลและวิเคราะห์ระดับความพึงพอใจของประชาชน โดยมีขั้นตอน 3.3.1–3.3.2 สำหรับพัฒนา ออกแบบ และเก็บแบบสำรวจทางออนไลน์ และกำหนดให้มีข้อมูลของ อปท. ครอบคลุมไม่น้อยกว่ากึ่งหนึ่งของจำนวน อปท. ทั้งหมด เพื่อให้ได้ข้อมูลเชิงประจักษ์ที่สะท้อนความคิดเห็นของประชาชนอย่างทั่วถึง

หลังจากรวบรวมและวิเคราะห์ข้อมูลทั้งด้านประสิทธิภาพและความพึงพอใจแล้ว จึงเข้าสู่ส่วน Output ซึ่งประกอบด้วย 3.3.2 และ 3.3.3 ในขั้นตอน 3.3.2 จะวิเคราะห์เกณฑ์การประเมินประสิทธิภาพ ปี 2568 โดยแยกเป็น (1) การวิเคราะห์เกณฑ์ LPA 2568 เพื่อพิจารณาบทบาทหน้าที่ของ อปท. ในการจัดบริการสาธารณะ และ (2) การวิเคราะห์เกณฑ์ HPA 2568 (High-Potential Local Assessment) ซึ่งเป็นเกณฑ์เพิ่มเติมสำหรับระบุ อปท. ที่มีศักยภาพสูง พร้อมเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่าง LPA กับ HPA สุดท้ายใน 3.3.3 จะเป็นการจัดทำข้อเสนอแนะเชิงนโยบาย อาทิ แนวทางพัฒนาศักยภาพ อปท. ให้สามารถยกระดับผลการประเมินได้อย่างยั่งยืน และสอดคล้องกับแผนแม่บทภายใต้ยุทธศาสตร์ชาติ ตลอดจนสนับสนุนให้องค์กรท้องถิ่นนำข้อมูลจากการประเมินไปปรับปรุงการให้บริการสาธารณะอย่างเป็นรูปธรรม

6. การกำหนดกลุ่มเป้าหมายและกลุ่มตัวอย่างเพื่อสำรวจความพึงพอใจของประชาชน

การศึกษานี้มีวัตถุประสงค์เพื่อวิเคราะห์ระดับความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อคุณภาพการให้บริการสาธารณะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น โดยใช้แบบสอบถามที่ออกแบบตามกรอบแนวคิด SERVQUAL ของ Parasuraman และคณะ เพื่อประเมินมิติด้านความเชื่อถือได้ (Reliability) ความมั่นใจ (Assurance) ลักษณะที่จับต้องได้ (Tangibles) ความเอาใจใส่ (Empathy) และการตอบสนอง (Responsiveness) โดยกำหนดกลุ่มตัวอย่างจากองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นทั่วประเทศจำนวนทั้งหมด 7,849 แห่ง ประกอบด้วย องค์กรบริหารส่วนจังหวัด (อบจ.) เทศบาล และองค์กรบริหารส่วนตำบล (อบต.)

ซึ่งใช้เทคนิคการสุ่มตัวอย่างแบบแบ่งชั้น (Stratified Random Sampling) โดยกำหนดสัดส่วนตัวอย่างไม่น้อยกว่ากึ่งหนึ่งของแต่ละประเภทขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น เพื่อให้ได้ข้อมูลที่สะท้อนภาพรวมของระดับประเทศอย่างเหมาะสม สำหรับการจัดเก็บข้อมูลจะดำเนินการผ่านช่องทางออนไลน์โดยใช้ Google Form เป็นเครื่องมือหลักในการสำรวจ เพื่อความสะดวกรวดเร็วและสามารถเข้าถึงกลุ่มเป้าหมายได้อย่างทั่วถึง จากนั้นจะดำเนินการรวบรวมข้อมูลและใช้โปรแกรมทางสถิติในการวิเคราะห์ผลเพื่อประมวลผลระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อบริการสาธารณะที่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจัดขึ้น ผลที่ได้จากการศึกษาจะสามารถสะท้อนถึงจุดแข็ง จุดอ่อน และช่องว่างในการให้บริการ ตลอดจนเป็นข้อมูลสำคัญเพื่อกำหนดแนวทางในการพัฒนาและปรับปรุงคุณภาพบริการสาธารณะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นต่อไป รายละเอียดของการกำหนดจำนวนกลุ่มตัวอย่างดังปรากฏในตารางที่ 1-2

ตารางที่ 1-2 ประชากรและกลุ่มตัวอย่างในการสำรวจความพึงพอใจของประชาชน

ประเภทองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น	จำนวนประชากร (แห่ง)	กลุ่มตัวอย่าง
องค์การบริหารส่วนจังหวัด (อบจ.)	76	38
เทศบาลนคร	32	16
เทศบาลเมือง	199	100
เทศบาลตำบล	2,241	1,121
องค์การบริหารส่วนตำบล (อบต.)	5,299	2,650
การปกครองท้องถิ่นรูปแบบพิเศษ	2	1
รวม	7,849	3,926

บทที่ 2

บททวนวรรณกรรม

2.1 นิยามศัพท์เฉพาะ

2.1.1 องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น (อปท.) หมายถึง องค์กรภาครัฐที่จัดตั้งตามหลักการกระจายอำนาจ การปกครอง อันเป็นหลักการที่รัฐมอบอำนาจการปกครองจากส่วนกลางบางส่วนให้องค์กรปกครอง ส่วนท้องถิ่นในการจัดทำบริการสาธารณะหรือกิจการของตนเองได้ตามสมควร ทั้งในด้านการพัฒนาเศรษฐกิจ การวางระบบสาธารณูปโภค และสาธารณูปการ ตลอดจนการจัดทำบริการและสวัสดิการสังคม ภายใต้ การกำกับดูแลของรัฐบาล ประเภทขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมี 2 รูปแบบ ได้แก่ รูปแบบทั่วไป ประกอบด้วย องค์การบริหารส่วนจังหวัด (อบจ.) เทศบาล และองค์การบริหารส่วนตำบล (อบต.) และรูปแบบ พิเศษ ประกอบด้วย กรุงเทพมหานคร (กทม.) และเมืองพัทยา

2.1.2 การประเมินประสิทธิภาพขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

การประเมินประสิทธิภาพขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น (สธ-อปท) หรือ Local Performance Assessment (LPA) หมายถึง ระบบการติดตามประเมินผลการดำเนินงานขององค์กร ปกครองส่วนท้องถิ่น โดยมีการติดตามความคืบหน้า ในการดำเนินงานเพื่อแก้ไขจุดอ่อน ปัญหา อุปสรรค ในการปฏิบัติงานขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น โดยนำผลการประเมินในปีที่ผ่านมา เป็นฐานข้อมูลเทียบเคียง นอกจากนี้ ยังใช้ผลการประเมินในการกำหนดแนวทางนโยบาย โครงการ เพื่อยกระดับศักยภาพขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในการดำเนินงานเพื่อให้ประชาชนได้รับการตอบสนอง ความต้องการอย่างแท้จริงและทั่วถึง ปัจจุบันกรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่นได้แบ่งการประเมิน ประสิทธิภาพเป็น แบ่งเป็น 5 ด้าน ประกอบด้วย ด้านที่ 1 การบริหารจัดการ ด้านที่ 2 การบริหารงานบุคคล และกิจการสภา ด้านที่ 3 การบริหารงานการเงินและการคลัง ด้านที่ 4 การบริการสาธารณะ และด้านที่ 5 ธรรมาภิบาล

2.2 เอกสารที่เกี่ยวข้อง

2.2.1 ยุทธศาสตร์ชาติ 20 ปี (พ.ศ. 2561–2580) กับทิศทางการพัฒนา องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

ยุทธศาสตร์ชาติ 20 ปี (พ.ศ. 2561–2580) เป็นเครื่องมือเชิงนโยบายที่มีบทบาทสำคัญ ในการกำหนดกรอบทิศทางการพัฒนาประเทศในระยะยาว ภายใต้วิสัยทัศน์ “ประเทศไทยมีความมั่นคง มั่งคั่ง ยั่งยืน เป็นประเทศที่พัฒนาแล้ว ด้วยการพัฒนาตามหลักปรัชญาของเศรษฐกิจพอเพียง” โดยเป็นผล สืบเนื่องจากข้อบัญญัติในรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พุทธศักราช 2560 มาตรา 65 ที่กำหนดให้รัฐ ต้องจัดทำยุทธศาสตร์ชาติในฐานะเป้าหมายการพัฒนาประเทศอย่างยั่งยืน เพื่อให้เป็นกรอบแนวทางหลัก ในการจัดทำแผนพัฒนาและงบประมาณของหน่วยงานภาครัฐทุกระดับ รวมถึงองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

โดยต้องบูรณาการเป้าหมายและการดำเนินงานให้สอดคล้องกับทิศทางของประเทศอย่างมีประสิทธิภาพ ต่อเนื่องในระยะยาว ยุทธศาสตร์ชาติประกอบด้วยกรอบยุทธศาสตร์หลัก 6 ด้าน ได้แก่ (1) ความมั่นคง (2) การสร้างความสามารถในการแข่งขัน (3) การพัฒนาและเสริมสร้างศักยภาพทรัพยากรมนุษย์ (4) การสร้างโอกาสและความเสมอภาคทางสังคม (5) การสร้างการเติบโตบนคุณภาพชีวิตที่เป็นมิตรต่อสิ่งแวดล้อม และ (6) การปรับสมดุลและพัฒนาระบบการบริหารจัดการภาครัฐ ซึ่งทั้ง 6 ด้านนี้ มีความเชื่อมโยงและเกี่ยวพันกันในลักษณะของระบบการพัฒนามีองค์ประกอบครบถ้วนทั้งในมิติความมั่นคง เศรษฐกิจ สังคม และสิ่งแวดล้อม โดยมีเป้าหมายร่วมกันในการขับเคลื่อนประเทศไทยให้สามารถรับมือกับการเปลี่ยนแปลงทั้งในระดับภูมิภาคและระดับโลกได้อย่างมีประสิทธิภาพ พร้อมทั้งสามารถสร้างคุณภาพชีวิตที่ดีให้กับประชาชนในทุกพื้นที่อย่างเท่าเทียม

ในบริบทของการพัฒนาระบบการบริหารจัดการภาครัฐ ซึ่งเป็นประเด็นภายใต้ยุทธศาสตร์ชาติ ด้านที่ 6 นั้น มีความเกี่ยวข้องอย่างยิ่งกับการประเมินประสิทธิภาพขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น (อปท.) ซึ่งเป็นหน่วยงานที่มีบทบาทสำคัญในการให้บริการสาธารณะแก่ประชาชนในระดับพื้นที่และเป็นกลไกหลักของการกระจายอำนาจทางการปกครองตามหลักการประชาธิปไตยแบบมีส่วนร่วม การปรับสมดุลในการบริหารจัดการรัฐมิได้หมายถึงเฉพาะการจัดระเบียบภาคราชการส่วนกลางเท่านั้น แต่ยังครอบคลุมถึงการเสริมสร้างความเข้มแข็งให้แก่ อปท. ในการบริหารงานภายใต้กรอบของความเป็นธรรม ความโปร่งใส ความรับผิดชอบ และการมีส่วนร่วมของประชาชน ตลอดจนการเพิ่มขีดความสามารถเชิงโครงสร้าง ระบบบุคลากร และการใช้เทคโนโลยีดิจิทัล เพื่อยกระดับการบริหารจัดการให้สอดคล้องกับหลักธรรมาภิบาลยุคใหม่

ทั้งนี้ การประเมินประสิทธิภาพขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น (LPA) ที่ดำเนินการในปีงบประมาณ พ.ศ. 2567 จึงถือเป็นกลไกสำคัญในการสะท้อนระดับความสอดคล้องของ อปท. กับเป้าหมายของยุทธศาสตร์ชาติ ไม่เพียงแต่ในแง่ของการบริหารภายในเท่านั้น แต่ยังรวมถึงศักยภาพในการขับเคลื่อนการพัฒนาท้องถิ่นในมิติต่าง ๆ ทั้งการบริการประชาชน การจัดการการเงินการคลัง การบริหารงานบุคคลและกิจการสาธารณะ รวมถึงการบริหารจัดการอย่างมีธรรมาภิบาล โดยอาศัยระบบตัวชี้วัดและกลไกการตรวจประเมินที่เป็นระบบ มีมาตรฐาน และสามารถเปรียบเทียบผลการดำเนินงานในระดับพื้นที่ทั่วประเทศได้อย่างเป็นธรรม

ในภาพรวม ยุทธศาสตร์ชาติ 20 ปีจึงมิได้เป็นเพียงแผนในระดับนโยบายเท่านั้น หากแต่เป็นกรอบคิดที่ส่งผลโดยตรงต่อการออกแบบกลไกพัฒนาระบบราชการในทุกระดับ โดยเฉพาะอย่างยิ่งการสร้างสถาบันท้องถิ่นที่มีความเข้มแข็ง โปร่งใส ทันสมัย และมีขีดความสามารถในการตอบสนองต่อปัญหาเชิงพื้นที่อย่างยั่งยืน ทั้งนี้เพื่อให้ อปท. สามารถทำหน้าที่ในฐานะ “รัฐใกล้ประชาชน” ได้อย่างมีประสิทธิภาพ สอดคล้องกับวิสัยทัศน์ของประเทศ และสามารถเป็นส่วนหนึ่งในการขับเคลื่อนการพัฒนาประเทศตามเป้าหมายของยุทธศาสตร์ชาติได้อย่างแท้จริง

2.2.2 ยุทธศาสตร์ด้านที่ 6 การปรับสมดุลและพัฒนาระบบการบริหารจัดการ ภาครัฐ: กรอบคิดสำคัญในการยกระดับศักยภาพขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

จากกรอบยุทธศาสตร์ชาติ 20 ปี (พ.ศ. 2561–2580) ที่มุ่งผลักดันประเทศไทยให้ก้าวไปสู่การพัฒนาอย่างมั่นคง มั่งคั่ง และยั่งยืน หนึ่งในยุทธศาสตร์ที่มีความเชื่อมโยงอย่างลึกซึ้งต่อภารกิจขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น (อปท.) คือ ยุทธศาสตร์ด้านที่ 6: การปรับสมดุลและพัฒนาระบบการบริหารจัดการภาครัฐ ซึ่งมีเป้าหมายสำคัญในการยกระดับระบบราชการไทยให้มีขีดความสามารถสูง มีโครงสร้างที่เหมาะสม และสามารถตอบสนองต่อความเปลี่ยนแปลงในระดับโลกและระดับพื้นที่ได้อย่างมีประสิทธิภาพ ภายใต้แนวคิด “ภาครัฐของประชาชน เพื่อประชาชน และเพื่อประโยชน์ส่วนรวม”

สาระสำคัญของยุทธศาสตร์นี้ คือ การส่งเสริมให้ภาครัฐทุกระดับ รวมถึงองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ปรับบทบาทและกระบวนการทำงานให้มีความคล่องตัว โปร่งใส ยึดหลักธรรมาภิบาล และเน้นผลสัมฤทธิ์เป็นสำคัญ โดยเฉพาะอย่างยิ่งในด้านการให้บริการประชาชน ซึ่งต้องรวดเร็ว มีคุณภาพ และตอบสนองต่อความต้องการที่หลากหลายของประชาชนในแต่ละพื้นที่ ทั้งนี้ ภาครัฐจะต้องใช้ทรัพยากรอย่างมีประสิทธิภาพ ปรับใช้เทคโนโลยีดิจิทัลและนวัตกรรมให้เกิดประโยชน์สูงสุด และเปิดพื้นที่ให้ประชาชนและภาคส่วนอื่น ๆ เข้ามามีส่วนร่วมในการออกแบบและติดตามผลการดำเนินงานอย่างต่อเนื่อง

ยุทธศาสตร์ด้านนี้ประกอบด้วย 8 ประเด็นสำคัญ ที่สะท้อนถึงทิศทางการพัฒนาองค์กรภาครัฐให้มีความยืดหยุ่น ยึดประชาชนเป็นศูนย์กลาง และสามารถเชื่อมโยงกับบริบทสากล ได้แก่

1. ภาครัฐที่ยึดประชาชนเป็นศูนย์กลาง ตอบสนองความต้องการ และให้บริการอย่างสะดวก รวดเร็ว โปร่งใส
2. การบริหารงานภาครัฐแบบบูรณาการ โดยมียุทธศาสตร์ชาติเป็นเป้าหมายหลัก และสามารถเชื่อมโยงการพัฒนาในทุกระดับ ทุกประเด็น และทุกพื้นที่
3. การปรับขนาดภาครัฐให้เหมาะสมกับภารกิจ พร้อมส่งเสริมการมีส่วนร่วมจากประชาชนและภาคีเครือข่าย
4. การส่งเสริมให้ภาครัฐมีความทันสมัย ใช้ข้อมูลและเทคโนโลยีในการบริหารจัดการ
5. การพัฒนาบุคลากรภาครัฐให้มีคุณธรรม มีความสามารถสูง และยึดมั่นในจริยธรรมวิชาชีพ
6. การสร้างระบบราชการที่โปร่งใส ปลอดการทุจริต
7. การปรับปรุงกฎหมายให้สอดคล้องกับบริบทการพัฒนา และจำเป็นต่อการบริหาร
8. การพัฒนากระบวนการยุติธรรมให้มีประสิทธิภาพ เคารพสิทธิมนุษยชน และให้บริการอย่างเป็นธรรม

ในระดับการปฏิบัติ ยุทธศาสตร์ดังกล่าวได้รับการถ่ายทอดสู่การวางแผนในระดับแผนแม่บทภายใต้ยุทธศาสตร์ชาติ โดยเฉพาะอย่างยิ่ง “แผนแม่บทภายใต้ยุทธศาสตร์ชาติด้านที่ 6” ซึ่งมีทั้งหมด 23 แผนแม่บท โดยประเด็นที่เกี่ยวข้องกับการพัฒนาองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นโดยตรง ได้แก่ แผนแม่บทประเด็นที่ 20: การบริการประชาชนและประสิทธิภาพภาครัฐ ซึ่งมีเป้าหมายในการยกระดับประสิทธิภาพของหน่วยงาน

ภาครัฐในการให้บริการประชาชน รวมถึงการเพิ่มความสามารถในการบริหารจัดการภายในองค์กร การจัดการงบประมาณ การใช้ทรัพยากรอย่างมีประสิทธิภาพ และการส่งเสริมการมีส่วนร่วมของประชาชนในการตรวจสอบและร่วมพัฒนา

เมื่อพิจารณาในบริบทของการประเมินประสิทธิภาพขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น (LPA) ปี 2567 จะพบว่า ตัวชี้วัดต่าง ๆ ที่ใช้ประเมินครอบคลุมประเด็นสำคัญตามยุทธศาสตร์ชาติด้านที่ 6 อย่างเป็นรูปธรรม ไม่ว่าจะเป็นด้านการให้บริการสาธารณะ (Public Services), การบริหารภายในองค์กร (Governance), การบริหารงบประมาณและการคลัง (Financial Management), การบริหารบุคลากรและกิจการสภา (HR & Council Affairs) รวมถึงธรรมาภิบาล (Good Governance) ซึ่งล้วนสะท้อนถึงศักยภาพของ อปท. ในการปรับตัวและดำเนินงานตามเป้าหมายของแผนแม่บทที่ 20 ได้อย่างมีประสิทธิภาพ

กล่าวโดยสรุป ยุทธศาสตร์ด้านการปรับสมดุลและพัฒนาระบบการบริหารจัดการภาครัฐมิใช่เพียงยุทธศาสตร์ของราชการส่วนกลางเท่านั้น หากแต่เป็นกรอบแนวทางสำคัญที่มีผลกระทบโดยตรงต่อการพัฒนา อปท. ให้เป็นองค์กรที่มีความทันสมัย โปร่งใส ยึดประชาชนเป็นศูนย์กลาง และสามารถขับเคลื่อนการพัฒนาท้องถิ่นได้อย่างยั่งยืน โดยการประเมิน LPA ทำหน้าที่เป็นกลไกสำคัญในการวัดระดับความสำเร็จของ อปท. ตามแนวทางยุทธศาสตร์นี้ และสามารถนำผลการประเมินไปใช้เพื่อปรับปรุงองค์กร เพิ่มสมรรถนะ และยกระดับการบริหารจัดการของท้องถิ่นให้ก้าวไปสู่มาตรฐานที่สูงขึ้นได้ในอนาคต

2.2.3 แผนแม่บทภายใต้ยุทธศาสตร์ชาติ (พ.ศ. 2561-2580) ประเด็นที่ 20 การบริการประชาชนและประสิทธิภาพภาครัฐ

ประเด็นการบริการประชาชนและประสิทธิภาพภาครัฐ เป็นหนึ่งในประเด็นสำคัญของแผนแม่บทภายใต้ยุทธศาสตร์ชาติ ที่มีเป้าหมายหลักในการยกระดับการบริหารราชการแผ่นดินให้มีประสิทธิภาพ ทันสมัย โปร่งใส และยึดประชาชนเป็นศูนย์กลาง โดยมีแนวทางสำคัญในการปรับเปลี่ยนบทบาท หน้าที่ และกลไกของภาครัฐให้ตอบสนองต่อความต้องการของประชาชนและบริบทที่เปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็ว

แผนแม่บทฯ ประเด็นนี้สอดคล้องกับยุทธศาสตร์ชาติด้านการปรับสมดุลและพัฒนาระบบการบริหารจัดการภาครัฐ ซึ่งมีบทบาทเป็นทั้งเป้าหมายเชิงยุทธศาสตร์และเครื่องมือสำคัญในการสนับสนุนการขับเคลื่อนยุทธศาสตร์ชาติด้านอื่น ๆ ให้บรรลุผลสำเร็จ โดยเน้นการพัฒนาระบบราชการให้มีขนาดที่เหมาะสม มีขีดสมรรถนะสูง มีความคล่องตัว และสามารถบริหารทรัพยากรได้อย่างคุ้มค่าและมีประสิทธิภาพ

สาระสำคัญของแผนแม่บทในประเด็นนี้ครอบคลุมแนวทางหลัก ดังต่อไปนี้

1. การพัฒนารูปแบบการให้บริการประชาชน

แผนแม่บทฉบับนี้มุ่งเน้นให้บริการภาครัฐที่ยึดประชาชนเป็นศูนย์กลาง โดยเปลี่ยนแนวคิดจากระบบราชการแบบดั้งเดิมไปสู่การให้บริการที่สะดวก รวดเร็ว และมีประสิทธิภาพ ผ่านการนำเทคโนโลยีดิจิทัลเข้ามาใช้ เช่น ระบบบริการแบบเบ็ดเสร็จ (One Stop Service) และบริการออนไลน์ (e-Service) เพื่อลดขั้นตอนการดำเนินงาน ลดภาระของประชาชน และเพิ่มความพึงพอใจต่อการรับบริการจากภาครัฐ

2. การพัฒนาระบบราชการให้มีประสิทธิภาพสูง

แนวทางสำคัญอีกประการ คือ การปรับปรุงโครงสร้างของหน่วยงานภาครัฐให้เหมาะสมกับภารกิจ ลดความซ้ำซ้อนของการทำงาน และส่งเสริมการบริหารงานแบบมุ่งผลสัมฤทธิ์ (Result-based Management) ซึ่งมุ่งให้ภาครัฐสามารถวัดผลลัพธ์ของการดำเนินงานได้อย่างชัดเจน พร้อมกันนี้ยังสนับสนุนการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศและนวัตกรรมในการเพิ่มประสิทธิภาพและความคล่องตัวในการทำงานของข้าราชการและหน่วยงานราชการ

3. การเสริมสร้างความโปร่งใสและธรรมาภิบาล

แผนแม่บทให้ความสำคัญกับการป้องกันและปราบปรามการทุจริตคอร์รัปชันในภาครัฐ โดยเน้นการพัฒนาเครื่องมือและกลไกที่สามารถตรวจสอบและถ่วงดุลการใช้อำนาจได้อย่างมีประสิทธิภาพ พร้อมทั้งส่งเสริมวัฒนธรรมองค์กรที่ยึดมั่นในคุณธรรม จริยธรรม และความรับผิดชอบของผู้ปฏิบัติงานภาครัฐ และเปิดโอกาสให้ประชาชนมีส่วนร่วมในการตรวจสอบกระบวนการบริหารงานของรัฐอย่างโปร่งใส

4. การพัฒนาศักยภาพทรัพยากรมนุษย์ภาครัฐ

การพัฒนาบุคลากรของรัฐถือเป็นหัวใจสำคัญในการยกระดับคุณภาพการบริหารภาครัฐ โดยแผนแม่บทเน้นการปรับระบบบริหารงานบุคคลให้สอดคล้องกับสมรรถนะและผลการปฏิบัติงาน สนับสนุนการเรียนรู้ตลอดชีวิตและการพัฒนาทักษะที่จำเป็นในยุคดิจิทัล อีกทั้งยังมุ่งสร้างข้าราชการรุ่นใหม่ที่มีความสามารถด้านนวัตกรรม มีวิสัยทัศน์ และมีจิตสำนึกในการให้บริการประชาชนอย่างแท้จริง

5. การส่งเสริมความร่วมมือระหว่างภาครัฐ ภาคเอกชน และภาคประชาสังคม

แผนแม่บทเน้นการสร้างความร่วมมือที่มีประสิทธิภาพระหว่างหน่วยงานของรัฐกับภาคส่วนอื่น ๆ ผ่านการดำเนินการในรูปแบบการร่วมลงทุนระหว่างภาครัฐและภาคเอกชน (Public-Private Partnership: PPP) รวมถึงการพัฒนาเครือข่ายและกลไกการทำงานร่วมกันในลักษณะ Whole-of-Government และ Whole-of-Society ซึ่งจะช่วยให้สามารถจัดการปัญหาสาธารณะได้อย่างเป็นระบบและยั่งยืนมากยิ่งขึ้น

การดำเนินงานตามแผนแม่บทประเด็นที่ 20 นี้ จะเป็นรากฐานสำคัญในการปรับเปลี่ยนภาครัฐไทยให้ตอบสนองต่อความคาดหวังของประชาชนในศตวรรษที่ 21 ซึ่งเน้นความรวดเร็ว ยืดหยุ่น และมีส่วนร่วมอย่างแท้จริง อันจะส่งผลให้ประเทศไทยสามารถขับเคลื่อนยุทธศาสตร์ชาติโดยรวมได้อย่างมีประสิทธิภาพ และสร้างความมั่นคง มั่งคั่ง ยั่งยืนได้อย่างเป็นรูปธรรม

นอกจากนี้ เป้าหมายและแนวทางภายใต้แผนแม่บทประเด็นที่ 20 ยังมีความเชื่อมโยงโดยตรงกับการประเมินประสิทธิภาพขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นผ่านกลไกสำคัญอย่าง Local Performance Assessment (LPA) และ High-Potential Local Assessment (HPA) ที่นำมาใช้ในช่วงหลัง โดยแนวคิดสำคัญในเรื่องการให้บริการประชาชน การบริหารที่โปร่งใส การพัฒนาศักยภาพบุคลากร และการมีส่วนร่วมจากภาคส่วนต่าง ๆ ได้ถูกแปลงเป็นตัวชี้วัดการประเมินผลในระดับท้องถิ่นอย่างเป็นระบบ การวางแผนแม่บทที่มีแนวทางชัดเจนจึงถือเป็นฐานสำคัญในการส่งเสริมให้หน่วยงานท้องถิ่นสามารถยกระดับสมรรถนะและ

คุณภาพการดำเนินงานให้สอดคล้องกับเป้าหมายเชิงยุทธศาสตร์ของประเทศ อันจะนำไปสู่การบูรณาการระหว่างนโยบายระดับชาติและการบริหารจัดการในระดับพื้นที่ได้อย่างมีประสิทธิภาพและยั่งยืน

2.2.4 แผนปฏิบัติราชการกระทรวงมหาดไทย (พ.ศ. 2566-2570)

การบริหารจัดการภาครัฐในระดับกระทรวงจำเป็นต้องมีกรอบทิศทางที่ชัดเจน สอดคล้องกับแผนยุทธศาสตร์ระดับชาติและแผนพัฒนาในภาพรวม เพื่อให้เกิดเอกภาพในการดำเนินงานของหน่วยงานในทุกระดับ แผนปฏิบัติราชการกระทรวงมหาดไทย พ.ศ. 2566–2570 เป็นแผน 5 ปีที่มีบทบาทสำคัญในการกำหนดเป้าหมาย ยุทธศาสตร์ และกลยุทธ์ของกระทรวงมหาดไทยในการส่งเสริมความมั่นคงของชีวิตประชาชน การพัฒนาเศรษฐกิจฐานราก และการเพิ่มขีดความสามารถขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น (อปท.) โดยเฉพาะในบริบทที่ความเปลี่ยนแปลงทางสังคม เศรษฐกิจ และเทคโนโลยีกำลังเป็นปัจจัยเร่งให้เกิดการปรับตัวอย่างต่อเนื่อง แผนนี้จึงมีความสำคัญอย่างยิ่งในฐานะเครื่องมือเชิงนโยบายที่กำกับทิศทางและเชื่อมโยงเป้าหมายของรัฐบาลในระดับพื้นที่ให้สามารถดำเนินการได้อย่างมีประสิทธิภาพและบรรลุผลสัมฤทธิ์ที่เป็นรูปธรรม

แผนปฏิบัติราชการกระทรวงมหาดไทย (พ.ศ. 2566–2570) จัดทำขึ้น โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อกำหนดทิศทางในการดำเนินงานของกระทรวงมหาดไทยให้มีความชัดเจน และสามารถเชื่อมโยงกับยุทธศาสตร์ระดับชาติอย่างเป็นระบบ ไม่ว่าจะเป็นยุทธศาสตร์ชาติ แผนแม่บทภายใต้ยุทธศาสตร์ชาติ แผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ ตลอดจนนโยบายของคณะรัฐมนตรีและบริบททางสังคมที่เปลี่ยนแปลงไป แผนฉบับนี้มุ่งเน้นการยกระดับคุณภาพชีวิตของประชาชน เสริมสร้างความมั่นคงและความสงบสุขในสังคม พัฒนาขีดความสามารถในการแข่งขันของภูมิภาค เมือง และพื้นที่เศรษฐกิจ และส่งเสริมองค์กรภาครัฐให้มีสมรรถนะสูงภายใต้หลักธรรมาภิบาล

แผนดังกล่าวประกอบด้วย 4 ประเด็นยุทธศาสตร์หลัก ได้แก่

1. การพัฒนาภูมิภาค เมือง และพื้นที่เศรษฐกิจให้เติบโตอย่างสมดุล
2. การลดความเหลื่อมล้ำทางสังคม เสริมสร้างความเข้มแข็งของชุมชน และพัฒนาเศรษฐกิจฐานราก
3. การเสริมสร้างความมั่นคงปลอดภัยของประชาชนและความสงบเรียบร้อยของสังคม
4. การพัฒนาองค์กรให้พร้อมรับการเปลี่ยนแปลง

ในส่วนของประเด็นยุทธศาสตร์ที่ 4 ซึ่งเกี่ยวข้องโดยตรงกับการประเมินประสิทธิภาพขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น (อปท.) ได้มีการกำหนดกลยุทธ์สำคัญ ได้แก่

- (1) การยกระดับหน่วยงานให้เป็นองค์กรที่มีขีดความสามารถสูง
- (2) การพัฒนาไปสู่องค์กรดิจิทัล
- (3) การเพิ่มประสิทธิภาพขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น
- (4) การส่งเสริมการบริหารงานตามหลักธรรมาภิบาล

โดยเฉพาะกลยุทธ์ที่สาม ซึ่งมุ่งเน้นการเพิ่มประสิทธิภาพของ อบท. ได้กำหนดให้มีการใช้ตัวชี้วัด “ร้อยละขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่ผ่านเกณฑ์การประเมินประสิทธิภาพ (Local Performance Assessment: LPA)” เป็นกลไกติดตามความก้าวหน้าในการดำเนินงาน ทั้งนี้ได้กำหนดค่าเป้าหมายเชิงปริมาณไว้ในแต่ละปี คือ ปี 2566 ร้อยละ 75 ปี 2567 ร้อยละ 77 ปี 2568 ร้อยละ 79 ปี 2569 ร้อยละ 81 และปี 2570 ร้อยละ 83 สะท้อนถึงการวางเป้าหมายเชิงยุทธศาสตร์ที่ต่อเนื่องและสามารถตรวจสอบได้ แผนปฏิบัติราชการฉบับนี้จึงมีบทบาทสำคัญทั้งในเชิงกลยุทธ์และการบริหารจัดการ โดยกำหนดกรอบเป้าหมายในระดับพื้นที่ให้สอดคล้องกับเป้าหมายระดับชาติ ควบคู่ไปกับการพัฒนา “ระบบติดตามและประเมินผล” ที่มีประสิทธิภาพ เพื่อให้สามารถสะท้อนผลการดำเนินงานอย่างเป็นระบบ และใช้เป็นฐานข้อมูลสำคัญในการวางแผนปรับปรุงนโยบายในอนาคต

แผนปฏิบัติราชการกระทรวงมหาดไทย พ.ศ. 2566–2570 มิได้เป็นเพียงแผนภายในของกระทรวงเท่านั้น แต่ยังเป็นกลไกสำคัญที่เชื่อมโยงระหว่างยุทธศาสตร์ชาติและการดำเนินงานในระดับท้องถิ่น โดยเฉพาะผ่านการส่งเสริมประสิทธิภาพขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ซึ่งสะท้อนผ่านตัวชี้วัด LPA ที่ถูกบรรจุอยู่ในแผนอย่างชัดเจน การยกระดับสมรรถนะองค์กร การเปลี่ยนผ่านสู่ระบบดิจิทัล และการบริหารตามหลักธรรมาภิบาล ล้วนเป็นทิศทางที่สะท้อนถึงความพยายามของกระทรวงในการสร้างภาครัฐที่มีประสิทธิภาพ โปร่งใส และตอบสนองความต้องการของประชาชนในยุคสมัยใหม่ได้อย่างยั่งยืน แผนฉบับนี้จึงเป็นทั้งเครื่องมือขับเคลื่อนนโยบายและกรอบในการติดตามประเมินผลที่จำเป็นสำหรับการพัฒนาอย่างบูรณาการในระดับพื้นที่

2.2.5 แผนยุทธศาสตร์กรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่น พ.ศ. 2560–2569

กรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่น (สถ.) ในฐานะหน่วยงานหลักที่มีภารกิจในการส่งเสริม สนับสนุน และพัฒนาองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น (อปท.) ให้มีศักยภาพในการบริหารจัดการและให้บริการประชาชนอย่างมีประสิทธิภาพ ได้จัดทำแผนยุทธศาสตร์กรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่น พ.ศ. 2560–2569 ขึ้นเพื่อกำหนดทิศทางการดำเนินงานในระยะยาวให้มีความสอดคล้องกับบริบทการเปลี่ยนแปลงของประเทศทั้งในมิติของนโยบายภาครัฐ เทคโนโลยี สังคม เศรษฐกิจ และเป้าหมายการพัฒนาที่ยั่งยืนในระดับสากล แผนยุทธศาสตร์ฉบับนี้จึงถือเป็นกลไกสำคัญในการยกระดับสมรรถนะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น และสร้างความเชื่อมโยงระหว่างนโยบายระดับชาติ สู่การปฏิบัติอย่างเป็นรูปธรรมในระดับพื้นที่

แผนยุทธศาสตร์กรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่น พ.ศ. 2560–2569 จัดทำขึ้นภายใต้บริบทของการเปลี่ยนแปลงทั้งภายในประเทศและในระดับโลก โดยคำนึงถึงนโยบายและทิศทางการพัฒนาที่เกี่ยวข้อง อาทิ ยุทธศาสตร์ชาติ 20 ปี แผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ ฉบับที่ 12 แผนพัฒนาดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคม ตลอดจนเป้าหมายการพัฒนาที่ยั่งยืน (Sustainable Development Goals: SDGs) และแนวทางการพัฒนาองค์กรสู่ความเป็นองค์กรสมรรถนะสูง (High Performance Organization: HPO) ทั้งนี้ กรมฯ ได้กำหนดวิสัยทัศน์ของแผนว่า “องค์กรระดับสากล ธรรมาภิบาลเข้มแข็ง ท้องถิ่นพัฒนา

ปวงประชามีสุข” ซึ่งเป็นกรอบนำในการกำหนดยุทธศาสตร์เพื่อการขับเคลื่อนองค์กรให้สอดคล้องกับภารกิจ
ในยุคปัจจุบัน

แผนยุทธศาสตร์ดังกล่าวประกอบด้วย 6 ประเด็นยุทธศาสตร์หลัก ได้แก่

1. การเสริมสร้างการปกครองท้องถิ่นให้เข้มแข็ง บนฐานของระบอบประชาธิปไตยและหลักปรัชญาของเศรษฐกิจพอเพียง
2. การส่งเสริมและพัฒนาท้องถิ่นเพื่อขับเคลื่อนประเทศไทย 4.0 สู่ประเทศพัฒนาแล้วจากฐานท้องถิ่น
3. การพัฒนาการบริหารจัดการภาครัฐและธรรมาภิบาลในระดับท้องถิ่นให้มีประสิทธิภาพ
4. การส่งเสริมบริการสาธารณะของท้องถิ่นให้มีคุณภาพเพื่อยกระดับคุณภาพชีวิตของประชาชน
5. การพัฒนาทรัพยากรบุคคลของกรมฯ และขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นให้สามารถรองรับภารกิจที่เปลี่ยนแปลง
6. การพัฒนาองค์กรด้วยฐานคุณธรรม ความรู้ และสมรรถนะสูง เพื่อมุ่งสู่ความเป็นองค์กรระดับสากลที่ได้รับการยอมรับจากสังคม

ในกระบวนการขับเคลื่อนแผนยุทธศาสตร์ดังกล่าว การประเมินประสิทธิภาพขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น (Local Performance Assessment: LPA) ได้ถูกนำมาใช้เป็นเครื่องมือหลักทั้งในเชิง “ตัวชี้วัด” และ “กลไกการพัฒนา” โดยเฉพาะในประเด็นยุทธศาสตร์ที่ 2 ซึ่งมุ่งส่งเสริมท้องถิ่นให้สามารถร่วมพัฒนาประเทศไปสู่ไทยแลนด์ 4.0 ได้มีการกำหนดให้ผลการประเมิน LPA เป็นเกณฑ์สำคัญในการจัดสรรงบประมาณเงินอุดหนุนทั่วไป เพื่อสร้างแรงจูงใจให้ อบต. พัฒนาสมรรถนะการให้บริการอย่างต่อเนื่อง รวมถึงการประยุกต์ใช้แนวคิดการประเมินหลายระดับ (multi-level evaluation) และการเปิดช่องทางให้ประชาชนเข้ามามีส่วนร่วมในการประเมินแบบ 360 องศา เพื่อเพิ่มความโปร่งใสและการตอบสนองต่อความต้องการของประชาชน

ในขณะเดียวกัน ประเด็นยุทธศาสตร์ที่ 6 ซึ่งเน้นการพัฒนาองค์กรด้วยฐานคุณธรรมและสมรรถนะสูง ได้สะท้อนให้เห็นความสำคัญของการยกระดับระบบการประเมิน LPA ให้มีมาตรฐาน ทันสมัย และสามารถเปรียบเทียบได้ในระดับสากล โดยกรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่นได้กำหนดแนวทางในการพัฒนาระบบวัดผล การจัดการข้อมูล และสารสนเทศ เพื่อรองรับการประเมินผลการดำเนินงานขององค์กรในทุกมิติอย่างรอบด้าน อันจะนำไปสู่การพัฒนาอย่างยั่งยืน และการเตรียมพร้อมเข้าสู่สังคมดิจิทัล

กล่าวโดยสรุป แผนยุทธศาสตร์กรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่น พ.ศ. 2560–2569 ไม่เพียงเป็นกรอบทิศทางในการดำเนินงานของกรมฯ เท่านั้น หากแต่ยังเป็นกลไกสำคัญในการยกระดับคุณภาพและประสิทธิภาพขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นทั่วประเทศ ผ่านการกำหนดประเด็นยุทธศาสตร์ที่สอดคล้องกับบริบทการพัฒนาของประเทศ และการบูรณาการเครื่องมืออย่างการประเมิน LPA เข้าสู่กลไกการบริหารและจัดสรรทรัพยากร การใช้ LPA เป็นทั้งตัวชี้วัดผลลัพธ์และกลไกในการพัฒนาคุณภาพการบริหารงานในระดับ

พื้นที่อย่างยั่งยืน ถือเป็นการปรับบทบาทของการประเมินให้มีลักษณะของการ “พัฒนาเชิงกลยุทธ์” ที่สามารถเชื่อมโยงนโยบาย การบริหาร และความต้องการของประชาชนเข้าไว้ด้วยกันอย่างสมดุล

2.2.6 พระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมือง ที่ดี พ.ศ. 2546

พระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. 2546 เป็นกลไกสำคัญในการปฏิรูประบบราชการไทยที่มีเป้าหมายเพื่อส่งเสริมการบริหารราชการให้มีประสิทธิภาพ โปร่งใส และยึดประชาชนเป็นศูนย์กลาง กฎหมายฉบับนี้ได้รับการตราขึ้นภายใต้บริบทของการยกระดับคุณภาพภาครัฐในช่วงต้นทศวรรษ 2540 และต่อมาได้รับการปรับปรุงเพิ่มเติมให้สอดคล้องกับพระราชบัญญัติการจัดทำยุทธศาสตร์ชาติ พ.ศ. 2560 โดยยกเลิกการจัดทำแผนบริหารราชการแผ่นดินและแผนนิติบัญญัติ พร้อมทั้งกำหนดแนวทางการจัดทำแผนปฏิบัติราชการให้เชื่อมโยงกับยุทธศาสตร์ชาติและแผนระดับนโยบายที่เกี่ยวข้อง

สาระสำคัญของพระราชกฤษฎีกาฉบับนี้อยู่ที่การกำหนดหลักเกณฑ์การบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี 7 ประการ

1. การมุ่งเน้นประโยชน์สุขของประชาชน

การบริหารราชการแผ่นดินต้องมีเป้าหมายหลักคือการยกระดับความผาสุก ความปลอดภัย และคุณภาพชีวิตของประชาชนเป็นสำคัญ โดยถือว่าประชาชนคือศูนย์กลางของการให้บริการจากภาครัฐ ทั้งในด้านการบริหารงาน การจัดสรรทรัพยากร และการพัฒนาเชิงพื้นที่ เพื่อให้เกิดผลประโยชน์สูงสุดแก่สังคมโดยรวม

2. การเกิดผลสัมฤทธิ์ต่อภารกิจของรัฐ

ส่วนราชการจะต้องจัดทำแผนปฏิบัติราชการล่วงหน้าอย่างเป็นระบบ โดยกำหนดรายละเอียดของภารกิจ ขั้นตอนการดำเนินงาน ระยะเวลา งบประมาณ เป้าหมายที่ชัดเจน และตัวชี้วัดผลสำเร็จ เพื่อให้สามารถติดตาม ประเมินผล และบริหารจัดการภารกิจให้บรรลุผลตามที่กำหนดไว้

3. การบริหารที่มีประสิทธิภาพและความคุ้มค่า

การดำเนินการของรัฐบาลต้องมุ่งใช้ทรัพยากรอย่างคุ้มค่า โดยกำหนดเป้าหมายและแผนงานที่สามารถตรวจสอบได้ มีระยะเวลาแล้วเสร็จชัดเจน และมีการเผยแพร่ข้อมูลให้เจ้าหน้าที่และประชาชนรับทราบ เพื่อสร้างความโปร่งใสและความเชื่อมั่นในระบบราชการ

4. การลดขั้นตอนการปฏิบัติงาน

เพื่อลดความซับซ้อนของระบบราชการและเพิ่มประสิทธิภาพการให้บริการประชาชน ส่วนราชการต้องจัดให้มีการกระจายอำนาจการตัดสินใจแก่ผู้ปฏิบัติงานในระดับที่มีหน้าที่รับผิดชอบโดยตรง ซึ่งจะช่วยให้การดำเนินงานเป็นไปอย่างรวดเร็ว ลดภาระการอนุมัติจากระดับสูง และเพิ่มความสะดวกแก่ประชาชนผู้รับบริการ

5. การปรับปรุงภารกิจของหน่วยงานรัฐ

ส่วนราชการต้องทบทวนภารกิจของตนอย่างสม่ำเสมอ ว่ามีความจำเป็น สมควรดำเนินการต่อ หรือควรยกเลิก ปรับปรุง หรือเปลี่ยนแปลงหรือไม่ โดยพิจารณาความสอดคล้องกับยุทธศาสตร์ชาติ แผนแม่บท แผนการปฏิรูปประเทศ และแผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ เพื่อให้การดำเนินงานภาครัฐสามารถตอบสนองต่อบริบทที่เปลี่ยนแปลงได้อย่างเหมาะสม

6. การอำนวยความสะดวกและตอบสนองต่อประชาชน

ในกระบวนการให้บริการประชาชนหรือการประสานงานระหว่างหน่วยงานรัฐ ต้องมีการกำหนด ระยะเวลาที่แน่นอนสำหรับการดำเนินแต่ละภารกิจ พร้อมทั้งมีผู้รับผิดชอบติดตามการปฏิบัติงานให้เป็นไปตามกำหนด เพื่อให้การให้บริการมีความรวดเร็ว มีประสิทธิภาพ และสามารถตอบสนองต่อความต้องการของประชาชนได้อย่างแท้จริง

7. การประเมินผลการปฏิบัติงานอย่างสม่ำเสมอ

ส่วนราชการต้องมีระบบประเมินผลการปฏิบัติราชการที่โปร่งใสและเป็นกลาง โดยอาศัยคณะผู้ประเมินอิสระในการประเมินผลในด้านผลสัมฤทธิ์ของภารกิจ คุณภาพของบริการ ความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการ และความคุ้มค่าของภารกิจ โดยการดำเนินการต้องเป็นไปตามหลักเกณฑ์และ ระยะเวลาที่คณะกรรมการพัฒนาระบบราชการกำหนด

แม้ว่าพระราชกฤษฎีกาฉบับนี้จะมีขอบเขตการบังคับใช้เฉพาะส่วนราชการในความหมายของกฎหมาย แต่ตามมาตรา 52 ได้ขยายขอบเขตให้ครอบคลุมถึงองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น โดยให้ อปท. จัดทำหลักเกณฑ์ของตนเองเพื่อการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดีตามแนวทางของพระราชกฤษฎีกานี้ ซึ่งอย่างน้อยต้องครอบคลุมเรื่องการลดขั้นตอนการปฏิบัติงาน และการอำนวยความสะดวกแก่ประชาชน

สำหรับการประเมินผลการดำเนินงานขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นนั้น สามารถดำเนินการใน 4 มิติ ได้แก่ ผลสัมฤทธิ์ของภารกิจ คุณภาพของภารกิจ ความพึงพอใจของประชาชนผู้รับบริการ และความคุ้มค่าของภารกิจ หรืออาจเลือกใช้ผลการประเมินจากระบบ Local Performance Assessment (LPA) มาใช้ในการพิจารณาโดยไม่จำเป็นต้องพัฒนาเครื่องมือประเมินใหม่ ซึ่งผลการประเมิน LPA จะครอบคลุม 3 มิติสำคัญ คือ ผลสัมฤทธิ์ของงาน คุณภาพของบริการ และความคุ้มค่าในการดำเนินการ (กรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่น, 2563)

พระราชกฤษฎีกาฉบับนี้จึงถือเป็นกรอบแนวทางสำคัญในการยกระดับมาตรฐานการบริหารราชการ ทั้งในระดับส่วนกลางและระดับท้องถิ่น โดยมุ่งสร้างภาครัฐที่มีประสิทธิภาพ โปร่งใส ยึดประชาชนเป็นศูนย์กลาง และสามารถพัฒนาตนเองให้สอดคล้องกับความเปลี่ยนแปลงของสังคมในระยะยาวได้อย่างมีประสิทธิภาพ

2.2.7 นโยบายท้องถิ่น “5L”: กรอบแนวทางการพัฒนาท้องถิ่นสู่ความยั่งยืน

ท่ามกลางบริบทการเปลี่ยนแปลงทางสังคม เศรษฐกิจ และสิ่งแวดล้อมที่ทวีความซับซ้อนในระดับพื้นที่ องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น (อปท.) ได้รับการคาดหวังให้มียุทธศาสตร์สำคัญยิ่งขึ้นในฐานะกลไกหลักของการพัฒนาท้องถิ่นอย่างยั่งยืน อย่างไรก็ตาม ลักษณะของปัญหาที่มีความซับซ้อน (Complex Problems) ทำให้การดำเนินงานแบบแยกส่วน (Silo-based) ขาดประสิทธิภาพในการตอบสนองต่อความต้องการของชุมชนอย่างแท้จริง ด้วยเหตุนี้ การยกระดับบทบาทของ อปท. จึงจำเป็นต้องอาศัยฐานคิดใหม่ที่มุ่งเน้นกระบวนการบูรณาการ การมีส่วนร่วมของภาคประชาสังคม และการเชื่อมโยงกับนโยบายระดับชาติและนานาชาติ โดยเฉพาะอย่างยิ่ง เป้าหมายการพัฒนาที่ยั่งยืน (Sustainable Development Goals: SDGs) และยุทธศาสตร์ชาติ 20 ปี (พ.ศ. 2561–2580)

ในบริบทดังกล่าว กรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่น ในฐานะหน่วยงานกำกับ ส่งเสริม และสนับสนุนภารกิจของ อปท. ได้แสดงบทบาทเชิงรุกผ่านการพัฒนากรอบนโยบายท้องถิ่น โดยได้กำหนดแนวทาง “5L” เพื่อเป็นกรอบการดำเนินงานสำหรับ อปท. ตั้งแต่ปีงบประมาณ พ.ศ. 2567 เป็นต้นไป แนวทางดังกล่าวมีวัตถุประสงค์เพื่อยกระดับคุณภาพชีวิตของประชาชน โดยให้ความสำคัญกับมิติความปลอดภัย ความเข้มแข็งของชุมชน เศรษฐกิจฐานราก การใช้พลังสร้างสรรค์ (Soft Power) และการเข้าถึงน้ำสะอาด ซึ่งสะท้อนถึงการเปลี่ยนกระบวนทัศน์ (Paradigm Shift) ในการบริหารงานท้องถิ่นจากบทบาท “ผู้ให้บริการ” (Service Provider) ไปสู่ “ผู้ขับเคลื่อนการเปลี่ยนแปลง” (Change Agent)

แนวทางการพัฒนานโยบาย 5L มีรากฐานจากแนวคิดสำคัญหลายประการ โดยมี “การพัฒนาท้องถิ่นแบบบูรณาการ” (Integrated Local Development) เป็นแกนหลัก ซึ่งมุ่งเน้นการประสานความร่วมมือระหว่างภาคส่วนต่าง ๆ ทั้งภาครัฐ ภาคเอกชน และภาคประชาสังคม เพื่อแก้ไขปัญหาแบบองค์รวม ตลอดจนการใช้ข้อมูลและทรัพยากรอย่างมีประสิทธิภาพ แนวคิดนี้มีความสัมพันธ์อย่างใกล้ชิดกับ “ทฤษฎีภาวะผู้นำและการกำกับดูแลกิจการท้องถิ่น” (Local Governance and Leadership) ซึ่งชี้ว่าภาวะผู้นำที่มีวิสัยทัศน์ ความสามารถในการส่งเสริมการมีส่วนร่วม และการรับฟังเสียงของประชาชน ถือเป็นปัจจัยชี้ขาดความสำเร็จในการขับเคลื่อนการพัฒนาพื้นที่ให้สามารถปรับตัวและสร้างสรรค์นวัตกรรมทางสังคมได้

นอกจากนี้ แนวทาง “5L” ยังได้รับอิทธิพลจากแนวคิด “เมืองปลอดภัย” (Safe Cities) “เมืองแห่งการเรียนรู้” (Learning Cities) และ “เมืองยั่งยืน” (Sustainable Cities) ซึ่งอธิบายถึงความเชื่อมโยงระหว่างโครงสร้างทางกายภาพ สังคม และการเรียนรู้ในฐานะรากฐานของการพัฒนาที่ไม่ทิ้งใครไว้ข้างหลัง (Leaving No One Behind) ขณะเดียวกัน “หลักธรรมาภิบาล” (Good Governance) อันประกอบด้วยความโปร่งใส ความรับผิดชอบ การมีส่วนร่วม และการตอบสนองต่อความต้องการของประชาชน ยังคงเป็นหลักการพื้นฐานที่สอดแทรกอยู่ในทุกมิติของนโยบาย 5L และเป็นเครื่องมือกำกับคุณภาพการบริหารงานในระดับท้องถิ่น

แนวทาง “5L” ถือกำเนิดขึ้นในฐานะการตอบสนองเชิงนโยบายต่อความท้าทายร่วมสมัยที่ อปท. กำลังเผชิญ โดยเฉพาะในช่วงปีงบประมาณ พ.ศ. 2567–2568 ซึ่งเป็นระยะเปลี่ยนผ่านสำคัญที่การดำเนินงาน

ตามแผนพัฒนาท้องถิ่นต้องสอดคล้องกับเป้าหมายของยุทธศาสตร์ชาติ ยุทธศาสตร์กระทรวงมหาดไทย และนโยบายเร่งด่วนของรัฐบาล แนวทางนี้เป็นผลจากการผลักดันเชิงนโยบายผ่านมติที่ประชุมผู้บริหารกระทรวงมหาดไทย และประกาศของกรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่น ที่มุ่งกำหนดภารกิจเชิงรุกสำหรับ อปท. พร้อมทั้งใช้กลไกการประเมินผลการปฏิบัติงาน (LPA) และการประเมินศักยภาพ (HPA) เป็นเครื่องมือกำกับติดตามบริบทเชิงนโยบายดังกล่าว นำมาสู่การออกแบบกรอบการดำเนินงาน “5L” ซึ่งประกอบด้วย 5 ด้านหลักที่เชื่อมโยงกับภารกิจพื้นฐานของ อปท. ได้แก่

1. Local Safety (พื้นที่ปลอดภัย)
2. Local Drug-Free Communities (ชุมชนเข้มแข็งปลอดยาเสพติด)
3. Local Prosperity (เศรษฐกิจฐานรากมั่นคง)
4. Local Tourist Attractions (แหล่งท่องเที่ยวเปี่ยมคุณค่า)
5. Local Clean Water (น้ำสะอาดและสุขภาวะที่ดี)

องค์ประกอบทั้ง 5 ถูกกำหนดให้บูรณาการเข้าสู่กระบวนการวางแผนพัฒนาท้องถิ่น การจัดทำงบประมาณ และการประเมินผลภายใต้การกำกับดูแลของกรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่น

องค์ประกอบและหลักการเชิงยุทธศาสตร์ของ “5L”

1. Local Safety (พื้นที่ปลอดภัย) มุ่งเน้นการจัดการความเสี่ยงเชิงบูรณาการครอบคลุมทั้งด้านอาชญากรรม อุบัติเหตุ ความรุนแรงในครอบครัว และภัยพิบัติทางธรรมชาติ โดยอาศัยความร่วมมือระหว่างหน่วยงานในการจัดทำแผนป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย พัฒนาระบบแจ้งเหตุและเฝ้าระวังภัยด้วยเทคโนโลยี (เช่น CCTV, แอปพลิเคชัน) สร้างฐานข้อมูลพื้นที่เสี่ยง และฝึกซ้อมแผนเผชิญเหตุร่วมกับทุกภาคส่วน รวมถึงขับเคลื่อนมาตรการเชิงนโยบาย เช่น เขตปลอดภัยในสถานศึกษา และพื้นที่ปลอดภัยสำหรับสตรีและเด็ก

2. Local Drug-Free Communities (ชุมชนเข้มแข็งปลอดยาเสพติด) ดำเนินการแก้ไขปัญหายาอย่างเป็นระบบ ตั้งแต่การป้องกันไปจนถึงการฟื้นฟู โดยส่งเสริมการสร้างชุมชนต้นแบบ หมู่บ้าน/ชุมชนเข้มแข็ง และศูนย์ฟื้นฟูทางสังคม ควบคู่กับการเสริมสร้างทักษะชีวิต (Life Skills) และทักษะการกำกับตนเอง (Executive Functions: EF) ในกลุ่มเยาวชน พร้อมทั้งประสานเครือข่ายครอบครัว สถาบันการศึกษา สถาบันศาสนา และ อปท. เพื่อร่วมกันเฝ้าระวัง บำบัดฟื้นฟู และติดตามผู้ผ่านการบำบัด นอกจากนี้ ยังส่งเสริมการใช้กลไกกองทุนแม่ของแผ่นดินให้เกิดประสิทธิภาพสูงสุด และเชื่อมโยงกับระบบสวัสดิการชุมชนเพื่อคืนคนดีสู่สังคมอย่างยั่งยืน

3. Local Prosperity (เศรษฐกิจฐานรากมั่นคง) มุ่งส่งเสริมเศรษฐกิจระดับครัวเรือนและชุมชน ผ่านการพัฒนาอาชีพ ผลิตภัณฑ์ชุมชน และช่องทางการตลาดทั้งในรูปแบบปกติและออนไลน์ โดยยึดหลักปรัชญาของเศรษฐกิจพอเพียงและการใช้ทรัพยากรอย่างยั่งยืน พร้อมทั้งส่งเสริมกลไกการพัฒนาแบบมีส่วนร่วมผ่านกลุ่มอาชีพและกลุ่มเกษตรกรอินทรีย์ และนำพลังสร้างสรรค์ (Soft Power) ด้านวัฒนธรรมอาหารวิถีชีวิต และภูมิปัญญาท้องถิ่น มาสร้างอัตลักษณ์และยกระดับขีดความสามารถในการแข่งขันของสินค้าและบริการ

4. Local Tourist Attractions (แหล่งท่องเที่ยวเปี่ยมคุณค่า) ให้ความสำคัญกับการพัฒนาแหล่งท่องเที่ยวโดยชูอัตลักษณ์เฉพาะถิ่น ทั้งในมิติวัฒนธรรม ภูมิทัศน์ และประวัติศาสตร์ ภายใต้แนวทาง “1 อำเภอ 1 Soft Power” เพื่อสร้างมูลค่าและความแตกต่าง การพัฒนาสิ่งอำนวยความสะดวก การรับรองมาตรฐานความปลอดภัย และการส่งเสริมการตลาดดิจิทัล ถือเป็นองค์ประกอบสำคัญในการดึงดูดนักท่องเที่ยวและสร้างรายได้ให้กระจายสู่ชุมชนอย่างทั่วถึง

5. Local Clean Water (น้ำสะอาดและสุขภาวะที่ดี) สร้างหลักประกันการเข้าถึงบริการน้ำสะอาดที่ได้มาตรฐานอย่างครอบคลุม โดยมุ่งเน้นการพัฒนาระบบประปาหมู่บ้านให้ผ่านการรับรองคุณภาพจากกรมอนามัย การขยายบริการสู่สถานศึกษาและสถานพยาบาล การตรวจสอบคุณภาพน้ำอย่างสม่ำเสมอ และการเสริมสร้างความรู้ด้านสุขอนามัย นอกจากนี้ ยังรวมถึงการวางระบบบำบัดน้ำเสียชุมชน และการพัฒนาระบบเฝ้าระวังคุณภาพน้ำโดยใช้เทคโนโลยีดิจิทัลควบคู่กับการมีส่วนร่วมของภาคประชาชน

หลักการเชิงยุทธศาสตร์ของนโยบาย 5L ตั้งอยู่บนฐานของการ วิเคราะห์ตามความต้องการ (Needs-based) การดำเนินงานเชิงเครือข่าย (Collaborative Action) และ การกำหนดนโยบายบนฐานข้อมูล (Evidence-based Policy) ซึ่งสะท้อนกระบวนการทัศน์การพัฒนาเชิงรุกโดยยึดประชาชนเป็นศูนย์กลาง

นโยบาย “5L” เป็นกรอบแนวทางเชิงยุทธศาสตร์ที่กรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่นนำมาใช้เพื่อขับเคลื่อนให้ อปท. สามารถยกระดับคุณภาพชีวิตของประชาชนได้อย่างเป็นรูปธรรม จุดเด่นของแนวทางนี้อยู่ที่การผสานหลักการพัฒนาแบบองค์รวมเข้ากับบริบทเฉพาะของท้องถิ่น โดยใช้พลังสร้างสรรค์ (Soft Power) กลไกชุมชน เทคโนโลยี และหลักธรรมาภิบาลเป็นเครื่องมือสนับสนุน ซึ่งทำให้สามารถตอบสนองต่อเป้าหมายการพัฒนาที่ยั่งยืน (SDGs) และยุทธศาสตร์ชาติเชิงพื้นที่ได้อย่างเป็นระบบ

ในมิติของการประเมินผล แนวทาง “5L” สามารถประยุกต์ให้สอดคล้องกับเครื่องมือประเมินผลที่มีอยู่ โดยช่วยเสริมการประเมินผลการปฏิบัติงาน (LPA) ให้ครอบคลุมมิติด้านคุณภาพชีวิตและความยั่งยืนมากขึ้น ขณะเดียวกัน ยังสามารถใช้เป็นกรอบวิเคราะห์ร่วมกับการประเมินศักยภาพเชิงกลยุทธ์ (HPA) ในด้านนวัตกรรมและการบูรณาการภารกิจได้อีกด้วย

ดังนั้น แนวทาง “5L” จึงมิใช่เป็นเพียงเครื่องมือในการปฏิบัติงานระดับพื้นที่ แต่ยังเป็นกลไกสำคัญที่สามารถยกระดับระบบการบริหารจัดการท้องถิ่นของประเทศให้มีประสิทธิภาพ โดยสร้างความเชื่อมโยงระหว่างการพัฒนาเชิงพื้นที่กับการจัดสรรทรัพยากร และเปิดโอกาสให้เกิดการพัฒนากรอบการประเมินผลเชิงผลลัพธ์ (Outcome-based Evaluation) ที่สะท้อนคุณภาพชีวิตของประชาชนได้อย่างแท้จริง

2.3 การทบทวนวรรณกรรม แนวคิด ทฤษฎี

2.3.1 แนวคิดเชิงระบบ (System Approach) ในบริบทการประเมินประสิทธิภาพองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

การประเมินผลนโยบายหรือโครงการสาธารณะในยุคปัจจุบันจำเป็นต้องพัฒนาให้เท่าทันความเปลี่ยนแปลงของปัญหาและบริบทของพื้นที่ ซึ่งมีลักษณะเป็นระบบที่ซับซ้อนและเปลี่ยนแปลงอยู่ตลอดเวลา การนำแนวคิดทฤษฎีระบบ (System Theory) มาใช้ในการออกแบบและประเมินกลไกการดำเนินงานขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น (อปท.) จึงนับเป็นแนวทางที่สำคัญในการเชื่อมโยงองค์ประกอบต่าง ๆ ขององค์กรเข้าด้วยกันอย่างมีเหตุผล สะท้อนความสัมพันธ์เชิงโครงสร้างและพลวัตระหว่างทรัพยากร กระบวนการทำงาน และผลลัพธ์ ตลอดจนความสามารถในการปรับตัวขององค์กรต่อปัจจัยแวดล้อมภายนอก แนวคิดนี้จึงอาจนำมาใช้เป็นฐานในการการประเมิน LPA และพัฒนาต่อยอดกลไกการประเมินประสิทธิภาพที่สอดคล้องกับยุทธศาสตร์การพัฒนาท้องถิ่นอย่างยั่งยืน

ทฤษฎีระบบเสนอให้มององค์กรในฐานะ “ระบบ” ที่ประกอบด้วยองค์ประกอบต่าง ๆ ซึ่งทำงานอย่างสัมพันธ์กันภายใต้สภาพแวดล้อมที่มีผลต่อระบบและได้รับผลกระทบจากระบบ โดยระบบประกอบด้วยปัจจัยหลัก ได้แก่ ข้อมูลนำเข้า (Input) กระบวนการ (Process) ผลลัพธ์ (Output) และกลไกการป้อนกลับ (Feedback)

ในบริบทของการประเมินองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น **ข้อมูลนำเข้า (Input)** หมายถึง แผนระดับชาติ ทรัพยากรที่องค์กรใช้ในการดำเนินงาน เช่น งบประมาณ จำนวนและสมรรถนะของบุคลากร โครงสร้างอำนาจหน้าที่ เทคโนโลยีทางการบริหาร รวมถึงนโยบายและกฎระเบียบที่เกี่ยวข้อง ซึ่งกำหนดศักยภาพในการขับเคลื่อนภารกิจขององค์กร **กระบวนการ (Process)** หมายถึง ขั้นตอน วิธีการ หรือกลไกที่องค์กรใช้ในการเปลี่ยนข้อมูลนำเข้าให้เป็นการปฏิบัติงานจริง เช่น การวางแผน การมีส่วนร่วมของประชาชน การบูรณาการภาคีเครือข่าย การบริหารงานภายใน การประสานงานระหว่างหน่วยงาน รวมถึงกลไกธรรมาภิบาล **ผลลัพธ์ (Output)** หมายถึง สิ่งที่องค์กรส่งมอบกลับคืนสู่ประชาชนหรือสังคม เช่น คุณภาพบริการสาธารณะ การพัฒนาท้องถิ่นที่เป็นรูปธรรม หรือระดับความพึงพอใจของประชาชน

สิ่งสำคัญอีกประการหนึ่งของระบบ คือ **กลไกการป้อนกลับ (Feedback)** ซึ่งช่วยให้องค์กรเรียนรู้จากผลลัพธ์ที่เกิดขึ้นและสามารถปรับปรุงระบบให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น โดยระบบที่มีคุณภาพจะต้องสามารถรองรับความซับซ้อน ความเปลี่ยนแปลง และความไม่แน่นอนของปัจจัยแวดล้อม เช่น การเปลี่ยนแปลงเชิงประชากร เศรษฐกิจ นโยบาย หรือภัยพิบัติทางธรรมชาติ การประเมินแบบระบบจึงไม่เพียงแต่ประเมินผลลัพธ์ที่เกิดขึ้นเท่านั้น แต่ยังช่วยให้เข้าใจถึงความสัมพันธ์ระหว่าง Input, Process และ Output และสะท้อนสมรรถนะเชิงสถาบัน (Institutional Capacity) ขององค์กรได้อย่างรอบด้าน

ทฤษฎีระบบจึงเป็นกรอบแนวคิดสำคัญที่สามารถนำมาใช้ในการออกแบบและประเมินกลไกการดำเนินงานขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น โดยเฉพาะอย่างยิ่งในบริบทของการประเมิน LPA หรือ

การพัฒนากลไกการประเมินรูปแบบใหม่ตามข้อเสนอเชิงเทคนิคในระดับนโยบาย ทฤษฎีนี้ช่วยเชื่อมโยงปัจจัยภายในขององค์กรกับบริบทภายนอกอย่างเป็นระบบ สะท้อนถึงความสามารถในการจัดการกับความซับซ้อนของปัญหาสาธารณะ และสนับสนุนการพัฒนาองค์กรให้มีประสิทธิภาพ โปร่งใส และยืดหยุ่นต่อการเปลี่ยนแปลงในอนาคต ทั้งนี้ การใช้แนวคิดเชิงระบบในการประเมิน อปท. ยังเป็นรากฐานสำคัญในการออกแบบการติดตามผล การจัดลำดับความสำคัญของนโยบาย และการยกระดับการบริหารราชการส่วนท้องถิ่นอย่างมีธรรมาภิบาลและยั่งยืน

2.3.2 แนวคิดเรื่องประสิทธิภาพ (Efficiency) ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

การประเมินประสิทธิภาพขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น (สท-อปท) หรือที่เรียกเป็นภาษาอังกฤษว่า Local Performance Assessment (LPA) หมายถึง ระบบการติดตามและประเมินผลการดำเนินงานขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น โดยมีวัตถุประสงค์หลักเพื่อวิเคราะห์ความก้าวหน้าในการดำเนินงาน ตลอดจนระบุจุดอ่อน ปัญหา และอุปสรรคที่เกิดขึ้นในการบริหารงานท้องถิ่น เพื่อส่งเสริมให้การปฏิบัติงานมีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น ทั้งนี้ การประเมิน LPA ยังมีบทบาทสำคัญในการสะท้อนผลการดำเนินงานในปีที่ผ่านมา ซึ่งสามารถใช้เป็นฐานข้อมูลในการเปรียบเทียบ (benchmark) เพื่อกำหนดทิศทางนโยบายและโครงการที่จะยกระดับสมรรถนะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นให้สามารถตอบสนองต่อความต้องการของประชาชนได้อย่างทั่วถึงและมีประสิทธิผล

ในปัจจุบัน กรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่นได้กำหนดกรอบการประเมิน LPA แบ่งออกเป็น 5 ด้านหลัก ได้แก่ การบริหารจัดการ การบริหารงานบุคคลและกิจการสภา การบริหารการเงินและการคลัง การบริการสาธารณะ และธรรมาภิบาล โดยแต่ละด้านมีเป้าหมายและหัวข้อการประเมินที่ชัดเจนและครอบคลุมบริบทการดำเนินงานขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

ด้านที่ 1 ด้านการบริหารจัดการ มีเป้าหมายเพื่อให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมีระบบบริหารจัดการที่มีประสิทธิภาพ พร้อมรองรับการพัฒนาท้องถิ่นอย่างยั่งยืน โดยหัวข้อการประเมินครอบคลุมการวางแผนพัฒนาท้องถิ่น การจัดทำฐานข้อมูล การจัดการข้อร้องเรียน การบริหารประชาชน ระบบควบคุมและตรวจสอบภายใน การประเมินผลการปฏิบัติงาน การเพิ่มประสิทธิภาพการบริหารงาน การปรับปรุงภารกิจ และการดำเนินงานตามนโยบายของจังหวัด

ด้านที่ 2 ด้านการบริหารงานบุคคลและกิจการสภา มุ่งเน้นให้องค์กรมีระบบการบริหารทรัพยากรบุคคลที่มีประสิทธิภาพในด้านการวางแผน การพัฒนา และการส่งเสริมคุณภาพชีวิตของบุคลากร ตลอดจนสนับสนุนการทำงานของสภาท้องถิ่น โดยหัวข้อการประเมินประกอบด้วย ความสอดคล้องเชิงยุทธศาสตร์ ประสิทธิภาพของการบริหารทรัพยากรบุคคล ความสมดุลชีวิตและการทำงาน และการดำเนินกิจการของสภาท้องถิ่น

ด้านที่ 3 ด้านการบริหารการเงินและการคลัง มุ่งประเมินศักยภาพในการจัดเก็บรายได้ ความเหมาะสมในการจัดงบประมาณ และประสิทธิภาพในการบริหารงบประมาณและการเงิน ตลอดจน

ความโปร่งใสและความเป็นธรรมในการจัดซื้อจัดจ้าง โดยหัวข้อการประเมินประกอบด้วย การจัดเก็บรายได้ การจัดทำงานงบประมาณ การจัดซื้อจัดจ้าง การบริหารงบประมาณรายจ่าย การจัดทำบัญชีและรายงานการเงิน การดำเนินงานเกี่ยวกับบำเหน็จบำนาญ และผลสัมฤทธิ์ของการบริหารการคลัง

ด้านที่ 4 ด้านการบริการสาธารณะ ซึ่งสะท้อนบทบาทขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ในการพัฒนาคุณภาพชีวิตประชาชนผ่านบริการในมิติต่าง ๆ โดยหัวข้อการประเมินครอบคลุมโครงสร้างพื้นฐาน การส่งเสริมคุณภาพชีวิต การวางแผนและส่งเสริมการลงทุน พาณิชยกรรม และการท่องเที่ยว ตลอดจนงานด้านศิลปวัฒนธรรม ภูมิปัญญาท้องถิ่น และการจัดการทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม

ด้านที่ 5 ด้านธรรมาภิบาล ซึ่งมีเป้าหมายเพื่อเสริมสร้างวัฒนธรรมองค์กรที่โปร่งใส ซื่อสัตย์สุจริต และมีการมีส่วนร่วมของประชาชน โดยมุ่งให้การบริหารราชการเป็นไปอย่างมีจริยธรรมและตรวจสอบได้ หัวข้อการประเมินประกอบด้วย การป้องกันการทุจริต การส่งเสริมบทบาทของภาคประชาชน การจัดการข้อร้องเรียน และการสร้างความโปร่งใสในการปฏิบัติราชการ

การประเมินประสิทธิภาพขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น (Local Performance Assessment: LPA) ถือเป็นกลไกเชิงระบบที่มีบทบาทสำคัญในการเสริมสร้างสมรรถนะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ทั้งในเชิงโครงสร้างและกระบวนการ โดยมีได้มุ่งเน้นเพียงการตรวจสอบผลการดำเนินงานในอดีตเท่านั้น หากแต่ยังเป็นเครื่องมือที่สนับสนุนการพัฒนาภายใน (Internal Development) อย่างต่อเนื่อง ผ่านการเรียนรู้จากผลการประเมิน การสะท้อนจุดอ่อน จุดแข็ง และการกำหนดแนวทางการปรับปรุงที่เป็นรูปธรรม

ด้วยกรอบการประเมินที่ครอบคลุมทั้ง 5 ด้าน ได้แก่ การบริหารจัดการ การบริหารงานบุคคลและกิจการสภา การบริหารการเงินและการคลัง การบริการสาธารณะ และธรรมาภิบาล LPA จึงสามารถสะท้อนความพร้อมขององค์กรท้องถิ่นทั้งในเชิงยุทธศาสตร์ การดำเนินงาน และค่านิยมด้านคุณธรรมความโปร่งใสได้อย่างรอบด้าน อีกทั้งยังเป็นฐานข้อมูลที่สำคัญต่อการวางนโยบาย การจัดสรรงบประมาณ และการออกแบบมาตรการส่งเสริมในระดับชาติและระดับพื้นที่

นอกจากนี้ ในบริบทของ “โครงการพัฒนาเครื่องมือและกลไกการประเมินสมรรถนะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น เพื่อรองรับปัญหาสาธารณะเชิงซ้อน” การประเมิน LPA ยังสามารถทำหน้าที่เป็นจุดตั้งต้นในการพัฒนาแนวทางประเมินที่มีความละเอียด ลึกซึ้ง และสะท้อนความซับซ้อนของปัญหาสาธารณะร่วมสมัยในระดับท้องถิ่น ซึ่งต้องอาศัยความสามารถขององค์กรในการปรับตัว สร้างความร่วมมือ และจัดการกับความท้าทายที่เกินขีดความสามารถของหน่วยงานใดหน่วยงานหนึ่ง LPA จึงมิใช่เพียงกลไกประเมิน แต่เป็นส่วนหนึ่งของการพัฒนาองค์กรรวมสู่ระบบท้องถิ่นที่มีสมรรถนะสูงและยั่งยืน

2.3.3 แนวคิดแบบจำลอง SERVQUAL (Service Quality Model)

แนวคิด และการประเมินคุณภาพการบริการภาครัฐด้วยแบบจำลอง SERVQUAL รวมถึงแนวทางการประยุกต์ใช้สำหรับองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น มีรายละเอียดที่สำคัญ ดังนี้

1) ความสำคัญของการประเมินคุณภาพการบริการในภาคสาธารณะ

การบริการสาธารณะ (Public Service) ถือเป็นภารกิจหลักของหน่วยงานภาครัฐ โดยเฉพาะอย่างยิ่งองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น (อปท.) ซึ่งทำหน้าที่เป็นกลไกสำคัญในการยกระดับคุณภาพชีวิตของประชาชนในระดับพื้นที่ ดังนั้น การประเมินคุณภาพการบริการจึงมีนัยสำคัญอย่างยิ่งในการสะท้อนถึงประสิทธิภาพ ประสิทธิผล และระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ ในบริบทปัจจุบันที่สังคม เศรษฐกิจ และเทคโนโลยีมีการเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็ว หน่วยงานภาครัฐจำเป็นต้องปรับตัวเพื่อส่งมอบบริการที่มีคุณภาพ โปร่งใส เข้าถึงง่าย และตอบสนองต่อความคาดหวังของประชาชนได้อย่างทันท่วงที

ด้วยเหตุนี้ การประเมินคุณภาพการบริการจึงมิใช่เป็นเพียงเครื่องมือในการกำกับดูแล (Monitoring) แต่ยังเป็นกลไกการเรียนรู้ (Learning Mechanism) ที่สำคัญขององค์กร ซึ่งจะนำไปสู่การปรับปรุงกระบวนการทำงาน การสื่อสาร การจัดสรรทรัพยากร และการส่งเสริมการมีส่วนร่วมของภาคประชาชนอย่างเป็นระบบ โดยเฉพาะในบริบทของ อปท. ซึ่งมีความใกล้ชิดกับประชาชน การออกแบบและประเมินระบบบริการที่มีคุณภาพอย่างต่อเนื่อง ย่อมส่งผลโดยตรงต่อความเชื่อมั่น (Trust) และความร่วมมือ (Collaboration) จากภาคประชาชน อันเป็นรากฐานของการพัฒนาท้องถิ่นที่ยั่งยืน

2) แนวคิดและการพัฒนาการของแบบจำลอง SERVQUAL

แบบจำลอง SERVQUAL (Service Quality Model) ซึ่งพัฒนาโดย Parasuraman, Zeithaml และ Berry (1985; 1988) เป็นกรอบการประเมินคุณภาพการบริการที่ได้รับการยอมรับอย่างกว้างขวางในแวดวงวิชาการและวิชาชีพ ทั้งในภาคธุรกิจและภาคสาธารณะ หัวใจของแบบจำลองนี้ตั้งอยู่บนหลักการเปรียบเทียบ "ช่องว่าง" (Gap) ระหว่าง "การบริการที่คาดหวัง" (Expected Service) กับ "การบริการที่รับรู้จริง" (Perceived Service) ของผู้รับบริการ ซึ่งถือเป็นดัชนีชี้วัดคุณภาพการบริการที่สำคัญ

จุดเด่นของแบบจำลอง SERVQUAL คือ การยึดผู้รับบริการเป็นศูนย์กลาง (Customer-centric Approach) โดยมีสมมติฐานว่า คุณภาพของบริการถูกตัดสินจากการรับรู้และประสบการณ์ของผู้ใช้บริการเป็นสำคัญ การวิเคราะห์ช่องว่างดังกล่าวช่วยให้องค์กรสามารถระบุประเด็นที่ต้องพัฒนาปรับปรุงได้อย่างตรงจุด ไม่ว่าจะเป็นช่องว่างด้านกระบวนการ บุคลากร หรือทรัพยากรสนับสนุนก็ตาม

แม้แบบจำลอง SERVQUAL จะได้รับการวิพากษ์ในประเด็นความท้าทายของการวัดค่าความคาดหวังซึ่งอาจมีความผันแปรสูง แต่ด้วยการพัฒนาเครื่องมือให้สอดคล้องกับบริบทเฉพาะและการตรวจสอบความเที่ยงตรงและความน่าเชื่อถือทางสถิติ ทำให้แบบจำลองนี้ยังคงเป็นเครื่องมือที่ทรงพลังและมีการนำไปประยุกต์ใช้อย่างแพร่หลายในหน่วยงานภาครัฐทั่วโลก

3) องค์ประกอบหลักของแบบจำลอง SERVQUAL

แบบจำลอง SERVQUAL ประกอบด้วย มิติการวัดคุณภาพ 5 ประการ (5 Dimensions of Service Quality) ซึ่งสะท้อนคุณลักษณะสำคัญของการบริการที่มีคุณภาพ ดังนี้

1. **ความน่าเชื่อถือ (Reliability)** คือ ความสามารถในการส่งมอบบริการได้ตามคำมั่นสัญญาอย่างถูกต้อง ครบถ้วน และสม่ำเสมอ ซึ่งเป็นปัจจัยพื้นฐานในการสร้างความไว้วางใจให้แก่ผู้รับบริการ

2. **การสร้างความเชื่อมั่น (Assurance)** คือ ความรู้ ความสามารถ และความเป็นมืออาชีพของบุคลากรผู้ให้บริการ ซึ่งสะท้อนผ่านความเชี่ยวชาญ กิริยาสุภาพ และความสามารถในการสร้างความเชื่อมั่นให้แก่ประชาชน

3. **องค์ประกอบทางกายภาพที่จับต้องได้ (Tangibles)** คือ ลักษณะทางกายภาพที่ปรากฏให้เห็น เช่น ความสะอาดและความทันสมัยของอาคารสถานที่ อุปกรณ์ที่ใช้ในการให้บริการ การแต่งกายของบุคลากร และสื่อประชาสัมพันธ์ ซึ่งส่งผลโดยตรงต่อภาพลักษณ์ขององค์กร

4. **การเข้าใจและใส่ใจลูกค้า (Empathy)** คือ ความสามารถในการทำความเข้าใจความต้องการที่แตกต่างกันของผู้รับบริการแต่ละราย และการแสดงออกถึงความห่วงใยในการให้บริการซึ่งช่วยสร้างความสัมพันธ์เชิงบวกระหว่างองค์กรกับประชาชน

5. **การตอบสนองต่อลูกค้า (Responsiveness)** คือ ความพร้อม ความกระตือรือร้น และความรวดเร็วในการให้บริการ รวมถึงการจัดการข้อร้องเรียนหรือแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้าอย่างมีประสิทธิภาพ

มิติทั้งห้าประการนี้ไม่เพียงใช้ในการประเมินภาพรวม แต่ยังสามารถใช้ในการวิเคราะห์เปรียบเทียบระหว่างหน่วยงานหรือติดตามแนวโน้มการพัฒนาคุณภาพบริการในระยะยาวได้

4) การประยุกต์ใช้ SERVQUAL ในบริบทองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

ในช่วงทศวรรษที่ผ่านมา แบบจำลอง SERVQUAL ได้รับการประยุกต์ใช้อย่างแพร่หลายในหน่วยงานภาครัฐ โดยเฉพาะอย่างยิ่งในองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น (อปท.) ซึ่งมีภารกิจให้บริการขั้นพื้นฐานที่หลากหลายแก่ประชาชน ตั้งแต่งานทะเบียนราษฎร การจัดเก็บภาษี ไปจนถึงการจัดการสาธารณสุขโลกและการรับเรื่องร้องเรียน

งานวิจัยจำนวนมากชี้ให้เห็นว่า การประยุกต์ใช้ SERVQUAL ช่วยให้ อปท. สามารถวิเคราะห์จุดแข็ง (Strengths) และจุดอ่อน (Weaknesses) ของระบบบริการได้อย่างลึกซึ้ง และสะท้อนความคาดหวังของประชาชนในมิติที่องค์กรอาจมองข้ามไป สำหรับ อปท. ซึ่งมักมีข้อจำกัดด้านทรัพยากร การใช้ SERVQUAL อย่างเป็นระบบจึงเป็นเครื่องมือที่ช่วยให้การจัดลำดับความสำคัญของการพัฒนาบริการมีทิศทางที่ชัดเจนและตั้งอยู่บนฐานข้อมูลเชิงประจักษ์

นอกจากนี้ การบูรณาการผลการประเมินจาก SERVQUAL เข้ากับระบบการประเมินมาตรฐานของกรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่น เช่น การประเมินผลการปฏิบัติงาน (LPA) หรือการประเมินศักยภาพสู่ความเป็นเลิศ (HPA) จะสามารถยกระดับการประเมินจากเดิมที่เน้น "ผลผลิต" (Output) ไปสู่การวัด "ผลลัพธ์" (Outcome) ที่สะท้อนมุมมองของประชาชนได้อย่างแท้จริง

สรุป

การนำกรอบแนวคิด SERVQUAL มาใช้เป็นฐานในการพัฒนาเครื่องมือประเมินความพึงพอใจของประชาชนต่อการให้บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น นับเป็นแนวทางที่มีศักยภาพสูงในการสะท้อนคุณภาพการบริการได้อย่างครอบคลุมและเป็นระบบ มิติการประเมินทั้งห้าประการสามารถใช้วิเคราะห์คุณภาพของกระบวนการ บุคลากร และทรัพยากรทางกายภาพ ซึ่งล้วนเป็นปัจจัยสำคัญที่กำหนดประสบการณ์ของผู้รับบริการ

แบบสอบถามที่พัฒนามาบนฐานคิดของ SERVQUAL ช่วยให้องค์กรสามารถระบุช่องว่างระหว่างความคาดหวังและการรับรู้จริงได้อย่างเป็นรูปธรรม นำไปสู่การปรับปรุงแก้ไขที่ตรงจุด อีกทั้งผลการวิเคราะห์ยังสามารถใช้เป็นหลักฐานเชิงประจักษ์เพื่อรายงานประสิทธิภาพและประสิทธิผลของการบริหารงานได้อีกด้วย ยิ่งไปกว่านั้น การผนวกผลการประเมินเข้ากับระบบประเมินภายนอกอย่าง LPA และ HPA จะช่วยเสริมสร้างความเข้มแข็งให้แก่ระบบการบริหารจัดการท้องถิ่น และสนับสนุนการตัดสินใจเชิงกลยุทธ์ เพื่อสร้างความเชื่อมั่นของประชาชนอย่างยั่งยืนต่อไป

บทที่ 3

**ผลการประเมินประสิทธิภาพของ
องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น (LPA)
และการประเมินองค์กรปกครอง
ส่วนท้องถิ่นที่มีศักยภาพสูง (HPA)**

3.1 ผลการประเมินประสิทธิภาพขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น (LPA)

ในส่วนนี้เป็นการวิเคราะห์ผลการประเมินประสิทธิภาพขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ปี 2567 เป็นภาพรวมจังหวัด ทั้งผลการประเมินฯ ในภาพรวมและรายด้าน ทั้งนี้ให้จัดทำแผนภูมิสารสนเทศภูมิศาสตร์ ประเทศไทย (Geographic Information System: GIS) ตามผลการประเมินฯ รายจังหวัด ตลอดจนมีการวิเคราะห์เปรียบเทียบผลการประเมินฯ เฉลี่ย 5 ด้านในแต่ละจังหวัดเปรียบเทียบกับเป้าหมายตามแผนแม่บทภายใต้ ยุทธศาสตร์ชาติ

3.1.1 ผลการประเมินฯ ในภาพรวม รายจังหวัด และรายด้าน

การประเมินประสิทธิภาพขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น (Local Performance Assessment: LPA) ประจำปี 2567 จัดทำบนฐานข้อมูล 7,849 แห่ง ครอบคลุมตัวชี้วัดทั้งสิ้น 89 ตัว (ตัวชี้วัดปกติ 75 ตัว และตัวชี้วัด นวัตกรรม 14 ตัว) แบ่งการประเมินออกเป็น 5 ด้าน ได้แก่ 1) การบริหารจัดการ 2) การบริหารงานบุคคลและกิจการ สภา 3) การบริหารงานการเงินและการคลัง 4) การบริการสาธารณะ และ 5) ธรรมาภิบาล โดยมีผลการประเมินฯ ในภาพรวม รายจังหวัดและรายด้าน ดังต่อไปนี้

ตารางที่ 3-1 สถิติพรรณนา (Descriptive Statistics) คะแนนร้อยละของผลการประเมิน LPA ในแต่ละด้าน

ด้าน	N	Mean	SD	Min	Max
ด้านที่ 1 การบริหารจัดการ	7,849	89.03	12.11	8.00	100.0
ด้านที่ 2 การบริหารงานบุคคลและกิจการสภา	7,849	93.41	9.15	25.00	100.0
ด้านที่ 3 การบริหารงานการเงินและการคลัง	7,849	83.43	8.02	18.46	100.0
ด้านที่ 4 การบริการสาธารณะ	7,849	80.79	9.71	17.62	100.0
ด้านที่ 5 ธรรมาภิบาล	7,849	95.91	8.95	0.00	100.0

ตารางที่ 3-1 ข้างต้นสรุปค่าสถิติพรรณนา (Descriptive Statistics) สำคัญของคะแนนร้อยละสำหรับการประเมินประสิทธิภาพองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น (อปท.) จำนวน 7,849 แห่ง ครอบคลุม 5 ด้านหลัก แต่ละด้าน และคะแนนรวมทั้ง 5 ด้าน โดยมีประเด็นสังเกตสำคัญดังนี้

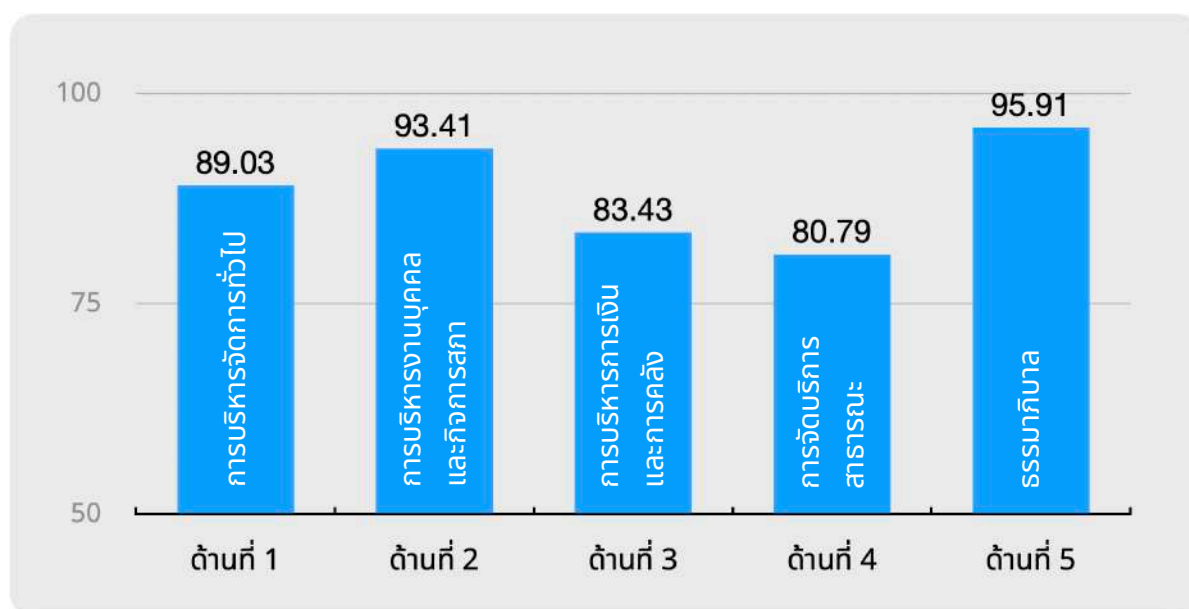
ความโดดเด่นของด้านธรรมาภิบาล ด้านที่ 5 ด้านธรรมาภิบาล พบว่า มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ 95.91 สะท้อนว่า โดยทั่วไป อปท. มีการยึดหลักธรรมาภิบาลในระดับสูง ขณะเดียวกันค่า SD เพียง 8.95 ซึ่งให้เห็น ความกระจายต่ำเมื่อเทียบกับด้านอื่น แสดงถึงความสม่ำเสมอของผลลัพธ์ อย่างไรก็ตาม การที่ค่าต่ำสุดอยู่ที่ 0.00 บ่งชี้ว่าอาจมี อปท. บางแห่งที่ไม่สามารถดำเนินการบางตัวชี้วัดได้เลย จึงควรมีการสืบค้นสาเหตุเชิงลึกต่อไป

ศักยภาพด้านทรัพยากรบุคคล ในด้านที่ 2 การบริหารงานบุคคลและกิจการสภา มีค่าเฉลี่ย 93.41 และ ค่า SD 9.15 สะท้อนผลการดำเนินงานสูงและค่อนข้างคงที่ทั่วประเทศ ค่าต่ำสุด 25.00 ซึ่ง มีเพียงส่วนน้อยที่ได้ คะแนนต่ำมาก ซึ่งอาจเกิดจากข้อจำกัดด้านกฎหมายท้องถิ่นหรือกระบวนการสรรหาบุคลากร

ประสิทธิภาพทางการเงินและการคลัง ด้านที่ 3 มีค่าเฉลี่ย 83.43 และค่า SD ต่ำที่สุด คือ 8.02 เมื่อเทียบกับด้านที่มีคะแนนเฉลี่ยใกล้เคียงกัน แสดงถึงรูปแบบการจัดการการเงินที่ค่อนข้างเป็นมาตรฐาน ยังคงพบค่าต่ำสุด 18.46 บ่งบอกถึงความเสี่ยงด้านวินัยการคลังในบางพื้นที่

ช่องว่างในงานบริการสาธารณะ ด้านที่ 4 มีค่าเฉลี่ยต่ำสุดเมื่อเปรียบเทียบกับทั้ง 5 ด้าน โดยมีค่า Mean เท่ากับ 80.79 และค่า SD คือ 9.71 สูงกว่าด้านที่ 3 เล็กน้อย สะท้อนถึงความเหลื่อมล้ำของคุณภาพบริการสาธารณะระหว่าง อบท. ค่าต่ำสุด 17.62 อาจเกี่ยวข้องกับทรัพยากรท้องถิ่นที่แตกต่างกัน เช่น งบประมาณหรือความพร้อมของโครงสร้างพื้นฐาน

ความกระจายของคะแนนการบริหารจัดการ ในด้านที่ 1 มีค่าเฉลี่ย 89.03 แต่ค่าต่ำสุด คือ 8.00 ซึ่งเป็นค่าต่ำที่สุดอันดับสอง แสดงว่าแม้ภาพรวมจะมีคะแนนดี แต่อาจมี อบท. ที่ยังขาดระบบบริหารจัดการพื้นฐาน อาจจำเป็นต้องได้รับการสนับสนุนด้านเทคนิคและการพัฒนาศักยภาพต่อไป



การวิเคราะห์ผลการประเมินประสิทธิภาพขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น (อปท.) รายจังหวัด เป็นการสะท้อนสมรรถนะเชิงพื้นที่ในระดับภาพรวม โดยเฉพาะเมื่อวิเคราะห์ในมิติรายด้านจะช่วยให้เห็นความโดดเด่นหรือจุดอ่อนเฉพาะด้านของแต่ละจังหวัดได้ชัดเจนยิ่งขึ้น ทั้งนี้ ในการสังเคราะห์ข้อมูลในระดับจังหวัด จำเป็นต้องพิจารณาภูมิศาสตร์และบริบทเชิงพื้นที่ร่วมด้วย จึงได้มีการจัดกลุ่มจังหวัดตามภูมิภาค (ภาคเหนือ ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ ภาคกลาง ภาคตะวันออก ภาคใต้ และภาคตะวันตก) เพื่อแสดงข้อมูลอย่างเป็นระบบ และสะท้อนแนวโน้มเชิงพื้นที่ที่เกี่ยวข้องกับประสิทธิภาพของการบริหารจัดการในระดับท้องถิ่นได้ดียิ่งขึ้น ดังตารางต่อไปนี้

ตารางที่ 3-2 คะแนนเฉลี่ยคิดเป็นร้อยละขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น รายจังหวัด แยกตามภาค และรายด้าน

ภาค	จังหวัด	ด้านที่ 1	ด้านที่ 2	ด้านที่ 3	ด้านที่ 4	ด้านที่ 5	รวม 5 ด้าน
ภาคกลาง	กาญจนบุรี	91.34	91.31	84.19	82.87	98.20	85.41
	ชัยนาท	85.73	95.25	85.63	79.17	91.78	83.28
	นครปฐม	87.09	88.68	84.49	75.26	93.85	80.18
	นนทบุรี	93.30	96.90	85.84	85.37	97.39	87.93
	ปทุมธานี	91.45	96.00	88.61	86.31	98.67	88.77
	ประจวบคีรีขันธ์	88.95	89.71	84.56	80.57	97.27	83.78
	พระนครศรีอยุธยา	93.04	95.73	83.22	86.23	98.57	87.85
	ราชบุรี	87.86	90.09	83.52	76.24	93.27	80.77
	ลพบุรี	90.44	93.12	84.30	79.01	94.07	83.13
	สมุทรปราการ	92.71	94.74	88.34	88.70	97.69	90.04
	สมุทรสงคราม	89.67	93.82	84.03	75.91	97.78	81.44
	สมุทรสาคร	89.79	93.36	83.75	80.53	96.14	83.98
	สระบุรี	84.91	88.74	83.01	79.37	94.37	82.23
	สิงห์บุรี	93.14	94.58	84.29	81.10	98.09	84.88
	สุพรรณบุรี	89.76	94.13	85.32	80.44	98.16	84.43
	อ่างทอง	87.08	87.81	83.40	76.58	94.87	80.72
	เพชรบุรี	92.56	95.35	84.97	84.77	97.80	87.21
ภาคตะวันออก	จันทบุรี	88.59	92.20	85.60	78.17	96.58	82.83
	ฉะเชิงเทรา	88.36	96.26	85.15	82.58	97.92	85.75
	ชลบุรี	84.81	94.42	87.35	81.91	92.73	85.06
	ตราด	78.36	86.36	88.38	78.51	92.42	81.87
	นครนายก	83.39	92.12	78.23	76.70	95.65	80.15
	ปราจีนบุรี	91.60	95.86	86.92	83.85	97.81	87.01
	ระยอง	87.24	96.73	89.66	86.66	98.43	88.96
	สระแก้ว	93.92	95.38	84.37	84.52	96.36	87.00
ภาคตะวันออก	กาฬสินธุ์	88.69	92.19	76.11	80.14	95.72	82.07
เฉียงเหนือ	ขอนแก่น	90.84	93.01	83.08	81.05	95.76	84.20
	ชัยภูมิ	88.39	91.99	80.60	80.28	95.62	82.97
	นครพนม	91.08	92.45	81.35	78.79	97.31	82.56
ภาคตะวันออก	นครราชสีมา	90.67	95.55	84.62	82.81	96.27	85.81

ภาค	จังหวัด	ด้านที่ 1	ด้านที่ 2	ด้านที่ 3	ด้านที่ 4	ด้านที่ 5	รวม 5 ด้าน
เฉียงเหนือ	บึงกาฬ	92.88	95.52	83.85	83.04	97.24	85.99
	บุรีรัมย์	90.33	94.33	82.97	83.70	97.54	85.92
	มหาสารคาม	91.44	93.90	85.37	84.35	97.16	86.72
	มุกดาหาร	83.47	89.14	77.26	71.85	91.39	76.57
	ยโสธร	89.55	91.51	84.70	80.43	95.61	83.85
	ร้อยเอ็ด	86.23	87.20	81.01	73.03	94.42	78.06
	ศรีสะเกษ	86.94	93.84	82.70	78.56	96.53	82.55
	สกลนคร	92.67	93.63	84.05	81.50	96.31	84.87
	สุรินทร์	90.68	92.80	82.90	81.68	96.92	84.52
	หนองคาย	90.18	91.88	84.03	82.70	95.49	85.13
	หนองบัวลำภู	85.40	93.20	80.69	78.81	90.98	81.86
	อำนาจเจริญ	86.75	92.85	79.61	76.83	95.83	80.82
	อุดรธานี	92.55	97.18	83.87	87.22	97.72	88.60
	อุบลราชธานี	87.45	92.97	81.64	76.72	91.24	80.96
	เลย	92.98	93.84	82.53	83.75	96.17	85.90
ภาคเหนือ	กำแพงเพชร	95.16	99.14	85.99	87.44	99.26	89.63
	ตาก	82.96	91.27	80.87	78.92	93.82	81.69
	นครสวรรค์	90.77	93.67	83.95	82.51	98.32	85.41
	น่าน	86.56	95.08	83.71	82.22	95.20	84.91
	พะเยา	89.00	95.56	85.24	82.94	98.61	85.95
	พิจิตร	84.24	90.59	81.59	73.33	93.53	78.56
	พิษณุโลก	89.43	95.44	87.15	82.28	98.51	85.97
	ลำปาง	84.39	96.33	83.40	77.18	95.27	81.92
	ลำพูน	92.28	96.68	83.93	86.59	97.93	88.18
	สุโขทัย	90.11	92.64	84.31	78.82	97.00	83.08
	อุดรดิตถ์	85.52	93.88	84.78	76.01	95.50	81.29
	อุทัยธานี	86.44	94.30	81.42	79.05	94.48	82.50
	เขียงราย	94.75	97.88	86.06	84.87	97.50	87.91
	เขียงใหม่	88.66	96.16	85.16	86.74	97.09	88.15
ภาคเหนือ	เพชรบูรณ์	91.15	91.68	85.12	83.63	96.87	86.02

ภาค	จังหวัด	ด้านที่ 1	ด้านที่ 2	ด้านที่ 3	ด้านที่ 4	ด้านที่ 5	รวม 5 ด้าน
	แพร่	87.36	93.60	83.26	76.86	94.68	81.53
	แม่ฮ่องสอน	79.52	93.00	76.19	74.04	87.07	77.65
ภาคใต้	กระบี่	87.10	96.53	83.28	84.78	96.24	86.58
	ชุมพร	90.78	92.15	83.01	83.36	96.62	85.46
	ตรัง	88.15	95.38	81.80	83.21	97.07	85.37
	นครศรีธรรมราช	83.68	91.30	81.24	74.95	93.84	79.52
	นราธิวาส	87.46	95.31	80.80	79.80	93.86	83.04
	ปัตตานี	91.51	89.04	82.25	77.45	92.51	81.41
	พังงา	86.75	89.76	83.64	73.36	93.08	79.09
	พัทลุง	88.38	90.57	83.25	79.69	96.22	83.02
	ภูเก็ต	95.37	98.82	92.51	95.72	99.30	95.62
	ยะลา	88.81	94.92	81.32	81.18	97.40	84.14
	ระนอง	90.94	90.65	82.05	77.58	95.05	81.74
	สงขลา	90.77	92.57	82.88	79.02	96.50	82.96
	สตูล	88.76	95.30	78.65	82.17	94.76	84.09
	สุราษฎร์ธานี	83.73	92.63	83.40	77.88	95.89	81.89
รวม		89.03	93.41	83.43	80.79	95.91	84.03

จากตารางที่ 3-2 แสดงข้อมูลค่าเฉลี่ยร้อยละของผลการประเมิน LPA รายจังหวัดและจำแนกตามภาค สามารถสังเกตได้ว่า ในแต่ละภูมิภาคมีความหลากหลายในระดับคะแนนเฉลี่ยของจังหวัดต่าง ๆ โดยในหลายจังหวัดมีคะแนนเฉลี่ยรายด้านสูงกว่าร้อยละ 90 สะท้อนถึงการดำเนินงานที่มีประสิทธิภาพขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในจังหวัดนั้น ๆ ในขณะที่บางจังหวัดมีคะแนนเฉลี่ยต่ำกว่าค่าเฉลี่ยประเทศในบางด้าน เช่น ด้านที่ 4 การบริการสาธารณะ และด้านที่ 3 การบริหารการเงินและการคลัง ซึ่งเป็นมิติที่มักมีความแปรปรวนสูงขึ้นอยู่กับทรัพยากร โครงสร้างพื้นฐาน และความพร้อมเชิงระบบในพื้นที่

นอกจากนี้ การแสดงข้อมูลในรูปแบบรายจังหวัดและเรียงตามภาค ยังช่วยให้สามารถวิเคราะห์เชิงเปรียบเทียบระหว่างจังหวัดที่อยู่ในบริบทใกล้เคียงกันได้สะดวกยิ่งขึ้น และสามารถนำไปใช้ประโยชน์ในการออกแบบนโยบายเพื่อยกระดับประสิทธิภาพขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นให้ครอบคลุมและเท่าเทียมมากยิ่งขึ้นในอนาคต

การจัดอันดับจังหวัดที่มีค่าเฉลี่ยคะแนนการประเมินประสิทธิภาพองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น (Local Performance Assessment: LPA) ในระดับสูงสุด เป็นแนวทางหนึ่งที่จะช่วยให้เห็นภาพรวมของสมรรถนะเชิงพื้นที่ในแต่ละมิติของการบริหารราชการส่วนท้องถิ่น โดยพิจารณาจากข้อมูลผลการประเมินที่คิดเป็นร้อยละในแต่ละด้าน ทั้งนี้ ตาราง 3-3 ได้สรุปผลการจัดอันดับ 10 จังหวัดที่มีค่าเฉลี่ยคะแนนร้อยละสูงสุดในแต่ละด้านและรวมทั้ง 5 ด้าน โดยพิจารณาจากหน่วยงานที่มีผลคะแนนสะท้อนถึงแนวโน้มการดำเนินงานที่มีประสิทธิภาพสูงในภาพรวม

ตารางที่ 3-3 จังหวัดที่มีค่าเฉลี่ยคะแนนร้อยละสูงสุด 10 อันดับแรก แยกรายด้านและคะแนนรวม 5 ด้านของการประเมิน LPA ปี 2567

อันดับ	จังหวัด (ร้อยละ)					
ที่	ด้านที่ 1	ด้านที่ 2	ด้านที่ 3	ด้านที่ 4	ด้านที่ 5	รวม 5 ด้าน
1	ภูเก็ต (95.37)	กำแพงเพชร (99.14)	ภูเก็ต (92.51)	ภูเก็ต (95.72)	ภูเก็ต (99.30)	ภูเก็ต (95.62)
2	กำแพงเพชร (95.16)	ภูเก็ต (98.82)	ระยอง (89.66)	สมุทรปราการ (88.70)	กำแพงเพชร (99.26)	สมุทรปราการ (90.04)
3	เชียงราย (94.75)	เชียงราย (97.88)	ปทุมธานี (88.61)	กำแพงเพชร (87.44)	ปทุมธานี (98.67)	กำแพงเพชร (89.63)
4	สระแก้ว (93.92)	อุดรธานี (97.18)	ตราด (88.38)	อุดรธานี (87.22)	พะเยา (98.61)	ระยอง (88.96)
5	นนทบุรี (93.30)	นนทบุรี (96.90)	สมุทรปราการ (88.34)	เชียงใหม่ (86.74)	พระนครศรีอยุธยา (98.57)	ปทุมธานี (88.77)
6	สิงห์บุรี (93.14)	ระยอง (96.73)	ชลบุรี (87.35)	ระยอง (86.66)	พิษณุโลก (98.51)	อุดรธานี (88.60)
7	พระนครศรีอยุธยา (93.04)	ลำพูน (96.68)	พิษณุโลก (87.15)	ลำพูน (86.59)	ระยอง (98.43)	ลำพูน (88.18)
8	เลย (92.98)	กระบี่ (96.53)	ปราจีนบุรี (86.92)	ปทุมธานี (86.31)	นครสวรรค์ (98.32)	เชียงใหม่ (88.15)
9	บึงกาฬ (92.88)	ลำปาง (96.33)	เชียงราย (86.06)	พระนครศรีอยุธยา (86.23)	กาญจนบุรี (98.20)	นนทบุรี (87.93)
10	สมุทรปราการ (92.71)	ฉะเชิงเทรา (96.26)	กำแพงเพชร (85.99)	นนทบุรี (85.37)	สุพรรณบุรี (98.16)	เชียงราย (87.91)

จากข้อมูลในตารางที่ 3-3 พบว่า จังหวัดภูเก็ต มีผลการประเมินโดดเด่นที่สุด โดยได้คะแนนรวมสูงสุด ครองอันดับ 1 ในด้านรวมทั้ง 5 ด้าน โดยได้ค่าเฉลี่ยรวมสูงถึง ร้อยละ 95.62 และมีคะแนนสูงสุดในด้านที่ 5 ธรรมาภิบาลถึง ร้อยละ 99.30 ซึ่งแสดงถึงความเป็นเลิศของจังหวัดในการบริหารจัดการภาครัฐที่มีธรรมาภิบาลเป็นหลัก

จังหวัดกำแพงเพชร และจังหวัดสมุทรปราการ เป็นอีกสองจังหวัดที่มีผลคะแนนโดยรวมอยู่ในลำดับต้นของประเทศ โดยกำแพงเพชรติดอันดับ 1-3 ในหลายด้าน เช่น ด้านที่ 2 การบริหารงานบุคคลและกิจการสภา ร้อยละ 99.14 และด้านที่ 5 ธรรมาภิบาล ร้อยละ 99.26 ขณะที่จังหวัดสมุทรปราการมีคะแนนรวมสูงเป็นอันดับสอง ร้อยละ 90.04 และมีคะแนนเฉลี่ยสูงในด้านที่ 4 การบริการสาธารณะ ร้อยละ 88.70 นอกจากนี้ยังพบว่า จังหวัดระยอง จังหวัดอุดรธานี จังหวัดปทุมธานี และจังหวัดลำปาง มีคะแนนโดดเด่นในหลายด้านซึ่งปรากฏในตาราง และมีคะแนนรวมในช่วงระหว่าง ร้อยละ 88.15-89.63 ซึ่งสะท้อนถึงความสามารถในการบริหารงานที่มีประสิทธิภาพและสม่ำเสมอในหลายมิติของการประเมิน

ในด้านที่ 3 การบริหารการเงินและการคลัง และด้านที่ 4 การบริการสาธารณะ จังหวัดที่มีคะแนนสูงยังมีความหลากหลายมากขึ้น เช่น จังหวัดระยอง จังหวัดตราด จังหวัดพังงา จังหวัดอ่างทอง และจังหวัดสมุทรสงคราม ที่มีคะแนนเฉลี่ยระหว่าง ร้อยละ 85.37-89.66 สะท้อนถึงศักยภาพเฉพาะด้านที่โดดเด่นในแต่ละพื้นที่

โดยภาพรวม ตารางนี้แสดงให้เห็นถึงจังหวัดที่สามารถยกระดับคุณภาพการบริหารราชการท้องถิ่นได้อย่างครอบคลุม และสามารถเป็นต้นแบบหรือแนวทางให้จังหวัดอื่นในการวางแผนพัฒนาองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นได้อย่างมีประสิทธิภาพต่อไป

ในการวิเคราะห์ผลการประเมินประสิทธิภาพขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น (LPA) ประจำปี พ.ศ. 2567 ไม่เพียงแต่ใช้คะแนนเฉลี่ยร้อยละเป็นตัวชี้วัดสำคัญเท่านั้น แต่ยังสามารถจัดกลุ่มผลลัพธ์ตามระดับคุณภาพของคะแนน (ช่วง 0-100) เพื่อสะท้อนศักยภาพขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในแต่ละด้านอย่างเป็นระบบ โดยแบ่งระดับผลการประเมินออกเป็น 4 ระดับ ดังนี้

ระดับดีเด่น ได้คะแนนร้อยละ 90.00-100.00 แสดงถึงองค์กรที่มีสมรรถนะสูงในการบริหารและการให้บริการสาธารณะ มีผลการดำเนินงานที่โดดเด่น เหนือมาตรฐาน และสามารถเป็นต้นแบบในการบริหารงานท้องถิ่นได้อย่างแท้จริง

ระดับดีมาก ได้คะแนนร้อยละ 80.00-89.99 สะท้อนถึงการดำเนินงานที่มีคุณภาพในระดับสูง มีการจัดการที่มีประสิทธิภาพและประสิทธิผล แม้ยังมีช่องว่างที่สามารถปรับปรุงต่อยอดเพื่อสู่ระดับดีเด่น

ระดับดี ได้คะแนนร้อยละ 70.00-79.99 บ่งชี้ว่าองค์กรสามารถดำเนินการกิจหลักตามบทบาทหน้าที่ได้ในระดับที่น่าพอใจ มีพื้นฐานการบริหารที่มั่นคง แต่ยังสามารถพัฒนาเพิ่มเติมได้ในบางมิติ

ระดับปรับปรุง ได้คะแนนต่ำกว่าร้อยละ 70.00 แสดงถึงข้อจำกัดที่สำคัญในกระบวนการบริหารและการให้บริการขององค์กร จำเป็นต้องมีการทบทวนระบบงานอย่างเร่งด่วน ทั้งด้านแผนงาน บุคลากร และการมีส่วนร่วมของประชาชน เพื่อยกระดับคุณภาพการดำเนินงานให้เป็นไปตามมาตรฐานที่กำหนด

ทั้งนี้ จำนวนและร้อยละขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น (อปท.) ตามระดับคุณภาพดังกล่าว สามารถสรุปได้ใน ตารางที่ 3-4

ตารางที่ 3-4 จำนวนและร้อยละของ อปท. ในแต่ละระดับ แยกตามรายด้านและรวม 5 ด้าน ของการประเมิน LPA

ด้านที่	ดีเด่น	ดีมาก	ดี	ปรับปรุง
ด้านที่ 1	4,691 (59.77%)	1,817 (23.15%)	894 (11.39%)	447 (5.69%)
ด้านที่ 2	5,752 (73.28%)	1,350 (17.2%)	600 (7.64%)	147 (1.87%)
ด้านที่ 3	1,722 (21.94%)	4,037 (51.43%)	1,785 (22.74%)	305 (3.89%)
ด้านที่ 4	1,279 (16.3%)	3,371 (42.95%)	2,446 (31.16%)	753 (9.59%)
ด้านที่ 5	6,736 (85.82%)	789 (10.05%)	160 (2.04%)	164 (2.09%)
รวม 5 ด้าน	1,523 (19.4%)	4,466 (56.9%)	1,547 (19.71%)	313 (3.99%)

จากตารางที่ 3-4 แสดงผลการประเมินประสิทธิภาพขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น (อปท.) ประจำปี พ.ศ. 2567 สะท้อนภาพรวมสมรรถนะการบริหารจัดการของ อปท. ทั่วประเทศโดยจัดกลุ่มตาม 5 ด้านหลักของภารกิจ และจำแนกระดับผลการประเมินเป็น 4 ระดับ ได้แก่ ดีเด่น (ร้อยละ 90.00-100.00), ดีมาก (ร้อยละ 80.00-89.99), ดี (ร้อยละ 70.00-79.99), และปรับปรุง (ต่ำกว่าร้อยละ 70.00)

ด้านที่ 1 การบริหารจัดการ ในด้านนี้พบว่า อปท. ส่วนใหญ่ (ร้อยละ 59.77) อยู่ในระดับดีเด่น และอีกร้อยละ 23.15 อยู่ในระดับดีมาก สะท้อนความสามารถในการวางแผนยุทธศาสตร์ การบริหารแผนงาน และการติดตามประเมินผลได้อย่างมีระบบ อย่างไรก็ตาม ยังมี อปท. ร้อยละ 11.39 ที่อยู่ในระดับดี และร้อยละ 5.69 ในระดับปรับปรุง ซึ่งอาจแสดงถึงข้อจำกัดด้านการจัดทำแผนที่สอดคล้องกับบริบท การบูรณาการข้อมูล หรือความพร้อมของบุคลากรในบางพื้นที่

ด้านที่ 2 การบริหารงานบุคคลและกิจการสภา ด้านนี้มีสัดส่วน อปท. ที่อยู่ในระดับดีเด่น สูงถึงร้อยละ 73.28 ซึ่งถือว่าสูงที่สุดเมื่อเทียบกับทุกด้าน แสดงให้เห็นถึงความก้าวหน้าในการจัดโครงสร้าง อัตรากำลัง การบริหารทรัพยากรบุคคล และการดำเนินงานของสภาท้องถิ่นที่โปร่งใสและมีประสิทธิภาพ ระดับดีมาก อยู่ที่ร้อยละ 17.20 และระดับดี เพียงร้อยละ 7.64 ขณะที่ระดับปรับปรุง มีเพียงร้อยละ 1.87 เท่านั้น ซึ่งบ่งชี้ว่า ด้านนี้เป็นหนึ่งในจุดแข็งของระบบราชการท้องถิ่นในปัจจุบัน

ด้านที่ 3 การบริหารการเงินและการคลัง มีการกระจายของคะแนนอย่างหลากหลาย โดย อปท. ส่วนใหญ่ (ร้อยละ 51.43) อยู่ในระดับดีมาก ขณะที่ระดับดีเด่น มีเพียงร้อยละ 21.94 และระดับดี ร้อยละ 22.74 ระดับปรับปรุง อยู่ที่ร้อยละ 3.89 แสดงถึงความท้าทายในการพัฒนาขีดความสามารถทางการคลัง อาทิ ความสามารถในการจัดเก็บรายได้ การวางแผนงบประมาณที่สอดคล้องกับเป้าหมาย และการใช้จ่ายอย่างคุ้มค่าและโปร่งใส ซึ่งเป็นประเด็นที่ควรให้ความสำคัญเร่งด่วน

ด้านที่ 4 การจัดบริการสาธารณะ สะท้อนความเหลื่อมล้ำด้านคุณภาพบริการ อปท. ส่วนใหญ่ยังไม่ถึงระดับดีเด่น โดยมีเพียงร้อยละ 16.30 เท่านั้น ขณะที่ระดับดีมาก มีร้อยละ 42.95 และระดับดี ร้อยละ 31.16 อย่างไรก็ตาม ระดับปรับปรุง มีสูงถึงร้อยละ 9.59 ซึ่งมากที่สุดเมื่อเทียบกับทุกด้าน ชี้ให้เห็นว่าหลายพื้นที่ยังขาดทรัพยากร เทคโนโลยี และความร่วมมือจากภาคประชาชนในการพัฒนาบริการสาธารณะ เช่น การจัดเก็บขยะ การบริการสาธารณสุขขั้นพื้นฐาน และบริการออนไลน์ต่าง ๆ

ด้านที่ 5 ธรรมาภิบาล เป็นด้านที่มีผลการประเมินสูงที่สุด โดย อปท. ถึงร้อยละ 85.82 อยู่ในระดับดีเด่น ซึ่งแสดงถึงความสำเร็จในการพัฒนาระบบตรวจสอบภายใน การมีส่วนร่วมของประชาชน และความโปร่งใสในการบริหารงาน ระดับดีมาก มีเพียงร้อยละ 10.05 และกลุ่มที่อยู่ในระดับปรับปรุง มีเพียงร้อยละ 2.09 ซึ่งนับเป็นผลลัพธ์ที่ดีในเชิงวัฒนธรรมองค์กร

เมื่อพิจารณาผลรวมทั้ง 5 ด้าน พบว่า มี อปท. ที่อยู่ในระดับดีเด่น เพียงร้อยละ 19.40 เท่านั้น ขณะที่กลุ่มใหญ่ที่สุดคือ ระดับดีมาก (ร้อยละ 56.90) และมีถึงร้อยละ 19.71 ที่อยู่ในระดับดี ส่วนกลุ่มที่ต้องปรับปรุง ยังมีอยู่ร้อยละ 3.99 สะท้อนว่า โดยรวมแล้ว อปท. ส่วนใหญ่มีขีดความสามารถในระดับ “พัฒนาได้” แต่ยังมี Performance Gap ในบางด้าน โดยเฉพาะในมิติการคลังและบริการสาธารณะ ที่ต้องอาศัยการพัฒนาเชิงระบบผ่านนโยบาย การพัฒนาองค์ความรู้ และการสนับสนุนเชิงเทคนิคจากส่วนกลางและเครือข่าย

จากผลการวิเคราะห์เชิงเปรียบเทียบทั้ง 5 ด้านและระดับผลการประเมินเห็นได้ชัดว่า องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นส่วนใหญ่มีศักยภาพในการบริหารงานในระดับที่ “ดีมาก” แต่ยังมีสัดส่วนที่จำกัดของ อปท. ที่สามารถยกระดับขึ้นสู่ความเป็น “ดีเด่น” ได้ โดยเฉพาะในด้านที่มีความซับซ้อนสูง เช่น การบริหารการคลังและการจัดบริการสาธารณะ ซึ่งสะท้อนความจำเป็นของการสนับสนุนเชิงระบบที่ต่อเนื่องทั้งในมิติของทรัพยากร เทคโนโลยี การพัฒนาบุคลากร และการมีส่วนร่วมจากภาคประชาชน เพื่อให้เกิดการยกระดับคุณภาพการบริหารท้องถิ่นอย่างทั่วถึงและยั่งยืน อันจะนำไปสู่การตอบสนองความต้องการของประชาชนอย่างแท้จริง

3.1.2 แผนภูมิสารสนเทศศาสตร์

ในการวิเคราะห์ผลการประเมินประสิทธิภาพขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น (LPA) ประจำปี พ.ศ. 2567 ได้มีการจัดกลุ่มผลลัพธ์ตามระดับคุณภาพของคะแนน (ช่วง 0-100) เพื่อสะท้อนศักยภาพขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในแต่ละด้านอย่างเป็นระบบ โดยแบ่งระดับผลการประเมินออกเป็น 4 ระดับ ดังนี้

	ระดับดีเด่น	ได้คะแนนร้อยละ 90.00-100.00
	ระดับดีมาก	ได้คะแนนร้อยละ 80.00-89.99
	ระดับดี	ได้คะแนนร้อยละ 70.00-79.99
	ระดับปรับปรุง	ได้คะแนนต่ำกว่าร้อยละ 70.00

จากผลการประเมินแบ่งเป็นรายด้าน 5 ด้าน และรวม 5 ด้าน ตามรายจังหวัด แสดงผลดังตารางต่อไปนี

ตารางที่ 3-5 คะแนนร้อยละและการแปลผลระดับคะแนนตามรายด้านและรายจังหวัด

จังหวัด	ด้านที่ 1		ด้านที่ 2		ด้านที่ 3		ด้านที่ 4		ด้านที่ 5		รวม 5 ด้าน	
	คะแนน (ร้อยละ)	แปลผล	คะแนน (ร้อยละ)	แปลผล	คะแนน (ร้อยละ)	แปลผล	คะแนน (ร้อยละ)	แปลผล	คะแนน (ร้อยละ)	แปลผล	คะแนน (ร้อยละ)	แปลผล
กระบี่	87.10	ดีมาก	96.53	ดีเด่น	83.28	ดีมาก	84.78	ดีมาก	96.24	ดีเด่น	86.58	ดีมาก
กาญจนบุรี	91.34	ดีเด่น	91.31	ดีเด่น	84.19	ดีมาก	82.87	ดีมาก	98.20	ดีเด่น	85.41	ดีมาก
กาฬสินธุ์	88.69	ดีมาก	92.19	ดีเด่น	76.11	ดี	80.14	ดีมาก	95.72	ดีเด่น	82.07	ดีมาก
กำแพงเพชร	95.16	ดีเด่น	99.14	ดีเด่น	85.99	ดีมาก	87.44	ดีมาก	99.26	ดีเด่น	89.63	ดีมาก
ขอนแก่น	90.84	ดีเด่น	93.01	ดีเด่น	83.08	ดีมาก	81.05	ดีมาก	95.76	ดีเด่น	84.20	ดีมาก
จันทบุรี	88.59	ดีมาก	92.20	ดีเด่น	85.60	ดีมาก	78.17	ดี	96.58	ดีเด่น	82.83	ดีมาก
ฉะเชิงเทรา	88.36	ดีมาก	96.26	ดีเด่น	85.15	ดีมาก	82.58	ดีมาก	97.92	ดีเด่น	85.75	ดีมาก
ชลบุรี	84.81	ดีมาก	94.42	ดีเด่น	87.35	ดีมาก	81.91	ดีมาก	92.73	ดีเด่น	85.06	ดีมาก
ชัยนาท	85.73	ดีมาก	95.25	ดีเด่น	85.63	ดีมาก	79.17	ดี	91.78	ดีเด่น	83.28	ดีมาก
ชัยภูมิ	88.39	ดีมาก	91.99	ดีเด่น	80.60	ดีมาก	80.28	ดีมาก	95.62	ดีเด่น	82.97	ดีมาก
ชุมพร	90.78	ดีเด่น	92.15	ดีเด่น	83.01	ดีมาก	83.36	ดีมาก	96.62	ดีเด่น	85.46	ดีมาก
เชียงราย	94.75	ดีเด่น	97.88	ดีเด่น	86.06	ดีมาก	84.87	ดีมาก	97.50	ดีเด่น	87.91	ดีมาก
เชียงใหม่	88.66	ดีมาก	96.16	ดีเด่น	85.16	ดีมาก	86.74	ดีมาก	97.09	ดีเด่น	88.15	ดีมาก
ตรัง	88.15	ดีมาก	95.38	ดีเด่น	81.80	ดีมาก	83.21	ดีมาก	97.07	ดีเด่น	85.37	ดีมาก
ตราด	78.36	ดี	86.36	ดีมาก	88.38	ดีมาก	78.51	ดี	92.42	ดีเด่น	81.87	ดีมาก
ตาก	82.96	ดีมาก	91.27	ดีเด่น	80.87	ดีมาก	78.92	ดี	93.82	ดีเด่น	81.69	ดีมาก

จังหวัด	ด้านที่ 1		ด้านที่ 2		ด้านที่ 3		ด้านที่ 4		ด้านที่ 5		รวม 5 ด้าน	
	คะแนน (ร้อยละ)	แปลผล	คะแนน (ร้อยละ)	แปลผล	คะแนน (ร้อยละ)	แปลผล	คะแนน (ร้อยละ)	แปลผล	คะแนน (ร้อยละ)	แปลผล	คะแนน (ร้อยละ)	แปลผล
นครนายก	83.39	ดีมาก	92.12	ดีเด่น	78.23	ดี	76.70	ดี	95.65	ดีเด่น	80.15	ดีมาก
นครปฐม	87.09	ดีมาก	88.68	ดีมาก	84.49	ดีมาก	75.26	ดี	93.85	ดีเด่น	80.18	ดีมาก
นครพนม	91.08	ดีเด่น	92.45	ดีเด่น	81.35	ดีมาก	78.79	ดี	97.31	ดีเด่น	82.56	ดีมาก
นครราชสีมา	90.67	ดีเด่น	95.55	ดีเด่น	84.62	ดีมาก	82.81	ดีมาก	96.27	ดีเด่น	85.81	ดีมาก
นครศรีธรรมราช	83.68	ดีมาก	91.30	ดีเด่น	81.24	ดีมาก	74.95	ดี	93.84	ดีเด่น	79.52	ดี
นครสวรรค์	90.77	ดีเด่น	93.67	ดีเด่น	83.95	ดีมาก	82.51	ดีมาก	98.32	ดีเด่น	85.41	ดีมาก
นนทบุรี	93.30	ดีเด่น	96.90	ดีเด่น	85.84	ดีมาก	85.37	ดีมาก	97.39	ดีเด่น	87.93	ดีมาก
นราธิวาส	87.46	ดีมาก	95.31	ดีเด่น	80.80	ดีมาก	79.80	ดี	93.86	ดีเด่น	83.04	ดีมาก
น่าน	86.56	ดีมาก	95.08	ดีเด่น	83.71	ดีมาก	82.22	ดีมาก	95.20	ดีเด่น	84.91	ดีมาก
บึงกาฬ	92.88	ดีเด่น	95.52	ดีเด่น	83.85	ดีมาก	83.04	ดีมาก	97.24	ดีเด่น	85.99	ดีมาก
บุรีรัมย์	90.33	ดีเด่น	94.33	ดีเด่น	82.97	ดีมาก	83.7	ดีมาก	97.54	ดีเด่น	85.92	ดีมาก
ปทุมธานี	91.45	ดีเด่น	96.00	ดีเด่น	88.61	ดีมาก	86.31	ดีมาก	98.67	ดีเด่น	88.77	ดีมาก
ประจวบคีรีขันธ์	88.95	ดีมาก	89.71	ดีมาก	84.56	ดีมาก	80.57	ดีมาก	97.27	ดีเด่น	83.78	ดีมาก
ปราจีนบุรี	91.60	ดีเด่น	95.86	ดีเด่น	86.92	ดีมาก	83.85	ดีมาก	97.81	ดีเด่น	87.01	ดีมาก
ปัตตานี	91.51	ดีเด่น	89.04	ดีมาก	82.25	ดีมาก	77.45	ดี	92.51	ดีเด่น	81.41	ดีมาก
พระนครศรีอยุธยา	93.04	ดีเด่น	95.73	ดีเด่น	83.22	ดีมาก	86.23	ดีมาก	98.57	ดีเด่น	87.85	ดีมาก
พะเยา	89.00	ดีมาก	95.56	ดีเด่น	85.24	ดีมาก	82.94	ดีมาก	98.61	ดีเด่น	85.95	ดีมาก
พังงา	86.75	ดีมาก	89.76	ดีมาก	83.64	ดีมาก	73.36	ดี	93.08	ดีเด่น	79.09	ดี

จังหวัด	ด้านที่ 1		ด้านที่ 2		ด้านที่ 3		ด้านที่ 4		ด้านที่ 5		รวม 5 ด้าน	
	คะแนน (ร้อยละ)	แปลผล	คะแนน (ร้อยละ)	แปลผล	คะแนน (ร้อยละ)	แปลผล	คะแนน (ร้อยละ)	แปลผล	คะแนน (ร้อยละ)	แปลผล	คะแนน (ร้อยละ)	แปลผล
พัทลุง	88.38	ดีมาก	90.57	ดีเด่น	83.25	ดีมาก	79.69	ดี	96.22	ดีเด่น	83.02	ดีมาก
พิจิตร	84.24	ดีมาก	90.59	ดีเด่น	81.59	ดีมาก	73.33	ดี	93.53	ดีเด่น	78.56	ดี
พิษณุโลก	89.43	ดีมาก	95.44	ดีเด่น	87.15	ดีมาก	82.28	ดีมาก	98.51	ดีเด่น	85.97	ดีมาก
เพชรบุรี	92.56	ดีเด่น	95.35	ดีเด่น	84.97	ดีมาก	84.77	ดีมาก	97.8	ดีเด่น	87.21	ดีมาก
เพชรบูรณ์	91.15	ดีเด่น	91.68	ดีเด่น	85.12	ดีมาก	83.63	ดีมาก	96.87	ดีเด่น	86.02	ดีมาก
แพร่	87.36	ดีมาก	93.6	ดีเด่น	83.26	ดีมาก	76.86	ดี	94.68	ดีเด่น	81.53	ดีมาก
ภูเก็ต	95.37	ดีเด่น	98.82	ดีเด่น	92.51	ดีเด่น	95.72	ดีเด่น	99.3	ดีเด่น	95.62	ดีเด่น
มหาสารคาม	91.44	ดีเด่น	93.9	ดีเด่น	85.37	ดีมาก	84.35	ดีมาก	97.16	ดีเด่น	86.72	ดีมาก
มุกดาหาร	83.47	ดีมาก	89.14	ดีมาก	77.26	ดี	71.85	ดี	91.39	ดีเด่น	76.57	ดี
แม่ฮ่องสอน	79.52	ดี	93	ดีเด่น	76.19	ดี	74.04	ดี	87.07	ดีมาก	77.65	ดี
ยโสธร	89.55	ดีมาก	91.51	ดีเด่น	84.7	ดีมาก	80.43	ดีมาก	95.61	ดีเด่น	83.85	ดีมาก
ยะลา	88.81	ดีมาก	94.92	ดีเด่น	81.32	ดีมาก	81.18	ดีมาก	97.4	ดีเด่น	84.14	ดีมาก
ร้อยเอ็ด	86.23	ดีมาก	87.2	ดีมาก	81.01	ดีมาก	73.03	ดี	94.42	ดีเด่น	78.06	ดี
ระนอง	90.94	ดีเด่น	90.65	ดีเด่น	82.05	ดีมาก	77.58	ดี	95.05	ดีเด่น	81.74	ดีมาก
ระยอง	87.24	ดีมาก	96.73	ดีเด่น	89.66	ดีมาก	86.66	ดีมาก	98.43	ดีเด่น	88.96	ดีมาก
ราชบุรี	87.86	ดีมาก	90.09	ดีเด่น	83.52	ดีมาก	76.24	ดี	93.27	ดีเด่น	80.77	ดีมาก
ลพบุรี	90.44	ดีเด่น	93.12	ดีเด่น	84.3	ดีมาก	79.01	ดี	94.07	ดีเด่น	83.13	ดีมาก
ลำปาง	84.39	ดีมาก	96.33	ดีเด่น	83.4	ดีมาก	77.18	ดี	95.27	ดีเด่น	81.92	ดีมาก

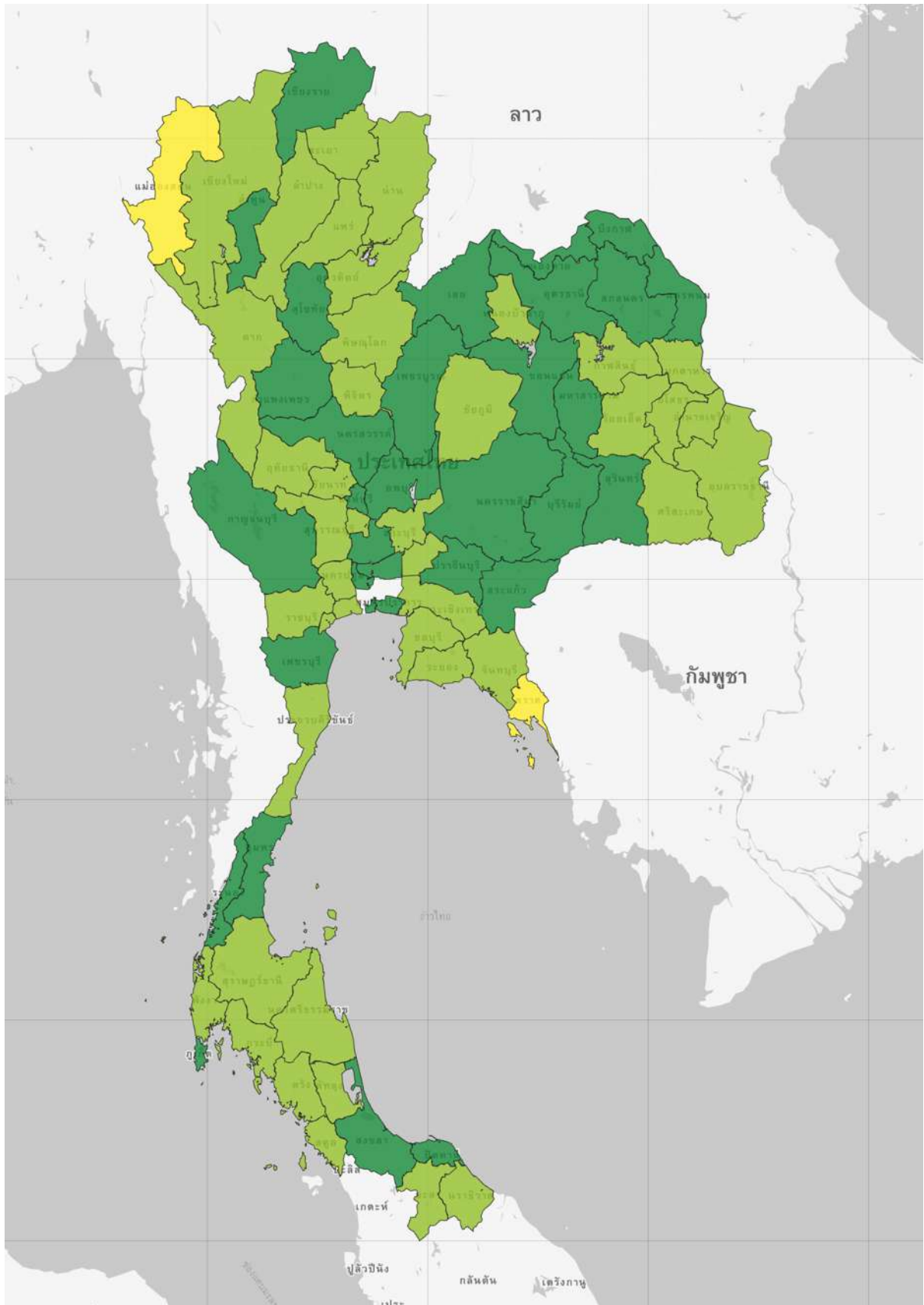
จังหวัด	ด้านที่ 1		ด้านที่ 2		ด้านที่ 3		ด้านที่ 4		ด้านที่ 5		รวม 5 ด้าน	
	คะแนน (ร้อยละ)	แปลผล	คะแนน (ร้อยละ)	แปลผล	คะแนน (ร้อยละ)	แปลผล	คะแนน (ร้อยละ)	แปลผล	คะแนน (ร้อยละ)	แปลผล	คะแนน (ร้อยละ)	แปลผล
ลำพูน	92.28	ดีเด่น	96.68	ดีเด่น	83.93	ดีมาก	86.59	ดีมาก	97.93	ดีเด่น	88.18	ดีมาก
เลย	92.98	ดีเด่น	93.84	ดีเด่น	82.53	ดีมาก	83.75	ดีมาก	96.17	ดีเด่น	85.90	ดีมาก
ศรีสะเกษ	86.94	ดีมาก	93.84	ดีเด่น	82.70	ดีมาก	78.56	ดี	96.53	ดีเด่น	82.55	ดีมาก
สกลนคร	92.67	ดีเด่น	93.63	ดีเด่น	84.05	ดีมาก	81.5	ดีมาก	96.31	ดีเด่น	84.87	ดีมาก
สงขลา	90.77	ดีเด่น	92.57	ดีเด่น	82.88	ดีมาก	79.02	ดี	96.5	ดีเด่น	82.96	ดีมาก
สตูล	88.76	ดีมาก	95.30	ดีเด่น	78.65	ดี	82.17	ดีมาก	94.76	ดีเด่น	84.09	ดีมาก
สมุทรปราการ	92.71	ดีเด่น	94.74	ดีเด่น	88.34	ดีมาก	88.70	ดีมาก	97.69	ดีเด่น	90.04	ดีเด่น
สมุทรสงคราม	89.67	ดีมาก	93.82	ดีเด่น	84.03	ดีมาก	75.91	ดี	97.78	ดีเด่น	81.44	ดีมาก
สมุทรสาคร	89.79	ดีมาก	93.36	ดีเด่น	83.75	ดีมาก	80.53	ดีมาก	96.14	ดีเด่น	83.98	ดีมาก
สระแก้ว	93.92	ดีเด่น	95.38	ดีเด่น	84.37	ดีมาก	84.52	ดีมาก	96.36	ดีเด่น	87.00	ดีมาก
สระบุรี	84.91	ดีมาก	88.74	ดีมาก	83.01	ดีมาก	79.37	ดี	94.37	ดีเด่น	82.23	ดีมาก
สิงห์บุรี	93.14	ดีเด่น	94.58	ดีเด่น	84.29	ดีมาก	81.1	ดีมาก	98.09	ดีเด่น	84.88	ดีมาก
สุโขทัย	90.11	ดีเด่น	92.64	ดีเด่น	84.31	ดีมาก	78.82	ดี	97.00	ดีเด่น	83.08	ดีมาก
สุพรรณบุรี	89.76	ดีมาก	94.13	ดีเด่น	85.32	ดีมาก	80.44	ดีมาก	98.16	ดีเด่น	84.43	ดีมาก
สุราษฎร์ธานี	83.73	ดีมาก	92.63	ดีเด่น	83.40	ดีมาก	77.88	ดี	95.89	ดีเด่น	81.89	ดีมาก
สุรินทร์	90.68	ดีเด่น	92.80	ดีเด่น	82.90	ดีมาก	81.68	ดีมาก	96.92	ดีเด่น	84.52	ดีมาก
หนองคาย	90.18	ดีเด่น	91.88	ดีเด่น	84.03	ดีมาก	82.70	ดีมาก	95.49	ดีเด่น	85.13	ดีมาก
หนองบัวลำภู	85.40	ดีมาก	93.20	ดีเด่น	80.69	ดีมาก	78.81	ดี	90.98	ดีเด่น	81.86	ดีมาก

จังหวัด	ด้านที่ 1		ด้านที่ 2		ด้านที่ 3		ด้านที่ 4		ด้านที่ 5		รวม 5 ด้าน	
	คะแนน (ร้อยละ)	แปลผล	คะแนน (ร้อยละ)	แปลผล	คะแนน (ร้อยละ)	แปลผล	คะแนน (ร้อยละ)	แปลผล	คะแนน (ร้อยละ)	แปลผล	คะแนน (ร้อยละ)	แปลผล
อ่างทอง	87.08	ดีมาก	87.81	ดีมาก	83.400	ดีมาก	76.58	ดี	94.87	ดีเด่น	80.72	ดีมาก
อำนาจเจริญ	86.75	ดีมาก	92.85	ดีเด่น	79.61	ดี	76.83	ดี	95.83	ดีเด่น	80.82	ดีมาก
อุตรธานี	92.55	ดีเด่น	97.18	ดีเด่น	83.87	ดีมาก	87.22	ดีมาก	97.72	ดีเด่น	88.60	ดีมาก
อุตรดิตถ์	85.52	ดีมาก	93.88	ดีเด่น	84.78	ดีมาก	76.01	ดี	95.5	ดีเด่น	81.29	ดีมาก
อุทัยธานี	86.44	ดีมาก	94.30	ดีเด่น	81.42	ดีมาก	79.05	ดี	94.48	ดีเด่น	82.50	ดีมาก
อุบลราชธานี	87.45	ดีมาก	92.97	ดีเด่น	81.64	ดีมาก	76.72	ดี	91.24	ดีเด่น	80.96	ดีมาก
รวม	88.88	ดีมาก	93.41	ดีเด่น	83.58	ดีมาก	80.82	ดีมาก	95.87	ดีเด่น	84.06	ดีมาก

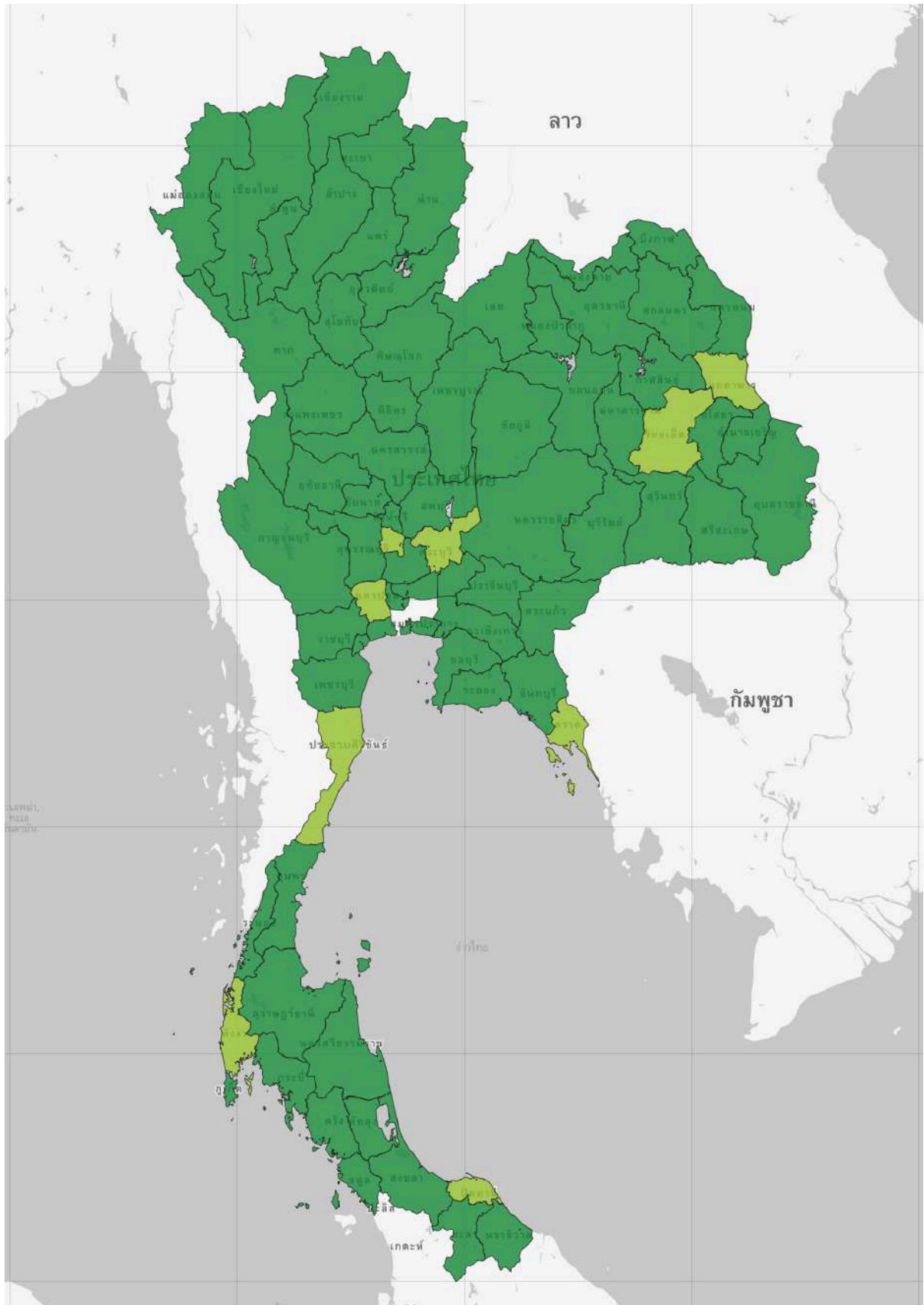
จากการรวบรวมและวิเคราะห์ข้อมูลคะแนนเฉลี่ยในแต่ละด้านของจังหวัดต่าง ๆ ทั่วประเทศ พบว่า **ด้านที่ 1 การบริหารจัดการ** มีคะแนนเฉลี่ยรวมเท่ากับ **88.88** คิดเป็นระดับดีมาก **ด้านที่ 2 การบริหารงานบุคคลและกิจการสภา** มีคะแนนเฉลี่ยรวมเท่ากับ **93.41** คิดเป็นระดับดีเด่น **ด้านที่ 3 การบริหารการเงินและการคลัง** มีคะแนนเฉลี่ยรวมเท่ากับ **83.58** คิดเป็นระดับดีมาก **ด้านที่ 4 การบริการสาธารณะ** มีคะแนนเฉลี่ยรวมเท่ากับ **80.82** คิดเป็นระดับดีมาก **ด้านที่ 5 ธรรมาภิบาล** มีคะแนนเฉลี่ยรวมเท่ากับ **95.87** คิดเป็นระดับดีเด่น

เมื่อพิจารณาคะแนนเฉลี่ยรวมของทั้ง 5 ด้านร่วมกัน เท่ากับ **84.06** ซึ่งจัดอยู่ในระดับดีมาก ผลการประเมินดังกล่าวสะท้อนให้เห็นถึงภาพรวมของการดำเนินงานขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในประเทศไทยที่อยู่ในระดับดีถึงดีมากในทุกมิติ โดยเฉพาะในด้าน**ธรรมาภิบาล และการบริหารงานบุคคลและกิจการสภา** ที่มีคะแนนเฉลี่ยสูงสุดในระดับดีเด่น แสดงให้เห็นถึงความเข้มแข็งของกระบวนการบริหารจัดการที่โปร่งใส ตรวจสอบได้ และมีประสิทธิภาพ ในขณะเดียวกัน ด้าน**การบริการสาธารณะ** แม้จะอยู่ในระดับดีมาก แต่เป็นด้านที่มีคะแนนเฉลี่ยต่ำที่สุดเมื่อเทียบกับด้านอื่น ๆ จึงควรได้รับความสนใจในการพัฒนาเพิ่มเติม เพื่อให้บริการประชาชนได้อย่างทั่วถึงและมีคุณภาพมากยิ่งขึ้น

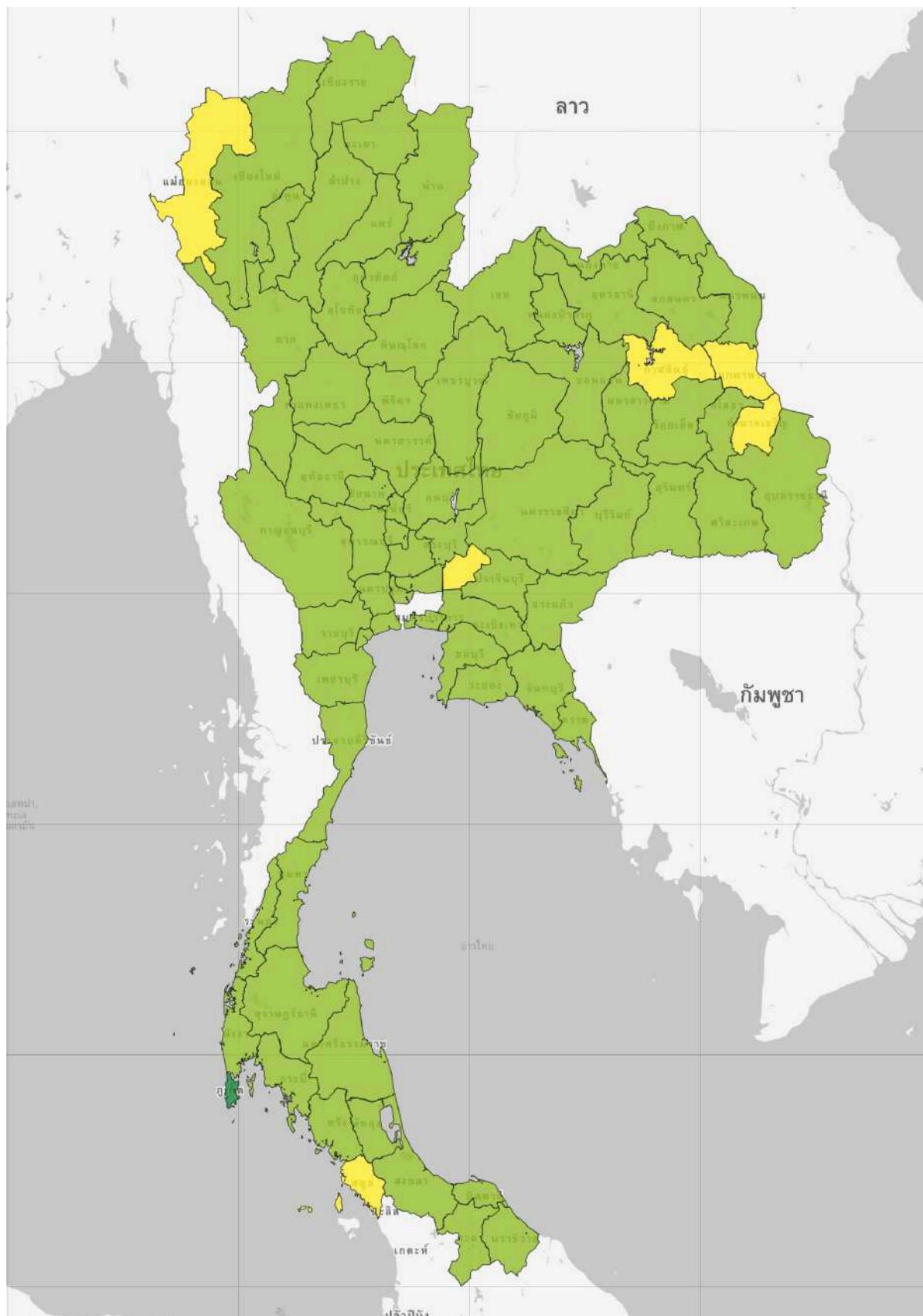
จากการวิเคราะห์เชิงสถิติดังกล่าว การนำเสนอข้อมูลในรูปแบบ**แผนภูมิสารสนเทศภูมิศาสตร์ (Geographic Information System: GIS)** ได้ถูกนำมาใช้เป็นเครื่องมือสำคัญในการสื่อสารผลการประเมินอย่างมีประสิทธิภาพ โดยเฉพาะในการแสดง**ความแตกต่างเชิงพื้นที่** ของคะแนนเฉลี่ยในแต่ละด้านขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นทั่วประเทศ แผนที่เชิงสารสนเทศนี้ช่วยให้เห็นถึง**แนวโน้มเชิงภูมิศาสตร์ของประสิทธิภาพการดำเนินงาน** เช่น กลุ่มจังหวัดที่มีผลการประเมินในระดับดีเด่นกระจุกตัวในบางภูมิภาคหรือพื้นที่ที่ยังมีช่องว่างในการพัฒนา ทั้งนี้ การใช้ GIS ไม่เพียงช่วยให้การวิเคราะห์มีมิติที่ชัดเจนมากขึ้นเท่านั้น แต่ยังเป็นประโยชน์ต่อการวางแผนเชิงนโยบาย การบริหารเชิงกลยุทธ์ และการกำหนดมาตรการส่งเสริมที่เหมาะสมกับบริบทเฉพาะของแต่ละพื้นที่อย่างมีประสิทธิภาพต่อไป ดังที่ได้แสดงในแผนภาพที่ 4-1 ถึง 4.6



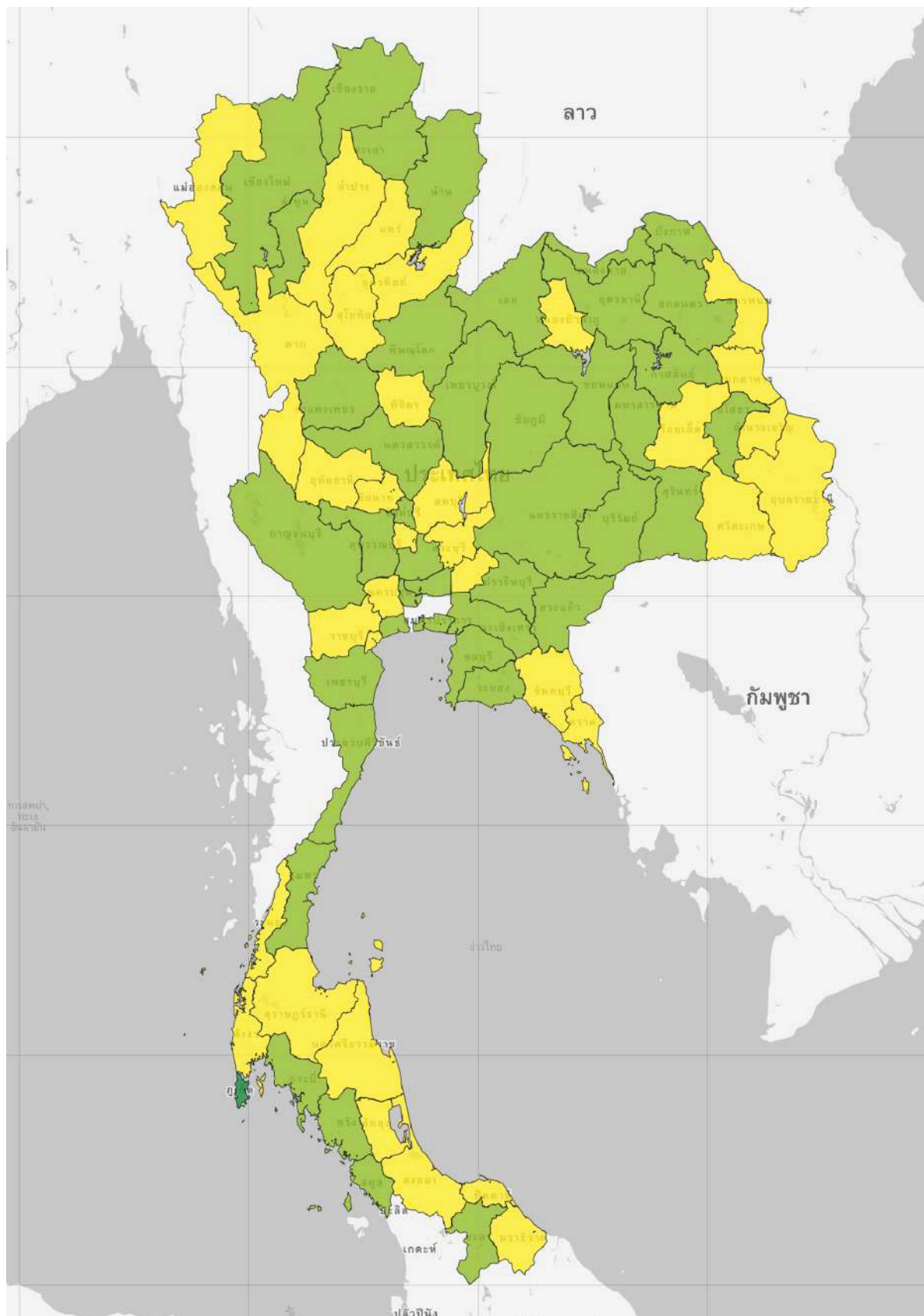
แผนที่ 3-1 แสดงผลการประเมินเฉลี่ยของแต่ละจังหวัด ในด้านที่ 1 การบริหารจัดการ



แผนภาพที่ 3-2 แสดงผลการประเมินเฉลี่ยของแต่ละจังหวัด ในด้านที่ 2 การบริหารงานบุคคลและกิจการสภา



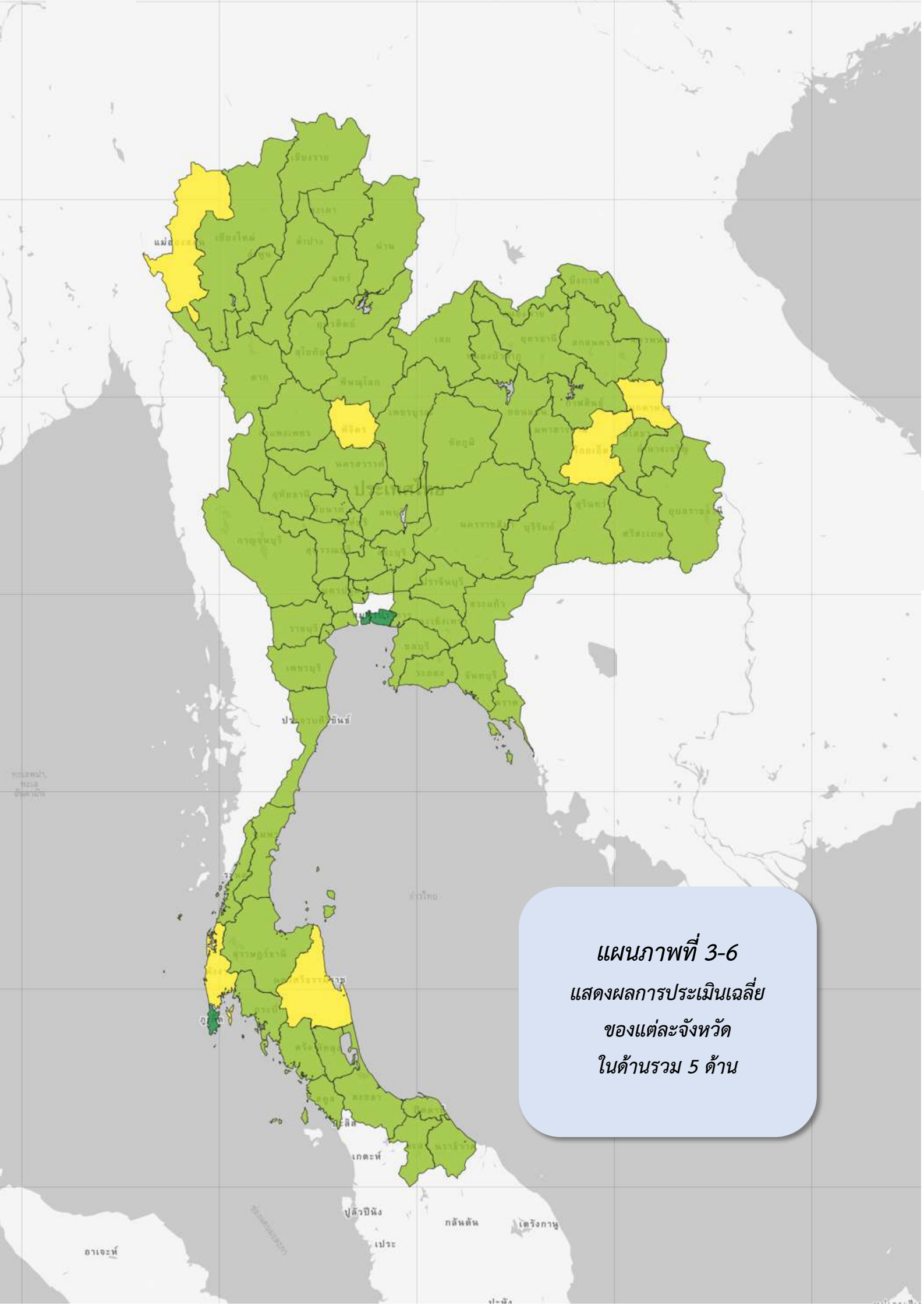
แผนภาพที่ 3-3 แสดงผลการประเมินเฉลี่ยของแต่ละจังหวัด ในด้านที่ 3 การบริหารงานการเงินและการคลัง



แผนภาพที่ 3-4 แสดงผลการประเมินเฉลี่ยของแต่ละจังหวัด ในด้านที่ 4 การบริการสาธารณะ



แผนที่ 3-5 แสดงผลการประเมินเฉลี่ยของแต่ละจังหวัด ในด้านที่ 5 ธรรมชาติ



แผนภาพที่ 3-6
แสดงผลการประเมินเฉลี่ย
ของแต่ละจังหวัด
ในด้านรวม 5 ด้าน

3.1.3 การวิเคราะห์เปรียบเทียบผลการประเมินฯ เฉลี่ย 5 ด้าน ของ อปท. ที่ผ่านและไม่ผ่านเกณฑ์ และเปรียบเทียบกับเป้าหมายตามแผนแม่บทภายใต้ยุทธศาสตร์ชาติ

1) การวิเคราะห์เปรียบเทียบผลการประเมินฯ เฉลี่ย 5 ด้านในแต่ละจังหวัดเปรียบเทียบกับเป้าหมายตามแผนแม่บทภายใต้ยุทธศาสตร์ชาติ

เกณฑ์การผ่านการประเมินประสิทธิภาพขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ประจำปี 2567 องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจะต้องมีผลการประเมินเฉลี่ยรวม 5 ด้าน ไม่น้อยกว่าร้อยละ 70 และมีผลการประเมินรายด้าน ไม่น้อยกว่าร้อยละ 70 จึงจะถือว่าผ่านเกณฑ์ ทั้งนี้ เพื่อเป็นการขับเคลื่อนแผนยุทธศาสตร์ชาติ 20 ปี (พ.ศ. 2561 - 2580) ด้านการปรับสมดุลและพัฒนาระบบการบริหารจัดการภาครัฐ และแผนแม่บท ภายใต้ยุทธศาสตร์ชาติ (พ.ศ. 2566 - 2580) ฉบับแก้ไขเพิ่มเติมประเด็น (20) การบริการประชาชน และประสิทธิภาพภาครัฐ ให้บรรลุเป้าหมายตามที่กำหนด ซึ่งได้กำหนดเป้าหมาย คือ "องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นต้องมีสมรรถนะและสร้างความทันสมัยในการจัดบริการสาธารณะและกิจกรรมสาธารณะให้กับ ประชาชน" โดยกำหนดตัวชี้วัด คือ “การประเมินประสิทธิภาพขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในภาพรวม” โดยมีค่าเป้าหมายตัวชี้วัดในปี พ.ศ. 2566-2570 ไม่น้อยกว่าร้อยละ 90 โดยตารางต่อไปนี้แสดงถึงการวิเคราะห์เปรียบเทียบผลการประเมินฯ เฉลี่ย 5 ด้านในแต่ละจังหวัดเปรียบเทียบกับเป้าหมายตามแผนแม่บทภายใต้ยุทธศาสตร์ชาติ

ตารางที่ 3-6 การวิเคราะห์เปรียบเทียบผลการประเมินฯ เฉลี่ย 5 ด้านในแต่ละจังหวัด

อันดับ	จังหวัด	ภาค	คะแนนรวม 5 ด้าน
1	ภูเก็ต	ภาคใต้	95.62
2	สมุทรปราการ	ภาคกลาง	90.04
3	กำแพงเพชร	ภาคเหนือ	89.63
4	ระยอง	ภาคตะวันออก	88.96
5	ปทุมธานี	ภาคกลาง	88.77
6	อุดรธานี	ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ	88.60
7	ลำพูน	ภาคเหนือ	88.18
8	เชียงใหม่	ภาคเหนือ	88.15
9	นนทบุรี	ภาคกลาง	87.93
10	เชียงราย	ภาคเหนือ	87.91
11	พระนครศรีอยุธยา	ภาคกลาง	87.85
12	เพชรบุรี	ภาคกลาง	87.21

อันดับ	จังหวัด	ภาค	คะแนนรวม 5 ด้าน
13	ปราจีนบุรี	ภาคตะวันออก	87.01
14	สระแก้ว	ภาคตะวันออก	87.00
15	มหาสารคาม	ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ	86.72
16	กระบี่	ภาคใต้	86.58
17	เพชรบูรณ์	ภาคเหนือ	86.02
18	บึงกาฬ	ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ	85.99
19	พิษณุโลก	ภาคเหนือ	85.97
20	พะเยา	ภาคเหนือ	85.95
21	บุรีรัมย์	ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ	85.92
22	เลย	ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ	85.90
23	นครราชสีมา	ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ	85.81
24	ฉะเชิงเทรา	ภาคตะวันออก	85.75
25	ชุมพร	ภาคใต้	85.46
26	นครสวรรค์	ภาคเหนือ	85.41
27	กาญจนบุรี	ภาคกลาง	85.41
28	ตรัง	ภาคใต้	85.37
29	หนองคาย	ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ	85.13
30	ชลบุรี	ภาคตะวันออก	85.06
31	น่าน	ภาคเหนือ	84.91
32	สิงห์บุรี	ภาคกลาง	84.88
33	สกลนคร	ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ	84.87
34	สุรินทร์	ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ	84.52
35	สุพรรณบุรี	ภาคกลาง	84.43
36	ขอนแก่น	ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ	84.20
37	ยะลา	ภาคใต้	84.14
38	สตูล	ภาคใต้	84.09
39	สมุทรสาคร	ภาคกลาง	83.98
40	ยโสธร	ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ	83.85

อันดับ	จังหวัด	ภาค	คะแนนรวม 5 ด้าน
41	ประจวบคีรีขันธ์	ภาคกลาง	83.78
42	ชัยนาท	ภาคกลาง	83.28
43	ลพบุรี	ภาคกลาง	83.13
44	สุโขทัย	ภาคเหนือ	83.08
45	นราธิวาส	ภาคใต้	83.04
46	พัทลุง	ภาคใต้	83.02
47	ชัยภูมิ	ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ	82.97
48	สงขลา	ภาคใต้	82.96
49	จันทบุรี	ภาคตะวันออก	82.83
50	นครพนม	ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ	82.56
51	ศรีสะเกษ	ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ	82.55
52	อุทัยธานี	ภาคเหนือ	82.50
53	สระบุรี	ภาคกลาง	82.23
54	กาฬสินธุ์	ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ	82.07
55	ลำปาง	ภาคเหนือ	81.92
56	สุราษฎร์ธานี	ภาคใต้	81.89
57	ตราด	ภาคตะวันออก	81.87
58	หนองบัวลำภู	ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ	81.86
59	ระนอง	ภาคใต้	81.74
60	ตาก	ภาคเหนือ	81.69
61	แพร่	ภาคเหนือ	81.53
62	สมุทรสงคราม	ภาคกลาง	81.44
63	ปัตตานี	ภาคใต้	81.41
64	อุตรดิตถ์	ภาคเหนือ	81.29
65	อุบลราชธานี	ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ	80.96
66	อำนาจเจริญ	ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ	80.82
67	ราชบุรี	ภาคกลาง	80.77
68	อ่างทอง	ภาคกลาง	80.72

อันดับ	จังหวัด	ภาค	คะแนนรวม 5 ด้าน
69	นครปฐม	ภาคกลาง	80.18
70	นครนายก	ภาคตะวันออก	80.15
71	นครศรีธรรมราช	ภาคใต้	79.52
72	พังงา	ภาคใต้	79.09
73	พิจิตร	ภาคเหนือ	78.56
74	ร้อยเอ็ด	ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ	78.06
75	แม่ฮ่องสอน	ภาคเหนือ	77.65
76	มุกดาหาร	ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ	76.57
ประสิทธิภาพขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในภาพรวม			84.06

การขับเคลื่อนแผนยุทธศาสตร์ชาติ 20 ปี (พ.ศ. 2561–2580) โดยเฉพาะด้านการปรับสมดุลและพัฒนาระบบการบริหารจัดการภาครัฐ และแผนแม่บทภายใต้ยุทธศาสตร์ชาติ ฉบับปรับปรุง พ.ศ. 2566–2580 ประเด็นที่ 20 “การบริการประชาชนและประสิทธิภาพภาครัฐ” ได้กำหนดเป้าหมายเชิงยุทธศาสตร์ไว้อย่างชัดเจนว่า “องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นต้องมีสมรรถนะและสร้างความทันสมัยในการจัดบริการสาธารณะและกิจกรรมสาธารณะให้กับประชาชน” โดยใช้ตัวชี้วัดสำคัญ คือ “การประเมินประสิทธิภาพขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในภาพรวม” ซึ่งตั้งค่าเป้าหมายขั้นต่ำไว้ที่ ไม่น้อยกว่าร้อยละ 90 สำหรับปีงบประมาณ พ.ศ. 2566–2570

จากผลการประเมิน LPA ปี พ.ศ. 2567 พบว่า ค่าเฉลี่ยภาพรวมขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นทั้งประเทศ เท่ากับร้อยละ 84.06 ซึ่งต่ำกว่าค่าเป้าหมายตามแผนแม่บทอยู่ประมาณ 5.94 จุด สะท้อนให้เห็นว่า โดยภาพรวมแล้ว องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นยังไม่สามารถยกระดับสมรรถนะและความทันสมัยในการจัดบริการได้ตามระดับที่แผนยุทธศาสตร์ชาติต้องการ

2) ข้อมูลแสดงจำนวนองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่ผ่านและไม่ประเมินผ่านเกณฑ์ในแต่ละตัวชี้วัด

การประเมินประสิทธิภาพขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น (อปท.) ประจำปี พ.ศ. 2567 ได้กำหนดเกณฑ์ในการ “ผ่านการประเมิน” โดยองค์กรที่จะถือว่า “ผ่านเกณฑ์” กำหนดให้เมื่อมีคะแนนเฉลี่ยรายด้านแต่ละด้าน และคะแนนเฉลี่ยรวมทั้ง 5 ด้าน ไม่ต่ำกว่าร้อยละ 70 ซึ่งสะท้อนถึงระดับความสามารถขั้นต่ำในการดำเนินการกิจตามตัวชี้วัดที่กำหนด โดยตารางด้านล่างได้แสดงจำนวนและร้อยละของ อปท. ที่ผ่านและไม่ผ่านเกณฑ์การประเมินในแต่ละด้านและรวม 5 ด้าน ดังนี้

ตารางที่ 3-7 จำนวนและร้อยละของ อบท. ที่ผ่านและไม่ผ่านเกณฑ์การประเมิน LPA ประจำปี พ.ศ. 2567

ด้าน	ผ่าน	ไม่ผ่าน
ด้านที่ 1 การบริหารจัดการ	7,402 (94.31%)	447 (5.69%)
ด้านที่ 2 การบริหารงานบุคคลและกิจการสภา	7,702 (98.13%)	147 (1.87%)
ด้านที่ 3 การบริหารงานการเงินและการคลัง	7,544 (96.11%)	305 (3.89%)
ด้านที่ 4 การบริการสาธารณะ	7,096 (90.41%)	753 (9.59%)
ด้านที่ 5 ธรรมาภิบาล	7,685 (97.91%)	164 (2.09%)
รวม 5 ด้าน	7536 (96.01%)	313 (3.99%)

จากตารางที่ 3-7 พบว่าองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นส่วนใหญ่มีผลการประเมิน “ผ่านเกณฑ์” ในระดับสูงในทุกด้าน โดยเฉพาะด้านที่ 2 การบริหารงานบุคคลและกิจการสภา ซึ่งมี อบท. ผ่านเกณฑ์ถึง 98.13% รองลงมาคือด้านที่ 5 ธรรมาภิบาล 97.91% และด้านที่ 3 (การบริหารการเงินและการคลัง) 96.11% อย่างไรก็ตาม ด้านที่มีสัดส่วนการ “ไม่ผ่านเกณฑ์” สูงที่สุดคือด้านที่ 4 (การบริการสาธารณะ) ซึ่งมีองค์กรที่ไม่ผ่านเกณฑ์ถึง 753 แห่ง หรือ 9.59% สะท้อนถึงความท้าทายของหลายพื้นที่ในการพัฒนาโครงสร้างพื้นฐานและระบบบริการสาธารณะที่มีคุณภาพเพียงพอ

โดยภาพรวม พบว่าองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นทั่วประเทศจำนวน 7,849 แห่ง มีผลการประเมิน “ผ่านเกณฑ์รวม 5 ด้าน” จำนวน 7,536 แห่ง หรือ 96.01% ในขณะที่มีจำนวน อบท. ที่ไม่ผ่านเกณฑ์จำนวน 313 แห่ง หรือ 3.99% แสดงให้เห็นถึงแนวโน้มเชิงบวกในด้านการพัฒนาศักยภาพการบริหารจัดการระดับท้องถิ่นในภาพรวมของประเทศ

นอกจากการวิเคราะห์ผลในภาพรวมรายด้านและรวม 5 ด้านแล้ว ยังมีความจำเป็นในการศึกษาการผ่านเกณฑ์จำแนกตามประเภทขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น เพื่อให้สามารถประเมินลักษณะเฉพาะของแต่ละประเภท อาทิ องค์การบริหารส่วนจังหวัด (อบจ.) เทศบาลนคร เทศบาลตำบล และองค์การบริหารส่วนตำบล (อบต.) ซึ่งมีบทบาทและความรับผิดชอบแตกต่างกันตามโครงสร้างกฎหมายและขนาดของพื้นที่ โดยผลการประเมินที่แยกตามประเภทองค์กรจะช่วยให้เกิดความเข้าใจต่อข้อจำกัดและโอกาสของการพัฒนาสมรรถนะเชิงโครงสร้างในแต่ละกลุ่มได้ดียิ่งขึ้น

ตารางที่ 3-8 จำนวนและร้อยละของ อปท. ที่ผ่านและไม่ผ่านเกณฑ์การประเมินรายด้านและรวม 5 ด้าน

ประเภท อปท.	ด้านที่ 1		ด้านที่ 2		ด้านที่ 3		ด้านที่ 4		ด้านที่ 5		รวม 5 ด้าน	
	ผ่าน	ไม่ผ่าน	ผ่าน	ไม่ผ่าน	ผ่าน	ไม่ผ่าน	ผ่าน	ไม่ผ่าน	ผ่าน	ไม่ผ่าน	ผ่าน	ไม่ผ่าน
รูปแบบพิเศษ	1 (100.0%)	0 (0.0%)	1 (100.0%)	0 (0.0%)	1 (100.0%)	0 (0.0%)	1 (100.0%)	0 (0.0%)	1 (100.0%)	0 (0.0%)	1 (100.0%)	0 (0.0%)
เทศบาลนคร	29 (96.67%)	1 (3.33%)	30 (100.0%)	0 (0.0%)	27 (90.0%)	3 (10.0%)	30 (100.0%)	0 (0.0%)	30 (100.0%)	0 (0.0%)	30 (100.0%)	0 (0.0%)
เทศบาลตำบล	2,089 (92.97%)	158 (7.03%)	2196 (97.73%)	51 (2.27%)	2,163 (96.26%)	84 (3.74%)	2,073 (92.26%)	174 (7.74%)	2,202 (98.0%)	45 (2.0%)	2,177 (96.88%)	70 (3.12%)
อบต.	5,018 (94.68%)	282 (5.32%)	5,207 (98.25%)	93 (1.75%)	5,086 (95.96%)	214 (4.04%)	4,729 (89.23%)	571 (10.77%)	5,182 (97.77%)	118 (2.23%)	5,060 (95.47%)	240 (4.53%)
อบจ.	75 (98.68%)	1 (1.32%)	76 (100.0%)	0 (0.0%)	75 (98.68%)	1 (1.32%)	75 (98.68%)	1 (1.32%)	75 (98.68%)	1 (1.32%)	76 (100.0%)	0 (0.0%)

จากตารางที่ 3-8 พบว่า องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นรูปแบบพิเศษ และองค์การบริหารส่วนจังหวัด (อบจ.) มีผลการประเมินผ่านเกณฑ์ทุกด้านในระดับร้อยละ 100 ซึ่งสะท้อนถึงความพร้อมในด้านโครงสร้าง การบริหารจัดการ และทรัพยากรที่มีความมั่นคงและเป็นระบบ ขณะที่ เทศบาลนคร มีผลการประเมินผ่านในระดับสูงทุกด้าน โดยเฉพาะด้านที่ 5 (ธรรมาภิบาล) และรวม 5 ด้าน ที่มีผลผ่านร้อยละ 100

สำหรับเทศบาลตำบล และองค์การบริหารส่วนตำบล (อบต.) ซึ่งเป็นกลุ่มที่มีจำนวนมากและความหลากหลายของบริบทในแต่ละพื้นที่ พบว่า แม้จะมีแนวโน้มผ่านเกณฑ์ในระดับสูง แต่ยังปรากฏองค์กรที่ไม่ผ่านเกณฑ์ในบางด้าน โดยเฉพาะด้านที่ 4 (การบริการสาธารณะ) ซึ่ง อบต. มีสัดส่วนไม่ผ่านอยู่ที่ 7.27% และเทศบาลตำบลอยู่ที่ 7.74% แสดงให้เห็นถึงข้อท้าทายในการพัฒนาระบบบริการขั้นพื้นฐานที่ครอบคลุมและมีคุณภาพ

ทั้งนี้ โดยรวมแล้ว อบต. ซึ่งเป็นกลุ่มที่มีจำนวนมากที่สุด รวม 5,258 แห่ง มีอัตราการผ่านเกณฑ์รวม 5 ด้านในระดับสูง คือ 95.4% แสดงให้เห็นถึงการยกระดับประสิทธิภาพการบริหารจัดการที่มีแนวโน้มพัฒนาอย่างต่อเนื่องในระดับพื้นที่ แม้ว่าจะยังมีช่องว่างของการพัฒนาในบางมิติก็ตาม

การประเมินผลการดำเนินงานขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น (อปท.) เป็นเครื่องมือสำคัญที่สะท้อนให้เห็นถึงระดับความสามารถในการบริหารจัดการภารกิจตามบทบาทหน้าที่และเป้าหมายการพัฒนาอย่างมีประสิทธิภาพ โดยเฉพาะการวิเคราะห์ค่าคะแนนเฉลี่ยในรูปของร้อยละของตัวชี้วัดแต่ละข้อ ซึ่งสามารถสะท้อนจุดแข็งและมาตรฐานการปฏิบัติงานของอปท. ได้อย่างชัดเจน การจัดอันดับตัวชี้วัด 10 ข้อ ที่ อปท. ได้คะแนนเฉลี่ยรวมคิดเป็นร้อยละสูงสุด เป็นแนวทางในการถอดบทเรียนความสำเร็จ ตลอดจนการขยายผลและยกระดับมาตรฐานการดำเนินงานในมิติอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้อง ดังตารางที่ 3-9

ตารางที่ 3-9 ตัวชี้วัดที่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นได้คะแนนเฉลี่ยรวมสูงสุด 10 อันดับแรก

อันดับ	ข้อ	ร้อยละ	ด้าน	หน่วยที่
1	ข้อ 8 การบันทึกข้อมูลผู้บริหารท้องถิ่นและสมาชิกสภาท้องถิ่น ในระบบศูนย์ข้อมูลเลือกตั้งผู้บริหาร สมาชิกสภาท้องถิ่น และทะเบียน อปท. ให้ถูกต้องครบถ้วนและเป็นปัจจุบัน (อบจ. เทศบาล อบต. และเมืองพัทยา)	99.00	ด้านที่ 2 การบริหารงานบุคคลและกิจการสภา	หน่วยที่ 2 การดำเนินกิจการของสภาท้องถิ่น
2	ข้อ 84 องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมีการจัดทำแผน/แนวทางเพื่อการป้องกันและปราบปรามการทุจริตหรือการส่งเสริมความโปร่งใสตามหลักธรรมาภิบาลในองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น	99.00	ด้านที่ 5 ธรรมาภิบาล	หน่วยที่ 1 การบริหารราชการเพื่อป้องกันการทุจริต
3	ข้อ 10 การกำหนดสมัยประชุมสามัญ การเรียกประชุมสภาสามัญสามัญ และการนัดประชุมสภาสามัญสามัญ ประจำปี 2566	98.80	ด้านที่ 2 การบริหารงานบุคคลและกิจการสภา	หน่วยที่ 2 การดำเนินกิจการของสภาท้องถิ่น

อันดับ	ข้อ	ร้อยละ	ด้าน	หน่วยที่
4	ข้อ 11 การเสนอและส่งสำเนาร่าง ข้อบัญญัติ/เทศบัญญัติงบประมาณ รายจ่าย ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2567	98.80	ด้านที่ 2 การบริหารงาน บุคคลและกิจการสภา	หน่วยที่ 2 การดำเนิน กิจการของสภา ท้องถิ่น
5	ข้อ 13 การจัดทำรายงานการประชุมสภา ท้องถิ่น	98.40	ด้านที่ 2 การบริหารงาน บุคคลและกิจการสภา	หน่วยที่ 2 การดำเนิน กิจการของสภา ท้องถิ่น
6	ข้อ 27 การปิดบัญชีและจัดทำรายงาน การเงินในระบบบัญชีคอมพิวเตอร์ ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น (e-LAAS) ประจำปี 2566	98.20	ด้านที่ 3 การบริหารงาน การเงินและการคลัง	หน่วยที่ 3 การบริหาร งบประมาณรายจ่าย การจัดทำบัญชีและ รายงานการเงิน
7	ข้อ 3 การจัดทำรายงานการประเมินผล การควบคุมภายในระดับองค์กร ปกครองส่วนท้องถิ่น ได้อย่างมี ประสิทธิภาพ	97.80	ด้านที่ 1 การบริหาร จัดการ	หน่วยที่ 3 ระบบ การควบคุมภายใน การตรวจสอบภายใน และการบริหาร จัดการความเสี่ยง
8	ข้อ 85 การส่งเสริมบทบาทและ การมีส่วนร่วมของภาคประชาชน (Participation)	97.80	ด้านที่ 5 ธรรมาภิบาล	หน่วยที่ 2 การส่งเสริมบทบาท และการมีส่วนร่วม ของภาคประชาชน
9	ข้อ 33 ร้อยละของถนนทุกสายอยู่ใน ความรับผิดชอบขององค์กรปกครอง ส่วนท้องถิ่นที่มีการติดตั้งไฟฟ้า สาธารณะตามจุดเสี่ยงต่าง ๆ และ สามารถใช้งานได้	97.60	ด้านที่ 4 การจัดบริการ สาธารณะ	หน่วยที่ 1 ด้านโครงสร้างพื้นฐาน

อันดับ	ข้อ	ร้อยละ	ด้าน	หน่วยที่
10	ข้อ 1 องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น มีการนำ โครงการพัฒนาท้องถิ่น นำไปจัดทำ งบประมาณรายจ่ายประจำปีใน ภาพรวมที่นำไปดำเนินการจัดทำ บริการสาธารณะหรือกิจกรรม สาธารณะ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2566	97.40	ด้านที่ 1 การบริหาร จัดการ	หน่วยที่ 1 การวางแผน พัฒนาท้องถิ่น

จากการจัดอันดับตัวชี้วัดที่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น (อปท.) ได้คะแนนเฉลี่ยรวมในรูปของร้อยละ สูงสุด 10 อันดับแรก พบว่า ตัวชี้วัดที่ได้รับคะแนนสูงที่สุด ได้แก่ ข้อ 8 ซึ่งเกี่ยวข้องกับการบันทึกข้อมูล ผู้บริหารท้องถิ่นและสมาชิกสภาท้องถิ่นในระบบฐานข้อมูล โดยมีค่าร้อยละ 99.00 อยู่ใน ด้านที่ 2 การบริหารงานบุคคลและกิจการสภา และเป็นความรับผิดชอบของหน่วยที่ 2 การจัดทำบันทึกการของสภา ท้องถิ่น สะท้อนถึงประสิทธิภาพในการจัดการข้อมูลที่ครบถ้วน ถูกต้อง และเป็นปัจจุบัน

ในลำดับที่ 2 ได้แก่ ข้อ 84 ซึ่งเกี่ยวข้องกับการกำหนดแนวทางปฏิบัติด้านคุณธรรมและ ความโปร่งใสในองค์กร โดยอยู่ในด้านที่ 5 ธรรมาภิบาล และเป็นหน้าที่ของหน่วยที่ 1 การส่งเสริม ธรรมาภิบาลและป้องกันการทุจริต โดยได้รับค่าร้อยละ 99.00 เท่ากัน สะท้อนถึงความใส่ใจในการพัฒนา องค์กรให้มีจริยธรรมและความโปร่งใสในการดำเนินงาน

ลำดับที่ 3 และ 4 เป็นตัวชี้วัดที่ได้รับร้อยละ 98.80 เท่ากัน ได้แก่ ข้อ 10 เกี่ยวกับการกำหนด หลักประกันในการประชุมสภาท้องถิ่น ประจำปี 2566 อยู่ใน ด้านที่ 2 การบริหารงานบุคคลและกิจการสภา โดยหน่วยที่ 2 รับผิดชอบ ข้อ 11 ว่าด้วยกระบวนการเสนองบประมาณประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2567 อยู่ในด้านที่ 2 เช่นกัน แต่เป็นความรับผิดชอบของหน่วยที่ 1 การบริหารงานงบประมาณ

ลำดับที่ 5 ได้แก่ ข้อ 13 ว่าด้วยการจัดทำรายงานการประชุมสภาท้องถิ่น ซึ่งอยู่ในด้านที่ 2 เช่นเดียวกัน โดยหน่วยที่ 2 รับผิดชอบ ได้ค่าร้อยละ 98.40 ในลำดับที่ 6 คือ ข้อ 27 เกี่ยวกับการบันทึกบัญชี ของหน่วยงานในระบบ e-LAAS ซึ่งอยู่ใน ด้านที่ 3 การบริหารงานการเงินและสินทรัพย์ และเป็นหน้าที่ ของหน่วยที่ 1 การเงินและบัญชี โดยได้รับร้อยละ 98.20 ลำดับที่ 7 ได้แก่ ข้อ 3 ซึ่งเป็นการดำเนินงานตาม การกิจควบคุมภายในให้มีประสิทธิภาพ โดยอยู่ในด้านที่ 1 การบริหารจัดการ และเป็นความรับผิดชอบ ของหน่วยที่ 3 การบริหารความเสี่ยงและควบคุมภายใน ได้คะแนนเฉลี่ยร้อยละ 97.80 ลำดับที่ 8 คือ ข้อ 85 ซึ่งเน้นการส่งเสริมบทบาทการมีส่วนร่วมของภาคประชาชน โดยอยู่ในด้านที่ 5 ธรรมาภิบาล และ เป็นหน้าที่ของหน่วยที่ 2 การส่งเสริมบทบาทและความร่วมมือของภาคประชาชน ได้คะแนนเฉลี่ยร้อยละ 97.80 เช่นเดียวกัน ในลำดับที่ 9 ได้แก่ ข้อ 33 ว่าด้วยการมีมาตรการปกครองท้องถิ่นที่เน้นความปลอดภัย

และการใช้พลังงานอย่างมีประสิทธิภาพ โดยอยู่ในด้านที่ 4 การจัดบริการสาธารณะ ภายใต้ หน่วยที่ 1 ด้านโครงสร้างพื้นฐาน ได้คะแนนเฉลี่ยร้อยละ 97.60 ลำดับที่ 10 คือ ข้อ 1 ว่าด้วยการมีโครงการพัฒนาท้องถิ่นที่นำไปสู่การบริการสาธารณะในพื้นที่ โดยอยู่ในด้านที่ 1 การบริหารจัดการ และเป็นหน้าที่ของหน่วยที่ 1 การวางแผนพัฒนาท้องถิ่น ซึ่งได้คะแนนเฉลี่ยร้อยละ 97.40

ภาพรวมของข้อมูลดังกล่าวสะท้อนให้เห็นว่า ตัวชี้วัดที่ได้คะแนนสูงส่วนใหญ่อยู่ในด้านการบริหารจัดการ การบริหารงานบุคคล และการส่งเสริมธรรมาภิบาล ซึ่งล้วนเป็นองค์ประกอบสำคัญที่ส่งเสริมการดำเนินงานขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นให้มีประสิทธิภาพ โปร่งใส และตอบสนองต่อความต้องการของประชาชนได้อย่างเหมาะสม

ในขณะที่ตัวชี้วัดบางประการสะท้อนความสำเร็จขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในการดำเนินงานอย่างมีประสิทธิภาพ ยังมีตัวชี้วัดบางส่วนที่มีระดับคะแนนเฉลี่ยรวมในภาพรวมอยู่ในระดับต่ำกว่าร้อยละ 70 ซึ่งถือว่าอยู่ในเกณฑ์ที่ควรได้รับการพิจารณาอย่างรอบด้านเพื่อหาแนวทางในการปรับปรุงแก้ไขและพัฒนาศักยภาพขององค์กรในประเด็นที่เกี่ยวข้อง การวิเคราะห์ตัวชี้วัดเหล่านี้จะช่วยให้สามารถระบุข้อจำกัด ปัจจัยเชิงโครงสร้าง หรือกระบวนการที่เป็นอุปสรรคต่อการดำเนินงานที่มีคุณภาพ พร้อมทั้งสนับสนุนการกำหนดมาตรการเชิงกลยุทธ์เพื่อยกระดับมาตรฐานการบริหารจัดการของท้องถิ่นให้ดียิ่งขึ้นต่อไป ดังแสดงข้อมูลของตัวชี้วัดตามรายชื่อต่อไปนี้

ตารางที่ 3-10 ตัวชี้วัดที่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นได้คะแนนเฉลี่ยรวมต่ำกว่าร้อยละ 70

อันดับ	ข้อ	ร้อยละ	ด้าน	หน่วยที่
1	ข้อ 71 องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมีการ ดำเนินการประเมินเมืองสิ่งแวดล้อม ยั่งยืนโดยผ่านระบบการประเมิน ตนเองด้านเมืองสิ่งแวดล้อมยั่งยืน (Self-Assessment Report: SAR)	21.40	ด้านที่ 4 การจัดบริการ สาธารณะ	หน่วยที่ 6 ด้านการบริหาร จัดการ และ การอนุรักษ์ ทรัพยากรธรรมชาติ สิ่งแวดล้อม
2	ข้อ 46 องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น มีการ ดำเนินงานการพัฒนาคุณภาพ ระบบ บริการอนามัยสิ่งแวดล้อม EHA 5000-9000	22.00	ด้านที่ 4 การจัดบริการ สาธารณะ	หน่วยที่ 2 ด้านการศึกษา สาธารณสุข และ สังคม

อันดับ	ข้อ	ร้อยละ	ด้าน	หน่วยที่
3	ข้อ 45 องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น มีการดำเนินการพัฒนาคุณภาพ ระบบบริการอนามัยสิ่งแวดล้อม EHA 1000-4000	27.60	ด้านที่ 4 การจัดบริการ สาธารณะ	หน่วยที่ 2 ด้านการศึกษา สาธารณสุข และ สังคม
4	ข้อ 23 การตั้งงบประมาณรายจ่ายประจำปี (รายจ่ายเพื่อการลงทุน) ประจำปี งบประมาณ พ.ศ. 2566	52.00	ด้านที่ 3 การบริหารงาน การเงินและการคลัง	หน่วยที่ 2 การจัดทำ งบประมาณ
5	ข้อ 31 ร้อยละของถนนในความรับผิดชอบ ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่ได้ ลงทะเบียนเป็นทางหลวงท้องถิ่นถึง ปีงบประมาณ พ.ศ. 2566	56.40	ด้านที่ 4 การจัดบริการ สาธารณะ	หน่วยที่ 1 ด้านโครงสร้างพื้นฐาน
6	ข้อ 16 มีการออกข้อบัญญัติ/เทศบัญญัติ และมีการเก็บเงินค่าธรรมเนียม ค่าปรับ ค่าใบอนุญาตตามที่กำหนดไว้ ในข้อบัญญัติ/เทศบัญญัติ	58.20	ด้านที่ 3 การบริหารงาน การเงินและการคลัง	หน่วยที่ 1 การจัดเก็บ รายได้
7	ข้อ 41 การดำเนินการขับเคลื่อน โครงการอาสาสมัครบริบาลท้องถิ่น เพื่อรองรับสังคมผู้สูงอายุ	62.80	ด้านที่ 4 การจัดบริการ สาธารณะ	หน่วยที่ 2 ด้านการศึกษา สาธารณสุข และ สังคม
8	ข้อ 67 จำนวนกิจกรรมที่องค์กร ปกครองส่วนท้องถิ่นดำเนินการ เพื่อส่งเสริมการอนุรักษ์พัฒนาและ เพิ่มพื้นที่สีเขียวในเขตเมือง	68.80	ด้านที่ 4 การจัดบริการ สาธารณะ	หน่วยที่ 6 ด้านการบริหาร จัดการ และ การอนุรักษ์ ทรัพยากรธรรมชาติ สิ่งแวดล้อม

อันดับ	ข้อ	ร้อยละ	ด้าน	หน่วยที่
9	ข้อ 32 ร้อยละของความยาวถนนลาดยาง/ คอนกรีตต่อความยาวของถนน ทั้งหมดในความรับผิดชอบขององค์กร ปกครองส่วนท้องถิ่น (ณ ปีงบประมาณ พ.ศ. 2566)	69.60	ด้านที่ 4 การจัดบริการ สาธารณะ	หน่วยที่ 1 ด้านโครงสร้างพื้นฐาน

จากตารางที่ 3-10 แสดงตัวชี้วัดที่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น (อปท.) ได้คะแนนเฉลี่ยรวมต่ำกว่า ร้อยละ 70 ทั้งสิ้น 9 รายการ โดยตัวชี้วัดที่ได้คะแนนต่ำที่สุด คือ ข้อ 71 (ร้อยละ 21.40) ซึ่งเกี่ยวข้องกับการดำเนินการประเมินเมืองสิ่งแวดล้อมยั่งยืนตามระบบ Self-Assessment Report (SAR) สะท้อนให้เห็นว่า อปท. ส่วนใหญ่ยังไม่มีมีการนำระบบประเมินคุณภาพด้านสิ่งแวดล้อมมาใช้เป็นกลไกในการติดตามหรือยกระดับการดำเนินงานเชิงระบบ อาจเกิดจากข้อจำกัดด้านองค์ความรู้ ความเข้าใจในเกณฑ์การประเมิน รวมถึงการสนับสนุนเชิงนโยบายจากระดับต้นสังกัด ข้อ 46 (ร้อยละ 22.00) และข้อ 45 (ร้อยละ 27.60) ซึ่งเกี่ยวข้องกับการดำเนินงานระบบบริการอนามัยสิ่งแวดล้อม (EHA) ทั้งในระดับมาตรฐาน 5000-9000 และ 1000-4000 นั้น ยังอยู่ในระดับต่ำ สะท้อนว่า การส่งเสริมสุขภาพและสุขาภิบาลในพื้นที่ยังไม่สามารถยกระดับให้ถึงมาตรฐานที่วางไว้ได้อย่างทั่วถึง สาเหตุหนึ่งอาจเนื่องมาจากการขาดแคลนบุคลากรด้านสาธารณสุขท้องถิ่น และข้อจำกัดด้านงบประมาณหรือเครื่องมือในการตรวจวัดและติดตามผลอย่างต่อเนื่อง

ในกลุ่มของตัวชี้วัดด้านการเงินการคลัง ได้แก่ ข้อ 23 (ร้อยละ 52.00) ซึ่งว่าด้วยการจัดสรรงบประมาณรายจ่ายเพื่อการลงทุน แสดงให้เห็นถึงข้อจำกัดในการวางแผนพัฒนาเชิงรุกของ อปท. ข้อมูลดังกล่าวสะท้อนแนวโน้มที่อปท. ส่วนใหญ่ใช้งบประมาณไปกับรายจ่ายประจำ มากกว่าการลงทุนในโครงการพัฒนาที่ยั่งยืน ในขณะที่ข้อ 16 (ร้อยละ 58.20) ซึ่งเกี่ยวข้องกับการออกข้อบัญญัติท้องถิ่นและการจัดเก็บค่าธรรมเนียม ก็ชี้ให้เห็นว่าการบริหารรายได้ยังอยู่ในระดับที่ไม่เต็มศักยภาพ ทั้งในด้านกฎหมาย ระเบียบ และกลไกการบังคับใช้

ตัวชี้วัดที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการประชาชน ได้แก่ ข้อ 31 (ร้อยละ 56.40) และข้อ 32 (ร้อยละ 69.60) ซึ่งเน้นการตอบสนองต่อคำร้องและความพึงพอใจของประชาชน พบว่า แม้อยู่ในระดับที่ใกล้เคียงเกณฑ์ แต่ยังไม่ถึงขั้นความจำเป็นในการปรับปรุงกระบวนการสื่อสาร การให้บริการที่เข้าถึงง่าย และการมีระบบรับฟังข้อร้องเรียนที่เป็นระบบมากยิ่งขึ้น เช่นเดียวกับ ข้อ 41 (ร้อยละ 62.80) เกี่ยวกับการรับเอกสารเพื่อขอรับสวัสดิการผู้สูงอายุ ซึ่งอาจสะท้อนข้อจำกัดของประชาชนบางกลุ่มในการเข้าถึงบริการของรัฐ โดยเฉพาะในพื้นที่ห่างไกลหรือประชากรเปราะบาง

ท้ายที่สุด ข้อ 67 (ร้อยละ 68.80) ว่าด้วยกิจกรรมส่งเสริมพื้นที่สีเขียวในเขตเมือง อยู่ในระดับคะแนนต่ำกว่าเกณฑ์ สะท้อนให้เห็นว่า แนวทางการบริหารจัดการพื้นที่สาธารณะในเขตเมืองยังไม่ได้มีความสำคัญเพียงพอ ทั้งที่เป็นกลไกสำคัญในการส่งเสริมคุณภาพชีวิตและสิ่งแวดล้อมของประชาชนในระยะยาว

โดยสรุป การวิเคราะห์ตัวชี้วัดทั้ง 9 ข้อ พบว่า ด้านที่มีผลการดำเนินงานต่ำอย่างมีนัยสำคัญ คือ **ด้านที่ 4 การจัดการบริการสาธารณะ** ซึ่งสะท้อนถึงความท้าทายเชิงโครงสร้างและกระบวนการของ อปท. ในการให้บริการที่ครอบคลุม มีคุณภาพ และตอบสนองต่อบริบทของประชาชนในแต่ละพื้นที่ ส่วนด้านการเงิน การคลังและการบริหารรายได้ก็แสดงให้เห็นถึงช่องว่างที่ควรได้รับการส่งเสริมสมรรถนะ อาทิ การออกข้อบัญญัติ การวางแผนงบประมาณ และการจัดทำฐานข้อมูลเพื่อการจัดเก็บรายได้ที่มีประสิทธิภาพมากขึ้น ผลการวิเคราะห์นี้สามารถนำไปใช้เป็นฐานข้อมูลสำคัญในการออกแบบมาตรการพัฒนาองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ทั้งในเชิงนโยบาย การบริหารงบประมาณ การอบรมพัฒนาศักยภาพบุคลากร ตลอดจนการพัฒนาระบบติดตามประเมินผลที่มีมาตรฐานและใช้ประโยชน์เชิงยุทธศาสตร์ต่อไป

3.1.4 การวิเคราะห์จุดแข็งและจุดอ่อนขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น (อปท.) ปีงบประมาณ 2567

การประเมินประสิทธิภาพขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น (Local Performance Assessment: LPA) ประจำปีงบประมาณ 2567 ข้อมูลการประเมินในปี 2567 ครอบคลุม อปท. จำนวน 7,849 แห่ง และใช้ตัวชี้วัด 89 ข้อ ครอบคลุม 5 ด้านหลัก ได้แก่ 1) การบริหารจัดการ 2) การบริหารงานบุคคลและกิจการสภา 3) การบริหารการเงินและการคลัง 4) การบริการสาธารณะ และ 5) ธรรมาภิบาล โดยมีค่าเฉลี่ยรวมทั้ง 5 ด้านเท่ากับ 84.03 ร้อยละ (SD=7.14) ซึ่งยังต่ำกว่าเป้าหมายตามแผนแม่บทภายใต้ยุทธศาสตร์ชาติ ประเด็นที่ 20 การบริการประชาชนและประสิทธิภาพภาครัฐ ซึ่งกำหนดเป้าหมายไว้ว่า "องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นต้องมีสมรรถนะและสร้างความทันสมัยในการจัดการบริการสาธารณะและกิจกรรมสาธารณะให้กับประชาชน" โดยมีตัวชี้วัดระดับชาติ คือ อปท. ต้องมีคะแนนเฉลี่ยรวม 5 ด้านไม่ต่ำกว่าร้อยละ 90 ในช่วงปี 2566-2570 ผลการประเมินเฉลี่ยรวมทั้ง 5 ด้าน อยู่ที่ร้อยละ 84.03 (SD=7.14) ซึ่งแม้ยังไม่บรรลุเป้าหมายระดับชาติ แต่ก็สะท้อนถึงภาพรวมของการดำเนินงานที่อยู่ในระดับ "ดีมาก" ตามเกณฑ์ที่กำหนดไว้ อย่างไรก็ตาม การประเมินประสิทธิภาพมีทั้งจุดแข็งและจุดอ่อนที่พบ ดังต่อไปนี้

1. จุดแข็งขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

ด้านที่ 5 ธรรมาภิบาล ได้คะแนนเฉลี่ยสูงสุดที่ร้อยละ 95.91 (SD = 8.95) บ่งชี้ถึงความแข็งแกร่งของกลไกการมีส่วนร่วม ความโปร่งใส และการตรวจสอบได้ โดยในหลาย อปท. มีระบบการเปิดเผยข้อมูลต่อสาธารณะ การรับฟังความคิดเห็นของประชาชน และการประเมินความพึงพอใจที่ดำเนินการอย่างต่อเนื่อง โดยตัวชี้วัดที่ อปท. ได้คะแนนเฉลี่ยร้อยละสูงถึง 99.00 คือ ข้อ 84 องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมีการจัดทำแผน/แนวทางเพื่อการป้องกันและปราบปรามการทุจริตหรือการส่งเสริมความโปร่งใส

ตามหลักธรรมาภิบาลในองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น แสดงให้เห็นถึงการให้ความสำคัญกับการบริหารราชการ เพื่อป้องกันการทุจริตและส่งเสริมความโปร่งใสตามหลักธรรมาภิบาล

ด้านที่ 2 การบริหารงานบุคคลและกิจการสภา ได้คะแนนเฉลี่ยร้อยละ 93.41 (SD=9.15) สะท้อนถึงการบริหารทรัพยากรบุคคลที่มีประสิทธิภาพ เช่น ตัวชี้วัดที่ได้รับคะแนนเฉลี่ยร้อยละสูงถึง 98.80 คือ ตัวชี้วัดข้อ 10 การกำหนดสมัยประชุมสามัญการเรียกประชุมสภาสามัญสามัญ และการจัดประชุมสภาสามัญสามัญประจำปี 2566 และตัวชี้วัดข้อ 11 การเสนอและส่งสำเนาร่างข้อบัญญัติ/เทศบัญญัติงบประมาณรายจ่าย ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2567 รวมถึงตัวชี้วัดข้อ 13 การจัดทำรายงานการประชุมสภาท้องถิ่นที่ได้คะแนนเฉลี่ยร้อยละ 98.40 ตามลำดับ แสดงถึงจุดเด่นในด้านการบันทึกข้อมูลและการประชุมสภาอย่างมีระบบ

ด้านที่ 1 การบริหารจัดการ มีคะแนนเฉลี่ยร้อยละ 89.03 (SD = 12.11) เป็นด้านที่ครอบคลุมการวางแผนยุทธศาสตร์ การบริหารจัดการทั่วไป และการรายงานผล โดยบางตัวชี้วัดได้คะแนนตัวชี้วัดที่สูงมากถึงร้อยละ 99.00 เช่น ข้อ 8 การบันทึกข้อมูลผู้บริหารท้องถิ่นและสมาชิกสภาท้องถิ่นในระบบศูนย์ข้อมูลเลือกตั้ง ผู้บริหาร สมาชิกสภาท้องถิ่นและทะเบียน อปท. ให้ถูกต้องครบถ้วนและเป็นปัจจุบัน สะท้อนถึงศักยภาพในการจัดการข้อมูลภายในของ อปท.

2. จุดอ่อนขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

ด้านที่ 4 การบริการสาธารณะ ได้คะแนนเฉลี่ยร้อยละต่ำสุด คือ 80.79 (SD=9.71) และยังพบว่าในหลายตัวชี้วัดมีคะแนนต่ำกว่าร้อยละ 70 เช่น ตัวชี้วัดข้อ 71 องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมีการดำเนินการประเมินเมืองสิ่งแวดล้อมยั่งยืนผ่านระบบการประเมินตนเองด้านเมืองสิ่งแวดล้อมยั่งยืน (Self-Assessment Report: SAR) ค่าเฉลี่ยร้อยละ 21.40 ตัวชี้วัดข้อ 46 องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมีการดำเนินงานการพัฒนาคุณภาพระบบบริการอนามัยสิ่งแวดล้อม EHA 5000-9000 ค่าเฉลี่ยร้อยละ 22.00 และข้อ 45 องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมีการดำเนินงานการพัฒนาคุณภาพระบบบริการอนามัยสิ่งแวดล้อม EHA 1000-4000 ค่าเฉลี่ยร้อยละ 27.60 ตามลำดับ ซึ่งเป็นตัวชี้วัดด้านสุขภาพและสิ่งแวดล้อม แสดงถึงข้อจำกัดของ อปท. ในด้านทรัพยากร เทคโนโลยี และความรู้ที่จำเป็นต่อการให้บริการที่มีคุณภาพในด้านนี้

ด้านที่ 3 การเงินการคลัง แม้มีค่าเฉลี่ยร้อยละ 83.43 แต่พบค่าร้อยละต่ำสุดถึง 18.46 และมีตัวชี้วัดที่มีคะแนนเฉลี่ยในระดับต่ำ เช่น ตัวชี้วัดข้อ 23 การตั้งงบประมาณรายจ่ายประจำปี (รายจ่ายเพื่อการลงทุน) ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2566 ค่าเฉลี่ยร้อยละ 52.00 และตัวชี้วัดข้อ 16 มีการออกข้อบัญญัติ/เทศบัญญัติ และมีการเก็บเงินค่าธรรมเนียม ค่าปรับ ค่าใบอนุญาตตามที่กำหนดไว้ในข้อบัญญัติ/เทศบัญญัติ ค่าเฉลี่ยร้อยละ 58.20 สะท้อนถึงจุดอ่อนในด้านประสิทธิภาพการจัดเก็บรายได้และการใช้จ่ายเพื่อการลงทุนในอนาคต

เกณฑ์การแบ่งระดับผลการประเมิน เพื่อการวิเคราะห์เชิงคุณภาพ รายงานใช้เกณฑ์แบ่งระดับผลการประเมินตามคะแนนร้อยละ มีเกณฑ์ดังนี้ คือ ระดับดีเด่น คะแนนร้อยละ 90.00-100.00 ระดับดีมาก คะแนนร้อยละ 80.00-89.99 ระดับดี คะแนนร้อยละ 70.00-79.99 ระดับปรับปรุง คะแนนร้อยละ ต่ำกว่า 70.00

จุดเด่น จากผลการประเมินประสิทธิภาพขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น (อปท.) ในทั้ง 5 ด้านพบว่า อปท. ส่วนใหญ่มีศักยภาพในการดำเนินงานอยู่ในระดับที่น่าพึงพอใจ โดยจุดแข็งสำคัญประการแรก คือ จำนวน อปท. ที่ได้รับการประเมินในระดับดีเด่น มีมากถึง 1,523 แห่ง (ร้อยละ 19.4) ซึ่งแสดงถึงองค์กรที่มีความโดดเด่นเหนือเกณฑ์มาตรฐาน สามารถขับเคลื่อนงานได้อย่างมีนวัตกรรม มีระบบบริหารจัดการที่ชัดเจน และสามารถตอบสนองต่อเป้าหมายของภารกิจได้อย่างมีประสิทธิภาพ จุดแข็งอีกประการหนึ่ง คือ มี อปท. ที่ได้รับการประเมินในระดับดีมาก สูงถึง 4,466 แห่ง (ร้อยละ 56.9) ซึ่งบ่งชี้ถึงการมีระบบการดำเนินงานที่เข้มแข็ง แม้ยังไม่ถึงระดับดีที่สุด แต่สามารถรักษามาตรฐานและประสิทธิภาพการบริหารได้ในระดับที่สูงและต่อเนื่องในหลายมิติ โดยเฉพาะในด้านการบริหารงานบุคคล การเงินการคลัง และธรรมาภิบาล ที่มีสัดส่วนของ อปท. ในระดับดีมากและระดับดีเด่นรวมกันสูงกว่าด้านอื่น

จุดอ่อน พบว่า มีจุดอ่อนที่ควรให้ความสำคัญอย่างเร่งด่วน กล่าวคือ มี อปท. จำนวน 1,547 แห่ง (ร้อยละ 19.71) อยู่ในระดับดี ซึ่งหมายถึงองค์กรที่ดำเนินงานได้ตามเกณฑ์ขั้นต่ำที่กำหนด แต่ยังไม่แสดงศักยภาพที่โดดเด่นหรือเป็นระบบอย่างเต็มที่ อีกทั้งยังพบ อปท. ถึง 313 แห่ง (ร้อยละ 3.99) ที่ได้รับการประเมินในระดับควรปรับปรุง ซึ่งเป็นสัญญาณสะท้อนถึงข้อจำกัดทั้งด้านทรัพยากร โครงสร้างองค์กร และสมรรถนะของบุคลากร โดยเฉพาะในด้านการบริการสาธารณะที่มีอัตราควรปรับปรุงสูงสุดในทุกด้าน (ร้อยละ 9.59) ซึ่งชี้ให้เห็นถึงปัญหาความเหลื่อมล้ำในการจัดบริการขั้นพื้นฐานในบางพื้นที่ เช่น การจัดการน้ำเสีย ขยะมูลฝอย การเข้าถึงบริการสุขภาพเบื้องต้น หรือสาธารณสุขปศุสัตว์ในระดับชุมชน สถานการณ์นี้เน้นย้ำถึงความจำเป็นในการสนับสนุนเชิงโครงสร้างอย่างเป็นระบบ ทั้งการถ่ายโอนภารกิจอย่างมีประสิทธิภาพ การจัดสรรทรัพยากรที่เป็นธรรม และการพัฒนาศักยภาพภาคีเครือข่ายในระดับท้องถิ่น เพื่อยกระดับคุณภาพการบริหารและการบริการของ อปท. ให้สอดคล้องกับความคาดหวังของประชาชนในระยะยาว

สรุป

จากผลการวิเคราะห์ประสิทธิภาพขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น (อปท.) พบว่า การดำเนินงานของ อปท. ยังมีจุดแข็งที่ชัดเจนในด้านธรรมาภิบาล การบริหารจัดการเชิงระบบ และการจัดการด้านบุคลากร ซึ่งเป็นฐานสำคัญของการบริหารที่มีประสิทธิภาพ ความโปร่งใส และการมีส่วนร่วมของภาคประชาชนที่เข้มแข็ง ในหลายพื้นที่ได้กลายเป็นต้นทุนทางสถาบันที่ช่วยผลักดันการพัฒนาในระดับท้องถิ่นอย่างต่อเนื่อง อย่างไรก็ตาม ข้อจำกัดที่ยังคงปรากฏอย่างเด่นชัด คือ ความสามารถในการให้บริการสาธารณะและการบริหารการคลัง โดยเฉพาะใน อปท. ที่มีขนาดเล็กหรืออยู่ในพื้นที่ห่างไกล ซึ่งขาดทรัพยากรและเครื่องมือที่จำเป็นในการยกระดับคุณภาพชีวิตของประชาชนในพื้นที่

การดำเนินนโยบายเพื่อยกระดับสมรรถนะของอปท. จึงควรมุ่งเน้นไปที่การสนับสนุน อปท. ที่มีศักยภาพต่ำในด้านบริการและการคลัง ผ่านมาตรการเชิงระบบที่ออกแบบให้สอดคล้องกับบริบทของแต่ละพื้นที่อย่างแท้จริง อาทิ การจัดสรรงบประมาณสนับสนุนพิเศษ การถ่ายทอดเทคโนโลยีที่เหมาะสมกับบริบท เช่น เทคโนโลยีด้านสุขภาพในพื้นที่ชนบท การจัดอบรมวิชาชีพเพื่อเสริมสมรรถนะภายในองค์กร และการสร้างแรงจูงใจเชิงบวกเพื่อส่งเสริมการพัฒนานวัตกรรมบริการในระดับท้องถิ่น เพื่อให้เกิดความเท่าเทียมในการเข้าถึงบริการ และนำไปสู่การพัฒนาที่ยั่งยืนในภาพรวมของประเทศ

ข้อเสนอแนะเชิงนโยบาย

ข้อเสนอแนะเชิงนโยบาย ควรประกอบด้วย 4 แนวทางหลัก ได้แก่

1. การสนับสนุนงบประมาณแบบเฉพาะพื้นที่ โดยพิจารณาจากสภาพปัญหาและบริบทของ อปท. แต่ละแห่ง เพื่อให้การจัดสรรทรัพยากรตอบโจทย์พื้นที่ได้อย่างมีประสิทธิภาพ
2. การพัฒนาศักยภาพบุคลากร โดยเน้นเฉพาะด้านที่เป็นข้อจำกัด เช่น การบริหารบริการสาธารณะและการคลังท้องถิ่น ซึ่งต้องการทักษะและความเข้าใจเชิงเทคนิคอย่างลึกซึ้ง
3. การเพิ่มประสิทธิภาพของระบบติดตามและประเมินผล เพื่อสะท้อนความก้าวหน้าในการดำเนินงานอย่างเป็นระบบ และเปิดโอกาสให้มีการปรับปรุงอย่างต่อเนื่องตามบริบท
4. การแลกเปลี่ยนเรียนรู้ระหว่าง อปท. ที่มีศักยภาพสูงกับ อปท. ที่ยังมีข้อจำกัด เพื่อยกระดับภาพรวมผ่านการถ่ายทอดแนวปฏิบัติที่ดีและความร่วมมือแบบมีส่วนร่วม

ข้อเสนอแนะเชิงนโยบายทั้งหมดมีเป้าหมายเพื่อเสริมสร้างความเข้มแข็งจากภายในองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ลดความเหลื่อมล้ำเชิงระบบ และขับเคลื่อนการพัฒนาท้องถิ่นให้เกิดขึ้นอย่างทั่วถึงและยั่งยืนในระยะยาว ทั้งนี้ กรอบการประเมิน LPA นับเป็นเครื่องมือสำคัญที่ช่วยสะท้อนศักยภาพและจุดอ่อนของแต่ละพื้นที่ได้อย่างชัดเจน ทำให้สามารถนำผลประเมินมาใช้เป็นฐานข้อมูลในการวางนโยบายวางแผนการสนับสนุน และติดตามความก้าวหน้าได้อย่างเป็นระบบ หากมีการนำผลประเมินมาใช้เชิงรุกอย่างต่อเนื่อง ก็จะช่วยให้การพัฒนา อปท. เป็นไปอย่างมีทิศทาง ชัดเจน และสอดคล้องกับความต้องการของพื้นที่ อันจะนำไปสู่การพัฒนาท้องถิ่นที่ยั่งยืนได้จริงในระยะยาว

3.1.5 การวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างผลการประเมิน LPA กับระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

ในการศึกษานี้ ได้ทำการวิเคราะห์ความสัมพันธ์เชิงสถิติระหว่างผลการประเมินประสิทธิภาพขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น (LPA) ทั้ง 5 ด้าน ได้แก่ ด้านที่ 1 การบริหารจัดการ ด้านที่ 2 การบริหารงานบุคคลและกิจการสภา ด้านที่ 3 การบริหารงานการเงินและการคลัง ด้านที่ 4 การบริการสาธารณะ และด้านที่ 5 ธรรมาภิบาล กับ “คะแนนภาพรวมความพึงพอใจของประชาชนต่อการจัดบริการสาธารณะของ อปท.” ซึ่งสะท้อนมุมมองของประชาชนต่อการดำเนินงานขององค์กรท้องถิ่นในภาพรวม

ข้อมูลที่ใช้ในการวิเคราะห์นี้ครอบคลุมองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจำนวนกว่า 3,000 แห่งทั่วประเทศ โดยนำเข้าสู่การวิเคราะห์ถดถอยพหุคูณ (Multiple Linear Regression) เพื่อประเมินว่าแต่ละด้านของ LPA มีความสัมพันธ์หรือสามารถทำนายระดับความพึงพอใจของประชาชนได้มากน้อยเพียงใด

ผลการวิเคราะห์ปรากฏในตารางถัดไป ซึ่งแสดงค่าสถิติต่าง ๆ ได้แก่ ค่าสัมประสิทธิ์ถดถอย (Coefficients) ค่า R-Square ความมีนัยสำคัญทางสถิติ (Sig.) และดัชนีที่เกี่ยวข้องกับปัญหาความสัมพันธ์เชิงซ้อน (Multicollinearity Diagnostics) เพื่อประกอบการแปลผลและตีความเชิงวิชาการอย่างเป็นระบบ

ตารางที่ 3-11 การวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างผลการประเมิน LPA กับระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

ด้าน	B	Std. Error	Beta	t	Sig.	Tolerance	VIF
(Constant)	4.050	0.151		26.755	0.000		
ด้านที่ 1	0.001	0.001	0.023	1.403	0.161	0.804	1.244
ด้านที่ 2	0.000	0.001	0.003	0.202	0.840	0.879	1.138
ด้านที่ 3	0.002	0.001	0.022	1.415	0.157	0.917	1.090
ด้านที่ 4	-0.001	0.001	-0.009	-0.570	0.569	0.778	1.286
ด้านที่ 5	0.000	0.001	0.006	0.359	0.719	0.830	1.205
R = 0.034 R ² = 0.001 Adjusted R ² = 0.000 SE = 0.649							
ANOVA: F(5, 4664) = 1.075, Sig. = 0.327							
ตัวแปรตาม: คะแนนภาพรวมความพึงพอใจของประชาชนต่อการจัดบริการสาธารณะของ อปท.							

จากผลการวิเคราะห์ถดถอยพหุคูณ (Multiple Linear Regression) เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างประสิทธิภาพในด้านต่าง ๆ ของการประเมิน LPA 5 ด้าน ได้แก่ ด้านที่ 1 การบริหารจัดการ ด้านที่ 2 การบริหารงานบุคคลและกิจการสภา ด้านที่ 3 การบริหารการเงินและการคลัง ด้านที่ 4 การให้บริการสาธารณะ และด้านที่ 5 ธรรมาภิบาล กับคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจภาพรวมซึ่งเป็นตัวแปรตาม พบว่า โมเดลมีค่า R เท่ากับ **0.034** และค่า R Square เท่ากับ **0.001** แสดงว่า โมเดลสามารถอธิบายความแปรปรวนของ

คะแนนความพึงพอใจภาพรวมได้เพียงร้อยละ 0.1 เท่านั้น ขณะที่ค่า Adjusted R Square มีค่าเป็น 0.000 สะท้อนว่าอิทธิพลของตัวแปรอิสระทั้ง 5 ด้านต่อความพึงพอใจภาพรวมมีขนาดเล็กมาก

เมื่อพิจารณาค่าสถิติ F จากการวิเคราะห์ ANOVA พบว่า $F = 1.075$ และค่าความมีนัยสำคัญทางสถิติ (Sig.) เท่ากับ 0.327 ซึ่งมากกว่าระดับนัยสำคัญที่กำหนดไว้ (0.05) จึงสรุปได้ว่า โมเดลถดถอยโดยรวมไม่สามารถทำนายคะแนนความพึงพอใจภาพรวมได้อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

เมื่อพิจารณารายตัวแปรอิสระแต่ละด้าน พบว่า ไม่มีด้านใดที่มีค่าสัมประสิทธิ์ถดถอย (B หรือ Beta) ที่มีนัยสำคัญทางสถิติ ($p > .05$) โดยเฉพาะด้านที่ 3 ซึ่งมีค่า Beta เท่ากับ 0.022 ($p = .157$) และด้านอื่น ๆ ก็มีค่าใกล้เคียงหรือต่ำกว่า แสดงว่า ไม่มีด้านใดของ LPA ที่สามารถอธิบายความพึงพอใจของประชาชนต่อ อปท. ได้อย่างมีนัยสำคัญ

ในด้านของการตรวจสอบปัญหาความสัมพันธ์เชิงซ้อนพหุคูณ (Multicollinearity) พบว่า ค่า VIF ของตัวแปรทั้งหมดอยู่ในช่วง 1.090 – 1.286 ซึ่งต่ำกว่าเกณฑ์วิกฤตที่ 5 แสดงว่า ไม่มีปัญหาความสัมพันธ์ซ้อนระหว่างตัวแปรอิสระ

โดยสรุป ผลการวิเคราะห์แสดงให้เห็นว่า การประเมิน LPA ทั้ง 5 ด้าน ไม่มีด้านใดที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจของประชาชนอย่างมีนัยสำคัญ และโดยรวมแล้ว โมเดลมีความสามารถในการทำนายต่ำมาก จึงเป็นข้อเสนอแนะว่าควรมีการพิจารณาตัวแปรอื่นเพิ่มเติมที่อาจมีบทบาทสำคัญมากกว่าในการอธิบายความพึงพอใจของประชาชนต่อองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ทั้งนี้ โมเดลสามารถอธิบายความแปรปรวนของความพึงพอใจได้เพียง 0.1% ($R^2 = .001$) ซึ่งถือว่าน้อยมาก จึงชี้ให้เห็นว่า ความพึงพอใจของประชาชนอาจไม่สะท้อนโดยตรงจากผลการประเมินองค์กร แต่ขึ้นอยู่กับประสบการณ์ตรง ความรู้สึก และปฏิสัมพันธ์จริงในการรับบริการมากกว่า

จากผลการศึกษาครั้งนี้ชี้ให้เห็นว่า ไม่มีด้านใดของการประเมิน LPA ทั้ง 5 ด้านที่มีอิทธิพลต่อระดับความพึงพอใจของประชาชนอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ข้อค้นพบดังกล่าวสะท้อนให้เห็นถึงข้อจำกัดของการใช้ตัวชี้วัดภายในระบบประเมิน LPA ในการอธิบายหรือทำนายความรู้สึกและประสบการณ์ของประชาชนที่มีต่อการให้บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ดังนั้น การศึกษาครั้งต่อไปควรพิจารณาเพิ่มเติมตัวแปรอื่นที่อาจมีผลต่อความพึงพอใจ เช่น คุณภาพการสื่อสารของ อปท. การมีส่วนร่วมของประชาชนในการตัดสินใจ ความโปร่งใสในการดำเนินงาน หรือปัจจัยด้านสังคมและวัฒนธรรมในพื้นที่ นอกจากนี้ อาจพิจารณาการใช้วิธีวิจัยแบบผสมผสาน (mixed methods) หรือการเก็บข้อมูลในระดับปัจเจกจากผู้รับบริการโดยตรงเพื่อให้ได้มุมมองที่ลึกซึ้งและสะท้อนประสบการณ์จริงมากขึ้น ซึ่งจะช่วยให้สามารถเข้าใจความพึงพอใจของประชาชนได้อย่างรอบด้านและนำไปสู่การพัฒนาการบริหารงานท้องถิ่นที่ตอบสนองต่อความต้องการของประชาชนได้อย่างแท้จริง

3.2 ผลการเกณฑ์การประเมินองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่มีศักยภาพสูง (High Potentiated Local Assessment: HPA) ปี 2568

ในส่วนนี้เป็นการวิเคราะห์เกณฑ์การประเมินประสิทธิภาพขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น (Local Performance Assessment: LPA) ปี 2567 และวิเคราะห์เกณฑ์การประเมินองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่มีศักยภาพสูง (High Potentiated Local Assessment: HPA) ปี 2568 ซึ่งมีรายละเอียด ดังนี้

3.2.1 เปรียบเทียบระหว่างตัวชี้วัด LPA ปี พ.ศ. 2567 และ LPA ปี พ.ศ. 2568

เพื่อให้การประเมินประสิทธิภาพขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นเป็นไปอย่างต่อเนื่องและมีการพัฒนาอย่างเป็นระบบ จึงมีความจำเป็นในการวิเคราะห์เปรียบเทียบการเปลี่ยนแปลงของตัวชี้วัดในแบบประเมิน LPA ระหว่างปีงบประมาณ พ.ศ. 2567 และ พ.ศ. 2568 การเปรียบเทียบดังกล่าวจะช่วยสะท้อนให้เห็นถึงแนวโน้ม ทิศทาง และจุดเน้นของการประเมินในแต่ละปี ตลอดจนแสดงให้เห็นถึงการปรับปรุงหรือเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้นทั้งในเชิงเนื้อหาและกระบวนการประเมิน

1. ผลการสังเคราะห์ตัวชี้วัดของแบบประเมิน LPA ในปี พ.ศ. 2567 และ พ.ศ. 2568 โดยมุ่งวิเคราะห์ใน 5 ด้านหลัก

เอกสารฉบับนี้ได้นำเสนอการเปรียบเทียบตัวชี้วัดของแบบประเมิน LPA ในปี พ.ศ. 2567 และ พ.ศ. 2568 โดยมุ่งวิเคราะห์ใน 5 ด้านหลัก ได้แก่ การบริหารจัดการทั่วไป การบริหารงานบุคคลและกิจการสภา การบริหารการเงินและการคลัง การจัดบริการสาธารณะ และธรรมาภิบาล ซึ่งถือเป็นหมวดหลักของภารกิจองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น โดยมีการเปรียบเทียบทั้งในด้านจำนวนตัวชี้วัด การปรับเปลี่ยนลำดับความสำคัญของตัวชี้วัด และการเพิ่มเติมตัวชี้วัดใหม่ในบางหมวด เพื่อสะท้อนความสอดคล้องกับนโยบายของรัฐและบริบทการบริหารท้องถิ่นที่เปลี่ยนแปลงไป

ในภาพรวมพบว่า จำนวนตัวชี้วัดทั้งหมดในแบบประเมิน LPA ได้มีการปรับลดลงจาก 89 ตัวชี้วัดในปี พ.ศ. 2567 เหลือ 86 ตัวชี้วัดในปี พ.ศ. 2568 ซึ่งเป็นผลจากการปรับรวมตัวชี้วัดที่มีเนื้อหาใกล้เคียงกัน และการตัดทอนตัวชี้วัดที่ซ้ำซ้อนหรือไม่สอดคล้องกับบริบทปัจจุบัน แม้ว่าตัวชี้วัดส่วนใหญ่ยังคงมีโครงสร้างและสาระสำคัญที่คล้ายคลึงกับปีที่ผ่านมา แต่ก็พบว่า มีการเปลี่ยนแปลงในด้านเนื้อหา วิธีการให้คะแนน และการจัดกลุ่มหมวดหมู่ใหม่บางประการ อันสะท้อนถึงความพยายามในการยกระดับมาตรฐานการประเมินให้ทันต่อสถานการณ์และความต้องการในระดับพื้นที่ โดยรายละเอียดของการเปลี่ยนแปลงสามารถสังเคราะห์ได้ในตารางเปรียบเทียบด้านล่างนี้

ด้านที่ 1 การบริหารจัดการ

ตารางที่ 3-12 เปรียบเทียบระหว่างตัวชี้วัด LPA ปี 2567 และ 2568 ด้านที่ 1 การบริหารจัดการ

LPA 2567		LPA 2568	
หน่วยที่ 1 แผนพัฒนาท้องถิ่น		หน่วยที่ 1 การวางแผนพัฒนาท้องถิ่น	
ตัวชี้วัด	เกณฑ์การประเมิน	ตัวชี้วัด	เกณฑ์การประเมิน
1	องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น มีการนำโครงการพัฒนาท้องถิ่น นำไปจัดทำงบประมาณรายจ่ายประจำปีในภาพรวมที่นำไปดำเนินการจัดทำบริการสาธารณะหรือกิจกรรมสาธารณะ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2566	1	องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมีการนำโครงการพัฒนาท้องถิ่นนำไปจัดทำงบประมาณรายจ่ายประจำปีในภาพรวมที่นำไปดำเนินการจัดทำบริการสาธารณะกิจกรรมสาธารณะ การอำนวยความสะดวกและบริการประชาชนเพื่อให้เกิดความผาสุก ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2567
หน่วยที่ 2 การปรับสมดุลและพัฒนาระบบการบริหารจัดการองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น		หน่วยที่ 2 การปรับสมดุลและพัฒนาระบบการบริหารจัดการองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น	
ตัวชี้วัด	เกณฑ์การประเมิน	ตัวชี้วัด	เกณฑ์การประเมิน
2	องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น มีการดำเนินการตามมาตรการป้องกัน การละเว้นการปฏิบัติหน้าที่ในการบังคับใช้กฎหมายเกี่ยวกับป้ายโฆษณา	2	องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมีการดำเนินการตามมาตรการป้องกันการละเว้นการปฏิบัติหน้าที่ในการบังคับใช้กฎหมายเกี่ยวกับป้ายโฆษณา
หน่วยที่ 3 ระบบการควบคุมภายใน การตรวจสอบภายใน และการบริหารจัดการความเสี่ยง		หน่วยที่ 3 ระบบการควบคุมภายใน การตรวจสอบภายใน และการบริหารจัดการความเสี่ยง	
ตัวชี้วัด	เกณฑ์การประเมิน	ตัวชี้วัด	เกณฑ์การประเมิน
3	การจัดทำรายงานการประเมินผล การควบคุมภายในระดับองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ได้อย่างมีประสิทธิภาพ	3	การจัดทำรายงานการประเมินผลการควบคุมภายในระดับองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นได้ อย่างมีประสิทธิภาพ
4	ผู้ตรวจสอบภายในปฏิบัติงานตรวจสอบ ได้อย่างมีประสิทธิภาพตามหลักเกณฑ์ที่กระทรวงการคลังกำหนด	4	ผู้ตรวจสอบภายในปฏิบัติงานตรวจสอบ ได้อย่างมีประสิทธิภาพตามหลักเกณฑ์ที่ กระทรวงการคลังกำหนด
5	การบริหารจัดการความเสี่ยงระดับหน่วยงานของรัฐได้อย่างมีประสิทธิภาพ	5	การบริหารจัดการความเสี่ยงระดับองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นได้อย่างมีประสิทธิภาพ

LPA 2567		LPA 2568	
	ตามมาตรฐาน และหลักเกณฑ์ ที่กระทรวงการคลังกำหนด		ตามมาตรฐานและหลักเกณฑ์ ที่กระทรวงการคลังกำหนด

จากการเปรียบเทียบตัวชี้วัดด้านที่ 1 “การบริหารจัดการ” ระหว่างแบบประเมิน LPA ปี พ.ศ. 2567 และ พ.ศ. 2568 พบว่า จำนวนตัวชี้วัดในด้านนี้ยังคงเท่ากัน คือ 5 ตัวชี้วัด แต่มีการปรับถ้อยคำในบางตัวชี้วัดเพื่อให้สอดคล้องกับบริบทและทิศทางการบริหารภาครัฐในปัจจุบัน โดยเฉพาะตัวชี้วัดลำดับที่ 1 ซึ่งในปี พ.ศ. 2568 มีการขยายขอบเขตของเนื้อหาจากเดิมที่มุ่งเน้นเพียงการนำโครงการพัฒนาท้องถิ่นไปจัดทำงบประมาณเพื่อบริการสาธารณะหรือกิจกรรมสาธารณะ ไปสู่การครอบคลุมถึงการอำนวยความสะดวกและการให้บริการประชาชนเพื่อความผาสุก อันเป็นการสะท้อนถึงแนวคิดการบริหารที่มุ่งเน้นผลลัพธ์ด้านคุณภาพชีวิตของประชาชนมากยิ่งขึ้น

นอกจากนี้ ยังพบการเปลี่ยนแปลงในเชิงถ้อยคำของตัวชี้วัดด้านการบริหารจัดการความเสี่ยง โดยมีการปรับจากคำว่า “หน่วยงานของรัฐ” ในปี พ.ศ. 2567 ให้เฉพาะเจาะจงยิ่งขึ้นเป็น “องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น” ในปี พ.ศ. 2568 ซึ่งช่วยให้การประเมินมีความแม่นยำและตอบสนองต่อบริบทเฉพาะของหน่วยรับการประเมินได้มากขึ้น ทั้งนี้ ตัวชี้วัดลำดับอื่น ๆ ยังคงมีโครงสร้างและเกณฑ์การประเมินที่เหมือนเดิม โดยไม่ปรากฏการเพิ่มหรือลดจำนวนตัวชี้วัดในภาพรวม แต่การปรับถ้อยคำดังกล่าวแสดงให้เห็นถึงความพยายามในการยกระดับคุณภาพของแบบประเมินให้มีความทันสมัย ชัดเจน และเน้นการบริหารที่ยึดประชาชนเป็นศูนย์กลางอย่างเป็นรูปธรรม

ด้านที่ 2 การบริหารงานบุคคลและกิจการสภา

ตารางที่ 3-13 เปรียบเทียบระหว่างตัวชี้วัด LPA ปี 2566 และ 2567 ด้านที่ 2 การบริหารงานบุคคลและกิจการสภา

LPA 2567		LPA 2568	
หน่วยที่ 1 ความสอดคล้องเชิงยุทธศาสตร์		หน่วยที่ 1 ความสอดคล้องเชิงยุทธศาสตร์	
ตัวชี้วัด	เกณฑ์การประเมิน	ตัวชี้วัด	เกณฑ์การประเมิน
6	ร้อยละของค่าใช้จ่าย ด้านการบริหารงานบุคคล ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น	6	ระดับความสำเร็จในการปฏิบัติตาม พระราชบัญญัติการปฏิบัติราชการ ทางอิเล็กทรอนิกส์ พ.ศ. 2565
7	ร้อยละของบุคลากรในสังกัดองค์กร ปกครองส่วนท้องถิ่นที่ได้รับการพัฒนา ประจำปี	7	เทศบาลที่มีการจัดตั้งชุมชนและมีกรรมการ ชุมชน ได้มีการจัดทำแผนชุมชน ประจำปี พ.ศ. 2567
หน่วยที่ 2 การดำเนินกิจการของสภาท้องถิ่น		หน่วยที่ 2 การดำเนินกิจการของสภาท้องถิ่น	
ตัวชี้วัด	เกณฑ์การประเมิน	ตัวชี้วัด	เกณฑ์การประเมิน

LPA 2567		LPA 2568	
8	การบันทึกข้อมูลผู้บริหารท้องถิ่นและสมาชิกสภาท้องถิ่น ในระบบศูนย์ข้อมูลเลือกตั้งผู้บริหาร สมาชิกสภาท้องถิ่น และทะเบียน อบท. ให้ถูกต้องครบถ้วน และเป็นปัจจุบัน (อบจ. เทศบาล อบต. และเมืองพัทยา)	8	การบันทึกข้อมูลผู้บริหารท้องถิ่นและสมาชิกสภาท้องถิ่น ในระบบศูนย์ข้อมูลเลือกตั้งท้องถิ่นแห่งชาติให้ถูกต้องครบถ้วนและเป็นปัจจุบัน (อบจ. เทศบาล อบต. และเมืองพัทยา)
9	การพัฒนาความรู้ให้แก่สมาชิกสภาท้องถิ่นในรอบปีที่ผ่านมา	9	ร้อยละของค่าใช้จ่ายด้านการบริหารงานบุคคลขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น
10	การกำหนดสมัยประชุมสามัญ การเรียกประชุมสภาสามัญสามัญ และการนัดประชุมสภาสามัญสามัญ ประจำปี 2566	10	ร้อยละของบุคลากรในสังกัดองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่ได้รับการพัฒนาประจำปี
11	การเสนอและส่งสำเนาร่างข้อบัญญัติ/เทศบัญญัติงบประมาณรายจ่าย ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2567	11	การบันทึกข้อมูลผู้บริหารท้องถิ่นและสมาชิกสภาท้องถิ่น ในระบบศูนย์ข้อมูลเลือกตั้งท้องถิ่นแห่งชาติ ให้ถูกต้องครบถ้วน และเป็นปัจจุบัน (อบจ. เทศบาล อบต. และเมืองพัทยา)
12	การเสนอและพิจารณาคำแปรญัตติร่างข้อบัญญัติ/เทศบัญญัติงบประมาณรายจ่ายประจำปี พ.ศ. 2567	12	การพัฒนาความรู้ให้แก่สมาชิกสภาท้องถิ่นในรอบปีที่ผ่านมา
13	การจัดทำรายงานการประชุมสภาท้องถิ่น	13	การกำหนดสมัยประชุมสามัญ การเรียกประชุมสภาสามัญสามัญ และการนัดประชุมสภาสามัญสามัญ ประจำปี 2567
		14	การเสนอและส่งสำเนาร่างข้อบัญญัติ/เทศบัญญัติงบประมาณรายจ่าย ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2568
		15	การเสนอและพิจารณาคำแปรญัตติร่างข้อบัญญัติ/เทศบัญญัติงบประมาณรายจ่ายประจำปี พ.ศ. 2568
		16	การจัดทำรายงานการประชุมสภาท้องถิ่น

จากการเปรียบเทียบตัวชี้วัดด้านที่ 2 “การบริหารงานบุคคลและกิจการสภาท้องถิ่น” ระหว่างแบบประเมิน LPA ปี พ.ศ. 2567 และ พ.ศ. 2568 พบว่า มีการเปลี่ยนแปลงเชิงโครงสร้างและการจัดกลุ่มตัวชี้วัดอย่างมีนัยสำคัญ โดยในปี พ.ศ. 2567 ตัวชี้วัดในด้านนี้ประกอบด้วย 8 ตัวชี้วัด (หมายเลข 6–13) แบ่งออกเป็น 2 หน่วย คือ หน่วยที่ 1 ความสอดคล้องเชิงยุทธศาสตร์ และหน่วยที่ 2 การดำเนินกิจการของสภาท้องถิ่น ในขณะที่ปี พ.ศ. 2568 ได้มีการเพิ่มตัวชี้วัดในหน่วยที่ 2 จาก 5 ตัวชี้วัด เป็น 8 ตัวชี้วัด (หมายเลข 9 - 16) ส่งผลให้ด้านนี้ในภาพรวมมีจำนวนตัวชี้วัดเพิ่มขึ้นเป็น 11 ตัวชี้วัด

สำหรับตัวชี้วัดในหน่วยที่ 1 มีการเปลี่ยนแปลงเชิงเนื้อหาอย่างชัดเจน กล่าวคือ ตัวชี้วัดหมายเลข 6 และ 7 ในปี 2567 ที่เดิมเป็นเรื่อง “ร้อยละของค่าใช้จ่ายด้านการบริหารงานบุคคล” และ “ร้อยละของบุคลากรที่ได้รับการพัฒนา” ได้ถูกแทนที่ด้วยตัวชี้วัดใหม่ที่สะท้อนทิศทางนโยบายร่วมสมัย ได้แก่ การปฏิบัติตามพระราชบัญญัติการปฏิบัติราชการทางอิเล็กทรอนิกส์ พ.ศ. 2565 และการจัดทำแผนชุมชนโดยชุมชนในระดับเทศบาล ซึ่งแสดงให้เห็นถึงแนวโน้มการประเมินที่เน้นการปรับตัวเข้าสู่ระบบราชการดิจิทัลและการมีส่วนร่วมของประชาชนในระดับฐานรากมากยิ่งขึ้น

ในขณะที่ตัวชี้วัดในหน่วยที่ 2 มีลักษณะของการ “จัดลำดับใหม่” และ “หมุนเวียนตำแหน่ง” ตัวชี้วัด โดยตัวชี้วัดเดิมบางรายการในปี 2567 ได้เลื่อนไปอยู่ในลำดับใหม่ในปี 2568 และมีการเพิ่มเติมตัวชี้วัดใหม่ 3 รายการ ได้แก่ การเสนอและส่งสำเนาร่างข้อบัญญัติ/เทศบัญญัติงบประมาณรายจ่าย ประจำปี พ.ศ. 2568 (ตัวชี้วัดที่ 14) การเสนอและพิจารณาคำแปรญัตติ (ตัวชี้วัดที่ 15) และการจัดทำรายงานการประชุมสภาท้องถิ่น (ตัวชี้วัดที่ 16) ซึ่งแสดงให้เห็นถึงความพยายามในการครอบคลุมขั้นตอนการปฏิบัติงานด้านนิติบัญญัติของสภาท้องถิ่นอย่างครบถ้วนและเป็นระบบมากยิ่งขึ้น

โดยสรุป การเปลี่ยนแปลงในปี พ.ศ. 2568 แสดงให้เห็นถึงความตั้งใจของกรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่นในการยกระดับการประเมินผลด้านบุคลากรและกิจการสภา จากการวัดผลเชิงปริมาณแบบเดิมสู่การประเมินในเชิงคุณภาพ กระบวนการ และความสอดคล้องกับบริบทสมัยใหม่ ทั้งในมิติของการใช้เทคโนโลยีดิจิทัล การส่งเสริมการมีส่วนร่วมของชุมชน และการบริหารจัดการภาครัฐในระดับท้องถิ่นที่มีความโปร่งใสและตรวจสอบได้

ด้านที่ 3 การบริหารงานการเงินและการคลัง

ตารางที่ 3-14 เปรียบเทียบระหว่างตัวชี้วัด LPA ปี 2566 และ 2567 ด้านที่ 3 การบริหารงานการเงินและการคลัง

LPA 2567		LPA 2568	
หน่วยที่ 1 การจัดเก็บรายได้		หน่วยที่ 1 การจัดเก็บรายได้	
ตัวชี้วัด	เกณฑ์การประเมิน	ตัวชี้วัด	เกณฑ์การประเมิน
14	ร้อยละของจำนวนผู้ชำระภาษีและค่าธรรมเนียมบำรุงองค์การบริหารส่วนจังหวัดจากการค่าน้ำมัน ยาสูบ และผู้เข้าพักในโรงแรม เปรียบเทียบกับจำนวนผู้ที่อยู่ในข่ายต้องชำระ ในปี 2566	17	การเร่งรัดติดตามผู้ค้างชำระภาษีและค่าธรรมเนียมบำรุงองค์การบริหารส่วนจังหวัด
15	มีการเร่งรัดติดตามทวงถามผู้ค้างชำระภาษีและค่าธรรมเนียมบำรุงองค์การบริหารส่วนจังหวัดจากการค่าน้ำมัน ยาสูบ และผู้เข้าพักในโรงแรม เพื่อให้ชำระเงินภายในระยะเวลาที่กำหนด	18	การเก็บค่าธรรมเนียม ค่าปรับ ค่าใบอนุญาตตามที่กำหนดไว้ในเทศบัญญัติ/ข้อบัญญัติ
16	มีการออกข้อบัญญัติ/เทศบัญญัติ และมีการเก็บเงินค่าธรรมเนียม ค่าปรับ ค่าใบอนุญาตตามที่กำหนดไว้ในข้อบัญญัติ/เทศบัญญัติ	19	ร้อยละของจำนวนผู้เสียภาษีป้าย เปรียบเทียบกับปี 2566
17	มีแผนที่แม่บทที่แสดงแนวเขตการปกครองและรูปแปลงที่ดิน เพื่อใช้ในการสำรวจและจัดทำแผนที่ภาษีและทะเบียนทรัพย์สิน	20	ร้อยละของจำนวนเงินภาษีป้าย เปรียบเทียบกับปี 2566
18	ร้อยละของจำนวนผู้เสียภาษีป้ายที่เพิ่มขึ้น เมื่อเปรียบเทียบกับปี 2565	21	ร้อยละของจำนวนผู้เสียภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้าง เปรียบเทียบกับปี 2566
19	ร้อยละของจำนวนเงินภาษีป้ายที่เพิ่มขึ้น เมื่อเปรียบเทียบกับปี 2565	22	ร้อยละของจำนวนเงินภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้าง เปรียบเทียบกับปี 2566
20	ร้อยละของจำนวนผู้เสียภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้างที่เพิ่มขึ้น เมื่อเปรียบเทียบกับปี 2565	23	การอำนวยความสะดวกแก่ประชาชนในการชำระภาษี

LPA 2567		LPA 2568	
21	ร้อยละของจำนวนผู้ค้างชำระภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้าง เมื่อเปรียบเทียบกับปี 2565	24	การสร้างแรงจูงใจเพื่อให้ประชาชนตระหนักถึงความสำคัญของการชำระภาษีให้แก่ อปท.
22	การอำนวยความสะดวกแก่ประชาชนในการรับชำระภาษี		
หน่วยที่ 2 การจัดทำงบประมาณ		หน่วยที่ 2 การจัดทำงบประมาณ	
ตัวชี้วัด	เกณฑ์การประเมิน	ตัวชี้วัด	เกณฑ์การประเมิน
23	การตั้งงบประมาณรายจ่ายประจำปี (รายจ่ายเพื่อการลงทุน) ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2566	25	การตั้งงบประมาณรายจ่ายประจำปี (รายจ่ายเพื่อการลงทุน) ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2567
หน่วยที่ 3 การบริหารงบประมาณรายจ่ายการจัดทำบัญชี และรายงานการเงิน		หน่วยที่ 3 การบริหารงบประมาณรายจ่ายการจัดทำบัญชีและรายงานการเงิน	
ตัวชี้วัด	เกณฑ์การประเมิน	ตัวชี้วัด	เกณฑ์การประเมิน
24	การใช้จ่ายงบประมาณรายจ่ายค่าครุภัณฑ์ที่ดิน และสิ่งก่อสร้างพิจารณาจากการเบิกจ่ายงบประมาณ พ.ศ. 2566	26	การใช้จ่ายงบประมาณรายจ่ายค่าครุภัณฑ์ ที่ดิน และสิ่งก่อสร้าง พิจารณาจากการเบิกจ่ายงบประมาณ พ.ศ. 2567
25	องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นสามารถเบิกจ่ายงบประมาณเงินอุดหนุนสำหรับการดำเนินการในเรื่องใดเรื่องหนึ่งเป็นการเฉพาะ (อุดหนุนเฉพาะกิจ) ปีงบประมาณ พ.ศ. 2566	27	องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นสามารถเบิกจ่ายงบประมาณเงินอุดหนุนสำหรับการดำเนินการในเรื่องใดเรื่องหนึ่งเป็นการเฉพาะ (อุดหนุนเฉพาะกิจ) ปีงบประมาณ พ.ศ. 2567
26	การจัดทำงบประมาณรายจ่ายประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2566 ในระบบบัญชีคอมพิวเตอร์ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น (e-LAAS)		
27	การปิดบัญชีและจัดทำรายงานการเงินในระบบบัญชีคอมพิวเตอร์ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น (e-LAAS) ประจำปี 2566		

LPA 2567		LPA 2568	
หน่วยที่ 4 บำเหน็จบำนาญข้าราชการส่วนท้องถิ่น		หน่วยที่ 4 บำเหน็จบำนาญข้าราชการส่วนท้องถิ่น	
28	การส่งเงินสมทบกองทุนบำเหน็จบำนาญข้าราชการส่วนท้องถิ่น (ก.บ.ท.) ประจำปีงบประมาณ 2566 ครบถ้วนถูกต้องตามอัตราและระยะเวลาที่กฎหมายกำหนด (ภายในเดือนธันวาคม 2565)	28	การส่งเงินสมทบกองทุนบำเหน็จบำนาญข้าราชการส่วนท้องถิ่น (ก.บ.ท.) ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2567 ครบถ้วน ถูกต้องตามอัตราและระยะเวลาที่กฎหมายกำหนด (ภายในเดือนธันวาคม 2566)
หน่วยที่ 5 ตัวชี้วัดนาร่อง		หน่วยที่ 5 ตัวชี้วัดนาร่อง	
ตัวชี้วัด	เกณฑ์การประเมิน	ตัวชี้วัด	เกณฑ์การประเมิน
29	(นาร่อง) มาตรการสร้างแรงจูงใจ เพื่อให้ผู้เสียภาษีและค่าธรรมเนียม ชำระภาษีและค่าธรรมเนียมได้ตรงตามเวลาที่กำหนดและประชาชนตระหนักถึงความสำคัญของการชำระภาษีให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น	29	การบันทึกข้อมูลเลขประจำตัวประชาชนผู้อยู่ในข่ายชำระภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้าง

จากการเปรียบเทียบตัวชี้วัดด้านที่ 3 “การบริหารงานการเงินและการคลัง” ระหว่างแบบประเมิน LPA ปี พ.ศ. 2567 และ พ.ศ. 2568 พบว่ามีจำนวนตัวชี้วัดลดลงจากเดิม 14 ตัวชี้วัดในปี 2567 เหลือ 12 ตัวชี้วัดในปี 2568 โดยยังคงใช้โครงสร้างหลัก 5 หน่วย ได้แก่ การจัดเก็บรายได้ การจัดทำงบประมาณ การบริหารงบประมาณรายจ่ายและรายงานการเงิน การจัดการระบบบำเหน็จบำนาญ และตัวชี้วัดนาร่อง อย่างไรก็ตาม มีการปรับเปลี่ยนรายละเอียดในแต่ละหน่วยเพื่อสะท้อนแนวโน้มและแนวปฏิบัติใหม่ทางการคลังที่เน้นประสิทธิภาพ ความโปร่งใส และการบริหารจัดการเชิงข้อมูลมากยิ่งขึ้น

ในหน่วยที่ 1 ซึ่งเกี่ยวข้องกับการจัดเก็บรายได้ มีการเปลี่ยนแปลงมากที่สุด โดยในปี 2567 มีตัวชี้วัดจำนวน 7 รายการ ขณะที่ในปี 2568 ลดลงเหลือ 5 รายการ โดยมีการยกเลิกตัวชี้วัดเดิมบางรายการที่วัดผลรวมเชิงกว้าง เช่น “ร้อยละของผู้ชำระภาษีโรงแรม น้ำมัน ยาสูบ” และแทนที่ด้วยตัวชี้วัดที่เน้นการเปรียบเทียบแนวโน้มรายได้ในแต่ละประเภทภาษีแบบเจาะจงในระดับรายปี เช่น ภาษีที่ดินและสิ่งปลูกสร้าง ภาษีป้าย และภาษีบำรุงท้องที่

ในหน่วยที่ 3 ด้านการบริหารงบประมาณรายจ่ายและการเงิน ตัวชี้วัดยังคงโครงสร้างเดิม แต่มีการถอดตัวชี้วัดเกี่ยวกับการบันทึกงบประมาณรายจ่ายผ่านระบบบัญชีคอมพิวเตอร์ออก เหลือเพียงตัวชี้วัดที่สะท้อนผลสัมฤทธิ์ เช่น การเบิกจ่ายงบครุภัณฑ์และงบอุดหนุนเฉพาะกิจ ซึ่งสื่อถึงการยกระดับตัวชี้วัดจากการเน้นการปฏิบัติตามขั้นตอนเชิงเทคนิค ไปสู่การวัดผลลัพธ์ที่เป็นรูปธรรม

ในหน่วยที่ 5 ตัวชี้วัดนำร่อง ได้มีการปรับเปลี่ยนเชิงเนื้อหาจากเดิมที่มุ่งเน้นมาตรการสร้างแรงจูงใจในการชำระภาษี ไปสู่ตัวชี้วัดที่เน้นระบบข้อมูล คือ “การบันทึกข้อมูลเลขประจำตัวประชาชนของผู้อยู่ในข่ายชำระภาษี” ซึ่งแสดงถึงการเปลี่ยนผ่านจากแนวทางพฤติกรรมสู่การเสริมสร้างระบบฐานข้อมูลที่มีความถูกต้อง ตรวจสอบได้ และสามารถสนับสนุนการตัดสินใจเชิงนโยบายในระดับพื้นที่

โดยสรุป การปรับลดจำนวนตัวชี้วัดในปี 2568 ไม่ได้หมายถึงการลดระดับความเข้มข้นของการประเมิน แต่เป็นการคัดเลือกเฉพาะตัวชี้วัดที่สะท้อนความสำคัญในเชิงยุทธศาสตร์ และมุ่งเน้นการบริหารการเงินท้องถิ่นที่มีประสิทธิภาพ โปร่งใส และใช้ข้อมูลเป็นฐานในการขับเคลื่อน

ด้านที่ 4 การจัดบริการสาธารณะ

ตารางที่ 3-15 เปรียบเทียบระหว่างตัวชี้วัด LPA ปี 2566 และ 2567 ด้านที่ 4 การจัดบริการสาธารณะ

LPA 2567		LPA 2568	
หน่วยที่ 1 ด้านโครงสร้างพื้นฐาน		หน่วยที่ 1 ด้านโครงสร้างพื้นฐาน	
ตัวชี้วัด	เกณฑ์การประเมิน	ตัวชี้วัด	เกณฑ์การประเมิน
30	ร้อยละของการซ่อมแซม/ปรับปรุง/ต่อเติมถนน ในความรับผิดชอบขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นตามรายงานผลการตรวจสอบถนนประจำปี	30	ร้อยละของการซ่อมแซม/ปรับปรุง/ต่อเติมถนน ในความรับผิดชอบขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ตามรายงานผลการตรวจสอบถนนประจำปี ¹
31	ร้อยละของถนนในความรับผิดชอบขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่ได้ลงทะเบียนเป็นทางหลวงท้องถิ่นถึงปีงบประมาณ พ.ศ. 2566	31	ร้อยละของถนนในความรับผิดชอบขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่ได้ลงทะเบียนเป็นทางหลวงท้องถิ่นถึงปีงบประมาณ พ.ศ. 2567
32	ร้อยละของความยาวถนนลาดยาง/คอนกรีตต่อความยาวของถนนทั้งหมดในความรับผิดชอบขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น (ณ ปีงบประมาณ พ.ศ. 2566)	32	ร้อยละของความยาวถนนลาดยาง/คอนกรีตต่อความยาวของถนนทั้งหมดในความรับผิดชอบขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น (ณ ปีงบประมาณ พ.ศ. 2567)
36	การจัดทำฐานข้อมูลเพื่อวิเคราะห์การจัดการโครงสร้างพื้นฐาน	33	ร้อยละของถนนทุกสายอยู่ในความรับผิดชอบขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่มีการติดตั้งไฟฟ้าสาธารณะตามจุดเสี่ยงต่าง ๆ และสามารถใช้งานได้

LPA 2567		LPA 2568	
33	ร้อยละของถนนทุกสายอยู่ใน ความรับผิดชอบขององค์กรปกครอง ส่วนท้องถิ่นที่มีการติดตั้งไฟฟ้าสาธารณะ ตามจุดเสี่ยงต่าง ๆ และสามารถใช้งานได้	34	การขับเคลื่อนน้ำดื่มสะอาดบริการ ประชาชนขององค์กรปกครอง ส่วนท้องถิ่น
34	การตรวจสอบคุณภาพน้ำอุปโภคบริโภค ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น		
35	ร้อยละของครัวเรือนที่มีปริมาณน้ำประปา ใช้เพียงพอต่อความต้องการ		
36	การจัดทำฐานข้อมูลเพื่อวิเคราะห์ การจัดการโครงสร้างพื้นฐาน		
หน่วยที่ 2 ด้านการศึกษา สาธารณสุข และสังคม		หน่วยที่ 2 ด้านการศึกษา สาธารณสุข และสังคม	
ตัวชี้วัด	เกณฑ์การประเมิน	ตัวชี้วัด	เกณฑ์การประเมิน
37	โรงเรียนในสังกัดองค์กรปกครอง ส่วน ท้องถิ่นมีการจัดการศึกษาที่มีคุณภาพ มุ่งพัฒนาผู้เรียนให้มีความสมบูรณ์ทั้ง ร่างกาย จิตใจ สติปัญญา คุณธรรม เป็นคน ดี มีวินัย ซื่อสัตย์สุจริต รู้จักสิทธิและหน้าที่ รักและภูมิใจในสถาบัน สำคัญของชาติ และ การปกครองระบอบประชาธิปไตย อันมีพระมหากษัตริย์ทรงเป็นประมุข	35	จำนวนกิจกรรมที่องค์กรปกครอง ส่วนท้องถิ่นดำเนินการส่งเสริมสุขภาพ การป้องกันและควบคุมโรคต่าง ๆ รวมถึงการเตรียมความพร้อมการรับมือ โรคติดต่อโรคอุบัติใหม่ให้แก่ประชาชน (ไม่ใช่การให้ความรู้)
38	จำนวนกิจกรรมที่องค์กรปกครอง ส่วนท้องถิ่นดำเนินการส่งเสริมสุขภาพ การป้องกันและควบคุมโรคต่าง ๆ รวมถึง การเตรียมความพร้อมการรับมือโรคติดต่อ โรคอุบัติใหม่ให้แก่ประชาชน (ไม่ใช่การให้ ความรู้)	36	จำนวนแผนงาน/โครงการ/กิจกรรม ที่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นดำเนินการ เพื่อให้ความรู้แก่ประชาชน ในการส่งเสริมสุขภาพและป้องกันโรค
39	จำนวนแผนงาน/โครงการ/กิจกรรมที่ องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นดำเนินการ เพื่อให้ความรู้แก่ประชาชนในการส่งเสริม สุขภาพและป้องกันโรค	37	การแต่งตั้งคณะกรรมการสุขภาพระดับ พื้นที่ (กสพ.)

LPA 2567		LPA 2568	
40	การบริหารจัดการการป้องกันโรคพิษสุนัขบ้าในท้องถิ่น	38	การจัดทำแผนพัฒนาสุขภาพระดับพื้นที่
41	การดำเนินการขับเคลื่อนโครงการอาสาสมัครบริบาลท้องถิ่นเพื่อรองรับสังคมผู้สูงอายุ	39	การดำเนินการขับเคลื่อนโครงการสร้างเสริมสุขภาพเชิงรุก เพื่อลดภาวะคลอตก่อนกำหนด
42	การจัดทำฐานข้อมูลตลาด	40	การบริหารจัดการการป้องกันโรคพิษสุนัขบ้าในท้องถิ่น
43	การพัฒนาเพื่อยกระดับตลาดที่อยู่ในสังกัดขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ให้ได้มาตรฐานใน 7 ด้าน	41	การดำเนินการขับเคลื่อนโครงการอาสาสมัครบริบาลท้องถิ่น เพื่อรองรับสังคมผู้สูงอายุ
44	องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมีการดำเนินการควบคุมผลิตภัณฑ์ยาสูบ ตามกฎหมายว่าด้วยการควบคุมผลิตภัณฑ์ยาสูบ	42	การจัดทำฐานข้อมูลตลาด
45	องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมีการดำเนินการพัฒนาคุณภาพระบบบริการอนามัยสิ่งแวดล้อม EHA 1000 – 4000	43	การพัฒนาเพื่อยกระดับตลาดที่อยู่ในสังกัดขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ให้ได้มาตรฐานใน 7 ด้าน
46	องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมีการดำเนินการพัฒนาคุณภาพระบบ บริการอนามัยสิ่งแวดล้อม EHA 5000 – 9000	44	องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมีการดำเนินการควบคุมผลิตภัณฑ์ยาสูบ ตามกฎหมายว่าด้วยการควบคุมผลิตภัณฑ์ยาสูบ
47	จำนวนกิจกรรมที่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นดำเนินการเพื่อยกระดับคุณภาพชีวิตคนพิการ (นอกเหนือจากการจ่ายเบี้ยความพิการ)	45	สถานศึกษาสังกัดองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมีการดำเนินงานควบคุมยาสูบ เพื่อป้องกันมิให้เกิดนักสูบหน้าใหม่
48	การจัดทำสิ่งอำนวยความสะดวกภายในอาคารสถานที่ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นให้มีสิ่งอำนวยความสะดวกขั้นพื้นฐานสำหรับคนพิการ	46	องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นพัฒนาเป็นเมืองสุขภาพดี
49	องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นได้จัดทำกิจกรรมตามมาตรฐานการส่งเสริมสุขภาพผู้สูงอายุตามองค์ประกอบ 5 ด้าน	47	การพัฒนาคุณภาพระบบบริการอนามัยสิ่งแวดล้อมขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น (Environmental Health

LPA 2567		LPA 2568	
			Accreditation: EHA) ประเด็น การจัดการสุขาภิบาลอาหาร การจัดการ คุณภาพน้ำบริโภค การจัดการสิ่งปฏิกูล และการจัดการมูลฝอย
50	การจัดทำฐานข้อมูลผู้สูงอายุและคนพิการ ในเขตองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น (ข้อมูล ทั้งหมดไม่ใช่แค่ข้อมูลผู้รับเบี้ยยังชีพ)	48	การพัฒนาคุณภาพระบบบริการอนามัย สิ่งแวดล้อมขององค์กรปกครอง ส่วนท้องถิ่น (Environmental Health Accreditation: EHA) ประเด็น การจัดการเหตุรำคาญ การจัดการ กิจการที่เป็นอันตรายต่อสุขภาพ การบังคับใช้กฎหมาย การจัดการอนามัย สิ่งแวดล้อมในภาวะฉุกเฉิน และ การประเมินผลกระทบต่อสุขภาพ
51	จำนวนลานกีฬา/สนามกีฬา ที่องค์กร ปกครองส่วนท้องถิ่น ดำเนินการจัดให้มี เพื่อให้ประชาชนได้ใช้ในการแข่งขันกีฬา หรือออกกำลังกาย	49	จำนวนกิจกรรมที่องค์กรปกครอง ส่วนท้องถิ่นดำเนินการเพื่อยกระดับ คุณภาพชีวิตคนพิการ (นอกเหนือจาก การจ่ายเบี้ยความพิการ)
52	จำนวนกิจกรรมหลักเพื่อการส่งเสริมกีฬา ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น	50	การจัดทำสิ่งอำนวยความสะดวกภายใน อาคารสถานที่ขององค์กรปกครอง ส่วนท้องถิ่นให้มีสิ่งอำนวยความสะดวก ขั้นพื้นฐานสำหรับคนพิการ
		51	องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นได้จัดทำ กิจกรรมตามมาตรฐานการสงเคราะห์ ผู้สูงอายุตามองค์ประกอบ 5 ด้าน
		52	การจัดทำฐานข้อมูลผู้สูงอายุและ คนพิการในเขตองค์กรปกครอง ส่วนท้องถิ่น (ข้อมูลทั้งหมดไม่ใช่แค่ ข้อมูลผู้รับเบี้ยยังชีพ)
		53	จำนวนลานกีฬา/สนามกีฬา ที่องค์กร ปกครองส่วนท้องถิ่น ดำเนินการจัดให้มี

LPA 2567		LPA 2568	
			เพื่อให้ประชาชนได้ใช้ในการแข่งขันกีฬาหรือออกกำลังกาย
หน่วยที่ 3 การพัฒนาเศรษฐกิจชุมชน และ ร่วมขับเคลื่อนเศรษฐกิจ		หน่วยที่ 3: ด้านการพัฒนาเศรษฐกิจชุมชน และ ร่วมขับเคลื่อนเศรษฐกิจ	
ตัวชี้วัด	เกณฑ์การประเมิน	ตัวชี้วัด	เกณฑ์การประเมิน
53	จำนวนกิจกรรมที่ส่งเสริมการประกอบอาชีพ นอกเหนือจากการฝึกอบรม	54	สนับสนุนหรือจัดให้มีกิจกรรมที่ส่งเสริมการประกอบอาชีพ นอกเหนือจากการฝึกอบรม
54	สนับสนุนหรือจัดให้มีการโฆษณา/ประชาสัมพันธ์ให้แก่นักท่องเที่ยว	55	สนับสนุนหรือจัดให้มีการโฆษณา/ประชาสัมพันธ์การท่องเที่ยว
		56	สนับสนุนหรือจัดให้มีการอำนวยความสะดวกและดูแลความปลอดภัยนักท่องเที่ยว
หน่วยที่ 4 ด้านศิลปะ วัฒนธรรม ประเพณี ศาสนา และภูมิปัญญาท้องถิ่น		หน่วยที่ 4 ด้านศิลปะ วัฒนธรรม ประเพณี ศาสนา และภูมิปัญญาท้องถิ่น	
ตัวชี้วัด	เกณฑ์การประเมิน	ตัวชี้วัด	เกณฑ์การประเมิน
55	องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจัดทำฐานข้อมูลภูมิปัญญาท้องถิ่นและเผยแพร่ให้ประชาชนได้นำไปใช้ประโยชน์	57	องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจัดทำฐานข้อมูลภูมิปัญญาท้องถิ่นและนำไปเผยแพร่เพื่อใช้ประโยชน์ ²⁸
หน่วยที่ 5 ด้านการจัดระเบียบชุมชน สังคม และ การรักษาความสงบเรียบร้อย		หน่วยที่ 5 ด้านการจัดระเบียบชุมชน สังคม และ การรักษาความสงบเรียบร้อย	
ตัวชี้วัด	เกณฑ์การประเมิน	ตัวชี้วัด	เกณฑ์การประเมิน
56	การจัดทำและดำเนินงานตามแผนป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น	58	การจัดทำและดำเนินงานตามแผนป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น
59	จำนวนกิจกรรมที่ดำเนินการเพื่อป้องกันและดูแลความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สินของประชาชน	59	การบริหารจัดการและดำเนินงานศูนย์ปฏิบัติการความปลอดภัยทางถนนองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น (ศปถ.อปท.)

LPA 2567		LPA 2568	
57	การบริหารจัดการและดำเนินงาน ศูนย์ปฏิบัติการความปลอดภัยทางถนน องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น (ศปถ. อปท.)	60	การส่งเสริมความปลอดภัยทางถนน แก่เด็กและเยาวชนในสถานศึกษาหรือ ศูนย์พัฒนาเด็กเล็กขององค์กรปกครอง ส่วนท้องถิ่น
58	การส่งเสริมความปลอดภัยในการสวมหมวก นิรภัยของเด็กปฐมวัยและผู้ปกครองในศูนย์ พัฒนาเด็กเล็กขององค์กรปกครองส่วน ท้องถิ่น	61	จำนวนกิจกรรมที่องค์กรปกครอง ส่วนท้องถิ่นป้องกันและแก้ไขปัญหา ยาเสพติดในพื้นที่
60	จำนวนกิจกรรมที่องค์กรปกครอง ส่วนท้องถิ่นป้องกันและแก้ไขปัญหา ยาเสพติดในพื้นที่		
หน่วยที่ 6 ด้านการบริหารจัดการ และการอนุรักษ์ ทรัพยากรธรรมชาติ สิ่งแวดล้อม		หน่วยที่ 6 ด้านการบริหารจัดการ และ การอนุรักษ์ทรัพยากรธรรมชาติ สิ่งแวดล้อม	
ตัวชี้วัด	เกณฑ์การประเมิน	ตัวชี้วัด	เกณฑ์การประเมิน
61	การกำจัดผักตบชวาและวัชพืชในแหล่งน้ำ สาธารณะที่อยู่ในความรับผิดชอบ ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น	62	การกำจัดผักตบชวาและวัชพืชในแหล่ง น้ำสาธารณะที่อยู่ในความรับผิดชอบ ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น
62	องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจัดทำฐานข้อมูล สภาพปัญหาน้ำเสียในพื้นที่	63	องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจัดทำ ฐานข้อมูลสภาพปัญหาน้ำเสียในพื้นที่
63	องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมีการออก ข้อบัญญัติ เรื่อง การติดตั้งบ่อดักไขมัน บำบัดน้ำเสียในอาคาร	64	องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมีการออก ข้อบัญญัติ เรื่อง การติดตั้งบ่อดักไขมัน บำบัดน้ำเสียในอาคาร
64	จำนวนโครงการ/กิจกรรมของกลุ่ม อาสาสมัครท้องถิ่นรักโลก (อถล.) เพื่อ ขับเคลื่อนการจัดการเรื่องขยะมูลฝอย	65	จำนวนโครงการ/กิจกรรมของกลุ่ม อาสาสมัครท้องถิ่นรักโลก (อถล.) เพื่อ ขับเคลื่อนการจัดการเรื่องขยะมูลฝอย
65	การเก็บขนและกำจัดขยะแบบแยกประเภท	66	การเก็บขนและกำจัดขยะ แบบแยกประเภท
66	ร้อยละของหมู่บ้าน/ชุมชนที่มีการจัด กิจกรรมคัดแยกขยะมูลฝอยชุมชนที่ต้นทาง ครบทั้ง 4 ประเภท	67	การดำเนินงานขับเคลื่อนธนาคารขยะ (Recyclable Waste Bank) ขององค์กร ปกครองส่วนท้องถิ่น

LPA 2567		LPA 2568	
67	จำนวนกิจกรรมที่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นดำเนินการเพื่อส่งเสริมการอนุรักษ์พัฒนาและเพิ่มพื้นที่สีเขียวในเขตเมือง	68	การขับเคลื่อนโครงการถังขยะเปียกลดโลกร้อน ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น
68	จำนวนกิจกรรมที่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นดำเนินการเพื่อแก้ไขปัญหาฝุ่นละอองขนาดเล็ก PM 2.5 และไฟฟ้าหมอกควัน	69	การดำเนินงานภายใต้โครงการอนุรักษ์พันธุกรรมพืชอันเนื่องมาจากพระราชดำริฯ (อพ.สธ.)
69	จำนวนกิจกรรมที่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นดำเนินการเพื่อส่งเสริมการผลิตการบริโภค และการบริการที่เป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อม	70	การดำเนินการเพื่ออนุรักษ์พัฒนาและเพิ่มพื้นที่สีเขียวในพื้นที่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ⁴¹
70	จำนวนกิจกรรมที่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นดำเนินการเพื่อการส่งเสริมการใช้พลังงานอย่างมีประสิทธิภาพ	71	การดำเนินการเพื่อแก้ไขปัญหาไฟฟ้าหมอกควัน การเผาในที่โล่ง ฝุ่นละอองขนาดเล็ก และ PM 2.5
71	องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมีการดำเนินการประเมินเมืองสิ่งแวดล้อมยั่งยืนโดยผ่านระบบการประเมินตนเองด้านเมืองสิ่งแวดล้อมยั่งยืน (Self-Assessment Report: SAR)	72	การดำเนินการที่ส่งเสริมการผลิตการบริโภค และการบริการที่เป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อม
72	แผนการดำเนินงาน/นโยบาย เกี่ยวกับการบริหารจัดการก๊าซเรือนกระจก	73	การดำเนินการเพื่อส่งเสริมการใช้พลังงานและเชื้อเพลิงอย่างมีประสิทธิภาพ ⁴⁴
73	องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมีการจัดทำรายงานข้อมูลปริมาณการปล่อยก๊าซเรือนกระจกขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น	74	องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมีการดำเนินการประเมินเมืองสิ่งแวดล้อมยั่งยืนโดยผ่านระบบการประเมินตนเองด้านเมืองสิ่งแวดล้อมยั่งยืน (Self-Assessment Report: SAR)
		75	แผนการดำเนินงาน/นโยบาย เกี่ยวกับการบริหารจัดการก๊าซเรือนกระจก ⁴⁶

LPA 2567		LPA 2568	
		76	การจัดทำรายงานข้อมูลปริมาณ การปล่อยก๊าซเรือนกระจกขององค์กร ปกครองส่วนท้องถิ่น
หน่วยที่ 7 ตัวชี้วัดนาร่อง (ไม่นำมาคิดคะแนน)		หน่วยที่ 7 ตัวชี้วัดนาร่อง (ไม่นำมาคิดคะแนน)	
ตัวชี้วัด	เกณฑ์การประเมิน	ตัวชี้วัด	เกณฑ์การประเมิน
74	(นาร่อง) แผนการดำเนินงาน/นโยบาย เกี่ยวกับการบริหารจัดการก๊าซเรือนกระจก	77	การดำเนินการยกระดับคุณภาพ การศึกษาท้องถิ่นและผลการประเมิน PISA
75	(นาร่อง) องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมีการ จัดทำรายงานข้อมูลปริมาณการปล่อยก๊าซ เรือนกระจกขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น	78	การจัดการน้ำอย่างมีประสิทธิภาพ
	ตัวชี้วัดที่ 63	79	การส่งเสริมการตระหนักรู้ ด้านการเปลี่ยนแปลงสภาพภูมิอากาศ
76	(นาร่อง) การขับเคลื่อนโครงการถังขยะ เปียกลดโลกร้อนเพื่อเตรียมรับการทวนสอบ ก๊าซเรือนกระจกขององค์กรปกครอง ส่วนท้องถิ่น	80	การดำเนินการรองรับสังคมสูงวัยให้ สอดคล้องตามแนวทางขับเคลื่อน แผนรองรับสังคมสูงวัยขององค์กร ปกครองส่วนท้องถิ่น
77	(นาร่อง) การดำเนินงานภายใต้โครงการ อนุรักษ์ พันธุกรรมพืชอันเนื่องมาจาก พระราชดำริฯ (อพ.สธ.)		
78	(นาร่อง) การแต่งตั้งคณะกรรมการสุขภาพ ระดับพื้นที่ (กสพ.)		
79	(นาร่อง) การจัดทำแผนพัฒนาสุขภาพระดับ พื้นที่ (กสพ.)		
80	(นาร่อง) การดำเนินการขับเคลื่อนโครงการ สร้างเสริมสุขภาพเชิงรุกเพื่อลดภาวะ คลอตก่อนกำหนด		
81	(นาร่อง) การอำนวยความสะดวกและดูแล ความปลอดภัยนักท่องเที่ยว		

LPA 2567		LPA 2568	
82	(นาร่อง) สถานศึกษาสังกัดองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมีการดำเนินงานควบคุมยาสูบเพื่อป้องกันมิให้เกิดนักสูบหน้าใหม่		
83	(นาร่อง) องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นพัฒนาเป็นเมืองสุขภาพดี		

จากการเปรียบเทียบตัวชี้วัดด้านที่ 4 “การจัดบริการสาธารณะ” ระหว่างแบบประเมิน LPA ปี พ.ศ. 2567 และ พ.ศ. 2568 พบว่า มีการปรับลดจำนวนตัวชี้วัดลงจาก 55 ตัวในปี 2567 เหลือ 51 ตัวในปี 2568 แม้จำนวนจะลดลงเพียงเล็กน้อย แต่เมื่อพิจารณาเชิงเนื้อหาแล้ว พบว่ามีตัวชี้วัดจากปี 2567 ที่ถูกตัดออกจากระบบการประเมินรวมทั้งสิ้นถึง **55 รายการ** ซึ่งครอบคลุมหลายมิติของภารกิจองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น อาทิ ด้านสิ่งแวดล้อม การสาธารณสุข การจัดการข้อมูลเชิงระบบ การพัฒนาสังคม รวมถึงการส่งเสริมสุขภาพในระดับชุมชน

ตัวอย่างของตัวชี้วัดที่ถูกตัดออก ได้แก่ การจัดทำรายงานการปล่อยก๊าซเรือนกระจก การดำเนินงานเมืองสุขภาพดี การควบคุมผลิตภัณฑ์ยาสูบในชุมชน การจัดทำฐานข้อมูลผู้สูงอายุ/คนพิการ การดำเนินโครงการอาสาสมัครบริการ และกิจกรรมที่เกี่ยวข้องกับการป้องกันฝุ่น PM 2.5 พื้นที่สีเขียว หรือพฤติกรรมลดโลกร้อน ซึ่งล้วนเป็นประเด็นเชิงโครงสร้างและมีความสำคัญในเชิงยุทธศาสตร์

แม้การตัดตัวชี้วัดดังกล่าวจะช่วยลดภาระการจัดเก็บข้อมูลขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น และช่วยลดความซ้ำซ้อนในเชิงกระบวนการ แต่ก็สะท้อนข้อจำกัดในมิติของการติดตามผลสัมฤทธิ์ในระดับระบบ หรือการสร้างฐานข้อมูลและแนวโน้มเชิงประจักษ์ของปัญหาสาธารณสุขในระยะยาว ในขณะเดียวกัน ตัวชี้วัดที่ยังคงอยู่ในปี 2568 มีแนวโน้มชัดเจนในการมุ่งวัดผลลัพธ์ที่เป็นรูปธรรม (Outcome-based) เช่น การเข้าถึงบริการ การบริหารจัดการที่เกิดผลในระดับประชาชน หรือการตอบสนองต่อปัญหาเร่งด่วนในเชิงพื้นที่มากกว่าการวัดความครอบคลุมเชิงนโยบาย

โดยสรุป การปรับลดจำนวนตัวชี้วัดในด้านการจัดบริการสาธารณะของปี 2568 อาจถูกมองว่าเป็นการยกระดับคุณภาพของเครื่องมือประเมินในแง่ของความกระชับ ชัดเจน และการมุ่งเน้นผลสัมฤทธิ์ แต่ในอีกมุมหนึ่ง ก็จำเป็นต้องพิจารณาความสมดุลระหว่างการลดความซ้ำซ้อนกับการรักษาบทบาทขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในฐานะหน่วยงานเชิงรุกที่ตอบสนองปัญหาสาธารณสุขที่ซับซ้อนและเปลี่ยนแปลงอย่างต่อเนื่องในระดับพื้นที่

ด้านที่ 5 ธรรมาภิบาล

ตารางที่ 3-16 เปรียบเทียบระหว่างตัวชี้วัด LPA ปี 2566 และ 2567 ด้านที่ 5 ธรรมาภิบาล

LPA 2567		LPA 2568	
หน่วยที่ 1 การบริหารราชการเพื่อป้องกันการทุจริต		หน่วยที่ 1 การบริหารราชการเพื่อป้องกันการทุจริต	
ตัวชี้วัด	เกณฑ์การประเมิน	ตัวชี้วัด	เกณฑ์การประเมิน
84	องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมีการจัดทำแผน/แนวทางเพื่อการป้องกันและปราบปรามการทุจริตหรือการส่งเสริมความโปร่งใสตามหลักธรรมาภิบาลในองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น	81	องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมีการจัดทำแผน/แนวทางเพื่อการป้องกันและปราบปรามการทุจริต หรือการส่งเสริมความโปร่งใสตามหลักธรรมาภิบาลในองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น
หน่วยที่ 2 การส่งเสริมบทบาทและการมีส่วนร่วมของภาคประชาชน		หน่วยที่ 2 การส่งเสริมบทบาทและการมีส่วนร่วมของภาคประชาชน	
ตัวชี้วัด	เกณฑ์การประเมิน	ตัวชี้วัด	เกณฑ์การประเมิน
85	การส่งเสริมบทบาทและการมีส่วนร่วมของภาคประชาชน (Participation)	82	การส่งเสริมบทบาทและการมีส่วนร่วมของภาคประชาชน (Participation)
86	การส่งเสริมด้านคุณธรรมและจริยธรรมขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น รวมทั้งการส่งเสริมและพัฒนาให้ข้าราชการและพนักงานส่วนท้องถิ่นรักษาวินัย	83	การส่งเสริมด้านคุณธรรมและจริยธรรมขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น รวมทั้งการส่งเสริมและพัฒนาให้ข้าราชการและพนักงานส่วนท้องถิ่นรักษาวินัย
หน่วยที่ 3 การสร้างความโปร่งใสในการปฏิบัติราชการ		หน่วยที่ 3 การสร้างความโปร่งใสในการปฏิบัติราชการ (ไม่คิดค่าคะแนน)	
ตัวชี้วัด	เกณฑ์การประเมิน	ตัวชี้วัด	เกณฑ์การประเมิน
87	(นำร่อง) ระดับคะแนนแบบวัดการรับรู้ของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียภายนอก (External Integrity and Transparency Assessment: EIT)	84	ระดับคะแนนแบบวัดการรับรู้ของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียภายนอก (External Integrity and Transparency Assessment: EIT) ของปีงบประมาณ พ.ศ. 2567
88	(นำร่อง) ระดับคะแนนแบบวัดการรับรู้ของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียภายใน (Internal Integrity and Transparency Assessment: IIT)	85	ระดับคะแนนแบบวัดการรับรู้ของผู้มีส่วนได้ส่วนเสียภายใน (Internal Integrity and Transparency Assessment: IIT) ของปีงบประมาณ พ.ศ. 2567

LPA 2567		LPA 2568	
	Assessment: IIT) ของปีงบประมาณ พ.ศ. 2566		
89	(นำร่อง) ระดับคะแนนแบบวัด การเปิดเผยข้อมูลสาธารณะ (Open Data Integrity and Transparency Assessment: OIT) ของปีงบประมาณ พ.ศ. 2566	86	ระดับคะแนนแบบวัดการเปิดเผยข้อมูล สาธารณะ (Open Data Integrity and Transparency Assessment: OIT) ของปีงบประมาณ พ.ศ. 2567

จากการเปรียบเทียบตัวชี้วัดด้านที่ 5 “ธรรมาภิบาล” ระหว่างแบบประเมิน LPA ปี พ.ศ. 2567 และ พ.ศ. 2568 พบว่า จำนวนตัวชี้วัดในด้านนี้ยังคงเท่ากัน คือ 6 ตัวชี้วัด โดยแบ่งออกเป็น 3 หน่วย ได้แก่ (1) การบริหารราชการเพื่อป้องกันการทุจริต (2) การส่งเสริมบทบาทและการมีส่วนร่วมของภาคประชาชน และ (3) การสร้างความโปร่งใสในการปฏิบัติราชการ ซึ่งในหน่วยที่ 3 ยังคงเป็น “ตัวชี้วัดนำร่อง” และไม่ถูกนำมาคิดคะแนนโดยตรง

การเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้นมีลักษณะ “เชิงเทคนิค” คือ มีการปรับลำดับหมายเลขตัวชี้วัดให้สอดคล้องกับลำดับรวมของตัวชี้วัดทั้งหมดในระบบ และมีการระบุปีงบประมาณของข้อมูลที่ใช้ประเมินให้ชัดเจนมากยิ่งขึ้น โดยเฉพาะในหน่วยที่ 3 ที่เป็นการประเมินตามเกณฑ์ ITA (Integrity and Transparency Assessment) ทั้งจากภายนอก (EIT) ภายใน (IIT) และการเปิดเผยข้อมูล (OIT) ซึ่งในปี 2568 ได้ระบุอย่างชัดเจนว่าข้อมูลที่ใช้เป็นของปีงบประมาณ พ.ศ. 2567

สาระของตัวชี้วัดในด้านนี้ยังคงเหมือนเดิม กล่าวคือ ยังให้ความสำคัญกับการจัดทำแนวทางป้องกันการทุจริต การเสริมสร้างคุณธรรมและจริยธรรมในองค์กร การเปิดโอกาสให้ประชาชนเข้ามามีส่วนร่วม และการเปิดเผยข้อมูลเพื่อความโปร่งใสของหน่วยงานท้องถิ่น โดยไม่มีการตัดหรือลดตัวชี้วัดใดออกไป และไม่พบการเพิ่มตัวชี้วัดใหม่เข้ามาในด้านนี้

แม้จำนวนและโครงสร้างตัวชี้วัดจะไม่เปลี่ยนแปลง แต่การระบุรายละเอียดเชิงบริบท เช่น ปีงบประมาณของข้อมูลที่ใช้ประเมิน และการจัดเรียงใหม่อย่างเป็นระบบในปี 2568 ชี้ให้เห็นถึงความพยายามของกรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่นในการทำให้ระบบการประเมินมีความโปร่งใส ชัดเจน และสามารถตรวจสอบย้อนกลับได้มากขึ้น ซึ่งถือเป็นหลักการสำคัญของธรรมาภิบาลเช่นเดียวกัน

โดยสรุป ด้านที่ 5 “ธรรมาภิบาล” ยังคงมีบทบาทในการประเมินความซื่อตรง โปร่งใส และการมีส่วนร่วมในระดับพื้นที่ โดยแม้ไม่มีการเปลี่ยนแปลงเชิงเนื้อหาอย่างมีนัยสำคัญในปี 2568 แต่มีการพัฒนาในด้านความชัดเจนของเกณฑ์การประเมิน ซึ่งช่วยเสริมความเชื่อมั่นในกระบวนการประเมินให้มากยิ่งขึ้น

2. สรุปการเปรียบเทียบการเปลี่ยนแปลงของตัวชี้วัดทั้ง 5 ด้าน

แบบประเมินประสิทธิภาพขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น (Local Performance Assessment: LPA) ถือเป็นเครื่องมือสำคัญในการประเมินสมรรถนะและความสามารถขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในการดำเนินการกิจสาธารณะอย่างมีประสิทธิภาพ การปรับปรุงตัวชี้วัดในแต่ละปีสะท้อนถึงแนวโน้มการพัฒนาระบบราชการ การตอบสนองต่อบริบทเชิงพื้นที่ที่เปลี่ยนแปลง และความพยายามยกระดับมาตรฐานการบริหารจัดการภาครัฐให้สอดคล้องกับหลักธรรมาภิบาลและแนวทางการพัฒนาอย่างยั่งยืน

การเปรียบเทียบรายด้าน

ด้านที่ 1 การบริหารจัดการ จำนวนตัวชี้วัดคงเดิมที่ 5 ตัว แต่มีการปรับถ้อยคำในบางรายการให้ชัดเจนและเฉพาะเจาะจงมากขึ้น เช่น การเปลี่ยนคำว่า "หน่วยงานของรัฐ" เป็น "องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น" และการขยายสาระของตัวชี้วัดให้ครอบคลุมประเด็นด้านความพึงพอใจของประชาชน นอกจากนี้ยังพบว่ามีการจัดลำดับตัวชี้วัดใหม่เพื่อความเป็นระบบมากขึ้น ข้อสังเกตคือ แม้จำนวนตัวชี้วัดจะไม่เปลี่ยนแปลงแต่สาระภายในสะท้อนแนวโน้มการบริหารที่เน้นผลลัพธ์และความยืดหยุ่นเชิงยุทธศาสตร์

ด้านที่ 2 การบริหารงานบุคคลและกิจการสภาท้องถิ่น มีการเพิ่มจำนวนตัวชี้วัดจาก 8 เป็น 11 ตัว โดยเฉพาะตัวชี้วัดใหม่เกี่ยวกับการใช้ระบบราชการอิเล็กทรอนิกส์ การมีแผนชุมชน และการดำเนินงานของสภาท้องถิ่นในกระบวนการงบประมาณ ข้อสังเกตคือการเพิ่มขึ้นของตัวชี้วัดในด้านนี้สะท้อนถึงความพยายามในการส่งเสริมความทันสมัย โปร่งใส และการตรวจสอบถ่วงดุลในกระบวนการตัดสินใจภายในท้องถิ่น

ด้านที่ 3 การบริหารงานการเงินและการคลัง จำนวนตัวชี้วัดลดลงจาก 14 เหลือ 12 ตัว โดยมีการปรับเปลี่ยนเนื้อหาจากการตรวจสอบกระบวนการทางเทคนิค เช่น การลงบัญชีหรือการเบิกจ่ายไปสู่การวัดผลสัมฤทธิ์ในด้านการจัดเก็บภาษี การวิเคราะห์แนวโน้มรายได้ และการบริหารฐานข้อมูลด้านการคลัง ข้อสังเกตสำคัญคือการขยับจากการประเมินกิจกรรมเชิงปฏิบัติ ไปสู่การใช้ข้อมูลสนับสนุนการวิเคราะห์คุณภาพและประสิทธิภาพการบริหารการเงินในเชิงลึกมากขึ้น

ด้านที่ 4 การจัดบริการสาธารณะ จำนวนตัวชี้วัดลดลงจาก 55 เป็น 51 ตัว โดยมีการตัดตัวชี้วัดจากปี 2567 ออกไปถึง 55 รายการ ตัวชี้วัดที่ถูกตัดส่วนใหญ่เกี่ยวข้องกับประเด็นเชิงโครงสร้าง เช่น การจัดทำฐานข้อมูล การควบคุมมลพิษ การดำเนินงานสุขภาพระดับชุมชน และการส่งเสริมพฤติกรรมสุขภาพ ข้อสังเกตคือ แม้การลดจำนวนจะช่วยลดภาระข้อมูลแก่ท้องถิ่น แต่ก็อาจกระทบต่อความสามารถในการติดตามผลในเชิงระบบและความต่อเนื่องของนโยบายระยะยาว ขณะเดียวกัน ตัวชี้วัดที่ยังคงอยู่นั้นวัดผลสัมฤทธิ์ปลายทางที่เป็นรูปธรรมมากขึ้น

ด้านที่ 5 ธรรมาภิบาล จำนวนตัวชี้วัดคงเท่าเดิมที่ 6 ตัว โดยไม่มีการเพิ่มหรือลด แต่มีการปรับลำดับ หมายเลขตัวชี้วัด และระบุช่วงเวลาของข้อมูลให้ชัดเจนมากขึ้น เช่น ระบุว่าใช้ข้อมูลจากปีงบประมาณ พ.ศ. 2567 ข้อสังเกตคือ แม้เนื้อหาจะไม่เปลี่ยนแปลงแต่การจัดวางอย่างเป็นระบบและการอ้างอิงข้อมูลย้อนหลังอย่างเป็นทางการช่วยเพิ่มความน่าเชื่อถือในกระบวนการประเมินธรรมาภิบาล

แบบประเมิน LPA ปี พ.ศ. 2568 สะท้อนให้เห็นถึงความพยายามในการปรับปรุงตัวชี้วัดให้มีความกระชับ ชัดเจน และทันสมัยมากยิ่งขึ้น โดยมุ่งเน้นการประเมินที่เน้นผลลัพธ์เป็นสำคัญ (Outcome-based) และสอดคล้องกับการบริหารราชการแนวใหม่ ตัวชี้วัดใหม่เน้นบทบาทของเทคโนโลยีดิจิทัล ความโปร่งใสและความรับผิดชอบ ในขณะเดียวกัน การลดตัวชี้วัดในบางด้านก็สะท้อนการเลือกประเมินเฉพาะประเด็นที่สำคัญและวัดผลได้อย่างแท้จริง อย่างไรก็ตาม ยังควรเฝ้าระวังผลกระทบจากการลดทอนเนื้อหาในบางด้าน ซึ่งอาจทำให้บางประเด็นสาธารณะสำคัญถูกมองข้ามไป การประเมินที่มีประสิทธิภาพจึงควรรักษาสมดุลระหว่างความเข้มงวด ความยืดหยุ่น และการยึดโยงกับบริบทของพื้นที่อย่างแท้จริง

3. ข้อเสนอแนะจากการเปรียบเทียบตัวชี้วัดเพื่อการพัฒนาและใช้ตัวชี้วัดอย่างมีประสิทธิภาพ

ข้อเสนอแนะในส่วนนี้จัดทำขึ้นจากการวิเคราะห์เชิงเปรียบเทียบระหว่างแบบประเมิน LPA ปี พ.ศ. 2567 และ 2568 ทั้งในด้านจำนวน การเปลี่ยนแปลงเนื้อหา และการจัดกลุ่มตัวชี้วัด พบว่า มีหลายประเด็นที่สะท้อนถึงแนวโน้มในการพัฒนาเครื่องมือให้มีความกระชับและตอบโจทย์เชิงนโยบายมากขึ้น ขณะเดียวกันก็พบข้อจำกัดในเชิงโครงสร้าง เช่น ความซ้ำซ้อนของเนื้อหา ความไม่ชัดเจนของผลลัพธ์ปลายทาง หรือการขาดแนวคิดเชิงระบบในการออกแบบตัวชี้วัดบางกลุ่ม ข้อเสนอแนะเหล่านี้จึงถูกสร้างขึ้นโดยมีเป้าหมายเพื่อพัฒนาให้ระบบการประเมินมีความสมดุลระหว่างประสิทธิภาพ ความครอบคลุม และความเป็นธรรมในการประเมินผลขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

1) ควรทบทวนและกำหนดกรอบแนวคิดกลาง (Theory-based Indicator Design) อย่างเป็นระบบ เพื่อให้ตัวชี้วัดในแต่ละด้านมีทิศทางชัดเจนว่าวัดผลลัพธ์เชิงยุทธศาสตร์ใด ทั้งในระดับนโยบาย สังคม และพื้นที่ การมีกรอบแนวคิดกลางจะช่วยให้สามารถจำแนกได้ว่าตัวชี้วัดใดเน้นผลผลิต (Output) หรือตัวชี้วัดใดเน้นผลลัพธ์ (Outcome) ตัวอย่างเช่น หากองค์กรท้องถิ่นมีนโยบายลดอัตราอุบัติเหตุทางถนน การมีตัวชี้วัดเฉพาะกิจกรรม เช่น จำนวนการรณรงค์ อาจไม่สะท้อนประสิทธิผลเท่ากับตัวชี้วัดที่วัดอัตราอุบัติเหตุลดลงอย่างแท้จริง

2) การพิจารณาลดจำนวนตัวชี้วัดควรตั้งอยู่บนหลักการของความซ้ำซ้อน ความไม่จำเป็น และความเหมาะสมในบริบทปัจจุบัน โดยไม่ควรมุ่งเน้นการนับจำนวนกิจกรรมหรือความหลากหลายของโครงการมากเกินไป แต่ควรพิจารณาความเชื่อมโยงกับผลลัพธ์ที่แท้จริง เช่น การตัดตัวชี้วัดที่เกี่ยวข้องการจัดเวทีอบรมที่ซ้ำกับตัวชี้วัดการให้ความรู้ในด้านเดียวกันออก และคงไว้เฉพาะตัวชี้วัดที่วัดการเปลี่ยนแปลงเชิงพฤติกรรมหรือการเกิดระบบบริการใหม่ที่ยั่งยืนในพื้นที่

3) ควรออกแบบระบบตัวชี้วัดให้เอื้อต่อการเรียนรู้ภายในองค์กร (Organizational Learning) มากกว่าการตรวจสอบเพียงเพื่อรายงาน โดยสามารถกำหนดตัวชี้วัดบางกลุ่มให้เป็นเครื่องมือ "สะท้อนตนเอง" เช่น การใช้ข้อมูลย้อนหลัง 3 ปีเพื่อติดตามแนวโน้มการจัดเก็บรายได้ หรือการเปรียบเทียบ

ผลสัมฤทธิ์ก่อน-หลังโครงการส่งเสริมสุขภาพ เพื่อให้องค์กรเรียนรู้จากผลการดำเนินงานของตนเองและปรับตัวอย่างมีเป้าหมาย

4) เสริมความสามารถในการเชื่อมโยงข้อมูลระหว่างหน่วยงาน (Inter-agency Data Linkage) โดยเฉพาะในประเด็นที่ซับซ้อน เช่น การควบคุม PM 2.5 การดูแลสุขภาพกลุ่มเปราะบาง หรือการจัดการทรัพยากรธรรมชาติ ตัวชี้วัดที่ดีควรเอื้อต่อการแลกเปลี่ยนข้อมูลระหว่างท้องถิ่นกับหน่วยงานส่วนกลางหรือระหว่างองค์กรท้องถิ่นด้วยกัน เพื่อหลีกเลี่ยงการเก็บข้อมูลซ้ำซ้อนและเสริมพลังในการทำงานแบบบูรณาการ

5) ส่งเสริมการมีส่วนร่วมของภาคประชาชนและผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย อย่างเป็นระบบในการกำหนดและทบทวนตัวชี้วัด โดยเฉพาะในด้านที่เกี่ยวข้องกับความเป็นอยู่ของประชาชน เช่น คุณภาพน้ำ ความปลอดภัยในชุมชน หรือพื้นที่สาธารณะ ตัวชี้วัดที่เกิดจากกระบวนการมีส่วนร่วมจะไม่เพียงแต่สร้างความชอบธรรมในการประเมิน แต่ยังสร้างความผูกพัน ความร่วมมือ และความเข้าใจร่วมในเป้าหมายการพัฒนาในระดับพื้นที่ได้อย่างแท้จริง

ข้อเสนอแนะเหล่านี้มุ่งหวังให้ระบบตัวชี้วัดของ LPA ไม่เพียงเป็นเครื่องมือควบคุมคุณภาพเชิงปริมาณ แต่ยังเป็นเครื่องมือสนับสนุนการบริหารจัดการเชิงยุทธศาสตร์ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่ตอบสนองต่อความเปลี่ยนแปลงของสังคมไทยในระยะยาวอย่างแท้จริง

3.2.2 การวิเคราะห์ความสอดคล้องเชิงยุทธศาสตร์ระหว่างตัวชี้วัด LPA ปี 2568 กับนโยบาย “ท้องถิ่น 5L” ของกรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่น

ในยุคที่ภาครัฐต้องเผชิญกับความท้าทายที่ซับซ้อนและเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็ว องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น (อปท.) ในฐานะหน่วยงานปฏิบัติการที่ใกล้ชิดกับประชาชนมากที่สุด มีบทบาทสำคัญในการยกระดับคุณภาพชีวิตและสร้างความยั่งยืนในระดับพื้นที่ เพื่อสนับสนุนภารกิจดังกล่าว กรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่น (สถ.) ได้กำหนดแนวทางยุทธศาสตร์สำคัญภายใต้กรอบ “ท้องถิ่น 5L” ซึ่งครอบคลุมมิติสำคัญของการพัฒนาท้องถิ่น ได้แก่ ความปลอดภัย (Local Safety) การปลอดยาเสพติด (Local Drug-Free Communities) ความมั่งคั่งทางเศรษฐกิจฐานราก (Local Prosperity) การส่งเสริมการท่องเที่ยวชุมชน (Local Tourist Attractions) และคุณภาพชีวิตผ่านน้ำดื่มสะอาด (Local Clean Water)

ขณะเดียวกัน เครื่องมือประเมินประสิทธิภาพขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น (Local Performance Assessment: LPA) ปี 2568 ยังคงมีบทบาทสำคัญในการกำกับ ติดตาม และผลักดันมาตรฐานการดำเนินงานของ อปท. อย่างเป็นระบบ อย่างไรก็ดี คำถามที่ตามมาคือ ตัวชี้วัดของ LPA ในปีงบประมาณ 2568 มีความสอดคล้องและสนับสนุนทิศทางยุทธศาสตร์ “5L” ของกรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่นได้มากน้อยเพียงใด และสามารถเป็นกลไกเสริมพลังในการขับเคลื่อนเป้าหมายด้านความปลอดภัย สุขภาวะ เศรษฐกิจ การท่องเที่ยว และสิ่งแวดล้อมในระดับพื้นที่ได้อย่างมีประสิทธิภาพหรือไม่

ด้วยเหตุนี้ การวิเคราะห์ความสอดคล้องระหว่างตัวชี้วัด LPA ปี 2568 กับนโยบาย 5L จึงมีความสำคัญอย่างยิ่งในการสะท้อนจุดแข็ง จุดเชื่อมโยง และช่องว่างของนโยบายและเครื่องมือกำกับภาครัฐระดับท้องถิ่น เพื่อเสริมสร้างความต่อเนื่องและบูรณาการเชิงนโยบายอย่างเป็นระบบ ตลอดจนเพื่อเสนอแนะแนวทางปรับปรุงตัวชี้วัดให้สามารถตอบสนองเป้าหมายเชิงยุทธศาสตร์ของกรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่นได้อย่างมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

1. ท้องถิ่น 5L แนวนโยบายหลักในการวางรากฐานความมั่นคง สุขภาวะ และความยั่งยืนของชุมชน

ในยุทธศาสตร์การพัฒนาท้องถิ่นของกรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่น (สถ.) ได้กำหนดแนวทางการขับเคลื่อนภายใต้กรอบ “ท้องถิ่น 5L” ซึ่งประกอบด้วย Local Safety, Local Drug-Free Communities, Local Prosperity, Local Tourist Attractions และ Local Clean Water โดยมุ่งเน้นสร้างความมั่นคงปลอดภัยทางสังคม ส่งเสริมสุขภาวะทางกายและจิต กระตุ้นเศรษฐกิจฐานราก พัฒนาศักยภาพการท่องเที่ยวชุมชน และยกระดับคุณภาพชีวิตผ่านระบบน้ำดื่มสะอาด เพื่อยกระดับมาตรฐานการดำเนินงานขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นอย่างบูรณาการ

Local Safety: การจัดระเบียบสังคมและปราบปรามผู้มีอิทธิพลในท้องถิ่น สถ. ได้จัดทำคู่มือการปฏิบัติราชการสำหรับท้องถิ่นอำเภอและผู้กำกับดูแลราชการส่วนท้องถิ่น เพื่อกำหนดบทบาทหน้าที่ชัดเจน และมอบอำนาจให้ท้องถิ่นอำเภอทำหน้าที่ผู้ช่วยนายอำเภออย่างเป็นทางการ พร้อมทั้งส่งเสริมหลักธรรมาภิบาลให้เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานด้วยความซื่อสัตย์โปร่งใส ผ่านกลไกนิติติดตามและตรวจราชการโดยสำนักงานพื้นที่ นอกจากนี้ ได้สนับสนุนการบังคับใช้กฎหมายเพื่อปราบปรามผู้มีอิทธิพล พร้อมกำชับสถานศึกษาสังกัดองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นให้ดำเนินการด้านความปลอดภัยตามมาตรฐานที่กำหนด

Local Drug-Free Communities: การป้องกันและแก้ไขปัญหายาเสพติด เพื่อสร้างภูมิคุ้มกันทางสังคมในระดับชุมชน สถ. จัดทำแผนแม่บทท้องถิ่นในการป้องกันและแก้ไขปัญหายาเสพติด โดยประสานบูรณาการภาคีเครือข่ายทั้ง ศอ.ปส.จังหวัด ตำรวจ โรงพยาบาล และองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ดำเนินการแลกเปลี่ยนข้อมูล สร้างมาตรการร่วม และสนับสนุนกองทุนฟื้นฟูสมรรถภาพผู้ติดยา อีกทั้งจัดกิจกรรมรณรงค์ในโรงเรียน ชุมชน และเยาวชนเป็นประจำ พร้อมพัฒนาระบบสารสนเทศยาเสพติดระดับท้องถิ่น เพื่อการติดตามและประเมินผลเชิงประจักษ์

Local Prosperity: การสร้างอาชีพและเพิ่มรายได้ให้ประชาชน สถ. ได้ขับเคลื่อนนโยบายส่งเสริมเศรษฐกิจฐานรากผ่านโครงการตลาดนัดท้องถิ่นสีเขียว สนับสนุนการสร้างเครือข่ายและมอบงบประมาณอุดหนุนเฉพาะกิจเพื่อพัฒนาทักษะอาชีพแก่กลุ่มเปราะบาง รวมถึงร่วมมือกับ JICA ในโครงการพัฒนาศักยภาพการฟื้นฟูท้องถิ่นอย่างยั่งยืน (Project for Capacity Development on Sustainable Local Revitalization) นอกจากนี้ ยังส่งเสริมการท่องเที่ยวชุมชนโดยใช้ Soft Power ท้องถิ่น 4 ด้าน ได้แก่ อาหารพื้นถิ่น สถานที่ทางประวัติศาสตร์และวัฒนธรรม งานหัตถกรรม และแหล่งเรียนรู้ธรรมชาติ

Local Tourist Attractions: การส่งเสริมการท่องเที่ยวชุมชน ภายใต้แนวคิด “1 อำเภอ 1 Soft Power” สด. ดำเนินการสำรวจและคัดเลือกอัตลักษณ์ท้องถิ่นที่โดดเด่น พร้อมจัดทำแผนพัฒนาแหล่งท่องเที่ยวชุมชน เพื่อยกระดับโครงสร้างพื้นฐาน เพิ่มความสะดวกสบาย และยืนยันมาตรการความปลอดภัยแก่นักท่องเที่ยว ผ่านการจัดสรรงบประมาณเฉพาะกิจและขับเคลื่อนเครือข่ายองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นร่วมกันสร้างมาตรฐานบริการและการอำนวยความสะดวกอย่างครบวงจร

Local Clean Water: น้ำดื่มสะอาดบริการประชาชน สด. มุ่งพัฒนาปรับปรุงระบบประปาหมู่บ้านโดยจัดสรรงบประมาณเฉพาะกิจเพื่อก่อสร้างและยกระดับประสิทธิภาพ พร้อมสนับสนุนให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นดำเนินการรับรองคุณภาพน้ำดื่มตามประกาศกระทรวงสาธารณสุข พ.ศ. 2563 และขยายเขตประปาให้ครอบคลุมความต้องการของประชากรในพื้นที่ นอกจากนี้ ยังส่งเสริมการติดตั้งตู้กดน้ำดื่มสะอาดในชุมชนและสถานศึกษาสังกัด อปท. เพื่อเสริมสร้างความมั่นใจในคุณภาพน้ำและสุขภาวะประชาชน

โดยสรุป กรอบแนวคิด “ท้องถิ่น 5L” ของ สด. สะท้อนความมุ่งมั่นในการพัฒนาท้องถิ่นอย่างครบวงจร ทั้งด้านความปลอดภัย การสร้างภูมิคุ้มกันทางสังคม เศรษฐกิจฐานราก การท่องเที่ยว และสุขภาวะผ่านน้ำดื่มสะอาด ซึ่งจะเป็นกลไกสำคัญในการยกระดับคุณภาพชีวิตและพัฒนาศักยภาพของชุมชนท้องถิ่นให้ยั่งยืนต่อไป

2. การวิเคราะห์ความเชื่อมโยงระหว่าง LPA ปี 2568 กับเป้าหมายท้องถิ่น 5L

จากตารางตัวชี้วัด LPA ปี 2568 ที่ได้รวบรวมไว้ สามารถนำข้อมูลเหล่านี้มาวิเคราะห์ความเชื่อมโยงกับนโยบาย “5L” ได้โดยตรง โดยจะไม่ใช้เกณฑ์ของปี 2567 ในการอ้างอิงหรือเปรียบเทียบ เพื่อให้การวิเคราะห์สะท้อนบริบทปัจจุบันอย่างแท้จริง ดังแสดงในตารางที่ 3-17

ตารางที่ 3-17 วิเคราะห์ความสอดคล้องระหว่างตัวชี้วัด LPA ปี 2568 กับนโยบายเป้าหมายท้องถิ่น “5L”

ด้าน LPA	หมายเลขตัวชี้วัด	ชื่อตัวชี้วัด (โดยย่อ)	สอดคล้องกับนโยบาย 5L	คำอธิบายการเชื่อมโยง
ด้านที่ 1 การบริหารจัดการ	1, 3, 5	แผนพัฒนาท้องถิ่น งบประมาณประชาชน Smart City	Local Prosperity	สะท้อนการวางแผน เชิงยุทธศาสตร์ที่เน้น การพัฒนาเศรษฐกิจท้องถิ่น และความมั่นคงยั่งยืน
ด้านที่ 2 บุคลากรและสภา	11, 13, 15	การฝึกอบรม ด้านคุณธรรม แผนชุมชน ธรรมาภิบาล	Local Drug-Free Communities, Local Safety	สะท้อนบทบาทชุมชนและ เจ้าหน้าที่รัฐในการป้องกัน ปัญหายาเสพติดและ ความปลอดภัย

ด้าน LPA	หมายเลข ตัวชี้วัด	ชื่อตัวชี้วัด (โดยย่อ)	สอดคล้องกับ นโยบาย 5L	คำอธิบายการเชื่อมโยง
ด้านที่ 3 การคลัง	21, 22, 23	รายได้ การเงินโปร่งใส ประสิทธิภาพ งบประมาณ	Local Prosperity	สนับสนุนระบบเศรษฐกิจ ฐานรากผ่านการจัดสรร งบประมาณอย่างมีประสิทธิภาพ
ด้านที่ 4 บริการ สาธารณะ	31, 32, 34, 35, 36, 37	ศูนย์เด็กเล็ก การท่องเที่ยว สุขาภิบาลอาหาร น้ำดื่มสะอาด ขยะมูลฝอย ความปลอดภัย ร.ร.	Local Tourist Attractions, Local Clean Water, Local Safety	ครอบคลุมคุณภาพชีวิต พื้นฐาน เช่น สุขาภิบาล น้ำสะอาด การท่องเที่ยว และความปลอดภัย ในสถานศึกษา
ด้านที่ 5 ธรรมาภิบาล	61, 63, 66, 67	จริยธรรมเจ้าหน้าที่ การมีส่วนร่วม การเปิดเผยข้อมูล ช่องทางร้องเรียน	Local Safety, Local Drug-Free Communities	เพิ่มความโปร่งใส ตรวจสอบได้ และการแจ้ง เบาะแสเพื่อจัดการปัญหา สังคมในพื้นที่

3. การอธิบายความสอดคล้องของแต่ละด้าน

3.1 Local Safety

ตัวชี้วัดในด้านนี้ปรากฏชัดในหลายมิติ โดยมีตัวชี้วัดที่เกี่ยวข้องอย่างน้อย 5 ตัว จาก 80 ตัว ได้แก่ ข้อ 11 (การอบรมเจ้าหน้าที่เกี่ยวกับคุณธรรมและจริยธรรม) ข้อ 15 (การเสริมสร้างธรรมาภิบาลในสภาท้องถิ่น) ข้อ 37 (ความปลอดภัยในสถานศึกษา) ข้อ 66 (การเปิดเผยข้อมูลต่อสาธารณะ) และข้อ 67 (การจัดการข้อร้องเรียน) ซึ่งมุ่งเน้นการสร้างความปลอดภัย ความมีจริยธรรม และความปลอดภัยในชุมชนและสถานศึกษา ตัวชี้วัดเหล่านี้มีเป้าหมายในการเสริมสร้างวัฒนธรรมองค์กรที่มีธรรมาภิบาล ป้องกันความรุนแรงหรืออิทธิพลในชุมชน และจัดให้มีระบบตรวจสอบถ่วงดุล รวมถึงมาตรการป้องกันอุบัติเหตุในกลุ่มเปราะบาง เช่น นักเรียนในโรงเรียนของ อบต. ซึ่งมีผลโดยตรงต่อการสร้างสภาพแวดล้อมที่ปลอดภัยทั้งทางกายภาพและเชิงระบบ ตัวชี้วัดในด้านนี้ปรากฏชัดในหลายด้าน โดยมีตัวชี้วัดที่เกี่ยวข้องอย่างน้อย 5 ตัว ได้แก่ ข้อ 11 (การอบรมเจ้าหน้าที่เกี่ยวกับคุณธรรมและจริยธรรม) ข้อ 15 (การเสริมสร้างธรรมาภิบาลในสภาท้องถิ่น) ข้อ 37 (ความปลอดภัยในสถานศึกษา) ข้อ 66 (การเปิดเผยข้อมูลต่อสาธารณะ) และข้อ 67 (การจัดการข้อร้องเรียน) ซึ่งล้วนมุ่งเน้นการสร้างความปลอดภัย ความมีจริยธรรม และความปลอดภัยในชุมชนและสถานศึกษา ตัวชี้วัดเหล่านี้มีเป้าหมายในการเสริมสร้างวัฒนธรรมองค์กรที่มีธรรมาภิบาล ป้องกันความรุนแรงหรืออิทธิพลในชุมชน และจัดให้

มีระบบตรวจสอบถ่วงดุล รวมถึงมาตรการป้องกันอุบัติเหตุในกลุ่มเปราะบาง เช่น นักเรียนในโรงเรียนของ อบต. ซึ่ง
มีผลโดยตรงต่อการสร้างสภาพแวดล้อมที่ปลอดภัยทั้งทางกายภาพและเชิงระบบ

3.2 Local Drug-Free Communities

ความสอดคล้องในด้านนี้สะท้อนผ่านตัวชี้วัดที่เกี่ยวข้องกับการมีส่วนร่วมของชุมชนและกลไก
ธรรมาภิบาล เช่น ตัวชี้วัดที่ 13 เกี่ยวกับแผนชุมชนและการส่งเสริมการมีส่วนร่วม รวมถึงตัวชี้วัดที่ 67 ซึ่งเป็นกลไก
ในการรับข้อร้องเรียนและแจ้งเบาะแส นโยบายนี้เน้นการสร้างภูมิคุ้มกันทางสังคมผ่านการมีส่วนร่วมของภาค
ประชาชน ซึ่งสอดคล้องกับแนวทางการพัฒนาองค์กรที่ให้ความสำคัญกับความร่วมมือภาคประชาชน
ในการเฝ้าระวังและป้องกันปัญหาอาชญากรรมในระดับพื้นที่

3.3 Local Prosperity

นับเป็นมิติที่สะท้อนชัดเจนในหลายด้านของ LPA โดยเฉพาะด้านการบริหารจัดการและ
ด้านการคลัง ตัวชี้วัดที่ 1, 3 และ 5 มุ่งเน้นการวางแผนพัฒนาและการจัดสรรงบประมาณอย่างมีส่วนร่วม
เพื่อเสริมสร้างการพัฒนาเศรษฐกิจฐานราก ขณะที่ตัวชี้วัดที่ 21-23 มุ่งเน้นประสิทธิภาพในการจัดเก็บรายได้
การบริหารการคลังอย่างโปร่งใส และการใช้จ่ายงบประมาณอย่างคุ้มค่า ซึ่งเป็นหัวใจของการสร้างความมั่นคงทาง
เศรษฐกิจในระดับชุมชน

3.4 Local Tourist Attractions

ตัวชี้วัดที่ 32 แสดงให้เห็นถึงการสนับสนุนการพัฒนาแหล่งท่องเที่ยวในระดับท้องถิ่น โดยใช้
ศักยภาพของพื้นที่และอัตลักษณ์ท้องถิ่นเป็นฐาน ซึ่งสอดคล้องกับนโยบายของ สท. ที่เน้น “1 อำเภอ 1 Soft
Power” และการใช้ทุนทางวัฒนธรรมเป็นกลไกในการกระตุ้นเศรษฐกิจชุมชน การดำเนินงานด้านนี้ยังมีโอกาส
พัฒนาต่อไปได้อีกมาก โดยเฉพาะการสร้างระบบข้อมูล การตลาด และมาตรฐานบริการที่ยั่งยืน

3.5 Local Clean Water

ตัวชี้วัดที่ 35 สอดคล้องอย่างชัดเจนกับนโยบายนี้ โดยเน้นการจัดระบบน้ำดื่มสะอาดที่ได้
มาตรฐาน กระบวนการนี้ไม่เพียงสร้างผลลัพธ์เชิงสุขภาพ แต่ยังสะท้อนบทบาทของ อบต. ในการดูแลคุณภาพชีวิต
ขั้นพื้นฐานของประชาชน การมีตัวชี้วัดในเรื่องนี้ยังช่วยยกระดับมาตรฐานการให้บริการสาธารณะในด้านโครงสร้าง
พื้นฐานที่เกี่ยวข้องกับสุขภาวะประชาชน

การวิเคราะห์นี้แสดงให้เห็นว่า ตัวชี้วัด LPA ปี 2568 มีความสอดคล้องกับนโยบาย 5L ได้อย่าง
ครอบคลุมและเป็นระบบ โดยครอบคลุมตัวชี้วัดอย่างน้อย 21 รายการจาก 80 รายการทั่วทั้ง 5 ด้าน
ของการประเมิน ซึ่งแสดงให้เห็นถึงความพยายามของกรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่นในการขับเคลื่อนยุทธศาสตร์
ผ่านกลไกการประเมินที่มีเป้าหมายชัดเจน นโยบาย Local Prosperity มีตัวชี้วัดเกี่ยวข้องมากที่สุด รองลงมา คือ
Local Safety และ Local Clean Water ซึ่งสะท้อนให้เห็นถึงการให้ความสำคัญกับเศรษฐกิจฐานราก
ความปลอดภัยของประชาชน และคุณภาพชีวิตในระดับพื้นฐาน อย่างไรก็ตาม ยังมีช่องว่างในประเด็นการใช้
Soft Power เพื่อพัฒนาการท่องเที่ยวอย่างยั่งยืน และการสร้างเครือข่ายความร่วมมือข้ามหน่วยงานเพื่อรับมือ
กับปัญหาสาธารณะที่ซับซ้อน ดังนั้น ควรมีการพัฒนาและปรับปรุงตัวชี้วัดบางประการให้ครอบคลุมทั้งมิติ

ด้านเนื้อหา ความร่วมมือ และผลลัพธ์ที่เป็นรูปธรรม เพื่อให้เครื่องมือการประเมิน LPA สามารถเป็นกลไกขับเคลื่อนนโยบาย 5L ได้อย่างเต็มศักยภาพในระดับท้องถิ่น

จากการศึกษาวิเคราะห์เกณฑ์การประเมิน LPA ปี 2567 และ 2568 ควบคู่กับการเชื่อมโยงกับนโยบาย “ท้องถิ่น 5L” ของกรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่น พบว่า การปรับปรุงแบบประเมิน LPA ในปี 2568 ได้สะท้อนถึงความพยายามของภาครัฐในการยกระดับเครื่องมือประเมินให้มีความกระชับ ชัดเจน และตอบสนองต่อเป้าหมายเชิงยุทธศาสตร์ได้ดียิ่งขึ้น โดยเน้นการประเมินผลลัพธ์ (Outcome-based) มากกว่าการนับกิจกรรม (Activity-based) พร้อมทั้งส่งเสริมการใช้ข้อมูลเชิงหลักฐาน การบริหารจัดการแบบเปิดเผย และการมีส่วนร่วมของประชาชนในระดับพื้นที่

ในเชิงปริมาณ มีการปรับลดจำนวนตัวชี้วัดในบางด้าน เช่น ด้านการบริการสาธารณะและการเงิน การคลัง เพื่อลดความซ้ำซ้อนและความซับซ้อนในการเก็บข้อมูล แต่ในขณะเดียวกันกลับเพิ่มคุณภาพของตัวชี้วัดโดยเน้นการวัดผลลัพธ์และการบริหารจัดการที่มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น ส่วนด้านธรรมาภิบาลแม้จะไม่มี การปรับเปลี่ยนเนื้อหาอย่างมีนัยสำคัญ แต่ก็มีการจัดเรียงใหม่และระบุปีงบประมาณของข้อมูลอย่างชัดเจน ซึ่งช่วยเพิ่มความโปร่งใสและตรวจสอบได้ในระบบประเมิน

เมื่อวิเคราะห์ความเชื่อมโยงระหว่าง LPA ปี 2568 กับกรอบนโยบาย “5L” พบว่า ตัวชี้วัดในแบบประเมิน LPA มีความสอดคล้องกับนโยบายทั้ง 5 ด้าน ได้แก่

- 1) **Local Prosperity** สะท้อนผ่านการจัดสรรงบประมาณ การวางแผนเชิงยุทธศาสตร์ และการส่งเสริมเศรษฐกิจฐานราก
- 2) **Local Safety** ปรากฏผ่านตัวชี้วัดด้านธรรมาภิบาล การฝึกอบรมจริยธรรม และมาตรการความปลอดภัยในสถานศึกษา
- 3) **Local Clean Water** เชื่อมโยงกับตัวชี้วัดที่เน้นคุณภาพและความครอบคลุมของระบบน้ำดื่ม
- 4) **Local Tourist Attractions** แม้มีการกล่าวถึงผ่านตัวชี้วัดด้านการส่งเสริมการท่องเที่ยว แต่ยังมีช่องว่างในการเชื่อมโยงกับมิติ “Soft Power” อย่างเป็นระบบ
- 5) **Local Drug-Free Communities** พบการสอดคล้องในตัวชี้วัดที่เน้นบทบาทของชุมชน และกลไกการมีส่วนร่วมในการป้องกันปัญหาสังคม

ในภาพรวม ตัวชี้วัด LPA ปี 2568 มีความสอดคล้องกับนโยบาย “5L” อย่างมีนัยสำคัญโดยครอบคลุมอย่างน้อย 21 ตัวชี้วัดจากทั้งหมด 80 ตัวในระบบ ซึ่งสะท้อนถึงทิศทางการพัฒนาแบบบูรณาการระหว่างภารกิจของ อปท. กับยุทธศาสตร์ระดับกรม อย่างไรก็ตาม ยังมีช่องว่างเชิงเนื้อหาและโครงสร้างในบางด้าน โดยเฉพาะการประเมินความร่วมมือแบบเครือข่าย การใช้ข้อมูลร่วมระหว่างหน่วยงาน และการวัดผลลัพธ์ที่ชัดเจนในมิติคุณภาพชีวิตและการเปลี่ยนแปลงเชิงสังคม

ดังนั้น เพื่อให้การประเมิน LPA สามารถเป็นเครื่องมือขับเคลื่อนนโยบาย “5L” ได้อย่างมีประสิทธิภาพ ควรมีการพัฒนาแนวทางการออกแบบตัวชี้วัดที่ยึดตามกรอบทฤษฎี (Theory-based) ส่งเสริม

การเรียนรู้ภายในองค์กร สนับสนุนการเชื่อมโยงข้อมูลข้ามหน่วยงาน และเปิดโอกาสให้ประชาชนมีส่วนร่วมในการกำหนดเป้าหมายและแนวทางประเมินในระดับพื้นที่มากยิ่งขึ้น

3.2.3 วิเคราะห์ความเหมาะสมของแบบประเมินองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่มีศักยภาพสูง (High-Potential Local Assessment หรือ HPA) ประจำปี 2567

ในยุคที่โลกกำลังเปลี่ยนผ่านเข้าสู่ศตวรรษที่ 21 อย่างเต็มตัว ความเปลี่ยนแปลงทางสังคม เศรษฐกิจ เทคโนโลยี และสิ่งแวดล้อม ได้ก่อให้เกิดความท้าทายรูปแบบใหม่ที่ยากจะจัดการด้วยแนวทางเดิมเพียงลำพัง โดยเฉพาะภาครัฐในฐานะโครงสร้างหลักของการบริหารประเทศ จำเป็นต้องมีการพัฒนาและปรับตัวอย่างต่อเนื่องเพื่อสร้างสมรรถนะองค์กรให้พร้อมรับมือกับบริบทที่ซับซ้อนและเปลี่ยนแปลงรวดเร็ว ปรากฏการณ์นี้ได้ขับเคลื่อนให้เห็นความสำคัญของการยกระดับองค์กรสาธารณะให้กลายเป็น “องค์กรที่มีสมรรถนะสูง” (High-Performance Organization) ที่สามารถคิดเชิงระบบ ตอบสนองต่อประชาชน และใช้ทรัพยากรอย่างมีประสิทธิภาพ

องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น (อปท.) ในฐานะกลไกแรกที่สัมผัสกับปัญหาของประชาชนในระดับพื้นที่ ยังต้องมีบทบาทเชิงรุกในการขับเคลื่อนการพัฒนาท้องถิ่นอย่างยั่งยืนและครอบคลุม ทั้งด้านเศรษฐกิจ สังคม สิ่งแวดล้อม และคุณภาพชีวิต การประเมินสมรรถนะของ อปท. จึงไม่ควรจำกัดอยู่เพียงในมิติของการบริหารงานประจำ แต่ควรขยายไปสู่การตรวจวัดความสามารถในการนำนโยบายเชิงนวัตกรรมมาปรับใช้ในพื้นที่ให้เกิดผลลัพธ์ที่เป็นรูปธรรม

ด้วยเหตุนี้ กรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่น จึงได้พัฒนาเครื่องมือการประเมินที่เรียกว่า “แบบประเมินองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่มีศักยภาพสูง” (High-Potential Local Assessment: HPA) เพื่อใช้เป็นกลไกในการจำแนกองค์กรที่มีศักยภาพสูงจากองค์กรทั่วไป โดยเฉพาะองค์กรที่มีการริเริ่มนโยบายหรือแนวทางการบริหารที่มีคุณค่าในเชิงนวัตกรรม ผลกระทบ และความสามารถในการถอดบทเรียนหรือขยายผลในระดับนโยบาย

สำหรับปี พ.ศ. 2568 แนวทาง HPA ได้รับการพัฒนาต่อเนื่องจากปีที่ผ่านมา โดยคงโครงสร้างตัวชี้วัดไว้จำนวน 11 ตัว แต่ออกแบบรายละเอียดให้สอดคล้องกับทิศทางการพัฒนาใหม่ เช่น การขับเคลื่อนระบบราชการ 4.0 การพัฒนาบริการดิจิทัลในระดับท้องถิ่น (Digital Local Service) และการให้ความสำคัญกับการบริหารองค์กรที่เน้นผลลัพธ์แทนกระบวนการแบบเดิม โดยเนื้อหาของตัวชี้วัดส่วนหนึ่งยังคงอ้างอิงกับกรอบการประเมิน LPA และแนวนโยบายของรัฐบาล อาทิ การใช้ผลคะแนน ITA การจัดการขยะตามหลัก 3Rs หรือแนวทาง Smart City ทำให้เกิดข้อถกเถียงในเชิงวิชาการว่า HPA ได้ก้าวพ้นจากกรอบเดิมของ LPA แล้วหรือยัง

เพื่อให้สามารถประเมินความเหมาะสมของแบบประเมิน HPA ปี 2568 ได้อย่างครอบคลุมและเป็นระบบ รายงานฉบับนี้จะนำเสนอการวิเคราะห์ใน 3 ประเด็นหลัก ได้แก่

- 1) โครงสร้างและภาพรวมของตัวชี้วัด HPA ปี 2568
- 2) การวิเคราะห์เชิงเปรียบเทียบระหว่าง HPA และ LPA ในมิติของเนื้อหาและแนวทางการวัด
- 3) บทสรุปและข้อเสนอเชิงนโยบายเพื่อพัฒนากลไกการประเมินให้มีประสิทธิภาพสูงขึ้น

ในอนาคต

1. โครงสร้างและภาพรวมของตัวชี้วัด HPA ปี 2568

ในบริบทการเปลี่ยนแปลงของโลกศตวรรษที่ 21 ซึ่งองค์กรภาครัฐต้องเผชิญกับความซับซ้อนของปัญหาสาธารณะ ความไม่แน่นอนทางเศรษฐกิจ สังคม และเทคโนโลยี กรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่น จึงได้พัฒนาระบบการประเมินผลองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่มีศักยภาพสูง หรือ High-Potential Local Assessment (HPA) ขึ้นเป็นเครื่องมือสำคัญในการส่งเสริมการพัฒนาศักยภาพขององค์กรท้องถิ่นอย่างเป็นระบบ โดยมุ่งเน้นการประเมินผลที่ไม่เพียงแต่สะท้อนผลสัมฤทธิ์ของภารกิจเท่านั้น แต่ยังให้ความสำคัญกับแนวโน้มการเติบโต ความพร้อมเชิงกลยุทธ์ และความสามารถในการเป็นต้นแบบให้แก่องค์กรอื่น

แบบประเมินองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่มีศักยภาพสูง (High-Potential Local Assessment: HPA) ปีงบประมาณ พ.ศ. 2568 ยังคงยึดหลักการคัดเลือกองค์กรที่มีผลการดำเนินงานโดดเด่นในเชิงยุทธศาสตร์นวัตกรรม และผลลัพธ์ที่สามารถเป็นต้นแบบหรือขยายผลได้ในระดับประเทศ โดยมีโครงสร้างตัวชี้วัดแบ่งออกเป็น 4 หมวดหลัก ได้แก่

- 1) หมวดนโยบายรัฐบาลและนโยบาย สก. จำนวน 5 ตัวชี้วัด
- 2) หมวดนวัตกรรม จำนวน 3 ตัวชี้วัด
- 3) หมวดการป้องกันและปราบปรามการทุจริต จำนวน 2 ตัวชี้วัด
- 4) หมวดอื่น ๆ (แนวปฏิบัติที่เป็นเลิศหรือ Best Practice) จำนวน 1 ตัวชี้วัด

รวมทั้งรวม 11 ตัวชี้วัด คิดเป็นคะแนนรวม 55 คะแนน โดยแต่ละตัวชี้วัดมีเกณฑ์การให้คะแนนและระดับความสำเร็จที่หลากหลาย ทั้งในรูปแบบผลลัพธ์ที่เกิดขึ้นแล้ว (Outcome-Based Assessment) และแนวโน้มความสามารถขององค์กรในการพัฒนาอย่างต่อเนื่อง (Organizational Development Potential)

โครงสร้างนี้มีความแตกต่างจากปีงบประมาณ 2567 อย่างมีนัยสำคัญ โดยเฉพาะในหมวด **นวัตกรรม** ซึ่งเพิ่มขึ้นจาก 2 ตัวชี้วัดเป็น 3 ตัวชี้วัด ครอบคลุมประเด็นสำคัญ เช่น

- 1) การพัฒนาเมืองอัจฉริยะ (Smart City)
- 2) การให้บริการภาครัฐผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ (E-Service)
- 3) การพัฒนาองค์กรให้เป็นระบบราชการ 4.0

ขณะเดียวกัน หมวด “อื่น ๆ” ได้รับการปรับลดจำนวนตัวชี้วัดลงจาก 2 ตัวในปี 2567 เหลือเพียง 1 ตัวในปี 2568 เพื่อเพิ่มสัดส่วนของนวัตกรรมที่สะท้อนความสามารถในการเปลี่ยนผ่านองค์กรตามบริบทของโลกยุคดิจิทัลและความต้องการของประชาชน

นอกจากนี้ ตัวชี้วัดในปี 2568 มีการเพิ่มเนื้อหาเกี่ยวกับ “ภาวะผู้นำเชิงนโยบาย” ของผู้บริหารองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น เช่น การตั้งเป้าหมายที่ชัดเจน การริเริ่มโครงการใหม่ และการจัดการทรัพยากรภายในองค์กรอย่างมีประสิทธิภาพ แสดงให้เห็นถึงความพยายามในการขยายกรอบการประเมินจากการวัดผลลัพธ์ของงาน ไปสู่การวัดสมรรถนะของผู้นำท้องถิ่นในการขับเคลื่อนองค์กร

ในส่วนของ **เกณฑ์ระดับผลการประเมิน** นั้น การประเมิน HPA ปี 2568 ได้แบ่งผลการประเมินออกเป็น 4 ระดับตามลำดับคะแนน ได้แก่

- ระดับ Platinum Tier (ดีเด่น) สำหรับองค์กรที่ได้คะแนนลำดับที่ 1–10 ได้รับโล่เชิดชูเกียรติ
- ระดับ Gold Tier (ดีมาก) สำหรับองค์กรลำดับที่ 11–30 ได้รับโล่เชิดชูเกียรติ
- ระดับ Silver Tier (ดี) สำหรับองค์กรลำดับที่ 31–100 ได้รับเกียรติบัตร
- ระดับ Bronze Tier (พอใช้) สำหรับองค์กรลำดับที่ 101–200 ได้รับเกียรติบัตร

เกณฑ์ดังกล่าวสะท้อนถึงความมุ่งหมายของแบบประเมินในการส่งเสริมการแข่งขันเชิงสร้างสรรค์ และ
จูงใจให้องค์กรท้องถิ่นมีการพัฒนาอย่างเป็นระบบ เพื่อให้สามารถเป็นแบบอย่างของการบริหารจัดการสมัยใหม่ใน
ระดับพื้นที่

ในภาพรวม แบบประเมิน HPA ปี 2568 มีลักษณะ “กึ่งผลสัมฤทธิ์” คือไม่ได้วัดเฉพาะสิ่งที่เกิดขึ้นแล้ว
เท่านั้น แต่ยังประเมินศักยภาพขององค์กรในการออกแบบอนาคต (Strategic Readiness) ซึ่งสอดคล้องกับบริบท
การบริหารท้องถิ่นที่ต้องเผชิญกับปัญหาสาธารณะที่ซับซ้อนและจำเป็นต้องอาศัยความยืดหยุ่นทางระบบใน
การตอบสนอง องค์กรที่สามารถแสดงให้เห็นถึงความสามารถในการปรับตัว ริเริ่มนวัตกรรม และตอบสนองต่อ
ยุทธศาสตร์ระดับชาติอย่างเป็นรูปธรรม ย่อมมีแนวโน้มที่จะได้รับการพิจารณาว่าเป็นองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น
ที่มีศักยภาพสูง พร้อมเป็นต้นแบบของการพัฒนาในระดับประเทศต่อไป

2. การวิเคราะห์เชิงเปรียบเทียบระหว่าง HPA และ LPA ในมิติของเนื้อหาและ แนวทางการวัด

2.1 การวิเคราะห์ความสอดคล้องของ HPA และ LPA ปี 2568

ในปีงบประมาณ พ.ศ. 2568 กรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่นได้ดำเนินการประเมินผล
การดำเนินงานขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น (อปท.) ผ่าน 2 ระบบหลัก ได้แก่ แบบประเมินประสิทธิภาพ
ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น (Local Performance Assessment: LPA) และแบบประเมินองค์กร
ปกครองส่วนท้องถิ่นที่มีศักยภาพสูง (High-Potential Local Assessment: HPA) โดยมีจุดมุ่งหมาย
ที่แตกต่างกัน แต่มีความสอดคล้องในเชิงเนื้อหาและกรอบแนวคิดที่สามารถใช้เสริมกันได้อย่างเป็นระบบ

LPA ปี 2568 ประกอบด้วยตัวชี้วัดจำนวน 80 ตัว แบ่งเป็น 5 ด้าน ได้แก่ ด้านการบริหาร
จัดการ ด้านบุคลากรและกิจการสภา ด้านการเงินการคลัง ด้านการจัดบริการสาธารณะ และด้านธรรมาภิบาล
ขณะที่ HPA ประกอบด้วย 11 ตัวชี้วัด แบ่งเป็น 4 หมวดหลัก ได้แก่ หมวดนโยบายรัฐบาลและนโยบาย สก.
(5 ตัวชี้วัด) หมวดนวัตกรรม (3 ตัวชี้วัด) หมวดการป้องกันการทุจริต (2 ตัวชี้วัด) และหมวดอื่น ๆ (1 ตัวชี้วัด)

ตารางที่ 3-18 แสดงการเปรียบเทียบความสอดคล้องระหว่างตัวชี้วัด HPA กับ LPA ปี 2568

หมวดตัวชี้วัด HPA	หมายเลข ตัวชี้วัด HPA	รายละเอียดโดยย่อ	ตัวชี้วัด LPA ที่ สอดคล้อง	รายละเอียด การเชื่อมโยง
นโยบายรัฐบาลและ นโยบาย สด.	1, 2	การขับเคลื่อนนโยบาย ภาครัฐและ สด.	1, 3	การจัดทำแผนพัฒนา ท้องถิ่น และการมี ส่วนร่วมในการจัดทำ งบประมาณ
นวัตกรรม	6-9	Smart City, E-Service, ราชการ 4.0	5, 34	การบริหารด้วย เทคโนโลยี และ การจัดการสิ่งแวดล้อม แบบยั่งยืน
ป้องกันทุจริต	10-11	กลไกควบคุมและ ตรวจสอบภายใน	61, 63, 67	จริยธรรมเจ้าหน้าที่ การเปิดเผยข้อมูล และ ระบบร้องเรียน
อื่น ๆ	4	Best Practice ด้านการให้บริการ	35, 37	น้ำดื่มสะอาดและ ความปลอดภัยในโรงเรียน
ภาวะผู้นำเชิงนโยบาย (แทรกอยู่ในหลายข้อ)	-	การริเริ่มและกำกับ โครงการระดับท้องถิ่น	15, 66	บทบาทผู้บริหารท้องถิ่น และการกำกับแผนงาน

2.2 การวิเคราะห์รายหมวด

1) หมวดนโยบายรัฐบาลและนโยบาย สด. ตัวชี้วัดในหมวดนี้ของ HPA ได้แก่ ข้อ 1 และ 2 มีเป้าหมายเพื่อประเมินความสามารถขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในการขับเคลื่อนนโยบายระดับชาติและนโยบายของกรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่นอย่างเป็นรูปธรรม ซึ่งมีความสอดคล้องอย่างชัดเจนกับ LPA ข้อ 1 (การจัดทำแผนพัฒนาท้องถิ่น) และข้อ 3 (การมีส่วนร่วมของประชาชนในแผนและงบประมาณ) โดยเน้นการวางแผนเชิงยุทธศาสตร์และการบูรณาการแผนงานกับการใช้งบประมาณที่โปร่งใสและมีประสิทธิภาพ ข้อสังเกตที่สำคัญคือ HPA เน้นผลลัพธ์จากการนำนโยบายไปสู่การปฏิบัติจริง ซึ่งเป็นการต่อยอดจากการวางแผนที่ประเมินใน LPA

2) หมวดนวัตกรรม ตัวชี้วัด HPA ข้อ 6-9 ครอบคลุมการประเมินศักยภาพของ อปท. ในการนำนวัตกรรมมาใช้เพื่อยกระดับการบริการ เช่น การพัฒนาเมืองอัจฉริยะ (Smart City) ระบบราชการ 4.0 การให้บริการผ่านช่องทาง E-Service และการจัดทำฐานข้อมูลแบบเปิด (Open Data) ซึ่งเชื่อมโยงกับ LPA ข้อ 5 (การใช้เทคโนโลยีในการบริหาร) และข้อ 34 (การจัดการสิ่งแวดล้อมอย่างยั่งยืน) สะท้อนถึง

การผลักดันองค์กรให้ทันสมัยและใช้ข้อมูลประกอบการตัดสินใจอย่างมีประสิทธิภาพ ข้อเสนอที่น่าสนใจ คือ LPA ยังประเมินในระดับโครงสร้างการจัดการ ขณะที่ HPA มุ่งผลลัพธ์จากการนำนวัตกรรมไปใช้จริง

3) **หมวดการป้องกันการทุจริต** ตัวชี้วัด HPA ข้อ 10 และ 11 มุ่งเน้นการมีระบบควบคุมภายในที่เข้มแข็ง การประเมินธรรมาภิบาล และกลไกตรวจสอบการทุจริต ซึ่งเชื่อมโยงกับ LPA ข้อ 61 (การส่งเสริมจริยธรรมของเจ้าหน้าที่), ข้อ 63 (การเปิดเผยข้อมูลสาธารณะ) และข้อ 67 (ระบบรับเรื่องร้องเรียน) โดยเน้นการมีเครื่องมือควบคุมและการมีส่วนร่วมของประชาชนในการกำกับดูแลองค์กร ข้อเสนอที่สำคัญคือ HPA ประเมินความสามารถขององค์กรในการป้องกันปัญหาทุจริตเชิงรุก ขณะที่ LPA วางรากฐานด้านโครงสร้างธรรมาภิบาล

4) **หมวดอื่น ๆ** ตัวชี้วัด HPA ข้อ 4 เปิดพื้นที่ให้องค์กรแสดงผลงานหรือแนวปฏิบัติที่ดี (Best Practice) ในมิติที่อาจอยู่นอกเหนือจากตัวชี้วัดหลัก โดยเชื่อมโยงกับ LPA ข้อ 35 (การจัดหาน้ำดื่มสะอาด) และข้อ 37 (ความปลอดภัยในสถานศึกษา) ซึ่งเป็นเรื่องคุณภาพชีวิตขั้นพื้นฐานของประชาชน ข้อเสนอคือหมวดนี้เปิดโอกาสให้องค์กรมีความคิดริเริ่ม สะท้อนการยกระดับจากการทำตามเกณฑ์ LPA มาสู่การพัฒนาเชิงรุกใน HPA

5) **ภาวะผู้นำเชิงนโยบาย** แม้ไม่ถูกระบุเป็นหมวดใน HPA แต่ปรากฏแทรกอยู่ในหลายตัวชี้วัด เช่น การขับเคลื่อนนโยบาย นวัตกรรม และการป้องกันการทุจริต ซึ่งสอดคล้องกับ LPA ข้อ 15 (บทบาทผู้บริหารในการส่งเสริมธรรมาภิบาล) และข้อ 66 (การติดตามและประเมินผลโครงการ) การมีภาวะผู้นำที่เข้มแข็งและมุ่งผลสัมฤทธิ์ ถือเป็นหัวใจสำคัญขององค์กรที่มีศักยภาพสูง ข้อเสนอเพิ่มเติม คือ การส่งเสริมให้ผู้บริหารท้องถิ่นมีบทบาทเชิงรุกและสามารถสร้างความเปลี่ยนแปลงในพื้นที่ได้อย่างแท้จริง

2.3 บทสรุป

แบบประเมิน HPA และ LPA ปี 2568 แม้จะมีเป้าหมายและกลุ่มเป้าหมายที่แตกต่างกัน โดย HPA มุ่งเน้นคัดเลือกองค์กรที่มีศักยภาพสูง ในขณะที่ LPA ใช้เป็นกลไกการประเมินภาพรวม แต่ทั้งสองระบบมีจุดร่วมที่สามารถเสริมพลังกันได้ดี ทั้งในด้านการวางแผน การนำเทคโนโลยีมาใช้ การเสริมสร้างธรรมาภิบาล และการเน้นผลลัพธ์ที่เป็นรูปธรรม เพื่อส่งเสริมให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นสามารถยกระดับการพัฒนาตนเอง และตอบสนองต่อเป้าหมายยุทธศาสตร์ของประเทศได้อย่างมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

จากการศึกษาข้อมูลเกณฑ์การประเมินองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่มีศักยภาพสูง (HPA) ปี 2567 และปี 2568 จากเอกสารที่คุณให้มา พบว่ามีความเหมือนและความแตกต่างในหลายมิติ ทั้งในเชิงโครงสร้างเนื้อหา จำนวนตัวชี้วัด น้ำหนักคะแนน และแนวทางการตรวจประเมิน ดังนี้

ตารางที่ 3-19 เปรียบเทียบ HPA ปี 2567 และ ปี 2568

ประเด็น	HPA ปี 2567	HPA ปี 2568	หมายเหตุ
จำนวนตัวชี้วัด	11 ตัว	11 ตัว	เท่ากัน
หมวดการประเมิน	- นโยบายรัฐบาล (5) - นวัตกรรม (2) - ป้องกันทุจริต (2) - อื่น ๆ (2)	- นโยบายรัฐบาล (5) - นวัตกรรม (3) - ป้องกันทุจริต (2) - อื่น ๆ (1)	ปี 2568 เพิ่มหมวด นวัตกรรม 1 ตัว
แนวทางการตรวจประเมิน	ใช้ระยะเวลา 1 ต.ค. 2566-30 ก.ย. 2567 (ยกเว้นบางตัว)	เหมือนกัน	ช่วงเวลาตรวจประเมิน ใกล้เคียงกัน
ลักษณะของตัวชี้วัด	ส่วนใหญ่เน้นผลลัพธ์ จากนโยบายสำคัญ (LPA/ITA/3Rs/Smart City)	คงลักษณะเดิม แต่เพิ่มมิติ “ระบบราชการ 4.0” และ “ดิจิทัล”	ปี 2568 ชัดเจนเรื่อง Digital Transformation
การให้น้ำหนักคะแนน	รวม 55 คะแนน	รวม 55 คะแนน	ไม่มีการเปลี่ยนแปลง
การวัดผล	มีหลายตัวที่อิง การดำเนินงานในอดีต หรือผลการประเมิน ของหน่วยงานกลาง	เช่นเดียวกัน แต่เพิ่มตัวชี้วัด ที่วัดผลจาก “แนวโน้มพัฒนา องค์กร”	เพิ่มความสำคัญ ด้านการพัฒนาองค์กร

3. สารสำคัญของความเปลี่ยนแปลงเกณฑ์ HPA ปี 2568 เทียบกับปี 2567

การทำความเข้าใจถึงทิศทางและจุดเน้นใหม่ของการประเมินองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่มีศักยภาพสูง (HPA) ปี 2568 เมื่อเทียบกับปี 2567 จำเป็นต้องพิจารณารายละเอียดเชิงลึกของตัวชี้วัดที่มีการเปลี่ยนแปลง ทั้งในด้านเนื้อหา จำนวน และมิติที่เน้นย้ำ ซึ่งสามารถสรุปได้ดังต่อไปนี้

1) การเพิ่มน้ำหนักให้กับหมวด “นวัตกรรม”

ปี 2568 ได้เพิ่มจำนวนตัวชี้วัดในหมวดนวัตกรรมจาก 2 ตัว เป็น 3 ตัว โดยตัวชี้วัดใหม่เน้นย้ำการปรับตัวขององค์กรสู่ยุคดิจิทัล เช่น การพัฒนา Smart City, การให้บริการประชาชนผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ (E-Service) และการขับเคลื่อนนโยบายด้านดิจิทัลของท้องถิ่น โดยมีตัวอย่างองค์กรที่มีระบบจองคิวออนไลน์หรือแอปพลิเคชันสื่อสารภายในท้องถิ่นซึ่งถือเป็นรูปธรรมของความก้าวหน้าด้านนี้

2) ความต่อเนื่องและการยกระดับเกณฑ์จากปี 2567

ตัวชี้วัดเด่นจากปี 2567 ยังคงถูกใช้ต่อไปในปี 2568 เช่น เกณฑ์ ITA, การจัดการขยะตามหลัก 3Rs และการบริหารการคลังท้องถิ่น แต่มีการพัฒนาเกณฑ์ให้เข้มข้นขึ้น ตัวอย่างเช่น ตัวชี้วัด 3Rs เดิมที่วัดเพียงการมีอยู่ของธนาคารขยะ ได้ขยับสู่การวัดผลลัพธ์ที่จับต้องได้ เช่น สัดส่วนขยะรีไซเคิล อัตราการแยกขยะต้นทาง และการมีส่วนร่วมของครัวเรือน ซึ่งให้เห็นการยกระดับแนวทางการประเมินจากเชิงปริมาณไปสู่เชิงคุณภาพ

3) การปรับลดน้ำหนักหมวด “อื่น ๆ”

หมวด “อื่น ๆ” ที่เคยมี 2 ตัวชี้วัดในปี 2567 ได้แก่ Happy Workplace และนโยบายเด่นเฉพาะพื้นที่ เหลือเพียง 1 ตัวชี้วัดในปี 2568 เพื่อให้หมวดนวัตกรรมมีสัดส่วนที่มากขึ้น การเปลี่ยนแปลงนี้สะท้อนถึงการปรับเปลี่ยนแนวคิดของการประเมินจากการให้ความสำคัญกับสวัสดิภาพบุคลากรภายในไปสู่การเน้นผลลัพธ์เชิงนโยบายที่ส่งผลกระทบต่อประชาชนในวงกว้างมากกว่า

4) การเน้นบทบาทเชิงนโยบายของผู้บริหารท้องถิ่น

ตัวชี้วัดหลายข้อในปี 2568 ออกแบบเพื่อสะท้อนภาวะผู้นำของผู้บริหาร อปท. ในการริเริ่มนโยบายและบริการใหม่ เช่น การกำหนดวิสัยทัศน์ด้านดิจิทัล การขับเคลื่อนระบบราชการ 4.0 และการพัฒนา E-Service ตัวชี้วัดเหล่านี้ไม่ได้ประเมินเพียงผลงานขององค์กร แต่ประเมินความสามารถของผู้นำในการกำหนดทิศทางยุทธศาสตร์และการปรับระบบภายในองค์กรให้ทันสมัย ซึ่งสะท้อนถึงการขยายกรอบการประเมินไปสู่การวัดสมรรถนะเชิงภาวะผู้นำอย่างเป็นรูปธรรม

3.2.4 บทสรุปและข้อเสนอเชิงนโยบายเพื่อพัฒนากลไกการประเมินให้มีประสิทธิภาพสูงขึ้นในอนาคต

จากการวิเคราะห์เปรียบเทียบระหว่างแบบประเมินองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นที่มีศักยภาพสูง (HPA) และแบบประเมินประสิทธิภาพขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น (LPA) ประจำปี 2568 พบว่า ทั้งสองระบบมีจุดมุ่งหมายและขอบเขตที่ต่างกัน แต่สามารถเสริมพลังกันได้อย่างมีนัยสำคัญ โดย HPA มุ่งเน้นคัดเลือกองค์กรที่มีศักยภาพโดดเด่นและสามารถแสดงผลลัพธ์ในเชิงยุทธศาสตร์ ขณะที่ LPA ทำหน้าที่ประเมินภาพรวมขององค์กรทุกแห่งในลักษณะกว้างและเป็นระบบ จึงควรมีการบูรณาการจุดแข็งของทั้งสองระบบเพื่อยกระดับการพัฒนาองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในระยะยาว

จากข้อค้นพบดังกล่าว สามารถเสนอข้อเสนอเชิงนโยบายเพื่อพัฒนากลไกการประเมินให้มีประสิทธิภาพและเป็นธรรมมากขึ้น ดังนี้

1) ลดความซ้ำซ้อนของตัวชี้วัดระหว่าง HPA และ LPA อย่างมีหลักการ ควรมีการทบทวนและปรับโครงสร้างตัวชี้วัดของ HPA เพื่อหลุดพ้นจากการเป็นเพียงภาพสะท้อนของ LPA โดยอาจยกเลิกหรือลดน้ำหนักตัวชี้วัดที่ทับซ้อนกับ LPA แล้ว เช่น การวัดผลการจัดทำแผนพัฒนาท้องถิ่น การประเมิน ITA หรือการมีระบบร้องเรียน ซึ่งมีอยู่แล้วใน LPA เพื่อให้ HPA มุ่งเน้นเฉพาะการประเมิน "ศักยภาพที่เหนือระดับ" อย่างแท้จริง โดยควรจัดทำ "กรอบแยกแยะ" (differentiated logic model) ระหว่างสิ่งที่วัดจากมาตรฐานขั้นต่ำ กับสิ่งที่วัดจากความก้าวหน้าและผลลัพธ์ระดับสูง

ข้อเสนอการปรับปรุงจำนวนตัวชี้วัดในแบบประเมิน LPA ปี 2568

เพื่อให้การประเมินผลการดำเนินงานขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมีความกระชับ ไม่ซ้ำซ้อน และสามารถสะท้อนผลลัพธ์เชิงยุทธศาสตร์ได้อย่างแท้จริง จึงได้มีการวิเคราะห์ตัวชี้วัดทั้งหมดจำนวน 80 ตัว ในปี 2568 เพื่อประเมินความเหมาะสมในการคงไว้ ควบรวม หรือตัดออกจากระบบการประเมิน โดยมีเป้าหมายเพื่อปรับลดจำนวนตัวชี้วัดให้เหลือไม่เกิน 60 ตัว ซึ่งจะช่วยลดภาระในการรายงานข้อมูล และเสริมคุณภาพการวิเคราะห์ในภาพรวม

หลักเกณฑ์ในการวิเคราะห์และปรับลดตัวชี้วัด ได้แก่

1. ความซ้ำซ้อนของเนื้อหา/ระบบข้อมูล หมายถึง ตัวชี้วัดที่มีวัตถุประสงค์ใกล้เคียงกัน ใช้แหล่งข้อมูลชุดเดียวกัน หรือวัดผลจากกิจกรรมหรือผลลัพธ์เดียวกัน หากคงไว้ทั้งหมดจะเกิดการซ้ำซ้อนโดยไม่เพิ่มคุณค่าของการประเมิน

2. ความคาบเกี่ยวของกระบวนการ ตัวชี้วัดที่อยู่ในลำดับขั้นตอนใกล้เคียงกันในกระบวนการเดียว เช่น การวางแผน การอนุมัติ และการรายงานผล ซึ่งสามารถรวมเป็นกระบวนการเดียวได้หากเป้าหมายหลัก คือการวัดคุณภาพหรือความสมบูรณ์ของระบบโดยรวม

3. ความสำคัญเชิงยุทธศาสตร์ ให้ความสำคัญกับตัวชี้วัดที่สอดคล้องกับยุทธศาสตร์ของกรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่น เช่น ท้องถิ่น 5L และนโยบายเร่งด่วนของรัฐบาล โดยตัวชี้วัดที่เป็นเพียงภารกิจรองหรือไม่ส่งผลเชิงยุทธศาสตร์จะได้รับการพิจารณาปรับลด

4. ความเป็นตัวแทนของผลลัพธ์ (Outcome-based) ตัวชี้วัดที่สามารถวัดผลลัพธ์ปลายทาง เช่น การเปลี่ยนแปลงคุณภาพชีวิต ความพึงพอใจ หรือความยั่งยืนของระบบบริการ จะได้รับความสำคัญมากกว่าตัวชี้วัดที่วัดเพียงกิจกรรมหรือผลผลิตเชิงปริมาณ (Output) เท่านั้น

จากการวิเคราะห์ พบว่ามีตัวชี้วัดที่สามารถควบรวมได้ 14 ตัว (กลายเป็น 7 ตัวใหม่) และสามารถตัดออกจากระบบได้อีก 9 ตัว โดยพิจารณาจากความซ้ำซ้อน ขาดความจำเพาะ หรือไม่มีน้ำหนักในเชิงผลลัพธ์

ตารางที่ 3-20 ข้อเสนอการลดจำนวนตัวชี้วัด (จาก 80 เหลือไม่เกิน 60 ตัว)

ลำดับ	ตัวชี้วัดเดิม (ปี 2568)	ด้านการ ประเมิน	แนวทาง การลด	เหตุผล/คำอธิบาย	ข้อเสนอ (ผลลัพธ์หลังรวม/ตัดออก)
1	(3+5)	ด้านที่ 1	รวม	ระบบข้อมูลและวัตถุประสงค์ ตรงกัน	การบริหารจัดการควบคุม ภายในและความเสี่ยง อปท.
2	(11+12)	ด้านที่ 2	รวม	กระบวนการประชุมและ ส่งมอบต่อเนื่อง	กระบวนการพิจารณา งบประมาณของสภา อปท.
3	(13+16)	ด้านที่ 2	รวม	รายงานการประชุมซ้ำซ้อน	รายงานการประชุม สภาท้องถิ่น
4	7	ด้านที่ 2	ตัดออก	ซ้ำกับตัวชี้วัดแผนชุมชนระดับ เทศบาล	(ยุบ)
5	(19+20)	ด้านที่ 3	รวม	เก็บข้อมูลซ้ำด้านภาษีป้าย	ประสิทธิภาพการจัดเก็บภาษี ป้าย
6	(21+22)	ด้านที่ 3	รวม	วัดประสิทธิภาพภาษีที่ดิน ซ้ำซ้อน	ประสิทธิภาพการจัดเก็บภาษี ที่ดินและสิ่งปลูกสร้าง
7	18	ด้านที่ 3	ตัดออก	รายได้ค่าธรรมเนียมซ้ำกับ ระบบภาษี	(ยุบ)
8	23	ด้านที่ 3	ตัดออก	งบลงทุนวัดจากตัวอื่นแล้ว	(ยุบ)
9	(35+36)	ด้านที่ 4	รวม	สุขภาพ ให้ความรู้ และ ควบคุมโรค	ส่งเสริมสุขภาพในพื้นที่ อปท.
10	(37+38)	ด้านที่ 4	รวม	แผนสุขภาพชุมชนซ้ำกิจกรรม สุขภาพ	แผนสุขภาพชุมชน/ คณะกรรมการสุขภาพท้องถิ่น
11	(42+43)	ด้านที่ 4	รวม	ข้อมูลตลาดและพัฒนา ใช้ชุดเดียวกัน	กิจกรรมตลาดมาตรฐาน
12	(44+45)	ด้านที่ 4	รวม	ควบคุมยาสูบในชุมชน และสถานศึกษา	ควบคุมยาสูบในชุมชน
13	(48+49)	ด้านที่ 4	รวม	สุขภาพผู้สูงอายุ มีจุดเน้นตรงกัน	พัฒนาคุณภาพชีวิตผู้สูงอายุ
14	(50+52)	ด้านที่ 4	รวม	ฐานข้อมูลและกิจกรรม กลุ่มเปราะบาง	กิจกรรมส่งเสริมสุขภาพะกลุ่ม เปราะบาง
15	(54+55)	ด้านที่ 4	รวม	กิจกรรมท่องเที่ยวซ้ำเนื้อหา	โฆษณาและประชาสัมพันธ์ การท่องเที่ยว

ลำดับ	ตัวชี้วัดเดิม (ปี 2568)	ด้านการ ประเมิน	แนวทาง การลด	เหตุผล/คำอธิบาย	ข้อเสนอ (ผลลัพธ์หลังรวม/ตัดออก)
16	(66+67)	ด้านที่ 4	รวม	ระบบจัดการขยะครบรวมได้	การจัดการขยะครบวงจร
17	(69+72)	ด้านที่ 4	รวม	เป้าหมายสิ่งแวดล้อมตรงกัน	เมืองคาร์บอนต่ำ/ สิ่งแวดล้อมยั่งยืน
18	73	ด้านที่ 4	ตัดออก	ประเมินซ้ำเรื่องพลังงาน	(ยุบ)
19	74	ด้านที่ 5	ตัดออก	นำร่องไม่มีคะแนน และซ้ำกับแผน SAR	(ยุบ)
20	76	ด้านที่ 5	ตัดออก	ตัววัดนำร่อง ใช้ใน SAR แล้ว	(ยุบ)
21	75	ด้านที่ 5	ตัดออก	ซ้ำกับตัววัดการรายงาน การปล่อยก๊าซเรือนกระจก	(ยุบ)

จากกระบวนการวิเคราะห์และจัดกลุ่มตัวชี้วัดตามหลักเกณฑ์ที่ชัดเจนด้านบน ส่งผลให้สามารถลดจำนวนตัวชี้วัดจากเดิม 80 ตัว เหลือ 64 ตัว โดยเกิดจากการควบรวมตัวชี้วัดที่มีเนื้อหาใกล้เคียงกันจำนวน 14 ตัว เป็น 7 กลุ่มใหม่ และการตัดตัวชี้วัดที่มีลักษณะซ้ำซ้อน ขาดน้ำหนักเชิงผลลัพธ์ หรือไม่มีความจำเป็นในเชิงยุทธศาสตร์อีก 9 ตัว การลดจำนวนนี้ไม่เพียงช่วยลดภาระด้านการจัดเก็บข้อมูลและการรายงาน แต่ยังเพิ่มความชัดเจนของเป้าหมายการประเมินและสนับสนุนการนำผลการประเมินไปใช้ในเชิงนโยบายและการบริหารจัดการในระดับพื้นที่ได้อย่างแท้จริง

2) พัฒนาเครื่องมือประเมินผลลัพธ์ (Outcome-Based Evaluation) ในการพัฒนากลไกการประเมินองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นให้มีความทันสมัยและตอบโจทย์การบริหารภาครัฐยุคใหม่ การประเมินผลลัพธ์ (Outcome-Based Evaluation) ถือเป็นกลไกสำคัญที่ควรได้รับการส่งเสริมอย่างยิ่ง โดยเฉพาะในระบบการประเมินองค์กรที่มีศักยภาพสูง (High-Potential Local Assessment: HPA) ซึ่งควรมุ่งเน้นการวัดผลกระทบและคุณค่าที่ประชาชนได้รับจริงจากการดำเนินงานขององค์กรมากกว่าการประเมินเชิงเอกสารหรือขั้นตอนการบริหารภายในเพียงอย่างเดียว ทั้งนี้ การปรับเปลี่ยนจากแนวคิดการประเมินแบบ "เน้นกิจกรรม" (Activity-based) ไปสู่ "เน้นผลลัพธ์" (Outcome-based) จะช่วยให้การประเมินสะท้อนสมรรถนะเชิงลึกขององค์กร และสามารถใช้เป็นเครื่องมือกำหนดนโยบายเชิงพัฒนาได้อย่างมีประสิทธิภาพ

หนึ่งในข้อจำกัดสำคัญของระบบการประเมินในปัจจุบัน คือ การพึ่งพาหลักฐานในลักษณะเอกสาร เช่น รายงานกิจกรรม ภาพถ่าย แผนงาน หรือบันทึกการประชุม ซึ่งแม้จะสามารถสะท้อน "การดำเนินงาน" ขององค์กรได้ระดับหนึ่ง แต่ยังไม่สามารถสะท้อน "ผลลัพธ์ที่แท้จริง" (Outcome) ที่เกิดขึ้นกับประชาชนหรือพื้นที่ได้อย่างชัดเจน โดยเฉพาะในประเด็นที่เกี่ยวข้องกับคุณภาพชีวิต ความเปลี่ยนแปลงเชิงพฤติกรรม

หรือระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ การวัดผลลัพธ์จึงควรเน้นข้อมูลเชิงประจักษ์ที่มาจากประสบการณ์ตรงของประชาชน

การพัฒนาเครื่องมือประเมินผลลัพธ์จึงควรครอบคลุมทั้งในเชิงปริมาณและคุณภาพ อาทิ การพัฒนาแบบสอบถามวัดความพึงพอใจของประชาชนรายพื้นที่ โดยจำแนกตามประเภทบริการ เช่น ความสะอาดของแหล่งน้ำ การเข้าถึงระบบการแจ้งเหตุฉุกเฉิน การใช้งานแอปพลิเคชันท้องถิ่น หรือความรู้สึกปลอดภัยของนักเรียนในเขตบริการของโรงเรียน เป็นต้น ซึ่งสามารถสะท้อน "ประสิทธิภาพเชิงประสบการณ์จริง" ได้มากกว่าการประเมินจากตัวชี้วัดเชิงโครงสร้างเท่านั้น

นอกจากนี้ เครื่องมือเสริม เช่น "รายงานผลกระทบ (Impact Report)" และ "การประเมินผลก่อน-หลัง (Pre-Post Evaluation)" จะช่วยเสริมความน่าเชื่อถือของผลการประเมิน โดยเฉพาะเมื่อสามารถเปรียบเทียบความเปลี่ยนแปลงในระดับพื้นที่หรือกลุ่มเป้าหมายอย่างเป็นระบบ ตัวอย่างเช่น แทนที่จะประเมินเพียงการมีอยู่ของโครงการพัฒนาแหล่งน้ำ ควรประเมินว่า มีจำนวนครัวเรือนที่เข้าถึงน้ำสะอาดเพิ่มขึ้นกี่เปอร์เซ็นต์ หรือมีจำนวนวันที่น้ำประปามีคุณภาพอยู่ในเกณฑ์ปลอดภัยกี่วันต่อปี

ในมิติการพัฒนาองค์กร ควรส่งเสริมให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมีระบบติดตามผลภายใน (Internal Monitoring and Evaluation: M&E) ที่ดำเนินการอย่างต่อเนื่อง ไม่รอผลประเมินจากภายนอกเท่านั้น เช่น การจัดทำระบบฐานข้อมูลท้องถิ่น (Local MIS), การใช้แพลตฟอร์มดิจิทัลในการรายงานผล หรือการจัดทำรายงานผลกระทบรายไตรมาส ทั้งนี้ เพื่อให้ผลการประเมินสามารถใช้ประโยชน์ในการวางแผนและปรับปรุงการให้บริการได้อย่างเป็นรูปธรรมและทันเวลา

เพื่อให้กลไกการประเมินมีประสิทธิภาพมากขึ้น ควรมีการยกระดับจากการประเมิน "กิจกรรม" ไปสู่การประเมิน "ผลลัพธ์ที่ประชาชนได้รับจริง" โดยควรดำเนินการดังนี้ (1) จัดทำเครื่องมือวัดผลลัพธ์ที่หลากหลาย อาทิ แบบสอบถาม รายงานผลกระทบ หรือระบบฐานข้อมูลกลาง (2) ส่งเสริมการพัฒนาระบบติดตามผลภายในองค์กร (3) เชื่อมโยงข้อมูลผลลัพธ์เข้ากับระบบรางวัลหรือการจัดลำดับ อปท. และ (4) ใช้ผลการประเมินเป็นเครื่องมือเชิงนโยบายในการส่งเสริมพื้นที่ต้นแบบ ทั้งนี้ แนวทางการประเมินที่เน้นผลลัพธ์จะนำไปสู่การสร้างวัฒนธรรมการบริหารที่ขับเคลื่อนด้วยคุณภาพและผลกระทบเชิงบวกต่อประชาชน ซึ่งเป็นหัวใจสำคัญของการพัฒนาท้องถิ่นอย่างยั่งยืน.

3) เสริมตัวชี้วัดด้านภาวะผู้นำและการจัดการเชิงยุทธศาสตร์ การเสริมสร้างตัวชี้วัดด้านภาวะผู้นำและการจัดการเชิงยุทธศาสตร์ในระบบการประเมินองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น โดยเฉพาะใน HPA ควรได้รับการออกแบบให้สะท้อนภาวะผู้นำในเชิงการเปลี่ยนแปลง (Transformational Leadership) อย่างเป็นรูปธรรม ไม่เพียงแต่วัดจากคุณลักษณะทั่วไปหรือบทบาทตามตำแหน่งเท่านั้น แต่ต้องสามารถสะท้อนพฤติกรรมเชิงกลยุทธ์ที่เกิดขึ้นจริงในการบริหารพื้นที่ ตัวชี้วัดเหล่านี้ควรพิจารณาจากหลากหลายมิติ เช่น ความกล้าหาญในการตัดสินใจเชิงนโยบายที่อาจไม่เป็นที่นิยมในระยะสั้นแต่สร้างคุณค่าในระยะยาว การวางระบบเตรียมพร้อมรับมือวิกฤต เช่น การมีแผนปฏิบัติการภายใต้สถานการณ์ฉุกเฉินที่ผ่านการทดสอบ การสื่อสารภาวะวิกฤตอย่างมีประสิทธิภาพ และการประสานหน่วยงานต่าง ๆ ในการรับมืออย่างทันท่วงที

นอกจากนี้ ควรมีการออกแบบตัวชี้วัดที่ประเมินความสามารถของผู้บริหารท้องถิ่นในการขับเคลื่อน ยุทธศาสตร์ให้สอดคล้องกับบริบทเฉพาะของพื้นที่ (Localization of Policy) โดยเน้นที่การแปลงนโยบาย ระดับชาติหรือนโยบายเชิงระบบให้เป็นแผนงานที่เป็นไปได้ในระดับพื้นที่ เช่น การพัฒนาแนวทางแก้ไข ปัญหา ความยากจน การสร้างงานในพื้นที่ หรือการฟื้นฟูสิ่งแวดล้อมในพื้นที่เสื่อมโทรม ตัวอย่างของตัวชี้วัดในมิตินี้ ได้แก่ ระดับการริเริ่มโครงการใหม่ (Initiative) ที่เกิดจากการระดมความคิดเห็นกับประชาชน ความสามารถในการบูรณาการทรัพยากรและบทบาทของหน่วยงานภาคีเครือข่าย (Network Governance) เช่น การร่วมมือกับภาคธุรกิจ ภาควิชาการ และภาคประชาสังคม รวมทั้งระดับการใช้ข้อมูลหรือฐานความรู้ ในการกำหนดทิศทางการนโยบาย

ทั้งนี้ เพื่อให้กลไกการประเมินมีประสิทธิภาพและขับเคลื่อนได้จริงในระดับพื้นที่ ควรมีการจัดทำ เครื่องมือประเมินเชิงพฤติกรรมและเชิงผลลัพธ์ร่วมกัน อาทิ แบบประเมินตนเอง (Self-assessment) ประกอบกับการประเมินโดยภาคีในพื้นที่ เช่น ผู้แทนภาคประชาชน ภาควิชาการ หรือผู้ประเมินภายนอก โดยอาศัยหลักฐานเชิงประจักษ์ประกอบ เช่น ตัวอย่างนโยบายที่ได้รับรางวัล การดำเนินโครงการที่ก่อให้เกิด ผลกระทบในระดับพื้นที่ การแก้ไขปัญหาวิกฤตอย่างเป็นรูปธรรม หรือรายงานการสังเคราะห์ผลลัพธ์จาก การดำเนินยุทธศาสตร์ในรอบปีที่ผ่านมา

บทสรุปและข้อเสนอเชิงนโยบาย คือ รัฐควรกำหนดแนวทางการประเมินภาวะผู้นำเชิงยุทธศาสตร์ ของผู้บริหารท้องถิ่นให้เป็นองค์ประกอบสำคัญของ HPA โดยให้ความสำคัญกับภาวะผู้นำที่สามารถผลักดัน การเปลี่ยนแปลงได้จริงในพื้นที่ และสามารถปรับนโยบายสาธารณะให้ตอบสนองต่อสภาพปัญหาและ ศักยภาพเฉพาะของแต่ละท้องถิ่นได้อย่างเหมาะสม พร้อมส่งเสริมการเรียนรู้ร่วมกันระหว่างองค์กรท้องถิ่น ผ่านการยกย่องพื้นที่ต้นแบบ หรือการสนับสนุนเชิงนโยบายแก่ผู้บริหารที่แสดงภาวะผู้นำอย่างเป็นรูปธรรม ซึ่งจะเป็แรงจูงใจสำคัญในการยกระดับคุณภาพการบริหารงานภาครัฐในระดับท้องถิ่นอย่างยั่งยืน

4) ส่งเสริมการเรียนรู้และแลกเปลี่ยน Best Practice ระหว่างองค์กร การส่งเสริมการเรียนรู้และ การแลกเปลี่ยนแนวปฏิบัติที่เป็นเลิศ (Best Practice) ระหว่างองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น (อปท.) ถือเป็น กลไกสำคัญในการยกระดับมาตรฐานการบริหารจัดการท้องถิ่นทั่วประเทศ โดยระบบ HPA ควรมีบทบาท เชิงรุกในการออกแบบพื้นที่การเรียนรู้ระหว่างองค์กร ทั้งในรูปแบบการจัดเวทีประชุมระดับภูมิภาคหรือ ระดับชาติ การสัมมนาเชิงปฏิบัติการในหัวข้อเฉพาะ การเผยแพร่เนื้อหาผ่านสื่อออนไลน์ เช่น วิดีโอ บทความ สั้น หรือ Podcast ที่ถ่ายทอดประสบการณ์จริง ตลอดจนการจัดทำหลักสูตรฝึกอบรมเชิงประจักษ์ (Practice-Based Training) เพื่อให้เจ้าหน้าที่ อปท. ที่สนใจสามารถเข้าร่วมและเรียนรู้ได้อย่างต่อเนื่อง

แนวทางดังกล่าวควรดำเนินการควบคู่กับการจัดทำ "ฐานข้อมูล Best Practice ระดับชาติ" ที่มี ระบบคัดกรองและจัดหมวดหมู่เนื้อหาอย่างเป็นระบบ โดยอาจจำแนกตามประเภทของบริการสาธารณะ เช่น การจัดการขยะ การส่งเสริมอาชีพ การพัฒนาเด็กและเยาวชน หรือการใช้เทคโนโลยีดิจิทัลในการบริหาร จัดการท้องถิ่น นอกจากนี้ ควรมีเกณฑ์คุณภาพในการรับรองแนวปฏิบัติที่นำมาจัดแสดง เช่น ความเป็น

นวัตกรรม ความสามารถในการขยายผล ความมีส่วนร่วมของภาคประชาชน และผลลัพธ์ที่พิสูจน์ได้จริง เพื่อให้แน่ใจว่าแนวทางที่ถ่ายทอดต่อมีคุณภาพและสามารถนำไปปรับใช้ในพื้นที่อื่นได้อย่างเหมาะสม

การส่งเสริมบทบาทนี้ของ HPA ไม่เพียงช่วยกระจายองค์ความรู้ที่ประสบความสำเร็จในระดับท้องถิ่น แต่ยังช่วยเสริมแรงจูงใจให้ อปท. ที่มีผลงานโดดเด่นสามารถถ่ายทอดบทเรียนของตนเองสู่ระบบการเรียนรู้ระดับประเทศ อันเป็นการเปลี่ยนการประเมินจากการให้รางวัลรายปี ไปสู่การสร้าง "ระบบนิเวศแห่งการเรียนรู้" (Learning Ecosystem) ที่ต่อเนื่องและยั่งยืน พร้อมส่งเสริมการมีส่วนร่วมของเครือข่ายท้องถิ่นในการพัฒนากลไกประเมินและพัฒนาศักยภาพขององค์กรด้วยตนเอง

บทสรุปและข้อเสนอเชิงนโยบาย คือ รัฐควรกำหนดบทบาทของ HPA ให้เป็นมากกว่าระบบการจัดอันดับหรือให้รางวัล แต่เป็น "แพลตฟอร์มกลางในการแลกเปลี่ยนแนวปฏิบัติที่เป็นเลิศ" อย่างเป็นระบบ โดยสนับสนุนการจัดเวทีเรียนรู้ การพัฒนาเครื่องมือถ่ายทอดองค์ความรู้ และการยกระดับฐานข้อมูล Best Practice ให้เป็นแหล่งเรียนรู้ที่มีมาตรฐานและสามารถเข้าถึงได้โดยทั่วถึง การสร้างระบบดังกล่าวจะช่วยกระตุ้นให้เกิดการเรียนรู้ระหว่างองค์กร ส่งเสริมความสามารถในการปรับตัวของ อปท. และสร้างแรงจูงใจในเชิงบวกที่เกื้อหนุนต่อการพัฒนาท้องถิ่นอย่างเป็นระบบและยั่งยืน

5) เชื่อมโยงกับเป้าหมายยุทธศาสตร์ชาติและนโยบาย 5L อย่างเป็นระบบ การเชื่อมโยงกลไกการประเมิน HPA เข้ากับเป้าหมายระดับยุทธศาสตร์ของชาติและนโยบายสำคัญในระดับท้องถิ่น คือ แนวทางสำคัญที่จะช่วยยกระดับความสอดคล้องเชิงระบบระหว่างกระบวนการประเมินผลและการพัฒนาพื้นที่อย่างยั่งยืน โดยเฉพาะอย่างยิ่ง การปรับโครงสร้างตัวชี้วัดของ HPA ควรมุ่งสะท้อนการขับเคลื่อนนโยบาย 5L ซึ่งเป็นภารกิจหลักของกรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่นในบริบทของยุทธศาสตร์ชาติและเป้าหมายการพัฒนาที่ยั่งยืน (SDGs) รวมถึงกรอบ BCG Economy ที่มุ่งเน้นการพัฒนาเศรษฐกิจที่เป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อม มีนวัตกรรม และยึดโยงกับทุนทางวัฒนธรรม

ในด้าน Local Safety ควรพัฒนาตัวชี้วัดที่สะท้อนระดับความร่วมมือระหว่าง อปท. กับตำรวจ สาธารณสุข หน่วยกู้ภัย และภาคประชาชนในการป้องกันอาชญากรรม การจัดการภัยพิบัติ และระบบแจ้งเหตุฉุกเฉิน เช่น จำนวนศูนย์ความปลอดภัยที่เปิดบริการ 24 ชม. หรือความครอบคลุมของระบบ CCTV ต่อพื้นที่เสี่ยงภัย ส่วนในด้าน Local Drug-Free Communities ควรวัดผลจากกิจกรรมป้องกันเชิงรุกในกลุ่มเยาวชน การบำบัดผู้เสพยาที่มีคุณภาพ และการมีส่วนร่วมของชุมชนในการเฝ้าระวังและฟื้นฟูผู้มีความเสี่ยง

ในด้าน Local Prosperity ควรออกแบบตัวชี้วัดที่สะท้อนการสร้างมูลค่าเพิ่มจากเศรษฐกิจฐานราก เช่น การส่งเสริมเกษตรแปรรูป การเชื่อมโยงตลาดออนไลน์ของสินค้าท้องถิ่น หรือจำนวนกลุ่มวิสาหกิจชุมชนที่ผ่านเกณฑ์มาตรฐานการผลิตปลอดภัย ขณะที่ Local Tourist Attractions ควรวัดจากการพัฒนาแหล่งท่องเที่ยวที่ใช้ Soft Power ด้านวัฒนธรรม เช่น เทศกาลพื้นถิ่น ดนตรีพื้นบ้าน หรือภูมิปัญญาท้องถิ่นควบคู่กับมาตรฐานสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น ความสะอาด ระบบสัญญาณนำทาง และการใช้เทคโนโลยีดิจิทัลในการประชาสัมพันธ์

สำหรับ Local Clean Water ตัวชี้วัดครอบคลุมทั้งคุณภาพน้ำ การจัดการน้ำเสีย และการเข้าถึงแหล่งน้ำอย่างเท่าเทียม เช่น สัดส่วนของครัวเรือนที่เข้าถึงน้ำสะอาดตามมาตรฐาน WHO หรือระบบติดตามคุณภาพน้ำที่อัปเดตแบบเรียลไทม์ โดยควรมีความยืดหยุ่นตามลักษณะทางภูมิศาสตร์และบริบทของพื้นที่ เช่น แหล่งน้ำชุมชนในพื้นที่สูง หรือระบบประปาชุมชนในเมืองชายฝั่ง

แนวทางนี้จะช่วยให้ HPA ไม่ได้เป็นเพียงระบบการประเมินที่ยึดติดกับประสิทธิภาพเชิงโครงสร้างขององค์กรเท่านั้น แต่สามารถสะท้อน "ผลลัพธ์เชิงยุทธศาสตร์ในระดับพื้นที่" ได้อย่างแท้จริง อันจะนำไปสู่การพัฒนาเครื่องมือประเมินที่มีความละเอียด สอดคล้องกับเป้าหมายระดับชาติ และสามารถใช้เป็นข้อมูลประกอบการจัดลำดับพื้นที่ต้นแบบหรือการสนับสนุนเชิงนโยบายในระดับสูงต่อไป

บทสรุปและข้อเสนอเชิงนโยบายคือ ภาครัฐควรกำหนดโครงสร้างตัวชี้วัดของ HPA ให้สามารถเชื่อมโยงกับนโยบาย 5L ได้อย่างเป็นระบบ โดยมอบหมายให้กรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่นพัฒนาเกณฑ์เฉพาะที่สะท้อนผลลัพธ์ในเชิงพื้นที่อย่างแท้จริงในแต่ละมิติ พร้อมทั้งสนับสนุนการใช้ฐานข้อมูลระดับชาติที่สามารถวิเคราะห์ผลเชิงเปรียบเทียบและต่อยอดไปสู่การส่งเสริมพื้นที่นวัตกรรมระดับท้องถิ่น ทั้งนี้เพื่อให้ระบบ HPA กลายเป็นเครื่องมือเชิงกลยุทธ์ในการขับเคลื่อนยุทธศาสตร์ชาติสู่การปฏิบัติจริงในระดับพื้นที่

ข้อเสนอเหล่านี้มีเป้าหมายเพื่อพัฒนากลไก HPA ให้เป็นระบบการประเมินที่มีประสิทธิภาพสูงขึ้นทั้งในเชิงแนวคิดและแนวทางปฏิบัติ โดยเน้นความแตกต่างจาก LPA อย่างชัดเจน ความสามารถในการวัดผลลัพธ์เชิงประจักษ์ และบทบาทในการพัฒนาเชิงระบบ เพื่อยกระดับองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นไทยให้สามารถเป็นผู้นำการเปลี่ยนแปลงในพื้นที่ของตน และเป็นฟันเฟืองสำคัญในการขับเคลื่อนประเทศสู่ความมั่นคง ยั่งยืน และเท่าทันโลกยุคใหม่

บทที่ 4

ความพึงพอใจของประชาชน
ต่อการจัดบริการสาธารณะของ
องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น
จากการเก็บแบบสอบถาม
ทางออนไลน์ ปี 2568

ผลการวิเคราะห์ระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการจัดบริการ สาธารณะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจากการเก็บแบบสอบถาม ทางออนไลน์ ปี 2568

การประเมินประสิทธิภาพขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น (อปท.) จะสมบูรณ์ได้ก็ต่อเมื่อมีการรับ
ฟังเสียงสะท้อนจากประชาชนในฐานะ “ผู้รับบริการ” ซึ่งเป็นกลุ่มเป้าหมายหลักของการดำเนินงานภาครัฐ
ในระดับพื้นที่ ดังนั้น การสำรวจความพึงพอใจของประชาชนต่อการจัดบริการสาธารณะ จึงเป็นองค์ประกอบ
สำคัญที่ช่วยสะท้อนภาพรวมของคุณภาพการบริการ ความเหมาะสมของการบริหารจัดการ และความเชื่อมั่น
ที่ประชาชนมีต่อองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นได้อย่างแท้จริง ซึ่งในปีงบประมาณ พ.ศ. 2568 โครงการศึกษา
ได้ดำเนินการสำรวจความคิดเห็นของประชาชนทั่วประเทศต่อการจัดบริการสาธารณะของ อปท. ผ่าน
แบบสอบถามออนไลน์ โดยครอบคลุมทั้งองค์การบริหารส่วนจังหวัด เทศบาลทุกระดับ องค์การบริหารส่วน
ตำบล และองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นรูปแบบพิเศษ กระบวนการออกแบบแบบสอบถามและการจัดเก็บ
ข้อมูล ได้รับการวางแผนอย่างเป็นระบบเพื่อให้สามารถสะท้อนความรู้สึกและประสบการณ์ของประชาชนได้
อย่างรอบด้าน มีความหลากหลายทั้งด้านภูมิศาสตร์ เพศ อายุ การศึกษา และอาชีพของผู้ตอบแบบสอบถาม

ในการออกแบบแบบสอบถามเพื่อประเมินความพึงพอใจของประชาชนในครั้งนี้ มีการพิจารณามิติ
สำคัญที่สะท้อนประสบการณ์จริงของผู้รับบริการอย่างครอบคลุม โดยมีมิติแรกมุ่งเน้นที่ “ความพึงพอใจ
ต่อบริการที่เคยได้รับ” ซึ่งจำแนกตามประเภทของงานที่ อปท. รับผิดชอบ ครอบคลุมทั้งด้านงานทะเบียน
เช่น การจัดทำทะเบียนราษฎร การชำระภาษี และการออกใบอนุญาตต่าง ๆ ด้านโครงสร้างพื้นฐาน เช่น
ระบบไฟฟ้า น้ำประปา ถนน และการขนส่งสาธารณะ ด้านส่งเสริมคุณภาพชีวิต อาทิ บริการด้านสาธารณสุข
การศึกษา การดูแลผู้สูงอายุ คนพิการ และผู้ด้อยโอกาส ตลอดจนด้านการรักษาความปลอดภัย พัฒนาชุมชน
และการจัดการสิ่งแวดล้อม เช่น การป้องกันภัย การส่งเสริมศิลปวัฒนธรรม และการบริหารจัดการขยะ
และน้ำเสีย

มิติที่สองของแบบสอบถามเน้น “ความพึงพอใจต่อกระบวนการให้บริการ” โดยจำแนกเป็น 5 ด้าน
สำคัญ ได้แก่ (1) ด้านความรวดเร็ว เช่น การให้บริการตรงเวลา การนัดหมายล่วงหน้า และบริการแบบ
เบ็ดเสร็จ (2) ด้านขั้นตอน เช่น การแจ้งข้อมูลและจัดลำดับบริการที่เข้าใจง่ายและไม่ซับซ้อน (3) ด้านบุคลากร
ผู้ให้บริการ เช่น ความสุภาพ ความรู้ ความซื่อสัตย์ และการไม่เลือกปฏิบัติ (4) ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก
เช่น การจัดเตรียมพื้นที่รองรับที่เหมาะสม ความสะอาด ความสะดวกในการเข้าถึง และการใช้เทคโนโลยี
ดิจิทัล (5) ด้านคุณภาพของบริการ เช่น ความตรงตามความต้องการของผลลัพธ์ และระดับความพึงพอใจ
โดยรวมที่ได้รับ

ประเด็นคำถามในทั้งสองมิตินี้ได้รับการออกแบบอย่างมีระบบ เพื่อให้สะท้อนทั้งประสบการณ์ตรง
ของผู้ใช้บริการ และคุณภาพเชิงโครงสร้างของระบบงานของ อปท. อันจะนำไปสู่การวิเคราะห์ที่สามารถ
ชี้ให้เห็นถึงจุดแข็ง จุดที่ควรปรับปรุง และโอกาสในการพัฒนาการให้บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

ได้อย่างมีประสิทธิภาพ ตลอดจนเป็นข้อมูลพื้นฐานสำหรับการกำหนดแนวทางส่งเสริมสมรรถนะของหน่วยงานภาครัฐในระดับพื้นที่ที่สามารถตอบสนองต่อประชาชนได้อย่างแท้จริง

ในการวิเคราะห์ข้อมูลความพึงพอใจของประชาชนต่อการจัดบริการสาธารณะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น (อปท.) ในการศึกษาครั้งนี้ ได้ใช้แบบสอบถามมาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับ (Likert Scale) เพื่อประเมินความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถามในแต่ละประเด็น โดยผลคะแนนที่ได้จะถูกแปลผลตามช่วงคะแนนค่าเฉลี่ยเพื่อความชัดเจน และสอดคล้องกับแนวทางมาตรฐานที่ได้รับการยอมรับในวง (Joshi, Kale, Chandel, & Pal, 2015)¹ โดยเกณฑ์การแปลผลระดับความพึงพอใจที่นำมาใช้ในรายงานฉบับนี้กำหนดดังนี้

ค่าเฉลี่ยระหว่าง

- 1.00 – 1.80 หมายถึง มีความพึงพอใจในระดับ น้อยที่สุด
- 1.81 – 2.60 หมายถึง มีความพึงพอใจในระดับ น้อย
- 2.61 – 3.40 หมายถึง มีความพึงพอใจในระดับ ปานกลาง
- 3.41 – 4.20 หมายถึง มีความพึงพอใจในระดับ มาก
- 4.21 – 5.00 หมายถึง มีความพึงพอใจในระดับ มากที่สุด

เกณฑ์ดังกล่าวจะถูกนำไปใช้กับทุกตารางผลการวิเคราะห์ในบทนี้ เพื่อให้ผู้อ่านสามารถเข้าใจระดับความพึงพอใจในแต่ละด้านได้อย่างถูกต้อง และสามารถเปรียบเทียบข้อมูลได้อย่างเป็นระบบและชัดเจนยิ่งขึ้น เพื่อให้เห็นภาพรวมของผลการประเมินที่ชัดเจนและเป็นรูปธรรม ในลำดับถัดไปจะนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูลในรูปแบบตาราง โดยแสดงค่าทางสถิติที่สำคัญ เช่น จำนวนผู้ตอบแบบสอบถาม ค่าเฉลี่ย (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) ของแต่ละประเด็นในมิติต่าง ๆ ตามลำดับ พร้อมทั้งจัดลำดับระดับความพึงพอใจตามเกณฑ์ที่กำหนดไว้ เพื่อใช้ประกอบการอภิปรายผลและการเสนอแนะแนวทางพัฒนาต่อไป

¹Joshi, A., Kale, S., Chandel, S., & Pal, D. K. (2015). Likert scale: Explored and explained. *British Journal of Applied Science & Technology*, 7(4), 396–403. <https://doi.org/10.9734/BJAST/2015/14975>

4.1 สรุปการสำรวจข้อมูลความพึงพอใจของประชาชนต่อการจัดบริการ สาธารณะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

4.1.1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตารางที่ 4-1 จำนวนและร้อยละข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

	ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม	จำนวน	ร้อยละ
เพศ	ชาย	11,207	32.81
	หญิง	22,818	66.80
	อื่น ๆ	134	0.39
	รวม	34,159	100
อายุ	ต่ำกว่า 20 ปี	592	1.73
	ช่วงอายุ 20-30 ปี	6,741	19.73
	ช่วงอายุ 31-40 ปี	9,151	26.79
	ช่วงอายุ 41-50 ปี	10,419	30.50
	ช่วงอายุ 51 ปี ขึ้นไป	7,256	21.24
	รวม	34,159	100
ระดับการศึกษาสูงสุด	ต่ำกว่าระดับประถมศึกษา/ไม่ได้ศึกษา	267	0.78
	ประถมศึกษา	3,240	9.49
	มัธยมศึกษาตอนต้น	2,785	8.15
	มัธยมศึกษาตอนปลาย หรือเทียบเท่า อาทิต	7,450	21.81
	ประกาศนียบัตรวิชาชีพ (ปวช.)		
	ปริญญาตรี หรือเทียบเท่า	17,339	50.76
	สูงกว่าปริญญาตรี	3,078	9.01
	รวม	34,159	100
อาชีพปัจจุบัน	เกษตรกร	5,485	16.06
	รับจ้างทั่วไป	7,853	22.99
	พนักงานบริษัทเอกชน	1,647	4.82
	ข้าราชการ/เจ้าหน้าที่ของรัฐ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ/ เจ้าหน้าที่ของรัฐหรือรัฐวิสาหกิจ	14,254	41.73

ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม	จำนวน	ร้อยละ
เจ้าของธุรกิจ/กิจการส่วนตัว/เจ้าของกิจการส่วนตัว	2,628	7.69
นักเรียน/นักศึกษา	368	1.08
อาชีพอิสระ	3	0.01
ว่างงาน	1,006	2.95
อื่น ๆ*	915	2.68
รวม	34,159	100
รวม	34,159	100

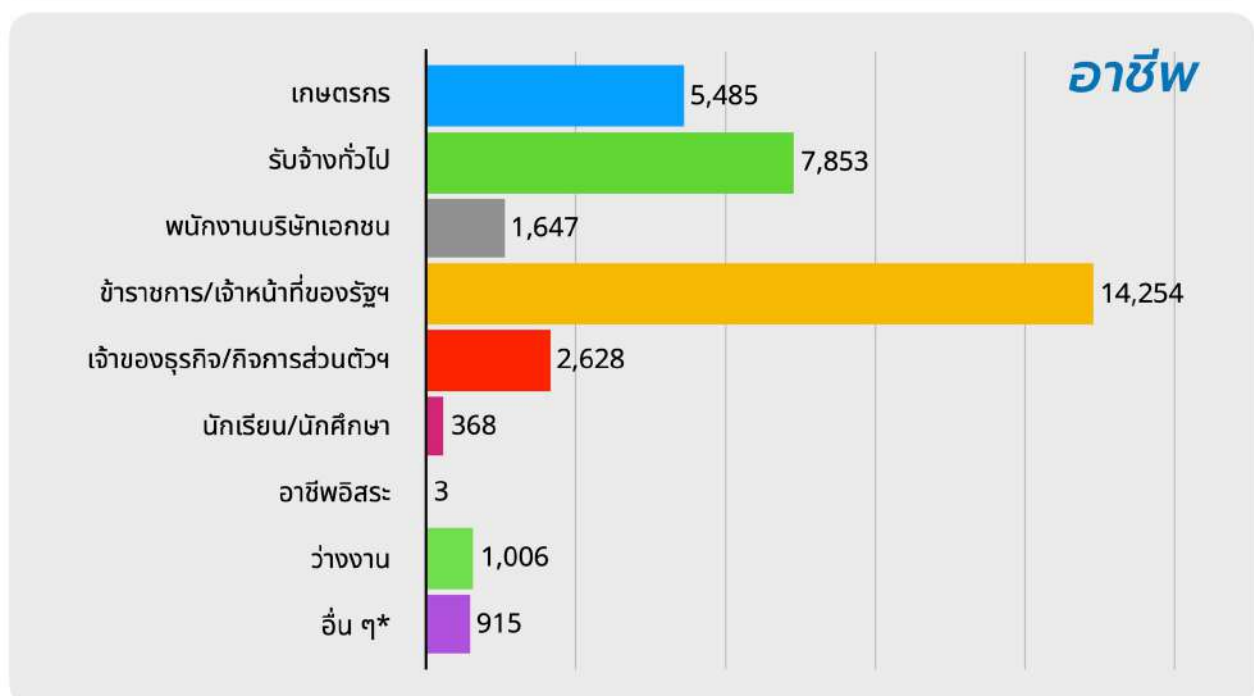
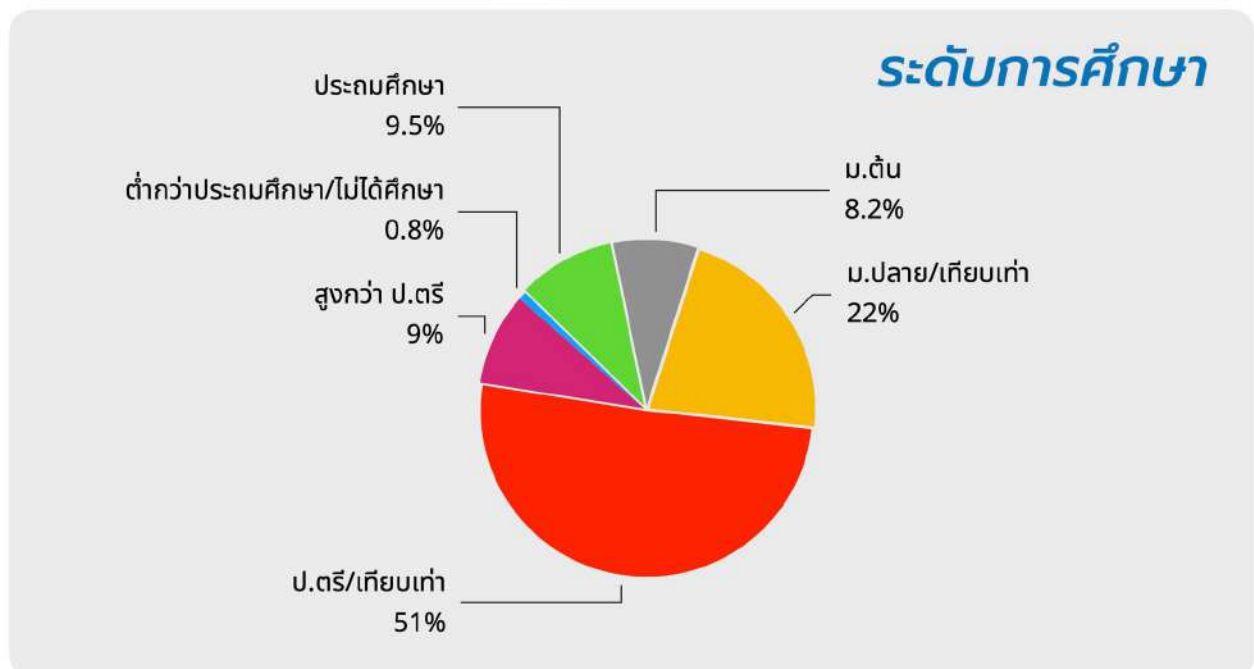
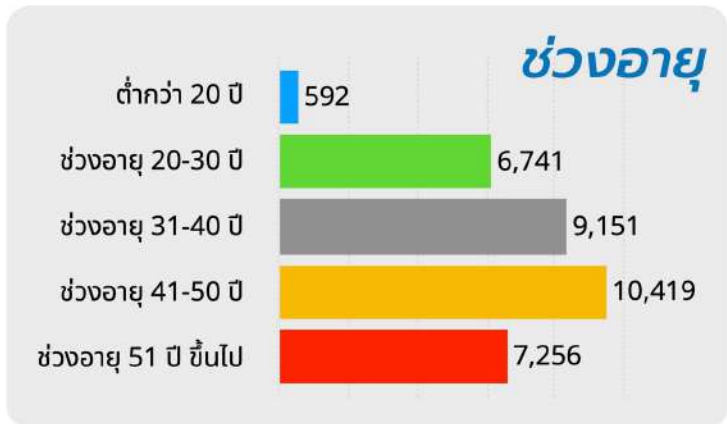
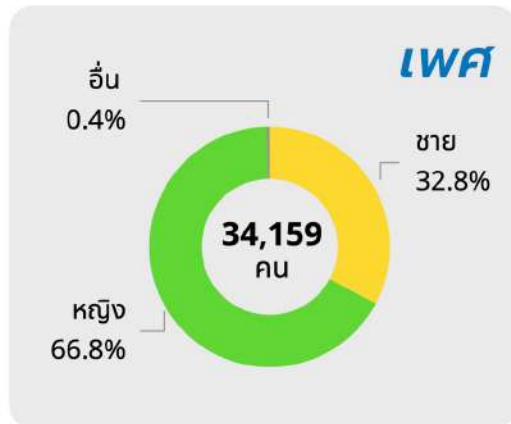
*หมายเหตุ กลุ่ม "อื่น ๆ" จะประกอบด้วยรายการที่ไม่สามารถระบุเป็นอาชีพหลักตามหมวดหมู่อื่น ๆ ได้อย่างชัดเจน ซึ่งมักจะเป็นสถานะส่วนบุคคล (เช่น แม่บ้าน, ผู้สูงอายุ) หรือเป็นคำทั่วไปที่ไม่ได้ระบุอาชีพ (เช่น ประชาชน, บุคคลทั่วไป)

จากการสำรวจข้อมูลผู้ตอบแบบสอบถามซึ่งมีจำนวนทั้งสิ้น 34,159 คน พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 22,818 คน (ร้อยละ 66.80) รองลงมาเป็นเพศชาย จำนวน 11,207 คน (ร้อยละ 32.81) และมีผู้ระบุว่าเป็นเพศอื่น ๆ จำนวน 134 คน (ร้อยละ 0.39)

ในด้านโครงสร้างช่วงอายุของผู้ตอบแบบสอบถาม พบว่า กลุ่มอายุที่มีจำนวนมากที่สุด ได้แก่ ช่วงอายุ 41–50 ปี จำนวน 10,419 คน (ร้อยละ 30.50) รองลงมา คือ กลุ่มอายุ 31–40 ปี จำนวน 9,151 คน (ร้อยละ 26.79) และกลุ่มอายุ 51 ปีขึ้นไป จำนวน 7,256 คน (ร้อยละ 21.24) สำหรับกลุ่มอายุ 20–30 ปี มีจำนวน 6,741 คน (ร้อยละ 19.73) และกลุ่มอายุต่ำกว่า 20 ปี มีจำนวน 592 คน (ร้อยละ 1.73)

เมื่อพิจารณาระดับการศึกษาสูงสุดของผู้ตอบแบบสอบถาม พบว่า ส่วนใหญ่จบการศึกษาระดับปริญญาตรีหรือเทียบเท่า จำนวน 17,339 คน (ร้อยละ 50.76) รองลงมา คือ ระดับมัธยมศึกษาตอนปลายหรือเทียบเท่า อาทิตยประกาศนียบัตรวิชาชีพ (ปวช.) จำนวน 7,450 คน (ร้อยละ 21.81) ระดับสูงกว่าปริญญาตรี จำนวน 3,078 คน (ร้อยละ 9.01) ระดับประถมศึกษา 3,240 คน (ร้อยละ 9.49) และมัธยมศึกษาตอนต้น 2,785 คน (ร้อยละ 8.15) ขณะที่กลุ่มที่ไม่ได้ศึกษา หรือต่ำกว่าระดับประถมศึกษา มีจำนวน 267 คน คิดเป็นร้อยละ 0.78

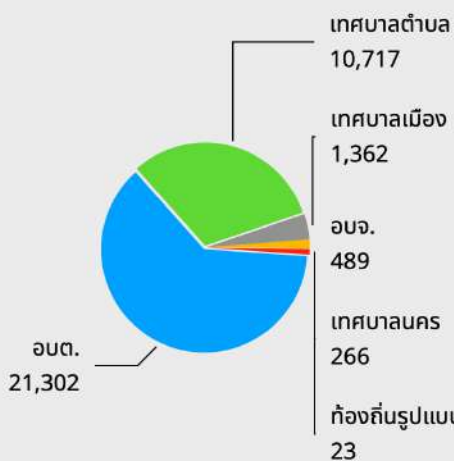
สำหรับข้อมูลอาชีพปัจจุบันของผู้ตอบแบบสอบถาม พบว่า กลุ่มที่มีจำนวนมากที่สุด คือ ข้าราชการ เจ้าหน้าที่ของรัฐ หรือพนักงานรัฐวิสาหกิจ จำนวน 14,254 คน (ร้อยละ 41.73) รองลงมา คือ กลุ่มรับจ้างทั่วไป จำนวน 7,853 คน (ร้อยละ 22.99) และกลุ่มเกษตรกร จำนวน 5,485 คน (ร้อยละ 16.06) สำหรับกลุ่มเจ้าของธุรกิจหรือกิจการส่วนตัว มีจำนวน 2,628 คน (ร้อยละ 7.69) นอกจากนี้ ยังพบผู้ประกอบอาชีพเป็นพนักงานบริษัทเอกชน จำนวน 1,647 คน (ร้อยละ 4.8) กลุ่มผู้ว่างงาน จำนวน 1,006 คน (ร้อยละ 2.95) กลุ่มนักเรียนหรือนักศึกษา จำนวน 368 คน (ร้อยละ 1.08) และกลุ่มอาชีพอิสระ จำนวน 3 คน (ร้อยละ 0.01) สำหรับกลุ่มอาชีพอื่น ๆ ซึ่งมีจำนวน 915 คน (ร้อยละ 2.68) หมายถึงผู้ที่ระบุสถานะที่ไม่สามารถจัดเข้ากับกลุ่มอาชีพหลักที่กำหนดไว้ได้อย่างชัดเจน โดยส่วนใหญ่มักเป็นสถานะส่วนบุคคล เช่น แม่บ้านหรือผู้สูงอายุ หรือใช้ถ้อยคำทั่วไปที่ไม่แสดงลักษณะอาชีพชัดเจน เช่น ประชาชนหรือบุคคลทั่วไป



ตารางที่ 4-2 จำนวนและร้อยละข้อมูลผู้ตอบแบบสอบถามและประเภท อปท. ที่รับผิดชอบ

ประเภท อปท. ที่รับผิดชอบ	จำนวน ผู้ตอบ	ร้อยละ ของผู้ตอบ	หน่วยงาน ที่ให้ข้อมูล	หน่วยงาน ทั้งหมด	ร้อยละ ของหน่วยงาน ที่ตอบตามสัดส่วน จำนวนหน่วยงาน
อบต.	21,302	62.36	3,379	5,293	63.84
เทศบาลตำบล	10,717	31.37	1,113	2,218	50.18
เทศบาลเมือง	1,362	3.99	131	221	59.28
อบจ.	489	1.43	44	76	57.89
เทศบาลนคร	266	0.78	23	35	65.71
ท้องถิ่นรูปแบบพิเศษ	23	0.07	1	1	100.00
รวม	34,159	100	4,691	7,844	59.80

ประเภทของ อปท. 34,159 คน



4,691 หน่วยงาน

■ ร้อยละของสัดส่วนหน่วยงานที่เก็บได้ ■ ที่ไม่ได้ตอบ



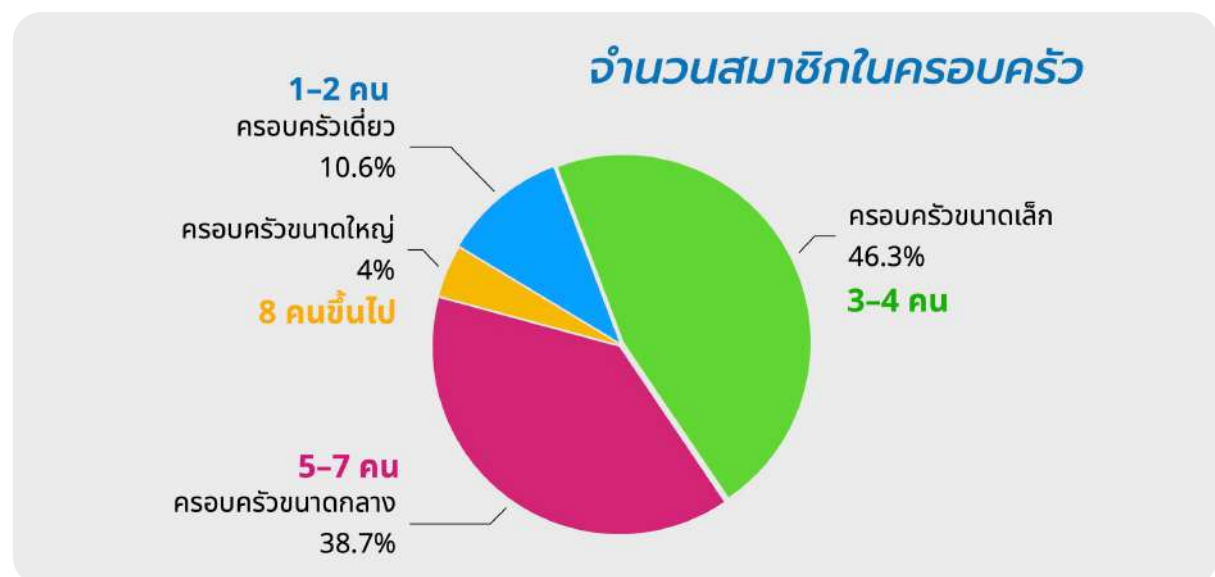
จากการจำแนกประเภทขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น (อปท.) ที่ผู้ตอบแบบสอบถามอาศัยอยู่ใน
เขตนั้น ๆ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่อยู่ในพื้นที่รับผิดชอบขององค์การบริหารส่วนตำบล (อบต.)
จำนวน 21,302 คน คิดเป็นร้อยละ 62.36 ของผู้ตอบทั้งหมด รองลงมาคือ เทศบาลตำบล จำนวน 10,717
คน (ร้อยละ 31.37) เทศบาลเมือง จำนวน 1,362 คน (ร้อยละ 3.99) องค์การบริหารส่วนจังหวัด (อบจ.)
จำนวน 489 คน (ร้อยละ 1.43) เทศบาลนคร จำนวน 266 คน (ร้อยละ 0.78) และองค์กรปกครองส่วน
ท้องถิ่นรูปแบบพิเศษ จำนวน 23 คน (ร้อยละ 0.07)

เมื่อพิจารณาสัดส่วนของจำนวนหน่วยงานที่ให้ข้อมูล เทียบกับจำนวนหน่วยงานทั้งหมดในแต่ละประเภท พบว่า องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นรูปแบบพิเศษ มีสัดส่วนการให้ข้อมูลสูงสุด คือ ร้อยละ 100.00 (1 หน่วยงาน จากทั้งหมด 1 หน่วยงาน) รองลงมาคือ เทศบาลนคร ร้อยละ 65.71 (23 หน่วยงาน จาก 35 หน่วยงาน) เทศบาลเมือง ร้อยละ 59.28 (131 หน่วยงาน จาก 221 หน่วยงาน) องค์การบริหารส่วนตำบล (อบต.) ร้อยละ 63.84 (3,379 หน่วยงาน จาก 5,293 หน่วยงาน) องค์การบริหารส่วนจังหวัด (อบจ.) ร้อยละ 57.89 (44 หน่วยงาน จาก 76 หน่วยงาน) และเทศบาลตำบล ร้อยละ 50.18 (1,113 หน่วยงาน จาก 2,218 หน่วยงาน)

ตารางที่ 4-3 จำนวนและร้อยละข้อมูลจำนวนสมาชิกในครอบครัว

ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม	จำนวน	ร้อยละ
จำนวนสมาชิกในครอบครัว		
ครอบครัวเดี่ยว (1-2 คน)	3,630	10.63
ครอบครัวขนาดเล็ก (3-4 คน)	15,804	46.27
ครอบครัวขนาดกลาง (5-7 คน)	13,216	38.69
ครอบครัวขนาดใหญ่ (8 คนขึ้นไป)	1,509	4.42
รวม	34,159	100

หมายเหตุ การแปลงขนาดครัวเรือนเป็นไปตามการแบ่งของสำนักงานสถิติแห่งชาติ



จากผลการวิเคราะห์ข้อมูล พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่อยู่ในกลุ่มครอบครัวขนาดเล็ก (3-4 คน) จำนวน 15,804 ราย (ร้อยละ 46.27) รองลงมา คือ กลุ่มครอบครัวขนาดกลาง (5-7 คน) จำนวน 13,216 ราย (ร้อยละ 38.69) ส่วนกลุ่มครอบครัวเดี่ยว (1-2 คน) มีจำนวน 3,630 ราย (ร้อยละ 10.63) และกลุ่มครอบครัวขนาดใหญ่ (8 คนขึ้นไป) มีจำนวน 1,509 ราย (ร้อยละ 4.42)

การกระจายตัวของกลุ่มขนาดครอบครัวดังกล่าว แสดงให้เห็นว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่อยู่ในกลุ่มที่มีสมาชิก 3-7 คน ซึ่งอาจครอบคลุมทั้งครอบครัวที่มีพ่อแม่ลูก และอาจมีญาติบางส่วนร่วมอยู่อาศัย ข้อมูลนี้สามารถนำไปใช้ประกอบการวางแผนบริการสาธารณะในด้านต่าง ๆ เช่น การจัดสรรสวัสดิการในระดับครัวเรือน การวางแผนด้านสุขภาพ การศึกษา หรือสภาพแวดล้อมที่เหมาะสมกับจำนวนสมาชิกในบ้านพักอาศัยได้ต่อไป

ตารางที่ 4-4 จำนวนและร้อยละข้อมูลจำนวนเด็กในครอบครัวที่อายุต่ำกว่า 18 ปี

ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม		จำนวน	ร้อยละ
จำนวนเด็กในครอบครัว	ไม่มี	14,780	43.27
ที่อายุต่ำกว่า 18 ปี	1 คน	10,675	31.25
	2 คน	6,851	20.06
	3 คน	1,402	4.10
	4 คน	326	0.95
	5 คนขึ้นไป	125	0.37
รวม		34,159	100

จากข้อมูลการสำรวจที่ปรากฏในตารางแสดงข้อมูลการกระจายตัวของจำนวนเด็กในครอบครัวที่มีอายุต่ำกว่า 18 ปี จากกลุ่มตัวอย่างทั้งหมด 34,159 ครอบครัว พบว่า ครอบครัวส่วนใหญ่ร้อยละ 43.27 หรือ 14,780 ครอบครัว ไม่มีเด็กอายุต่ำกว่า 18 ปี ขณะที่ครอบครัวที่มีเด็ก 1 คน มีสัดส่วนสูงเป็นอันดับสอง คือ ร้อยละ 31.25 หรือ 10,675 ครอบครัว และครอบครัวที่มีเด็ก 2 คน มีสัดส่วนร้อยละ 20.06 หรือ 6,851 ครอบครัว

สำหรับครอบครัวที่มีเด็กจำนวนมากกว่า 2 คน พบว่า มีสัดส่วนลดลงอย่างชัดเจน โดยครอบครัวที่มีเด็ก 3 คน มีสัดส่วนเพียงร้อยละ 4.1 หรือ 1,402 ครอบครัว ครอบครัวที่มีเด็ก 4 คน มีสัดส่วนร้อยละ 0.95 หรือ 326 ครอบครัว และครอบครัวที่มีเด็ก 5 คนขึ้นไป มีสัดส่วนน้อยที่สุด คือ ร้อยละ 0.37 หรือ 125 ครอบครัว ข้อมูลนี้สะท้อนแนวโน้มการมีบุตรของครอบครัวในปัจจุบันที่นิยมมีบุตรในจำนวนที่จำกัด หรือเลือกไม่มีบุตรเลย

ตารางที่ 4-5 จำนวนและร้อยละข้อมูลจำนวนผู้สูงอายุในครอบครัวที่อายุเกินกว่า 60 ปี

ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม		จำนวน	ร้อยละ
จำนวนผู้สูงอายุในครอบครัว	ไม่มี	14,561	42.63
ที่อายุเกินกว่า 60 ปี	1 คน	9,936	29.09
	2 คน	8,768	25.67
	3 คน	784	2.30
	4 คน	110	0.32
	รวม	34,159	100

จากข้อมูลการสำรวจ พบว่า ร้อยละ 42.63 ของครัวเรือนไม่มีผู้สูงอายุที่มีอายุมากกว่า 60 ปีอยู่ในครอบครัว ขณะที่กลุ่มที่มีผู้สูงอายุ 1 คน มีจำนวน 9,936 ครัวเรือน (ร้อยละ 29.09) และกลุ่มที่มีผู้สูงอายุ 2 คน มีจำนวน 8,768 ครัวเรือน (ร้อยละ 25.67) ส่วนครัวเรือนที่มีผู้สูงอายุตั้งแต่ 3 คนขึ้นไป มีสัดส่วนรวมกันไม่ถึงร้อยละ 3 โดยกลุ่มที่มีผู้สูงอายุ 3 คน (ร้อยละ 2.3) และกลุ่มที่มี 4 คน มีสัดส่วนไม่ถึง 1%

นอกจากนี้ เมื่อพิจารณาจากข้อมูลจะเห็นได้ว่า ครัวเรือนส่วนใหญ่ในภาพรวม (ประมาณ 55%) มีผู้สูงอายุอาศัยอยู่ 1-2 คน ซึ่งบ่งชี้ถึงโครงสร้างครอบครัวขนาดเล็กที่อาจมีผู้สูงอายุอาศัยอยู่กับบุตรหลานหรือเป็นครัวเรือนผู้สูงอายุที่อยู่กันเองสองคน อย่างไรก็ตาม สัดส่วนของครัวเรือนที่ไม่มีผู้สูงอายุเลยยังคงเป็นกลุ่มที่ใหญ่ที่สุด ซึ่งอาจสะท้อนถึงการเปลี่ยนแปลงทางประชากรและสังคมที่ประชากรเข้าสู่วัยสูงอายุช้าลง หรือมีแนวโน้มที่จะแยกครัวเรือนออกมาจากผู้สูงอายุมากขึ้น

ตารางที่ 4-6 จำนวนและร้อยละข้อมูลจำนวนสมาชิกในครอบครัวที่ทุพพลภาพ/พิการ

ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม		จำนวน	ร้อยละ
จำนวนสมาชิกในครอบครัว	ไม่มี	31,042	90.88
ที่ทุพพลภาพ/พิการ	1 คน	2,756	8.07
	2 คน	304	0.89
	3 คน	53	0.15
	4 คน	4	0.01
	รวม	34,159	100

จากตารางข้อมูลการสำรวจครอบครัวที่มีสมาชิกในครอบครัวเป็นคนพิการ พบว่า จำนวนครอบครัวที่ไม่มีสมาชิกในครอบครัวเป็นคนพิการมีจำนวนมากที่สุด คือ 31,042 ครอบครัว คิดเป็นร้อยละ 90.88

ของครอบครัวทั้งหมด ส่วนครอบครัวที่มีสมาชิกเป็นคนพิการ 1 คนมีจำนวน 2,756 ครอบครัว คิดเป็นร้อยละ 8.07 และครอบครัวที่มีสมาชิกเป็นคนพิการ 2 คนมีจำนวน 304 ครอบครัว คิดเป็นร้อยละ 0.89

สำหรับครอบครัวที่มีสมาชิกเป็นคนพิการตั้งแต่ 3 คนขึ้นไปนั้น พบว่า มีจำนวนค่อนข้างน้อย โดยครอบครัวที่มีสมาชิกเป็นคนพิการ 3 คนมีจำนวน 53 ครอบครัว (ร้อยละ 0.15) และครอบครัวที่มีสมาชิกเป็นคนพิการ 4 คน มีจำนวน 4 ครอบครัว (ร้อยละ 0.01) ของครอบครัวทั้งหมด 34,159 ครอบครัวที่เข้าร่วมการสำรวจตอบแบบสอบถาม

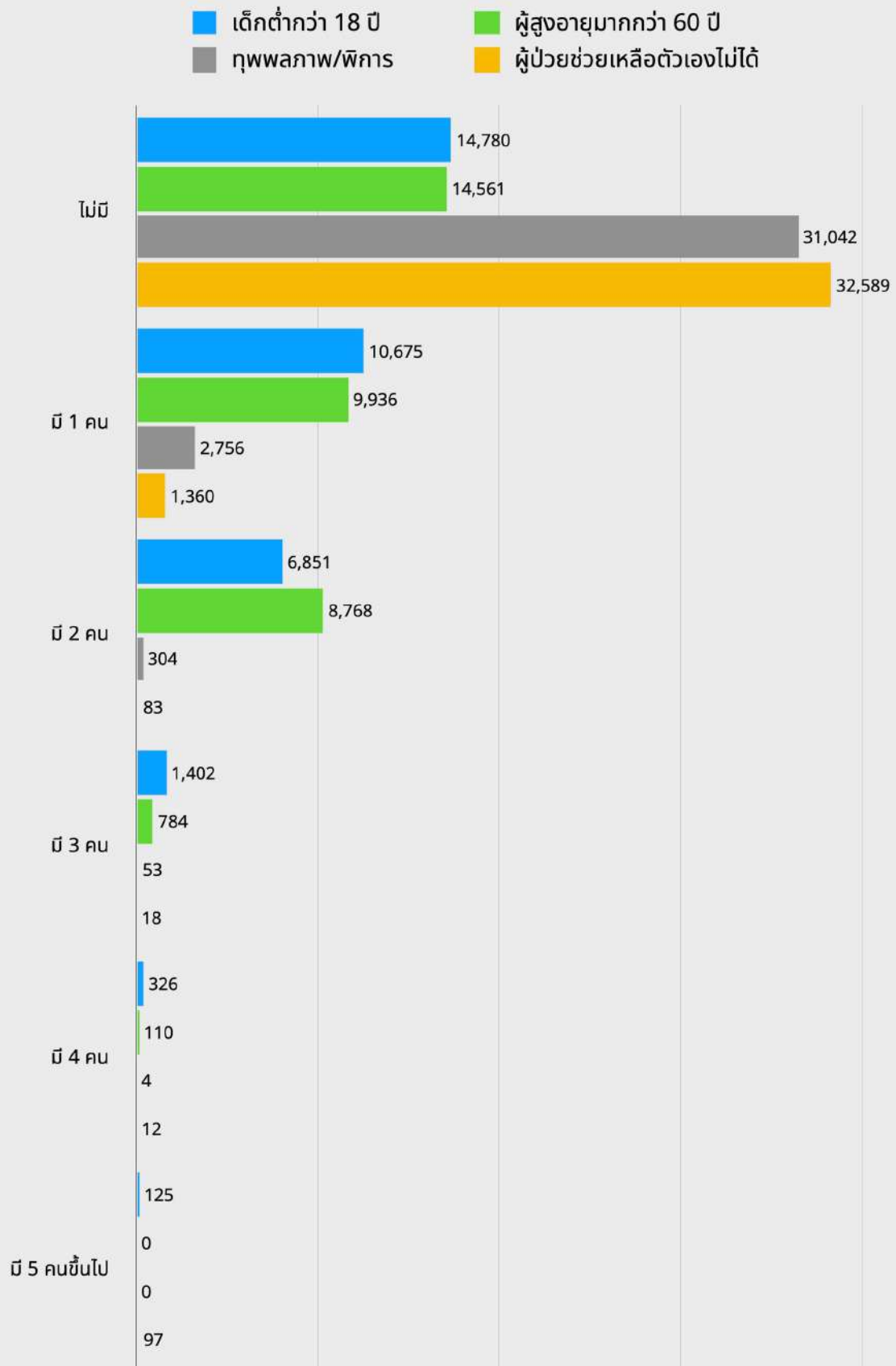
ตารางที่ 4-7 จำนวนและร้อยละข้อมูลจำนวนสมาชิกในครอบครัวที่เป็นผู้ช่วยเหลือตัวเองไม่ได้

ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม		จำนวน	ร้อยละ
จำนวนสมาชิกในครอบครัว	ไม่มี	32,589	95.40
ที่เป็นผู้ช่วยเหลือตัวเองไม่ได้	1 คน	1,360	3.98
	2 คน	83	0.24
	3 คน	18	0.05
	4 คน	12	0.04
	5 คนขึ้นไป	97	0.28
	รวม	34,159	100

จากการวิเคราะห์ข้อมูลจำนวนสมาชิกในครอบครัวที่เป็นผู้ช่วยเหลือตัวเองไม่ได้ พบว่าครัวเรือนส่วนใหญ่ไม่มีสมาชิกที่อยู่ในกลุ่มนี้ โดยคิดเป็นร้อยละ 95.40 ของผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมด รองลงมา คือ กลุ่มที่มีผู้ช่วยจำนวน 1 คน คิดเป็นร้อยละ 3.98 ซึ่งแสดงให้เห็นว่าครัวเรือนส่วนมากยังไม่ต้องเผชิญกับภาระในการดูแลสมาชิกที่ไม่สามารถช่วยเหลือตนเองได้ อย่างไรก็ตาม ยังมีบางส่วนที่ต้องดูแลผู้ช่วยภายในบ้าน ซึ่งสะท้อนถึงลักษณะความหลากหลายของภาระในครอบครัวของประชาชนที่ให้ข้อมูล

ในกลุ่มที่มีจำนวนผู้ช่วยมากกว่า 1 คน พบว่ามีสัดส่วนค่อนข้างน้อย โดยกลุ่มที่มี 2 คน อยู่ที่ร้อยละ 0.24 กลุ่มที่มี 3 คน อยู่ที่ร้อยละ 0.05 และกลุ่มที่มี 4 คน อยู่ที่ร้อยละ 0.04 ขณะที่กลุ่มที่มี 5 คนขึ้นไป คิดเป็นร้อยละ 0.28 เท่านั้น สัดส่วนของกลุ่มเหล่านี้เมื่อรวมกันแล้วมีไม่ถึงร้อยละ 1 ของผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมด ซึ่งแสดงให้เห็นว่าครัวเรือนที่มีสมาชิกจำนวนมากที่ต้องการการดูแลอย่างใกล้ชิดนั้นมียู้ง่าย แต่พบในสัดส่วนที่ต่ำมากในภาพรวมของกลุ่มตัวอย่าง

จำนวนสมาชิกในครอบครัว



4.1.2 ความพึงพอใจต่อประเภทบริการของ อปท. ที่เคยรับบริการ

ตารางที่ 4-8 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจต่อบริการของ อปท.
ด้านงานทะเบียน (n=34,159)

ประเภทบริการที่เคยรับบริการ	ไม่เคยรับบริการ		เคยรับบริการ		m	s	แปลผล
	(คน)	%	(คน)	%			
ด้านงานทะเบียน							
1. งานทะเบียนราษฎร	9,314	27.27	24,845	72.73	4.33	0.93	มากที่สุด
2. การชำระภาษีประเภทต่าง ๆ	2951.0	8.64	31,208	91.36	4.43	0.88	มากที่สุด
3. การขอใบอนุญาต หรือ	6527.0	19.11	27,632	80.89	4.36	0.94	มากที่สุด
การขอต่อใบอนุญาตต่าง ๆ							
อาทิ ใบอนุญาตก่อสร้างรื้อถอน							
ปรับเปลี่ยนอาคาร ใบอนุญาต							
ประกอบกิจการแจ้งถมดิน ฯลฯ							
รวม					4.21	0.89	มากที่สุด

จากตารางแสดงผลความพึงพอใจต่อบริการด้านงานทะเบียน พบว่า ในภาพรวมประชาชนมีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยรวมอยู่ที่ 4.21 เมื่อพิจารณาถึงสัดส่วนการเข้าใช้บริการจะเห็นได้ว่า บริการการชำระภาษีประเภทต่าง ๆ เป็นบริการที่ประชาชนเคยใช้มากที่สุดถึง 91.36% รองลงมา คือ การขอใบอนุญาตหรือการขอต่อใบอนุญาตต่าง ๆ ที่ 80.89% และงานทะเบียนราษฎรที่ 72.73% อัตราการใช้บริการที่สูงในทุกหัวข้อนี้ บ่งชี้ว่างานทะเบียนเป็นกลุ่มบริการพื้นฐานที่มีความสำคัญและประชาชนส่วนใหญ่มีปฏิสัมพันธ์โดยตรงกับ อปท. ในเรื่องดังกล่าวเป็นประจำ

ในส่วนของระดับความพึงพอใจ บริการทุกประเภทอยู่ในด้านงานทะเบียนล้วนได้รับการประเมินในระดับมากที่สุด โดยบริการที่ได้รับคะแนนความพึงพอใจสูงสุด คือ การชำระภาษีประเภทต่าง ๆ ซึ่งมีค่าเฉลี่ย 4.43 ผลลัพธ์นี้สอดคล้องกับการเป็นบริการที่ถูกใช้บ่อยที่สุด สะท้อนว่า กระบวนการจัดเก็บภาษีของ อปท. ได้รับการยอมรับและสร้างความพึงพอใจให้แก่ประชาชน ขณะที่บริการการขอใบอนุญาตฯ ซึ่งมีค่าเฉลี่ย 4.36 และงานทะเบียนราษฎร ซึ่งมีค่าเฉลี่ย 4.33 ก็ได้รับการประเมินในระดับมากที่สุดเช่นกัน ผลลัพธ์ดังกล่าวตอกย้ำว่า อปท. มีประสิทธิภาพในการปฏิบัติหน้าที่ด้านงานทะเบียนซึ่งเป็นภารกิจหลักได้เป็นอย่างดี สามารถส่งมอบบริการที่ตรงตามความคาดหวังของประชาชน

ตารางที่ 4-9 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจต่อบริการของ อบท. ด้านโครงสร้างพื้นฐานและสาธารณูปโภค (n=34,159)

ประเภทบริการที่เคยรับบริการ	ไม่เคยรับบริการ		เคยรับบริการ		m	s	แปลผล
	(คน)	%	(คน)	%			
ด้านโครงสร้างพื้นฐานและ							
สาธารณูปโภค							
4. งานบริการโครงสร้างพื้นฐานที่เกี่ยวข้องกับไฟฟ้าสาธารณะ	3,671	10.75	30,488	89.25	4.37	0.9	มากที่สุด
5. งานบริการโครงสร้างพื้นฐานที่เกี่ยวข้องกับน้ำเพื่อการอุปโภค บริโภค	3,574	10.46	30,585	89.54	4.34	0.91	มากที่สุด
6. งานบริการที่เกี่ยวข้องกับการขนส่งสาธารณะ	8,040	23.54	26,119	76.46	4.23	0.98	มากที่สุด
7. งานบริการโครงสร้างพื้นฐานที่เกี่ยวข้องกับถนน ทางเดิน และทางเท้า	3,849	11.27	30,310	88.73	4.35	0.93	มากที่สุด
รวม					4.32	0.93	มากที่สุด

จากตารางผลการสำรวจด้านโครงสร้างพื้นฐานและสาธารณูปโภค พบว่า ภาพรวมความพึงพอใจของประชาชนอยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ย 4.32 เมื่อพิจารณาสัดส่วนการเคยใช้บริการ พบว่า บริการเกี่ยวกับน้ำเพื่อการอุปโภคบริโภคมีผู้ใช้บริการสูงสุดที่ 89.54% ตามมาด้วยไฟฟ้าสาธารณะที่ 89.25% และถนน ทางเดิน ทางเท้าที่ 88.73% ซึ่งเป็นกลุ่มบริการพื้นฐานที่ประชาชนส่วนใหญ่เกือบ 90% เคยใช้บริการ ขณะที่บริการด้านการขนส่งสาธารณะมีสัดส่วนผู้ใช้บริการน้อยที่สุดที่ 76.46%

ในส่วนของการละเอียดระดับความพึงพอใจ พบว่า บริการทุกประเภทอยู่ในหมวดนี้ได้รับการประเมินในระดับมากที่สุดทั้งหมด โดยบริการโครงสร้างพื้นฐานเกี่ยวกับไฟฟ้าสาธารณะได้รับคะแนนความพึงพอใจสูงสุดที่ค่าเฉลี่ย 4.37 รองลงมา คือ ถนน ทางเดิน และทางเท้าที่ค่าเฉลี่ย 4.35 ส่วนบริการที่เกี่ยวข้องกับการขนส่งสาธารณะแม้จะยังอยู่ในระดับมากที่สุด แต่ได้รับคะแนนความพึงพอใจน้อยที่สุดที่ค่าเฉลี่ย 4.23 ซึ่งเป็นบริการที่มีผู้ใช้งานน้อยที่สุดเช่นกัน ผลลัพธ์นี้ชี้ให้เห็นว่าแม้ อบท. จะทำหน้าที่ด้านโครงสร้างพื้นฐานได้ดีเยี่ยมในภาพรวม แต่บริการด้านขนส่งสาธารณะอาจเป็นส่วนที่ยังมีโอกาสนในการพัฒนาต่อไปได้

ตารางที่ 4-10 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจต่อบริการของ อบท. ด้านส่งเสริม
คุณภาพชีวิต (n=34,159)

ประเภทบริการที่เคยรับบริการ	ไม่เคยรับบริการ		เคยรับบริการ		m	s	แปลผล
	(คน)	%	(คน)	%			
ด้านส่งเสริมคุณภาพชีวิต							
8. งานบริการด้านสาธารณสุข อาทิ การส่งเสริมสุขภาพ การตรวจสุขภาพ	3,392	9.93	30,767	90.07	4.37	0.89	มากที่สุด
9. งานบริการการศึกษา งานการศึกษาในระบบ งานการศึกษานอกระบบ (กิจการศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก) และอื่น ๆ อาทิ การจัดกิจกรรม การเรียนรู้ตามความถนัด ตามความสนใจ เช่น หลักสูตร ฝีมืออาชีพ หลักสูตรกีฬา หลักสูตรดนตรี	4,245	12.43	29,914	87.57	4.37	0.89	มากที่สุด
10. การส่งเสริมคุณภาพชีวิต ที่เกี่ยวข้องกับการส่งเสริมสตรี และครอบครัว	3,818	11.18	30,341	88.82	4.35	0.9	มากที่สุด
11. การส่งเสริมคุณภาพชีวิต ที่เกี่ยวข้องกับการส่งเสริม ผู้สูงอายุ	3,497	10.24	30,662	89.76	4.45	0.86	มากที่สุด
12. การส่งเสริมคุณภาพชีวิต ที่เกี่ยวข้องกับการส่งเสริมละ พัฒนาคนพิการและ ผู้ด้อยโอกาส/คนไร้ที่พึ่ง	5,137	15.04	29,022	84.96	4.39	0.9	มากที่สุด
รวม					4.39	0.89	มากที่สุด

จากตารางผลการสำรวจด้านการส่งเสริมคุณภาพชีวิต พบว่า ภาพรวมความพึงพอใจของผู้ที่เคยใช้
บริการอยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยสูงถึง 4.39 อย่างไรก็ตาม เมื่อพิจารณาในมิติการเข้าถึงบริการ
จะเห็นว่ายังมีประชากรบางส่วนที่ยังไม่เคยใช้บริการเหล่านี้ โดยบริการส่งเสริมและพัฒนาคนพิการและ

ผู้ด้อยโอกาสเป็นบริการที่มีสัดส่วนผู้ไม่เคยใช้บริการสูงสุดที่ 15.04% ตามมาด้วยบริการการศึกษาที่ 12.43% ในทางกลับกัน บริการด้านสาธารณสุขเป็นบริการที่ครอบคลุมประชาชนได้มากที่สุด โดยมีผู้ที่ไม่เคยใช้บริการน้อยที่สุดเพียง 9.93%

เมื่อพิจารณาระดับความพึงพอใจในกลุ่มผู้ที่เคยใช้บริการ พบว่า บริการทุกประเภทอยู่ในด้านนี้ได้รับการประเมินในระดับมากที่สุดทั้งหมด โดยจุดที่โดดเด่นที่สุด คือ บริการส่งเสริมคุณภาพชีวิตที่เกี่ยวข้องกับการส่งเสริมผู้สูงอายุ ซึ่งได้รับคะแนนความพึงพอใจสูงสุดด้วยค่าเฉลี่ย 4.45 แสดงให้เห็นถึงประสิทธิภาพและความสำเร็จในการดำเนินงานของ อปท. ในการดูแลกลุ่มผู้สูงอายุ นอกจากนี้ บริการด้านสาธารณสุขและการศึกษาก็ได้รับคะแนนสูงเท่ากันที่ค่าเฉลี่ย 4.37 แสดงถึงความเชื่อมั่นของประชาชนต่อบริการพื้นฐานเหล่านี้

แม้ว่าบริการทุกด้านจะได้รับคะแนนความพึงพอใจสูง แต่ประเด็นที่น่าสนใจ คือ บริการสำหรับคนพิการและผู้ด้อยโอกาส ซึ่งเป็นกลุ่มที่มีสัดส่วนผู้ไม่เคยใช้บริการสูงสุด กลับได้รับคะแนนความพึงพอใจในระดับสูงถึง 4.39 จากกลุ่มผู้ที่เคยใช้บริการจริง ซึ่งอาจชี้ได้ว่าแม้จะเป็นบริการเฉพาะกลุ่ม แต่ผู้ที่เข้าถึงก็ได้รับประสบการณ์ที่ดี สรุปได้ว่าด้านการส่งเสริมคุณภาพชีวิตถือเป็นจุดแข็งที่สำคัญของ อปท. โดยเฉพาะการดูแลผู้สูงอายุ และการให้บริการแก่กลุ่มเปราะบางที่ทำได้อย่างน่าพอใจ

ตารางที่ 4-11 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจต่อบริการของ อปท. ด้านการรักษาความปลอดภัยและพัฒนาชุมชน (n=34,159)

ประเภทบริการที่เคยรับบริการ	ไม่เคยรับบริการ		เคยรับบริการ		m	s	แปลผล
	(คน)	%	(คน)	%			
ด้านการรักษาความปลอดภัยและพัฒนาชุมชน							
13. งานบริการที่เกี่ยวข้องกับการรักษาความปลอดภัยและความสงบเรียบร้อย	3,011	8.81	31,148	91.19	4.36	0.9	มากที่สุด
14. การป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย อาทิ การให้ความรู้การซักซ้อมตามแผนป้องกันฯ ระบบการแจ้งเตือนป้องกันภัย	3,097	9.07	31,062	90.93	4.35	0.91	มากที่สุด
15. การส่งเสริมประชาธิปไตยในชุมชน	2,977	8.72	31,182	91.28	4.32	0.92	มากที่สุด
16. การป้องกันและแก้ไขปัญหายาเสพติด	2,872	8.41	31,287	91.59	4.26	0.99	มากที่สุด

ประเภทบริการที่เคยรับบริการ	ไม่เคยรับบริการ		เคยรับบริการ		m	s	แปลผล
	(คน)	%	(คน)	%			
17. การส่งเสริมการท่องเที่ยว	4,169	12.2	29,990	87.8	4.22	0.99	มากที่สุด
18. การส่งเสริมศิลปะ วัฒนธรรม ศาสนา และภูมิปัญญาท้องถิ่น	2,594	7.59	31,565	92.41	4.37	0.9	มากที่สุด
รวม					4.31	0.94	มากที่สุด

จากตารางผลการสำรวจด้านการรักษาความปลอดภัยและพัฒนาชุมชน ภาพรวมความพึงพอใจของผู้ที่เคยใช้บริการอยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ย 4.31 บริการในหมวดนี้ส่วนใหญ่มีการเข้าถึงที่สูงมาก โดยบริการที่ประชาชนเคยใช้บริการมากที่สุดคือการส่งเสริมศิลปะ วัฒนธรรม ศาสนา และภูมิปัญญาท้องถิ่น ซึ่งมีสัดส่วนสูงถึง 92.41% และมีผู้ไม่เคยใช้บริการน้อยที่สุดเพียง 7.59% ในทางตรงกันข้าม บริการส่งเสริมการท่องเที่ยวเป็นบริการที่มีผู้ใช้น้อยที่สุดที่ 87.8% และมีสัดส่วนผู้ไม่เคยใช้บริการสูงสุดที่ 12.2%

ในมิติของระดับความพึงพอใจ บริการทุกประเภทอยู่ในหมวดนี้ได้รับการประเมินในระดับมากที่สุดทั้งหมด โดยบริการที่ได้รับคะแนนความพึงพอใจสูงสุด คือ การส่งเสริมศิลปะ วัฒนธรรม ศาสนา และภูมิปัญญาท้องถิ่น ด้วยค่าเฉลี่ย 4.37 ซึ่งสอดคล้องกับการเป็นบริการที่มีผู้ใช้มากที่สุด แสดงให้เห็นว่า อปท. ทำหน้าที่นี้ได้เป็นอย่างดีและสร้างความประทับใจให้แก่ชุมชน รองลงมา คือ บริการด้านการรักษาความปลอดภัยและความสงบเรียบร้อยซึ่งได้ค่าเฉลี่ย 4.36 และการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยที่ค่าเฉลี่ย 4.35 สะท้อนถึงความเชื่อมั่นของประชาชนต่อภารกิจด้านความปลอดภัย

เมื่อเปรียบเทียบกัน แม้ทุกด้านจะได้รับคะแนนสูง แต่บริการที่ได้รับคะแนนความพึงพอใจน้อยที่สุด คือ การส่งเสริมการท่องเที่ยว ซึ่งมีค่าเฉลี่ย 4.22 และการป้องกันและแก้ไขปัญหายาเสพติดที่ค่าเฉลี่ย 4.26 โดยเฉพาะอย่างยิ่งบริการส่งเสริมการท่องเที่ยวที่มีคะแนนความพึงพอใจและสัดส่วนผู้ใช้น้อยที่สุดในกลุ่ม ชี้ให้เห็นว่าภารกิจนี้อาจเป็นส่วนที่ อปท. ยังมีโอกาสในการพัฒนาและยกระดับให้มีประสิทธิภาพ เทียบเท่ากับบริการด้านอื่น ๆ ในหมวดเดียวกัน

ตารางที่ 4-12 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจต่อบริการของ อปท.
ด้านสิ่งแวดล้อมและทรัพยากรธรรมชาติ (n=34,159)

ประเภทบริการที่เคยรับบริการ	ไม่เคยรับบริการ		เคยรับบริการ		m	s	แปลผล
	(คน)	%	(คน)	%			
ด้านสิ่งแวดล้อมและ							
ทรัพยากรธรรมชาติ							
19. การบริหารจัดการน้ำเสีย	5,065	14.83	29,094	85.17	4.18	1.01	มาก
20. การบริหารจัดการขยะ	2,078	6.08	32,081	93.92	4.32	0.94	มากที่สุด
21. การจัดการสิ่งแวดล้อม	3,010	8.81	31,149	91.19	4.24	0.97	มากที่สุด
ยั่งยืน อาทิ การเพิ่มพื้นที่สีเขียว							
การจัดการ PM 2.5							
การส่งเสริมการใช้พลังงาน							
อย่างมีประสิทธิภาพ ฯลฯ							
รวม					4.25	0.97	มากที่สุด

จากตารางผลสำรวจด้านสิ่งแวดล้อมและทรัพยากรธรรมชาติ ภาพรวมความพึงพอใจของผู้ที่เคยใช้บริการยังคงอยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ย 4.25 เมื่อพิจารณาการเข้าถึงบริการ พบว่า การบริหารจัดการขยะเป็นบริการที่ประชาชนเคยใช้มากที่สุดถึง 93.92% และมีผู้ไม่เคยใช้บริการน้อยที่สุดเพียง 6.08% ขณะที่ การบริหารจัดการน้ำเสียเป็นบริการที่มีผู้เคยใช้น้อยที่สุดที่ 85.17% และมีสัดส่วนผู้ไม่เคยใช้บริการสูงสุดที่ 14.83%

ในด้านระดับความพึงพอใจมีประเด็นที่น่าสนใจอย่างยิ่ง แม้ว่าการบริหารจัดการขยะ โดยมีค่าเฉลี่ย 4.32 และการจัดการสิ่งแวดล้อมยั่งยืน โดยมีค่าเฉลี่ย 4.24 จะได้รับการประเมินในระดับมากที่สุด แต่การบริหารจัดการน้ำเสียกลับเป็นบริการเดียวที่ได้รับคะแนนความพึงพอใจในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ย 4.18 ซึ่งต่ำกว่าบริการอื่น ๆ ในหมวดนี้อย่างชัดเจน ผลลัพธ์นี้ชี้ให้เห็นว่า แม้ภารกิจด้านสิ่งแวดล้อมของ อปท. จะทำได้ดีในภาพรวม โดยเฉพาะการจัดการขยะ แต่การบริหารจัดการน้ำเสียยังคงเป็นความท้าทายและเป็นประเด็นที่ประชาชนมีความพึงพอใจน้อยกว่าส่วนอื่น ๆ

ความพึงพอใจต่อประเภทบริการของ อปท. ที่เคยรับบริการ

■ ไม่เคยรับบริการ

■ เคยรับบริการ

ข้อ

ด้านงานทะเบียน



4.21

ด้านโครงสร้างพื้นฐานและสาธารณูปโภค



4.32

ด้านส่งเสริมคุณภาพชีวิต



4.39

ด้านการรักษาความปลอดภัยและพัฒนาชุมชน



4.31

ด้านสิ่งแวดล้อมและทรัพยากรธรรมชาติ



4.25

ตารางที่ 4-13 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจต่อบริการของ อปท. ในภาพรวม
ของบริการทั้ง 5 ด้าน (n=34,159)

ประเภทบริการที่เคยรับบริการ	m	s	แปลผล
ด้านงานทะเบียน	4.38	0.92	มากที่สุด
ด้านโครงสร้างพื้นฐานและสาธารณูปโภค	4.32	0.93	มากที่สุด
ด้านส่งเสริมคุณภาพชีวิต	4.39	0.89	มากที่สุด
ด้านการรักษาความปลอดภัยและพัฒนาชุมชน	4.31	0.94	มากที่สุด
ด้านสิ่งแวดล้อมและทรัพยากรธรรมชาติ	4.25	0.97	มากที่สุด
รวม	4.33	0.93	มากที่สุด

จากตารางสรุปผลภาพรวมความพึงพอใจในมิติของบริการที่เคยรับบริการของประชาชนต่อการดำเนินงานของ อปท. ทั้ง 5 ด้าน พบว่า ภาพรวมความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยรวมสูงถึง 4.33 เมื่อจำแนกตามด้านต่าง ๆ พบว่า ด้านส่งเสริมคุณภาพชีวิตเป็นบริการที่ประชาชนพึงพอใจสูงสุดด้วยค่าเฉลี่ย 4.39 ตามมาด้วยด้านงานทะเบียนที่ค่าเฉลี่ย 4.38 ซึ่งสะท้อนถึงความสำเร็จในการดูแลคุณภาพชีวิตและประสิทธิภาพในงานบริการพื้นฐาน

ในทางกลับกัน แม้จะยังคงอยู่ในระดับมากที่สุด แต่ด้านสิ่งแวดล้อมและทรัพยากรธรรมชาติเป็นด้านที่ได้รับความพึงพอใจน้อยที่สุดที่ค่าเฉลี่ย 4.25 และรองลงมา คือ ด้านการรักษาความปลอดภัยและพัฒนาชุมชนที่ค่าเฉลี่ย 4.31 ผลลัพธ์นี้เป็นการตอกย้ำข้อค้นพบจากการวิเคราะห์รายประเด็นว่า ภารกิจที่เกี่ยวข้องกับสิ่งแวดล้อมยังคงเป็นความท้าทายและเป็นโอกาสสำคัญที่ อปท. จะสามารถพัฒนาและยกระดับการให้บริการเพื่อสร้างความพึงพอใจให้แก่ประชาชนได้มากยิ่งขึ้นในอนาคต

4.1.3 ความพึงพอใจต่อการให้บริการ ของ อปท.

ตารางที่ 4-14 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการ ของ อปท.
ด้านความรวดเร็ว (n=34,159)

ประเด็น	m	s	แปลผล
1. ด้านความรวดเร็ว			
1.1 ให้บริการทันในตามระยะเวลาที่กำหนด หรือทันท่วงที รวดเร็วต่อประเภทของงานบริการ	4.29	0.89	มากที่สุด
1.2 กำหนดเวลาที่เหมาะสมกับประเภทของการให้บริการ	4.29	0.88	มากที่สุด
1.3 มีการให้บริการในการนัดหมายล่วงหน้า	4.23	0.93	มากที่สุด
1.4 แจ้งบริการนัดหมายล่วงหน้าได้อย่างชัดเจน หรือมีระบบแจ้งเตือนที่ดี	4.21	0.95	มากที่สุด
1.5 มีจุดให้บริการแบบเบ็ดเสร็จ (One Stop Service)	4.20	0.97	มาก
รวม	4.24	0.92	มากที่สุด

จากตารางผลการสำรวจความพึงพอใจต่อการให้บริการของ อปท. ในด้านความรวดเร็ว พบว่า ภาพรวมความพึงพอใจของประชาชนอยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ย 4.24 เมื่อพิจารณาในรายละเอียด ประชาชนมีความพึงพอใจสูงสุดในประเด็นพื้นฐานของการให้บริการ คือการให้บริการได้ทันตามระยะเวลาที่กำหนดหรือทันท่วงที และการกำหนดเวลาที่เหมาะสมกับประเภทของบริการ ซึ่งทั้งสองประเด็นได้รับ คะแนนเท่ากันที่ค่าเฉลี่ย 4.29 และได้รับการประเมินในระดับมากที่สุด

อย่างไรก็ตาม แม้ภาพรวมจะดีเยี่ยม แต่มีประเด็นที่น่าสนใจ คือ การมีจุดให้บริการแบบเบ็ดเสร็จ (One Stop Service) เป็นหัวข้อเดียวที่ได้รับคะแนนความพึงพอใจในระดับมาก ด้วยค่าเฉลี่ย 4.20 ซึ่งน้อยที่สุดในหมวดหมู่นี้ ผลลัพธ์ดังกล่าวชี้ให้เห็นว่า แม้ประชาชนจะพอใจกับความรวดเร็วในการดำเนินงาน แต่ละส่วน แต่ความพึงพอใจต่อการมีหรือประสิทธิภาพของจุดบริการแบบเบ็ดเสร็จที่ช่วยลดขั้นตอนและ รวมงานบริการไว้ที่เดียวยังมีช่องว่างให้พัฒนาได้ ดังนั้นการปรับปรุงและส่งเสริมจุดให้บริการแบบเบ็ดเสร็จ จึงเป็นโอกาสสำคัญสำหรับ อปท. ในการยกระดับความรวดเร็วและความสะดวกในการให้บริการแก่ประชาชน ให้ดียิ่งขึ้น

ตารางที่ 4-15 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการ ของ อปท.
ด้านขั้นตอน (n=34,159)

ประเด็น	m	s	แปลผล
2. ด้านขั้นตอน			
2.1 แจ้งข้อมูลเกี่ยวกับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการอย่างชัดเจน ในรูปแบบที่เหมาะสม	4.29	0.89	มากที่สุด
2.2 จัดลำดับขั้นตอนการให้บริการตามที่ประกาศไว้	4.29	0.88	มากที่สุด
2.3 ให้บริการตามลำดับก่อนหลัง มาก่อนได้บริการก่อน	4.34	0.87	มากที่สุด
2.4 มีขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยาก ไม่ซับซ้อน	4.32	0.88	มากที่สุด
2.5 ให้บริการได้อย่างเป็นระบบ	4.34	0.87	มากที่สุด
รวม	4.32	0.88	มากที่สุด

จากตารางผลการสำรวจความพึงพอใจด้านขั้นตอน พบว่า ภาพรวมความพึงพอใจของประชาชน
อยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ย 4.32 เมื่อพิจารณาในรายละเอียดจะเห็นว่า ประชาชนมีความพึงพอใจ
สูงสุดต่อความเป็นธรรมและความมีระเบียบของกระบวนการ โดยประเด็นการให้บริการตามลำดับก่อนหลัง
และการให้บริการได้อย่างเป็นระบบ ได้รับคะแนนสูงสุดเท่ากันที่ค่าเฉลี่ย 4.34 ตามมาด้วยความไม่ยุ่งยาก
ซับซ้อนของขั้นตอนที่ค่าเฉลี่ย 4.32

ในขณะเดียวกัน ประเด็นที่เกี่ยวกับการสื่อสารข้อมูล คือ การแจ้งข้อมูลเกี่ยวกับขั้นตอนและ
ระยะเวลา และการจัดลำดับขั้นตอนตามที่ประกาศไว้ ได้รับคะแนนน้อยที่สุดในหมวดนี้ที่ค่าเฉลี่ย 4.29
แม้จะยังคงเป็นคะแนนที่สูง แต่ก็ชี้ให้เห็นถึงโอกาสในการพัฒนาได้ว่า ในขณะที่ประชาชนพอใจกับ
ตัวกระบวนการที่ยุติธรรมและเป็นระบบ แต่อาจยังมีความคาดหวังให้ อปท. พัฒนาการสื่อสารข้อมูลเกี่ยวกับ
ขั้นตอนและระยะเวลาให้ชัดเจนยิ่งขึ้น เพื่อสร้างความเข้าใจและประสบการณ์ที่ดีตั้งแต่ก่อนเข้ารับบริการ

ตารางที่ 4-16 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการ ของ อปท.
ด้านบุคลากร (n=34,159)

ประเด็น	m	s	แปลผล
3. ด้านบุคลากร			
3.1 บุคลากรแต่งกายสุภาพ พุดจาสุภาพ	4.44	0.82	มากที่สุด
3.2 ให้บริการอย่างเต็มใจและพร้อมให้บริการ	4.44	0.83	มากที่สุด
3.3 มีความรู้และสามารถให้คำแนะนำที่เป็นประโยชน์หรือ ช่วยเหลือได้ตรงตามความต้องการ	4.41	0.83	มากที่สุด
3.4 ให้ความช่วยเหลือและประสานงานที่ดี ในกรณีต้องส่งต่อ หน่วยงานอื่น	4.41	0.84	มากที่สุด
3.5 มีความซื่อสัตย์สุจริตในการทำงาน อาทิ ไม่ขอสิ่งตอบแทน ไม่รับสินบน ไม่หาผลประโยชน์ในทางมิชอบ ฯลฯ	4.44	0.85	มากที่สุด
3.6 ไม่เลือกปฏิบัติในการให้บริการ	4.45	0.86	มากที่สุด
รวม	4.43	0.84	มากที่สุด

จากตารางผลการสำรวจความพึงพอใจด้านบุคลากร พบว่า ภาพรวมความพึงพอใจของประชาชนอยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยสูงถึง 4.43 ซึ่งเป็นหนึ่งในด้านที่ได้รับคะแนนสูงที่สุดในการให้บริการทั้งหมด สะท้อนถึงความเชื่อมั่นและความประทับใจที่ประชาชนมีต่อเจ้าหน้าที่ของ อปท. เมื่อพิจารณาในรายละเอียด พบว่า คุณลักษณะด้านคุณธรรมและจริยธรรมเป็นสิ่งที่ประชาชนพึงพอใจสูงสุด โดยประเด็นการไม่เลือกปฏิบัติในการให้บริการได้รับคะแนนสูงที่สุดถึง 4.45

นอกจากนี้ คุณลักษณะด้านพฤติกรรมการให้บริการอื่น ๆ ก็ได้รับคะแนนในระดับสูงมากเช่นกัน โดยประเด็นความซื่อสัตย์สุจริตในการทำงาน การแต่งกายและการพุดจาสุภาพ และการให้บริการอย่างเต็มใจและพร้อมให้บริการ ได้รับคะแนนสูงสุดรองลงมาเท่ากันที่ค่าเฉลี่ย 4.44 ข้อมูลเหล่านี้บ่งชี้อย่างชัดเจนว่าประชาชนรับรู้และชื่นชมในความเท่าเทียม ความสุภาพ ความมีใจบริการ และความโปร่งใสของบุคลากรอปท. เป็นอย่างยิ่ง

อย่างไรก็ตาม แม้ทุกประเด็นจะได้รับการประเมินในระดับมากที่สุด แต่เมื่อเปรียบเทียบกับกันจะเห็นว่า คุณลักษณะด้านทักษะและความสามารถในการทำงาน คือ ประเด็นความรู้ความสามารถในการให้คำแนะนำและการให้ความช่วยเหลือและประสานงานในกรณีต้องส่งต่อหน่วยงานอื่น เป็นสองส่วนที่ได้รับคะแนนน้อยที่สุดในกลุ่ม โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากันที่ 4.41 ซึ่งชี้ให้เห็นโอกาสในการพัฒนาได้ว่า ในขณะที่บุคลากรมีคุณลักษณะด้านพฤติกรรมดีเยี่ยม แต่อาจยังสามารถส่งเสริมด้านความรู้เฉพาะทางและทักษะการประสานงานที่ซับซ้อนให้สูงขึ้นไปอีก เพื่อสร้างความเป็นเลิศในการให้บริการต่อไป

ตารางที่ 4-17 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการ ของ อปท.
ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก (n=34,159)

ประเด็น	m	s	แปลผล
4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก			
4.1 มีป้าย สัญลักษณ์ ประชาสัมพันธ์ชัดเจน	4.39	0.83	มากที่สุด
4.2 จุด/ช่อง การให้บริการมีความเหมาะสมและเข้าถึงได้สะดวก	4.37	0.84	มากที่สุด
4.3 ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก อาทิ ที่นั่งรอรับบริการ น้ำดื่ม ห้องสุขา ฯลฯ	4.37	0.87	มากที่สุด
4.4 ความสะอาดของสถานที่ให้บริการ	4.39	0.84	มากที่สุด
4.5 การจัดเตรียมสิ่งอำนวยความสะดวกสำหรับผู้พิการ ผู้สูงอายุ	4.37	0.86	มากที่สุด
4.6 มีช่องทางการติดต่อ สื่อสารในการตอบคำถาม ได้อย่างเพียงพอ และทันท่วงที	4.36	0.86	มากที่สุด
4.7 มีช่องทางการร้องเรียนหรือรับการแจ้งปัญหา	4.37	0.87	มากที่สุด
4.8 ใช้เทคโนโลยีดิจิทัลที่ทันสมัยในการทำงาน	4.35	0.86	มากที่สุด
รวม	4.37	0.85	มากที่สุด

จากตารางผลการสำรวจความพึงพอใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก พบว่า ภาพรวมความพึงพอใจของประชาชนอยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ย 4.37 เมื่อพิจารณารายละเอียดจะเห็นว่า ประชาชนพึงพอใจสูงสุดต่อปัจจัยด้านกายภาพและความสะอาด โดยประเด็นความสะอาดของสถานที่ให้บริการ และการมีป้าย สัญลักษณ์ ประชาสัมพันธ์ที่ชัดเจน ได้รับคะแนนสูงสุดเท่ากับที่ค่าเฉลี่ย 4.39 ซึ่งสะท้อนว่า อปท. สามารถดูแลจัดการสถานที่ให้บริการให้สะอาดและอำนวยความสะดวกในการนำทางได้เป็นอย่างดี

นอกจากปัจจัยด้านกายภาพแล้ว ประชาชนยังมีความพึงพอใจสูงต่อช่องทางการสนับสนุนต่าง ๆ โดยเฉพาะการมีช่องทางการร้องเรียนหรือรับการแจ้งปัญหาซึ่งได้ค่าเฉลี่ย 4.37 และการมีช่องทางการติดต่อสื่อสารเพื่อตอบคำถามที่ได้ค่าเฉลี่ย 4.36 คะแนนที่สูงในส่วนนี้แสดงให้เห็นถึงความเชื่อมั่นของประชาชนต่อระบบการสื่อสารและรับฟังความคิดเห็นที่ อปท. จัดเตรียมไว้ให้

อย่างไรก็ตาม แม้ทุกประเด็นจะอยู่ในระดับมากที่สุด แต่ประเด็นที่ได้รับคะแนนความพึงพอใจน้อยที่สุดในหมวดนี้ คือ การใช้เทคโนโลยีดิจิทัลที่ทันสมัยในการทำงาน โดยมีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 4.35 ข้อมูลนี้ชี้ให้เห็นว่า ในขณะที่ อปท. ทำได้ดีเยี่ยมในด้านสิ่งอำนวยความสะดวกทางกายภาพและช่องทางการสื่อสาร แต่ประชาชนอาจยังมีความคาดหวังให้มีการนำเทคโนโลยีดิจิทัลที่ทันสมัยมาประยุกต์ใช้ในการทำงานให้มากขึ้น ซึ่งถือเป็นโอกาสในการพัฒนาเพื่อยกระดับการให้บริการในอนาคต

ตารางที่ 4-18 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการ ของ อปท.
ด้านคุณภาพการให้บริการ (n=34,159)

ประเด็น	m	s	แปลผล
5. ด้านคุณภาพการให้บริการ			
5.1 ผลที่ได้จากการรับบริการตรงตามความต้องการ	4.41	0.82	มากที่สุด
5.2 ความพึงพอใจต่อการให้บริการในภาพรวม	4.43	0.82	มากที่สุด
รวม	4.42	0.82	มากที่สุด

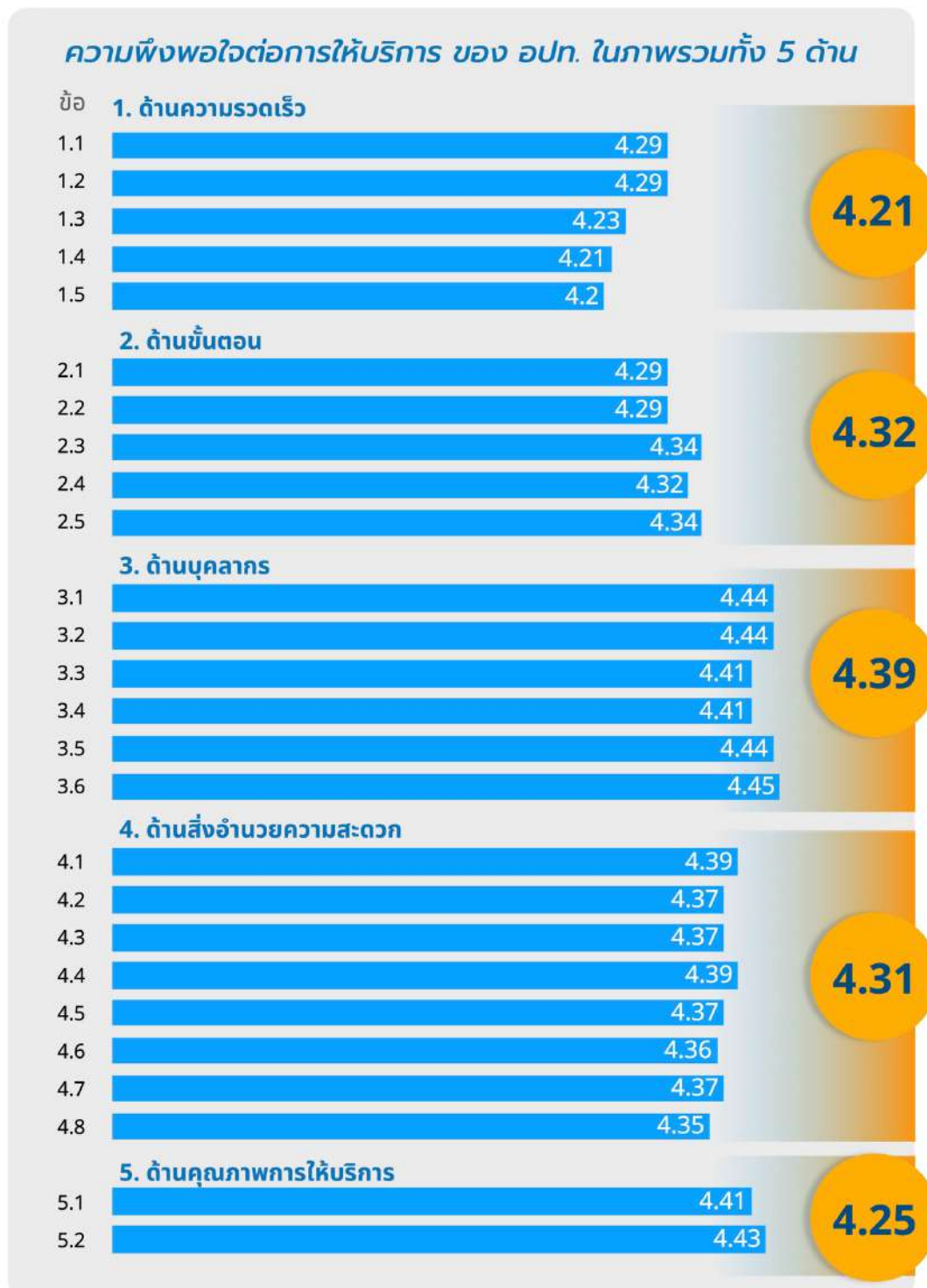
สำหรับด้านคุณภาพการให้บริการซึ่งเป็นด้านสุดท้าย จากตารางพบว่า ภาพรวมความพึงพอใจของประชาชนอยู่ในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยที่สูงถึง 4.42 ซึ่งเป็นข้อสรุปที่สำคัญของมิติการให้บริการทั้งหมด เมื่อพิจารณารายละเอียด พบว่า ความพึงพอใจต่อการให้บริการในภาพรวมได้รับคะแนนสูงสุดที่ค่าเฉลี่ย 4.43 ขณะที่ความพึงพอใจต่อผลที่ได้จากการรับบริการว่าตรงตามความต้องการก็อยู่ในระดับสูงเช่นกันที่ค่าเฉลี่ย 4.41 คะแนนที่สูงอย่างยิ่งในทั้งสองประเด็นนี้เป็นการยืนยันว่า ประชาชนไม่เพียงแต่พอใจในผลลัพธ์ของงานบริการ แต่ยังรู้สึกประทับใจในประสบการณ์การรับบริการทั้งหมด ซึ่งสะท้อนถึงคุณภาพการดำเนินงานที่เป็นเลิศของ อปท. ผ่านการประเมินครั้งนี้

ตารางที่ 4-19 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการ ของ อปท.
ในภาพรวมทั้ง 5 ด้าน (n=34,159)

ประเด็น	m	s	แปลผล
1. ด้านความรวดเร็ว	4.24	0.92	มากที่สุด
2. ด้านขั้นตอน	4.32	0.88	มากที่สุด
3. ด้านบุคลากร	4.43	0.84	มากที่สุด
4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	4.37	0.85	มากที่สุด
5. ด้านคุณภาพการให้บริการ	4.42	0.82	มากที่สุด
รวม	4.36	0.86	มากที่สุด

จากตารางสรุปผลความพึงพอใจต่อการให้บริการของ อปท. ในภาพรวมทั้ง 5 ด้าน พบว่า ประชาชนมีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยรวม 4.36 เมื่อเปรียบเทียบระหว่างด้านต่าง ๆ ปัจจัยด้านบุคลากรเป็นสิ่งที่ประชาชนพึงพอใจสูงสุด โดยมีค่าเฉลี่ยสูงถึง 4.43 ตามมาด้วยด้านคุณภาพการให้บริการที่ค่าเฉลี่ย 4.42 ผลลัพธ์นี้ชี้ให้เห็นว่า คุณลักษณะของเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการและคุณภาพของงานที่ได้รับ เป็นปัจจัยสำคัญที่สุดที่สร้างความประทับใจและความพึงพอใจให้แก่ประชาชน

ในทางกลับกัน แม้ว่าทุกด้านจะได้รับการประเมินในระดับมากที่สุด แต่ด้านความรวดเร็วเป็นด้านที่ได้รับคะแนนความพึงพอใจน้อยที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ย 4.24 ซึ่งสอดคล้องกับข้อค้นพบจากการวิเคราะห์ในรายละเอียดที่ชี้ให้เห็นถึงโอกาสในการพัฒนาบางประเด็น เช่น จุดให้บริการแบบเบ็ดเสร็จ ดังนั้นจึงสรุปได้ว่า แม้การให้บริการของ อปท. จะมีคุณภาพและเป็นที่น่าพอใจอย่างสูงในทุกมิติ แต่การมุ่งเน้นพัฒนาระบบเพื่อเพิ่มความรวดเร็วในการให้บริการ จะเป็นส่วนสำคัญที่ช่วยยกระดับความพึงพอใจของประชาชนให้สมบูรณ์แบบยิ่งขึ้นได้ในอนาคต



4.1.4 ความพึงพอใจของประชาชนต่อการจัดบริการสาธารณะของ อปท.

ตารางที่ 4-20 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการจัดบริการสาธารณะของ อปท. จำแนกเป็นรายจังหวัด (n=34,159)

จังหวัด	n	ความพึงพอใจต่อประเภทบริการของ อปท. ที่เคยรับบริการ						ความพึงพอใจต่อการให้บริการ ของ อปท.					ภาพรวม	แปลผล	
	จำนวน คนตอบ	งาน ทะเบียน	โครงสร้าง พื้นฐานและ สาธารณูปโภค	ส่งเสริม คุณภาพ ชีวิต	การรักษา ความ ปลอดภัยฯ	สิ่งแวดล้อม และ ทรัพยากรฯ	รวม	ความ รวดเร็ว	ขั้นตอน	บุคลากร	สิ่งอำนวยความสะดวก	คุณภาพ การ ให้บริการ			รวม
กระบี่	219	4.21	4.16	4.21	4.12	4.04	4.17	4.06	4.14	4.23	4.21	4.22	4.17	4.17	มาก
กาญจนบุรี	675	4.33	4.25	4.32	4.22	4.15	4.25	4.21	4.27	4.39	4.31	4.37	4.31	4.28	มากที่สุด
กาฬสินธุ์	542	4.32	4.26	4.30	4.20	4.11	4.24	4.08	4.16	4.31	4.26	4.31	4.22	4.23	มากที่สุด
กำแพงเพชร	672	4.47	4.37	4.41	4.36	4.30	4.38	4.32	4.37	4.48	4.44	4.47	4.42	4.40	มากที่สุด
ขอนแก่น	983	4.41	4.36	4.42	4.35	4.30	4.37	4.29	4.36	4.45	4.41	4.46	4.39	4.38	มากที่สุด
จันทบุรี	884	4.58	4.51	4.53	4.50	4.45	4.50	4.44	4.50	4.60	4.53	4.58	4.52	4.51	มากที่สุด
ฉะเชิงเทรา	474	4.39	4.34	4.41	4.35	4.31	4.36	4.26	4.36	4.46	4.44	4.47	4.40	4.38	มากที่สุด
ชลบุรี	724	4.46	4.30	4.49	4.40	4.34	4.40	4.34	4.40	4.50	4.45	4.51	4.44	4.42	มากที่สุด
ชัยนาท	393	4.38	4.33	4.38	4.31	4.31	4.28	4.24	4.32	4.41	4.34	4.40	4.34	4.31	มากที่สุด
ชัยภูมิ	443	4.40	4.34	4.39	4.29	4.22	4.31	4.24	4.31	4.42	4.35	4.40	4.34	4.33	มากที่สุด
ชุมพร	37	4.66	4.50	4.48	4.47	4.35	4.49	4.35	4.44	4.53	4.51	4.51	4.47	4.48	มากที่สุด
เชียงราย	888	4.53	4.43	4.47	4.42	4.29	4.44	4.34	4.42	4.53	4.48	4.50	4.46	4.45	มากที่สุด
เชียงใหม่	1,010	4.43	4.40	4.46	4.39	4.33	4.40	4.34	4.39	4.52	4.45	4.52	4.44	4.42	มากที่สุด
ตรัง	390	4.47	4.39	4.47	4.37	4.30	4.39	4.33	4.41	4.56	4.47	4.51	4.46	4.43	มากที่สุด

จังหวัด	n	ความพึงพอใจต่อประเภทบริการของ อปท. ที่เคยรับบริการ						ความพึงพอใจต่อการให้บริการ ของ อปท.					ภาพรวม	แปลผล	
	จำนวน คนตอบ	งาน ทะเบียน	โครงสร้าง พื้นฐานและ สาธารณูปโภค	ส่งเสริม คุณภาพ ชีวิต	การรักษา ความ ปลอดภัยฯ	สิ่งแวดล้อม และ ทรัพยากรฯ	รวม	ความ รวดเร็ว	ขั้นตอน	บุคลากร	สิ่งอำนวยความสะดวก	คุณภาพ การ ให้บริการ			รวม
ตราด	334	4.23	4.17	4.26	4.22	4.16	4.22	4.16	4.21	4.28	4.24	4.28	4.23	4.22	มากที่สุด
ตาก	353	4.24	4.26	4.27	4.24	4.21	4.25	4.15	4.23	4.34	4.28	4.34	4.27	4.26	มากที่สุด
นครนายก	176	4.51	4.53	4.52	4.49	4.41	4.49	4.38	4.44	4.55	4.47	4.61	4.48	4.47	มากที่สุด
นครปฐม	438	4.35	4.19	4.29	4.19	4.24	4.26	4.17	4.29	4.44	4.39	4.42	4.34	4.30	มากที่สุด
นครพนม	333	4.40	4.33	4.41	4.36	4.28	4.36	4.28	4.34	4.44	4.38	4.44	4.37	4.37	มากที่สุด
นครราชสีมา	1,091	4.46	4.39	4.44	4.37	4.25	4.38	4.30	4.37	4.48	4.41	4.48	4.40	4.39	มากที่สุด
นครศรีธรรมราช	1,003	4.31	4.20	4.26	4.17	4.08	4.19	4.12	4.21	4.35	4.24	4.32	4.24	4.22	มากที่สุด
นครสวรรค์	959	4.46	4.41	4.44	4.36	4.32	4.38	4.34	4.39	4.50	4.45	4.51	4.43	4.40	มากที่สุด
นนทบุรี	258	4.02	3.88	3.99	3.83	3.78	3.87	3.78	3.88	4.11	4.00	4.04	3.96	3.92	มาก
นราธิวาส	504	4.13	4.12	4.24	4.10	4.08	4.15	4.02	4.08	4.23	4.14	4.24	4.13	4.14	มาก
น่าน	590	4.35	4.28	4.36	4.29	4.23	4.31	4.24	4.31	4.45	4.36	4.43	4.35	4.33	มากที่สุด
บึงกาฬ	172	4.44	4.35	4.36	4.27	4.27	4.34	4.21	4.27	4.41	4.37	4.40	4.33	4.33	มากที่สุด
บุรีรัมย์	1,066	4.50	4.45	4.50	4.42	4.32	4.44	4.34	4.40	4.51	4.46	4.53	4.44	4.44	มากที่สุด
ปทุมธานี	310	4.29	4.12	4.29	4.16	4.12	4.20	4.10	4.16	4.30	4.21	4.26	4.20	4.21	มากที่สุด
ประจวบคีรีขันธ์	267	4.35	4.21	4.25	4.22	4.18	4.29	4.20	4.22	4.39	4.30	4.36	4.29	4.29	มากที่สุด
ปราจีนบุรี	36	4.20	4.04	4.02	4.05	4.00	4.07	3.98	4.13	4.33	4.32	4.24	4.22	4.14	มาก
ปัตตานี	363	4.20	4.16	4.20	4.11	4.07	4.13	4.06	4.15	4.29	4.21	4.31	4.20	4.16	มาก
พระนครศรีอยุธยา	932	4.40	4.37	4.39	4.34	4.34	4.36	4.30	4.38	4.48	4.41	4.46	4.41	4.38	มากที่สุด

จังหวัด	n	ความพึงพอใจต่อประเภทบริการของ อปท. ที่เคยรับบริการ						ความพึงพอใจต่อการให้บริการ ของ อปท.					ภาพรวม	แปลผล	
	จำนวน คนตอบ	งาน ทะเบียน	โครงสร้าง พื้นฐานและ สาธารณูปโภค	ส่งเสริม คุณภาพ ชีวิต	การรักษา ความ ปลอดภัยฯ	สิ่งแวดล้อม และ ทรัพยากรฯ	รวม	ความ รวดเร็ว	ขั้นตอน	บุคลากร	สิ่งอำนวยความสะดวก	คุณภาพ การ ให้บริการ			รวม
พะเยา	407	4.52	4.47	4.49	4.45	4.36	4.44	4.31	4.38	4.49	4.45	4.50	4.42	4.43	มากที่สุด
พังงา	230	4.30	4.26	4.29	4.28	4.19	4.26	4.18	4.22	4.41	4.28	4.38	4.29	4.28	มากที่สุด
พัทลุง	407	4.37	4.31	4.37	4.23	4.17	4.26	4.19	4.28	4.40	4.33	4.41	4.31	4.29	มากที่สุด
พิจิตร	575	4.49	4.43	4.47	4.40	4.36	4.41	4.40	4.44	4.55	4.50	4.56	4.49	4.45	มากที่สุด
พิษณุโลก	454	4.47	4.41	4.43	4.37	4.29	4.39	4.28	4.38	4.45	4.41	4.45	4.39	4.39	มากที่สุด
เพชรบุรี	509	4.53	4.54	4.56	4.49	4.46	4.52	4.41	4.47	4.59	4.52	4.59	4.51	4.52	มากที่สุด
เพชรบูรณ์	733	4.53	4.48	4.51	4.47	4.45	4.48	4.40	4.47	4.57	4.50	4.56	4.50	4.48	มากที่สุด
แพร่	380	4.38	4.37	4.42	4.33	4.35	4.36	4.22	4.31	4.41	4.34	4.39	4.33	4.34	มากที่สุด
ภูเก็ต	71	4.16	3.93	4.13	4.08	3.79	4.08	3.98	4.12	4.18	4.14	4.16	4.12	4.10	มาก
มหาสารคาม	660	4.35	4.30	4.42	4.34	4.29	4.35	4.27	4.34	4.43	4.40	4.45	4.37	4.36	มากที่สุด
มุกดาหาร	186	4.30	4.33	4.42	4.38	4.27	4.36	4.21	4.27	4.44	4.38	4.40	4.34	4.35	มากที่สุด
แม่ฮ่องสอน	177	4.21	4.13	4.23	4.16	4.11	4.17	4.08	4.22	4.38	4.24	4.32	4.24	4.21	มากที่สุด
ยโสธร	263	4.45	4.38	4.44	4.36	4.33	4.39	4.33	4.37	4.47	4.43	4.51	4.42	4.41	มากที่สุด
ยะลา	336	4.31	4.26	4.33	4.23	4.19	4.25	4.09	4.15	4.29	4.27	4.29	4.22	4.24	มากที่สุด
ร้อยเอ็ด	1,280	4.42	4.37	4.43	4.35	4.22	4.36	4.25	4.33	4.44	4.36	4.42	4.36	4.35	มากที่สุด
ระนอง	263	4.32	4.25	4.31	4.26	4.20	4.26	4.14	4.22	4.32	4.29	4.34	4.26	4.27	มากที่สุด
ระยอง	295	4.20	4.02	4.16	4.11	3.98	4.11	4.00	4.07	4.19	4.15	4.19	4.12	4.12	มาก
ราชบุรี	410	4.31	4.29	4.31	4.24	4.23	4.28	4.19	4.26	4.38	4.32	4.36	4.30	4.29	มากที่สุด

จังหวัด	n จำนวน คนตอบ	ความพึงพอใจต่อประเภทบริการของ อปท. ที่เคยรับบริการ						ความพึงพอใจต่อการให้บริการ ของ อปท.					ภาพ รวม	แปลผล
		งาน ทะเบียน	โครงสร้าง พื้นฐานและ สาธารณูปโภค	ส่งเสริม คุณภาพ ชีวิต	การรักษา ความ ปลอดภัย	สิ่งแวดล้อม และ ทรัพยากร	รวม	ความ รวดเร็ว	ขั้นตอน	บุคลากร	สิ่งอำนวยความสะดวก	คุณภาพ การ ให้บริการ		
ลพบุรี	589	4.54	4.46	4.49	4.40	4.37	4.44	4.34	4.39	4.52	4.47	4.52	4.44	มากที่สุด
ลำปาง	522	4.52	4.46	4.53	4.40	4.38	4.45	4.37	4.44	4.54	4.49	4.54	4.47	มากที่สุด
ลำพูน	936	3.74	3.74	3.86	3.69	3.76	3.75	3.71	3.78	3.90	3.86	3.91	3.83	มาก
เลย	171	4.44	4.37	4.46	4.39	4.32	4.42	4.35	4.44	4.54	4.50	4.51	4.47	มากที่สุด
ศรีสะเกษ	835	4.28	4.27	4.30	4.26	4.15	4.26	4.22	4.34	4.42	4.36	4.41	4.34	มากที่สุด
สกลนคร	111	4.28	4.19	4.28	4.17	4.14	4.19	4.06	4.12	4.25	4.18	4.22	4.16	มาก
สงขลา	618	4.33	4.21	4.30	4.18	4.06	4.20	4.09	4.18	4.30	4.25	4.30	4.22	มากที่สุด
สตูล	278	4.25	4.18	4.23	4.17	4.14	4.19	4.01	4.14	4.30	4.19	4.29	4.18	มาก
สมุทรปราการ	303	4.40	4.32	4.40	4.26	4.22	4.30	4.19	4.30	4.43	4.38	4.40	4.34	มากที่สุด
สมุทรสงคราม	118	4.69	4.65	4.68	4.66	4.61	4.65	4.62	4.66	4.79	4.69	4.72	4.69	มากที่สุด
สมุทรสาคร	2	3.67	3.50	3.10	2.83	3.00	3.08	3.10	3.30	3.25	3.00	3.50	3.17	ปานกลาง
สระแก้ว	313	4.48	4.42	4.46	4.40	4.28	4.39	4.28	4.37	4.49	4.45	4.47	4.41	มากที่สุด
สระบุรี	477	4.55	4.46	4.50	4.46	4.46	4.47	4.40	4.44	4.52	4.50	4.56	4.48	มากที่สุด
สิงห์บุรี	225	4.40	4.40	4.38	4.33	4.28	4.34	4.30	4.35	4.42	4.36	4.45	4.37	มากที่สุด
สุโขทัย	233	4.51	4.34	4.41	4.42	4.32	4.40	4.32	4.39	4.53	4.45	4.49	4.43	มากที่สุด
สุพรรณบุรี	817	4.43	4.39	4.43	4.34	4.31	4.39	4.30	4.38	4.49	4.44	4.48	4.42	มากที่สุด
สุราษฎร์ธานี	600	4.30	4.23	4.34	4.18	4.14	4.23	4.15	4.23	4.36	4.27	4.35	4.27	มากที่สุด
สุรินทร์	249	4.40	4.40	4.42	4.37	4.27	4.40	4.31	4.42	4.50	4.44	4.45	4.43	มากที่สุด

จังหวัด	n	ความพึงพอใจต่อประเภทบริการของ อปท. ที่เคยรับบริการ						ความพึงพอใจต่อการให้บริการ ของ อปท.					ภาพรวม	แปลผล	
	จำนวน คนตอบ	งาน ทะเบียน	โครงสร้าง	ส่งเสริม	การรักษา	สิ่งแวดล้อม	รวม	ความ รวดเร็ว	ขั้นตอน	บุคลากร	สิ่งอำนวยความสะดวก	คุณภาพ			รวม
			พื้นฐานและ สาธารณูปโภค	คุณภาพ ชีวิต	ความ ปลอดภัย	และ ทรัพยากร					การ ให้บริการ				
หนองคาย	234	4.31	4.15	4.21	4.18	4.10	4.17	4.09	4.19	4.29	4.25	4.27	4.22	4.19	มาก
หนองบัวลำภู	198	4.20	4.27	4.28	4.29	4.09	4.23	4.12	4.15	4.27	4.24	4.29	4.21	4.22	มากที่สุด
อ่างทอง	295	4.51	4.51	4.52	4.51	4.53	4.52	4.48	4.53	4.64	4.56	4.62	4.56	4.54	มากที่สุด
อำนาจเจริญ	2	3.67	4.00	4.10	3.50	3.50	3.76	3.80	3.90	4.00	4.00	4.00	3.94	3.85	มาก
อุดรธานี	1	3.00	3.00	3.00	3.00	3.33	3.06	3.00	3.00	3.50	3.13	4.00	3.23	3.14	ปานกลาง
อุดรดิตถ์	453	4.52	4.45	4.45	4.41	4.32	4.43	4.37	4.44	4.54	4.51	4.51	4.48	4.46	มากที่สุด
อุทัยธานี	130	4.71	4.55	4.63	4.61	4.56	4.62	4.59	4.62	4.72	4.66	4.70	4.66	4.64	มากที่สุด
อุบลราชธานี	294	4.57	4.51	4.55	4.46	4.39	4.50	4.41	4.47	4.58	4.54	4.60	4.52	4.51	มากที่สุด
รวม	34,159	4.35	4.28	4.33	4.25	4.20	4.28	4.20	4.27	4.39	4.33	4.39	4.31	4.30	มากที่สุด

จากการวิเคราะห์ข้อมูลภาพรวมความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อประเภทของบริการสาธารณะที่เคยได้รับจากองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น (อปท.) พบว่า **ค่าเฉลี่ยรวมอยู่ที่ 4.28 คะแนน** (เมื่อใช้จังหวัดเป็นหน่วยวิเคราะห์) ซึ่งจัดอยู่ในระดับมากที่สุด ตามเกณฑ์การแปลผลคะแนน (4.21–5.00) สะท้อนถึงการรับรู้ในเชิงบวกของประชาชนต่อบทบาทของ อปท. ในการจัดบริการสาธารณะ ทั้งในมิติ “ความพึงพอใจต่อประเภทบริการของ อปท. ที่เคยรับบริการ” และ “ความพึงพอใจต่อการให้บริการของ อปท.”

ในมิติของ **ความพึงพอใจต่อประเภทบริการของ อปท. ที่เคยรับบริการ** บริการที่ได้รับคะแนนเฉลี่ยสูง ได้แก่ งานทะเบียน โครงสร้างพื้นฐาน การส่งเสริมคุณภาพชีวิต การรักษาความปลอดภัย และสิ่งแวดล้อม โดยเฉพาะจังหวัดที่มีคะแนนเฉลี่ยสูงกว่า 4.50 เช่น **สมุทรสงคราม อุทัยธานี เพชรบุรี ลำปาง และอ่างทอง** แสดงถึงศักยภาพในการให้บริการที่สอดคล้องกับความคาดหวังของประชาชน ขณะที่บางจังหวัด เช่น **สมุทรสาคร (เฉลี่ย 3.13) และ อุดรธานี (เฉลี่ย 3.14)** มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง และมีจำนวนผู้ตอบแบบสอบถามเพียง 1–2 คน จึงควรใช้ความระมัดระวังในการแปลผล

ในด้าน **ความพึงพอใจต่อการให้บริการของ อปท.** ซึ่งประกอบด้วยองค์ประกอบ 5 ด้าน ได้แก่ ความรวดเร็ว ขั้นตอน บุคลากร สิ่งอำนวยความสะดวก และคุณภาพการให้บริการ พบว่าค่าเฉลี่ยรวมของมิตินี้อยู่ที่ **4.30 คะแนน** อยู่ในระดับมากที่สุด เช่นกัน โดยองค์ประกอบที่ได้รับคะแนนสูงสุด คือ “คุณภาพการให้บริการ” และ “บุคลากร” ที่หลากหลายจังหวัดมีคะแนนเฉลี่ยมากกว่า 4.50 เช่น **สมุทรสงคราม อุทัยธานี อ่างทอง และอุบลราชธานี**

ขณะเดียวกัน ด้านที่ควรได้รับการพัฒนาเพิ่มเติม ได้แก่ “ความรวดเร็ว” ซึ่งแม้จะอยู่ในระดับมาก แต่มีบางจังหวัดที่ยังได้คะแนนเฉลี่ยต่ำ เช่น **ระยอง และ สมุทรสาคร** รวมถึงจังหวัดที่มีจำนวนผู้ตอบน้อย จึงควรมีการตรวจสอบข้อมูลเชิงลึกประกอบการวางแผนปรับปรุงบริการ

โดยสรุป ข้อมูลในตารางแสดงให้เห็นว่า อปท. ส่วนใหญ่ได้รับความพึงพอใจจากประชาชนในระดับสูง ทั้งในด้านประเภทบริการและกระบวนการให้บริการ อย่างไรก็ตาม ควรส่งเสริมจังหวัดที่มีผลการประเมินดีให้เป็นต้นแบบ และให้ความสำคัญกับการสนับสนุนจังหวัดที่ยังมีจุดอ่อนหรือข้อมูลไม่เพียงพอ เพื่อยกระดับคุณภาพบริการของ อปท. ทั่วประเทศอย่างทั่วถึงและยั่งยืน

ตารางที่ 4-21 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการจัดการบริการสาธารณะของ อปท. จำแนกเป็นภูมิภาค (n=34,159)

ภูมิภาค	n		ความพึงพอใจต่อประเภทบริการของ อปท. ที่เคยรับบริการ						ความพึงพอใจต่อการให้บริการ ของ อปท.						ภาพรวม	แปลผล
	จำนวนจังหวัด	งานทะเบียน	โครงสร้างพื้นฐานและสาธารณูปโภค	ส่งเสริมคุณภาพชีวิต	การรักษาความปลอดภัย	สิ่งแวดล้อมและทรัพยากร	รวม	ความรวดเร็ว	ขั้นตอน	บุคลากร	สิ่งอำนวยความสะดวก	คุณภาพการให้บริการ	รวม			
ภาคกลาง (17 จังหวัด)	m	17	4.36	4.29	4.31	4.22	4.21	4.27	4.20	4.27	4.39	4.31	4.38	4.30	4.28	มากที่สุด
	s		0.23	0.27	0.35	0.40	0.36	0.35	0.33	0.30	0.33	0.37	0.27	0.33	0.34	
ภาคตะวันออก (8 จังหวัด)	m	8	4.38	4.29	4.36	4.31	4.24	4.32	4.23	4.31	4.42	4.38	4.42	4.35	4.33	มากที่สุด
	s		0.15	0.20	0.19	0.17	0.18	0.17	0.17	0.16	0.14	0.13	0.16	0.15	0.15	
ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ (20 จังหวัด)	m	20	4.28	4.25	4.31	4.22	4.16	4.24	4.16	4.23	4.36	4.29	4.38	4.28	4.26	มากที่สุด
	s		0.35	0.31	0.32	0.35	0.27	0.32	0.30	0.32	0.24	0.30	0.16	0.28	0.30	
ภาคใต้ (14 จังหวัด)	m	14	4.31	4.23	4.30	4.21	4.13	4.23	4.13	4.21	4.34	4.27	4.33	4.25	4.24	มากที่สุด
	s		0.13	0.13	0.10	0.11	0.13	0.11	0.11	0.10	0.11	0.11	0.10	0.10	0.10	
ภาคเหนือ (17 จังหวัด)	m	17	4.42	4.35	4.40	4.34	4.29	4.36	4.28	4.35	4.47	4.40	4.45	4.39	4.37	มากที่สุด
	s		0.21	0.19	0.17	0.19	0.17	0.18	0.18	0.17	0.17	0.17	0.16	0.17	0.18	
รวม		76	4.35	4.28	4.33	4.25	4.20	4.28	4.20	4.27	4.39	4.33	4.39	4.31	4.30	มากที่สุด

จากตารางที่ 4-21 จำแนกข้อมูลความพึงพอใจของประชาชนต่อบริการ อบท. ออกเป็นรายภูมิภาค โดยแบ่งเป็น 2 มิติหลัก ได้แก่ (1) ความพึงพอใจต่อประเภทบริการของ อบท. ที่เคยรับบริการ และ (2) ความพึงพอใจต่อการให้บริการของ อบท. เพื่อให้เห็นภาพรวมและความแตกต่างในรายละเอียดของแต่ละภูมิภาค ดังนี้

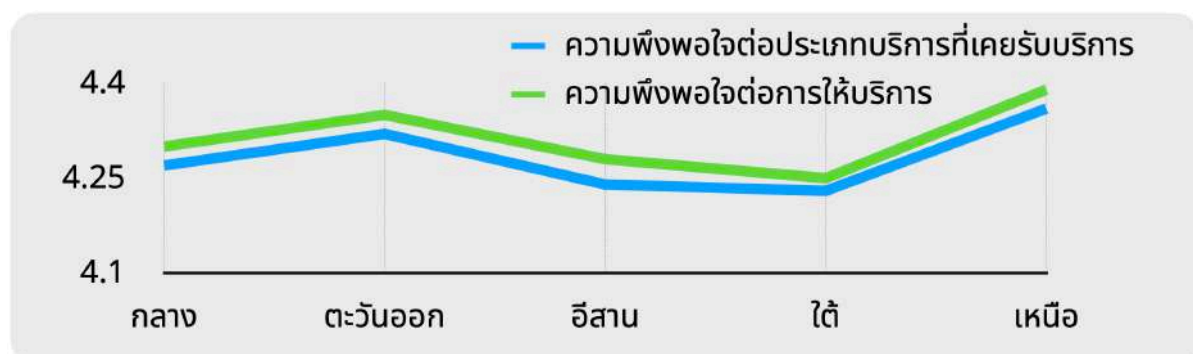
ภาคกลาง ประชาชนในภาคกลางมีระดับความพึงพอใจโดยรวมอยู่ในระดับ **มากที่สุด** โดย **ค่าเฉลี่ยของประเภทบริการที่เคยรับบริการอยู่ที่ 4.27 และ ค่าเฉลี่ยของการให้บริการของ อบท. อยู่ที่ 4.30** สะท้อนถึงการรับรู้เชิงบวกทั้งในด้านเนื้อหาและกระบวนการบริการ โดยด้านที่ได้คะแนนสูงสุดคือ **คุณภาพของการบริการ (4.38)** และต่ำสุดคือ **ความรวดเร็ว (4.20)** ขณะที่งานทะเบียนยังคงได้รับความพึงพอใจสูงสุดในหมวดประเภทบริการ (4.36)

ภาคตะวันออก มีระดับความพึงพอใจโดยรวมในระดับ **มากที่สุด** เช่นกัน โดยค่าเฉลี่ยของประเภทบริการอยู่ที่ **4.32 และของการให้บริการอยู่ที่ 4.35** โดยมีมิติที่ได้คะแนนสูงสุดคือ **คุณภาพของการบริการและบุคลากร (4.42)** ขณะที่ความรวดเร็วได้คะแนนน้อยที่สุด (4.23) แต่อยู่ในระดับมากที่สุด ทั้งนี้ ภาคตะวันออกมีส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานต่ำที่สุดเมื่อเทียบกับภูมิภาคอื่น สะท้อนถึงความสม่ำเสมอในการรับบริการ

ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ มีค่าเฉลี่ยรวมของประเภทบริการที่เคยรับอยู่ที่ **4.24 และของการให้บริการที่ 4.28** โดยมีมิติที่ประชาชนพึงพอใจสูงสุดคือ **คุณภาพการให้บริการ (4.38)** และต่ำสุดคือ **ความรวดเร็ว (4.16)** ในประเภทบริการ งานทะเบียนและการส่งเสริมคุณภาพชีวิตได้รับคะแนนสูง (4.28 และ 4.31 ตามลำดับ) ส่วนสิ่งแวดล้อมและทรัพยากรธรรมชาติ ได้คะแนนน้อยที่สุดในกลุ่ม (4.16)

ภาคใต้ มีระดับความพึงพอใจโดยรวมอยู่ในระดับ **มากที่สุด** เช่นกัน โดยมี **ค่าเฉลี่ยประเภทบริการเท่ากับ 4.23 และ การให้บริการเท่ากับ 4.25** ซึ่งแม้จะต่ำกว่าภูมิภาคอื่นเล็กน้อย แต่ยังอยู่ในเกณฑ์สูง โดยคะแนนสูงสุดในด้านการให้บริการคือ **คุณภาพการให้บริการ (4.33)** และต่ำสุดคือ **ความรวดเร็ว (4.13)** เช่นเดียวกับภูมิภาคอื่น

ภาคเหนือ เป็นภูมิภาคที่มีระดับความพึงพอใจโดยรวมสูงที่สุดในประเทศ โดยมี **ค่าเฉลี่ยประเภทบริการอยู่ที่ 4.36 และ การให้บริการที่ 4.39** ซึ่งเป็นคะแนนเฉลี่ยสูงที่สุดในทั้งสองมิติ มิติที่โดดเด่นที่สุดคือ **บุคลากร (4.47)** ซึ่งเป็นคะแนนเฉลี่ยสูงที่สุดในทุกภูมิภาค สะท้อนถึงความเชื่อมั่นในเจ้าหน้าที่ภาครัฐ ขณะที่มิติที่ได้คะแนนต่ำสุดในภาคเหนือคือ **สิ่งแวดล้อมและทรัพยากรฯ (4.29)** ซึ่งยังถือว่าอยู่ในระดับมากที่สุด



โดยสรุป ประชาชนในทุกภูมิภาคมีระดับความพึงพอใจต่อบริการของ อบท. อยู่ในระดับมากที่สุด โดย **ค่าเฉลี่ยรวมของประเภทบริการอยู่ที่ 4.28 และ ค่าเฉลี่ยรวมของการให้บริการของ อบท. อยู่ที่ 4.30** ซึ่งแสดงถึงศักยภาพของ อบท. ทั่วประเทศในการให้บริการที่ตอบสนองต่อประชาชน ทั้งในด้านเนื้อหาและคุณภาพของกระบวนการ อย่างไรก็ตาม มิติ **“ความรวดเร็วในการให้บริการ”** ยังคงเป็นจุดที่ได้คะแนนเฉลี่ยต่ำที่สุดในทุกภูมิภาค และควรได้รับการพัฒนาเพิ่มเติมอย่างต่อเนื่อง

ตารางที่ 4-22 ตารางค่าสหสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยด้านประเภทบริการของ อบท. ที่เคยรับบริการ
กับความพึงพอใจในภาพรวมของประชาชน

ประเภทบริการฯ ที่เคยรับบริการ	r (ค่าสหสัมพันธ์)	Sig. (2-tailed)	ระดับ ความสัมพันธ์
ด้านงานทะเบียน	0.889	< .001	สูง
ด้านโครงสร้างพื้นฐานและสาธารณูปโภค	0.810	< .001	สูง
ด้านส่งเสริมคุณภาพชีวิต	0.929	< .001	สูงมาก
ด้านการรักษาความปลอดภัยและพัฒนาชุมชน	0.993	< .001	สูงมาก
ด้านสิ่งแวดล้อมและทรัพยากรธรรมชาติ	0.887	< .001	สูง

จากผลการวิเคราะห์ค่าสหสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรด้านประเภทบริการของ อบท. ที่เคยรับบริการ
กับความพึงพอใจในภาพรวมของประชาชน พบว่า ทุกด้านมีความสัมพันธ์ในเชิงบวกกับความพึงพอใจอย่างมี
นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 (Sig. < .001) สะท้อนให้เห็นว่า ประสพการณ์ที่ประชาชนได้รับจากการใช้
บริการในแต่ละด้านนั้น มีผลโดยตรงต่อระดับความพึงพอใจที่มีต่อการให้บริการของ อบท. โดยเฉพาะ
“ด้านการรักษาความปลอดภัยและพัฒนาชุมชน” มีค่าสหสัมพันธ์สูงที่สุด (r=.993) แสดงให้เห็นว่า ความรู้สึก
มั่นคง ปลอดภัย และการมีส่วนร่วมของชุมชนในกิจกรรมต่าง ๆ เป็นองค์ประกอบสำคัญที่หล่อหลอม
ความเชื่อมั่นของประชาชนที่มีต่อองค์กรภาครัฐในพื้นที่

นอกจากนี้ “ด้านส่งเสริมคุณภาพชีวิต” มีค่าสหสัมพันธ์ในระดับสูง (r=.929) ซึ่งบ่งชี้ว่า
การให้บริการในด้านสุขภาพ การศึกษา และการดูแลกลุ่มเปราะบาง เช่น เด็ก ผู้สูงอายุ คนพิการ และ
ผู้ด้อยโอกาส เป็นอีกหนึ่งปัจจัยที่มีอิทธิพลอย่างชัดเจนต่อความพึงพอใจโดยรวมของประชาชน การเข้าถึง
บริการที่เกี่ยวข้องกับการพัฒนาทักษะชีวิต การสร้างโอกาสในการเรียนรู้ และการเสริมสร้างสุขภาวะ จึงไม่
เพียงตอบโจทยความต้องการพื้นฐาน แต่ยังสะท้อนความใส่ใจและความเข้าใจของ อบท. ต่อความหลากหลาย
ของประชาชนในแต่ละชุมชน

ในขณะที่ “ด้านงานทะเบียน” (r=.889), “ด้านสิ่งแวดล้อมและทรัพยากรธรรมชาติ” (r=.887) และ
“ด้านโครงสร้างพื้นฐานและสาธารณูปโภค” (r=.810) ก็ล้วนมีความสัมพันธ์ในระดับสูงกับความพึงพอใจใน
ภาพรวมเช่นกัน ทั้งนี้แสดงให้เห็นว่าการให้บริการในด้านที่เกี่ยวข้องกับชีวิตประจำวันของประชาชน เช่น
งานทะเบียนราษฎร ระบบถนน น้ำ ไฟ การจัดการขยะ น้ำเสีย และคุณภาพสิ่งแวดล้อมในชุมชน ยังคงเป็น
ประเด็นที่ประชาชนให้ความสำคัญและใช้เป็นเกณฑ์ในการประเมินคุณภาพการทำงานของ อบท.

กล่าวโดยสรุป ผลการวิเคราะห์ในครั้งนี้เน้นย้ำว่า การพัฒนาการให้บริการขององค์กรปกครอง
ส่วนท้องถิ่นในแต่ละด้านล้วนมีความจำเป็น แต่หากต้องจัดลำดับความสำคัญ ควรให้ความสำคัญสูงสุด
กับการส่งเสริมความปลอดภัยและคุณภาพชีวิตของประชาชน อันเป็นหัวใจสำคัญในการสร้างความพึงพอใจ
อย่างยั่งยืน และส่งผลต่อความเชื่อมั่นของประชาชนที่มีต่อภาครัฐในระดับท้องถิ่นอย่างแท้จริง

ตารางที่ 4-23 ค่าสหสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยประเด็นการให้บริการ ของ อบท. กับความพึงพอใจในภาพรวม
ของประชาชน

ประเด็น	r (ค่าสหสัมพันธ์)	Sig. (2-tailed)	ระดับ ความสัมพันธ์
1. ด้านความรวดเร็ว	0.938	< .001	สูงมาก
2. ด้านขั้นตอน	0.959	< .001	สูงมาก
3. ด้านบุคลากร	0.953	< .001	สูงมาก
4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	0.967	< .001	สูงมาก
5. ด้านคุณภาพการให้บริการ	0.928	< .001	สูงมาก

จากตารางค่าสหสัมพันธ์ พบว่า ตัวแปรทั้ง 5 ด้านของการให้บริการ ได้แก่ ด้านความรวดเร็ว ด้านขั้นตอน ด้านบุคลากร ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก และด้านคุณภาพของผลลัพธ์ มีความสัมพันธ์กับระดับความพึงพอใจในภาพรวมต่อการให้บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .001 (Sig. < .001) ทุกตัวแปร ซึ่งสะท้อนให้เห็นว่า การพัฒนาแต่ละด้านของการให้บริการย่อมส่งผลต่อความพึงพอใจของประชาชนโดยตรง

โดยตัวแปรที่มีค่าสหสัมพันธ์สูงที่สุดกับความพึงพอใจในภาพรวม คือ ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก (r=.967) รองลงมา คือ ด้านขั้นตอนในการให้บริการ (r=.959) และ ด้านบุคลากรผู้ให้บริการ (r=.953) ซึ่งชี้ให้เห็นว่า หากประชาชนรู้สึกว่าได้รับความสะดวกในด้านสถานที่ ระบบการให้บริการชัดเจน ไม่ยุ่งยาก และมีบุคลากรที่ให้บริการอย่างเหมาะสม จะส่งผลต่อความรู้สึกเชิงบวกต่อภาพรวมของการบริการมากยิ่งขึ้น

ในขณะที่ ด้านความรวดเร็วในการให้บริการ (r=.938) และด้านคุณภาพของผลลัพธ์ (r=.928) ก็มีค่าสหสัมพันธ์ในระดับสูงมากเช่นกัน สะท้อนให้เห็นว่า แม้ประสิทธิภาพเชิงเวลาและผลลัพธ์ที่ได้รับจะเป็นสิ่งสำคัญ แต่ความรู้สึกในขั้นตอนการเข้าถึงบริการยังคงมีน้ำหนักต่อการรับรู้ในภาพรวมที่สูงกว่าเล็กน้อย

กล่าวโดยสรุป การยกระดับคุณภาพการให้บริการของ อบท. ไม่ควรเน้นเฉพาะผลลัพธ์สุดท้าย แต่ควรให้ความสำคัญกับกระบวนการบริการโดยรวม ตั้งแต่ขั้นตอน ระบบการเข้าถึง ความพร้อมของสถานที่ และบุคลากรผู้ให้บริการ ซึ่งเป็นปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในภาพรวมอย่างมีนัยสำคัญ

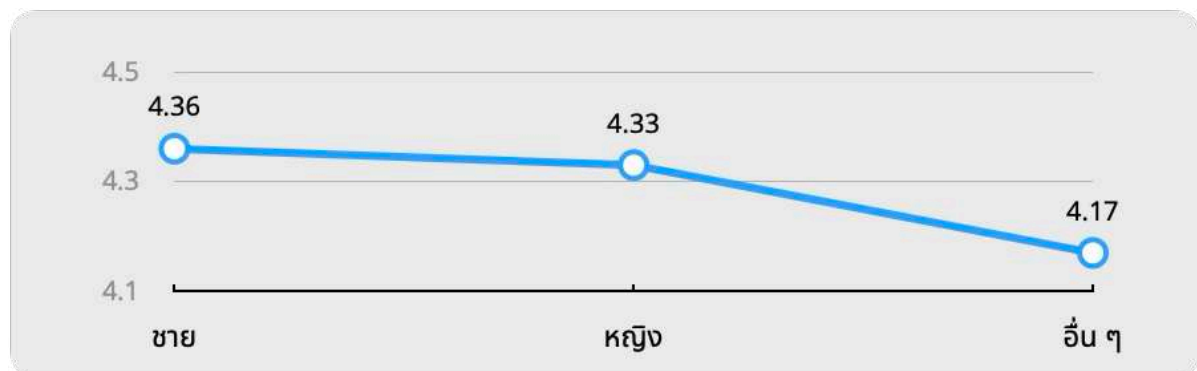
ตารางที่ 4-24 ผลการเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการจัดบริการสาธารณะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น จำแนกตามเพศ

เพศ	n	M	S.D.	ผลต่างคะแนนเฉลี่ย	
				หญิง	อื่น ๆ
ชาย	11,207	4.36	0.76	0.03*	0.19*
หญิง	22,818	4.33	0.75		0.17*
อื่น ๆ	134	4.17	0.99		

$F = 7.882, p < .05$

ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบระดับความพึงพอใจต่อการจัดบริการสาธารณะ จำแนกตามเพศ พบว่า กลุ่มชายมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุดที่ 4.36 คะแนน ซึ่งอยู่ในระดับมากที่สุด รองลงมา คือ กลุ่มหญิงที่มีค่าเฉลี่ย 4.33 คะแนน อยู่ในระดับมากที่สุดเช่นกัน ส่วนกลุ่มอื่น ๆ ซึ่งรวมถึงกลุ่มที่ไม่ได้ระบุเพศหรืออยู่ในเพศทางเลือก มีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 4.17 คะแนน ซึ่งอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาโดยรวมจะเห็นว่าทุกกลุ่มมีระดับความพึงพอใจในช่วงค่าที่ค่อนข้างสูง แต่มีความแตกต่างที่น่าสนใจในเชิงการเปรียบเทียบระหว่างกลุ่ม

ผลการเปรียบเทียบแบบรายคู่ พบว่า กลุ่มชายมีคะแนนเฉลี่ยสูงกว่ากลุ่มหญิงอยู่ 0.03 คะแนน ซึ่งเป็นผลต่างที่มีนัยสำคัญทางสถิติ และยังมีคะแนนเฉลี่ยสูงกว่ากลุ่มอื่น ๆ อยู่ 0.19 คะแนน โดยกลุ่มชายมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากที่สุด ขณะที่กลุ่มอื่น ๆ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ส่วนกลุ่มหญิงเองก็มีคะแนนเฉลี่ยสูงกว่ากลุ่มอื่น ๆ อยู่ 0.17 คะแนน และแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติในลักษณะเดียวกัน



ข้อมูลนี้สะท้อนให้เห็นแนวโน้มว่า กลุ่มชายมีระดับความพึงพอใจต่อการจัดบริการสาธารณะสูงที่สุดในบรรดาทุกกลุ่มเพศ โดยมีผลต่างทางสถิติกับทั้งกลุ่มหญิงและกลุ่มอื่น ๆ อย่างมีนัยสำคัญ ขณะที่กลุ่มอื่น ๆ มีระดับความพึงพอใจเฉลี่ยต่ำกว่ากลุ่มชายและหญิงอย่างเห็นได้ชัด แม้จะยังอยู่ในระดับมากก็ตาม ทั้งนี้ แม้ความแตกต่างของคะแนนเฉลี่ยจะอยู่ในช่วงไม่เกิน 0.2 คะแนน แต่ผลการทดสอบทางสถิติแสดงให้เห็นถึงความแตกต่างที่ควรให้ความสนใจ ซึ่งอาจสะท้อนประสบการณ์หรือความคาดหวังต่อการบริการสาธารณะที่แตกต่างกันในแต่ละกลุ่มเพศ และควรนำไปพิจารณาในเชิงนโยบายเพื่อการออกแบบบริการที่ครอบคลุมและตอบสนองต่อความหลากหลายได้ดียิ่งขึ้น

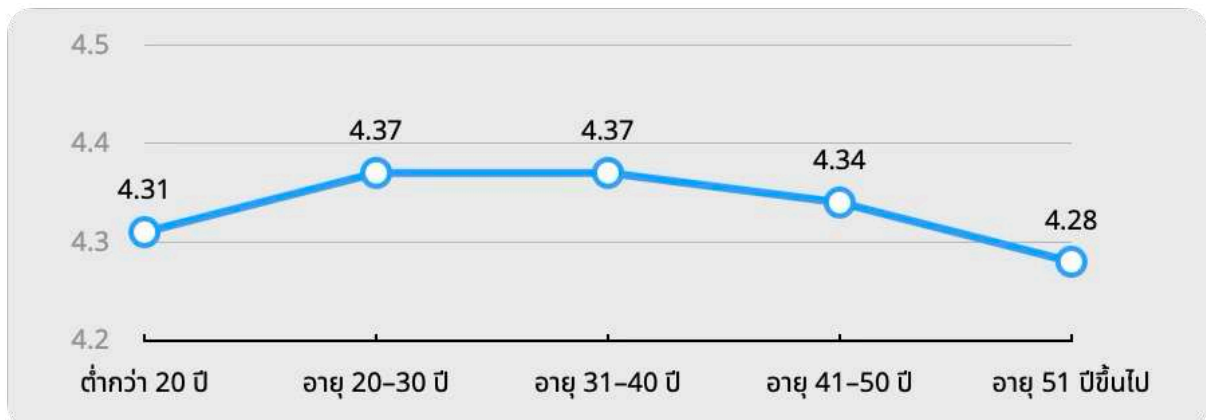
ตารางที่ 4-25 ผลการเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการจัดบริการสาธารณะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น จำแนกตามช่วงอายุ

ช่วงอายุ	n	M	S.D.	ผลต่างคะแนนเฉลี่ย			
				ช่วงอายุ 20-30 ปี	ช่วงอายุ 31-40 ปี	ช่วงอายุ 41-50 ปี	ช่วงอายุ 51 ปี ขึ้นไป
ต่ำกว่า 20 ปี	592	4.31	0.79	-0.06	-0.05	-0.03	0.03
ช่วงอายุ 20-30 ปี	6,741	4.37	0.74		0.01	0.03*	0.09*
ช่วงอายุ 31-40 ปี	9,151	4.37	0.73			0.03*	0.08*
ช่วงอายุ 41-50 ปี	10,419	4.34	0.73				0.06*
ช่วงอายุ 51 ปีขึ้นไป	7,256	4.28	0.80				

$F = 17.068, p < .05$

ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบระดับความพึงพอใจต่อการจัดบริการสาธารณะ จำแนกตามช่วงอายุ พบว่า กลุ่มช่วงอายุ 20-30 ปี และกลุ่มช่วงอายุ 31-40 ปี มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงที่สุดเท่ากันที่ 4.37 คะแนน ซึ่งอยู่ในระดับมากที่สุด รองลงมา ได้แก่ กลุ่มอายุ 41-50 ปี ที่มีค่าเฉลี่ย 4.34 คะแนน อยู่ในระดับมากที่สุดเช่นกัน ขณะที่กลุ่มที่มีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุด คือ กลุ่มอายุ 51 ปีขึ้นไป มีคะแนนเฉลี่ยอยู่ที่ 4.28 คะแนน ซึ่งยังคงอยู่ในระดับมากที่สุด ส่วนกลุ่มที่มีอายุน้อยกว่า 20 ปี มีคะแนนเฉลี่ย 4.31 คะแนน อยู่ในระดับมากที่สุดเช่นกัน โดยภาพรวมพบว่า ทุกช่วงอายุมีระดับความพึงพอใจอยู่ในช่วงคะแนนที่สะท้อนการรับรู้เชิงบวกค่อนข้างสูง แต่เมื่อเปรียบเทียบกันเป็นรายคู่ พบว่า มีบางช่วงอายุที่มีความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญ

ในการเปรียบเทียบคู่ที่มีผลต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ พบว่า กลุ่มอายุ 20-30 ปี มีคะแนนเฉลี่ยสูงกว่ากลุ่มอายุ 41-50 ปี อยู่ 0.03 คะแนน และสูงกว่ากลุ่ม 51 ปีขึ้นไป อยู่ 0.09 คะแนน ทั้งสองคู่เป็นความแตกต่างที่มีนัยสำคัญทางสถิติ นอกจากนี้ กลุ่มช่วงอายุ 31-40 ปีก็มีคะแนนเฉลี่ยสูงกว่ากลุ่ม 41-50 ปี อยู่ 0.03 คะแนน และสูงกว่ากลุ่ม 51 ปีขึ้นไป อยู่ 0.08 คะแนน ซึ่งเป็นผลต่างที่มีนัยสำคัญเช่นกัน ขณะที่กลุ่มอายุ 41-50 ปีก็มีคะแนนเฉลี่ยสูงกว่ากลุ่ม 51 ปีขึ้นไปอยู่ 0.06 คะแนน และแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ



เมื่อพิจารณาแนวโน้มในภาพรวมจะเห็นได้ว่า กลุ่มผู้ตอบแบบสอบถามในช่วงวัยทำงานตอนต้น ถึงกลาง (อายุ 20-40 ปี) มีระดับความพึงพอใจสูงกว่าเมื่อเทียบกับกลุ่มวัยหลังเกษียณ (อายุ 51 ปีขึ้นไป) อย่างมีนัยสำคัญในหลายคู่ โดยคะแนนเฉลี่ยของกลุ่มที่อายุมากกว่ามีแนวโน้มลดลง แม้จะยังอยู่ในระดับมากที่สุด แต่มีผลต่างที่ควรให้ความสนใจ ข้อมูลนี้อาจสะท้อนมุมมองหรือประสบการณ์ต่อการใช้บริการ สาธารณะที่แตกต่างกันไปในแต่ละช่วงวัย ซึ่งควรนำไปใช้ประกอบการพัฒนาแนวทางการสื่อสารและ การให้บริการที่สอดคล้องกับความต้องการของกลุ่มเป้าหมายในแต่ละช่วงอายุได้อย่างเหมาะสมมากขึ้น

**ตารางที่ 4-26 ผลการเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการจัดบริการสาธารณะขององค์กร
ปกครองส่วนท้องถิ่น จำแนกตามอาชีพปัจจุบัน**

อาชีพปัจจุบัน	n	M	S.D.	ผลต่างคะแนนเฉลี่ย							
				รับจ้าง ทั่วไป	พนักงาน บริษัทฯ	ข้าราชการ	เจ้าของ ธุรกิจ	นักเรียน/ นักศึกษา	อาชีพ อิสระ	ว่างงาน	อื่น ๆ
เกษตรกร	5,485	4.39	0.72	.05*	.10*	.04*	.11*	0.04	.88*	.22*	.10*
รับจ้างทั่วไป	7,853	4.34	0.75		.06*	0.00	.06*	-0.01	0.83	.17*	.05*
พนักงานบริษัทเอกชน	1,647	4.29	0.85			-.06*	0.00	-0.07	0.77	.12*	-0.01
ข้าราชการ/เจ้าหน้าที่ ของรัฐ/พนักงาน รัฐวิสาหกิจ/เจ้าหน้าที่ ของรัฐหรือรัฐวิสาหกิจ	14,254	4.35	0.72				.06*	0.00	0.83	.18*	.06*
เจ้าของธุรกิจ/กิจการ ส่วนตัว/เจ้าของ กิจการส่วนตัว	2,628	4.28	0.83					-0.07	0.77	.11*	-0.01
นักเรียน/นักศึกษา	368	4.35	0.76						0.84	.18*	0.06
อาชีพอิสระ	3	3.52	1.21							-0.65	-0.78
ว่างงาน	1,006	4.17	0.90								-.12*
อื่น ๆ	915	4.29	0.72								

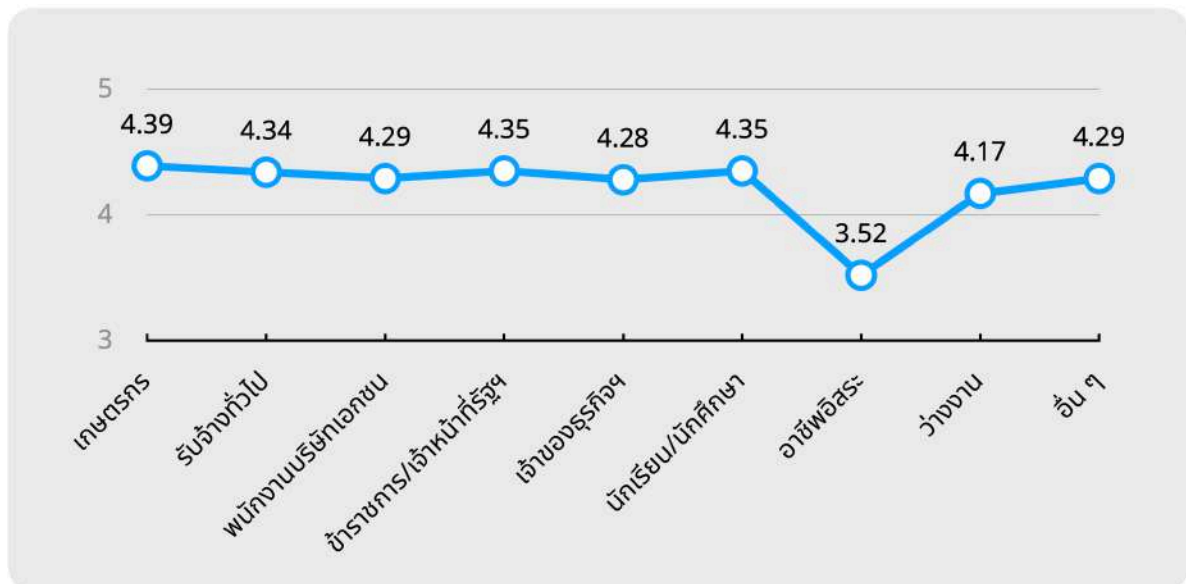
$F = 13.657$, $p < .05$

ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบระดับความพึงพอใจต่อการจัดบริการสาธารณะ จำแนกตามอาชีพ ปัจจุบัน พบว่า กลุ่มเกษตรกรมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงที่สุดที่ 4.39 คะแนน ซึ่งอยู่ในระดับมากที่สุด รองลงมา ได้แก่ กลุ่มข้าราชการ/เจ้าหน้าที่ของรัฐ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ ซึ่งมีค่าเฉลี่ย 4.35 คะแนน เท่ากับ กลุ่มนักเรียน/นักศึกษา ขณะที่กลุ่มที่มีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุด ได้แก่ กลุ่มอาชีพอิสระ อยู่ที่ 3.52 คะแนน ซึ่งอยู่ใน ระดับมาก ส่วนกลุ่มว่างงานมีค่าเฉลี่ย 4.17 คะแนน ซึ่งอยู่ในระดับมาก โดยภาพรวมแสดงให้เห็นว่ากลุ่ม ส่วนใหญ่มีระดับความพึงพอใจในช่วงระดับมากถึงมากที่สุด ยกเว้นกลุ่มอาชีพอิสระที่มีระดับต่ำกว่ากลุ่มอื่น อย่างชัดเจน

เมื่อพิจารณาคุณค่าที่มีผลต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ พบหลายคู่ที่น่าสนใจ โดยกลุ่มเกษตรกรมีคะแนนเฉลี่ยสูงกว่ากลุ่มรับจ้างทั่วไป พนักงานบริษัท ข้าราชการ เจ้าของกิจการ และกลุ่มว่างงานอย่างมีนัยสำคัญ โดยเฉพาะเมื่อเปรียบเทียบกับกลุ่มอาชีพอิสระ พบว่า ผลต่างมีค่าสูงถึง 0.88 คะแนน ซึ่งถือเป็นผลต่างที่สูงที่สุดในตารางนี้ และอยู่ในระดับความพึงพอใจที่แตกต่างกันชัดเจน

กลุ่มข้าราชการ/เจ้าหน้าที่รัฐฯ และกลุ่มรับจ้างทั่วไปมีคะแนนเฉลี่ยใกล้เคียงกันที่ 4.34–4.35 คะแนน ซึ่งอยู่ในระดับมากที่สุด และสูงกว่ากลุ่มพนักงานบริษัท กลุ่มเจ้าของกิจการ และกลุ่มว่างงานอย่างมีนัยสำคัญเช่นกัน ส่วนกลุ่มพนักงานบริษัทและกลุ่มอื่น ๆ มีคะแนนเฉลี่ยอยู่ที่ 4.29 คะแนน ซึ่งยังอยู่ในระดับมากที่สุด แต่ต่ำกว่ากลุ่มอาชีพในภาครัฐหรืออาชีพที่มั่นคง ในขณะที่กลุ่มเจ้าของกิจการส่วนตัวมีคะแนนเฉลี่ย 4.28 คะแนน อยู่ในระดับมากที่สุด และมีผลต่างน้อยกว่ากลุ่มอื่นเพียงเล็กน้อย ส่วนกลุ่มนักเรียน/นักศึกษา แม้มีคะแนนเฉลี่ยสูงถึง 4.35 คะแนน แต่อาจได้รับผลจากขนาดกลุ่มตัวอย่างที่เล็กกว่ากลุ่มอื่น อย่างไรก็ตาม เมื่อเปรียบเทียบกับกลุ่มอาชีพอิสระซึ่งมีคะแนนต่ำที่สุด พบว่า มีผลต่างถึง 0.84 คะแนน

กลุ่มว่างงานมีคะแนนเฉลี่ย 4.17 คะแนน อยู่ในระดับมาก ซึ่งต่ำกว่าหลายกลุ่มอย่างมีนัยสำคัญ โดยเฉพาะเมื่อเทียบกับกลุ่มข้าราชการ เกษตรกร และนักเรียน/นักศึกษา ที่มีคะแนนเฉลี่ยอยู่ในระดับมากที่สุด กลุ่มอื่น ๆ ที่ไม่ได้ระบุอาชีพเฉพาะเจาะจง มีคะแนนเฉลี่ยอยู่ที่ 4.29 คะแนน ซึ่งอยู่ในระดับมากที่สุด และไม่แสดงผลต่างที่ชัดเจนในเชิงนัยสำคัญกับหลายกลุ่ม



เมื่อพิจารณาภาพรวมจะเห็นแนวโน้มว่า กลุ่มอาชีพที่มีความมั่นคง เช่น ข้าราชการ เกษตรกร และนักเรียน มีระดับความพึงพอใจอยู่ในช่วงสูงสุด ในขณะที่กลุ่มที่มีความไม่แน่นอนทางอาชีพ เช่น อาชีพอิสระ และกลุ่มว่างงาน มีคะแนนเฉลี่ยต่ำกว่า และแสดงผลต่างจากกลุ่มอื่นในระดับที่มีนัยสำคัญหลายคู่ ข้อมูลนี้อาจสะท้อนถึงลักษณะการเข้าถึงหรือรับรู้คุณภาพของบริการสาธารณะที่แตกต่างกันไปตามบริบทของแต่ละอาชีพ ซึ่งควรนำไปใช้พิจารณาในการออกแบบบริการที่มีความเหมาะสมกับกลุ่มประชาชนที่มีความหลากหลายทางอาชีพมากยิ่งขึ้น

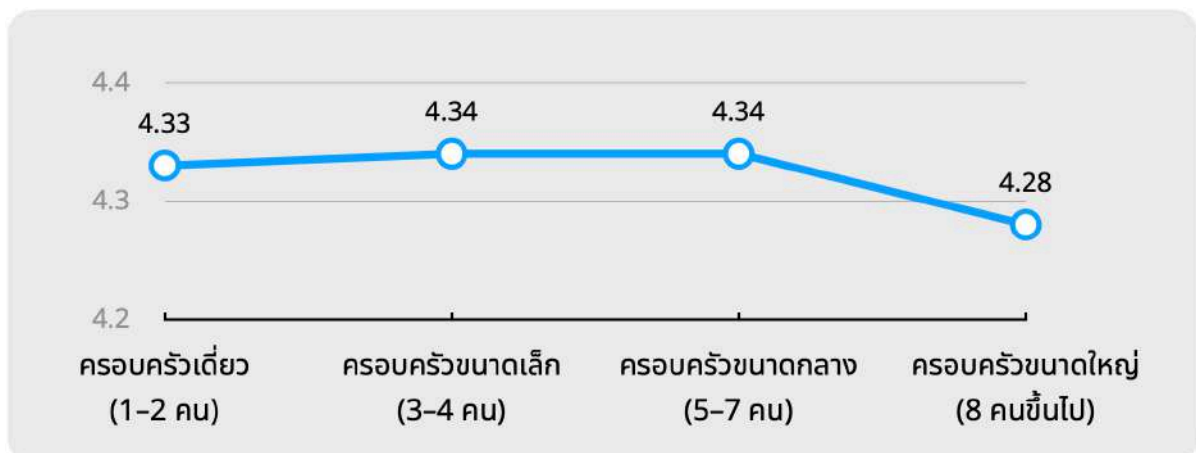
ตารางที่ 4-27 ผลการเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการจัดบริการสาธารณะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น จำแนกตามขนาดของครอบครัว

จำนวนสมาชิกในครอบครัว	n	M	S.D.	ผลต่างคะแนนเฉลี่ย		
				ครอบครัว ขนาดเล็ก (3-4 คน)	ครอบครัว ขนาดกลาง (5-7 คน)	ครอบครัว ขนาดใหญ่ (8 คนขึ้นไป)
ครอบครัวเดี่ยว (1-2 คน)	3,630	4.33	0.79	-0.02	-0.03	0.04
ครอบครัวขนาดเล็ก (3-4 คน)	15,804	4.34	0.74		-0.01	0.06*
ครอบครัวขนาดกลาง (5-7 คน)	13,216	4.34	0.74			0.07*
ครอบครัวขนาดใหญ่ (8 คนขึ้นไป)	1,509	4.28	0.76			

$F = 4.457, p < .05$

ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบระดับความพึงพอใจต่อการจัดบริการสาธารณะ จำแนกตามจำนวนสมาชิกในครอบครัว พบว่า กลุ่มครอบครัวขนาดเล็ก (3-4 คน) และกลุ่มขนาดกลาง (5-7 คน) มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุดเท่ากันที่ 4.34 คะแนน ซึ่งอยู่ในระดับมากที่สุด ส่วนกลุ่มครอบครัวเดี่ยว (1-2 คน) มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.33 คะแนน อยู่ในระดับมากที่สุดเช่นกัน ขณะที่กลุ่มครอบครัวขนาดใหญ่ (8 คนขึ้นไป) มีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุดอยู่ที่ 4.28 คะแนน ซึ่งอยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อพิจารณาภาพรวมจะเห็นได้ว่าทุกกลุ่มมีระดับความพึงพอใจอยู่ในช่วงค่าที่ค่อนข้างสูง โดยเฉพาะกลุ่มครอบครัวขนาดเล็กและขนาดกลางซึ่งมีคะแนนสูงกว่ากลุ่มอื่นอย่างต่อเนื่อง

ในการเปรียบเทียบระหว่างกลุ่ม พบว่า มีผลต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ 2 คู่ ได้แก่ กลุ่มครอบครัวขนาดเล็ก เมื่อเปรียบเทียบกับกลุ่มขนาดใหญ่ พบว่า มีผลต่างอยู่ที่ 0.06 คะแนน โดยกลุ่มขนาดเล็กมีคะแนนเฉลี่ยสูงกว่า และกลุ่มขนาดกลาง เมื่อเปรียบเทียบกับกลุ่มขนาดใหญ่ มีผลต่างอยู่ที่ 0.07 คะแนน โดยกลุ่มขนาดกลางมีคะแนนเฉลี่ยสูงกว่าเช่นกัน ทั้งสองคู่เป็นความแตกต่างที่มีนัยสำคัญทางสถิติ โดยกลุ่มที่มีขนาดครอบครัวไม่ใหญ่นักมีคะแนนเฉลี่ยอยู่ในระดับมากที่สุด ขณะที่กลุ่มขนาดใหญ่มีคะแนนเฉลี่ยลดลงมาอยู่ในระดับมาก



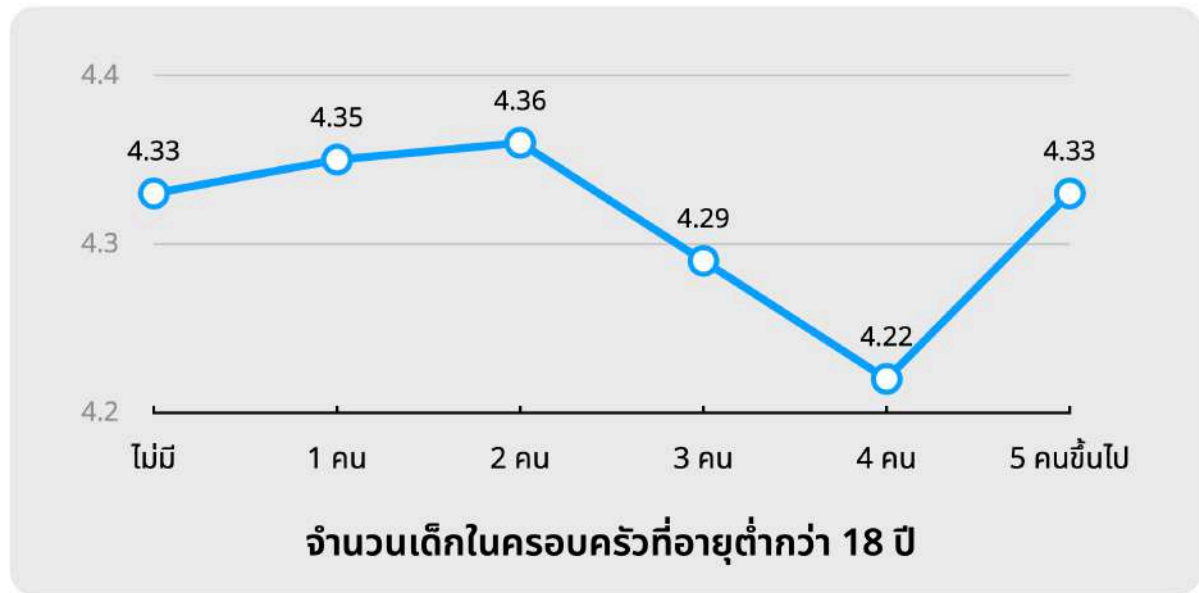
แม้โดยรวมระดับความพึงพอใจของทุกกลุ่มยังอยู่ในเกณฑ์ค่อนข้างดี แต่ข้อมูลนี้สะท้อนให้เห็นว่าครอบครัวขนาดใหญ่ซึ่งมีจำนวนสมาชิกมากกว่า 8 คนอาจเผชิญข้อจำกัดบางประการที่ส่งผลต่อการรับรู้เกี่ยวกับคุณภาพของการจัดบริการสาธารณะ โดยเฉพาะเมื่อเปรียบเทียบกับกลุ่มที่มีขนาดเล็กหรือขนาดกลางที่มีคะแนนเฉลี่ยสูงกว่าอย่างมีนัยสำคัญ จึงควรนำข้อสังเกตนี้ไปใช้ประกอบการพิจารณาในการออกแบบนโยบายหรือบริการที่สอดคล้องกับบริบทของครัวเรือนขนาดใหญ่ได้อย่างมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

ตารางที่ 4-28 ผลการเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการจัดบริการสาธารณะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น จำแนกตามจำนวนเด็กในครอบครัวที่อายุต่ำกว่า 18 ปี

จำนวนเด็กในครอบครัว ที่อายุต่ำกว่า 18 ปี	n	M	S.D.	ผลต่างคะแนนเฉลี่ย				
				1 คน	2 คน	3 คน	4 คน	5 คน ขึ้นไป
ไม่มี	14,780	4.33	0.77	-0.02	-0.02*	0.04*	0.11*	0.00
1 คน	10,675	4.35	0.73		-0.01	0.06*	0.13*	0.02
2 คน	6,851	4.36	0.73			0.07*	0.14*	0.02
3 คน	1,402	4.29	0.76				0.07	-0.04
4 คน	326	4.22	0.82					-0.11
5 คนขึ้นไป	125	4.33	0.64					
$F = 4.135$, $p < .05$								

ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบระดับความพึงพอใจต่อการจัดบริการสาธารณะ จำแนกตามจำนวนเด็กในครอบครัวที่อายุต่ำกว่า 18 ปี พบว่า กลุ่มที่มีเด็กจำนวน 2 คนมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงที่สุดอยู่ที่ 4.36 คะแนน ซึ่งอยู่ในระดับมากที่สุด ขณะที่กลุ่มที่มีเด็กจำนวน 4 คนมีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุดอยู่ที่ 4.22 คะแนน ซึ่งอยู่ในระดับมากที่สุด โดยภาพรวมพบว่า ค่าคะแนนของทุกกลุ่มอยู่ในช่วงระดับมากที่สุด และมีความแตกต่างกันไม่มากนักในเชิงตัวเลข แต่มีบางคู่ที่แสดงผลต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ควรกล่าวถึง

จากการเปรียบเทียบระหว่างกลุ่ม พบว่า กลุ่มที่ไม่มีเด็กอายุต่ำกว่า 18 ปี มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.33 คะแนน อยู่ในระดับมากที่สุด ซึ่งต่ำกว่ากลุ่มที่มี 1 และ 2 คนเล็กน้อย และสูงกว่ากลุ่มที่มี 3 คนขึ้นไป สำหรับกลุ่มที่มีเด็ก 1 คน มีคะแนนเฉลี่ย 4.35 คะแนน และกลุ่มที่มีเด็ก 2 คน มีคะแนนเฉลี่ย 4.36 คะแนน ทั้งสองกลุ่มนี้อยู่ในระดับมากที่สุดเช่นกัน ในขณะที่กลุ่มที่มีเด็ก 3 คน มีคะแนนเฉลี่ย 4.29 คะแนน และกลุ่มที่มี 4 คน มีคะแนนเฉลี่ย 4.22 คะแนน ซึ่งทั้งสองกลุ่มอยู่ในระดับมากที่สุด ส่วนกลุ่มที่มี 5 คนขึ้นไปมีคะแนนเฉลี่ยอยู่ที่ 4.33 คะแนน ซึ่งกลับมาอยู่ในระดับมากที่สุดอีกครั้ง



เมื่อพิจารณาผลต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ พบว่า กลุ่มที่ไม่มีเด็กในครอบครัวมีคะแนนเฉลี่ยสูงกว่ากลุ่มที่มีเด็ก 2 คน อยู่ 0.02 คะแนน กลุ่มที่ไม่มีเด็กมีคะแนนเฉลี่ยต่ำกว่ากลุ่มที่มีเด็ก 3 คน อยู่ 0.04 คะแนน และต่ำกว่ากลุ่มที่มี 4 คน อยู่ 0.11 คะแนน โดยทั้งหมดเป็นผลต่างที่มีนัยสำคัญทางสถิติ นอกจากนี้ยังพบว่า กลุ่มที่มีเด็ก 1 และ 2 คนมีคะแนนเฉลี่ยสูงกว่ากลุ่มที่มีเด็ก 3 และ 4 คนอย่างมีนัยสำคัญเช่นกัน แนวโน้มของข้อมูลนี้จะเห็นได้ว่า กลุ่มที่มีเด็กในครอบครัวจำนวน 1-2 คนมีคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจอยู่ในระดับมากที่สุด และสูงกว่ากลุ่มที่มีจำนวนเด็กมากกว่านั้น ซึ่งคะแนนเฉลี่ยเริ่มลดลงมาอยู่ใกล้ระดับมาก แต่ยังคงอยู่ในระดับมากที่สุด โดยเฉพาะกลุ่มที่มีเด็กจำนวน 4 คน ซึ่งมีคะแนนน้อยที่สุดในกลุ่ม ข้อมูลนี้อาจสะท้อนให้เห็นถึงระดับภาระหรือความคาดหวังที่เปลี่ยนแปลงไปตามจำนวนสมาชิกเด็กในครอบครัว และควรนำไปประกอบการพิจารณาออกแบบบริการสาธารณะที่ตอบสนองครอบครัวในบริบทที่แตกต่างกัน

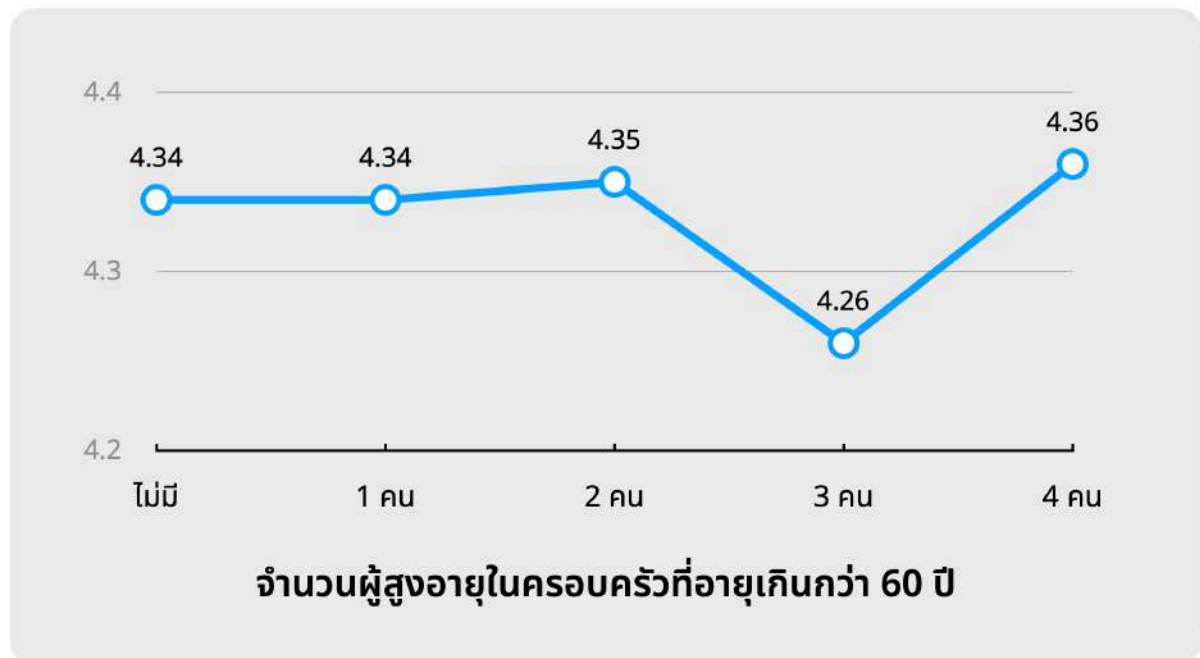
ตารางที่ 4-29 ผลการเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการจัดบริการสาธารณะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น จำแนกตามจำนวนผู้สูงอายุในครอบครัวที่อายุเกินกว่า 60 ปี

จำนวนผู้สูงอายุ ในครอบครัวที่อายุ เกินกว่า 60 ปี	n	M	S.D.	ผลต่างคะแนนเฉลี่ย			
				1 คน	2 คน	3 คน	4 คน
ไม่มี	14,561	4.34	0.76	0.00	-0.01	.08*	-0.02
1 คน	9,936	4.34	0.75		0.00	.08*	-0.02
2 คน	8,768	4.35	0.74			.09*	-0.02
3 คน	784	4.26	0.78				-0.10
4 คน	110	4.36	0.70				

$F = 2.479$, $p < .05$

ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบระดับความพึงพอใจต่อการจัดบริการสาธารณะ จำแนกตามจำนวนผู้สูงอายุในครอบครัวที่อายุมากกว่า 60 ปี พบว่า กลุ่มที่มีผู้สูงอายุในครอบครัวจำนวน 4 คนมีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงที่สุดอยู่ที่ 4.36 คะแนน ซึ่งอยู่ในระดับมากที่สุด ขณะที่กลุ่มที่มีจำนวนผู้สูงอายุ 3 คนมีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุดอยู่ที่ 4.26 คะแนน ซึ่งแม้จะยังอยู่ในระดับมากที่สุด แต่เป็นกลุ่มที่มีคะแนนเฉลี่ยต่ำสุดในตารางนี้ กลุ่มอื่น ๆ มีค่าคะแนนเฉลี่ยอยู่ระหว่าง 4.29 ถึง 4.35 คะแนน สะท้อนให้เห็นว่าภาพรวมของทุกกลุ่มยังคงอยู่ในระดับความพึงพอใจที่สูง

เมื่อพิจารณาคู่ที่มีความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ พบ 3 คู่ โดยทั้งหมดเกี่ยวข้องกับกลุ่มที่มีผู้สูงอายุจำนวน 3 คน ได้แก่ คู่ระหว่างกลุ่มที่ไม่มีผู้สูงอายุ กับกลุ่มที่มี 3 คน พบผลต่างอยู่ที่ 0.08 คะแนน คู่ระหว่างกลุ่มที่มี 1 คน กับกลุ่มที่มี 3 คน พบผลต่างในระดับเดียวกัน และคู่ระหว่างกลุ่มที่มี 2 คน กับกลุ่มที่มี 3 คน พบผลต่างสูงสุดที่ 0.09 คะแนน โดยในทุกกรณี กลุ่มที่มีผู้สูงอายุ 3 คนมีคะแนนเฉลี่ยต่ำกว่าคู่เปรียบเทียบทั้งหมด



แม้ว่าค่าคะแนนเฉลี่ยของทุกกลุ่มจะยังอยู่ในระดับมากที่สุด แต่ข้อมูลแสดงให้เห็นแนวโน้มที่ชัดเจนว่ากลุ่มที่มีผู้สูงอายุ 3 คนมีความพึงพอใจลดลงเมื่อเทียบกับกลุ่มอื่นอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติในหลายคู่ อันอาจสะท้อนถึงภาระหรือความท้าทายบางประการในการดูแลผู้สูงอายุในครัวเรือนที่มีสมาชิกลักษณะนี้จำนวนมาก ซึ่งควรนำไปพิจารณาประกอบกับการพัฒนารูปแบบการให้บริการที่สามารถสนับสนุนครอบครัวกลุ่มนี้ได้เหมาะสม

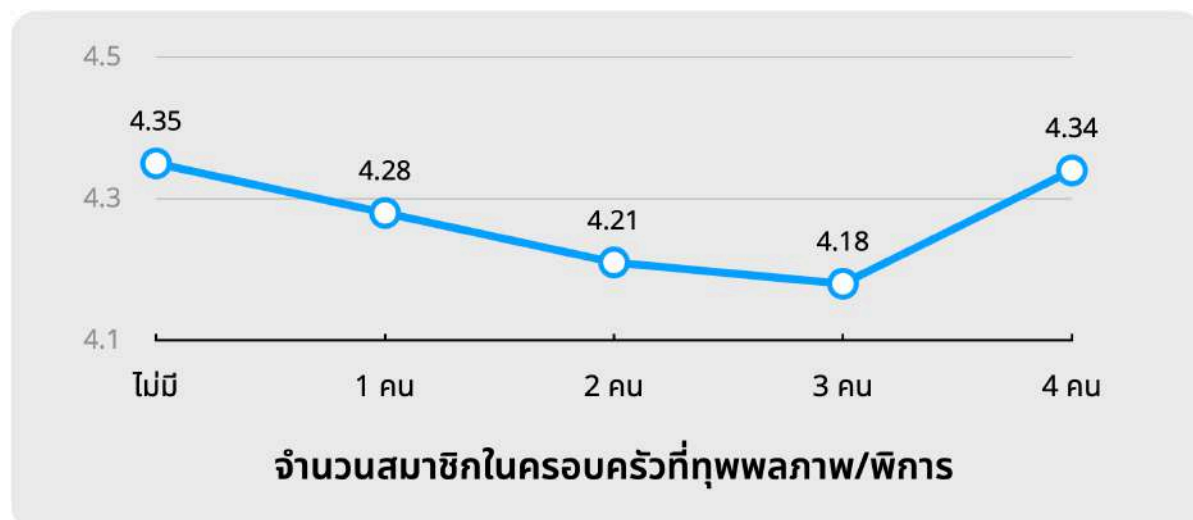
ตารางที่ 4-30 ผลการเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการจัดบริการสาธารณะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น จำแนกตามจำนวนสมาชิกในครอบครัวที่ทุพพลภาพ/พิการ

จำนวนสมาชิก ในครอบครัว ที่ทุพพลภาพ/พิการ	n	M	S.D.	ผลต่างคะแนนเฉลี่ย			
				1 คน	2 คน	3 คน	4 คน
ไม่มี	31,042	4.35	0.75	.07*	.14*	0.17	0.01
1 คน	2,756	4.28	0.79		0.07	0.09	-0.06
2 คน	304	4.21	0.80			0.03	-0.13
3 คน	53	4.18	0.76				-0.16
4 คน	4	4.34	1.00				

$F = 8.711$, $p < .05$

ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบระดับความพึงพอใจต่อการจัดบริการสาธารณะ จำแนกตามจำนวนสมาชิกในครอบครัวที่ทุพพลภาพ/พิการ พบว่า กลุ่มที่ไม่มีสมาชิกในครอบครัวที่ทุพพลภาพหรือพิการ มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงที่สุดที่ 4.35 คะแนน ซึ่งอยู่ในระดับมากที่สุด ขณะที่กลุ่มที่มีสมาชิกลักษณะดังกล่าวจำนวน 3 คนมีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุดอยู่ที่ 4.18 คะแนน ซึ่งอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาค่าคะแนนโดยรวมจะเห็นได้ว่าทุกกลุ่มมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากถึงมากที่สุด แต่มีแนวโน้มลดลงเล็กน้อยตามจำนวนสมาชิกที่เพิ่มขึ้น แม้ค่าคะแนนของบางกลุ่มจะอยู่ในช่วงใกล้เคียงกัน แต่ในภาพรวมแสดงถึงความแตกต่างที่น่าสนใจ

ในการเปรียบเทียบคู่ที่มีความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ พบอยู่ 2 คู่ ได้แก่ คู่ระหว่างกลุ่มที่ไม่มีสมาชิกในครอบครัวที่ทุพพลภาพหรือพิการกับกลุ่มที่มีจำนวน 1 คน ซึ่งมีผลต่างเท่ากับ 0.07 คะแนน โดยกลุ่มแรกอยู่ในระดับมากที่สุด ส่วนกลุ่มหลังอยู่ในระดับมาก และคู่ระหว่างกลุ่มที่ไม่มีสมาชิกดังกล่าวกับกลุ่มที่มีจำนวน 2 คน ซึ่งมีผลต่างอยู่ที่ 0.14 คะแนน โดยกลุ่มที่ไม่มีสมาชิกประเภทนี้ยังคงอยู่ในระดับมากที่สุด ในขณะที่กลุ่มที่มีสมาชิก 2 คนอยู่ในระดับมากเช่นกัน ทั้งสองคู่มีกกลุ่มที่ไม่มีสมาชิกผู้ทุพพลภาพหรือพิการมีคะแนนเฉลี่ยสูงกว่าอย่างชัดเจน โดยเฉพาะในคู่หลังซึ่งมีผลต่างในระดับที่มากกว่า



ในขณะที่กลุ่มที่มีจำนวนสมาชิกผู้ทุพพลภาพหรือพิการตั้งแต่ 3 คนขึ้นไป ค่าเฉลี่ยความพึงพอใจมีแนวโน้มลดลงอย่างต่อเนื่อง แม้จะไม่มี ความแตกต่างทางสถิติอย่างชัดเจนในกลุ่มเหล่านี้ แต่คะแนนเฉลี่ยที่อยู่ในระดับมากซึ่งต่ำกว่ากลุ่มอื่นบางกลุ่มที่อยู่ในระดับมากที่สุด อาจสะท้อนแนวโน้มเบื้องต้นว่า การมีสมาชิกผู้ทุพพลภาพหรือพิการในครอบครัวจำนวนมากอาจสัมพันธ์กับระดับความพึงพอใจที่ลดลง ทั้งนี้ ข้อสังเกตดังกล่าวยังคงอยู่ในขอบเขตของข้อมูลที่ปรากฏในตาราง และควรใช้ประกอบการพิจารณาในเชิงนโยบายหรือแนวทางการพัฒนาอย่างระมัดระวัง

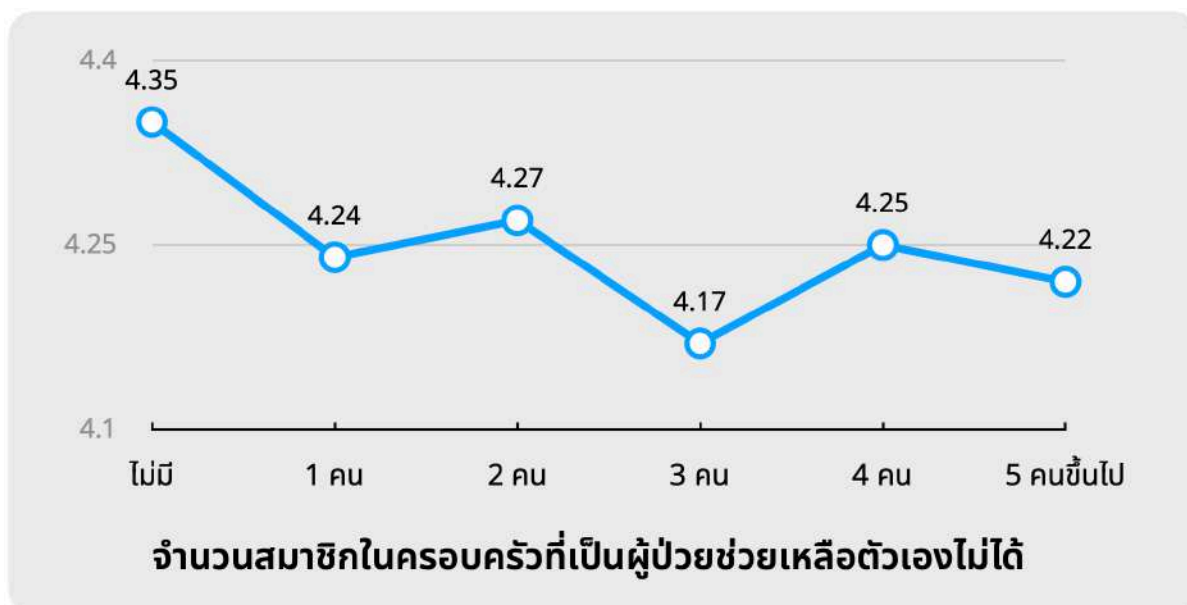
ตารางที่ 4-31 ผลการเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการจัดบริการสาธารณะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น จำแนกตามจำนวนสมาชิกในครอบครัวที่เป็นผู้ป่วยช่วยเหลือตัวเองไม่ได้

จำนวนสมาชิกใน ครอบครัวที่เป็นผู้ป่วย ช่วยเหลือตัวเองไม่ได้	n	M	S.D.	ผลต่างคะแนนเฉลี่ย				
				1 คน	2 คน	3 คน	4 คน	5 คน ขึ้นไป
ไม่มี	32,589	4.35	0.75	.11*	0.07	0.18	0.10	0.12
1 คน	1,360	4.24	0.80		-0.04	0.07	-0.01	0.02
2 คน	83	4.27	0.74			0.11	0.03	0.05
3 คน	18	4.17	0.58				-0.08	-0.06
4 คน	12	4.25	0.69					0.02
5 คนขึ้นไป	97	4.22	0.94					

$F = 6.098, p < .05$

ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบระดับความพึงพอใจต่อการจัดบริการสาธารณะ จำแนกตามจำนวนสมาชิกในครัวเรือนที่เป็นผู้ป่วยช่วยเหลือตนเองไม่ได้ พบว่า กลุ่มที่ไม่มีสมาชิกในครอบครัวที่เป็นผู้ป่วยช่วยเหลือตัวเองไม่ได้มีระดับความพึงพอใจต่อการจัดบริการสาธารณะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นสูงที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.35 คะแนน ซึ่งอยู่ในระดับมากที่สุด ส่วนกลุ่มที่มีสมาชิกในครอบครัวลักษณะดังกล่าวจำนวน 3 คนมีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุดอยู่ที่ 4.17 คะแนน ซึ่งอยู่ในระดับมาก เมื่อเปรียบเทียบภาพรวมทั้งหมดจะเห็นได้ว่า ค่าคะแนนของแต่ละกลุ่มอยู่ในช่วงใกล้เคียงกัน อยู่ในระดับความพึงพอใจที่ค่อนข้างสูง อย่างไรก็ตาม ยังมีบางคู่ที่แสดงให้เห็นถึงความแตกต่างที่น่าสนใจ

ทั้งนี้ มีคู่เดียวที่พบความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ คือ กลุ่มที่ไม่มีสมาชิกผู้ช่วยช่วยเหลือตัวเองไม่ได้ และกลุ่มที่มีจำนวน 1 คน โดยกลุ่มที่ไม่มีสมาชิกประเภทนี้มีคะแนนเฉลี่ยสูงกว่ากลุ่มที่มี 1 คนอยู่ 0.11 คะแนน โดยกลุ่มแรกอยู่ในระดับมากที่สุด ขณะที่กลุ่มหลังอยู่ในระดับมาก ซึ่งถือเป็นความแตกต่างที่น่าพิจารณา แม้ค่าคะแนนของกลุ่มอื่น ๆ จะมีความแตกต่างในระดับตัวเลข เช่น กลุ่มที่มี 2 คน หรือ 5 คน ขึ้นไป มีคะแนนเฉลี่ยต่ำกว่ากลุ่มที่ไม่มีผู้ช่วยเพียงเล็กน้อย แต่ผลต่างดังกล่าวไม่ปรากฏว่าแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ จึงไม่สามารถสรุปความแตกต่างเชิงแนวโน้มได้อย่างชัดเจนในกรณีเหล่านั้น



เมื่อพิจารณาแนวโน้มในภาพรวม จะพบว่า กลุ่มที่มีจำนวนสมาชิกผู้ช่วยช่วยเหลือตัวเองไม่ได้ ตั้งแต่ 1 คนขึ้นไปมีคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจที่ต่ำกว่ากลุ่มที่ไม่มีสมาชิกลักษณะนี้เกือบทั้งหมด แม้ความแตกต่างจะมีขนาดเล็กและไม่เป็นนัยสำคัญทางสถิติในหลายคู่ แต่ก็อาจสื่อถึงข้อสังเกตเบื้องต้นที่ควรนำไปพิจารณาเพิ่มเติม โดยเฉพาะอย่างยิ่งในแง่ของการจัดบริการให้ครอบคลุมและตอบสนองความต้องการของครอบครัวที่มีภาระในการดูแลผู้ช่วยมากขึ้น ทั้งนี้ ระดับความพึงพอใจของกลุ่มต่าง ๆ ส่วนใหญ่ยังคงอยู่ในระดับมากถึงมากที่สุด ซึ่งสะท้อนการรับรู้ในเชิงบวกโดยรวมของประชาชนต่อบริการที่ได้รับ

ตารางที่ 4-32 ผลการเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจของประชาชนต่อการจัดบริการสาธารณะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น จำแนกตามประเภทหน่วยงานรับผิดชอบ

ประเภทหน่วยงาน รับผิดชอบ	n	M	S.D.	ผลต่างคะแนนเฉลี่ย				
				เทศบาล ตำบล	เทศบาล เมือง	อบจ.	เทศบาล นคร	ท้องถิ่น รูปแบบ พิเศษ
อบต.	21,302	4.39	0.71	.10*	.24*	.38*	.31*	0.02
เทศบาลตำบล	10,717	4.29	0.79		.13*	.27*	.21*	-0.09
เทศบาลเมือง	1,362	4.15	0.87			.14*	0.07	-0.22
อบจ.	489	4.01	0.84				-0.06	-.36*
เทศบาลนคร	266	4.08	0.97					-0.29
ท้องถิ่นรูปแบบพิเศษ	23	4.37	0.52					

$F = 72.870, p < .05$

ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบระดับความพึงพอใจต่อการจัดบริการสาธารณะ จำแนกตามประเภทหน่วยงานรับผิดชอบ พบว่า หน่วยงานที่มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจสูงสุดคือ องค์การบริหารส่วนตำบล (อบต.) ซึ่งมีคะแนนเฉลี่ยอยู่ที่ 4.39 คะแนน อยู่ในระดับมากที่สุดรองลงมาคือ หน่วยงานท้องถิ่นรูปแบบพิเศษ (ค่าเฉลี่ย 4.37 คะแนน) อยู่ในระดับมากที่สุด เช่นกัน ส่วนกลุ่มที่มีคะแนนน้อยที่สุดของตารางนี้คือ องค์การบริหารส่วนจังหวัด (อบจ.) ซึ่งมีค่าเฉลี่ย 4.01 คะแนน แต่อยู่ในระดับมาก ขณะที่ เทศบาลตำบล (4.29 คะแนน) เทศบาลเมือง (4.15 คะแนน) และ เทศบาลนคร (4.08 คะแนน) ต่างอยู่ในช่วงมากถึงมากที่สุดเช่นกัน

เมื่อพิจารณาคู่ที่มีความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ($p < .05$) พบว่า อบต. มีคะแนนเฉลี่ยสูงกว่าหน่วยงานทุกประเภทอย่างมีนัยสำคัญ ยกเว้นหน่วยงานท้องถิ่นรูปแบบพิเศษซึ่งมีผลต่างเพียง 0.02 คะแนน และไม่แตกต่างกันทางสถิติ ผลต่างที่ชัดเจน ได้แก่ อบต. เทียบกับ อบจ. (ผลต่าง 0.38 คะแนน) และ อบต. เทียบกับ เทศบาลนคร (ผลต่าง 0.31 คะแนน) ซึ่งเป็นผลต่างสูงและมีนัยสำคัญ นอกจากนี้ อบต. ยังมีคะแนนสูงกว่ากลุ่ม เทศบาลตำบล และ เทศบาลเมือง 0.10 และ 0.24 คะแนน ตามลำดับ (ทั้งสองคู่มีนัยสำคัญเช่นกัน)

ในขณะเดียวกัน เทศบาลตำบล มีคะแนนเฉลี่ยสูงกว่า เทศบาลเมือง อบจ. และ เทศบาลนคร อย่างมีนัยสำคัญ โดยผลต่างอยู่ที่ 0.13 0.27 และ 0.21 คะแนน ตามลำดับ ส่วน เทศบาลเมือง มีคะแนนสูงกว่า อบจ. อยู่ 0.14 คะแนน และแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญ แต่ไม่พบความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญเมื่อเทียบกับ เทศบาลนคร หรือ ท้องถิ่นรูปแบบพิเศษ ขณะที่ อบจ. ซึ่งมีคะแนนเฉลี่ยต่ำที่สุด มีผลต่างกับ ท้องถิ่นรูปแบบพิเศษ อยู่ที่ 0.36 คะแนน ซึ่งมีนัยสำคัญทางสถิติ

หน่วยงานท้องถิ่นรูปแบบพิเศษมีคะแนนเฉลี่ยอยู่ในระดับมากที่สุด (4.37 คะแนน) และเมื่อเปรียบเทียบกับเทศบาลเมือง อบจ. และเทศบาลนคร พบว่าคะแนนเฉลี่ยของหน่วยงานกลุ่มนี้ สูงกว่าทั้งสามหน่วยงาน โดยเฉพาะในการเปรียบเทียบกับ อบจ. พบผลต่างอยู่ที่ 0.36 คะแนน และแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ อย่างไรก็ตาม ควรพิจารณาว่าจำนวนผู้ตอบแบบสอบถามในกลุ่มนี้มีเพียง 23 คน ซึ่งอาจส่งผลต่อความมั่นคงและความน่าเชื่อถือของค่าเฉลี่ยที่รายงานไว้



เมื่อพิจารณาโดยสรุปข้อมูลจากการสำรวจครั้งนี้สะท้อนให้เห็นว่า อบต. ได้รับการประเมินความพึงพอใจจากประชาชนในระดับสูงที่สุด ทั้งในแง่ค่าเฉลี่ยและผลต่างที่มีนัยสำคัญกับหลายหน่วยงาน โดยเฉพาะเมื่อเทียบกับหน่วยงานระดับจังหวัดและเขตเมือง ขณะที่ อบจ. เป็นหน่วยงานที่มีคะแนนน้อยที่สุดในกลุ่ม ซึ่งอาจสะท้อนความท้าทายในการเข้าถึงหรือการรับรู้ต่อคุณภาพบริการของหน่วยงานระดับจังหวัดเมื่อเทียบกับองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในระดับพื้นที่ ทั้งนี้ ข้อค้นพบนี้มีนัยสำคัญเชิงนโยบายอย่างยิ่ง และควรนำไปใช้ประกอบการพัฒนาแนวทางการจัดบริการสาธารณะให้สอดคล้องกับบริบทของแต่ละประเภทหน่วยงานอย่างเหมาะสม

4.2 สรุปปัญหาและข้อเสนอแนะของประชาชนต่อการให้บริการสาธารณะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

การสำรวจความคิดเห็นและความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อการจัดบริการสาธารณะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น (อปท.) ในครั้งนี้ ได้ดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างประชาชนจำนวนทั้งสิ้น 34,159 คนทั่วประเทศ เพื่อประเมินประสิทธิภาพและประสิทธิผลของการดำเนินงานในมิติต่าง ๆ ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงปริมาณ ซึ่งประเมินโดยใช้มาตราวัดแบบระดับคะแนน (Rating Scale) พบว่า ภาพรวมความพึงพอใจของประชาชนอยู่ในเกณฑ์ที่น่าพอใจอย่างยิ่ง โดยมีค่าเฉลี่ยรวมสูงถึง 4.30 คะแนน จากคะแนนเต็ม 5 คะแนน ซึ่งเมื่อเทียบกับเกณฑ์การแปลผลคะแนน (4.21-5.00) ถือว่าอยู่ใน **ระดับมากที่สุด**

ผลลัพธ์ดังกล่าวสะท้อนให้เห็นอย่างชัดเจนว่า โดยภาพรวมแล้วประชาชนมีการรับรู้และประสบการณ์ในเชิงบวกต่อบทบาทและการจัดบริการสาธารณะของ อปท. ทั้งในมิติของ “ความพึงพอใจต่อประเภทบริการของ อปท. ที่เคยรับบริการ” และ “ความพึงพอใจต่อการให้บริการของ อปท.” ตัวเลขนี้จึงเป็นเครื่องยืนยันถึงความสำเร็จและความมุ่งมั่นของ อปท. ทั่วประเทศในการตอบสนองต่อความต้องการและแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนให้แก่ประชาชนในพื้นที่ได้อย่างมีประสิทธิภาพในระดับที่น่าชื่นชม

อย่างไรก็ตาม นอกเหนือจากการประเมินเชิงปริมาณแล้ว การสำรวจในครั้งนี้ยังได้เปิดโอกาสให้ประชาชนได้แสดงความคิดเห็นอย่างอิสระผ่านคำถามปลายเปิด (Open-ended Questions) ซึ่งทำให้ได้ข้อมูลเชิงลึกที่สะท้อนถึงมุมมอง ประสบการณ์ และความคาดหวังเฉพาะตัวที่มาตราวัดแบบระดับคะแนนอาจไม่สามารถเข้าถึงได้ ข้อคิดเห็นเหล่านี้จึงเปรียบเสมือนเสียงสะท้อนที่เติมไปด้วยรายละเอียดและความจริงใจ แม้บางส่วนอาจเป็นการกล่าวถึงปัญหา อุปสรรค หรือข้อจำกัดในการให้บริการ แต่ก็ถือเป็นข้อมูลอันล้ำค่าที่มาจากความปรารถนาดีของประชาชนที่ต้องการเห็นการพัฒนาและปรับปรุงการดำเนินงานของ อปท. ให้ดียิ่งขึ้น

ดังนั้น การวิเคราะห์ประเด็นปัญหาและความท้าทายที่น่าเสนอในส่วนถัดไปนี้ จึงไม่ได้มีวัตถุประสงค์เพื่อลดทอนภาพรวมความสำเร็จเชิงปริมาณที่กล่าวมาข้างต้น หากแต่เป็นการเจาะลึกถึงประเด็นเฉพาะจุดที่ประชาชนสะท้อนออกมาด้วยความคาดหวัง และถือเป็นข้อเสนอแนะเชิงสร้างสรรค์ ที่จะช่วยให้ อปท. สามารถนำไปใช้เป็นแนวทางในการกำหนดนโยบายและปรับปรุงคุณภาพการบริการสาธารณะให้ตอบสนองต่อความต้องการที่แท้จริงของประชาชนได้อย่างตรงจุดและยั่งยืนต่อไป ดังรายละเอียดต่อไปนี้

4.2.1 สภาพปัญหาและความท้าทาย

จากการรวบรวมและสังเคราะห์ข้อมูลความคิดเห็นปลายเปิดที่ได้รับจากประชาชนทั่วประเทศ นำมาสู่การวิเคราะห์เชิงคุณภาพเพื่อจำแนกและทำความเข้าใจถึงสภาพปัญหาและความท้าทายที่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น (อปท.) กำลังเผชิญในมุมมองของผู้รับบริการโดยตรง ในส่วนแรกนี้ จะเป็นการนำเสนอภาพรวมของสภาพปัญหาและความท้าทายดังกล่าวอย่างเป็นระบบ โดยได้จัดกลุ่มประเด็นที่ประชาชนสะท้อนออกมาบ่อยครั้งออกเป็น 5 ปัญหาหลัก ได้แก่ 1) ปัญหาด้านโครงสร้างพื้นฐาน 2) ปัญหาด้านการบริการ

3) ปัญหาด้านสิ่งแวดล้อมและคุณภาพชีวิต 4) ปัญหาด้านงบประมาณ และ 5) ปัญหาด้านการสื่อสารและการมีส่วนร่วม

การทำความเข้าใจในแต่ละมิติของปัญหาเหล่านี้ จะช่วยให้เห็นภาพความเชื่อมโยงที่ซับซ้อนระหว่างปัจจัยต่าง ๆ เช่น ข้อจำกัดด้านงบประมาณที่ส่งผลกระทบต่อการพัฒนาโครงสร้างพื้นฐาน ซึ่งท้ายที่สุดแล้วย่อมส่งผลกระทบต่อคุณภาพการบริการและคุณภาพชีวิตของประชาชน การวิเคราะห์ในส่วนนี้จึงเป็นขั้นตอนสำคัญในการวิเคราะห์ความท้าทายอย่างรอบด้าน เพื่อเป็นรากฐานในการพิจารณาแนวทางการแก้ไขและพัฒนากลไกการให้บริการสาธารณะให้ตอบสนองต่อความคาดหวังของประชาชนได้อย่างมีประสิทธิภาพและยั่งยืนยิ่งขึ้นต่อไป ดังรายละเอียดต่อไปนี้

1. ปัญหาด้านโครงสร้างพื้นฐาน

จากการวิเคราะห์ข้อมูลความคิดเห็นและความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น (อปท.) พบว่า **ปัญหาด้านโครงสร้างพื้นฐาน** เป็นประเด็นข้อกังวลสำคัญลำดับต้น ๆ ที่สะท้อนถึงความต้องการพื้นฐานและคุณภาพชีวิตของประชาชนโดยตรง ปัญหาเหล่านี้ครอบคลุมหลากหลายมิติ ตั้งแต่การขาดแคลน การบำรุงรักษาที่ไม่เพียงพอ ไปจนถึงการบริหารจัดการที่ขาดประสิทธิภาพ ซึ่งส่งผลกระทบต่อความปลอดภัยและความสะดวกสบายในชีวิตประจำวันของประชาชนอย่างมีนัยสำคัญ

1.1 ถนนและเส้นทางสัญจร

ปัญหาด้านถนนและเส้นทางสัญจรเป็นเรื่องที่ประชาชนแสดงความคิดเห็นเข้ามามากที่สุด โดยส่วนใหญ่กังวลเกี่ยวกับสภาพถนนที่ชำรุดทรุดโทรม ซึ่งเป็นอุปสรรคต่อการเดินทางและความปลอดภัย ดังความคิดเห็นที่ระบุว่า "อยากได้ถนนลาดยาง เพราะเป็นหลุมเป็นบ่อ" และ "ถนนสาธารณะในหมู่บ้านเป็นหลุมเป็นบ่อ ทำให้การเดินทางไม่สะดวก" นอกจากสภาพถนนแล้ว โครงสร้างพื้นฐานเสริมอื่น ๆ เช่น ทางเท้า ก็ยังขาดการดูแลเอาใจใส่ "ทางเท้าเดินลำบากบางช่วง" รวมถึงความปลอดภัยในการจราจรที่ยังต้องปรับปรุง เช่น การซ่อมแซม "ป้ายกระຈກໂຈ้จราจรตามแยกต่าง ๆ ภายในหมู่บ้านชำรุดเสียหายไม่มีการติดตั้งใหม่หลายจุด" และการติดตั้งอุปกรณ์เพิ่มเติมอย่าง "กล้องวงจรปิดเพื่อจะได้ดูแลและระวังภัยกันได้ตามที่จุดอับและจุดอันตรายตามสามแยกสี่แยก"

1.2 ระบบน้ำ

คุณภาพน้ำประปาเป็นอีกหนึ่งข้อกังวลหลักที่ส่งผลกระทบต่อสุขภาพอนามัยโดยตรง ประชาชนจำนวนมากประสบปัญหา "น้ำประปาไม่สะอาด น้ำขุ่น" ซึ่งบางครั้งรุนแรงถึงขั้น "น้ำประปาหมู่บ้านขุ่นมาก เหม็นขุ่นคั้น ใช้ซักเสื้อผ้าเด็กนักเรียนแทบไม่ได้" นอกจากคุณภาพแล้ว ปริมาณน้ำที่ไม่เพียงพอก็เป็นปัญหาสำคัญเช่นกัน "น้ำไม่พอใช้" ขณะเดียวกัน ระบบการจัดการน้ำเสียและระบบระบายน้ำยังขาดประสิทธิภาพ ทำให้เกิดปัญหาน้ำท่วมขังเมื่อมีฝนตกหนัก "ฝนตกน้ำท่วมหนักทางระบายน้ำไม่ทัน" ซึ่งประชาชนได้เสนอแนวทางแก้ไขที่ชัดเจนว่า "อยากให้มีการขุดลอกทางระบายน้ำในหมู่บ้านเพราะมีเศษหินดินทรายทับถมเป็นจำนวนมาก" รวมถึงความต้องการน้ำเพื่อการเกษตรที่ยังขาดแคลน "น้ำทำการเกษตร"

1.3 ไฟฟ้าและแสงสว่าง

แสงสว่างสาธารณะมีความเชื่อมโยงโดยตรงกับความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สินของประชาชนในยามค่ำคืน แต่หลายพื้นที่ยังคงประสบปัญหาไฟส่องสว่างไม่เพียงพอ "ไฟฟ้าส่องสว่างถนนสาธารณะ ไม่มีตลอดซอย มีดีมาก เปลี่ยวอันตราย" ปัญหาไฟฟ้าดับบ่อยครั้งก็เป็นอีกหนึ่งความเดือดร้อนที่เกิดขึ้นเป็นประจำ "ไฟฟ้ดับบ่อยมาก" และที่สำคัญ คือ การซ่อมบำรุงที่ล่าช้ามาก โดยมีความคิดเห็นระบุว่า "ไฟถนนเสียไม่ซ่อม เป็นเวลากว่า 1 ปี" นอกจากนี้ ทัศนียภาพและความปลอดภัยยังถูกบดบังจาก "สายสื่อสารที่ระโยงระยางข้างถนนควรแจ้งหน่วยงานให้เข้าจัดเก็บ"

1.4 การจัดการขยะมูลฝอย

ปัญหาขยะมูลฝอยเป็นอีกหนึ่งประเด็นสำคัญที่สะท้อนคุณภาพการจัดการสิ่งแวดล้อมของชุมชน ความต้องการพื้นฐานที่สุด คือ การมีถังขยะที่เพียงพอ "อยากให้มีบริการถังขยะ" และ "อยากให้มีที่ทิ้งขยะ" การจัดเก็บที่ไม่มีประสิทธิภาพทำให้เกิดปัญหาขยะล้นและส่งกลิ่นเหม็น "รถขยะเก็บช้ามาก ยิ่งฝนตกน้ำท่วมขยะก็ล้น" การกำจัดขยะที่ไม่ถูกสุขลักษณะ เช่น การลักลอบเผาขยะยังคงเป็นปัญหาที่พบเห็นได้ทั่วไป "ม.5 ต.เกาะแก้ว ชอบเผาขยะ" ประชาชนยังต้องการให้ อปท. ให้ความรู้เรื่องการคัดแยกขยะอย่างจริงจัง "อยากให้องค์กรออกมาชี้แจงกับประชาชนในหมู่บ้านเรื่องการแยกขยะ" และมีความกังวลเรื่องค่าบริการที่สูงเกินไป "เรื่องราคาถุงขยะ...มีการเก็บค่าธรรมเนียมขยะที่แพงเกินไปมาก 40 บาท ได้ 3 ถุง"

1.5 อาคารสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวกสาธารณะ

สภาพของอาคารสำนักงานและสิ่งอำนวยความสะดวกสาธารณะเป็นภาพลักษณ์ของการให้บริการประชาชน หลายแห่งมีสภาพคับแคบและเก่าแก่ "อาคารสำนักงานเล็ก คับแคบ ควรปรับปรุง" และ "อบต. คับแคบ" สิ่งอำนวยความสะดวกพื้นฐาน เช่น ห้องน้ำ ก็มีปัญหาด้านความสะอาด "ห้องน้ำสกปรก" และไม่เพียงพอต่อผู้มาใช้บริการ รวมถึงที่จอดรถ "สถานที่จอดรถไม่พอ" และที่นั่งรอที่ยังขาดแคลน "อยากให้มีเก้าอี้นั่งรอเยอะ ๆ" ที่สำคัญ คือ การขาดสิ่งอำนวยความสะดวกสำหรับผู้พิการและผู้สูงอายุ "ไม่มีพื้นที่ลาดทางขึ้นสำหรับรถเข็นคนพิการ" และความต้องการพื้นที่นันทนาการอย่าง "สนามกีฬาากลางของตำบล"

1.6 เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร

ในยุคดิจิทัล โครงสร้างพื้นฐานด้านการสื่อสารมีความสำคัญอย่างยิ่ง แต่หลายพื้นที่ยังคงมีปัญหา "สัญญาณเน็ตในหมู่บ้าน" และขาดแคลน "ระบบออนไลน์" สำหรับการให้บริการที่ทันสมัย ประชาชนได้เสนอแนะให้มีการ "อัปโหลดเอกสารการบริการต่าง ๆ ผ่านช่องทางโซเชียลมีเดีย และมีแอดมินให้คำปรึกษาได้อย่างทันท่วงที" ขณะที่ระบบสื่อสารดั้งเดิมอย่างเสียงตามสายก็มีปัญหาด้านคุณภาพ "เสียงตามสายฟังไม่รู้เรื่อง พูดเร็วจับใจความไม่ได้"

2. ปัญหาด้านการบริการ

ปัญหาด้านการบริการถือเป็นหัวใจสำคัญที่สะท้อนถึงประสิทธิภาพและธรรมาภิบาลขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น (อปท.) โดยตรง เนื่องจากเป็นจุดปฏิสัมพันธ์ที่ประชาชนได้สัมผัสและสร้างการรับรู้ต่อองค์กร จากการวิเคราะห์ข้อมูลความคิดเห็นที่ได้รับ พบว่า ประชาชนมีความคาดหวังอย่างยิ่งต่อการบริการที่ไม่ได้มีเพียงแค่ความถูกต้องตามระเบียบ แต่ยังต้องเปี่ยมไปด้วยคุณภาพ ความรวดเร็ว ความใส่ใจ และความเท่าเทียม ปัญหาที่สะท้อนออกมาจึงเป็นภาพรวมของความท้าทายเชิงระบบที่ อปท. ต้องเผชิญและพัฒนาปรับปรุง เพื่อสร้างความเชื่อมั่นและตอบสนองต่อความต้องการของประชาชนได้อย่างแท้จริง

2.1 ปัญหาด้านความรวดเร็วและประสิทธิภาพในการให้บริการ

ความล่าช้าเป็นปัญหาเชิงโครงสร้างที่ประชาชนจำนวนมากประสบและส่งผลกระทบต่อความน่าเชื่อถือของระบบราชการอย่างมีนัยสำคัญ ความล่าช้าไม่ได้จำกัดอยู่แค่การรอคิวเพื่อรับบริการ แต่ยังครอบคลุมถึงการตอบสนองต่อเรื่องร้องเรียน การซ่อมแซมสาธารณูปโภค และการดำเนินโครงการต่าง ๆ ที่ยืดเยื้อ ซึ่งสร้างความรู้สึกว่ปัญหาของประชาชนไม่ได้รับการเอาใจใส่อย่างทันที่ว่ที่ ดังเสียงสะท้อนที่เรียกร้องอย่างตรงไปตรงมาว่า "อยากให้ระบบราชการเร็วกว่าปัจจุบัน" นอกจากนี้ ความซับซ้อนของขั้นตอนและกระบวนการทำงานยังเป็นอีกหนึ่งอุปสรรคสำคัญที่ทำให้การติดต่อราชการเป็นเรื่องยุ่งยากและสิ้นเปลืองเวลา ประชาชนรู้สึกว่ต้องเสียเวลาไปกับการเตรียมเอกสารและการเดินทางหลายครั้งสำหรับเรื่องที่ไม่ซับซ้อน ซึ่งสะท้อนผ่านความเห็นที่อธิบายถึงประสบการณ์เชิงลบไว้อย่างชัดเจนว่า "(1) ระบบงานไม่ต่อเนื่อง ไม่มีขั้นตอนการทำงานที่ชัดเจน (2) ใช้เวลาในการดำเนินเรื่องนาน เรียกโน่นเรียกนี่ ไม่บอกครั้งเดียวให้จบ..."

2.2 ปัญหาด้านทัศนคติและพฤติกรรมของบุคลากร

ทัศนคติและพฤติกรรมของเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานเป็น "ด่านหน้า" ที่สำคัญที่สุดในการสร้างความสัมพันธ์อันดีกับประชาชน การแสดงออกที่ไม่เป็นมิตรหรือไม่เต็มใจให้บริการ เช่น "พนักงาน หน้าไม่รับแขก" และ "เจ้าหน้าที่พูดจาไม่เพราะ" ไม่เพียงแต่สร้างความรู้สึกที่ไม่ดี แต่ยังสร้างบรรยากาศที่ทำให้ประชาชนไม่กล้าสอบถามหรือขอความช่วยเหลืออย่างเต็มที่ นอกจากนี้ พฤติกรรมการทำงานที่ขาดความกระตือรือร้น หรือที่ประชาชนเรียกว่า "ทำงานแบบเช้าชามเย็นชาม" ยังตอกย้ำภาพลักษณ์ของความเฉื่อยชาและไม่ใส่ใจในความเดือดร้อนของประชาชน ปัญหาที่รุนแรงยิ่งกว่านั้นคือการเลือกปฏิบัติ ซึ่งทำลายหลักการความเท่าเทียมและธรรมาภิบาลลงอย่างสิ้นเชิง โดยมีข้อคิดเห็นที่สะท้อนปัญหานี้อย่างแหลมคมว่มีการ "เอื้อประโยชน์ให้พวกพ้อง" และปัญหาการเมืองในท้องถิ่นที่ส่งผลต่อการให้บริการ "ฝ่ายบริหารชอบแบ่งพรรคแบ่งพวก ประชาชนกลุ่มไหนคนไหนสนับสนุนตัวเอง ก็บริการและให้ความใส่ใจดี...คนไหนที่ไม่สนับสนุน...ก็ไม่สนใจไม่ค่อยบริการ และตอบสนองต่อปัญหาช้ามาก"

2.3 ปัญหาด้านการเข้าถึงและความสะดวกของสถานที่บริการ

สภาพแวดล้อมทางกายภาพของสถานที่ให้บริการเป็นอีกปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของประชาชน อาคารสำนักงานที่ "เก่าและทรุดโทรม" หรือมีสภาพ "เล็ก คับแคบ" ไม่เพียงแต่สร้างความไม่สะดวก

ในการติดต่อ แต่ยังสะท้อนถึงภาพลักษณ์ขององค์กรที่ไม่ทันสมัย การที่หน่วยงานต่าง ๆ "กระจายกันอยู่คนละสถานที่ตั้ง" ทำให้ยากต่อการเข้าถึง" ยิ่งสร้างภาระในการเดินทางให้แก่ประชาชน ปัญหาพื้นฐานอย่างการขาดแคลนสิ่งอำนวยความสะดวก เช่น "สถานที่จอดรถไม่พอ" หรือห้องน้ำที่ "สกปรก" เป็นสิ่งที่ลดทอนคุณภาพการบริการอย่างมาก โดยเฉพาะอย่างยิ่ง การขาดการออกแบบเพื่อคนทุกกลุ่ม ซึ่งเห็นได้จากความเห็นที่ว่า "ไม่มีพื้นที่ลาดทางขึ้นสำหรับรถเข็นคนพิการ" แสดงให้เห็นว่าการบริการยังไม่ครอบคลุมและเท่าเทียมอย่างแท้จริง

2.4 ปัญหาด้านการสื่อสารและประชาสัมพันธ์

การสื่อสารเป็นเครื่องมือสำคัญในการสร้างความเข้าใจและความร่วมมือ แต่กลับเป็นจุดอ่อนสำคัญที่ประชาชนสะท้อนออกมาอย่างต่อเนื่อง การประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารที่สำคัญถูกมองว่า "ไม่ทั่วถึง" ทำให้ประชาชนพลาดโอกาสในการรับรู้และมีส่วนร่วม ช่องทางสื่อสารสมัยใหม่ที่ควรจะเข้ามาแก้ปัญหานี้ก็ยังคงขาดประสิทธิภาพ ดังความเห็นที่ระบุว่า "ศูนย์ EIC แจ้งข่าวและไม่ให้ประชาชนเข้าถึงโดยง่าย แพนเพจร้าง" ขณะเดียวกัน ช่องทางการร้องเรียนก็ยังเป็นปัญหา โดยประชาชนรู้สึกว่าการแจ้งปัญหา "ช่องทางในการแจ้งปัญหา" ร้องเรียนต่าง ๆ ยังไม่ค่อยมี ถึงมีก็มีคนรับเรื่องน้อยมาก" นอกจากนี้ การขาดระบบบริการออนไลน์ที่จำเป็น เช่น "การจ่ายภาษี หรือการชำระค่าบริการต่าง ๆ ไม่มีระบบ ออนไลน์" ยังคงบังคับให้ประชาชนต้องเสียเวลาและค่าใช้จ่ายในการเดินทางไปติดต่อด้วยตนเอง

2.5 ปัญหาด้านความครบถ้วนและคุณภาพของบริการสาธารณะเฉพาะด้าน

คุณภาพของบริการสาธารณะขั้นพื้นฐานเป็นดัชนีชี้วัดคุณภาพชีวิตของคนในชุมชนโดยตรง ปัญหาการจัดการขยะยังคงเป็นเรื่องที่ถูกร้องเรียนเป็นอันดับต้น ๆ ตั้งแต่ปัญหา "ขยะล้นถัง" ไปจนถึง "รถขยะเก็บช้ามาก" ในส่วนของระบบน้ำประปา ปัญหาคุณภาพน้ำยังคงน่าเป็นห่วง โดยประชาชนจำนวนมากประสบกับ "น้ำประปาไม่สะอาด" และปัญหาปริมาณน้ำที่ไม่เพียงพอ "น้ำประปาไม่พอใช้" ขณะที่โครงสร้างพื้นฐานอื่น ๆ เช่น ถนนก็ยังอยู่ในสภาพ "เป็นหลุมเป็นบ่อ" และไฟฟ้าสาธารณะที่ "ดับบ่อยมาก" ล้วนเป็นปัญหาที่บั่นทอนคุณภาพชีวิตและความปลอดภัยในชีวิตประจำวัน

2.6 ข้อจำกัดด้านทรัพยากร (งบประมาณและบุคลากร)

ปัญหาการบริการที่กล่าวมาทั้งหมดมีความสัมพันธ์อย่างลึกซึ้งกับข้อจำกัดด้านทรัพยากร ซึ่งประชาชนเองก็รับรู้และเข้าใจในประเด็นนี้เป็นอย่างดี ข้อคิดเห็นจำนวนมากชี้ให้เห็นว่าสาเหตุสำคัญของปัญหาต่าง ๆ มาจาก "งบประมาณไม่เพียงพอ" ซึ่งส่งผลกระทบเป็นลูกโซ่ ทำให้ "อุปกรณ์ไม่เพียงพอต่อการบริการ" และที่สำคัญที่สุด คือ การ "ขาดบุคลากร" หรือมี "บุคลากรไม่เพียงพอต่อการทำงาน" ข้อจำกัดเหล่านี้สร้างอุปสรรคสำคัญที่ทำให้ อบท. ไม่สามารถตอบสนองต่อความต้องการของประชาชนได้อย่างเต็มศักยภาพ และเป็นความท้าทายเชิงนโยบายที่ต้องได้รับการแก้ไขในระดับโครงสร้างต่อไป

3. ปัญหาด้านสิ่งแวดล้อมและคุณภาพชีวิต

ปัญหาด้านสิ่งแวดล้อมและคุณภาพชีวิตเป็นมิติที่มีความสำคัญอย่างยิ่งยวด เนื่องจากส่งผลกระทบต่อสุขภาวะ ความปลอดภัย และความเป็นอยู่ที่ดีของประชาชนในภาพรวม ข้อคิดเห็น

ที่ได้รับจากประชาชนสะท้อนให้เห็นถึงความเชื่อมโยงที่แยกไม่ออกระหว่างสภาพแวดล้อมที่เสื่อมโทรมกับคุณภาพชีวิตที่ถดถอย ดังนั้น ความคาดหวังของประชาชนจึงมุ่งเน้นไปที่การบริหารจัดการเชิงรุกขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น (อปท.) เพื่อแก้ไขปัญหาที่ต้นเหตุและสร้างหลักประกันว่าการพัฒนาท้องถิ่นจะดำเนินไปบนรากฐานของความยั่งยืน

3.1 ปัญหาด้านสิ่งแวดล้อม

ประเด็นด้านสิ่งแวดล้อมที่ประชาชนหยิบยกขึ้นมาส่วนใหญ่เป็นปัญหาที่ใกล้ตัวและส่งผลกระทบต่อชีวิตประจำวันอย่างชัดเจน สามารถจำแนกได้ดังนี้

3.1.1 การจัดการขยะมูลฝอย ปัญหานี้ถือเป็นปัญหาเรื้อรังที่พบมากที่สุดและสะท้อนถึงประสิทธิภาพในการบริหารจัดการของ อปท. ได้อย่างเป็นรูปธรรม โดยเฉพาะ การจัดเก็บที่ไม่ทั่วถึงหรือไม่ตรงเวลา ซึ่งสร้างความเดือดร้อนอย่างแสนสาหัส ดังความเห็นที่ระบุว่า *"รถขยะเก็บช้ามากยิ่งฝนตกน้ำท่วมขยะก็ล้น"* และบางครั้งปัญหาการเมืองก็ส่งผลกระทบต่อบริการพื้นฐานนี้ *"ไม่มาเก็บขยะช่วงระหว่างเลือกตั้งสมาชิกและนายก อปท. ใหม่ พนักงานเก็บขยะไม่ทำงาน"* ปัญหาดังกล่าวซ้ำเติมด้วยการที่ถังขยะไม่เพียงพอหรือชำรุด ทำให้ไม่มีจุดรวบรวมขยะที่เป็นระบบ นำไปสู่ปัญหาขยะล้นและส่งกลิ่นเหม็น ที่บ้านทอนสุขอนามัยของชุมชน นอกจากนี้ การเผาขยะยังคงเป็นวิธีการกำจัดที่พบเห็นได้ทั่วไป ก่อให้เกิดมลพิษทางอากาศซึ่งประชาชนตระหนักถึงปัญหานี้และเรียกร้องให้มีมาตรการจัดการที่จริงจัง

3.1.2 คุณภาพน้ำและการจัดการน้ำ คุณภาพของน้ำที่ใช้ในชีวิตประจำวันเป็นข้อกังวลหลักด้านสุขภาพ ประชาชนจำนวนมากต้องเผชิญกับ น้ำประปาที่ไม่สะอาด มีสีขุ่น หรือมีกลิ่นเหม็น ซึ่งส่งผลกระทบต่อการอุปโภคบริโภค ดังเสียงสะท้อนที่ว่า *"น้ำประปาหมู่บ้านขุ่นมาก เหม็นขุ่นคัน ใช้ซักเสื้อผ้าเด็กนักเรียนแทบไม่ได้"* นอกจากคุณภาพแล้ว ปริมาณน้ำที่ไม่เพียงพอ โดยเฉพาะปัญหา น้ำไม่ไหลบ่อยและไหลเบา ก็เป็นอีกหนึ่งความทุกข์ร้อนที่เกิดขึ้นซ้ำซาก ยิ่งไปกว่านั้น การจัดการแหล่งน้ำสาธารณะยังมีปัญหา ทั้งมลพิษและผักตบชวา ที่กีดขวางทางน้ำ

3.1.3 การระบายน้ำและปัญหาน้ำท่วม ปัญหาโครงสร้างพื้นฐานด้านการระบายน้ำที่ขาดประสิทธิภาพส่งผลกระทบเป็นวงกว้างเมื่อถึงฤดูฝน ระบบท่อระบายน้ำที่อุดตันหรือไม่เพียงพอ เป็นสาเหตุหลักที่ทำให้เกิดน้ำท่วมขังและระบายไม่ทัน ซึ่งสร้างความเสียหายต่อทรัพย์สินและเป็นอุปสรรคต่อการสัญจร ดังความเห็นที่ระบุว่า *"ฝนตกน้ำท่วมหนักทางระบายน้ำไม่ทัน"* และบางพื้นที่ต้องเผชิญกับ *"ปัญหาน้ำท่วมขังซ้ำซากเป็นเวลานาน"*

3.1.4 มลพิษอื่น ๆ และสัตว์จรจัด นอกจากการเผาขยะแล้ว ชุมชนยังต้องเผชิญกับฝุ่นจากถนน ที่เป็นลูกวิ่งหรือการก่อสร้าง และกลิ่นไม่พึงประสงค์ จากแหล่งต่าง ๆ เช่น *"กลิ่นจากฟาร์มหมู"* ขณะเดียวกัน ปัญหาสุนัขและลิงจรจัด ก็สร้างความเดือดร้อนและความไม่ปลอดภัย โดยประชาชนเรียกร้องให้มีมาตรการควบคุมประชากรอย่างเป็นรูปธรรม

3.2 ปัญหาด้านคุณภาพชีวิต

คุณภาพชีวิตของประชาชนเป็นผลลัพธ์สุดท้ายของการบริหารจัดการท้องถิ่นที่ดี ซึ่งครอบคลุมประเด็นต่างๆ ดังนี้

3.2.1 โครงสร้างพื้นฐานที่จำเป็นต่อความปลอดภัย ถนนที่ชำรุดเป็นหลุมเป็นบ่อ เป็นปัญหาที่ถูกกล่าวถึงมากที่สุด ดังความเห็นที่ว่า "ถนนหนทางเป็นหลุมเป็นบ่อช่วยแก้ไขด้วยค่ะ" ซึ่งไม่เพียงสร้างความไม่สะดวก แต่ยังเป็นอันตรายต่อผู้สัญจร ควบคู่ไปกับปัญหาไฟฟ้าแสงสว่างที่ไม่เพียงพอ ในพื้นที่เปลี่ยว ซึ่งเป็นต้นเหตุของอุบัติเหตุและอาชญากรรม "ไฟฟ้าส่องสว่างถนนสาธารณะ ไม่มีตลอดซอย มีดมาก เปลี่ยว อันตราย" การซ่อมบำรุงที่ล่าช้าก็เป็นอีกปัญหาที่ซ้ำเติมความเดือดร้อน ดังที่ระบุว่า "ไฟถนนเสีย ไม่ซ่อม เป็นเวลากว่า 1 ปี"

3.2.2 ความปลอดภัยและปัญหาสังคม ปัญหายาเสพติด เป็นภัยคุกคามร้ายแรงที่ประชาชนกังวลอย่างยิ่ง โดยมองว่า "ยาเสพติดมีจำนวนมากและเข้าถึงง่าย ทำให้เกิดปัญหาอื่น ๆ ตามมา" และปัญหาอื่น ๆ เช่น "เด็กแว้นเยอะ เสียงท่อรถดังรบกวนเวลากลางคืน" ล้วนบั่นทอนความสงบสุขของชุมชน ประชาชนจึงเรียกร้องให้มีการติดตั้ง "กล้องวงจรปิดเพื่อจะได้ดูและระวังภัยกันได้ตามที่จุดอับและจุดอันตราย ตามสามแยกสี่แยก"

3.2.3 บริการสาธารณะที่เกี่ยวข้องกับสุขภาวะ ประชาชนมีความต้องการให้ อปท. "สนับสนุนเกี่ยวกับสุขภาพของประชาชนให้มากขึ้นโดยมีอุปกรณ์ออกกำลังกายค่ะ" แต่ในขณะเดียวกันก็ประสบปัญหา สนามกีฬาที่ไม่ได้รับการปรับปรุงหรือซ่อมบำรุง และห้องน้ำสาธารณะที่ไม่สะอาด นอกจากนี้ บริการฉุกเฉินอย่างรถพยาบาลก็ยังถูกมองว่า ปฏิบัติงานล่าช้า และการขาดแคลนการขนส่งสาธารณะ ก็ยังคงเป็นอุปสรรคสำคัญในการเข้าถึงบริการต่างๆ

3.2.4 ปัญหาด้านเศรษฐกิจและสังคม ประชาชนมองว่าคุณภาพชีวิตที่ดีต้องมาพร้อมกับความมั่นคงทางเศรษฐกิจ จึงมีความต้องการให้ อปท. "ส่งเสริมให้ผู้สูงอายุที่พอมีอาชีพเล็ก ๆ ที่พอทำได้ให้มีรายได้ช่วยครอบครัว" เนื่องจากในพื้นที่ยังมี "ประชากร มีความยากจน และไม่มียานพาหนะ" อยู่เป็นจำนวนมาก

โดยสรุป ปัญหาด้านสิ่งแวดล้อมและคุณภาพชีวิตที่ประชาชนสะท้อนออกมานั้น มีความซับซ้อนและเชื่อมโยงกับข้อจำกัดด้านงบประมาณที่ไม่เพียงพอ และบุคลากรที่ขาดประสิทธิภาพ ซึ่งเป็นความท้าทายเชิงโครงสร้างที่ อปท. จำเป็นต้องได้รับการสนับสนุนและปฏิรูปการบริหารจัดการ เพื่อยกระดับคุณภาพชีวิตของประชาชนในพื้นที่ได้อย่างยั่งยืนและทั่วถึง

4. ปัญหาด้านงบประมาณและการบริหารจัดการ

ปัญหาด้านงบประมาณและการบริหารจัดการเป็นประเด็นแกนกลางที่ประชาชนมองว่าเป็นต้นตอของความท้าทายอื่น ๆ ที่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น (อปท.) กำลังเผชิญ ข้อคิดเห็นที่ได้รับสะท้อนให้เห็นว่า ปัญหาการขาดแคลนงบประมาณที่เพียงพอ ควบคู่ไปกับการบริหารจัดการที่ขาดประสิทธิภาพและ

ธรรมาภิบาล ได้สร้างอุปสรรคสำคัญที่ขัดขวางการพัฒนาท้องถิ่นและการตอบสนองต่อความต้องการของประชาชนอย่างแท้จริง

4.1 ปัญหาด้านงบประมาณ

ประชาชนส่วนใหญ่มีความเข้าใจและตระหนักว่า การขาดแคลนงบประมาณเป็นข้อจำกัดหลักของ อบต. ซึ่งส่งผลกระทบต่อคุณภาพของบริการสาธารณะในทุกด้าน โดยเฉพาะงบประมาณที่ไม่เพียงพอต่อการจัดบริการและพัฒนา เห็นได้ชัดจากการขาดแคลนงบประมาณในการจัดหาครุภัณฑ์และอุปกรณ์ที่จำเป็น "มีงบให้อย่างจำกัด" ไม่เพียงพอต่อการบริการประชาชน ซึ่งควรได้รับการจัดสรรให้เพียงพอจากงบประมาณกระทรวง" และงบประมาณในการพัฒนาโครงสร้างพื้นฐานที่ประชาชนต้องการ "อยากให้ท้องถิ่นมีงบประมาณในการให้บริการด้านโครงสร้างพื้นฐาน ไฟฟ้า ถนน งบประมาณมากกว่านี้"

นอกเหนือจากปริมาณงบประมาณที่ไม่เพียงพอแล้ว การจัดสรรและการใช้งบประมาณที่ไม่เหมาะสม ก็เป็นประเด็นที่น่ากังวลอย่างยิ่ง มีข้อสังเกตว่ามีการใช้งบประมาณที่ "ไม่เกิดประโยชน์มากนัก" และมักจะ "เน้นแต่งบก่อสร้างทาง" ซึ่งประชาชนบางส่วนตั้งข้อสงสัยว่าอาจมีผลประโยชน์ทับซ้อน ดังข้อกล่าวหาที่ว่า "โครงการก่อสร้างถนนหลายโครงการสูญจืด เนื่องจากไม่ได้มาจากความต้องการของประชาชนจริง แต่เพื่อประโยชน์ของผู้บริหารหรือญาติ" และมีการตั้งข้อสังเกตถึงวิธีการบริหารโครงการที่อาจส่งถึงความไม่โปร่งใส เช่น การ "ขอยโครงการให้มีเงินตามขอบเขตเพื่อให้สามารถดำเนินการอนุมัติได้โดยง่าย" นอกจากนี้ ยังมีปัญหาเรื่องค่าธรรมเนียมที่สูงเกินไป เช่น กรณีค่าฤชาธรรมเนียมที่ประชาชนรู้สึก "แพงเกินไปมาก"

4.2 ปัญหาด้านการบริหาร

ปัญหาด้านการบริหารจัดการเป็นภาพสะท้อนของประสิทธิภาพและวัฒนธรรมองค์กรซึ่งประชาชนได้ให้ความเห็นในหลายมิติที่เชื่อมโยงกันอย่างซับซ้อน ได้แก่

4.2.1 บุคลากรและเจ้าหน้าที่ คุณภาพและทัศนคติของบุคลากรเป็นปัญหาที่ถูกกล่าวถึงมากที่สุด ประชาชนจำนวนมากประสบกับเจ้าหน้าที่ที่ "ขาดความรู้ความเข้าใจในระเบียบ กฎหมาย" และมีทัศนคติที่ไม่พร้อมให้บริการ เช่น "ไม่เต็มใจให้บริการ" "พูดจาไม่สุภาพ" หรือทำงานในลักษณะ "เช้าขามเย็นขาม" นอกจากนี้ ปัญหาการ "เลือกปฏิบัติ" และการ "แบ่งพรรคแบ่งพวก" ยังคงเป็นสิ่งที่บั่นทอนความเชื่อมั่นของประชาชนต่อความเป็นกลางของหน่วยงานรัฐ

4.2.2 ระบบและกระบวนการทำงาน ความล่าช้าและซับซ้อนของระบบราชการเป็นอุปสรรคสำคัญ ประชาชนมองว่าระบบการทำงานมี "หลายขั้นตอน" "ใช้เวลานาน" และ "ไม่เป็นระบบ" การขาดการนำเทคโนโลยีมาปรับใช้ทำให้บริการต่าง ๆ ยังไม่ทันสมัย "การบริการยังไม่เน้นออนไลน์" ในขณะที่สภาพแวดล้อมทางกายภาพของสำนักงานก็ไม่เอื้ออำนวย โดยส่วนใหญ่มักจะ "คับแคบ" และมีสิ่งอำนวยความสะดวกไม่เพียงพอ

4.2.3 ภาวะผู้นำและธรรมาภิบาล ประเด็นนี้ถือเป็นหัวใจของการบริหารจัดการที่ประชาชนให้ความสำคัญอย่างยิ่ง มีการกล่าวถึงผู้บริหารที่ "ไม่เข้าใจปัญหาชาวบ้าน" "ไม่ลงพื้นที่" และขาดวิสัยทัศน์ในการพัฒนา "ไม่มีแผนงานที่ก้าวหน้ายั่งยืน" ปัญหาการ "เอื้อประโยชน์ให้พวกพ้อง" และการรับบุคลากร

โดยใช้ "เส้นสาย" เป็นสิ่งที่ทำลายหลักธรรมาภิบาลอย่างร้ายแรง นอกจากนี้ การประสานงานที่ไร้ประสิทธิภาพ ทั้งภายในและภายนอกองค์กร "การประสานงานกับหน่วยงานภายนอก มีปัญหา ทำให้งานล่าช้า" และการจัดการข้อร้องเรียนที่ไม่ดี ซึ่งประชาชนรู้สึกที่ "ร้องเรียนไปนานหลายปี ไม่สนใจ ไม่ติดตามไม่ดำเนินการ" ล้วนเป็นปัจจัยที่ทำให้ประชาชนรู้สึกที่ อปท. ไม่สามารถเป็นที่พึ่งได้อย่างแท้จริง

โดยสรุป ปัญหาด้านงบประมาณที่จำกัดและขาดความโปร่งใส ประกอบกับการบริหารจัดการที่ขาดประสิทธิภาพและธรรมาภิบาล ได้สร้างผลกระทบเชิงลบต่อคุณภาพการให้บริการสาธารณะอย่างเห็นได้ชัด การแก้ไขปัญหาดังกล่าวจึงจำเป็นต้องอาศัยการปฏิรูปทั้งในเชิงโครงสร้างนโยบายและการปรับเปลี่ยนวัฒนธรรมองค์กรอย่างจริงจัง เพื่อฟื้นฟูความเชื่อมั่นและตอบสนองต่อความคาดหวังของประชาชนได้อย่างยั่งยืน

5. ปัญหาด้านการสื่อสารและการมีส่วนร่วม

ปัญหาด้านการสื่อสารและการมีส่วนร่วมเป็นประเด็นเชิงปฏิสัมพันธ์ที่สะท้อนถึงช่องว่างและความคาดหวังระหว่างองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น (อปท.) และประชาชนได้อย่างชัดเจนที่สุด จากการวิเคราะห์ข้อมูล พบว่าประชาชนไม่เพียงต้องการรับข้อมูลข่าวสารจาก อปท. แต่ยังต้องการเป็นผู้ส่งสารและมีส่วนร่วมในการตัดสินใจที่ส่งผลกระทบต่อชุมชนของตนเอง การขาดการสื่อสารสองทางที่มีประสิทธิภาพและการมีส่วนร่วมที่แท้จริง จึงเป็นอุปสรรคสำคัญที่บั่นทอนความไว้วางใจและขัดขวางการพัฒนาท้องถิ่นให้เป็นไปตามความต้องการของประชาชน

5.1 ปัญหาด้านการเข้าถึงข้อมูลและช่องทางการสื่อสาร

ประชาชนจำนวนมากรู้สึกที่ตนเอง "ไม่ได้รับข่าวสารประชาสัมพันธ์ขององค์กร" อย่างทั่วถึงและมีประสิทธิภาพ ทำให้ขาดการรับรู้เกี่ยวกับกิจกรรม โครงการ หรือบริการต่าง ๆ ที่ควรจะได้รับ ช่องทางการสื่อสารแบบดั้งเดิมอย่างระบบเสียงตามสายมักมีปัญหาด้านคุณภาพ เช่น "เสียงตามสายฟังไม่รู้เรื่อง พูดเร็วจับใจความไม่ได้" ในขณะที่ช่องทางดิจิทัลที่ประชาชนคาดหวังให้เป็นเครื่องมือสื่อสารที่ทันสมัย กลับมีสภาพที่น่าผิดหวัง ดังความเห็นที่ว่า "ศูนย์ EIC แจ้งข่าวและไม่ให้ประชาชนเข้าถึงโดยง่าย แพนเพจร้าง" และเว็บไซต์สำหรับร้องเรียนก็ "ไม่มาตอบเลย" หรือ "ตอบช้ามาก ๆ ๆ ๆ" อุปสรรคเหล่านี้ทำให้ประชาชนรู้สึกถูกตัดขาดจากการรับรู้ข้อมูลที่สำคัญ

5.2 ปัญหาด้านการเข้าถึงบริการและสิ่งอำนวยความสะดวก

อุปสรรคในการเข้าถึงบริการไม่ได้จำกัดอยู่แค่กระบวนการ แต่ยังรวมถึงปัจจัยทางกายภาพ โดย อปท. หลายแห่งมีที่ตั้ง "อยู่ห่างจากหมู่บ้านมาก" ทำให้การเดินทางเป็นเรื่องลำบาก เมื่อไปถึงแล้วยังต้องเผชิญกับสภาพ "อาคารสำนักงานเล็ก คับแคบ ควรปรับปรุง" และขาดสิ่งอำนวยความสะดวกพื้นฐาน เช่น "ที่จอดรถไม่เพียงพอ" หรือ "ห้องน้ำสกปรก" นอกจากนี้ กระบวนการทำงานภายในยังคงเป็นปัญหาสำคัญ โดยประชาชนต้องเผชิญกับ "ขั้นตอนเยอะใช้เวลานานพอสมควร" และปัญหาการ "โยนงาน" ระหว่างเจ้าหน้าที่ ซึ่งสะท้อนผ่านประสบการณ์ที่เลวร้ายว่า "เวลามีปัญหา ไม่รู้จะต้องหน่วยงานไหน พอไปถาม ก็โยนไปทางนั้น พอไปทางนั้น ก็โยนไปทางนี้"

5.3 ปัญหาด้านทัศนคติและประสิทธิภาพของบุคลากรและผู้บริหาร

ทัศนคติและพฤติกรรมของผู้ปฏิบัติงานเป็นสิ่งที่ประชาชนสัมผัสได้โดยตรงและส่งผลอย่างรุนแรงต่อความรู้สึกไว้วางใจ มีข้อร้องเรียนจำนวนมากที่กล่าวถึงเจ้าหน้าที่ที่ "พูดจาไม่สุภาพ" หรือแสดง "หน้าไม่รับแขก" ซึ่งสร้างบรรยากาศที่ไม่เป็นมิตรต่อผู้รับบริการ นอกจากนี้ ปัญหาการ "เลือกปฏิบัติ" และการ "เอื้อประโยชน์ให้พวกพ้อง" ยังคงเป็นปัญหาใหญ่ที่ทำให้ลายหลักความเสมอภาค ขณะที่การรับคนเข้าทำงานโดยใช้ "เส้นสาย" ทำให้องค์กรขาดบุคลากรที่มีคุณภาพ ในระดับบริหาร มีการวิพากษ์วิจารณ์อย่างหนักถึงภาวะผู้นำที่ "ไม่ลงพื้นที่พบปะประชาชนเพื่อรับฟังปัญหา" และ "ไม่ทำหน้าที่เป็นตัวแทนของประชาชน" ซึ่งสะท้อนถึงการขาดความรับผิดชอบต่อเสียงของประชาชนอย่างแท้จริง

5.4 ปัญหาด้านการมีส่วนร่วมของประชาชน

แม้การมีส่วนร่วมจะเป็นหัวใจสำคัญของการปกครองท้องถิ่น แต่ในทางปฏิบัติกลับพบว่าเป็นเพียงเรื่องเชิงรูปแบบมากกว่าเนื้อหา ประชาชนรู้สึกว่เสียงของตนไม่ได้รับการให้ความสำคัญอย่างแท้จริง ปัญหาที่ร้องเรียนไปมักถูกเพิกเฉย ดังความเห็นที่สะท้อนความรู้สึกสิ้นหวังว่า "การรับเรื่องร้องเรียนแย่มาก ร้องเรียนไปนานหลายปี ไม่สนใจ ไม่ติดตาม ไม่ดำเนินการ" และ "เสนอแนะแล้วไม่ยินดีรับฟัง" นอกจากนี้ โครงการต่างๆ ที่เกิดขึ้นมักไม่สอดคล้องกับความต้องการของชุมชน แต่เป็นไปเพื่อ "ทำแต่โครงการที่สนองตามความต้องการของตนเอง เอื้อประโยชน์ส่วนตนและพวกพ้อง ทั้งหมดเป็นโครงการที่ไม่ผ่านการประชาคมแต่สอดแทรกเข้ามาทีหลัง" ในทางกลับกัน แหล่งข้อมูลก็ยังสะท้อนถึงปัญหาที่เกิดจาก "การทิ้งขยะในที่สาธารณะ" หรือการที่ "ประชาชนไม่ค่อยมีส่วนร่วมในการดูแลสาธารณะประโยชน์" ซึ่งชี้ให้เห็นว่าการสร้างวัฒนธรรมการมีส่วนร่วมต้องดำเนินการจากทุกฝ่าย

4.2.2 ข้อเสนอแนะ

ภายหลังจากการวิเคราะห์และทำความเข้าใจสภาพปัญหาและความท้าทายในมิติต่าง ๆ ที่ประชาชนได้สะท้อนผ่านความคิดเห็นอย่างละเอียดในประเด็นที่หนึ่งแล้ว ในประเด็นที่สองนี้จะมุ่งเน้นไปที่การนำเสนอแนวทางและข้อเสนอแนะเพื่อการพัฒนา การดำเนินงานขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น (อปท.) ให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้นจากมุมมองของประชาชนผู้ตอบแบบสอบถาม ดังนั้น ข้อเสนอแนะเหล่านี้จึงมีได้เกิดจากการตีความของคณะผู้จัดทำรายงานแต่เพียงฝ่ายเดียว แต่เป็นการสังเคราะห์และรวบรวมโดยตรงจาก "เสียงของประชาชน" ที่ได้ให้คำแนะนำ แนวคิด และวิธีการแก้ไขปัญหาต่างๆ ผ่านแบบสอบถามปลายเปิดด้วยตนเอง

ข้อเสนอแนะเหล่านี้จึงเปรียบเสมือนภาพสะท้อนของความต้องการและการระดมสมองจากภาคประชาชน (Bottom-up Suggestions) ซึ่งถือเป็นข้อมูลที่มีคุณค่าอย่างยิ่งต่อการกำหนดนโยบายและการวางแผนปฏิบัติงานที่สอดคล้องกับบริบทและความต้องการที่แท้จริงของแต่ละท้องถิ่น เพื่อให้การนำเสนอมีความชัดเจนและเชื่อมโยงกับสภาพปัญหาที่ได้วิเคราะห์ไว้ก่อนหน้านี้ เนื้อหาในส่วนนี้จึงได้จัดกลุ่มข้อเสนอแนะเพื่อการพัฒนาออกเป็น 5 ด้านหลัก ให้สอดคล้องกับปัญหาทั้ง 5 ประเด็นปัญหาที่ได้กล่าวถึงไปแล้ว ดังรายละเอียดต่อไปนี้

1. ข้อเสนอแนะเพื่อการพัฒนาด้านโครงสร้างพื้นฐาน

จากการรวบรวมและสังเคราะห์ความคิดเห็นของประชาชนที่มีต่อการดำเนินงานขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น (อปท.) พบว่า ประเด็นด้านโครงสร้างพื้นฐานเป็นหัวข้อที่มีความสำคัญลำดับต้นและสะท้อนถึงความต้องการพื้นฐานในการดำรงชีวิตและคุณภาพชีวิตของประชาชนในพื้นที่ได้อย่างชัดเจน ข้อคิดเห็นเหล่านี้ไม่ได้เป็นเพียงการสะท้อนปัญหาเชิงประจักษ์ แต่ยังถือเป็นข้อเสนอแนะเชิงสร้างสรรค์ที่ชี้ให้เห็นถึงโอกาสในการพัฒนาและยกระดับบริการสาธารณะให้ตอบสนองต่อความคาดหวังของชุมชนได้อย่างมีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น โดยสามารถสรุปประเด็นท้าทายเพื่อการพัฒนาในมิติต่าง ๆ ได้ดังนี้

1.1 ประเด็นด้านการยกระดับโครงข่ายคมนาคมและความปลอดภัยในการสัญจร

ประชาชนมีความคาดหวังอย่างสูงต่อการพัฒนาโครงข่ายคมนาคมให้มีความสมบูรณ์และปลอดภัย โดยปัญหาถนนชำรุดยังคงเป็นประเด็นที่ถูกกล่าวถึงบ่อยครั้ง สะท้อนจากความคิดเห็นที่ต้องการให้ อปท. ดำเนินการแก้ไขอย่างมีประสิทธิภาพและยั่งยืน เช่น "หากจะดำเนินการทำถนนก็ควรที่จะดำเนินการให้แล้วเสร็จรอบเดียวทำให้ดีไปเลย" และต้องการให้ปรับปรุงถนนในพื้นที่ชุมชนอย่างทั่วถึง "ถนนในชุมชนหรือในซอยควรปรับปรุงหรือลาดยางหรือทำถนนคอนกรีตทุกเส้นทางในหมู่บ้านชุมชนที่อยู่ในความรับผิดชอบของเทศบาล"

นอกจากนี้ ความปลอดภัยในการสัญจรเป็นอีกหนึ่งหัวใจสำคัญ โดยมีข้อเสนอแนะที่ชัดเจนในการจัดระเบียบพื้นที่สัญจร เช่น "ควรมีการจัดระเบียบแบ่งทางเท้าให้กับประชาชนและผู้พิการได้ใช้ทางเท้าจริงเพื่อป้องกันไม่ให้เกิดอุบัติเหตุบนท้องถนน" และการเพิ่มความปลอดภัยเชิงรุกผ่านเทคโนโลยี ดังความเห็นที่ต้องการให้ "ติดตั้งกล้องวงจรปิด ทุกซอย ทุกแยก" รวมถึงการจัดการจราจรในชุมชนเพื่อลดผลกระทบต่อการใช้ชีวิตประจำวัน "ขอความอนุเคราะห์จากทางเทศบาลในการพิจารณาจัดระเบียบการจอดรถในซอยดังกล่าว...เพื่อความเป็นระเบียบเรียบร้อยความปลอดภัยและคุณภาพชีวิตที่ดีของชาวชุมชน"

1.2 ประเด็นด้านการประกันคุณภาพและเสถียรภาพของระบบสาธารณูปโภคด้านน้ำ

ความมั่นคงด้านทรัพยากรน้ำเป็นประเด็นที่ประชาชนให้ความสำคัญอย่างยิ่งยวด โดยเฉพาะคุณภาพของน้ำประปาที่ส่งผลโดยตรงต่อสุขภาพและสุขภาวะ ซึ่งสะท้อนผ่านความกังวลอย่างชัดเจนว่า "น้ำประปาขุ่น บางวันน้ำเบาบางวันน้ำแรง...น้ำไม่ไหลเกือบทั้งสัปดาห์ และหลังจากซ่อมเสร็จ น้ำก็จะขุ่นมากเหมือนกลืนโคลน...ใช้อุปโภคบริโภคไม่ได้" นำมาสู่ข้อเสนอที่ต้องการให้ "น้ำประปาขอแค่มีน้ำสะอาดใช้ตลอดเวลา โดยมีการตรวจคุณภาพน้ำเป็นประจำ" ควบคู่ไปกับการบริหารจัดการระบบระบายน้ำเพื่อป้องกันอุทกภัย โดยเสนอให้ "ควรลอกร่องระบายน้ำหรือท่ออย่างน้อย 3 เดือนครั้ง" และการจัดหาแหล่งน้ำเพื่อรองรับภาคการเกษตรซึ่งเป็นอีกหนึ่งความต้องการพื้นฐานที่สำคัญ ดังข้อเรียกร้องที่ว่า "ขอแหล่งน้ำให้เพียงพอต่อการเกษตร"

1.3 ประเด็นด้านการขยายความครอบคลุมและประสิทธิภาพของระบบไฟฟ้าและแสงสว่าง สาธารณะ

ไฟฟ้าและแสงสว่างสาธารณะถูกมองว่าเป็นปัจจัยพื้นฐานที่เชื่อมโยงกับความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สินโดยตรง ประชาชนจำนวนมากสะท้อนปัญหาความไม่เพียงพอของแสงสว่างในพื้นที่เสี่ยงและในชุมชน โดยระบุว่า "ไฟฟ้าส่องสว่างไม่เพียงพอ อยากให้มีมากกว่านี้ครับ เป็นแบบโซล่าเซลล์ จะดีมากครับ ประหยัดไฟไปในตัว" ข้อเสนอแนะนี้ยังชี้ให้เห็นถึงความต้องการนำเทคโนโลยีสมัยใหม่มาปรับใช้เพื่อความยั่งยืน นอกจากนี้ ความล่าช้าในการซ่อมบำรุงยังเป็นอีกหนึ่งข้อกังวล ดังความเห็นที่ต้องการให้ อบต. "ช่วยเร่งรัดงานโครงการต่าง ๆ โดยเฉพาะงานซ่อมบำรุงระบบไฟฟ้าสาธารณะในหมู่บ้าน" ทั้งนี้ ประชาชนได้ตอกย้ำถึงความสำคัญของแสงสว่างต่อความปลอดภัยอย่างชัดเจนว่า "ควรติดตั้งไฟฟ้าส่องสว่าง เพื่อความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สินของประชาชน" และการไม่มีแสงสว่างที่เพียงพออาจนำไปสู่ปัญหาอาชญากรรมได้ "อาจเกิดปัญหาการโจรกรรมด้วย"

1.4 ประเด็นด้านการพัฒนาระบบการจัดการขยะมูลฝอยและสุขภาวะสิ่งแวดล้อม

ระบบการจัดการขยะมูลฝอยเป็นอีกหนึ่งประเด็นที่สะท้อนถึงคุณภาพชีวิตและสิ่งแวดล้อมของชุมชนได้อย่างเป็นรูปธรรม ความต้องการพื้นฐานที่สุด คือ การมีภาชนะรองรับขยะที่เพียงพอ "ควรมีถังขยะบริการชุมชน" ตามมาด้วยความถี่ในการจัดเก็บที่มีประสิทธิภาพ เนื่องจากประชาชนได้รับผลกระทบโดยตรงจากปัญหาขยะตกค้าง โดยเสนอให้ "นำรถมาเก็บขยะให้ได้อย่างน้อย 3 วันต่อสัปดาห์ เนื่องจากมีปริมาณขยะที่มากแต่มีการจัดเก็บที่น้อยมาก...ทำให้ขยะส่งกลิ่นเหม็นส่งผลกระทบต่อสุขภาพอนามัยของคนในท้องถิ่น" นอกจากนี้ ยังมีข้อกังวลต่อปัญหามลพิษจากการกำจัดขยะที่ไม่ถูกวิธี โดยเสนอว่า "ควรมีมาตรการเด็ดขาดกับผู้เผาขยะในชุมชน" และต้องการให้ อบต. ติดตามและส่งเสริมโครงการคัดแยกขยะอย่างจริงจัง ดังความเห็นที่ว่า "อยากให้ อบต. นำเสนอความคืบหน้าของการแยกขยะ ตั้งแต่วันที่เริ่มแยกขยะ จนถึงปัจจุบันว่ามีบ้านที่แยกขยะ เพิ่มขึ้น หรือลดลง อย่างไรบ้าง"

1.5 ประเด็นด้านการปรับปรุงกายภาพของพื้นที่บริการและสิ่งอำนวยความสะดวกสาธารณะ

อาคารสำนักงานและสิ่งอำนวยความสะดวกสาธารณะเป็นภาพลักษณ์ของการให้บริการและเป็นจุดปฏิสัมพันธ์โดยตรงกับประชาชน ความแออัดของสถานที่ทำการเป็นปัญหาที่ถูกหยิบยกขึ้นมา เช่น "ควรขยายสำนักงาน แออัดมาก" ขณะเดียวกัน ประชาชนต้องการพื้นที่รองรับบริการที่สะดวกสบายและคำนึงถึงผู้ใช้งาน โดยระบุว่า "สถานที่นั่งรอรับบริการ หรือนั่งพักผ่อน รอบนอกอาคาร ควรจัดให้มีไว้... ประชาชนจะได้ไม่ต้องมายืนตากแดด หรือตากฝน" การออกแบบที่คำนึงถึงคนทุกกลุ่ม (Universal Design) ก็เป็นสิ่งสำคัญอย่างยิ่ง โดยมีข้อเสนอให้ "ควรจัดทำทางเดิน ห้องน้ำสำหรับคนพิการ" นอกจากนี้ ยังมีความต้องการพื้นที่นันทนาการและกีฬาที่มีคุณภาพและได้รับการดูแลอย่างดี เช่น ข้อเสนอเรื่องสนามฟุตบอลที่ต้องการให้ "ทำเป็นสนามหญ้าเทียมไปเลย เพื่อง่ายต่อการดูแลรักษา และเซฟนักกีฬาไปด้วย"

1.6 ประเด็นด้านการส่งเสริมโครงสร้างพื้นฐานดิจิทัลและการสื่อสาร

ในปัจจุบัน ประชาชนคาดหวังให้ อปท. นำเทคโนโลยีดิจิทัลมาประยุกต์ใช้เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการบริการและการสื่อสารอย่างจริงจัง มีความต้องการช่องทางการร้องเรียนที่ทันสมัยและเข้าถึงง่าย ดังข้อเสนอแนะโดยละเอียดที่ว่า "อยากให้มียช่องทางทางการร้องเรียนปัญหาที่มากกว่านี้ เช่น จัดทำแอปพลิเคชัน ร้องเรียน หรือแจ้งปัญหาที่เกิดขึ้น ซึ่งประชาชนทั่วไปสามารถดูได้ว่ามีปัญหอะไรเกิดขึ้นบ้าง" ความล่าช้าในการเปลี่ยนผ่านสู่ระบบดิจิทัลสร้างความไม่พอใจให้แก่ประชาชน ดังความเห็นที่ว่า "ผ่านมาก็ปี ๆ ก็ยังไม่ใช้ระบบออนไลน์ วนเวียนอยู่กับการใช้กระดาษ"

นอกจากนี้ ยังมีข้อเสนอให้ใช้ช่องทางออนไลน์ในการชำระค่าบริการต่าง ๆ "ควรนำเทคโนโลยีมาใช้ในการให้บริการ อย่างเช่น การชำระค่าธรรมเนียมต่าง ๆ ผ่านช่องทางออนไลน์" และปรับปรุงช่องทางการสื่อสารให้ทันสมัยและครอบคลุมยิ่งขึ้น เช่น "หน่วยงานควรแนะนำช่องทางประชาสัมพันธ์ขององค์กร เช่น เฟสบุ๊ก line ให้คนท้องถิ่นทราบ" ควบคู่ไปกับการแก้ไขปัญหาช่องทางสื่อสารดั้งเดิมที่ "ประชาสัมพันธ์ตามสายเสียงไม่ชัดเจน"

โดยสรุป ประเด็นท้าทายด้านโครงสร้างพื้นฐานที่รวบรวมจากความคิดเห็นของประชาชนเหล่านี้ชี้ให้เห็นถึงความจำเป็นในการวางแผนและบริหารจัดการเชิงรุกขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น การตอบสนองต่อข้อเสนอแนะดังกล่าวไม่เพียงแต่จะช่วยแก้ไขปัญหาความเดือดร้อนในชีวิตประจำวัน แต่ยังเป็นการลงทุนเพื่อยกระดับคุณภาพชีวิต สร้างความปลอดภัย และส่งเสริมความเป็นธรรมในการเข้าถึงบริการพื้นฐาน ซึ่งจะนำไปสู่การสร้างเชื่อมั่นและเสริมสร้างความสัมพันธ์อันดีระหว่างองค์กรและประชาชนในพื้นที่อย่างยั่งยืนต่อไป

2. ข้อเสนอแนะเพื่อการพัฒนาด้านการบริการ

นอกเหนือจากโครงสร้างพื้นฐานทางกายภาพแล้ว คุณภาพของการบริการถือเป็นหัวใจสำคัญที่กำหนดระดับความพึงพอใจและความเชื่อมั่นของประชาชนที่มีต่อองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น (อปท.) จากการสังเคราะห์ข้อคิดเห็น พบว่า ประชาชนมีความคาดหวังอย่างสูงต่อการยกระดับคุณภาพการบริการในทุกมิติ ตั้งแต่คุณลักษณะของบุคลากรผู้ให้บริการ กระบวนการและช่องทางการสื่อสาร ไปจนถึงประสิทธิภาพของการบริหารจัดการโดยรวม ข้อเสนอแนะเหล่านี้จึงเปรียบเสมือนแนวทางเชิงสร้างสรรค์ในการพัฒนาศักยภาพขององค์กรให้เป็นที่พึงของประชาชนได้อย่างแท้จริง

2.1 ประเด็นด้านการพัฒนาศักยภาพบุคลากรและประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน

บุคลากร คือ ปัจจัยสำคัญที่สุดในการส่งมอบบริการที่มีคุณภาพ ประชาชนคาดหวังให้เจ้าหน้าที่มีจิตบริการและมีความเป็นมืออาชีพ สะท้อนผ่านข้อเสนอแนะที่ต้องการให้ "เจ้าหน้าที่บริการดี ยิ้มแย้มแจ่มใส ใส่ใจในการติดต่อของประชาชนค่ะ" และ "กรุณายิ้มแย้มแจ่มใสพูดจาให้ไพเราะ และแนะนำให้สุภาพเพราะผู้มาติดต่องานบางคนก็ไม่เข้าใจในงานของท่าน" ในด้านประสิทธิภาพ ประชาชนต้องการความรวดเร็วในการแก้ไขปัญหาและความเป็นธรรมในการให้บริการ โดยเรียกร้องให้เจ้าหน้าที่ "ขอให้ช่วยรับเรื่องร้องเรียนต่าง ๆ ทำในทันที...อย่าเอาแต่พวกฟ้องหรือญาติพี่น้อง ทำให้ประชาชนเข้าไม่ถึงการพัฒนา"

นอกจากนี้ ยังมีข้อเสนอในการเพิ่มอัตราค่าจ้างให้เพียงพอต่อภาระงาน และความโปร่งใสในการบริหารงานบุคคล ซึ่งเป็นประเด็นที่ประชาชนให้ความสำคัญอย่างยิ่ง ดังความเห็นที่ต้องการให้มีการ "ประกาศรับสมัครพนักงานอย่างตรงไปตรงมาตรวจสอบได้"

2.2 ประเด็นด้านการขยายช่องทางการสื่อสารและการเข้าถึงข้อมูล

การสื่อสารที่ทันสมัยและทั่วถึงเป็นเครื่องมือสำคัญในการสร้างความเข้าใจและลดช่องว่างระหว่าง อปท. และประชาชน มีความต้องการอย่างชัดเจนในการเพิ่มช่องทางดิจิทัลเพื่อการร้องเรียนและติดตามผล เช่น "อยากให้มีช่องทางการร้องเรียนปัญหาที่มากกว่านี้ เช่น จัดทำแอปพลิเคชัน ร้องเรียน หรือแจ้งปัญหาที่เกิดขึ้น ซึ่งประชาชนทั่วไปสามารถดูได้ว่ามีปัญหอะไรเกิดขึ้นบ้าง" และต้องการให้ อปท. ใช้สื่อสังคมออนไลน์ในการประชาสัมพันธ์อย่างสม่ำเสมอ "หน่วยงานควรแนะนำช่องทางประชาสัมพันธ์ขององค์กร เช่น เฟสบุ๊ก Line ให้คนท้องถิ่นทราบ" ขณะเดียวกัน ประชาชนยังต้องการให้ อปท. เปิดใจรับฟังความคิดเห็นเพื่อนำไปสู่การปรับปรุงอย่างเป็นรูปธรรม โดยเสนอว่า "หลังจากทำกิจกรรมต่าง ๆ หรือโครงการต่าง ๆ แล้วให้มีการคอมเม้นหรือเสนอแนะต่าง ๆ จะได้นำไปปรับปรุงแก้ไขได้" และ "ควรจัดให้มีการรับฟังความคิดเห็นได้ตลอดเวลาและหลากหลายช่องทาง"

2.3 ประเด็นด้านการปรับปรุงสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก

สภาพแวดล้อมทางกายภาพของสำนักงานส่งผลโดยตรงต่อประสบการณ์ของผู้มาติดต่อราชการ ปัญหาความคับแคบของพื้นที่เป็นสิ่งที่ประชาชนสะท้อนออกมาอย่างตรงไปตรงมาว่า "ควรขยายสำนักงาน แออัดมาก" และต้องการสิ่งอำนวยความสะดวกพื้นฐานที่เพียงพอ โดยเฉพาะที่นั่งรอรับบริการ ซึ่งเป็นข้อเสนอแนะที่พบเป็นจำนวนมาก อาทิ "ควรจัดเก้าอี้ให้เพียงพอสำหรับประชาชนผู้มาติดต่อราชการ" การเข้าถึงบริการของกลุ่มเปราะบางเป็นอีกหนึ่งประเด็นที่ต้องได้รับการพัฒนาอย่างเร่งด่วน โดยมีข้อเสนอที่ชัดเจนว่า "ควรสร้างที่จอดรถ'ทางรถเข็นคนพิการ และทางลาดเพื่อสามารถนำผู้พิการมารับบริการได้อย่างสะดวก" นอกจากนี้ ความเพียงพอของที่จอดรถสำหรับประชาชนทั่วไป และความสะอาดของห้องน้ำ ยังคงเป็นสิ่งที่ประชาชนคาดหวังให้มีการปรับปรุงอย่างสม่ำเสมอ

2.4 ประเด็นด้านการยกระดับคุณภาพบริการเฉพาะทาง

ประชาชนยังได้ให้ข้อเสนอแนะต่อบริการเฉพาะด้านที่ส่งผลกระทบต่อชีวิตประจำวันโดยตรง โดยเฉพาะบริการขนส่งสาธารณะ ซึ่งถูกมองว่า ยังไม่เพียงพอต่อความต้องการ ดังความเห็นที่ว่า "ถ้าเป็นไปได้อยากให้มีการขนส่งผู้โดยสารโดยสารโดยรถตู้จากคลองแะ-หาดใหญ่ เพราะการเดินทางโดยรถสองแถวช้ามากเสียเวลาเป็นชั่วโมง ๆ"

ด้านความปลอดภัยในชุมชน ประชาชนต้องการให้ อปท. มีบทบาทที่เข้มแข็งขึ้นในการจัดการปัญหายาเสพติด และปัญหาสัตว์จรจัดที่สร้างความเดือดร้อน เช่น "จัดการลิงก่อนเดี๋ยวจะเหมือนกับบลพบุรี" และปัญหาสุนัขจรจัดที่ "วิ่งไล่รถสร้างความเดือดร้อนให้กับผู้สัญจรผ่านไปมาในการใช้ถนน" นอกจากนี้ การดูแลกลุ่มเปราะบางยังเป็นสิ่งที่ประชาชนต้องการเห็นการพัฒนาอย่างเป็นรูปธรรม

2.5 ประเด็นด้านการเพิ่มประสิทธิภาพการบริหารจัดการภาพรวม

ในภาพรวม ประชาชนต้องการเห็น อบท. ที่มีการบริหารจัดการอย่างมืออาชีพ มีทิศทางที่ชัดเจน และทำงานเชิงรุกเพื่อป้องกันปัญหา ข้อเสนอแนะสำคัญ คือ การเรียกร้องให้ อบท. "มีแผนงานในการพัฒนา การแก้ไขปัญหาอย่างตรงไปตรงมา มีการวัดผลงานให้ชัดเจน" และปรับเปลี่ยนกระบวนทัศน์จากการตั้งรับไปสู่การทำงานเชิงป้องกัน ดังความเห็นที่ว่า "ทำงานเชิงรุก รอปัญหาเกิด ให้ทำงานเชิงป้องกัน" ความเป็นธรรมและความโปร่งใสยังคงเป็นหัวใจสำคัญ โดยประชาชนไม่ต้องการเห็น "ระบบอุปถัมภ์" ในการให้บริการ และเสนอให้มีการนำเทคโนโลยีมาใช้เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพและตรวจสอบวินัยของบุคลากร เช่น "เปลี่ยนการลงชื่อมาทำงานจากเซ็นสมุด เป็นการสแกนนิ้วแทน แล้วส่งข้อมูลเข้าส่วนกลางเพื่อตรวจสอบวินัย"

3. ข้อเสนอแนะเพื่อการพัฒนาด้านสิ่งแวดล้อมและคุณภาพชีวิต

ประเด็นด้านสิ่งแวดล้อมและคุณภาพชีวิตเป็นมิติที่สะท้อนถึงความยั่งยืนและความผาสุกของชุมชนได้อย่างลึกซึ้ง จากการวิเคราะห์ความคิดเห็นของประชาชน พบว่า ทั้งสองประเด็นมีความเชื่อมโยงกันอย่างแยกไม่ออก โดยสภาพแวดล้อมที่ดีเป็นรากฐานสำคัญของคุณภาพชีวิตที่มั่นคง ขณะที่คุณภาพชีวิตที่ดีก็ครอบคลุมถึงโอกาสทางเศรษฐกิจ สังคม และความปลอดภัย ข้อเสนอแนะในส่วนนี้จึงเป็นเสียงสะท้อนที่เรียกร้องให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น (อบท.) มุ่งพัฒนานโยบายแบบองค์รวมที่คำนึงถึงความสมดุลระหว่างการเติบโตของชุมชนกับการรักษาสภาพแวดล้อมที่ดีไว้สำหรับคนรุ่นต่อไป

3.1 ประเด็นด้านการจัดการสิ่งแวดล้อมเพื่อสุขภาวะของชุมชน

ประชาชนมีความตระหนักและคาดหวังให้ อบท. ดำเนินการแก้ไขปัญหาสิ่งแวดล้อมอย่างจริงจังและเป็นรูปธรรม โดยเฉพาะการจัดการขยะ ซึ่งเป็นปัญหาที่ส่งผลกระทบในวงกว้าง มีข้อเสนอที่ชัดเจนในการเพิ่มประสิทธิภาพการจัดเก็บ เช่น "เสนอให้มีการนำรถมาเก็บขยะให้ได้อย่างน้อย 3 วันต่อสัปดาห์ เนื่องจากมีปริมาณขยะที่มากแต่มีการจัดเก็บที่น้อยมาก...ทำให้ขยะส่งกลิ่นเหม็นส่งผลกระทบต่อสุขภาพอนามัยของคนในท้องถิ่น" และต้องการมาตรการที่เข้มงวดต่อผู้ก่อมลพิษ โดยระบุว่า "ควรมีมาตรการเด็ดขาดกับผู้เฒ่าขยะในชุมชน" ในมิติของคุณภาพน้ำและระบบระบายน้ำ ประชาชนต้องการหลักประกันขั้นพื้นฐานในการเข้าถึงน้ำที่สะอาดและปลอดภัยสำหรับการอุปโภคบริโภค ดังเสียงสะท้อนที่ว่า "น้ำประปาขอแค่มีน้ำสะอาดใช้ตลอดเวลา โดยมีการตรวจคุณภาพน้ำเป็นประจำ" ควบคู่ไปกับการป้องกันปัญหาน้ำท่วมขัง ซึ่งสร้างความเดือดร้อนอย่างแสนสาหัส โดยมีข้อเสนอที่เป็นรูปธรรมให้ "ควรลอกร่องระบายน้ำหรือท่ออย่างน้อย 3 เดือนครั้ง" เนื่องจากปัญหานี้ส่งผลกระทบโดยตรงต่อการใช้ชีวิต ดังความเห็นที่ว่า "อยากให้ช่วยแก้ปัญหา น้ำท่วมขังเส้นหลังวัดหนองผึ่ง เพราะน้ำขอบท่วมขังประจำ รถไม่สามารถเดินทางเข้าบ้านได้ ต้องเดินลุยน้ำเข้าบ้าน"

3.2 ประเด็นด้านการยกระดับคุณภาพชีวิตและความมั่นคงทางสังคม

คุณภาพชีวิตที่ดีเป็นเป้าหมายสูงสุดของการพัฒนาท้องถิ่น โดยประชาชนมองว่าการส่งเสริมอาชีพและรายได้ เป็นปัจจัยสำคัญที่สุดในการแก้ปัญหาต่าง ๆ ในสังคม ดังความคิดเห็นที่ทรงพลังซึ่งเชื่อมโยงปัญหาเศรษฐกิจเข้ากับปัญหาสังคมว่า "อยากให้รัฐบาลหรือปกครองส่วนท้องถิ่น สร้างงานหรือสร้างช่องทาง ให้ประชาชนมีรายได้ที่ถูกต้องมากกว่านี้ เพราะถ้าไม่มีรายได้ มันจะเครียด ทำให้ คิด ทำในเรื่องที่ผิด" ซึ่งสอดคล้องกับความต้องการให้มี "โครงการหรือนโยบายพัฒนาคุณภาพชีวิตโดยตรงแบบง่าย ๆ สอดคล้องกับพื้นที่" นอกจากนี้การป้องกันและปราบปรามยาเสพติด ถือเป็นวาระเร่งด่วนที่ประชาชนต้องการเห็นมาตรการที่เด็ดขาดและจริงจัง เพื่อ "สร้างความสบายใจแก่ประชาชน" ในขณะที่การส่งเสริมสุขภาพก็เป็นอีกหนึ่งความต้องการที่ชัดเจน โดยเสนอให้ "ขอให้มีการส่งเสริมด้านสุขภาพ ด้านการออกกำลังกาย เช่น มีสนามออกกำลังกาย การเดินแอโรบิก อุปกรณ์ออกกำลังกาย" และการจัด "กิจกรรมพัฒนาผู้สูงอายุให้เป็นรูปธรรม" เพื่อดูแลประชากรทุกกลุ่มวัยอย่างทั่วถึง

4. ข้อเสนอแนะเพื่อการพัฒนาด้านงบประมาณและการบริหารจัดการ

ประเด็นด้านงบประมาณและการบริหารจัดการถือเป็นกลไกเชิงระบบที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพและความสำเร็จในการดำเนินงานทุกด้านขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น (อปท.) ความคิดเห็นของประชาชนในส่วนนี้ได้ชี้ให้เห็นถึงความเชื่อมโยงอย่างมีนัยสำคัญระหว่างข้อจำกัดด้านงบประมาณกับคุณภาพของการบริหารจัดการ โดยมีข้อเสนอแนะที่มุ่งเป้าไปที่การปฏิรูประบบการจัดสรรงบประมาณให้เพียงพอและเป็นธรรม ควบคู่ไปกับการพัฒนาระบบบริหารจัดการภายในให้มีความโปร่งใส คล่องตัว และตอบสนองต่อความต้องการของประชาชนได้อย่างแท้จริง

4.1 ประเด็นด้านการจัดสรรและการบริหารงบประมาณ

ประชาชนส่วนใหญ่มองว่า การขาดแคลนงบประมาณเป็นอุปสรรคสำคัญที่สุดในการพัฒนาท้องถิ่น จึงมีข้อเรียกร้องอย่างชัดเจนให้มีการสนับสนุนงบประมาณจากส่วนกลางเพิ่มขึ้น โดยเฉพาะในด้านโครงสร้างพื้นฐาน ดังความเห็นที่ว่า "ต้องจัดสรรงบประมาณด้านโครงสร้างพื้นฐานให้มากกว่าปัจจุบัน ซึ่งจะแก้ปัญหาความเดือดร้อนของประชาชนได้ดีกว่า" และต้องการให้การจัดสรรนั้นมีความเพียงพอต่อการดำเนินงาน "ขอให้จัดสรรงบประมาณมาให้ท้องถิ่นอย่างพอเพียง" นอกจากการเพิ่มปริมาณงบประมาณแล้ว ประชาชนยังให้ความสำคัญอย่างยิ่งกับความโปร่งใสและการมีส่วนร่วมในการตรวจสอบ โดยมีข้อเสนอที่ต้องการ "ให้มีภาคประชาชนสามารถเข้าตรวจสอบการใช้งบในแต่ละโครงการได้ เพราะแต่ละโครงการใช้งบเกินความเป็นจริงเยอะ" ยิ่งไปกว่านั้น ยังมีข้อเสนอเชิงรุกที่ต้องการให้ อปท. ลดการพึ่งพางบประมาณจากส่วนกลางเพียงอย่างเดียว และสร้างช่องทางหารายได้เพิ่มเติม เพื่อให้การพัฒนาไม่หยุดชะงัก ดังความเห็นที่ว่า "รัฐบาลหรือหน่วยงานภาครัฐควรมีการแก้ไขให้หน่วยงานภาครัฐสามารถหารายได้จากการดำเนินงานภายใต้ภารกิจของเทศบาลมีช่องทางที่หลากหลายและง่ายมากขึ้น รอแต่งรัฐบาลการพัฒนาเลยไปไม่ถึงไหน"

4.2 ประเด็นด้านการยกระดับประสิทธิภาพการบริหารจัดการ

ประสิทธิภาพของการบริหารจัดการเป็นภาพสะท้อนของศักยภาพองค์กรที่ประชาชนสัมผัสได้โดยตรง ประเด็นที่ถูกกล่าวถึงมากที่สุด คือ คุณภาพของบุคลากร โดยประชาชนต้องการเห็นกระบวนการสรรหาที่เน้นความสามารถมากกว่าระบบอุปถัมภ์ ดังข้อเรียกร้องที่ว่า "สิ่งที่สำคัญคือ การเปิดรับสมัครบุคคลภายนอกเพื่อแข่งขันมาเป็นบุคลากรของเทศบาล ไม่ใช่รับแต่คนในแวดวงนักการเมืองหรือญาติพี่น้องตัวเองเท่านั้น" ในด้านระบบการทำงาน มีความต้องการให้ปรับปรุงกระบวนการให้มีความทันสมัยและลดขั้นตอนที่ไม่จำเป็นลง "ควรลดขั้นตอนด้านเอกสารต่าง ๆ เพื่อให้บริการรวดเร็วทันสมัยมากกว่าปัจจุบัน" และนำเทคโนโลยีเข้ามาปรับใช้เพื่ออำนวยความสะดวกแก่ประชาชน เช่น "ควรนำเทคโนโลยีมาใช้ในการให้บริการ อย่างเช่น การชำระค่าธรรมเนียมต่าง ๆ ผ่านช่องทางออนไลน์ สามารถตรวจยอดค่างชำระและรับใบเสร็จอิเล็กทรอนิกส์ได้เลย"

ในมิติของการสื่อสารและการมีส่วนร่วม ประชาชนต้องการให้ผู้บริหารและเจ้าหน้าที่ลงพื้นที่เพื่อรับฟังปัญหาอย่างแท้จริง ไม่ใช่เพียงรอรับรายงาน ดังความเห็นที่สะท้อนภาพได้อย่างชัดเจนว่า "ลงพื้นที่บ่อย ๆ จะรู้ว่าประชาชนเดือดร้อน เรื่องอะไร ออกมาลงพื้นที่บ้าง ระดับหัวหน้าลงมาดู จะรู้...ต้องออกมาดูเองก็เลยมีปัญหาจริง ๆ" ท้ายที่สุด ประชาชนต้องการเห็น อปท. ที่ทำงานเชิงรุก มีวิสัยทัศน์ และมุ่งแก้ไขปัญหาด้านเหตุ โดยมีข้อเสนอแนะที่เรียบง่ายแต่ทรงพลังว่า "ทำงานเชิงรุก รอปัญหาเกิด ให้ทำงานเชิงป้องกัน" ซึ่งเป็นหัวใจสำคัญของการบริหารจัดการที่ยั่งยืนและเป็นที่ยอมรับของประชาชน

5. ข้อเสนอแนะเพื่อการพัฒนาด้านการสื่อสารและการมีส่วนร่วม

การสื่อสารที่มีประสิทธิภาพและการเปิดโอกาสให้ประชาชนมีส่วนร่วมอย่างแท้จริง ถือเป็นรากฐานสำคัญของการบริหารจัดการท้องถิ่นที่โปร่งใสและเป็นที่ยอมรับของประชาชน จากการวิเคราะห์ความคิดเห็น พบว่า ประชาชนมีความต้องการอย่างยิ่งยวดที่จะเห็นการปฏิสัมพันธ์ในรูปแบบสองทาง (Two-way Communication) ที่มากขึ้น โดย อปท. ไม่เพียงแต่เป็นผู้ส่งสาร แต่ต้องเป็นผู้รับฟังที่ดีและพร้อมนำข้อเสนอแนะไปปฏิบัติอย่างเป็นรูปธรรม เพื่อสร้างความไว้วางใจและขับเคลื่อนการพัฒนาชุมชนร่วมกัน

5.1 ประเด็นด้านการเข้าถึงข้อมูลและช่องทางการสื่อสาร

ประชาชนต้องการช่องทางการสื่อสารที่ทันสมัย เข้าถึงง่าย และมีความเป็นมืออาชีพ โดยมีข้อเสนอแนะที่ชัดเจนในการนำเทคโนโลยีดิจิทัลมาใช้ เช่น "อยากให้มียุทธศาสตร์การร้องเรียนปัญหาที่มากกว่านี้ เช่น จัดทำแอปพลิเคชัน ร้องเรียน" และต้องการให้ อปท. ใช้ช่องทางสื่อสารสังคมออนไลน์อย่างเป็นทางการและสม่ำเสมอ โดยมีข้อวิจารณ์ต่อการสื่อสารที่ไม่เป็นระบบว่า "ให้เจ้าหน้าที่อัปเดตหน้าแฟนเพจ ไม่ใช่แอดแคทเฟสบุ๊ค EIC...และยกเลิกการอัปเดตผ่านเฟซบุ๊กส่วนตัวของเจ้าหน้าที่ เพราะไม่มีอาชีพ" นอกจากนี้ ประสิทธิภาพของช่องทางที่มีอยู่ก็เป็นปัญหาสำคัญ ดังความเห็นที่ว่า "ควรปรับปรุงช่องทางการแจ้งปัญหา/ร้องเรียน/สอบถามทางโซเชียลมีเดียของเทศบาลนครระยองให้สามารถใช้งานได้ปกติ" และต้องการให้การสื่อสาร

ข้อมูลที่สำคัญ เช่น การหยุดบริการสาธารณูปโภค มีความชัดเจนและแจ่มแจ้งล่วงหน้า "ควรมีประกาศหรือประชาสัมพันธ์ ให้ในชุมชนทราบให้ทั่วถึง หรือแจ้งล่วงหน้า กรณีมีการแก้ไขหรือปรับปรุงระบบน้ำประปา"

5.2 ประเด็นด้านการเข้าถึงบริการและสิ่งอำนวยความสะดวก

ความสะดวกและรวดเร็วในการเข้าถึงบริการเป็นสิ่งที่ประชาชนคาดหวังอย่างสูง โดยต้องการให้มีการปรับปรุงกระบวนการทำงานเพื่อ "ลดขั้นตอนการดำเนินการให้รวดเร็ว ขั้นตอน ระยะเวลา ให้สั้นลง ใช้เวลาตั้งแต่ต้นจนจบอย่างรวดเร็ว" และมีข้อเสนอในการจัดตั้งบริการแบบเบ็ดเสร็จ ณ จุดเดียว "ควรจัดให้มี One Stop Service" เพื่อลดความยุ่งยากของประชาชน นอกจากนี้ ยังมีความต้องการให้ขยายเวลาการให้บริการเพื่อตอบสนองต่อวิถีชีวิตของคนทำงาน "ควรเปิดบริการหลัง 16.30-18.00 น. ด้วย บางคนเพิ่งเลิกงานมารับบริการไม่ทัน" ควบคู่ไปกับการจัดเตรียมสิ่งอำนวยความสะดวกพื้นฐานให้เพียงพอ เช่น "ควรจัดเก้าอี้ให้เพียงพอสำหรับประชาชนผู้มาติดต่อราชการ" และการดูแลกลุ่มเปราะบางเป็นพิเศษ โดย "ควรสร้างที่จอดรถ ทางรถเข็นคนพิการ และทางลาดเพื่อสามารถนำผู้พิการมารับบริการได้อย่างสะดวก"

5.3 ประเด็นด้านทัศนคติและประสิทธิภาพของบุคลากร

ทัศนคติและพฤติกรรมของผู้ให้บริการเป็นปัจจัยสำคัญที่สร้างความประทับใจหรือความไม่พอใจให้แก่ประชาชน ประชาชนต้องการเจ้าหน้าที่ที่มีใจบริการอย่างแท้จริง และเรียกร้องให้มีการ "อบรมสั่งสอนให้พนักงาน...มีมารยาท พูกกับประชาชนและผู้มาใช้บริการอย่างดี" ความเสมอภาคและความเป็นธรรมเป็นอีกประเด็นที่ถูกเน้นย้ำ โดยต้องการให้เจ้าหน้าที่ให้บริการโดยไม่เลือกปฏิบัติ และไม่อยู่ภายใต้อิทธิพลของ "ระบบอุปถัมภ์" ประชาชนคาดหวังที่จะเห็น "ผู้บริหารต้องมีวิสัยทัศน์ที่กว้างไกลกว่านี้ เป็นนักพัฒนาที่ครบทุกด้าน ไม่เห็นแก่ผลประโยชน์ส่วน ไม่เป็นนักการเมืองในคราบพ่อค้า" และต้องการเห็นการพัฒนาบุคลากรอย่างเป็นระบบ โดยมีข้อเสนอแนะให้ "ต้องจัดระบบการพัฒนา คนในองค์กรอย่างต่อเนื่อง สร้างจิตสำนึกในการให้บริการ พัฒนาทักษะ ความรู้ในวิชาการต่างที่เกี่ยวข้อง"

5.4 ประเด็นด้านการมีส่วนร่วมของประชาชน

หัวใจสำคัญของการพัฒนาที่ยั่งยืน คือ การมีส่วนร่วมของประชาชน ซึ่งในปัจจุบันยังคงเป็นประเด็นที่ท้าทาย ความคิดเห็นจำนวนมากสะท้อนถึงความรู้สึกว่าเสียงของตนไม่ได้รับการตอบสนองอย่างแท้จริง ดังความเห็นที่ว่า "เสนอแนะไปก็ไม่มีมีการเปลี่ยนแปลง" และ "เสนอไปก็ไม่อ่านเหนื่อยใจ" สิ่งที่ประชาชนต้องการคือการรับฟังอย่างจริงจัง "อยากให้เจ้าหน้าที่พนักงานเปิดใจรับฟังปัญหาจากประชาชน และเข้าใจประชาชนจริง ๆ ว่าต้องการอะไร" และต้องการให้ผู้บริหารลงพื้นที่เพื่อสัมผัสปัญหาด้วยตนเอง "ลงพื้นที่บ่อย ๆ จะได้รู้ว่าประชาชนเดือดร้อน เรื่องอะไร ออกมาลงพื้นที่บ้าง...ต้องออกมาดูเองก็เลยมีปัญหาจริง ๆ" นอกจากนี้ ยังมีข้อเสนอให้ใช้กลไกที่เป็นทางการมากขึ้น เช่น "ควรลงมาทำประชาคมหมู่บ้าน เพื่อรับทราบปัญหาและความต้องการของปชช.เพื่อรับทราบปัญหาและบรรจุลงแผนพัฒนาหมู่บ้านต่อไป" เพื่อให้การมีส่วนร่วมเกิดผลอย่างเป็นรูปธรรม

สรุปปัญหาและข้อเสนอแนะของประชาชนต่อการให้บริการสาธารณะของ อบท.

จากการสังเคราะห์ข้อมูลความคิดเห็นเชิงคุณภาพ สามารถสรุปประเด็นท้าทายเพื่อการพัฒนาที่สำคัญใน 5 มิติหลัก ซึ่งสะท้อนถึงโอกาสในการยกระดับการให้บริการสาธารณะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น (อบท.) ประการแรก มิติด้านโครงสร้างพื้นฐาน ชี้ให้เห็นถึงความจำเป็นในการยกระดับคุณภาพและความครอบคลุมของสาธารณูปโภคขั้นพื้นฐาน เช่น เส้นทางสัญจร ระบบประปาและไฟฟ้า รวมถึงการจัดการขยะมูลฝอย ประการที่สอง มิติด้านการบริการ สะท้อนถึงโอกาสในการเพิ่มพูนประสิทธิภาพกระบวนการให้บริการให้มีความรวดเร็ว คล่องตัว และการพัฒนาศักยภาพบุคลากรให้มีคุณลักษณะที่พึงประสงค์และยึดมั่นในหลักความเสมอภาค ประการที่สาม มิติด้านสิ่งแวดล้อมและคุณภาพชีวิต เน้นย้ำถึงความสำคัญของการบริหารจัดการเชิงรุกเพื่อแก้ไขปัญหามลพิษและส่งเสริมสุขภาวะและความปลอดภัยของชุมชน ทั้งสามมิตินี้มีความเชื่อมโยงอย่างมีนัยสำคัญกับประเด็นท้าทายอีกสองประการ ได้แก่ มิติด้านงบประมาณและการบริหารจัดการ ซึ่งเกี่ยวกับความเพียงพอและความโปร่งใสในการจัดสรรทรัพยากร และมิติด้านการสื่อสารและการมีส่วนร่วม ซึ่งเป็นกลไกสำคัญในการสร้างความเข้าใจและความร่วมมือกับภาคประชาชน

เพื่อตอบสนองต่อประเด็นท้าทายดังกล่าว ภาคประชาชนได้นำเสนอข้อเสนอแนะเชิงสร้างสรรค์ซึ่งสามารถใช้เป็นแนวทางในการพัฒนายุทธศาสตร์การดำเนินงานของ อบท. ได้อย่างเป็นรูปธรรมในด้านโครงสร้างพื้นฐาน ข้อเสนอแนะให้น้ำหนักความสำคัญต่อการยกระดับมาตรฐานการก่อสร้างและซ่อมบำรุงให้มีความยั่งยืน ควบคู่ไปกับการประยุกต์ใช้เทคโนโลยีดิจิทัลเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการสื่อสารและช่องทางการร้องเรียน สำหรับด้านการบริการ มีข้อเสนอให้มุ่งเสริมสร้างวัฒนธรรมบริการที่เป็นเลิศ (Service Excellence) ผ่านการพัฒนาบุคลากรอย่างต่อเนื่อง พร้อมทั้งปฏิรูประบบการทำงานให้มีความทันสมัย เช่น การจัดตั้งศูนย์บริการแบบเบ็ดเสร็จ (One-Stop Service) ยิ่งไปกว่านั้น ภาคประชาชนคาดหวังให้เกิดการบริหารจัดการที่ยึดหลักธรรมาภิบาล โดยมีภาวะผู้นำเชิงรุกที่พร้อมลงพื้นที่รับฟังปัญหาและมีกระบวนการจัดสรรงบประมาณที่โปร่งใสและตรวจสอบได้ หัวใจสำคัญคือการสร้างกลไกการมีส่วนร่วมของประชาชนอย่างมีความหมาย เพื่อให้ทิศทางการพัฒนาสอดคล้องกับความต้องการที่แท้จริงของท้องถิ่น

อย่างไรก็ตาม ผลการวิเคราะห์ประเด็นท้าทายดังกล่าวต้องได้รับการพิจารณาในภาพรวมควบคู่ไปกับผลการประเมินเชิงปริมาณ ซึ่งชี้วัดระดับความพึงพอใจของประชาชนโดยเฉลี่ยสูงถึง 4.30 จาก 5.00 คะแนน จัดอยู่ในระดับ "มากที่สุด" คะแนนดังกล่าวเป็นเครื่องชี้วัดเชิงประจักษ์ถึงความสำเร็จและความมุ่งมั่นของ อบท. ในการตอบสนองต่อความต้องการของประชาชนโดยรวม ดังนั้น ข้อคิดเห็นเชิงลึกที่ได้รับจึงมีอาจตีความได้ว่าเป็นการลดทอนคุณค่าความสำเร็จดังกล่าว แต่พึงได้รับการพิจารณาในฐานะ "เสียงสะท้อนที่เต็มไปด้วยรายละเอียดและความจริงใจ" ซึ่งเป็นข้อมูลปฐมภูมิอันล้ำค่าจากภาคประชาชน ข้อเสนอแนะเหล่านี้จึงเปรียบเสมือนแผนที่นำทาง (Roadmap) และยุทธศาสตร์การพัฒนาที่มาจากฐานราก ซึ่งจะเอื้อให้ อบท. สามารถกำหนดนโยบายและแนวปฏิบัติเพื่อการพัฒนาปรับปรุงได้อย่างตรงจุด นำไปสู่การยกระดับการให้บริการสาธารณะที่ยั่งยืน และเสริมสร้างความไว้วางใจระหว่างองค์กรและชุมชนให้แน่นแฟ้นยิ่งขึ้นต่อไป

ภาคผนวก

แบบสำรวจข้อมูลความพึงพอใจของประชาชนต่อการจัดบริการ สาธารณะของ อปท.

แบบสอบถามนี้จัดทำขึ้นเพื่อสำรวจความคิดเห็นและความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น หรือ อปท. (อบต. เทศบาลตำบล เทศบาลเมือง อบจ. เทศบาลนคร ท้องถิ่นรูปแบบพิเศษ) ดำเนินการโดย ศูนย์บริการวิชาการ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ร่วมกับ กรมส่งเสริมการปกครองท้องถิ่น คณะผู้วิจัยขอความกรุณาจากท่านสละเวลาให้ข้อมูลโดยประมาณ 10 นาที ทั้งนี้ ข้อมูลการสำรวจนี้เป็นความลับและจะนำไปใช้ประโยชน์ในทางวิชาการเท่านั้น

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสำรวจ ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับผู้ตอบแบบสอบถาม

คำชี้แจง กรุณาทำเครื่องหมาย ☒ และเติมข้อความในช่องว่างที่ตรงกับความเป็นจริงของท่านมากที่สุด

1. เพศ

☐ ชาย ☐ หญิง ☐ อื่น ๆ

2. อายุ

☐ ต่ำกว่า 20 ปี

☐ ช่วงอายุ 20-30 ปี

☐ ช่วงอายุ 31-40 ปี

☐ ช่วงอายุ 41-50 ปี

☐ ช่วงอายุ 51 ปี ขึ้นไป

3. ระดับการศึกษาสูงสุด

☐ ต่ำกว่าระดับประถมศึกษา ไม่ได้ศึกษา

☐ ประถมศึกษา

☐ มัธยมศึกษาตอนต้น

☐ มัธยมศึกษาตอนปลาย หรือเทียบเท่า อาทิตี ประกาศนียบัตรวิชาชีพ (ปวช.)

☐ ปริญญาตรี หรือเทียบเท่า

☐ สูงกว่าปริญญาตรี

4. อาชีพปัจจุบัน

☐ เกษตรกร

☐ รับจ้างทั่วไป

- ☐ พนักงานบริษัทเอกชน พนักงานบริษัท/ห้างร้านเอกชน
- ☐ ข้าราชการ/เจ้าหน้าที่ของรัฐ/พนักงานรัฐวิสาหกิจ ข้าราชการ/เจ้าหน้าที่ของรัฐหรือรัฐวิสาหกิจ
- ☐ เจ้าของธุรกิจ/กิจการส่วนตัว/เจ้าของกิจการส่วนตัว
- ☐ นักเรียน/นักศึกษา
- ☐ อาชีพอิสระ
- ☐ ว่างาน
- ☐ อื่น ๆ โปรดระบุ

5. ที่พักอาศัยของท่านตั้งอยู่ในเขตองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น โปรดระบุชื่อ.....
6. จำนวนสมาชิกในครอบครัวของท่าน มี.....คน
7. จำนวนเด็กในครอบครัวที่อายุต่ำกว่า 18 ปี มี.....คน (ไม่มีใส่ 0)
8. จำนวนผู้สูงอายุในครอบครัวที่อายุเกินกว่า 60 ปี มี.....คน (ไม่มีใส่ 0)
9. จำนวนสมาชิกในครอบครัวที่ทุพพลภาพ/พิการ มี.....คน (ไม่มีใส่ 0)
10. จำนวนสมาชิกในครอบครัวที่เป็นผู้ป่วยช่วยเหลือตัวเองไม่ได้ มี.....คน (ไม่มีใส่ 0)

ส่วนที่ 2 ประเภทบริการที่เคยรับบริการของประชาชนต่อการดำเนินงานของ อปท.

คำชี้แจง กรุณาทำเครื่องหมาย ☒ ในช่องที่ตรงกับความเป็นจริง (เคยรับบริการ/ไม่เคยรับบริการ) และตรงกับความคิดเห็นของท่านมากที่สุด

ระดับความพึงพอใจ

- 5 หมายถึง มากที่สุด
- 4 หมายถึง มาก
- 3 หมายถึง ปานกลาง
- 2 หมายถึง น้อย
- 1 หมายถึง น้อยที่สุด

ประเภทบริการที่เคยรับบริการ	เคยรับบริการ					ไม่เคย รับ บริการ
	ระดับความพึงพอใจ					
	5	4	3	2	1	
ด้านงานทะเบียน						
1. งานทะเบียนราษฎร						
2. การชำระภาษีประเภทต่าง ๆ						
3. การขอใบอนุญาต หรือการขอต่อใบอนุญาตต่าง ๆ อาทิ ใบอนุญาตก่อสร้าง รื้อถอน ปรับเปลี่ยนอาคาร ใบอนุญาตประกอบกิจการแจ้งถมดิน ฯลฯ						
ด้านโครงสร้างพื้นฐานและสาธารณูปโภค						
4. งานบริการโครงสร้างพื้นฐานที่เกี่ยวข้องกับไฟฟ้าสาธารณะ						
5. งานบริการโครงสร้างพื้นฐานที่เกี่ยวข้องกับน้ำเพื่อการอุปโภค บริโภค						
6. งานบริการที่เกี่ยวข้องกับการขนส่งสาธารณะ						
7. งานบริการโครงสร้างพื้นฐานที่เกี่ยวข้องกับถนน ทางเดิน และทางเท้า						
ด้านส่งเสริมคุณภาพชีวิต						
8. งานบริการด้านสาธารณสุข อาทิ การส่งเสริมสุขภาพ การตรวจสุขภาพ						
9. งานบริการการศึกษา งานการศึกษาในระบบ งานการศึกษานอกระบบ (กิจการศูนย์พัฒนาเด็กเล็ก) และอื่น ๆ อาทิ การจัดกิจกรรมการเรียนรู้ ตามความถนัดตามความสนใจ เช่น หลักสูตรฝีมืออาชีพ หลักสูตรกีฬา หลักสูตรดนตรี						
10. การส่งเสริมคุณภาพชีวิตที่เกี่ยวข้องกับการส่งเสริมสตรีและครอบครัว						
11. การส่งเสริมคุณภาพชีวิตที่เกี่ยวข้องกับการส่งเสริมผู้สูงอายุ						
12. การส่งเสริมคุณภาพชีวิตที่เกี่ยวข้องกับการส่งเสริมพัฒนาคนพิการ และผู้ด้อยโอกาส/คนไร้ที่พึ่ง						
ด้านการรักษาความปลอดภัยและพัฒนาชุมชน						
13. งานบริการที่เกี่ยวข้องกับการรักษาความปลอดภัยและความสงบ เรียบร้อย						
14. การป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย อาทิ การให้ความรู้ การซักซ้อม ตามแผนป้องกันฯ ระบบการแจ้งเตือนป้องกันภัย						
15. การส่งเสริมประชาธิปไตยในชุมชน						
16. การป้องกันและแก้ไขปัญหายาเสพติด						
17. การส่งเสริมการท่องเที่ยว						
18. การส่งเสริมศิลปะ วัฒนธรรม ศาสนา และภูมิปัญญาท้องถิ่น						

ประเภทบริการที่เคยรับบริการ	เคยรับบริการ					ไม่ เคย รับ บริการ
	ระดับความพึงพอใจ					
	5	4	3	2	1	
ด้านสิ่งแวดล้อมและทรัพยากรธรรมชาติ						
19. การบริหารจัดการน้ำเสีย						
20. การบริหารจัดการขยะ						
21. การจัดการสิ่งแวดล้อมยั่งยืน อาทิ การเพิ่มพื้นที่สีเขียว การจัดการ PM 2.5 การส่งเสริมการใช้พลังงานอย่างมีประสิทธิภาพ ฯลฯ						

ส่วนที่ 3 ความพึงพอใจต่อการให้บริการ ข้อมูลความคิดเห็นของประชาชนต่อการดำเนินงานของ อบท.

คำชี้แจง ท่านมีความพึงพอใจต่อการให้บริการมากน้อยเพียงใดในประเด็นต่อไปนี้

ระดับความพึงพอใจ

- 5 หมายถึง มากที่สุด
- 4 หมายถึง มาก
- 3 หมายถึง ปานกลาง
- 2 หมายถึง น้อย
- 1 หมายถึง น้อยที่สุด

ประเด็น	ระดับความพึงพอใจ				
	5	4	3	2	1
1. ด้านความรวดเร็ว					
1.1 ให้บริการทันในตามระยะเวลาที่กำหนด หรือทันทั่วทั้งที่ รวดเร็วต่อประเภทของงานบริการ					
1.2 กำหนดเวลาที่เหมาะสมกับประเภทของการให้บริการ					
1.3 มีการให้บริการในการนัดหมายล่วงหน้า					
1.4 แจ้งบริการนัดหมายล่วงหน้าได้อย่างชัดเจน หรือมีระบบแจ้งเตือนที่ดี					
1.5 มีจุดให้บริการแบบเบ็ดเสร็จ (One Stop Service)					
2. ด้านขั้นตอน					
2.1 แจ้งข้อมูลเกี่ยวกับขั้นตอนและระยะเวลาการให้บริการอย่างชัดเจนในรูปแบบที่เหมาะสม					
2.2 จัดลำดับขั้นตอนการให้บริการตามที่ประกาศไว้					

ประเด็น	ระดับความพึงพอใจ				
	5	4	3	2	1
2.3 ให้บริการตามลำดับก่อนหลัง มาก่อนได้บริการก่อน					
2.4 มีขั้นตอนการให้บริการไม่ยุ่งยาก ไม่ซับซ้อน					
2.5 ให้บริการได้อย่างเป็นระบบ					
3. ด้านบุคลากร					
3.1 บุคลากรแต่งกายสุภาพ พุดจาสุภาพ					
3.2 ให้บริการอย่างเต็มใจและพร้อมให้บริการ					
3.3 มีความรู้และสามารถให้คำแนะนำที่เป็นประโยชน์หรือช่วยเหลือได้ตรงตามความต้องการ					
3.4 ให้ความช่วยเหลือและประสานงานที่ดี ในกรณีต้องส่งต่อหน่วยงานอื่น					
3.5 มีความซื่อสัตย์สุจริตในการทำงาน อาทิ ไม่ขอสิ่งตอบแทน ไม่รับสินบน ไม่หาผลประโยชน์ในทางมิชอบ ฯลฯ					
3.6 ไม่เลือกปฏิบัติในการให้บริการ					
4. ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก					
4.1 มีป้าย สัญลักษณ์ ประชาสัมพันธ์ชัดเจน					
4.2 จุด/ช่อง การให้บริการมีความเหมาะสมและเข้าถึงได้สะดวก					
4.3 ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก อาทิ ที่นั่งรอรับบริการ น้ำดื่ม ห้องสุขา ฯลฯ					
4.4 ความสะอาดของสถานที่ให้บริการ					
4.5 การจัดเตรียมสิ่งอำนวยความสะดวกสำหรับผู้พิการ ผู้สูงอายุ					
4.6 มีช่องทางการติดต่อ สื่อสารในการตอบคำถามได้อย่างเพียงพอ และทันท่วงที					
4.7 มีช่องทางการร้องเรียนหรือรับการแจ้งปัญหา					
4.8 ใช้เทคโนโลยีดิจิทัลที่ทันสมัยในการทำงาน					
5. ด้านคุณภาพการให้บริการ					
5.1 ผลที่ได้จากการรับบริการตรงตามความต้องการ					
5.2 ความพึงพอใจต่อการให้บริการในภาพรวม					

ส่วนที่ 4 ปัญหาและข้อเสนอแนะ

คำชี้แจง ให้ท่านเขียนระบุปัญหาและข้อเสนอแนะสำหรับการให้บริการสาธารณะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

1. ปัญหา

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

2. ข้อเสนอแนะ

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....